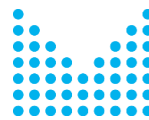




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Rozvoj dobrovolnictví v ČR

Evaluační zpráva

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.

2022

Evaluační zpráva je zpracována v rámci veřejné zakázky s názvem „Zabezpečení klíčových výstupů projektu II – Rozvoj dobrovolnictví v ČR“, která je realizována v rámci projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“, (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003724) spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo vnitra (dále jen MV)

Nad Štolou 3, poštovní schránka 21, 170 34 Praha 7

Zpracovatel:

Evaluační zprávu zpracoval vědecko-výzkumný ústav:

ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú. (dále jen ACCENDO)

Moravská 758/95, 700 30 Ostrava – Hrabůvka,

IČ: 28614950, tel.: +420 595 136 023, web: <http://accendo.cz>, e-mail: info@accendo.cz

Evaluační tým:

Doc. Ing. Lubor Hruška, Ph.D.

PhDr. Andrea Hrušková

Ing. Ivana Foldynová, Ph.D.

Ing. Aneta Svozilíková Krakovská, Ph.D.

Ing. Petr Proske a kol.

Citační vzor:

HRUŠKA, L. a kol. Rozvoj dobrovolnictví v ČR. Evaluační zpráva. Ostrava: ACCENDO, 2022.

Zpracováno ke dni: 20. 07. 2022

Obsah

Abstrakt	5
Abstract	6
Předmluva	5
1 Úvod.....	7
2 Cíle a metodika práce	9
2.1 Cíle evaluace	9
2.2 Metodika evaluace	9
2.2.1 Kulaté stoly	11
2.2.2 Evaluační šetření.....	12
2.3 Mimořádné situace a jejich vliv na výsledky evaluace.....	15
3 Evaluace	17
3.1 Celková evaluace.....	17
3.1.1 Znalost činnosti RDC.....	17
3.1.2 Informovanost o dobrovolnictví.....	21
3.1.3 Dostupnost dobrovolnictví	30
3.1.4 Vývoj dobrovolníků, koordinátorů dobrovolníků a jejich kvalifikace	35
3.1.5 Koordinace dobrovolníků.....	41
3.1.6 Kvalita služeb v dobrovolnictví.....	42
3.1.7 Financování	44
3.2 Evaluace dle jednotlivých krajů s RDC.....	47
3.2.1 Hlavní město Praha	47
3.2.2 Středočeský kraj	60
3.2.3 Jihočeský kraj.....	71
3.2.4 Plzeňský kraj	82
3.2.5 Karlovarský kraj	94
3.2.6 Ústecký kraj	106
3.2.7 Liberecký kraj	120
3.2.8 Pardubický kraj	138
3.2.9 Jihomoravský kraj.....	157
3.2.10 Zlínský kraj	174
3.2.11 Moravskoslezský kraj	188
3.3 Evaluace dobrovolnictví v krajích bez RDC.....	202
3.3.1 Královéhradecký kraj	202

3.3.2	Kraj Vysočina.....	212
3.3.3	Olomoucký kraj.....	224
3.4	Modely RDC.....	236
3.4.1	Modely fungování RDC z hlediska vztahů v území.....	236
3.4.2	Modely financování RDC.....	240
3.5	Zhodnocení návrhu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR.....	243
3.5.1	Vhodnost opatření.....	243
3.5.2	Zhodnocení indikátorů.....	245
3.6	Celkové zhodnocení intervence.....	249
3.6.1	Účelnost.....	254
3.6.2	Účinnost.....	256
3.6.3	Úspornost projektu.....	257
3.6.4	Užitečnost.....	258
3.6.5	Udržitelnost.....	258
4	Závěr a doporučení.....	259
4.1	Závěry.....	259
4.2	Doporučení.....	261
	Seznam zkratek.....	263
	Seznam použité literatury a informačních zdrojů.....	265
	Seznam obrázků, grafů, tabulek.....	266

Předmluva

Dostává se Vám do rukou Evaluační zpráva, která má za cíl zhodnotit dvouleté pilotní působení Regionálních dobrovolnických center (RDC) v České republice a jeho dopady na stav dobrovolnictví v rámci projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti v podobě dobrovolnických center“ (zkráceně „Rozvoj dobrovolnictví v ČR“), spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu ČR. S ohledem na skutečnost, že RDC byla zásadní aktivitou projektu, obsahuje Evaluační zpráva sekundárně i širší zhodnocení naplnění cílů a dopadů celého projektu.

Povedlo se činnostmi RDC zvýšit dostupnost dobrovolnictví, zapojit více dobrovolníků, zlepšit koordinaci dobrovolnictví, zvýšit profesionalitu této koordinace, zkvalitnit práci s dobrovolníky a pracovníky dobrovolnických organizací? Povedlo se zvýšit spolupráci s kraji a začlenit dobrovolnictví a jeho rozvoj do strategických materiálů kraje? Je zájem o další pokračování činnosti RDC i po ukončení projektu?

To vše jsou otázky, které jsou důležité nejen pro vyhodnocení úspěšnosti projektu, ale zejména pro další rozvoj dobrovolnictví v České republice. Celkové zhodnocení činnosti RDC a z toho plynoucí závěry a doporučení budou důležité jak pro další pokračování aktivit RDC na úrovni kraje, tak pro dokončení Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR.

Návrh této Koncepce byl vytvořen již po první fázi projektu Rozvoj dobrovolnictví, ale s ohledem na zásadní význam RDC pro tuto Koncepti, na základě rozhodnutí vedení resortu, bude Koncepce dokončena a předložena právě po evaluaci činnosti RDC.

JUDr. Michal Barbořík, ředitel odboru prevence kriminality MV ČR, ředitel projektu

Abstrakt

Evaluační zpráva mapuje dopady projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti v podobě dobrovolnických center“ prostřednictvím smíšeného evaluačního designu. Především hodnotí pilotní fungování regionálních dobrovolnických center a jejich dopad na rozvoj dobrovolnictví v jednotlivých krajích. Evaluace je výrazně ovlivněná dopadem pandemie COVID-19, tornádem na jižní Moravě a uprchlickou krizí z důvodu války na Ukrajině. Tyto procesy výrazně ovlivnily formu i počet dobrovolníků v území. Z evaluace vyplynulo, že je potřeba udržet a dále rozvíjet regionální dobrovolnická centra, která se osvědčila i při mimořádných událostech. V rámci principu subsidiarity je nutné posílit roli krajů v oblasti strategického rozvoje dobrovolnictví s cílem zlepšit územní dostupnost dobrovolnických služeb. Dopady projektu se projeví v delším časovém horizontu 10-15 let, pokud se udrží funkčnost jednotlivých dobrovolnických center.

Abstract

The evaluation report surveys the impacts of the project "Concept for the development of volunteerism in the Czech Republic with an emphasis on ensuring regional and sectoral availability in the form of volunteer centers" through a mixed evaluation design. Above all, it evaluates the pilot operation of regional volunteer centers and their impact on the development of volunteerism in individual regions. The evaluation is greatly affected by the effects of the COVID-19 pandemic, the tornado in southern Moravia, and the refugee crisis related to the War in Ukraine. These processes significantly influenced the form and number of volunteers on the territory. The evaluation shows that regional volunteer centers have proven themselves even in emergencies and need to be maintained and further developed. Within the framework of the principle of subsidiarity, it is necessary to strengthen the regions' role in the strategic development of volunteerism to improve the territorial availability of volunteer services. If the operation of the individual volunteer centers is maintained, the project's impact will manifest itself over a longer period, e.g. 10-15 years.

1 Úvod

Od roku 2016 byl Ministerstvem vnitra realizován projekt „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v České republice s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_029/0003724“. Hlavním cílem projektu bylo „*vytvoření dostupnějších a kvalitnějších služeb v oblasti sociálního začleňování prostřednictvím poskytovaného dobrovolnictví a nastavení příznivého prostředí pro výkon a další rozvoj dobrovolnických aktivit, pro co nejširší zapojení dobrovolníků a dobrovolnických organizací, vyzdvižení významu všech veřejně prospěšných dobrovolnických činností a posílení uznání dobrovolníků a dobrovolnictví ve společnosti obecně*“. Hlavní cíl projektu byl dále rozpracován do tří dílčích cílů¹:

1. Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví, širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit, lepší koordinace, profesionalizace a zefektivnění poskytování služeb dobrovolnictví na celém území České republiky.
2. Zkvalitnění práce s dobrovolníky a s pracovníky dobrovolnických organizací a dobrovolnických center, poskytování vzdělávání, odborné, profesionální a koordinované podpory.
3. Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center v rámci zvyšování kvality a dostupnosti služeb neziskových organizací v České republice. Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví ze strany MV.

Po prvních fázích projektu (analytická a výzkumná činnost, mezinárodní komparace, tvorba návrhu koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR) bylo v rámci klíčové aktivity „*KA 04: Pilotní ověření přímé podpory dobrovolnických center v rámci celé České republiky včetně nastavení a realizace odborného vzdělávání pracovníků center*“ vysoutěženo v 11 krajích poskytování služeb Regionálních dobrovolnických center (dále také RDC). Konkrétně se jednalo o následující kraje, resp. vyšší územně

¹ MVČR. 2022. Rozvoj dobrovolnictví. [online]. Ministerstvo vnitra České republiky, Praha, 2022 [cit. 2022-07-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>.

samosprávné celky: Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Plzeňský kraj, Karlovarský kraj, Ústecký kraj, Liberecký kraj, Královéhradecký kraj, Pardubický kraj, Kraj Vysočina, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj, Moravskoslezský kraj. RDC začala poskytovat své služby od 01.05.2020 po dobu 2 let (tj. do 30.04.2022) s výjimkou Zlínského kraje, kde z důvodu druhé veřejné soutěže realizace začala až od 15.06.2020. Ve zbývajících třech krajích RDC nebyla realizována. Fungování RDC bylo poznamenáno pandemií COVID-19 a opakovaným vyhlášením nouzového stavu. Konec projektu byl z tohoto důvodu prodloužen do 31.08.2022.

Dne 01.03.2021 byla uzavřena smlouva s názvem „Smlouva o poskytnutí služeb“ mezi MV a vědecko-výzkumným ústavem ACCENDO (dále jen SMLOUVA), který je zástupcem konsorcia zpracovatele s výzkumnou agenturou SC&C. Účinnost smlouvy je od 04.03.2021, kdy byla zveřejněna v Registru smluv. V rámci plnění smlouvy je zpracována i tato Evaluační zpráva, která obsahuje zhodnocení dvouleté činnosti RDC, závěry a doporučení pro další fungování RDC a návrhy na zajištění vícezdrojové finanční udržitelnosti RDC podle zvoleného modelu fungování RDC. Evaluace je provedena za celou republiku i za jednotlivé kraje, shrnutí závěrů a doporučení jsou zformulována k celé ČR. Rovněž jsou uváděny příklady dobré praxe v rámci rozvoje dobrovolnictví v jednotlivých krajích. V rámci kontextu celé evaluace je nutné mít na paměti, že jednotlivá RDC měly různé výchozí pozice a každý kraj má jiná specifika, proto je zapotřebí vnímat proces utváření RDC z evoluční perspektivy, aby nedošlo ke zkreslení při zjednodušeném porovnání tabulek.

2 Cíle a metodika práce

2.1 Cíle evaluace

Hlavním cílem evaluace je srovnání původního stavu v oblasti dobrovolnictví na začátku zahájení realizace pilotního ověřování přímé podpory regionálních dobrovolnických center a stavu ke konci realizace tohoto pilotního ověřování, přičemž budou zkoumány dopady jednotlivých realizovaných aktivit ze strany RDC, zejména v oblastech:

- 1/ Informovanost o dobrovolnictví;
- 2/ Dostupnost dobrovolnictví;
- 3/ Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů;
- 4/ Koordinace dobrovolníků;
- 5/ Kvalita služeb dobrovolnictví.

Dílčím cílem č. 1 je porovnání modelů realizace RDC, jejich výhody a nevýhody, resp. rizika včetně stanovení ideálního modelu dobrovolnické infrastruktury z hlediska evoluce RDC v podmínkách ČR, který lze považovat v dlouhodobém horizontu za nejefektivnější. Pro modely je navrženo zajištění jejich finanční udržitelnosti. Dílčím cílem č. 2 je zhodnocení vhodnosti návrhů na podporu dobrovolnictví obsažených v návrhu Konceptce rozvoje dobrovolnictví v ČR, včetně dopadových a výstupových indikátorů.

V rámci evaluace jsou porovnány kraje, kde jsou pilotována regionální dobrovolnická centra, s kraji, kde taková regionální dobrovolnická centra nejsou, za použití srovnávací metody, která agreguje výsledky formou průměru na tyto dva typy území.

2.2 Metodika evaluace

Evaluace probíhala na území celé ČR, jako základ byly využity kulaté stoly (tj. hodnotící workshopy) a statisticko-sociologická šetření. V rámci evaluace bylo

postupováno v souladu s Etickým kodexem evaluátora a Formálními standardy provádění evaluací České evaluační společnosti².

Pro evaluaci byl zvolen smíšený evaluační design, který kombinuje kvantitativní evaluační výzkum (evaluační dotazníkové šetření před konáním kulatých stolu) a kvantitativní sociologická šetření (celospolečenské a oborové) s kvalitativním výzkumem (řízené skupinové rozhovory na kulatých stolech). Důvodem volby smíšeného přístupu k evaluaci je větší validita výsledků, zasazení evaluace do kontextu, zohlednění komplexnosti a proměnlivosti intervence včetně většího prostoru pro interpretaci dopadu mimořádných událostí (pandemie COVID-19). Z hlediska požadované evaluace fungování RDC, vychází evaluační postupy z principů triangulace a participace. Je-li to možné (tj. existují-li takové zdroje), jsou závěry formulovány na základě dat a informací získaných z více na sobě nezávislých zdrojů, případně data/informace jsou zpracovány/ověřeny prostřednictvím více metod. Princip participace pak poukazuje na zapojení dotčených subjektů, tj. dobrovolnických organizací a zástupců veřejné správy, a využití co nejvíce informací o získávání dat a procesu jejich zpracování z hodnoceného prostředí.

Seznam hlavních primárních dat pro evaluaci³

1. Kvantitativní výzkum
 - 1.1. Evaluační šetření (sběr dat 01.01. – 23.04. 2022; počet respondentů 368)
 - 1.2. Celospolečenské šetření obyvatel ČR (sběr dat 13.07. – 11.10. 2021; počet respondentů 3 321)
 - 1.3. Oborové šetření v oblasti dobrovolnictví (sběr dat 31.01. – 15.04.2022; počet respondentů 410)
2. Kvalitativní výzkum
 - 2.1. Řízené skupinové rozhovory na kulatých stolech (sběr dat 31.01. – 13.03.2022; počet účastníků 492)
3. Analýza dokumentů
 - 3.1. Zprávy o realizaci z RDC (44 zpráv; za 1 RDC 3x Průběžná zpráva a 1x Závěrečná zpráva)

² Etický kodex evaluátora. *Česká evaluační společnost* [online]. Praha, 2022 [cit. 2022-07-08]. Dostupné z: <https://czecheval.cz/cs/Aktivita/Kodex-a-standardy>

³ Výstup z 1.1 viz popis metodologie sběru dat tento dokument. Výstupy z 1.2 a 1.3 viz HRUŠKA, L., HAMANOVÁ, J. a kol. Statisticko-sociologického šetření v oblasti dobrovolnictví. Výzkumná zpráva. Ostrava: ACCENDO, 2022.

2.2.1 Kulaté stoly

Cílem kulatých stolů, byla otevřená diskuze o rozvoji dobrovolnictví v kraji, o roli RDC v jednotlivých krajích (pokud je v daném kraji zřízeno, viz níže uvedená mapa). Kulaté stoly probíhaly v online podobě od 31. ledna do 23. března 2022. Na každém kulatém stole bylo 30 až 43 účastníků, tvořených zástupci regionálních dobrovolnických center, lokálních dobrovolnických center, dobrovolnických organizací (vysílajících i přijímajících), dobrovolníků, a zástupců obcí/měst/krajů. V krajích, kde nejsou RDC, byli účastníci zajištěni výzkumným ústavem ACCENDO ve spolupráci s krajem, resp. krajským úřadem. Celkem se kulatých stolů zúčastnilo 492 účastníků.

Obrázek 2.1: Regionální dobrovolnická centra v krajích ČR



Zdroj: DOBROVOLNICTVÍ V ČR [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2022 [cit. 2022-07-09]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.net/>

S žádostí o účast na kulatých stolech byli v součinnosti s regionálními a lokálními dobrovolnickými centry osloveni zástupci dobrovolnických organizací v každém kraji. Dále byli osloveni zástupci všech obcí s rozšířenou působností, místních akčních skupin. Termíny byly předjednány se zástupci krajů, kteří se všech kulatých stolů zúčastnili.

Tabulka 2.1: Termíny konání kulatých stolů v roce 2022

#	Vyšší územně samosprávné celky	Datum	#	Vyšší územně samosprávné celky	Datum
1	Moravskoslezský kraj	31.01.	8	Liberecký kraj	23.02.
2	Zlínský kraj	03.02.	9	Jihomoravský kraj	01.03.
3	Jihočeský kraj	08.02.	10	Ústecký kraj	02.03.
4	Hlavní město Praha	09.02.	11	Královéhradecký kraj	08.03.
5	Středočeský kraj	15.02.	12	Kraj Vysočina	09.03.
6	Olomoucký kraj	16.02.	13	Pardubický kraj	22.03.
7	Plzeňský kraj	16.02.	14	Karlovarský kraj	23.03.

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví*.

2.2.2 Evaluační šetření

Kvantitativním evaluačním šetřením byly metodou CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing) zjišťovány názory a postoje účastníků kulatých stolů k činnosti RDC, k informovanosti a k dobrovolnictví v jejich organizaci. Evaluační šetření probíhalo od 1. ledna do 23. března 2022. Celkem se kulatých stolů zúčastnilo 492 účastníků, z toho 368 se zapojilo do šetření, návratnost dotazníků byla tedy 74,8 %.

Evaluační šetření bylo realizováno ve všech krajích ČR v rámci přihlašování účastníků na kulaté stoly k rozvoji dobrovolnictví. S žádostí o účast na kulatých stolech byl rozeslán evaluační dotazník k vyplnění. Přihlášení účastníci, kteří dotazník nevyplnili, byli zpracovatelem následně kontaktováni s žádostí o vyplnění dotazníku, a to prostřednictvím emailu, případně telefonicky. Za účelem sběru dat byl vytvořen online dotazník v prostředí LimeSurvey.

Největší vliv na kvalitu dat z hlediska vychýlenosti výběrového souboru má způsob výběru respondenta do výběrového souboru. Zastoupení dobrovolnických organizací ve výběrovém souboru vychází mimo jiné z rozdílného působení regionálního dobrovolnického centra v jednotlivých krajích. Kraje, kde RDC nerozvinulo plně svou činnost, vykazovaly nižší ochotu hlásit se na kulatý stůl než kraje, kde spolupráce byla plně navázána. V Olomouckém, Královéhradeckém kraji a v Kraji Vysočina RDC nebyla zřízena, ale v Olomouckém kraji a v Kraji Vysočina byly realizovány individuální projekty k rozvoji dobrovolnictví a určitá regionální infrastruktura byla vybudována. Dobrovolníci byli na kulatý stůl nominováni lokálními dobrovolnickými organizacemi nebo RDC. Tyto skutečnosti ovlivnily přihlášení účastníků na kulatý stůl, a tím ovlivňovaly také tvorbu výběrového souboru. Na výsledky měla dále vliv pandemie COVID-19, která zapříčinila větší zastoupení osob zaměřených na krizové

řízení. Návštěvnost kulatých stolů byla negativně ovlivněna jednáními krizových štábů k situaci na Ukrajině, jejichž součástí byli mimo jiné také zástupci dobrovolnických organizací.

Tabulka 2.2: Počet respondentů podle krajů

Kraj	Počet účastníků kulatého stolu	Počet respondentů	Návratnost dotazníků
Celkem	492	368	74,8 %
Hlavní město Praha (HMP)	39	29	74,4 %
Středočeský kraj (SČK)	33	24	72,7 %
Jihočeský kraj (JČK)	33	32	97,0 %
Plzeňský kraj (PLK)	32	25	78,1 %
Karlovarský kraj (KVK)	31	28	90,3 %
Ústecký kraj (USK)	31	25	80,6 %
Liberecký kraj (LBK)	35	28	80,0 %
Královéhradecký kraj (KHK)	30	19	63,3 %
Pardubický kraj (PAK)	36	25	69,4 %
Kraj Vysočina (VYS)	38	24	63,2 %
Jihomoravský kraj (JMK)	43	27	62,8 %
Olomoucký kraj (OLK)	36	25	69,4 %
Zlínský kraj (ZLK)	34	25	73,5 %
Moravskoslezský kraj (MSK)	41	32	78,0 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Struktura evaluačního šetření je rozdělena na dobrovolnické organizace a veřejnou správu, jelikož byl identifikovaný velký rozdíl ve znalosti těchto dvou skupin účastníků. Obecně nižší znalosti byly identifikovány u veřejné správy. Nutno podotknout, že veřejná správa nebyla přímo zapojená do projektu „Rozvoj dobrovolnictví v ČR“ pouze nepřímo prostřednictvím aktivit RDC, proto byl tento rozdíl očekáván a v rámci kulatých stolů byl i jednotlivými účastníky ústně potvrzován. Do dobrovolnických organizací byli zařazeni respondenti z RDC, lokálních dobrovolnických center, vysílajících i přijímajících dobrovolnických organizací a dobrovolníci. Do kategorie veřejná správa pak zástupci krajů, obcí a MAS, přičemž MAS jsou z hlediska právní formy kombinací soukromoprávní a veřejnoprávní korporace, které zastupují zájmy obcí v území. Proto byly přiřazeny v rámci agregace k veřejné správě. V rámci komunitně vedeného místního rozvoje MAS rozvíjejí především neformální dobrovolnictví tvorbou komunitních center. MAS byly zastoupeny jejich řediteli nebo manažery. U obcí byly nejčastěji zastoupeny odbory sociálních služeb, odbory krizového řízení, které měly velké zkušenosti s využíváním dobrovolnické činnosti ve spojitosti s pandemií COVID-19 a dále zástupci samosprávy na úrovni starostů a místostarostů, popř. řadových zastupitelů. V rámci krajů se z hlediska samosprávy jednalo o náměstký/radní pověřené komunikací s neziskovým sektorem (Vysočina,

Pardubický a Zlínský kraj), v ostatních případech se jednalo o náměstký/radní v oblasti sociální. Dále byl zastoupen krajský úřad, a to většinou vedoucím odboru soc. služeb, popř. zástupci dalších oddělení.

Tabulka 2.3: Struktura respondentů podle typu organizace

Kraj	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
Celkem	269	99
Hlavní město Praha	26	3
Středočeský kraj	14	10
Jihočeský kraj	26	6
Plzeňský kraj	19	6
Karlovarský kraj	20	8
Ústecký kraj	20	5
Liberecký kraj	22	6
Královéhradecký kraj	11	8
Pardubický kraj	17	8
Kraj Vysočina	15	9
Jihomoravský kraj	21	6
Olomoucký kraj	17	8
Zlínský kraj	16	9
Moravskoslezský kraj	25	7

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Podrobná struktura dobrovolnických organizací je uvedena níže, nejčastěji se jednalo o organizace působící v sociálních službách, naopak se nezúčastnili zástupci organizací dobrovolných hasičů (byli zde pouze dobrovolníci se zkušeností v těchto organizacích), ač byly výzkumným ústavem ACCENDO oslovení.

Tabulka 2.4: Struktura dobrovolnických organizací a dobrovolníků dle oblasti dobrovolnictví

V kterých oblastech dobrovolnictví Vaše organizace působí/ v případě dobrovolníků v kterých oblastech máte zkušenosti	Organizace	Dobrovolníci
Celkem	241	28
a) Pomoc sociálně slabým a znevýhodněným (např. bezdomovci, lidé na ubytovnách)	27,8 %	35,7 %
b) Pomoc nemocným v nemocnicích a jiných lůžkových zařízeních	24,9 %	46,4 %
c) Pomoc zdravotně postiženým (fyzické i psychické postižení)	36,9 %	46,4 %
d) Pomoc národnostním a etnickým menšinám	11,6 %	17,9 %
e) Prevence kriminality	11,6 %	14,3 %
f) Organizování peněžních sbírek	12,0 %	14,3 %
g) Činnost dobrovolných hasičů	0,4 %	14,3 %
h) Činnost mysliveckých a rybářských spolků	0,0 %	3,6 %
i) Neplacené dárcoství krve, krevní plazmy	1,2 %	28,6 %
j) Činnost vedoucího pracujícího s DaM, výpomoc ve sdružení zaměřeném na DaM	15,8 %	35,7 %
k) Organizační výpomoc ve sportovním sdružení	2,1 %	10,7 %
l) Organizování kulturních událostí (oslavy města/vsi, festivaly apod.)	14,1 %	32,1 %
m) Dobrovolná pomoc po živelné katastrofě či v době pandemie	15,4 %	50,0 %
n) Zvelebování společných ploch a ochrana životního prostředí	6,6 %	32,1 %
o) Pomoc ve zvířecím útulku nebo jiná práce se zvířaty (animoterapie apod.)	3,7 %	7,1 %
p) Výpomoc v neziskové, náboženské nebo charitativní organizaci	25,3 %	50,0 %
q) Neplacená stáž v podniku či organizaci	2,5 %	7,1 %
r) Pomoc při politických kampaních	0,0 %	0,0 %
s) Neplacené aktivity/činnosti organizované školou (např. úklid okolí)	1,7 %	28,6 %
t) Firemní dobrovolnictví (aktivity společenské odpovědnosti firem (CSR))	10,4 %	14,3 %
u) Jiné	17,8 %	7,1 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

2.3 Mimořádné situace a jejich vliv na výsledky evaluace

Již na počátku své činnosti se RDC muselo potýkat s dopadem **pandemické situace COVID-19** (březen 2020 až duben 2022). Při zavádění vládních protiepidemiologických opatření byl výrazně omezen sociální kontakt mezi lidmi. To mělo vliv na standardní činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích, která z podstaty vládních nařízení nebyla možná. Na druhou stranu tato opatření vzbudila vlnu solidarity mezi lidmi spolu s vyšším zájmem o různé formy dobrovolné pomoci. Došlo k nárůstu tzv. „covidových“ dobrovolníků.

Vysoký zájem o dobrovolnictví byl ovlivněn i výskytem **tornáda na jižní Moravě** (24.06.2021), které poničilo několik obcí. Rovněž vypuknutí **války na Ukrajině** 24.02.2022 a následný příval uprchlíků vzbudil velkou vlnu solidarity a dobrovolnické formy pomoci na mnoha úrovních. Některá RDC se podílela intenzivně na vytvoření a provozu Krajských asistenčních center pomoci Ukrajině (KACPU) (březen až duben 2022).

Vliv uvedených procesů ovlivnil zásadně dobrovolnictví v České republice a mediální obraz dobrovolnictví u české veřejnosti. Došlo k nárůstu krátkodobých dobrovolníků, kteří často nebyli evidováni a pomáhali bez smlouvy. Naopak se omezila činnost v některých oblastech u dlouhodobých dobrovolníků, např. dlouhodobí seniorští dobrovolníci měli oprávněnou obavu při dobrovolnických aktivitách v nemocnicích i po skončení protiepidemiologických opatření. Některé organizace vlivem pandemie COVID-19 a nových potřeb transformovaly svou činnost, např. rozvinulo se virtuální dobrovolnictví formou doučování v online prostoru.

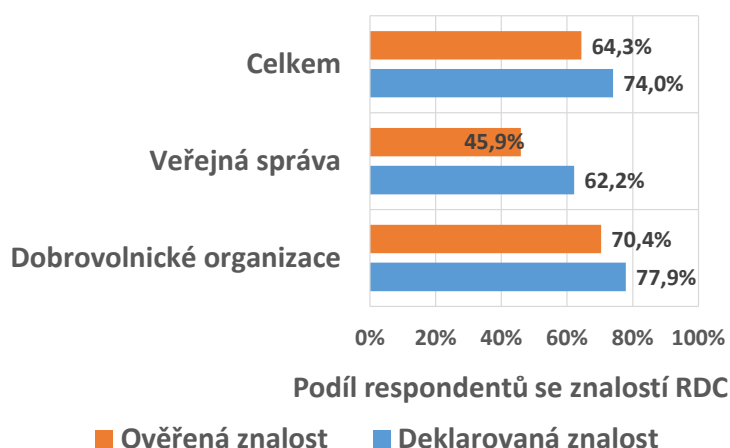
3 Evaluace

3.1 Celková evaluace

3.1.1 Znalost činnosti RDC

Základem pro evaluaci činnosti RDC byla znalost existence RDC u dobrovolnických organizací a veřejné správy v daném kraji. Respondenti v krajích, kde RDC působí, ze 74,0 % deklarovali znalost existence RDC, ale při ověření jen 64 % uvedlo správně název organizace provozující RDC. Výrazně horší znalost byla u zástupců veřejné správy. Zde je ještě velký prostor pro průběžné informování, ale také setkávání a vzdělávání veřejné správy o činnosti RDC.

Obrázek 3.1: Celková znalost RDC v krajích, kde působí



Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Výrazné rozdíly byli mezi jednotlivými krají, ale z důvodu velikosti četnosti na úrovni jednotlivých krajů lze porovnat jen dobrovolnické organizace, které jsou klíčovým partnerem pro činnost RDC.

Tabulka 3.1: Znalost RDC v kraji u dobrovolnických organizací

Kraj	Deklarovaná znalost	Ověřená znalost
HMP	88,5 %	80,8 %
SČK	57,1 %	50,0 %
JČK	69,2 %	65,4 %
PLK	73,7 %	73,7 %
KVK	65,0 %	60,0 %
USK	90,0 %	75,0 %
LBK	72,7 %	68,2 %
PAK	88,2 %	58,8 %
JMK	85,7 %	81,0 %
ZLK	75,0 %	68,8 %
MSK	84,0 %	80,0 %
Celkem	77,9 %	70,4 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

RDC dle smlouvy realizovalo následujících 10 činností:

Činnost 1. Vytváří a udržují webovou stránku, kde zveřejňuje

1a) aktuální informace o dobrovolnictví v kraji a v České republice, které mimo jiné informují o:

- plánovaných akcích RDC a LDC (lokálních dobrovolnických center) a dalších organizací
- využívání dobrovolníků v kraji,
- novinkách z oblasti dobrovolnictví v působnosti dané RDC a případně dalších krajských RDC,
- novinkách v oblasti dobrovolnictví v České republice (legislativa, dotační tituly jednotlivých ministerstev pro dobrovolnictví, dotační možnosti evropské pro oblast dobrovolnictví, nabídky školení apod.),
- přiběžících dobrovolníků, možnosti, jak se jako dobrovolník zapojit do dobrovolnické činnosti.

1b) databáze dobrovolnických organizací a zájemců o dobrovolnictví za účelem zprostředkování příležitostí k dobrovolnictví v kraji

Činnost 2. Vytváří a udržují databázi

2a) organizací, tj. lokálních dobrovolnických center (LDC), organizací vysílajících a přijímajících dobrovolníky, dalších dobrovolnických organizací (tj. organizací, které si vyhledávají dobrovolníky, školí je apod. pouze pro svou vlastní potřebu),

2b) zájemců o dobrovolnictví.

Činnost 3. Aktivně se podílí na zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v kraji

3a) Setkávání odborné i laické veřejnosti

3b) Setkávání zástupců nestátních neziskových organizací (NNO), samosprávy i podnikatelských subjektů v kraji

3c) Setkání s dobrovolníkem či dobrovolnickou organizací při jejich zapojení

Činnost 4. Podporují a propagují dobrovolnictví v kraji

Přítomností na vhodných akcích pro laickou i odbornou veřejnost různých oblastí, prezentacemi v médiích, tvorbou a distribucí letáků a propagačních materiálů. Informace o těchto aktivitách jsou uveřejňovány na webových stránkách RDC, na sociálních sítích RDC.

Činnost 5. Pořádají Den dobrovolnictví

Činnost 6. Pořádají Den otevřených dveří dobrovolnictví v kraji

Činnost 7. Provozují RDC pro veřejnost – min 10 hodin týdně

Činnost 8. Realizují bezúplatné vzdělávání

8a) Koordinátorů a kontaktních osob

8b) Dobrovolníků

Činnost 9. Jsou partnerem pro orgány samosprávy při tvorbě koncepcí či strategií rozvoje a podpory dobrovolnictví v kraji

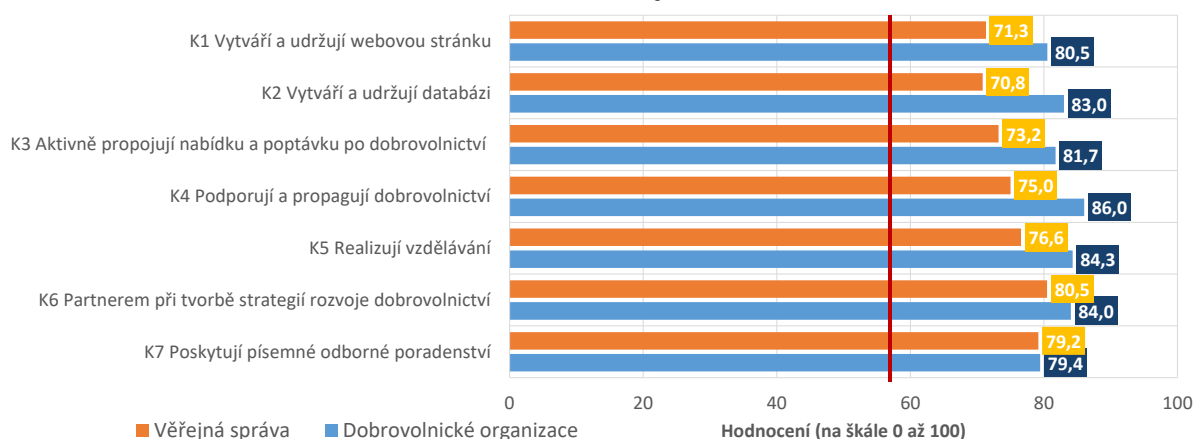
Činnost 10. Poskytují písemné odborné poradenství v oblasti dobrovolnictví

Pro měření znalosti těchto činností RDC bylo vytvořeno následujících sedm kritérií, které agregovali baterii 15 otázek:

- K1 Vytváří a udržují webovou stránku
- K2 Vytváří a udržují databázi
- K3 Aktivně propojují nabídku a poptávku po dobrovolnictví
- K4 Podporují a propagují dobrovolnictví
- K5 Realizují vzdělávání
- K6 Jsou partnerem při tvorbě strategií rozvoje dobrovolnictví
- K7 Poskytují písemné odborné poradenství

Ve všech kritériích jsou RDC hodnocena velmi pozitivně dobrovolnickými organizacemi v intervalu 79,4 až 86,0 na 100 bodové škále, nejvíce je dobrovolnickým organizacím známa propagační činnost RDC (viz následující graf). Podobně jako u celkové znalosti byla předpokládána nižší znalost v 7 kritériích u veřejné správy, přesto tuto znalost lze hodnotit jako pozitivní, jelikož všechny hodnoty se nacházely v intervalu mezi 70,8 až 80,5, nejvyšší hodnocení dostalo kritérium, že RDC jsou partnerem při tvorbě strategií, což je oblast, na kterou samosprávy kladou důraz.

Obrázek 3.2: Hodnocení znalosti činností RDC v kraji



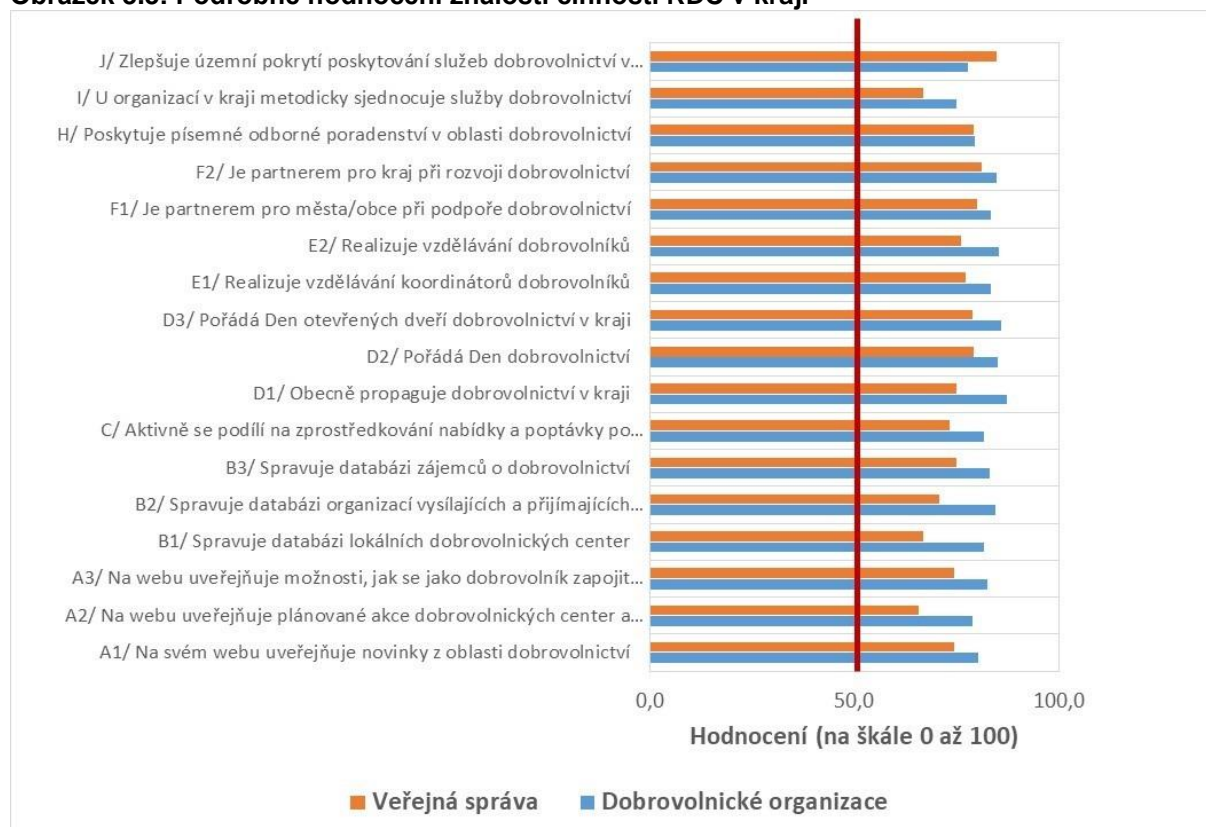
Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – rozhodně nevykonává až 100 – rozhodně vykonává.

Z hlediska podrobného hodnocení dle jednotlivých otázek (viz níže) včetně hodnocení sjednocování metodiky a zlepšování územního pokrytí lze konstatovat, že dobrovolnické organizace v kraji mají velmi dobré znalosti o činnosti RDC, jelikož výsledky za ČR jsou v intervalu 75,0 až 87,2, průměrné hodnocení 82,3 (měřeno na škále 0 až 100). U zástupců veřejné správy jsou mírně nižší znalosti činností RDC, výsledky za ČR jsou v intervalu 65,5 až 84,7, průměrné hodnocení 75,1. Zástupci

veřejné správy hodnotili výrazně lépe, že RDC přispívá ke zlepšení územního pokrytí což lze interpretovat jako jejich očekávání dopadu činnosti RDC, to bylo potvrzeno v rámci diskuze u kulatých stolů.

Obrázek 3.3: Podrobné hodnocení znalosti činností RDC v kraji



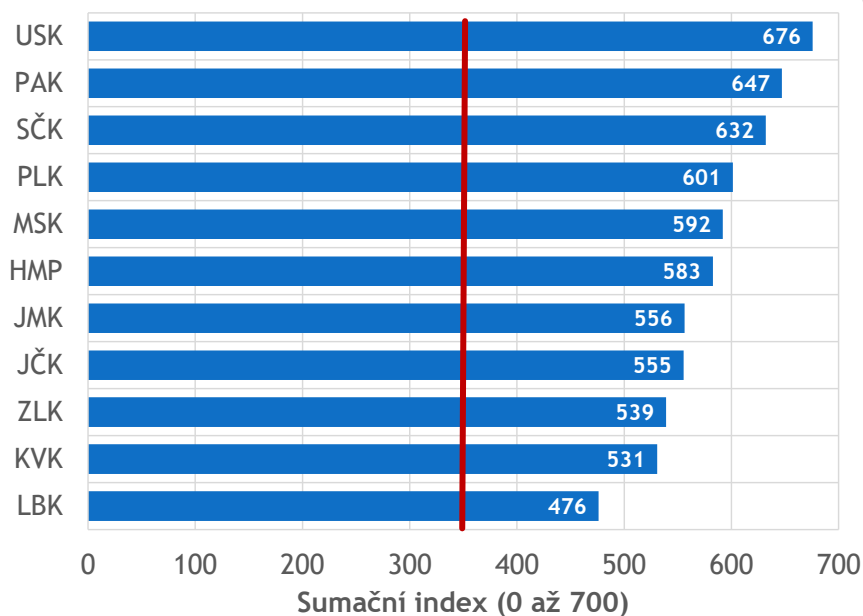
Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – rozhodně nevykonává až 100 – rozhodně vykonává.

Zhodnocení oblasti:

Při celkovém zhodnocení znalosti činnosti RDC formou sumačního indexu, vzniklého agregací výše uvedených sedmi kritérií, je nutné zohlednit evoluční přístup, jelikož první dva kraje, měly de facto RDC před vznikem projektu (tj. organizace které vykonávaly roli RDC v rámci formální sítě „*Koalice nevládek Pardubicka, z.s.*“ nebo neformální sítě „*RADA dobrovolnických center Severozápad*“). Na této platformě vzniklá RDC mají v území dlouhou historii, proto hodnocení dopadlo v těchto krajích výborně. Na druhou stranu v Libereckém i v Karlovarském kraji jsou RDC ve fázi zakotvování v územní struktuře, ať je to tím, že do území vstupuje zkušená organizace ADRA u Libereckého kraje nebo v Karlovarském kraji, kde působí nezisková organizace INSTAND, z. ú., která před činnosti RDC byla úžeji zaměřená především na oblast sociálních služeb.

Obrázek 3.4: Celkové hodnocení znalosti činnosti RDC dobrovolnickými organizacemi



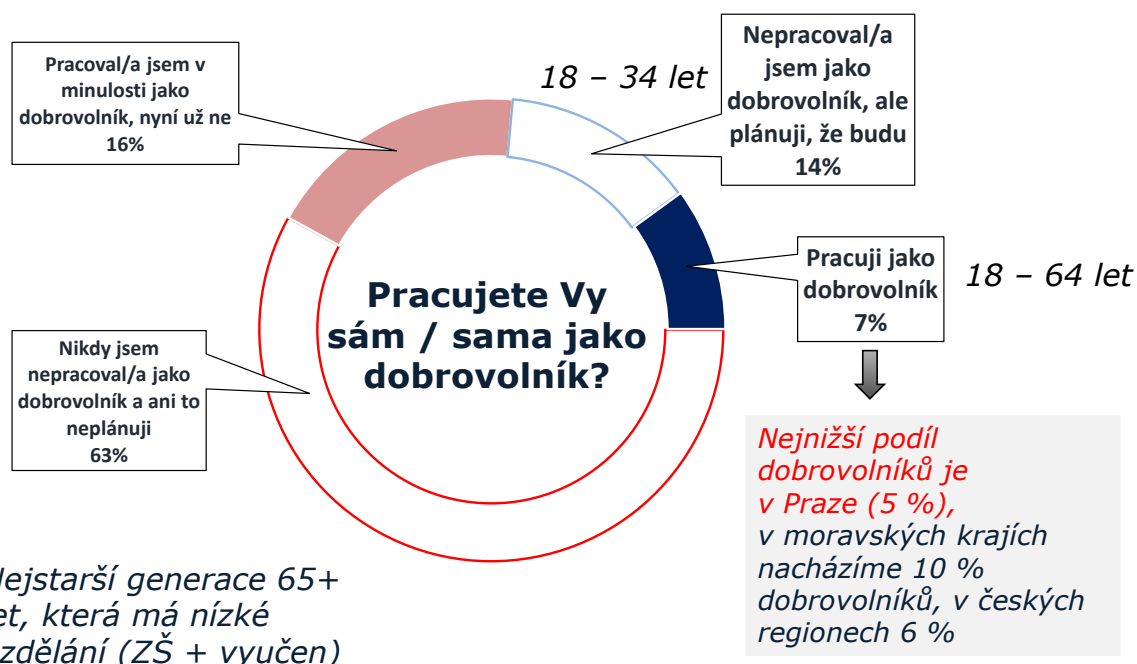
Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Z hlediska očekávání veřejné správy k činnosti RDC, což bylo potvrzeno na kulatých stolech, je především zlepšení územního pokrytí dobrovolnickými službami a partnerství při tvorbě rozvojových strategií důležitým krokem pro další vývoj dobrovolnictví v území.

3.1.2 Informovanost o dobrovolnictví

Určitou zkušenost s dobrovolnictvím deklaruje celkově 23 % populace ČR. V době celospolečenského šetření (tj. léto 2021) pracovalo jako dobrovolník 7 % populace, zatímco 16 % populace pracovalo jako dobrovolník někdy v minulosti. Pozitivně nakloněna dobrovolnictví je také ta část populace, která sice nemá zkušenost s dobrovolnickou činností, ale ráda by v budoucnu některou z dobrovolnických činností zkusila. Ta představuje 14 % populace. Naproti tomu tu existuje 63 % populace, která s dobrovolnictvím nemá žádnou zkušenost, a zároveň neplánuje pracovat jako dobrovolník ani v budoucnu, jedná se především o starší generaci 65 +, která se vyznačuje nižší kvalifikací (viz obrázek níže).

Obrázek 3.5: Zkušenosti s dobrovolnictvím



Zdroj: SC&C, ACCENDO, 2021, Rozvoj dobrovolnictví: reprezentativní šetření ČR.

Pozn.: Na otázku se zkušeností s dobrovolnickou činností odpovídalo 3 207 respondentů.

Lidé se zkušeností s dobrovolnictvím nejčastěji čerpají informace o dobrovolnických aktivitách od přátel, známých a příbuzných (49 %), přes neziskové organizace (25 %), prostřednictvím obce/města (22 %), prostřednictvím škol (15 %), přes nemocnici, sociální nebo jiné zařízení (13 %), prostřednictvím zaměstnavatele (12 %), skrze přímou zkušenost s dobrovolníkem – v nemocnici, v sociálním zařízení nebo v jiném zařízení (9 %). Prostřednictvím regionálního dobrovolnického centra získalo informace 3 % populace, ale údaj je nutné interpretovat v kontextu období průběhu šetření, kdy regionální dobrovolnická centra působila 1 rok během pandemie, proto je nutné brát tento výsledek jako pozitivní.

Obrázek 3.6: Informační kanály o možnosti dobrovolnické činnosti

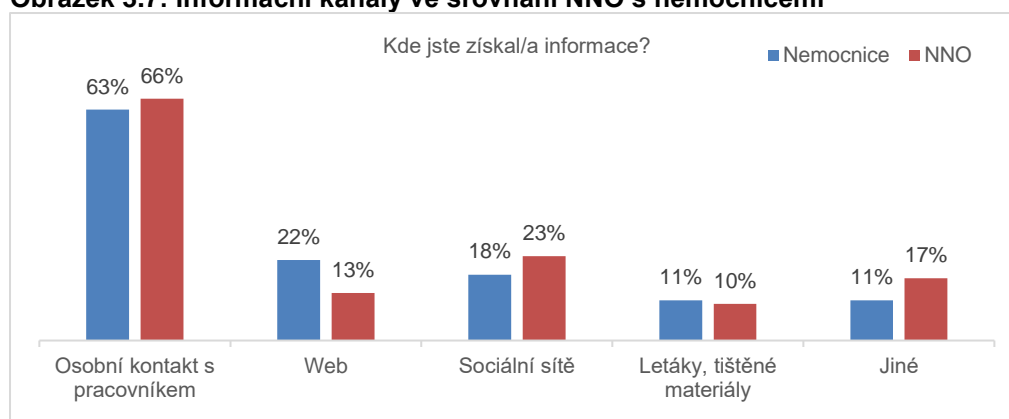


Zdroj: SC&C, ACCENDO, 2021, *Rozvoj dobrovolnictví: reprezentativní šetření ČR*.

Pozn.: Otázka *Jak jste se dozvěděl/a o možnosti pracovat jako dobrovolník? Kde jste získal/a informace?*
N = 755.

Zásadním informačním kanálem o dobrovolnictví jsou tedy přátelé a rodina, na druhém místě se umístily neziskové organizace. Nesmí se podceňovat role obcí/měst a vzdělávacích institucí, které se významně podílely na informovanosti o dobrovolnictví. To, jakým způsobem lidé přijímali zdroje informací pro dobrovolníky v nemocnicích, neziskových organizacích a obcích se od sebe příliš neliší. Nejčastěji dobrovolníci získávali informace o dobrovolnické činnosti přes osobní kontakt s pracovníkem. V případě nemocnic se lidé o možnostech dobrovolnictví dozvídají na webu, v případě neziskových organizací zase na sociálních sítích.

Obrázek 3.7: Informační kanály ve srovnání NNO s nemocnicemi



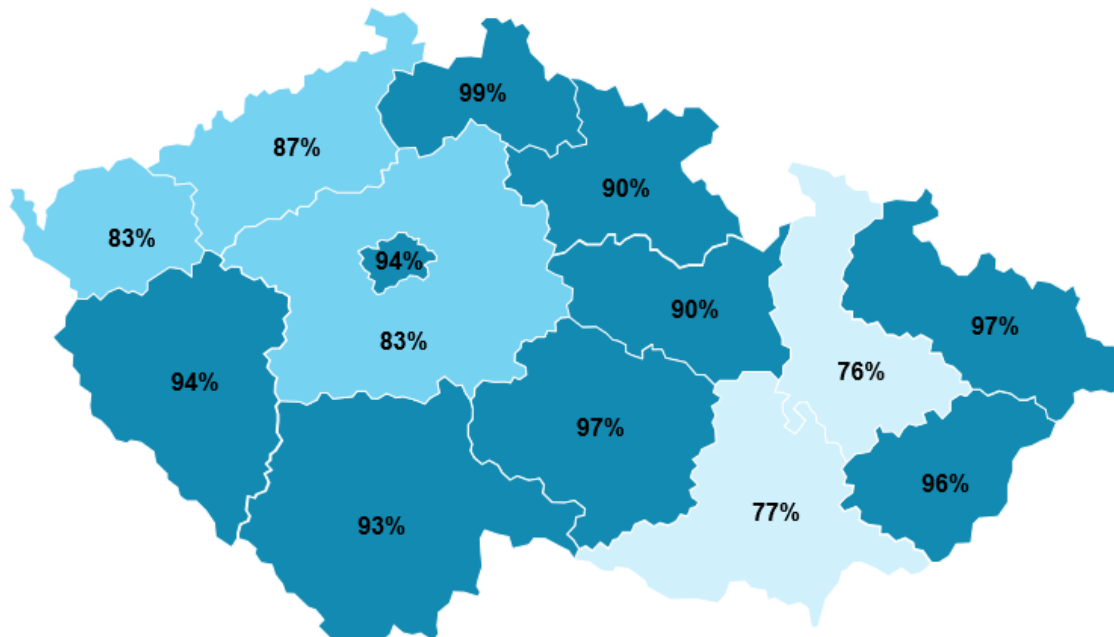
Zdroj: SC&C, ACCENDO, 2021, *Rozvoj dobrovolnictví: reprezentativní šetření ČR*.

Pozn.: Otázka *Jak jste se dozvěděl/a o možnosti pracovat jako dobrovolník? Kde jste získal/a informace?*
Nemocnice, N = 101, NNO, N = 185

U celospolečenského šetření lze identifikovat v rámci krajů rozdíly z hlediska zhodnocení povědomí dobrovolnické činnosti. Nejčastěji o dobrovolnické činnosti

slyšeli lidé v Libereckém, Moravskoslezském kraji a kraji Vysočina. Naopak významně nižší povědomí deklarují respondenti v Jihomoravském kraji a v Olomouckém kraji.

Obrázek 3.8: Slyšel/a jste někdy o „dobrovolnících“, „dobrovolnické činnosti“?



Zdroj: SC&C, ACCENDO, 2021, *Rozvoj dobrovolnictví: reprezentativní šetření ČR.*

Pozn.: Q1a. Slyšel/a jste někdy o „dobrovolnících“, „dobrovolnické činnosti“?, N = 3321

Informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje z pohledu dobrovolnických organizací, byla lepší u krajů s RDC v kategoriích veřejnost a města/obce, i když u veřejnosti byla vnímána mírně nad neutrální středovou hodnotou (tj. 51,8 na 100 bodové škále kde 0 je zcela nevyhovující a 100 velmi dobrá viz níže). Na druhou stranu je nutno uvést, že zástupci veřejné správy tento pohled s dobrovolnickými organizacemi nesdíleli. Na kulatých stolech často dobrovolnické organizace a RDC uváděli skutečnost, že posílají na města a obce mnoho informací, které se mívají účinkem. Zástupci veřejné správy na tuto skutečnost odpovídali, že pravděpodobně dobrovolnické organizace a RDC posílají informace osobám, které nejsou na úřadě pověřeny tyto informace zpracovávat a dále je aktivně šířit. Chybí zde často osoba, která by měla v rámci svých kompetencí zastupovat město/obec při komunikaci s dobrovolnickými organizacemi. Ze strany dobrovolnických organizací je nedostatečná znalost struktury veřejné správy a kontrola zpětné vazby z města/obcí, jak informace byla přijata a zda se jí někdo zabývá. Klíčové je identifikovat vhodnou osobu na městském/obecním úřadě pro tuto komunikaci. Je nutno aby se dobrovolnické organizace aktivně zapojili do tvorby strategií měst a obcí nebo komunitních plánů střednědobého rozvoje sociálních služeb. Je nutno, aby začali prezentovat svou činnost jako partneři města.

Tabulka 3.2: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví v kraji

C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje?		Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Dobrovolnické organizace	A/ Obecně u veřejnosti	51,1	51,8	43,9
	B/ U měst/obcí	55,4	55,2	49,8
	C/ U Vaší organizace	77,2	75,7	77,4
Veřejná správa	A/ Obecně u veřejnosti	40,7	39,2	46,4
	B/ U měst/obcí	51,3	47,7	61,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Zcela nevyhovující až 100 – Velmi dobrá.

Naopak u hodnocení informovanosti v rámci vlastní organizace dosáhly vyšší hodnoty dobrovolnické organizace u krajů bez RDC. Výsledky jsou ovlivněny částečně tím, že zde byly realizovány individuální projekty na rozvoj dobrovolnictví, a to jak v kraji Vysočina⁴ tak v Olomouckém kraji, což potvrzuje níže uvedená tabulka zaměřená na zlepšování informovanosti po roce 2019. V Královéhradeckém kraji byly na kulatém stole zastoupeny dobrovolnické organizace především Charitou (diecézní, oblastní i farní), kde jsou dobrovolnické programy dlouhodobě realizovány na vysoké úrovni koordinace. Jednotlivé části Charity spolu intenzivně spolupracují a komunikují.

Tabulka 3.3: Hodnocení zlepšení informovanosti o dobrovolnictví od roku 2019 v kraji

C2 Zlepšila se od roku 2019 informovanost o dobrovolnictví?		Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Dobrovolnické organizace	A/ Obecně u veřejnosti	58,5	57,7	56,6
	B/ U měst/obcí	62,6	61,3	59,1
	C/ U Vaší organizace	75,2	72,8	91,7
Veřejná správa	A/ Obecně u veřejnosti	56,0	52,3	62,5
	B/ U měst/obcí	58,7	56,2	66,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšilo až 100 – Rozhodně se zlepšilo.

Dobrovolnické organizace v krajích s RDC hodnotí zlepšení informovanosti o dobrovolnictví od roku 2019 především u vlastní organizace. Naopak nepatrné zlepšení je u veřejnosti. Na kulatých stolech často uváděli, že dopad jejich kampaní nepřinesl efekt, který byl očekáván. Na druhou stranu jsou dobrovolnické organizace, které zvládly zacílit dobrovolnické kampaně v rámci kraje a zvýšit počet dobrovolníků např. RDC Moravskoslezského kraje. Obecně je pozitivně hodnoceno, že zřízením RDC se zlepšila informovanost i propagace dobrovolnictví v kraji, a to jak u dobrovolnických organizací, tak i veřejné správy (viz tabulka níže).

⁴ V rámci klíčové aktivity v individuálním projektu byla od roku 2018 zřízena na Krajském úřadu Kraje Vysočina v rámci Odboru sociálních věcí pozice krajského koordinátora dobrovolnických aktivit.

Tabulka 3.4: Hodnocení zlepšení informovanosti o dobrovolnictví v kraji a propagace po zřízení RDC

	C3 Zlepšilo zřízení regionálního dobrovolnického centra informovanost o dobrovolnictví?	C4 Zlepšilo regionální dobrovolnické centrum propagaci dobrovolnictví v kraji?
Dobrovolnické organizace	77,1	75,8
Veřejná správa	76,2	69,1

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Pouze u krajů s RDC. Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Dostupnost informací o dobrovolnictví byla v rámci oborového šetření u dobrovolnických organizací nejlépe hodnocena u sociálních služeb, následovaly spolky, nemocnice a krajské úřady. Nejnižším bodovým hodnocením byla hodnocena dostupnost informací u firem, dále pak u obecních úřadů a škol. Obdobně situaci hodnotili respondenti z řad veřejné správy, statisticky významnější rozdíl byl u hodnocení krajských a obecních úřadů, kde bylo výsledné hodnocení ohodnocenou vyšší průměrnou hodnotou.

Tabulka 3.5: Dostupnost informací o dobrovolnictví u uvedených subjektů

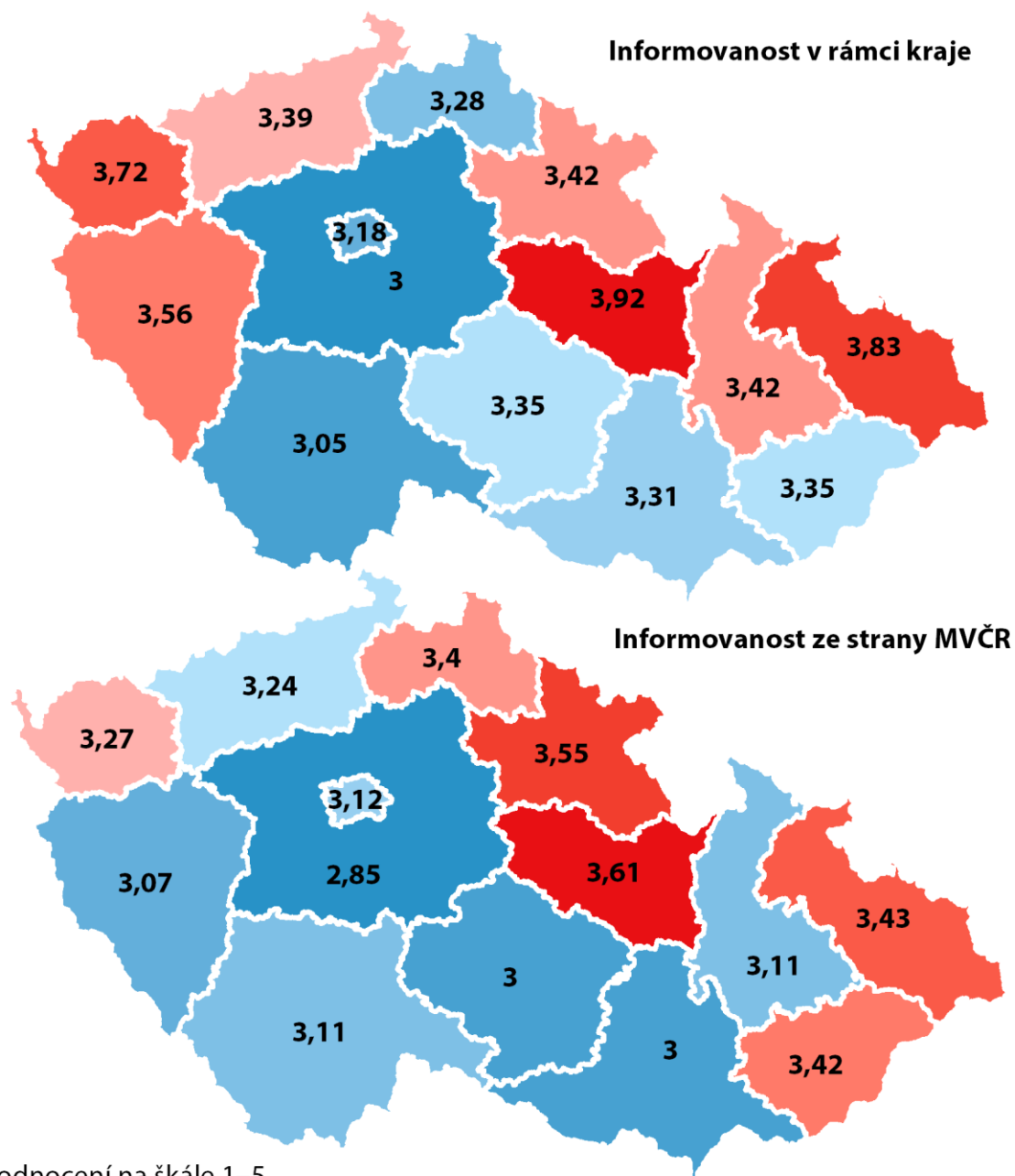
Q1.1a Jak hodnotíte dostupnost informací o dobrovolnictví u uvedených subjektů ve Vašem kraji (průměr na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší)	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
A/ Obecně v rámci veřejnosti	3,05	3,10
B/ Obecní úřady	2,79	3,37
C/ Krajské úřady	3,37	3,70
D/ Školy	2,86	2,99
E/ Firmy	2,54	2,69
F/ Nemocnice	3,43	3,46
G/ Sociální služby	3,86	3,89
H/ Spolky	3,63	3,64

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Celková dostupnost informací v oborovém šetření o dobrovolnictví v rámci jednotlivých krajů byla nejlépe hodnocena v kraji Pardubickém, kde působí střešní organizace KONEP, dále pak v Moravskoslezském, Karlovarském a Plzeňském kraji. Nejnižší hodnocení informovanosti o dobrovolnictví bylo ve Středočeském kraji, v Praze a Jihočeském kraji.

Informace o dobrovolnictví z Ministerstva vnitra hodnotili nejlépe opět respondenti z Pardubického kraje (3,61), následovaly kraj Královéhradecký (3,55), Moravskoslezský (3,43), Zlínský (3,42) a Liberecký kraj (3,40). Podrobnosti, viz mapy.

Obrázek 3.9 Dostupnost informací o dobrovolnictví v rámci krajů a MVČR (průměr)



Hodnocení na škále 1–5

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 1-5, kde 1 je nejhorší informovanost a 5 nejlepší.

Na otázku, co by mělo Ministerstvo vnitra změnit z hlediska dostupnosti informací o dobrovolnictví, respondenti uváděli:

- Šířit informace o webu dobrovolnik.net prostřednictvím sociálních sítí, obcí a krajů, přidat na web dobrovolnik.net interaktivní prvky s odkazy na konkrétní organizace podle místa a tématu dobrovolnické činnosti.

- Realizovat celonárodní kampaň o dobrovolnictví, prezentovat příležitosti k dobrovolnické činnosti, uvádět příklady dobré praxe, vyzdvihnout význam a přínos dobrovolnictví pro společnost i konkrétní dobrovolníky. Využití celoplošných i regionálních médií (televize, tisk), vytvořit televizní spoty (např. se známými osobnostmi). Zvážit pravidelné celorepublikové „náborové“ kampaně.
- Zaměřit se na kampaně pro děti a mládež, zařadit dobrovolnictví do školských osnov, vzbudit zájem o dobrovolnictví a jeho přínosu společnosti u nejmenších dětí.
- Podporovat zájmové skupiny, např. vyhlášením drobného dotačního programu.
- Podporovat „firemní dobrovolnictví“ v rámci státní a veřejné správy.
- Motivovat k zařazení tématu do strategických dokumentů veřejné správy na všech úrovních.
- Informovat organizace prostřednictvím komunikačních nástrojů jako jsou direct mailing, skupinové diskuze prostřednictvím videohovorů, upozornění na granty přes SMS, stálé diskuzní fórum, podpora setkávání (konference aj.). Vydávat pravidelný newsletter, popřípadě časopis shrnující aktuální dění v oblasti dobrovolnictví. Síťovat dobrovolnické organizace.
- Vytvořit nabídku koncepčního vzdělávání (např. roční kurz).
- Rozvinout metodickou podporu a poradenství i pro oblast neakreditovaného dobrovolnictví.

Tabulka 3.6: Povědomí o existenci webu dobrovolnik.net a jeho využívání

Q1.2c Znáte a využíváte weby Ministerstva vnitra dobrovolnictví/dobrovolnik.net?	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
Celkem	291	119
Znám a často využívám	5,5 %	3,4 %
Znám, ale využívám pouze příležitostně	41,6 %	24,4 %
Znám, ale nevyžívám	26,1 %	35,3 %
Neznám	25,1 %	41,2 %

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Pro zlepšení informování o dobrovolnictví na webových stránkách MVČR uváděli respondenti nejčastěji následující návrhy:

- Poptávky a nabídky po dobrovolnické činnosti, konkrétní možnosti zapojení v různých oblastech dobrovolnictví vč. územního členění (např. okresy, kraje), možnost vyhledat konkrétní organizace podle oblastí dobrovolnictví a územního členění, burza dobrovolníků.

- Upravit sekci e-learning, která nabízí pouze možnost přihlášení do e-learningu, bez bližší specifikace, není zjevné, pro koho je sekce určena (dobrovolníci, koordinátoři).
- Doplnění sekce se zajímavými statistikami vyplývajícími z různých průzkumů.
- Doplnit vzory dokumentů, metodiky pro práci s dobrovolníky a další v praxi využitelné pomůcky/nástroje.
- Zařadit na web informace o neakreditovaném dobrovolnictví.
- Doplnění sekce firemního dobrovolnictví.
- Doplnění sekce obsahující monitoring tisku z oblasti dobrovolnictví.
- Doplnit přehledný kalendář s důležitými termíny např. odevzdání žádosti o dotace apod.
- Rozšířit informovanost do škol (ZŠ, SŠ, VŠ, VOŠ), např. i ve spolupráci s MŠMT.

Níže jsou uvedeny vybrané odpovědi respondentů:

- *„Na webových stránkách MVČR najdu například vzory smluv. Uvítala bych i vzory jiných materiálů např. různé metodiky pro práci s dobrovolníky, dodržování GDPR, informace o pojištění dobrovolníků atp.“*
- *„Burza dobrovolníků – aspoň propojení na burzy krajské/regionální.“*
- *„U e-learningu není vůbec žádná informace – o čem to je? Co je obsahem? Je to pro koordinátory? Pro dobrovolníky?“*

Zhodnocení oblasti:

Obecně je pozitivně hodnoceno, že zřízením RDC se zlepšila informovanost i propagace dobrovolnictví v kraji, a to jak u dobrovolnických organizací, tak i veřejné správy, ale jsou výrazné rozdíly v informovanosti mezi dobrovolnickými organizacemi a veřejnou správou, která dle vyjádření jejich zástupců nemá dostatečné informace o dobrovolnictví. Na druhou stranu na většině obcí nejsou představitelé samosprávy, kteří by měli zájem o rozvoj dobrovolnictví na svém území, proto nejsou ani na městských a obecních úřadech osoby pověřené komunikací s dobrovolnickými organizacemi. U některých měst/obcí je situace pro rozvoj dobrovolnictví příznivě nastavena. Volební cyklus ovlivňuje postoj obcí k dobrovolnictví, proto je nutná

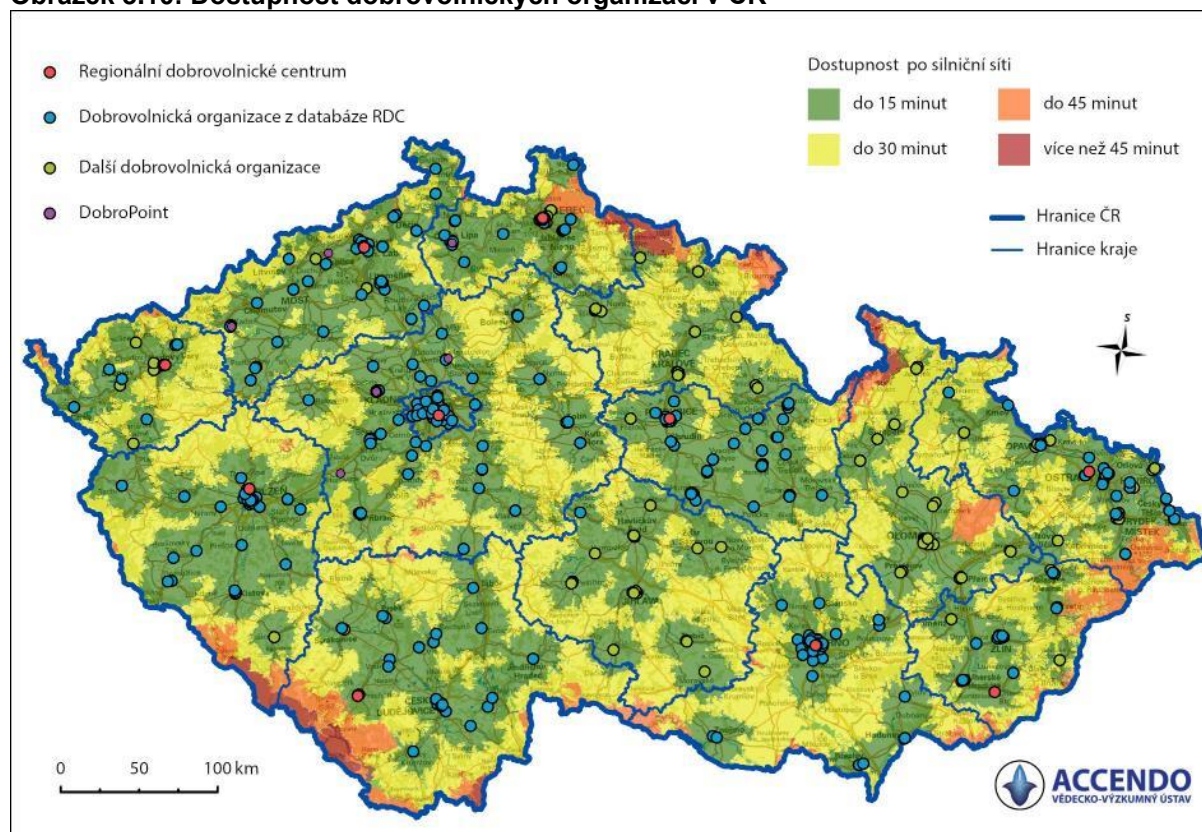
dlouhodobá a cílená komunikace k zastupitelům o potřebnosti dobrovolnictví, včetně příkladů dobré praxe, aby se dobrovolnictví stalo společnou sdílenou hodnotou na území obce/města. Na kulatých stolech byly opakovaně uváděny příklady dobré praxe, že když politikové mají s dobrovolnictvím osobní zkušenost, potom jsou nakloněni výrazně podporovat dobrovolnictví z titulu svého politického mandátu. Proto je RDC má cíleně vtahovat do dobrovolnických aktivit a vyhodnocovat od nich zpětnou vazbu.

V rámci informovanosti v oborovém šetření bylo nejčastěji uváděno, že je potřeba především zlepšit propagaci a informovanost u veřejnosti, škol a firem. Jako nejčastější překážky k širšímu zapojení dobrovolníků je vnímána nízká míra propagace dobrovolnictví (např. v celorepublikových a regionálních médiích). Cílem by měly být celorepublikové kampaně, které by zvýšily prestiž vnímání dobrovolnictví, a byly by podporovány jednotlivými regiony. Dále pak informovanost o konkrétní možnosti zapojení se do dobrovolnické činnosti (kam se obrátit, co dobrovolnická činnost obnáší atd.). Nízká prestiž dobrovolnictví u široké veřejnosti souvisí s nižší motivací lidí zapojit se do dobrovolnické činnosti. Problémem je rovněž nízká míra propagace dobrovolnictví na školách (ZŠ, SŠ, VOŠ, VŠ) včetně začlenění dobrovolnictví do výuky. U mladých potenciálních dobrovolníků pak převažuje preference placené brigády. Na republikové úrovni nejsou zavedeny motivační benefity, aby mělo dobrovolnictví větší váhu při hledání zaměstnání, přijímacích řízeních na studium apod.

3.1.3 Dostupnost dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo vytvořit databázi dobrovolnických organizací na území kraje. Databáze byly doplněny při přípravě kulatých stolů na základě vyhledávání organizací z webovských stránek, případně návrhy dobrovolnických organizací ze strany krajů. Rovněž v rámci konání kulatého stolu byly databáze doplněny dle znalosti účastníků. Takto vzniklé databáze byly agregovány do jedné databáze za ČR, která byla základem pro analýzu dostupnosti služeb v dobrovolnictví na základě aktuální silniční sítě k 01.06.2022.

Obrázek 3.10: Dostupnost dobrovolnických organizací v ČR



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dopravní dostupnost po silniční síti byla zjištěna prostorovou síťovou analýzou v programu ArcGIS prostřednictvím nástroje Network Analyst (Generate Service Area). Tento nástroj využívá službu ArcGIS Online Logistics Services, která umožňuje vymezení obslužných oblastí pro zadané lokality (body zájmu) za využití přesných dat silniční sítě, které zahrnují dopravní pravidla v jednotlivých úsecích prostorové sítě (povolená rychlost, směr jízdy...). Data pro Českou republiku poskytuje v rámci této služby společnost HERE Technologies.

Z hlediska dostupnosti dobrovolnických organizací byla potvrzena velmi dobrá dostupnost dobrovolnických služeb i dobrovolníků ve městech. Dobrovolnické organizace na kulatých stolech uváděly problém zajistit dobrovolníky v menších sídlech. V malých obcích a na periferii kraje je rozvinuto neformální dobrovolnictví a sousedská výpomoc. MAS uváděly zkušenosti z rozvoje komunitních center v malých obcích, které podporují rozvoj neformálního dobrovolnictví.

Dostupnost dobrovolnických služeb v rámci Olomouckého kraje, je ovlivněna individuálním projektem kraje, jehož předmětem krom jiného je zřízení dobrovolnických center v bývalých okresních městech. Realizací klíčové aktivity na

základě veřejné zakázky byla pověřena Maltézská pomoc, o.p.s. zastoupena ThLic. Michalem Umlaufem.

Tabulka 3.8: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v kraji respondentů

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Dobrovolnické organizace	67,8	66,7	60,3
Veřejná správa	67,0	70,5	65,8
Celkové hodnocení	67,3	68,5	63,1

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

* Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšilo až 100 – rozhodně se zlepšilo.

Kraje s RDC vykazují výraznější zlepšení dostupnosti než kraje bez RDC, to deklarovali především zástupci veřejné správy. Mezi kraji s RDC jsou ovšem velké rozdíly. Příkladem dobré praxe je vytvoření DobroPointu u RDC Středočeského kraje, které se následně rozšířily v Ústeckém kraji a Libereckém.

Potřeby v dobrovolnictví jsou podle oborového šetření dobře pokryty v oblasti dobrovolných hasičů a pomoci při živelných katastrofách. Dále bylo pozitivně hodnoceno pokrytí potřeb dobrovolnictví v oblasti pořádání peněžních sbírek, dárcovství krve, práce s dětmi a mládeží, kultura, sport, myslivost, náboženství/charita a zdravotnictví.

Tabulka 3.7: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle typu

Q2.1a Pokrývají služby dobrovolnictví potřeby Vašeho kraje pro tyto oblasti/cílové skupiny? (průměr na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší)	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
Činnost dobrovolných hasičů	4,25	4,22
Dobrovolná pomoc po živelné katastrofě či v době pandemie	4,19	4,17
Organizování peněžních sbírek	3,84	3,73
Neplacené dárcovství krve, krevní plazmy	3,83	3,81
Činnost ved. pracujících s DaM, výpomoc ve sdružení zaměřeném na DaM	3,80	3,71
Organizování kulturních událostí	3,79	3,78
Organizační výpomoc ve sport. sdružení	3,71	3,71
Činnost mysliveckých a rybářských spolků	3,67	3,83
Výpomoc v neziskové, náboženské nebo charitativní organizaci	3,61	3,48
Pomoc nemocným v nemocnicích a jiných lůžkových zařízeních	3,58	3,39
Pomoc zdravotně postiženým (fyzické i psychické postižení)	3,47	3,32
Zvelebování společných ploch a ochrana životního prostředí	3,34	3,42
Práce se zvířaty	3,29	3,08
Pomoc sociálně slabým a znevýhodněným	3,20	2,94
Neplacené aktivity organizované školou	3,12	2,98
Pomoc národ. a etnickým menšinám	3,11	2,81
Prevence kriminality	2,96	2,76
Firemní dobrovolnictví (CSR aktivity)	2,87	2,50
Neplacená stáž v podniku či organizaci	2,66	2,38
Pomoc při politických kampaních	2,53	2,59

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Obrázek 3.11: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle typu



Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření*.

Podle respondentů dobrovolnických organizací jsou nejlépe pokryty cílové věkové skupiny mladších seniorů, ve věku 65–79 let, starších seniorů ve věku 80 let a více a děti školního věku 6–14 let. Představitelé veřejné správy hodnotili jako nejvíce pokrytou poslední jmenovanou skupinu.

Tabulka 3.8: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle věkových skupin

Pokrývají služby dobrovolnictví potřeby Vašeho kraje u těchto cílových skupin? (průměr na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší)	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
a) Děti předškolního věku (do 6 let)	3,15	3,35
b) Děti školního věku (6-14 let)	3,46	3,53
c) Mládež 15-18 let	3,38	3,32
d) Lidé ve věku 19-65 let	3,34	3,31
e) Lidé ve věku 65+79 let	3,53	3,39
f) Senioři ve věku 80+ let	3,47	3,39

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření*.

V rámci vzájemné spolupráce mezi aktéry v oblasti dobrovolnictví hodnotili respondenti z řad dobrovolnických organizací nejlépe spolupráci s regionálním dobrovolnickým centrem, následovaly vysílající organizace, přijímající organizace, samotní dobrovolníci a lokální dobrovolnická centra. Průměrně byla hodnocena spolupráce se zařízením sociálních služeb a s krajem, zdravotnickými zařízeními a obcemi. Nejslabší hodnocení bylo zaznamenáno ve spolupráci s firmami, následovaly školy, veřejnost. Veřejná správa oproti dobrovolnickým organizacím, hodnotí spolupráci s dobrovolnickými organizacemi méně pozitivně, nejlépe hodnotí spolupráci s RDC, které v rámci projektu MV na ně zaměřovalo svou komunikaci.

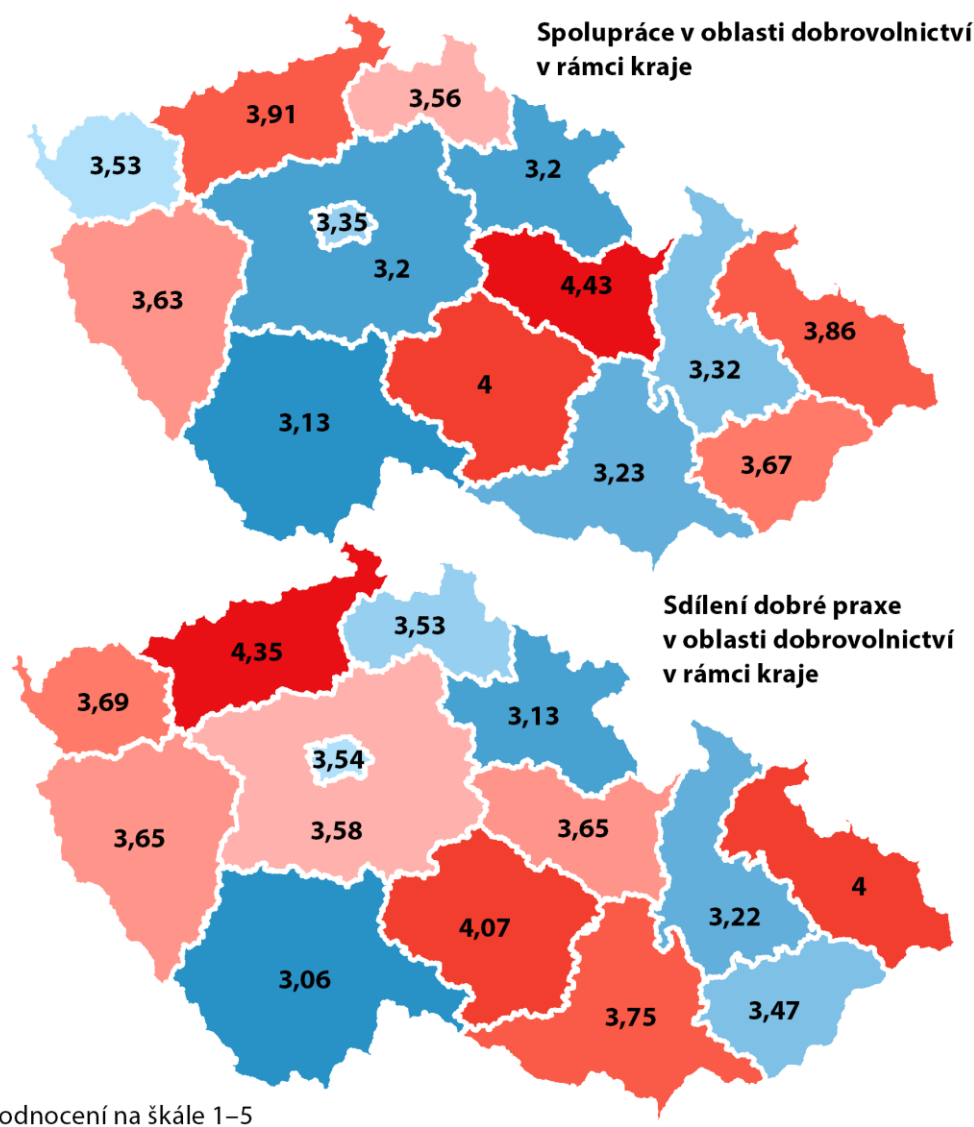
V rámci vzájemné spolupráce mezi aktéry v oblasti dobrovolnictví hodnotili respondenti nejlépe spolupráci s regionálními dobrovolnickými centry. Obecně byla spolupráce hůře hodnocena v krajích, kde RDC nebylo zřízeno s výjimkou Kraje Vysočina.

Tabulka 3.9: Fungování spolupráce v oblasti dobrovolnictví s jednotlivými subjekty

Q3.1a Funguje z Vašeho pohledu ve Vašem kraji spolupráce v oblasti dobrovolnictví s následujícími subjekty? (průměr na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší)	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
Regionální dobrovolnické centrum	4,36	4,14
Vysílající dobrovolnické organizace	4,22	3,91
Přijímající dobrovolnické organizace	4,22	3,67
Dobrovolníci	4,18	3,71
Lokální dobrovolnické centrum	4,15	3,91
Zařízení sociálních služeb	3,92	3,92
Kraj/krajský úřad	3,86	3,90
Zdravotnická zařízení	3,73	3,64
Obec	3,50	3,71
Veřejnost	3,19	3,08
Školy	3,16	3,00
Firmy	2,79	2,60

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Obrazek 3.12: Fungování spolupráce a sdílení dobré praxe v oblasti dobrovolnictví (průměr)



Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.
Pozn.: Hodnoceno na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší.

Zhodnocení oblasti:

Z hlediska dostupnosti dobrovolnických organizací byla potvrzena velmi dobrá dostupnost dobrovolnických služeb i dobrovolníků ve městech. Dobrovolnické organizace na kulatých stolech uváděly problém zajistit dobrovolníky v menších sídlech. V malých obcích a na periferii kraje, kde je rozvinuto neformální dobrovolnictví a sousedská výpomoc. MAS uváděly zkušenosti z rozvoje komunitních center v malých obcích, které podporují rozvoj neformálního dobrovolnictví.

Kraje s RDC vykazují výraznější zlepšení dostupnosti než kraje bez RDC, toto tvrzení uváděli především zástupci veřejné správy. Mezi kraji s RDC jsou ovšem velké rozdíly, zhoršená dostupnost byla např. v JMK, který má výraznou koncentraci dobrovolnických center v rámci Brna a v JČK, jsou špatně dostupná dobrovolnická centra na periferiích kraje.

V rámci vzájemné spolupráce mezi aktéry v oblasti dobrovolnictví hodnotili respondenti z řad dobrovolnických organizací nejlépe spolupráci s regionálním dobrovolnickým centrem, následovaly vysílající organizace, přijímající organizace, samotní dobrovolníci a lokální dobrovolnická centra. Průměrně byla hodnocena spolupráce se zařízeními sociálních služeb a s krajem, zdravotnickými zařízeními a obcemi. Nejslabší hodnocení bylo zaznamenáno ve spolupráci s firmami, následovaly školy, veřejnost. Veřejná správa oproti dobrovolnickým organizacím, hodnotí spolupráci s dobrovolnickými organizacemi méně pozitivně, nejlépe hodnotí spolupráci s RDC, které v rámci projektu MV na ně zaměřovalo svou komunikaci.

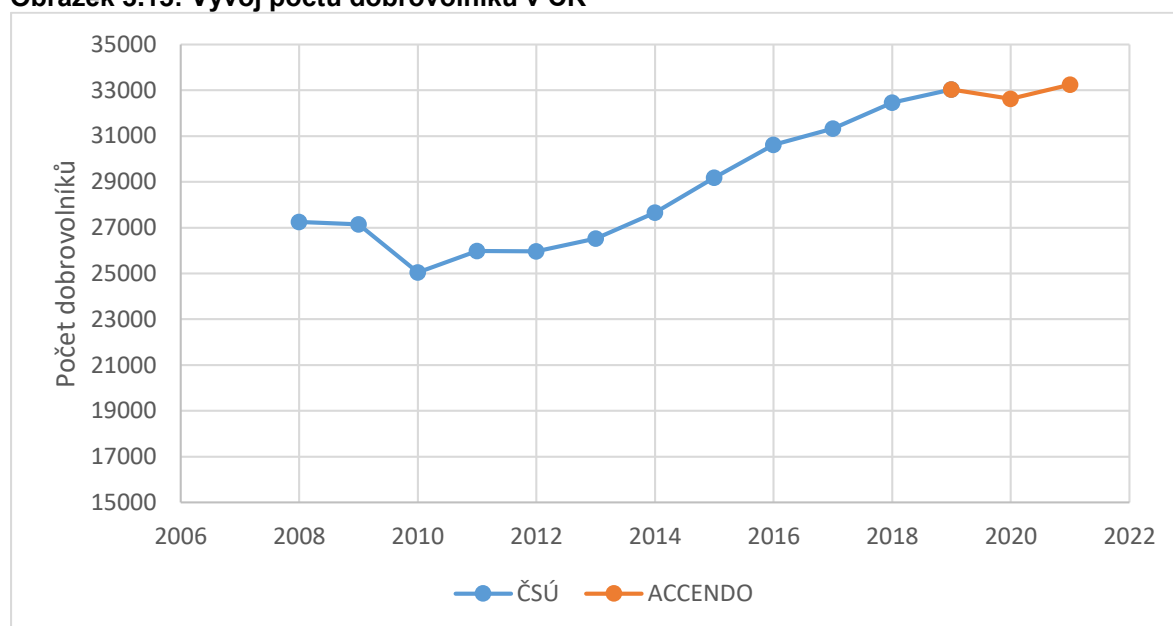
V rámci vzájemné spolupráce mezi aktéry v oblasti dobrovolnictví hodnotili respondenti nejlépe spolupráci s regionálními dobrovolnickými centry. Obecně byla spolupráce hůře hodnocena v krajích, kde RDC nebylo zřízeno s výjimkou Kraje Vysočina.

3.1.4 Vývoj dobrovolníků, koordinátorů dobrovolníků a jejich kvalifikace

Z hlediska vývoje evidovaných dobrovolníků dochází od roku 2010 k jejich dlouhodobému nárůstu. Pokles v roce 2020 byl výrazně ovlivněn dopadem **pandemické situace COVID-19**, jelikož při dodržování protiepidemiologických opatření byl výrazně omezen sociální kontakt mezi lidmi. To mělo vliv na standardní

činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích. Na druhou stranu došlo k nárůstu tzv. „covidových“ dobrovolníků, kteří často nebyli evidováni a pomáhali bez smlouvy. V roce 2021 pokračovalo omezení činnosti v některých oblastech, např. dlouhodobí seniorští dobrovolníci měli obavu z covidu při dobrovolnických aktivitách v nemocnicích i po skončení protiepidemiologických opatření. Některé organizace transformovali svou činnost, např. rozvinulo se virtuální dobrovolnictví formou doučování v on-line prostoru. Tyto trendy se projeví v níže uvedeném grafu, který vychází z pravidelného šetření ČSÚ v rámci Satelitního účtu neziskových institucí a byl doplněn přepočtenými hodnotami z evaluačního výzkumu v letech 2019–2021 (údaje jsou k 31.12. daného roku).

Obrázek 3.13: Vývoj počtu dobrovolníků v ČR



Zdroj: ČSÚ, *Satelitní účet neziskových organizací, 2021, Tab. č. 1.2: Přepočtený počet dobrovolných pracovníků (FTE) v neziskových institucích*, ACCENDO, *Přepočtené hodnoty z evaluačního výzkumu (hodnoty vyplnilo 110 dobrovolnických organizací)*.

Přes uvedené negativní dopady od 31.12.2019 (tj. od začátku intervence) do 31.12.2021 došlo k nárůstu počtu evidovaných dobrovolníků (osob) v území kde RDC působí o 9 % což je o 599 dobrovolníků, vzhledem k pandemické situaci to lze považovat za pozitivní dopad projektu, jelikož v krajích bez RDC byl ve stejném období identifikován pokles o 19 %, v absolutním vyjádření se jednalo o 539 osob. Rovněž v krajích s RDC došlo během intervence k výraznému nárůstu kvalifikovaných dobrovolníků, kraje bez RDC vykazují řádově nižší hodnoty. Mezi kraje s vyšším podílem kvalifikovaných dobrovolníků patří: USK; MSK; KVK; PLK; HMP. Naopak

menší podíl kvalifikovaných dobrovolníků vykazovali dobrovolnické organizace v KHK; SČK. Nutno podotknout, že dle účastníků kulatých stolů není pojem kvalifikovaný dobrovolník ukotven a byl vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Tabulka 3.10: Vývoj počtu dobrovolníků a jejich kvalifikace (údaje 31. 12. daného roku)

Charakteristika	Kategorie	Dobrovolníci			„Kvalifikovaní“ dobrovolníci			Podíl kvalifikovaných dobrovolníků		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Počet	Kraje s RDC	6 429	6 710	7 028	2 484	3 033	3 279	38,6 %	45,2 %	46,7 %
	Kraje bez RDC	2 770	2 377	2 231	246	353	303	8,9 %	14,9 %	13,6 %
	Celkem ČR	9 199	9 087	9 259	2 730	3 386	3 582	29,7 %	37,3 %	38,7 %
Index vývoje (100 % rok 2019)	Kraje s RDC	100 %	104 %	109 %	100 %	122 %	132 %			
	Kraje bez RDC	100 %	86 %	81 %	100 %	143 %	123 %			
	Celkem ČR	100 %	99 %	101 %	100 %	124 %	131 %			

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Údaje 31. 12. daného roku. Hodnoty vyplnilo 110 dobrovolnických organizací.

V krajích s RDC došlo během intervence k výraznému nárůstu počtu koordinátorů dobrovolníků i kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků. Kraje bez RDC nevykazují rostoucí trend v počtu koordinátorů a je v nich nižší průměrný počet koordinátorů na kraj, rovněž nedochází k nárůstu kvalifikovaných koordinátorů. Za kvalifikovaného koordinátora byla osoba, která prošla kurzem na koordinátora dobrovolníků.

Tabulka 3.11: Vývoj počtu koordinátorů dobrovolníků a jejich kvalifikace

Charakteristika	Kategorie	Koordinátoři dobrovolníků			Kvalifikovaní koordinátoři dobrovolníků			Podíl kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků		
		2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Počet	Kraje s RDC	140	169	234	64	92	139	45,7 %	54,4 %	59,4 %
	Kraje bez RDC	31	32	34	26	28	28	83,9 %	87,5 %	82,4 %
	Celkem ČR	171	201	268	90	120	167	52,6 %	59,7 %	62,3 %
Index vývoje (100 % rok 2020)	Kraje s RDC	100 %	121 %	167 %	100 %	144 %	217 %			
	Kraje bez RDC	100 %	103 %	110 %	100 %	108 %	108 %			
	Celkem ČR	100 %	118 %	157 %	100 %	133 %	186 %			

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Údaje 31. 12. daného roku. Hodnoty vyplnilo 110 dobrovolnických organizací.

V rámci intervence bylo úspěšně proškoleny 415 koordinátorů dobrovolníků a 458 dobrovolníků. Nutno ale podotknout, že kurzy měly různé rozsahy:

- V rámci kurzů výzkumného ústavu ACCENDO byl u koordinátorů dobrovolníků realizován 7denní kurz v rozsahu 42 vyučovacích hodin, úspěšný absolvent se musel zúčastnit všech 7 dnů. U dobrovolníků 3denní kurz v rozsahu 18 vyučovacích hodin, přičemž úspěšný absolvent se musel zúčastnit alespoň 2 dnů.

- V rámci kurzů RDC pro koordinátory byl minimální rozsah školení 20 hodin, přičemž 50 % rozsahu mohlo být realizováno formou e-learningu a u dobrovolníků byl minimální rozsah kurzu 4 hodiny

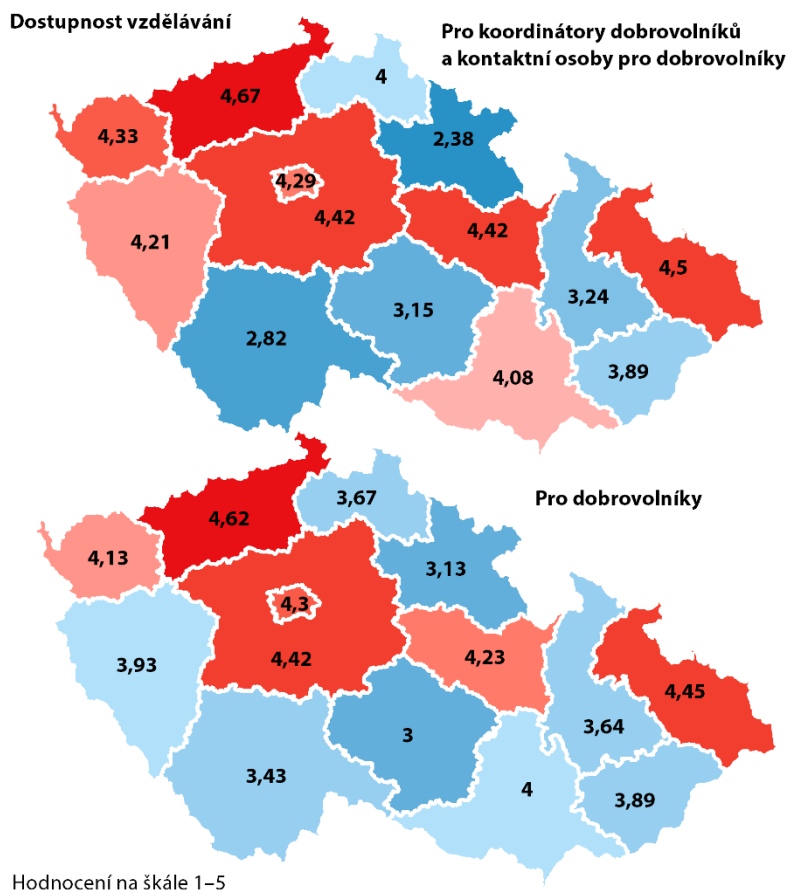
Tabulka 3.12: Počet úspěšně proškolených osob v rámci intervence

	Koordinátorů dobrovolníků	Dobrovolníků
ACCENDO	73	79
RDC HMP	34	32
RDC SCK	32	31
RDC JCK	30	32
RDC PLK	30	32
RDC KVK	30	53
RDC USK	33	31
RDC LBK	32	30
RDC PAK	30	30
RDC JMK	30	30
RDC ZLK	30	30
RDC MSK	31	47
Celkem	415	458

Zdroj: Závěrečné zprávy o realizaci RDC.

Vzdělávání koordinátorů dobrovolníků je pro ně dostupné přímo ve své organizaci (větší dobrovolnické organizace tato školení organizují i samy) nebo je pořádalo RDC. Další respondenti uvedli, že ve svém kraji o školení informaci nemají, a proto využili školení z jiného kraje. Často bylo uváděno, že vzhledem k částečnému úvazku jako koordinátor dobrovolníků nemají možnost účastnit se časově náročného školení.

Obrázek 3.14: Dostupnost vzdělávání v oblasti dobrovolnictví (průměr)

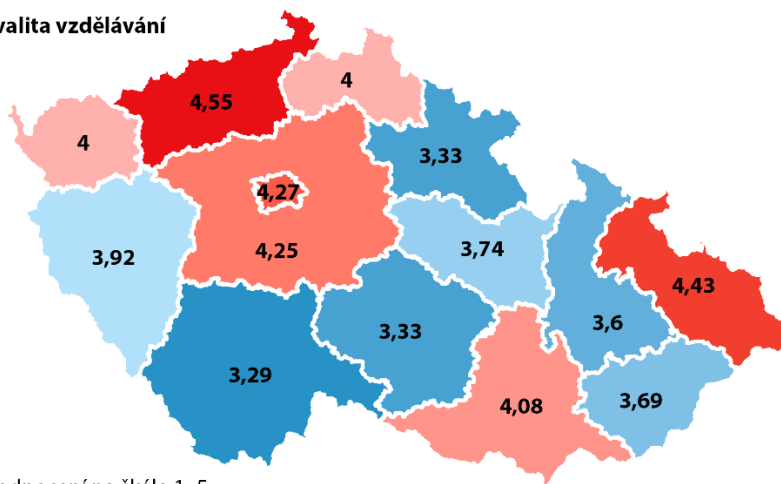


Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření*.
 Pozn.: Hodnoceno na škále 1-5, kde 1 je nejhorší úroveň dostupnosti a 5 nejlepší.

Vzdělávání pro dobrovolníky je dostupné přímo v organizaci, a to buď ve vysílající, nebo v přijímající, případně v obou. Některá školení jsou organizována a nabízena i RDC nebo dostupná online. Respondenti rozlišovali obecné školení o základech a zásadách dobrovolnické činnosti a speciální školení, probíhající v přijímající organizaci o specifikách konkrétní činnosti a práce s cílovou skupinou.

Obrázek 3.15: Kvalita vzdělávání v oblasti dobrovolnictví (průměr)

Kvalita vzdělávání



Hodnocení na škále 1–5

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 1-5, kde 1 je nejnižší kvalita vzdělávání a 5 nejvyšší.

Kvalita vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je nejlépe hodnocena v krajích Ústecký a Moravskoslezský. Veřejná správa hodnotila dostupnost i kvalitu vzdělávání mírně nižším hodnocením než zástupci dobrovolnických organizací.

Tabulka 3.13: Vzdělávání v oblasti dobrovolnictví

Průměrné hodnocení na škále 1-5, kde 1 je nejhorší hodnocení a 5 nejlepší	Dobrovolnické organizace	Veřejná správa
Dostupnost vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby pro dobrovolníky	3,98	3,78
Dostupnost vzdělávání pro dobrovolníky	4,02	3,91
Kvalita vzdělávání v oblasti dobrovolnictví	3,97	3,84

Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření.

Zhodnocení oblasti:

V krajích s RDC došlo během intervence k výraznému nárůstu koordinátorů dobrovolníků i kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků. Kraje bez RDC nevykazují rostoucí trend v počtu koordinátorů a je v nich nižší průměrný počet koordinátorů na kraj, rovněž nedochází k nárůstu kvalifikovaných koordinátorů.

V krajích, kde byla RDC došlo k nárůstu počtu evidovaných dobrovolníků (osob) v území, vzhledem k pandemické situaci to lze považovat za pozitivní dopad projektu, jelikož v krajích bez RDC byl ve stejném období identifikován pokles o 19 %. Rovněž v krajích s RDC došlo během intervence k výraznému nárůstu kvalifikovaných dobrovolníků, kraje bez RDC vykazují řádově nižší hodnoty. Mezi kraje s vyšším podílem kvalifikovaných dobrovolníků patří: USK; MSK; KVK; PLK; HMP.

Dle oborového šetření bylo zjištěno: **Vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby pro dobrovolníky nejlépe dostupné v Ústeckém kraji, dále v krajích Moravskoslezském, Středočeském, Pardubickém, Karlovarském a v Hlavním městě Praha. Dostupnost vzdělávání pro dobrovolníky je mírně lepší a kopíruje hodnocení vzdělávání pro koordinátory. V rámci krajů dosahují nejvyšších hodnot kraje, kde působí RDC.**

3.1.5 Koordinace dobrovolníků

Dle vyjádření dobrovolnických organizací se zlepšila koordinace dobrovolníků od roku 2019. U krajů s RDC je hodnocení nižší než u krajů bez RDC. Důvod je zřejmě v realizaci individuálních projektů, kdy v Kraji Vysočina byla zřízena funkce koordinátora dobrovolníků přímo na krajském úřadě a v Olomouckém kraji byla zřízena dobrovolnická centra v rámci bývalých okresních měst. V Královéhradeckém kraji je výrazné zlepšení koordinace především způsobeno zlepšením kvality koordinace služeb v rámci celé Diecézní charity. Mezi kraji s RDC, kde se výrazně zlepšila koordinace, patří Liberecký kraj, Moravskoslezský kraj, Ústecký kraj, Zlínský kraj, Plzeňský kraj. Mezi kraje s malou změnou kvality koordinace patří Jihočeský a Středočeský.

Tabulka 3.14: Změna kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019

D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?	Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Hodnocení změny	72,5	69,8	83,6

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 "Rozhodně ne" až 100 „Rozhodně ano“

Účastníci na kulatém stole uváděli následující výroky:

- *Koordinace dobrovolníků se zefektivnila tím, že se přesunula do online prostředí.*
- *Kvalita koordinace dobrovolnictví se jim zlepšuje přes poskytování informací z RDC.*
- *Dobrovolnické organizace deklarovaly, že se jim kvalita koordinace se zvýšila, protože u nich zřídili pozici koordinátora dobrovolnictví, díky tomu se dobrovolnická činnost dostává do povědomí.*

3.1.6 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Obecně v rámci intervence RDC nehodnotili kvalitu služeb poskytovaných dobrovolníky, jelikož přímo s dobrovolníky nepracují. Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována. U některých dobrovolnických organizací je pravidelně vyhodnocována na základě:

1. osobních pohovorů/hodnoticích schůzek/dotazníků s dobrovolníky,
2. osobních pohovorů s klientem,
3. osobních rozhovorů se zaměstnanci přijímající organizace především rozhovorů s kontaktní osobou,
4. rozhovorů s organizátorem (leaderem) akce,
5. komunikací s přijímající organizací,
6. komunikací s vysílající organizací,
7. pozorování aktivity dobrovolníka při společné činnosti.

Výroky na dokreslení situace:

- *Pravidelným kontaktem s dobrovolníky a klienty (zpětné vazby, hodnotící rozhovory apod.). U dlouhodobé spolupráce klient/dobrovolník – měsíční hlášení o spolupráci.*
- *Pravidelné čtvrtletní feedbacky s přijímajícími rodinami.*
- *Zpětná vazba od klientů, případně jejich rodiny (telefonicky, osobně), u domovů pro seniory zpětná vazba od příslušné sociální pracovnice, kontaktní osoby.*
- *První setkání dobrovolníka s klientem podporují osobní přítomností. Potom průběžně kvalitu kontrolují jednou měsíčně osobním kontaktem s dobrovolníky a zaměstnanci organizace.*
- *Provádí osobní pohovory s dobrovolníky, jak se v té práci cítí. Některé dobrovolnické aktivity jsou skupinové, takže mají možnost se zúčastnit osobně a provést kontrolu.*
- *Kvalitu poskytovaných dobrovolných činností získávají osobním dotazováním klientů.*
- *Cílené otázky na kvalitu služeb a činnost dobrovolníků hodnotí jednou ročně rodiny uživatelů služeb.*

- *Kvalitu poskytovaných služeb kontrolují ve spolupráci s klienty, kdy hodnotí atmosféru, vzájemný vztah.*
- *Není standardizovaný postup na hodnocení kvality dobrovolníků.*

Dobrovolnické organizace obecně vnímají kvalitu činnosti dobrovolníků jako velmi dobrou. Rozdíly mezi kraji s RDC a bez RDC jsou minimální ve prospěch krajů s RDC (statisticky nevýznamná odchylka).

Tabulka 3.15: Kvalita činnosti dobrovolníků

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Velmi dobře	70,6	70,4	69,1
Dobře	24,8	24,8	25,2
Ani dobře, ani špatně	7,0	7,7	3,5
Spíše špatně	0,9	0,9	1,8
Velmi špatně	0,4	0,3	0,4

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Minimum dobrovolníků vykazuje špatnou a velmi špatnou činnost (1,5 %). Dle odhadu velkých dobrovolnických organizací to bývá až 5 % osob, které projdou i přes kvalitní přijímací pohovory a psychologické pohovory. Nutnost je stále sledovat a hodnotit zpětnou vazbu z činnosti dobrovolníků v terénu, pro včasnou identifikaci rizikových dobrovolníků.

Za problémového dobrovolníka je označován dobrovolník s vysokou absencí na domluvených činnostech, ale i přemotivovaný, který chce ze začátku všechno dělat, ale pak své aktivity nezvládne, tj. začínají s nadšením, ale pak nadšení ochabne a dlouho nevydrží. Ve velkých městech je větší fluktuace dobrovolníků než v menších městech. Dále rizikové jsou lidé s psychickými problémy.

Tabulka 3.16: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019

D4 Došlo ke změně kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019? *	Celkem	Kraje s RDC	Kraje bez RDC
Ano	40 %	39 %	45 %
Ne	60 %	61 %	55 %
Hodnocení změny**	85,0	81,1	95,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: * N=72 ** N=29. Pouze u organizací, které identifikovaly změnu kvality. Hodnoceno na škále 0 „Rozhodně se zhoršila“ až 100 „Rozhodně se zlepšila“.

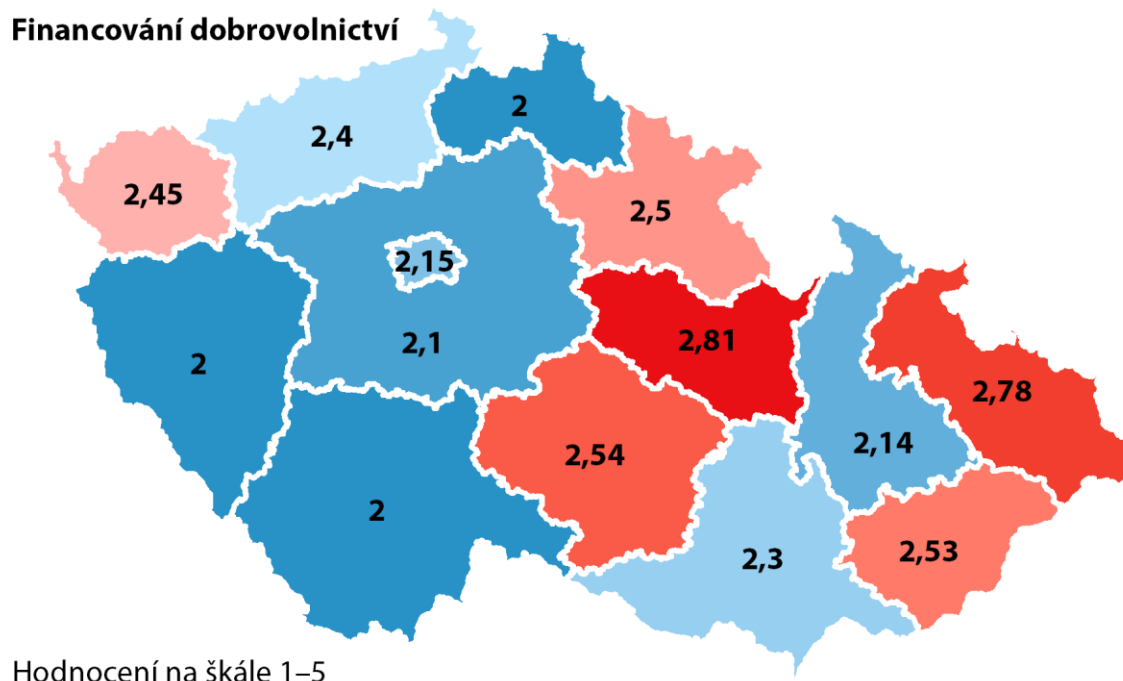
Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 byla identifikována jen 40 % organizací, které hodnotí změnu pozitivně. Více organizací hodnotilo změnu

u krajů bez RDC, zřejmě vliv individuálních krajských projektů, ale z důvodu nízkých celkových četností jsou výsledky tohoto hodnocení jen orientační.

3.1.7 Financování

Financování dobrovolnictví bylo ve všech krajích hodnoceno podprůměrnou hodnotou, mezi nejlépe hodnocenými byl Pardubický a Moravskoslezský kraj, Kraj Vysočina, Zlínský a Královéhradecký kraj. Je patrné, že hodnocení není ovlivněno existencí RDC, jelikož mezi nejlépe hodnocenými kraji jsou dva kraje, kde RDC není zřízeno, a to Kraj Vysočina a Královéhradecký kraj. Rozsah financování dobrovolnictví v kraji je ovlivněn spoluprací dobrovolnických center s představiteli samosprávy kraje. To se projevuje tím, že témata dobrovolnictví se dostávají do strategických dokumentů a jsou vytvářeny dotační tituly pro dobrovolnictví, případně se jedná o individuální dotace na dobrovolnickou činnost.

Obrázek 3.16: Hodnocení dostatečnosti financování dobrovolnictví v krajích (průměr)



Zdroj: ACCENDO, SC&C, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Oborové šetření*.

Pozn.: Hodnoceno na škále 1-5, kde 1 je odpověď „rozhodně ne“ a 5 „rozhodně ano“ na otázku Q5.1 Je dobrovolnictví ve Vašem kraji dostatečně financováno?

Za optimální financování z pohledu dobrovolnických organizací je považováno zajištění dostatečného finančního ohodnocení koordinátorů dobrovolníků, které je v současnosti podhodnoceno, pro dlouhodobý rozvoj dobrovolnictví v organizaci je cílem zajistit financování koordinátora na celý úvazek. Další často zmiňovanou

problematikou bylo víceleté financování, které by zajistilo větší míru předvídatelnosti a možnost finančního plánování v delším časovém horizontu. Klíčové je i zjednodušit administrativní náročnost při žádosti o dotaci.

Respondenti uváděli, že financování by mělo být vícezdrojové – ministerstvo, kraje, obce, soukromý sektor (např. nadace ČEZ, ČSOB, TESCO, Globus...). V současnosti největší finanční zdroj uváděli respondenti financování z krajů. Příspěvky MVČR a obcí označovali často jako „zanedbatelné“. Grantové výzvy by měly dle respondentů obsahovat zejména mzdové položky, dále pak finance na výdaje spojené s pojištěním dobrovolníků, dopravou, motivačními „odměnami“ pro dobrovolníky za určitý počet hodin (podobně jako Janského plaketa u dárcovství krve), účastí dobrovolníka na akcích (př. volnočasová aktivita s dětmi – úhrada cestovného, stravného a vstupného i dobrovolníkovi), supervizí, motivačními akcemi pro zapojené dobrovolníky.

Některé aktivity, které vykonávají RDC by dobrovolnické organizace uvítaly jako nepřímé financování a pomoc s další činností: konkrétně se jednalo o vlastní rozvoj dobrovolnictví v organizaci, setkávání koordinátorů, metodické postupy a prezentaci pro veřejnost. Výše podpory by měla být podle respondentů navázána na počet podporovaných organizací (přijímající organizace) či osob, počet zapojených aktivních dobrovolníků, velikost oblasti působnosti (konkrétní město, nebo s dojížděním desítky kilometrů). Níže jsou uvedeny vybrané odpovědi respondentů:

- *„...mnoho koordinátorů ‚končí‘ na tom, že nemají dostatek času a finanční podpory pro svoji činnost.“*
- *„...1 koordinátor zvládne na celý úvazek 30, max. 50 dlouhodobých dobrovolníků (ale je to dosti rozdílné dle specifik dobrovolnického programu).“*
- *„Minimálně podpora 1/2 úvazku pro každého koordinátora dobrovolnictví. Chybí peníze na mzdy.“*
- *„Indikátorem by mohla být ochota organizace se profesionalizovat (vzdělávat se, účastnit dotazníkových šetření, Skypů, diskuzí).“*
- *„Pokud bychom v naší organizaci neměli charitativní obchody, počet dobrovolníků a přijímajících organizací by nebyl ani poloviční. Podpory ze strany státu, kraje, obce je v součtu menší, než 50 %. Pro rozvoj by bylo nutné nastavit podporu dobrovolnictví jako dlouhodobou. Administrace projektů*

(obzvláště vyúčtování) je natolik zatěžující, že nám zbytečně navyšuje náklady.“

Zhodnocení oblasti:

Financování dobrovolnictví bylo ve všech krajích hodnoceno podprůměrnou hodnotou, mezi nejlépe hodnocenými byl Pardubický a Moravskoslezský kraj, Kraj Vysočina, Zlínský a Královéhradecký kraj. Hodnocení není ovlivněno existencí RDC, jelikož mezi nejlépe hodnocenými kraji jsou dva kraje, kde RDC není zřízeno, a to Kraj Vysočina a Královéhradecký kraj.

Nejčastější překážkou v rozvoji v dobrovolnictví je dle dobrovolnických organizací především nestabilita ve financování, a také nedostatek financí pro zaměstnání stálého koordinátora dobrovolníků alespoň na poloviční úvazek. Dobrovolnické organizace v rámci kraje mezi sebou soupeří při získání finančních prostředků. Další výrok na dokreslení situace je uveden níže:

- *„Potřebujeme stabilitu ve financování podpory dobrovolnictví včetně konceptu RDC a LDC a masivní propagaci dobrovolnictví i spolupráci napříč odbory školství, soc. služeb, zdravotnictví atd. Například dobrovolnická činnost studentů by měla být uznávána a oceňována jako nepovinná, ale přesto hodnotná součást praxe a osobnostního rozvoje žáka či studenta. Důležité je také využívání moderních a propojených platforem pro management dobrovolnictví jako je Sinch a Vlnapomoci.cz. Bylo by dobré, aby stát vysmlouval s komerčním poskytovatelem Sinch a Vlna pomoci výhodné podmínky pro neziskový sektor.“*

3.2 Evaluace dle jednotlivých krajů s RDC

3.2.1 Hlavní město Praha

3.2.1.1 Popis stavu

Hlavní město Praha má specifické postavení mezi dalšími územně samosprávnými celky, jelikož má funkci jak města, tak i kraje. Hlavní město Praha je složeno z 57 městských částí a jejich činnost je upravena ve statutu města. Vybraných 22 městských částí vykonává přenesenou působnost státní správy i pro další městské části. Klíčovým partnerem pro RDC je vedení hlavního města Prahy na úrovni samosprávných orgánů, které v komunikaci s dobrovolnickými organizacemi v současné době zastupuje především radní hlavního města Prahy pro sociální politiku. Další klíčovými aktéry jsou jednotlivé městské části, a to především jejich samosprávné vedení zastoupené starostou nebo místostarostou, kteří mohou pověřit odbory pro rozvoj dobrovolnictví na svém území, především se jedná o sociální odbory, příp. odbory/oddělení, které mají na starosti výkon Místní agentury 21 (MA 21), případně oddělení rodinné politiky nebo školství.

Městské části hlavního města Prahy jsou specifické tím, na jakém území působí. Základní dělení městských částí je podle typu zástavby, tzn., zda se jedná o části, které jsou okrajové s převahou rodinné zástavby, nebo převažuje charakter sídlištní zástavby, dále části, které jsou v centru Prahy s historickou zástavbou. Občané z těchto různých částí mají rozdílné požadavky na dobrovolnictví a rozdílnou ochotu účastnit se dobrovolnických aktivit. Obecně v rámci celospolečenského průzkumu v ČR Praha vykazovala nejnižší podíl dobrovolníků v území. Role RDC je komunikovat s jednotlivými městskými částmi, identifikovat kontaktní osoby na úřadech. Cílem RDC je vytvořit komunikační platformu mezi dobrovolnickými organizacemi a veřejnou správou, která zahrnuje jak Magistrát hlavního města Prahy, tak i jednotlivé městské části.

Původní stav v roce 2019: Na území hlavního města Prahy sídlí silné organizace poskytující dobrovolnictví na národní úrovni, ale mezi organizacemi nebyla rozvinutá koordinace. Obecně je Praha hustě zasíťovaná dobrovolnickými organizacemi, ale okrajové části mají více spolkové činnosti, z důvodu měnící se skladby obyvatel (došlo

k výraznému nárůstu počtu dětí) jsou kladeny i jiné nároky na dobrovolnickou činnost v okrajových částech.

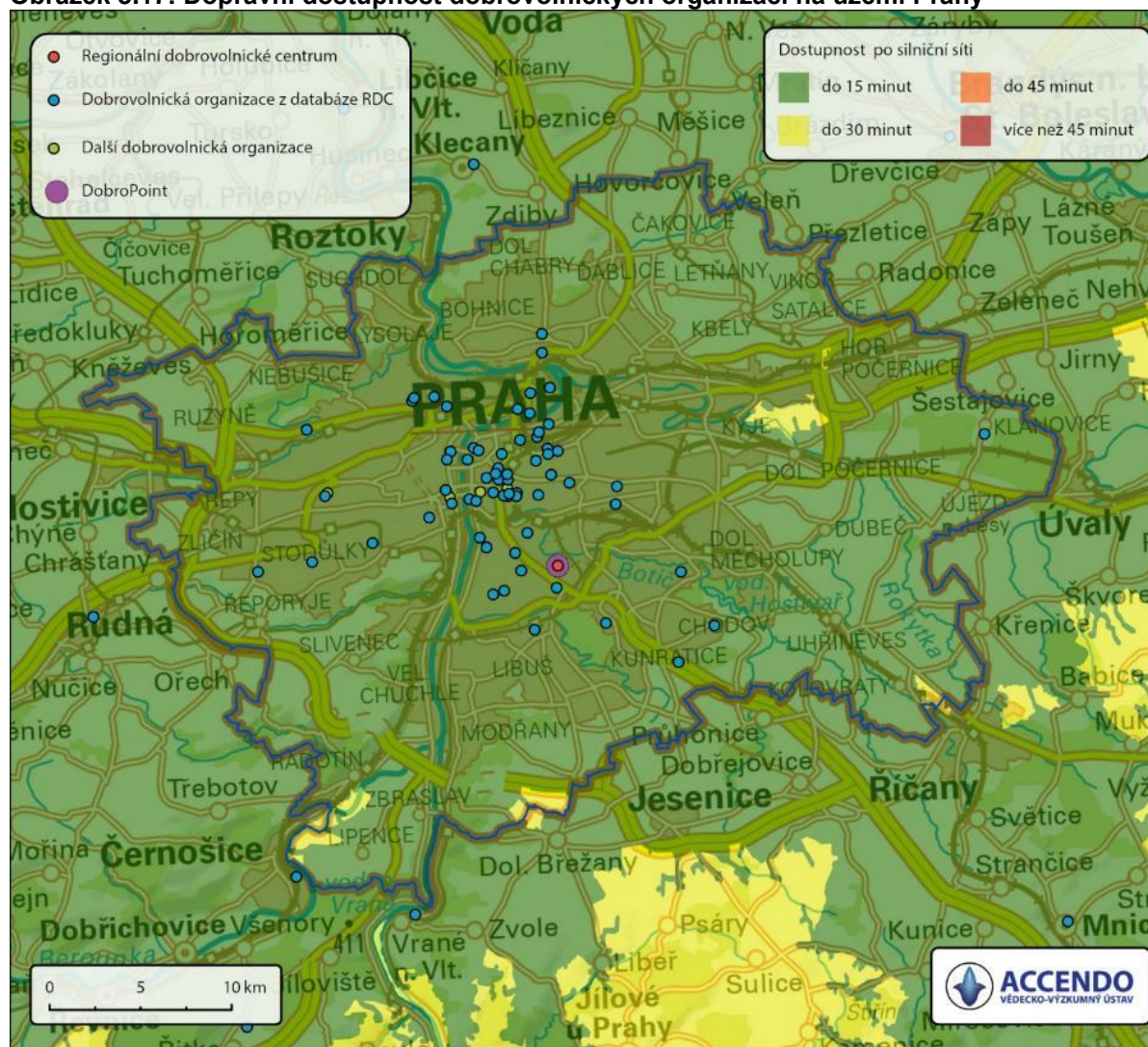
Statut RDC získal Letokruh, zapsaný spolek, který vznikl v roce 2018 a dle výroční zprávy v roce 2019 zapojil 47 dobrovolníků (z toho 38 seniorů), kteří vykonali 1 645 dobrohodin. Rovněž v tomto roce jim byla Ministerstvem vnitra udělena akreditace na projekt v oblasti dobrovolnické služby. Jedná se tedy o mladou organizaci, která musela v rámci činnosti RDC rozvinout partnerství s dalšími organizacemi působícími na území města Prahy.

Stav v roce 2022: Dobrovolnictví bylo velmi pozitivně vnímáno představiteli/náměstkyněmi hlavního města Prahy, a to především při zvládnání pandemie COVID-19. Činnost RDC byla pozitivně hodnocena, ale převládalo tvrzení, že musí v území ještě dlouhodoběji působit, aby mohlo naplnit svoji roli v území včetně koordinační činnosti a vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a jejich další neformální podpory. RDC by mělo být partnerem městských částí, je pro tuto činnost ještě nevyužitý potenciál rozvoje. Rovněž i některé organizace RDC neznaly, jako důvod uváděly koncentraci mnoha organizací s celostátní působností, které mají sídlo v hlavním městě a jako další důvod uváděly omezení specifické dobrovolnické činnosti v COVIDU-19, bez této situace byli zástupci organizací přesvědčeni, že by se již dávno setkali a spolupracovali by. Někteří se s RDC znali pouze online, z důvodu COVIDU-19.

3.2.1.2 Dostupnost dobrovolnictví

Území hlavního města Prahy je v porovnání s ostatním krajem nejmenší a je pokryto dobrovolnickými organizacemi, které mají často národní působnost v kombinaci s menšími dobrovolnickými centry, které se zaměřují na lokální území. Obecně je síť dobrovolnických organizací velice hustá s výraznou koncentrací v centru Prahy. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi dobrou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou, nebyla zde zohledněna intenzita dopravního provozu. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.17: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Prahy



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření došlo od roku 2019 ke zlepšení dostupnosti dobrovolnictví na území hlavního města Prahy. Zástupci veřejné správy i dobrovolnických organizací toto zlepšení hodnotili podobně. Praha dosahuje výrazně lepších výsledků než ostatní území ČR.

Tabulka 3.17: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v HMP

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	HMP
Dobrovolnické organizace	67,8	77,5
Veřejná správa	67,0	75,0
Celkové hodnocení	67,3	76,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.*

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení dostupnosti z pohledu dobrovolnických organizací:

- *Máme zájemce o dobrovolnictví, kteří ale nechtějí být organizováni, dobrovolníky evidujeme a přijímáme přes RDC, které je ale od nás poměrně daleko a těžko dostupné. Rádi bychom se sami stali dobrovolnickým centrem.*
- *Prostřednictvím Letokruhu, z. ú. je pro činnost naší organizace dostupná konzultační a poradenská činnost plně v Praze 4., v Dobropointu v Neratovicích.*

Míra pokrytí dobrovolnickými službami na území kraje

Služby dobrovolnických organizací pokrývají celou Prahu plošně. Dobrovolnické organizace zde neustále vznikají. U nových organizací je velká potřeba se stále znovu seznamovat s dobrovolnictvím. Je potřebné, aby RDC průběžně mapovalo proměny dobrovolnické infrastruktury. Dle vyjádření RDC pokrytí dobrovolnických služeb na území hlavního města Prahy od roku 2019 zesílilo. Období pandemie přineslo vyšší zájem o dobrovolnictví, ale u některých dobrovolnických organizací zcela znemožnilo fungování dobrovolnických programů. Zvýšil se nárůst zájemců o dobrovolnictví, ale je problém najít pro ně vhodné přijímající organizace a umístit je tam, kde by chtěli. Velice pozitivně byla hodnocena činnost RDC v oblasti setkávání koordinátorů dobrovolníků z různých organizací, která naplnila identifikovanou poptávku po sdílení příkladů dobré praxe rozvíjející se práce koordinátorů.

Existuje zde velká potřeba koordinovat dobrovolnické služby na území HMP, aby nedocházelo k vzájemnému konkurování nabídky služeb jednotlivých organizací, jelikož způsob současného financování nemotivuje organizace k rozdělení svých aktivit v území a k vzájemné spolupráci. Převládá zde konkurenční prostředí především u menších dobrovolnických organizací s lokálním dopadem, které je způsobeno nedostatkem finančních zdrojů.

Některé městské části dobrovolnické aktivity pro různé cílové skupiny aktivně a dlouhodobě podporují např. MČ Praha 7, 8, 13. Např. MČ Praha 8 má založeno aktivizační centrum pro seniory, které funguje na spolupráci s dobrovolníky, především po vstupu do starobního důchodu. Centrum funguje jako sněhová koule,

dobrovolníci se sem sami hlásí a šíří tuto informaci mezi další osoby. Jsou plně saturováni, prezentace dobrovolnických seniorů probíhá v časopise Prahy 8.

3.2.1.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v HMP, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jakým způsobem tuto činnost RDC provádí:

- *Zveřejňuje nabídky a poptávky po dobrovolnictví na webu, FB, hledá dobrovolníky pro spolupracující organizace, a naopak hledá vhodné organizace dobrovolníkům, kteří se přihlásí.*
- *Uveřejňuje nabídky a poptávky na svých informačních kanálech i telefonické konzultace. Zveřejňuje informace o nabídkách i poptávkách na soc. sítích, webu.*
- *Regionální dobrovolnické centrum hl. m. Prahy, prostřednictvím svého provozovatele Letokruhu, z.ú., zveřejňuje aktuální nabídky a poptávky na portále Vlna pomoci.*
- *Krajskou perspektivu nesledují, pro mě jsou důležité akce, které RDC pořádá a na kterých se setkávají organizace s dobrovolníky pracující (přijímací i vysílací) a také zástupci dobrovolnictví. A pak také vědomí, že mohu zájemce o dobrovolnictví na RDC odkázat jako na místo, kde mu/jí pomohou najít vhodnou činnost, pokud tuto potřebu neumí naplnit organizace naše.*

Některá dobrovolnická centra služeb RDC nevyužívají, viz např. výrok:

- *Dobrovolníky poptává např. zmínkou v poměrně čteném časopise Tučňák (noviny MČ Prahy 4) nebo při besedách se studenty středních škol o dobrovolnictví. Nabízí jejich činnost základním a mateřským školám, ale i osamělým seniorům.*

Obecně lze zhodnotit, že RDC tuto činnost naplňuje a organizace vědí, jak toho mohou využít.

3.2.1.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území hlavního města Prahy RDC může naplňovat jen v omezené míře, jelikož velké organizace mají nastaveny vlastní metodické postupy, které budou vždy preferovat, jelikož odpovídají potřebám jejich cílové skupiny a dobrovolnické činnosti, kterou vykonávají. Dle výroků účastníků kulatých stolů uvádíme další postřehy k rozvoji metodické spolupráce:

- *Metodiky jsou specifické nebo společné. Je zde velký prostor pro rozvoj spolupráce a předávání si zkušeností, co jak kde funguje.*
- *Mohla by existovat metodika nebo pokyn, jak má město komunikovat s DC, ať se to dostane tam, kam má.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především u menších organizací prostřednictvím školení koordinátorů a poradenství, dále pořádáním společných regionálních seminářů zaměřených na sdílení příkladů dobré praxe při zavádění dobrovolnických programů do organizace.

3.2.1.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19. Dodržování protiepidemiologických opatření mělo vliv na standardní činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích a odpadly i veřejné akce. Např. zástupci Toulcova dvoru, z.s. uvádí, že dobrovolníků výrazně ubylo: „Měli jsme ty, co byli doma na home office, 70 % dobro akcí se zrušilo. Ti, co byli předtím, se vrátili jen jednotlivci“. V současné době intenzivně komunikují i s městskými částmi např. během akcí „Uklidme Česko“, aby přišli i zaměstnanci úřadu.

Tabulka 3.18: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin evidovaných k 31.12. u DO v HMP

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	HMP	Celkem	HMP
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	95,0 %	83,8 %	77,1 %
2021	100,6 %	99,0 %	89,0 %	83,0 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Na druhou stranu došlo k nárůstu tzv. „covidových“ dobrovolníků, kteří často nebyli evidováni a pomáhali bez smlouvy. Zástupci Nové Trojky, z.s. uváděli, že dobrovolníci se zapojili v pandemii do všeho, šili roušky, rozváželi obědy, pomáhali v infocentru, nákupy, doučování, ale z krátkodobých dobrovolníků se nestali dlouhodobí dobrovolníci.

Některé organizace transformovaly svou dobrovolnickou činnost, např. dle vyjádření organizace ADRA: *„Mění se zapojení dobrovolníků. Počet hodin je menší, telefonovalo se, elektronicky se kontaktovalo. Všichni najednou ale nepřešli do online podoby. Byla zde ale také i jiná pomoc dobrovolníků v terénu (nákupy, balíčky testování atp.).“*

Dobrovolnické organizace v roce 2022 mají zájem o další dobrovolníky, například zástupci Městské knihovny v Praze uváděli: *„Nabíráme znovu dobrovolníky, kteří pomohou na letošních aktivitách.“* Městská knihovna v Praze má 50 poboček, rozvíjí princip komunitních knihoven, které se stávají komunitními centry s komunitním koordinátorem, který komunikuje s městskými částmi.

Někteří představitelé veřejné správy na kulatých stolech deklarovali podporu neformálního dobrovolnictví, které dle jejich názorů funguje ihned jednorázově i v krizi. V letech 2021 a 2022 existuje i zvýšený zájem lidí o zapojení do dobrovolnické činnosti, proto mohla vzniknout platforma spravovaná RDC, kde se lidé mohli zapojit jako dobrovolníci.

Představiteli samosprávy HMP byla považována za příklad dobré praxe spolupráce v dobrovolnictví v rámci mimořádné situace vyvolané pandemií s Českým červeným křížem, včetně jejich včasné reakce. Dle vyjádření zástupců ČČK: *„6 let před pandemií jsme měli navázanou spolupráci jak s městem, tak i s Hasičským sborem, proto v krizi jsme velmi rychle vytvořili mobilní dobrovolnické centrum. Je to o dlouhodobé spolupráci a najít si v čas i politického partnera. Byli jsme i součástí krizového štábu, stali jsme se partnery města, a proto jsme měli i informace, proto jsme to mohli lépe uchopit. Navázali jsme kontakt a spolupráci i s firmami pro aktuálních řešení potřeb.“*

Intervence spojená se vznikem RDC pomohla částečně stabilizovat počet evidovaných dobrovolníků i přes negativní dopady pandemie COVID-19. Pokud budou RDC zachovány, lze předpokládat, že přispějí ke zvyšování počtu dobrovolníků na

území hlavního města Prahy, které vykazuje relativně nízký podíl aktivních dobrovolníků k celkovému počtu obyvatel.

3.2.1.6 Informovanost o dobrovolnictví

Znalost RDC v rámci evaluačního šetření byla u dobrovolnických organizací velmi dobrá. Účastníci kulatých stolů uváděli, že by se měla posílit komunikace s jednotlivými městskými částmi, je zapotřebí identifikovat kontaktní osoby na všech úřadech městských částí, a to jak v rovině představitelů samosprávy, tak i jednotlivých pracovníků.

Dle dobrovolnických organizací se v pandemii z dobrovolnictví stalo celospolečenské téma a existuje dobrá informovanost o dobrovolnících na území HMP. Rovněž většina lidí ví, jak se do dobrovolnictví zapojit. To si ale nemyslí představitelé veřejné správy, kteří tvrdí, že se informovanost o dobrovolnictví na území hlavního města Prahy nezlepšila. Dále je identifikována potřeba větší cílené propagace dobrovolnictví na mladou generaci včetně studentů. Do škol by se mělo zakomponovat vzdělávání k dobrovolnictví, jelikož zdroje dobrovolníků nejsou nekonečné. Tato oblast je považována účastníky kulatých stolu za dlouhodobý cíl rozvoje dobrovolnictví na území HMP. Další cílovou skupinou pro propagaci jsou i senioři a předsenioři, kteří mají čas a chtěli by pomoci. Cílem je vhodné propojení nabídky a poptávky po dobrovolnících. Účastníkům se líbí spolupráce RDC, oceňovali propojení z hlediska informačních toků na 300 dobrovolnických organizací.

Tabulka 3.19: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území hlavního města Prahy

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/MČ	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/MČ
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
HMP	55,0	51,9	75,0	33,3	58,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Některými dobrovolnickými organizacemi na území HMP bylo negativně vnímáno využívání newsletterů pro informování o dobrovolnictví, tento informační kanál je zřejmě vhodný především pro zástupce veřejné správy. Preferováno je, aby na MČ byla funkce/osoba prověřená komunikovat souhrnně za dobrovolnictví. „Nyní každý odbor mluví něco jiného a každá informace je o něčem jiném. Někde se spolupracuje

výborně, pak odejde ten kontakt a komunikace se utne, na odborech není nikdo vyčleněný a je to pro ně práce navíc. Někde není ani vůle.“

Došlo ke zlepšení informovanosti o dobrovolnictví na území HMP především v rámci jednotlivých dobrovolnických organizací. Velký prostor pro RDC ke zlepšení informovanosti je u jednotlivých městských částí, a to jak u představitelů samospráv, tak i u kontaktních pracovníků, kteří by měli mít na starosti komunikaci souhrnně za dobrovolnictví. Rovněž je nutné se dále zaměřit na propagaci dobrovolnictví u mladých osob a u osob v předseniorském a seniorském věku. Dlouhodobým cílem rozvoje dobrovolnictví na území HMP je zakomponovat vzdělávání k dobrovolnictví do škol.

3.2.1.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

Hlavní město Praha se vyznačuje nadprůměrným podílem dobrovolníků s vysokou kvalifikací. To je způsobeno zřejmě vysokou kvalifikační úrovní obyvatel hlavního města Prahy, kde je vysoký podíl vysokoškoláků 33,6 %, přičemž úroveň ČR je 17,5 %, dle SLDB 2021.

Klíčová role pro práci s dobrovolníky v organizaci je především na koordinátorovi dobrovolníků, případně na kontaktní osobě v přijímající organizaci. V rámci kulatého stolu bylo identifikováno, že většina koordinátorů absolvovala školení, ale základním problémem bylo, že měli malé úvahy pro výkon své činnosti. To způsobuje fluktuaci koordinátorů. V tradičních dobrovolnických organizacích je tato situace méně častá. Problém v kvalifikaci koordinátorů je tedy především při vzniku nových organizací zaměřujících se na dobrovolnictví.

Z hlediska vzdělávání dobrovolníků jsou velké rozdíly mezi organizacemi, někteří se školili více než rok, než dostali možnost pracovat s dětmi. Některé organizace nabízí různé kurzy, dobrovolníků chodí na školení tak málo, že už dělali kurzy i pro jednotlivce. Obecně je na území HMP větší neochota dobrovolníků školit se, jelikož to považují za další čas, který už nechtějí věnovat těmto aktivitám. Procházejí pouze úvodním školením. Rovněž dobrovolníci senioři se nechtějí účastnit školení, využívají maximálně supervize, kde se spolu setkají. V rámci pandemie COVID-19 se rozšířila forma školení online.

Náhled na online školení z pozice koordinátora dobrovolníků: *Musela jsem se přehodit na jiný způsob komunikace, ze společného setkání jsme přešli do online. Setkávání osobní s dobrovolníkem bylo vždy jeden na jednoho. Udržet kontakt s některými dobrovolníky byl náročný. Nejsem v naší organizaci na plný úvazek.*“

Některé dobrovolnické organizace uváděly pozitivní zkušenosti se vzděláváním dobrovolníků: *Lidé se velmi hlásili, pojali to školení pro ně jako osvětu, to se osvědčilo. Pak se mohou lidé rozhodnout, co by dělali a přihlásí se někam jako dobrovolníci. Mohou mít kurzy základní komunikace, specifické komunikační potřeby pro různé druhy postižení.*

V rámci evaluačního průzkumu byl identifikován od roku 2019 výraznější nárůst počtu koordinátorů, ale počet kontaktních osob je stabilní. K 31.12.2021 bylo 50 % koordinátorů proškoleny a u kontaktních osob je to třetina. RDC v rámci projektu proškolovalo 34 koordinátorů dobrovolníků a 32 dobrovolníků, čímž překročilo požadavek intervence, který byl u obou skupin 30 osob.

Na území HMP byla identifikována mírně zlepšená kvalita koordinace dobrovolníků, která je ale nižší než republikový průměr. Na druhou stranu respondenti v HMP bývají obecně v hodnocení kritičtější, což je pravděpodobně dáno mnohem větší nabídkou činností, ke které mají snadnější přístup.

Tabulka 3.20: Změna kvality koordinace dobrovolníků v hlavním městě Praha od roku 2019

	Celkem v ČR	HMP
Hodnocení změny	72,5	62,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

3.2.1.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Z evaluačního průzkumu byly identifikovány způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Pravidelným kontaktem s dobrovolníky a klienty (zpětné vazby, hodnotící rozhovory apod.). U dlouhodobé spolupráce klient/dobrovolník – měsíční hlášení o spolupráci.*
- *Pohovor s dobrovolníkem, pohovor s kontaktní osobou, pohovor se samotným klientem.*

- *Rozhovory jak s dobrovolníky, tak s přijímačícími organizacemi, dotazníky, návštěvy středisek.*
- *Pravidelné čtvrtletní feedbacky s přijímačícími rodinami.*
- *Rozhovor s kontaktní osobou u přijímačící organizace.*
- *Dotazník přijímačící organizace, rozhovor s kontaktní osobou u přijímačící organizace, rozhovor s organizátorem (leaderem) akce.*
- *Rozhovory s přijímačícími organizacemi, rozhovory s klienty*
- *Zpětná vazba od klientů, případně jejich rodiny (telefonicky, osobně), u domovů pro seniory zpětná vazba od příslušné sociální pracovnice, kontaktní osoby.*
- *Zpětná vazba od přijímačících organizací nebo přijímačících osob.*
- *Zpětná vazba od pracovníka.*
- *Naši dobrovolníci téměř vždy vykonávají činnost společně s našimi zaměstnanci, funguje tak okamžitá zpětná vazba.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území hlavního města Prahy kopíruje celorepublikové rozložení, špatně vykonávanou činnost odhadují u 3,5 % dobrovolníků. Na kulatém stole se dobrovolnické organizace shodly, že se špatnou činností dobrovolníka se setkávají výjimečně. Pokud se tak stane, spolupráci ukončí. S dobrovolníky bývají organizace v kontaktu na telefonu a emailem, mají možnost supervize v organizaci, kde problémové situace mohou řešit. Ročně většina proškolí několik dobrovolníků, aby nahradili ty odcházející, v COVIDU-19 přešli v komunikaci téměř všichni do on-line podoby.

Tabulka 3.21: Kvalita činnosti dobrovolníků v hlavním městě Praha

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	ČR	HMP
Velmi dobře	70,6	71,9
Dobře	24,8	23,5
Ani dobře, ani špatně	7,0	9,5
Spíše špatně	0,9	2,0
Velmi špatně	0,4	1,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Na kulatých stolech byly uvedeny situace, které jsou považovány za špatné nebo nežádoucí:

- *Občas někdo přijde spasit klienta a implikuje mu i organizaci své myšlenky, a to je nepříjemné, je to třeba dobrovolníkům třeba vysvětlit.*

- *Někteří dobrovolníci si myslí, že když je to dobrovolné, tak nemusí mít žádné závazky a když se na to vykašlou tak se nic neděje, je jim to třeba vysvětlit a změnit jejich představu.*
- *Dobrovolník je nespolehlivý nebo nereaguje na telefonický ani e-mailový kontakt.*
- *Není spolehlivý, dochází nepravidelně, představuje si, že by se zařízení a klient měli přizpůsobit jemu, a ne on jim, nevydrží dlouho, ukončuje činnost po pár návštěvách.*
- *Nesplňuje základní požadavky, není spolehlivý, nechce vystoupit ze své komfortní zóny.*
- *Téměř se s něčím takovým nesetkáváme.*
- *Není na něj spoleh, je konfliktní, nerespektuje pravidla organizace.*

Dobrovolnické organizace na území HMP nevnímaly změnu kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019, pouze změnu způsobenou COVID-19, např.: *Dobrovolníci musí překonávat řadu omezení, testování, nároky na větší zdravotní způsobilost apod., došlo k velké selekci dobrovolníků. Dobrovolníkem se opravdu stává člověk, který i přes uvedená omezení chce pomáhat lidem a je ochoten se uvedeným opatřením přizpůsobit.*

Dobrovolnické organizace na území HMP z 85 % nevnímaly změnu kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019. U zbývajících 15 % DO byla hodnocena zlepšená kvalita služeb, která je ale u HMP nižší než republikový průměr.

3.2.1.9 Celkové hodnocení činnosti RDC a další doporučení pro rozvoj

RDC HMP bylo vnímáno dle dobrovolnických organizací jako organizace s velkým potenciálem, jejich činnost by byla dále vítána, aby zastřešovala další DC společně na jednom území. Ve velké četnosti komunikují dobrovolnické organizace směrem na veřejnou správu HMP, kteří se dle vyjádření na kulatém stole cítí být touto mnohostrannou komunikací zahlceni. Uváděli, že to je také důvod, proč by měl komunikovat jeden za všechny. Činnost RDC není zcela etablována z důvodu pandemie COVID-19 a v tomto směru omezené komunikace mezi lidmi. Obecně bylo na kulatém stole doporučováno, že by měli pokračovat, aby dosáhli větších výsledků.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území HMP

1. Vytvoření strategie rozvoje dobrovolnictví na území Prahy s konkrétními aktivitami, co se má dělat.
2. Vývoj RDC bude záviset na způsobu financování. Praha je hodně zasíťovaná a potřebuje koordinaci a komunikaci na regionální úrovni. Předpoklad je zajištění částečného financování RDC z rozpočtu HMP.
3. RDC by mělo být partnerem městským částem, včetně osobního setkávání se starosty městských částí.
4. RDC by mělo působit v oblasti vzdělávání. Do škol by se mělo zakomponovat vzdělávání k dobrovolnictví, jelikož zdroje dobrovolníků nejsou nekonečné. Tato oblast je považována účastníky kulatých stolů za dlouhodobý cíl rozvoje dobrovolnictví na území HMP.
5. Propagace dobrovolnictví k aktivním politikům, firmám, občanům. Cílené propagace dobrovolnictví na mladou generaci včetně studentů.
6. RDC by mělo rozvíjet i advokační a lobbistickou činnost.
7. RDC by mělo podporovat koordinátory dobrovolnictví především v menších organizacích.

3.2.2 Středočeský kraj

3.2.2.1 Popis stavu

Středočeský kraj se vyznačuje největší rozlohou s největším počtem obyvatel. Jedná se o nejméně urbanizovaný kraj, pouze 50,9% obyvatel žije ve městech. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány především dle dopravního napojení na hlavní město Praha. V dobře dopravně napojených obcích v blízkosti HMP dochází k intenzivnímu příchodu nových obyvatel, především mladých rodin s dětmi, a výrazně se mění složení obyvatelstva včetně jejich potřeb na infrastrukturu (např. výstavba mateřských a základních škol). Kromě HMP, které výrazně ovlivňuje fungování SČK, je dalším řádově nižším rozvojovým pólem i Mladá Boleslav.

Původní stav v roce 2019: Ve Středočeském kraji často působí organizace sídlící na území hlavního města Prahy, dále dobrovolnické organizace jsou koncentrovány v prstenci měst kolem Prahy. V malých obcích je rozvinutá spolková činnost a neformální dobrovolnictví.

Statut RDC získal Letokruh, zapsaný spolek, který vznikl v roce 2018 a dle výroční zprávy v roce 2019 zapojil 47 dobrovolníků (z toho 38 seniorů), kteří vykonali 1 645 dobrohodin. Rovněž v tomto roce jim byla Ministerstvem vnitra udělena akreditace na projekt v oblasti dobrovolnické služby. Jedná se tedy o mladou organizaci, která musela v rámci činnosti RDC rozvinout partnerství s dalšími organizacemi působícími na území SČK.

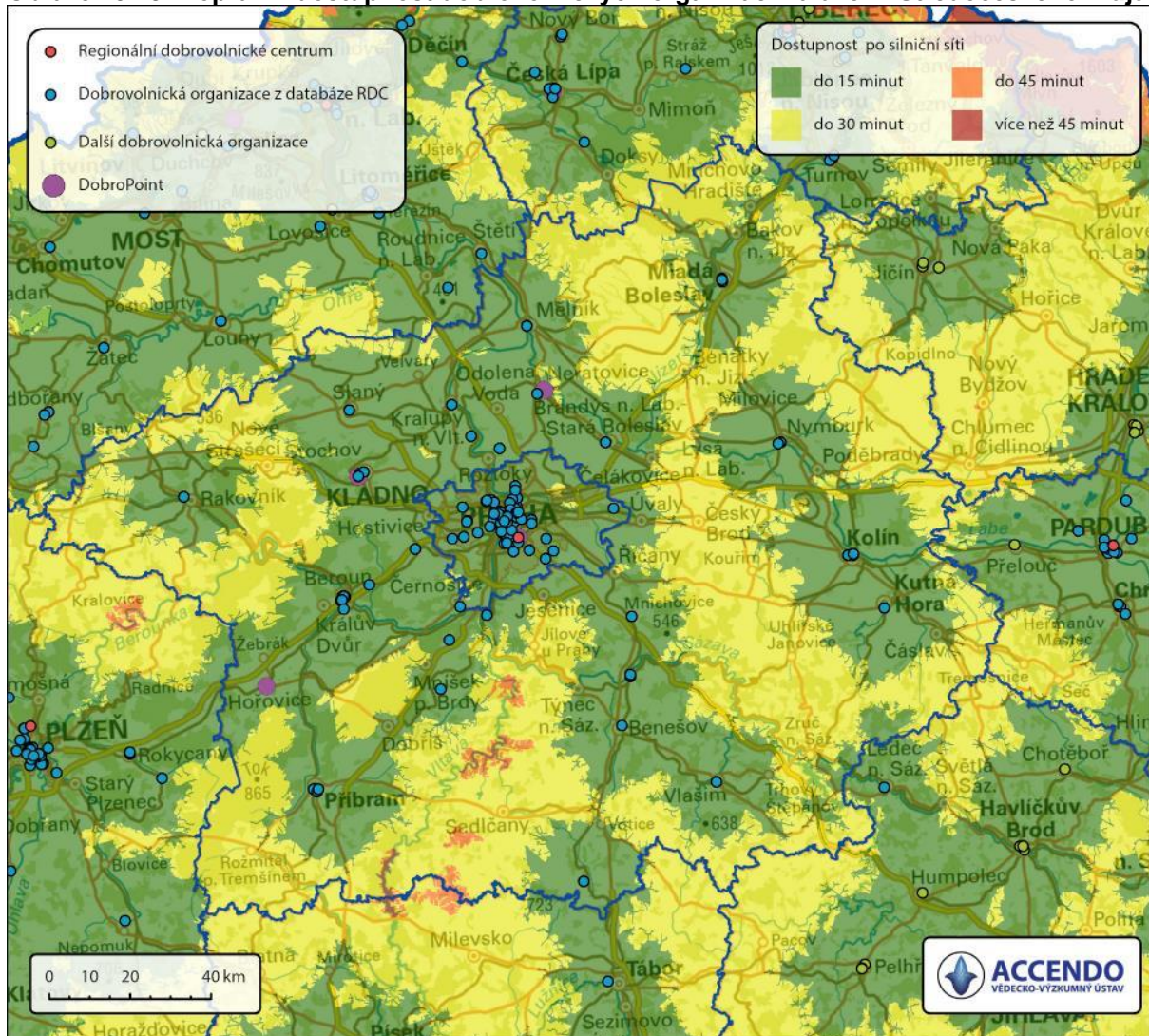
Stav v roce 2022:

Role RDC byla velmi pozitivně hodnocena jak krajem, tak dobrovolnickými organizacemi. Byla identifikována výrazná aktivita MAS při rozvoji neformálního dobrovolnictví. MAS chtějí rozvíjet dobrovolnictví i v dalším programovacím období. Složitě územní rozložení, prstenec kolem HMP, s výhodou řešily DobroPointy spravovaných RDC v území, které zlepšují prostorovou dostupnost služeb RDC. Byly zřízeny 3 DobroPointy ve Středočeském kraji a dále bylo možno využívat spádově dostupný DobroPoint na území hlavního města Prahy.

3.2.2.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací řidší s koncentrací dobrovolnických organizací ve městech, kterou doplnily RDC zřízené DobroPointy Neratovice, Kladno, Hořovice. Při hodnocení dostupnosti je třeba zohlednit i dobrovolnické organizace na území Prahy, z důvodu velmi dobré spádovosti velké části kraje včetně dostupnosti veřejnou hromadnou dopravou. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako podprůměrnou, což je ovlivněno rozlohou kraje. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou, nebyla zde zohledněna intenzita dopravního provozu. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.18: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Středočeského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací mírně zhoršila dostupnost dobrovolnictví na území SČK, ale dle zástupců veřejné správy

došlo k mírnému zlepšení. SČK dosahuje výrazně podprůměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti než ostatní území ČR.

Tabulka 3.22: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 ve Středočeském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	SČK
Dobrovolnické organizace	67,8	40,0
Veřejná správa	67,0	65,0
Celkové hodnocení	67,3	52,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení dostupnosti z pohledu dobrovolnických organizací v SČK:

- *Máme zájemce o dobrovolnictví, kteří ale nechtějí být organizováni, navíc my bohužel zatím nejsme vysílající organizací, a dobrovolníky evidujeme a přijímáme přes DC, které je ale od nás poměrně daleko a těžko dostupné. Rádi bychom se sami stali dobrovolnickým centrem, ale zatím pro vytvoření dobrovolnického centra nejsou vhodné podmínky, finanční podpora a v současné chvíli ani personální obsazení.*
- *Preferovali bychom více tzv. DobroPointů.*
- *Prostřednictvím RDC je pro činnost naší organizace dostupná konzultační a poradenská činnost v Praze 4 i v DobroPointu v Neratovicích.*

Dostupnost dobrovolnických služeb je podporována aktivitami MAS, především formou rozvoje komunitních center, které podporují neformální dobrovolnictví, např.:

- MAS Nad Prahou podporuje rozvoj komunitních center a vytvořili podmínky pro dobrovolnou činnost v území. COVID-19 způsobil nárůst zájmu o dobrovolnictví, současní dobrovolníci mohou v komunitním centru následovně pracovat.
- MAS Střední Polabí dlouhodobě podporuje neformální dobrovolnictví, provozují dobročinný obchod Dobromysl⁵, vytvořili pro něj facebook i výdejové okénko a obchod fungoval i v COVIDU-19. Podporují rodinné centrum, kde doučovali

⁵ <https://obchod-dobromysl.cz/>

sociálně slabé rodiny s dětmi. Pro další programovací období připravují platformu jednorázové sousedské výpomoci.

Obrázek 3.19: Leták dobročinného obchodu Dobromysl

DOBROMYSL
dobročinný obchod

Máte doma věci v dobré kvalitě, které již nevyužijete?
Darujte je do DOBROMYSLU

 ŠPERKY	 KABELKY
 OBLEČENÍ	 KNIHY
 HRAČKY	 PORCELÁN

Ze zisku z prodeje podpoříme každý rok projekty, které zlepší život v našem regionu.

obchod provozuje MAS – Střední Polabí, z. s.
www.obchod-dobromysl.cz, www.strednipolabi.cz

Zdroj: <https://obchod-dobromysl.cz/>

3.2.2.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v SČK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Informováním v rámci DoboroPointů.*
- *Intenzivní spolupráce s dobrovolníky, počínaje nábořem, vedením, vyškolením až jejich zapojením do příslušných organizací (dětské domovy, domovy pro seniory apod.).*
- *Nabízí tyto možnosti na svých webových stránkách.*
- *Jsem si vědom pouze dní otevřených dveří. A jednou jsem se zúčastnil jimi organizované konference.*

- *Databáze organizací, které pracují s dobrovolníky.*
- *Zjišťováním a poskytováním informací. Svou vzdělávací činností. Vytvářením center dobrovolnictví.*
- *Mohl by se vytvořit aktivní portál, kde by bylo možno získávat dobrovolníky. Kde by bylo možno dobrovolníky registrovat. Přes RDC to teď nejde. Pomohlo by přesunout nějaké kompetence na kraj. Místo RDC by mohla fungovat střešní organizace jako dobrá varianta.*

Za příklad dobré praxe lze považovat následující⁶: Pro zefektivnění zprostředkování nabídky a poptávky se RDC (prostřednictvím provozovatele – Letokruhu) zapojilo do projektu Vlna pomoci (www.vlnapomoci.cz). Vlna pomoci je nezisková iniciativa, která prostřednictvím platformy OnSinch digitalizuje dobrovolnictví a umožňuje napřímo propojovat organizace a dobrovolníky na jednom místě. Neziskovým organizacím zajišťuje aplikaci pro efektivní koordinaci a zároveň je propojuje s celonárodním dobrovolnickým portálem pro jednoduché a přehledné vyhledávání. Využívání portálu vyžaduje nemalé vstupní a následně pak měsíční náklady, nicméně tento způsob managementu dobrovolníků považujeme za budoucnost dobrovolnictví.

Obecně lze zhodnotit, že RDC tuto činnost částečně naplňuje a většina organizací ví, jak využít této služby.

3.2.2.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území SČK RDC může naplňovat jen v omezené míře podílením se na tvorbě metodik, které ale nejsou závazné pro organizace v území. Velké organizace mají svoji metodiku a mohly by ostatním s metodickým sjednocením pomoci. RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především prostřednictvím školení koordinátorů, sdílením příkladů dobré praxe (co kde funguje) a poradenstvím, dále pořádáním společných konferencí/seminářů.

⁶ Letokruh (2022) Závěrečná zpráva o realizaci.

3.2.2.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl pozitivně z hlediska počtu dobrovolníků v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, na rozdíl od ostatních krajů. Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován pokles.

Tabulka 3.23: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků	
	Celkem	SČK
2019	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	105,8 %
2021	100,6 %	80,0 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

3.2.2.6 Informovanost o dobrovolnictví

Středočeský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 83 %, jedná se o nižší střední kategorii hodnocení mezi hodnocenými kraji. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace u veřejnosti nevnímají zlepšení obdobně jako zástupci veřejné správy. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké.

Tabulka 3.24: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Středočeského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
SČK	39,3	46,4	65,0	25,0	35,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – rozhodně se zlepšila.

Nejlepší posun byl u zlepšení informovanosti u neziskových organizací. Pozitivní reakce na činnost RDC dokresluje následující výrok: *RDC jsme si všimli minulý rok, zrovna jsem začínala a sbírala jsem informace odevšad a také od RDC, zúčastnila jsem se jejich dobro setkání na DobroPointu, byl to výkop do mé práce. Online setkání nevyhledávám, a proto bych počkala, až bude moct osobně školit Letokruh. Využila jsem od nich školení, abych znala obsah a kvalitu. Školení pro dobrovolníky online bylo naopak super, jelikož jsou z celé republiky a šetří jim to čas.*

K rozšiřování informovanosti v rámci dobrovolnických organizací bylo velmi pozitivně hodnoceno pravidelné setkávání s názvem „**Dobré ráno, koordinátoři**“, která se konala každé poslední úterý v měsíci. Na těchto setkáních se řešily i potřeby jednotlivých organizací z hlediska dobrovolnictví a dobrovolníků. RDC musí najít efektivní způsob, jak zvýšit informovanost u veřejnosti a u veřejné správy.

3.2.2.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

SČK má nízký podíl dobrovolníků s kvalifikací. Vnímání kvalifikace dobrovolníků bylo zástupci dobrovolnických organizací chápáno ve dvou podobách. Jednak kvalifikace u dlouhodobých dobrovolníků, kteří prošli různými speciálními kurzy. V druhé podobě někteří zástupci organizací kvalifikovanost dobrovolníků vnímali, tak, že si představovali, že dobrovolničit přijde odborník s kvalifikací, např. IT expert přijde pomoci v této oblasti, manažer podniku přijde pomoci s koordinací a řízením velké akce pro veřejnost, viz následující výrok: *„v dobrovolnictví by se měli objevit neplacení profesionálové. Neřešit ji jen jako podpůrnou činnost. Měl by tam přijít někdo, kdo má peníze a kompetenci a když přijde, tak tu činnost pozvedne.“* V rámci kraje byla identifikována dobrá dostupnost vzdělávání pro dobrovolníky.

Rovněž SČK má nižší úroveň podílu koordinátorů, kteří mají kvalifikaci v porovnání s ostatními kraji. Na druhou stranu dostupnost vzdělávání pro koordinátory dobrovolníků byla hodnocena jako velmi dobrá.

RDC v rámci projektu proškolovalo 32 koordinátorů dobrovolníků a 31 dobrovolníků. V rámci kraje by vzdělávání mělo pokračovat především u koordinátorů, aby docházelo k profesionalizaci dobrovolnictví v organizaci.

Na území SČK byla identifikována mírně zlepšená kvalita koordinace dobrovolníků, která je ale nižší než republikový průměr, podobné bylo nižší i hodnocení v rámci kulatého stolu v HMP, který je se na základě prostorových vazeb se SČK propojen.

Tabulka 3.25: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Středočeském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	SČK
Hodnocení změny	72,5	58,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – rozhodně se zlepšila.

Účastníci kulatých stolů hodnotí, že došlo ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019, především v profesionalizaci NNO, prostřednictvím školení koordinátorů, dále že se zlepšuje postupně metodika práce s dobrovolníky v organizaci a také koordinace jak dobrovolníků, tak spolupráce s přijímacími organizacemi.

3.2.2.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována. Z evaluačního průzkumu byly v SČK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Zpětná vazba od přijímajících organizací nebo přijímajících osob.*
- *Rozhovor s kontaktní osobou v přijímající organizaci, supervize dobrovolníků, evaluace kontaktních osob.*
- *Účast dobrovolníků na supervizi, bezproblémová komunikace s dobrovolníkem, aktivní zapojení dobrovolníků do činnosti dle prezenčních listin.*
- *Zpětnou vazbou od samotných dobrovolníků.*
- *Pracují pod dohledem našich zaměstnanců.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území Středočeského kraje kopíruje celorepublikové rozložení, jako špatně vykonávanou činnost odhadují u 2,5 % dobrovolníků.

Tabulka 3.26: Kvalita činnosti dobrovolníků ve Středočeském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	SČK
Velmi dobře	70,6	81,0
Dobře	24,8	16,3
Ani dobře, ani špatně	7,0	5,0
Spíše špatně	0,9	2,5
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.*

Dle postřehu RDC se dá se špatnou činností dobrovolníka pracovat: *Měli jsme seniora dobrovolníka, který chtěl jít do školky číst dětem, ale byl tak vytrémovaný, že to děti vůbec nebavilo, protože tréma jeho činnost znequalitnila. Těžká situace. Nerozloučili jsme se a našli jsme jeho lepší využití pro nás, našel se v lesní školce a má s dětmi*

fyzické aktivity. Čtení se mu potom zlepšilo a jsme rádi, že jsme ho posunuli a může pracovat dále. Na první pohled může být dobrovolník nevyhovující, ale při jiné nabídce se spolupráce rozvine. Pomůže i šestý smysl koordinátora.

Koordinátor se postupně naučí rozlišovat, jak najít nevhodného dobrovolníka. Zásadní jsou dlouhodobé zkušenosti, schopnost empatie, pozorování. Testy neodhalí vše, koordinátor musí být bdělý. Následující výroky to dokreslují:

- *Špatný dobrovolník je u nás citlivé téma a dáváme si na to velký pozor, spásná rada však neexistuje. Postupujeme pohovorem, bereme si referenci, něco o sobě napíšu, z jakého jsou prostředí, co je motivuje, mnoho jich zde odpadne. Tvoříme dlouhodobé vztahy s dětmi a jednorázové dobrovolníky moc nevyužíváme. Je to velká překážka. Po pár aktivitách odpadnou. I přes dobré reference jsme měli problém v rámci dětského tábora s panem dobrovolníkem, zachránil vše šestý smysl a sledovat dobrovolníky.*
- *Kvalitu sledujeme přímou komunikací s personálem dětských domovů, s vychovateli, pokud jim narušují dobrovolníci jejich postupy, snažíme se s dobrovolníky o tom komunikovat, ptáme se i dětí, jak se s dobrovolníky cítí, každý, aby dělal to, co dělá rád.*

Na druhou stranu se stává, že klienti (rodiče i jejich děti při doučování dobrovolníky) jsou bez hranic a překračují vymezené mantinely: *Telefonují dobrovolníkům v 20.00 večer, minutu před výukou zavolají, že nemohou, nenosí roušky na setkání.* Dobrovolníci mají v koordinátorovi podporu psychickou, technickou, procesní, vzdělávací. S výhodou byly aplikovány podpůrné skupinky pro dobrovolníky na Discordu, facebookové stránky, webové stránky „Doučujme.cz.“ Dobrovolníci mohou koordinátorovi stále volat a pracovat s problémem, který mají v terénu. Pro zhodnocení činnosti dobrovolníka v rámci online výuky koordinátor se přihlásí a sleduje, co se děje.

Z důvodu pandemie COVID-19 byly rozvinuty online formy, které RDC úspěšně využilo: *Máme za Letokruh posun, jelikož nám pandemie otevřela možnosti, o kterých jsme netušili, že bychom je mohli využívat. Senioři, kteří dobrovolničí, mají svoji WhatsApp skupinku a dobře jim funguje, dříve by nebyli ochotni to ani zkusit. Všem tato platforma ovšem nevyhovuje, raději se vidí osobně a taktéž je to i při vzdělávání.*

Dobrovolnické organizace na území SČK nevnímaly změnu kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019, dobrovolnické organizace uvádějí, že z důvodu pandemie byla řada přijímacích organizací uzavřena pro dobrovolníky, proto nelze hodnotit změnu kvality služeb.

3.2.2.9 Celkové hodnocení činnosti RDC a další doporučení pro rozvoj

Jedná se o RDC s velkým potenciálem na území SČK, jejich činnost by byla dále vítána. Zastřešovali by mnoho DC společně na jednom území, které ve velké četnosti komunikují směrem na kraj, ovšem s nízkou zpětnou vazbou. Činnost RDC ještě není zcela etablována, z důvodu COVIDU-19 a z toho plynoucí omezené komunikace mezi lidmi. Pro efektivní činnost RDC je na tomto území důležitá dlouhodobost (např. 10 let působení pro vyhodnocení skutečných efektů). Na kraji jsou ochotni jednat o další existenci organizace tohoto typu a jejich podpoře. Složitě územní rozložení, prstenek kolem hlavního města, s výhodou řešily DobroPointy. MAS chtějí rozvíjet neformální dobrovolnictví podporou komunitních center i dalšími vlastními aktivitami v programovacím období 2021+. Některé dobrovolnické organizace zvažovaly i vytvoření společné střešní organizace na území kraje. Kvůli geografickému uspořádání a rozložení sídel dobrovolnických organizací (především v Praze) je nutná úzká a dlouhodobá spolupráce mezi RDC pro HMP a SČK a dalšími subjekty v obou územních celcích.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území SČK

1. Vytvoření strategie rozvoje dobrovolnictví na území SČK.
2. Dále udržovat a rozvíjet web.
3. Udržovat a rozvíjet síť DobroPointů.
4. Pokračovat ve školení koordinátorů dobrovolníků, pořádat dál jejich neformální setkávání.
5. Zlepšit propagaci a informovanost o dobrovolnictví k veřejnosti ve spolupráci s krajem. Pořádání dnů dobrovolnictví ve spolupráci s krajem, obcemi, dobrovolnickými organizacemi. Z důvodu rozlehlosti kraje je nutná podpora propagace dobrovolnictví prostřednictvím virtuálního prostředí. V kombinaci s týdnem dobrovolnictví pro osobní setkávání formou RoadShow nebo mobilní výstavy po bývalých okresních městech SČK.

6. Nastavit a rozvinout informační kanály směrem k městům/obcím včetně advokace za dobrovolnictví, spolupracovat v rámci tvorby jejich strategií (účast v pracovních skupinách). Ve spolupráci s SČK by se dobrovolnictví mělo prezentovat na setkání tajemníků, starostů, jelikož dobrovolnictví není jen doménou sociálních věcí, na obcích by měly vzniknout pozice, kdo by tyto informace vstřebával a dále předával, jinak informace končí jen u někoho na úřadě. Využít spolupráci s Národní sítí zdravých měst.
7. Rozšířit propagaci na VŠ, studenti by se měli dostat k dobrovolnictví v rámci stáže a praxe.
8. Rozvíjet metodickou podporu organizacím při rozvoji dobrovolnictví, podporovat i vyváření pozice koordinátorů u organizací (formou propagace jejich činností u vedení organizací s ukázkami dobré praxe práce koordinátorů).
9. Udržovat a aktualizovat databázi, být servisem pro města a obce při potřebě dobrovolnictví.

3.2.3 Jihočeský kraj

3.2.3.1 Popis stavu

Jihočeský kraj se vyznačuje druhou největší rozlohou s průměrným počtem obyvatel. Jedná se o kraj s nižší urbanizací, 63,3 % obyvatel žije ve městech. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány především zemědělským a podhorským charakterem části území, které má ale vysoký rekreační potenciál. Venkov má plno spolků, je zde velmi rozšířeno neformální dobrovolnictví, místní obyvatelé to za dobrovolnictví ani nepovažují.

Původní stav v roce 2019: V území působily dobrovolnické organizace, které mezi sebou významněji nespolupracovaly. V kraji fungovala střešní organizace Asociace nestátních neziskových organizací Jihočeského kraje, která vydává Newsletter. Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především v Českých Budějovicích a některých bývalých okresních městech. Na malých obcích je rozvinutá sousedská výpomoc, neformální dobrovolnictví a spolková činnost. Dle účastníků kulatých stolů: *„Na vesnicích je to nastaveno jinak a tam je to samozřejmost, neberou to jako dobrovolnictví. Úklid kostela, pomoc seniorům, masopust, karneval – dobrovolná práce je samozřejmost.“*

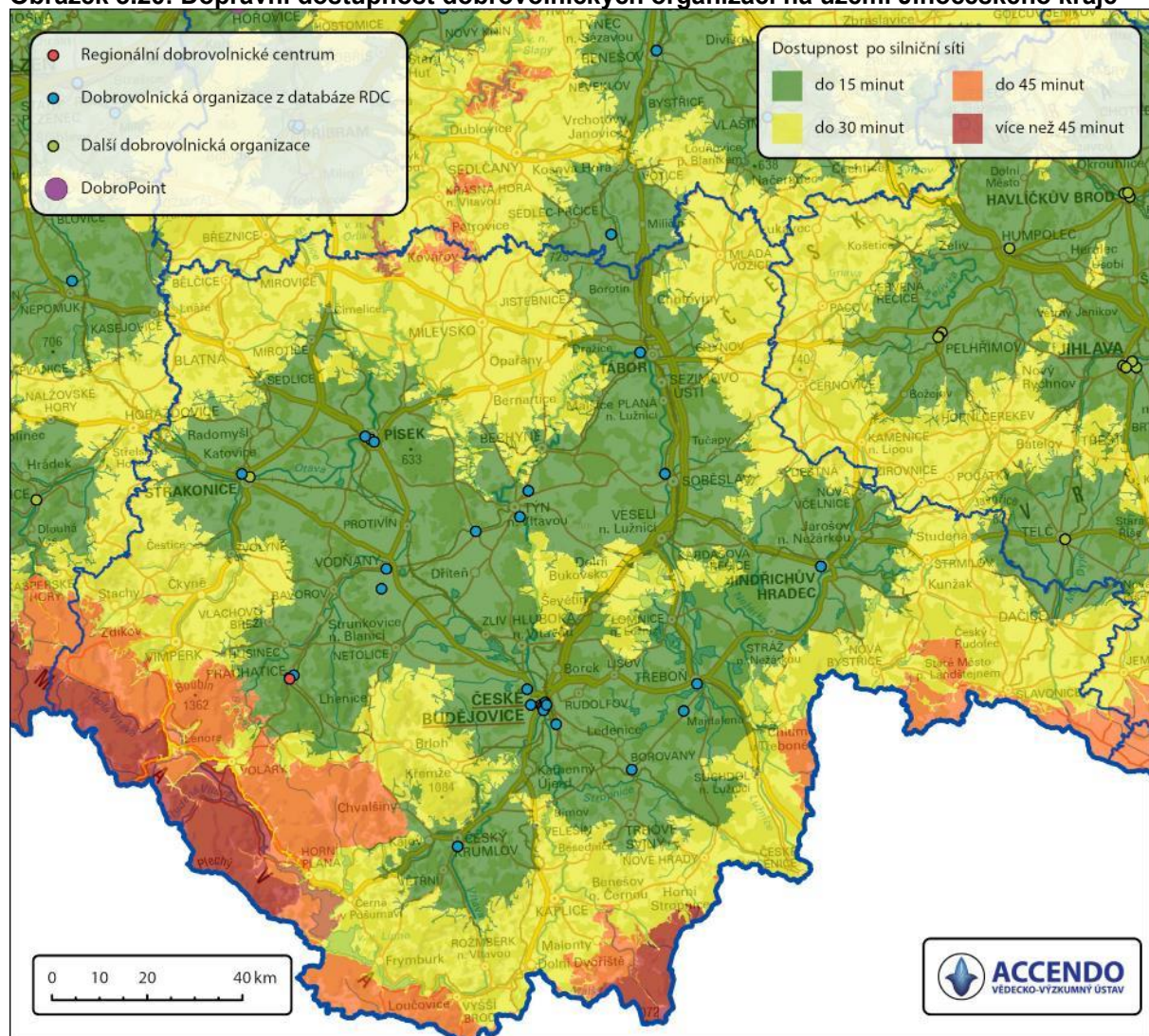
Organizace KreBul o.p.s. vznikla v roce 2007, od roku 2009 působí v Prachaticích a od roku 2011 akreditovali dobrovolnické programy. Provozují SeniorPoint, Informační centrum pro mládež. Realizují mezigenerační zahradu, o kterou se starají dobrovolníci. Od roku 2018 realizují provoz komunitního centra. Od roku 2021 mají registrovanou sociální službu Osobní asistence. Jejich působnost v roce 2019 byla pouze lokální.

Stav v roce 2022: Není zde plně rozvinutá spolupráce RDC s krajem a ani s městy, jen omezeně s dobrovolnickými organizacemi. Kraj nechce financovat dobrovolnickou infrastrukturu, představitelé kraje si myslí, že by tato činnost měla být vykonávána zdarma, RDC považují za organizaci navíc. RDC nerozvinulo intenzivní spolupráci s ostatními dobrovolnickými organizacemi. Některé dobrovolnické organizace ani neznají činnost RDC.

3.2.3.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací velmi řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Českých Budějovicích a některých dalších větších městech. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou, což je ovlivněno i rozlohou kraje. Některá okrajová místa kraje uvádějí silné lokální neformální dobrovolnictví, často ve spojení se spolkovou činností a tradicemi na venkově. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.20: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Jihočeského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území JČK, rovněž dle zástupců veřejné správy došlo ke zlepšení. JČK dosahuje průměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti

v porovnání s ostatními kraji na území ČR. Toto relativně pozitivní hodnocení je dáno i subjektivním zvykem obyvatel tohoto území dojíždět do větších dálek za službami.

Tabulka 3.27: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Jihočeském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	JČK
Dobrovolnické organizace	67,8	62,5
Veřejná správa	67,0	75,0
Celkové hodnocení	67,3	68,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení dostupnosti po roce 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v JČK:

- *Větší informovanost veřejnosti o možnostech dobrovolnictví.*
- *Zvýšila se dostupnost. Přes pandemii COVID-19 se zapojilo velké množství nových dobrovolníků, kteří pomáhali krátkodobě při jednotlivých vlnách. Na druhou stranu byla utlumena pravidelná činnost např. v pobytových sociálních službách, kde byl zákaz návštěv, platný často i pro dobrovolníky.*
- *Vinou covidových opatření je z naší strany menší prostor pro zapojení dobrovolníků.*

3.2.3.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v JČK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Na webových stránkách.*
- *Jde o centrum, kde se zájemci dozví veškeré informace o dobrovolnictví.*
- *Databáze organizací, databáze dobrovolníků. Možnost se lépe propojit a komunikovat s dobrovolníky. Výměna zkušeností, uvádění příkladů dobré praxe.*
- *Uveřejňování příspěvků na webu RDC JČK.*
- *Na webu RDC jsou uveřejněny základní informace o jednotlivých dobrovolnických centrech v kraji, realizují den otevřených dveří pro dobrovolníky.*

Dobrovolník zprostředkování popsal: „Zaregistroval jsem se do databáze, získal jsem organizaci, kde působím jako dobrovolník.

Obecně lze hodnotit, že RDC tuto činnost naplňuje spíše lokálně, některé organizace o činnosti RDC mnoho nevěděly. Organizace si potřebné dobrovolníky zajišťují především samy.

3.2.3.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území JČK může RDC naplňovat jen v omezené míře. Dle výroků účastníků kulatých stolů uvádíme hodnocení k rozvoji metodické spolupráce:

- *Pořádání kulatého stolu.*
- *Těžko zhodnotit, nemáme informace.*
- *Myslím, že nijak.*
- *Co je považováno za metodické sjednocení? I kdyby to mělo RDC za úkol, jak je možné sjednotit jakoukoliv metodikou takové množství organizací a institucí, které mnohdy působí celostátně (zde mají své regionální zastoupení) nebo organizace, které realizují své služby mnoho let a mají již zaběhnutý systém svého fungování. Metodické sjednocení služeb dle mého tedy není relevantní.*
- *Nemyslím si, že RDC by mělo nějak metodicky sjednocovat, oblast dobrovolnictví je tak široká, že to ani nelze. A nevím o tom, že by něco takového RDC dělalo.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů nepřispívá k metodickému sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví.

3.2.3.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl rostoucí ve všech sledovaných letech z hlediska počtu dobrovolníků, na rozdíl od ostatních krajů. Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován pokles především v roce 2020.

Tabulka 3.28: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	JČK	Celkem	JČK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	105,8 %	83,8 %	81,4 %
2021	100,6 %	107,9 %	89,0 %	85,3 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj komentovali následujícími výroky:

- ADRA – Zprovoznili jsme virtuální dobrovolnictví (výuka, školení, diskuze). Dobrovolníci se tím namnožili, hodiny jsou nižší, virtuální služba je kratší, než když se někam jede. Je dobré mít databázi dobrovolníků, aby bylo kam sáhnout.
- ICOS – Došlo k zastavení dobrovolnické činnosti do nemocnic a soc. služeb. Je to tedy horší.
- KLUB AKTIV – Mají rozdělení na dlouhodobé a jednorázové dobrovolníky. Problém je v covidu s dlouhodobými. Problém je sehnat starší dobrovolníky nad 60 let. Zájem o dlouhodobé dobrovolnictví klesá, daří se oslovovat lidi na jednorázové akce. Současní důchodci dávají přednost svým koníčkům a rodinám, jsou nastaveni jinak než v minulosti. Akce Senioři pro seniory je velmi úspěšná. Propojení generací je fajn, ale je toho málo. Studenti chtějí peníze, nechtějí zdarma dobrovolničit.

3.2.3.6 Informovanost o dobrovolnictví

Jihočeský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 93 %, jedná se o vyšší střední kategorii hodnocení mezi hodnocenými kraji. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace u veřejnosti nevnímají zlepšení obdobně jako zástupci veřejné správy, kteří jsou velmi kritičtí k informovanosti o dobrovolnictví, a to jak u veřejnosti, tak u měst a obcí. V této oblasti je tedy velký potenciál pro zlepšení informovanosti veřejnosti i u veřejné správy, na což by se mělo RDC zaměřit.

Tabulka 3.29: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Jihočeského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
JČK	41,7	40,0	75,0	16,7	25,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Obce vnímají dobrovolníky v rámci různých pořádaných akcí, ale jinde si jich nevšimli. Známa je akce Bílá pastelka, Den otevřených dveří, Dny dobrovolnictví na úradě nebo Jihočeské univerzitě. RDC udělalo v rámci intervence celkový leták k propagaci dobrovolnictví, ale jinak LDC si musí propagaci vytvářet v území sama. Jako potřebné se jeví rozvinout koordinační roli RDC při tvorbě společné komunikační kampaně na území JČK ve spolupráci s ostatními dobrovolnickými organizacemi, také obcemi a krajem. RDC musí najít efektivní způsob, jak zvýšit informovanost u veřejné správy.

Příležitosti dle dobrovolnických organizací k propagaci dobrovolnictví:

- *Propagaci je nutno rozvíjet. Jsou tu asi 4 regionální TV, kde by se dobrovolnictví mohlo propagovat. Mělo by nastat sdílení praxe v dobrovolnictví mezi obcemi např. v rámci komunitně vedeného rozvoje, kde jsou na to projekty ve spolupráci s MAS.*
- *Charita Písek – Mají PR oddělení a dělají vlastní kampaně propagace ve spolupráci s místními periodiky, využívají sociální sítě. Město Písek má svůj kanál, kde natáčí rozhovory a lze ho využít pro propagaci dobrovolnictví.*
- *ADRA – Každý se snaží tu kampaň dělat, TV, deníky, to, co je v regionu přístupné. Větší by mohla být společná aktivita DC. Youtube kanál, každý se zabývá něčím jiným. Jeden subjekt na PR je málo, mohli by se spojit.*

3.2.3.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

JČK má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků a rovněž kvalita vzdělávání je hodnocena pod republikovým průměrem. Dle vyjádření dobrovolnických organizací: *Vzdělávají se dobrovolníci v rámci vykonávání dobrovolné činnosti a nemají další potřebu se na něco jiného vzdělávat. Taky se nechtějí nikam jít vzdělávat, ještě k tomu do Prahy, a raději se věnují klientům. Komunikační desatero, to mají v úvodním školení, získávají zpětnou vazbu od organizací a postupně se jim zvyšují kompetence.* Na druhou stranu vysílající organizace například Junák má několikaúrovňový systém vnitřního vzdělávání, který se váže na opatření MŠMT. Systém je ověřován externí komisí. Někteří dobrovolníci formou vzdělávání nezískají kompetence, proto se do funkcí nedostanou. Jiné organizace uváděly, že mají pedagogické zážitkové kurzy 1-2 dny, inspirují se JUNÁKem. Dělají dlouhodobé plánování, ať to má dlouhodobý pedagogický smysl.

Rovněž se JČK vyznačuje nižším podílem kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků, který se ale od roku 2019 zlepšil. Dostupnost vzdělávání pro koordinátory a kontaktní osoby je velice nízká.

RDC v rámci projektu proškolovalo 30 koordinátorů dobrovolníků a 32 dobrovolníků. V rámci kraje by se měla zvednout kvalita vzdělávání především u koordinátorů a zlepšit dostupnost vzdělávání v rámci kraje, aby koordinátoři nemuseli jezdit na kurzy do Prahy, což je pro některé organizace ekonomicky nedostupné.

Tabulka 3.30: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Jihočeském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	JČK
Hodnocení změny	72,5	54,2

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území JČK bylo identifikováno slabé zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je ale výrazně nižší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke kvalitě koordinace: *„Kvalita koordinace by měla potenciál se zlepšovat, avšak je limitována finančními prostředky DC, kdy LDC jsou dlouhodobě silně podfinancována, a proto není možnost rozvoje DC. Aby byla zachována kvalita koordinace, je proto nutné mít omezený počet dobrovolníků na počet koordinátorů. Za velice kritický bod považujeme, kdy většina koordinátorů musí zastávat další funkce v rámci organizace a není možné se koordinaci dobrovolníků věnovat naplno.“*

3.2.3.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována. Z evaluačního průzkumu byly v JČK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Metodické rozhovory, zpětná vazba od návštěvníků akce. Vzájemným sdílením.*
- *Pracujeme se systémem individuální zpětné vazby a evaluace vedoucích oddílů, dalších dobrovolníků i vedoucích středisek. Dále v omezené míře využíváme interní elektronický systém hodnocení kvality.*
- *Zpětná vazba od návštěvníků akce, dotazník, rozhovor s kontaktními osobami z přijímacích zařízení.*

- *Zpětné vazby od kontaktních osob (poskytují zpětnou vazbu na základě monitoringu u klientů), supervize dobrovolníků, zpětné vazby dobrovolníků.*
- *Pravidelná supervize, kontrola zápisů ze schůzek, zpětná vazba od rodičů (telefon, email), komunikace s dětmi (na společných akcích).*
- *Pravidelné hodnocení dobrovolníků v přijímající organizaci, kdy koordinátor Dobrovolnického centra diskutuje s koordinátorem v přijímající organizaci, zda vše probíhá, jak má. Koordinátor v přijímající organizaci má možnost sledovat činnost dobrovolníka a dále toto hodnocení předává koordinátorovi Dobrovolnického centra. Hodnocení probíhá i s klienty, kteří využívají služeb dobrovolníka. Tato zpětná vazba je pro nás v rámci Dobrovolnického centra velice důležitá.*
- *Rozhovory se zákonnými zástupci, uživateli služby, kontaktní osobou přijímající organizace.*
- *Kvalitu zjišťují pomocí zpětné vazby v přijímajících organizacích v komunikaci s koordinátory a kontaktními osobami.*
- *Na supervizích se vše řeší, dobrovolník může tam, kde mu to nejvíc vyhovuje.*
- *Snažíme se, aby zůstávala kvalita, covid vše ovlivnil. Někdo to neměl jednoduché, přejít na on-line formu nevyhovovalo všem. Vyvinuli jsme maximální úsilí, aby se to podařilo. Koordinátoři jsou každý měsíc s kontaktní osobou v nemocnici, organizaci. Pokusili se nahradit osobní kontakt virtuálním prostředím, ale těžko to posuzovat, jestli to stačilo.*
- *Vyrábíme zpětnovazební dotazníky, kdy se ptáme klientů, jak jsou spokojeni. S dotazníky děláme teambuilding – posezení s buchtami a vše spolu probereme.*
- *Máme několik systémů hodnocení kvality, od dotazníků po hloubkové hodnocení, hloubková zpětná vazba, monitorování lidí, osobní hledisko je klíčové a velká dlouhodobost, kdy se lidi ve skautu vyvíjejí. Máme velký nárůst členské základny. Jde o nastavení osobních vztahů a komunikace.*
- *Máme několikaúrovňový systém vnitřního vzdělávání, vážeme se na opatření MŠMT, jsme ověřováni externí komisí a někteří dobrovolníci prostě ty kompetence nemají a do funkcí se nedostanou. Některé případy špatného dobrovolníka uniknou a jsou medializovány, jsou to však promile. Vše se projeví až v dlouhodobém horizontu.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území JČK, dle vyjádření dobrovolnických organizací je především velmi dobré, jako špatně vykonávanou činnost odhadují jen u 0,7 % dobrovolníků.

Tabulka 3.31: Kvalita činnosti dobrovolníků v Jihočeském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	JČK
Velmi dobře	70,6	90,7
Dobře	24,8	9,9
Ani dobře, ani špatně	7,0	1,0
Spíše špatně	0,9	0,6
Velmi špatně	0,4	0,2

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Přemotivovaný dobrovolník, porušování pravidel, vyvolávání konfliktních situací.*
- *Nespolehlivost, špatná komunikace, předčasné ukončení činnosti, porušování pravidel, krádež.*
- *Dobrovolník nedodržuje pravidla, na kterých je s vysílající nebo přijímající organizací domluvený. Nepřichází na sjednané schůzky ke klientovi. Klienta v rámci jeho činnosti zanedbává nebo se mu nevěnuje.*
- *Nesamostatný v rámci zadaného úkolu. Nezájem o plánované dobrovolnické aktivity, postupuje podle svého rozhodnutí namísto zadaných instrukcí.*

Metody na předcházení špatné činnosti dobrovolníků se dobrovolnické organizace snaží nalézt v testování, v ověřování kompetencí, psychodiagnostice, dlouhodobou přípravou, např. „V rámci roční přípravy pro canisterapeuty v dobrovolnictví včetně týdenního kurzu vypadnou ti nespolehliví, nekomunikativní dobrovolnictví“. Některé případy ale uniknou a jsou medializovány, jsou to však promile.

Dle dobrovolnických organizací by přispělo k lepší činnosti dobrovolníků motivování a oceňování dobrovolníků v rámci kraje: „Nikdo jim nikdy z města ani kraje nepoděkoval, přestože tu kolem akcí dobrovolníci stále lítají. Nemají žádné dobro uznání.“

Polovina dobrovolnických organizací na území JČK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je nad celorepublikovým průměrem.

3.2.3.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

Není zde plně rozvinutá spolupráce RDC s krajem a ani s městy, jen lokálně omezeně s dobrovolnickými organizacemi. Kraj nechce financovat dobrovolnickou infrastrukturu, představitelé kraje si myslí, že by tato činnost měla být vykonávána zdarma, RDC považují za organizaci navíc. Náměstkyně pro sociální oblast se kulatého stolu nezúčastnila, úředníci kraje komunikovali jen omezeně. Kraj si přeje, ať není vytvořeno příliš mnoho koordinátorů. Preferují, ať dobře funguje dobrovolnictví na místní úrovni, např. na školách. Vyjdou vstříc dalšímu rozvoji RDC, ale chtějí jejich širší záběr činnosti, aby se nevěnovali jen sociálním službám.

RDC nedostatečně naplnilo svou roli, jelikož některé dobrovolnické organizace ani neznají činnost RDC, jiné nevyužily služby RDC, např. výrok: *Služby RDC pro JČK zatím příliš nevyužíváme, spíše s ohledem na povahu našich dobrovolnických programů jsme více v kontaktu s Asociací nestátních neziskových organizací Jihočeského kraje, která nám je velmi nápomocná v poskytování informací o dobrovolnictví, zajišťuje užitečná školení, dokáže poradit s žádostmi o akreditace, snaží se lobbovat za dobrovolnictví u příslušného ministerstva.* Okrajová místa kraje uvádějí silné lokální neformální dobrovolnictví často ve spojení se spolkovou činností a tradicemi na venkově. V případě JČK lze spatřovat i určité omezení v tom, že RDC má sídlo v Prachaticích, včetně sociálních vazeb a je nutné zvážit, zda by nebylo vhodnější využít organizaci se sídlem v Českých Budějovicích, která by měla celokrajskou působnost.

Myšlenka střešní organizace menším dobrovolnickým organizacím přišla zajímavá. Dobrovolnické organizace uváděly Jihočeskou univerzitu jako místo pro vzdělání v dobrovolnictví, také jako zdroj dobrovolníků z řad studentů.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území JČK

1. Rozvinout větší zázemí pro koordinátory v RDC. Rozšířit sdílení informací, např. Snídaně pro koordinátory, supervize k řešení etických i morálních situací.
2. Podpora dalšího vzdělávání koordinátorů dobrovolníků a dobrovolníků.
3. Rozvinout dlouhodobý strategický přístup k rozvoji dobrovolnictví v součinnosti s veřejnou správou. Určit jednotný a dlouhodobý směr z kraje. Určení pracovníka na kraji, který by se zabýval dobrovolnictvím a komunikací s NNO.

4. Vytvořit komunikační platformu, aby se mohly oslovit široké skupiny veřejnosti.
5. Zlepšit komunikaci s obcemi. Práce s obcemi je dlouhodobá záležitost, seznámit se s dobrovolnictvím by se mohli zástupci samospráv v rámci akce Uklidte ČESKO.
6. Rozvinout společnou propagaci dobrovolnictví v území s cílem zlepšení získávání dobrovolníků.
7. Rozvinout a zkvalitnit webový portál RDC k dobrovolnictví.
8. Podpořit rozšíření možností finančních dotací pro dobrovolnictví, a to jak z měst, tak i z kraje.
9. Vytvoření střešní organizace formou platformy DO, dle vyjádření DO měla by zde být:
 - a. metodická podpora,
 - b. právní podpora,
 - c. propagace např. formou video reportáží, spotů, letáků,
 - d. pomoc s akreditací u MVČR,
 - e. odborná podpora pro malé organizace s koordinací dobrovolnické činnosti,
 - f. vzdělávání koordinátorů a dobrovolníků,
 - g. společná setkávání koordinátorů za účelem sdílení dobré praxe.

3.2.4 Plzeňský kraj

3.2.4.1 Popis stavu

Plzeňský kraj se vyznačuje třetí největší rozlohou s průměrným počtem obyvatel. Jedná se o jeden ze středně urbanizovaných krajů, pouze 66,2 % obyvatel žije ve městech. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány především zemědělským a podhorským charakterem části území, které má ale vysoký rekreační potenciál.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především v Plzni a některých bývalých okresních městech. Ve městě Plzni fungovalo i Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM, z.s., které spolupracovalo především s dobrovolnickými organizacemi v Plzni a okolí. Nebylo pokryto celé území Plzeňského kraje, na malých obcích byla rozvinutá sousedská výpomoc, neformální dobrovolnictví a spolková činnost.

Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM, z.s. realizuje své programy od roku 1999, v roce 2000 získalo akreditaci z USA pro realizaci projektu Pět P. V roce 2001 získalo akreditaci k realizaci projektu Evropské dobrovolné služby v Bruselu a následně u České národní agentury. V 2003 získalo akreditaci MVČR k vysílání dobrovolníků dle zákona č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, která je obnovovaná dle zákona. Jedná se o organizaci, která dlouhodobě působí v dobrovolnictví a realizuje i akreditované vzdělávání. TOTEM je autorizovanou osobou pro výkon zkoušky a udělení profesní kvalifikace koordinátora dobrovolníků. Jejich územní působnost v roce 2019 byla město Plzeň a okolí.

Stav v roce 2022: Velice pozitivně byla hodnocena role RDC ze strany kraje. Kraj zřídil dotační titul na podporu rodinných a mezigeneračních center, kterými chce podporovat i činnost RDC, kraj chce dále rozvíjet aktivity RDC. Ještě je nedostatečně rozvinut potenciál dobrovolnictví v menších obcích a městech kraje. Většina dobrovolnických aktivit se odehrává ve městě Plzni a jeho okolí. Dále je potenciál zvýšení spolupráce propagace dobrovolnictví ve spolupráci s městy, které mají statut ORP. Je vhodné zaměřit se na začlenění dobrovolnictví do střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb na lokální úrovni. RDC by mělo rozvinout potenciál spolupráce s MAS. RDC bylo velmi dobře hodnoceno dobrovolnickými organizacemi, které se účastnily kulatého stolu.

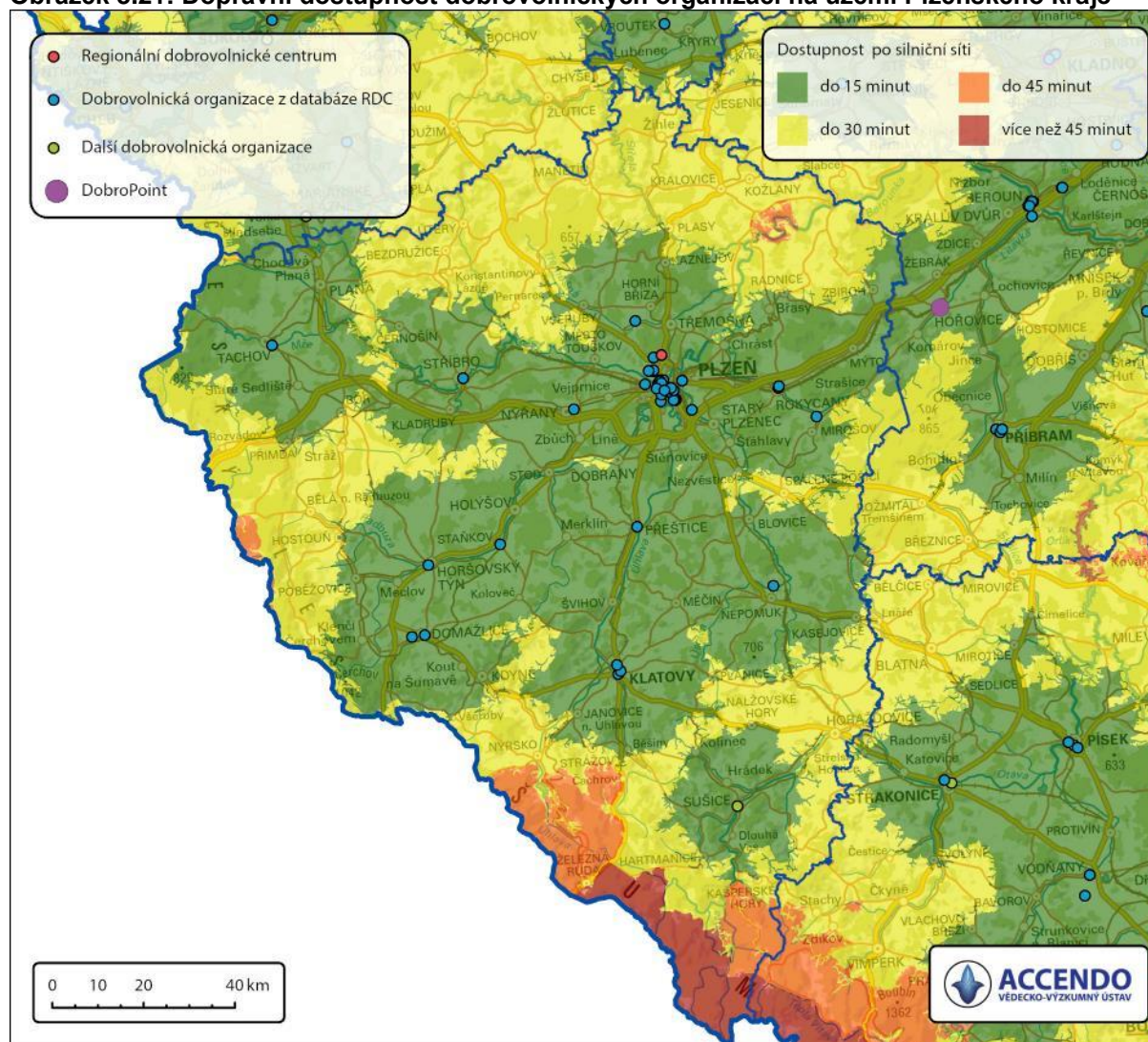
3.2.4.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Plzni a některých dalších větších městech, např. výroky:

- *„Největší problém je centralizace dobrovolnictví do Plzně a okolí. Důvodem je především čas, dojíždění není problém ze strany financí, protože ty může organizace proplatit. Je nutné najít dobrovolníky i přímo v menších a vzdálenějších obcích.“*
- *„Dobrovolnictví zatím moc nefunguje kvůli špatné dostupnosti do menších měst a obcí“.*

Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou, což je ovlivněno i rozlohou kraje. Dobrovolnictví je provozováno často v malých obcích ve spojení se spolkovou činností a tradicemi na venkově. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedená dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.21: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Plzeňského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací, se od roku 2019 mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území PLK. Dle vyjádření zástupců veřejné správy došlo k výraznějšímu zlepšení. Při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji na území ČR dosahuje PLK průměrných výsledků u dobrovolnických organizací a nadprůměrných výsledků u veřejné správy. Toto relativně pozitivní hodnocení, přes objektivně horší dopravní dostupnost, je dáno i subjektivním zvykem obyvatel tohoto území dojíždět do větších vzdáleností za službami. Zlepšení dostupnosti dobrovolnických služeb lze i formou DobroPointů nebo podpor dobrovolnických center na úrovni menších měst např. ORP. Viz výrok: „*Pokud se budou vytvářet dobrovolnická centra na ORP, bylo by to vhodné, včetně finanční podpory koordinátora na úrovni ORP.*“

Tabulka 3.32: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Plzeňském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	PLK
Dobrovolnické organizace	67,8	67,5
Veřejná správa	67,0	87,5
Celkové hodnocení	67,3	77,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: * Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení dostupnosti po roce 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v PLK:

- *Dobrovolnické organizace se velmi iniciativně zapojily v době pandemie do péče o seniory (nákupy, nabídka zájmových aktivit).*
- *Navázali jsme spolupráci s novými přijímajícími organizacemi v kraji (mimo Plzeň).*
- *Nabídky dobrovolnictví, větší osvěta, činnosti dobrovolníků jsou více vidět a je dostupnější.*
- *Myslím si, že se ve svém okolí začínáme o dobrovolnictví doslýchát čím dál tím častěji.*
- *Velká podpora aktivit ze strany územní samosprávy, rozvinutí nových projektů dobrovolnických center.*
- *Online forma je v některých případech dostupnější právě v periferních oblastech a dle potřeby intenzivnější než při osobním kontaktu.*

3.2.4.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v PLK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Eviduje zájemce pomocí dotazníků na www a oslovuje je s nabídkou organizace.*
- *Osobní návštěvou, dotazy, písemnou komunikací s žádostí o zpětnou vazbu, podporuje dobrovolnický život na sociálních sítích.*
- *Prostřednictvím webu a sociálních sítí.*
- *Skrze webové stránky.*
- *Osobní setkání s ředitelkou RDC.*

- *Sdílí konkrétní inzeráty, kde je potřeba pomoci.*
- *Spolupracuje se všemi městskými obvody města Plzně a také s Plzeňským krajem. Reaguje na aktuální potřeby občanů. Pomáhalo s pandemickou situací v obci.*
- *Nemám pocit, že by Krajské dobrovolnické centrum pomáhalo.*

Obecně lze hodnotit, že RDC tuto činnost naplňuje v Plzni a okolí, dále by bylo vhodné ji rozvinout v rámci celého kraje. Pro lepší dostupnost dobrovolnických služeb a zprostředkování nabídky a poptávky je vhodné zřízení DobroPointů na úrovni menších měst např. ORP.

3.2.4.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví ovlivňuje RDC následujícím způsobem:

- *Témata dotýkající se dobrovolnictví jsou náplní Dobrosnídaní, Dnů otevřených dveří a součástí poradenství.*
- *Částečně formou vzdělávacího kurzu pro koordinátory dobrovolníků, nabízí metodickou podporu při žádosti o akreditaci (naše organizace nevyužila).*
- *Pořádání diskuzí na Skype.*
- *Pomocí školení koordinátorů se seznámilo velké množství lidí pracujících s dobrovolníky čili se spolu mohou domlouvat na společné vizi dobrovolnictví.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá k metodickému sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví na území PLK.

3.2.4.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl rostoucí ve všech

sledovaných letech z hlediska počtu dobrovolníků na rozdíl od ostatních krajů. Dle dobrovolnických organizací byl tento vývoj způsoben níže uvedenými důvody:

- „Byl nárůst covidových dobrovolníků například pro nákupy atd. Spousta z nich zůstala. Navázaly se fungující dvojice, kdy dobrovolník pomáhá stále stejným lidem“.
- „Přibyli mentoringoví dobrovolníci v online doučování.“
- „V roce 2021 jsme měli nárůst dlouhodobých dobrovolníků a velký nárůst dobrovolnických hodin. Opadl strach, také se dobrovolnictví přesunulo do online podoby. Nedostali jsme se na počet dobrovolníků jako předtím, ale narostl počet hodin, tzn. nárůst kvalitnějších dobrovolníků.“

Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován pokles především v roce 2020.

Tabulka 3.33: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	PLK	Celkem	PLK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	123,4 %	83,8 %	62,2 %
2021	100,6 %	119,7 %	89,0 %	91,2 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- DORA – Počet dobrovolníků se snížil v důsledku COVIDu-19. Jsme malá organizace, neměli jsme kapacity na to zapojovat se do dobrovolnictví spojeného s COVIDem-19 dobrovolníků. U stávajících došlo k poklesu, protože řada příjemců dobrovolníky nepouštěla, aby nepřinesli virus do zařízení.
- Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy: Oproti roku 2019, v roce 2020 klesl počet dobrovolníků na polovinu. Ubyli jednodenní dobrovolníci, jelikož nebyly realizovány jednodenní akce kvůli COVIDU-19.
- ADRA – V první vlně příchodu dobrovolníků v COVID-19 přibylo (např. 300/týden), krizoví dobrovolníci, kteří postupně odpadali. Poté přijímací organizace přestaly dobrovolníky přijímat, takže i když měli dobrovolníky, neměli je kam poslat. Museli jsme změnit své zacílení. Nyní počet zase roste. Podporujeme virtuální online dobrovolnictví, ale zájem ze strany dobrovolníků je o toto nižší než v případě přímého kontaktu.

- *Charita Sušice – Jednodenní dobrovolníci mají stále zájem, ale nebyly akce. Dlouhodobě jsme měli potíže kvůli pravidlům COVIDU-19, poklesl zájem dobrovolníků.*
- *Člověk v tísni – Měli jsme nárůst dobrovolníků kvůli možnosti online, ale existují rodiny, které toho nemohou využít (nemají počítač nebo internet). Nedošlo k poklesu dobrovolníků.*
- *TOTEM – V roce 2019 bylo cca 360 dobrovolníků, v roce 2020 byl nárůst na téměř 500. Sepsali jsme 280 nových smluv pro krizovou pomoc. 109 z nich zůstalo doposud. 50 % dobrovolníků je přímo v TOTEMu. Například i call centrum pivovaru pomohlo a volalo jako dobrovolníci.*

3.2.4.6 Informovanost o dobrovolnictví

PLK na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 94 %, jedná se o vyšší střední kategorii hodnocení mezi hodnocenými kraji. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace u veřejnosti nevnímají výrazné zlepšení na rozdíl od zástupců veřejné správy. DO i veřejná správa hodnotili, že nedošlo ke zlepšení informovanosti u měst a obcí. V této oblasti je tedy velký potenciál pro zlepšení informovanosti u veřejné správy, na což by se mělo RDC zaměřit ve spolupráci s krajem.

Příležitosti k propagaci dobrovolnictví ve spolupráci RDC s krajem a s obcemi:

- *V rámci KPSS má pracovní skupinu kraj, zástupce kraje se účastní setkání k plánování na úrovni jednotlivých ORP. Zároveň běží porady se sociálními pracovníky s obcemi 2. a 3. úrovně, kde lze propagovat dobrovolnictví.*
- *V rámci KPSS, před COVIDem-19 objížděla rada kraje okresy, kde byli starostové, zde by se mohlo propagovat dobrovolnictví směrem k nim. Nyní se to pozastavilo kvůli COVIDu-19.*
- *Cílená komunikace kraje s obcemi například při milostivém létu, kde kraj posílal oficiální dopis. Plus měsíčník PLK, portál PLK.*
- *Ideální by bylo osobní zapojení zástupců obcí (politiků) s dobrovolníky, prostřednictvím různých akcí (např. uklid'me město).*
- *Fungují krajská setkání ORP, která mají společnou agendu, a může to být příležitost k propagaci dobrovolnictví.*

Tabulka 3.34: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Plzeňského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
PLK	54,5	52,5	77,5	75,0	58,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: Znění otázky C1 *Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále*

0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Pro zlepšení informovanosti u veřejnosti by se RDC kromě obecné propagace mělo zaměřit i na výchovu k dobrovolnictví na školách. Situaci dokresluje výrok: „*V mládežnických organizacích funguje dobrovolnictví přirozeně, tzn., že například dítě z kroužku doroste do věku, kdy pak může dobrovolničit. Berou to ale spíše jako trávení volného času. Nutné je dále propagovat dobrovolnictví. Je nutné propagovat tak, že nejde jen o soc. a zdravotní služby. V rámci propagace by se měly dělit cílové skupiny včetně podpory různorodosti dobrovolnictví. Nutné zapojit do dobrovolnictví také MŠMT.*“

3.2.4.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

PLK má vyšší podíl kvalifikovaných dobrovolníků a dostupnost vzdělávání pro dobrovolníky je průměrná. Dle výroku dobrovolnických organizací: *Je potřeba vzdělávat dobrovolníky také specializovanými kurzy, vzhledem ke klientům (nabídka ke specifickým poruchám, jak pracovat s vozíčkáři či autisty apod.). Tím se zvyšují dobrovolníkům kompetence v různých oblastech, což mohou využít i jinde.*

Rovněž se PLK vyznačuje průměrným podílem kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků, který se od roku 2019 mírně zlepšil. Dostupnost vzdělávání pro koordinátory a kontaktní osoby je velmi dobrá.

Kvalita vzdělávání je hodnocena průměrem. RDC v rámci projektu proškolilo 30 koordinátorů dobrovolníků a 32 dobrovolníků. Na území PLK je Mezigenerační a dobrovolnické centrum TOTEM, z.s., které patří mezi autorizované osoby pro zkoušku dle profesní kvalifikace pro koordinátory dobrovolníků. „*Koordinátor dobrovolníků řídí specifické lidské zdroje – dobrovolníky a zajišťuje veškeré činnosti spojené s jejich činností v souladu s cíli organizace nebo projektu.*“ (Profesní kvalifikace 75-006-M *Koordinátor dobrovolníků*).

Tabulka 3.35: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Plzeňském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	PLK
Hodnocení změny	72,5	75,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území PLK bylo identifikováno zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je stejné jako republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke kvalitě koordinace:

- *Dobrovolnictví se zlepšuje kontinuálně např. získanými informacemi, dovednostmi každého z nás. V poslední době, kupříkladu v oblasti využívání on-line nástrojů.*
- *Podpora kompetencí koordinátora.*
- *V naší organizaci se zlepšilo hlavně díky absolvovanému profesnímu vzdělání koordinátora dobrovolníků.*
- *Vzhledem k vyššímu počtu dobrovolníků jsme zlepšili vnitřní koordinaci.*
- *Sjednocení podpory dobrovolníků v rámci lokalit Plzeňského kraje; stanovení minimální garance podpory dobrovolníka. Koordinátor dobrovolníků je zodpovědný za pravidelné individuální konzultace s dobrovolníky, metodickou podporu, náslechy v rodině aj.; na centrální úrovni jsou pak poskytovány pravidelné intervize, webináře a semináře externí i interní, v případě zájmu a potřeby též supervize; centrálně také pravidelné zasílání info-emailu o dění v organizaci s ohledem na poskytování vzdělávacích služeb; emailové a dopisové poděkování za zapojení do činnosti na konci kalendářního roku.*

3.2.4.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, viz výrok: „Není standardizovaný postup na hodnocení kvality dobrovolníků. Je to na pocitech z osobního setkání a vzájemné komunikace. Negativní zkušenosti s dobrovolníky jsou v řádu jednotek, vzniklé problémy se řeší, pokračování/ukončení smlouvy. Z 99 % je ukončení z vůle dobrovolníka.“

Z evaluačního průzkumu byly v PLK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- Evaluační setkávání s kontaktními osobami.
- Osobní rozhovor s kontaktními osobami v přijímající organizaci, zpětná vazba formou emailu.
- Rozhovory s klienty i dobrovolníky.
- Těsná spolupráce s kontaktními osobami, občasná komunikace s klienty.
- Zpětná vazba od koordinátora zařízení.
- Sledování dobrovolníků při práci a hodnocení velitelem akce, dotazníky.
- Rozhovory o motivaci při přijímání, pravidelná zpětná vazba o činnosti od dobrovolníků i klientů.
- Náslechy koordinátorů dobrovolníků, pravidelná komunikace koordinátorů dobrovolníků s dobrovolníky, individuální konzultace s dobrovolníky, intervize.
- Zpětná vazba po každé dobrovolnické hodině, dle vlastní metodiky nastaveny systémy supervize a intervize.
- Kvalita služby se hodnotí průběžně, evaluace od dobrovolníka i klienta.
- Důležitá je zpětná vazba od koordinátorů dobrovolníků v přijímacích organizacích.

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území PLK, dle vyjádření dobrovolnických organizací je především velmi dobrá a spíše dobrá, kopíruje celorepublikové rozložení. Dle vyjádření dobrovolnických organizací: „*Nezaznamenáváme rizikové dobrovolníky. Do služeb, kde už není dohled jinou osobou, posíláme zkušenější dobrovolníky (např. do domácností). Problémy mohou být s nedbalostí, ale ne s vědomým poškozováním.*“

Tabulka 3.36: Kvalita činnosti dobrovolníků v Plzeňském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	PLK
Velmi dobře	70,6	62,1
Spíše dobře	24,8	26,1
Ani dobře, ani špatně	7,0	11,8
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Dobrovolník porušuje pravidla přijímající organizace, není na něho spolehnutí, vyvolává konfliktní situace.*
- *Velká nespolehlivost, vměšování se do chodu přijímající organizace, s těmito dobrovolníky spolupráci ukončíme (většinou po vzájemné dohodě).*
- *Není aktivní, nevyhledává podporu dobrovolnictví vlastními snahami.*

Polovina dobrovolnických organizací na území PLK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je mírně pod celorepublikovým průměrem. Proces zlepšování je dokladován následujícími výroky:

- *Kvalita dobrovolníků a jejich činnosti se zlepšují.*
- *Podpora kompetencí ze strany organizace.*
- *Spokojenost s dobrovolníky je konstantní, neobjevují se problémy ani negativní reakce.*
- *Spolupráce s RDC funguje tak, že posílají připravené dobrovolníky, kteří si poté ještě v domově pro seniory doškolí.*
- *Dlouho jsme se bránili posílat dobrovolníky do domácností, měli jsme strach, že budeme nařčeni, že něco provedli, a nebude proti tomu obrana. Kvalita lidí je dobrá, pokud jdou dobrovolničit, jsou tak už nastaveni.*
- *S velkou ochotou a zodpovědností vstoupili do podpory osamělých seniorů do domácností a podpořili očkovací kampaň (doprovody a pomoc s registrací u seniorů, kteří se chtěli očkovat, ale neměli koho požádat o pomoc, tam, kde to šlo, pomáhali v institucích i s rizikem pro svoji osobu.*

3.2.4.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC naplnilo účel svého zřízení a jeho činnost byla dobrovolnickými organizacemi i krajem hodnocena velmi pozitivně. Kraj chce dále rozvíjet aktivity RDC v území. Problémem je omezená dostupnost dobrovolnických služeb na celém území kraje, jelikož většina dobrovolnických aktivit se odehrává v Plzni a okolí. Rovněž je třeba zvýšit informovanost u měst a obcí, zde je možná efektivní součinnost v komunikaci s krajem a RDC směrem k obcím. Dále RDC by mělo rozvinout potenciál spolupráce s MAS. Potenciál je i ve zvýšení spolupráce s městy při propagaci dobrovolnictví k veřejnosti.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území PLK

1. Vytvoření dlouhodobé strategie rozvoje dobrovolnictví na území PLK. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu o dobrovolnictví na obcích, i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích. Návrhová část by měla zohlednit princip udržitelnosti systému.
2. Zlepšit dostupnost dobrovolnických služeb a rozvinout potenciál menších měst a obcí například formou DobroPointů na ORP.
3. Udržovat a rozvíjet webové stránky RDC.
4. Vytvořit komunikační platformu s městy a obcemi v rámci celého kraje.
5. Propagace dobrovolnictví zacílená na menší obce a veřejnost.
6. Zvýšit počet dobrovolníků
 - a. Rozvoj výchovy k dobrovolnictví na školách.
 - b. Rozvinout „firemní dobrovolnictví“ na území kraje, viz výrok: *“ Cesta by mohla být skrze firemní dobrovolnictví, které by pak mohlo přerůst v běžné dobrovolnictví.”*
7. Rozvoj síťování a partnerské spolupráce RDC s dalšími dobrovolnickými organizacemi. Podpora komunikace mezi dobrovolnickými organizacemi.
8. Další podpora a rozvoj vzdělávání především koordinátorů dobrovolníků.
9. Podpora zajištění vícezdrojového financování dobrovolnictví, kraj, města/obce, městské obvody, firmy a další donátoři. Především na financování pracovních pozic koordinátorů dobrovolníků v organizacích.

3.2.5 Karlovarský kraj

3.2.5.1 Popis stavu

Karlovarský kraj se vyznačuje třetí nejmenší rozlohou území s nejmenším počtem obyvatel (283 210 obyvatel k 1. 1. 2022), zároveň jde o výrazně urbanizovaný kraj, jelikož 81,3 % obyvatel žije ve městech. Největší koncentrace obyvatel je ve městech, které leží především v údolí řeky Ohře v rámci rozvojové osy Karlovy Vary, Sokolov, Cheb propojené čtyřpruhovou rychlostní komunikací. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány podhorským charakterem části území. Kraj má vysoký rekreační potenciál v oblasti lázeňství. Dle vyjádření dobrovolnických organizací: *„V Karlovarském kraji jsou lidé více uzavřeni do sebe, nevěří lidem, oproti lidem z Moravy a jižních Čech, kde si lidé více věří a věří více v dobro v lidech. Tam je dobrovolnictví na vyšší úrovni. Jelikož tady v kraji jej lidé i odmítají. Mají obavy, že je třeba dobrovolník bude okrádat. Nejsou tu zvyklí na nezištnou pomoc od druhých lidí.“*

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány v Karlových Varech a dalších městech především v údolí Ohře. Na území kraje působí Rada dobrovolnických center regionu Severozápad, což je neformální organizace, která působí v Ústeckém a Karlovarském kraji.

INSTAND, institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, z.ú., byl založen v roce 2004 za účelem podpory procesu transformace sociálních služeb v České republice. INSTAND má celorepublikové pokrytí a sídlo v Karlových Varech. Dobrovolnické centrum INSTAND působí v Karlovarském kraji od roku 2012. V současné době realizuje dobrovolnický program Dohromady, Senior, Dobrovolnictví ve zdravotnictví a další mentoringové programy zaměřené na děti. Dobrovolnické programy jsou akreditované u Ministerstva vnitra. V roce 2019 působil nejen v Králových Varech, ale i ve městech Sokolov, Ostrov, Mariánské Lázně, Chodov.

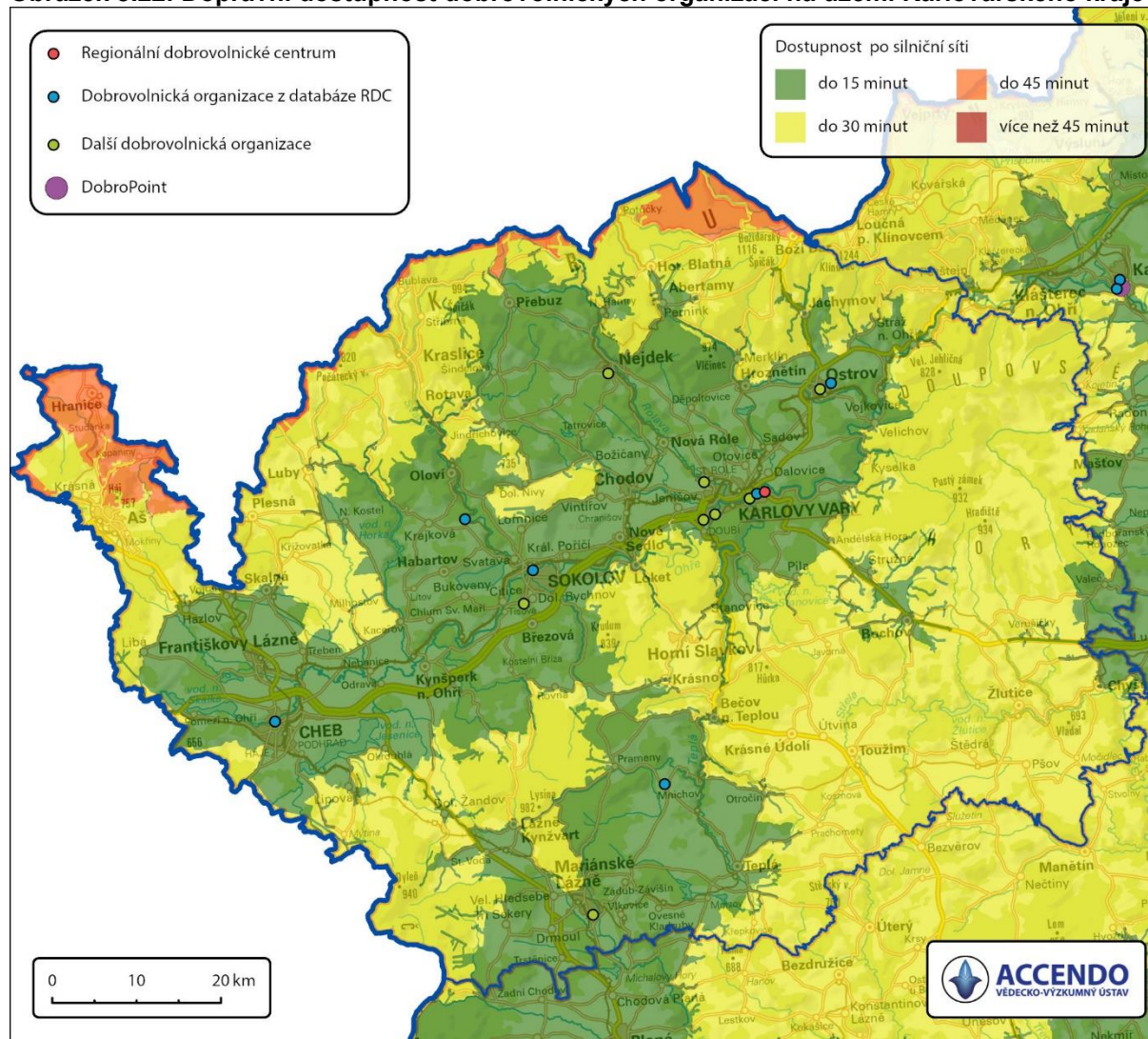
Stav v roce 2022: V Karlovarském kraji se regionální dobrovolnická infrastruktura postupně usazuje. Většinou lokální DC jsou navázána na větší organizace, ze kterých se vyčleňují např. DC v nemocnici Ostrov, DC při Farní charitě v Chebu. V kraji není velké povědomí o dobrovolnictví. DC nejsou provázána mezi sebou. Obecně dobrovolnické organizace velmi pozitivně hodnotily činnost RDC a spolupráci s organizací Instand, zejména v covidové době, kdy se vyskytla obrovská potřeba

dobrovolníků v rámci zapojení při fungování sociálních služeb, kdy měli velké výpadky zaměstnanců, byla pozitivně hodnocena schopnost Instandu velmi rychle zareagovat na aktuální situaci a tuto činnost zajistit, viz výrok: *Povědomí o existenci RDC bylo krom jiného vyvoláno covidovou a uprchlickou krizí.* V současné době RDC má celkem 90 dobrovolníků a 25 přijímajících organizací a za doby pandemie vznikl ve spolupráci s Karlovarským krajem registr, kde se mohli dobrovolníci přihlásit a byli k dispozici pro případ potřeby, v registru bylo kolem 150 dobrovolníků. Dobrovolníci v době pandemie pomáhali zejména třeba s venčením psů, s nákupy, pekli pro zdravotníky apod. Dobrovolnické centrum INSTAND je podporováno v rámci dotačního programu na podporu dobrovolnictví, ale spolupráce s představiteli samosprávy na úrovni vedení Karlovarského kraje není dostatečně rozvinutá.

3.2.5.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací velmi řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Karlových Varech a některých dalších městech ležících především v údolí řeky Ohře (Cheb, Sokolov, Ostrov). Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou. RDC sídlí v Karlových Varech, ale působí i ve městech Sokolov, Ostrov, Chodov, Nejdek. Spolková činnost je rozvinutá především v malých obcích. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.22: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Karlovarského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území KVK, rovněž dle zástupců veřejné správy došlo k mírnému zlepšení. KVK dosahuje podprůměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji na území ČR. Dle vyjádření RDC došlo ke zlepšení dostupnosti, jelikož navázali spolupráci se středními školami a se zástupci obcí, např. výroky RDC: „Při uprchlické krizi a válce na Ukrajině zaznamenáváme i do Sinche několikanásobně vyšší počet registrací dobrovolníků, které posíláme třeba do Centrálního skladu humanitární pomoci nebo teď třeba spolupracujeme i s městem Karlovy Vary.“ „Navázala se užší spolupráce s Odborem sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Ostrov. Byli jsme přizváni do pracovních skupin komunitního plánování ve městě Ostrov.“

Tabulka 3.37: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Karlovarském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	KVK
Dobrovolnické organizace	67,8	63,5
Veřejná správa	67,0	56,3
Celkové hodnocení	67,3	59,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení dostupnosti z pohledu dobrovolnických organizací v KVK:

- *Vzniklo větší zapojení pro Domovy pro osoby se zdravotním postižením v období pandemie COVID 19.*
- *V Chebu se úspěšně rozvíjí škála aktivit i organizací, do kterých se dobrovolníci mohou zapojovat.*
- *S rozvojem dobrovolnického centra organizace Instand mají naši klienti (lidé s mentálním znevýhodněním) možnost občas realizovat výlety s dobrovolníky.*
- *Pokud se na to díváme z pohledu dobrovolnictví u lidí s mentálním postižením, protože jich není výrazně mnoho, občas se nějaký dobrovolník přihlásí přes dobrovolnické centrum, jinak by bylo asi lepší pro větší dostupnost více propagovat dlouhodobé dobrovolnictví u lidí s mentálním postižením.*

3.2.5.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v KVK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Díky snaze RDC o poptávání dobrovolníků v kraji a zjišťování potřebnosti u konkrétních lidí, organizací, nemocnic či obcí, je dobrovolnická činnost zprostředkovaná.*
- *RDC spolupracují s organizacemi, nemocnicemi, obcemi apod. Prostřednictvím akcí jako např. Den otevřených dveří apod.*
- *Propojují zájemce z řad dobrovolníků s organizacemi se zájmem o zapojení dobrovolníků do jimi poskytovaných služeb a činností.*
- *Pravidelně oslovují výzvami, které jsou prostřednictvím Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Ostrov zveřejňovány na webu a FB města Ostrov a v Ostrovském měsíčníku.*

- *Propojují nabídku a poptávku.*
- *Je to běh na dlouhou trať, protože naše cílová skupina lidí bez přístřeší není populární. Myslím si, že o něco líp jsou na tom nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, tam je větší šance, už se tam nějakí dobrovolníci hlásí. Potravinové banky pro naše klienty, tam se snažím a určitě plánuji i zmíněnou spolupráci s Istandem v této oblasti.*
- *Pro nás je důležitá navázaná spolupráce, že víme, že tady jsou Instand, že nám přijdou na pracovní skupinu, kde se nám vyjádří, kde jsou právě poskytovatelé sociálních služeb, kteří se o nich dozvědí a budou vědět, že ta služba je tady poskytována, v jakém rozsahu, v jakých případech se na ně můžou obrátit.*
- *Je důležité, jak aby dobrovolnictví bylo propagováno vůči studentům a mladé generaci, také pro starší generaci lidí, kteří pracují, nebo těm, kterým už vyletěly děti z hnízda, protože i oni se chtějí nějak realizovat a mají trochu více času a prostoru a chtěli by nějak být užiteční.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v KVK, např. byla navázána další spolupráce RDC s nemocnicemi, kde přicházejí s tím, na jaká oddělení by konkrétně potřebovali dobrovolníky. „Pro nás je vždy nejlepší mít tu konkrétní poptávku po dobrovolnictví od organizací, aby konkrétně řekly, ke komu by dobrovolníka chtěly, na jaké činnosti, pak je to pro nás mnohem jednodušší to i propagovat.“ V rámci vlastní organizace RDC zlepšuje propojení nabídky a poptávky prostřednictvím webové aplikace Sinch: „Začali jsme využívat moderní webovou aplikaci Sinch pro management dobrovolnictví (<https://onsinch.com/cs/>), která nám pomáhá v organizaci budovat a upevňovat dobrovolnickou síť, sjednotit postupy, koordinovat nábor, vést evidenci dobrovolníků, jejich činnosti a komunikovat s nimi. Dobrovolníci si mohou spravovat svůj vlastní účet v systému a sledovat dobrovolnické příležitosti v naší organizaci. Inzerce z prostředí Sinch lze propisovat na nový inzertní dobrovolnický portál Vlnapomoci.cz.“

Rovněž Armáda spásy s úspěchem využívá tuto aplikaci, jak dokumentuje následující výrok: *Zmínil bych aplikaci „On sinch“, používá ho DC Letokruh a Vlna pomoci. My s touto aplikací hodně pracujeme. Je to interaktivní dobrovolnická databáze, kde se nám můžou dobrovolníci registrovat/hlásit (stejně jako Letokruhu, nebo ČČK hodně využívali při tornádu). Dobrovolníci mají své přístupy, mohou si sledovat jednotlivé*

směny, jednotlivé dobrovolnické aktivity a přímo se na ně po registraci hlásit. Je to velice interaktivní a my jsme na to získali grant na digitalizaci dobrovolnictví v Armádě spásy a je to platforma, díky níž můžu jako koordinátor rozvoje dobrovolnictví sledovat a podpořit rozvoj a štábní kulturu práce s dobrovolníky v Armádě spásy napříč všemi našimi pobočkami. Na Vlně pomoci mohou sledovat dobrovolnické příležitosti, ale hlásí se do aplikace Sinch, která je s tím propojena. Je to místo, kde se registrují u Armády spásy jako dobrovolníci a mohou sledovat dobrovolnické příležitosti Armády spásy. Vlna pomoci je něco jako portál dobrovolnik.cz, akorát takového modernějšího pojetí. Sinch spolupracuje i s Hestii a Hestia ví, že portál dobrovolnik.cz je poměrně zastaralý, je i hodně pomalý. Pokud jste dávali v poslední době nějaké dobrovolnické příležitosti, tak jste si ověřili, že ten systém běží opravdu hodně pomalu a nemá takové možnosti jako má Sinch. Do chatu dávám přihlašovací stránku Armády spásy v základním tvaru a takovou stránku může mít každé DC. A můžeme dobrovolnictví v ČR posunout i prostřednictvím takovýchto nástrojů.

3.2.5.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území KVK RDC může naplňovat jen v omezené míře, jelikož větší organizace mají nastaveny vlastní metodické postupy, další organizace přebírají metodiky z jiných organizací, kde se školily. Níže uvádíme výroky účastníků kulatých stolů na dokreslení možností metodické spolupráce:

- *My máme metodiku a s přijímajícími organizacemi probíráme, jak s dobrovolníky pracujeme podle této metodiky, jak probíhá školení. Říkáme jim, co všechno mají naši dobrovolníci k dispozici, např. supervize, pravidelný kontakt s koordinátorkou dobrovolníků, přijímající organizace jsou informovány o tom, podle čeho a jak s dobrovolníky pracujeme v organizaci.*
- *My jsme naši metodiku převzali z Hestie, protože jsem byla před lety vyškolená na 2 kurzech pro koordinátory dobrovolníků, takže jsme pracovali s tím materiálem, který jsme tam dostali. Spíš spolupracujeme partnersky s Instandem.*
- *Máme vlastní metodiku.*

- *Metodiku vypracovanou nemáme. Spolupracujeme s Instandem. Dobrovolnictví je pořád na stejné bázi jako dřív, tím mám na mysli, že spolupráce je výborná a kdykoliv potřebujeme jakéhokoliv dobrovolníka k lidem, tak se to dá vždycky domluvit.*
- *Pro nás metodika není důležitá. Spíš by pro nás bylo důležité vědět, kam se obrátit, když někdo z našich klientů potřebuje.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá jen dílčím způsobem k metodickému sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví.

3.2.5.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl pozitivně z hlediska počtu dobrovolníků v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, na rozdíl od ostatních krajů. Tuto situaci dokresluje výrok: *Velký boom zapojení dobrovolníků byl v době lockdownu, lidé, kteří byli doma a nemohli docházet do kanceláří, ušetřili čas za dojíždění a věnovali větší množství času, který dávali k dispozici. Nabízeli se lidé třeba na doučování, na doprovázení dětí s handicapem ven, nebyl problém sehnat dobrovolníky, kteří roznášeli jídlo nebo léky seniorům nebo lidem v karanténě. Bylo to období, kdy dobrovolnictví zažívalo veliký rozkvět. S návratem lidí do běžného pracovního procesu jsme zase v těch normálních hodnotách, kdy přichází dobrovolník občas.*

Rovněž z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován výrazný nárůst v roce 2020. V roce 2021 byl oproti roku 2019 rovněž nárůst hodin, ale menší než v roce 2020.

Tabulka 3.38: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	KVK	Celkem	KVK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	225,7 %	83,8 %	152,8 %
2021	100,6 %	110,3 %	89,0 %	125,9 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Co se týká zvýšení zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit, tak tím, jak se rozrostl počet přijímajících organizací, počet dobrovolnických programů, tak se navýšil i počet dobrovolníků. Je větší nabídka aktivit pro dobrovolníky. Dobrovolníků

dlouhodobých je ovšem stále nedostatek. Např. nedostatek dobrovolníků vnímají organizace Rytmus a Dolmen, kteří pracují s lidmi s mentálním postižením. Dle vyjádření RDC „*Jak se rozšiřuje nabídka možností dobrovolnictví, tak i ti dobrovolníci mají větší možnost výběru, ke kterým cílovým skupinám jít, a je pravda, že variantu jít k lidem s postižením si vybírají méně často. Častěji si vybírají doučování dětí, potom seniory a teď hodně chtějí chodit do nemocnic.*“

3.2.5.6 Informovanost o dobrovolnictví

Karlovarský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 83 %, jedná se o nižší střední kategorii hodnocení mezi hodnocenými kraji. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace ani veřejná správa u veřejnosti nevnímají zlepšení informovanosti. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké z pohledu veřejné správy.

Tabulka 3.39: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Karlovarského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
KVK	45,0	60,7	62,5	18,8	30,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.*

Pozn.: Znění otázky C1 *Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.*

V rámci projektu rozvoje dobrovolnictví RDC realizovalo propagační aktivity a prezentace dobrovolnictví v kraji na různých akcích, např. den rodin, vánoční trhy, fair market. Realizovalo přednášky o dobrovolnictví v přijímajících organizacích (např. přednášky pro pěstouny v jedné z přijímajících organizací) a na SŠ (např. Škola Můj projekt Mánesova, SŠ keramická, SŠ pedagogická, obchodní akademie). V rámci Dnů dobrovolnictví (dvoudenní akce v krajské knihovně) byl jeden dopolední blok věnován studentům, kterých přišlo přes 100 studentů. Dále v rámci projektu realizovali 8 x Den otevřených dveří, kdy se potkali se zástupci města, kraje, přijímajících organizací, ale zároveň sem přišli i zájemci o dobrovolnictví, navázali zde kontakty i s novými přijímajícími organizacemi. Další rozvoj propagace je spatřován v RDC v založení Instagramu, natočení videospotu o dobrovolnictví, který by zaujal i mladší generaci.

3.2.5.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

KVK dle dobrovolnických organizací má vyšší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Rovněž dostupnost vzdělávání pro dobrovolníky je dobrá. Vysokého podílu dosahuje kvalifikace koordinátorů dobrovolníků, kteří rovněž mají dobrou dostupnost vzdělávání. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je považována za kvalitní. V rámci intervence bylo proškolen RDC 30 koordinátorů dobrovolníků a 54 dobrovolníků. Větší počet dobrovolníků byl proškolen z KVK v rámci kurzu pořádaných výzkumnou organizací ACCENDO, především z řad žáků střední školy. Dopad intervence je třeba interpretovat velmi pozitivně i s ohledem na populační velikost kraje, která je ve srovnání s průměrným krajem v ČR jen 40 %. Výrok ke školení: „S RDC jsme spolupracovali převážně v oblasti školení, i já jsem se zúčastnil toho školení koordinátorů dobrovolníků – myslím si, že to bylo přínosné a vydatné školení, za to děkuji.“

Tabulka 3.40: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Karlovarském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	KVK
Hodnocení změny	72,5	62,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území KVK bylo identifikováno mírně zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je nižší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Jedná se o drobnosti, koordinace dobrovolníků probíhala i dříve v dobré kvalitě. Je to opět v souvislosti s rozšířením dobrovolnických programů – více zkušeností.*
- *V době coronavirové krize se dobrovolníci z různých organizací spojili a společně vykonávali potřebné úkoly (šití roušek, podpora zdravotníků v přetížené chebské nemocnici, rozvoz potravinových balíčků seniorům).*
- *Je vyšší podpora a ohodnocení dobrovolníků.*
- *Kvalifikovanost se významně spíš nezlepšila. Jen když například probíhá cvičení jógy pro seniory, tak tam je nějaká zkušenost dobrovolníků se cvičením jógy. U doučování, tam jsme se setkali s tím, že dobrovolníkem byl někdo, kdo dřív sám učil. Ale že bychom měli třeba IT, který by učil*

seniory na tabletech, tak to spíš dělá „běžný“ dobrovolník, aniž by byl takto kvalifikovaný.

- *U nás se změnilo to, že každý měsíc nabízíme dobrovolníkům termín školení, protože se hlásí celkově víc dobrovolníků než před lety, takže nemusí třeba čtvrt roku čekat na školení oproti minulosti. Pravidelné supervize mají víc termínů, snažíme se být víc flexibilní pro dobrovolníky, aby měli možnost se supervize nebo školení opravdu účastnit.*

3.2.5.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována. Z evaluačního průzkumu byly v KVK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Jsme v kontaktu s kontaktní osobou v přijímající organizaci, probíhají pravidelná setkání, případně telefonicky či mailem.*
- *Jsme v kontaktu s přijímajícími organizacemi nebo klienty, kteří činnost dobrovolníků hodnotí.*
- *Kontrolu činnosti dobrovolníků provádí koordinátor projektu. Kontroluje a hodnotí dobrovolníky formou rozhovorů s dobrovolníky, s klienty, přímým pozorováním a formou intervize min. 2x ročně.*
- *Sociální pracovnice přijímající organizace je v pravidelném kontaktu s koordinátorem dobrovolnického projektu a může upozornit na případné nedostatky práce dobrovolníka. 1x ročně dostávají dobrovolníci písemné zhodnocení své práce. Zde jsou individuálně oceněny klady konkrétního dobrovolníka.*
- *Zpětná vazba klientů a zaměstnanců.*
- *Zpětná vazba od klientů.*
- *Rozhovor v rámci hodnocení průběhu poskytované služby.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území KVK, dle vyjádření dobrovolnických organizací, je především velmi dobré.

Tabulka 3.41: Kvalita činnosti dobrovolníků v Karlovarském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	KVK
Velmi dobře	70,6	80,0
Dobře	24,8	26,0
Ani dobře, ani špatně	7,0	0,7
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Porušování pravidel přijímající organizace, nespolehlivost.*
- *Nevhodný způsob chování vůči klientům (zneužívání, nepartnerský přístup, požívání alkoholu nebo jiných omamných látek).*

Polovina dobrovolnických organizací na území KVK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je mírně pod celorepublikovým průměrem. Proces zlepšování je dokladován následujícími výroky:

- *Nabízíme více možností, jak se dobrovolnický realizovat, máme více přijímajících organizací, větší možnost dobrovolnické činnosti.*
- *Větší zodpovědnost a flexibilita dobrovolníků.*
- *Dobrovolníci přešli na aktivity online například doučování, které bylo potřeba. Během pandemie se rozvinulo jednorázové dobrovolnictví, akutní pomoc.*

3.2.5.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC naplnilo jen částečně účel svého zřízení. Spolupráce RDC s představiteli samosprávy na úrovni vedení Karlovarského kraje není dostatečně rozvinutá. Na kraji není osoba, která by měla dobrovolnictví v gesci. Karlovarský kraj podporuje dobrovolnictví od r. 2014, cíleně od r. 2018, kdy se začal vyhlašovat dotační program pro poskytování dotací z rozpočtu Karlovarského kraje na podporu dobrovolnictví. Vyhlášují ho za účelem realizace aktivit v oblasti podpory dobrovolnictví na území Karlovarského kraje. Je to v návaznosti na cíl podpory dobrovolnictví v akčním plánu. Pro rok 2022 mají alokováno 200 tis. Kč na dotační program na podporu dobrovolnictví a výše dotace v jednotlivém případě (tj. jedna žádost) může činit max. 150tis. Kč a žadatel může podat max. 1 žádost. Dobrovolnické centrum INSTAND je podporováno v rámci výše uvedeného dotačního programu.

Dobrovolnická centra ani dobrovolnické organizace nejsou mezi sebou provázány. Je nedostatečně rozvinuto sdílení zkušeností. Není zde velké povědomí o dobrovolnictví, a to jak u veřejnosti, taky i u veřejné správy. Obecně dobrovolnické organizace velmi pozitivně hodnotily činnost RDC zejména v covidové době, kdy se vyskytla obrovská potřeba dobrovolníků v rámci zapojení při fungování sociálních služeb. Karlovarský kraj je na začátku vytvoření efektivní regionální dobrovolnické infrastruktury.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území KVK

1. Rozvinout strategické plánování v oblasti dobrovolnictví na krajské úrovni. Vytvořit samostatný dokument s dlouhodobým charakterem rozvoje dobrovolnictví na kraji. V rámci implementace strategického dokumentu je vhodné vymezit osobu/pozici na kraji, která bude mít v kompetenci dobrovolnictví v jeho různorodosti.
2. Podporovat začlenění dobrovolnictví i v rámci střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, příp. komunitních plánů.
3. Zlepšit informovanost u veřejnosti a dlouhodobě působit na změnu postoje k dobrovolnictví dlouhodobými propagačními aktivitami ve spolupráci s krajem a městy/ORP.
4. Zlepšit informovanost o dobrovolnictví u obcí/měst včetně volných zástupců.
5. Pokračovat ve výchově k dobrovolnictví na středních školách, kterou by bylo vhodné z hlediska dlouhodobého působení vhodně rozšířit na základní školy, viz následující výrok: *Myslím si, že je opravdu důležité oslovovat mladé lidi, právě studenty formou besed na školách, ale možná i formou nějakých videí, prostě online formou, protože jsou dneska zvyklí být na sociálních sítích. Ukazovat jim příklady dobré praxe, příklady konkrétních studentů, kteří se našli v dobrovolnické práci, protože ona je to pro ně i výborná životní praxe, můžou si vyzkoušet různé typy profesí a může je to nasměrovat do jejich budoucího povolání. Myslím si, že je to perfektní příležitost a příležitost pro všechny mladé lidi od 15 let výše, ale samozřejmě dobrovolníci i děti na ZŠ.*
6. Pokračovat v oceňování dobrovolníků na krajské úrovni.
7. Posílit síťování dobrovolnických organizací v rámci kraje.
8. Posílit sdílení dobré praxe mezi koordinátory dobrovolníků.
9. Posílit činnost RDC v oblasti metodického působení a podpory především menších dobrovolnických organizací.

3.2.6 Ústecký kraj

3.2.6.1 Popis stavu

Ústecký kraj má průměrnou rozlohou území s nadprůměrným počtem obyvatel, zároveň jde o výrazně urbanizovaný kraj, jelikož 78,7 % obyvatel žije ve městech. Největší koncentrace obyvatel je ve městech, které leží především v pánevní oblasti. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány zemědělským a podhorským charakterem části území. Severní část kraje tvoří Šluknovský výběžek, který je charakteristický svou odlehlostí a obtížnou dostupností z centrální části kraje, ale je zde dobré napojení na sousední Sasko, se kterým je provázáno historickými vazbami.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především v Ústí na Labem, ale i v dalších městech. Na území kraje působí Rada dobrovolnických center regionu Severozápad, což je neformální organizace, která působí v Ústeckém a Karlovarském kraji. Posláním RADY je rozvíjet dobrovolnictví v regionu Ústeckého a Karlovarského kraje, spravovat síť partnerských dobrovolnických center a organizací, které s dobrovolníky spolupracují, informovat a motivovat veřejnost k dobrovolnické činnosti a systematicky posilovat prestiž dobrovolnictví a dobrovolníků. Cílem je vytvořit vzájemně prospěšné informační a vzdělávací prostředí v oblasti rozvoje metod práce v dobrovolnických programech a projektech.

Dobrovolnické centrum, z. s. (DCUL) vzniklo v listopadu 1999 a od svého založení se orientuje na práci s dobrovolníky, kteří pomáhají v různých oblastech života. V roce 2018 spolupracovali s 35 organizacemi, do kterých docházelo 436 dobrovolníků. Jejich dobrovolnická činnost čítala 29 073 dobrovolnických hodin za rok. DCUL je členskou organizací RADA a je autorizovanou osobou pro výkon zkoušky a udělení profesní kvalifikace koordinátora dobrovolníků. Jejich územní působnost v roce 2019 byla v některých projektech zaměřena na celý Ústecký kraj⁷. Činnost RDC je

⁷ DUCL. 2019. VÝROČNÍ ZPRÁVA DOBROVOLNICKÉHO CENTRA, Z. S., ÚSTÍ NAD LABEM 2019

vykonávána ve spolupráci RADKA z.s. – Dobrovolnické centrum RADKA, které působí v Kadani a je rovněž členskou organizací RADA.

Stav v roce 2022: V Ústeckém kraji je regionální dobrovolnická infrastruktura usazená. Kraj velice pozitivně hodnotil spolupráci s RDC, kterou i finančně podporuje s dotačním titulem a má vytvořenou strategii rozvoje dobrovolnictví, kterou v tomto roce aktualizoval. Obecně dobrovolnické organizace vysoce hodnotily odbornou podporu RDC při zavádění dobrovolnických programů. V území byly velmi dobré osobní vazby mezi organizacemi a RDC, spolupráce se jim v COVIDu-19 prohloubila. Je zde velmi rozvinutá přeshraniční spolupráce s Německem, která zde byla zmiňována opakovaně. RDC implementuje zkušenosti z mezinárodních projektů.

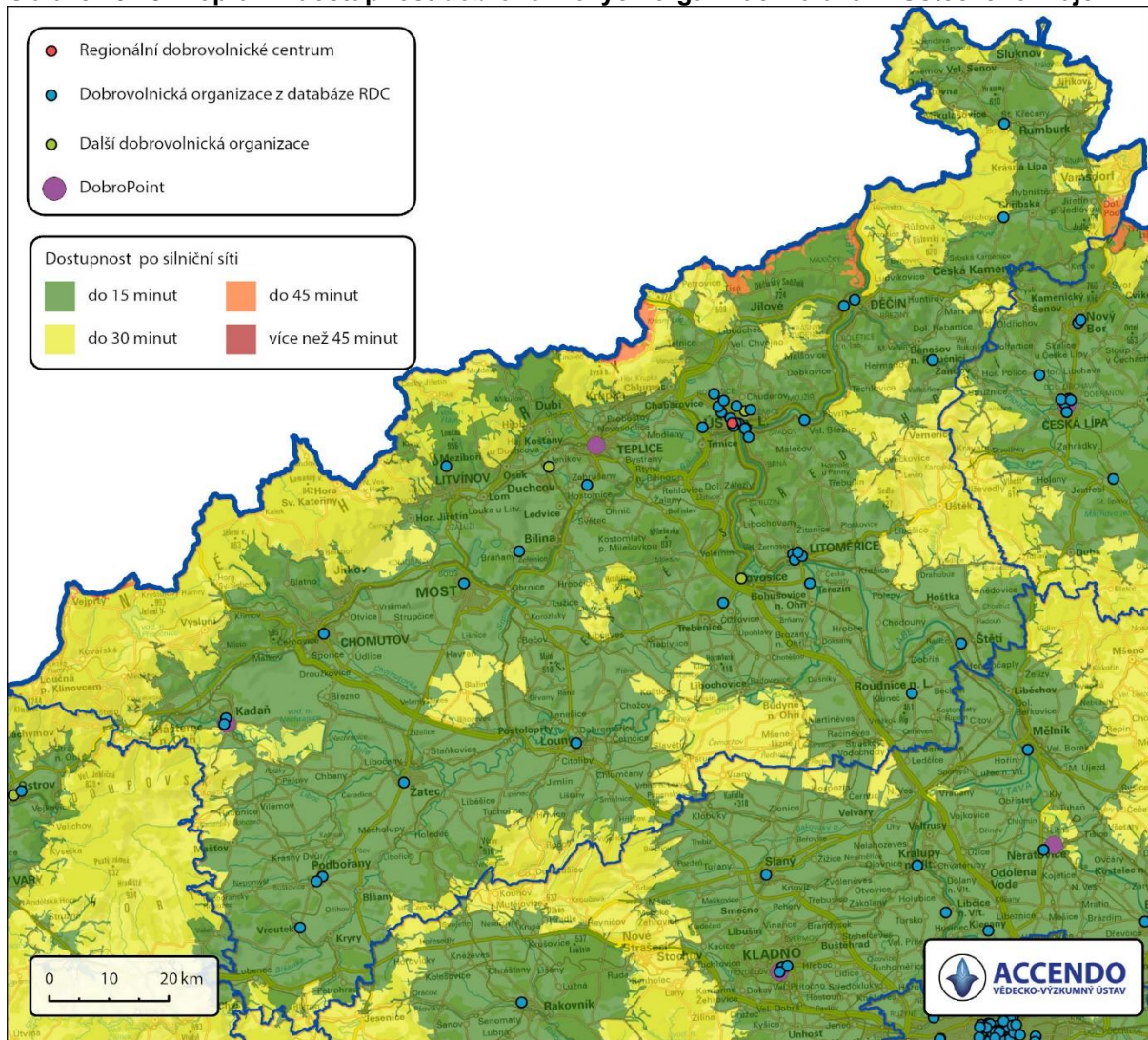
Kraj má schválenou Strategii podpory rozvoje dobrovolnictví Ústeckého kraje 2021–2022, na kterou byla navázána finanční podpora z dotačního programu ve výši 500 000 Kč na rok. Strategie byla zakomponována i do dalších strategických dokumentů kraje. Např. Program rozvoje Ústeckého kraje, který je schválený do roku 2027. Kraj řešil prodloužení strategie dobrovolnictví, protože se rozjela pandemie a dobrovolníci měli nezastupitelnou roli. Během období COVID-19 bylo zapojeno cca 300 dobrovolníků v prvopočátku a postupně se počty navyšovaly. Dotační program pro letošní rok bude vyhlášen 9. 3. 2022 s podáváním žádostí od 11. 4. do 25. 4. 2022 prostřednictvím Katalogu sociálních služeb ÚK, finanční alokace 500 tis. Kč. Počítají se schválením strategie opět na dva roky a zvažují prodloužit dobu střednědobých plánů, aby se aktivity prolínaly. Rádi by zachovali tento model RDC, aby tu pro ně zůstalo zachované koordinační centrum, které je pro ně základním partnerem.

3.2.6.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací hustší s koncentrací dobrovolnických organizací především v Ústí nad Labem a některých dalších městech. Na základě činnosti RDC jsou na území kraje i dva DobroPointy v Teplicích a Kadani. V rámci Šluknovského výběžku funguje především sousedská výpomoc, mají tam aktivní starosty, a proto nebyla potřeba vzniku LDC. Při pandemii mělo RDC možnost ozvat se organizacím v daných městech a fungovalo při nábořech dobrovolníků. Dle vyjádření LDC pokrytí organizacemi je dobře rozložené, velkou výhodou je pro ně funkční síťování, vzájemná komunikace. Obecně DC o sobě ví a domluví se na

působností v území. Jsou regiony, kde LDC nejsou, ale díky aktivitám RDC se povědomí o rozložení a působnosti LDC zvedlo a zlepšilo. V posledním čase se zvedl zájem několika organizací i z dalších okresů s žádostí o spolupráci. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako dobrou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.23: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Ústeckého kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území USK, rovněž dle zástupců veřejné správy došlo k mírnému zlepšení. USK dosahuje u dobrovolnických organizací nadprůměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji v ČR.

Tabulka 3.42: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Ústeckém kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	USK
Dobrovolnické organizace	67,8	75,0
Veřejná správa	67,0	66,8
Celkové hodnocení	67,3	70,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v USK:

- *V Teplicích a ve Štětí začaly fungovat nové organizace. Dále RDC pro USK navázalo spolupráci s dalšími organizacemi, ve kterých vznikla potřeba po dobrovolnících v rámci pandemie COVID-19.*
- *Díky COVID-19, kdy dobrovolnictví vstoupilo více ve známost a to tím, že se stalo dostupné pro staré lidi, pomáhalo se s nákupy a se vším potřebným.*
- *Nezaznamenala jsem rozvoj nebo zvýšení dostupnosti v poslední době v oblastech, ve které naše organizace působí.*
- *Ústecký kraj je pokrytý docela dobře. Působíme v Chomutově v sociálně zdravotnické oblasti. Jsme jen vysílající organizace. V Chomutově jsme pokrytí dobře, jsou organizace, které s námi chtějí navázat spolupráci. Je možnost dojíždět do okolních vesnic. Začínáme spolupracovat s novými organizacemi, např. Mobilní hospic. Nám se služby nezvýšily, poskytujeme služby pořád ve stejných organizacích.*
- *Působíme v Ústí nad Labem a v Teplicích. Dobrovolníci se sdružují spíše v Ústí nad Labem, kde je jejich větší působnost. Samozřejmě to hodně ovlivnila pandemie (přístup dobrovolníků atd.).*

3.2.6.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v USK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Na webu <https://dobrovolnictvi-usteckykraj.cz/> – sekce nabídka/poptávka, sekce aktuality. Na setkáních (osobních i online) s LDC, partnerskými organizacemi. Oslovení organizace z příslušného nebo nejbližšího města*

v případě registrace dobrovolníka z jiného města, informování na facebooku Dobrovolnického centra, z.s.

- *Zveřejňování poptávky organizací po dobrovolnictví, vedení databáze zájemců o dobrovolnictví.*
- *Zveřejňují poptávku a nabídku pomoci na sociálních sítích. Komunikují emailem a v uzavřených skupinách.*
- *Spolupracují s koordinátorkou organizace Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem, která zajišťuje přijetí dobrovolníků a pomáhá s administrativou.*
- *Dobrovolníci se na webu mohou registrovat – pořádají přednášky, besedy – náborové kampaně na konkrétní akce (např. Maraton v ÚL).*
- *Úzce spolupracují s organizacemi v celém kraji, které mají podobné zaměření, a také s krajským úřadem.*
- *Vyhledávají, proškolují a doprovází dobrovolníky, kteří pomáhají v přijímajících organizacích.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v USK. Během jejich činnosti se zlepšila komunikace přijímajících organizací v oblasti kultury s regionálním DC pro Ústecký kraj především v době pandemie, tornáda, uprchlické krize. Přispívají svou činností k rozvoji komunit a propojováním formálního a neformálního vzdělávání.

3.2.6.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území USK může RDC naplňovat jen v omezené míře. Dle výroků účastníků kulatých stolů uvádíme hodnocení k rozvoji metodické spolupráce:

- *Průběžné informování o aktualitách, změnách na webové stránce dobrovolnictvi-usteckykraj.cz. Školení koordinátorů dobrovolníků z různých organizací/měst v rámci akreditovaného kurzu Profesionalizace dobrovolnictví.*
- *Metodická podpora nových i stávajících dobrovolnických center a koordinátorů dobrovolníků.*
- *Je snaha o pravidelné setkávání, ale COVID-19 situace to neumožňuje, tak jak by bylo třeba.*

- *Pořádá různé workshopy.*
- *Propagací akreditovaných programů.*
- *Společné schůzky a zapojení do společných projektů. DC bylo v letech 2019–2021 partnerem při realizaci projektu financovaného z OP VVV, jehož příjemcem byla naše organizace.*
- *Nevím, mohu se jen domnívat, že vzhledem k proaktivnímu přístupu celého dobrovolnického centra a zejména jeho ředitelky, dochází k aktivitám vedoucím k metodickému sjednocení služeb.*
- *SPOLU proti samotě jsme se podíleli na vzniku některých metodických materiálů, např. při pandemii jsme prezentovali svoji metodiku telefonické pomoci s ostatními LDC.*
- *Metodiku jsem trošku změnila po auditu, kterého jsme se mohli zúčastnit v rámci zapojení do Národní asociace dobrovolnictví, které nám zprostředkovalo Dobrovolnické centrum, z. s. Hodně nám to pomohlo. Kvalita se zvýšila.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá k metodickému sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví. RDC v rámci metodické podpory se setkala s tím, že v některých LDC došlo k výměně koordinátorů dobrovolníků. Ne vždy od předchozího došlo k předání veškerých informací novému. Noví koordinátoři se mohli obracet a obraceli se pro metodickou podporu znovu na RDC, s tím souvisí i nastavení školení pro koordinátory dobrovolnictví, která realizují v rámci Profesionalizace dobrovolnictví. Některé organizace (ADRA, Sociální agentura, Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem) mají svou vlastní interní metodiku, příp. i strategii, např. vědecká knihovna má zpracovanou strategii, kde jeden ze 4 cílů je i rozvoj dobrovolnictví⁸. Menší organizace spolupracovaly na vlastní metodice s RDC.

⁸ Odkaz na strategii Severočeské vědecké knihovny v Ústí nad Labem, zpracovanou komiksovou formou pro větší atraktivitu směrem k veřejnosti <https://www.svkul.cz/wp-content/uploads/2021/07/koncepce-SVK-2021%E2%80%932024.pdf>

3.2.6.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl pozitivně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19 z hlediska počtu dobrovolníků v roce 2020, na rozdíl od ostatních krajů. Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován výrazný pokles v roce 2020 i 2021. Dle vyjádření RDC výrazně cítili zapojení dobrovolníků v době pandemie, kdy akreditované programy byly upozaděny, protože dobrovolníci nemohli docházet do soc. služeb či nemocnice. V době pandemie, kdy vše jelo v jiném režimu, zažila RDC příval nových dobrovolníků, v některých organizacích pomohla překonat personální krizi v době COVID-19. V menších organizacích jsou aktivity, na které se přicházejí lidé přihlásit jednorázově a nechtějí být zastřešeni žádnou smlouvou.

Tabulka 3.43: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	USK	Celkem	USK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	153,0 %	83,8 %	92,7 %
2021	100,6 %	131,6 %	89,0 %	77,4 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Pomáháme již od prvních povodní na Ústecku. Většina členů sboru dobrovolných hasičů, když měli volno, tak se nahlásili jako pracovníci do nemocnic, hospiců a jinam, organizovali nákupy, rozváželi různé věci.*
- *Dlouhodobí dobrovolníci klesli v roce 2020 a 2021 se nám to zase vrátilo. Největší rozdíl je u jednorázových dobrovolníků, kdy v roce 2019 jsme jich měli přes 20 a následně jsme je již nevyužili z důvodu pandemie. Hodiny odpracované se nám plus/mínus stále drží, je to kolem 300 hodin u dlouhodobých dobrovolníků. Změnily se aktivity poskytované a realizované dobrovolníky.*
- *V minulém roce jsme navázali spolupráci s firmami, firemní dobrovolnictví. Chodíme i do škol, kde se bavíme nejen o možné praxi u nás, ale i o dobrovolnictví. Firemní dobrovolníci, velké firmy se na nás obrací a chtějí zaměstnancům poskytnout nějakou dobrovolnickou činnost a my jsme hledali způsoby, jak spolupracovat.*

- *Nemohu posoudit, jsme jen přijímající organizací. Dobrovolníci chodí k nám jen na velké akce nebo do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.*
- *Vždy jsme se snažili udržet formální i neformální dobrovolnictví na nejvyšší míře. Vnímáme dobrovolníky jako součást týmu. Řada lidí nám pomáhá a nechce to mít nijak zastřešené smlouvou.*
- *U nás k žádné změně nedošlo, stále používáme dobrovolníky jen na jednorázové akce, jedná se o studenty SŠ u nás v Teplicích. Není potřeba aby přinášeli něco navíc. Nebyla znatelná žádná změna.*

3.2.6.6 Informovanost o dobrovolnictví

Ústecký kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 87 %, jedná se o střední kategorii hodnocení mezi hodnocenými kraji. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace ani veřejná správa u veřejnosti nevnímají výrazné zlepšení informovanosti. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti u veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovaností o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké z pohledu veřejné správy.

Dle vyjádření RDC se informovanost po pandemii COVID-19 diametrálně zvýšila, lidé si uvědomili, že je nutná pomoc. Systémově se zlepšila distribuce dobrovolné činnosti. Zvýšila se informovanost o činnosti regionálního dobrovolnického centra.

Tabulka 3.44: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Ústeckého kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
USK	59,6	65,0	84,4	43,8	43,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Informovanost dle dobrovolnických organizací k propagaci dobrovolnictví:

- *Informovanost z pohledu kraje se zlepšila s ohledem na fakt, že RDC zřídilo webové stránky, kde mají všechna dobrovolnická centra možnost prezentovat své aktivity, které realizují.*
- *Knihovna je informační centrum, a tak pocit zvýšené informovanosti vidíme značný.*

- *Zvýšilo se povědomí veřejnosti a povědomí přijímajících organizací o tom všem, co dobrovolníci mohou vykonávat. Mohou zastávat i jiné funkce a jiné role. Přináší velký potenciál v tom, v čem je jejich kvalifikace. S tím se naučily pracovat a využívat to přijímající organizace.*
- *Jsme členem RADY DC regionu Severozápad a moc si vážíme spolupráce s Dobrovolnickým centrem (oceňování dobrovolníků, školení dobrovolníků atd.). Naše činnost je velmi specifická. Podpora a posílení role koordinátora dobrovolníků jako profese, myslím si, že by bylo dobré dobrovolnictví propagovat na krajské úrovni (plakát na autobusové zastávce, že být dobrovolníkem může být fajn, více propagace na veřejných prostorech). Tím by se mohlo RDC zabývat.*

3.2.6.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

USK dle dobrovolnických organizací má vyšší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Rovněž dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je velmi vysoká. V roce 2021 dosahuje vyššího podílu počet kvalifikovaných koordinátorů, který se výrazně zlepšil od roku 2019. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností za nejlepší v ČR. V rámci intervence bylo proškolen v RDC 33 koordinátorů dobrovolníků a 31 dobrovolníků. Školení v době pandemie probíhalo především díky možnosti online náboru a online školení dobrovolníků. RDC uvedlo, že pracovali s odborníky, které vzdělávali v jejich interních systémech, např. Trello. Koordinace dobrovolníků v zařízení se tím zlepšila, poprvé vyzkoušeli model externí školitel. Zvýšila se kvalifikovanost dobrovolníků (lidé z úřadu, probační služba, lidé z knihovny, grafici). Byli to lidé, kterým se vytvořil prostor v době pandemie (home-office, ošetřovné s nemocným dítětem) a nyní po skončení pandemických opatření je jejich zapojení nižší. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Kvalifikované dobrovolníky jsme nevyužili.*
- *Kvalifikovaní dobrovolníci, nemohu posoudit. Máme hodně neoficiálních dobrovolníků, pomáhají lidé z řad veřejnosti, ale nejsou přes dobrovolnickou smlouvu.*
- *Všichni, kdo chtěli dobrovolničit, se proškolili na dobrovolníka nebo na koordinátora, tím se zvýšila kvalifikovanost.*
- *Dobrovolníci mají za sebou 50hodinový výcvik v hospicu. Tím se zvyšuje jejich kvalifikace. Máme svůj vlastní výcvik.*
- *Nevyužíváme kvalifikované dobrovolníky.*

Tabulka 3.45: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Ústeckém kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	USK
Hodnocení změny	72,5	78,6

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“

Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území USK bylo identifikováno výrazné zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Dle vyjádření RDC se kvalita práce a koordinace dobrovolníků zvýšila. Naučili se pracovat v online prostředí a být hodně flexibilní v přesunech v místě i čase.

Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Snažíme se pracovat s nástroji, které umožňují působit profesionálně v rámci digitalizace při koordinaci. Nástroje pro online komunikaci užíváme gmail, google work space, systém Trello apod.*
- *Koordinace přinesla lepší informovanost, možnosti se vzdělávat jinak, v možnosti navštívit ostatní dobrovolnická centra.*
- *Díky pandemii a pomoci při ní se více zprofesionalizovala koordinace, zlepšila se pravidla a postupy.*
- *Vyšší digitální gramotnost, přinesla lepší komunikaci s dobrovolníky, častěji za pomoci digitálních nástrojů (jsme v užším kontaktu). Mají větší přehled o možnostech dobrovolnictví a realizaci našich akcí.*
- *Koordinace přinesla lepší sociální pomoc, vzdělávání (doučování), komunitní akce, kulturní akce, akce v rámci udržitelnosti.*

3.2.6.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky především v pravidelné komunikaci s kontaktními osobami v přijímajících organizacích, v přímé komunikaci s klienty, pohovory s dobrovolníky. Dobrovolnické organizace se shodují v tom, že kvalitu služeb v dobrovolnictví ovlivňuje dobrá činnost koordinátora, chuť dobrovolníků věnovat se tomu, co je baví a naplňuje. Mezi tyto činnosti dle vyjádření DO patří donáška knih a potravin, pomoc při akcích v domově pro seniory, v dětském domově, pořádání komunitních akcí, deskové hry, kreativní tvoření. Je na dobrovolnických organizacích, aby vhodně spárovaly dobrovolníka a klienta a umožnily těmto činnostem příjemný průběh.

Z evaluačního průzkumu byly v USK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Probíhá průběžná komunikace s koordinátory dobrovolníků v přijímajících organizacích, rodinách nebo přímo s potřebnými klienty.*
- *Zpracováváme dotazníky klientů v přijímajících organizacích, pravidelně komunikujeme s kontaktními osobami v přijímajících organizacích.*
- *Především uplatňujeme komunikaci s klienty, kteří poskytovanou službu přijímají, setkávání s dobrovolníky.*
- *Zpětnou vazbou od klientů či návštěvníků akce, sledujeme kvalitu jejich práce.*
- *Při výkonu dobrovolnické práce jsme většinou s nimi, pozorujeme je, rozmlouváme s nimi. Např. u potravinových sbírek se aktivita dobrovolníků přímo odráží na množství darovaných potravin.*
- *Nemám moc informací, ale pro mě koordinátor dobrovolnictví je profesionální pozice, kterou si přeji, aby se v budoucnu posílila a aby se zaváděly standardy kvality v poskytování dobrovolnické služby. Tím by se mohlo zabývat RDC.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území USK, dle vyjádření dobrovolnických organizací, je především velmi dobré a spíše dobré.

Tabulka 3.46: Kvalita činnosti dobrovolníků v Ústeckém kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	USK
Velmi dobře	70,6	56,2
Dobře	24,8	42,0
Ani dobře, ani špatně	7,0	14,1
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,1

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

Se špatnými dobrovolníky z dlouhodobého hlediska nespolupracujeme, uvedené příklady jsou důvodem k ukončení dobrovolnické spolupráce, pokud na základě předchozích upozornění nedojde ke změně:

- *Např.: Dobrovolník nemá takový náboj pro pořádanou akci, dobrovolník se zúčastní minima akcí a jeho účast v dobrovolnictví je nepravidelná.*
- *Dobrovolník není schopen se řídit pravidly přijímající organizace.*
- *Porušuje pravidla.*
- *Nedochvilnost a nespolehlivost.*
- *Nedochází včas, není připraven na klienta, na aktivitu.*

Tabulka 3.47: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019

	ČR	USK
Ano	40,3	57,1
Ne	59,7	42,9
Hodnocení změny*	85,0	100,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D4 Došlo ke změně kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

57 % dobrovolnických organizací na území USK vnímalo zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je výrazně nad celorepublikovým průměrem. Proces zlepšování je dokladován následujícími výroky:

- *Kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky se za mě zvýšila. V době pandemie se věnovala velká péče dobrovolníkům při proškolení a v jejich přípravě na situace, které nám doba přináší. Kvalita služeb se opravdu zvedla.*
- *Byli jsme ale nuceni se rychle vzdělávat a pracovat v různých on-line nástrojích.*
- *Princip Červeného kříže a Sboru hasičů je fungovat. Nejsme výjezdová jednotka, jsme sbor. Komunikujeme s Krizovým centrem, nahlašujeme se na*

Krajské regionální středisko. Většina z nás komunikuje s Dobrovolnickým centrem, kde je nás potřeba, anebo jim nahlásíme, kde již jsme. Ohlašujeme se Lence Vonce Černé na email nebo zveřejňujeme příspěvky na soc. sítích. Smluvně jsme se hlásili do RDC, prošli jsme běžným zaškolením koncového dobrovolníka. Někteří prošli i školením koordinátora, tam je to vázáno smluvně a kodexem. Vše, co jsme potřebovali, bylo komunikováno telefonem, emailem. Týmy fungují nezávisle, tam se komunikace asi nezlepšila. Komunikace v rámci dobrovolnické aktivity se zlepšila určitě, už jen že jsme se viděli on-line, byly on-line mítinky.

- *Kvalita služeb a požadavky se zvýšily i přesto, že realizovali dobrovolníci jiné aktivity.*
- *Našemu zřizovateli i kraji jsme dali na vědomí, že budeme pomáhat i našim služebním autem. Byli jsme proškoleni přes RDC v on-line a všichni měli přes Dobrovolnické centrum uzavřené pojištění.*

3.2.6.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC plně naplnilo účel svého zřízení, úspěšně navázalo na předchozí spolupráci dobrovolnických organizací v rámci Rady dobrovolnických center regionu Severozápad. Kraj velice pozitivně hodnotil spolupráci s RDC, preferuje zachování tohoto modelu RDC, které je pro ně základním partnerem pro rozvoj dobrovolnictví. Kraj má vytvořenou strategii rozvoje dobrovolnictví, kterou v tomto roce aktualizoval. Na základě této strategie je vytvořen i dotační titul pro dobrovolnické organizace. Obecně dobrovolnické organizace vysoce hodnotily odbornou podporu RDC při zavádění dobrovolnických programů. V území byly velmi dobré osobní vazby mezi organizacemi a RDC, spolupráce v rámci území se v období pandemie COVID-19 prohloubila. Dle hodnocení DO je v rámci kraje realizováno velmi dobré sdílení dobré praxe v oblasti dobrovolnictví, nejvyšší hodnota v rámci krajů ČR.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území USK

1. Další činnost RDC by měla směřovat do rozvinutí spolupráce s městy.
2. Rozvinout ve spolupráci s krajem dlouhodobé strategické plánování s časovým horizontem cca 10 let, které zajistí dlouhodobý rozvoj regionální dobrovolnické infrastruktury a dobrou územní dostupnost dobrovolnických služeb i ve

Šluknovském výběžku. Strategie by se měla věnovat zmapování formálního i neformálního dobrovolnictví v kraji. Návrhová část by měla být z hlediska dlouhodobého finančně udržitelná založená na vícezdrojovém financování, včetně částečného využití zdrojů z rozpočtů měst a obcí. V implementační části by měly být nastaveny monitorovací indikátory pro vyhodnocování plnění strategie, například počet dobrovolníků v seniorském věku.

3. Zvážit možnosti zapojení MAS do rozvoje neformálního dobrovolnictví a rozvoje komunitních center.
4. Připravit dlouhodobou propagační strategii dobrovolnictví na území celého kraje ve spolupráci s krajem, městy a dobrovolnickými organizacemi, pro zvýšení o informovanosti o dobrovolnictví a dobrovolnické činnosti. Jedna z cílových skupin propagace by měla být děti a mládež.
5. Rozvinout dlouhodobou výchovu k dobrovolnictví na základních i středních školách. Zvážit intenzivnější zapojení Univerzity Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem do dobrovolnictví v rámci kraje.
6. Rozvoj inkluzivního dobrovolnictví a digitalizace dobrovolnictví.
7. Rozvoj metodické podpory a zvážit možnost zavádění standardu kvality v poskytování dobrovolnické služby.
8. Propagace pozice koordinátora dobrovolnictví v jednotlivých organizacích.

3.2.7 Liberecký kraj

3.2.7.1 Popis stavu

Liberecký kraj má ze všech krajů nejmenší rozlohu a z hlediska počtu obyvatel je druhý nejmenší, zároveň jde o výrazně urbanizovaný kraj, jelikož 76,8 % obyvatel žije ve městech. Největší koncentrace obyvatel je v rámci sídelní aglomerace Liberec a Jablonec nad Nisou, kde žije 44 % obyvatel.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace byly koncentrovány především ve třech největších městech, v Liberci, Jablonci nad Nisou a České Lípě. V území od roku 2014 působí Asociace nestátních neziskových organizací Libereckého kraje.

Dobrovolnické centrum ADRA Liberec vstupuje do území v roce 2018. Je součástí humanitární organizace ADRA, která má v dobrovolnictví dlouholetou tradici včetně vypracování vlastní metodiky. Rovněž Michal Čančík, vedoucí projektu regionálního dobrovolnického centra v Liberci, má v oblasti dobrovolnictví dlouholeté zkušenosti.

Stav v roce 2022: V Libereckém kraji se regionální dobrovolnická infrastruktura postupně vytváří. Kraj kladně hodnotil spolupráci s RDC. Obecně dobrovolnické organizace vysoce hodnotily odbornou podporu RDC při zavádění dobrovolnických programů.

LBK má ve Strategii rozvoje Libereckého kraje 2021–2027⁹ samostatné body nebo aktivity k podpoře dobrovolnictví. V oblasti sportu B2.2h. Zvyšování odborné připravenosti a profesionalizace pracovníků v oblasti sportu (profesionálů i dobrovolníků). V oblasti sociální jsou aktivity: D3.2f. Podpora rozvoje regionální sítě dobrovolnických center a programů pro dobrovolníky v sociální oblasti; D3.2g. Zvýšení povědomí a osvěty o dobrovolnictví v sociální oblasti. V oblasti Krizového zřízení je aktivita D4.2e. Větší propojování a spolupráce dobrovolnických organizací se složkami IZS a jinými profesionálními složkami. Dále v oblasti Podpora občanské společnosti je

⁹ Dostupný na: <https://regionalni-rozvoj.kraj-lbc.cz/page1874/rozvojove-dokumenty-strategie-rozvoje-lk-a-program-rozvoje-lk/strategie-rozvoje-libereckeho-kraje-2021>

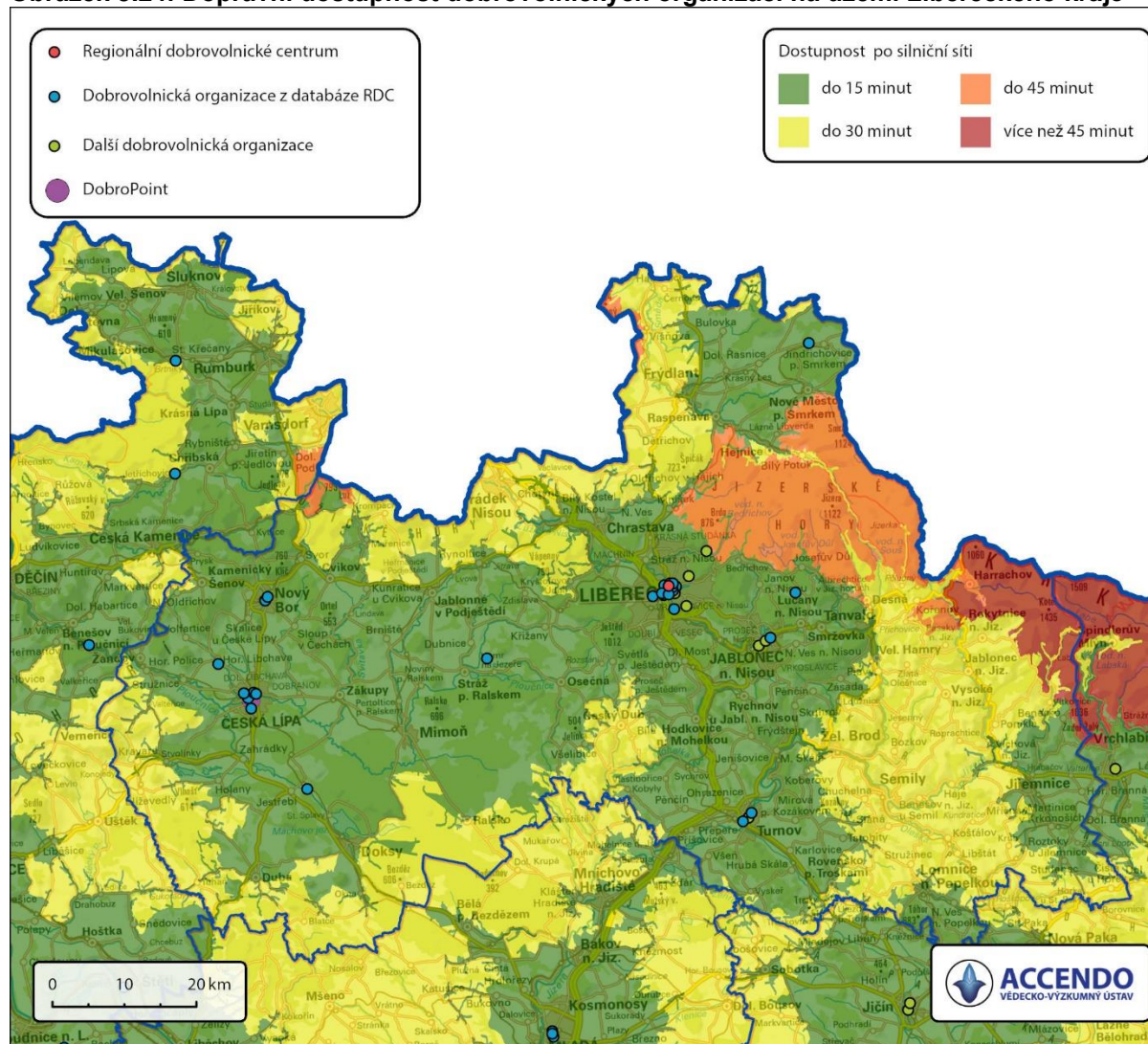
aktivita E1.4j. Podpora aktivit v oblasti dobrovolnictví. Celá strategie vhodným způsobem zohledňuje potenciál a podporu dobrovolnictví v jeho rozmanitosti.

3.2.7.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací průměrná s koncentrací dobrovolnických organizací především v Liberci a některých dalších městech. RDC pro zlepšení územního pokrytí vytvořili DobroPoint v České Lípě. Nedostatečně pokrytá je oblast Semilská. Celkovou dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako mírně podprůměrnou. Dle vyjádření kraje k územnímu pokrytí: *Tématikou pokrytí jsme se loni začali zabývat, když jsme plánovali společné aktivity s RDC. Pro nás jako pro kraj je důležité územně-správní členění, máme 4 okresy a 10 ORP. Do budoucna bychom chtěli v oblasti dobrovolnictví vycházet z tohoto naprosto jasného a neoddiskutovatelného rozdělení – tam všude bychom jako kraj měli dosáhnout. Zde můžeme jako kraj žádat spolupráci ORP. Tohle by bylo nejjednodušší, držet se toho, co máme, a území co nejlépe pokrýt. Bude to určitě dlouho trvat.*

Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedená dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.24: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Libereckého kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území LBK, rovněž dle zástupců veřejné správy došlo k mírnému zlepšení. Dle vyjádření dobrovolnických organizací: „*Především registrujeme větší dostupnost na Českolipsku*“. LBK dosahuje u dobrovolnických organizací podprůměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji ČR.

Tabulka 3.48: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Libereckém kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	LBK
Dobrovolnické organizace	67,8	63,5
Veřejná správa	67,0	58,3
Celkové hodnocení	67,3	61,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v LBK:

- *Zlepšení dostupnosti a míru pokrytí v kraji nedokáží zhodnotit. Myslím si, že RDC v Liberci, se kterým také spolupracujeme, funguje výborně a stejně tak pobočka v České Lípě.*
- *Snaha o zlepšení určitě byla a je. Od roku 2020 rozvoj silně brzdí nebo dle zaměření až znemožňuje problematika omezujících opatření z důvodu COVID-19.*
- *Dostupnost se zlepšila prostřednictvím sdílení a šíření informací a síťování.*
- *Regionální dobrovolnické centrum ADRA v posledních letech sdružuje dobrovolnické (přijímající i vysílající) organizace. Zvyšuje povědomí o dobrovolnictví v kraji.*
- *Je tu zlepšení informovanosti o dobrovolnictví a jeho možnostech*
- *Dle vyjádření ADRY: Mám 3 stěžejní místa, kde dobrovolníky hodně využívají, nejvíce v Liberci, běží i dobrovolnický program ve Frýdlantě a na Novoměstsku, snaží se navýšit dobrovolnictví na Hrádecku a Chrastavsku. „Souhlasím s kolegy, že by bylo hrozně fajn to mít méně centralizované v Liberci a třeba i to Českolipsko má potencionál“. Pokrytí dobrovolnictví v rámci kraje dle mapy není rovnoměrné. „Máme tu dvě centra, plus ještě Turnov jako osamocený ostrůvek. Z tohoto důvodu jsem navrhoval, že nelze vše soustředit jenom do jednoho centra do Liberce, že to nefunguje v praxi. Ideální by bylo, kdyby na kraj byla 4 taková centra“. Aktuálně mají nasmlouvaných v rámci Českolipska 17 organizací, se kterými spolupracují.*
- *Jedeme ve fenoménu online dobrovolnictví, určitě to saturuje tu potřebnost a překračuje to i hranice kraje i státu. Výjimkou nejsou ani dobrovolníci z jiné země, kteří se připojují a pomáhají doučovat. Ale zároveň my můžeme využít know-how, které si tu předáváme díky sdílení, ať v rámci Adry nebo kraje.*
- *Dobrovolníky přijímáme, máme stálé a nahodilé dobrovolníky na větší akce, které ale v COVIDu-19 nebyly. Vysíláme je na sbírky různého typu. V době COVIDu-19 jsme měli dobrovolnictví na bodě nula, doufám, že teď přijde naše doba. V této době jsme RDC nevyužívali. Připravujeme metodiku a ráda budu v tomto s RDC spolupracovat.*

3.2.7.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v LBK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Ačkoliv naši službu velmi limituje COVID-19, vnímám velmi pozitivně spolupráci s Regionálním dobrovolnickým centrem. Jsme registrovaní na webových stránkách pro zájemce o dobrovolnictví a naši pracovníci se pravidelně účastní školení koordinátorů dobrovolnictví, besed, kulatých stolů a sdílení dobrých praxí. Naše organizace také dobře uchopila fenomén online dobrovolnictví, což značně pomohlo vykrýt kapacity.*
- *Jsme registrovaní na webu RDC, kde nabízíme, že u nás je možnost být dobrovolníkem, to velmi kvituji, zatím jsme takto sehnali asi 2 dobrovolníky, že si nás našli přes ADRU, ale věřím, že v budoucnu to bude lepší.*
- *To řešíme prostřednictvím webové stránky a akcí, které organizujeme, síťováním.*
- *Poptávku a nabídku řešíme prostřednictvím lokálních dobrovolnických center v kraji. Společnými konzultacemi a schůzkami koordinátorů dobrovolníků. Intenzivní komunikací a prací s koordinátory dobrovolníků.*
- *Zprostředkováním inzerátů na vyhledávání dobrovolníků a následně šířením nabídky dobrovolnických aktivit na webových stránkách <https://lk.regionalnidobrovolnickecentrum.cz/subdom/lk/>*
- *Např. na naši žádost zveřejnilo RDC leták o nábore dobrovolníků v naší organizaci.*
- *RDC vede databázi organizací, které pracují s dobrovolníky, a vede databázi zájemců o dobrovolnickou činnost.*
- *Spravují se databáze, pořádají akce, dny otevřených dveří.*
- *Letáky či informace se rozdávají v rámci pracovních skupin komunitního plánování sociálních služeb v rámci ORP Česká Lípa.*
- *RDC koordinuje nabídku i poptávku, komunikuje se zapojenými subjekty.*
- *Využíváme webové stránky, které jsou velmi dobře udělané. Účastnili jsme se říjnové konference na Libereckém kraji. Dávali jsme také požadavek na*

dobrovolníky, které potřebujeme. Zúčastnili jsme se školení koordinátorů dobrovolníků.

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů v omezené míře přispívá ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v LBK. Dle vyjádření RDC: *U několik desítek lidí jsme pomohli zprostředkovat a poslali jsme dobrovolníky. Zde však vidím největší zásah pandemie, protože řada organizací, které běžně s dobrovolníky pracují, je vlastně nepotřebovala, protože nemohli působit tam, kde obvykle působí. Tady to vidím jako výzvu do budoucnosti, poptávka nemohla být z důvodu COVIDu-19 naplněna, k navýšení dojíždět nemohlo (zavřené domy seniorů apod.), vidíme to i v našem dobrovolnickém programu, kde mohli dobrovolníci působit pouze 2 měsíce v roce. Regionální dobrovolnické centrum ADRA má přehledné webové stránky, kde je vytvořena databáze organizací, které přijímají dobrovolníky. Na webu jsou dále zveřejněny články ohledně možností, jak se zapojit jako dobrovolník. Koordinátorka z Regionálního dobrovolnického centra ADRA propojí zájemce o dobrovolnictví s konkrétní organizací, kde by chtěl dobrovolník působit.*

3.2.7.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území LBK může RDC naplňovat, dle tohoto vyjádření: *Klíčové v této oblasti je školení, kde jsme předávali naše know-how, které jsme za 20 let působení ADRY v ČR mohli předat, vzájemně jsme se obohacovali, rozdávali jsme metodiky, které u nás vznikly (např. o vzdělávání dobrovolníků, 40–50 stran) a další dokumenty. Ze zpětných vazeb zaznívalo „To je zajímavé, to bychom chtěli zařadit do našich vzdělávacích programů“. Jestli, a to je výzva po dnešním kulatém stole, nás to povede vytvořit další společný dokument, tak to je dobře. I když já vnímám, že dobrovolnické projekty jsou specifické, jsem pro, aby to mělo řád a pravidla, ale abychom tím neudusili tu spontaneitu, která k dobrovolnictví patří. Ať to sešněrujeme jen způsobem, aby to dobrovolnictví rozvíjelo, nebrzdilo. Dle výroků účastníků kulatých stolů uvádíme hodnocení dobrovolnických organizací k rozvoji společné metodické spolupráce s RDC:*

- *Školením koordinátorů dobrovolníků v různých organizacích.*
- *Konzultacemi na společných setkáních koordinátorů dobrovolníků.*
- *Prostřednictvím školení, kulatých stolů.*

- *Pořádá školení koordinátorů dobrovolnictví a kontaktních osob a pořádá i jejich neformální setkání.*
- *Administrativní záštita, orientace v legislativě, sdílení dobrých praxí a metodik napříč organizacemi.*
- *Nedokážu odpovědět, nesleduji tak detailně práci regionálního dobrovolnického centra.*
- *Působí jako zastřešující organizace, je možné se na ně obrátit s problémy/dotazy.*
- *My máme poměrně dobře udělanou vlastní metodiku. Naopak jsem metodikem, který má za úkol know-how Člověka v tísní ve vzdělávacích službách šířit ven, sama školím jiné organizace, které rozjíždějí dobrovolnické a doučovací programy. Za sebe dávám palec nahoru, za „administrativní a legislativní background“, orientovat se, co to je akreditovaný/neakreditovaný dobrovolník, jak si dávat pozor na pojištění/nepojištění a tohle nám ADRA dala a moc mi to v mojí práci pomohlo.*
- *Metodické sjednocení, myslím si, že je to jedna z nejdůležitějších věcí nejen pro dobrovolnické organizace, protože školení, konzultace, poradenství, to je to, co se v organizacích netýká jen dobrovolnictví jako takového, ale týká se samotného nastavení fungování NNO. Pro mě je jednoduchá metodika a návody stěžejní téma. My jsme se problematice metodiky věnovali před 2–3 lety, kdy jsme pořádali celodenní akci pro NNO a na základě toho, co se tam probíralo, jsme pro jednotlivé oblasti NNO zpracovali metodiku (není to oficiální metodika). Metodika je pro nás důležitá.*
- *S RDC jsme na metodice nespolupracovali. Ale 2x jsme absolvovali školení v RDC, spolupracujeme v rámci předávání informací Dne neziskového sektoru. Další spolupráci očekáváme v březnu (po rozvolnění opatření). Chceme rozjet společný projekt a určitě budeme dále s RDC spolupracovat více a úžeji, než jsme byli doteď zvyklí a rádi toho využijeme.*
- *Naše spolupráce s ADROU je zatím taková, že jsme navázali kontakt, víme o sobě. Kolegyně se již domlouvala na aktivitě v létě k propagaci dobrovolnictví. Momentálně chystáme novou koncepci dobrovolnictví. Jsme specifický tým, že máme své vlastní dobrovolníky pro potřeby ZOO. Nicméně objevují se nám*

dobrovolníci z různých firem, firemní dobrovolnictví a řešíme i nové využití dobrovolníků, než jsme dělali do teď, třeba s ADROU.

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů výrazně přispívá k metodickému sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví především u menších organizací.

3.2.7.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl pozitivně ovlivněn z hlediska počtu dobrovolníků v roce 2021, rok 2020 byl negativně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, vývoj v Libereckém kraji kopíruje celostátní vývoj. Z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin je vývoj totožný jako u počtu dobrovolníků.

Tabulka 3.49: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	LBK	Celkem	LBK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	72,3 %	83,8 %	85,4 %
2021	100,6 %	163,6 %	89,0 %	121,6 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *COVID-19 nám rozházel dobrovolnické programy, nyní máme asi 48 aktivních dobrovolníků. V době COVIDU-19 jsme museli také pružně reagovat, zařízení dobrovolníky nepouštěla. Naši dobrovolníci roznášeli roušky, desinfekci, pomáhali s venčením psů. Naše dobrovolnické programy teď opět běží. Nefunguje akorát program Dítě z důvodu Omikronu.*
- *V počtu dobrovolníků za poslední 2 roky, jsme na tom špatně, pokud s nimi nejsme v kontaktu, ztrácí motivaci, i přes pravidelný písemný a telefonní kontakt. Dostávali i novinky ze ZOO (nová mláďata atd). COVID-19 nás postihl hodně, chceme to nyní znovu nastartovat a také získat nové dobrovolníky a doufáme, že se nám to podaří. Většina dobrovolníků v ZOO jsou ženy seniorského věku, které to baví. Podařilo se nám podchytit žáky 8. třídy ZŠ, pracují pod dozorem, pomáhají na akcích pro rodiny s dětmi.*

- *My teď v Libereckém kraji máme docela málo dobrovolníků. Nemůžu říct, že se nám zvýšil počet dobrovolníků, protože znovu začínáme po COVIDu-19, jsme na začátku cesty.*
- *V době COVIDu-19 se nám snížilo množství dobrovolníků a dobrovolnických akcí. Potřebovali bychom nyní víc dobrovolníků, máme pro ně práce dost. Pokud se podaří přes ADRU nějaké dobrovolníky získat, tak se nám budou určitě hodit.*
- *Dobrovolníky nejvíce využíváme pro aktivity u seniorů, zvláště v době COVIDu-19, kdy byli osamělí, tak si dobrovolníci chodili s nimi povídat, doprovodit je na úřad apod. Zdravotně postižení (chráněné dílny), i zde využíváme dobrovolníky. Dobrovolníky využíváme na doučování dětí, doprovody, volnočasové aktivity dětí. Akce sportujeme s Drakem, bowling, neformální setkání spřátelených organizací, nutná pomoc dobrovolníků a jiné jednorázové akce (dobrovolníci se vždy uplatní).*

3.2.7.6 Informovanost o dobrovolnictví

Liberecký kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 99 %, jedná se o nejvyšší hodnotu mezi hodnocenými kraji. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace ani veřejná správa u veřejnosti nevnímají výrazné zlepšení informovanosti. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti u veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké především z pohledu veřejné správy.

DO se vyjádřily, že se informovanost na jednu stranu zvýšila výrazně v souvislosti s tím, jak se o dobrovolnictví mluvilo v pandemii, jak v médiích, tak mezi lidmi. Bylo to sice o jiné formě dobrovolnictví, než co obvykle dělají. V rozvoji informovanosti všichni vidí velký potenciál. Nyní se pracuje se dvěma skupinami lidí, jednak zapojení dobrovolníků v mimořádných událostech jako je pandemie, zde nastalo velké zapojení, pak k tomu přišlo tornádo (tam se také zapojili lidé z Liberce). To přineslo boom v oblasti dobrovolnictví a o dobrovolnictví se více mluvilo. Dále v oblasti dlouhodobých dobrovolnických programů, kde lidé docházejí do sociálních a zdravotnických zařízení a dělají různé aktivity, které se dělat nemohly, proto tam díky pandemii nastal pokles.

Dle vyjádření kraje bylo uvedeno: *Co se týká informací od RDC, je to domluvené tak, že dostávám několik typů informací, jsou to informace, které se týkají naší spolupráce na krajské úrovni, což je státní správa anebo samosprávná činnost a na úrovni Libereckého kraje, tzn. na úrovni politické. Formy informací probíhají většinou elektronicky, co potřebujeme, tak tiskneme. Při vzniku RDC jsem natištěně letáčky dostala od p. Čančíka, umístili jsme je v našem informačním boxu a pravidelně jsme je obnovovali, sami jsme si je netiskli, množství jsme dostávali dle potřeby.*

Dále se zaměstnanci kraje vyjádřili: *Do dobrovolnické aktivity v rámci společenské odpovědnosti třeba ve firmách jsme se nezapojili. Zapojili jsme se jako zaměstnanci KÚ v době pandemie velice výrazně do trasování, obsluhovali jsme informační linku COVID-19 a očkování, předávali jsme informace, které ke mně chodily z Asociace neziskových organizací ČR, ale hlavně z Asociace veřejně prospěšných organizací ČR – ta zprostředkovala dlouhodobé zapůjčení vozidel pro naše zařízení sociálních a zdravotních služeb. Na tuhle otázku jsem nebyla připravena.*

- *„Co se týká dobrovolnictví, měli jsme zřízenou linku „Dobrovolníci v Libereckém kraji“, tato linka funguje dodnes. Není tam akutní poptávka a nabídka, ale je to v klidnějším režimu. Vydali jsme speciální zprávu, jak jsme v době pandemie pomáhali, komu a jak, což se týká dobrovolnictví. Mým snem, jako koordinátorky pro neziskový sektor, je zkusit zavést dobrovolnický program v rámci společenské odpovědnosti organizace. Chtěli bychom začít nejjednodušší aktivitou a tou je „jeden den dobrovolníkem někde“.*

Za magistrát města Liberec bylo uvedeno: *„Jak jsem již říkala, tak dobrovolnictví řešíme prostřednictvím naší příspěvkové organizace Kontakt. Na webu města také vycházejí nějaké články, ale ty, které Kontakt zpracuje. Co se týká pomoci v pandemii, tak tam tuším, že jsme jako město dávali dotaci ČČK na vzdělávání dobrovolníků. Bližší informace nemám“.*

Tabulka 3.50: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Libereckého kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
LBK	53,1	62,5	80,0	50,0	56,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Informovanost dle dobrovolnických organizací k propagaci dobrovolnictví:

- *Během dvou let, co žiju v České republice, jsem viděla, že existuje mnoho dobrovolných programů pro dospělé i děti. Mile mě překvapilo, že do školy často přicházejí různé dobrovolné organizace a mluví o své práci a motivují tak děti, aby se zapojily do různých akcí, které se v našem kraji konají.*
- *Informovanost v současné době, to obecně hodnotím průměrně, protože chybí akce, na kterých by se dala dobrovolnická činnost prezentovat nejlépe. Mluví nejen za sociální oblast, ale i sportovní, kulturní, kde se bez dobrovolníků neobejdou. Hodnotím zatím průměrně, akce s rozvolněním teprve začnou, kde se můžou dobrovolníci prezentovat, např. svoji práci a zároveň se to dostane i k širší veřejnosti, že něco takového existuje a že bez dobrovolníků se některé akce neobejdou (kulturní, sportovní) a tam je, si myslím, největší základ informování veřejnosti a vůbec propagace dobrovolnické činnosti. Nás COVID-19 po dobu 2 let silně omezoval, protože byly třeba jen 2 osoby na setkání. Máme dobrovolníky 50+, 60+, báli se o sebe a své rodiny, i když byli očkovaní. Aktivity pro veřejnost, které pořádáme, ty opravdu chyběly.*
- *Myslím si, že jsou fajn setkání koordinátorů dobrovolníků v kraji, kde si lidé můžou sdílet zkušenosti, důležitá je společná metodika. Zastřešování pod jedním je vždy dobře, informace se střetávají na jednom místě, budou padat dolů stejné informace pro všechny. Uvítali bychom pomoc s aktivitami. Jeden webový portál (inspirace, podněty na jednom místě, líbí se mi uvedení akcí jiných organizací, čerpáme inspiraci), portál RDC využíváme, funguje moc dobře.*

Dle vyjádření koordinátorky komunitního plánování v Jablonci n. Nisou: „*Informace proudí, od začátku se nám podařilo navázat kontakt s RDC, byla jsem se osobně podívat, v rámci Dne otevřených dveří. Dostáváme pravidelně informace, pokud se něco děje např. o školení dobrovolníků nebo koordinátorů dobrovolníků, tak dostáváme informace a já je zprostředkovávám členům našich pracovních skupin, které v rámci komunitního plánování tady na území máme. My nepracujeme konkrétně s dobrovolníky, takže pro mě jsou to také jen zprostředkovávání informací. Ale vím o tom, že některé organizace mají vlastní dobrovolníky, sami si je školí, připravují. Někteří stáli o to, účastnit se právě toho vzdělávání“.*

3.2.7.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

LBK dle dobrovolnických organizací má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je vyšší. Kraj dosahuje vyššího podílu kvalifikovaných koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností za dobrou. V rámci intervence bylo proškoleny v RDC 32 koordinátorů dobrovolníků a 30 dobrovolníků. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Firemnímu dobrovolnictví jsme se jako ADRA v Liberci ještě systematicky nevěnovali.*
- *Zapojení kvalifikovaných dobrovolníků nemohu vyhodnotit, protože aktivity pro děti vykonávají studenti sociálních a pedagogických fakult, takže částečně ano, ale ne ještě plně kvalifikovaní.*
- *Co se týká vzdělávání, byla u nás jedna nejstarší a nejzasloužilejší dobrovolnice, zúčastnila se dvoudenního online vzdělávání, byla to výjimka, protože máme dobrovolníky seniorského věku, kteří neumí tak dobře ovládat moderní techniku. Dobrovolníci se spíše vzdělávali sami čtením, online kurzy nezvládali a prezenční kurzy pořádány nebyly.*
- *Co se týká odbornosti, máme bývalého psychologa, sociální pracovníci, bývalá mistrová, knihovnice atd.*
- *Kvalifikace, tam si myslím, že když chtěl někdo pomáhat v nemocnici, tak se kvalifikoval kurzem ČČK.*
- *Školení pro nové dobrovolníky jsme loni dělali online. Letos máme nových 5 dobrovolníků a školení bychom chtěli už dělat v dubnu prezenčně. Spolupracujeme i s ČČK, pořádáme pravidelné supervize (loni online, nyní už bude prezenčně).*

Tabulka 3.51: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Libereckém kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	LBK
Hodnocení změny	72,5	83,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území LBK bylo identifikováno výrazné zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Myslím si, že naše střediska a dobrovolníci jsou velmi dobře koordinovaní, na svých úrovních komunikují mezi sebou velmi dobře, tak snad jen, abychom my věděli ve střediscích, na koho se obrátit při případné nabídce další dobrovolné činnosti.*
- *Díky systematickému školení je zde lepší koordinace.*
- *Po provedeném a absolvovaném školení koordinátora dobrovolníků se zlepšila úroveň informovanosti a spolupráce s ostatními DC a koordinátory.*
- *Ke změně kvality nemohlo dojít vzhledem k pandemii COVID-19, kdy řada zařízení, kde dobrovolníci působí, byla převážnou část roku uzavřená. Došlo ke zlepšení koordinace v souvislosti s aktivitami Regionálního dobrovolnického centra Libereckého kraje.*
- *Vznikem RDC, které sdružuje a vzájemně propojuje koordinátory dobrovolníků a má přehled, kde se jací dobrovolníci využijí.*
- *Účastníme se školení v RDC a zároveň máme některá školení interně v rámci organizace (např. konzultace se supervizory a jinými odborníky). S dobrovolníky se setkáváme pravidelně, u individuálního mentoringu mají povinnou účast 1x za čtvrt roku na společných supervizních setkáních (pokud to bylo možné prezenčně, pokud ne tak online).*
- *V rámci projektu RDC jsme tam zařadili 3 naše kolegy, kteří také prošli tímto vzděláváním, takže asi ano. Ale jsem říkal, my jsme tady krátce (rok před pandemií), takže to srovnávání není úplně adekvátní, protože nemáme za sebou tu historii, abychom řekli, že ty věci byly diametrálně jinak. Ale určitě jsme využívali toho, že když jsme dělali to RDC, tak jsme tím podporovali primárně ostatní, ale snažili jsme se podpořit i lidi z našeho týmu.*

3.2.7.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v LBK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Pro nás je důležitá kontaktní osoba v dané organizaci, která s dobrovolníky přichází do styku, díky zpětné vazby od kontaktní osoby máme možnost sledovat kvalitu služby. Pořádáme pravidelné supervize dobrovolníků a ptáme se jich, jak to vnímají oni, protože někdy můžeme vnímat dobrovolníka jako nespolehlivého, ale mohlo tam dojít k nějakému konfliktu nebo tam může být ještě nějaký jiný důvod, proč nechodí pravidelně.*
- *Dotazníky, rozhovory, zpětná vazba od kontaktní osoby.*
- *Naše organizace je zároveň vysílající i přijímající. Dobrovolníky využíváme pro činnost v centru i pobočkách organizace. Na činnost dobrovolníků dohlíží koordinátor dobrovolníků nebo výkonná ředitelka organizace nebo jimi pověřená osoba (např. v projektu).*
- *Sledujeme kvalitu služby naší osobní účastí na všech aktivitách dobrovolníků.*
- *Zpětná vazba od přijímacích organizací, klientů, kontaktních osob, supervize.*
- *Při „prvních vstupech“ dobrovolníka do přijímající organizace je přítomen koordinátor dobrovolnictví a může tak reflektovat spokojenost organizace i spokojenost dobrovolníka. Dalším kontrolním nástrojem je zpětná vazba a pravidelná setkání s přijímající organizací. Při vzniklých problémech či nedorozumění, ať už na straně organizace, klienta či na straně dobrovolníka, se vše koordinátor snaží vyřešit ke spokojenosti všech.*
- *Feedback, komunikace s dobrovolníky přes Newsletter, osobní komunikace na akcích.*
- *My to ještě nastavené nemáme, ale určitě bychom chtěli uskutečnit rozhovory s dobrovolníky, supervize a sledovat vývoj dětí (jestli si zlepšily známku, zda rozumí probíranému učivu), chceme sledovat spokojenost rodin (jestli vidí zlepšení, dítě má dalšího kamaráda).*

- *Jednak je pro nás důležitá motivace, se kterou dobrovolník vstupuje do naší služby. My si s ním vyjasníme, jak by ten vztah měl vypadat a jak by ta kvalita a standard služby měl být nastaven, část setkání strávíme s ním a klientem. Nejpodstatnější je pro nás zpětná vazba od klienta, proto to děláme. Aktivita probíhá i mimo naše centrum, chodíme i do rodin, u mentoringu se dobrovolník s klientem pohybuje např. v rámci města nebo jiného prostoru. Může dojít ke střetu s mentalitou rodiny, někomu nějaké zvyky nevyhovují, nechtějí se tomu přizpůsobovat a je to také v pořádku. Snažíme se jim říkat, že mají tu volbu, že to není tak, že musí přijmout vše, je to přece jen dobrovolná činnost.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území LBK, dle vyjádření dobrovolnických organizací, je především velmi dobré a spíše dobré, kopíruje celorepublikové rozložení.

Tabulka 3.52: Kvalita činnosti dobrovolníků v Libereckém kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	LBK
Velmi dobře	70,6	57,6
Spíše dobře	24,8	35,7
Ani dobře, ani špatně	7,0	6,8
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Nespolehlivost.*
- *Neúčastní se žádných aktivit.*
- *S velmi špatnou činností dobrovolníka (což může být dáno jeho nekompetentností, jeho špatným výběrem nebo špatným zařazením do dobrovolnického programu) se neseťkáváme, protože se snažíme toto eliminovat při vstupním pohovoru a úvodních jednáních koordinátora dobrovolníků s dobrovolníkem a daří se nám to.*
- *Rizikový dobrovolník, první je pohovor s dobrovolníkem zjistit motivaci, kdyby neměl zájem o tu činnost, nebo nechtěl pracovat s dětmi, popř. kdyby se nedostavil na nějakou akci, neomluvil se, tak by byl nespolehlivý. Nespolehlivé rodiny nemají kontakt na dobrovolníka, dobrovolnictví by mělo jít přes nás, např. doučování probíhá u nás v organizaci, při hlídání dětí je dobrovolník pod dohledem naší pracovnice, abychom si ověřili, jak dobrovolník spolupracuje. Až*

bychom viděli, že je dobrovolník opravdu spolehlivý a souhlasila by s tím i rodina i dobrovolník, tak by popřípadě šel do rodiny, ale zatím dobrovolníky do rodin nechceme, je to citlivé téma, právní ochrana dětí, takže spíš pod dohledem v naší organizaci.

- *Pro nás špatná činnosti dobrovolníka je hlavně nespolehlivost. Je to fenomén, se kterým se setkáváme spíše u mladších lidí než u těch starších, že někdo slíbí, nahlásí se a pak tam nedorazí, není tam vědomí toho závazku, být tam celou dobu, chodit pravidelně. U starších lidí je to většinou menší problém než u mladší generace.*
- *Identifikace rizikového dobrovolníka, primárně vycházíme z dobrovolnické smlouvy, kde mají dobrovolníci kromě svých práv dané i své povinnosti, je tam i bod spolehlivost atd. Ve chvíli, kdy nejsme s dobrovolníkem spokojeni, s tím souvisí i hodnocení, může to být z různých důvodů (nesedlí si s klientem apod.), snažíme se, aby s námi dobrovolníci komunikovali, abychom těmto situacím předešli, jednak také tím, že probíhají úvodní pohovory, kde dochází k selekci lidí a jednak samotnou komunikací v průběhu naší spolupráce, kdy chceme, aby nám dobrovolníci říkali i malé zárodky problémů, aby nedocházelo k tomu, že tam bude nějaká nespolehlivost apod.*
- *Nevhodný dobrovolník u nás, je to jednoduché, protože nevhodní dobrovolníci se eliminují sami. Mladí lidé, pokud je máme, tak jsou spolehliví, ale je zde i problém, že vydrží tak rok. Dáváme přednost seniorkám, které jsou opravdu solidní. Nespolehlivý dobrovolník nechodí na akce, neúčastní se toho, co má, a snaží se jen získávat ty benefity, které dobrovolníkům poskytujeme. Protože jsem se všemi dobrovolníky osobně v kontaktu, tak je velmi jednoduché se s nimi rozloučit slušně. My jsme v tomto specifická skupina dobrovolníků, protože my pracujeme opravdu jen v rámci ZOO.*

Polovina dobrovolnických organizací na území LBK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je mírně pod celorepublikovým průměrem. Proces zlepšování je dokladován následujícími výroky.

- *Co se týče kvality, to bychom museli měřit, jsem přesvědčen, že když jsme strávili s 32 koordinátory dobrovolníků hodně dlouhý čas, kdy jsme diskutovali, jak to dobrovolnictví dělat, jak to metodicky a organizačně správně uchopit, tak*

to bylo přínosné. Věřím, že se to postupně přetahuje do programů, i když to je věc vývoje těchto programů, a že otázky, které si v těchto programech nekladli, tak nyní si je kladou a tím pádem kvalita těchto programů bude růst. Věřím tomu, že jsme malinko přispěli k tomu, že jsme těm koordinátorům rozšířili znalosti a oni ty činnosti teď můžou dělat kvalitněji dál.

- *Kvalitě služeb v dobrovolnictví se věnujeme dlouho, máme ho i akreditované a spadáme pod pražskou pobočku, kde je to monitorováno z centrály.*

3.2.7.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC z větší části naplnilo účel svého zřízení. Spolupráce RDC s představiteli samosprávy na úrovni vedení Libereckého kraje je dostatečně rozvinutá. Kraj by preferoval střešní organizaci v území, na které by se částečně finančně podílel s MVČR, tuto roli by mohla dále vykonávat ADRA. Dobrovolnictví se výrazně promítá i do Strategie rozvoje Libereckého kraje 2021–2027. Kraj dělá přípravy k tomu, aby na příští rok dostal podporu pro dobrovolnictví do nějakého rámce, ten rámec bude mít tři části:

- první bude rámec s kým, kde a o čem, chtějí se domluvit s RDC,
- druhá část bude obsahová, co se tím myslí a jak se to chápe,
- třetí část bude finanční, v dotačním programu, letos to ovšem nebude, protože rozpočet je uzavřen, v příštím roce chtějí udělat něco, co by pro dobrovolnictví mělo pomoci i třeba v dotačním programu či programu podpory.

Byla zde spokojenost dobrovolnických organizací s činností RDC, která byla silně vztažena k osobě pana Čančíka, i když byla identifikovaná omezená spolupráce s dobrovolnickými organizacemi z důvodu COVID-19.

Dobrovolnictví v LBK není dle vyjádření kraje dostatečně uchopeno z regionální pozice, což se projevilo ve chvíli, kdy potřebovali oslovovat dobrovolnické organizace v souvislosti s COVID-19 při testování, očkování, v jiných oblastech, kde to bylo potřeba. Kraj chce dobrovolnictví rozvíjet a preferuje zařazení dobrovolníků do nějakých formálních struktur.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území LBK:

1. Vytvořit finanční rámec pro podporu dobrovolnictví k naplnění aktivit Strategie rozvoje Libereckého kraje 2021–2027.
2. Propagační kampaň k dobrovolnictví na území celého kraje ve spolupráci s krajem, městy a dobrovolnickými organizacemi, pro zvýšení informovanosti o dobrovolnictví a dobrovolnické činnosti.
3. Rozvinout síťování a spolupráci mezi organizacemi, sdílení dobré praxe a společně koordinovat dobrovolnictví v území, sjednocení ve spolupráci s krajem, tzn. provádět advokacii dobrovolnictví směrem ke kraji, prezentovat názor i za další dobrovolnické organizace, tj. slovy pana náměstka hejtmána Tulpy: *„Je nás tolik a tolik, pokrýváme takovou a takovou oblast, v takových a takových aktivitách a rádi bychom, aby nám kraj pomohl.“*
4. Zlepšit územní pokrytí dobrovolnickými službami na úrovni okresů, příp. SO ORP, především oblast Semilská i za pomoci plánovaného krajského dotačního titulu.

3.2.8 Pardubický kraj

3.2.8.1 Popis stavu

Pardubický kraj má průměrnou rozlohu území, z hlediska počtu obyvatel je podprůměrný, zároveň se jedná o méně urbanizovaný kraj, pouze 60,8 % obyvatel žije ve městech. Největší koncentrace obyvatel je v rámci sídelní aglomerace Hradecko-Pardubické, která leží na území dvou krajů a je čtvrtou největší sídelní aglomerací v ČR.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace byly rovnoměrně rozloženy ve městech po celém Pardubickém kraji. Dobrovolnické organizace v rámci území spolu dlouhodobě spolupracují.

Koalice nevládek Pardubicka, z. s., (KONEP) je spolkem 24 neziskových organizací působících v Pardubickém kraji. Dlouhodobým cílem KONEPu je podporovat vzájemnou spolupráci, výměnu zkušeností a pomáhat v rozvoji neziskových organizací včetně nečlenských organizací. KONEP vznikl v roce 1998. Jako samostatná organizace funguje od roku 2004. Posláním KONEPu je sdružovat nestátní neziskové organizace nepolitického charakteru bez rozdílu zaměření při zachování právní subjektivity jednotlivých členských organizací.

ZÁKLADNÍ CÍLE¹⁰

1. SPOLUPODÍLENÍ SE NA ROZVOJI REGIONU: Vznik a podnícení místního partnerství, poskytování služeb pro neziskový sektor a veřejnou správu, poskytování servisu pro neziskové organizace, vzdělávání zaměstnanců neziskových organizací, posilování povědomí o dobrovolnictví.
2. OVLIVŇOVÁNÍ ROZVOJOVÝCH DOKUMENTŮ: Pardubického kraje i jednotlivých měst a obcí, ovlivňování priorit a řešení problémů regionu (kulaté stoly, diskusní fóra, konference, pracovní skupiny).

¹⁰ Viz <https://cs-cz.facebook.com/KoaliceNevladekPardubicka/>

3. POSILOVÁNÍ SPOLEČENSKÉ ROLE OBČANSKÉHO SEKTORU: Propagační a osvětové akce, kampaně na osvětu a zviditelnění neziskových organizací.

Dobrovolnické centrum KONEP funguje od roku 2014 v rámci <http://www.konep.cz/KONEP>. Hlavním cílem je hledání a vysílání dobrovolníků do neziskových a příspěvkových organizací na území Pardubického kraje. Ti působí v akreditovaných dobrovolnických programech zaměřených na péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase, pomoc seniorům, cizincům, osobám zdravotně postiženým a sociálně slabým, pomoc při péči o životní prostředí a zachování kulturního dědictví a při pořádání kulturních či sbírkových charitativních akcí. Kromě aktivní práce s dobrovolníky je cílem DC osvěta a šíření myšlenky dobrovolnictví a jeho přínosu pro společnost. DC KONEP je finančně podporováno Ministerstvem vnitra ČR, Pardubickým krajem, statutárním městem Pardubice, městem Ústí nad Orlicí a společností Foxconn Česká republika¹¹.

Mezi PAK a KONEP byla v roce 2010 uzavřena smluvně „Dohoda o vzájemné spolupráci“, která podporuje i dobrovolnictví. Dohoda spočívá v tom, že KONEP zajišťuje informační servis a vzdělávání neziskových organizací v rámci kraje. Kraj realizuje projekty na podporu neziskovek např. „Burza filantropie“, která propojuje neziskový sektor s firemním sektorem a s veřejnou správou. V rámci projektu „Gala večer“ oceňují již přes deset let činnost neziskových organizací, dobrovolníků a společensky odpovědných firem. Kraj se tak snaží vytvářet osvětu a zároveň poděkovat těm, kteří napomáhají fungování neziskového sektoru. Formy podpory mají v rámci dotačních programů, které fungují od roku 2012, snaží se podporovat fungování DC, na to navazuje i užší spolupráce. Než začalo fungovat RDC, tak propagační činnost byla na bedrech kraje. Pořádali pravidelná setkání s DC a pro osvětu pořádali na různých místech PAK „Dny dobrovolnictví“. S propagací pomáhali i vydáváním brožur, propagačních předmětů a tiskových zpráv na podporu dobrovolnictví. Dále spolupracují s francouzským regionem Centre, což je partnerský region jejich kraje, kde proběhla výměna dobrovolníků. Francouzští dobrovolníci působili v jejich neziskových organizacích a zároveň dobrovolníci z PAK byli ve

¹¹ Viz <https://dobrokonep.cz/kdo-jsme/>

Francii. Výměnný pobyt byl na 8 měsíců. V roce 2016 za pomoci Akademie věd prováděli mapování neziskového sektoru v PAK. V roce 2019 zavedli „Dobrovolnictví ve veřejné správě“. Dotační program, který je výše uveden, má podporovat fungování lokálních DC, kterých mají v tuto chvíli 13. Každým rokem je oddobrovolničeno přes 20 000 dobrovolnických hodin, a mají necelých 600 dlouhodobých dobrovolníků. Jejich finanční podpora ze strany kraje se každoročně zvyšuje, kdy v současnosti jde o částku 1 300 000,- Kč. A za 10 let je to přes 8 000 000,-Kč. Pardubický kraj se otevřeně hlásí k podpoře dobrovolnictví a dává jim význam podporovat lokální DC, která působí na různých místech PAK, kdy svou činností dělají osvětu tématu dobrovolnictví. Dobrovolnictví ve veřejné správě, chtějí, aby se zaměstnanci krajského úřadu měli možnost zapojit do dobrovolnických činností i v rámci pracovní doby. Byla tam celá řada právních překážek. Když se zapojili do projektu „Rozvoj dobrovolnictví“, tak se jim podařilo najít cestu, jak zrealizovat „Dobrovolnictví ve veřejné správě“. Mají nastaveno v pracovním řádu, že každý zaměstnanec v rámci své pracovní doby může vykonávat dobrovolnické činnosti, a to 8 hodin ročně. Je to navázáno na spolupráci s DC a neziskovkami. Mají metodickou dobrovolnických činností na odboru sociálních věcí, která má na starosti příležitosti nebo poptávky po dobrovolnicích. Rozesílá nabídky případným zájemcům z řad zaměstnanců kraje.

Stav v roce 2022: V Pardubickém kraji je regionální dobrovolnická infrastruktura dlouhodobě usazená. Kraj kladně hodnotil spolupráci s RDC. Obecně dobrovolnické organizace vysoce hodnotily podporu RDC. V rámci republiky dosáhl PAK nejlepšího hodnocení v rámci spolupráce dobrovolnických organizací. Po vzniku RDC řada aktivit přešla z krajského úřadu na RDC: pravidelná setkávání, vzdělávání, propagace, „Dny dobrovolnictví“ apod. Dobrovolnictví je v rámci kraje rozvinuto. RDC spolupracuje s organizacemi v rámci kraje, dostupnost je dobrá, jelikož v každém okresním městě je lokální DC, která spolu vzájemně komunikují. Zajišťují pro organizace, ať už členské či nečlenské, různé formy poradenství, ekonomické, právní, a to ve spolupráci s profesionály. Dále informační servis pomocí webu: „nevladky.cz“ a celou řadu vzdělávacích aktivit. Čtvrtletně vydávají zpravodaj „Info list“, kde předávají aktuální dění v neziskovém sektoru, pořádají celou řadu vzdělávacích aktivit. Také mají projekt „Šťěstí přeje“, který podporuje návrat rodičů na trh práce. Dále mají celou řadu osvětových a společenských akcí. Každoročně organizují odměňování dobrovolníků neziskových organizací. Co dva roky pořádají krajskou konferenci. Velkou pozornost

věnují rozvoji dobrovolnictví. Nabízí v rámci RDC zprostředkování informací o dobrovolnictví v kraji, propojování nabídky a poptávky, plošnou propagaci v PAK, odborné poradenství, vzdělávání dobrovolníků, koordinátorů, rozvíjí spolupráci s místními samosprávami při koncepčních strategiích. Omezení činnosti přišlo s covidovou dobou, spousta naplánovaných aktivit se musela řešit pouze online, zřídili web „Dobrokraj.cz“, prezentují se na sociálních sítích, pořádali 8 dnů „Otevřených dveří“, které byly převážně online formou.

Důkazem dlouhodobé proaktivní politiky kraje a spolupráce s RDC je to, že PAK má v Strategii rozvoje Pardubického kraje 2021–2027¹² dobrovolnictví vtělené přímo do rozvojové vize.

Obrázek 3.25: Vize rozvoje Pardubického kraje

B.1 VIZE

Vize Pardubického kraje

KRAJ POSKYTUJÍCÍ SVÝM OBČANŮM SLUŽBY POTŘEBNÉ K PŘÍJEMNÉMU ŽIVOTU



- ➔ V kraji a jeho regionech je stálý přírůstek počtu obyvatel.
 - ➔ Kraj patří mezi jeden z nejbezpečnějších v ČR.
 - ➔ V kraji je dostupná a kvalitní kultura pro všechny.
 - ➔ Kraj disponuje stabilizovanou a dostupnou sítí školských zařízení, kde je vysoká kvalita výuky a probíhá její propojení s potřebami praxe.
- ➔ Zdravotnické a sociální služby v kraji jsou dobře dostupné a na vysoké úrovni.
- ➔ V kraji je pestrá nabídka sportovních a volnočasových aktivit.
- ➔ Občané kraje mají k dispozici dostupné bydlení.
- ➔ V kraji jsou rozvinuté aktivity neziskového sektoru a dobrovolnictví.

Zdroj: PAK (2021) Strategie rozvoje Pardubického kraje 2021–2027

V rozvojové oblasti „A. Lidské zdroje“ v prioritě „A.3 Zajištění podmínek pro kultivaci lidského potenciálu“ v rámci opatření „A.3.5 Podpora aktivního stárnutí, mezigeneračního soužití a zdravého životního stylu“ je uvedena: Podpora aktivního stárnutí; Podpora zaměstnanosti seniorů jako způsob udržení zdraví (včetně jejich

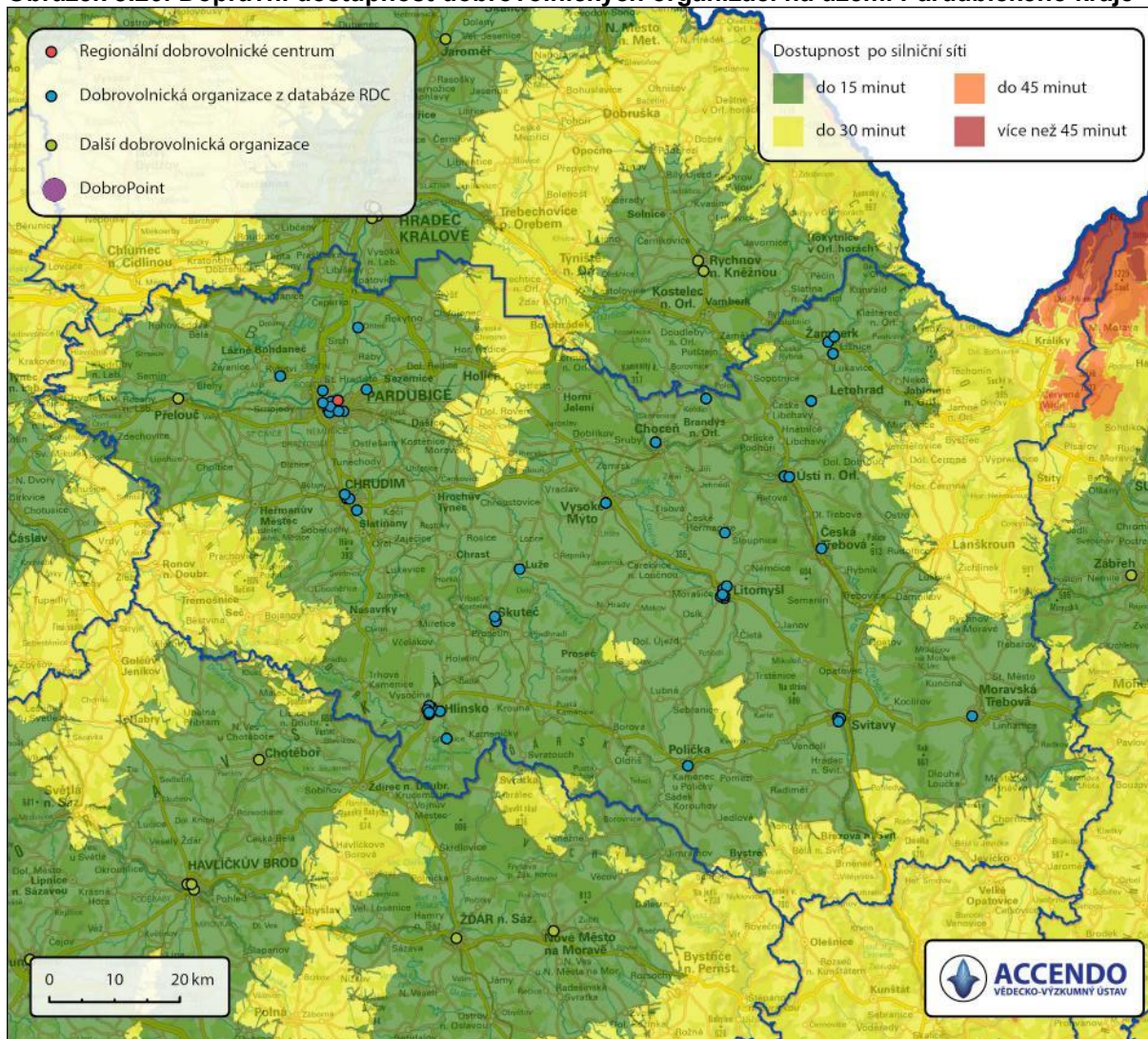
¹² Dostupný na <https://paradnikraj.cz/regionalni-rozvoj/4823-2/>

zapojení do dobrovolnických aktivit). Indikátor: Počet dobrovolníků v seniorském věku. Dále v Opatření A.3.6 Rozvoj neziskového sektoru je uveden: Rozvoj komunitních center a dobrovolnictví, Podpora dobrovolnických aktivit.

3.2.8.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně síť dobrovolnických organizací je rovnoměrná s koncentrací dobrovolnických organizací do větších měst po celém území PAK. V každém „okresním“ městě mají lokální DC, která spolu vzájemně komunikují. Nedostatečně pokrytá je pouze oblast SO ORP Lanškrouna a SO ORP Králíků. Celkovou dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velice dobrou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.26: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Pardubického kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Dle evaluačního šetření od roku 2019 se dle dobrovolnických organizací mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území PAK, ale dle zástupců veřejné správy došlo k výraznému zlepšení. PAK dosahuje u dobrovolnických organizací podprůměrných výsledků při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji ČR, ale to je nutné interpretovat velmi dobrým a rovnoměrným rozložením dobrovolnických organizací již před začátkem projektu.

Dle vyjádření KONEP je síť k pokrytí dobrovolnickými činnostmi v kraji poměrně hustá. Poslední dva roky bylo turbulentní období způsobené pandemií COVID-19, kdy se děly neobvyklé zvláštnosti, jak uvádějí na kulatém stole. Spousta přijímajících organizací musela své aktivity úplně utlumit, byly uzavřené pro veřejnost i práci dobrovolníků. Na druhé straně měli velkou vlnu neformálních dobrovolnických aktivit jako šití roušek, nákupy apod. Jsou to lidé, kteří se běžně dobrovolnictví nevěnují, také nepředpokládají, že zůstanou dlouhodobě v dobrovolnictví, spíše to berou jako nárazovou výpomoc. Obávají se, že když se lidé teď kvůli pomoci běžencům z Ukrajiny zapojili, tak se nebudou chtít zapojovat do trvalejších dobrovolnických aktivit.

Dle vyjádření kraje: *Krajský úřad nesbírá v této oblasti data, aby je mohl objektivně vyhodnotit. Jedinou zpětnou vazbu má díky dotační podpoře. Subjektivně se domníváme, že podpora RDC se promítla do propagace tématu dobrovolnictví, hodně do podpory DC, která se mohla účastnit akcí pořádaných RDC. Míra pokrytí se zvýšila díky RDC. Možnost účastnit se něčeho zastřešujícího otevírá tu možnost participovat na jednodušší metodice, prezentaci tématu a získávání dobrovolníků. Velká podpora byla i v oblasti vzdělávání koordinátorů DC.*

Tabulka 3.53: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Pardubickém kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	PAK
Dobrovolnické organizace	67,8	62,5
Veřejná správa	67,0	91,8
Celkové hodnocení	67,3	77,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v PAK:

- *V covidovém období v první vlně jsme dobrovolníky hojně využívali na doučování na celém území PAK.*

- *Rozvoj územní dostupnosti spočívá v rozvoji aktivit dobrovolnického centra v Pardubicích.*
- *Mnoho dlouhodobých dobrovolníků v době COVIDu-19 mělo strach poskytovat dobrovolnickou činnost, takže počty klesly. Také zaznamenáváme vlnu neformálních dobrovolnických aktivit jako šití roušek, nákupy apod. V současné době, kdy zažívají příliv běženců z Ukrajiny, k nim KONEP posílá mnoho dobrovolníků na výpomoc.*
- *V posledních dvou letech došlo v kraji k velkému rozvoji dobrovolnictví nejen zásluhou krajského úřadu, ale i KONEPU i RDC. Pokrytí dobrovolnickými službami je málo, protože ačkoliv dobrovolníků přibývá, nestačí to pokrýt poptávku.*
- *Co se týče míry pokrytí, ta se jim začíná výrazně zvyšovat.*
- *Míru pokrytí dobrovolnickými službami mají 95 %. Nedaří se jim pokrýt služby u klientů se specifickými případy např. kombinované postižení.*
- *Míru pokrytí dobrovolnickými službami máme dostatečnou, i když s ohledem na dopolední čas mají problém ty činnosti dobrovolníci občas vykrýt. V covidové době dobrovolnická služba stagnovala z důvodu uzavření organizací.*
- *Pokrytí dobrovolnickými službami máme dostatečné, když sháníme dobrovolníky, obrátíme se na KONEP. Jsme ambulantní službou a pokrytí dobrovolnickými činnostmi v době koronavirové bylo přerušeno. Následně po odeznění pandemie se objevila obava ze strany klientů o možnost nákazy od dobrovolníků.*
- *V předchozích letech nějaká dobrovolnická činnost fungovala spíše nárazově. Začali spolupracovat s KONEP. Díky propagační činnosti se jim dobrovolníci ve zvýšené míře hlásí. Narůstá jim počet dobrovolníků.*
- *Zvýšení počtu dobrovolníků u nás neproběhlo. Přijímající organizace jsou i v současnosti buď uzavřené, nebo omezené pro veřejnost.*
- *Přišli jsme vlivem covidu o mnoho aktivních dobrovolníků.*

3.2.8.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v PAK, účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Umístěním informací na web, propagace, letáky organizací. Součinností s dalšími organizacemi.*
- *Možnost uveřejnění inzerátu z lokálních dobrovolnických center, sdílení na webu a soc. sítích, mají větší dosah na celý kraj než pouze lokální centra.*
- *Působí přes sociální sítě, mají svůj web.*
- *RDC je aktivní a snaží se oslovit organizace, hledá cesty.*
- *RDC vyvěšuje nabídky, poptávky, koordinuje dobrovolníky, kontaktuje přijímající organizace.*
- *Komunikují se zástupci přijímajících organizací, zjišťují jejich poptávku po dobrovolnících, inzerují volné dobrovolnické pozice.*
- *Vhodně koordinují dobrovolníky do přijímajících organizací, které tak nemusí být zatěžovány přílišnou administrativní zátěží.*
- *Vyvěšují nabídky na webových stránkách, aktivně komunikují s neziskovými organizacemi.*
- *Aktivní propagací, viz webové stránky RDC PAK: <https://dobrokraj.cz>*
- *Jsme menší přijímající organizace. Díky KONEP víme všechno a včas, spolupráci mají vynikající. Pandemie nám snížila počty aktivních dobrovolníků. Nedaří se nám zatím tu dobrovolnickou činnost rozjet na úroveň před pandemií.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v PAK.

3.2.8.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území PAK RDC může naplňovat jen v omezené míře. Organizace na území PAK mají většinou svoji metodiku. RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především prostřednictvím školení a poradenství. Dle vyjádření RDC: *Nemají vytvořenou jednotnou metodiku, kterou by mohli společně*

sdílet s ostatními organizacemi. Níže uvedené výroky účastníků kulatých stolů uvádíme pouze na dokreslení výše popsané situace:

- *Máme vlastní metodiku dobrovolnické služby, ale občas při nějakém administrativním problému máme možnost vše konzultovat s RDC.*
- *S dobrovolníky pracujeme v rámci své vlastní metodiky.*
- *Používáme svou metodiku, ale využíváme školení v KONEPu.*
- *Využíváme poradenství z RDC v oblasti legislativy a administrativy.*
- *KONEP nemají vytvořenou jednotnou metodiku, kterou by mohli společně sdílet s ostatními organizacemi.*
- *Pracují v rámci své vlastní metodiky.*
- *Používají svou metodiku pro pokrytí dobrovolnických služeb, ale využívají školení v KONEPU.*
- *Používáme vlastní metodiku, kde přímo specifikujeme práci koordinátora dobrovolníků v sociální službě, které činnosti dobrovolník v rámci sociální služby dělat může a které nemůže.*
- *Metodiku používáme ve spolupráci s KONEP.*
- *Metodiku máme vlastní, kde máme zapracovanou práci dobrovolníků pro sociální službu. Čím více by bylo dobrovolníků v dopoledních hodinách, tím by to bylo pro klienty lepší.*
- *Koordinace a metodika se u nás ještě zatím utváří a spolupracují na tom s DC Fokus.*

3.2.8.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl rostoucí ve všech sledovaných letech z hlediska počtu dobrovolníků na rozdíl od ostatních krajů. Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován pokles především v roce 2020, který byl negativně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19.

Tabulka 3.54: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	PAK	Celkem	PAK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	128,8 %	83,8 %	93,9 %
2021	100,6 %	137,5 %	89,0 %	139,0 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Zaznamenali jsme pokles dobrovolníků díky COVIDu-19, který zavřel přijímající organizace. Zvýšila se nám ale neformální občanská výpomoc. Naučili jsme se pracovat s online prostorem.*
- *Vnímám nárůst možností dobrovolnické činnosti vzhledem k aktuálním situacím (COVID-19, válka na Ukrajině).*
- *V době COVIDu-19 většina dobrovolníků omezila činnost, menší část prováděla telefonní hovory. Z RDC vyloženě dobrovolníka nemají, ale mají skvělou spolupráci v oblasti distribuce a propagace, díky jejich příspěví jistě nějaký dobrovolník přišel.*
- *Dobrovolnické centrum má činnosti hlavně v Pardubicích, máme dva akreditované programy pod hlavičkou MVČR. Jedná se o dobrovolnickou činnost pro ohroženou mládež a cizince, a druhá činnost je pro seniory, osoby se zdravotním postižením a pacienty v nemocnici. Poslední dva roky byly atypické, kvůli COVIDu-19. Činnost dobrovolníků je závislá na tom, zda dané zařízení bylo otevřené či nikoliv.*
- *Veliký rozvoj dobrovolníků jsme měli před pandemií, kdy jsme se rozjeli ve velkém a nabrali nové dobrovolníky. Mnoho dobrovolníků nám pak vlivem covidu odešlo a jejich dobrovolnická základna se postupně obměnila. Zvýšila se nám neformální občanská výpomoc.*
- *Fungovala nám i přes pandemii převážně jen neformální občanská výpomoc. Začínáme od znova ve vyhledávání dobrovolníků.*
- *Kvůli covidu se snížila intenzita dobrovolnických aktivit v podobě osobního setkávání se zrakově postiženými klienty, ale výrazně se jim zvýšila intenzita rozhovorů po telefonu.*
- *V době covidu jsme měli stop stav pro činnost dobrovolníků. Dobrovolníky jsme měli jen na technických úsecích, kde byla minimální možnost setkání s covidovou nákazou. Máme dobrovolníky z řad studentů a těm necháváme*

volnou ruku v tom, jak se chtějí do dobrovolnické činnosti zapojovat. Ne každému vyhovuje kontakt s klientem, mnoho dobrovolníků chce jen připravovat spíše kulturní programy.

- V době covidu měly dobrovolnické činnosti stop stav. A zatím se jim do současné doby nepodařila dobrovolnická činnost obnovit.*
- Zpočátku covidu jsme měli dostatečný počet dobrovolníků z řad studentů. Od druhé vlny covidu nám už ale většina dobrovolníků odpadla, protože na školách probíhala prezenční výuka. Tím se nám snížila aktivita dobrovolnických činností a trvá to dnes.*
- Velký potenciál zapojení vidíme v mládeži. Na gymnáziu jsou studenti zapojeni do britského programu, kde jedním z témat je i dobrovolnictví. V něm si plní jakési body, čímž jsou k dobrovolnickým činnostem vychováváni. Rozvinutí dobrovolnictví závisí jednoznačně na propagaci a vzdělávání. Velký prostor spatřujeme v komunikaci s veřejností a v představování, že člověk nemusí mít speciální dovednost, aby se tím dobrovolníkem mohl stát. Dostat se k těm správným lidem, oslovit je a vysvětlovat potřebu společnosti, to je důležité pro zapojení.*
- Se zapojením dobrovolníků si nevědí rady u některých specifických případů. Například hledali dobrovolníka pro klientku, která má zrakové postižení a mluví jen mongolsky.*
- Dobrovolníci dochází u nás ke klientům, tak, aby si vzájemně vyhovovali. I v době pandemie jsme měli dostatek aktivních dobrovolníků, kdy obsluhovali například krizovou linku, zajišťovali nákupy pro seniory, pomáhali se sociálním šatníkem apod.*

Dle vyjádření DO je pro větší zapojení dobrovolníků důležité: Situace kolem covidu a uprchlíků klade na dobrovolnickou práci nové požadavky, tím pádem musí být DC velmi inovativní a kreativní. Pomohla by jim cílená propagace na školách. Její absenci vnímají jako slabou stránku dobrovolnictví. Stejně tak jako nedostatek benefitů a společenské prestiže pro dobrovolníky. Dobrovolný dárce krve má svou prestiž, ale dlouhodobý dobrovolník, který daruje svůj čas, ji nemá. Hrozbu vidí v udržitelnosti financování DC, hlavně aby v nich mohl působit koordinátor dobrovolnictví na plný úvazek.

Dle vyjádření kraje: *Aktuální dění vede k neprofesionální, intuitivní pomoci jednorázových dobrovolníků. Jinak aktuální situace přináší přehled prezentace dobrovolnické činnosti. Bude nutné na tom systematicky pracovat, pracovat také s dobrovolníky, kteří jsou v tuto chvíli aktivní. Oni totiž pomáhají na vlastní pěst, nejsou organizováni pod DC.*

Dle vyjádření veřejné správy: *Nejvíce by se nám líbila spolupráce dobrovolníků napříč generacemi. Od toho školství čekáme, že budou vštěpovat studentům, že lidé si mají pomáhat. Úskalí vidíme v pomoci dobrovolníků v rodinách, kteří nenavštěvují žádnou organizaci. Těm schází potřebné vzdělání k péči o lidi s nejrůznějším zdravotním postižením včetně mentálních poruch. Příležitost dobrovolnictví vidíme v osvětě u studentů zdravotních oborů, kteří by tímto získali kredity v rámci praxe. Slabou stránku vidíme v chybějící motivaci dobrovolníka, aby zůstal aktivní i déle než jen po dobu povinné praxe.*

3.2.8.6 Informovanost o dobrovolnictví

Pardubický kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 90 %, což je hodnota, kterou dosáhla většina krajů v ČR. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace u veřejnosti i u měst a obcí vnímají zlepšení informovanosti. Veřejná správa je ke zlepšení informovanosti kritičtější. Obecně je velice dobře hodnoceno zlepšení informovanosti u veřejné správy, které je nad celorepublikovým průměrem.

Z pohledu RDC se snaží informovat o dobrovolnictví co nejvíce přes jejich webové stránky, taky v rámci aktivit jako nová akreditace, nebo vyúčtování dotace atd., posílají emaily s upozorněním o tom, že se to vážně děje. A v případě dotazů se na ně lokální DC obracejí. Z pohledu LDC se za dobu COVIDu-19 počty dobrovolníků paradoxně zvedly, ale snížily se jim dobrovolnické hodiny. Pokusili se přeorientovat na jinou oblast, např. do přírody, kde restrikce nezasahovaly, a také vytvořili online formu dobrovolnické činnosti.

Dle vyjádření veřejné správy z účastníků kulatého stolu: *Vnímáme, že v dnešní době občané chtějí pomáhat druhým. Vzhledem k jejich množství ale je pro ně důležitá koordinace činností. Nevíme, jak reagovat na individuální občanskou výpomoc, když*

ti dobrovolníci nechtějí být organizovaní. Chtějí pomoci lidem sami podle sebe, podle své představy. Vnímáme to jako hrozbu dobrovolnictví.

Tabulka 3.55: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Pardubického kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
PAK	60,0	63,5	85,4	41,7	75,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Informovanost dle dobrovolnických organizací:

- *Od vzniku RDC se zvýšila informovanost o dobrovolnictví v kraji. Informace soustřeďují a sdílejí je. Na sociálních sítích, když něco farní charita publikuje, tak během chvíle je to sdíleno i v rámci RDC.*
- *V rámci webových stránek je možnost se registrovat, pokud má daný člověk chuť se dobrovolnictví věnovat. Dále jsou určité přínosné veřejné akce v rámci propagace dobrovolnictví a rozšiřování povědomí o dobrovolnictví jako takovém.*
- *Zaznamenali jsme útlum dobrovolnictví z důvodu covidu. Začíná se více propagovat dobrovolnictví a daří se nám spolupracovat s gymnázii a školami.*
- *RDC nám na sdílelo inzeráty, což zřejmě také přispělo ke zvýšení dosahu informovanosti. Také změnili postup inzerování a více začali spolupracovat se středními a vysokými školami. Nezvýšil se počet dobrovolnických aktivit ani dobrovolníků.*
- *Informovanost o dobrovolnictví je v kraji na vynikající úrovni. RDC se o ně stará a pořádá různá konzultační odpoledne, ale i online schůzky v konzultační podobě.*
- *Změna informovanosti za poslední dva roky nastala, hrozně moc nám pomáhá KONEP. Po složitém období covidu se nám začínají opět hlásit dobrovolníci. Většinou se nám hlásí studenti, kteří však po 3 letech, kdy vystudují, svou dobrovolnickou činnost ukončí.*

3.2.8.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

PAK dle dobrovolnických organizací má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je vyšší. Od roku 2019 se navýšil počet

koordinátorů dobrovolníků. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory dobrá a PAK dosahuje vyššího podílu počtu kvalifikovaných koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností za dobrou. V rámci intervence bylo proškoleny v RDC 30 koordinátorů dobrovolníků a 30 dobrovolníků. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Zvýšený zájem kvalifikovaných lidí o dobrovolnictví nezaznamenáváme. Kvalita koordinace dobrovolníků se u nás postupně zvyšuje. Kvalifikovaní dobrovolníci se k nám hlásí a jsou to profese pedagogické, které doučují děti v rámci sociálně aktivizační služby. Ty byly nejdříve realizovány prezenčně a později se to zjednodušilo online prostředím.*
- *V menší míře máme kvalifikované dobrovolníky zapojené z řad pedagogických a uměleckých oborů, kteří nám realizují přednášky např. pro seniory.*
- *RDC u nás provádí školení, supervizi, takže dochází ke zvyšování kvality koordinace a kvalifikace dobrovolnictví.*
- *Koordinování dobrovolníků si řídíme sami v rámci organizace, je na stejné úrovni, děláme prostředníka, když se stanou nenadálé změny v mimořádných událostech.*

Tabulka 3.56: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Pardubickém kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	PAK
Hodnocení změny	72,5	68,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků? – Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území PAK bylo identifikováno mírné zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je nižší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *U nás v DC 2x ročně pořádáme školení pro dobrovolníky na různá témata, začínáme se skupinovými supervizemi, rozesíláme dobro Newslettery.*

- *Kvalitu koordinace vnímám bez problémů za celou dobu spolupráce s dobrovolnickým centrem.*
- *Kvalitu koordinace nedokážeme posoudit, protože došlo k výměně koordinátorů dobrovolnictví.*
- *Zlepšení kvality koordinace, je lepší komunikace s koordinátorem.*
- *Zvýšení kvality koordinace je díky průběžnému školení koordinátorů dobrovolnictví v RDC.*
- *RDC poskytovalo odborné poradenství, vzdělávání koordinátorům a dobrovolníkům. Navyšují poptávky na dobrovolnictví v kraji, sociálních sítích, vydali propagační letáky.*
- *Vycházíme z informací, které RDC v rámci kraje poskytuje. Včetně zvyšování kvalifikace. V době pandemie jsme pocítovali snížení počtu dobrovolníků. Kvalifikovaní dobrovolníci k nim přicházejí z řad studentů, kteří chtějí pomáhat v rámci doučování dětí. Kvalita koordinace dobrovolnictví se jim díky RDC zvyšuje, které je pravidelně proškoluje.*
- *Kvalifikovaní dobrovolníci se nám nehlásí na dlouhodobou dobrovolnickou činnost, ale jen jednorázově na konkrétní akci.*
- *Žádné kvalifikované dobrovolníky jsme nevyužili, kromě jednoho fyzioterapeuta, který klientům radil v rámci svého oboru.*
- *Kvalifikovaného dobrovolníka máme jen jednu osobu, která poskytuje vyučování angličtiny pro dobrovolníky a zaměstnance zdarma. V rámci KONEP využíváme semináře a školení, čímž se nám zvyšuje kvalita koordinace dobrovolnictví. V rámci projektu přátelské nemocnice k dobrovolnictví se snažíme dostávat dobrovolníky i do nestandardního prostředí, aby zjistili, kam až si můžou šáhnout v rámci své osobnosti, a změnili si svůj žebříček hodnot.*
- *Kvalita dobrovolnických činností před pandemií byla na dobré úrovni. Před tou coronavirovou dobou jsme měli kvalifikované dobrovolníky z řad speciálních pedagogů. Jejich uživatelé byli žáci speciální základní školy. V současné době ještě tuto činnost nemáme obnovenou, protože jsou tam ještě platná omezení v rámci osobního setkávání. S koordinací dobrovolníků nám pomáhá DC farní charity Litomyšl.*

- *Jsme v úplných začátcích a všechno si teprve nastavujeme. Využíváme kvalifikovanou dobrovolnici v oblasti komunikace na přednáškové činnosti. Dobrovolníci se tímto vzdělávají např. jak komunikovat s lidmi s demencí apod.*

3.2.8.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v PAK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Dotazy u přijímací organizace, komunikace s kontaktní osobou. Dotazníky klientů.*
- *Rozhovorem s kontaktní osobou v přijímající organizaci.*
- *Pokud potřebovala naše organizace dobrovolníky, byla opravdu snaha si vyjít s Charitou vstříc velmi dobrá. Ne vždy se ovšem dají služby z hlediska charakteru služby nebo klientů, možnosti přípravy dobrovolníků v samotné organizaci protnout, všem vyjít vstříc.*
- *Společná setkávání, zpětná vazba od klientů, zpětná vazba od organizace zastřešující dobrovolníky.*
- *Hodnotící rozhovory s klienty.*
- *Pozorování při prováděné dobrovolnické činnosti.*
- *Rozhovory s klienty, zjišťování celkové atmosféry při aktivitě, rozhovory s dobrovolníky.*
- *Pravidelné schůzky s kontaktní osobou.*
- *Kvalita služeb je na stejné úrovni, protože k nám chodí studenti, kteří studují sociální práci. Kvalifikované dobrovolníky nemáme.*
- *Před přijetím dobrovolníka si dáváme na čas, abychom ho lépe poznali. Kvalitu poskytovaných služeb kontrolujeme ve spolupráci s klienty, kdy hodnotíme atmosféru, vzájemný vztah. Provádíme i osobní pohovory s dobrovolníky, jak se v té práci cítí. Některé dobrovolnické aktivity jsou skupinové, takže máme možnost se zúčastnit osobně a provést kontrolu. Kvalita koordinace dobrovolníků je dlouhodobě na stejné úrovni.*

- *Na začátku nabízíme formu komunikace, emailem, Messengerem, nebo SMS, která je pro dobrovolníky vyhovující. První setkání dobrovolníka s klientem podporujeme osobní přítomností. Potom průběžně kvalitu kontrolujeme jednou měsíčně osobním kontaktem s dobrovolníky a zaměstnanci organizace. Kvalita koordinace se zvýšila, protože jsme zřídili pozici koordinátora dobrovolnictví, díky tomu se dobrovolnická činnost dostává do povědomí. Inspirovali jsme se při školení v KONEP.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území Pardubického kraje kopíruje celorepublikové rozložení. Kvalita služeb jim zůstala na stejné úrovni, nebyla nějak výrazně ovlivněna pandemií. Za LDC se jim nepřihlašují dobrovolníci s vyšší kvalifikací. Změnila se jim kvalita práce díky online prostoru, otevřelo se jim hodně možností. Hodně se tím naučili a hodně jim i dalo online koordinování dobrovolnictví. Díky online pokryli i poptávky, které byly dlouhodobě neuspokojené.

Tabulka 3.57: Kvalita činnosti dobrovolníků v Pardubickém kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	PAK
Velmi dobře	70,6	78,0
Dobře	24,8	20,6
Ani dobře, ani špatně	7,0	6,9
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Porušování pravidel, např. mlčenlivost.*
- *Dlouhodobá nečinnost, dobrovolník nekomunikuje s koordinátorem.*
- *Konflikty dobrovolníka.*
- *Nedodržuje termíny sjednaných schůzek.*
- *Opakované konfliktní situace, nespolupráce.*
- *Potkali jsme špatnou činnost dobrovolníka jen jednou, kdy měl problém s uhlídáním hranic u klienta s kombinovaným zdravotním postižením. Dobrovolníci, když jsou v začátcích svého entuziasmu, chtějí pomáhat, ale později se už neozvou.*
- *Nemají zkušenost se špatnou činností dobrovolníka.*
- *Zkušenosti máme s nedocházením dobrovolníků na smluvené schůzky bez omluvy.*

- *Špatné zkušenosti máme vždy s prvotní dobrovolnickou nadšeností, která potom opadne a člověk přestane být aktivní.*

Dle evaluačního šetření dobrovolnické organizace na území PAK nevnímali zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky. Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 je komentována v rámci kulatých stolů následujícími výroky:

- *Z pohledu RDC hodnotit kvalitu služeb poskytovaných dobrovolníky nemůžeme, protože přímo s dobrovolníky nepracujeme. Z pohledu DC, co se týká nevhodného spárování, to se nám stává velmi málo. Před podpisem smlouvy dorazí uchazeč do organizace třikrát na zkoušku a teprve potom s ním podepíšeme dobrovolnickou smlouvu. Někteří dobrovolníci nedokáží dodržovat hranice, překračují je tím, že je tam až moc kamarádské pouto, nebo se snaží více pomáhat nad rámec dobrovolnických činností. Snažíme se kvalitu poskytovaných činností podchycovat supervizemi, osobními pohovory. Supervizora používáme externího. Koordinace dobrovolníků se zefektivnila tím, že se přesunula do online prostředí.*
- *Doučování dětských klientů nám provádějí středoškoláci, stává se nám, že buď schůzku zruší dobrovolník, nebo naopak dětský klient. Také se stává, že dítě nebo dobrovolník nepřijde na schůzku včas. Potíže máme s informačním kanálem k dobrovolníkům, s aktuálností informací zasílaných emailem. Kvalitu činností dobrovolníka zjišťujeme v rámci hodnotících schůzek v každé organizaci. Na konci roku budeme zasílat svým dobrovolníkům dotazník. S ohledem na postupné obnovování dobrovolnických činností budeme koordinaci dobrovolníků zkvalitňovat.*
- *Problémové dobrovolníky odfiltrujeme během vstupního školení. Kvalitu dobrovolníků zjišťujeme také pomocí „zápočtových listů“, nebo osobní kontrolou v přijímajících organizacích. Cílová skupina je spokojená s činností dobrovolníků.*
- *Kvalitu služeb sledují osobním doptáváním klientů. Kvalita koordinace dobrovolnictví se jim zlepšuje přes poskytování informací z RDC.*
- *Kvalitu služeb zjišťujeme osobní komunikací s klienty a jejich opatrovníky. Cílené otázky na kvalitu služeb a činnost dobrovolníků jim hodnotí jednou ročně*

i rodiny uživatelů služeb. Koordinace dobrovolníků probíhá ve spolupráci s DC farní charita Litomyšl. Kvalita koordinace funguje dobře.

3.2.8.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

Dobrovolnictví v Pardubickém kraji je velmi dobře rozvinuté. Pardubický kraj je aktivně otevřen k dobrovolnictví. RDC naplnilo účel svého zřízení. Spolupráce RDC s představiteli samosprávy na úrovni vedení Pardubického kraje je příkladná a navazuje na dlouhodobou spolupráci, která začala před začátkem intervence. Dobrovolnictví se výrazně promítá i do Strategie rozvoje Pardubického kraje 2021–2027. Obecně dobrovolnické organizace vysoce hodnotily podporu RDC. V rámci republiky dosáhl PAK nejlepšího hodnocení v rámci spolupráce dobrovolnických organizací. Po vzniku RDC řada aktivit přešla z krajského úřadu na RDC: Pravidelná setkávání, vzdělávání, propagace, „Dny dobrovolnictví“ apod. Dle vyjádření kraje: *Vznikem RDC byly aktivity v oblasti dobrovolnictví koordinovanější, plánovanější, s větší intenzitou.*

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území PAK:

1. Rozvinout dlouhodobé strategické plánování v rozvoji dobrovolnictví ve spolupráci s krajem s časovým horizontem cca 10 let, které zajistí dlouhodobý rozvoj regionální dobrovolnické infrastruktury a dobrou územní dostupnost dobrovolnických služeb i v SO ORP Lanškroun a SO ORP Králíky. Návrhová část by měla být z hlediska dlouhodobého finančně udržitelná, založená na vícezdrojovém financování: MVČR, Pardubický kraj včetně částečného využití zdrojů z rozpočtu měst a obcí. Nastavit dlouhodobé závazky k financování.
2. Zvýšit počet aktivních dobrovolníků prostřednictvím
 - a. Propagačních aktivit (především zaměřené na mládež a mladší seniory.
 - b. Dlouhodobého a systematického působení na základních a středních školách ve spolupráci s městy a krajem při rozvoji výchovy k dobrovolnictví, viz například následující výrok: *„O dobrovolnictví by se měly dozvídat děti a studenti v rámci systematického vzdělávání“.*
 - c. Podpory firemního dobrovolnictví.

3.2.9 Jihomoravský kraj

3.2.9.1 Popis stavu

Jihomoravský kraj se vyznačuje nadprůměrnou rozlohou s třetím největším počtem obyvatel. Jedná se o jeden z méně urbanizovaných krajů, pouze 61,4 % obyvatel žije ve městech. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány především zemědělským charakterem části území v porovnání s Brněnskou metropolitní oblast, tj. funkční organický sídelní celek zahrnující město Brno a jeho zázemí.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace v Jihomoravském kraji jsou koncentrovány především v Brně bez výraznější koordinace aktivit. V území působila Asociace nestátních neziskových organizací Jihomoravského kraje, z.s., která vznikla v roce 1998 a v roce 2019 sdružovala 111 členských organizací na území celého kraje, svou činností se rozvoji dobrovolnictví věnovala jen velmi okrajově¹³.

Regionální dobrovolnické centrum Jihomoravského kraje je provozované Plánem B, který vznikl v roce 2001 původně jako občanské sdružení s cílem rozšířit nabídku spontánních aktivit pro neorganizované děti a mládež ve městě Brně. V roce 2014 se občanské sdružení transformovalo na zapsaný ústav „Plán B“, z.s. Plán B rovněž provozuje Dobrovolnické centrum 67, které vzniklo v roce 2011 s cílem propojit zájemce o dobrovolnickou práci a organizace, které dobrovolníky shánějí. Poskytuje veřejnosti informace o možnostech dobrovolnictví v Brně, ČR i ve světě, nabídka je cílená především pro věkovou skupinu 15–30 let¹⁴.

Stav v roce 2022: Vysoká koncentrace velkého množství DC a dobrovolnických organizací na území města Brna vyvolává velkou potřebu koordinace. Některé organizace si stěžovaly na velkou rivalitu dobrovolnických organizací a nedostatečnou koordinaci činnosti v území. RDC nenaplnilo roli spolupráce s obcemi a městy. Kraj nepropaguje dobrovolnictví na svých webových stránkách, obecně ani u svých zaměstnanců, jak sami uváděli, není určen náměstek/radní, který by měl dobrovolnictví v kompetenci. Byla zde identifikována nedostatečně rozvinutá

¹³ Viz Výroční zpráva za rok 2019. [annoymk-vyrocní-zprava-2019-web.pdf](#)

¹⁴ Viz <https://dc67.cz/cs/o-nas/kdo-jsme>.

spolupráce mezi dobrovolnickými organizacemi v území. RDC bylo pozitivně hodnoceno vybranou skupinou dobrovolnických organizací, které oceňovaly neformální setkávání koordinátorů dobrovolníků a sdílení svých zkušeností.

V současné době má RDC zasíťovaných 70 organizací, a to zejména v Brně. Usilují o postupné zasíťování organizací v rámci celého JMK. Navázali již kontakty i s některými obcemi. Jejich hlavní nabídka na konferencích je síťovací a informační, kde se snaží veřejnost informovat o současných možnostech dobrovolnictví. Na Facebooku je sdílí okolo 4 000 lidí. Založili si účet i na Instagramu, kde také zveřejňují aktuální příspěvky. Na jejich webové stránce se veškeré potřebné informace setkávají v aktuální podobě. Na webových stránkách mají vystaveny medailonky jednotlivých organizací, které jsou řazeny podle velikostí a zaměření služeb např. sociálních apod. Dále organizacím nabízejí účast na programech přímo u nich na RDC. Každý měsíc pořádají „Snídani koordinátorů dobrovolníků“, je to setkání v RDC, kde sdílí aktuální informace a sdílejí zkušenosti mezi sebou. Potkává se tam pravidelně okolo 15 koordinátorů. Jednotliví koordinátoři tam řeší svá aktuální témata a ostatní sdílejí své zkušenosti, přitom si radí navzájem. Je to formát, který se jim osvědčuje, mají již uspořádáno 60 snídaní za 60 měsíců. Pořádají i workshopy na téma, jak uspořádat dobrovolnickou akci, plánují uspořádat „Dny dobrovolnictví“. Poté nabízejí vzdělávání, a to jak koordinátorům, tak i dobrovolníkům. Během pandemie COVID-19 pořádali školení na různé online nástroje. Akce „Dny dobrovolnictví“ už pořádali v roce 2020, kdy se kvůli protiepidemickým opatřením nepodařilo je provést tak, jak si to naplánovali. Proběhlo to v rámci online prostoru.

Dle vyjádření DO o spolupráci s RDC: *Ve spolupráci s RDC jsme na úplném začátku. Covidová situace přenastavila aktivity, na kterých bychom za jiných okolností již dávno s RDC spolupracovali.*

Dle vyjádření zástupkyně krajského úřadu pro řízení kvality: *Informace, jak je to s dobrovolníky v rámci kraje, nemáme. Jako úřad jsme začali rozvíjet dobrovolnictví na základě projektu dobrovolnictví ve veřejné správě. Proběhlo informování zaměstnanců úřadu. Navrhli i formu dobrovolnického dne pro zaměstnance úřadu. Vnímáme to jako aktivitu společenské odpovědnosti. V době covidu zaměstnanci úřadu prováděli činnosti v neformálním dobrovolnictví, šili roušky, fungovala krizová telefonní linka, vedli registraci na očkování. V souvislosti s aktuálním děním se opět*

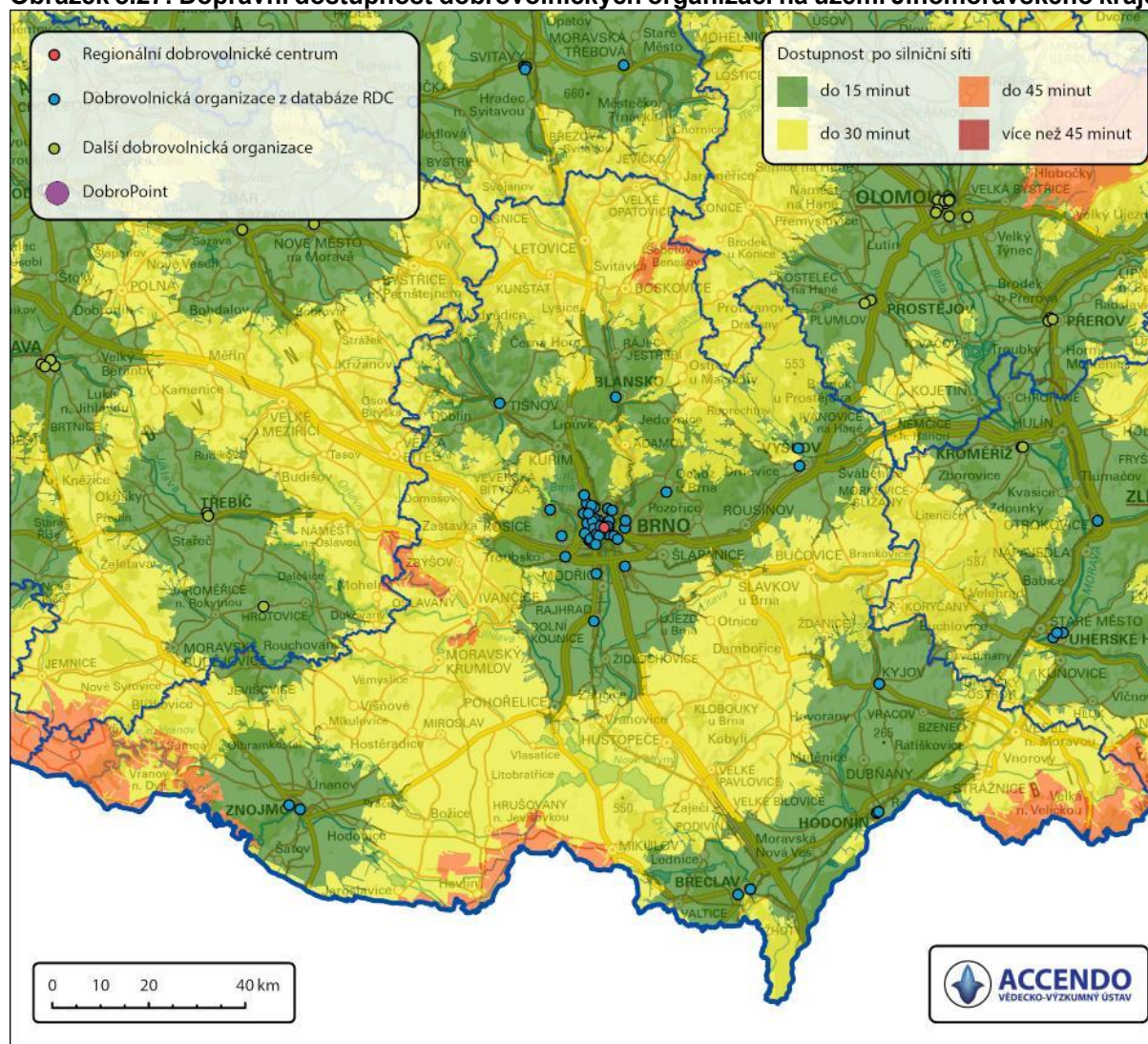
dobrovolníci z řad zaměstnanců úřadu zapojí do krizové telefonní linky a do chodu asistenčního centra pro uprchlíky z Ukrajiny. Informovanost o dobrovolnictví v kraji se zlepšila od doby vzniku RDC. Jsme zapojeni do aktivit RDC, třeba v rámci snídání koordinátorů, kde získáváme informace, které se poté předávají dále v rámci krajského úřadu. Provedli jsme průzkum u svých příspěvkových organizací, zdali by přivítali pomoc kvalifikovaných dobrovolníků z úřadu a poptávka z jejich strany je. Předali jsme informace svým zaměstnancům a nechali to zcela na nich, zda se do těchto aktivit zapojí. Individuální dobrovolnictví zaměstnanců úřadu je běžné, ale nemají o něm přesné informace.

Dle vyjádření zástupce krajského úřadu pro rodinnou politiku: Podporujeme rodinnou politiku dotacemi, individuálními i dotačními programy. Aktivity mateřských rodinných center, které na úseku dobrovolnictví fungují, např. projekt náhradní babička, kluby aktivních seniorů apod. Úřad provádí prostřednictvím zaměstnanců aktivity v rámci společenské odpovědnosti, ale informace o tom centralizované nejsou. Intenzivně spolupracujeme se známými koordinátory rodinné politiky v obcích. Opakovaně se setkáváme, předáváme si informace z různých projektů, motivujeme k různým aktivitám např. Poznej své město. Na jarní setkání s koordinátory rodinné politiky pozívají poprvé i koordinátory dobrovolnictví RDC. Informačním síťováním a prostřednictvím dotací jsou vytvářeny podmínky, aby se dobrovolnické aktivity dále rozvíjely. Na webových stránkách nemáme záložku, kde by bylo možno dohledat konkrétní informace o dobrovolnictví. Na webových stránkách o rodinné a seniorské politice JMK uveřejňujeme různé aktivity. Takto se snažíme zapojovat do rodinné politiky i komunitní centra. Jde o setkávání a vymýšlení, co by se v obcích dalo udělat, aby se tam rodinám žilo lépe.

3.2.9.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací řídká s koncentrací dobrovolnických organizací v Brně. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou, což je ovlivněno i rozlohou kraje. Dobrovolnictví je provozováno často v malých obcích ve spojení se spolkovou činností a tradicemi na venkově. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.27: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Jihomoravského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací i veřejné správy, se od roku 2019 zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území JMK. Při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji na území ČR dosahuje JMK nadprůměrných výsledků u dobrovolnických organizací i u veřejné správy. Toto relativně pozitivní hodnocení, přes objektivně horší dopravní dostupnost, je dáno i subjektivním zvykem obyvatel tohoto území dojíždět do větších vzdáleností za službami.

Zhodnocení dostupnosti dle vyjádření RDC: V rámci Brna mají hodně vysoké pokrytí, avšak v rámci celého kraje je to horší. Mají zpracovanou propagaci na sociálních sítích, avšak jejich sledující jsou převážně z Brna. Snaží se oslovovat s nabídkou na spolupráci formou školení, zasílání, nebo s pomocí odborného poradenství na celokrajské úrovni, ale odezva je velmi nízká. Spousta DC je v systému velkých

organizací a ty vše realizují po vlastní ose. V rámci projektu RDC nabíraly nové dobrovolnické organizace a situace v dobrovolnictví se tím zlepšila. Počet zasíťovaných organizací se jim postupně zvyšuje.

Tabulka 3.58: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Jihomoravském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	JMK
Dobrovolnické organizace	67,8	71,8
Veřejná správa	67,0	75,0
Celkové hodnocení	67,3	73,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

* Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v JMK:

- *Větší pomoc ohroženým skupinám v pandemii, vznik nových dobrovolnických center.*
- *Dostupnost dobrovolnictví se zhoršila, a to kvůli pandemii.*
- *Zacílení pozornosti směrem k dobrovolnictví, podpora na úrovni kraje, města, škol, zejména univerzit ale i regionálního dobrovolnického centra. O dobrovolnictví se víc mluví.*
- *Máme víc akcí na nových lokalitách, zejména v potornádových oblastech.*
- *Bohužel s nástupem pandemie dobrovolníků v naší obci výrazně ubylo, stejně tak jako aktivit jednotlivých organizací. Nyní je velmi obtížné, vzhledem k nejistotě dalšího vývoje, motivovat dobrovolníky k opětovné činnosti.*
- *Ve Znojmě došlo ke zvýšení pokrytí dobrovolnictví v domácnostech. Dobrovolnictví v online prostředí se u nich neosvědčilo. Domovy pro seniory nejsou dostatečně vybavené.*

Vyjádření k dostupnosti dobrovolnictví dle začínajícího komunitního centra: *U nás je zvýšená míra fluktuace vedoucích komunitního centra. Úvazek na vedoucího komunitního centra nelze vyjádřit, jak je malý. Dobrovolnickou agendu máme v naprostém úpadku. Máme praktikanty jako dobrovolníky, kteří vykonávají praxi. Přemýšlím, jak celou dobrovolnickou agendu uchopit, jak sehnat nějaké mladé lidi k zapojení do dobrovolnických činností. Už jsme vyvinuli snahu o zapojení dobrovolníků do činností, ale lidi to neoslovilo, nikdo se nám nepřihlásil. Při mimořádných událostech nám funguje neformální dobrovolnictví občanů. Na*

webových stránkách máme jen základní informace o dobrovolnictví. Tuto webovou stránku však musíme zcela přepracovat.

3.2.9.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v JMK. Dle vyjádření RDC tuto činnost zajišťují přes webové stránky, kde informace sdílejí pomocí článků, reagují tam převážně na aktuální témata, jaká je potřeba dobrovolníků. Prolinkovávají sociální sítě, které se jim zdají být více sledované. Na své webové stránce mají uvedeny kontakty na DO. Nemají tam přihlašovací formulář, který používají jiná RDC. Organizace se jim ozývají napřímo, přičemž se domlouvají na osobní konzultaci. Veřejnost se s nimi spojuje přes Facebook, organizace pak přes telefon nebo email.

Účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Spravuje web a sociální sítě, pořádání akcí pro veřejnost.*
- *Jako RDC pravidelně prostřednictvím jejich webu a Facebooku přináší novinky v oblasti dobrovolnictví, mají zde aktuální nabídku ze strany neziskových organizací Jihomoravského kraje. Svoje požadavky a přání z oblasti dobrovolnictví s nimi mohu konzultovat.*
- *Snídaně zainteresovaných partnerů, podpora v propojování organizací, propagace na sítích, podpora koordinátorů např. ve zprostředkovávání školení, školení nových technologií ke zlepšení efektivity dobrovolnictví či náboru a udržení dobrovolníků.*
- *Telefonicky, FB a e-mailem informují o nabídkách dobrovolnictví v kraji.*
- *Účastí na akcích a prezentací činnosti centra, včetně propagace tématu dobrovolnictví, prezentací aplikace MUNI pomáhá.*
- *Prostřednictvím webových stránek.*
- *Dobrovolníci vykonávají činnosti, ke kterým by se ve svém běžném životě nedostali a jsou za ty zkušenosti rádi. Poptávku po nových dobrovolnických aktivitách po vlně covidu nemáme. Dobrovolníci nám píšou, že se za pandemie vzdělávali a nabízejí nám své služby v oblastech managementu nebo marketingu apod. Na webu máme záložku, kde se mohou hlásit zájemci o dobrovolnickou činnost.*

Rovněž byly výrazné negativní připomínky ke koordinaci dobrovolnických služeb v rámci kraje, např. výroky:

- *Tím, že je na území města Brna mnoho dobrovolnických organizací, vnímáme potřebu zlepšit koordinaci v území.*
- *Chybí jim výrazná podpora v koordinování dělby dobrovolnické služby ve Vyškově.*
- *Vnímáme, že mezi DO je zde velká rivalita o dělbu dobrovolnických služeb.*

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá dílčím způsobem ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v JMK.

3.2.9.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území JMK RDC může naplňovat jen v omezené míře. RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především prostřednictvím školení a setkávání koordinátorů. Dle vyjádření RDC: *Metodice pro činnost dobrovolníků se v současné době věnují (tj. v době konání kulatého stolu) a až vznikne, budou ji moci sdílet s ostatními organizacemi.* Níže uvedené výroky účastníků kulatých stolů uvádíme na dokreslení výše popsané situace v metodickém sjednocování služeb:

- *Uspořádali různá školení pro koordinátory dobrovolníků.*
- *Uspořádali Snídaně dobrovolníků, Dny dobrovolnictví.*
- *Snídaně koordinátorů dobrovolnictví z různorodých brněnských organizací / městských částí, jsou skvělé nejen k metodickému sjednocení služeb, ale i ke vzájemné motivaci, vzájemnému sdílení aktuálních problémů a vzájemné pomoci při jejich řešení.*
- *Přispívají přehlednými informacemi na webu.*
- *Na dni otevřených dveří a na snídaních koordinátorů probíráme postupy v oblasti dobrovolnictví i vzdělávání koordinátorů dobrovolníků.*
- *Neumím posoudit.*
- *Spolupracuji s RDC, ale máme vlastní metodiku dobrovolnické činnosti. Uvítali bychom vypracování společné metodiky s RDC.*

- *V rámci Armády spásy vzniká nová metodika pro dobrovolníky, která bude celkově strukturována jen pro jejich organizaci. Zatím je to tak, že každé jednotlivé centrum Armády spásy v ČR má svou vlastní metodiku. Teď se u nich řeší digitalizace a strukturování v rámci jednotné metodiky. Spolupráci s RDC využíváme, jejich nízkoprahové kluby pro děti a mládež.*
- *Uvítali bychom metodiku nebo standardy k rozvoji dobrovolnictví v rámci kraje např. pro mateřská/rodinná a komunitní centra.*
- *Máme vlastní vypracovanou metodiku, jak přistupovat k dobrovolnictví, vést, školit a provádět supervize. Metodiky od jiných DC nevyužíváme.*
- *Nespolupracujeme s RDC, metodiky v rámci ADRY máme všechny pokryté.*
- *Používáme metodiku dobrovolnické služby vytvořenou v rámci Maltézske pomoci. Pracujeme tedy především sami se svými centry. S DC máme dlouhodobější spolupráci, když vysílají žádosti o dobrovolníky a mají zájem o možnosti jejich školení.*

3.2.9.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl negativně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19 z hlediska počtu dobrovolníků i dobrovolnických hodin především v roce 2020, podobně jako u ostatních krajů. V roce 2021 dochází k nárůstu, ale hodnoty nedosahují stavu před pandemií COVID-19.

Tabulka 3.59: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	JMK	Celkem	JMK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	55,3 %	83,8 %	39,5 %
2021	100,6 %	62,7 %	89,0 %	46,3 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Během pandemie jsme se potýkali s velkým úbytkem dobrovolníků. Vnímáme větší potřebu koordinace všech neziskových organizací, ať už jde o pomoc*

dobrovolníků v krizových nebo nekrizových časech. Nechceme, aby docházelo k dublování dobrovolnických činností. Očekáváme zastřešení od RDC, které bude vše koordinovat a plánovat.

- V průběhu covidu nám počet dobrovolníků vzrostl, protože došlo ke zvýšení sousedské neformální pomoci. Rozvíjíme a koordinujeme dobrovolnickou, mezigenerační činnost v oblastech zdravotnictví, školství a vzájemné pomoci.*
- Před koronou rostly počty dobrovolníků asi o dvacet až třicet osob ročně, během pandemie jsme pak mnoho dobrovolníků ztratili.*
- Covid ovlivnil náš projekt, kdy dobrovolníci docházeli za klienty do zařízení, ale ta byla pro pandemii zavřená. Hodně dobrovolníků nám ukončilo činnost. Teď po covidu se nám snížila míra pokrytí dobrovolnických služeb.*
- Dobrovolníci jsou převážně vysokoškolští studenti, které vyškolujeme a ti nám pak pomáhají vést vzdělávací programy na školách. V posledních dvou letech u nás dochází k úbytku dobrovolníků. Máme stanovenou vlastní strategii, kterou chceme přepracovávat a reagovat tak na aktuální situace.*
- V současnosti jsme se shodli s RDC na společném postupu pro zapojení dobrovolníků seniorů. Stoupl nám počet zapojení jednorázových, krizových dobrovolníků, a současně nám klesl počet zapojení dlouhodobých dobrovolníků z důvodu omezení v covidu.*
- V době covidu dobrovolníci spíše psali seniorům dopisy a telefonovali jim. S doučováním online nemáme dobrou zkušenost, protože děti byly roztěkané, byli tam u toho rodiče, nebylo to dobré.*
- Pro naše činnosti využíváme dobrovolníky krátkodobé, dlouhodobé a dobrovolníky ze zahraničí v rámci ERASMU. Míru pokrytí máme vysokou i v rámci krizových situací.*
- V současnosti jsme se shodli s RDC na společném postupu pro zapojení dobrovolníků seniorů. Stoupl nám počet zapojení jednorázových, krizových dobrovolníků a současně nám klesl počet zapojení dlouhodobých dobrovolníků z důvodu omezení v covidu.*
- Za dobu covidu jsme museli změnit formu poskytovaných dobrovolnických činností. Snížil se jim počet zapojených dobrovolníků do činností i počet dobrovolnických hodin. Zajišťovali dobrovolnictví po telefonu, protože domovy pro seniory byly uzavřené.*

- *S nespokojeností se zapojením dobrovolníků se neseťkáváme často, klíčovou vidíme přípravu jak klienta, tak dobrovolníka na to, co je čeká. Jde o případy, kdy klient například neudrží pozornost a usne, v tu chvíli tam dobrovolnická činnost ztrácí smysl. Mladí dobrovolníci nám nevydrží tolik, jako dobrovolník senior. Většina mladých ráda poslouchá historky od klientů seniorů.*

3.2.9.6 Informovanost o dobrovolnictví

Jihomoravský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje s nejnižší informovaností u veřejnosti. Veřejnost slyšela o dobrovolnictví v 77 %. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace ani veřejná správa u veřejnosti nevnímají zlepšení informovanosti. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti u veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké, a to jak z pohledu dobrovolnických organizací, tak i z pohledu veřejné správy. Obecně je velice špatně hodnoceno zlepšení informovanosti u veřejné správy, které je výrazně pod celorepublikovým průměrem. Výrok na dokreslení od zástupce měst/obcí: *Na malých obcích nemají centrálně koordinované dobrovolnické aktivity. Reagují na aktuální potřeby, které jim vyvstávají, např. covid, tornádo. Oslovují místní lidi, kteří jim v obci tvoří základnu, zejména jde o členy různých spolků, Dobrovolní hasiči, Skaut, Orel, Sokol, Mateřské centrum. Aktuálně se potýkají s krizí v oblasti ubytování rodin z Ukrajiny, kdy na druhé straně mají mnoho nabídek od občanů k jejich ubytování. Schází jim informace zprostředkované krajem nebo dobrovolnickými organizacemi, aby dokázali na tuto situaci pružně reagovat.*

Tabulka 3.60: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Jihomoravského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
JMK	44,6	34,6	66,7	25,0	25,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Jak se zlepšila informovanost o dobrovolnictví dle dobrovolnických organizací:

- *Vznik RDC neměl na zapojení jejich dobrovolníků vliv. Měli kampaně v RDC, ale bez většího ohlasu ze strany dobrovolníků. Pouze dva dobrovolníci k nim přišli přes RDC.*
- *Kvůli covidu u nás nastaly obrovské změny, a to včetně nízké informovanosti o dobrovolnictví a nízkého zapojení dobrovolníků do činností. Vznik RDC neměl na jejich činnost žádný vliv.*
- *Kvalita informovanosti o dobrovolnictví v kraji se hodně zlepšila díky RDC. Před covidem nás několik dobrovolníků přes RDC kontaktovalo.*
- *Spolupráci s RDC využíváme v nízkoprahových centrech pro děti a mládež. Jsme v začátcích, kdy se vytváří metodika a digitalizace. Díky tomu se nám informovanost postupně zvedá, ale k nějakému většímu zapojení dobrovolníků do činností nedošlo. Kvalifikované dobrovolníky nevyužívají.*
- *U nás je zvýšená míra informovanosti dobrovolníků, jsou to převážně vysokoškoláci plnící si povinnou školní praxi. Míra zapojení dobrovolníků do aktivit se nezvýšila. Kvalifikované dobrovolníky nevyužívají. Školení koordinátorů dobrovolníků mají v přípravné fázi.*

3.2.9.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

JMK dle dobrovolnických organizací má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je střední. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž střední a JMK dosahuje vyššího podílu počtu kvalifikovaných koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností za dobrou. V rámci intervence bylo proškoleny v RDC 30 koordinátorů dobrovolníků a 30 dobrovolníků. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Tabulka 3.61: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Jihomoravském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	JMK
Hodnocení změny	72,5	70,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území JMK bylo identifikováno zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je nižší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *V naší organizaci se snažíme dobrovolníkům věnovat, posíláme jim aktivizační program, kterého se mohou účastnit s našimi klienty, dále mohou vypomáhat v naší, kdykoliv mohou s koordinátorem probrat své dotazy apod.*
- *Školení koordinátorů probíhalo také výhradně v rámci ADRY.*
- *V současnosti jsme se shodli s RDC na společném postupu pro zapojení dobrovolníků seniorů. Stoupl nám počet zapojení jednorázových, krizových dobrovolníků, a současně nám klesl počet zapojení dlouhodobých dobrovolníků z důvodu omezení v covidu.*
- *Navýšili jsme počet služeb o nové dobrovolnické programy, a to některé zcela online. Jejich zaměření je převážně na sociální služby.*
- *Expertní, kvalifikované dobrovolníky průběžně zapojujeme podle potřeb. Jde o profese IT, MS Excel. Změnili jsme kvalitu koordinace dobrovolníků, protože požadavky a nároky na koordinátory jsou čím dál vyšší, zvláště ve vztahu k častým mimořádným událostem. Rozšiřujeme tým koordinátorů dobrovolníků, což je pro nás těžké vzhledem k nízké finanční podpoře institucí. Zpětnou vazbu o kvalitě poskytované služby získávají v domovech pro seniory od sociální pracovnice, v domácnostech pak individuálním rozhovorem s klientem, jednou za měsíc. Od dobrovolníků získávají zpětnou vazbu na supervizích. Většinou nemají mezi dobrovolníky nějaké pevné vazby, a tak někteří se účastní supervizí a někteří ne. Od roku 2019 se koordinace dobrovolníků u nich změnila k lepšímu. Mimořádné situace je přinutily přihlížet k aktuálním potřebám dobrovolníků a průběžně se jim přizpůsobovat.*

3.2.9.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v JMK identifikovány následující

způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Kvalitu sledujeme během práce dobrovolníků, díky přístupu, který vidíme.*
- *Rozhovory s kontaktními osobami, s řediteli, klienty, jejich rodinnými příslušníky, dobrovolníky.*
- *Zpětná vazba od klientů, dále se také ptáme osobně dobrovolníků, jestli jsou v naší organizaci spokojeni.*
- *Komunikujeme s dobrovolníky mailem.*
- *Pravidelné ústní evaluace od našich přijímajících organizací spolu s docházkou dobrovolníků, pravidelné intervize a supervize s dobrovolníky, pravidelná komunikace s koordinátory DC, s dobrovolníky. Pravidelná/průběžná komunikace s koordinátory dobrovolníků v přijímajících organizacích.*
- *Koordinátorka je s každou dobrovolnicí pravidelně v kontaktu. Dále probíhají povinné měsíční supervize dobrovolnic a v rodině je jednou za 3 měsíce feedback, rodina i dobrovolnice se sejdou k vyhodnocení spolupráce či příp. stanovení nových cílů.*
- *Rozhovor s klíčovou sociální pracovnící/pracovníkem klienta/klientky.*
- *Zpětnou vazbu o kvalitě poskytované služby získávají v domovech pro seniory od sociální pracovnice, v domácnostech pak individuálním rozhovorem s klientem, jednou za měsíc. Od dobrovolníků získávají zpětnou vazbu na supervizích. Většinou nemají mezi dobrovolníky nějaké pevné vazby, a tak někteří se účastní supervizí a někteří ne. Od roku 2019 se koordinace dobrovolníků u nich změnila k lepšímu. Mimořádné situace je přinutily přihlížet k aktuálním potřebám dobrovolníků a průběžně se jim přizpůsobovat.*
- *Za účelem zpětné vazby o kvalitě a náplni poskytované služby nechávají dobrovolníky vyplňovat dotazníky. Dále provádí individuální rozhovory jak s dobrovolníky, tak s vedoucími pracovníky organizace, kde dobrovolnickou činnost poskytují. Za posledního půl roku se jim práce a koordinace dobrovolníků výrazně zlepšila.*
- *Kontrolu dobrovolnických služeb provádíme pravidelnými schůzkami, kde probíhá zpětná vazba od dobrovolníků. Zároveň získáváme zpětnou vazbu z rozhovorů s klienty, učiteli, kteří si objednávají jejich vzdělávací programy. Na začátku školního roku se jim vždy zlepšuje kvalita koordinace dobrovolníků, ale*

postupem času ke konci školního roku zase kvalita klesá, vlivem nečinnosti a nezájmem dobrovolníků. Snažíme se dobrovolníka udržet aktivního alespoň přes jeden celý rok. Nemáme v nabídce dobrovolnické aktivity, které by šly dělat jednorázově.

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území Jihomoravského kraje kopíruje celorepublikové rozložení, nižších hodnot dosahuje kategorie Velmi dobře a vyšších hodnot střední indiferentní kategorie. Na dokreslení této kategorie uvádíme výroky dobrovolnické organizace: *Velkou část našich dobrovolníků ale tvoří neaktivní dobrovolníci (maminky na mateřských, studenti studující již mimo Brno apod.), které jsem zařadila do kategorie „Ani dobře, ani špatně“ i přesto, že dříve třeba byla jejich činnost v kategorii „Velmi dobře“.*

Tabulka 3.62: Kvalita činnosti dobrovolníků v Jihomoravském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	JMK
Velmi dobře	70,6	61,8
Dobře	24,8	25,6
Ani dobře, ani špatně	7,0	12,1
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	0,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost dobrovolníka:

- *Porušuje pravidla, narušuje chod služeb, není na něj spolehnutí, dělá špatné jméno organizaci. Dobrovolník je pasivní, nechodí na slíbené návštěvy.*
- *Kdyby někdo z dobrovolníků vykazoval špatnou činnost v dobrovolnické službě, musel by například: Nedbat na specifické potřeby nevidomého, konzumovat alkohol, kouřit či být pod vlivem drog, být vulgární na naše klienty, urážet je slovně či ponižovat, ignorovat potřeby klienta, neupozornit záměrně klienta na ledovou plochu, kde by pak nevidomý klient uklouzl. Dále považuji za velmi špatné, kdyby dobrovolník někoho sexuálně zneužíval či obtěžoval.*
- *Pokud při úvodní schůzce vznikne podezření, že by zájemce mohl být v roli dobrovolníka problematický, nenavážeme s ním spolupráci, vzhledem k citlivosti dobrovolnictví v sociálních službách, kde je přímý kontakt s uživateli sociálních služeb (děti a mladí lidé, lidé s handicapem, senioři).*
- *Dobrovolníci musí dodržovat stanovená pravidla, nezůstávat s dětmi o samotě, nepůjčovat rodině peníze či neobdarovávat je, hlásit koordinátorovi každý týden*

průběh (mentoring), docházka na supervize a další. Pokud některé z pravidel dlouhodobě nedodržíte či se do rodinných záležitostí příliš angažujete bez vědomí koordinátora nebo v rodině trávíte víc času, než je stanoveno, je to bráno jako nepochopení principů naší práce.

- *Špatná činnost dobrovolníka je dle nás ve většině případů nespolehlivost, když slíbí a nepřijde, popřípadě úplně přestane chodit. My to zjistíme až později, kdy nepřítomný dobrovolník seniora nějakým způsobem citově zraní. Zkušenost s párováním dobrovolník a klient mají podchyceno již při školení dobrovolníka. Určité povahové rysy dobrovolníků se nám u toho projeví. Třeba dominantního dobrovolníka spárujeme s dominantním klientem. Když po následujícím individuálním rozhovoru zjistíte, že si klient a dobrovolník nerozumí, tak je mění.*
- *Špatný dobrovolník nám nenarušuje chod služby, protože takové zkušenosti nemáme. Jediné, s čím se občas potýkáme, je nespolehlivost v nenastoupení na smluvený čas do služby, ale vždy k tomu vedly závažné osobní důvody dobrovolníka. Nemuseli jsme jako organizace řešit žádnou špatnou zkušenost se špatným dobrovolníkem. Evidenci si vedeme, ale žádnou špatnou zkušenost v něm nemáme zaznamenanou.*
- *Špatný dobrovolník je pro nás ten, kdo se přihlásí, my do něj investujeme čas v rámci zaškolení a pak nedodrží svůj domluvený závazek. Přestane být aktivní, nepřihlašuje se k provádění dobrovolnické činnosti a přestane s organizací úplně komunikovat. Jde především o mladé dobrovolníky, kdy je to do určité míry dáno i tím, že jejich dobrovolnické aktivity zasahují do dopoledních činností. Se studenty provádíme osobní pohovory, které slouží k tomu, aby si ujasnili časové možnosti. Omítáme ty zájemce, kteří už jsou zapojeni do dalších dobrovolnických činností.*

Jen 29 % dobrovolnických organizací na území JMK vnímalo zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je mírně pod celorepublikovým průměrem. Proces zlepšování je dokladován následujícím výrokem.

- *Kvalita poskytovaných služeb se nám průběžně zlepšuje, děláme restart po covidu. Kvalifikované dobrovolníky nevyužíváme. Kvalita koordinace dobrovolníků se nezměnila, zůstala na stejné úrovni jako před covidem.*

3.2.9.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC naplnilo jen částečně účel svého zřízení. Nedostatečné územní pokrytí dobrovolnickými službami v JMK vyjma města Brna. Nerozvinutá spolupráce s městy a obcemi v území. Nízká úroveň propagace dobrovolnictví u veřejnosti. Pozitivně bylo hodnoceno školení koordinátorů dobrovolníků. Nerozvinutá koordinace a spolupráce u dobrovolnických organizací, viz například výrok dobrovolnické organizace: *Uvítali bychom větší koordinaci a informovanost. Dobrovolnické činnosti v současné krizové době jsou chaotické a zmatečné. Vylepšit by potřebovalo zasíťování a informovanost. Důležité je sdílení zkušeností, materiálů i příkladů dobré praxe, co v rámci dobrovolnictví fungují. V rámci JMK by měl koordinaci činnosti určitě řídit garant. Předěšlo by se tak situacím, kdy se dobrovolnické organizace obtelefonávají jedna přes druhou, což je z našeho pohledu nesystémové.*

Na druhou stranou je pozitivně hodnocena spolupráce RDC s představiteli samosprávy na úrovni vedení Jihomoravského kraje, ale na kraji není osoba, která by měla dobrovolnictví v gesci. Dle vyjádření kraje by role kraje měla být následující: *Kraj by měl být podporovatelem a iniciátorem dobrovolnictví. Hlavním úkolem krajského úřadu je to celé sjednotit, dát dobrovolnickým organizacím podporu, prostor a zároveň jim naslouchat. Ukázalo se to během covidu, tornáda, a i teď během uprchlické krize. V kraji máme zřízené RDC, kdy se s jejich koordinátory vídáme i na krizovém štábu. Teď aktuálně RDC zajišťuje propojování neziskového sektoru a kraje s ohledem na konflikt na Ukrajině. Spolupráce s RDC se nám jeví jako dobrá, protože je schopné přenést informace i konstruktivní zpětnou vazbu na samosprávu, na krizový štáb. Jeho činnost pro kraj je velmi důležitá. Chceme vymyslet způsob, jak dál pokračovat v působení RDC i po ukončení projektu. Každým dnem se ukazuje, že spolupráce s RDC je důležitá a nutná. V rámci sociální komise a asociace krajů se chceme bavit o zakotvení dobrovolnictví v rámci krajů.*

Dále vyjádření kraje v rámci rodinné politiky vnímají téma zastřešující organizace dobrovolnictví spíše okrajově. Podporují dobrovolnické organizace v rámci dotačních programů. Podporují i jednotlivé obce, kde je podpora dobrovolnictví také zahrnuta.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území JMK:

1. Personálně posílit činnost RDC, aby byla zajištěna zastupitelnost a možnost delegace úkolu.
2. Posílit činnost RDC v oblasti metodického působení a podpory především menších dobrovolnických organizací.
3. Vytvoření dlouhodobé strategie rozvoje dobrovolnictví na území JMK. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu o dobrovolnictví na obcích, i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích. Návrhová část by měla zohlednit princip udržitelnosti systému.
4. Zlepšit koordinaci a dostupnost dobrovolnických služeb v území ve spolupráci s dobrovolnickými organizacemi, rozvinout potenciál menších měst a obcí například formou DobroPointů na ORP.
5. Udržovat a rozvíjet webové stránky RDC.
6. Vytvořit komunikační platformu s městy a obcemi v rámci celého kraje.
7. Dlouhodobá propagace dobrovolnictví zacílená na veřejnost a města/obce, realizovaná na základě komunikační strategie.
8. Koordinovaný přístup z hlediska výchovy k dobrovolnictví na školách ve spolupráci s krajským úřadem, který má na starosti střední školy, a s městy/obcemi, kteří jsou zřizovateli základních škol, viz například výrok: *Uvítali bychom, kdyby kraje podporovaly na školách programy, které budou studenty motivovat k dobrovolničení. Mladí lidé by pak vnímali dobrovolnickou službu jako součást svého volného času.*
9. RDC by se mělo věnovat překonání bariér a rivality mezi dobrovolnickými organizacemi a na základě spolupráce rozvíjet územní působnost jednotlivých organizací včetně dlouhodobé vazby s obcemi v území.

3.2.10 Zlínský kraj

3.2.10.1 Popis stavu

Zlínský kraj patří mezi menší kraje z hlediska rozlohy, rovněž má i mírně podprůměrný počet obyvatel. Je to méně urbanizovaný kraj, pouze 58,2 % obyvatel žije ve městech. Kraj se vyznačuje nejvyšším podílem věřících obyvatel v ČR (dle SLDB 2021). Největší koncentrace obyvatel je v sídelní Zlínské aglomeraci, tvořené především městy Zlín a Otrokovice a jejich zázemím.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace Zlínského kraje jsou koncentrovány především ve větších městech, mezi dobrovolnickými organizacemi nedochází k výraznější koordinaci dobrovolnických aktivit. V roce 2010 Asociace nestátních neziskových organizací Zlínského kraje podepsala memorandum o spolupráci se Zlínským krajem. Dohoda byla prvním krokem, který ve Zlínském kraji stvrzuje partnerství mezi neziskovými organizacemi a Zlínským krajem. V roce 2017 sdružovala 43 členských organizací.

Zlínský kraj pravidelně oceňuje Osobnost neziskového sektoru Zlínského kraje. Zlínský kraj v roce 2018 měl RP06-22 Program na podporu akreditovaného dobrovolnictví s celkovou alokací 500 000 Kč, minimální výše podpory 50 000 Kč a maximální výše podpory 100 000 Kč na 1 projekt. Míra podpory byla maximálně 60 %.

Regionální dobrovolnické centrum Zlínského kraje je provozované Charitou Uherský Brod, která na rozdíl od dalších RDC začala působit až od června 2020. Činnost RDC byla výrazně spjatá s aktivitami Mgr. Jany Haluzové, vedoucí RDC. RDC se provozuje v budově Zlínského klubu (Tř. Tomáše Bati 204, Zlín), v prostorách Asociace nestátních neziskových organizací Zlínského kraje.

Stav v roce 2022: Kraj pozitivně hodnotil činnost RDC. Převažovaly zde osobní vztahy k vedoucí osobě RDC a byla oceňována její kompetence odborně zajišťovat činnost RDC. Organizace zvažovaly společné vytvoření střešní organizace, která by byla personálně zastoupena členy RDC, shodli se na významné činnosti a pomoci paní Haluzové. Síťování DC na území ZLK funguje především při domlouvání akcí. RDC pořádá každý měsíc první úterý „Online kávu koordinátorů“. Pro informovanost

kromě webu a facebooku¹⁵ je vytvořen Newsletter DOBROINFO. RDC od 5. 3. do 15. 5. 2022 koordinovalo dobrovolníky v KACPU ve Zlíně, kteří působili v dětském koutku. Celkem se zapojilo 62 dobrovolníků, kteří vykonali 773 dobrohodin.

Náměstkyně hejtmana Bc. Hana Ančincová má na starosti neziskový sektor. Spoluprací s NNO se zabývá oddělení neziskového sektoru, které je součástí odboru Kanceláře hejtmana, ale je v kontaktu i s dalšími pracovišti krajského úřadu vzhledem k tomu, že neziskový sektor se týká prakticky všech oblastí života. Rovněž na stránkách kraje je zřízen Portál pro neziskové organizace ve Zlínském kraji¹⁶, kde je odkaz na RDC a informace o dobrovolnictví, odkaz na Databázi pomoci provozovanou RDC. Kraj pořádá průzkumy potřeb neziskových organizací.

Kraj vyhlašuje RP06-22 Program na podporu akreditovaného dobrovolnictví¹⁷, jehož cílem je podpora projektů realizujících dobrovolnickou službu na území Zlínského kraje s akreditací Ministerstva vnitra ČR¹⁸. V roce 2022 byla finanční alokace programu 800 000 Kč. Minimální výše dotace činí na 1 projekt 50 000 Kč. Maximální výše dotace činí na 1 projekt 80 000 Kč. Maximální míra dotace činí 60 % z celkových způsobilých výdajů projektu.

Výše uvedený dotační program je krajem vyhlašován na základě Strategie rozvoje Zlínského kraje 2030, kde ve specifickém cíli „2.5 Rozvíjet efektivní správu území a občanskou společnost, v prioritní oblasti „2.5.6 Udržitelný rozvoj nestátních neziskových organizací a dobrovolnictví“, je typové opatření Podpora dobrovolnictví a jeho vnímání ve společnosti.

Náměstkyně velice pozitivně hodnotila činnost RDC a byla velmi ráda za zřízení RDC ve Zlínském kraji. Dle jejího vyjádření: *„Je nutno dobře uchopit dobrovolnictví v době krizové. Hodně lidí chtělo využít dobrovolnictví, ale nemohli z důvodu nastavení*

¹⁵ <https://www.facebook.com/Region%C3%A1ln%C3%AD-dobrovolnick%C3%A9-centrum-Zl%C3%ADnsk%C3%A9ho-kraje-113778920377723/>

¹⁶ Viz <https://neziskovky.kr-zlinsky.cz/>

¹⁷ Viz <https://www.kr-zlinsky.cz/rp06-22-program-na-podporu-akreditovaneho-dobrovolnictvi-aktuality-17469.html>

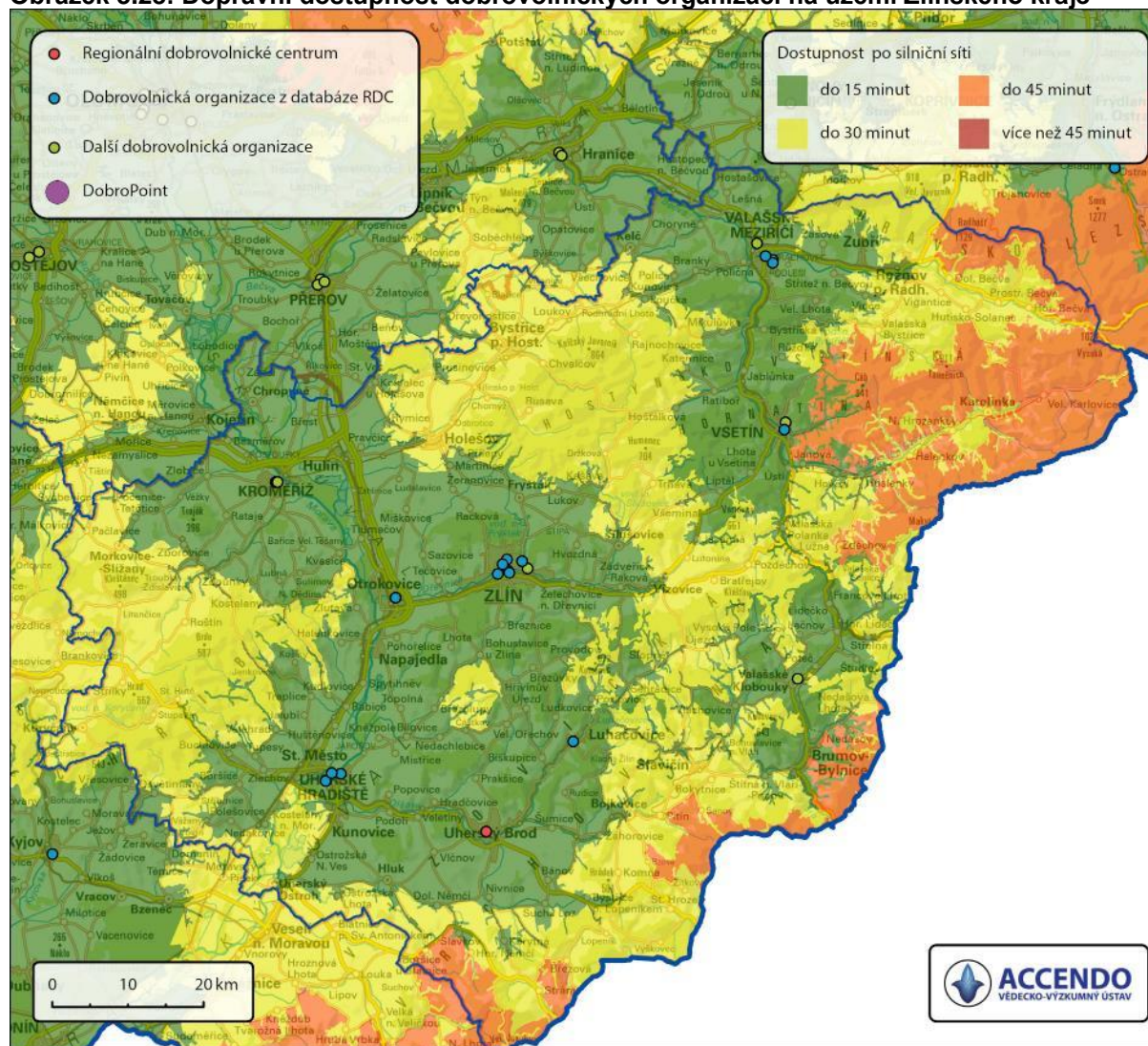
¹⁸ Důvodem poskytnutí dotace je přispět realizátorům na vzrůstající náklady na realizaci jejich projektů a podpořit vznik dalších projektů, které získávají dobrovolníky, jejichž bezplatná práce v oblasti sociální, zdravotní péče, vzdělávání, mládeže, ekologie a ochrany přírody, pomáhá doplňovat kvalitu služeb a pracovní síly. V rámci uvedené dotace jsou očekávány následující dopady: udržení/získání nových dobrovolníků jako bezplatné pracovní síly ve výše uvedených oblastech.

opatření. Kraj má k lidem hodně daleko, a proto je s výhodou mít RDC.“ Kraj chce nadále podporovat činnost RDC ve spolupráci s MVČR, kraj nedeklaroval plně samostatné financování RDC.

3.2.10.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací řídká s koncentrací dobrovolnických organizací ve Zlíně a v dalších větších městech Uherské Hradiště, Kroměříž, Vsetín, Valašské Meziříčí. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako nižší, což je ovlivněno podhorským charakterem částí území. Dobrovolnictví je provozováno často v menších městech a obcích ve spojení se sousedskou výpomocí a spolkovou činností. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.28: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Zlínského kraje



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací i veřejné správy, se od roku 2019 zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území ZLK. Při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji na území ČR dosahuje ZLK nadprůměrných výsledků u dobrovolnických organizací i u veřejné správy. Při diskuzi na kulatém stole k výše uvedenému mapovému výstupu zástupci obcí uvádí, že prostorová dostupnost služeb se nezměnila, dle vyjádření kraje jsou některé oblasti/ORP z hlediska dobrovolnictví slabší, například Kroměřížsko, DC mají postoj, že k určitému zlepšení dostupnosti přece jen došlo. Celkové shrnutí dostupnosti je, že se zlepšila, ale je tady ještě prostor pro další zlepšování. V rámci územního pokrytí v součinnosti s krajem je vhodné zlepšit spolupráci s obcemi, zvážit zapojení mikroregionů, případně MAS.

Tabulka 3.63: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 ve Zlínském kraji

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	ZLK
Dobrovolnické organizace	67,8	75,0
Veřejná správa	67,0	70,0
Celkové hodnocení	67,3	72,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v ZLK:

- *Došlo k rozšíření dobrovolnických aktivit, větší informovanosti.*
- *Vznikem Regionálního dobrovolnického centra s výbornou koordinátorkou dobrovolnictví z Charity.*

3.2.10.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v ZLK. RDC tuto činnost komentovalo následujícím způsobem: *Na webu RDC je databáze příležitostí DOBRO aktivit a poptávky. Pro RDC je vhodné posílit služby na další oblasti mimo zdrav. a soc. služby. Lokální DC by měla na RDC poslat poptávku, aby to mohlo RDC vyvěsit, jinak není v silách RDC je stále sledovat a psát to za ně a doplňovat web. DC by to mělo samo sledovat a doplňovat.*

Účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Zřídili webové stránky, databázi dobrovolnických příležitostí, letáky, pořádáním akcí.*

- Viz web – <https://www.dobrovolnictvizk.cz/>
- V Databázi dobrovolnických příležitostí nabízí dobrovolnické pozice, které aktuálně poptávají organizace v kraji.
- Komunikace s obcí, soc. pracovníky, institucemi, prostřednictvím webových stránek apod.

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá dílčím způsobem ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v ZLK, je třeba v této oblasti součinnost a spolupráce všech dobrovolnických organizací na území ZLK.

3.2.10.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území ZLK RDC může naplňovat jen v omezené míře. Velké organizace mají svoji metodiku a mohly by ostatním s metodickým sjednocením pomoci. RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především prostřednictvím školení a setkávání koordinátorů. Dle vyjádření RDC: *O metodické sjednocení služeb se nepokoušíme nijak cíleně, děje se to jako vedlejší efekt při poskytování poradenství organizacím, při zveřejňování informací či předávání zkušeností.* Níže uvedené výroky účastníků kulatých stolů uvádíme pouze na dokreslení výše popsané situace:

- *Sdílíme metodiku v rámci své organizace, RDC by pro nás mohlo být podpůrné k požadavkům MV, mohlo by to být na jejich webu. Další role by mohla být edukační, velké organizace to mají nastaveno, ale ty malé ne a potom je problém se zapojením v krizových událostech, procesně a dle platné legislativy. Menší organizace to vše mohou probrat s RDC.*
- *Máme nastavenou svoji metodiku.*
- *Využíváme spolupráce s RDC v krizových situacích, v COVID-19, co a jak dělat s dobrovolníky. Pokud si nejsme jisti výkladem zákona, vyhláškou, jsou tu pak cenné informace z RDC.*
- *Máme zpracovanou vlastní metodiku. Výborná spolupráce s RDC, radíme se s nimi o všem. Metodika by se měla rozšířit o nové situace, o COVID-19, o spolupráci s ČČK. Uvítali bychom vypíchnutí úskalí dobrovolnictví.*

- *Vše máme nastaveno z Prahy. S RDC spolupracujeme, komunikujeme, byli jsme na společném setkání DC v RDC, RDC nám pomáhá s propagací a nastavením letáčků. Začali jsme využívat spolupráci s nimi.*

Čerství koordinátoři potřebují komunikovat s RDC. Taktéž menší DC. Je tu potenciál, který by se měl směřovat i k obcím.

3.2.10.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl rostoucí ve všech sledovaných letech z hlediska počtu dobrovolníků na rozdíl od ostatních krajů. Naopak z hlediska počtu evidovaných dobrovolnických hodin byl identifikován pokles především v roce 2020, který byl negativně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19.

Tabulka 3.64: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	ZLK	Celkem	ZLK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	104,3 %	83,8 %	67,7 %
2021	100,6 %	107,7 %	89,0 %	74,0 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Je pokles z důvodu covidu. Senioři se báli a zatím nikdo nepřibyl. Počet hodin nevíme, asi 50 hod ročně jedna dobrovolnice. Senioři se báli a nechtěli se také testovat. Zatím všichni čekají, co bude.*
- *Vývoj dobrovolníků od roku 2019 stagnoval, dobrovolníci se báli chodit, hodiny dobrovolníků spadly na polovinu.*
- *Nesnížil se počet dobrovolníků, začali totiž doučovat děti v sociálně slabších rodinách, a to zvedlo jejich počet. Doučují totiž on-line, i běžnou školu, kterou mnozí v covidu nezvládali. Připravují děti do školy, pomáhají dětem vytvářet on-line PowerPointové prezentace do školy. Učí je běžné výuce. Vyřizovaly se i hardwary, jiná zařízení, která rodinám k výuce chyběla, a po odpoledních učili dobrovolníci děti i s rodiči.*

- *Hodiny poklesly, transformovaly se do online prostředí, kde dobrovolničení trvá kratší dobu, než kdyby dobrovolník za někým jel.*
- *Covid vše ovlivnil. Zdravotní a sociální zařízení jsou s návratem dobrovolníků dost opatrná. Evidují žádosti a pomáhají dobrovolníkům s žádostmi zájemců o dobrovolničení. V covidu narostla jejich obrovská role.*
- *Covid pomohl s tím, že se dobrovolníci dostali do povědomí. Počet dobrovolníků je asi stejný.*
- *Povědomí o dobrovolnictví se v covidu zvedlo, dříve měli více dlouhodobých dobrovolníků a méně jednorázových krátkodobých. Dlouhodobí se teď báli přijít. Někteří dobrovolníci odmítli chodit.*

3.2.10.6 Informovanost o dobrovolnictví

Zlínský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje s vyšší informovaností veřejnosti. Veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 96 %. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace vnímají mírné zlepšení informovanosti u veřejnosti, na rozdíl od hodnocení veřejné správy, která nevidí zlepšení u veřejnosti. Klíčovou oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení velmi nízké z pohledu veřejné správy, viz např. výrok: *Je potřeba zvýšit informovanost pro města, aby věděla, na co vše mohou dobrovolníky využívat, nejen na Ukliděte Česko.*

Propagace dobrovolnictví směrem k obcím a MAS by dle zástupců kraje mělo RDC realizovat v součinnosti s krajem například přes datové schránky, emailovou komunikaci, Magazín 21, Setkání starostů. Rada kraje má plán setkávání s MAS, kde by po konzultaci s hejtnem mohlo být téma dobrovolnictví zmíněno. Dále by měla být určena vhodná kontaktní osoba pro dobrovolnictví na úřadě ORP.

Tabulka 3.65: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Zlínského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
ZLK	57,5	61,4	77,3	40,0	37,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Změna informovanosti o dobrovolnictví dle vyjádření DO:

- *Je vhodné se osobně potkat, navázat se na komunitní plánování, navázat se na konkrétní akci a sdělit tam, co by se mohlo pomocí dobrovolnictví na akci dělat. Lokální práce se odehrává, navíc by mohli nabídnout osvětlu. Vložit se do diskuze, která v lokalitách probíhala, to, na co se budou dávat finance a co by mělo být zapláceno z peněz města. Jít přes ORP a přes MASku. Kontaktovat aktéry na jejich společných akcích a zde dělat náborové akce. Akce obcí a mikroregionu. Aplikace na mobil k dobrovolnictví.*
- *Informovanost není považována obecně za dobrou. Potencionální zdroj pro propagaci je financování přes firmy. Obce jsou schopny se spojit a sdružit peníze v rámci komunitního plánování, kde je dobrovolnictví obvykle podporováno, jde o oblasti sociálních služeb. Snažit se využít i osobní setkání v rámci platformy MAS.*
- *Informace dávají do regionální TV, regionálního časopisu.*
- *Důležité bylo osobní setkání, než vůbec někdo z radnice přišel a podíval se, stálo je to dost sil a divili se, jak to máme dobré a rozhodnou potom o dotaci jinak a dívají se pak na organizaci jinak.*

3.2.10.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

ZLK dle dobrovolnických organizací má třetinový podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je střední. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž střední a ZLK dosahuje vyššího podílu kvalifikovaných koordinátorů. Dle vyjádření účastníků většina jejich koordinátorů dobrovolníků je proškolená. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností jako průměrná. V rámci intervence bylo proškoleny v RDC 30 koordinátorů dobrovolníků a 30 dobrovolníků. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci. Zhodnocení dle vyjádření RDC: *Pro školení hledáme společná témata, která by dobrovolníky zajímala, ať je jich na školení více. Odborná témata jsou např. Osoby s psychickým*

onemocněním, *Jak pracovat s dítětem s mentálním poškozením, s poruchou PAS. Kdyby se vytvořila poptávka po speciálních školeních pro dobrovolníky z DC, pak by se realizovala školení na regionální úrovni.*

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Důležité je vzdělávání dobrovolníků. Délka závisí na náročnosti cílové skupiny, kam dobrovolník dochází. Obecně pro mladší dobrovolníky může být komunikace se seniory náročnější. Neumí se tolik vcítit do této věkové kategorie, pokud nemají zkušenost třeba z vlastní rodiny, je to slabé a nenaváže se kontakt. Záleží však také na tom, jak jsou komunikačně zdatní a překonají překážky.*
- *Máme pro dobrovolníky kurzy komunikačních dovedností, potom kurzy ošetrovatelské péče, např. jak přebalit postižené vozíčkáře, jak s nimi jezdit vozíkem atp., máme na Velehradě Mezinárodní setkání vozíčkářů. Máme také virtuální komunikační dovednosti, kurzy počítačové gramotnosti, klienti se naučí tyto počítačové dovednosti a potom mohou na sítích komunikovat s dobrovolníky. Chodí na procházky, předčítají jim. Mladí lidé nemají v zásobě životní témata. Je dobré, aby věděli, že nekomunikují se zdravým člověkem. Měli by znát různé druhy postižení, aby se do klientů dokázali lépe vcítit a cítili se v dobrovolničení dobře. Velice si dobrovolníci chválili kurzy pro komunikaci s lidmi se znevýhodněním. Vznikají zde velká přátelství. 70 % dobrovolníků se jim přihlašuje na tyto kurzy. Máme hodně dlouhodobých dobrovolníků i 20 let, motivujeme dobrovolníky ke kurzům, které mají zdarma.*
- *Většinu dobrovolníků tvoří senioři a ti o vzdělání už nemají zájem. Pokud si s něčím neví rady, kontaktují kontaktní osobu nebo sociálního pracovníka. Nabízíme pro ně supervize, ale senioři o to nemají zájem, neví, co by jim to přineslo. Mají rádi neformální vzdělávání, a to jim přinese supervize, rádi si spolu popovídají.*
- *Nabízíme supervizi, ale nejvíce je zájem o neformální vzdělávání, zaškolíme kontaktní osoby na místě. Někteří brzy skončí a už nemají motivaci a někdy o sobě už nedají ani vědět. Jistě záleží také na tom, jak projde párování klient a dobrovolník, jestli si sednou a dobrovolník v tom uvidí smysluplnou činnost.*

- *Máme dlouhodobé dobrovolníky, měli jsme třeba holku, její babička měla Alzheimeru, tak uměla komunikovat s těmito lidmi. Chodila jsem se psem do domu s pečovatelskou službou, někdy byly babky nadšené, jindy mě vyhnali, člověk na to musí být připravený. Někteří lidé vzpomínali, jak chovali zvířata a byla to pro ně hřejivá vzpomínka. Každý týden 2 hodiny a 6 babek najednou, které jsem potěšila.*

Tabulka 3.66: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Zlínském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	ZLK
Hodnocení změny	72,5	75,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území ZLK bylo identifikováno zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Máme pravidelné supervize dobrovolníků s koordinátorem 4-5x ročně, i s odborným supervizorem 1x, nově 2x ročně. Každoročně probíhá setkání všech dobrovolníků s poděkováním za jejich činnost, máme pro ně připravenou nějakou společnou akci, jako např. zážitkovou muzikoterapii, výstavu apod. a jsou jim poskytnuty drobné praktické dárky.*
- *Dobrovolníkům se v naší organizaci věnuje jeden člověk, který je určený pouze pro dobrovolníky, byla dodělána metodika dobrovolnictví v r. 2019, se kterou byli seznámeni všichni vedoucí pracovníci organizace. Koordinátor dobrovolníků byl zařazen do struktury organizace jako součást PR.*

3.2.10.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v ZLK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Telefonická komunikace s dobrovolníky, osobní setkání s kontaktní osobou, s vedením organizace. Supervize.*

- *Dobrovolníci, kteří pracují v neziskové organizaci, prošli všichni úvodním pohovorem s koordinátorem, psychologickými testy, výcvikem psychosociálních dovedností. Po celou dobu působení v projektu jsou dobrovolníci pod odborným dohledem koordinátora, supervizora, psychologa. Jsou povinni (dle smlouvy o dlouhodobé činnosti) se zúčastňovat skupinových, popř. individuálních supervizních setkání, ze svých schůzek posílají koordinátorovi projektu zápisky.*
- *Supervizní setkání dobrovolníků, zpětná vazba od kontaktních osob.*
- *Jsme v telefonickém kontaktu jak s dobrovolníkem, tak i klientem, tel. kontakt je uskutečňován 1x měsíčně ze strany koordinátora, dobrovolník i klient může využít telefonního nebo emailového kontaktu k řešení svých potřeb týkajících se dobrovolnictví kdykoliv potřebuje, koordinátor je mu k dispozici. V organizaci máme nastaveny pravidelné supervize dobrovolníků s koordinátorem 4-5 x ročně, 1 x ročně supervizi s odborným supervizorem (nově nyní domluveno 2 x ročně). Každoročně probíhá setkání všech dobrovolníků s poděkováním za jejich činnost, máme pro ně připravenou nějakou společnou akci jako např. zážitkovou muzikoterapii, výstavu apod. a jsou poskytnuty drobné praktické dárky.*
- *Rozhovor se styčnými pracovníky ve službách a s klienty, ke kterým dobrovolník dochází.*
- *Je to na velké komunikaci s kontaktními osobami a vhodně i s dobrovolníky.*
- *Koordinátor 4 hodiny týdně konzultuje s dobrovolníky a komunikuje s klienty, koordinuje tuto činnost, to je zpětná vazba. Koordinátor konzultuje s vedoucím služby různé případy. Pokud máme Dny na Velehradě, mohou dávat do skříňky stížnosti, ale nestává se to, že by si někdo stěžoval, naopak.*
- *Sejdeme se na společném setkání s dobrovolníky a můžeme cokoli řešit. Většinu problémů odhalíme na pohovoru, preventivně nastavujeme činnost tak aby byla jednorázová nebo dlouhodobá. Někdy je přednášející dobrovolník moc vůdcovský, ale nemáme psychologa ani pedagoga, najdeme tedy nového dobrovolníka, je to o mezilidských vztazích.*
- *Je tu odborná supervize pro dobrovolníky, kde se mohou dozvědět různé způsoby pohledu na klienta.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území Zlínského kraje kopíruje celorepublikové rozložení, jako spíše špatně vykonávanou činnost odhadují u 3,8 % dobrovolníků.

Tabulka 3.67: Kvalita činnosti dobrovolníků ve Zlínském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	ZLK
Velmi dobře	70,6	68,6
Dobře	24,8	21,7
Ani dobře, ani špatně	7,0	11,2
Spíše špatně	0,9	3,8
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- Špatně vykonávající dobrovolníky nemáme, 10 % dobrých jsou takoví dobrovolníci, kteří chodí méně nebo nepravidelně. Všichni naši dobrovolníci ale vykonávají dobrovolnictví v rámci činnosti pro klienta velmi dobře.
- Spíše špatný dobrovolník je ten, který chodí velmi zřídka a nepravidelně, hůře komunikuje.
- Má špatnou komunikaci, není zodpovědný, nedodrжуje pravidla, je to menší procento lidí. S některými se hůře komunikuje. Závisí to na osobnosti.
- Jeden dobrovolník přecení své síly, další nedodrжуje pravidla, mohou být také v psychické nepohodě a řeší dobrovolničením své problémy. Z některých výborných dobrovolníků se stanou posléze také naši pracovníci.
- Nedodrжуje pravidla chození na doučování dětí, neposílá evidenci dobrovolnických hodin. Dobrovolníci jsou třeba nachystaní, ale rodiče dětí ze sociálně slabých rodin nejsou dostatečně zodpovědní k dobrovolníkům. Organizace to s nimi řeší. Doučuje se i angličtina.
- Někteří jsou nespolehliví, např. ti co zde hlídají charitní šatník, prostě nepřijdou, slíbí, že přijdou, pak si to rozmyslí.

Tabulka 3.68: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019

	ČR	ZLK
Ano	40,3	50,0
Ne	59,7	50,0
Hodnocení změny*	85,0	75,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D4 Došlo ke změně kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila

Dle evaluačního šetření polovina dobrovolnické organizace na území ZLK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení

je pod celorepublikovým průměrem. Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky byla komentována v rámci kulatého stolu následujícím výrokem: *Dobrovolníci musí překonávat řadu omezení, testování, nároky na větší zdravotní způsobilost apod., došlo k velké selekci dobrovolníků. Dobrovolníkem se opravdu stává člověk, který i přes uvedená omezení chce pomáhat lidem a je ochoten se uvedeným opatřením přizpůsobit.*

3.2.10.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC naplnilo účel svého zřízení. Byla zde spokojenost dobrovolnických organizací s činností RDC, která byla silně vztažena k osobě paní Haluzové. Je pozitivně hodnocena spolupráce RDC s krajem. RDC nerozvinulo potenciál spolupráce s obcemi.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území JMK:

1. Personálně posílit činnost RDC, aby byla zajištěna zastupitelnost a možnost delegace úkolů.
2. Zvážit vytvoření střešní organizace dobrovolnických center, viz například výrok větší dobrovolnické organizace: *Střešní organizaci ano, byla by to cesta dále.*
3. Vytvoření dlouhodobé strategie rozvoje dobrovolnictví na území ZLK. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu o dobrovolnictví na obcích i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích.
4. Udržovat a rozvíjet webové stránky RDC.
5. Ve spolupráci s krajem vytvořit komunikační platformu s městy a obcemi v rámci celého kraje, například přes datové schránky, emailovou komunikaci, Magazín 21, Setkání starostů a další komunikační kanály směřované na místní samosprávy. Dále by měla být určena vhodná kontaktní osoba pro dobrovolnictví na úřadě ORP.
6. Dlouhodobá propagace dobrovolnictví zacílená na veřejnost a města/obce, realizovaná na základě stanovených komunikačních cílů.
7. Výchova k dobrovolnictví na školách ve spolupráci s krajským úřadem, který má na starosti střední školy, a s městy/obcemi, kteří jsou zřizovateli základních škol.

8. Propagace dobrovolnictví na MŠ a 1. stupni ZŠ např. prostřednictvím pohádky „Jak se ježek Lojza stal dobrovolníkem“, která vhodným způsobem přiblíží dětem dobrovolnictví.

3.2.11 Moravskoslezský kraj

3.2.11.1 Popis stavu

Moravskoslezský kraj patří mezi větší kraje z hlediska rozlohy, rovněž má i velký počet obyvatel, je jeden ze 4 krajů, které mají nad 1. mil. obyvatel. Jedná se o jeden z výrazně urbanizovaných krajů, 73,4 % obyvatel žije ve městech. Kraj má polycentrickou sídelní strukturu, většina velkých měst leží v Ostravské metropolitní oblasti (Ostrava, Opava, Havířov, Karviná, Frýdek-Místek, Třinec a další).

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace v MSK jsou koncentrovány především ve větších městech. Na území kraje působí velké silné organizace s rozvinutými dobrovolnickými programy např. ADRA, Slezská diakonie, Charita. Mezi dobrovolnickými organizacemi nedochází k výraznější koordinaci aktivit.

Regionální dobrovolnické centrum Moravskoslezského kraje je provozované Dobrovolnickým centrem ADRA Ostrava, které působí na území města a v jeho okolí již od roku 2009 a úzce spolupracovalo s DC ADRA Frýdek-Místek (vznik 2004) a s DC ADRA Havířov (vznik 2013).

Stav v roce 2022: RDC rozvinulo spolupráci s krajem. Kraj chce další činnost RDC podporovat a velmi pozitivně hodnotil dosavadní spolupráci s RDC, taktéž velmi dobře hodnotil spolupráci s paní Hoferkovou. Ostatním DC a organizacím vyhovoval současný stav fungování RDC, nechtějí vytvářet novou střešní organizaci, chválili si spolupráci s RDC.

Kraj výslovně nechce vykonávat činnosti RDC, ale finančně je bude podporovat. Proškolí si styčnou osobu pro lepší komunikaci s RDC a ostatními dobrovolnickými organizacemi. Moravskoslezský kraj se v době pandemie COVID-19 aktivně podílel na vzniku aktivit, které pomohly v této těžké době k smysluplnému zapojení dobrovolníků do praxe, vytvořili:

- Dobrovolnický portál „Spolu to dáme“. Jednalo se o „burzu práce“ ve smyslu pohlídám děti, nakoupím, uklidím, ušiju roušky.
- Krajská telefonická infolinka, bezplatná linka, fungovala 7 dní v týdnu od 8:00 do 19:00, nabízela informace a podporu k dobrovolnickému portálu a následně nabízela také pomoc při registraci a rezervaci na očkování.

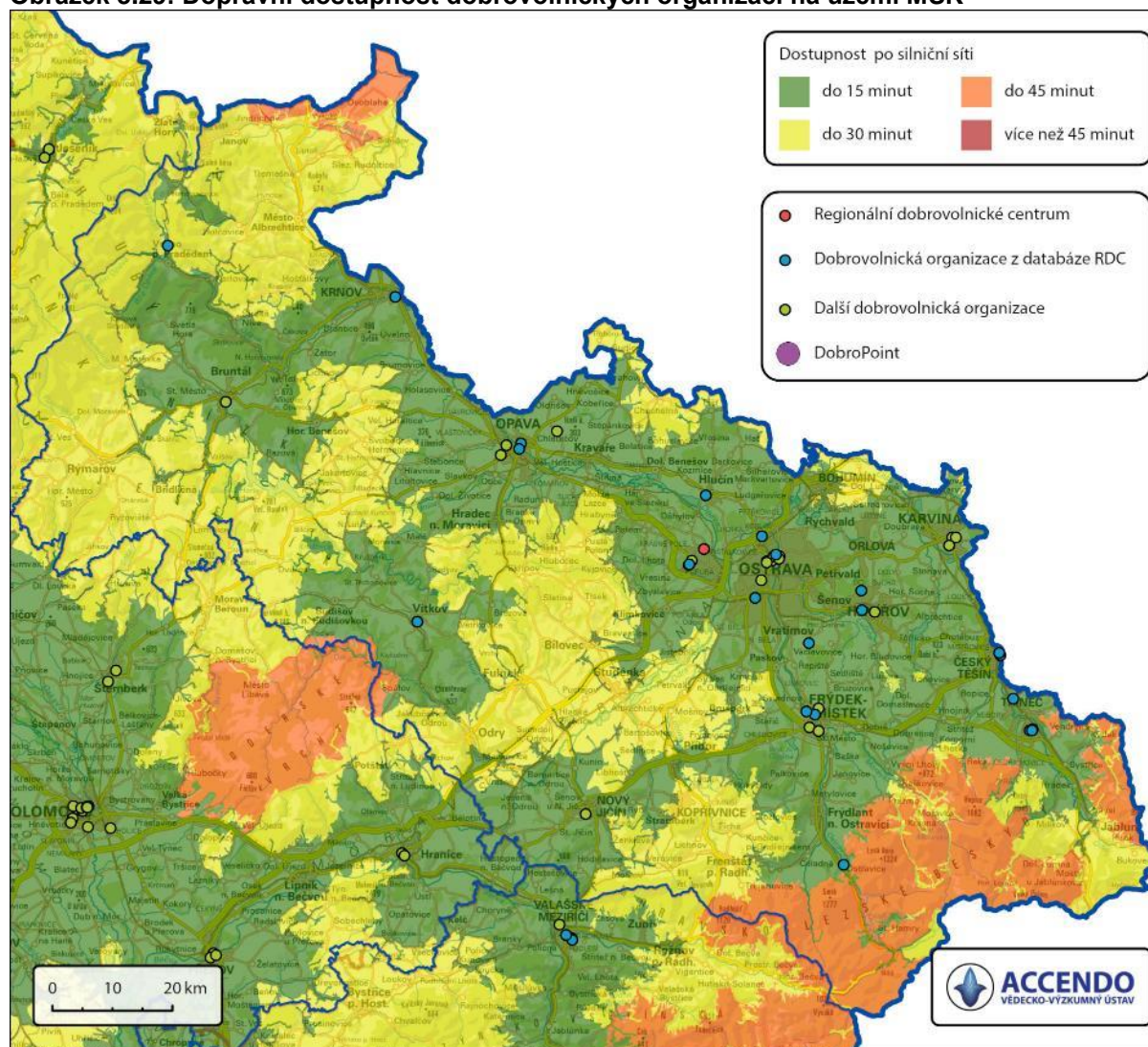
Podpora dobrovolnictví je deklarována v rámci „**Strategie rozvoje Moravskoslezského kraje 2019–2027**“, a to ve strategickém cíli „Rozvoj komunitních služeb umožňujících život v přirozeném prostředí s využitím přirozených zdrojů“, je zde opatření „h) Podporovat dobrovolnictví a neformální péči“. Dále pak je dobrovolnictví podporováno ve strategickém cíli „Zvýšení aktivity komunit a spolků zapojených do rozvoje území“, opatření „a) Posilovat roli občanské společnosti a komunitně vedený místní rozvoj, aktivizovat místní potenciál“. Dobrovolnictví je dále obsaženo ve **Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na léta 2021–2023**. Moravskoslezský kraj se podílí na financování dobrovolnictví formou vyhlašovaných dotačních programů. Mezi zásadní dotační program patří: **Dotační program podpory činností v oblasti rodinné politiky, sociálně právní ochrany dětí a navazujících činností v sociálních službách**. Podporované aktivity jsou zaměřené mimo jiné na podporu dobrovolnictví v sociálních službách a v přirozeném prostředí osob. Za období 2017–2021 bylo v tomto dotačním programu schváleno na podporu dobrovolnictví celkem 33 žádostí v hodnotě více než 3,1 mil. Kč (3 148 900 Kč):

- rok 2017 – podpořeno celkem 4 žádostí v celkové výši 400 000 Kč
- rok 2018 – podpořeno celkem 7 žádostí v celkové výši 645 000 Kč
- rok 2019 – podpořeno celkem 6 žádostí v celkové výši 504 900 Kč
- rok 2020 – podpořeno celkem 7 žádostí v celkové výši 699 200 Kč
- rok 2021 – podpořeno celkem 9 žádostí v celkové výši 899 800 Kč
- rok 2022 – podpořeno celkem 9 žádostí v celkové výši 899 600 Kč

3.2.11.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací hustá v Ostravské metropolitní oblasti (s koncentrací dobrovolnických organizací ve městech Ostrava, Opava, Havířov, Karviná, Frýdek-Místek, Třinec a další). Okrajová místa kraje nejsou pokryta dobrovolnickými organizacemi, např. oblast Hrubého a Nízkého Jeseníku, ale je zde silné lokální neformální dobrovolnictví, často ve spojení se spolkovou činností. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako nižší, což je ovlivněno podhorským charakterem částí území. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.29: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území MSK



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací i veřejné správy, se od roku 2019 zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území MSK. Při hodnocení zlepšení dostupnosti v porovnání s ostatními kraji na území ČR dosahuje MSK nadprůměrných výsledků u dobrovolnických organizací i u veřejné správy, ale jsou oblasti kraje, kde pokrytí je horší.

Dle vyjádření RDC: *Dostupnost dobrovolníků se krátkodobě zvýšila během COVID-19, potom se zase snížila. Některé obce u dotazování po spolupráci s DC nebo RDC nevnímají pomoc, protože se nebyly ochotny zapojit do dobrovolnických aktivit. Při krizových událostech se zapojilo hodně lidí. Mimo oficiální dobrovolnictví je zde také spolková dobrovolnická činnost, zvláště výrazná a oblíbená na periferiích kraje, kde velká RDC nevyužívají, je zvykem pomoci si sami. Práci velkého RDC mohou vnímat jako vměšování se do lokálních záležitostí.*

Celkové shrnutí dostupnosti je, že se zlepšila, ale je tady ještě prostor pro další zlepšování. V rámci územního pokrytí v součinnosti s krajem je vhodné zlepšit spolupráci s obcemi, zvážit zapojení mikroregionů, případně MAS.

Dle vyjádření veřejné správy: *Velice oceňují spolupráci s ADROU, bez nich a dostupnosti dobrovolnické pomoci by nepřekonali COVID-19 krizi, pomoc lidem v karanténě, osamělí senioři, děti s autismem. RDC by měla vést nejen mladé lidi k této prestižní činnosti, provádět osvětu. Pomáhat v epidemiích a jiných krizových situacích. Není nutná střešní organizace kraje. Stačí RDC, které zajišťuje pomoc, vzdělání, propagaci, osvětu.*

Tabulka 3.69: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v MSK

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	MSK
Dobrovolnické organizace	67,8	75,0
Veřejná správa	67,0	54,3
Celkové hodnocení	67,3	64,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti od roku 2019 z pohledu dobrovolnických organizací v MSK:

- *Od roku 2019 je složité hodnotit oblast dobrovolnictví. Příchod pandemie COVID-19 dobrovolnictví velice významně ovlivnil. Nárazově se objevila zvýšená nabídka dobrovolnictví, která postupem času opět klesla.*
- *Dobrovolníci působí i v oblastech, kde předtím nepůsobili, například Vítkov, Bruntál, Krnov.*
- *Je větší informovanost veřejnosti, kam se v případě potřeby obrátit.*
- *Malá města, Vítkov, Budišov, většinou nemají zájem o velké dobrovolnické organizace, opírají se spíše o LDC, která nejsou tak známá, ale mají dobré jméno a vztahy v místě, kde působí. Dobrovolnictví je zde bráno jako neplacená dobrovolná práce, třeba i ve spolcích.*

3.2.11.3 Zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví

Jedním z úkolů RDC bylo zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v MSK. Účastníci kulatých stolů uváděli následující způsoby, jak tuto činnost RDC provádí:

- *Jednotlivé nabídky dobrovolnictví vždy aktuálně zveřejňují na svých webových stránkách i na sociálních sítích.*
- *Letáky v nemocnicích a online osvěta, webové stránky a facebook.*
- *Proaktivně sdílí informace o poptávce nových dobrovolníků a také požadavky přijímajících organizací.*
- *Uveřejňují výzvy na sociálních sítích, propagují v rámci různých akcí na úřadech.*
- *Pořádají pravidelné setkávání a vytvářejí informovanost všech organizací pomocí medií.*
- *Uveřejňují výzvy na webových stránkách, sociálních sítích, propagují dobrovolnictví a jeho možnosti na různých akcích.*
- *Zveřejňují naše výzvy, prezentují naši aktivitu.*
- *Potřebujeme zvýšit počet svých dobrovolníků a chceme se podílet na spolupráci s RDC. RDC považujeme za velmi důležitou instituci.*
- *RDC nám pomáhá s propagací dobrovolnictví a nabíráním dobrovolníků. Diakonie má jako vlastní především činnost v sociálních službách a nemohou se soustředit takovou mírou na dobrovolnictví.*
- *Na dobrovolnictví nemáme čas pro jinou činnost, kterou vykonáváme v sociálních službách. Kdo bude v kraji RDC je nám jedno, když to bude řízeno v obecné rovině pro všechny, tak to pro ně bude dobré.*
- *Potýkáme se s velkým nedostatkem dobrovolníků. Odborné dobrovolníky v rámci činnosti ČČK si cvičíme sami. Ocenili bychom centrum, na které bychom se mohli obrátit v rámci povodní, jiných krizových situací.*
- *S ADROU máme velmi dobrou zkušenost. Nemocnice potřebuje velkou spolupráci. ADRA má pro nás velké zkušenosti, které nám vhodně předává. Je důležité uvést, že někteří dobrovolníci nechtějí někam patřit, proškolí se a sami si chtějí rozhodovat, kam budou chodit pomáhat, nechtějí být součástí žádné*

dobrovolnické organizace. RDC by z jejich pohledu mohla být nadále obecná/krajská pro spolupráci s nemocnicí i ostatními organizacemi.

RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů přispívá dílčím způsobem ke zprostředkování nabídky a poptávky po dobrovolnictví v MSK.

3.2.11.4 Metodické sjednocení služeb v oblasti dobrovolnictví

Oblast metodického sjednocování služeb dobrovolnictví na území MSK RDC může naplňovat jen v omezené míře. RDC dle zjištěných poznatků z kulatých stolů jen dílčím způsobem může přispívat k metodickému sjednocení především prostřednictvím školení a setkávání koordinátorů. Níže uvedené výroky účastníků kulatých stolů uvádíme na dokreslení výše popsané situace:

- *Z hlediska metodické podpory je důležité školení koordinátorů i dobrovolníků nyní on-line.*
- *Metodické sjednocování probíhá v rámci školení koordinátorů.*
- *Pořádáním osvěty, semináře, konferencí.*
- *Ve spolupráci s Národní asociací dobrovolnictví a MVČR zpracovávají jednotlivé metodiky, tyto pak sdílí s ostatními dobrovolnickými organizacemi. Velmi oceňuji vznik webových stránek: <https://www.dobrovolnictvi.net/>.*
- *Nevím.*
- *Je pro nás lepší, když se můžeme obracet s pomocí na stávající RDC než model RDC na krajském úřadě. S dobrovolníky máme problém a potřebujeme podporu, kterou nám nyní poskytuje RDC.*

3.2.11.5 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19. Dodržování protiepidemiologických opatření mělo vliv na standardní činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích a odpadly i veřejné akce. Nárůst v roce 2021 z hlediska počtu dobrovolníků dosáhl hodnot před pandemií COVID-19, ale u dobrovolnických hodin je výsledek jen na úrovni 81,8 % stavu před COVIDEM.

Tabulka 3.70: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	MSK	Celkem	MSK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	93,0 %	83,8 %	60,5 %
2021	100,6 %	103,8 %	89,0 %	81,8 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Krátkodobě se zvýšil počet dobrovolníků v rámci covidu. 550 osob za min. rok. Záleží na oblasti, ve které se dobrovolnictví pohybuje. Vše bylo v covidu zavřeno, a proto byl pokles.*
- *Pokles byl, protože dobrovolníci zde působí v sociálních službách a ty byly zavřeny. Dobrovolníci zde také senioři a ti se báli v covidu přijít.*
- *Dlouhodobí dobrovolníci skončili v covidu, studenti odešli po skončení školy, daří se jednorázové zapojení dobrovolníků. Dobrovolníci nám neovlivní chod služby, leda mohou zvýšit kvalitu činnosti. Nejsou na dobrovolnicích závislí.*
- *Poptávka po dobrovolnicích je dlouhodobá. Není to, že přestali chodit. V kampani je třeba se zaměřit, na koho cílíme např. pro seniory, děti, pro všechny atd.*
- *Máme málo odpracovaných hodin v dobrovolnictví. Mají jen dlouhodobé dobrovolníky.*
- *Je potřeba více motivovat k zapojení do dobrovolnictví nejen budoucí seniory, ale především mladé lidi, což se dobrovolných hasičů týká především.*
- *Spolupráce s RDC výborná, v covidu pomáhali se seniory. Zajišťují nám dobrovolníky. Dobrovolníci senioři lépe pochopí dobrovolníky seniory. Dále je důležitý i mezigenerační kontakt, aby o sobě mládež a senioři věděli a mládež se dozvěděla i to, co je může v životě potkat.*

3.2.11.6 Informovanost o dobrovolnictví

Moravskoslezský kraj na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje s vyšší informovaností veřejnosti. Veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 97 %. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace vnímají mírné zlepšení informovanosti u veřejnosti, podobné je hodnocení veřejné správy. Rovněž je identifikováno zlepšení informovanosti u obcí a měst.

Tabulka 3.71: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Moravskoslezského kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
MSK	59,5	68,8	84,4	62,5	80,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Jedním z faktorů dobré informovanosti může být i níže uvedený projekt #BoSmePartyja, který byl realizován ve spolupráci s krajem a dalšími subjekty.

Tabulka 3.72: Projekt #BoSmePartyja

Cílem projektu bylo zejména posílení dobrovolnictví v praxi. Partneři projektu byli Moravskoslezský kraj, město Ostrava, dobrovolnické centrum ADRA, společnost Heimstaden a Ostravská univerzita.

Popis projektu:

- Říjen 2020 – začátek projektu. Hlavním impulzem pro jeho vznik byl akutní nedostatek zdravotníků a pracovníků v sociálních službách kvůli silící pandemii COVID-19.
- MSK ve spolupráci s RDC spouští kampaň #BoSmePartyja.
- Byla zřízena speciální e-mailová adresa spolu2@msk.cz, přes kterou se mohli zájemci o dobrovolnictví do projektu přihlásit.
- RDC všechny zájemce o dobrovolnictví kontaktuje, školí a vysílá je do organizací, kde je jejich pomoc nejvíce potřebná.
- Do konce listopadu 2020 se na základě výzvy #BoSmePartyja ozvalo 575 zájemců. Školení absolvovalo 206 zájemců o dobrovolnickou činnost. Zapojit se podařilo do konce roku 2020 celkem 158 osob.
- V sociálních i zdravotnických zařízeních v té době pomáhají dobrovolníci pečovat o klienty, ať už se jedná o pomoc při stravování, technickou podporu, dezinfekci prostor, aktivizaci klientů nebo jejich doprovod k lékařům.
- Na jaře roku 2021 se počet proškolených a zapojených dobrovolníků vyšplhal na 226 osob.
- **Vize projektu #BoSmePartyja se však neomezuje pouze na boj s COVID-19. RDC zaznamenalo na jaře 2021 zvýšený zájem o dobrovolnictví. Až každý pátý dobrovolník zapojený do projektu #BoSmePartyja chce pokračovat v dobrovolnické činnosti i po ukončení nouzového stavu.**
- Na základě úspěšné spolupráce MSK s RDC vznikla i publikace #BoSmePartyja, která propaguje dobrovolnictví. Je založená na reálných fotografiích dobrovolníků #BoSmePartyja ve chvílích nezištné pomoci druhým a jejich příbězích.
- Dalším společným počinem MSK a RDC byla v roce 2021 i kampaň na elektrickou cyklorikšu pro seniory (fofr vuzek). Hlavním mottem kampaně je, že pomáhat může skutečně každý, třeba tím, že sedne na speciálně upravené elektrokolo a svezí na něm osamělého seniora. Výsledkem jsou krátká videa propagující nejenom rikšu, ale i dobrovolnictví.
- V září 2021 hejtman MSK Ivo Vondrák ocenil v rámci cen za společenskou odpovědnost dobrovolníka projektu #BoSmePartyja. Stal se jím dvacetiletý Lukáš Guřan, který byl jedním z nejaktivnějších dobrovolníků, kteří pomáhali v době pandemie COVID-19. Cena by měla být udělována i v příštích letech.

Změna informovanosti o dobrovolnictví dle vyjádření DO a veřejné správy:

- *Informace k nám chodily pouze přes krizový štáb nebo přes sociální služby, nezaznamenali jsme, že by přišlo něco z RDC nebo od někoho jiného. Informace byly roznášeny do obytných domů, zástupci města v budoucnu*

mohou pomoci s propagací města, např. jít příkladem a ukázat se jako dobrovolníci.

- *Visí nám letáčky v sociálních službách, také na webu města. Informace z krizového štábu jsou přeposílány na odbory. Neziskové organizace by mohly dát samy vědět, co potřebují.*
- *Informace z krizového štábu ohledně dobrovolnictví by mohly jít také na obec. Ohledně krizového řízení by mohlo být řízení zvlášť.*
- *Na webu města mají sekci dobrovolnictví, kde si mohou všichni všechno zjistit.*
- *Máme web komunitního plánování, kde mají dobrovolníci svoji sekci. Město mělo i náborovou kampaň pro DC. Informace byly i ve spojích, bylo důležité zjistit, ve kterých linkách jezdí větší množství lidí. Bylo by zajímavé využít k prezentaci dobrovolnictví politickou reprezentaci.*
- *Na sociálním odboru si předávají informace o dobrovolnictví v terénu. Uvítali by pomoc s rozdáváním letáčků do domácností.*
- *Spolupracují s RDC na vysoké úrovni. Komunikuje zde sociální odbor s ADROU. Odbor dělá osvětu, ADRA realizuje projekt. Oceňují dobrovolníky, dobrovolnictví je prezentováno na webu města. Oceňuje náměstek pro sociální oblast. Město řídí osvětu, ADRA projekty.*
- *DO oslovují ke spolupráci obce, některé reagují a některé ne. Možná by byla vhodná podpora z kraje, aby města pobídli ke spolupráci.*
- *Jsme začleněni do komunitního plánování, všude máme letáčky a plakáty, nejužší kontakt mají s náměstkyní pro sociální odbor. Stejně tak má ADRA zkušenost v Kopřivnici, asi si to odbory mezi sebou nepředávají, a proto ty informace další odbory nemají.*
- *RDC nám aktivně pomohlo s propagací, vyhledali dobrovolníky. Velmi si chválíme spolupráci. Propagaci však potřebujeme mnohem větší, lepší web, aby se tam lidé mohli podívat a vědět, že existují. COVID-19 všechny zasáhl.*
- *Potřebovalo by to větší propagaci, ať je to v povědomí lidí. Spolupráce s ADROU nám vyhovuje a jsme spokojeni. Senioři se budou zvyšovat a mohou v budoucnu také dobrovolničit. Covid vše zablokoval.*

3.2.11.7 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

MSK dle dobrovolnických organizací má vyšší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je velmi dobrá. Proces školení dobrovolníků je všude nastavený a výrazné změny se neočekávají. Prvotně školí dobrovolníka každá organizace sama.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Funguje u nás do vzdělávání dobrovolníků v rámci toho, s čím se může potkat v praxi. Dlouhou přípravu 1 rok by rozhodně nevydrželi. Na začátku si musí vzdělávat každé DC samo. RDC by mohlo doškolovat, např. Jak komunikovat s pozůstalými.*
- *Chtěli bychom od ADRY doškolovat, dobrovolníci vítají praxi, tedy zkušenost, specifické je i dětské hematoonkologické oddělení, popáleninové oddělení např. znetvoření, zápach. Školení by měla probíhat ve spolupráci s nemocničním DC.*
- *Vlastní prožitek je pro dobrovolníky to nejlepší. Záleží také, jak se často zapojují. Pokud se jim změní situace a dlouho se po proškolení nezapojili, pak se už nezapojí, potom už nic neví.*

Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž velmi dobrá a MSK dosahuje dlouhodobě vyššího podílu kvalifikovaných koordinátorů, tento podíl v roce 2021 klesl (i přes absolutní nárůst počtu kvalifikovaných koordinátorů), protože došlo k celkovému výraznému nárůstu počtu koordinátorů dobrovolníků. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností jako velmi dobrá (druhé místo mezi kraji v ČR). V rámci intervence bylo proškoleny v RDC 31 koordinátorů dobrovolníků a 47 dobrovolníků.

Zvýšení kvalifikovaných koordinátorů dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Pro zdravotnická zařízení je podmínkou proškolení koordinátora a je potřeba, aby koordinátoři byli minimálně 2x proškoleni. Důvodem je pro velkou nemocnici jejich nahraditelnost a jejich vzájemná pomoc s aktivitami a dobrovolníky.*

- *Koordinátoři v naší organizaci jsou pravidelně školeni, naše organizace se neustále věnuje profesionalizaci zaměstnanců, sdílíme své zkušenosti s koordinátory z jiných organizací apod.*
- *Kontaktní osoba v organizaci má přímý vliv na provoz dobrovolnického programu. 1x ročně by bylo školení koordinátorů vhodné. Pro menší organizace mohou být doškolování přínosem, větší organizace si vše školí samy.*

Tabulka 3.73: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Moravskoslezském kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	MSK
Hodnocení změny	72,5	79,2

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území MSK bylo identifikováno zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatých stolů ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Myslím, že koordinace dobrovolnictví v našem kraji je na vysoké úrovni. Koordinátoři v naší organizaci jsou pravidelně školeni, naše organizace se neustále věnuje profesionalizaci zaměstnanců, sdílíme své zkušenosti s koordinátory z jiných organizací apod.*
- *Na supervizi koordinátorů vznikla potřeba setkávání. Potřebují sdílet zkušenosti, setkávat se napříč organizacemi pro zlepšení koordinace činností. To je role pro RDC a zvýší to kvalitu práce koordinátorů. Koordinátoři spolu sdílejí také dokumenty organizací.*
- *Obecně jsou větší zkušenosti s koordinací dobrovolníků, školení v mimořádných událostech atd.*
- *Klade se velký důraz na kvalitu a vzdělávání koordinátorů. MZČR vypracovalo kvalitní a obsáhlou metodiku, díky které se daří nastavovat jednotná pravidla pro všechna zapojená zdravotnická zařízení. Výrazně se zlepšila koordinace a komunikace mezi vysílající a přijímací organizací.*

3.2.11.8 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v MSK identifikovány následující

způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Zpětná vazba kontaktních osob.*
- *Skrze reporty, které jsou pro nás zároveň docházkou.*
- *Rozhovory s dobrovolníky, s kontaktními osobami, řediteli PO, supervize.*
- *Hodnocením průběhu programu během celého roku (rozhovory s dobrovolníky, s přijímajícími klienty, s kontaktními osobami, s vedením přijímající organizace).*
- *Rozhovory s dobrovolníky, kontaktními osobami, sociálními pracovníky, řediteli přijímajících organizací.*
- *Pořádáme pravidelné supervizní setkání 3x ročně, kde se hlavně řeší dobrovolnická služba, pravidelně 1x ročně píšeme hodnotící zprávy pro vedení přijímajících organizací.*
- *Komunikace s kontaktní osobou na supervizích či osobně.*
- *Pravidelnou konzultací s koordinátory externích organizací, pravidelnou komunikací s kontaktními osobami, příležitostnou komunikací kontaktních osob s klienty, dotazníkovým šetřením.*
- *Komunikace s rodinami, přijímacími organizacemi.*
- *Pravidelný kontakt s kontaktními osobami, supervize.*
- *Odezvy od seniorů.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území Moravskoslezského kraje kopíruje celorepublikové rozložení, spíše špatně vykonávanou činnost odhadují u 2,0 % dobrovolníků.

Tabulka 3.74: Kvalita činnosti dobrovolníků v Moravskoslezském kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	MSK
Velmi dobře	70,6	67,0
Dobře	24,8	25,0
Ani dobře, ani špatně	7,0	6,0
Spíše špatně	0,9	1,3
Velmi špatně	0,4	0,7

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Porušuje pravidla dobrovolnictví, nespolehlivost.*
- *Dobrovolník je nespolehlivý, nezodpovědný, nekomunikuje s koordinátory, většinou s takovým dobrovolníkem ukončíme spolupráci.*

- *Nezodpovědnost.*
- *Nedodržování pravidel, nedostatek empatie.*
- *Nemáme dosud žádnou špatnou zkušenost s výkonem dobrovolníků.*
- *Minimum problémových dobrovolníků se vždy najde, kteří mají třeba problém s komunikací. Někdy jsou vyčerpaní a dají si pauzu, je to vždy stejné. Také někteří nespolupracují, nedodrží chůzi k učení dětí nebo nekomunikují. Potom koordinátor píše emaily nebo už volá každý den, aby zjistil, co se děje.*
- *Občas máme špatného dobrovolníka, dle psycholožky to bývá 5 % osob, kteří nevyjdou, a není to dobré. To se děje i přes kvalitní přijímací pohovory a psychologické pohovory. Začínají s nadšením, ale pak to ochabne a dlouho nevydrží. Ve velkých městech je větší fluktuace dobrovolníků než na menších městech, kde třeba vydrží roky.*
- *Mají hodně dlouhodobých dobrovolníků, kteří si potom přidávají další činnosti. Dlouhodobostí na sobě pracují. Zvyšují se jim kompetence a kvalita komunikace. Je nutné je včas zachytit a pracovat s nimi.*
- *Někdo se lépe zapojí v týmu než sám. Mladí lidé potřebují více vést a jsou nesamostatní. Mládež je dnes jiná, musí se s nimi více pracovat, než se zapojí a rozkomunikují.*

Dle evaluačního šetření jen 1/3 dobrovolnických organizací na území MSK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je nad celorepublikovým průměrem.

3.2.11.9 Celkové hodnocení činnosti RDC

RDC naplnilo účel svého zřízení. Byla zde spokojenost dobrovolnických organizací s činnostmi RDC. Je pozitivně hodnocena spolupráce RDC s Moravskoslezským krajem. Pozitivně byla hodnocena i společná propagační aktivita RDC s krajem. RDC plně nerozvinulo potenciál spolupráce s obcemi, především v okrajových částech kraje, cílem by mělo být zlepšení dostupnosti v oblasti dobrovolnických služeb v rámci celého kraje.

Doporučení pro rozvoj dobrovolnictví na území MSK:

1. Vytvoření dlouhodobé strategie rozvoje dobrovolnictví na území MSK. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu

o dobrovolnictví na obcích, i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích. Návrhová část by měla zohlednit princip dlouhodobější udržitelnosti systému. Podpora zajištění vícezdrojového financování dobrovolnictví, kraj, města/obce, městské obvody, firmy a další donátoři. Především na financování pracovních pozic koordinátorů dobrovolníků v organizacích.

2. Zlepšit dostupnost dobrovolnických služeb a rozvinout potenciál menších měst a obcí v okrajových částech kraje.
3. Udržovat a rozvíjet webové stránky RDC.
4. Vytvořit komunikační platformu s městy a obcemi v rámci celého kraje.
5. Propagace dobrovolnictví zacílená na veřejnost na základě stanovených komunikačních cílů.
6. Zvýšit počet dobrovolníků:
 - a. Zvýšit počet dobrovolníků u mládeže ve spolupráci s univerzitami.
 - b. Rozvoj výchovy k dobrovolnictví na ZŠ a SŠ.
 - c. Využít potenciál dobrovolníků v předseniorském a seniorském věku.
7. Další podpora a rozvoj vzdělávání především koordinátorů dobrovolníků včetně pravidelného setkávání, např. společné snídaně pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby.

3.3 Evaluace dobrovolnictví v krajích bez RDC

3.3.1 Královéhradecký kraj

3.3.1.1 Popis stavu

Královéhradecký kraj patří mezi podprůměrné kraje z hlediska rozlohy, má i menší počet obyvatel. Jedná se o jeden z průměrně urbanizovaných krajů, jelikož 65,7 % obyvatel žije ve městech. Největší koncentrace obyvatel je v rámci sídelní aglomerace Hradecko-Pardubické, která leží na území dvou krajů a je čtvrtou největší sídelní aglomerací v ČR.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především ve větších městech. Na území kraje klíčovou roli v dobrovolnictví hraje především Diecézní charita Hradec Králové a její dobrovolnické centrum¹⁹. Rovněž do dobrovolnictví jsou zapojeny i jednotlivé oblastní a farní charity. Dobrovolnické centrum Diecézní charita Hradec Králové realizovalo v roce 2019 tři akreditované programy: RAFAEL na pomoc cizincům; GABRIEL na pomoc seniorům a pacientům; MICHAEL na pomoc dětem a mládeži. Počet dobrovolníků Charit v Královéhradecké diecézi v roce 2019:

- Dlouhodobých dobrovolníků 687; dobrovolnických hodin 24 893.
- Jednorázových dobrovolníků 1 289, dobrovolnických hodin 7 722.

Mezi dobrovolnickými organizacemi nedochází k výraznější koordinaci aktivit, pouze v rámci charity. Kraj se do těchto aktivit nezapojuje.

Stav v roce 2022:

Je nedostatečné síťování mezi DO v KHK a sdílení dobré praxe. Diecézní charita Hradec Králové a její dobrovolnické centrum rozvinulo a prohloubilo spolupráci s jednotlivými oblastními a farními charitami. Královéhradecký kraj v roce 2021 podpořil projekt Podpora dobrovolnictví v období pandemie č. 21RGI01-0104 realizovaný Dobrovolnickým centrem. Diecézní charita funguje i v rámci krajského

¹⁹ <https://hk.caritas.cz/jak-pomahame/dobrovolnicke-centrum/>

asistenčního centra pomoci uprchlíkům. Univerzita Hradec Králové se v rámci pandemie zapojila do dobrovolnictví, připravuje i webové rozhraní pro dobrovolnickou činnost, kde budou nabídky a poptávky po dobrovolnictví²⁰.

V rámci „Strategie rozvoje Královéhradeckého kraje na období 2021–2027“ se kraj zavázal k podpoře dobrovolnictví v rámci:

- Opatření 2.1.3 Posílení rozvoje sportovních a volnočasových aktivit v kraji; Typová aktivita Zajištění vzdělávání pracovníků a dobrovolníků působících v oblasti sportu a volnočasových aktivit.
- Opatření 2.2.1 Podpora seniorů, aktivního stárnutí, rodin a mezigeneračního soužití; Typová aktivita Rozvoj komunitních center a dobrovolnictví.

Podpora dobrovolnictví z kraje je zatím roztříštěna, není vymezena kompetentní osoba, která by dobrovolnictví měla za úkol rozvíjet. Kraj není připraven financovat RDC a nejsou přesvědčeni o jeho potřebnosti. Dle vyjádření kraje mají za to, že dobrovolnictví u nich funguje i bez RDC. V současné době kraj realizuje tyto činnosti:

- Královéhradecký kraj má přehled o organizacích, které organizují dobrovolnictví v rámci kraje.
- Především v rámci dotací na navazující aktivity na sociální služby žádají o financování projektů v „Síti B“.
- Organizace si žádají pravidelně o dotace na nábor a pojištění, na vzdělávání dobrovolníků.

Vyjádření náměstkyně kraje Mgr. Martiny Berdychové na dokreslení výše uvedených výroků: *„Důležité pro nás budou příklady z jiných krajů a budeme si klást otázku, zda je nutné u nás zakládat RDC, jelikož dobrovolnictví jako takové u nás funguje. Diecézní charita funguje v rámci krajského asistenčního centra pomoci uprchlíkům, i já jsem tam byla jako dobrovolník. Z řad NNO se na mne nikdo neobrátil, že by bylo potřeba síťovat. Já sama vnímám, že by bylo třeba dobrovolnictví rozvíjet a podporovat. Otázkou je, co je pro to potřeba dělat a co pro to může udělat kraj.*

²⁰ Kontakt pro dobrovolnickou spolupráci na univerzitě Ing. Zdeňka Kulhánková, zdenka.kulhankova@uhk.cz

Dobrovolnictví, ano a kulatý stůl bude inspirací dobré praxe od ostatních krajů. A inspirací bude i to, co bychom pro to měli, popřípadě udělat. Budeme preferovat požadavek ze spodu, ne jako nutnost z vrchu.“

MAS teprve plánují rozvoj dobrovolnictví, teprve se učí. Města nemají navázanou spolupráci s dobrovolnickými centry. Bylo zde uvedeno, že roli RDC zde plní Charita. Menší dobrovolnické organizace by uvítaly pomoc větší střešní organizace, konkrétní požadavek nebyl vyneseno, tato informace/myšlenka zde byla nově uvedena.

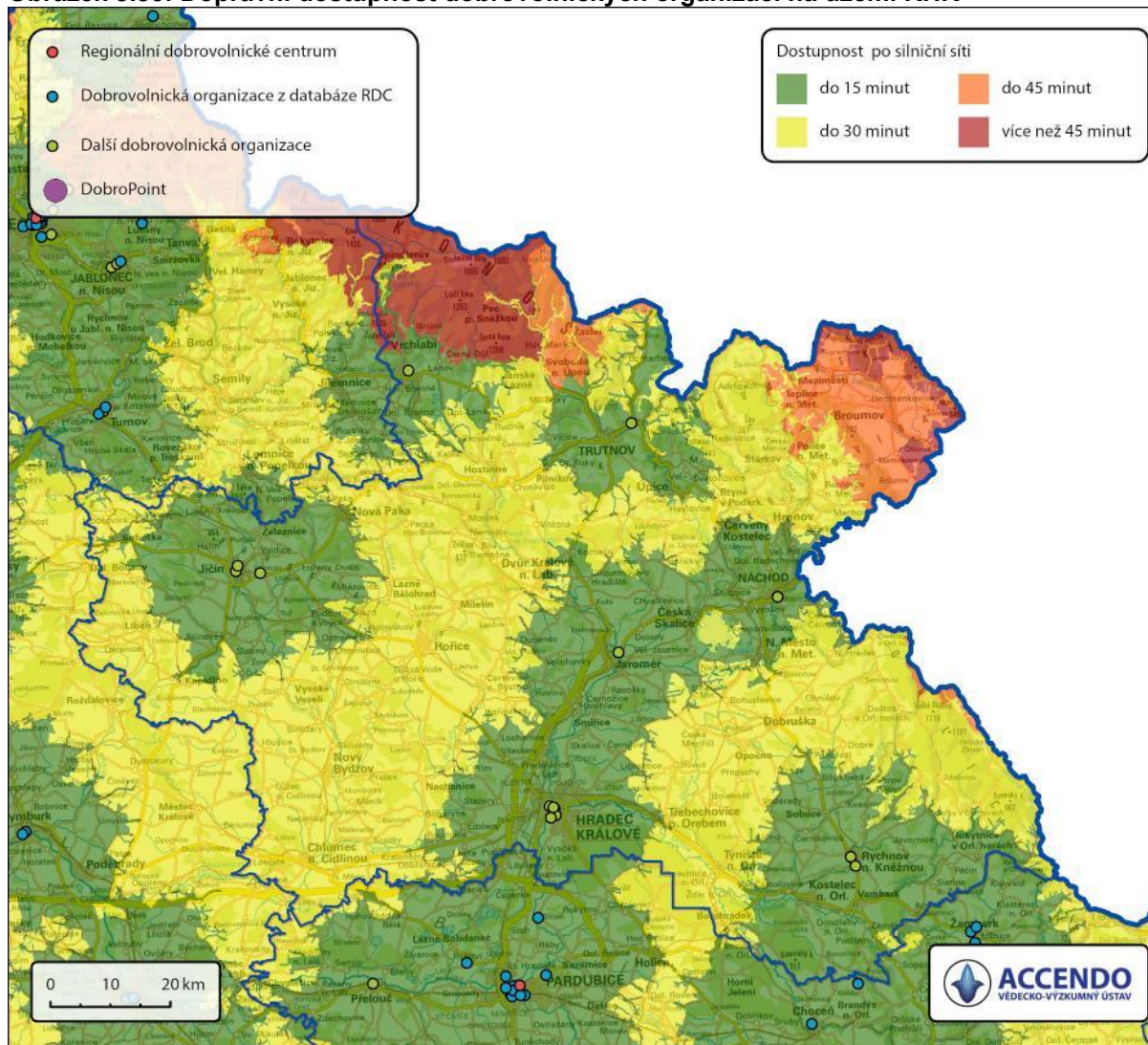
Vyjádření MAS: Dříve jsme se nevěnovali této činnosti, ale v budoucnosti plánujeme řešit dobrovolnictví, aktuálně zjišťujeme možnosti a hrozby při koordinaci dobrovolnictví. Máme na území spoustu LDC, která si jedou dobrovolnictví po svém. Uvítali bychom zmapování organizací věnujících se dobrovolnické činnosti. Chybí koordinace ze shora. Vytvořili jsme platformu, Vrchlábí pomáhá. Potřeba poradenství, koordinace a zvýšit propagaci, aby byl dostatek dobrovolníků z řad veřejnosti. Střešní organizace by se mohla věnovat poradenství, koordinaci, propagaci, aby byl dostatek dobrovolníků z řad veřejnosti.

Vyjádření Charity: Pro nás a kraj plníme funkci, kterou dělá RDC, ale naplníme ji pro všechny LDC, protože se pohybujeme i v jiných krajích. Cítíme velké prosítování s jinými LDC a necítíme potřebu vzniku RDC, jelikož plníme některé jeho funkce.

3.3.1.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací velmi řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Hradci Králové, Jičíně a některých dalších městech. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.30: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území KHK



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací i veřejné správy, se od roku 2019 nezlepšila dostupnost dobrovolnictví na území KHK. Při hodnocení v porovnání s ostatními kraji na území ČR dosahuje KHK podprůměrných výsledků u dobrovolnických organizací i u veřejné správy.

Tabulka 3.75: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v KHK

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	KHK
Dobrovolnické organizace	67,8	60,0
Veřejná správa	67,0	60,0
Celkové hodnocení	67,3	60,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v KHK od roku 2019:

- *Určitě zlepšila. Přestože stále nemůžeme chodit na lůžka jako společníci, rozšiřujeme jak síť dobrovolníků dlouhodobých (příprava, školení, budoucí společníci na lůžku), tak jednorázových (akce pro psychosociální pomoc onkologicky nemocným a jejich blízkým).*
- *Je lepší informovanost pro laickou veřejnost na www stránkách a portálech měst.*
- *Myslím si, že v době pandemie byli dobrovolníci hodně využíváni. Víím, že s nimi hodně spolupracovala města v rámci sociální práce. Dále bylo dobrovolnictví diskutováno hodně v souvislosti se sociálními službami.*
- *Myslím si, že ano. Lidé si více uvědomují potřebnost výpomoci v různých oblastech života. Především v „covidovém“ období se toto ukázalo.*
- *Poslední byla vysoká účast dobrovolníků na humanitární sbírce pro Ukrajinu ve čtyřech městech.*
- *Vyjadřuji se za naše ORP. Dobrovolnická činnost je u nás náhodná. Každá sociální služba si své dobrovolníky shání sama, některé mají svá specifika. Dobrovolníci nejsou jednotně vedeni a domnívám se, že není o dobrovolníky nijak pečováno.*
- *Kdyby vzniklo něco zastřešujícího, bylo by zajímavé se propojit a dát tam propagační materiály. Kdyby to pak někoho zaujalo, mohly by se předat kontakty na nás. RDC by mohlo mít na starosti propojování s dobrovolníky a informovanost o naší službě. Webová stránka, kde bychom mohli prezentovat své aktivity, přehled aktivit LDC.*

3.3.1.3 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19. Dodržování protiepidemiologických opatření mělo vliv na standardní činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích. Nárůst v roce 2021 z hlediska počtu dobrovolníků dosáhl hodnot před pandemií COVID-19. Počet dobrovolnických hodin ve sledovaném období rostl.

Tabulka 3.76: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	KHK	Celkem	KHK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	26,3 %	83,8 %	158,6 %
2021	100,6 %	100,0 %	89,0 %	192,7 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Dobrovolníků máme pořád stejně a nemáme větší dosah. Dobrovolníky si hodně vybíráme. Prochází náročným školením. Spolupráce s dobrovolníky je dlouhodobá, cca 2 roky. Naše pokrytí je stejné. Pokrytí služeb v území KHK je stále stejné.*
- *V covidové době došlo k určité stagnaci dobrovolnictví. V oblasti nemocnic a Domovů pro seniory, tam dobrovolnictví stálo, ale v doučování cizinců (online), tam se to rozvíjelo. Zaleželo na druhu dobrovolnické činnosti.*
- *Dobrovolníci působí v rodinách s dětmi, kam dochází na doučování. Navázali jsme spolupráci s místním azylovým domem v Jičíně, kde probíhalo a probíhá doučování. Dochází dobrovolníci z Gymnázia. Při covidu jsme spolupracovali s městem Jičín, dobrovolníci dělali nákupy léků, drogerie, trvanlivých potravin.*
- *Jsme ve spojení s Charitou Jičín, obnovujeme spolupráci po covidu. V době covidu se nám objevilo velké množství dobrovolníků. U nás je potřeba, aby daný člověk měl specifická očkování a preferovali jsme dobrovolníky se zdravotnickým kurzem. Dobrovolníci čtou, povídají si s pacienty.*
- *Komplikuje nám situaci pandemie, často se nemůžeme dostat na lůžka. Děláme alespoň přáníčka na Vánoce, Velikonoce, aj. Máme odvedené hodiny, ne třeba v přímé péči, ale můžeme komunikovat telefonicky s klientem nebo odvádíme hodiny za vyrábění.*
- *Dobrovolníci jsou členové naší organizace a nemění se to.*
- *Tam, kde to bylo možné, jsme převedli aktivity do online. Tím pro nás vzniklo něco nového, zejména při doučování. Nesnížil se počet dobrovolníků, ale snížily se hodiny u lůžka.*

3.3.1.4 Informovanost o dobrovolnictví

KHK na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje, kde veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 90 %, což je hodnota, kterou dosáhla většina krajů v ČR. Na základě

evaluačního šetření dobrovolnické organizace u veřejnosti ani u měst a obcí nevnímají zlepšení informovanosti. Podobně to vnímá i veřejná správa, kterou je ale dobře hodnoceno zlepšení informovanosti u měst/obcí, které je nad celorepublikovým průměrem.

Tabulka 3.77: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Královéhradeckého kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
KHK	37,5	45,0	66,7	37,5	68,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, *Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření*.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Změna informovanosti o dobrovolnictví dle vyjádření DO a veřejné správy:

- *Informovanost není moc veliká. Ale my nehledáme pořád aktivně dobrovolníky. Z řad veřejnosti se na nás obrací výjimečně, nejvíce jsme navázáni na OSPOD a tam to funguje dobře.*
- *Informovanost nedokážu posoudit v rámci celého kraje. Naše snahy o proniknutí informací do veřejného prostoru byly a doufám, že se to zvýšilo. Propagujeme letáky, web, FB, pravidelné rozhovory s rozhlasem, televizí.*
- *Jsme menší organizace. Nemohli jsme využívat dobrovolníky, v době covidu byla uzavřena pracoviště.*
- *Ohledně informovanosti se snažíme znovu aktivizovat školy, je útlum po covidu. Máme rozjednané besedy na školách. Snažíme se psát články do místních novin, na naše webové stránky a soc. sítě.*
- *Co se týká informovanosti. Pomáháme při uprchlické krizi. Museli jsme se rychle napojit na NNO v okolí. Za nás chybí přehled toho, co v území máme, na koho se můžeme obrátit. Kdyby LDC měla prostředky, aby udělala krátké video na aktivitu, která se jim daří a tato videa potom mohla sdílet. Dostalo by se to tak do povědomí veřejnosti. Video spoty jsou nyní hodně moderní, ale NNO na to nemají prostředky.*

3.3.1.5 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

KHK dle dobrovolnických organizací má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je nižší. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž nižší a KHK dosahuje průměrného podílu kvalifikovaných

koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností jako nižší. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Profíky jsme měli, ale ne v rámci dobrovolnické smlouvy, spíše neformální dobrovolnictví.*
- *Kvalifikované dobrovolníky do rodin nechceme, máme obyčejné mámy jako dobrovolníky. Kvalifikované dobrovolníky máme v rámci IT, kteří pomáhají s tvorbou databáze.*
- *Máme určitý počet členů/dobrovolníků, kteří jsou kvalifikovaní.*
- *Ohledně kvalifikovaných dobrovolníků jsme v minulosti realizovali školení v konkrétním zařízení. V rámci pandemie se školení nerealizovala.*
- *Některé kvalifikované dobrovolníky máme v doučovacích programech (učitele v důchodu). Není jich v době pandemie více.*

Tabulka 3.78: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Královéhradeckém kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	KHK
Hodnocení změny	72,5	87,5

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Na území KHK bylo identifikováno zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníka kulatého stolu ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019: *Je to čas věnovaný koordinátorství. Pravidelné kontaktování dobrovolníků, i když nemohou sloužit. Vymýšlení jiných aktivit, které byly z pohledu hygieny FNHK umožněny. Spolupráce s koordinátorkou dobrovolnictví ve FNHK, pravidelný kontakt, společné akce i s dobrovolníky z Charity apod.*

3.3.1.6 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v KHK identifikovány následující

způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Dotazník. Supervize. Pravidelné hovory s dobrovolníky, které dělám, i když nemohou zrovna chodit na lůžka.*
- *Osobní konzultace s dobrovolníky, konzultace s klientem, konzultace se zástupcem konkrétní služby.*
- *Supervizní setkání pracovníků s dobrovolníky 1x za měsíc. Společné setkání pracovníka, dobrovolníka a klienta, kde dobrovolník působí 1x za 3 měsíce. Na tomto setkání se řeší, jak spolupráce probíhá, zda je něco, co nevyhovuje, v čem naopak dobrovolník pomáhá apod.*
- *Pořádáme supervize, děláme společné setkání jednou za 3 měsíce, děláme intervize, telefonicky či emailem se ptáme, jak se jim líbí v rodinách, jak se jim daří. Chceme se více zaměřit na evaluační dotazníky. Máme terapeutku, takže podpora pro dobrovolníky u nás je.*
- *Snažíme se být co nejvíce v kontaktu s dobrovolníky. Koordinátor vidí, jak doučující jedná s dítětem (probíhá v našem prostředí). Děláme supervize 4x do roka. Nepracujeme s dotazníky.*
- *Bylo by dobré, kdyby dobrovolnictví začal kraj nebo RDC trošku koordinovat centrálně.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území KHK kopíruje celorepublikové rozložení, spíše špatně vykonávanou činnost odhadují u 2,8 % dobrovolníků.

Tabulka 3.79: Kvalita činnosti dobrovolníků v Královéhradeckém kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	KHK
Velmi dobře	70,6	73,8
Dobře	24,8	19,8
Ani dobře, ani špatně	7,0	3,8
Spíše špatně	0,9	2,8
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Vznik konfliktních situací v nemocničním zařízení.*
- *Nezúčastní se pravidelných supervizních setkání, velmi sporadicky reaguje v komunikaci s koordinátorem.*

- *Dobrovolník nekomunikuje, nereaguje na email, nedochází na supervize.*
- *Dobrovolník jeví nejdříve velké nadšení, ale aniž by řekl něco konkrétního, přestává chodit, neodpovídá na emaily a časem se ztratí. Jednou se stalo, že se člověk považoval za příliš kvalifikovaného, více než personál.*
- *Může se stát, že neodhadneme dobrovolníka. Studenti psychologie mohou zkoušet něco na pacienta, co by neměli. Nedostatek empatie, neoblečen v dobrovolnickém oděvu, nereagování na emaily.*

Dle evaluačního šetření jen polovina dobrovolnických organizací na území KHK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je výrazněji nad republikovým průměrem. Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky byla komentována v rámci kulatého stolu následujícími výroky:

- *V rámci kvality nedošlo ke změně.*
- *V hodně aktivitách jsme přešli do online. Museli jsme přejít na jiné aktivity, pečeme pro zdravotníky, malujeme obrázky, je s nimi vyzdobená fakultní nemocnice atd.*
- *Zaměřili jsme se více na online prostor a museli jsme vyhledat nové aktivity pro dobrovolníky, kteří nemohli docházet na některé aktivity.*
- *Přešli jsme do online světa, což hodně onkologickým pacientům vyhovuje.*
- *Stále to jedeme ve stejných kolejkách.*
- *Vznikl prostor pro úvahy nad tím, kde máme mezery, co můžeme rozšířit. Což vedlo ke zvýšení kvality koordinace. Kvalitnější práce při koordinaci dobrovolníků a komunikace s nimi.*
- *Nároky na koordinaci a kvalitu se zvýšily. Začali jsme pořádat jednou za 2–3 týdny metodické setkání, když někdo potřebuje poradit s nějakou rodinou, má zde možnost.*

3.3.2 Kraj Vysočina

3.3.2.1 Popis stavu

Kraj Vysočina patří mezi větší kraje z hlediska rozlohy, ale má malý počet obyvatel. Jedná se o jeden z nejméně urbanizovaných krajů, jelikož 55,7 % obyvatel žije ve městech. Kraj se vyznačuje rozdrobenou sídelní strukturou s velkým počtem malých obcí.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především ve větších městech. Na území kraje má koordinační roli KOUS Vysočina, z. s., působí od roku 2006 jako Koordinační uskupení neziskovek na Vysočině. V roce 2010 byla podepsaná smlouva o spolupráci mezi KOUS Vysočina a Krajem Vysočina. V roce 2019 měl 160 členských organizací, v 6 oborových sekcích:

1. ekologie a životní prostředí,
2. kultura, umění a památky,
3. tělovýchova, sport a volný čas dětí a mládeže,
4. vzdělávání, poradenství,
5. zdravotně sociální,
6. organizace seniorů a osob se zdravotním postižením.

V rámci KOUS Vysočina, z. s. je pracovní skupina Dobrovolnictví pro Vysočinu, kterou tvoří vedoucí dobrovolnických center v Kraji Vysočina. Posláním skupiny je výměna zkušeností, vzájemná podpora, vzdělávání a sdílení dobré praxe. Pracovní skupina v září 2018 vydala metodickou příručku s názvem Svět dobrovolnictví²¹.

Klíčovou organizací v dobrovolnictví je FOKUS Vysočina, z.ú., který provozuje 4 dobrovolnická centra:

1. v regionu Humpolec a Světlá nad Sázavou
2. v regionu Havlíčkův Brod a Chotěboř
3. v regionu Hlinsko
4. v regionu Pelhřimov

²¹ Dostupná na <https://www.kous.cz/images/dokumenty/svet-dobrovolnictvi.pdf>

Kraj Vysočina se podílí na financování dobrovolnických programů neziskového sektoru (dlouhodobé financování zajišťuje dostupnost dobrovolnictví a jeho stabilitu), prostřednictvím Fondu Vysočina, kde v roce 2019 byl program: DOBROVOLNICTVÍ 2019. Cílem tohoto programu je poskytování dotací realizátorům projektů dobrovolnických center, případně dobrovolnických center rozšířených o neformální pomoc osobám závislým na pomoci jiné osoby, a to z důvodu zajištění fungování funkční sítě dobrovolnických center. Alokace: 3 100 000 Kč. Stanovena minimální výše dotace na 1 projekt – 10 000 Kč, maximální výše dotace na projekt – součin předpokládaného počtu hodin a částky 70 Kč/hod (450 000 Kč).

Další aktivity kraje v oblasti dobrovolnictví:

- Rok 2012 přistoupení kraje jako strategického partnera k projektu Dobrovolnictví a veřejná služba v obci – Jak na to? (realizátor: Národní síť Zdravých měst ČR), rozvoj obce, komunity i jednotlivci.
- Ocenění – každoročně Zastupitelstvo Kraje Vysočina Skutek roku – poděkování fyzickým a právnickým osobám při rozvoji svého území (od roku 2010, finanční dar a kovaný šperk).
- V rámci krajského úřadu funguje pracovní skupina pro nestátní neziskové organizace.
- V letech 2018–2020 realizován projekt „Podpora a rozvoj sociální práce v Kraji Vysočina“, kde byla klíčová aktivita 3 Podpora dobrovolnické služby. Cíle aktivity, od roku 2019 vznik pracovního místa koordinátora dobrovolnických aktivit na Krajském úřadě, koordinace DC, vytvoření Analýzy činnosti DC, se záměrem rozvoje zapojení dobrovolníků do činnosti v sociální oblasti (dotazníkové šetření). Mediální kampaň, konference, tištěná a elektronická média, tiskové zprávy, web a facebook kraje, Family Pointy, Senior Pointy, Rodinné pasy kraje Vysočina, letáky. Komunikace s DC, dobrovolníky, přijímajícími organizacemi, spolupráce s pracovní skupinou KOUS Vysočina, elektronické dotazníky. Další činnosti: úředníci se zapojili do dobrovolnických aktivit, setkání s bývalými zaměstnanci, články v časopise Razítkoviny, putovní výstava Příběhů dobrovolníků, elektronické dotazníky.

Stav v roce 2022:

Síť dobrovolnictví na Vysočině je rozsáhlá a různorodá. Je zde velice kladně hodnoceno sdílení dobré praxe mezi DC. V maximální možné míře se kraj snaží spolupracovat s DO a podporovat je v jejich dalším rozvoji, což shodně uvádějí i dobrovolnické organizace. Pokud vnikne podnět z nějakého DC, aby se přihlásili a stali se RDC, ze strany kraje mohou očekávat maximální míru podpory a součinnosti, počítá se však se spolufinancováním ze strany MVČR.

Koncentrování dobrovolnictví na regionální úrovni jim, jak uvádí náměstkyně hejtmána pro regionální rozvoj a neziskový sektor, chybí, dokázali by se tomu přizpůsobit, pokud by zde něco takového jako RDC vzniklo, počítají však s finanční účastí z MVČR. Podpoře neziskového sektoru se věnují od roku 2000 a každý měsíc se u nich schází pracovní skupina, která se věnuje podpoře neziskového sektoru. Neziskový sektor na Vysočině řídí více odborů. Mají pracovní skupinu pro neziskový sektor, kde vedoucí oddělení regionálního rozvoje je pan Ing. Holý, který je kompetentní osobou pro koordinaci více názorů a informací z ostatních odborů směrem k neziskovkám. Nejvíce se dobrovolnictví věnují zástupci odboru sociálních věcí. Vedoucí sociálního odboru uvádí, že možná zastřešující organizace by pro ně mohl být KOUS, uvádějí, že i kraj zde doposavad s KOUSEm vytvářel součinnost při naplňování kompetencí modelu RDC. Vše je zatím v diskuzi, záleží na financích.

V rámci „Strategie rozvoje Kraje Vysočina na období 2021–2027“ se kraj zavázal k podpoře dobrovolnictví v rámci:

- Opatření 2.4 Služby sociální péče, aktivita h) Rozvíjení nových forem pomoci občanům, se zapojením dobrovolníků, stážistů a veřejnosti do jejího poskytování.
- Opatření 2.9 Rozvoj nestátního neziskového sektoru, aktivita a) Vzdělávání členů, pracovníků a dobrovolníků v rámci NNO.

Na strategii je navázáno financování dobrovolnických programů, např. v roce 2022 prostřednictvím Fondu Vysočina, programu: DOBROVOLNICTVÍ 2022²². Účelem poskytnutých finančních prostředků je podpora dobrovolnických center, případně dobrovolnických center rozšířených o neformální pomoc osobám závislým na pomoci jiné osoby. Alokace: 2 900 000 Kč. V roce 2022 budou podporovat 10 projektů z DC.

Realizace individuálního projektu: **Aplikace inovativních postupů v rámci sociální ochrany a prevence v Kraji Vysočina**. Zapojení leden 2021–říjen 2022. Klíčová aktivita 7 Dobrovolnictví, která má cíle: rozvoj „firemního dobrovolnictví“ a propagace dobrovolnictví. Aktivity zapojení 40 úředníků: návštěvy domovů pro seniory, nemocnice Jihlava. Aktivity v době Covidu-19, informační linka Kraje Vysočina, aktivity na ochranu životního prostředí. Propagace, konference, trička, videomedailonek, realizace polepů a letáky v prostředcích MHD Jihlava, umístění novinových článků, polepy k propagaci dobrovolnictví MHD, rozhlasové spoty, podcasty Kraje Vysočina, putovní výstava Příběhy dobrovolníků. Videospot Dobrovolníci z krajského úřadu v akci, dostupný na <https://www.youtube.com/watch?v=VhSiLO8KRSA>.

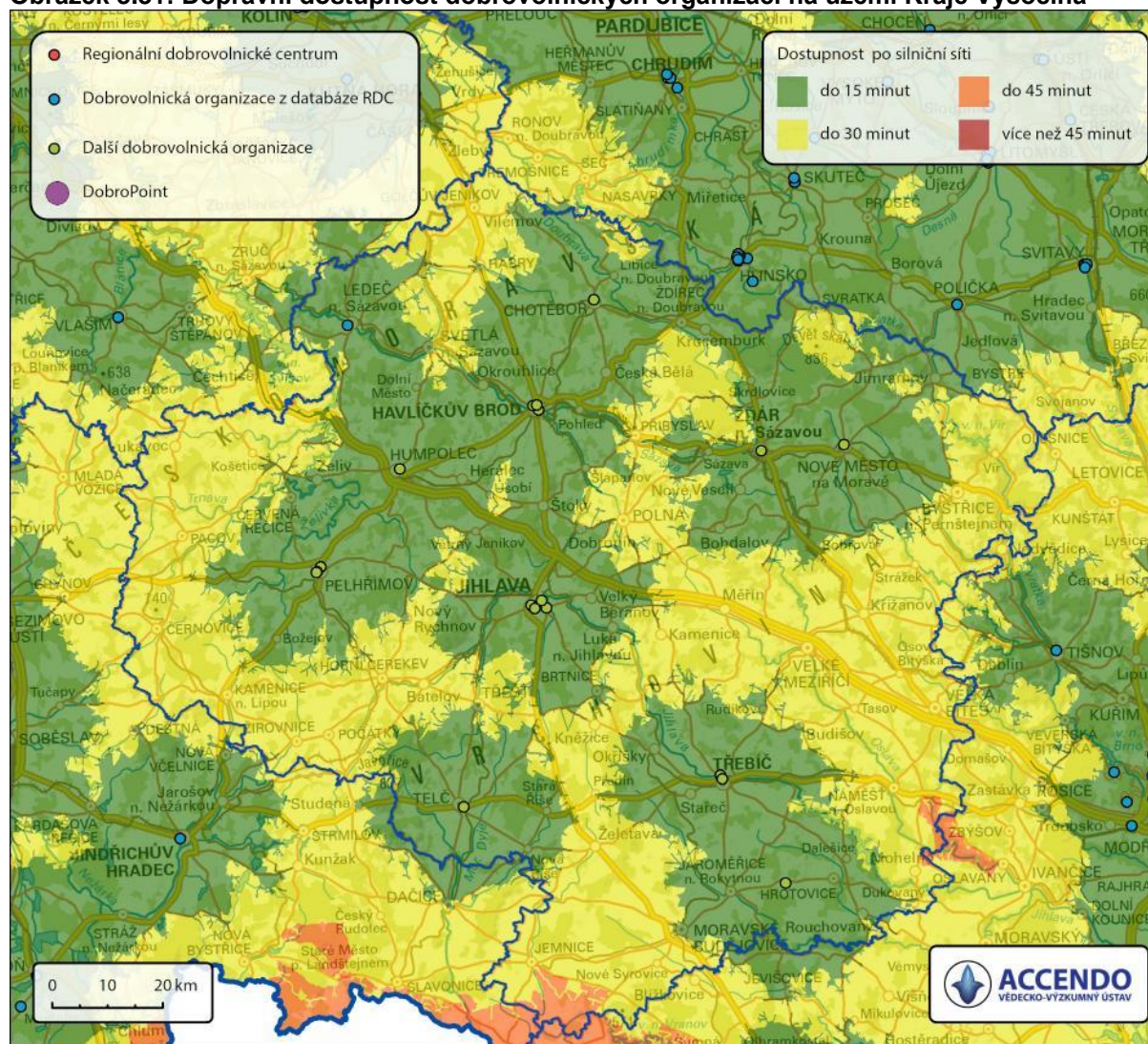
Další aktivity kraje v oblasti dobrovolnictví: Pořádají každý rok pravidelné konference k dobrovolnictví. Během COVID-19 byl kraj schopen většinu těchto aktivit pokrýt online formou, např. konference o dobrovolnictví. V roce 2021 uspořádali soutěž spolu městy a obcemi Rok života v obcích kraje Vysočina, oceňováno bylo mimo jiné i zapojení místních spolků v pandemii v kraji.

3.3.2.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací velmi řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Jihlavě a dalších větších městech, kde byla sídla okresních úřadů. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou, je to dáno rozlohou kraje a rozdrobenou sídelní strukturou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedená dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

²² <https://www.fondvysociny.cz/dotace/zadosti/FV02834?kat=3&s=vse>

Obrázek 3.31: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Kraje Vysočina



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací, se od roku 2019 mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území Vysočiny, ale zástupci veřejné správy hodnotí dostupnost výrazně lépe, dle jejich vyjádření kraj dosahuje nadprůměrných výsledků v porovnání s ostatními kraji na území ČR.

Dle vyjádření kraje: Vytvořili jsme již nějaké metodické podklady pro rozvoj dobrovolnictví. Otázka koncepce, nechtěli jsme ji tvořit jako úředníci, budeme se však podílet spolu s DC a vezmeme ji do rady města. Co se týče pokrytí dobro službami, máme stabilní síť DC a služeb, která se překotně nemění. Za roky je kraj personálně stabilní, a to DC nejsou, zde se stále mění koordinátoři, takový neziskový sektor je a pro kraj je tedy lepší stabilnější partner jako KOUS. V minulosti snaha propojit se s KOUS nebyla taková, ale nyní to je oboustranné. Do této chvíle jsme měli smíšený model. Nyní se kloníme k existenci regionálního dobrovolnického centra, jak na něho

získat výdaje bude složité. Představa byla, že MV by mělo výzvu z ESF, kde by byla DC financována. S plnou zátěží kraj nyní nepočítá.“

Tabulka 3.80: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v VYS

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	VYS
Dobrovolnické organizace	67,7 %	61,1 %
Veřejná správa	67,0 %	75,0 %
Celkové hodnocení	67,3 %	68,1 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v Kraji Vysočina od roku 2019:

- *Rozšířením nabídky dobrovolnické činnosti.*
- *Lepší dopravní dostupností.*
- *Větší zapojení na obou stranách, jak vysílající, tak přijímací organizace.*
- *Přehlednější rozcestník na kraji, lepší propagace směrem k veřejnosti.*
- *V rámci pandemie Covid-19 se do dobrovolnických akcí zapojilo více účastníků než v předešlých letech s cílem pomáhat slabším cílovým skupinám.*
- *V Kraji Vysočina funguje dobrovolnictví poměrně dobře dlouhodobě (alespoň podle mého názoru). A to jak dobrovolnictví „systémové“ (zejména v sociálních službách), tak je velmi rozšířená skupina dobrovolníků neformálních, kteří prostě jsou buď členy nějakého spolku, nebo prostě jen chtějí pomoci. Fungují tu dobrovolnická centra, která jsou dobře dostupná po celém kraji. Dobrovolnictví podporuje Kraj Vysočina finančně, pořádá semináře, probíhá propojování, velmi dobrá je spolupráce se sociálním odborem Kraje Vysočina. V období 2019–2021 byly díky coronavirové pandemii silněji poskytovány a využívány všechny typy dobrovolnictví. Rozhodně velmi posílilo dobrovolnictví jednotlivců. Hodně se také zapojily do pomoci a monitorování pomoci samotné obce. Jak malé, tak velké.*
- *V rámci setkávání pracovní skupiny koordinátorů dobrovolníků vidím celkový rozvoj dobrovolnictví v Kraji Vysočina. Zároveň vnímám čím dál více intenzivní spolupráci s krajským úřadem, který na rozvoji dobrovolnictví pracuje a je s jednotlivými organizacemi v kontaktu. S jednotlivými organizacemi se osobně známe, jsme ve společné pracovní skupině, proto je nevypisují.*
- *Stav dostupnosti dobrovolnictví je vzhledem k dlouhodobějšímu způsobu jeho financování krajským úřadem stabilní. Počet organizací téměř neměnný. Dochází průběžně pouze k navyšování částek, objemu dotace.*

- *Především se zlepšilo povědomí o možnosti dobrovolnické práce na našem území, díky covidové době a výzvám na sociálních sítích a možnosti nabídky či poptávky po dobrovolnictví se podařilo organizacím dostat se do povědomí občanů.*

3.3.2.3 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl v roce 2020 ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, negativní dopad pandemie se projevoval i v roce 2021, na rozdíl od ostatních krajů. Oproti tomu je zde identifikován růst počtu dobrovolnických hodin.

Tabulka 3.81: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	VYS	Celkem	VYS
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	93,3 %	83,8 %	121,3 %
2021	100,6 %	63,3 %	89,0 %	107,2 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Počet dobrovolníků a pokrytí jejich službami se velmi hýbe, za rok 2021 měli méně dobrovolníků než 2020, ale vykonali více dobro hodin. Sledujeme počet dobrovolníků a počet dobro hodin. Každý má ve společnosti jinou roli, někdo je student, pracující a někdo dobrovolník.*
- *Je to moje okrajová část pracovní náplně. V rámci covidu nám lidé nabízeli pomoc v osobní i materiální rovině pro uprchlíky. Činnost se změnila během covidu, nabídka se zvýšila ze strany lidí. Nemáme tu velký prostor pro dobrovolnictví, kvůli jiné činnosti v sociálních službách. Chci podporovat motivaci lidí, dětí i v rámci koledniček pro Tříkrálovou sbírku. Hlásí se nám dobrovolníci hlavně k seniorům. Lidé si asi připadali doma neužiteční během covidu. Sami si hledají možnosti a nabízejí, kde by se uplatnili. Sama jsem začala během střední školy, při osobních setkáních, leták by mi nestačil, abych někde přišla.*
- *Dobrovolníků máme dost. Kvalitu sledujeme přes kontaktní osoby. Zlepšujeme kvalitu pomoci zpětné vazby s kontaktními osobami a paní náměstkyní.*

- *Sbírka potravin se stává masovou záležitostí, potřebujeme jich víc, ale je to vždy jednorázová záležitost. Navázali jsme spolupráci s dobrovolnými hasiči, dříve jsme to vozili vlastními silami.*
- *DC se velmi dobře daří, fungují, dobrovolníků mají dostatek, fungují i pro Ukrajinu jako tlumočníci a pomáhají v uprchlickém centru. Nebezpečný je i nedostatek financí, který se promítá i do práce dobrovolníků, kteří uvádějí, že nebudou mít na dobrovolnictví čas, protože musejí více vydělávat na zdražující se živobytí.*
- *Dobrovolnictví v covidu i teď s uprchlíky nám funguje a je to obrovská síla v dobrovolnictví. Pomoc dobrovolníků je rychlá a akceschopná a na Vysočině je rozvinutá a stabilní síť DC a dobrovolníků.*
- *Máme dlouhodobé dobrovolníky, chodí do domova pro seniory, pandemie tyto aktivity zastavila, ale už se to zase rozbíhá. Dobrovolníci potřebují podporu pracovníků na službě a pokud jsou služby vytížené hodně, je tato činnost dobrovolníků ohrožená. Co se týče humanitární pomoci, nahlašují se zde noví dobrovolníci k uprchlíkům pro charitní záchrannou síť, sháníme tlumočníky. Fungujeme dlouho a máme širokou databázi dobrovolníků.*
- *Dobrovolníci nyní chodí tvořit dárečky, výrobky pro pacienty, pokud s nimi nemohou být v kontaktu, když je zákaz návštěv. Zásadní je tedy povolení návštěv.*

3.3.2.4 Informovanost o dobrovolnictví

Veřejnost slyšela o dobrovolnictví z 97 %, což lze považovat za velmi dobrý výsledek, jelikož většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace nevnímají zlepšení informovanosti u veřejnosti a jen mírné zlepšení u měst a obcí. Hodnocení veřejné správy je v obou kategoriích výrazně lepší.

Tabulka 3.82: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Kraje Vysočina

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
VYS	48,1	58,3	90,6	62,5	68,8

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Změna informovanosti o dobrovolnictví dle vyjádření DO a veřejné správy:

- *Pomohlo by nám větší nastavení v organizaci, abychom uměli více služby dobrovolníků využívat, lépe je nasměrovat, zúčastnila jsem se poprvé pracovní skupiny v KOUSu k dobrovolnictví a doteď jsme tam neměli přístup, nyní nás pozvali a setkání s ostatními z organizací nám velmi pomohlo, ihned jsme vyřešili specifické požadavky.*
- *Organizace sídlí v Brně, tam mají koordinátora. Dlouho měli akce zakázané, pro veřejnost dělají akce pro pečující osoby. Pomohlo by mít dobrovolníka v každém kraji, který by pomohl osobám pečujícím. Mohou využít spolupráce větších dobrovolnických organizací.*

Dle vyjádření MAS k informovanosti:

- *Je třeba podporovat dobrovolnictví, jít i na setkání starostů, obce, aby využívali i zapojení žáků, aby už jako mladí měli zkušenost a aby něco dělali a nesli si to v sobě. Více všechny zapojit, KOUS dobře spolupracuje.*
- *V regionu je dobrovolnictví velmi důležité, řeší ho i ve střednědobém plánu soc. služeb, spolupracují se všemi organizacemi, je důležité dostat tyto informace na zástupce malých obcí, nejdůležitější je zde sousedská výpomoc, finance jsou omezené, a proto je to důležité podporovat, aby se zde zapojilo co nejvíce lidí.*

3.3.2.5 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

VYS dle dobrovolnických organizací má třetinový podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je nižší. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž nižší a VYS dosahuje průměrného podílu kvalifikovaných koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání na VYS v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností jako nižší. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby (viz následující výroky), jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Vzdělání dobrovolníkům poskytujeme přes KOUS.*
- *Máme dlouhodobou smlouvu s FOKUSEm o přijímání a vysílání dobrovolníků, jejich přípravě.*
- *Byl jsem i dobrovolník. Dobrovolnictví by mělo splňovat i standardy kvality, veřejná správa má dobrovolnictví rozvíjet. Je tu propad financí z důvodu covidu i uprchlické krize, nevíme tedy, co bude. Je problém najít dobrovolníka k nepříjemnému klientovi či trestanému postiženému klientovi. Dobrovolníci by měli sdílet příběhy dobrovolnictví s lidmi, aby je to více bavilo, někomu mohou nahrazovat i rodinu, ti, kteří jsou třeba v ústavech pro postižené. Důležitá je možnost setkávání se s více lidmi. Důležité je pro dobrovolníky nastavit nějaké standardy pro speciální situace a specifické cílové skupiny, nastavení mantinelů třeba i v sexualitě pro postižené klienty. Dobrovolník může nevědomky škodit. Dobrovolník je partner pro sociální služby.*

Tabulka 3.83: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Kraji Vysočina od roku 2019

	Celkem v ČR	VYS
Hodnocení změny	72,5	83,3

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila

Na území VYS bylo identifikováno výrazné zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatého stolu ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Koordinátoři se zlepšili u akcí v přírodě, ekologii, koordinace byla znát při pandemii. Koordinátoři rychle reagují na danou situaci – covid, válka.*
- *Udržujeme kvalitu neustále na vysoké úrovni.*
- *Koordinátor má o všem přehled a doba covidová byla nutností vše koordinovat, dobrovolnictví bylo koordinováno dobře. Pro přetížené pečující je dobrovolník důležitý.*
- *Myslím, že byla koordinace vynikající i předtím.*

3.3.2.6 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v kraji VYS identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Rozhovory s dobrovolníky i s kontaktními osobami, zpětná vazba.*
- *Pravidelné rozhovory s dobrovolníky, 2x ročně supervize.*
- *Rozhovory, dotazníky.*
- *Zpětná vazba.*
- *Kontakt s PO a osobami.*
- *Na základě komunikace s kontaktní osobou.*
- *Pohovor s klienty, vlastní dohled.*
- *Kvalitu sledujeme přes kontaktní osoby, osobní schůzka, email. Koordinátorka jde do služby a osobně se ptá na každého dobrovolníka, kterého mají, rodiny klientů, kontaktní osoby.*
- *Činnost dobrovolníků kontrolujeme tím, že jsme s nimi v úzkém kontaktu, telefonujeme s nimi, mailujeme s nimi, píšeme si, ptáme se na ně v přijímající organizaci, kam chodí, a jsme v kontaktu s kontaktní osobou. Dáváme jim zpětnou vazbu.*

Hodnocení kvality činnosti dobrovolníků na území VYS kopíruje celorepublikové rozložení, spíše špatně vykonávanou činnost odhadují u 2,6 % dobrovolníků.

Tabulka 3.84: Kvalita činnosti dobrovolníků v Kraji Vysočina

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	VYS
Velmi dobře	70,6	68,0
Dobře	24,8	24,0
Ani dobře, ani špatně	7,0	5,4
Spíše špatně	0,9	2,6
Velmi špatně	0,4	0,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Porušuje pravidla, nepřijde na smlouvenou schůzku, neomluví se.*
- *Vyvolává konflikty.*

- *Neplní dohodnutou činnost.*
- *Tyto statistiky nevedeme, v případě nespokojenosti řešíme konkrétní případy, jedná se však o 1 nebo 2 případy za rok.*
- *Rizikový dobrovolník, nevhodně motivoval děti, měl nevhodné komentáře k výuce matematiky ve škole, že to, co se učí ve škole, je zbytečné. Kolegyně to slyšela, když procházela kolem, bylo to v nízkoprahu, kde děti hledají motivaci velice těžko.*
- *Dobrovolník je fajn, když vyjde vstříc a přetáhne čas, když to dítě nechápe. Jeden balil, když padla a byla v tom taková neochota.*
- *Stává se, že dobrovolník přichází se svým vlastním problémem, který kompenzuje v dobrovolnické službě, tomu se snažíme předcházet.*

Dle evaluačního šetření jen 40 % dobrovolnických organizací na území VYS vnímalo zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je na úrovni republikového průměru. Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky byla komentována v rámci kulatého stolu následujícími výroky:

- *Zvýšili koordinaci dobrovolníků, každý rok se zlepšují, koordinátoři mají kurzy vzdělávání, společné setkávání, jdou na kurzy na témata, která zajímají i dobrovolníky např. syndrom vyhoření, aby jim o tom mohli referovat. Děláme pro dobrovolníky supervize, ale dobrovolníci o to nejeví zájem, až je to takové zbytečné, chodí do práce a nemají na to čas. Nemáme moc dobrovolníků seniorů.*
- *Kvalitu sledujeme komunikací se sociálními pracovníky, kontaktními osobami, ve službě se ptáme. Supervize přes covid nebyly. Posun je ve kvalitě, aby byly napojeny hlasy ze všech služeb.*
- *Přirozeným způsobem se vyvíjíme a zlepšujeme, máme supervize, někde to funguje dobře, někdo chce i individuální supervizi, je to spíš popovídání.*

3.3.3 Olomoucký kraj

3.3.3.1 Popis stavu

Olomoucký kraj patří mezi průměrné kraje, jak z hlediska rozlohy, tak z hlediska počtu obyvatel. Jedná se o jeden z méně urbanizovaných krajů, jelikož 56,1 % obyvatel žije ve městech. V kraji jsou výrazné rozdíly, které jsou dány především zemědělským a podhorským charakterem části území.

Původní stav v roce 2019: Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především ve větších městech. Byla identifikovaná malá spolupráce mezi dobrovolnickými organizacemi v kraji.

Stav v roce 2022:

Dobrovolnické organizace jsou koncentrovány především ve větších městech. Je zde nedostatečná informovanost veřejnosti o dobrovolnictví (viz celospolečenské šetření). Je nedostatečné síťování mezi DO v OLK a sdílení dobré praxe.

Kraj realizoval individuální projekt rozvoje dobrovolnictví ve spolupráci s Maltézskou pomocí, v rámci, kterého zřídil v jednotlivých okresních městech dobrovolnická centra (viz další odstavec). V dalším období zvažuje rozvoj dobrovolnictví ve spolupráci s dobrovolnickým centrem Univerzity Palackého v Olomouci, které by mělo plnit roli RDC. Kraj má omezené finanční zdroje na plnou podporu činnosti RDC. Střešní organizaci nemají zájem vytvořit. V kraji nebyla plně rozvinutá spolupráce mezi dobrovolnickými organizacemi. Rovněž velký prostor je v další propagaci dobrovolnictví v rámci kraje. Maltézská pomoc má svůj způsob vzdělávání koordinátorů dobrovolnictví i dobrovolníků a bylo by vhodné v tomto kraji rozvinout obecné vzdělávání koordinátorů např. ve spolupráci s Univerzitou Palackého.

V rámci individuálního projektu Olomouckého kraje „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje v návaznosti na zvyšování jejich dostupnosti a kvality“ od ledna 2020 do června 2022 je podpořena vyšší míra zapojení občanů OLK v oblasti dobrovolnických aktivit s dopadem na sdílení zkušeností a dobré praxe, zefektivnění poskytování služeb dobrovolnictví na celém území OLK, cílená osvěta veřejnosti v oblasti dobrovolnictví.

Dílčí cíle aktivity:

- Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví, širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit, podpora koordinace a profesionalizace poskytování dobrovolnických aktivit.
- Zajištění vzdělávání, profesionální podpory a propagace dobrovolnictví.
- Zkvalitnění práce s dobrovolníky a s pracovníky dobrovolnických organizací.
- Nastavení příznivého prostředí pro výkon a rozvoj dobrovolnických aktivit, vytvoření podmínek pro co nejširší zapojení dobrovolníků.
- Zdůraznění významu dobrovolnických činností a ocenění dobrovolníků ve společnosti.

Realizované činnosti:

1/Podpora činnosti a rozvoje dobrovolnických center: Olomoucký kraj prostřednictvím Maltéžské pomoci realizuje aktivitu „Podpora koordinovaného využívání dobrovolníků v oblasti sociální integrace II.“, doba realizace byla od března 2021 do června 2022. Do aktivity se zapojila všechna dobrovolnická centra Maltéžské pomoci v Olomouckém kraji: Olomouc, Přerov, Prostějov, Šumperk a Jeseník, každé se svým zázemím a koordinátorem dobrovolníků. I přes nepříznivou epidemickou situaci se v roce 2021 do činnosti v dobrovolnických centrech Olomouckého kraje dlouhodobě zapojilo 260 dobrovolníků, kteří odpracovali 4 600 evidovaných hodin ve prospěch klientů sociálních služeb. Věnovali se dlouhodobě celkem 293 klientům.

2/Vzdělávací aktivity pro koordinátory dobrovolníků a organizace připravující se na práci s dobrovolníky prostřednictvím dvou workshopů:

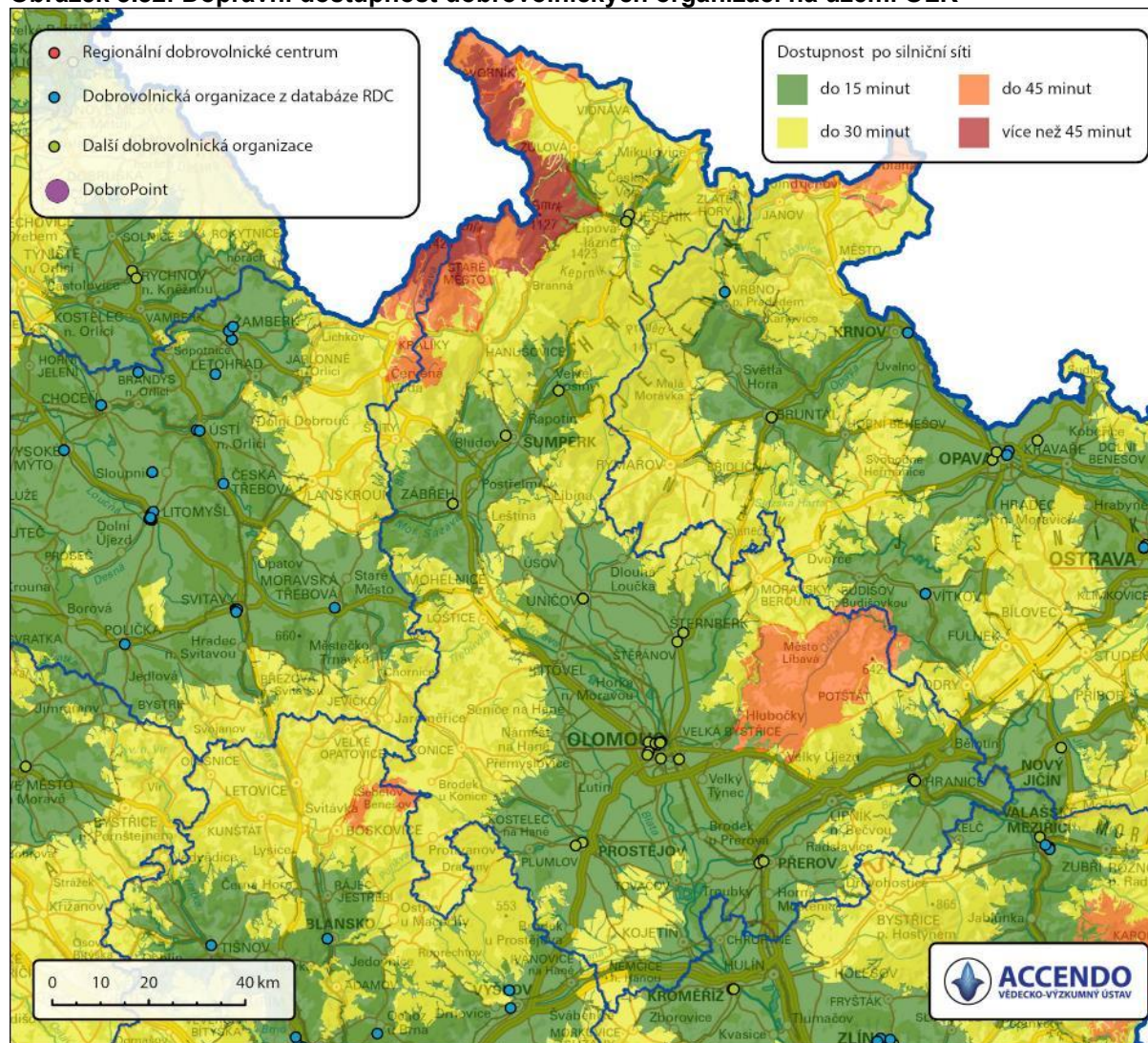
- Workshop 1 je určený pro nové nebo začínající koordinátory, rozebere základy náplně práce a řízení dobrovolnických programů.
- Workshop 2 je koncipovaný jako příležitost rozvoje pro koordinátory a organizace, kteří se dobrovolnictvím již věnují a potřebují získat nové podněty a vzájemně sdílet zkušenosti v dané oblasti.

3/Konference o dobrovolnictví v Olomouckém kraji

3.3.3.2 Dostupnost dobrovolnictví

Obecně je síť dobrovolnických organizací velmi řídká s koncentrací dobrovolnických organizací především v Olomouci a dalších větších městech, kde byla sídla okresních úřadů. Dostupnost v porovnání s jinými kraji lze hodnotit jako velmi nízkou. Na níže uvedeném mapovém výstupu je uvedena dostupnost individuální automobilovou dopravou. Jedná se o modelový výpočet.

Obrázek 3.32: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území OLK



Zdroj: ACCENDO, 2022.

Na základě evaluačního šetření, dle vyjádření dobrovolnických organizací i veřejné správy, se od roku 2019 mírně zlepšila dostupnost dobrovolnictví na území OLK. V porovnání s ostatními kraji OLK dosahuje podprůměrných výsledků. Bylo uváděno na kulatém stole, že k tomu přispěla i aktivita „Podpora koordinovaného využívání dobrovolníků v oblasti sociální integrace II“, která se uskutečňuje v rámci

individuálního projektu Olomouckého kraje „Podpora plánování sociálních služeb a sociální práce na území Olomouckého kraje v návaznosti na zvyšování jejich dostupnosti a kvality II“. Projekt byl krom jiného zaměřen na zvýšení dostupnosti dobrovolnické služby, větší zapojení veřejnosti do dobrovolnických aktivit, nezištné pomoci a rozvoje dobrovolnických center.

Tabulka 3.85: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v OLK

Hodnocení zlepšení dostupnosti*	Celkem v ČR	OLK
Dobrovolnické organizace	67,7 %	60,0 %
Veřejná správa	67,0 %	62,5 %
Celkové hodnocení	67,3 %	61,3 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v OLK od roku 2019:

- *Víceméně stále stejné.*
- *Nevidím změnu v praxi.*
- *Více se rozvíjí, je o tom více slyšet.*
- *Zvýšená informovanost o dobrovolnické činnosti na území OLK.*
- *Je lepší, soudím dle ukazatele vrůstajícího počtu dobrovolníků v Dobrovolnickém centru Univerzity Palackého.*
- *Zvýšilo se povědomí o dobrovolnictví mezi občany, poptávka po dobrovolnických službách ze strany jedinců i organizací, narůstá počet zájemců o dobrovolnickou službu apod. Zájem je i ze strany firem o tzv. firemní dobrovolnictví.*
- *Díky pandemii COVID-19 se více propagovalo dobrovolnictví, aktivizovala se i vzájemná spolupráce jednotlivých subjektů a dobrovolnických center. Za DC Univerzity Palackého velice oceňujeme spolupráci s výše uvedenými dobrovolnickými centry v kraji.*
- *Dobrovolnické programy se na území města Jeseník realizují od roku 2015, kdy zde vzniklo Dobrovolnické centrum. Dobrovolnictví realizuje Maltézská pomoc, o.p.s. Dobrovolnické centrum nabízí tři programy. První s názvem Pomoc osamoceným seniorům a osobám se zdravotním postižením. Dalším dobrovolnickým programem je Dobrovolnictví v nemocnicích a zdravotnických zařízeních a třetí dobrovolnický program je Sociálně aktivizační program pro děti, mládež a podporu rodiny. Program je realizován ve spolupráci s organizací Člověk v tísni (pobočka Jeseník). Vítáme rozšíření poskytování dobrovolnické*

činnosti pro cílovou skupinu děti, mládež a rodina. Původně bylo dobrovolnictví zaměřeno na cílovou skupinu seniři.

3.3.3.3 Zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit

Na základě evaluačního šetření byl dobrovolnickými organizacemi zaznamenán tento vývoj evidovaných dobrovolníků, viz tabulka níže, který byl v roce 2020 pozitivně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, v roce 2021 dosáhl vyšších hodnot než před pandemií, což je možno spojovat s dopadem výše zmíněného individuálního projektu realizovaného Maltézskou pomocí. Stejný vývoj měl i počet dobrovolnických hodin.

Tabulka 3.86: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin

	Vývoj dobrovolníků		Vývoj dobrovolnických hodin	
	Celkem	OLK	Celkem	OLK
2019	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
2020	98,8 %	117,5 %	83,8 %	122,4 %
2021	100,6 %	112,5 %	89,0 %	110,2 %

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření

Účastníci tento vývoj dále komentovali následujícími výroky:

- *Covidové roky způsobily nemožnost se v dobrovolnictví angažovanost, ale i nutnost odmítnout dobrou ruku. Přesto se zájem o dobrovolnictví zvyšuje.*
- *Zvýšil se zájem o dobrovolnictví, máme zůstatek dobrovolníků i z covid období, daří se nám víc v krátkodobém dobrovolnictví.*
- *Dobrovolnictví v době covidu fungovalo hlavně v době opatření při uzavření Uničova.*
- *Když pandemie začínala, dobrovolníků se nahlásilo dost, část postupně odpadala. Ukázala se náročnost dobrovolničení v případě, kdy si nasednou poptávka s nabídkou, hlavně u menších dětí i tak museli u PC trávit hodně času, to jen k online doučování. Prezenční forma je v pořádku. Víc nás to naučilo pracovat s online technologiemi.*
- *Za dobu pandemie se změnil charakter práce, něco odpadlo (dobrovolníci nemohli chodit), něco přibylo (nakupování, šití roušek, doučování online).*
- *Po pandemii se vrátil pouze jeden stabilní dobrovolník. Jinak máme samé nové dobrovolníky, převážně z řad studentů.*
- *Situace se zlepšuje. Covid byl impulzem pro zlepšení. Přišla obrovská nabídka dobrovolníků, obrovská výzva pro koordinátory (ne všichni dobrovolníci jsou*

spolehliví, kvalitní a schopní dělat vše). Někteří covid dobrovolníci přetrvali až do teď. Zapojování dobrovolníků je pro nás stále stejné. Využíváme dobrovolníky na dálku.

- *Koordinujeme dobrovolníky od roku 2021, naší cílovou skupinou jsou děti a dospělí s kombinovaným mentálním postižením a postižením autistického spektra. Dobrovolníky nemůžeme posílat samotné, jsou ve dvojici s asistentem (naším pracovníkem), máme klienty i na okraji Olomouckého kraje, dojíždíme všude možné (koordinace dobrovolníků je složitá). Dobrovolníci jsou nejčastěji studenti speciální pedagogiky, kteří chtějí získat zkušenosti a prohloubit svoje Know-how, které by využili v budoucím zaměstnání. Během covidu jsme nezaznamenali žádný útlum, nás situace nepozastavila, čas s klienty trávíme v terénu. Pokud upadli do karantény, dostávali jsme informace, že jsou pečující osoby unavené. Nabízeli jsme online chaty a online zabavení klientů, ale nebylo to využito.*

3.3.3.4 Informovanost o dobrovolnictví

OLK na základě celospolečenského šetření patří mezi kraje s nejnižší informovaností u veřejnosti. Veřejnost slyšela o dobrovolnictví v 76 %. Většina krajů dosahuje hodnoty nad 90 %. Na základě evaluačního šetření dobrovolnické organizace ani veřejná správa u veřejnosti nevnímají zlepšení informovanosti. V této oblasti je velký potenciál pro zlepšení informovanosti u veřejnosti. Další oblastí je zlepšení informovanosti o dobrovolnictví u zástupců měst a obcí, kde je hodnocení rovněž velmi nízké, a to jak z pohledu dobrovolnických organizací, tak i z pohledu veřejné správy. Obecně je velice špatně hodnoceno zlepšení informovanosti u veřejné správy, které je výrazně pod celorepublikovým průměrem.

Tabulka 3.87: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Olomouckého kraje

	Dobrovolnické organizace			Veřejná správa	
	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí	C/ U Vaší organizace	A/ Obecně u veřejnosti	B/ U měst/obcí
ČR	51,1	55,4	77,2	40,7	51,3
OLK	46,2	46,2	75,0	39,3	46,4

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky C1 Jaká je informovanost o dobrovolnictví v rámci kraje? Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila.

Změna informovanosti o dobrovolnictví dle vyjádření DO a veřejné správy:

- *Informovanost se během dvou let covidu zlepšila.*
- *V Přešově působí Maltézská pomoc. Město přenechává dobrovolnictví v oblasti soc. služeb Maltézské pomoci. Zajímáme se o to, co dělají. Spolupráce je navázaná a chceme ji prohlubovat. Ve Střednědobém plánu je zakomponována podpora dobrovolnictví (Maltézská pomoc i jiné organizace). Byly provedeny analýzy. Nepříjemné zjištění. Není dobře rozvinutá dobrovolnická pomoc, což vyplňovali poskytovatelé soc. služeb. Zde je velký prostor, jak prohloubit dobrovolnickou aktivitu. Pro rodiny s dětmi by ocenili dobrovolníky na doučování atd. Nejsou schopni si dobrovolníky sami najít. Informovanost veřejnosti, zde máme také ještě rezervy. V období covidu stagnovaly aktivity v oblasti propagace. Nebyly vhodné podmínky, abychom oslovili veřejnost na větších akcích. Maltézská pomoc měla článek v tisku, ale lepší by bylo oslovit lidi osobně na akci. Je to závazek do budoucna. Nemám informace, že by se úředníci zapojovali do dobrovolnické pomoci.*
- *Je vidět, že kraj se snaží téma dobrovolnictví zvedat. Za obce nic moc výrazného k informovanosti nevidím. Kdyby se záštity chopila univerzita, bylo by to dobré, kdyby se podařilo zapojit více pedagogickou fakultu (mohli by přímo radit dobrovolníkům, jak učit děti), bylo by to super. To je náš námět.*
- *Informovanost jsme zaznamenali na úrovni kraje, co se týká města, jsme rádi, že organizace o nás vědí a dobrovolníky přijímají, informovanost vzrostla.*
- *Způsob informování je bohatší, zajímavější, vizuálnější.*

3.3.3.5 Kvalifikovanost dobrovolníků a koordinátorů

OLK dle dobrovolnických organizací má nižší podíl kvalifikovaných dobrovolníků. Dostupnost vzdělání pro dobrovolníky je nižší. Dostupnost vzdělávání je pro koordinátory rovněž nižší a OLK dosahuje vyššího podílu kvalifikovaných koordinátorů. Obecně úroveň vzdělávání na OLK v oblasti dobrovolnictví je hodnocena odbornou veřejností jako nižší. Pojem kvalifikovaný dobrovolník není ukotven a byl odbornou veřejností vnímán dvěma způsoby, jednak lidé s odbornou kvalifikací z vlastní profese, kteří přišli dobrovolničit, ale také dobrovolníci, kteří se proškolili v dobrovolnické nebo přijímající organizaci.

Zvýšení kvalifikovaných dobrovolníků dle dobrovolnických organizací

- *Standardně jsou dobrovolníci připravováni pro konkrétní program. Stále chceme dobrovolníky připravovat.*
- *Získáním nových dobrovolníků, např. logopedka, se zvýšil i počet kvalifikovaných dobrovolníků. Další kvalifikovaní dobrovolníci se ozývali na doučování, ale na to tu máme nízkoprah, odkazovali jsme je přímo jim. Máme dobrovolníka právníka, který je schopen nasměrovat a přednést o tom, jaké jsou možnosti řešení dané situace.*
- *Kvalifikace dobrovolníků není téma, ke kterému bych se mohla vyjádřit, nesledujeme to. Nemám informace, že by se úředníci zapojovali do dobrovolnické pomoci.*
- *Vytváříme podporu dobrovolníků při supervizích v rozvoji online nástrojů.*
- *Snažíme se o školení a o individuální přístup k dobrovolníkům, pokud si potřebují prodiskutovat své požadavky co dál. Děláme to soustavně již spoustu let. Probíhá u nás také základní proškolení dobrovolníků.*
- *Zlepšila se kvalita dobrovolnické činnosti, protože i nároky na dobrovolníky jsou vyšší. Nejde jen o jednoduché dobrovolnické práce, jsou požadovány i náročnější služby. Konkurence v dobrovolnictví je větší. Mění se struktura dobrovolníků (objevují se studenti, přestože SŠ a VŠ jsou daleko, dojíždějí, to je velký problém časové náročnosti v dobrovolnictví), zlepšuje se kvalita díky využití online nástrojů.*
- *Dobrovolníkům nabízíme supervize, intervize, školení první pomoci ve spolupráci s Červeným křížem.*
- *Kvalifikace dobrovolnictví není téma, ke kterému bych se mohla vyjádřit, nesledujeme to.*

Tabulka 3.88: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Olomouckém kraji od roku 2019

	Celkem v ČR	OLK
Hodnocení změny	72,5	80,0

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Pozn.: Znění otázky D5 Zlepšila se od roku 2019 kvalita koordinace dobrovolníků?“ Hodnoceno na škále 0 – Rozhodně se nezlepšila až 100 – Rozhodně se zlepšila

Na území OLK bylo identifikováno výrazné zlepšení kvality koordinace dobrovolníků, které je vyšší než republikový průměr. Vyjádření účastníků kulatého stolu ke zlepšení kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019:

- *Koordinátoři dobrovolníků mají podporu metodickou, možnost setkávání a sdílení zkušeností (kde získávají informace o zahájení dobrovolnické činnosti, jak to má fungovat a na co nezapomenout).*
- *Kvalita práce se zvýšila. Školení, které jsme realizovali, jsou přínosná. Máme možnost se také pobavit mezi sebou, posouvá nás to (narážíme ale na financování, jak může koordinátor fungovat na celý pracovní úvazek?).*
- *Kvalita práce se těžko posuzuje, netroufnu si posoudit. Doučování oceňovali kvalitu práce, ale netroufnu si hodnotit práci jako takovou. Koordinaci práce dobrovolníků, to si děláme sami, jde to nahoru, máme intervize. Vše se týká jen Člověka v tísni. Z 99,5 % si agendu děláme sami.*
- *Zlepšila se kvalita od roku 2019. Někdy se nedá časově zvládnout rozhovor s dobrovolníkem tak, jak bychom chtěli. Aktualizovali jsme množství informací pro nové dobrovolníky.*
- *Zlepšila se koordinace dobrovolníků, nastalo ujasnění, kdo je dobrovolník a kdo je covid dobrovolník (hrazení činnosti).*
- *Koordinace je o praxi, zkušenostech. Nabídka vzdělávání je větší (fundraising), máme nové kontakty, síťování se zlepšilo.*
- *Koordinace dobrovolníků. Je zde veliký posun ve vedení koordinátorů dobrovolníků. Máme výhodu ve velké síti dobrovolnických center. Zaměřili jsme se na to, aby měli jednotliví koordinátoři možnost sdílet své potřeby mezi sebou, častěji se vídáme, mluvíme spolu, má to obrovský efekt, koordinátoři nejsou z práce tolik unavení, je to pro ně osvěžující.*
- *Kvalita koordinace se posouvá pomaličku dobrým směrem. Chtěla bych to nakopnout ještě víc, ale to už vychází z toho, že získáváme stále nové zkušenosti a díky tomu upravujeme procesy. Změnili jsme evidenci dobrovolníků, která ještě bude upravovaná. Přesah do dalších charit bude souviset s komunikací.*

3.3.3.6 Kvalita služeb v dobrovolnictví

Kvalita dobrovolnických služeb v dobrovolnických organizacích není většinou systematicky sledována, každá organizace postupuje svým osvědčeným způsobem, setkávají se tematicky. Z evaluačního průzkumu byly v OLK identifikovány následující způsoby, kterými je sledována kvalita služeb poskytovaných dobrovolníky dobrovolnickými organizacemi:

- *Dotazník přijímající organizace.*
- *Rozhovor s kontaktní osobou u přijímající organizace.*
- *Rozhovor s organizátorem (leaderem) akce.*
- *Naši dobrovolníci téměř vždy vykonávají činnosti společně s našimi zaměstnanci, funguje tak okamžitá zpětná vazba.*
- *Pohovor s dobrovolníkem, pohovor s kontaktní osobou, pohovor se samotným klientem.*
- *Pravidelné čtvrtletní feedbacky s přijímajícími rodinami.*
- *Pravidelným kontaktem s dobrovolníky a klienty (zpětné vazby, hodnotící rozhovory apod.).*
- *U dlouhodobé spolupráce klient/dobrovolník, měsíční hlášení o spolupráci.*
- *Rozhovory jak s dobrovolníky, tak s přijímajícími organizacemi, dotazníky, návštěvy středisek.*
- *Zpětná vazba od klientů, případně jejich rodiny (telefonicky, osobně), u domovů pro seniory zpětná vazba od příslušné sociální pracovnice, kontaktní osoby.*
- *Kvalitu sledujeme průběžně, komunikujeme s dobrovolníkem, přijímající organizací, dotazujeme se uživatelů sociálních služeb (nákupy – zda všechno probíhá dobře) rozhovory, dotazníky.*
- *Kvalitu sledujeme v rámci dotazníku pro pacienty a rodinné příslušníky.*
- *Kvalitu sledujeme. Probíhá prostřednictvím našich služeb (denní stacionáře, terénní služby v domácnosti). Dobrovolníky se snažíme supervidovat. Pokud potřebují, projdou nejprve programem v denním centru, aby mohli odkoukat od pracovníků to, co potřebují.*

Tabulka 3.89: Kvalita činnosti dobrovolníků v Olomouckém kraji

Jak dobrovolníci vykonávají práci (podíl v %)	Celkem	OLK
Velmi dobře	70,6	65,6
Dobře	24,8	31,9
Ani dobře, ani špatně	7,0	1,4
Spíše špatně	0,9	0,0
Velmi špatně	0,4	1,1

Zdroj: ACCENDO, 2022, Rozvoj dobrovolnictví: Evaluační šetření.

Dle vyjádření dobrovolnických organizací je považována za špatnou činnost:

- *Dobrovolník je nespolehlivý nebo nereaguje na telefonický ani e-mailový kontakt.*
- *Není na něj spoleh, je konfliktní, nerespektuje pravidla organizace.*
- *Není spolehlivý, dochází nepravdělně, představuje si, že by se zařízení a klient měli přizpůsobit jemu, a ne on jim, nevydrží dlouho, ukončuje činnost po pár návštěvách.*
- *Nesplňuje základní požadavky, není spolehlivý, nechce vystoupit ze své komfortní zóny.*
- *Než zapojíme dobrovolníka do činnosti, prochází každý sezením, kdy si dáváme z obou stran možnosti, představy. Z toho se může vyprofilovat, že přijde s představami a je nakonec začleněn do jiné organizace, protože mu přijde, že se hodí do jiného odvětví. Kolikrát dobrovolník přecení sám sebe, má větší nároky, přecení časové možnosti. Objeví se psychické problémy, které vyvstanou až v průběhu začlenění se do dobrovolnické práce. Někteří dobrovolníci si domluví schůzku, nepřijdou a neomluví se, to je velký zádrhel, protože jsou na to upozorněni dopředu. Někdy ukončí docházku do přijímající organizace a nedají vědět.*
- *Dobrovolníci bez hranic, jsou to ti, kteří na úkor svého zdraví a rodiny dochází do zařízení, proto je dovoleno dobrovolničit jen jednou týdně. Vyžadujeme, aby dobrovolníci měli svůj vlastní život, aby je dobrovolnictví bavilo.*
- *Nevhodnou činnost dobrovolníka identifikujeme tak, že s každým zájemcem máme sedánek (řekneme si vzájemná očekávání, motivaci), často mají nesprávnou motivaci, v průběhu se objeví nespolehlivost, neschopnost respektovat pravidla organizace, prosazování se nevhodným způsobem, nevhodná sebe prezentace.*

- *Nevhodný dobrovolník je student, který zjistí, že se minul s danou cílovou skupinou.*

Dle evaluačního šetření jen polovina dobrovolnických organizací na území OLK vnímala zlepšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 a jejich hodnocení je výrazněji nad republikovým průměrem. Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky byla komentována v rámci kulatého stolu následujícími výroky:

- *Kvalita služeb poskytovaná dobrovolníky se také zvyšuje. Dobrovolníci jsou připravováni, mají supervize. Jsou nabídkou ke kvalitě sociálních služeb. Dobrovolníci tam mohou rozvíjet vztahovou stránku, soc. začleňování, omezit osamění.*
- *Kvalita měla vzestupnou tendenci (dobrovolnice logopedka i jiné profese, které zdokonalily naše dobrovolnické služby).*
- *Dobrovolníci zvládali velice rychle přizpůsobit se na online formě, udělali jsme seznamy užitečných online nástrojů pro dobrou praxi, sdíleli jsme je napříč republikou.*

3.4 Modely RDC

Dílčím cílem evaluace č. 1 je porovnání modelů realizace RDC, jejich výhody a nevýhody včetně stanovení ideálního modelu dobrovolnické infrastruktury z hlediska evoluce RDC v podmínkách ČR, který lze považovat v dlouhodobém horizontu za nejefektivnější. Pro modely je navrženo zajištění jejich finanční udržitelnosti. Podrobněji jsou modely rozpracované v Metodice realizace a podpory dobrovolnických center v ČR²³.

3.4.1 Modely fungování RDC z hlediska vztahů v území

V současné době existuje více modelů realizace RDC, proto jsou hodnoceny jejich výhody a nevýhody, resp. rizika jejich fungování v území. V rámci evaluace byly identifikovány následující modely dobrovolnické infrastruktury v krajích:

- Model 0 Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji bez RDC
- Model 1 Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji se střešní organizací, která vykonává činnost RDC
- Model 2: Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji s dominantním DC/DO, která vykonává činnost RDC
- Model 3: Síť dobrovolnické infrastruktury, kde kraj vykonává některé činnosti RDC, případně pověří výkonem jinou organizací

²³ HRUŠKA, L. a kol. 2022b. Metodika realizace a podpory dobrovolnických center v ČR. Ostrava: ACCENDO, 2022.

Tabulka 3.90: Model 0 výhody a rizika

Model 0 Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji bez RDC	
Popis	Na území kraje nepůsobí RDC, kraj spolupracuje jen v případě potřeby s jednotlivými organizacemi, aktivity jsou vykonávané ad hoc v jednotlivých oblastech dobrovolnické činnosti bez koordinace.
Kraje	Královéhradecký kraj a de iure Kraj Vysočina a Olomoucký kraj
Schéma	<p>The diagram illustrates the Model 0 structure. At the top is 'MVČR' (Municipal Volunteer Center) in an orange box. Below it is 'Kraj' (Region) in a green box. To the right is 'Obec' (Municipality) in a green box. Below 'Kraj' and 'Obec' are three 'DC' (Dobrovolnické centrum) units in white ovals. The 'DC' units are connected to 'Kraj' and 'Obec' with arrows. There are also arrows from 'DC' to 'Kraj' and 'Obec'. A double-headed arrow connects the rightmost 'DC' to 'Veřejnost Podniky NNO' (Public, Companies, NGOs). The diagram is organized into three horizontal layers: 'samospráva' (self-administration) at the top, 'vysílající' (issuing) in the middle, and 'přijímající' (receiving) at the bottom.</p>
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • Bez finančních nákladů
Rizika	<ul style="list-style-type: none"> • Neorganizovaný rozvoj dobrovolnictví, především ve větších městech • Překrývání dobrovolnických aktivit v území • Není zajištěná územní dostupnost dobrovolnictví

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Tabulka 3.91: Model 1 výhody a rizika

Model 1 Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji se střešní organizací, která vykonává činnost RDC	
Popis	Na území kraje působí RDC, kterou provozuje střešní organizace, kraj je dlouhodobým partnerem této organizace, aktivity jsou vykonávány dlouhodobě a koordinovaně v jednotlivých oblastech dobrovolnické činnosti.
Kraje	De iure Pardubický kraj, kde působí Koalice nevládek Pardubicka, z. s., (KONEP) a de facto Ústecký kraj, kde působí neformální seskupení Rada dobrovolnických center regionu Severozápad
Schéma	
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • Dlouhodobý koordinovaný rozvoj dobrovolnictví • Dobrovolnictví je ve strategických rozvojových dokumentech kraje • Stabilita dobrovolnické infrastruktury na regionální úrovni • Finanční podpora kraje a větších měst
Rizika	<ul style="list-style-type: none"> • Závislost na samosprávě kraje, vliv volebního cyklu

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Tabulka 3.92: Model 2 výhody a rizika

Model 2: Síť dobrovolnické infrastruktury v kraji s dominantním DC/DO, která vykonává činnost RDC	
Popis	Na území kraje působí RDC, kterou provozuje DC, většinou se jedná o etablovanou organizaci dlouhodobě působící v dobrovolnictví.
Kraje	Hlavní město Praha, Středočeský kraj, Jihočeský kraj, Plzeňský kraj, Karlovarský kraj, Ústecký kraj, Liberecký kraj, Jihomoravský kraj, Zlínský kraj, Moravskoslezský kraj
Schéma	
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • RDC má dobrou znalost dobrovolnictví a velice erudovaně vykonává poradenství • Stabilita dobrovolnické infrastruktury na regionální úrovni, vybudované RDC a jejich aktivity, web atd. není třeba měnit (efektivita a udržitelnost intervence) • Na základě dobrých zkušeností většinou ochota k spolufinancování ze strany kraje
Rizika	<ul style="list-style-type: none"> • Podpora z RDC do vlastního DC na úkor rozvoje dalších DC na území celého kraje • Není tlak na zlepšování dobrovolnických služeb v území, za finanční podporu pro výkon RDC dělá jen své vlastní aktivity, ostatní povinné aktivity jsou vykonávány jen formálně • Menší vliv dobrovolnických organizací na fungování RDC

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Tabulka 3.93: Model 3 výhody a rizika

Model 3: Síť dobrovolnické infrastruktury, kde kraj vykonává některé činnosti RDC, případně pověří výkonem jinou organizaci	
Popis	Kraj rozhoduje ve svém území o rozvoji dobrovolnické infrastruktury, některé činnosti deleguje na vybrané dobrovolnické organizace, některé činnosti vykonává sám. Na kraji musí být osoba pověřená agendou RDC a komplexním rozvojem dobrovolnictví s přímou vazbou na představitele samosprávy na úrovni Rady kraje, který má rozvoj dobrovolnictví v kompetenci.
Kraje	De facto Kraj Vysočina a Olomoucký kraj, kde kraj realizoval individuální projekty na rozvoj dobrovolnictví
Schéma	<p>The diagram illustrates the structure of Model 3. At the top is the 'MVČR' (Ministry of Education, Youth and Sports). Below it is the 'Kraj' (Region), which contains the 'RDC' (Regional Council). To the right is the 'Obec' (Municipality). Below the 'Kraj' and 'Obec' are three 'DC' (Voluntary Centers). The 'Kraj' is connected to the 'RDC' and the 'Obec'. The 'RDC' is connected to all three 'DC's. The 'Obec' is connected to two of the 'DC's. The 'DC's are connected to the 'Veřejnost Podniky NNO' (Public, Companies, NPOs). There are also arrows from the 'DC's back to the 'Kraj' and 'Obec'.</p>
Výhody	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinovaný rozvoj dobrovolnictví na území kraje • Zlepšování územní dostupnosti v celém územním obvodu kraje • Podpora dobrovolnictví obsažena ve strategických dokumentech
Rizika	<ul style="list-style-type: none"> • Nižší flexibilita RDC z důvodu delších rozhodovacích procesů • Politika kraje při rozvoji dobrovolnictví může být více vzdálená od potřeb neziskového sektoru a praxe • Menší vliv dobrovolnických organizací na fungování RDC

Zdroj: ACCENDO, 2022.

V dlouhodobém pohledu za nejefektivnější model fungování RDC v podmínkách ČR lze považovat Model 1, který zahrnuje regionální střešní organizaci jako poskytovatele služeb RDC. V modelu jsou obsaženy prvky samoregulace z pohledu členských organizací i dlouhodobé partnerství s krajem. **Tento ideální model ale musí vzniknout evolucí dobrovolnické infrastruktury, především z rozhodnutí o spolupráci dobrovolnických center v území.** Kraj a MV ČR mohou vytvářet pouze podmínky finančního i nefinančního charakteru pro rozvoj tohoto modelu. Model 2 a 3 tomuto modelu mohou evolučně přecházet.

3.4.2 Modely financování RDC

Klíčovou oblastí je další financování činnosti RDC po skončení projektu, a to v takové podobě, která bude vhodná pro rozvoj dobrovolnictví v ČR, ale zároveň bude udržitelná, tj. nastavena reálně dle možností jednotlivých podporovatelů. Finanční

podporou se myslí představení komplexního (vícezdrojového) systému financování těchto center, které povede k vyváženému a nezávislému financování. Existují dva základní modely:

MODEL TŘETIN: Tento model může zajišťovat autonomní RDC prostřednictvím vytvořené regionální střešní organizace a je ideálním budoucím modelem efektivního financování RDC. Členské organizace by se podílely na definování činnosti RDC a celkové diskusi o rozvoji dobrovolnictví v kraji. V tomto ohledu je vhodné financování základní činnosti RDC: 1/3 MV, 1/3 vyšší územní samosprávný celek a 1/3 z vlastních zdrojů dobrovolnických organizací, případně i z členských poplatků.

MODEL 50 NA 50: Na základě principu subsidiarity a znalosti specifika území má klíčovou roli pro další činnost RDC a rozvoj dobrovolnictví v kraji **vyšší územní samosprávný celek** (kraj příp. hlavní město Praha). MV jako kompetenční gestor dobrovolnictví by se podílelo 50 % na financování základní činnosti RDC a kraj dalšími 50 %. Kraj tuto částku může vyčlenit přímo ze svého rozpočtu, nebo danou částku kraj může zajistit smluvně i z dalších zdrojů (např. obce, NNO, soukromé subjekty, dary, další projekty apod.). Celková předpokládaná částka na základní činnost RDC je na rok 0,5 mil. Kč bez DPH. Výběr RDC je v kompetenci kraje, respektive zajištění naplnění základních činností RDC (současných 10 činností²⁴ bude rozděleno na fakultativní – volitelné a obligatorní – povinné), případně mohou být nastaveny další činnosti RDC podle regionálních priorit.

V rámci kulatých stolů byl účastníky zmiňován i model financování, kdy 100 % nákladů na fungování RDC bylo hrazeno ze zdrojů MV, ale tento model zde záměrně není zmiňován, protože jde proti samotnému principu subsidiarity a smyslu zřízení RDC jako služby na podporu rozvoje dobrovolnictví v kraji. Výběr modelu fungování RDC, identifikace konkrétních aktivit pro rozvoj dobrovolnictví v kraji, síť spolupracujících organizací jsou v každém kraji specifické a tuto roli výběru musí zastávat vyšší územně samosprávný celek, resp. kraj. Rovněž přínosy a dopady RDC ovlivňují fungování dobrovolnictví na území daného kraje, proto je finanční spoluúčast kraje na

²⁴ Viz stránky <https://www.dobrovolnictvi.net/regionalni-dobrovolnicka-centra>

činnosti RDC základní podmínkou fungování RDC. Jedná se o klíčový předpoklad konceptu RDC.

Blíže jsou modely rozvedeny HRUŠKA, L. a kol. Metodika realizace a podpory dobrovolnických center v ČR. Ostrava: ACCENDO, 2022.

3.5 Zhodnocení návrhu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR

Dílčím cílem evaluace č. 2 je zhodnocení vhodnosti návrhů na podporu dobrovolnictví obsažených v návrhu Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR²⁵, včetně navržených dopadových a výstupových indikátorů.

Koncepce rozvoje dobrovolnictví je ve fázi návrhu od roku 2018, který prošel resortním projednáním. Koncepce nebyla schválena, jelikož se čekalo na výsledky evaluace pilotního projektu. V současné době se předpokládá aktualizace návrhu koncepce, která bude předložena k novému připomínkování.

3.5.1 Vhodnost opatření

Činnosti RDC se v návrhu koncepce věnuje tematická oblast „A/ Rozvoj dobrovolnické infrastruktury pro zlepšení managementu dobrovolnictví“ se specifickým cílem“ AS2/ Usilovat o vytvoření prostředí systémové podpory regionálních dobrovolnických center pro rozvoj dobrovolnických aktivit“. Tento cíl by měl být naplňován prostřednictvím níže uvedených opatření:

- Opatření AS21: Vytvořit strategie rozvoje dobrovolnictví v regionech dle předem nadefinované struktury (analýza / průzkum / mapování dobrovolnictví v kraji, návrh sítě LDC, propagace, financování, zajištění průběžné zpětné vazby z území, stanovení priorit/oblastí ve spolupráci s krajským úřadem a městy/obcemi).
 1. Komentář: Toto opatření zatím nebylo naplněno, pouze Ústecký kraj má schválenou „Strategii podpory rozvoje dobrovolnictví Ústeckého kraje 2021–2022“. Doporučujeme vytvářet strategie rozvoje dobrovolnictví s časovým horizontem cca 10 let, které zajistí dlouhodobý rozvoj regionální dobrovolnické infrastruktury a dobrou územní dostupnost dobrovolnických služeb. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu o dobrovolnictví na obcích, i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích. Návrhová část by měla zohlednit princip

²⁵ HRUŠKA, L.; HRUŠKOVÁ, A.; TOŠNER, J.; FOLDYNOVÁ, I.; PILÁT, M. a kol. (2018) Návrh „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR“. Ostrava: ACCENDO.

dlouhodobější udržitelnosti systému. Podporu zajištění vícezdrojového financování dobrovolnictví, kraj, města/obce, městské obvody/městské části, firmy a další donátoři (viz modely). Toto opatření je dlouhodobého charakteru, jelikož při tvorbě strategií je třeba dodržet interní procesy schvalování v jednotlivých krajích. Na základě evaluace by mělo být v rámci koncepcí nadále podporováno, jelikož přispěje ke zlepšení územní dostupnosti dobrovolnických služeb, stabilizaci dobrovolnické infrastruktury.

2. Návrh reformulace opatření na základě evaluace:

Opatření AS21: Vytvořit strategie rozvoje dobrovolnictví v regionech dle Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR v platném znění.

- Opatření AS22: Rozvoj regionální strategie dobrovolnictví ve spolupráci s jednotlivými kraji.

1. Komentář: Jelikož zatím neexistují strategie rozvoje dobrovolnictví v jednotlivých krajích, ale dobrovolnictví je součástí jiných strategických dokumentů (například PAK viz pododdíl 3.2.8.1, MSK viz pododdíl 3.2.11.1), proto navrhuje níže uvedené zobecnění:

2. Návrh reformulace opatření na základě evaluace:

Opatření AS21: Rozvoj dobrovolnictví v jednotlivých krajích na základě cílů a opatření z regionálních strategických dokumentů.

- Opatření AS23: Vymezení roli RDC, které by mělo fungovat jako servisní centrum s těmito možnými činnostmi.

1. Komentář: Vymezení činnosti RDC, které je součástí Opatření AS23 by nemělo být součástí koncepce, ale mělo by být uvedeno odkazem na Metodiku realizace a podpory dobrovolnických center v ČR²⁶.

2. Návrh reformulace opatření na základě evaluace:

Opatření AS23: Rozvoj služeb RDC v území dle Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR v platném znění.

²⁶ HRUŠKA, L. a kol. 2022. Metodika realizace a podpory dobrovolnických center v ČR. Ostrava: ACCENDO, 2022.

- Opatření AS24: Vymezení činností lokálních dobrovolnických center.
 1. Komentář: Podobně jako u opatření AS23 je vhodné vymezit činnost odkazem na Metodiku realizace a podpory dobrovolnických center v ČR.
 2. Návrh reformulace opatření na základě evaluace:

Opatření AS24: Rozvoj služeb LDC v území dle Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR v platném znění.

3.5.2 Zhodnocení indikátorů

V rámci zhodnocení indikátorů byly stanoveny následující 4 dopadové indikátory (DI):

- DI1/ Zvýšení počtu dobrovolníků (krátkodobých a dlouhodobých) na základě dat z ČSÚ.
 - Komentář: Doporučujeme ponechat, jelikož je zatím předpokládáno začlenění dobrovolnictví do pravidelných šetření ČSÚ.
- DI2/ Zvýšení počtu hodin dobrovolné činnosti (dle oblastí) na základě dat z ČSÚ.
 - Komentář: Doporučujeme ponechat, jelikož je zatím předpokládáno začlenění dobrovolnictví do pravidelných šetření ČSÚ.
- DI3/ Zvýšení znalosti o dobrovolnictví u veřejnosti (co to je, příklady dobrovolnických akcí v okolí) na základě reprezentativního průzkumu veřejného mínění.
 - Komentář: Doporučujeme ponechat, přestože je povědomí o dobrovolnictví na vysoké úrovni – téměř každý (89 %) o něm někdy slyšel a pokud lidem, kteří neslyšeli o dobrovolnictví, přečteme definici, tak se míra povědomí zvýší až na 97 % (v rámci celé ČR), doporučujeme průběžně sledovat vývoj podílů osob se znalostí o dobrovolnictví v populaci, případně v dílčích subpopulacích např. mládež, senioři.
 - Formulace otázky: Slyšel/a jste někdy o „dobrovolnících“, „dobrovolnické činnosti“?
 1. Slyšel
 2. Neslyšel

- DI4/ Růst společenské prestiže dobrovolnictví (důležitosti vnímání hodnoty dobrovolnictví) na základě reprezentativního průzkumu veřejného mínění.
 - Komentář: Navrhujeme dopadový indikátor zaměřit na Spokojenost s dobrovolnictvím u osob, které mají s dobrovolnickou činností (DČ) zkušenost měřeno mírou loajality, resp. Net Promoter Score (NPS). NPS pro DČ od současného dobrovolníka: (promoter 58 – detractor 20) = + 38. NPS pro DČ od bývalého dobrovolníka: (promoter 42 – detractor 26) = + 16. Mezi současnými dobrovolníky je tedy zhruba polovina, která by DČ doporučila svému okolí, a jsou tedy určitými ambasadory DČ. Bývalí dobrovolníci už takovými promotéry nejsou, nicméně platí pro ně stejně jako pro současné dobrovolníky, že pouze naprostá minorita (do 3 %) by takovou činnost vůbec nedoporučovala. Hodnota NPS je u obou cílových skupin kladná, hodnoty by ale měly být vyšší (alespoň + 50).
 - Formulace otázky: Doporučil/a byste dobrovolnickou činnost svým přátelům a známým?
 - Měřeno na škále: 0 = Určitě nedoporučil/a, 10 = Určitě doporučil/a

Doporučujeme zařadit dopadový indikátor:

- DI5/ Podíl osob pracujících jako dobrovolník, na základě reprezentativního průzkumu veřejného mínění sledovat zkušenosti s dobrovolnictvím.
 - Formulace otázky: Pracujete Vy sám / sama jako dobrovolník?
 1. Nikdy jsem nepracoval/a jako dobrovolník a ani to neplánuji.
 2. Nepracoval/a jsem jako dobrovolník, ale plánuji, že budu.
 3. Pracoval/a jsem v minulosti jako dobrovolník, nyní už ne.
 4. Pracuji jako dobrovolník.

V následující tabulce je uvedeno 21 indikátorů výstupů Koncepce, které jsou aktualizované na základě poznatků získaných z realizace pilotního projektu a provedené evaluace.

Tabulka 3.94: Návrh indikátorů výstupů Koncepce

Specifický cíl	Návrh indikátorů výstupů Koncepce	Návrh na změnu
AS1/ Podpořit regionální a oborovou dostupnost dobrovolnictví prostřednictvím soukromoprávních regionálních dobrovolnických center.	IV1/ Vznik 14 regionálních dobrovolnických center.	Reformulace: IV1/ Počet RDC, které vykonávají činnosti dle Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR v platném znění.
	IV2/ Evaluační zpráva z PROJEKTU.	Nahradit: IV2/ Počet DC/DO spolupracujících s RDC.
AS2/ Usilovat o vytvoření prostředí systémové podpory regionálních dobrovolnických center pro rozvoj dobrovolnických aktivit.	IV3/ Vznik regionálních strategií rozvoje dobrovolnictví.	Reformulace: IV3/ Počet regionálních strategií rozvoje dobrovolnictví vytvořených v součinnosti s kraji.
	IV4/ Počet zapojených krajů do realizace regionální strategie rozvoje dobrovolnictví.	IV4/ Počet zapojených krajů do financování RDC, případně velikost finanční částky z kraje na činnost RDC.
	IV5/ Vymezení činností RDC.	Vypustit, je to obsaženo v Metodice realizace a podpory dobrovolnických center v ČR.
AS3/ Vytvořit institucionální prostředí pro rozvoj dobrovolnictví na národní úrovni včetně překonání resortního přístupu a zapojení dobrovolnických organizací do politiky dobrovolnictví ČR.	IV6/ Udržení a rozvoj stabilní podpory stávajícího systému (vyplývajícího ze současné legislativy) udělování akreditací a poskytování dotací akreditovaným programům/projektům dobrovolnických organizací. Personální a finanční posílení OPK MV.	Reformulace: IV6/ Roční alokace MV ČR na poskytování dotací akreditovaným programům/projektům dobrovolnických organizací / průměrná částka na program/projekt. Z důvodu zvýšeného počtu akreditovaných programů/projektů dochází k poklesu průměrné částky.
	IV7/ Vznik RADY dobrovolnictví, počet jednání RADY za rok.	Ponechat, případně zvážit využití Národní asociace dobrovolnictví, z.s., nebo společně vytvořit platformu RDC a krajů.
	IV8/ Počet rezortních dotačních titulů umožňující kofinancování vlastního podílu prostřednictvím dobrovolnické činnosti.	Ponechat.
AS4/ Podpořit efektivní monitoring dobrovolnické činnosti, který prokáže společenský a ekonomický přínos dobrovolnictví.	IV9/ Počet ministerstev, která zavedla jednotné vykazování finanční hodnoty dobrovolnické činnosti a její hodinové dotace z hlediska veřejných výdajových programů v oblasti kofinancování.	Ponechat.
	IV10/ Vytvoření jednotného systému pro evidenci projektů v oblasti dobrovolnictví, včetně evidování výstupů z jednotlivých projektů a programů.	Reformulovat IV10/ Vytvoření a provoz jednotného systému pro evidenci projektů v oblasti dobrovolnictví, včetně evidování výstupů z jednotlivých projektů a programů. Případně nahradit počet zapojených dotačních programů/projektů do jednotného systému.
	IV11/ Realizování výběrového reprezentativní šetření dobrovolnictví v domácnostech.	Ponechat.
	IV12/ Návrh validní metodiky pro vykazování evidence dobrovolníků.	Vypustit, tuto oblast zabezpečí ČSÚ, při přípravě výběrového šetření.
BS1/ Zvýšit kvalitu poskytovaných dobrovolnických činností využíváním akreditovaných vzdělávacích aktivit zajišťujících profesionalizaci	IV13/ Získané akreditace RDC na vzdělávací kurzy zaměřené na koordinátory dobrovolníků.	Vypustit, v současné době nejsou všechna RDC schopna vytvořit akreditované kurzy pro koordinátory dobrovolníků, rovněž některá nemají vhodné lektory, navrhuje průběžnou realizaci kurzů pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby, kde bude preferována online forma případně v kombinaci s prezenční formou. Online forma zabezpečí lepší územní dostupnost těchto kurzů v rámci jednotlivých krajů.

Specifický cíl	Návrh indikátorů výstupů Koncepte	Návrh na změnu
managementu dobrovolnictví.	IV14/ Počet realizovaných kurzů.	Reformulovat IV14/ Počet realizovaných kurzů pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby pro rozvoj kompetencí definovaných v „Doporučeném obsahu vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků.“
	IV15/ Počet proškolených osob.	Reformulovat IV14/ Počet proškolených koordinátorů dobrovolníků a kontaktních osob.
BS2/ Podporovat profesionalizaci služeb dobrovolnických center při pokrytí celého území České republiky.	IV16/ Vytvoření standardů pro fungování regionálních dobrovolnických center.	Vypustit, je to obsaženo v Metodice realizace a podpory dobrovolnických center v ČR.
	IV17/ Zavedení způsobů evaluace kvality dobrovolnických center/dobrovolnických organizací.	Ponechat.
CS1/ Propagovat dobrovolnictví v České republice efektivními a moderními komunikačními kanály.	IV18/ Realizace propagační kampaně na všech úrovních.	Ponechat.
	IV19/ Počet zapojených subjektů, webů a dalších ICT forem do propagační kampaně.	Ponechat.
	IV20/ Vyhodnocení dopadů propagační kampaně.	Reformulovat: IV20/ Velikost dopadů propagační kampaně měřeno prostřednictvím ukazatele GRPs (Gross Rating Points), který udává celkovou komunikační úroveň (sílu) kampaně.
CS2/ Připravit informaci o dobrovolnictví a dárcovství a zprostředkovat ji žákům základních a středních škol.	IV21/ Zavedení výuky k dobrovolnictví do Rámcových vzdělávacích programů.	Ponechat.

Zdroj: ACCENDO, 2022.

3.6 Celkové zhodnocení intervence

Dle identifikovaného problému a potřeb byl stanoven hlavní cíl projektu²⁷, tj. „vytvoření dostupnějších a kvalitnějších služeb v oblasti sociálního začleňování prostřednictvím poskytovaného dobrovolnictví a nastavení příznivého prostředí pro výkon a další rozvoj dobrovolnických aktivit pro co nejširší zapojení dobrovolníků a dobrovolnických organizací, vyzdvižení významu všech veřejně prospěšných dobrovolnických činností a posílení uznání dobrovolníků a dobrovolnictví ve společnosti obecně“. Dále byly stanoveny tři dílčí cíle:

DíC1/ Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví, širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit, lepší koordinace, profesionalizace a zefektivnění poskytování služeb dobrovolnictví na celém území České republiky.

DíC2/ Zkvalitnění práce s dobrovolníky a s pracovníky dobrovolnických organizací a dobrovolnických center, poskytování vzdělávání, odborné, profesionální a koordinované podpory.

DíC3/ Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center v rámci zvyšování kvality a dostupnosti služeb neziskových organizací v České republice. Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví ze strany MV.

Pro naplnění těchto cílů byly stanoveny výstupy, výsledky a očekávané dopady projektu. V rámci evaluace byly identifikované i dva neočekávané dopady (viz tabulka níže).

²⁷ <https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>

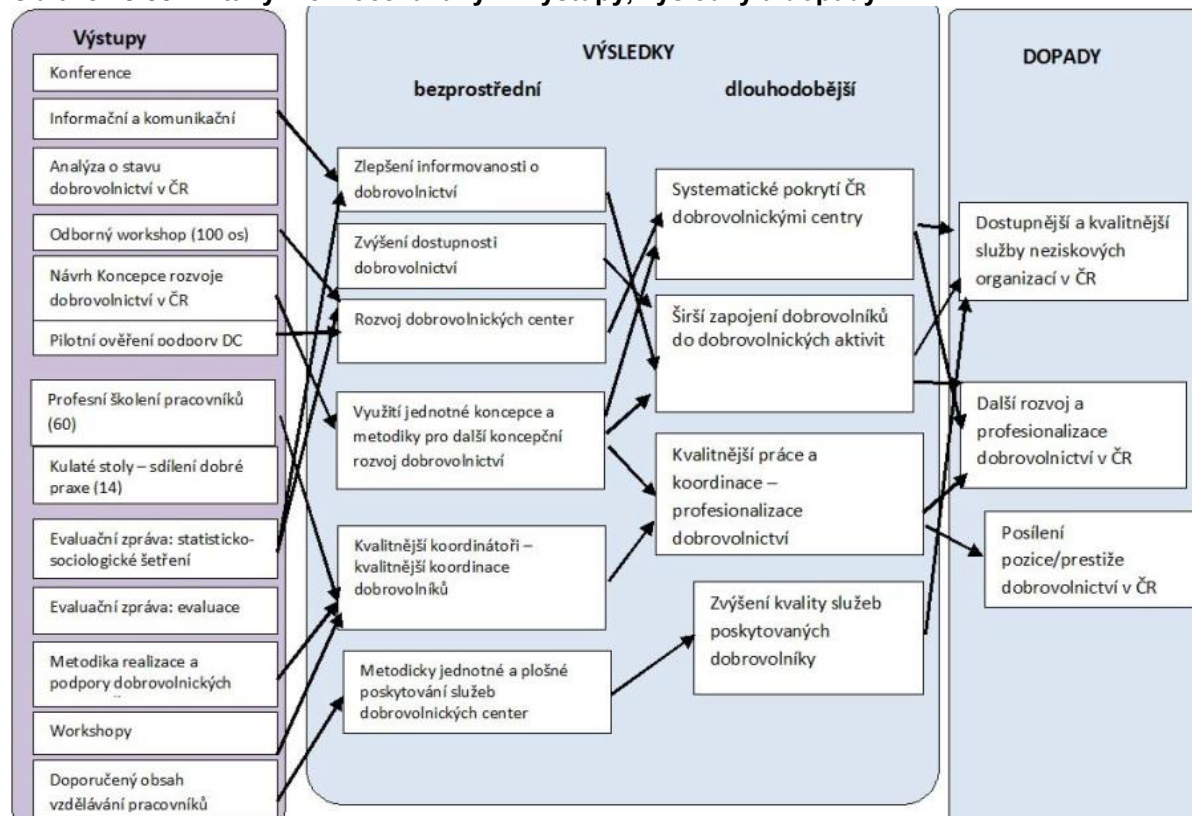
Tabulka 3.95: Výstupy, výsledky a dopady projektu

Výstupy (V) V1/ Konference V2/ Informační a komunikační aktivity V3/ Analýza o stavu dobrovolnictví v ČR V4/ Odborný workshop V5/ Návrh Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR V6/ Pilotní ověření podpory dobrovolnictví prostřednictvím RDC V7/ Profesní školení pracovníků V8/ Kulaté stoly – sdílení dobré praxe V9/ Metodika realizace a podpory dobrovolnických center V10/ Workshopy V11/ Doporučený obsah vzdělávání pracovníků	Výsledky bezprostřední (BV) BV1/ Zlepšení informovanosti o dobrovolnictví BV2/ Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví BV3 /Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví BV4/ Kvalitnější koordinátoři – kvalitnější koordinace dobrovolníků BV5/ Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center
	Výsledky dlouhodobější (VD) VD1/ Systematické pokrytí ČR dobrovolnickými centry VD2/ Širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit VD3/ Kvalitnější práce a koordinace – profesionalizace dobrovolnictví VD4/ Zvýšení kvality služeb poskytovaných dobrovolníky
Očekávané dopady (OD) OD1/ Dostupnější a kvalitnější služby neziskových organizací v ČR OD2/ Další rozvoj a profesionalizace OD3/ Posílení pozice/prestiže dobrovolnictví ČR	Neočekávané dopady (ND) ND1/ RDC jsou schopny rychle reagovat, koordinovat a poskytnout součinnost krajům při řešení mimořádných situací ND2/ Rozvoj digitalizace a využití IT v oblasti služeb dobrovolnictví, vzdělávání, síťování

Zdroj: Sodomka, V. (nedatováno) *Evaluace projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“*. Vstupní zpráva.

Níže je zobrazen kauzální vztah mezi výstupy (V) => bezprostředními výsledky (BV) => dlouhodobějšími výsledky (VD) => očekávanými dopady (OD), které vycházejí z intervenční logiky projektu.

Obrázek 3.33: Vztahy mezi očekávanými výstupy, výsledky a dopady



Zdroj: Sodomka, V. (nedatováno) *Evaluace projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“*. Vstupní zpráva.

Na základě předchozích částí evaluace bylo vyhodnoceno ke konci projektu naplnění výsledků včetně zdůvodnění, přičemž některé výsledky bude možno identifikovat až v delším období po skončení projektu. Pro vyhodnocení míry naplnění je použita čtyřbodová škála: 1 Velmi nízká, 2 Spíše nízká, 3 Spíše vysoká, 4 Velmi vysoká.

Tabulka 3.96: Zhodnocení naplnění výsledků bezprostředních (BV) a dlouhodobějších (VD)

Výsledky	Míra naplnění	Zdůvodnění
BV1/Zlepšení informovanosti o dobrovolnictví	Spíše vysoká	Z pohledu DO byla v krajích s RDC lepší informovanost u veřejnosti a měst i obcí. Z hlediska celospolečenského šetření u krajů bez RDC byly velké rozdíly z hlediska informovanosti u veřejnosti: OLK má nejnižší informovanost, KHK má střední a VYS dosáhla vysoké míry informovanosti. Z důvodu velké rozdílnosti informací o dobrovolnictví na kulatých stolech velice byly pozitivně hodnoceny stránky https://www.dobrovolnictvi.net/ zpravované MV ČR a stránky jednotlivých RDC (viz oddíl 3.1.2).
BV2/Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví	Spíše vysoká	Z hlediska intervence došlo ke zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v krajích s RDC, to deklarovaly DO i zástupci veřejné správy. Mezi kraji s RDC jsou výraznější rozdíly, které pramení jednak z rozlehlosti území a také z vývojového stádia, ve kterém se RDC nachází. Nižší dostupnost byla identifikována např. u JČK, KHK, JMK (viz oddíl 3.1.3).
BV3/Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví	Velmi nízká	Koncepce rozvoje dobrovolnictví je ve fázi návrhu od roku 2018, který prošel resortním projednáním. Koncepce nebyla schválena, jelikož se čekalo na výsledky evaluace pilotního projektu. V současné době se předpokládá aktualizace návrhu koncepce, která bude předložena k novému připomínkování. Metodika pro práci RDC bude připravena na konci projektu a její aplikace závisí na schválení koncepce včetně dalšího financování RDC. Výsledek má tedy spíše charakter dlouhodobý (viz podkapitola 3.5). RDC měla jednotně definovaný seznam činností, který vycházel z návrhu koncepce a byl zakotven ve smlouvě. Na druhou stranu fungování RDC bylo realizováno prostřednictvím různých modelů (viz podkapitola 3.4), s rozdílným dopadem vykonávaných činností do území (viz podkapitola 3.2).
BV4/Kvalitnější koordinátoři – kvalitnější koordinace dobrovolníků	Spíše vysoká	V krajích s RDC výrazně vzrostl celkový počet koordinátorů. Počet kvalifikovaných koordinátorů se zvýšil. V krajích bez RDC nedošlo ke změně, koordinátoři jsou v etablovaných organizacích a většinou se vyznačují kvalifikací, proto relativní podíl je v těchto krajích vyšší (viz oddíl 3.1.4). Dle vyjádření dobrovolnických organizací se zlepšila koordinace dobrovolníků od roku 2019. U krajů s RDC je hodnocení nižší než u krajů bez RDC. Důvod je zřejmě v realizaci individuálních projektů (viz oddíl 3.1.5).
BV5/Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center	Spíše nízká	RDC mají omezenou možnost v metodickém sjednocování dobrovolnictví. Velké organizace a spolky mají vlastní metodiky. Metodická podpora je vyžadována pouze menšími začínajícími organizacemi v území. Na druhou stranu tato oblast by měla být stále vyžadovanou z důvodu kvalitnějšího poskytování služeb (viz pododdíl 3.2.x.4).
VD1/Systematické pokrytí ČR dobrovolnickými centry	Velmi vysoká	V ČR došlo k lepšímu zmapování DO a pokrytí území včetně propojení informací 11 RDC. Kraje s RDC vykazují výraznější zlepšení dostupnosti než kraje bez RDC, to deklarovali především zástupci veřejné správy. Mezi kraji s RDC jsou ovšem velké rozdíly. Příkladem dobré praxe je vytvoření DobroPointu u RDC Středočeského kraje, které se následně rozšířily v Ústeckém kraji a Libereckém (viz oddíl 3.1.3).
VD2/Širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit	Velmi vysoká	Přes negativní dopady pandemie COVID-19 od 31. 12. 2019 (tj. od začátku intervence) do 31. 12. 2021 došlo k nárůstu počtu evidovaných dobrovolníků (osob) v území, kde RDC působí o 9 %, vzhledem k pandemické situaci to lze považovat za pozitivní dopad projektu, jelikož v krajích bez RDC byl ve stejném období identifikován pokles o 19 % (viz oddíl 3.1.4).

Výsledky	Míra naplnění	Zdůvodnění
VD3/Kvalitnější práce a koordinace – profesionalizace dobrovolnictví	Spíše vysoká	Vyjádření ke kvalitě koordinace viz BV4. Dále činnosti spojené se vzděláváním koordinátorů dobrovolníků i činnosti v oblasti strategického plánování přispěly k profesionalizaci dobrovolnictví. V rámci projektu se rozvinulo sdílení dobré praxe organizované RDC mezi koordinátory dobrovolníků, které výrazně přispělo obecně profesionalizaci a ke sdílení i metodik a pracovních postupů.
VD4/Zvýšení kvalit služeb poskytovaných dobrovolníky	Spíše nízká	Dobrovolnické organizace obecně vnímají kvalitu činnosti dobrovolníků jako velmi dobrou. Rozdíly mezi kraji s RDC a bez RDC jsou minimální ve prospěch krajů s RDC (viz oddíl 3.1.6). Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019 byla identifikována jen 40 % organizací, které hodnotí změnu pozitivně (viz oddíl 3.1.6). Více organizací hodnotilo změnu u krajů bez RDC, zřejmě vliv individuálních krajských projektů. Jako důvod, že nedošlo ke změně, byl často uváděn vliv pandemie COVID-19. V krajích s RDC došlo během intervence k výraznému nárůstu počtu kvalifikovaných dobrovolníků, kraje bez RDC vykazují řádově nižší hodnoty. Mezi kraje s vyšším podílem kvalifikovaných dobrovolníků patří: USK; MSK; KVK; PLK; HMP (viz oddíl 3.1.4). Výsledek VD4 bude možné zhodnotit až v delším časovém období – školení dobrovolníků proběhlo až ke konci projektu (a na relativně malém počtu v pilotním rozsahu), takže se do výkonu dobrovolnictví nestihlo plně promítnout. Pozitivním vlivem je i proškolení koordinátorů, kteří se naučili lépe školit dobrovolníky v rámci pilotního vzdělávání, ale získanou znalost ještě nestihli uplatnit.

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Ke konci projektu bylo vyhodnoceno i potenciální naplnění dopadů projektu, které ze své podstaty bude možno hodnotit až v delším období po skončení projektu. Pro vyhodnocení míry potenciálního naplnění dopadů je použita čtyřbodová škála: 1 Velmi nízká, 2 Spíše nízká, 3 Spíše vysoká, 4 Velmi vysoká.

Tabulka 3.97: Zhodnocení potenciálu dopadů očekávaných (OD) a neočekávaných (ND)

Dopady	Míra naplnění	Zdůvodnění
OD1/Dostupnější a kvalitnější služby neziskových organizací v ČR	Spíše nízká	Zde je hodnocení rozporuplné. Většina DO nevidí zlepšení kvality služeb od roku 2019 z důvodu pandemické situace COVID-19, jelikož při dodržování protiepidemiologických opatření byl výrazně omezen sociální kontakt mezi lidmi. To mělo vliv na standardní činnost dobrovolnických organizací, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích. Na druhou stranu došlo k nárůstu tzv. „covidových“ dobrovolníků, kteří často nebyli evidováni a pomáhali bez smlouvy. Rozvinuly se i jiné služby např. virtuální dobrovolnictví. Obecné fungování RDC přispělo ke zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v území. Tento dopad bude schválením Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR a aplikací „Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR“.
OD2/Další rozvoj a profesionalizace dobrovolnictví ČR	Spíše vysoká	Oblast, na kterou by měly být zaměřeny další aktivity, především v oblasti strategického plánování rozvoje dobrovolnické infrastruktury v jednotlivých krajích. Dlouhodobý dopad v této oblasti by měl být podpořen aplikací „Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR“ a „Doporučeného obsahu vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků“ a schválením Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR.

Dopady	Míra naplnění	Zdůvodnění
OD3/Posílení pozice/prestiže dobrovolnictví ČR	Spíše vysoká	Naplněno výsledkem BV1/Zlepšení informovanosti o dobrovolnictví, který byl ale výrazně ovlivněn dopadem pandemie COVID-19 a zapojením dobrovolníků včetně jejich medializace. Informovanost o dobrovolnictví u veřejnosti a města/obce z pohledu dobrovolnických organizací byla lepší u krajů s RDC (viz oddíl 3.1.2). Velice pozitivně jsou hodnoceny kampaně zaměřené na zvýšení počtu dobrovolníků u RDC MSK realizované v součinnosti s krajem a dalšími subjekty. U krajů bez RDC jsou velké rozdíly, ale nejnižší informovanost byla identifikována u OLK v rámci všech krajů. Zde je ještě velký potenciál v další činnosti RDC.
ND1/RDC jsou schopny rychle reagovat, koordinovat a poskytnout součinnost krajům při řešení mimořádných situací	Velmi vysoká	RDC prokázala schopnost koordinovat a prostřednictvím dobrovolníků zajistit potřebné činnosti v rámci pandemie COVID-19 i v rámci provozu Krajských asistenčních center pomoci Ukrajině (např. RDC MSK, JMK, USK, PLK a částečně HMP).
ND2/ Rozvoj digitalizace a využití IT v oblastech služeb dobrovolnictví, vzdělávání, síťování	Velmi vysoká	Pandemie COVID-19 způsobila přesun aktivit, které bylo možné, do on-line prostoru, vzdělávání, jednání s DO, setkávání koordinátorů, tento proces je dlouhodobý a některé činnosti v tomto prostoru zůstanou již trvale. Některé organizace transformovaly svou činnost, např. rozvinulo se virtuální dobrovolnictví například formou doučování v on-line prostoru.

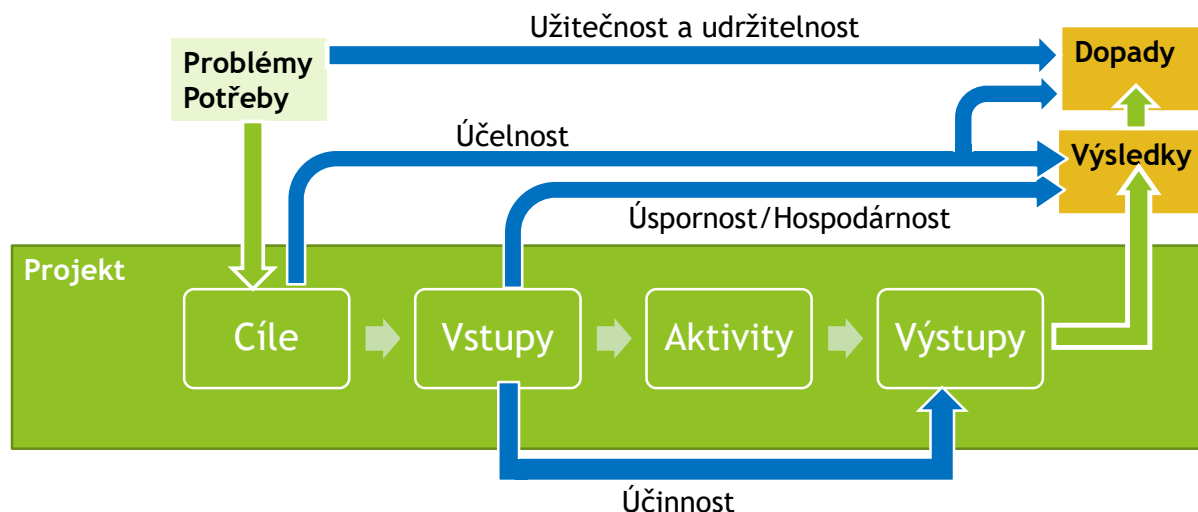
Zdroj: ACCENDO, 2022.

Pro další celkové zhodnocení intervence bylo použito 5 níže uvedených evaluačních kritérií:

- Účelnost** (zda realizované aktivity intervence (pilotního ověření přímé podpory dobrovolnických center) a intervence celkově splnily svůj účel),
- Účinnost** (zhodnocení dosažených výstupů při daných vstupech – tzn., zda bylo možné při daných vstupech dosáhnout vyšších výstupů),
- Úspornost/hospodárnost** (zhodnocení dosažených výsledků intervence vůči vynaloženým prostředkům),
- Užitečnost** (zhodnocení prospěšnosti (přínosů a dopadů) intervence pro účastníky (cílové skupiny) – tj., zda jim intervence pomohla smysluplně (vy)řešit problémy),
- Udržitelnost** (zda a do jaké míry přínosy intervence budou přetrvávat i po ukončení realizace intervence).

Pro vyhodnocení míry naplnění evaluačních kritérií je použita čtyřbodová škála: 1 Velmi nízká, 2 Spíše nízká, 3 Spíše vysoká, 4 Velmi vysoká. Vztahy mezi cíli, vstupy, výsledky, dopady projektu a evaluačními kritérii ukazuje následující schéma.

Obrázek 3.34: Vztahy mezi evaluačními kritérii



Zdroj: ACCENDO, 2022.

3.6.1 Účelnost

Celkové zhodnocení účelnosti: V rámci projektu byly naplněny deklarované cíle a celková účinnost je hodnocena jako spíše vysoká. Vyhodnocení míry naplnění účelnosti jednotlivých cílů včetně zdůvodnění je uvedeno tabulce níže.

Tabulka 3.98: Zhodnocení účelnosti naplněním deklarovaných cílů

Cíle	Míra naplnění	Zdůvodnění
Hlavní cíl: Vytvoření dostupnějších a kvalitnějších služeb v oblasti sociálního začleňování prostřednictvím poskytovaného dobrovolnictví a nastavení příznivého prostředí pro výkon a další rozvoj dobrovolnických aktivit, pro co nejširší zapojení dobrovolníků a dobrovolnických organizací, vyzdvíhnutí významu všech veřejně prospěšných dobrovolnických činností a posílení uznání dobrovolníků a dobrovolnictví ve společnosti obecně.	Spíše vysoká	Přes dopad pandemie lze hodnotit naplnění účelnosti projektu, jelikož výsledky odpovídají stanovenému cíli. Z hlediska vývoje dobrovolníků dochází od roku 2010 k jejich dlouhodobému nárůstu do roku 2019, rok 2020 byl výrazně ovlivněn dopadem pandemické situace COVID-19, jelikož se omezila činnost dobrovolníků v osobním kontaktu s klienty v organizacích. Na druhou stranu došlo k nárůstu tzv. „covidových“ dobrovolníků, kteří často nebyli evidovaní a pomáhali bez smlouvy. V roce 2021 počet dobrovolníků v ČR dosáhl hodnot před COVIDem-19, přičemž větší nárůst byl v krajích s RDC. Za velmi účelný lze považovat výsledek BV1/Zlepšení informovanosti o dobrovolnictví, kde byly velice pozitivně hodnoceny stránky https://www.dobrovolnictvi.net/ spravované MV ČR a stránky jednotlivých RDC. Účelnost naplnění hlavního cíle je stanovena prostřednictvím hodnocení účelnosti dílčích cílů DC1 až DC3.

Cíle	Míra naplnění	Zdůvodnění
DíC1/ Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví, širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit, lepší koordinace, profesionalizace a zefektivnění poskytování služeb dobrovolnictví na celém území České republiky.	Velmi vysoká	<p>Projekt v této rovině způsobil iniciační funkci, na kulatých stolech se otevřela komunikace se všemi kraji v ČR, byla deklarována potřebnost strategického plánování rozvoje dobrovolnické infrastruktury na krajské úrovni. Zjištěním územní dostupnosti dobrovolnických služeb prostřednictvím vizualizace databází RDC formou mapových výstupů si představitelé krajů uvědomili územní pokrytí a identifikovali i bílá místa, kam se má zaměřit rozvoj dobrovolnické infrastruktury. Další potenciál rozvoje územního pokrytí je využít MAS pro rozvoj neformálního dobrovolnictví. MAS na kulatých stolech deklarovaly ochotu se zapojit do rozvoje dobrovolnictví včetně finanční podpory rozvoje komunitních center podporujících sousedskou výpomoc, spolky a neformální dobrovolnictví.</p> <p>Jako velmi účelné se jeví naplnění výsledku VD3/Kvalitnější práce a koordinace – profesionalizace dobrovolnictví, jelikož v rámci projektu se formou snídaní koordinátorů rozvinulo pravidelné sdílení dobré praxe organizované RDC mezi koordinátory dobrovolníků, které výrazněji přispělo profesionalizaci, sdílení metodik a postupů.</p> <p>Účelnost naplnění DC1 je stanovena prostřednictvím hodnocení výsledků: BV2/Zvýšení dostupnosti dobrovolnictví VD1/Systematické pokrytí ČR dobrovolnickými centry VD2/Širší zapojení dobrovolníků do dobrovolnických aktivit VD3/Kvalitnější práce a koordinace – profesionalizace dobrovolnictví</p>
DíC2/ Zkvalitnění práce s dobrovolníky a s pracovníky dobrovolnických organizací a dobrovolnických center, poskytování vzdělávání, odborné, profesionální a koordinované podpory.	Spíše vysoká	<p>Většina DO nevidí zlepšení kvality služeb od roku 2019 z důvodu pandemické situace COVID-19. Na druhou stranu se rozvinuly i jiné služby, např. virtuální dobrovolnictví. Obecné fungování RDC přispělo ke zlepšení dostupnosti dobrovolnictví v území.</p> <p>Účelnost naplnění DC2 je stanovena prostřednictvím hodnocení výsledků: BV4/Kvalitnější koordinátoři – kvalitnější koordinace dobrovolníků VD4/Zvýšení kvalit služeb poskytovaných dobrovolníky</p>
DíC3/ Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center v rámci zvyšování kvality a dostupnosti služeb neziskových organizací v České republice. Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví ze strany MV.	Spíše nízká	<p>Koncepce rozvoje dobrovolnictví ČR je ve fázi návrhu od roku 2018, který prošel resortním projednáním. Koncepce nebyla schválena, jelikož se čekalo na výsledky evaluace pilotního projektu. V současné době se předpokládá aktualizace návrhu koncepce, která bude předložena k novému připomínkování.</p> <p>Cíl by měl být podpořen implementací „Metodiky realizace a podpory dobrovolnických center v ČR“ a „Doporučeného obsahu vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků“, které vzniklo až na konci projektu a má jen doporučující charakter.</p> <p>Účelnost naplnění DC3 je stanovena prostřednictvím hodnocení výsledků: BV3/Využití jednotné koncepce a metodiky pro další koncepční rozvoj dobrovolnictví BV5/Metodicky jednotné a plošné poskytování služeb dobrovolnických center</p>

Zdroj: ACCENDO, 2022.

Pozn.: Pro vyhodnocení míry naplnění účelnosti jednotlivých cílů je použita čtyřbodová škála: 1 Velmi nízká, 2 Spíše nízká, 3 Spíše vysoká, 4 Velmi vysoká.

3.6.2 Účinnost

Celkové zhodnocení účinnosti: V rámci intervence byla celková účinnost hodnocena jako spíše vysoká, jelikož byla výrazně ovlivněna dopadem pandemie COVID-19, který znemožnil lepší hodnocení účinnosti.

Zdůvodnění: Všechny výstupy definované projektem byly naplněny. Prostřednictvím RDC a jejich databází bylo do projektu zapojeno 423 dobrovolnických organizací, mezi kraji byly výraznější rozdíly ve prospěch krajů, kde spolupráce byla dlouhodobá, a to např. PAK, PLK, viz tabulka níže. Při daných vstupech bylo možné dosáhnout daleko vyšších výstupů, pokud by projekt nebyl ovlivněn dopadem pandemie COVID-19 a to především v oblastech výstupů, které lze hodnotit mírou naplnění spíše nižší:

- zvýšení počtu dobrovolníků,
- zprostředkování nabídky a poptávky.

Na druhou stranu tři oblasti výstupů lze hodnotit mírou naplnění spíše vyšší:

- zvýšení počtu zapojených dobrovolnických organizací,
- zlepšení koordinace dobrovolnictví,
- zvýšení a zlepšení dobrovolnických služeb (především v oblasti online a při pandemii COVID-19).

Existuje oblast výstupů, které lze hodnotit mírou naplnění velmi vysokou, a to zlepšení informovanosti o dobrovolnictví.

Tabulka 3.99: Velikost databází organizací vytvořených RDC

Kraj	Dobrovolnická organizace z databáze RDC	Kalibrovaná velikost
Hl. m. Praha	67	5,25
Středočeský	46	3,32
Jihočeský	25	3,92
Plzeňský	52	8,99
Karlovarský	6	2,12
Ústecký	46	5,76
Liberecký	30	6,86
Pardubický	48	9,33
Jihomoravský	67	5,66
Zlínský	14	2,45
Moravskoslezský	22	1,87
Celkem	423	4,78

Zdroj: Databáze RDC k 30.04.2022, zpracování ACCENDO.

Pozn.: Kalibrovaná velikost je pro zohlednění rozdílné populační velikosti kraje, výpočet: počet organizací v databázi přepočten na 100 tis. obyvatel v území.

3.6.3 Úspornost projektu

Celkové zhodnocení úspornosti/hospodárnosti: V rámci projektu bylo zajištěno financování dvouleté činnosti RDC, celková úspornost financování RDC je hodnocena jako velmi vysoká.

Zdůvodnění: Na základě údajů registru smluv jsou níže uvedené údaje z hlediska financování dvouletého provozu RDC. Průměrná cena 932 829 Kč bez DPH pro dvouletou realizaci činnosti RDC, tzn. na roční provoz 466 415 Kč bez DPH.

Tabulka 3.100: Financování dvouletého provozu v RDC

	Celkový rozpočet bez DPH (v Kč)	Rozpočet dle 1 dodatku s navýšením rozsahu činností
RDC HMP	929 160	1 021 160
RDC SČK	999 000	1 091 000
RDC JČK	989 898	1 081 898
RDC PLK	760 331*	836 331
RDC KVK	948 640	1 040 640
RDC USK	1 000 000	1 092 000
RDC LBK	937 389**	
RDC PAK	1 000 000	1 092 000
RDC JMK	954 000	1 046 000
RDC ZLK	744 200***	
RDC MSK	998 500	
Celkem	10 261 118	

Zdroj: Smlouvy o poskytnutí služby mezi MV ČR a RDC, včetně dodatků.

*Pozn. * Původní částka 920 000 Kč (chyba při výpočtu DPH)*

*** Původní částka 999 900 Kč (chyba při výpočtu DPH)*

**** Původní částka 980 000Kč (chyba při výpočtu DPH)*

Na základě vyhlášené veřejné zakázky na činnost RDC se nabízené služby pohybovaly na horní hranici alokovaných částek, což je možno interpretovat dvěma způsoby: jednak požadované činnosti se nedaly poskytnout za nižší cenu, nebo konkurence v území dle kvalifikačních požadavků v zadávací dokumentaci byla nulová. Při hodnocení se kloníme k první možnosti, jelikož v krajích, kde RDC nebyla vysoutěžena ani po druhém soutěžním kole, se potenciální účastníci na otázku: „Proč se nepřihlásili do soutěže?“ vyjádřili, že náklady na realizaci činnosti se jevily jako vysoké a že je zde i velký rozsah administrativy, což navyšovalo jejich odhadované náklady. Pokud provedeme modelový výpočet činnosti RDC, docházíme k rovněž vyšším částkám za rok, než za jaké byly vysoutěženy. Proto je úspornost hodnocena jako velmi vysoká.

Tabulka 3.101: Modelový výpočet minimálních nákladů na činnost RDC v Kč bez DPH

Položka	Mzda měsíční	Osobní náklady včetně odvodů	Roční mzda	Velikost úvazku	Náklady položky
Vedoucí RDC	36 643*	49 102	589 219	0,3	176 766
Koordinátor	22 548**	30 214	362 572	0,7	253 800
Mzdové náklady					430 566
Roční pronájem místnosti***					120 000
Provozní náklady***					20 000
Celkové náklady					570 566

Zdroj: ACCENDO, 2022

Pozn.: * Medián mzdy z roku 2021 na pozici Odborní pracovníci v sociální oblasti, informační systém o průměrném výdělků. ** Medián mzdy z roku 2021 na pozici Pracovníci v oblasti služeb jinde neuvedení, informační systém o průměrném výdělků. *** Odhady minimálních nákladů.

3.6.4 Užitečnost

Celkové zhodnocení užitečnosti: Celkovou užitečnost projektu lze hodnotit jako velmi vysokou, jelikož vytvořený systém podpory dobrovolnictví v rámci projektu je společensky přínosný/užitečný i po ukončení projektu.

Zdůvodnění: Díky projektu se vytvořila regionální infrastruktura dobrovolnictví, která prokázala akceschopnost i v rámci mimořádných situací, jako je tornádo, pandemie COVID-19, nebo příchod uprchlíků z Ukrajiny. Stala se ve většině případů partnerem kraje. Užitečnost je vyjádřena i tím, že většina krajů deklarovala ochotu na konceptu RDC se organizačně podílet. Rovněž všichni účastníci se shodli, že je potřeba udržet a dále rozvíjet regionální dobrovolnická centra, navázat na výše uvedený projekt trvalým zakotvením regionálních dobrovolnických center do „dobrovolnických struktur“ v České republice. Význam RDC nepotvrdily jen některé velké a etablované spolkové organizace, které provozují úspěšně neformální dobrovolnictví a dle jejich vyjádření činnost RDC se jich nedotýká.

3.6.5 Udržitelnost

Celkové zhodnocení udržitelnosti: Celkovou udržitelnost projektu lze hodnotit jako spíše vysokou, jelikož většina krajů deklarovala ochotu na konceptu RDC se organizačně podílet, některé kraje RDC již finančně podporují, případně jsou ochotny příští rok je finančně podpořit.

Podmínkou udržitelnosti je spoluúčast MV ČR na spolufinancování RDC podle zvoleného modelu (viz podkapitola 3.4).

4 Závěr a doporučení

4.1 Závěry

Na základě evaluace vyplynula potřeba udržet a dále rozvíjet regionální dobrovolnická centra, navázat na výše uvedený projekt trvalým zakotvením regionálních dobrovolnických center do „dobrovolnických struktur“ v České republice, většina krajů deklarovala ochotu na tomto konceptu se organizačně podílet, některé kraje RDC již finančně podporují. Význam RDC nepotvrdily jen některé velké a etablované spolkové organizace, které provozují úspěšně neformální dobrovolnictví a dle jejich vyjádření činnost RDC se jich nedotýká.

Mezi RDC v jednotlivých krajích jsou rozdíly, což potvrzují jak výsledky kvantitativního šetření, tak i výsledky skupinových diskuzí na kulatých stolech. Tyto rozdíly vychází ze specifik rozvoje dobrovolnictví jednotlivých krajů, jak to dokumentuje i celospolečenské šetření. Před projektem existovaly v některých krajích organizace, které částečně naplňovaly roli RDC, měly návaznou neformální spolupráci s dobrovolnickými organizacemi. Tyto organizace získaly status RDC a plně rozvinuly jeho potenciál. V některých krajích byla činnost dobrovolnických center spíše lokální. Je zde nutné k hodnocení přistupovat evolučně. Činnost RDC byla často spojena nejen s organizací provozující RDC, ale také s jednotlivými osobnostmi, které je vedly a jsou v daném regionu uznávány. Na druhou stranu nelze činnost RDC personifikovat do jedné osoby, ale musí být zajištěna zastupitelnost.

Z evaluace vyplynulo, že některá RDC naplnila jen částečně svou roli. Záleželo často na tom, s jak velkou zkušeností vstupovala do této pozice, zda jsou RDC vedena osobností, která má manažerské schopnosti, jasnou vizi rozvoje dobrovolnictví v území, komunikační dovednosti, schopnost oslovit veřejnost a nabídnout dobrovolnický program pro různé cílové skupiny a stejně tak na schopnosti oslovit se svým programem ostatní přijímající organizace. Na komunikaci s veřejnou správou a politiky si troufaly jen velmi schopné osobnosti, obvykle se zkušeností již před zřízením RDC. Ukázalo se, že pokud se na vedoucích pozicích v RDC osoby střídaly, nebyly tam na plný úvazek a měly na starost i jiné činnosti, o to méně byli úspěšní jako RDC. Hodnocení role RDC aktéry dobrovolnictví je někde vedena myšlenkou, co je

vybudováno, to nebudeme rušit, jinde přemýšlejí o vytvoření střešní organizace (např. ZLK, SČK) nebo jiných způsobech řešení např. zapojení univerzity (např. OLK).

V rámci evaluace lze identifikovat některá **RDC s menším potenciálem** působení na své okolí, přestože svou lokální činnost zvládají dobře. U těchto RDC se obvykle nepodařilo navázat intenzivnější spolupráce s ostatními DC/DO v kraji, nebo jen s některými, a to pouze v dílčích aktivitách. Obvykle zde není navázána spolupráce s městy, MAS, na kraji pouze na aktivitách v dotačních programech vyhlášených krajem, bez hlubšího propojení a znalosti, jak to na kraji funguje. U těchto RDC se stalo, že po dobu jejich působnosti je mnozí neznali a nevěděli, že takovou roli zastávají. Na některých krajích nebyl původně zájem o komplexní rozvoj dobrovolnictví, až dopad pandemie COVID-19 a uprchlická krize z Ukrajiny zvedla jejich zájem o tuto činnost.

Oproti tomu byla identifikována **RDC, která mají velký potenciál** dalšího rozvoje. Dobře zvládli činnosti RDC, ke kterým se smluvně zavázali. Většinou jsou vedeny osobnostmi, která zaujala ostatní DC, veřejnou správu (kraje i obce), často se všichni v území znají, radí se spolu, RDC se zde stala významným koordinátorem a komunikátorem pro dobrovolnictví v území. Většinou jejich pozice posílila dopadem pandemie COVID-19, kdy flexibilně zvládli přechod na jiné typy činností a všem aktérům v území dokázali svou potřebnost. RDC většinou přinesla své zkušenosti k řešení uprchlické krize (zajištění dobrovolníků na KACPU), dobrovolnictví v tomto provedení ukázalo na jeho důležitou stabilizační roli v mimořádných situacích. RDC mají zvládnutou komunikaci s kraji nebo ji usilovně rozvíjejí s pozitivním dopadem. Umí vhodně nabídnout různé druhy činností pro různé cílové skupiny, koordinují rozmístění dobrovolníků v kraji nebo na tyto aktivity vhodně působí a vytvářejí k nim prostor na svých webových stránkách, také ve svých prostorách. Nebojí se propagace a využívají k tomu všechny dostupné prostředky. Rozvoj dobrovolnictví zde bývá obvykle součástí dokumentu strategického nebo komunitního plánování kraje. Kraj má vyčleněné nebo deklarují, že vyčlení finance na spolufinancování provozu RDC a dobrovolnictví obecně.

Žádný z krajů nevedl, že by jednoznačně převzali odpovědnost za fungování RDC, ale očekávají odbornou a metodickou podporu z MV. Všem vyhovoval již fungující model RDC s možností úzké spolupráce na programech dobrovolnictví.

Sekundární dopad pořádání kulatých stolu v krajích byl:

- **informativní:** došlo k seznámení aktérů rozvoje dobrovolnictví, jak DC, DO, MAS, obcí, kraje, s činnostmi RDC
- **podpořil síťování DC/DO a obcí:** účastníci se na kulatých stolech seznámili a domlouvali si společné aktivity
- **iniciace strategického přístupu a plánování k rozvoji dobrovolnictví v území**

Během projektu se dobrovolnickým organizacím díky regionálním dobrovolnickým centrům **podařilo posílit spolupráci s kraji, někde ovšem jen v menší míře**, dle vyjádření krajů. Celokrajské dobrovolnické aktivity byly frekventovanější, koordinovanější a systematictější jen tam, kde působila silná RDC.

4.2 Doporučení

- 1/ V rámci principu subsidiarity je nutné posílit roli kraje v dobrovolnictví, prvním krokem je stanovit kompetentní osobu ve vedení kraje, která bude mít téma dobrovolnictví na starosti. Přestože dobrovolnictví je průřezové téma, je potřeba pověřit také touto činností vybraný odbor a zde konkrétní osobu. Dále je vhodné rozvoj dobrovolnictví zakotvit do strategických krajských dokumentů.
- 2/ Vytvoření dlouhodobé strategie rozvoje dobrovolnictví na území jednotlivých krajů. Dlouhodobostí je míněn časový horizont cca 10 let. Analytická část krom jiného by měla obsahovat i mapování zájmu o dobrovolnictví na obcích i u MAS, zhodnocení neformálního dobrovolnictví na malých obcích. Návrhová část by měla zohlednit princip dlouhodobější udržitelnosti systému. Podporu zajištění vícezdrojového financování dobrovolnictví, kraj, města/obce, městské obvody/městské části, firmy a další donátoři (viz modely).
- 3/ Zlepšit dostupnost dobrovolnických služeb a rozvinout potenciál menších měst a obcí, MAS (jedna z forem může být využití DobroPointů).
- 4/ Udržovat a rozvíjet webové stránky RDC, případně i další sociální síť Facebook.
- 5/ Vytvořit komunikační platformu s městy a obcemi v rámci celého kraje.
- 6/ RDC by měla rozvinout dlouhodobou koordinovanou propagaci dobrovolnictví v rámci kraje, která povede k uznání dobrovolnictví jako celospolečenského

zájmu. Propagace dobrovolnictví zacílena na veřejnost na základě stanovených komunikačních cílů.

7/ Zvýšit počet dobrovolníků:

- a. Zvýšit počet dobrovolníků u mládeže ve spolupráci s univerzitami.
- b. Rozvoj výchovy k dobrovolnictví na ZŠ a SŠ. Do výuky by se mělo systematicky zakomponovat vzdělávání k dobrovolnictví vhodné pro jednotlivé věkové kategorie.
- c. Využít potenciál dobrovolníků v předseniorském a seniorském věku.

8/ Další podpora a rozvoj vzdělávání především koordinátorů dobrovolníků včetně pravidelného setkávání, např. společné snídaně pro koordinátory dobrovolníků a kontaktní osoby. Pravidelné předávání příkladů dobré praxe.

9/ Stabilizace pracovníků RDC a zajištění financování RDC s perspektivou dvou až tří let. Budování RDC v kraji je velmi dlouhodobý proces, který probíhá evolučním vývojem dle specifík daného kraje. Je nutné, aby tento vývoj byl postaven nejen na osobnostech, ale především na organizaci, aby byla zajištěna zastupitelnost osob pro výkon služby RDC.

10/ Snížit administrativní náročnost činnosti RDC na základě principu efektivní administrace pro vykáání základního výkonu činnosti RDC na základě přidělených prostředků.

Seznam zkratek

ACCENDO	ACCENDO – Centrum pro vědu a výzkum, z.ú.
BV	Výsledky bezprostřední
CSR	Společenská odpovědnost firem (z ang. Corporate Social Responsibility)
ČČK	Český červený kříž
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
ČSÚ	Český statistický úřad
DaM	Děti a mládež
DC	Dobrovolnické centrum
DCUL	Dobrovolnické centrum, z. s.
DČ	Dobrovolnická činnost
DI	Dopadové indikátory
DíC	Dílčí cíle
DO	Dobrovolnická organizace
ESF	Evropský sociální fond
FB	Facebook
FNHK	Fakultní nemocnice Hradec Králové
HMP	Hlavní město Praha
JČK	Jihočeský kraj
JMK	Jihomoravský kraj
KACPU	Krajská asistenční centrech pomoci Ukrajině
KHK	Královéhradecký kraj
KPSS	Komunitní plánování sociálních služeb
KÚ	Krajský úřad
KVK	Karlovarský kraj
LBK	Liberecký kraj
LDC	Lokální dobrovolnické centrum
MA 21	Místní agenda 21
MAS	Místní akční skupina

MČ	Městská část
MSK	Moravskoslezský kraj
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MV, MVČR	Ministerstvo vnitra ČR
MZČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
ND	Neočekávané dopady
NNO	Nestátní nezisková organizace
NPS	Net Promoter Score
OD	Očekávané dopady
OLK	Olomoucký kraj
OP VVV	Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání
OPK	Odbor prevence kriminality
PAK	Pardubický kraj
PLK	Plzeňský kraj
PO	Přijímající organizace
RDC	Regionální dobrovolnické centrum
SC&C	SC&C spol. s r.o.
SČK	Středočeský kraj
SLDB	Sčítání lidu, domů a bytů
SO ORP	Správní obvod obce s rozšířenou působností
TV	Televize
USK	Ústecký kraj
V	Výstupy
VD	Výsledky dlouhodobější
VYS	Kraj Vysočina
ZLK	Zlínský kraj

Seznam použité literatury a informačních zdrojů

- ČES. 2022. Etický kodex evaluátora. Česká evaluační společnost [online]. Praha, 2022 [cit. 2022-07-08]. Dostupné z: <https://czecheval.cz/cs/Aktivita/Kodex-a-standardy>
- DUCL. 2019. Výroční zpráva Dobrovolnického centra, z. s., Ústí nad Labem 2019.
- HRUŠKA, L. a kol. 2022a. Doporučený obsah vzdělávání pracovníků dobrovolnických center, dobrovolnických organizací a školení dobrovolníků. Ostrava: ACCENDO, 2022.
- HRUŠKA, L. a kol. 2022b. Metodika realizace a podpory dobrovolnických center v ČR. Ostrava: ACCENDO, 2022.
- HRUŠKA, L., HAMANOVÁ, J. a kol. 2022. Statisticko – sociologického šetření v oblasti dobrovolnictví. Výzkumná zpráva. Ostrava: ACCENDO, 2022.
- HRUŠKA, L.; HRUŠKOVÁ, A.; TOŠNER, J.; FOLDYNOVÁ, I.; PILÁT, M. a kol. 2018. Návrh „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR“. Ostrava: ACCENDO, 2018.
- SODOMKA, V. (nedatováno) Evaluace projektu „Koncepce rozvoje dobrovolnictví v ČR s akcentem na zajištění regionální a oborové dostupnosti dobrovolnictví v podobě dobrovolnických center“. Vstupní zpráva.
- MVČR. 2022. Rozvoj dobrovolnictví. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2022 [cit. 2022-07-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx>
- MVČR. 2021. DOBROVOLNICTVÍ V ČR [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2021 [cit. 2022-07-09]. Dostupné z: <https://www.dobrovolnik.net/>

Seznam obrázků, grafů, tabulek

Seznam tabulek

Tabulka 2.1: Termíny konání kulatých stolů v roce 2022	12
Tabulka 2.2: Počet respondentů podle krajů	13
Tabulka 2.3: Struktura respondentů podle typu organizace	14
Tabulka 2.4: Struktura dobrovolnických organizací a dobrovolníků dle oblasti dobrovolnictví	15
Tabulka 3.1: Znalost RDC v kraji u dobrovolnických organizací	17
Tabulka 3.2: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví v kraji	25
Tabulka 3.3: Hodnocení zlepšení informovanosti o dobrovolnictví od roku 2019 v kraji	25
Tabulka 3.4: Hodnocení zlepšení informovanosti o dobrovolnictví v kraji a propagace po zřízení RDC	26
Tabulka 3.5: Dostupnost informací o dobrovolnictví u uvedených subjektů	26
Tabulka 3.6: Povědomí o existenci webu dobrovolnik.net a jeho využívání	28
Tabulka 3.7: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle typu	32
Tabulka 3.8: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle věkových skupin	33
Tabulka 3.9: Fungování spolupráce v oblasti dobrovolnictví s jednotlivými subjekty	34
Tabulka 3.10: Vývoj počtu dobrovolníků a jejich kvalifikace (údaje 31. 12. daného roku)	37
Tabulka 3.11: Vývoj počtu koordinátorů dobrovolníků a jejich kvalifikace	37
Tabulka 3.12: Počet úspěšně proškolených osob v rámci intervence	38
Tabulka 3.13: Vzdělávání v oblasti dobrovolnictví	40
Tabulka 3.14: Změna kvality koordinace dobrovolníků od roku 2019	41
Tabulka 3.15: Kvalita činnosti dobrovolníků	43
Tabulka 3.16: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019	43
Tabulka 3.17: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v HMP	49
Tabulka 3.18: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin evidovaných k 31.12. u DO v HMP	52
Tabulka 3.19: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území hlavního města Prahy	54
Tabulka 3.20: Změna kvality koordinace dobrovolníků v hlavním městě Praha od roku 2019	56
Tabulka 3.21: Kvalita činnosti dobrovolníků v hlavním městě Praha	57
Tabulka 3.22: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 ve Středočeském kraji	62
Tabulka 3.23: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	65
Tabulka 3.24: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Středočeského kraje	65
Tabulka 3.25: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Středočeském kraji od roku 2019	66
Tabulka 3.26: Kvalita činnosti dobrovolníků ve Středočeském kraji	67
Tabulka 3.27: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Jihočeském kraji	73
Tabulka 3.28: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	75
Tabulka 3.29: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Jihočeského kraje	75
Tabulka 3.30: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Jihočeském kraji od roku 2019	77
Tabulka 3.31: Kvalita činnosti dobrovolníků v Jihočeském kraji	79
Tabulka 3.32: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Plzeňském kraji	85
Tabulka 3.33: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	87
Tabulka 3.34: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Plzeňského kraje	89
Tabulka 3.35: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Plzeňském kraji od roku 2019	90
Tabulka 3.36: Kvalita činnosti dobrovolníků v Plzeňském kraji	91

Tabulka 3.37: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Karlovarském kraji	97
Tabulka 3.38: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	100
Tabulka 3.39: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Karlovarského kraje.....	101
Tabulka 3.40: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Karlovarském kraji od roku 2019	102
Tabulka 3.41: Kvalita činnosti dobrovolníků v Karlovarském kraji.....	104
Tabulka 3.42: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Ústeckém kraji	109
Tabulka 3.43: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	112
Tabulka 3.44: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Ústeckého kraje.....	113
Tabulka 3.45: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Ústeckém kraji od roku 2019	115
Tabulka 3.46: Kvalita činnosti dobrovolníků v Ústeckém kraji.....	117
Tabulka 3.47: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019	117
Tabulka 3.48: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Libereckém kraji.....	122
Tabulka 3.49: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	127
Tabulka 3.50: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Libereckého kraje	129
Tabulka 3.51: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Libereckém kraji od roku 2019.....	132
Tabulka 3.52: Kvalita činnosti dobrovolníků v Libereckém kraji	134
Tabulka 3.53: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Pardubickém kraji	143
Tabulka 3.54: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	147
Tabulka 3.55: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Pardubického kraje.....	150
Tabulka 3.56: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Pardubickém kraji od roku 2019	151
Tabulka 3.57: Kvalita činnosti dobrovolníků v Pardubickém kraji.....	154
Tabulka 3.58: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v Jihomoravském kraji	161
Tabulka 3.59: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	164
Tabulka 3.60: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Jihomoravského kraje	166
Tabulka 3.61: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Jihomoravském kraji od roku 2019	167
Tabulka 3.62: Kvalita činnosti dobrovolníků v Jihomoravském kraji.....	170
Tabulka 3.63: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 ve Zlínském kraji.....	177
Tabulka 3.64: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	179
Tabulka 3.65: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Zlínského kraje	180
Tabulka 3.66: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Zlínském kraji od roku 2019.....	183
Tabulka 3.67: Kvalita činnosti dobrovolníků ve Zlínském kraji	185
Tabulka 3.68: Změna kvality služeb poskytovaných dobrovolníky od roku 2019	185
Tabulka 3.69: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v MSK	191
Tabulka 3.70: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	194
Tabulka 3.71: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Moravskoslezského kraje	195
Tabulka 3.72: Projekt #BoSmePartyja	195
Tabulka 3.73: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Moravskoslezském kraji od roku 2019.....	198
Tabulka 3.74: Kvalita činnosti dobrovolníků v Moravskoslezském kraji	199
Tabulka 3.75: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v KHK	205
Tabulka 3.76: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	207
Tabulka 3.77: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Královéhradeckého kraje.....	208
Tabulka 3.78: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Královéhradeckém kraji od roku 2019	209
Tabulka 3.79: Kvalita činnosti dobrovolníků v Královéhradeckém kraji	210
Tabulka 3.80: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v VYS.....	217
Tabulka 3.81: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin.....	218

Tabulka 3.82: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Kraje Vysočina	219
Tabulka 3.83: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Kraji Vysočina od roku 2019	221
Tabulka 3.84: Kvalita činnosti dobrovolníků v Kraji Vysočina.....	222
Tabulka 3.85: Hodnocení zlepšení dostupnosti dobrovolnictví od roku 2019 v OLK.....	227
Tabulka 3.86: Vývoj dobrovolníků a dobrovolnických hodin	228
Tabulka 3.87: Hodnocení informovanosti o dobrovolnictví na území Olomouckého kraje	229
Tabulka 3.88: Změna kvality koordinace dobrovolníků v Olomouckém kraji od roku 2019	231
Tabulka 3.89: Kvalita činnosti dobrovolníků v Olomouckém kraji.....	234
Tabulka 3.90: Model 0 výhody a rizika	237
Tabulka 3.91: Model 1 výhody a rizika	238
Tabulka 3.92: Model 2 výhody a rizika	239
Tabulka 3.93: Model 3 výhody a rizika	240
Tabulka 3.94: Návrh indikátorů výstupů Koncepce	247
Tabulka 3.95: Výstupy, výsledky a dopady projektu.....	250
Tabulka 3.96: Zhodnocení naplnění výsledků bezprostředních (BV) a dlouhodobějších (VD).....	251
Tabulka 3.97: Zhodnocení potenciálu dopadů očekávaných (OD) a neočekávaných (ND)	252
Tabulka 3.98: Zhodnocení účelnosti naplněním deklarovaných cílů	254
Tabulka 3.99: Velikost databází organizací vytvořených RDC	256
Tabulka 3.100: Financování dvouletého provozu v RDC	257
Tabulka 3.101: Modelový výpočet minimálních nákladů na činnost RDC v Kč bez DPH.....	258

Seznam obrázků

Obrázek 2.1: Regionální dobrovolnická centra v krajích ČR	11
Obrázek 3.1: Celková znalost RDC v krajích, kde působí.....	17
Obrázek 3.2: Hodnocení znalosti činností RDC v kraji.....	19
Obrázek 3.3: Podrobné hodnocení znalosti činností RDC v kraji.....	20
Obrázek 3.4: Celkové hodnocení znalosti činností RDC dobrovolnickými organizacemi	21
Obrázek 3.5: Zkušenosti s dobrovolnictvím	22
Obrázek 3.6: Informační kanály o možnosti dobrovolnické činnosti	23
Obrázek 3.7: Informační kanály ve srovnání NNO s nemocnicemi	23
Obrázek 3.8: Slyšel/a jste někdy o „dobrovolnících“, „dobrovolnické činnosti“?	24
Obrázek 3.9 Dostupnost informací o dobrovolnictví v rámci krajů a MVČR (průměr)	27
Obrázek 3.10: Dostupnost dobrovolnických organizací v ČR	31
Obrázek 3.11: Pokrytí potřeb kraje dobrovolnickými službami podle typu	33
Obrázek 3.12: Fungování spolupráce a sdílení dobré praxe v oblasti dobrovolnictví (průměr).....	34
Obrázek 3.13: Vývoj počtu dobrovolníků v ČR.....	36
Obrázek 3.14: Dostupnost vzdělávání v oblasti dobrovolnictví (průměr).....	39
Obrázek 3.15: Kvalita vzdělávání v oblasti dobrovolnictví (průměr)	40
Obrázek 3.16: Hodnocení dostatečnosti financování dobrovolnictví v krajích (průměr)	44
Obrázek 3.17: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Prahy	49
Obrázek 3.18: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Středočeského kraje	61
Obrázek 3.19: Leták dobročinného obchodu Dobromysl	63

Obrázek 3.20: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Jihočeského kraje	72
Obrázek 3.21: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Plzeňského kraje.....	84
Obrázek 3.22: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Karlovarského kraje	96
Obrázek 3.23: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Ústeckého kraje	108
Obrázek 3.24: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Libereckého kraje.....	122
Obrázek 3.25: Vize rozvoje Pardubického kraje.....	141
Obrázek 3.26: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Pardubického kraje	142
Obrázek 3.27: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Jihomoravského kraje	160
Obrázek 3.28: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Zlínského kraje.....	176
Obrázek 3.29: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území MSK	190
Obrázek 3.30: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území KHK	205
Obrázek 3.31: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území Kraje Vysočina	216
Obrázek 3.32: Dopravní dostupnost dobrovolnických organizací na území OLK.....	226
Obrázek 3.33: Vztahy mezi očekávanými výstupy, výsledky a dopady.....	250
Obrázek 3.34: Vztahy mezi evaluačními kritérii	254