

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH  
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**ROLE DOBROVOLNICTVÍ U POSKYTOVATELŮ  
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB BĚHEM MIMOŘÁDNÝCH  
UDÁLOSTÍ**

**Autor práce: Nikola Kuřilová**

**Studijní program: Bezpečnostně právní činnost**

**Forma studia: Prezenční**

**Vedoucí práce: Ing. Mgr. Marie Klečková, Ph.D.**

**Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií**

**2026**

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.  
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Nikola Kuřilová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Prezenční

Místo studia: České Budějovice

**Název bakalářské práce: Role dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí**

**Název bakalářské práce v anglickém jazyce: The Role of Volunteering in Social Service Providers During Emergency Situations**

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, včetně titulů): Ing. Mgr. Marie Klečková, Ph.D.

Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): duben 2025

Cíl bakalářské práce: Cílem práce je zhodnotit roli a zapojení dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí, se zaměřením na jejich přínos a na překážky spojené s organizací a koordinací této pomoci.

Student: Nikola Kuřilová	3.5.2025 datum	Kuřilová podpis
Vedoucí práce: Ing. Mgr. Marie Klečková, Ph.D.	3.5.2025 datum	[Podpis] podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	22.5.2025 datum	[Podpis] podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	26.5.2025 datum	[Podpis] podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	27.5.2025 datum	[Podpis] podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce Ing. Mgr. Marii Klečkové, Ph.D., za její odborné vedení, cenné rady a věcné připomínky. Velmi si vážím její vstřícnosti a trpělivosti, kterou mi v průběhu celého zpracování věnovala. Mé poděkování patří také všem respondentům za jejich ochotu zapojit se do výzkumu a sdílet zkušenosti, které byly pro zpracování bakalářské práce klíčové.

## ABSTRAKT

KUŘILOVÁ, N. *Role dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2026. 104 s. Vedoucí bakalářské práce: Ing. Mgr. Marie Klečková, Ph.D.

**Klíčová slova:** dobrovolnictví, krizové řízení, mimořádné události, překážky, přínosy, sociální služby

Bakalářská práce se zabývá problematikou dobrovolnictví v sociálních službách v období mimořádných událostí. Práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou.

Teoretická část se věnuje vymezení základních pojmů, jako jsou mimořádné události, krizové řízení, dobrovolnictví, včetně jejich legislativního rámce a vzájemných souvislostí. Pozornost je věnována také historickému vývoji dobrovolnictví, motivaci dobrovolníků a překážkám, které mohou ovlivnit jejich zapojení do činností organizací sociálních služeb.

Praktická část je založena na kvantitativním výzkumu, jenž je realizován formou dotazníkového šetření mezi pracovníky sociálních služeb. Výzkum se zaměřuje na způsoby začleňování dobrovolníků do činnosti organizací, přínosy jejich zapojení při mimořádných událostech pro poskytovatele sociálních služeb a na problémy, které mohou v této spolupráci vznikat.

## ABSTRACT

KUŘILOVÁ, N. *The Role of Volunteering in Social Service Providers During Emergency Situations: Bachelor Thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2026. 104 s. Supervisor: Ing. Mgr. Marie Klečková, Ph.D.

**Key words:** barriers, benefits, crisis management, emergencies, social services, volunteering

This bachelor thesis deals with the issue of volunteering in social services during emergency situations. The thesis is divided into two parts, theoretical and practical.

The theoretical part focuses on the definition of basic concepts such as emergency situations, crisis management and volunteering, as well as their legislative framework and mutual connections. Attention is also paid to the historical development of volunteering, the motivation of volunteers and the barriers that may influence their involvement in the activities of social service organizations.

The practical part is based on quantitative research conducted in the form of a questionnaire survey among social service workers. The research focuses on the methods of volunteering integration into organizational activities, the benefits of their involvement for social service providers during emergency situations, and the problems that may arise in this collaboration.

# Obsah

Úvod.....	9
1 Cíl a metodika bakalářské práce .....	10
2 Mimořádné události .....	12
2.1 Klasifikace a druhy mimořádných událostí.....	13
2.2 Specifika dopadů mimořádných událostí na sociální služby .....	14
3 Sociální služby v České republice.....	16
3.1 Charakteristika druhů a forem služeb .....	17
3.2 Právní postavení poskytovatelů a nároky na odborný personál .....	18
3.3 Pracovníci v sociálních službách .....	19
4 Dobrovolnictví .....	20
4.1 Vývoj a proměny dobrovolnictví .....	22
4.2 Typologie dobrovolnické činnosti.....	23
4.3 Motivace dobrovolníků .....	24
4.4 Právní a organizační rámec dobrovolnictví.....	25
4.5 Přínosy a bariéry dobrovolnictví v organizacích .....	27
5 Dobrovolnictví v sociálních službách během mimořádných událostí.....	29
5.1 Specifika mimořádných událostí v sociálních službách.....	29
5.2 Specifika zapojení dobrovolníků v krizových situacích .....	30
5.3 Formy zapojení dobrovolníků .....	30
5.4 Přínosy zapojení dobrovolníků .....	31
5.5 Rizika a limity zapojení dobrovolníků.....	32
5.6 Koordinace a management dobrovolníků při mimořádných událostech.....	33
6 Výzkumné šetření – metodika, analýza a interpretace dat.....	34
6.1 Metodologie empirického výzkumu .....	34
6.2 Prezentace a interpretace výsledků .....	38
6.2.1 Charakteristika výzkumného souboru.....	38

6.2.2	Analýza role a přínosů dobrovolníků v praxi.....	43
6.2.3	Bariéry a budoucí potenciál zapojení dobrovolníků .....	57
7	Diskuze.....	66
7.1	Hlavní zjištění výzkumu ve vztahu k cíli práce .....	66
7.2	Připravenost poskytovatelů na mimořádné události .....	67
7.3	Dobrovolníci jako doplňkový zdroj kapacit.....	67
7.4	Pandemie jako klíčový kontext mobilizace dobrovolníků.....	68
7.5	Paradox výsledků .....	69
7.6	Právní nejistota, bezpečnost a odpovědnost.....	70
7.7	Koordinační aspekty a specifika podle typu služby.....	70
7.8	Implikační rovina pro praxi.....	71
7.9	Limity šetření a náměty pro další výzkum.....	72
	Závěr .....	74
	Seznam použitých zdrojů .....	76
	Seznam tabulek .....	80
	Seznam grafů.....	80
	Seznam příloh.....	81
	Přílohy .....	82

## Úvod

Dobrovolnictví představuje v moderní společnosti významný společenský fenomén, který se prolíná mnoha oblastmi lidského života. Jeho důležitost výrazně narůstá zejména v situacích, kdy se společnost ocitá pod tlakem mimořádných událostí, jako jsou přírodní katastrofy, rozsáhlé epidemie či jiné krizové stavy. Aktuálnost tohoto tématu podtrhuje dynamický vývoj v posledních letech, kdy četnost i rozsah mimořádných událostí kladou zvýšené nároky na připravenost všech složek pomoci. V těchto momentech se role dobrovolníků projevuje jako nezastupitelná. Pomoc dobrovolníků nesměřuje pouze k technickému fungování institucí, ale zahrnuje nezbytnou psychickou podporu a lidský kontakt, které jsou v náročných životních situacích pro zasažené jedince stěžejní.

Specifickou oblastí, kde se projevuje přínos dobrovolnictví s vysokou intenzitou, jsou sociální služby. Poskytovatelé těchto služeb odpovídají za péči o zranitelné skupiny obyvatelstva, zejména o seniory, osoby se zdravotním postižením či jedince ohrožené sociálním vyloučením. Během mimořádných událostí dochází k velkému zatížení personálních kapacit těchto organizací. Tento stav může v konečném důsledku vést k ohrožení kvality i dostupnosti poskytované péče. Dobrovolníci v takových situacích doplňují personální týmy a pomáhají překlenout náročné období, čímž zvyšují celkovou odolnost sociálního systému.

Téma bylo zvoleno z důvodu jeho úzké vazby na studovaný obor bezpečnostně právní činnost. Právě při mimořádných událostech se ukazuje, že zapojení veřejnosti není pouze otázkou etiky a solidarity, ale představuje významný prvek krizového plánování bezpečnosti. Problematika dobrovolnictví v sociálních službách během mimořádných událostí je však v odborné literatuře zpracována jen okrajově. Většina publikací se zaměřuje na obecnou motivaci dobrovolníků a legislativu, případně na hodnotové aspekty. Tento fakt podtrhuje význam hlubší analýzy, jež přispěje k porozumění přínosům dobrovolníků i k odhalení bariér provázejících jejich koordinaci. Bakalářská práce proto usiluje o zhodnocení role dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí. Záměrem je přenést pohled, který je úzce spojený s praktickými zkušenostmi pracovníků v sociální sféře poukázat na možnosti efektivního zapojení dobrovolníků do systému krizového řízení organizací.

# 1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem práce je zhodnotit roli a zapojení dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí, se zaměřením na jejich přínos a na překážky spojené s organizací a koordinací této pomoci.

V teoretické části práce je uplatněna metoda literární rešerše relevantních dokumentů na vymezení základních pojmů a souvislostí, které jsou důležité pro pochopení zkoumané problematiky. Kapitola se zabývá charakteristikou pojmu mimořádná událost a její typologií. Dále představuje oblasti krizového řízení a jeho právní rámec, zejména zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, a zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů. Součástí je také vymezení dobrovolnictví, jeho historického vývoje, motivace dobrovolníků a legislativního rámce popsaného v zákoně č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. Popsány jsou také sociální služby a jejich legislativní ukotvení dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Text se opírá o odborné publikace, legislativu a dostupné zdroje z oblasti dobrovolnictví, sociálních služeb, mimořádných událostí a krizového řízení.

Empirická část práce vychází z kvantitativního výzkumu formou online dotazníkového šetření. Tato metoda byla zvolena z důvodu možnosti oslovení širokého spektra respondentů napříč celou Českou republikou a zajištění plné anonymity odpovědí. Výzkumný soubor byl sestaven na základě distribuce dotazníků celkem 400 adresátům. Sběr adres probíhal kombinovanou formou. Oslovení byli jak poskytovatelé sociálních služeb na jejich oficiální e-mailové adresy, tak i souběžně byli kontaktováni sociální pracovníci, jejichž údaje byly vyhledávány ve veřejných registrech, zejména v Registru poskytovatelů sociálních služeb. Průzkumný vzorek tvoří pracovníci, kteří disponují praktickou zkušeností s provozem služeb. Pro podporu návratnosti bylo využito kontaktování oslovených prostřednictvím připomínkových e-mailů.

V rámci výzkumného šetření byla stanovena tato výzkumná otázka:

VO: Jak poskytovatelé sociálních služeb hodnotí roli a zapojení dobrovolníků během mimořádných událostí, zejména z hlediska přínosu dobrovolnické pomoci a překážek při její organizaci a koordinaci?

Dotazník byl konstruován do tří tematických částí s využitím vnořené logiky větvení dotazníku. Tento technický prvek umožnil, aby respondenti na základě svých odpovědí dostávali pouze odpovídající otázky, čímž byla eliminována zátěž v podobě irelevantních otázek.

První oddíl dotazníku shromažďuje základní informace o organizaci a pracovní pozici respondentů. Druhá část je určena respondentům, kteří se ve svém profesním působení přímo setkali se zapojením dobrovolníků během mimořádných událostí. Zde je zkoumána efektivita koordinace, typy činností a konkrétní přínosy i bariéry. Třetí oddíl se zaměřuje na pracovníky bez této zkušenosti a identifikuje příčiny absence dobrovolnické pomoci spolu s posouzením podmínek pro budoucí zapojení.

Získaná data jsou vyhodnocována pomocí deskriptivních statistických metod, zejména prostřednictvím četností a procentuálního zastoupení odpovědí. Výsledky jsou prezentovány v tabulkách a grafech, doplněny slovním komentářem a interpretovány v kontextu teoretických poznatků uvedených v první části práce.

## 2 Mimořádné události

Mimořádná událost je v českém právním řádu vymezena v zákonu č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. Tento zákon ji definuje jako „škodlivé působení sil a jevů vyvolaných činností člověka nebo přírodními vlivy, případně havárie, které ohrožují život, zdraví, majetek nebo životní prostředí a vyžadují provedení záchranných a likvidačních prací“.<sup>1</sup> Každá taková situace narušuje zažité společenské jistoty a vyžaduje rychlou reakci veřejných institucí i složek zajišťujících bezpečnost a ochranu obyvatelstva. V případech, kdy rozsah události nelze zvládnout běžnými prostředky, dochází k aktivaci systému krizového řízení. Zde do právního rámce vstupuje zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). Definuje krizovou situaci jako mimořádnou událost, při níž je vyhlášen některý z krizových stavů. Právě krizový zákon umožňuje orgánům veřejné moci přijímat mimořádná opatření, kterými lze například omezit některá práva a svobody nebo uložit pracovní povinnost, což je v kontextu sociálních služeb zásadní faktor pro zajištění provozu a kvality péče.<sup>2</sup>

Pro efektivní plánování ochrany je nutné odlišovat mimořádnou událost od krizové situace. Zatímco mimořádnou událost lze zvládnout běžnou činností složek integrovaného záchranného systému a správních úřadů, krizová situace nastává v okamžiku, kdy intenzita hrozby vyžaduje vyhlášení krizového stavu a aktivaci mimořádných opatření.<sup>3</sup> V situacích, kdy rozsah ohrožení přesahuje možnosti běžného řešení, může dojít k vyhlášení krizového stavu. Právní rámec České republiky rozlišuje několik krizových stavů, mezi které patří stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu a válečný stav. Tyto nástroje umožňují orgánům veřejné moci přijímat mimořádná opatření a efektivně koordinovat řešení závažných hrozeb.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-12], § 2 písm. b).

<sup>2</sup> ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-12], § 2.

<sup>3</sup> VILÁŠEK, J., FUS, J. *Krizové řízení v ČR na počátku 21. století*. 2. vyd. Praha, 2022, s. 151.

<sup>4</sup> ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*. 1. vyd. Praha, 2015, s. 195.

## 2.1 Klasifikace a druhy mimořádných událostí

Mimořádné události lze klasifikovat dle několika kritérií, přičemž nejčastěji se vychází z jejich rozsahu, závažnosti situace a primární příčiny vzniku. Právě rozsah události určuje, jaké složky bezpečnostního systému budou aktivovány a jakým způsobem bude probíhat koordinace záchranných prací.

Mimořádné události malého rozsahu jsou řešitelné silami a prostředky dotčených fyzických nebo právnických osob. Zpravidla nevyžadují zásah vnějších bezpečnostních složek. Mimořádné události středního rozsahu vyžadují zapojení národního bezpečnostního systému a součinnost s dotčenými jednotlivci či organizacemi. Mimořádné události velkého rozsahu vyvolávají potřebu vyhlášení krizových stavů a masivní nasazení kapacit národního bezpečnostního systému. Mezinárodní a globální mimořádné události přesahují hranice státu a vyžadují aktivaci mezinárodních bezpečnostních struktur a globální kooperaci.<sup>5</sup>

Z hlediska příčiny vzniku se mimořádné události dělí na dvě primární skupiny, přírodní (naturogenní) a události vyvolané lidským činitelem (antropogenní). Přírodní mimořádné události vznikají v důsledku působení přírodních sil a dělí se dále na abiotické a biotické. Antropogenní mimořádné události jsou výsledkem lidské činnosti, technologických selhání nebo společenských rozporů.

Abiotické mimořádné události jsou vyvolány procesy v neživé přírodě. Patří sem hydrometeorologické jevy (povodně, sucha, sněhové kalamity, vichřice), geofyzikální procesy (zemětřesení, sesuvy půdy, sopečná činnost) a jevy kosmické či radiační (kosmické záření, úniky radonu, globální změny klimatu). Biotické mimořádné události jsou iniciovány živými organismy. Z hlediska sociálních služeb jsou nejzávažnější epidemie (hromadná nákaza osob). Dále sem spadají epizootie (nákazy zvířat), epifytie (nákazy rostlin), přemnožení škůdců či rizika spojená s biologickými manipulacemi.<sup>6</sup>

Technogenní mimořádné události souvisejí s haváriemi v průmyslu a infrastruktuře. Zahrnují radiační nehody, úniky nebezpečných látek, požáry, exploze, důlní neštěstí či rozsáhlé dopravní katastrofy. Tyto události často vedou k sekundárnímu znečištění životního prostředí. Sociogenní mimořádné události představují vnitrostátní

---

<sup>5</sup> ŠÍŇ, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 20.

<sup>6</sup> ŠÍŇ, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 20–21.

a mezinárodní krize společenského a ekonomického charakteru. Typicky se jedná o kolapsy zásobování, ekonomický úpadek, migrační tlaky, terorismus či politický nátlak cizí moci. Agrogenní mimořádné události jsou spojeny s nešetřným zemědělským hospodařením. Projevují se degradací půdy, kontaminací vodních zdrojů či riziky plynoucími z monokulturního pěstování.<sup>7</sup>

Řešení mimořádných událostí v České republice je úzce spojeno s činností integrovaného záchranného systému (IZS), který představuje koordinační mechanismus pro záchranné složky. Tento systém není institucí, nýbrž vazbou pro koordinaci záchranných a likvidačních prací. Základní složky IZS, které zajišťují nepřetržitou pohotovost a neodkladný zásah, tvoří Hasičský záchranný sbor České republiky, poskytovatelé zdravotnické záchranné služby a Policie České republiky.<sup>8</sup> Vedle nich v systému působí ostatní složky, mezi které se podle § 4 odst. 2 zákona č. 239/2000 Sb. řadí vyčleněné síly ozbrojených sil, obecní policie, ale také neziskové organizace a sdružení občanů, která lze využít k záchranným a likvidačním pracím.<sup>9</sup> Dobrovolníci pak mohou být v rámci strategické koordinace krizovými štáby využiti k doplňkovým činnostem v sociální sféře.<sup>10</sup>

## 2.2 Specifika dopadů mimořádných událostí na sociální služby

Mimořádné události vyvolávají v oblasti sociálních služeb specifické problémy, které se výrazně liší od dopadů na běžné objekty či populaci. Klienti sociálních zařízení, jako jsou senioři, lidé se zdravotním postižením nebo osoby s mentálním handicapem, tvoří skupinu s nejvyšší mírou zranitelnosti vůči vnějším hrozbám. V situacích vyžadujících evakuaci je nutné zajistit nejen bezpečný transport, ale především kontinuitu odborné péče, podávání léků a zajištění náhradního ubytování, které musí odpovídat jejich specifickému zdravotnímu stavu.<sup>11</sup> Specifika evakuace zranitelných skupin jsou upravena v § 12 odst. 3 vyhlášky Ministerstva vnitra č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. Tato vyhláška stanovuje postupy pro plánování evakuace osob ze zdravotnických zařízení a zařízení sociální péče, čímž

<sup>7</sup> ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha, 2017, s. 20–23.

<sup>8</sup> ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ HZS ČR. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*. 1. vyd. Praha, 2015, s. 22.

<sup>9</sup> ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2026-02-12], § 4 odst. 2.

<sup>10</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 44–45.

<sup>11</sup> MARÁDOVÁ, E. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. Praha, 2007, s. 8.

těmto subjektům v rámci krizového plánování dává prioritní postavení.<sup>12</sup> Přesto je praktické provedení nesmírně náročné na logistiku i personální kapacity.

Kromě logistických potíží je kritickým faktorem personální nedostatek, který během rozsáhlých událostí pravidelně nastává. Zaměstnanci mohou být sami přímo zasaženi pohromou, nebo jsou nuceni řešit krizovou situaci ve vlastních rodinách, což vede k okamžitému výpadku kvalifikovaných pracovních sil. V těchto momentech se v praxi potvrzuje, že profesionální systém není schopen dlouhodobě zajistit standardní provoz bez pomoci zvenčí. Právě zde vzniká nezastupitelný prostor pro organizovanou externí pomoc, jejíž úspěch závisí na připravenosti systému efektivně integrovat nestátní subjekty a dobrovolníky do struktury krizové reakce v souladu s legislativním rámcem dobrovolnické služby.<sup>13</sup>

Mimořádné události tak představují situace, které významně ovlivňují fungování celé společnosti a kladou zvýšené nároky na koordinaci pomoci a ochranu zranitelných skupin obyvatel. V oblasti sociálních služeb se proto ukazuje důležitost spolupráce veřejných institucí, neziskových organizací i dobrovolníků při zvládnání jejich dopadu.

---

<sup>12</sup> ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA. Vyhláška č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2026-01-20], § 12 odst. 3.

<sup>13</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 40.

### 3 Sociální služby v České republice

Poskytování sociální pomoci představuje jeden ze základních nosných prvků sociálního státu a souvisí s úrovní sociálního zabezpečení obyvatelstva. Jeho fungování je založeno na principu solidarity, tedy ochotě jednotlivců podílet se na řešení nepříznivých situací druhých osob. V odborné literatuře se rozlišuje solidarita formální, organizovaná státem prostřednictvím institucí sociálního systému, a solidarita neformální, která vychází z přirozených vztahů v rodině či komunitě.<sup>14</sup> Právě ochota pomáhat vytváří důležitý základ také pro zapojení dobrovolníků, zejména v situacích, kdy jsou běžné kapacity veřejných institucí omezené.

Pro stabilní fungování systému sociálních služeb je však nezbytné také organizační a bezpečnostní zajištění jejich provozu. Poskytovatelé musí mít zpracované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací, které mohou vzniknout v důsledku lidského faktoru, technických závad nebo přírodních vlivů. V těchto situacích je prioritou ochrana života a zdraví, která má přednost před ochranou majetku.<sup>15</sup>

Sociální služba je definována jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.<sup>16</sup> Smyslem jejich existence je zlepšení kvality života jedinců, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci v důsledku věku, zdravotního stavu nebo krizové situace, což omezuje jejich schopnost žít běžným způsobem života.<sup>17</sup> Na rozdíl od jiných složek sociálního zabezpečení se nejedná o systém finančních transferů, ale o soustavu založenou na konkrétním konání a aktivní podpoře potřebných osob.<sup>18</sup> Nezbytnou podmínkou pro legální poskytování služeb je zápis do Registru poskytovatelů sociálních služeb. Tento veřejně přístupný seznam slouží k evidenci oprávněných subjektů a zajišťuje transparentnost systému, přičemž zápis do něj je podmíněn splněním zákonných požadavků odborné způsobilosti a bezúhonnosti.<sup>19</sup>

---

<sup>14</sup> LEVICKÁ, J. *Teoreticko-empirické reflexe solidarity*. Hradec Králové, 2015, s. 8–9.

<sup>15</sup> ČÁMSKÝ, P. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 215–217.

<sup>16</sup> PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha, 2015, s. 18.

<sup>17</sup> KACZOR, P. *Sociální systém ČR*. Praha, 2022, s. 211.

<sup>18</sup> ŠÁMALOVÁ, K., VOJTÍŠEK, P., eds. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha, 2021, s. 89

<sup>19</sup> KACZOR, P. *Sociální systém ČR*. Praha, 2022, s. 228.

Základním právním předpisem je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tato norma vymezuje práva a povinnosti zúčastněných stran a stanovuje podmínky pro výkon správy v tomto sektoru. Legislativa sjednocuje postavení veřejnoprávních a soukromoprávních subjektů a zavádí smluvní princip mezi poskytovatelem a uživatelem. Důležitým nástrojem pro zajištění bezpečnosti a kvality jsou standardy kvality sociálních služeb. V kontextu mimořádných událostí je klíčový zejména provozní standard č. 14, který poskytovatelům ukládá povinnost písemně definovat nouzové a havarijní situace, například požáry, povodně, havárie energií a prokazatelně s těmito postupy seznámit personál i uživatele.<sup>20</sup> Tento legislativní požadavek představuje přímou vazbu mezi systémem sociálních služeb a ochranou obyvatelstva.

### 3.1 Charakteristika druhů a forem služeb

Podle funkčnosti zaměření se sociální služby člení na poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství se rozlišuje na základní a odborné. Základní sociální poradenství tvoří povinnou součásti každého druhu sociální služby a je poskytováno bezplatně. Jeho účelem je zprostředkovat osobám v nepříznivé situaci informace o možnostech řešení problémů. Odborné poradenství se zaměřuje na specifické potřeby konkrétních skupin, jako jsou oběti trestných činů, osoby se zdravotním postižením nebo rodiny v krizi.<sup>21</sup>

U služeb sociální péče je hlavním cílem těchto služeb zajištění nebo obnovení fyzické a psychické soběstačnosti uživatelů tak, aby se mohli v co nejvyšší míře zapojit do běžného života. Tyto služby směřují k osobám, které se prokazatelně neobejdou bez pomoci jiné fyzické osoby při zvládnání základních denních úkolů, zejména hygieny, stravování či pohybu. Služby sociální péče se zpravidla poskytují za úhradu, přičemž za jejich financování uživatelé využívají státní příspěvek na péči.<sup>22</sup> Tato skupina klientů vyžaduje v případě mimořádných událostí nejvyšší míru ochrany.

Službami sociální prevence je předcházeno sociálnímu vyloučení osob ohrožených nepříznivými společenskými jevy, zejména bezdomovectvím, závislostmi

---

<sup>20</sup> ČÁMSKÝ, P. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 215–218.

<sup>21</sup> ČÁMSKÝ, P. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha, 2011, s. 215–216.

<sup>22</sup> KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vyd. Praha, 2013, s. 366.

nebo kriminálním chováním. Pomáhají osobám překonávat krizové situace a chrání společnost před šířením rizikových faktorů.<sup>23</sup> Z hlediska bezpečnosti státu tyto služby stabilizují sociální systém a předcházejí vzniku sociogenních mimořádných událostí.

Způsob realizace pomoci bývá členěn podle místa, kde k jejímu poskytování dochází, což umožňuje reagovat na potřeby uživatelů i na závažné bezpečnostní situace v dané lokalitě. Terénní forma vychází z principu, že služba „jde za klientem“ do jeho přirozeného sociálního prostředí, nejčastěji tedy do domácnosti. Mezi typické terénní služby patří pečovatelská služba, osobní asistence nebo terénní programy realizované přímo v rámci ohrožených skupin. Výhodou této formy se rozumí zachování vazeb uživatele na jeho domov a rodinu, což přispívá k psychické stabilitě.<sup>24</sup>

Ambulantní služby, představují formu, kdy uživatel „jde za službou“ do specializovaného zařízení, ve kterém není ubytován. Dochází zde k aktivizačním činnostem, rehabilitaci nebo poradenství v rámci stanovené provozní doby. Příkladem jsou centra denních služeb či denní stacionáře, která umožňují rodinným příslušníkům setrvat v zaměstnání, zatímco o jejich blízkou osobu je přes den odborně postaráno.<sup>25</sup>

Pobytové služby zahrnují služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Pobytová forma je nezbytná pro osoby, které již nejsou schopny samostatně setrvat v domácím prostředí a vyznačuje se nepřetržitým provozem. Zároveň tato zařízení slouží jako útočiště v krizových situacích, kdy osoba přišla o bydlení nebo je ohrožena jeho ztrátou.<sup>26</sup>

### **3.2 Právní postavení poskytovatelů a nároky na odborný personál**

Poskytovatelé sociálních služeb v České republice tvoří různorodou síť subjektů státních, krajských, obecních, církevních, soukromých i neziskových subjektů.

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky plní především řídicí, kontrolní a plánovací funkci. Přímou zřizuje jen některé organizační složky státu podporující služby.<sup>27</sup> Kraje zajišťují dostupnost služeb na regionální úrovni,

<sup>23</sup> KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vyd. Praha, 2013, s. 366.

<sup>24</sup> MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha, 2011, s. 44.

<sup>25</sup> MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha, 2011, s. 64–66.

<sup>26</sup> KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vyd. Praha, 2013, s. 367.

<sup>27</sup> PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha, 2015, s. 20–21.

zpracovávají plány rozvoje a zřizují specializovaná zařízení, například pro osoby se zdravotním postižením.<sup>28</sup> Obce hrají klíčovou roli v dostupnosti terénních služeb a péče o seniory. Mají povinnost pečovat o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a uspokojování potřeb svých občanů.<sup>29</sup> Neziskové organizace a církve tvoří významnou část poskytovatelů sociálních služeb. Patří mezi ně například obecně prospěšné společnosti, spolky, církevní organizace nebo nadace. Jejich činnost není zaměřena na vytváření zisku, ale na plnění veřejného zájmu. Díky úzké provázanosti s místní komunitou často dokážou pružně reagovat na aktuální potřeby společnosti, což je činí důležitými aktéry také při zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí. Fyzické a právnické osoby, které podnikají na základě zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, případně v souladu se zákonem č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, vstupují do systému za účelem zisku, avšak musí dodržovat stejné zákonné standardy jako ostatní poskytovatelé.<sup>30</sup>

### 3.3 Pracovníci v sociálních službách

Kvalita a bezpečnost poskytovaných služeb je přímo podmíněna na odbornosti personálu. Zákon rozlišuje několik kategorií pracovníků podle náplně jejich činnosti a požadované kvalifikace. Sociální pracovník vykonává odborné činnosti, zejména šetření, sociální diagnostiku a metodickou práci s klienty. Pro výkon této profese je vyžadováno vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání v oboru sociální práce a průběžné další vzdělávání. Pracovník v sociálních službách zajišťuje přímou péči o uživatele, například pomoc při hygieně, stravování nebo aktivizačních činnostech. Pro výkon této práce stanovuje povinnost absolvovat kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.<sup>31</sup> Vedoucí pracovník odpovídá za řízení organizace, koordinaci zaměstnanců a dodržování právních předpisů.

---

<sup>28</sup> PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha, 2015, s. 20–21.

<sup>29</sup> PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha, 2015, s. 20–21.

<sup>30</sup> PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha, 2015, s. 20–21.

<sup>31</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-24], § 109 a § 116.

## 4 Dobrovolnictví

„Dobrovolnictví je základním stavebním kamenem občanské společnosti. Uskutečňuje nejvznešenější aspirace lidstva – touhu po míru, svobodě, příležitostech, bezpečí a spravedlnosti pro všechny“<sup>32</sup> V moderním, stále složitějším světě se dobrovolnictví stává nástrojem pro testování lidských hodnot a prostředkem k posilování společenské pospolitosti. Představuje nezbytný posun v participaci jednotlivců na řešení celospolečenských výzev, čímž napomáhá udržení zdravého a inovativního prostředí.<sup>33</sup>

Pojem dobrovolnictví není v odborné literatuře vymezen jednotně a jeho pojetí se v různých zdrojích liší. Navzdory této terminologické nejednotnosti se odborníci shodují na několika základních rysech, které tento fenomén definují. Mezi čtyři obecné charakteristiky dobrovolnictví patří svobodná volba, absence nároku na odměnu, působení v organizačním rámci a skutečnost, že činnost směřuje k pomoci druhým. Je však nutné připustit, že prvek svobodné volby může být v určitých kontextech oslaben. Například pod vlivem morálního tlaku okolí, požadavků zaměstnavatele nebo v rámci plnění studijních a odborných praxí.<sup>34</sup>

Některé odborné přístupy doplňují definici o podmínku obecné prospěšnosti. Na základě tohoto kritéria se z oblasti dobrovolnictví vylučuje pomoc poskytovaná v rámci rodiny, přátelských vztahů nebo aktivity spojené výhradně se zájmovými oblastmi, například sportem a kulturou. Důraz je kladen zejména na dlouhodobé a plánované prosociální chování realizované v rámci organizací, které je zaměřeno na pomoc neznámým osobám. Právě dlouhodobost a organizovanost představují klíčové znaky, jež odlišují strukturované dobrovolnictví od spontánní nebo jednorázové pomoci.<sup>35</sup>

Dobrovolníkem se stává osoba, věnující svůj čas, zkušenosti a energii druhým bez nároku na finanční odměnu. Tuto roli může zastávat v podstatě kdokoliv, neboť

---

<sup>32</sup> IAVE – INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR VOLUNTEER EFFORT. *The Universal Declaration on Volunteering* [online]. Amsterdam, 2001 [cit. 2025-09-20]. Dostupné z WWW: <<https://www.iave.org/what-we-do/advocacy/universal-declaration/>>.

<sup>33</sup> IAVE – INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR VOLUNTEER EFFORT. *The Universal Declaration on Volunteering* [online]. Amsterdam: IAVE, 2001 [cit. 2025-09-20]. Dostupné z WWW: <<https://www.iave.org/what-we-do/advocacy/universal-declaration/>>.

<sup>34</sup> 28 FRIC, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha, 2010, s. 9–10.

<sup>35</sup> 28 FRIC, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha, 2010, s. 9–10.

každý jednatel disponuje specifickými dovednostmi, jež lze v rámci pomoci využít. Dobrovolnictví lze tedy obecně shrnout jako vědomou, svobodně zvolenou a bezplatnou činnost vykonávanou ve prospěch ostatních bez očekávání materiálního zisku.<sup>36</sup>

Dobrovolnická činnost zasahuje do mnoha oblastí lidského života, a proto má její studium přirozeně multidisciplinární charakter. Na dobrovolnictví lze nahlížet skrze optiku psychologie, sociologie, ekonomie i politologie, přičemž každý z těchto oborů nabízí specifickou perspektivu na jeho motivy a celospolečenský přínos.

Psychologický přístup jej chápe jako projev prosociálního chování, které je spojeno s osobnostními rysy, jako jsou empatie, odpovědnost nebo potřeba být užitečný. Tyto charakteristiky jsou v odborné literatuře často označovány jako tzv. prosociální osobnost. Ze sociologického hlediska je dobrovolnictví vnímáno jako forma občanské angažovanosti, která posiluje sociální soudržnost, solidaritu a mezilidskou důvěru. Přispívá tak k tvorbě sociálního kapitálu, tedy sítě vztahů důležitých pro stabilitu a spolupráci v rámci společnosti. Ekonomická perspektiva poukazuje na skutečnost, že dobrovolnictví sice nepřináší přímý finanční zisk, avšak poskytuje významné nefinanční přínosy, například osobní rozvoj, získání zkušeností a nových kontaktů. Z pohledu politologie představuje dobrovolnictví důležitý prvek demokratické společnosti, protože podporuje aktivní účast občanů na řešení veřejných problémů a může doplňovat kapacity státu v situacích, kdy jsou jeho zdroje omezené, například při mimořádných událostech.<sup>37</sup>

Dobrovolnictví tak propojuje jednotlivce s veřejným životem a podporuje rozvoj demokratických hodnot. Zároveň může doplňovat kapacity státu v oblastech s limitovanými zdroji, což se projevuje zejména při mimořádných událostech nebo v systému poskytování sociálních služeb.

---

<sup>36</sup> DOBROVOLNÍK.CZ. *O dobrovolnictví* [online]. Praha: Hestia, 2025 [cit. 2025-09-18]. Dostupné z WWW: <<https://www.dobrovolnik.cz/>>.

<sup>37</sup> MLČÁK, Z. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava, 2013, s. 8–9.

## 4.1 Vývoj a proměny dobrovolnictví

Dobrovolnictví provází lidskou společnost od jejích počátků jako přirozený projev solidarity a vzájemné pomoci. Historicky se soustřeďovalo především na podporu osob v nepříznivých životních situacích, například při chudobě, nemoci nebo následcích různých pohrom. Tento princip vycházející z kulturních a náboženských tradic tvoří jeden z důležitých prvků lidské pospolitosti.<sup>38</sup>

V moderní době začalo dobrovolnictví nabývat organizovanější podoby, zejména v souvislosti s potřebou koordinované pomoci při mimořádných událostech. Tyto situace ukázaly limity spontánní solidarity a vedly k postupné institucionalizaci dobrovolnické činnosti. Významným milníkem bylo vyhlášení Mezinárodního roku dobrovolníků Organizací spojených národů v roce 2001, které zdůraznilo celosvětový význam dobrovolnické práce.<sup>39</sup>

Na mezinárodní úrovni se dobrovolníci významně podílejí na humanitárních programech, ochraně lidských práv, vzdělávání, ekologických aktivitách i rozvoji demokratické společnosti. K jejich koordinaci přispívají různé mezinárodní organizace, například Červený kříž, Greenpeace nebo program dobrovolníků OSN (UNV), který propojuje dobrovolnickou činnost s cíli udržitelného rozvoje.<sup>40</sup>

V českém prostředí má dobrovolnictví tradici spojenou se spolkovou činností 19. století, zejména v oblasti kultury, vzdělávání a charity. Tyto aktivity byly přerušeny během druhé světové války a později omezeny komunistickým režimem. K výraznému rozvoji dobrovolnictví došlo po roce 1989, kdy byla obnovena svoboda sdružování a začal se rozvíjet neziskový sektor.<sup>41</sup>

V současnosti dobrovolnictví prochází postupnou profesionalizací a stává se stabilní součástí občanské společnosti. Rozvíjejí se dobrovolnická centra, zvyšuje se důraz na koordinaci, přípravu dobrovolníků i spolupráci se státní správou i samosprávou. Dobrovolnické aktivity tak dnes představují důležitý prvek sociální

---

<sup>38</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 23.

<sup>39</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 23.

<sup>40</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 24–29.

<sup>41</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 30.

soudržnosti a významný zdroj pomoci také při mimořádných událostech. Celkový vývoj dobrovolnictví tak potvrzuje změnu ze spontánních aktivit v systematicky řízenou součást lidské společnosti.

## 4.2 Typologie dobrovolnické činnosti

Dobrovolnictví představuje široké spektrum činností, které se liší podle formy, délky trvání, míry organizovanosti i oblasti působení. Typologie dobrovolnictví umožňuje tyto rozmanité podoby zachytit a ukázat, jak se dobrovolná aktivita uplatňuje v různých společenských kontextech.

Základní rozdělení dobrovolnictví vychází z odlišení formálního a neformálního pojetí. Formální dobrovolnictví je organizované prostřednictvím neziskových subjektů, spolků či institucí a bývá často upraveno písemnou dohodou. Dobrovolník zde prochází výběrovým procesem, úvodním školením a jeho činnost je koordinována.<sup>42</sup> Pro organizaci to však není zcela bezplatné, protože se musí starat o koordinaci a zajištění pojištění odpovědnosti, které kryje případnou újmu.<sup>43</sup> Naproti tomu neformální dobrovolnictví probíhá spontánně a vzniká přirozeně mezi lidmi, například při pomoci sousedům, rodině či známým. Obě formy mají své opodstatnění, formální přináší profesionalitu, neformální pak rychlou reakci a lidskost.

Dobrovolnické aktivity mohou vznikat „zdola nahoru“ nebo „shora dolů“. V prvním případě se lidé sami rozhodnou něco změnit, například vylepšit prostředí, ve kterém žijí. Druhý model „shora dolů“, vychází z iniciativy institucí, jež dobrovolníky zapojují do svých programů, například nemocnice, školy nebo domovy pro seniory. Tyto programy jsou efektivní, ale vyžadují, aby si na sebe dobrovolníci a zaměstnanci zvykli a dobrovolník nebyl vnímán jako cizorodý prvek.<sup>44</sup> Podle délky zapojení dělíme dobrovolnictví na jednorázové, což představují sbírky, benefice, kulturní akce. Dobrovolnictví se dělí na krátkodobé, trvající do tří měsíců, které je časté například

---

<sup>42</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 41–43.

<sup>43</sup> HEJLOVÁ, J. *Dobrovolníkem na cestách: praktický průvodce dlouhodobým cestováním s hlubším smyslem*. Praha, 2024, s. 33–35.

<sup>44</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 38–43.

u studentů, a dlouhodobé, trvající déle než tři měsíce, které vytváří hlubší vztah s organizací.<sup>45</sup>

Odborná literatura rozlišuje také dva přístupy k řízení: komunitní model, založený na přátelských vztazích v rámci spolků či církví a manažerský model, kde profesionální centra propojují lidi s organizacemi.<sup>46</sup>

### 4.3 Motivace dobrovolníků

Motivace představuje klíčový prvek dobrovolnické činnosti, neboť právě ona určuje příčiny rozhodnutí jedince věnovat svůj čas, energii a schopnost pomoci druhým. Odborná literatura ji chápe jako soubor vnitřních i vnějších podnětů, které vedou člověka k dobrovolné činnosti a ovlivňují délku i intenzitu jeho zapojení. Na rozhodnutí zapojit se má zásadní vliv prostředí, ve kterém člověk vyrůstá a žije.<sup>47</sup>

Motivace k dobrovolnické činnosti není chápána jako vrozený nebo biologicky daný impuls, ale součást sociálního a kulturního prostředí, v němž se jedinec pohybuje. Způsob, jakým lidé o dobrovolnictví přemýšlejí, se utváří v průběhu socializace. Toto motivační formování ovlivňuje nejen rozhodnutí zapojit se do dobrovolnické činnosti, ale také to, jaký význam jí dobrovolník přikládá a jak dlouhodobě je ochoten v ní setrvat.<sup>48</sup>

Z psychologického hlediska se nejčastěji využívá model Volunteer Function Inventory (VFI), který identifikuje šest základních funkcí dobrovolnictví<sup>49</sup>:

- hodnotovou (vyjádření humanitárních hodnot),
- porozumění (získávání nových zkušeností a dovedností),
- společenskou (potřeba někam patřit a navazovat vztahy),
- kariérní (získání kontaktu a praxe pro profesní růst),
- protektivní (řešení vnitřních nejistot a pocitu užitečnosti),

---

<sup>45</sup> MÜLLEROVÁ, M., ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha, 2011, s. 12.

<sup>46</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 28.

<sup>47</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha, 2006, s. 58–60.

<sup>48</sup> WILSON, J. *Volunteering*. *Annual Review of Sociology*. 2000, vol. 26, s. 218–221 [cit. 2025-09-18]. Dostupné z WWW: <<https://www.annualreviews.org/doi/10.1146/annurev.soc.26.1.215>>.

<sup>49</sup> MATULAYOVÁ, T. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc, 2016, s. 14–15.

- funkci osobního rozvoje (posílení sebedůvěry a sebeúcty).<sup>50</sup>

V krizových situacích se pak projevují specifické vědomé motivy, jako je potřeba bezprostředně zažít situaci v místě krize, snaha ovlivnit veřejné mínění či naplnění morálního požadavku v rámci sociální skupiny.<sup>51</sup> Motivace dobrovolníků bývá různorodá, od snahy být užitečný, získat nové zkušenosti či znalosti, až po potřebu sociálního kontaktu, sebereflexe a osobního rozvoje. Dobrovolnictví přináší nejen pocit naplnění a smyslu, ale i možnost překonat osamělost, stát se součástí společnosti a přispět k pozitivním změnám ve společnosti.<sup>52</sup>

Významným faktorem je také vztah dobrovolníka k organizaci, ve které působí. Dlouhodobá spolupráce, uznání a zpětná vazba posilují motivaci dobrovolníků setrvat v činnosti a zvyšují jejich angažovanost. Naopak nedostatečná komunikace či absence uznání mohou vést k poklesu motivace.<sup>53</sup>

#### 4.4 Právní a organizační rámec dobrovolnictví

Dobrovolnictví v České republice není definováno jednotným univerzálním předpisem, ale jeho právní rámec je tvořen kombinací několika zákonných norem. Tato legislativní roztržitost vyžaduje od poskytovatelů sociálních služeb i jiných subjektů důslednou orientaci v tom, jaký režim pro svou činnost zvolí. Právní úprava neslouží pouze k regulaci činnosti, ale především k vymezení odpovědnosti a ochraně zúčastněných stran.

Základní smluvní rámec pro dobrovolnictví poskytuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Většina dobrovolnických aktivit, které nepodléhají režimu státní akreditace, je realizována na základě ústní dohody či nepojmenované smlouvy. Odborná literatura však v závislosti na charakteru činnosti doporučuje využívat formu příkazní smlouvy, která jasně vymezuje popis činnosti, místo a časový rámec výkonu služby.<sup>54</sup> Písemná forma smlouvy je nezbytná zejména u programů pracujících s dětmi, seniory

---

<sup>50</sup> MATULAYOVÁ, T. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc, 2016, s. 14–15.

<sup>51</sup> MATULAYOVÁ, T. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc, 2016, s. 14–15.

<sup>52</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 29–31.

<sup>53</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha, 2006, s. 63–65.

<sup>54</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha, 2006, s. 63–65.

či v krizových situacích, a to z důvodu evidence dobrovolníků, pojištění odpovědnosti a ochrany osobních údajů v souvislosti s aktuální legislativou.<sup>55</sup>

Specifické postavení v právním systému má zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů. Tento předpis, jenž byl novelizován mimo jiné zákonem č. 86/2014 Sb., upravuje podmínky, za nichž stát podporuje dobrovolnickou službu vykonávanou bez nároku na odměnu. Podle zákona je dobrovolnickou službou pomoc poskytována zejména osobám sociálně slabým, zdravotně postiženým, seniorům či obětem domácího násilí, ale také při přírodních, ekologických a humanitárních katastrofách.<sup>56</sup>

Legislativa stanovuje jasná kritéria pro osobu dobrovolníka i pro samotný charakter vykonávané činnosti. Dobrovolníkem se může stát fyzická osoba starší 15 let, pokud vykonává službu na území České republiky, zatímco pro vyslání do zahraničí zákon vyžaduje plnou zletilost. Zásadní podmínkou je, že tato pomoc nesmí nahrazovat výkon závislé práce a musí být realizována mimo pracovněprávní, služební či studijní poměr. Toto striktní oddělení slouží k ochraně standardního trhu práce a k prevenci zneužívání dobrovolníků. Zákon dále rozlišuje mezi krátkodobou a dlouhodobou službou, přičemž za dlouhodobou je považována činnost přesahující časový horizont tří měsíců.<sup>57</sup>

Z hlediska bezpečnosti je klíčovým prvkem zákonná povinnost organizace sjednat pojištění odpovědnosti za škodu na majetku nebo zdraví. Toto pojištění musí mít obousměrný charakter – kryje škody způsobené dobrovolníkem třetím osobám, ale i újmy vzniklé samotnému dobrovolníkovi při výkonu služby.<sup>58</sup> V praxi se však obsah pojistného krytí a limitů jednotlivých subjektů liší, což vyžaduje důslednou kontrolu pojistných smluv, zejména u rizikových činností v nemocnicích či pomoci v krizových oblastech. Jasně a přehledně vymezené kompetence, práva a povinnosti v písemném kontraktu tak poskytují oběma stranám nezbytný pocit právní jistoty.

---

<sup>55</sup> MÜLLEROVÁ, M., ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha, 2011, s. 26.

<sup>56</sup> ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2025-09-19], § 1 a § 2.

<sup>57</sup> ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2025-09-19], § 1–7.

<sup>58</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha, 2006, s. 95–97.

## 4.5 Přínosy a bariéry dobrovolnictví v organizacích

Zapojení dobrovolníků do struktur poskytovatelů sociálních služeb představuje významné strategické rozhodnutí, které vyžaduje systémový přístup a nelze jej vnímat jako pouhé zajištění pomocných sil pro méně populární činnosti. Dobrovolná pomoc musí primárně vycházet z vnitřní motivace jedince a zároveň striktně respektovat specifické potřeby zranitelných klientů i charakter poskytovaných služeb. Přesto je tento zdroj pomoci vnímán jako ekonomicky úsporný, pro organizaci není nikdy zcela bezplatný, neboť vyžaduje investice do koordinace, pojištění, školení a materiálního vybavení. Celospolečenská ekonomická hodnota takto odvedené práce však v krizových situacích významně doplňuje kapacity státu a přenáší do celého systému míru flexibility.<sup>59</sup>

Kromě materiálního přínosu získávají poskytovatelé sociálních služeb skrze dobrovolnictví zpětnou vazbu. Osoby přicházející zvenčí nejsou zatíženy personální deformací, což umožňuje vnášet nové podněty a inovace. Dobrovolníci pomáhají realizovat činnosti, na které v běžném provozu nezbývá časová kapacita, čímž zvyšují kvalitu péče a zároveň posilují vazby organizace s lokální komunitou. V krizových podmínkách během mimořádných událostí se jejich role rozšiřuje o bezprostřední psychosociální podporu.<sup>60</sup>

Navzdory prokazatelným výhodám existuje v praxi celá řada bariér, které je efektivní využívání dobrovolnického potenciálu komplikují. Často se objevuje nedůvěra vedení v motivy dobrovolníků, a obavy z rizik úrazu nebo strach ze zneužití klientů. Významnou překážkou rovněž představuje vysoké pracovní vytížení personálu, který může vnímat zaškolování a dohled nad dobrovolníky jako další neúměrnou zátěž. Nedostatek informací o legislativním rámci a absence systémového řízení lze identifikovat jako faktory, vedoucí k pasivnímu přístupu při vyhledávání nových pomocníků.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> MÜLLEROVÁ, M., ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha, 2011, s. 16–21.

<sup>60</sup> MÜLLEROVÁ, M., ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha, 2011, s. 18–19.

<sup>61</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 53–55.

Vnitřní bariéry se projevují i na straně samotných dobrovolníků, pokud dojde k nenaplnění jejich očekávání. Ztráta motivace bývá spojena s přidělováním příliš rutinních úkolů, absencí uznání nebo pocitem nedostatečné podpory ze strany týmu. V krizových situacích je pak zásadním limitem fyzické vyčerpání a psychický strach z kontaktu s lidským utrpením. Bez zajištění odpovídající supervize odpočinku a psychologické péče dochází k odchodu pomocníků z organizace, což v průběhu mimořádné události oslabuje stabilitu poskytovaných služeb.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 60.

## 5 Dobrovolnictví v sociálních službách během mimořádných událostí

Dobrovolnictví v systému sociálních služeb představuje specifický zátěžový test, jímž je vyžadována aktivace všech dostupných zdrojů, včetně těch dobrovolnických. Zatímco v běžném provozu tvoří dobrovolnictví vítaný doplněk, v krizových stavech se jeho role transformuje do podoby nezbytného kapacitního a psychosociálního pilíře. Tato transformace s sebou však přináší zvýšené nároky na koordinaci, organizaci a právní zajištění celého procesu.

### 5.1 Specifika mimořádných událostí v sociálních službách

Mimořádné události v sociální oblasti se vyznačují především narušením integrity zranitelných skupin, jako jsou senioři či lidé se zdravotním postižením. Jakákoli náhlá změna, například evakuace z vyhořelého objektu nebo přesun do provizorních prostor, představuje pro tyto klienty ztrátu určitých jistot. U osob s mentálním postižením je navíc proces socializace spojen s fixací na konkrétní ošetřovatele a prostředí, jejich ztráta v důsledku katastrofy může mít závažný dopad na jejich psychický stav.<sup>63</sup>

Zkušenosti z pandemie COVID-19 potvrdily, že sociální služby tvoří součást kritické infrastruktury, jejíž provoz nelze ani v extrémních podmínkách zcela eliminovat. To v praxi vede k nasazení Armády České republiky pro stabilizaci zařízení a uvalení pracovní povinnosti na studenty odborných oborů. Právě tyto události ukázaly potřebu diskutovat o tom, jak efektivně funguje krizový management a zda je systém schopen reagovat na nové typy hrozeb, jako jsou například epidemie.<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 94.

<sup>64</sup> MARKOVÁ, A. *Mimořádná situace v sociálních službách: zkušenosti z COVID-19*. Červený Kostelec, 2023, s. 46, 49.

## 5.2 Specifika zapojení dobrovolníků v krizových situacích

Zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí vykazuje odlišné znaky oproti běžnému provozu. Krizová situace neumožňuje dostatek času na promyšlenější přípravu a zaškolení, což může vést k tomu, že dobrovolníci v uzavřených systémech institucí působí na personál jako rušivý prvek. V těchto zařízeních je proto nutné připravit nejen dobrovolníky na jejich činnost, ale především i organizaci samotnou na jejich přijetí.<sup>65</sup>

Kromě organizačních výzev se objevují i otázky etické. Dobrovolník v krizové situaci nesmí zneužívat projevenou důvěru a musí respektovat důstojnost i soukromí zasažených osob. Pomoc v situaci neštěstí sice představuje přirozenou lidskou reakci, ale vyžaduje od dobrovolníka uvědomění si vlastních profesních omezení, aby v rizikovém prostředí nebyl zbytečně zatěžován systém pomoci.<sup>66</sup> Specifický rys také představuje prolínání dobrovolnictví a pracovní povinnosti, kde se navrhuje uznání těchto činností jako odborné praxe.<sup>67</sup>

## 5.3 Formy zapojení dobrovolníků

Typologie pomoci během mimořádných událostí je velmi rozmanitá. Dobrovolníci se v sociální sféře uplatňují jako osobní asistenti v hospicích, společníci v domovech pro seniory nebo v azylových domech, kde zajišťují volnočasové aktivity pro děti a vzdělávací programy pro matky. Kromě tradiční materiální a finanční pomoci, která zahrnuje distribuci ošacení či hygienických potřeb, se v posledních letech rozvíjejí i nové formy zapojení.<sup>68</sup>

Významný trend představuje digitalizace sociální pomoci. Pokud nastane krizový stav, je možné některé sociální služby poskytovat digitálně prostřednictvím distančních terapií a alternativních způsobů podpory, u nichž to povaha věci

---

<sup>65</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006, s. 42.

<sup>66</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 48–49.

<sup>67</sup> MARKOVÁ, A. *Mimořádná situace v sociálních službách: zkušenosti z COVID-19*. Červený Kostelec, 2023, s. 47.

<sup>68</sup> SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládání rozsáhlých mimořádných událostí*. Ostrava, 2013, s. 50–51.

nevylučuje.<sup>69</sup> Osobní pomoc však zůstává klíčovou u přímého doprovázení zasažených osob a psychosociální podpory, která směřuje k obnově řádu a struktury života v zasažených oblastech.<sup>70</sup>

#### 5.4 Přínosy zapojení dobrovolníků

Personální posílení organizace tvoří přínos dobrovolnického zapojení v dobách výpadku zaměstnanců a možnost poskytovat pomoc v širším rozsahu. Díky dobrovolníkům je umožněna realizace aktivity nad rámec běžných povinností, čímž zvyšují kvalitu péče v nestandardních podmínkách. Z celospolečenského hlediska dobrovolníci snižují náklady záchranné práce a přinášejí nové podněty, které mohou organizaci pomoci s adaptací na krizové podmínky.<sup>71</sup>

Dobrovolnictví má navíc pozitivní vliv na samotné aktéry skrze zvyšování dovedností a kariérní rozvoj. V sociálních službách jim je umožněno získat duševní odpočinek od všedních starostí a pocítit energii, která není zatížena sobectvím.<sup>72</sup>

Zásadní význam dobrovolnictví při mimořádných událostech spočívá v jeho ekonomické a strategické hodnotě. Dobrovolnictví umožňuje státu poskytovat pomoc v rozsahu, který by placení pracovníci nepokryli, a tím zvyšuje akceschopnost celého systému IZS. Pokud by stát musel nahradit dobrovolníky placenými silami, náklady by jen v České republice dosahovaly miliard korun ročně. Tento přínos je nejvíce patrný u složek, jako jsou dobrovolní hasiči nebo dobrovolnické týmy neziskových organizací (ADRA, Charita), které vnášejí do systému extrémní flexibilitu.<sup>73</sup>

Pro poskytovatele sociálních služeb představují dobrovolníci při mimořádných událostech také preventivní prvek. Jejich přítomnost snižuje pracovní zátěž

---

<sup>69</sup> MARKOVÁ, A. *Mimořádná situace v sociálních službách: zkušenosti z COVID-19*. Červený Kostelec, 2023, s. 47.

<sup>70</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 61–52.

<sup>71</sup> SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnání rozsáhlých mimořádných událostí*. Ostrava, 2013, s. 55..

<sup>72</sup> ŠIMKOVÁ, S., ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha, 2011, s. 21.

<sup>73</sup> SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnání rozsáhlých mimořádných událostí*. Ostrava, 2013, s. 50, 56.

zaměstnanců, čímž předchází jejich vyhoření a umožňuje jim soustředit se na odborné úkony vyžadující kvalifikaci.<sup>74</sup>

## 5.5 Rizika a limity zapojení dobrovolníků

K rizikovým faktorům patří především nedostatečná odbornost dobrovolníků a jejich častá nestálost. Pokud dobrovolníci postrádají profesionální přístup, může docházet k napětí ve vztahu k zaměstnancům. Zásadním limitem je rovněž psychická a fyzická zátěž; dobrovolníci, kteří jsou konfrontováni s utrpením, mohou vykazovat známky vyčerpání či traumatizace, což vyžaduje zajištění bezpečnosti a supervize.<sup>75</sup>

Zkušenosti z terénu naznačují, že v počátcích mimořádných událostí bývá vybavení ochrannými pomůckami často improvizované, což v kombinaci s neznalostí reálného zdravotního stavu klientů vystavuje dobrovolníky i pracovníky vysokému riziku. Tato situace generuje hluboká etická dilemata, kdy pod tlakem krizových opatření může individuální zájem klienta ustoupit zájmu kolektivnímu (např. při nucené izolaci), což u pomáhajících vyvolává enormní stres a pocit profesního selhání.<sup>76</sup>

Specifické limity se objevují během mimořádných událostí, kdy je nutné v krátkém čase prověřit odbornou způsobilost velkého množství zájemců. Riziko představuje zejména nedostatečná koordinace, kdy přílišná aktivita dobrovolníků může bez pevného vedení narušit akceschopnost IZS. Pokud organizace podcení výběr a přípravu, vystavuje sebe i zasažené osoby nebezpečí škodlivých událostí nebo nevhodného chování v terénu.<sup>77</sup>

Kritickou bariérou může být také legislativní nejasnost v oblasti ochrany osobních údajů. V krizovém stavu by sociální pracovníci měli mít širší oprávnění seznámit se se zdravotním stavem klientů i bez jejich souhlasu, aby bylo možné pomoc

---

<sup>74</sup> SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnání rozsáhlých mimořádných událostí*. Ostrava, 2013, s. 55.

<sup>75</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 49,63.

<sup>76</sup> VRÁŽELOVÁ, L., TRUHLÁŘOVÁ, Z., eds. *Sociální práce v mimořádných podmínkách*. Praha, 2021, s. 21–22.

<sup>77</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 60.

koordinovat efektivněji. Absence jasných právních rámců pro nasazení externích sil pak může v terénu vyvolávat organizační chaos.<sup>78</sup>

## **5.6 Koordinace a management dobrovolníků při mimořádných událostech**

Efektivní využití dobrovolníků při mimořádných událostech stojí a padá s kvalitou jejich managementu. Role koordinátora je nezastupitelná, musí sloužit jako komunikační uzel mezi neziskovým sektorem, samosprávou a složkami IZS. Koordinace musí probíhat v jasně definovaných fázích, od fáze přípravy přes získávání a školení až po vyhodnocení.<sup>79</sup>

Dobrovolnická centra v tomto procesu fungují jako zdroje metodické podpory, které transformují spontánní solidaritu v odborně řízený systém. Cílem managementu je zajistit, aby pomoc byla nestranná, včasná a respektovala lidskou důstojnost zasažených osob, i když je poskytována v extrémních a nestandardních podmínkách.<sup>80</sup>

Efektivní zapojení dobrovolníků při mimořádných událostech je podmíněno připraveností samotných organizací sociálních služeb. Poskytovatelé by měli mít předem definované postupy pro spolupráci s dobrovolníky, vymezené kompetence jednotlivých pracovníků a určeného koordinátora dobrovolníků. Důležitá je také spolupráce s dobrovolnickými centry a neziskovými organizacemi, které mohou zajistit výběr, přípravu a evidenci dobrovolníků. Předem nastavený systém spolupráce tak přispívá k vyšší efektivitě pomoci a zároveň snižuje riziko organizačních problémů v průběhu krizové situace.

---

<sup>78</sup> MARKOVÁ, A. *Mimořádná situace v sociálních službách: zkušenosti z COVID-19*. Červený Kostelec, 2023, s. 48.

<sup>79</sup> KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha, 2022, s. 58.

<sup>80</sup> ŠIMKOVÁ, S., ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha, 2011, s. 15.

## 6 Výzkumné šetření – metodika, analýza a interpretace dat

V rámci empirické části práce jsou prezentována a interpretována data získaná prostřednictvím dotazníkového šetření. Tato kapitola navazuje na teoretický rámec v první části práce a soustředí se na zhodnocení zkušeností pracovníků v sociálních službách se zapojením dobrovolníků během mimořádných událostí, včetně identifikace přínosů, překážek a postojů k této formě spolupráce.

### 6.1 Metodologie empirického výzkumu

Vlastní sběr dat byl realizován v období leden až únor 2026. Proces získávání respondentů byl založen na vysoké míře personalizace a aktivním vyhledávání kontaktů. Primárním zdrojem pro tvorbu databáze byl Registr poskytovatelů sociálních služeb spravovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky. S ohledem na častou neaktuálnost či absenci přímých kontaktů v tomto registru bylo přistoupeno k doplňkovému šetření ve veřejných zdrojích a na oficiálních webových stránkách jednotlivých poskytovatelů.

Záměrem bylo eliminovat anonymní oslovení plošných informačních schránek (sekretariátů), které zpravidla vede k nižší návratnosti a nižší kvalitě odpovědí. Snahou bylo doručit žádost k vyplnění dotazníku přímo konkrétním sociálním pracovníkům a odborným zaměstnancům. Tímto cíleným přístupem bylo zajištěno, že se výzkumný nástroj dostal do rukou kompetentních osob s praktickou zkušeností. Celkem bylo takto identifikováno a osloveno 400 subjektů. Pro podporu návratnosti byla po uplynutí sedmi až deseti dnů od prvního oslovení realizována druhá vlna distribuce formou připomínkových e-mailů.

Z celkového počtu 400 odeslaných výzev bylo vyhodnoceno 26 adres jako nedoručitelných z důvodu neexistence či neaktivity e-mailové adresy (viz Příloha II). U zbývajících subjektů, tvořících 374 adresátů, byla zaznamenána uspokojivá ochota ke spolupráci, přestože část subjektů v rámci zpětné vazby uvedla důvody pro nevyplnění. Mezi nejčastější argumenty patřila krátká profesní praxe osloveného pracovníka, kvůli které se respondent necítil kompetentní, absence zkušenosti s mimořádnými událostmi či dobrovolníky nebo doporučení k oslovení koordinátora dobrovolnictví.

Finální výzkumný soubor tvoří 159 validně vyplněných dotazníků (N = 159). Návratnost dotazníkového šetření je sledována ve dvou rovinách, hrubá návratnost vztažená k celkovému počtu oslovených subjektů 40 % a čistá návratnost k celkovému počtu úspěšně doručených žádostí, která dosáhla 43 %. Tato čísla potvrzují silnou relevanci zvoleného tématu i zájem odborné veřejnosti o řešenou problematiku.

Tabulka 1: Distribuce a návratnost <sup>81</sup>

Sledovaný parametr	Počet	Podíl
Celkem oslovených subjektů	400	100 %
Nedoručeno (neaktivní kontakty)	26	7 %
Úspěšně doručeno	374	93 %
Odmítlo vyplnit (aktivní zpětná vazba)	16	4 %
Získané odpovědi	159	40 %

Pozn.: čistá návratnost vztažená k počtu úspěšně doručených 374 žádostí o vyplnění dotazníků, činí 43 %.

V rámci analýzy je důsledně dbáno na ochranu osobních údajů v souladu s nařízením GDPR. Veškeré výstupy jsou prezentovány v agregované podobě tak, aby nebylo možné identifikovat konkrétní respondenty.

Pro dosažení stanovených cílů bakalářské práce byl zvolen kvantitativní výzkumný přístup realizovaný formou dotazování. Jako výzkumný nástroj byl použit nestandardizovaný dotazník, který byl sestaven na základě studia odborné literatury a legislativního rámce dobrovolnictví v České republice. Dotazník byl distribuován elektronicky prostřednictvím e-mailové korespondence, což umožnilo oslovit široké spektrum poskytovatelů sociálních služeb napříč všemi kraji České republiky. Dotazník byl dostupný na adrese: <<https://forms.gle/yLgEucH9Cf4zaV1w6>>.

<sup>81</sup> Vlastní zdroj.

Výzkumný nástroj sestával z celkem 20 otázek, které byly pro potřeby hlubší analýzy a zajištění logické struktury rozděleny do tří tematických částí. Každá otázka byla formulována tak, aby přímo či nepřímo přispívala k naplnění hlavního cíle práce, kterým je zhodnocení role dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí.

**Část 1: Charakteristika výzkumného souboru (Otázky č. 1–5)** Úvodní část dotazníku byla zaměřena na vytvoření profilu výzkumného souboru a na ověření validity získaných dat. Bylo nezbytné zajistit, aby na dotazník odpovídaly osoby s odpovídající mírou odborné kompetence.

Otázka č. 1 (*„Jaká je Vaše pracovní pozice u poskytovatele sociálních služeb?“*) a Otázka č. 2 (*„Jak dlouho působíte v oblasti sociálních služeb?“*) sloužily k ověření odborné úrovně respondentů. Důraz byl kladen na to, aby získané postoje vycházely z dlouhodobé praxe v sektoru.

Otázka č. 3 (*„Jaký je typ Vaší organizace podle zřizovatele?“*), Otázka č. 4 (*„Jaký je převažující druh sociálních služeb, které Vaše organizace poskytuje?“*) a Otázka č. 5 (*„V jakém kraji působí Vaše organizace?“*) měly za cíl typologicky a geograficky ukotvit zapojené subjekty. Tato data jsou klíčová pro následné členění výsledků a posouzení, zda se role dobrovolníků liší například v pobytových zařízeních oproti službám terénním.

**Část 2: Analýza role a přínosů dobrovolníků v praxi (Otázky č. 6–15)** Tato část představuje stěžejní empirické jádro práce a přímo směřuje k naplnění hlavního cíle. Je určena k detailnímu zmapování reality dobrovolnictví při mimořádných událostech.

Otázka č. 6 (*„Setkala se Vaše organizace v posledních 10 letech s mimořádnou událostí, která významně ovlivnila provoz organizace?“*) a Otázka č. 7 (*„Byli do řešení mimořádné události nebo krizové situace zapojeni dobrovolníci?“*) byly koncipovány jako filtrační položky. Jejich účelem bylo oddělit respondenty s reálnou zkušeností, jejichž odpovědi mají pro výzkum nejvyšší vypovídací hodnotu.

Otázky č. 8 až 11 mapovaly věcnou stránku zapojení: typologii krizí (*„Jakého typu mimořádné události se zapojení dobrovolníků týkalo?“*), konkrétní pracovní oblasti

(„*V jakých oblastech se dobrovolníci zapojili?*“), profesní profil dobrovolníků a způsob jejich koordinace („*Jakým způsobem byla koordinace dobrovolníků zajištěna?*“).

Otázka č. 12 („*S jakými největšími překážkami jste se setkal(a) při zapojování dobrovolníků?*“) identifikovala bariéry při spolupráci. Tato položka je primárním zdrojem pro zodpovězení výzkumné otázky ohledně limitů koordinace.

Otázka č. 13 („*Jak byste ohodnotil(a) přínos dobrovolníků pro Vaši organizaci během mimořádných událostí?*“) a Otázka č. 14 („*Do jaké míry byste doporučil(a) zapojení dobrovolníků ostatním poskytovatelům sociálních služeb během mimořádných událostí?*“) využívaly pětibodovou Likertovu škálu. Tyto otázky umožňují kvantifikovat subjektivní hodnocení přínosu dobrovolnické pomoci.

Otázka č. 15 („*Co by podle Vás nejvíce pomohlo zefektivnit zapojení dobrovolníků v budoucnu?*“) formou otevřené odpovědi sbírala hloubkové podněty pro rozvoj systému.

**Část 3: Bariéry a budoucí potenciál zapojení dobrovolníků (Otázky č. 16–20)** Závěrečná část analyzuje postoje celého souboru a soustředí se na limity, které brání širší integraci dobrovolnictví do krizových struktur.

Otázka č. 16 („*Jaké jsou hlavní důvody, proč Vaše organizace dobrovolníky během mimořádných událostí nezapojila nebo jejich zapojení dosud nezvažovala?*“) a Otázka č. 17 („*Za jakých podmínek by Vaše organizace zvažovala zapojení dobrovolníků během budoucích mimořádných událostí?*“) jsou klíčové pro zodpovězení výzkumné otázky, neboť odhalují systémové limity a bariéry z pohledu managementu.

Otázka č. 18 („*Měla by Vaše organizace při budoucím zapojení dobrovolníků určité preference ohledně jejich charakteristik?*“), Otázka č. 19 („*Jaký je Váš obecný postoj k zapojení dobrovolníků v sociálních službách i mimo mimořádné události?*“) a Otázka č. 20 mapovaly obecné nastavení odborné veřejnosti a prostor pro doplňující doporučení.

Vazba mezi výzkumným nástrojem, stanoveným cílem a výzkumnou otázkou (VO) byla koncipována tak, aby jednotlivé položky dotazníku přímo korespondovaly s výzkumným záměrem. K naplnění hlavního cíle práce, jímž je zhodnocení role a přínosu dobrovolníků, slouží primárně druhá část dotazníku, konkrétně Otázky č. 8, 9, 10, 11, 13 a 14. Pro zodpovězení výzkumné otázky, zaměřené na identifikaci bariér a

překážek v organizaci a koordinaci pomoci, jsou pak klíčové zejména Otázky č. 12, 16 a 17.

Při konstrukci dotazníku byly kombinovány otázky uzavřené, polouzavřené, škálové a otevřené, což umožnilo zachytit četnost určitých jevů i jejich hloubkový význam. Polouzavřené položky obsahovaly variantu „Jiné“, která respondentům umožňovala specifikovat doplňující skutečnosti nebo uvádět vlastní podněty. Tyto kvalitativní vstupy byly následně podrobeny obsahové analýze a v relevantních případech rekatégorizovány do nových skupin pro potřeby statistického zpracování a vyšší vypovídací hodnoty výsledků.

Veškerá získaná data byla následně zpracována metodami deskriptivní statistiky. V rámci grafického znázornění výsledků jsou primárně uváděny absolutní četnosti (počet odpovědí), zatímco v analytickém textu jsou doplňovány také relativní četnosti (procentuální podíly). Tyto hodnoty jsou uváděny v celých procentech a zaokrouhleny podle standardních matematických pravidel tak, aby součet procentuálních podílů činil 100 %. U otázek umožňujících výběr více odpovědí může součet podílů přesáhnout hranici 100 %, jelikož respondenti mohli označit více možností současně.

## **6.2 Presentace a interpretace výsledků**

Následující kapitola se soustředí na vlastní prezentaci a interpretaci dat získaných v rámci realizovaného dotazníkového šetření. Výsledky jsou pro vyšší srozumitelnost strukturovány do tří tematických částí, které odpovídají metodickému záměru popsanému v předchozí kapitole. Jednotlivá zjištění jsou vizualizována prostřednictvím grafů, které doplňuje analytický komentář. Interpretace se nezaměřuje pouze na prostý popis naměřených hodnot, ale usiluje o hledání souvislostí mezi profesní praxí respondentů a jejich vnímáním role dobrovolníků v krizových podmínkách sociálních služeb.

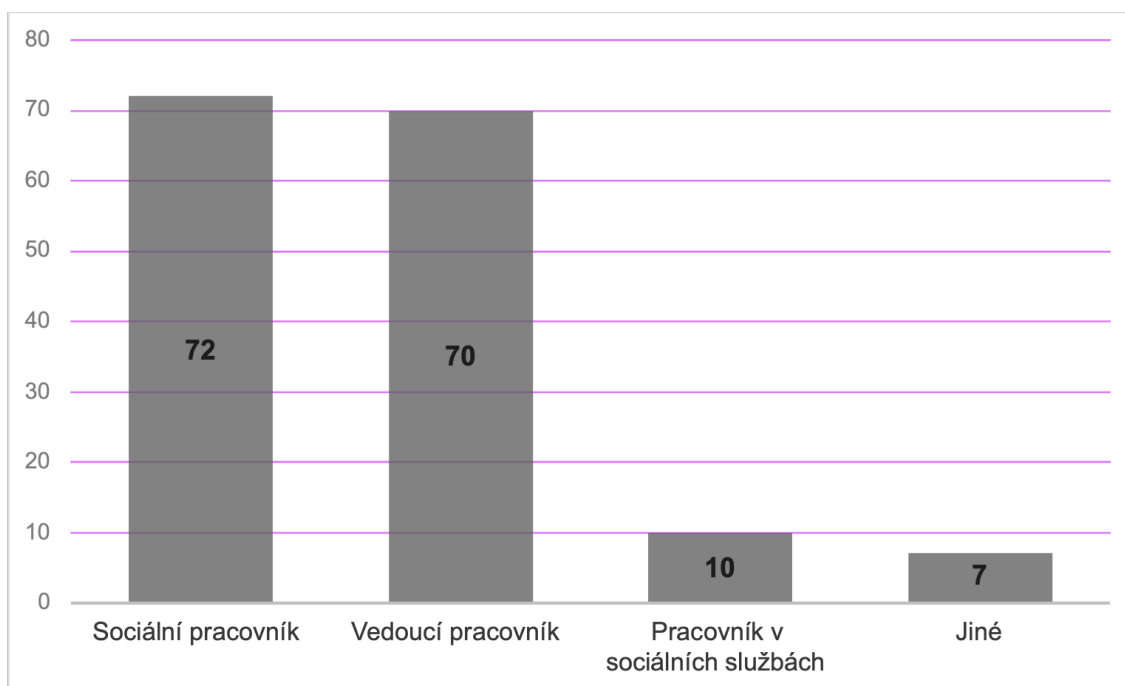
### **6.2.1 Charakteristika výzkumného souboru**

První tematický celek se zaměřuje na definování základních parametrů výzkumného souboru a typologické ukotvení zapojených organizací. Cílem je představit profesní složení respondentů, délku jejich odborné praxe a druh poskytovaných sociálních služeb. Tyto identifikační údaje tvoří nezbytný základ pro pochopení

kontextu šetření a potvrzují validitu dalších zjištění, neboť demonstrují míru zkušeností a odbornou kompetenci dotázaných pracovníků.

V rámci otázky č. 1 byli dotázaní požádáni o specifikaci své pracovní pozice u poskytovatele sociálních služeb prostřednictvím dotazu: „*Jaká je Vaše pracovní pozice u poskytovatele sociálních služeb?*“. Rozložení odpovědí v rámci celého výzkumného souboru (N = 159) znázorňuje následující graf.

Graf 1: Profesní složení respondentů <sup>82</sup>

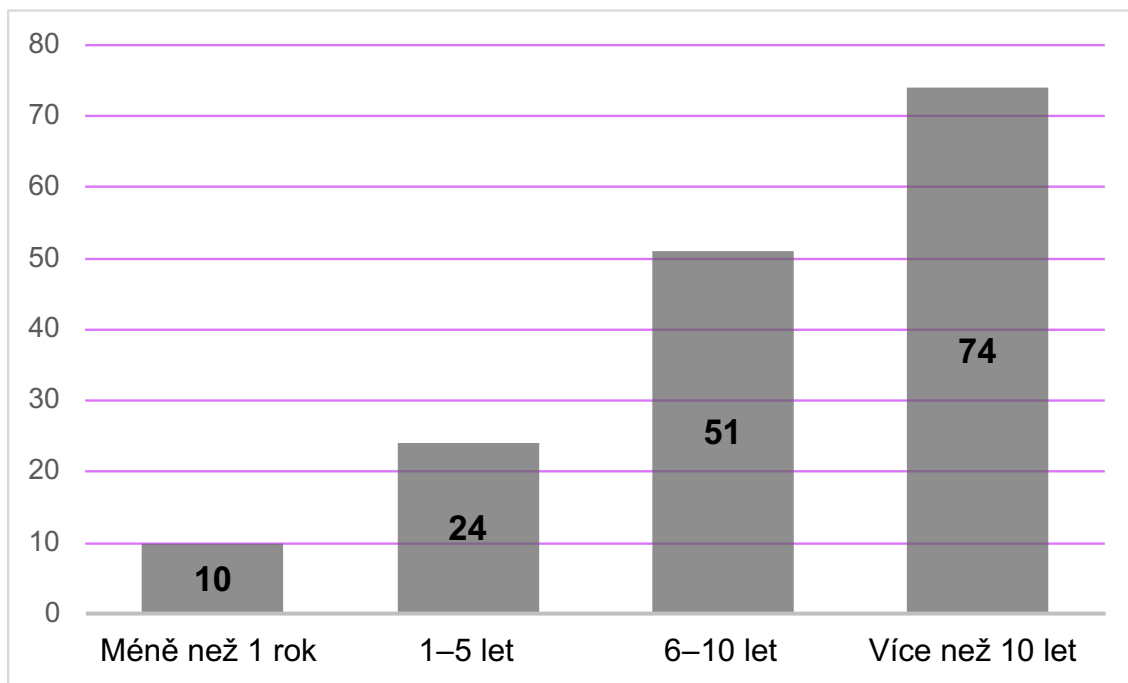


Data v Grafu 1 potvrzují vysoké zastoupení odborného personálu v rámci realizovaného šetření. Nejpočetnější skupinu tvořili sociální pracovníci, konkrétně se jednalo o 72 respondentů (45 %). Téměř identické zastoupení vykazují vedoucí pracovníci v počtu 70 osob (44 %). Pracovníci v sociálních službách byli identifikováni u 10 dotázaných (6 %). Zbývající část vzorku, tedy 7 respondentů (5 %), tvořila kategorie „Jiné“. V rámci doplňujícího textového pole respondenti specifikovali svou roli jako kumulaci funkcí, například kombinací vedoucí pozice a sociálního pracovníka, nebo uváděli specializovanou pozici koordinátora dobrovolníků. Právě výskyt koordinátorů dobrovolníků v souboru je relevantním zjištěním, které naznačuje existenci systematické práce s dobrovolníky u části oslovených poskytovatelů sociálních služeb.

<sup>82</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 2: „*Jak dlouho působíte v oblasti sociálních služeb?*“, jejímž cílem bylo zjistit míru zkušeností dotázaných v rámci celého výzkumného souboru (N = 159).

Graf 2: Délka praxe respondentů<sup>83</sup>

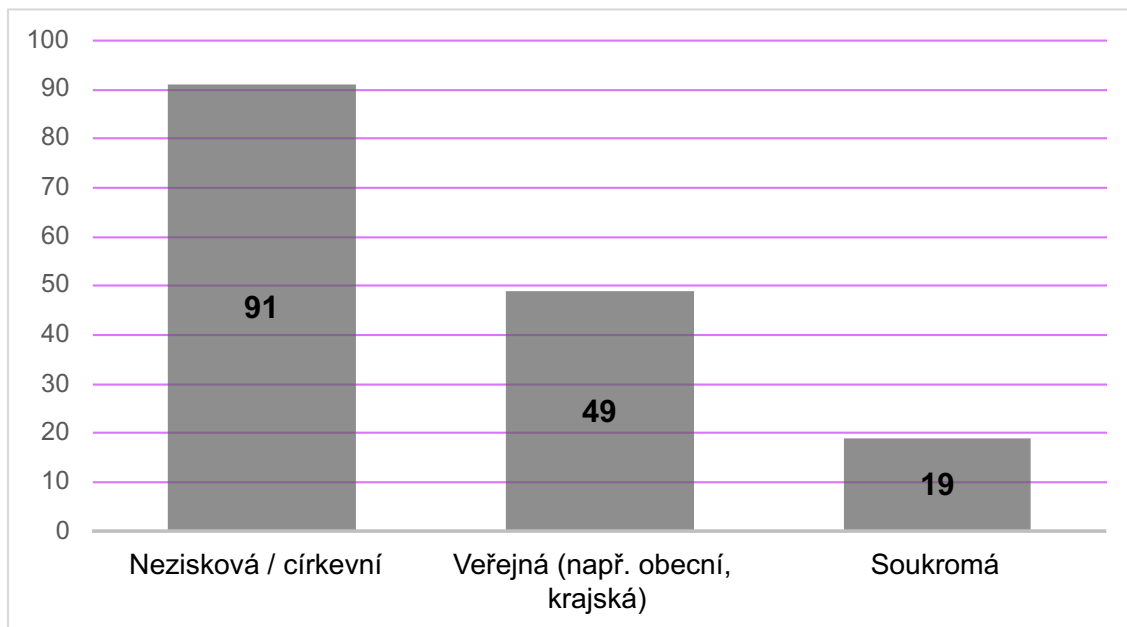


Zjištěná data demonstrují značnou míru profesionality a zkušeností u oslovených pracovníků. Nejpočetnější skupinu tvoří respondenti s praxí delší než 10 let, což představuje 74 respondentů (47 %). Společně s 51 respondenty (32 %) s délkou praxe v rozmezí 6 až 10 let lze konstatovat, že téměř 80 % výzkumného souboru disponuje dlouholetou profesní zkušeností. Tato úroveň praxe zvyšuje validitu zjištěných poznatků, neboť tyto postoje vycházejí z mnohaletého působení v oboru u poskytovatelů sociálních služeb. Skupina s praxí v délce 1 až 5 let je zastoupena 24 dotázanými (15 %) a nejméně početnou část tvoří začínající pracovníci s praxí do 1 roku, jichž bylo identifikováno 10 (6 %).

<sup>83</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 3 „*Jaký je typ Vaší organizace podle zřizovatele?*“ zjišťovala, zda respondenti působí ve veřejném, neziskovém nebo soukromém sektoru v rámci celého výzkumného souboru (N = 159).

Graf 3: Typologie zapojených organizací podle zřizovatele<sup>84</sup>

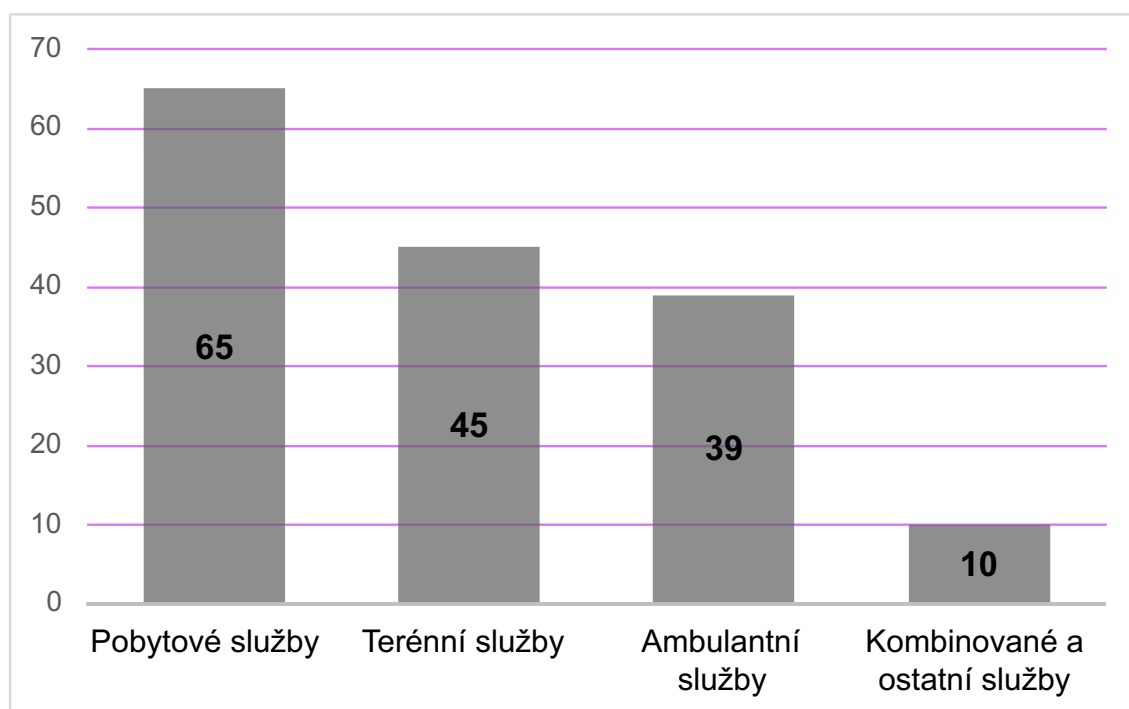


Z analýzy dat v Grafu 3 vyplývá, že nadpoloviční většina respondentů, přesněji 91 osob (57 %), působí v neziskovém či církevním sektoru. Jak bylo uvedeno v teoretické části práce, tyto subjekty díky své flexibilitě a úzké provázanosti představují významné aktéry při zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí. Významný podíl mají rovněž veřejné organizace, v nichž působí 49 respondentů (31 %). Tyto organizace (např. obecní či krajské) plní v systému sociálních služeb důležitou plánovací a koordinační funkci. Nejméně početnou skupinu tvoří pracovníci ze soukromého sektoru v počtu 19 osob (12 %), kteří vstupují do systému poskytování sociálních služeb za účelem zisku, avšak při zachování zákonných standardů kvality.

<sup>84</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 4: „*Jaký je převažující druh sociálních služeb, které Vaše organizace poskytuje?*“ sledovala formu péče, což je klíčové pro pochopení specifických rizik během mimořádných událostí. Vzhledem k četným doplňujícím odpovědím „Jiné“ byla provedena rekatégorizace dat, při níž byly kombinované formy péče a specifické služby, například odlehčovací služby či sociálně-aktivizační programy, přiřazeny k hlavním kategoriím, nebo sloučeny do souhrnné skupiny v rámci celého souboru (N = 159)

Graf 4: Druhy poskytovaných sociálních služeb<sup>85</sup>

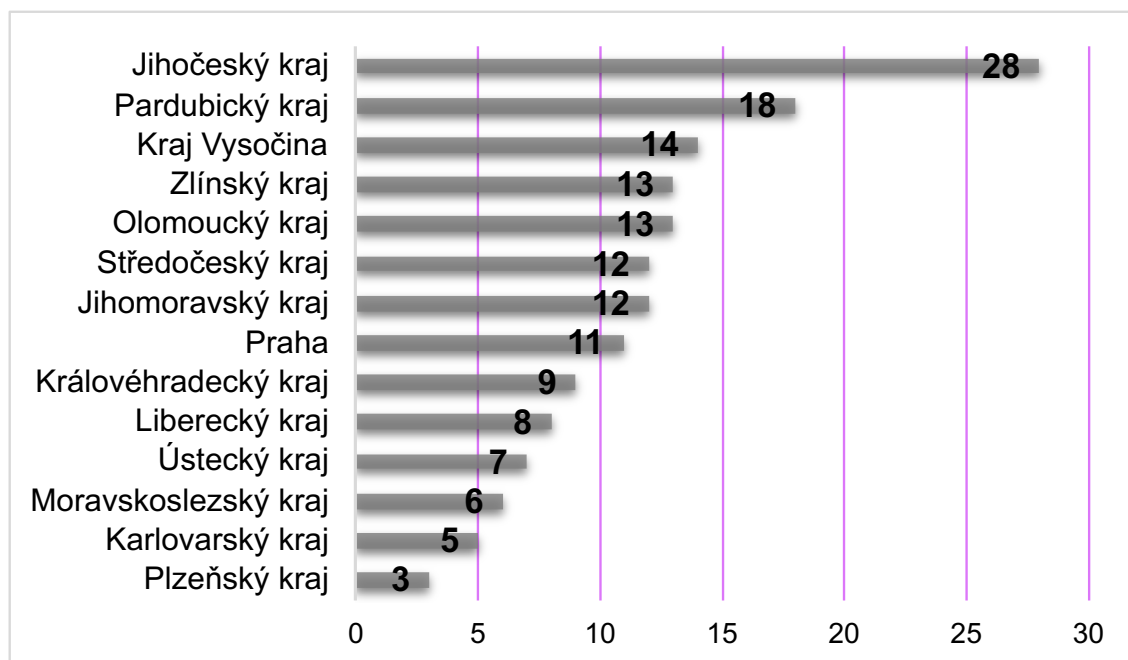


Z analýzy vyplývá, že nejpočetnější skupinu respondentů tvoří pracovníci pobytových služeb, přesněji 65 osob (41 %). Toto zjištění je pro téma práce významné, neboť pobytová zařízení sociálních služeb jsou v období mimořádných událostí vystavena zvýšeným nárokům na organizaci péče i personální zajištění, což může vytvářet prostor pro zapojení dobrovolníků. Významné zastoupení mají dále terénní služby, kde působí 45 respondentů (28 %), a ambulantní služby, které jsou zastoupené 39 respondenty (25 %). Zbývající část souboru, tedy 10 respondentů (6 %), uvedla kombinaci více forem poskytování sociálních služeb nebo specifické typy služeb. Struktura výzkumného souboru tak umožňuje posoudit zapojení dobrovolníků v různých režimech poskytování péče, od pobytových zařízení až po terénní programy.

<sup>85</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 5: „V jakém kraji působí Vaše organizace?“ měla za cíl ověřit územní rozsah výzkumného šetření v rámci celého souboru (N = 159). Vzhledem k vysokému počtu kategorií byl pro zachování přehlednosti zvolen pruhový graf.

Graf 5: Regionální působíště zapojených organizací<sup>86</sup>



Získaná data potvrzují celorepublikový dosah realizovaného výzkumu, neboť do šetření se zapojili pracovníci ze všech 14 krajů České republiky. Nejvýraznější zastoupení v rámci výzkumu vykazuje Jihočeský kraj, odkud pochází 28 respondentů (18 %), následovaný Pardubickým krajem s 18 respondenty (11 %). Nejméně odpovědí bylo zaznamenáno z Plzeňského kraje, kde se do šetření zapojili 3 respondenti (2 %). Je však třeba zohlednit, že počet respondentů v jednotlivých krajích může být ovlivněn také rozdílným počtem oslovených organizací sociálních služeb v daných regionech.

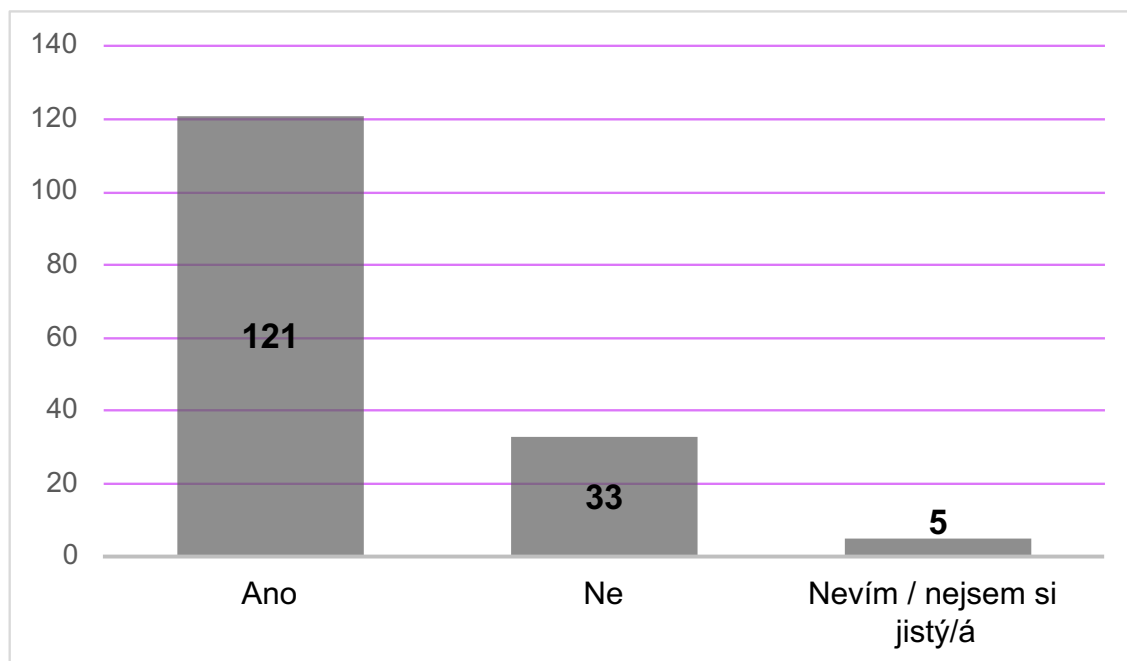
### 6.2.2 Analýza role a přínosů dobrovolníků v praxi

Druhá část dotazníkového šetření byla zaměřena na praktické zkušenosti respondentů s mimořádnými událostmi v horizontu posledních deseti let. Tato část představuje stěžejní jádro práce a věnuje se reálným zkušenostem se zapojením dobrovolnických sil během mimořádné události. Výsledky mapují konkrétní oblasti pomoci, profesní profil zapojených osob a způsoby zajištění jejich koordinace, čímž přispívají k naplnění hlavního cíle práce.

<sup>86</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 6: „Setkala se Vaše organizace v posledních 10 letech s mimořádnou událostí (např. epidemie, povodeň, evakuace), která významně ovlivnila provoz organizace?“ sloužila jako filtrační otázka, která identifikovala subjekty s přímou zkušeností v rámci celého souboru (N = 159).

Graf 6: Zkušenost organizace s mimořádnou událostí v posledních 10 letech<sup>87</sup>



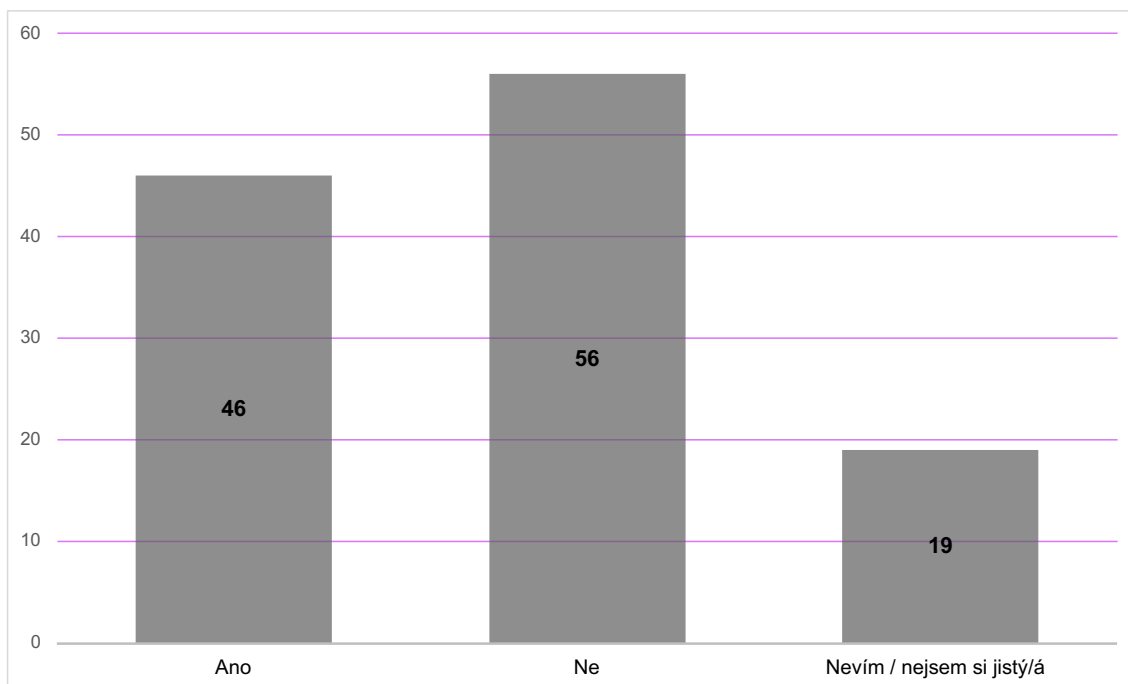
Z analýzy dat v Grafu 6 vyplývá, že zkušenost s mimořádnou událostí, která významně zasáhla do běžného provozu organizace, má 121 respondentů (76 %). Takto vysoký podíl potvrzuje aktuálnost zvoleného tématu práce, neboť více než tři čtvrtiny oslovených poskytovatelů sociálních služeb byly v uplynulém desetiletí nuceny čelit situaci, která narušila jejich běžný provoz. Tato skupina respondentů představuje základnu pro další část šetření, jelikož jejich hodnocení role dobrovolníků vychází z praktické zkušenosti. Naopak 33 respondentů (21 %) uvedlo, že se jejich organizace s takovou událostí nesešla. Možnost „Nevím / nejsem si jistý/á“ zvolilo 5 respondentů (3 %). Pro následující analytické části, které se zaměřují na průběh krizové pomoci a zapojení dobrovolníků, jsou dále využívány pouze odpovědi 121 respondentů (n = 121), kteří v této filtrační otázce zvolili variantu „Ano“.

Následující část dotazníkového šetření byla určena výhradně respondentům, kteří v předchozím kroku deklarovali přímou zkušenost s mimořádnou událostí (n = 121).

<sup>87</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 7: „Byli do řešení mimořádné události nebo krizové situace zapojeni dobrovolníci?“ představuje v rámci výzkumu druhou filtrační položku. Jejím cílem bylo identifikovat subjekty, u nichž se dobrovolnická pomoc reálně realizovala, což je klíčové pro hloubkovou analýzu praktických přínosů této spolupráce.

Graf 7: Zapojení dobrovolníků do řešení mimořádné události<sup>88</sup>



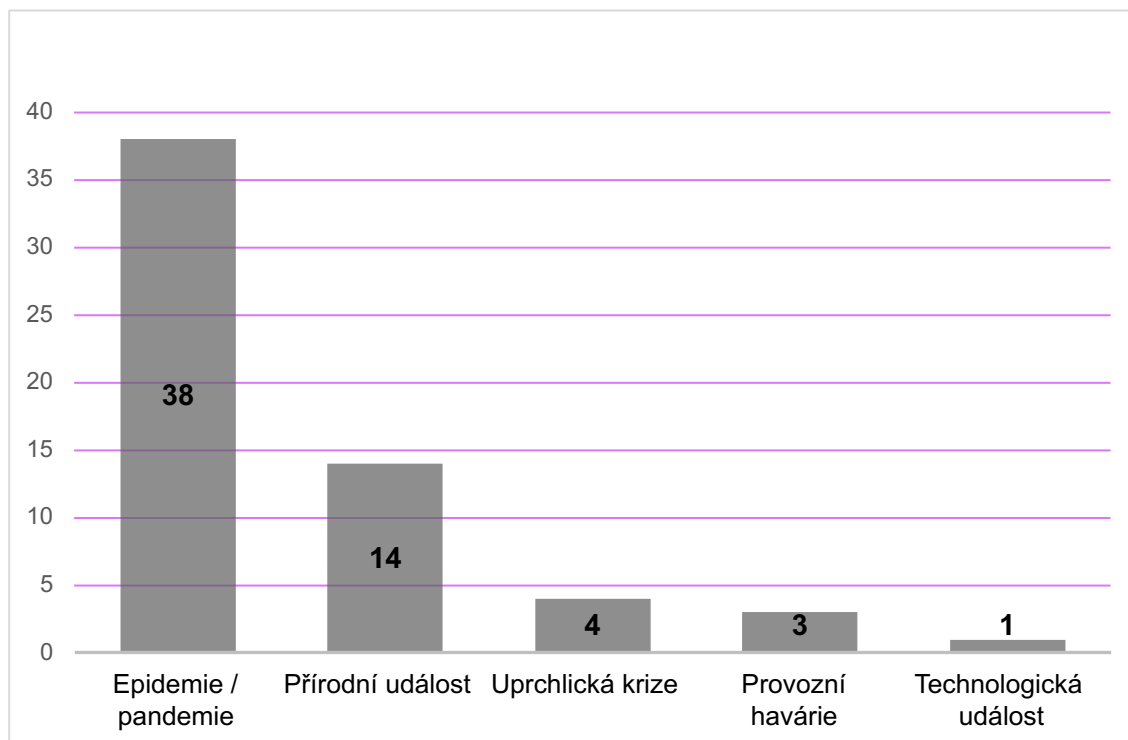
Z Grafu 7 vyplývá, že do řešení mimořádné události či krizové situace byli dobrovolníci zapojeni u 46 respondentů (38 %). Tato skupina respondentů tvoří základní soubor pro následnou analýzu konkrétních forem pomoci a koordinačních aspektů spolupráce s dobrovolníky. Nejčastěji zastoupenou variantou však byla odpověď „Ne“, kterou uvedlo 56 respondentů (46 %).

Skutečnost, že téměř v polovině případů nebyla dobrovolnická pomoc využita, může souviset například se specifickým charakterem mimořádné události vyžadujícím odborný personál, případně s absencí mechanismů pro koordinaci dobrovolníků v dané organizaci. Možnost „Nevím / nejsem si jistý/á“ zvolilo 19 respondentů (16 %). Pro následující část šetření, která se detailně zaměřuje na průběh spolupráce s dobrovolníky, jsou dále využívány pouze odpovědi 46 respondentů ( $n = 46$ ), kteří v této filtrační otázce zvolili variantu „Ano“.

<sup>88</sup> Vlastní zdroj.

Otázka č. 8: „*Jakého typu mimořádné události se zapojení dobrovolníků týkalo?*“ umožňovala respondentům zvolit více odpovědí, neboť mimořádné události mohou mít v praxi různý nebo kombinovaný charakter. Rozložení odpovědí respondentů, kteří dobrovolníky využili (n = 46), znázorňuje Graf 8.

Graf 8: *Typy mimořádných událostí se zapojením dobrovolníků*<sup>89</sup>



Z výsledků vyplývá, že dominantním typem mimořádné události, u níž byli dobrovolníci v sociálních službách využiti, byla epidemie či pandemie (zejména onemocnění COVID-19). Tuto variantu uvedlo 38 respondentů (83 %). Takto vysoká četnost potvrzuje, že pandemická krize představovala pro sektor sociálních služeb významný impulz pro zapojení dobrovolníků. Druhou nejčastější kategorií byly přírodní události (např. povodně či vichřice), které uvedlo 14 respondentů (30 %).

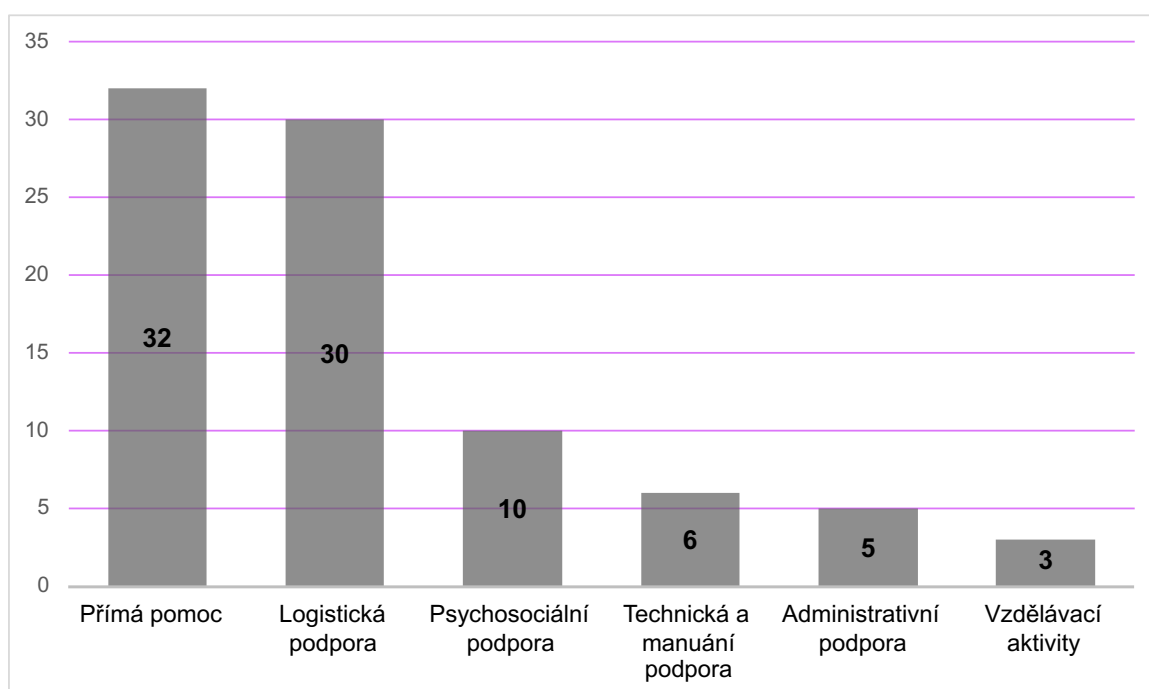
Na základě otevřených odpovědí u varianty „Jiné“ byla identifikována také kategorie uprchlické krize v souvislosti s konfliktem na Ukrajině, kterou zmínili 4 respondenti (9 %). Méně časté bylo zapojení dobrovolníků při provozních haváriích či požárech, konkrétně ve třech případech (7 %), a u technologických událostí, které uvedl 1 respondent (2 %). Je třeba dodat, že respondenti mohli zvolit více odpovědí současně, proto součet procent jednotlivých kategorií přesahuje 100 %. Výsledky naznačují, že

<sup>89</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů přesahuje 100 %, neboť respondenti mohli zvolit více možností.

role dobrovolníků je nejvýraznější u událostí s dlouhodobým dopadem na personální kapacity organizací.

Otázka č. 9: „V jakých oblastech se dobrovolníci zapojili?“ umožňovala respondentům identifikovat všechny relevantní činnosti, které dobrovolníci v krizových podmínkách vykonávali. Vzhledem k četnosti doplňujících odpovědí u varianty „Jiné“ (nákupy, manuální práce, úklid po požáru) byla vytvořena souhrnná kategorie technické a manuální podpory v rámci skupiny respondentů s přímou zkušeností (n = 46)

Graf 9: Oblasti zapojení dobrovolníků během mimořádné<sup>90</sup>



Získaná data ukazují, že dobrovolníci se nejčastěji zapojovali v oblasti přímé pomoci klientům, která zahrnovala péči, asistenci nebo doprovod. Tuto možnost uvedlo 32 respondentů (70 %). Významné zastoupení měla také logistická podpora, například doprava nebo distribuce materiálu, kterou zmínilo 30 respondentů (65 %). Tato zjištění naznačují, že dobrovolníci byli v krizových situacích využíváni především k posílení provozu organizací a k zajištění základních potřeb klientů.

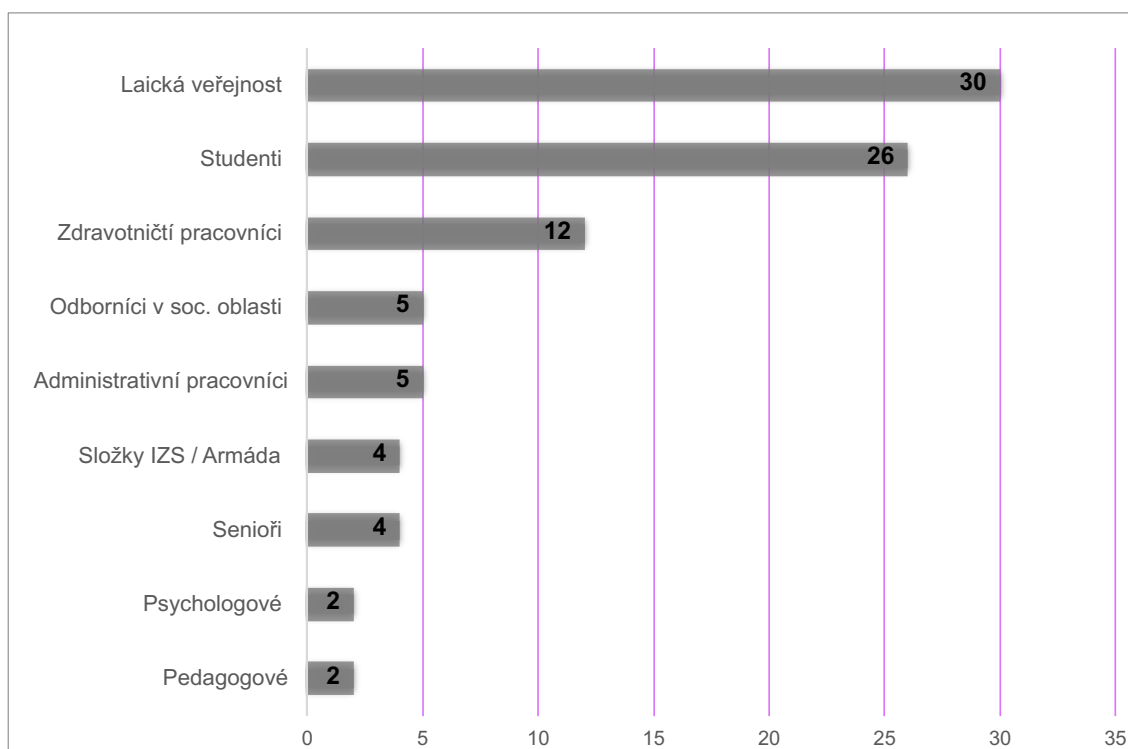
Psychosociální podporu klientům či personálu uvedlo 10 respondentů (22 %). Technické a manuální činnosti, jako například úklid nebo pomoc při zajišťování nákupů, zmínilo 6 respondentů (13 %). Administrativní a organizační podporu uvedlo 5 respondentů (11 %) a vzdělávací nebo osvětové aktivity 3 dotázaní (7 %). Je třeba

<sup>90</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů přesahuje 100 %, neboť respondenti mohli zvolit více možností současně.

dodat, že s ohledem na charakter otázky, u které bylo možné zvolit více odpovědí současně, přesahuje součet procentuálních podílů jednotlivých kategorií hranici 100 %

Otázka č. 10: „*Jaké typy dobrovolníků byly během mimořádné události zapojeny?*“ zjišťovala, jaké profesní či sociální skupiny se do pomoci zapojily. Vzhledem k vysokému počtu specifických odpovědí u varianty „Jiné“ byla provedena rekategorizace otevřených odpovědí, na jejímž základě byly identifikovány dvě nové významné kategorie: příslušníci složek IZS / ozbrojených sil a odborní pracovníci v sociální oblasti. Respondenti mohli u této otázky zvolit více odpovědí, proto součet podílů přesahuje 100 % v rámci souboru respondentů s přímou zkušeností (n = 46).

Graf 10: Typologie zapojených dobrovolníků<sup>91</sup>



Z výsledků vyplývá, že nejpočetnější skupinu dobrovolníků tvořila laická veřejnost, kterou uvedlo 30 respondentů (65 %). Druhou nejčastější skupinou byli studenti, konkrétně 26 respondentů (57 %). Tyto výsledky naznačují, že poskytovatelé sociálních služeb se v krizových situacích výrazně opírají o pomoc široké veřejnosti a akademické komunity.

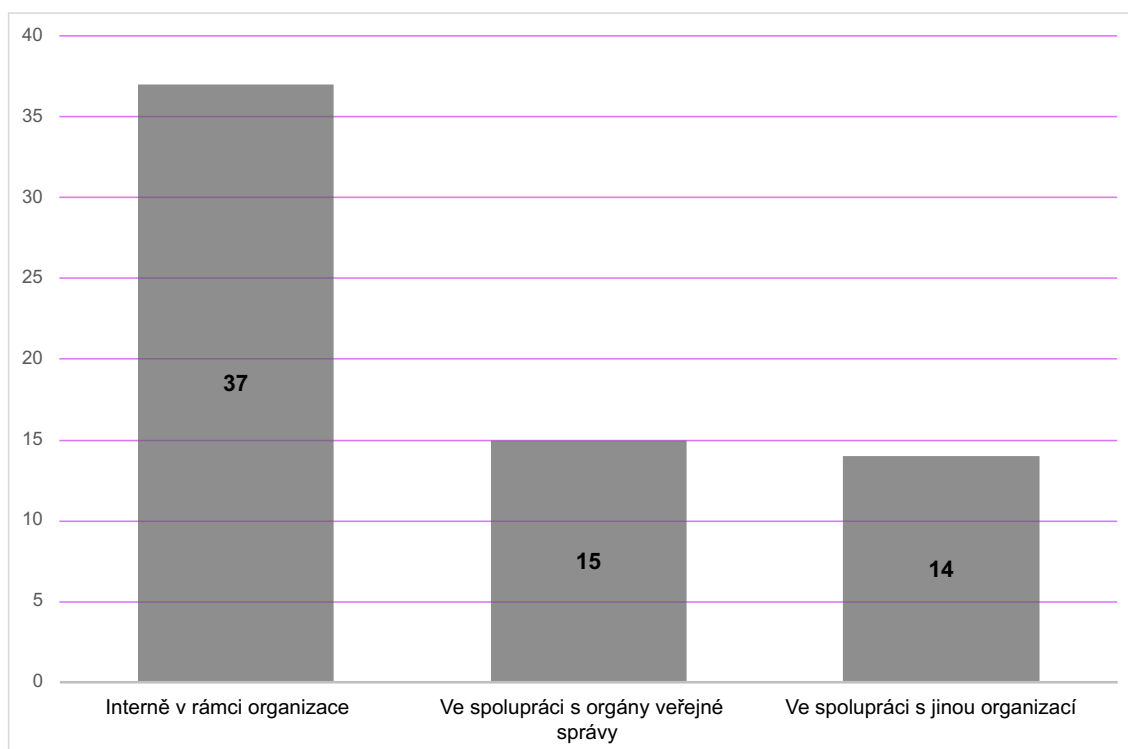
<sup>91</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů u této otázky přesahuje 100 %, neboť respondenti měli možnost zvolit více možností současně.

Významnou roli hráli také zdravotničtí pracovníci, jejichž zapojení uvedlo 12 respondentů (26 %). V rámci rekatégorizace byla dále identifikována pomoc odborných pracovníků v sociální oblasti a administrativních pracovníků, shodně v 5 případech (11 %).

Z hlediska krizového řízení je relevantní také zapojení příslušníků složek IZS / ozbrojených sil, které zmínili 4 respondenti (9 %). Ve stejném počtu případů byli zapojeni také senioři (9 %). Nejméně často se mezi dobrovolníky objevovali psychologové a pedagogové, shodně ve 2 případech (4 %). Výsledky tak ukazují, že během mimořádných událostí dochází k široké mobilizaci společnosti, do níž se zapojují jak laici, tak odborníci z různých profesních oblastí.

Otázka č. 11: „*Jakým způsobem byla koordinace dobrovolníků zajištěna?*“ zjišťovala, zda se organizace spoléhaly na vlastní kapacity, nebo využívaly externí spolupráci s orgány veřejné správy či neziskovými subjekty. Respondenti mohli zvolit více odpovědí současně, což reflektuje podíl jednotlivých forem koordinace u souboru respondentů s přímou zkušeností (n = 46)

Graf 11: Způsob zajištění koordinace dobrovolníků<sup>92</sup>



Získaná data naznačují, že naprostá většina organizací zajišťovala koordinaci dobrovolníků interními silami, což potvrdilo 37 respondentů (80 %). Tento výsledek naznačuje, že poskytovatelé sociálních služeb v krizových situacích často přebírají plnou odpovědnost za řízení dobrovolnické pomoci, což může klást zvýšené nároky na jejich kmenové zaměstnance. V 15 případech (33 %) byla koordinace realizována ve spolupráci s orgány veřejné správy, například prostřednictvím krizových štábů, což je z hlediska systému krizového řízení žádoucí stav zajišťující součinnost s ostatními složkami.

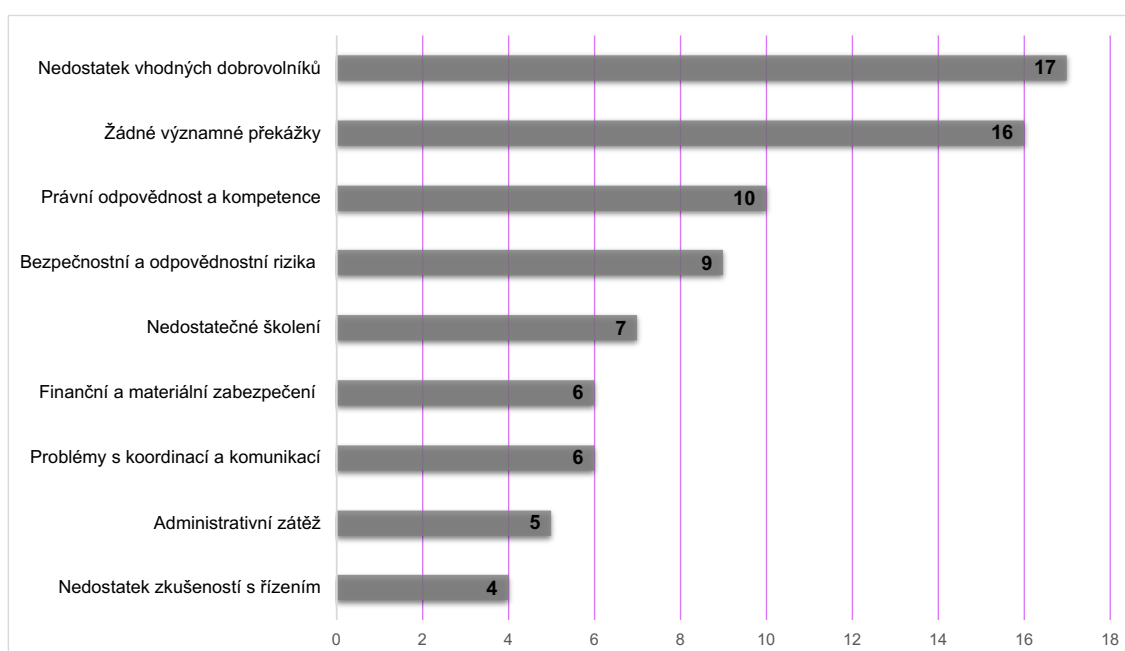
Téměř shodný podíl, celkem 14 respondentů (30 %), uvedl spolupráci s jinou organizací. Výsledky ukazují na převahu interního managementu dobrovolnictví, avšak

<sup>92</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů přesahuje 100 %, neboť respondenti mohli zvolit více možností současně.

s významným podílem spolupráce s vnějšími aktéry, což může přispívat k efektivnější krizové odezvě.

Otázka č. 12: „S jakými největšími překážkami jste se setkal(a) při zapojování dobrovolníků?“ umožňovala respondentům označit až tři dominantní faktory. Vzhledem k charakteru vícečetných odpovědí přesahuje součet procentuálních podílů hranici 100 % v rámci specifické skupiny respondentů (n = 46).

Graf 12: Bariéry při zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí<sup>93</sup>



Z výsledků vyplývá, že za nejvýraznější bariéru považují respondenti nedostatek vhodných dobrovolníků, což uvedlo 17 respondentů (37 %). Tato skutečnost koreluje s vysokou poptávkou po pomoci během krizových situací, která často převyšuje aktuálně dostupné personální kapacity. Pozitivním zjištěním je fakt, že 16 respondentů (35 %) se při spolupráci neseťkalo s žádnými významnými překážkami, což může naznačovat vysokou míru organizační připravenosti části subjektů.

Z hlediska bezpečnostně právního zaměření práce jsou zásadní překážky spojené s nedostatečně vymezenou právní odpovědností a kompetencemi dobrovolníků, které identifikovalo 10 dotázaných (22 %). Související bezpečnostní a odpovědnostní rizika, zahrnující například pojištění či odpovědnost za způsobenou škodu, zmínilo 9 osob

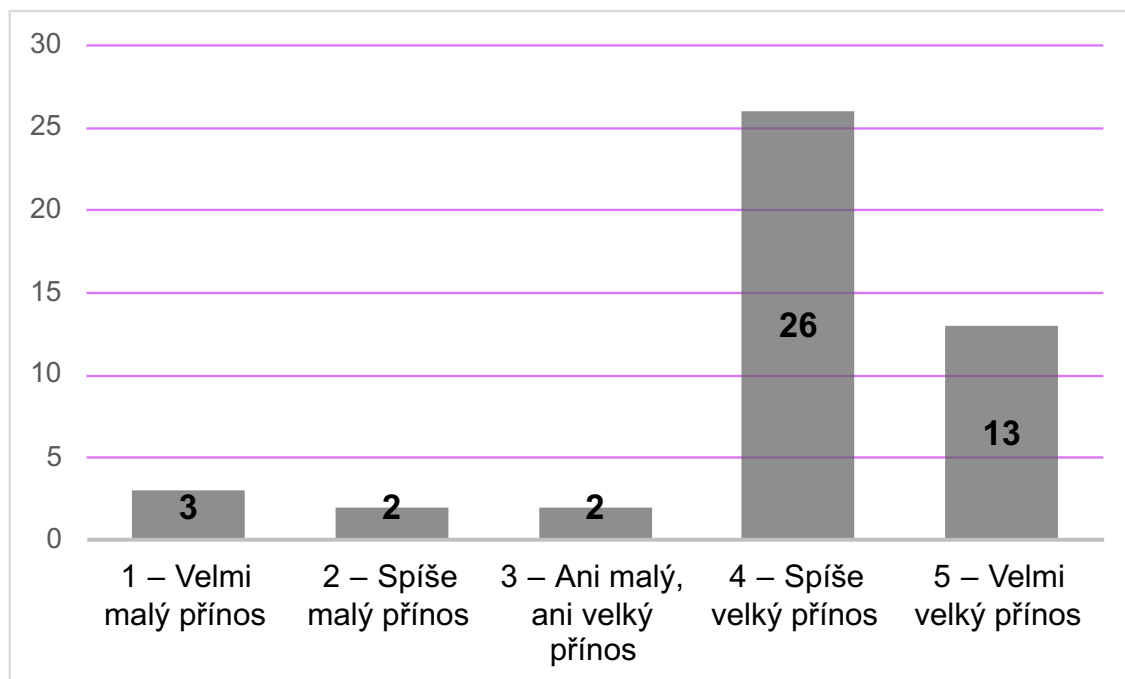
<sup>93</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů u této otázky přesahuje 100 %, neboť respondenti měli možnost zvolit více možností současně

(20 %). Tyto legislativní a provozní nejasnosti představují podstatný limit pro širší integraci dobrovolnictví v rámci krizového řízení.

Další identifikované bariéry zahrnovaly nedostatečné školení u 7 respondentů (15 %), finanční zabezpečení a problémy s koordinací, které shodně uvedlo 6 dotázaných (13 %). Administrativní zátěž vnímalo jako problém 5 respondentů (11 %) a nedostatek zkušeností s řízením pak 4 dotázaní (9 %). Výsledky naznačují, že přestože je proces zapojování dobrovolníků vnímán v řadě případů bezproblémově, stále existuje značný prostor pro systémové zlepšení v oblasti právních záruk a metodické přípravy koordinátorů.

Otázka č. 13: „*Jak byste ohodnotil(a) přínos dobrovolníků pro Vaši organizaci během mimořádných událostí?*“ využívala pětibodovou Likertovu škálu, kde hodnota 1 představovala velmi malý přínos a hodnota 5 velmi velký přínos u skupiny respondentů s přímou zkušeností (n = 46).

Graf 13 : Celkové hodnocení přínosu dobrovolníků pro organizaci<sup>94</sup>



Z Grafu 13 vyplývá, že většina respondentů vnímá zapojení dobrovolníků v krizových situacích pozitivně. Nejpočetnější skupina, tvořená 26 dotázanými (57%), zvolila hodnotu 4 (spíše velký přínos). Dalších 13 respondentů (28 %) hodnotilo přínos dobrovolníků nejvyšším stupněm, tedy jako velmi velký.

Souhrnně lze konstatovat, že přesně 85 % organizací, které dobrovolníky během mimořádné události využily, hodnotí jejich zapojení pozitivně. Tento výsledek naznačuje, že i přes dříve identifikované administrativní či provozní překážky převažuje význam dobrovolnické pomoci při zajišťování kontinuity poskytovaných sociálních služeb.

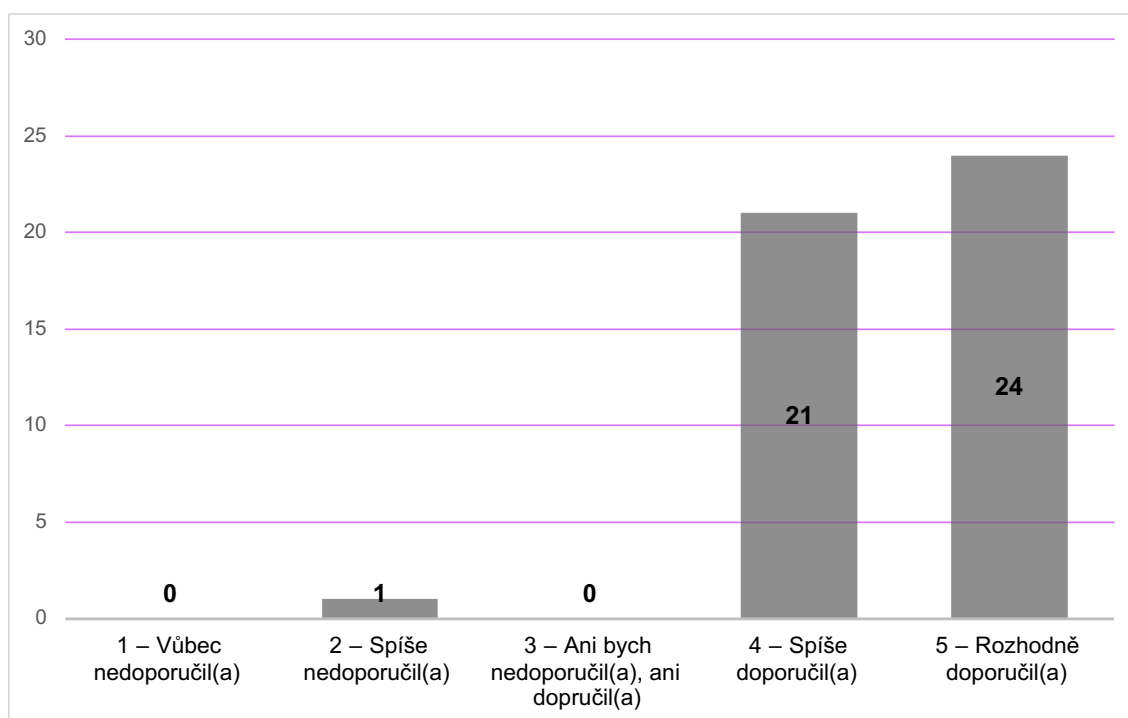
Neutrální postoj (ani malý, ani velký přínos) zaujali 2 respondenti (4 %). Nižší míru přínosu (hodnoty 1 a 2) uvedlo celkem 5 dotázaných (11 %). Tyto odpovědi mohou souviset se situacemi, kdy byla koordinace dobrovolníků náročnější nebo kdy

<sup>94</sup> Vlastní zdroj.

jejich zapojení neodpovídalo specifickým odborným potřebám dané krizové situace. Celkové výsledky však potvrzují význam dobrovolnictví jako nástroje pro personální posílení poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí.

Otázka č. 14: „Do jaké míry byste doporučil(a) zapojení dobrovolníků ostatním poskytovatelům sociálních služeb během mimořádných událostí?“ využívala pětibodovou škálu, přičemž hodnota 1 znamenala „vůbec nedoporučil(a)“ a hodnota 5 „rozhodně doporučil(a)“ u respondentů s přímou zkušeností (n = 46).

Graf 14: Míra doporučení dobrovolnického zapojení ostatním poskytovatelům<sup>95</sup>



Data v Grafu 14 potvrzují vysokou míru shody mezi pracovníky sociálních služeb, kteří mají s krizovým dobrovolnictvím osobní zkušenost. Nejvíce odpovědí bylo zaznamenáno u nejvyššího stupně hodnocení, kdy 24 respondentů (52 %) zvolilo variantu 5 (rozhodně doporučil/a). Dalších 21 dotázaných (46 %) by tuto spolupráci spíše doporučilo (hodnota 4). Souhrnně lze konstatovat, že 98 % organizací vnímá zapojení dobrovolníků jako dobrou praxi, kterou je vhodné v krizových podmínkách replikovat.

Naprostá absence odpovědí u hodnot 1 a 3 a pouze jediný respondent (2 %), který zvolil hodnotu 2 (spíše nedoporučil/a), podtrhují vysokou míru spokojenosti

<sup>95</sup> Vlastní zdroj.

s tímto modelem personální podpory. Tyto výsledky jsou klíčové pro formulaci závěrů práce, neboť prokazují vysokou míru důvěry v dobrovolnictví. I přes dříve identifikované legislativní či koordinační překážky, které mohou proces zapojování doprovázet, převažuje u poskytovatelů sociálních služeb jednoznačně pozitivní zkušenost.

Otázka č. 15: „*Co by podle Vás nejvíce pomohlo zefektivnit zapojení dobrovolníků v budoucnu?*“ byla formulována jako otevřená, aby respondenti mohli volně vyjádřit své podněty vycházející z jejich reálné krizové praxe. Na základě provedené obsahové analýzy odpovědí (n = 46) byly identifikovány čtyři klíčové oblasti rozvoje.

První významnou oblastí je legislativní vymezení a právní ukotvení dobrovolnictví. Respondenti v této souvislosti zdůrazňují potřebu jasnějšího vymezení odpovědnosti i kompetencí dobrovolníků a navrhují formální ukotvení jejich postavení v systému sociálních služeb. Z hlediska bezpečnosti se objevují rovněž požadavky na povinné psychologické testování zájemců o dobrovolnictví a doložení výpisu z rejstříku trestů, což má přispět k vyšší ochraně zranitelných skupin klientů, zejména v rámci terénních služeb.

Druhou prioritní oblastí je systémová koordinace a strategické plánování. Podle vyjádření respondentů by k efektivnějšímu zapojení dobrovolníků přispělo budování funkčních sítí a vytvoření centralizovaných databází, které by evidovaly jejich dovednosti a časové možnosti. V rámci krizového řízení je zároveň navrhována těsnější spolupráce s veliteli zásahu a krizovými štáby, aby se předešlo živelnosti a chaosu při náboru dobrovolníků v iniciální fázi mimořádné události.

Třetím identifikovaným okruhem je odborná příprava a profesionalizace dobrovolníků. Respondenti zdůrazňují význam školení realizovaného ještě před jejich zapojením do činnosti organizace. Objevují se také návrhy na zavedení zkušební doby, během níž by si obě strany mohly ověřit vzájemná očekávání. Součástí této přípravy by měla být rovněž systematická práce s kmenovým týmem organizace, aby pracovníci vnímali dobrovolnickou pomoc jako přínos, a nikoliv jako další administrativní či organizační zátěž.

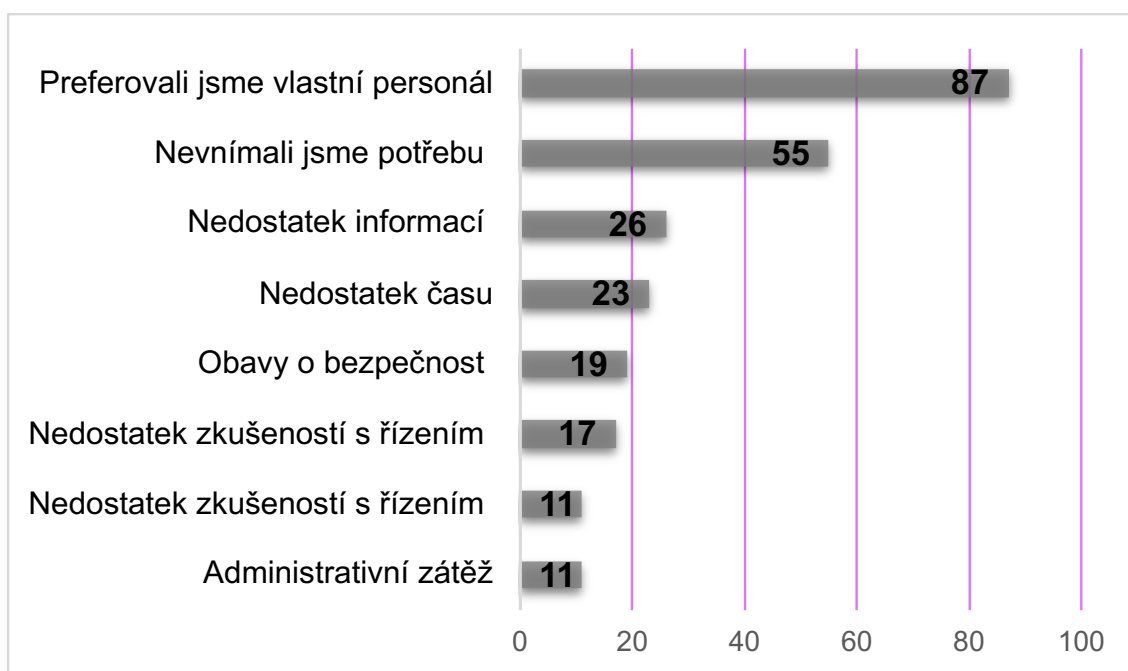
Čtvrtou oblastí je společenská osvěta, propagace a finanční podpora dobrovolnictví. Respondenti poukazují na význam užší spolupráce se školami a větší medializace dobrovolnické činnosti. Z hlediska udržitelnosti je rovněž zmiňována potřeba vyčlenění specifických finančních prostředků na péči o dobrovolníky, například na jejich pojištění, vzdělávání nebo jiné formy motivační podpory.

### 6.2.3 Bariéry a budoucí potenciál zapojení dobrovolníků

Závěrečná část dotazníkového šetření je věnována identifikaci příčin, které vedou k absenci dobrovolnické pomoci, a zjišťování podmínek, za nichž by bylo zapojení dobrovolníků v budoucnu realizovatelné.

Na tyto otázky odpovídal celý výzkumný soubor (N = 159), což umožňuje komparovat postoje respondentů s přímou zkušeností i bez ní. Prvním sledovaným aspektem byly bariéry, které dosud bránily širšímu využití dobrovolnictví. Otázka č. 16: „*Jaké jsou hlavní důvody, proč Vaše organizace dobrovolníky během mimořádných událostí nezapojila nebo jejich zapojení dosud nezvažovala?*“ nabízela výběr až tří možností současně. Souhrnné výsledky ukazuje Graf 15.

Graf 15: Důvody nezapojení dobrovolníků během mimořádných událostí<sup>96</sup>



Výsledky znázorněné v Grafu 15 ukazují, že nejvýznamnějším důvodem pro nezapojení dobrovolníků je preference vlastního personálu, kterou uvedlo 87 respondentů (55 %). Tento výsledek naznačuje, že poskytovatelé sociálních služeb v krizových situacích spoléhají především na profesionalitu a odbornost svých kmenových zaměstnanců, u nichž je zajištěna kontinuita péče i znalost vnitřních procesů organizace. Druhou nejčastější příčinou byla skutečnost, že organizace nevnímaly potřebu zapojení dobrovolníků, což uvedlo 55 respondentů (35 %).

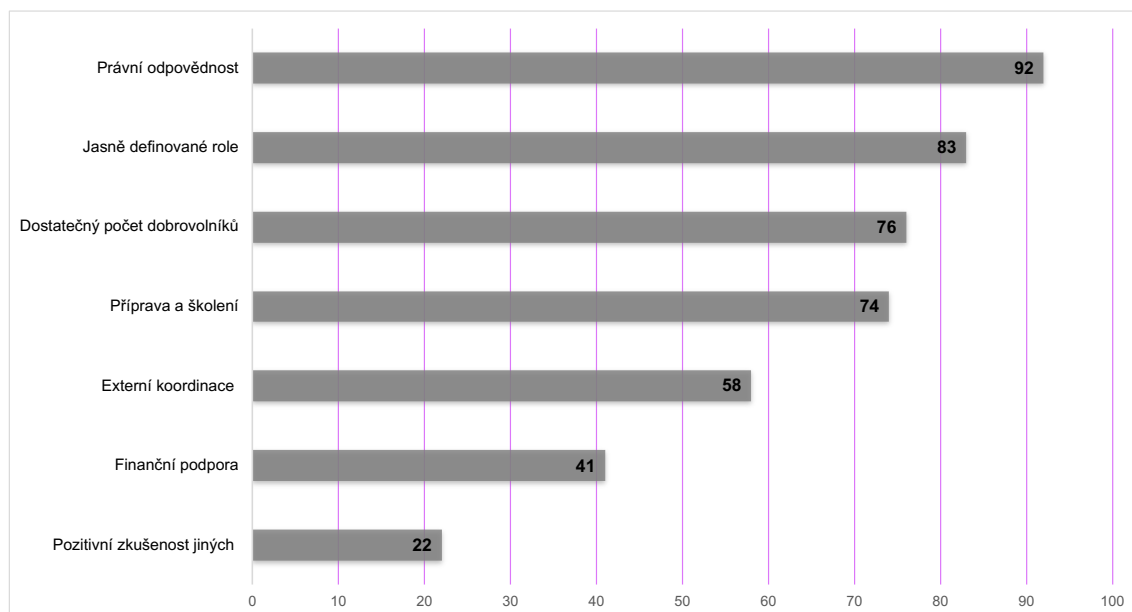
<sup>96</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů přesahuje 100 %, neboť respondenti měli možnost zvolit více možností současně.

Z hlediska krizového řízení je významným zjištěním také nedostatek informací o možnostech zapojení dobrovolníků, který identifikovalo 26 respondentů (16 %). Tato informační bariéra poukazuje na potřebu efektivnější osvěty ze strany zastřešujících organizací či dobrovolnických center. Dalším faktorem byl nedostatek času na organizaci dobrovolnické pomoci, který uvedlo 23 respondentů (14 %).

Bezpečnostně právní aspekty představují další významnou bariéru. Obavy o bezpečnost klientů či zaměstnanců zmínilo 19 respondentů (12 %) a nejasně vymezenou právní odpovědnost uvedlo 17 respondentů (11 %). Nedostatek zkušeností s řízením dobrovolníků a administrativní zátěž vnímá jako překážku shodně 11 respondentů (7 %). Výsledky tak naznačují, že pro širší zapojení dobrovolníků v krizových situacích je nezbytné nejen posílit metodickou a informační podporu, ale také jasněji vymezit legislativní rámec jejich působení.

Otázka č. 17: „Za jakých podmínek by Vaše organizace zvažovala zapojení dobrovolníků během budoucích mimořádných událostí?“ umožňovala respondentům zvolit více variant současně. Jelikož na tuto otázku odpovídal celý výzkumný soubor (N = 159), poskytují výsledky ucelený pohled na potřeby sektoru v oblasti krizové připravenosti.

Graf 16: Podmínky pro budoucí zapojení dobrovolníků v sociálních službách<sup>97</sup>



Výsledky znázorněné v Grafu 16 ukazují, že prioritní podmínkou pro budoucí spolupráci s dobrovolníky je jasně vymezená právní odpovědnost a kompetence, kterou označilo 92 respondentů (58 %). Tento výsledek přímo koresponduje s dříve identifikovanými bariérami a potvrzuje, že legislativní nejistota představuje hlavní limitující faktor v oblasti krizového dobrovolnictví. Druhou nejčastější podmínkou je precizní definování rolí a konkrétních úkolů, které by dobrovolníci vykonávali, což vyžaduje 83 dotázaných (52 %).

Významnou roli hraje také personální a odborná připravenost. Dostatečný počet vhodných dobrovolníků je klíčový pro 76 respondentů (48 %) a potřebu kvalitní přípravy i školení deklaruje 74 pracovníků (47 %). Z hlediska krizového řízení je podstatným zjištěním, že 58 respondentů (36 %) by preferovalo, aby koordinaci zajišťoval externí subjekt (např. dobrovolnické centrum či krizový štáb). Tento

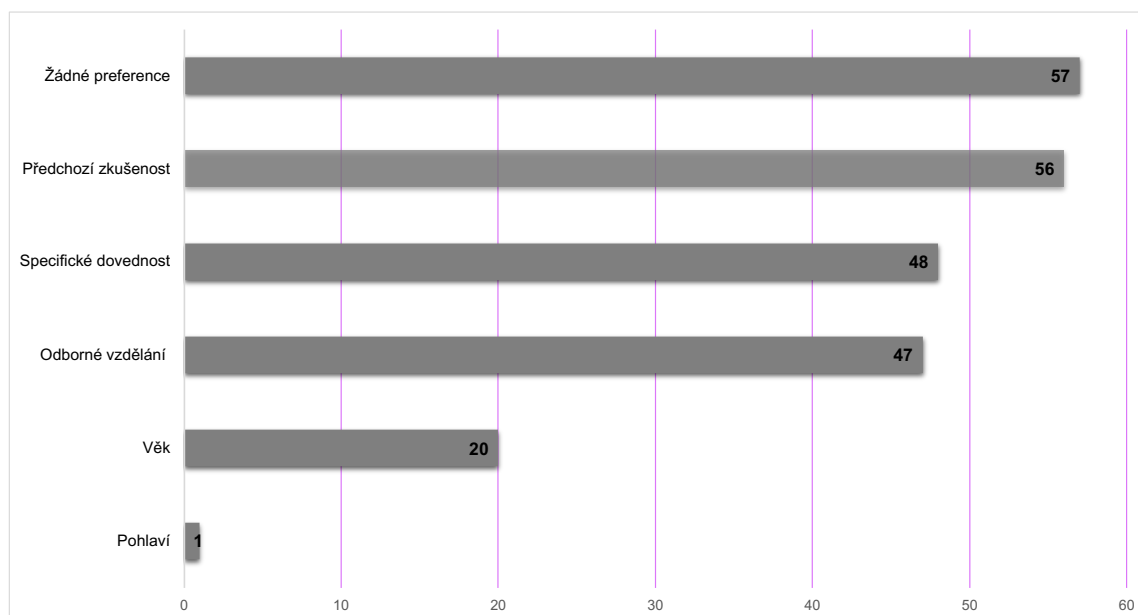
<sup>97</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů u této otázky přesahuje 100 %, neboť respondenti měli možnost zvolit více možností současně.

požadavek naznačuje snahu organizací o snížení administrativní a organizační zátěže, která je s řízením dobrovolníků v krizových stavech spojena.

Finanční nebo materiální podpora je důležitá pro 41 dotázaných (26 %) a pozitivní zkušenosti jiných organizací by jako vodítko využilo 22 respondentů (14 %). V rámci doplňujících komentářů se objevily i názory, že o zapojení dobrovolníků rozhoduje výhradně vrcholové vedení, nebo že je jejich pomoc hůře realizovatelná v terénních službách oproti službám pobytovým. Celkově však výsledky naznačují vysokou ochotu k budoucí spolupráci, pokud bude podpořena jasným metodickým a právním rámcem.

Otázka č. 18: „Měla by Vaše organizace při budoucím zapojení dobrovolníků určité preference ohledně jejich charakteristik?“ zjišťovala, jaké faktory jsou pro poskytovatele sociálních služeb při výběru dobrovolnických posil klíčové. Respondenti mohli u této otázky zvolit více odpovědí současně, což reflektuje snahu organizací o vyvážený profil dobrovolníka. Rozložení odpovědí u celého výzkumného souboru (N = 159) znázorňuje Graf 17.

Graf 17: Preferované charakteristiky dobrovolníků z pohledu organizací<sup>98</sup>



Z analýzy dat v Grafu 17 vyplývá, že nejpočetnější skupina respondentů, konkrétně 57 dotázaných (36 %), nemá při zapojování dobrovolníků v krizových situacích žádné specifické preference. Tento výsledek naznačuje, že v období mimořádných událostí je pro organizace prioritou kvantita a ochota pomoci jako taková. Téměř shodný podíl respondentů, celkem 56 osob (35 %), však vyžaduje předchozí zkušenost s dobrovolnictvím. Z hlediska krizového řízení je tento požadavek logický, neboť zkušení dobrovolníci vyžadují méně metodického vedení a rychleji se adaptují na náročné prostředí.

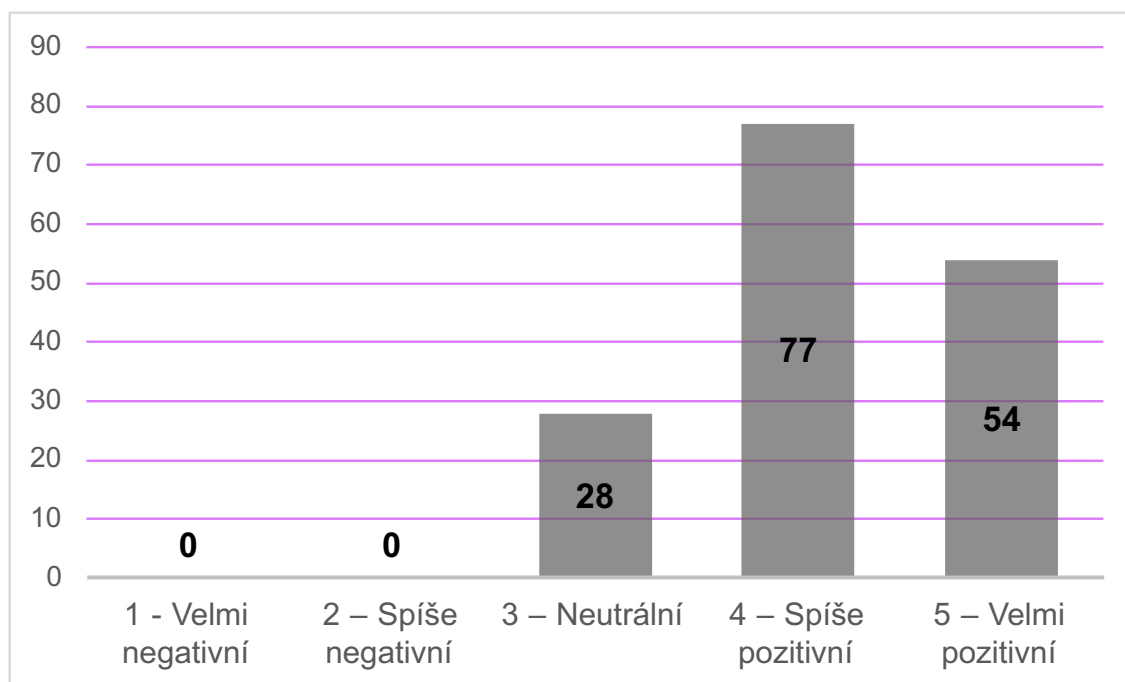
Významnou roli hrají také specifické dovednosti, které preferuje 48 respondentů (30 %), a odborné vzdělání či profesní zaměření, které je důležité pro 47 dotázaných (30 %). Věk dobrovolníka je podstatným faktorem pro 20 respondentů (13 %) a pohlaví hraje roli pouze v jednom případě (1 %). V rámci doplňujících komentářů u varianty

<sup>98</sup> Vlastní zdroj. Součet podílů u této otázky přesahuje 100 %, neboť respondenti měli možnost zvolit více možností současně.

„Jiné“ respondenti zdůrazňovali potřebu morální bezúhonnosti, doložení čistého výpisu z rejstříku trestů a dobrou zdravotní způsobilost. Tyto dodatečné požadavky úzce souvisejí s bezpečnostními aspekty a ochranou práv klientů v sociálních službách. Výsledky potvrzují, že organizace hledají balanc mezi otevřeností vůči laické veřejnosti a potřebou odborně zdatných a prověřených dobrovolníků.

Otázka č. 19: „*Jaký je Váš obecný postoj k zapojení dobrovolníků v sociálních službách i mimo mimořádné události?*“ využívala pětibodovou škálu, kde hodnota 1 představovala velmi negativní a hodnota 5 velmi pozitivní postoj. Vzhledem k tomu, že se k hodnocení vyjadřoval celý výzkumný soubor (N = 159), poskytují výsledky v Grafu 18 plastický obraz o přijímání dobrovolnické pomoci v odborné komunitě.

Graf 18: *Obecný postoj respondentů k zapojení dobrovolníků v sociálních službách<sup>99</sup>*



Výsledky znázorněné v Grafu 18 ukazují, že v rámci výzkumného souboru převažuje jednoznačně pozitivní vnímání dobrovolnictví. Nejpočetnější skupinu tvoří respondenti, kteří zvolili variantu 4 (spíše pozitivní postoj), konkrétně se jedná o 77 osob (48 %). Velmi pozitivní postoj (hodnota 5) vyjádřilo 54 dotázaných (34 %). Souhrnně lze konstatovat, že více než 82 % pracovníků vnímá zapojení dobrovolníků do struktur sociálních služeb příznivě. Tento výsledek naznačuje vysoký potenciál pro další rozvoj dobrovolnických programů, pokud budou vytvořeny odpovídající organizační a legislativní podmínky.

<sup>99</sup> Vlastní zdroj.

Neutrální postoj (hodnota 3) zaujalo 28 respondentů (18 %). Podstatným zjištěním je naprostá absence negativních postojů (hodnoty 1 a 2), což potvrzuje, že dobrovolnictví je v sektoru sociálních služeb akceptováno jako legitimní a prospěšná forma podpory. Tyto poznatky jsou vysoce relevantní pro krizové řízení, neboť ochota kmenového personálu spolupracovat s externími silami je jedním ze základních předpokladů úspěšného zvládnutí mimořádných událostí.

Otázka č. 20: „*Máte další komentáře nebo doporučení týkající se zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí?*“ sloužila k zachycení kvalitativních aspektů, které nebylo možné plně postihnout v předchozích uzavřených otázkách. Poslední otázka v dotazníku byla koncipována jako otevřená otázka, která poskytla respondentům prostor pro doplňující komentáře, reflexi vlastních zkušeností či formulaci doporučení pro praxi. Na základě obsahové analýzy získaných odpovědí v rámci celého souboru (N = 159) lze identifikovat několik stěžejních témat, která doplňují celkový obraz o řešené problematice.

### **1. Specifika cílových skupin a otázka důvěry**

Výrazným tématem, které respondenti v komentářích akcentovali, je nezbytnost budování vztahu a důvěry mezi dobrovolníkem a klientem. U specifických cílových skupin, například seniorů či osob s duševním onemocněním, je zapojení „neznámých“ osob vnímáno jako rizikové. Respondenti uvádějí, že efektivní pomoc vyžaduje buď dlouhodobou spolupráci, nebo alespoň základní interní zaškolení dobrovolníka, aby byla zachována nepřetržitost provozu a bezpečí klientů.

### **2. Limity zapojení v terénních sociálních službách**

Několik podnětů směřovalo k problematice terénních sociálních služeb. Pracovníci upozorňují, že vstup do obydlí klienta je z právního i etického hlediska velmi citlivou oblastí. Zde se jako zásadní bariéra jeví nutnost dodržování mlčenlivosti i smluvního zajištění, což u nárazového dobrovolnictví během krizí představuje značný administrativní problém. V těchto případech je dobrovolnická pomoc vnímána spíše jako doplňková, například ve formě nákupů či donášky stravy, nikoliv jako přímá péče v domácnosti.

### **3. Rizika živelné pomoci a potřeba koordinace**

Respondenti varují před živelnou a neorganizovanou pomocí, která se v počátcích mimořádných událostí často objevuje. Podle jejich zkušeností může být neřízený příval dobrovolníků pro organizaci v krizi spíše zátěží. Jako optimální řešení je uváděna spolupráce s profesionálními dobrovolnickými centry nebo zastřešujícími organizacemi, jako jsou Charita či Český červený kříž, které k poskytovatelům vysílají již prověřené a základně instruované osoby.

#### **4. Role dobrovolníka jako společníka**

V odpovědích se rovněž objevuje jasné vymezení role dobrovolníka. Ten by neměl nahrazovat odborný personál v přímé péči, ale jeho nezastupitelný přínos spočívá v psychosociální podpoře. V krizových situacích, kdy je stálý personál vytížen technickým a organizačním řešením události, mohou dobrovolníci nahrazovat potřebu lidského kontaktu a empatie, což přispívá ke zklidnění situace u klientů.

## 7 Diskuze

Předložená kapitola interpretuje zjištěná data v širším kontextu krizového řízení a bezpečnostně právních aspektů sektoru sociálních služeb. Diskuze konfrontuje vlastní výsledky s teoretickými východisky, platnou legislativou a poznatky obsaženými v odborné literatuře.

### 7.1 Hlavní zjištění výzkumu ve vztahu k cíli práce

*Cílem této bakalářské práce bylo zhodnotit roli a zapojení dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí, se zaměřením na jejich přínos a na překážky spojené s organizací a koordinací této pomoci. Realizované šetření prokázalo, že mimořádné události nepředstavují pro sektor sociálních služeb v České republice hypotetickou hrozbu, ale reálnou a frekventovanou zkušenost, kterou deklarovalo 76 % respondentů z celkového souboru (N = 159). Získaná data poskytla podklady pro zodpovězení stanovené výzkumné otázky: *Jak poskytovatelé sociálních služeb hodnotí roli a zapojení dobrovolníků během mimořádných událostí, zejména z hlediska přínosu dobrovolnické pomoci a překážek při její organizaci a koordinaci?**

Z výsledků vyplývá, že dobrovolníci nejsou využíváni plošně, ale v organizacích, kde k jejich zapojení došlo, je jejich přínos hodnocen téměř bezvýhradně pozitivně 85 % respondentů. Potenciál dobrovolnictví při mimořádných událostech je tedy značný, avšak jeho reálné využití zůstává podmíněno institucionalizací, právní jistotou a funkční koordinací. Bez těchto prvků zůstává pomoc dobrovolníků v bezpečnostně senzitivním prostředí sociální péče spíše nástrojem improvizace, což potvrzují i teoretická východiska o managementu dobrovolnictví v sociální sféře.<sup>100</sup>

Šetřením byla nalezena jasná odpověď na stanovenou výzkumnou otázku: zapojení dobrovolníků je vnímáno jako vysoce přínosné pro udržení funkčnosti služeb a psychosociální podporu klientů, avšak jeho rozvoj brzdí systémová nepřipravenost

---

<sup>100</sup> MATULAYOVÁ, T., et al. Management dobrovolníků v sociálních službách. *Fórum sociální práce* [online]. 2023, [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<http://hdl.handle.net/20.500.11956/193647>>.

a legislativní vakuum v oblasti krizové odpovědnosti. Tento rozpor mezi přínosem a obavami tvoří ústřední linii celé analýzy.

## 7.2 Přípravenost poskytovatelů na mimořádné události

Vysoký podíl organizací se zkušeností s mimořádnou událostí (76 %) v rámci šetření potvrzuje, že řešené téma není okrajové, ale systémově významné. Složení výzkumného souboru, v němž dominovali pracovníci s dlouholetou profesní praxí a vysokým zastoupením vedoucích pozic (téměř 80 % s praxí nad 6 let), dodává datům vysokou míru odborné relevance. Odpovědi respondentů tak nevycházejí z hypotetických úvah, nýbrž z reálné provozní praxe v extrémních podmínkách.

Zkušenost sektoru byla v posledních letech nepochybně akcelerována pandemií COVID-19, která v mnoha ohledech fungovala jako „urychlovač“ potřeby alternativních personálních a organizačních kapacit. Jak uvádí vládní dokument Ministerstva vnitra, pandemie vyvolala situace, na které stávající předpisy mnohdy nereagovaly přímo, což nutilo organizace k rychlé adaptaci.<sup>101</sup> Vlastní výsledky potvrzují, že právě tato zkušenost pod tlakem formovala současné postoje managementu sociálních služeb k bezpečnosti a personální stabilitě.

Je zřejmé, že poskytovatelé, kteří již krizí prošli, vnímají dobrovolnictví s větším pragmatismem. Zatímco organizace bez zkušenosti se mohou obávat narušení procesů, respondenti s praktickou zkušeností již dokáží přesně definovat, kde je pomoc dobrovolníka nezastupitelná a kde naopak začínají limity jeho kompetencí.

## 7.3 Dobrovolníci jako doplňkový zdroj kapacit

Výzkum identifikoval jasnou funkční hranici mezi rolí profesionála a dobrovolníka. Pomoc byla koncentrována zejména do oblastí logistické podpory 65 % a přímé asistence klientům 70 %. Z analýzy je patrné, že organizace nevnímají dobrovolníka jako plnohodnotnou náhradu odborného pracovníka, ale jako komplementární prvek. Tento postoj je v souladu se zprávou Luskové, podle které je

---

<sup>101</sup>ČESKO. VLÁDA. *Dobrovolnictví v době pandemie* [online]. 2021 [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<https://vlada.gov.cz/cz/ppov/rmno/aktuality/dobrovolnictvi-v-dobe-pandemie-186095>>/.

úloha dobrovolníků v moderních sociálních službách doplňková a má zvyšovat kvalitu života klientů, nikoliv nahrazovat výkon odborných profesí.<sup>102</sup>

Klíčovým teoretickým pilířem pro interpretaci tohoto zjištění je postoj Tošnera který striktně vymezuje, že dobrovolnictví nesmí být alternativou nebo náhradou za řádnou placenou práci a dobrovolníci by neměli vykonávat činnosti, které vyžadují vysokou míru odborné specializace. Výsledky šetření však ukazují, že v krizových stavech je tato hranice podrobena značnému tlaku. Skutečnost, že 70 % dobrovolníků participovalo na přímé péči, naznačuje, že v momentech personálního deficitu dochází k posunu role dobrovolníka od „společníka“ k aktivní provozní podpoře.<sup>103</sup>

Respondenti v otevřených odpovědích sami vymezovali, že dobrovolník nemá vykonávat odbornou péči, ale jeho nezastupitelný přínos spočívá v saturaci psychosociálních potřeb klientů. V krizových stavech, kdy je personál vytížen technickým řešením mimořádné události, dobrovolník doplňuje chybějící lidský kontakt. Existuje zde zřejmý kontrast, na jedné straně stojí vysoké ocenění přínosu dobrovolníků, na straně druhé striktní trvání na ochraně hranic odbornosti, což koresponduje s legislativním omezením výkonu odborných činností dle zákona č. 108/2006 Sb.<sup>104</sup>

V tomto bodě se projevuje silná orientace na ochranu bezpečí klienta. Jak potvrzuje i odborná analýza managementu dobrovolnictví, dobrovolník v sociálních službách je vnímán jako „přidaná hodnota“, která lidskostí a novým pohledem obohacuje sociální práci, aniž by však přebírala právní odpovědnost za odborné úkony.<sup>105</sup>

## 7.4 Pandemie jako klíčový kontext mobilizace dobrovolníků

Dominance epidemie jako typu mimořádné události 83 % u respondentů se zkušeností se zapojením dobrovolníků ukazuje, že dlouhodobé a personálně vyčerpávající krize vytvářejí největší prostor pro zapojení veřejnosti. Oproti náhlým

---

<sup>102</sup> LUSKOVÁ, D., Š. LUSKOVÁ. *Dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. 2012. [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>>.

<sup>103</sup> TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha, 2006.

<sup>104</sup> ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-24].

<sup>105</sup> MATULAYOVÁ, T., et al. Management dobrovolníků v sociálních službách. *Fórum sociální práce* [online]. 2023, [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<http://hdl.handle.net/20.500.11956/193647>>.

událostem, jako jsou požáry nebo technické havárie, umožňuje pandemii díky svému postupnému vývoji lépe plánovat, rozdělovat role a využívat širší spektrum neprofesionální pomoci.

Z interpretace plyne, že dobrovolnictví se jeví jako optimální nástroj zejména u událostí s delším trváním, vysokou zátěží na personál a potřebou doprovodných činností. To potvrzují i mezinárodní zkušenosti IFRC, podle nichž dobrovolníci v těchto situacích zásadně posilují odolnost komunity tam, kde institucionální zdroje dosahují svých limitů.<sup>106</sup> Pandemie tak v českém prostředí definitivně transformovala vnímání dobrovolníka z „volnočasového společníka“ na strategický prvek krizové odezvy.

Důležitým zjištěním je, že právě během pandemie došlo k masivnímu zapojení studentů odborných škol 57 %. Tento typ „profesního dobrovolnictví“ umožnil poskytovatelům překlenout personální krizi v přímé péči, aniž by došlo k zásadnímu ohrožení odborných standardů, což je specifický rys krizí dlouhodobého charakteru.

## 7.5 Paradox výsledků

Šetření odhalilo významný rozpor, kdy respondenti hodnotí přínos dobrovolníků velmi pozitivně 85 % a drtivá většina by jejich zapojení doporučila 98 %, přesto však dobrovolníci nebyli zapojeni ve všech organizacích, ale pouze u 38 % těch, které mají zkušenost s mimořádnou událostí. Tento stav naznačuje, že otevřenost organizací vůči dobrovolnictví je vyšší než jejich skutečná připravenost dobrovolníky v praxi využít.

Bariéra tedy nespočívá v odmítání dobrovolnictví jako takového, ale v tom, že organizace postrádají mechanismy, jak jej bezpečně a efektivně uchopit v extrémních podmínkách. Jak uvádějí Matulayová a kol., bez předchozího systémového ukotvení a managementu v době klidu může být v krizi dobrovolník vnímán jako „cizorodý prvek“.<sup>107</sup> Preference vlastního personálu 55 % u části respondentů naznačuje, že obava z narušení vnitřních procesů a bezpečnosti je v krizové situaci stále silnější než potřeba externí výpomoci.

---

<sup>106</sup> IFRC. *Protect, promote, recognize: volunteering in emergencies* [online]. 2011. [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <[https://preparecenter.org/wp-content/sites/default/files/protect\\_promote\\_recognize.pdf](https://preparecenter.org/wp-content/sites/default/files/protect_promote_recognize.pdf)>.

<sup>107</sup> MATULAYOVÁ, T., et al. *Management dobrovolníků v sociálních službách. Fórum sociální práce* [online]. 2023, [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<http://hdl.handle.net/20.500.11956/193647>>.

Tento paradox potvrzuje potřebu profesionalizace managementu dobrovolnictví. Pokud poskytovatel nemá předem připravené profily dobrovolníků a vymezené činnosti, v okamžiku vzniku mimořádné události nemá časový prostor tyto struktury budovat a raději se uzavírá do vnitřních kapacit, ačkoliv si uvědomuje jejich vyčerpání.

## **7.6 Právní nejistota, bezpečnost a odpovědnost**

Právní a bezpečnostní prostředí představuje ve výsledcích dominantní strukturální překážku. Požadavek na jasně vymezenou právní odpovědnost a kompetence 58 % potvrzuje, že legislativní nejistota je hlavním limitujícím faktorem. V sektoru sociálních služeb nejde pouze o personální pomoc, ale i o ochranu práv a důstojnosti zranitelných skupin obyvatelstva.

Zjištění korespondují s výhradami Dostála a Tošnera k rigiditě zákona o dobrovolnické službě v krizových podmínkách.<sup>108</sup> Nejasnost v tom, kdo nese odpovědnost za případnou škodu způsobenou dobrovolníkem nebo dobrovolníkovi v době krizového stavu, představuje pro management riziko, kterému se raději vyhýbají. Tato právní bariéra je specifická právě pro sociální služby a odlišuje je od technických oblastí krizové pomoci.

Potřeba prověřování bezúhonnosti a psychologické způsobilosti dobrovolníků, kterou respondenti v otevřených odpovědích akcentovali, přímo souvisí s nutností garantovat bezpečí klientů. Vstup „neproověřených“ osob do domácností v rámci terénních služeb je vnímán jako bezpečnostní hrozba, kterou stávající legislativní rámec neřeší dostatečně flexibilně pro potřeby rychlé reakce.

## **7.7 Koordinační aspekty a specifika podle typu služby**

Způsob zajištění koordinace 80 % interně vypovídá o vysoké míře improvizace v době krize. Organizace často přebírají plnou odpovědnost za řízení dobrovolníků, což je však v období mimořádné události personálně i časově neúměrně zatěžující. V tomto bodě se výsledky shodují s poznatky Pavelkové, která v závěrech své práce rovněž

---

<sup>108</sup> DOSTÁL, J., J. TOŠNER, M. ČERNÁ. *Ekonomická hodnota dobrovolnictví v teorii a praxi* [online]. 2014. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z WWW: <<https://www.dobrometr.cz/zprava.pdf>>.

poukazuje na chronický nedostatek času zaměstnanců na dohled a koordinaci dobrovolných sil jako na hlavní bariéru.<sup>109</sup>

Poptávka po budoucí koordinaci externím subjektem 36 %, např. dobrovolnickým centrem či krizovým štábem, signalizuje, že sektor nepotřebuje jen „více dobrovolníků“, ale funkční infrastrukturu pro jejich profesionální management. Tento závěr podporuje i Máslo, který zdůrazňuje, že profesionální strategie náboru a udržení jsou základem pro udržitelnost dobrovolnické spolupráce.<sup>110</sup>

Z analýzy otevřených odpovědí vyplývá, že zapojení dobrovolníků nelze chápat univerzálně. Pobytová zařízení, fungující v kontrolovaném prostředí, jsou pro začlenění dobrovolníků strukturálně vhodnější. Naopak terénní služby přinášejí mnohem vyšší míru právní, etické i bezpečnostní citlivosti. Vstup dobrovolníka do obydlí klienta je vnímán jako vysoce riziková oblast.

Pomoc dobrovolníků v terénu je v praxi reálnější u podpůrných činností, jako jsou nákupy nebo donáška stravy, než u přímé péče v domácnosti. Tento rozdíl brání příliš obecným závěrům a ukazuje na nutnost diferencovaného přístupu v krizovém plánování. Jak naznačuje Kurfürstová ve výzkumných závěrech své práce, vnímání dobrovolnictví se výrazně liší podle režimu zařízení a míry soukromí klientů.<sup>111</sup>

Tento fakt je klíčový pro budoucí strategii, zatímco v pobytových službách lze uvažovat o dobrovolnících jako o stabilizačním prvku denního režimu, v terénních službách musí krizové plány počítat s dobrovolníky spíše jako s logistickou podporou, která minimalizuje přímý vstup do soukromí, pokud není zajištěna dlouhodobá důvěra.

## 7.8 Implikační rovina pro praxi

Pro zefektivnění zapojení dobrovolníků do systému krizového řízení poskytovatelů sociálních služeb se na základě výsledků doporučuje provést revizi vnitřních předpisů a krizových plánů s cílem jasně definovat kompetence a odpovědnost

---

<sup>109</sup> PAVELKOVÁ, P. *Připravenost vybraných poskytovatelů sociálních služeb na vznik mimořádných událostí se zaměřením na epidemiologickou situaci COVID-19* [online]. Diplomová práce. JU v Českých Budějovicích, 2022. [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<https://theses.cz/id/u71qis/>>.

<sup>110</sup> MÁSLA, D. *Význam dobrovolnictví a strategie náboru a udržení dobrovolníků* [online]. Bakalářská práce. MU Brno, 2020. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z WWW: <<https://is.muni.cz/th/p966e/>>.

<sup>111</sup> KURFÜRSTOVÁ, P. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních* [online]. Diplomová práce. UP v Olomouci, 2012. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z WWW: <<https://theses.cz/id/mou5ap/>>.

dobrovolníků. Je nezbytné budovat dlouhodobá partnerství s akreditovanými dobrovolnickými centry ještě v době klidu, nikoliv až ad hoc během mimořádné události.

Dále je žádoucí nastavit standardizovaný systém školení a prověřování bezúhonnosti a psychologické způsobilosti pro všechny zapojené osoby. Organizace by měly důsledně rozlišovat vhodné role dobrovolníků podle typu poskytované služby a v krizovém plánování reflektovat specifika ochrany soukromí klientů v domácnostech. Podpora dlouhodobé předkrizové přípravy se jeví jako efektivnější cesta než nárazová improvizace.

## 7.9 Limity šetření a náměty pro další výzkum

Při interpretaci závěrů je nutné zohlednit určitá omezení realizovaného šetření. Především jde o záměrný a kontaktně personalizovaný výběr respondentů, který sice zajistil vysokou odbornou kvalitu odpovědí, ale neumožňuje absolutní reprezentativnost pro celou populaci poskytovatelů v ČR. Mohl se projevit efekt samovýběru, kdy dotazník pravděpodobněji vyplnili pracovníci, kteří mají k dobrovolnictví pozitivní vztah.

Dalším limitem je retrospektivní charakter otázek pokrývajících desetileté období, což může být u respondentů zatíženo paměťovým optimismem či zkreslením vlivem intenzivní pandemické zkušenosti. Je rovněž třeba zmínit převahu respondentů z Jihočeského kraje (18 %) a skutečnost, že detailní analýza reálné zkušenosti vychází z menšího podsouboru respondentů ( $n = 46$ ), což omezuje možnosti hlubší statistické komparace.

Budoucí bádání v této oblasti by se mělo zaměřit na detailní komparativní analýzu zapojení dobrovolníků mezi pobyťovými, ambulantními a terénními službami s důrazem na specifická právní rizika v domácí péči. Přínosný by byl rovněž hlubší kvalitativní výzkum zaměřený na zkušenosti koordinátorů dobrovolníků prostřednictvím hloubkových rozhovorů.

Z hlediska bezpečnostně právního by bylo žádoucí provést analýzu konkrétních právních dopadů odpovědnosti za škodu v krizových stavech, což by mohlo vést k návrhu funkčního modelu krizové koordinace propojujícího poskytovatele se složkami

IZS a profesionálními dobrovolnickými centry v rámci integrovaného záchranného systému.

## Závěr

Bakalářská práce se věnovala problematice dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb v kontextu mimořádných událostí. *Hlavním cílem práce bylo zhodnotit roli a zapojení dobrovolníků v těchto specifických podmínkách, se zaměřením na jejich přínos a na překážky spojené s organizací a koordinací této pomoci.* Na základě realizovaného empirického šetření, kterého se zúčastnilo 159 respondentů z řad odborné veřejnosti, poskytlo dostatečné podklady pro zodpovězení výzkumné otázky v jejím přesném znění: *Jak poskytovatelé sociálních služeb hodnotí roli a zapojení dobrovolníků během mimořádných událostí, zejména z hlediska přínosu dobrovolnické pomoci a překážek při její organizaci a koordinaci?*

Výsledky šetření potvrdily, že mimořádné události představují pro sektor sociálních služeb v České republice reálnou a frekventovanou zkušenost, se kterou se v posledním desetiletí setkalo 76 % oslovených organizací. Práce ukázala, že zapojení dobrovolníků je v krizových situacích vnímáno jako vysoce přínosné, zejména z hlediska udržení funkčnosti služeb a poskytování psychosociální podpory klientům. Dobrovolníci jsou poskytovateli chápáni nikoliv jako náhrada odborného personálu, ale jako nezbytný komplementární prvek, který pomáhá zabezpečovat potřeby uživatelů v době, kdy jsou kmenové týmy přetíženy technickým a administrativním řešením krizového stavu.

Z analýzy bariér vyplynul zásadní paradox, přestože 85 % organizací hodnotí přínos dobrovolníků pozitivně a 98 % by jejich zapojení doporučilo, reálná míra jejich integrace do krizové odezvy zůstává relativně nízká (38 %). Hlavní příčinou tohoto stavu není hodnotové odmítání dobrovolnictví, nýbrž systémová nepřipravenost a legislativní nejistota. Požadavek na jasně vymezenou právní odpovědnost a kompetence, který vzneslo 58 % respondentů, odráží limity současného zákonného rámce, který nedostatečně reflektuje specifika rychlého nasazení dobrovolníků v krizovém prostředí sociální sféry.

Z hlediska bezpečnosti práce identifikoval výzkum nutnost diferencovaného přístupu podle typu sociální služby. Zatímco v pobytových zařízeních je integrace dobrovolníků díky kontrolovanému prostředí procesně snazší, v terénních službách vyvstávají závažná etická a bezpečnostní rizika spojená se vstupem do soukromí

domácností. Právě ochrana práv a bezpečí zranitelných klientů se ukázala být faktorem, který často převáží nad potřebou personálního posílení.

Bakalářská práce tak přispívá k porozumění dynamice dobrovolnictví v extrémních podmínkách a nabízí konkrétní podněty pro rozvoj krizového plánování. Ukazuje, že pro efektivní využití dobrovolného potenciálu v budoucnu je nezbytný posun od nárazové improvizace k systematické profesionalizaci managementu dobrovolnictví, budování partnerských sítí s dobrovolnickými centry a legislativnímu vyjasnění statusu dobrovolníka v rámci integrovaného záchranného systému. Pouze skrze tyto kroky lze zvýšit celkovou odolnost sociálního systému vůči budoucím krizovým výzvám.

## Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje

1. ČÁMSKÝ, P. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
2. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA – GŘ HZS ČR. *Ochrana obyvatelstva a krizové řízení: skripta*. 1. vyd. Praha: MV – GŘ HZS ČR, 2015. 323 s. ISBN 978-80-86466-62-0.
3. FRÍČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. *Vzorce a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století*. Praha: Agnes, 2010. 263 s. ISBN 978-80-903696-8-9.
4. HEJLOVÁ, J. *Dobrovolníkem na cestách: praktický průvodce dlouhodobým cestováním s hlubším smyslem*. Praha: Travel Bible, 2024. 265 s. ISBN 978-80-909143-0-8.
5. KACZOR, P. *Sociální systém ČR*. Praha: Oeconomica, 2022. 253 s. ISBN 978-80-245-2443-6.
6. KAHOUN, V. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Triton, 2013. 466 s. ISBN 978-80-7387-733-0.
7. KAVAN, Š. *Nestátní neziskové organizace, dobrovolníci a možnosti spolupráce při mimořádných událostech*. Praha: NLN, 2022. 170 s. ISBN 978-80-7422-833-9.
8. LEVICKÁ, J. *Teoreticko-empirické reflexe solidarity*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 100 s. ISBN 978-80-7435-574-5.
9. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. 328 s. Edice Sestra. ISBN 978-80-247-3148-3.
10. MARÁDOVÁ, E. *Ochrana člověka za mimořádných událostí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 40 s. ISBN 978-80-86991-24-5.
11. MARKOVÁ, A. *Mimořádná situace v sociálních službách: zkušenosti z COVID-19*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2023. 296 s. ISBN 978-80-7465-617-0.
12. MATULAYOVÁ, T. *Motivace k dobrovolnictví*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2016. 109 s. ISBN 978-80-244-5110-7.

13. MLČÁK, Z. *Prosociální charakteristiky osobnosti dobrovolníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2013. 331 s. ISBN 978-80-7464-462-7.
14. MLÝNKOVÁ, J. *Péče o staré občany: učebnice pro obor sociální činnost*. Praha: Grada, 2011. 192 s. ISBN 978-80-247-3872-7.
15. MÜLLEROVÁ, M., ed. *Dobrovolníci pro kulturu: dobrovolnická činnost v kulturních organizacích*. Praha: Institut umění – Divadelní ústav, 2011. 128 s. ISBN 978-80-7008-268-3.
16. PRUDKÁ, Š. *Sociální služby pro seniory v kontextu sociální politiky*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. 236 s. ISBN 978-80-7478-839-0.
17. SMETANA, M. *Humanitární pomoc při zvládnutí rozsáhlých mimořádných událostí*. Ostrava: SPBI, 2013. 96 s. ISBN 978-80-7385-138-5.
18. ŠÁMALOVÁ, K., VOJTÍŠEK, P., eds. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Praha: Grada, 2021. 456 s. ISBN 978-80-271-2195-3.
19. ŠIMKOVÁ, S., ed. *Dobrovolníci mění svět: sborník příkladů dobré praxe*. Praha: NIDM MŠMT, 2011. 119 s. ISBN 978-80-87449-15-8.
20. ŠÍN, R. *Medicína katastrof*. Praha: Galén, 2017. 351 s. ISBN 978-80-7492-295-4.
21. TOŠNER, J., SOZANSKÁ, S. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. 149 s. ISBN 80-7367-178-6.
22. VILÁŠEK, J., FUS, J. *Krizové řízení v ČR na počátku 21. století*. 2. upr. vyd. Praha: Karolinum, 2022. 268 s. ISBN 978-80-246-5498-0.
23. VRÁŽELOVÁ, L., TRUHLÁŘOVÁ, Z., eds. *Sociální práce v mimořádných podmínkách*. Praha: MPSV, 2021. 58 s. Sešit sociální práce, č. 9/2021. ISBN 978-80-7421-247-5.

### **Elektronické zdroje**

1. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA. *Dobrovolnictví do pandemie* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2021 [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<https://vlada.gov.cz/cz/ppov/rnno/aktuality/dobrovolnictvi-v-dobe-pandemie-186095/>>.
2. DOBROVOLNÍK.CZ. *O dobrovolnictví* [online]. Praha: Hestia, 2025 [cit. 2025-09-18]. Dostupné z WWW: <<https://www.dobrovolnik.cz/>>.

3. DOSTÁL, J., J. TOŠNER, M. ČERNÁ. *Ekonomická hodnota dobrovolnictví v teorii a praxi* [online]. Praha: Hestia, 2014 [cit. 2026-02-22]. Dostupné z WWW: <<https://www.dobrometr.cz/zprava.pdf>>.
4. IAVE – INTERNATIONAL ASSOCIATION FOR VOLUNTEER EFFORT. *The Universal Declaration on Volunteering* [online]. Amsterdam, 2001 [cit. 2025-09-20]. Dostupné z WWW: <<https://www.iave.org/what-we-do/advocacy/universal-declaration>>.
5. INTERNATIONAL FEDERATION OF RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES (IFRC). *Protect, promote and recognize: volunteering in emergencies* [online]. Geneva: IFRC, 2021 [cit. . 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <[https://preparecenter.org/wp-content/sites/default/files/protect\\_promote\\_recognize.pdf](https://preparecenter.org/wp-content/sites/default/files/protect_promote_recognize.pdf)>.
6. KURFÜRSTOVÁ, Petra. *Význam dobrovolnictví v sociálních a zdravotnických zařízeních* [online]. Olomouc, 2012 [cit. 2026-02-22]. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta. Vedoucí diplomové práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D. Dostupné z WWW: <<https://theses.cz/id/mou5ap/>>.
7. LUSKOVÁ, D., Š. LUSKOVÁ. *Dobrovolnictví v sociálních službách* [online]. Praha: Hestia, 2012 [cit. 2026-02-20]. Dostupné z WWW: <<https://www.hest.cz/cdn/public/001597.pdf>>.
8. MÁSLA, Dalibor. *Význam dobrovolnictví a strategie náboru a udržení dobrovolníků u vybraných organizací poskytujících sociální služby* [online]. Brno, 2020 [cit. 2026-02-22]. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Pavel Horák, Ph.D. Dostupné z WWW: <<https://is.muni.cz/th/p966e/>>.
9. MATULAYOVÁ, T., P. JURNÍČKOVÁ, B. ČERNOCHOVÁ. Management dobrovolníků v sociálních službách. *Fórum sociální práce* [online]. 2023, roč. 2023, č. 1–2, s. 97–107 [cit. 2026-02-20]. ISSN 2336-6664. Dostupné z WWW: <<http://hdl.handle.net/20.500.11956/193647>>.
10. PAVELKOVÁ, Petra. *Přípravenost vybraných poskytovatelů sociálních služeb na vznik mimořádných událostí se zaměřením na epidemiologickou situaci COVID-19* [online]. České Budějovice, 2022 [cit. 2026-02-20]. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí diplomové práce: Ing. Aleš Kudlák, Ph.D. Dostupné z WWW: <<https://theses.cz/id/u71qis/>>.

11. WILSON, J. Volunteering. *Annual Review of Sociology* [online]. 2000, vol. 26, s. 215–240 [cit. 2025-09-18]. ISSN 0360-0572. Dostupné z WWW: <<https://www.annualreviews.org/content/journals/10.1146/annurev.soc.26.1.215>>.

### **Legislativní dokumenty**

1. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA. Vyhláška č. 380/2002 Sb., k přípravě a provádění úkolů ochrany obyvatelstva. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2026-01-20]
2. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-24].
3. ČESKO. Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě). In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2025-09-19].
4. ČESKO. Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů. In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-12].
5. ČESKO. Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer, [cit. 2026-02-12].

## Seznam tabulek

1 TABULKA: DISTRIBUCE A NÁVRATNOST .....	35
--	----

## Seznam grafů

GRAF 1: PROFESNÍ SLOŽENÍ RESPONDENTŮ .....	39
GRAF 2: DÉLKA PRAXE RESPONDENTŮ.....	40
GRAF 3: TYPOLOGIE ZAPOJENÝCH ORGANIZACÍ PODLE ZŘIZOVATELE .....	41
GRAF 4: DRUHY POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....	42
GRAF 5: REGIONÁLNÍ PŮSOBIŠTĚ ZAPOJENÝCH ORGANIZACÍ .....	43
GRAF 6: ŽKUŠENOST ORGANIZACE S MIMOŘÁDNOU UDÁLOSTÍ V POSLEDNÍCH 10 LETECH .....	44
GRAF 7: ZAPOJENÍ DOBROVOLNÍKŮ DO ŘEŠENÍ MIMOŘÁDNE UDÁLOSTI .....	45
GRAF 8: TYPY MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ SE ZAPOJENÍM DOBROVOLNÍKŮ .....	46
GRAF 9: OBLASTI ZAPOJENÍ DOBROVOLNÍKŮ BĚHEM MIMOŘÁDNE.....	47
GRAF 10: TYPOLOGIE ZAPOJENÝCH DOBROVOLNÍKŮ.....	48
GRAF 11: ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ KOORDINACE DOBROVOLNÍKŮ .....	50
GRAF 12: BARIÉRY PŘI ZAPOJOVÁNÍ DOBROVOLNÍKŮ BĚHEM MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ .....	51
GRAF 13 : CELKOVÉ HODNOCENÍ PŘÍNOSU DOBROVOLNÍKŮ PRO ORGANIZACI .....	53
GRAF 14: MÍRA DOPORUČENÍ DOBROVOLNICKÉHO ZAPOJENÍ OSTATNÍM POSKYTOVATELŮM .....	54
GRAF 15: DŮVODY NEZAPOJENÍ DOBROVOLNÍKŮ BĚHEM MIMOŘÁDNÝCH UDÁLOSTÍ.....	57
GRAF 16: PODMÍNKY PRO BUDOUCÍ ZAPOJENÍ DOBROVOLNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	59
GRAF 17: PREFEROVANÉ CHARAKTERISTIKY DOBROVOLNÍKŮ Z POHLEDU ORGANIZACÍ.....	61
GRAF 18: OBEČNÝ POSTOJ RESPONDENTŮ K ZAPOJENÍ DOBROVOLNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	62

## **Seznam příloh**

Příloha č. I. Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

Příloha č. II. Seznam oslovených poskytovatelů sociálních služeb

## **Přílohy**

Příloha č. I: Dotazník pro pracovníky v sociálních službách

### **Zapojení dobrovolníků u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí**

Vážení pracovníci a pracovnice poskytovatelů sociálních služeb,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci na téma „Role dobrovolnictví u poskytovatelů sociálních služeb během mimořádných událostí“.

Cílem výzkumu je zmapovat zapojení dobrovolníků do sociálních služeb při mimořádných událostech a identifikovat přínosy i překážky této spolupráce. Vaše zkušenosti jsou pro výzkum velmi cenné, a to i v případě, že Vaše organizace s dobrovolníky dosud nespolupracovala.

Účast na výzkumu je dobrovolná. Dotazník je zcela anonymní a získané výsledky budou využity výhradně pro účely zpracování bakalářské práce. Vyplnění dotazníku zabere přibližně 8-10 minut.

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu věnovanou vyplnění tohoto dotazníku.  
Nikola Kuřilová, studentka VŠERS

#### **ČÁST I: Základní informace a zkušenosti s mimořádnými událostmi**

1. Jaká je Vaše pracovní pozice u poskytovatele sociálních služeb?

- a) Pracovník v sociálních službách
- b) Sociální pracovník
- c) Vedoucí pracovník
- d) Jiné:

2. Jak dlouho působíte v oblasti sociálních služeb?

- a) Méně než 1 rok
- b) 1–5 let
- c) 6–10 let
- d) Více než 10 let

3. Jaký je typ Vaší organizace podle zřizovatele?

- a) Veřejná (např. obecní, krajská)
- b) Nezisková / církevní
- c) Soukromá

4. Jaký je převažující druh sociálních služeb, které Vaše organizace poskytuje? (V případě více služeb vyberte tu, která je pro Vaši organizaci hlavní.)

- a) Pobytové služby (např. domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem)
- b) Ambulantní služby (např. denní stacionáře, sociálně aktivizační služby)
- c) Terénní služby (např. pečovatelská služba, osobní asistence)
- d) Jiné

5. V jakém kraji působí Vaše organizace? (Vyberte jednu možnost)

- a) Praha
- b) Středočeský kraj
- c) Jihočeský kraj
- d) Plzeňský kraj
- e) Karlovarský kraj
- f) Ústecký kraj
- g) Liberecký kraj
- h) Královéhradecký kraj
- i) Pardubický kraj
- j) Kraj Vysočina
- k) Jihomoravský kraj
- l) Olomoucký kraj
- m) Zlínský kraj
- n) Moravskoslezský kraj

6. Setkala se Vaše organizace v posledních 10 letech s mimořádnou událostí (např. epidemie, povodeň, evakuace), která významně ovlivnila provoz organizace?

- a) Ano (pokračujte k otázce č.7)
- b) Ne (přejděte přímo k části III)
- c) Nevím / nejsem si jistý/á (přejděte přímo k části III)

(Tato část je určena respondentům, kteří v otázce 6 odpověděli „Ano“.)

7. Byli do řešení mimořádné události nebo krizové situace zapojeni dobrovolníci?

- a) Ano (pokračujte k části II)
- b) Ne (přejděte přímo k části III)
- c) Nevím / nejsem si jistý/á (přejděte přímo k části III)

## **Část II: Zkušenosti se zapojením dobrovolníků během mimořádných událostí**

(Tuto část vyplňují pouze respondenti, kteří v otázce č. 7 odpověděli „Ano“)

8. Jakého typu mimořádné události se zapojení dobrovolníků týkalo? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

- a) Přírodní událost (např. povodně, silná vichřice, sněhová kalamita)
- b) Epidemie / pandemie (např. COVID-19)
- c) Technologická událost (např. regionální výpadek elektřiny, únik nebezpečných látek)
- d) Provozní havárie nebo požár v zařízení (např. evakuace budovy, výpadek energií)
- e) Jiné:

9. V jakých oblastech se dobrovolníci zapojili? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

- a) Přímá pomoc klientům (péče, asistence, doprovod)
- b) Administrativní a organizační podpora
- c) Logistická podpora (doprava, distribuce materiálu)
- d) Psychosociální podpora klientům nebo personálu
- e) Vzdělávací nebo osvětové aktivity
- f) Jiné:

10. Jaké typy dobrovolníků byly během mimořádné události zapojeny? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

- a) Studenti
- b) Zdravotničtí pracovníci
- c) Pedagogové
- d) Psychologové / terapeuti

- e) Administrativní pracovníci
- f) Laická veřejnost bez odborného zaměření
- g) Senioři
- h) Jiné:

11. Jakým způsobem byla koordinace dobrovolníků zajištěna? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

- a) Interně v rámci organizace
- b) Ve spolupráci s jinou organizací (např. nestátní nezisková organizace, dobrovolnické centrum)
- c) Ve spolupráci s orgány veřejné správy (např. krizový štáb)
- d) Jiné:

12. S jakými největšími překážkami jste se setkal(a) při zapojování dobrovolníků? (Vyberte maximálně tři možnosti)

- a) Nedostatečně vymezená právní odpovědnost a kompetence dobrovolníků
- b) Nedostatek zkušeností s řízením dobrovolníků
- c) Problémy s koordinací a komunikací
- d) Nedostatečné školení nebo příprava dobrovolníků
- e) Nedostatek vhodných dobrovolníků
- f) Administrativní zátěž
- g) Bezpečnostní nebo odpovědnostní rizika (např. úraz, pojištění, odpovědnost za škodu)
- h) Nedostatečné finanční nebo materiální zabezpečení
- i) Odpor ze strany stálého personálu
- j) Nezájem dobrovolníků
- k) Žádné významné překážky
- l) Jiné:

13. Jak byste ohodnotil(a) přínos dobrovolníků pro Vaši organizaci během mimořádných událostí? (1 = velmi malý, 5 = velmi velký)

- a) 1 – Velmi malý přínos
- b) 2 – Spíše malý přínos
- c) 3 – Ani malý, ani velký přínos

- d) 4 – Spíše velký přínos
- e) 5 – Velmi velký přínos

14. Do jaké míry byste doporučil(a) zapojení dobrovolníků ostatním poskytovatelům sociálních služeb během mimořádných událostí? (1 = vůbec nedoporučil(a), 5 = rozhodně doporučil(a))

- a) 1 – Vůbec nedoporučil(a)
- b) 2 – Spíše nedoporučil(a)
- c) 3 – Ani bych nedoporučil(a), ani doporučil(a)
- d) 4 – Spíše doporučil(a)
- e) 5 – Rozhodně doporučil(a)

15. Co by podle Vás nejvíce pomohlo zefektivnit zapojení dobrovolníků v budoucnu?

(Otevřená otázka) .....

### **ČÁST III: Důvody absence dobrovolníků a podmínky budoucího zapojení**

(Tuto část vyplňují respondenti, kteří v otázce 6 nebo 7 odpověděli „Ne“ či „Nevím“, a také ti, kteří dokončili ČÁST II)

16. Jaké jsou hlavní důvody, proč Vaše organizace dobrovolníky během mimořádných událostí nezapojila nebo jejich zapojení dosud nezvažovala? (Vyberte maximálně tři možnosti)

- a) Nevníмали jsme potřebu zapojení dobrovolníků
- b) Neměli jsme zkušenosti s řízením dobrovolníků
- c) Nedostatek času na organizaci zapojení dobrovolníků
- d) Nejasně vymezená právní odpovědnost dobrovolníků
- e) Obavy a bezpečnost klientů nebo zaměstnanců
- f) Administrativní zátěž
- g) Nedostatek informací o možnostech zapojení
- h) Preferovali jsme zapojení vlastního personálu

17. Za jakých podmínek by Vaše organizace zvažovala zapojení dobrovolníků během budoucích mimořádných událostí? (Vyberte všechny relevantní možnosti)

- a) Jasně vymezená právní odpovědnost a kompetence dobrovolníků
- b) Dostatečná příprava a školení
- c) Koordinace zajištěna externím subjektem (např. dobrovolnické centrum, krizový štáb)
- d) Finanční nebo materiální podpora
- e) Jasně definované role a úkoly
- f) Dostatečný počet vhodných dobrovolníků
- g) Pozitivní zkušenosti jiných organizací
- h) Jiné:

18. Měla by Vaše organizace při budoucím zapojení dobrovolníků preference ohledně jejich charakteristik? (Vyberte všechny relevantní možnosti.)

- a) Věk
- b) Pohlaví
- c) Odborné vzdělání nebo profesní zaměření
- d) Předchozí zkušenost s dobrovolnictvím
- e) Specifické dovednosti
- f) Nemám žádné preference
- g) Jiné:

19. Jaký je Váš obecný postoj k zapojení dobrovolníků v sociálních službách i mimo mimořádné události? (1 = velmi negativní, 5 = velmi pozitivní)

- a) 1 – Velmi negativní
- b) 2 – Spíše negativní
- c) 3 – Neutrální
- d) 4 – Spíše pozitivní
- e) 5 – Velmi pozitivní

20. Máte další komentáře nebo doporučení týkající se zapojování dobrovolníků během mimořádných událostí?

(Otevřená otázka) .....

Příloha č. II: Seznam oslovených poskytovatelů sociálních služeb

	<b>Název poskytovatele – služba (město/lokality)</b>	<b>Status</b>
1	ADP-ANNA – Domov pro seniory a odlehčova	Doručeno
2	ADP-ANNA – Pečovatelská služba (Rychnov nad Kněžnou)	Doručeno
3	ADP Luňáková – Pečovatelská služba (Letohrad)	Doručeno
4	Agentura Sluníčko – Sociální služby (Litoměřice)	Doručeno
5	AHC Odlehčovací centrum Vizovice, z.ú. – Odlehčovací služby (Vizovice)	Doručeno
6	AHC Senior centrum Stříbro (Stříbro)	Doručeno
7	AHC Senior centrum (Malá Čermná)	Doručeno
8	APLA Jižní Čechy, z.ú. (Tábor)	Doručeno
9	Archa Borovany – Pečovatelská služba (Borovany)	Doručeno
10	Armáda spásy – Azylový dům Patronus pro muže a ženy (Plzeň)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
11	Armáda spásy – Azylový dům pro matky s dětmi Jirkov	Doručeno
12	Armáda spásy – Azylový dům pro matky s dětmi (Přerov)	Doručeno
13	Armáda spásy – Azylový dům pro muže (Karlovy Vary)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
14	Armáda spásy – Azylový dům Tusarova (Praha)	Doručeno
15	Armáda spásy – Domov Přístav (Praha)	Doručeno
16	Armáda spásy – Domov s podporou (Šumperk)	Doručeno
17	Armáda spásy – Prevence bezdomovectví (Brno)	Doručeno
18	Armáda spásy – SAS pro seniory a osoby se ZP (Ostrava)	Doručeno
19	Armáda spásy – Výdej stravy (Ostrava)	Doručeno
20	ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se ZP, z.ú. (České Budějovice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
21	Arreta, z.ú. – Domov (Smečno)	Doručeno
22	Barevné domky Hajnice – Domov se zvláštním režimem (Hajnice)	Doručeno
23	Barevné domky Hajnice – Chráněné bydlení (Hajnice)	Doručeno

24	Barevné domky Hajnice – Sociálně terapeutická dílna (Hajnice)	Doručeno
25	Barevné domky Hajnice – Sociální rehabilitace (Hajnice)	Doručeno
26	Blízký soused, z.s. – SAS pro rodiny s dětmi (Plzeň)	Doručeno
27	Borůvka Borovany, z.s. (Borovany)	Doručeno
28	Centrom – NZDM Radvanice (Ostrava-Radvanice)	Doručeno
29	Centrum Bazalka (České Budějovice)	Doručeno
30	Centrum Dobrého Pastýře, z.ú. (Heřmanice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
31	Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – Krizové centrum (Chotěboř)	Doručeno
32	Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – Sociální služby (Chrudim)	Doručeno
33	Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – Krizové centrum (Svitavy)	Doručeno
34	Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – Krizové centrum (Žamberk)	Doručeno
35	Centrum Pohoda (Frýdek-Místek)	Doručeno
36	Centrum Protěž, z.ú. (Praha)	Doručeno
37	Centrum pro dětský sluch Tamtam, o.p.s. (Praha)	Doručeno
38	Centrum pro rodinu a sociální péči – Osobní asistence (Hodonín)	Doručeno
39	Centrum pro rodinu a sociální péči – Stacionář Vlastovka (Hodonín)	Doručeno
40	Centrum sociálních služeb Brno – Denní stacionář Domino (Brno)	Doručeno
41	Centrum sociálních služeb Brno – Denní stacionář Domovka (Brno)	Doručeno
42	Centrum sociálních služeb Brno – Odlehčovací služba Respit (Brno)	Doručeno
43	Centrum sociálních služeb Děčín – Azylový dům (Děčín)	Doručeno
44	Centrum sociálních služeb Děčín – Denní stacionář DOMINO (Děčín)	Doručeno
45	Centrum sociálních služeb Děčín – Domov se zvláštním režimem (Děčín)	Doručeno
46	Centrum sociálních služeb Děčín – Chráněné bydlení (Děčín)	Doručeno
47	Centrum sociálních služeb Děčín – Pečovatelská služba (Děčín)	Doručeno
48	Centrum sociálních služeb Domažlice – Domov Černovice (Černovice)	Doručeno

49	Centrum sociálních služeb Hradec Králové (Hradec Králové)	Doručeno
50	Centrum sociálních služeb Jablonec nad Nisou – Sociální služby (Jablonec nad Nisou)	Doručeno
51	Centrum sociálních služeb Jih – Odlehčovací služba (Ostrava-Jih)	Doručeno
52	Centrum sociálních služeb Jih – Pečovatelská služba (Ostrava-Jih)	Doručeno
53	Centrum sociálních služeb Pardubice – Domov u Kostelíčka (Pardubice)	Doručeno
54	Centrum sociálních služeb Poděbrady – Pobočka Lysá nad Labem (Lysá nad Labem)	Doručeno
55	Centrum sociálních služeb Poděbrady – Pobočka Městec Králové (Městec Králové)	Doručeno
56	Centrum sociálních služeb Poděbrady – Pobočka Nymburk (Nymburk)	Doručeno
57	Centrum sociálních služeb Poděbrady – Sociální služby (Poděbrady)	Doručeno
58	Centrum sociálních služeb Prostějov – Odlehčovací práce (Prostějov)	Doručeno
59	Centrum sociálních služeb Prostějov – Pečovatelská služba (Prostějov)	Doručeno
60	Centrum sociálních služeb Prostějov – Stacionář Pivoňka (Prostějov)	Doručeno
61	Centrum sociálních služeb Znojmo – Centrum denních služeb (Znojmo)	Doručeno
62	Centrum sociálních služeb Znojmo – Domov pro seniory (Znojmo)	Doručeno
63	Centrum sociálních služeb Znojmo – Nízkoprahové denní centrum (Znojmo)	Doručeno
64	Centrum sociálních služeb Znojmo – Noclehárna (Znojmo)	Doručeno
65	Centrum sociálních služeb Znojmo – Odborné sociální poradenství (Znojmo)	Doručeno
66	Centrum sociálních služeb Znojmo – Pečovatelská služba (Znojmo)	Doručeno
67	Centrum sociálních služeb (Nebošice)	Doručeno
68	Centrum sociálních služeb – PSB (Jindřichův Hradec)	Doručeno
69	Centrum sociální a ošetrovatelské pomoci (Praha 5)	Doručeno
70	Centrum zdravotní a sociální péče – Pečovatelská služba (Liberec)	Doručeno
71	Český červený kříž Beroun – Azylový dům Berounka (Beroun)	Doručeno
72	Český červený kříž Brno – Odlehčovací služba (Brno)	Doručeno
73	Český červený kříž Kladno – Azylový dům (Kladno)	Doručeno

74	Český červený kříž Louny – Azylový dům pro muže (Louny)	Doručeno
75	Český červený kříž Mělník – Domácí ošetrovatelská péče Alice (Mělník)	Doručeno
76	Český červený kříž Praha 9 – Domov se zvláštním režimem Hejnická (Praha 9)	Doručeno
77	Český červený kříž Praha 9 – Dům sociálních služeb Bojčenkova (Praha 9)	Doručeno
78	Český červený kříž Praha 9 – Gerocentrum Slunné stáří (Praha 9)	Doručeno
79	Český červený kříž Praha 1 – Linka Lia (Praha 1)	Doručeno
80	Český červený kříž Praha 9 – Pečovatelská služba (Praha 9)	Doručeno
81	Český červený kříž Prachatice – Krizové a poradenské centrum VRBA (Prachatice)	Doručeno
82	Český červený kříž Prachatice – SAS pro rodiny s dětmi KRYSTAL (Prachatice)	Doručeno
83	Český červený kříž Svitavy – Azylový dům pro matky s dětmi (Svitavy)	Doručeno
84	Český červený kříž Tachov – Pečovatelská služba (Tachov)	Doručeno
85	Český červený kříž (Prachatice)	Doručeno
86	Český červený kříž – Agentura domácí péče Alice (České Budějovice)	Doručeno
87	Demosthenes – Dětské centrum (Ústí nad Labem)	Doručeno
88	Dětské centrum Kladno – Sociálně aktivizační služba (Kladno)	Doručeno
89	Diakonie Beránek (Liberec)	Doručeno
90	Diakonie ČCE – Chráněné bydlení Duběnka (Dubňany)	Doručeno
91	Diakonie ČCE – Středisko Černý Most (Praha)	Doručeno
92	Dobromysl – Denní stacionář (Beroun)	Doručeno
93	Dobromysl – Denní stacionář (Hořovice)	Doručeno
94	Dobromysl – Denní stacionář (Praha-Zbraslav)	Doručeno
95	Dobromysl – Denní stacionář (Rakovník)	Doručeno
96	Dokořán, z.s. (Jablonec nad Nisou)	Doručeno
97	Domovy Klas – Domov pro seniory (Chrášťany)	Doručeno
98	Domovy Klas – Domov pro seniory (Temelín)	Doručeno

99	Domovy Na Třešňovce – Domov důchodců (Česká Skalice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
100	Domov Barbora (Kutná Hora)	Doručeno
101	Domov důchodců Police nad Metují (Police nad Metují)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
102	Domov Plus (Kaplice)	Doručeno
103	Domov pro seniory Blatná (Blatná)	Doručeno
104	Domov pro seniory Jasenka (Vsetín)	Doručeno
105	Domov pro seniory Samanit (Jablonec nad Nisou)	Doručeno
106	Domov pro seniory Světlo (Drhovle)	Doručeno
107	Domov pro seniory Světlo – Pobočka Písek (Písek)	Doručeno
108	Domov pro seniory Vítkov (Vítkov)	Doručeno
109	Domov Rakovice – Domov se zvláštním režimem (Rakovice)	Doručeno
110	Domov seniorů Pohoda Chválkovice (Olomouc)	Doručeno
111	Domov seniorů sv. Kříže (Kroměříž)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
112	Domov se zvláštním režimem Vítkov (Vítkov)	Doručeno
113	Domov sociální péče Tmavý Důl (Hajnice)	Doručeno
114	Domov sv. Karla Boromejského (Praha)	Doručeno
115	Domov u rybníka – Aktivizační dílna ( Víceměřice)	Doručeno
116	Domov u rybníka – Chráněné bydlení ( Víceměřice)	Doručeno
117	Domov Větrný mlýn Skalička (Skalička)	Doručeno
118	Domov Zběšičky – Denní a týdenní stacionář Duha (Zběšičky)	Doručeno
119	Domov Žlutý Petrklíč, z.s. – Sociální služby (Louny)	Doručeno
120	DUHA o.p.s. – Domov pro seniory (Nová Paka)	Doručeno
121	DUHA o.p.s. – Pečovatelská služba (Nová Paka)	Doručeno
122	DUHA o.p.s. – Pobytová odlehčovací služba (Nová Paka)	Doručeno
123	Dům sv. Antonína (Moravské Budějovice)	Doručeno

124	Dům sv. Františka – Chráněné bydlení (Veselí nad Lužnicí)	Doručeno
125	Eden Senior House (Karlovy Vary)	Doručeno
126	Emin zámek, p.o. (Šanov)	Doručeno
127	Foris Gratia - Kotva, s.r.o. – Domov se zvláštním režimem (Strakonice)	Doručeno
128	Foris Gratia - Kotva, s.r.o. – Domov se zvláštním režimem (Vacov)	Doručeno
129	Global Partner (Brno)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
130	Global Partner (Dašice)	Doručeno
131	Global Partner (Frýdlant nad Ostravicí)	Doručeno
132	Global Partner (Hazlov)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
133	Global Partner (Liberec)	Doručeno
134	Global Partner (Praha)	Doručeno
135	Global Partner (Rokycany)	Doručeno
136	Charita Beroun – Denní centrum (Beroun)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
137	Charita Beroun – Domov sv. Anežky České (Beroun)	Doručeno
138	Charita Beroun – Pečovatelská služba (Beroun)	Doručeno
139	Charita Beroun – Sociální aktivizace (Beroun)	Doručeno
140	Charita České Budějovice – Osobní asistence (České Budějovice)	Doručeno
141	Charita České Budějovice – Pečovatelská služba (České Budějovice)	Doručeno
142	Charita Český Krumlov – NZDM Depo (Kaplice)	Doručeno
143	Charita Český Krumlov – NZDM Molo (Velešín)	Doručeno
144	Charita Český Krumlov – Pečovatelská služba (Český Krumlov)	Doručeno
145	Charita Český Krumlov – Ředitel (Český Krumlov)	Doručeno
146	Charita Český Krumlov – Terénní program Kompas (Český Krumlov)	Doručeno
147	Charita Český Krumlov – Vedoucí PS (Český Krumlov)	Doručeno
148	Charita Havlíčkův Brod – Astra, denní centrum pro seniory (Humpolec)	Doručeno

149	Charita Havlíčkův Brod – Centrum sociálních služeb Petrklíč (Havlíčkův Brod)	Doručeno
150	Charita Havlíčkův Brod – eNCéčko (NZDM) (Havlíčkův Brod)	Doručeno
151	Charita Havlíčkův Brod – Chráněné bydlení Petrklíč (Havlíčkův Brod)	Doručeno
152	Charita Havlíčkův Brod – Nízkoprahový klub BAN! (Havlíčkův Brod)	Doručeno
153	Charita Havlíčkův Brod – Odlehčovací služby (Havlíčkův Brod)	Doručeno
154	Charita Havlíčkův Brod – Osobní asistence (Havlíčkův Brod)	Doručeno
155	Charita Havlíčkův Brod – Středisko rané péče (Havlíčkův Brod)	Doručeno
156	Charita Havlíčkův Brod – Šipka, SAS pro rodiny s dětmi (Havlíčkův Brod)	Doručeno
157	Charita Hodonín – Pečovatelská služba (Bučovice)	Doručeno
158	Charita Horažďovice – Pečovatelská služba (Horažďovice)	Doručeno
159	Charita Hradec Králové – Azylový dům (Hradec Králové)	Doručeno
160	Charita Hradec Králové – Domov pro matky s dětmi (Hradec Králové)	Doručeno
161	Charita Hradec Králové – Dům Matky Terezy (Hradec Králové)	Doručeno
162	Charita Chrudim – Občanská poradna a poradenství pro pečující (Chrudim)	Doručeno
163	Charita Chrudim – Osobní asistence (Chrudim)	Doručeno
164	Charita Chrudim – Pečovatelská služba (Chrudim)	Doručeno
165	Charita Karlovy Vary – Denní stacionář (Karlovy Vary)	Doručeno
166	Charita Liberec – Domov sv. Moniky (Liberec)	Doručeno
167	Charita Litoměřice – Pečovatelská služba (Litoměřice)	Doručeno
168	Charita Lovosice – Terénní služba (Lovosice)	Doručeno
169	Charita Most – Azylový dům (Duchcov)	Doručeno
170	Charita Nové Hrady u Skutče – Denní stacionář (Nové Hrady u Skutče)	Doručeno
171	Charita Nymburk – Nízkoprahové denní centrum (Nymburk)	Doručeno
172	Charita Opava – Mraveneček, denní stacionář (Opava)	Doručeno
173	Charita Ostrava – Denní stacionář P. Marie ustavičné pomoci (Ostrava)	Doručeno

174	Charita Ostrava – Charitní dům sv. Alžběty, denní centrum (Ostrava)	Doručeno
175	Charita Pardubice – Cesta (NZDM) (Pardubice)	Doručeno
176	Charita Pardubice – Osobní asistence (Pardubice)	Doručeno
177	Charita Pardubice – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (Pardubice)	Doručeno
178	Charita Pelhřimov – Domácí hospicová péče Iris (Pelhřimov)	Doručeno
179	Charita Pelhřimov – Pečovatelská služba (Pelhřimov)	Doručeno
180	Charita Písek – Osobní asistence (Písek)	Doručeno
181	Charita Praha – Domov sv. Václava (Praha)	Doručeno
182	Charita Praha 4 – Sociální služby (Praha)	Doručeno
183	Charita Prachatice-Vimperk – Pečovatelská služba (Vimperk)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
184	Charita Příbram – Denní stacionář (Příbram)	Doručeno
185	Charita Rokycany – Denní stacionář Pohodička (Rokycany)	Doručeno
186	Charita Strakonice (pracovník)	Doručeno
187	Charita Strakonice – Osobní asistence (Strakonice)	Doručeno
188	Charita Sušice – Odlehčovací služby (Kašperské Hory)	Doručeno
189	Charita Svitavy – Pečovatelská služba (Svitavy)	Doručeno
190	Charita Svitavy – Světlanka, centrum denních služeb (Svitavy)	Doručeno
191	Charita Tábor – Adiktologická poradna Auritus (Tábor)	Doručeno
192	Charita Teplice – SAS Agapé II (Teplice)	Doručeno
193	Charita Týn nad Vltavou – Pečovatelská služba (Týn nad Vltavou)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
194	Charita Uherské Hradiště – Azylové bydlení Cusanus (Uherské Hradiště)	Doručeno
195	Charita Uherské Hradiště – Azylový dům sv. Vincence (Uherské Hradiště)	Doručeno
196	Charita Uherské Hradiště – Centrum denních služeb pro seniory (Uherské Hradiště)	Doručeno
197	Charita Uherské Hradiště – Centrum duševního zdraví (Uherské Hradiště)	Doručeno
198	Charita Uherské Hradiště – Centrum svaté Sárý (Uherské Hradiště)	Doručeno

199	Charita Uherské Hradiště – Denní centrum svaté Ludmily (Uherské Hradiště)	Doručeno
200	Charita Uherské Hradiště – Domácí pečovatelská služba (Uherské Hradiště)	Doručeno
201	Charita Uherské Hradiště – Charitní domov (Hluk)	Doručeno
202	Charita Uherské Hradiště – Chráněné bydlení Ulita (Uherské Hradiště)	Doručeno
203	Charita Uherské Hradiště – Labyrint (Uherské Hradiště)	Doručeno
204	Charita Uherské Hradiště – Nízkoprahové denní centrum Cusanus (Uherské Hradiště)	Doručeno
205	Charita Uherské Hradiště – NZDM TULiP (Uherské Hradiště)	Doručeno
206	Charita Uherské Hradiště – Osobní asistence (Uherské Hradiště)	Doručeno
207	Charita Uherské Hradiště – Terapeutická dílna Klíček (Uherské Hradiště)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
208	Charita Ústí nad Orlicí – SAS pro rodiny s dětmi (Ústí nad Orlicí)	Doručeno
209	Charita Ústí nad Orlicí – Sociálně terapeutické dílny Miriam (Ústí nad Orlicí)	Doručeno
210	Charita Valašské Meziříčí – Azylový dům pro matky s dětmi (Valašské Meziříčí)	Doručeno
211	Charita Valašské Meziříčí – Denní centrum (Valašské Meziříčí)	Doručeno
212	Charita Valašské Meziříčí – Osobní asistence (Valašské Meziříčí)	Doručeno
213	Charita Valašské Meziříčí – Pečovatelská služba (Kelč)	Doručeno
214	Charita Valašské Meziříčí – SASanky (Valašské Meziříčí)	Doručeno
215	Charita Valašské Meziříčí – Sociální rehabilitace Amika (Valašské Meziříčí)	Doručeno
216	Charita Valašské Meziříčí – Stacionář Radost (Valašské Meziříčí)	Doručeno
217	Charita Valašské Meziříčí – Terénní služba Domino (Valašské Meziříčí)	Doručeno
218	Charita Vlašim – Denní stacionář u Kapličky (Vlašim)	Doručeno
219	Charita Vsetín – Pečovatelská služba (Vsetín)	Doručeno
220	Charita Vyškov – Centrum denních služeb (Vyškov)	Doručeno
221	Charita Vyškov – Odlehčovací služby (Vyškov)	Doručeno
222	Charita Žďár nad Sázavou (Bystřice nad Pernštejnem)	Doručeno
223	Charita Žďár nad Sázavou – Odlehčovací služba (Velké Meziříčí)	Doručeno

224	Charita Žďár nad Sázavou – Osobní asistence (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
225	Charita Žďár nad Sázavou – Pečovatelská služba (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
226	Charitní domov Moravec (Moravec)	Doručeno
227	Chelčický domov sv. Linharta, o.p.s. – Sociálně terapeutické služby (Chelčice)	Doručeno
228	Chelčický domov sv. Linharta, o.p.s. – Sociální rehabilitace (Chelčice)	Doručeno
229	Chráněné bydlení Vítkov (Vítkov)	Doručeno
230	Intervenční centrum (České Budějovice)	Doručeno
231	IQ Roma servis, z.s. – Sociální služby (Brno)	Doručeno
232	Jihoměstská sociální a.s. – Odlehčovací centrum a Domov pro seniory (Praha 11)	Doručeno
233	Jihoměstská sociální a.s. – Terénní pečovatelská služba (Praha 11)	Doručeno
234	Klubík štěstí – Denní stacionář (Hradec Králové)	Doručeno
235	Klub Klokánek – Denní stacionář (Pardubice)	Doručeno
236	Klub v 9 – Centrum pro podporu duševního zdraví (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
237	Kolpingova rodina Praha 8 (Praha)	Doručeno
238	Kolpingova rodina Smečno – Odlehčovací služba (Smečno)	Doručeno
239	Kolpingova rodina Smečno – Raná péče (Smečno)	Doručeno
240	Ledax o.p.s. – Pečovatelská služba (České Budějovice)	Doručeno
241	Ledax o.p.s. – Pečovatelská služba (Dačice)	Doručeno
242	Ledax o.p.s. – Pečovatelská služba (Jindřichův Hradec)	Doručeno
243	Ledax o.p.s. – Pečovatelská služba (Trhové Sviny)	Doručeno
244	Ledax o.p.s. – Pečovatelská služba (Týn nad Vltavou)	Doručeno
245	Letní dům – Služba Doma v rodině (Praha)	Doručeno
246	Letní dům – Služba Kousek domova (Praha)	Doručeno
247	Logo z.s. – Logo lidem oporou (Brno)	Doručeno
248	Městská pečovatelská služba Louny – Denní stacionář (Louny)	Doručeno

249	Městská pečovatelská služba Louny – Pečovatelská služba (Louny)	Doručeno
250	Městské středisko sociálních služeb Marie (Náchod)	Doručeno
251	Městský ústav sociálních služeb Klatovy – Pečovatelská služba (Klatovy)	Doručeno
252	Městský ústav sociálních služeb Strakonice – Domov se zvláštním režimem (Strakonice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
253	MIKASA z.s. – Denní stacionář (Ostrava)	Doručeno
254	Naděje – Dům pokojného stáří Malenovice (Zlín)	Doručeno
255	Naděje – Dům pokojného stáří (Zlín)	Doručeno
256	Naděje – Sociálně terapeutické dílny Letná (Zlín)	Doručeno
257	Nadosah – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Bystřice nad Pernštejnem)	Doručeno
258	Na počátku, o.p.s. – Podpora Na počátku (Brno)	Doručeno
259	Návrat, o.p.s. – Azylový dům pro muže Speramus (Ostrava)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
260	Návrat, o.p.s. – Azylový dům pro ženy a rodiny s dětmi (Ostrava)	Doručeno
261	Nesa – Denní stacionář (Velké Meziříčí)	Doručeno
262	NZDM Zrnko – Charita Vsetín (Vsetín)	Doručeno
263	Občanská poradna Moravské Budějovice (Moravské Budějovice)	Doručeno
264	Občanská poradna Třebíč (Třebíč)	Doručeno
265	Občanské sdružení Martin (Praha)	Nedoručeno/ neaktivní kontakt
266	Oblastní charita Kutná Hora – Pečovatelská služba (Kutná Hora)	Doručeno
267	Oblastní charita Kutná Hora – Středisko Na Sioně (Kutná Hora)	Doručeno
268	Pečovatelky Hustopeče	Doručeno
269	Pečovatelská služba BaaNE (Jižní Čechy)	Doručeno
270	Pečovatelská služba CURARE (Kroměříž)	Doručeno
271	Pečovatelská služba Fialka (Liberec)	Doručeno
272	Pečovatelská služba Frýdek-Místek (Frýdek-Místek)	Doručeno
273	Pečovatelská služba Loučovice – Opора diakonie (Loučovice)	Doručeno

274	Pečovatelská služba Mohelnice (Mohelnice)	Doručeno
275	Pečovatelská služba Žlutice, p.o. (Žlutice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
276	Pečovatelská služba (Napajedla)	Doručeno
277	Pečovatelské centrum Praha 7 – Denní stacionář (Praha 7)	Doručeno
278	Pečovatelské centrum Praha 7 – Odlehčovací služba (Praha 7)	Doručeno
279	Pečovatelské centrum Praha 7 – Služba Holešovice (Praha 7)	Doručeno
280	Pečovatelské centrum Praha 7 – Služba Letná (Praha 7)	Doručeno
281	Penta Hospitals – Nemocnice Volyně (Volyně)	Doručeno
282	Pod Vlčí horou, z.s. – Dětský klub a NZDM (Krásná Lípa)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
283	Pomněnka – Domov se zvláštním režimem (Protivín)	Doručeno
284	Ponorka – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
285	PONTE D22, z.ú. – Osobní asistence (Praha)	Doručeno
286	Pontis Šumperk – Azylový dům (Šumperk)	Doručeno
287	Pontis Šumperk – Centrum pro rodinu DARA (Šumperk)	Doručeno
288	Pontis Šumperk – Nízkoprahový klub Rachot (Šumperk)	Doručeno
289	Pontis Šumperk – Odlehčovací služba (Šumperk)	Doručeno
290	Pontis Šumperk – Pečovatelská služba (Šumperk)	Doručeno
291	Portimo, o.p.s. – Raná péče (Nové Město na Moravě)	Doručeno
292	Portimo, o.p.s. – SAS pro rodiny s dětmi (Nové Město na Moravě)	Doručeno
293	Portimo, o.p.s. – Sociální rehabilitace (Nové Město na Moravě)	Doručeno
294	Promedicus sociální péče (Benešov)	Doručeno
295	Promedicus sociální péče (Třebíč)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
296	Renadi, o.p.s. (Brno)	Doručeno
297	Resort Náš Nový Domov (Říčany)	Doručeno
298	Restart Liberec, z.s. (Liberec)	Doručeno

299	Restart Liberec, z.s. – Sociální služby (Liberec)	Doručeno
300	RKVC Emcéčko, z.s. (Havlíčkův Brod)	Doručeno
301	Rosa – Denní stacionář (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
302	Rybka – Azylový dům pro rodiny s dětmi (Husinec)	Doručeno
303	Santé Havířov – Chráněné bydlení a odlehčovací služba (Havířov)	Doručeno
304	Santé Havířov – Stacionář Mikado (Havířov)	Doručeno
305	Santé Havířov – Stacionář v zahradě (Havířov)	Doručeno
306	Sdružení Podané ruce – Terénní programy (Brno)	Doručeno
307	Senevida (Písek)	Doručeno
308	Senevida / Alzheimer Home Jasmín (Praha)	Doručeno
309	Senevida / Alzheimer Home Klamovka (Praha)	Doručeno
310	Senevida / Alzheimer Home Libeň (Praha)	Doručeno
311	Senevida / Alzheimer Home Loucký Mlýn (Pohled)	Doručeno
312	Senevida / Alzheimer Home Modřany (Praha)	Doručeno
313	Senevida / Alzheimer Home Pracheň (Horažďovice)	Doručeno
314	Senevida / Alzheimer Home (Boskovice)	Doručeno
315	Senevida / Alzheimer Home (Černošice)	Doručeno
316	Senevida / Alzheimer Home (Česká Lípa)	Doručeno
317	Senevida / Alzheimer Home (České Budějovice)	Doručeno
318	Senevida / Alzheimer Home (Český Těšín)	Nedoručeno/ neaktivní kontakt
319	Senevida / Alzheimer Home (Filipov)	Doručeno
320	Senevida / Alzheimer Home (Frýdek-Místek)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
321	Senevida / Alzheimer Home (Havířov)	Doručeno
322	Senevida / Alzheimer Home (Hradec Králové)	Doručeno
323	Senevida / Alzheimer Home (Humpolec)	Doručeno

324	Senevida / Alzheimer Home (Chelčice)	Doručeno
325	Senevida / Alzheimer Home (Chotěboř)	Doručeno
326	Senevida / Alzheimer Home (Chrudim)	Doručeno
327	Senevida / Alzheimer Home (Jablunkov)	Doručeno
328	Senevida / Alzheimer Home (Jihlava)	Doručeno
329	Senevida / Alzheimer Home (Karlovy Vary)	Doručeno
330	Senevida / Alzheimer Home (Kolín)	Doručeno
331	Senevida / Alzheimer Home (Liberec)	Doručeno
332	Senevida / Alzheimer Home (Minkovice)	Doručeno
333	Senevida / Alzheimer Home (Nepomuk)	Doručeno
334	Senevida / Alzheimer Home (Olomouc)	Doručeno
335	Senevida / Alzheimer Home (Pardubice)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
336	Senevida / Alzheimer Home (Plzeň)	Doručeno
337	Senevida / Alzheimer Home (Říčany)	Doručeno
338	SeniorGarden – Domov pro seniory (Chrudim)	Doručeno
339	SeniorGarden – Domov pro seniory (Ivančice)	Doručeno
340	SENIOR A PÉČE, z.s. (Hradec Králové)	Doručeno
341	Senior dům Beránek s.r.o. (Úpice)	Doručeno
342	Senior Home (České Budějovice)	Doručeno
343	Senior-komplex Brno – Cézava (Brno)	Doručeno
344	Senior-komplex Mělník – Domov pro seniory (Mělník)	Doručeno
345	Senior-komplex Šeberov – Domov pro seniory (Praha-Šeberov)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
346	Senior-komplex – Sociální služby (Lokalita neuvedena)	Doručeno
347	Senior servis – Pečovatelská služba (České Budějovice)	Doručeno
348	SESTRÍČKA.CZ – Domácí péče (Brno)	Doručeno

349	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Domažlice)	Doručeno
350	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Cheb)	Doručeno
351	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Karlovy Vary)	Doručeno
352	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Most)	Doručeno
353	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Olomouc)	Doručeno
354	SESTŘIČKA.CZ – Domácí péče (Veselí nad Moravou)	Doručeno
355	SK Teplice, z.s. – Sociální aktivizační služby (Teplice)	Doručeno
356	SKP-CENTRUM, o.p.s. – Dům na půli cesty (Pardubice)	Doručeno
357	SKP-CENTRUM, o.p.s. – Městský azylový dům pro ženy a matky s dětmi (Pardubice)	Doručeno
358	Slezská charita Opava – Domov sv. Kateřiny (Opava)	Doručeno
359	Slezská charita Opava – Pečovatelská služba (Opava)	Doručeno
360	Sociální Pohoda, o.p.s. (Strakonice)	Doručeno
361	Sociální služby Chomutov – Centrum denních služeb Bezručova (Chomutov)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
362	Sociální služby města Česká Lípa – Denní stacionář (Česká Lípa)	Doručeno
363	Sociální služby města Česká Lípa – Domov pro seniory Na Blatech (Česká Lípa)	Doručeno
364	Sociální služby města Česká Lípa – Dům s pečovatelskou službou (Česká Lípa)	Doručeno
365	Sociální služby města Domažlice – Domov pro seniory (Domažlice)	Doručeno
366	Sociální služby města Domažlice – Pečovatelská služba (Domažlice)	Doručeno
367	Sociální služby města Jičína – Pečovatelská služba (Jičín)	Doručeno
368	Sociální služby města Kroměříže – Domov se zvláštním režimem Strom života (Kroměříž)	Doručeno
369	Sociální služby města Kroměříže – Terénní odlehčovací služba Chůvičky (Kroměříž)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
370	Sociální služby města Olomouce – Azylový dům (Olomouc)	Doručeno
371	Sociální služby města Olomouce – Domov pro ženy a matky s dětmi (Olomouc)	Doručeno
372	Sociální služby města Pardubice – Denní stacionář Slunečnice (Pardubice)	Doručeno
373	Sociální služby města Pardubice – Domov pro seniory Dubina (Pardubice)	Doručeno

374	Sociální služby města Pardubice – Pečovatelská služba (Pardubice)	Doručeno
375	Sociální služby města Trutnova – Domov pro seniory (Trutnov)	Doručeno
376	Sociální služby města Trutnova – Sociální služby (Trutnov)	Doručeno
377	Sociální služby města Trutnov – Pečovatelská služba (Trutnov)	Doručeno
378	Sociální služby městyse Borotín (Borotín)	Doručeno
379	Sociální služby SOVY o.p.s. (Česká Lípa)	Doručeno
380	SPOLU DOMA, z.ú. – Sociální služby (Plzeň)	Doručeno
381	Správa sociálních služeb Praha 9 – Domov seniorů Novovysočanská (Praha 9)	Doručeno
382	Správa sociálních služeb Praha 9 – Pečovatelská služba Hejnická (Praha 9)	Doručeno
383	Střediska rané péče v Pardubicích o.p.s. (Pardubice)	Doručeno
384	Sue Ryder – Osobní asistence (Praha)	Doručeno
385	Ústav sociální péče pro mládež (Kvasiny)	Doručeno
386	Vaše sociální služby (Česká Lípa)	Doručeno
387	Vaše sociální služby (České Budějovice)	Doručeno
388	Vaše sociální služby (Jižní Čechy)	Doručeno
389	Vaše sociální služby (Rakovník)	Doručeno
390	Vaše sociální služby (Žďár nad Sázavou)	Doručeno
391	Včela – Volnočasový klub (Bystřice nad Pernštejnem)	Doručeno
392	VittaCare v.o.s. (Volary)	Nedoručeno / neaktivní kontakt
393	Wagenerka – Sociální služby (Jihočeský kraj)	Doručeno
394	Wellmez – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (Velké Meziříčí)	Doručeno
395	Za sklem o.s. (Brno)	Doručeno
396	Za sklem o.s. (Olomouc)	Doručeno
397	Zámeček Střelice, p.o. (Střelice)	Doručeno
398	Zátiší – Byty pro seniory (Praha)	Doručeno

399	Život Hradec Králové – Pečovatelská služba (Hradec Králové)	Doručeno
400	Život 90 – Podpora 90 (Praha)	Doručeno