



Administrativa programu dobrovolnictví ve zdravotních službách

Příloha k Metodice dobrovolnictví ve zdravotnictví

Srpen 2023

Autorský kolektiv:

MUDr. Ivana Štverka Kořínková

Ing. Dagmar Hrubcová, MUDr. Věra Chaloupková, prof. Ing. Beáta Gavurová, Ph.D., MBA,

PhDr. Helena Hnilicová, Ph.D., Ing. Kateřina Cmuntová

Projekt **Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti**, reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0007517, který je spolufinancovaný Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Obsah

PŘEHLED POUŽÍVANÝCH ZKRATEK	4
ÚVOD	5
1. DOKUMENTY SOUVISEJÍCÍ S ŘÍZENÍM PDZS OBECNĚ	7
1.1. Dokument „Dobrovolnický program“	7
1.1.1. Etický kodex PDZS	7
1.2. Osnova „Projekt realizace PDZS“ v různých fázích vývoje	8
1.3. Smlouva o spolupráci mezi PZS a EDO	9
1.4. Smlouva o supervizi mezi PZS a supervizorem	14
1.5. Vnitřní předpis/směrnice o realizaci PDZS	16
1.5.1. Vnitřní předpis/směrnice k zooterapii v rámci PDZS	16
1.6. Dokumentace související s kvalitou a bezpečím PDZS	17
1.6.1. Politika K+B PDZS	17
1.6.2. Směrnice K+B PDZS	17
1.7. Parametry pojistné smlouvy pro účely bezpečné realizace PDZS	19
1.8. Manuál pro zapojení dobrovolníků při mimořádné situaci	20
2. DOKUMENTY VZTAHUJÍCÍ SE K JEDNOTLIVÝM DOBROVOLNÍKŮM	21
2.1. Obsah motivačního dopisu/dotazníku pro zájemce o dobrovolnickou činnost	21
2.2. Smlouva o výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti mezi dobrovolníkem a PZS	22
2.2.1. Závazek mlčenlivosti dobrovolníka	24
2.2.2. Etický kodex dobrovolníka	25
2.2.3. Potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka	26
2.3. Registrační (osobní) karta dobrovolníka	27
2.3.1. Registrační karta dobrovolníka pro pravidelnou činnost	28
2.3.2. Registrační karta dobrovolníka pro jednorázové akce	29
2.3.3. Příloha registrační karty dobrovolníka pro zooterapii	29
2.4. Identifikace dobrovolníka	30
2.5. Osvědčení o absolvované dobrovolnické činnosti v PDZS	31
2.6. Osvědčení o absolvovaných školeních dobrovolníka v PDZS	31
3. DOKUMENTY SOUVISEJÍCÍ S KOORDINACÍ PDZS	32
3.1. Zakázkový list dobrovolnických činností v PDZS	32
3.2. Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti	33
3.3. Obsah „Informačního manuálu dobrovolníka“	35
3.4. Docházkový list dobrovolníků	37
3.5. Informovaný souhlas zákonného zástupce pacienta s účastí pacienta v PDZS	38

3.6.	Prezenční listiny dobrovolnických akcí	39
3.7.	Doporučená obsahová struktura pracovních setkání a zápisů z jednání	40
3.7.1.	Tematický zápis supervizora ze skupinové supervize dobrovolníků	40
3.7.2.	Hlavní obsahová agenda pro setkání realizačního týmu	40
3.7.3.	Hlavní agenda pro setkání koordinátora s kontaktními osobami	41
3.8.	Dotazníky pro získávání zpětných vazeb k PDZS	42
3.8.1.	Dotazníky zpětných vazeb na vstupní a nadstavbová školení dobrovolníků	42
3.8.2.	Dotazníky spokojenosti s PDZS	42
3.9.	Index stavu PDZS	44
4.	SOUVISEJÍCÍ LEGISLATIVA	45
5.	POUŽITÁ LITERATURA	45
6.	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	46
7.	PŘÍLOHY	46

Přehled používaných zkratk

ADM	Administrativa PDZS
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
EDO	Externí dobrovolnická organizace
KDZS	Koordinátor dobrovolníků ve zdravotních službách
KD EDO	Koordinátor dobrovolníků v EDO
K+B PDZS	Kvalita a bezpečí programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
K+B PZS	Kvalita a bezpečí zdravotních služeb
NZIS	Národní zdravotnický informační systém ČR
PDZS	Program dobrovolnictví ve zdravotních službách
PZS	Poskytovatel zdravotních služeb
QMS	Systém řízení kvality (Quality Management System)
TM	Tematický manuál
THP	Technicko-hospodářský provoz
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR
ZTM	Základní text Metodiky

TM1	Organizace a modely řízení programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM2	Fáze realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM3	Výběr, školení a podpora dobrovolníků programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM4	Dobrovolnická činnost pro dětské pacienty
TM5	Dobrovolnická činnost pro dospělé pacienty
TM6	Dobrovolnická činnost na onkologii, v hospicové a paliativní péči
TM7	Dobrovolnická činnost v oblasti péče o duševní zdraví
TM8	Zooterapie v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM9	Firemní dobrovolnictví v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM10	Zapojení dobrovolníků ve zdravotnictví v mimořádných situacích
TM11	Dobrovolnická činnost v podpoře zdraví
TM12	Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM13	Evaluace a efektivita programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM14	Komunikační strategie v programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM15	Integrovaná koordinace podpůrných programů a aktivit ve zdravotnictví

Úvod

Dokument „Administrativa programu dobrovolnictví ve zdravotních službách“ (ADM) je přílohou Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnictví. Je v něm uveden přehled administrativních dokumentů důležitých pro řízení a bezpečnou realizaci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách (PDZS).

Dokumenty jsou uspořádány podle oblastí a témat, ke kterým se vztahují:

1. Dokumenty související s řízením PDZS obecně.
2. Dokumenty vztahující se k jednotlivým dobrovolníkům.
3. Dokumenty související s koordinací PDZS uvnitř PZS.

V každé z tří skupin jsou označeny dva typy dokumentů (viz přehled v tabulce 1 na str. 8):

- **Základní sada** zahrnuje dokumenty, které jsou pro řízení a realizaci PDZS podstatné a je doporučeno jejich zpracování už při zahájení realizace PDZS. Některé z těchto dokumentů jsou zpracovány ve formě formulářů v Příloze ADM.
- **Volitelná sada** zahrnuje dokumenty, které nejsou nezbytné, ale mají svůj smysl a jsou doporučeny jako doplňkové. Je na ně odkazováno v metodických materiálech a dle vývoje PDZS je vhodné je do ADM postupně začlenit.

U každého dokumentu je uveden jeho účel a přehled doporučených položek daného dokumentu. Konkrétní podobu dokumentu zpracovává každý poskytovatel zdravotních služeb (PZS) sám, podle modelu řízení, fáze rozvoje a potřeb aktuálního PDZS a také dle interních zvyklostí vedení administrativy, včetně vizuální identity PZS.

Zavedené dokumenty ADM je třeba evidovat a aktualizovat, neboť jsou součástí Interní databáze PDZS (viz TM13, kap. 2.1.)

Tento přehled doporučených administrativních dokumentů k PDZS a jejich obsah je určen především:

- **Koordinátorovi dobrovolníků ve zdravotních službách (KDZS)**, který připravuje podklady pro zpracování jednotlivých dokumentů dle aktuální podoby plánovaného nebo realizovaného PDZS.
- **Garantovi PDZS**, který rozhoduje a zodpovídá za finální způsob zpracování a začlenění dokumentů k PDZS do administrativy u PZS, včetně určení toho, kdo na finální podobě dokumentů má s KDZS spolupracovat.
- **Manažerovi kvality** k získání přehledu o dokumentaci PDZS a zabezpečení její návaznosti na dokumentaci řízení K+B ZS.

Tabulka 1: Přehled základních a volitelných dokumentů
Zdroj: vlastní zpracování

Sada základních dokumentů		Sada volitelných dokumentů	
Dokumenty související s řízením PDZS obecně			
1.1.	Dokument „Dobrovolnický program“		
		1.2.	Základní osnova „Projekt realizace PDZS“
1.3.	Smlouva o spolupráci mezi PZS a externí dobrovolnickou organizací		
		1.4.	Smlouva o supervizi mezi PZS a supervizorem
1.5.	Vnitřní předpis (směrnice) o realizaci PDZS		
1.6.	Dokumentace o K+B PDZS		
1.7.	Parametry pojistné smlouvy pro účely bezpečné realizace PDZS		
		1.8.	Manuál pro zapojení dobrovolníků při mimořádné situaci
Dokumenty vztahující se k jednotlivým dobrovolníkům			
		2.1.	Obsah motivačního dopisu/dotazníku pro zájemce o dobrovolnickou činnost
2.2.	Smlouva o výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti mezi dobrovolníkem a PZS		
2.2.1.	Závazek mlčenlivosti dobrovolníka		
2.2.2.	Etický kodex dobrovolníka		
2.2.3.	Písemné čestné prohlášení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka		Lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka
2.3.	Registrační (osobní) karta dobrovolníka		
2.4.	Identifikace dobrovolníka		
		2.5.	Osvědčení o absolvované dobrovolnické činnosti v PDZS
		2.6.	Osvědčení o absolvovaných školeních dobrovolníka v PDZS
Dokumenty související s koordinací PDZS			
3.1.	Zakázkový list dobrovolnických činností v PDZS		
		3.2.	Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti
		3.3.	Obsah „Informačního manuálu dobrovolníka“
3.4.	Docházkový list dobrovolníka		
		3.5.	Informovaný souhlas rodinného příslušníka/zákonného zástupce pacienta s účastí pacienta v PDZS
3.6.	Prezenční listiny u dobrovolnických akcí		
		3.7.	Doporučená obsahová struktura pracovních setkání a zápisů z jednání
3.8.2.	Dotazníky k získávání zpětných vazeb k PDZS.		
		3.9.	Index stavu PDZS

1. Dokumenty související s řízením PDZS obecně

1.1. Dokument „Dobrovolnický program“

Základní dokument:

Dokument „Dobrovolnický program“ je oficiálním textem PZS, kterým deklaruje zájem vytvářet a udržovat vhodné podmínky pro začlenění aktivit vykonávaných dobrovolníky do systému služeb, které poskytuje. Zahrnuje popis základních procesů, činností a s nimi souvisejících pravidel PDZS pro bezpečné fungování dobrovolnické služby u konkrétního PZS.

Doporučený obsah dokumentu „Dobrovolnický program“ u konkrétního PZS:

- Popis účelu a cílů PDZS.
- Popis zvolených forem, resp. programových linií které budou v rámci PDZS realizovány (viz kap. 2.3. ZTM).
- Požadavky na dobrovolníky v daném PDZS a kritéria jejich výběru.
- Popis podmínek pro kvalitní a bezpečný výkon dobrovolnické činnosti tak, aby neohrozila zejména zdraví a bezpečí pacientů.
- Popis podmínek a postupu pro určení osob zajišťujících organizaci a řízení PDZS (dále jen „realizační tým“) a určení osoby koordinující činnost realizačního týmu.
- Popis procesu plánování, přípravy a realizace PDZS a hodnocení činností vykonávaných dobrovolníky.
- Popis parametrů pro řízení, kontrolu a hodnocení PDZS.
- Výčet nebo souhrnná charakteristika dobrovolnických činností prováděných v rámci PDZS.

Pro zpracování dokumentu je potřebné zvážit řadu faktorů, které souvisejí především s volbou vhodného modelu řízení a organizace PDZS. Podrobněji jsou popsány v tematických manuálech TM1 a TM2.

Přílohou dokumentu „Dobrovolnický program“ je dokument „Etický kodex PDZS“ (viz dále).

1.1.1. Etický kodex PDZS

Základní dokument:

Smyslem „Etického kodexu PDZS“ je definovat základní hodnoty a principy, kterými se řídí PZS a všechny strany zainteresované na realizaci PDZS. Doplnuje tak Etický kodex dobrovolníka (viz kap. 2.2.2.).

Doporučený obsah dokumentu:

- Definice PDZS, jeho účelu a cílů.
- Závazek realizovat PDZS v souladu etickými principy PZS.
- Zdůraznění respektu v přístupu k pacientům, rodinným příslušníkům, osobám blízkým, dobrovolníkům i zaměstnancům PZS.
- Důraz na udržování korektních mezilidských vztahů při realizaci PDZS na všech úrovních.
- Formulace etických zásad spolupráce s externími subjekty (organizacemi, firmami), tzn. aby spolupráce nebyla v rozporu s etikou a vizí PZS a smyslem poskytovaných zdravotních služeb (např. PZS orientující se na léčbu závislostí vs. firma vyrábějící tabákové výrobky, alkohol, automaty jako partner pro firemní dobrovolnictví) (viz TM9).
- Formulace etických zásad při realizaci PR PDZS a v komunikační strategii PDZS s ohledem na dodržování ochrany osobních údajů všech zúčastněných (viz TM14).

1.2. Osnova „Projekt realizace PDZS“ v různých fázích vývoje

Volitelný dokument:

„Projekt realizace PDZS“ je dokument, který je výsledkem procesu plánování PDZS. Je vhodné, aby byl vytvořen pro každou fázi realizace PDZS nebo v situaci zásadních změn v PDZS, na základě mapování aktuální situace a zhodnocení předchozího období (viz TM2). Slouží k přesné specifikaci cílů a plánovaného způsobu jejich dosahování, usnadňuje systematickou práci s informacemi a umožňuje efektivnější řízení celého PDZS. Dokument by měl zpracovávat koordinátor dobrovolníků (KDZS) ve spolupráci s realizačním týmem PDZS, popřípadě s koordinátorem dobrovolníků EDO, pokud PZS s EDO spolupracuje (viz kap. 5 ZTM).

Stručný souhrn projektu

Zpracování krátké anotace celého projektu, tzn. toho nejdůležitějšího, co má projekt naplnit, jakými způsoby a formami a s jakými prostředky. Souhrn má ukázat logiku celého projektu, provázanost jeho cíle s konkrétními způsoby naplňování a potřebou uvedených prostředků, to vše v logické časové a obsahové souvislosti.

Smysl a hlavní cíle projektu

- Formulace vize PDZS, tzn. hlavního cíle, který má PDZS svou realizací naplnit.
- Popis dílčích cílů (hlavních milníků) na cestě k naplnění formulované vize.

Podrobný popis projektu

- Popis výchozí situace a zdůvodnění aktuálního projektu (plánu).
- Charakteristika cílových skupin, kterých se bude PDZS týkat.
- Metody a způsoby realizace projektu zahrnují popis jednotlivých částí a aktivit projektu, včetně komunikační strategie PDZS.
- Harmonogram projektu, tedy časový plán, ve kterém budou jednotlivé části projektu realizovány.
- Popis možných rizik na cestě k naplnění cílů a návrh jejich minimalizace.
- Kritéria a metody hodnocení efektu projektu:
 - Popis kritérií, podle kterých bude možné konkrétně posoudit a zhodnotit efekt projektu.
 - Popis metod, jakým bude hodnocení provedeno.

Očekávané výstupy projektu

- Výčet a popis plánovaných výstupů, které budou v rámci projektu vytvořeny, nebo kterých bude dosaženo.
- Výstupy by optimálně měly mít měřitelný (hmatatelný) efekt (např. vytvoření propagačního materiálu, výsledný počet proškolených dobrovolníků s uzavřenou smlouvou, realizované konkrétní dobrovolnické akce apod.).

Přehled všech potřeb nutných k realizaci projektu

- Personální,
- prostorové včetně vybavení,
- materiální.

Rozpočet projektu

- Odhad finančních nákladů na jednotlivé aktivity a na celý projekt.

Pro zjištění všech informací a podkladů potřebných ke zpracování tohoto dokumentu/projektu je potřebné mít k dispozici informace týkající se zvoleného modelu řízení a organizace PDZS (viz TM1) a pracovat i s konkrétní fází vývoje PDZS (viz TM2, TM12).

1.3. Smlouva o spolupráci mezi PZS a EDO

Základní dokument:

„Smlouva o spolupráci mezi PZS a EDO“ je dokumentem, který PZS zpracovává pouze v případě, že se rozhodne pro tento model řízení PDZS, případně pro model kombinovaný (viz TM1).

Dokument upravuje podmínky spolupráce obou stran. Měly by v něm být specifikovány parametry týkající se především těch oblastí realizace PDZS, u kterých si obě smluvní strany musí dohodnout míru participace. Obsah a formulace smlouvy by měly být výsledkem spolupráce přípravy obou smluvních stran. Smlouva by měla být aktualizována dle vývoje situace v PDZS a potřeb obou smluvních partnerů.

Níže uvedený text je zpracován ve formátu a formulacích, které mohou být použity pro zpracování smlouvy, pokud jsou relevantní pro daný PDZS a pokud se PZS pro jejich použití rozhodne. Kurzívou jsou v textu označené odkazy na související metodické dokumenty, které mají pouze pomocnou orientační funkci při tvorbě smlouvy.

A) Obecná ustanovení o PDZS

(na použití níže uvedených formulací a ustanovení by se měly obě smluvní strany shodnout)

1. Definice dobrovolnické činnosti a dobrovolníka v PDZS:

- Dobrovolnická činnost ve zdravotnictví znamená bezpečné zapojení dobrovolníků do systému poskytování zdravotních služeb a péče o pacienta, která je zajišťovaná odborným zdravotnickým personálem. Dobrovolníkem v PDZS je ten, který je v rámci programu evidovaný, vykonává dohodnutou dobrovolnickou činnost a písemným souhlasem přijme pravidla v něm stanovená (viz kap. 1.1 ZTM).

2. Účel a cíle PDZS:

- Zapojení dobrovolníků do provozu, ve kterém je poskytována zdravotní péče (viz kap. 1 ZTM):
 - podporuje humanizaci zdravotnického systému jako celku,
 - podporuje šíření informací, které mají pozitivní dopad na zdraví ve společnosti,
 - umožňuje konstruktivní spolupráci veřejnosti s poskytovateli zdravotních služeb v mimořádných situacích.

3. Pravidla a požadavky v realizaci PDZS:

- Na dobrovolníka v PDZS jsou kladeny tyto požadavky (viz kap. 1.3.2. ZTM):
 - a) Dovršený věk 18 let pro pravidelnou nebo jednorázovou dobrovolnickou činnost prováděnou individuálně, nebo pro skupinu pacientů společně s dalšími dobrovolníky.
 - b) Dovršený věk 15 let pro pravidelnou nebo jednorázovou dobrovolnickou činnost prováděnou pro skupinu pacientů společně s dalšími dobrovolníky, v závislosti na nárocích vybraného typu dobrovolnické činnosti. S výkonem dobrovolnické činnosti dobrovolníka, který není plnoletý, musí písemně souhlasit jeho zákonný zástupce.
 - c) Trestní bezúhonnost (viz kap. 2.2. a 2.3.):
 - prokázaná výpisem z rejstříku trestů, který nesmí být starší 3 měsíců, pro činnost vykonávanou pravidelně,
 - prokázaná písemným čestným prohlášením, že proti zájemci o dobrovolnickou činnost není vedeno trestní řízení, pro dobrovolnickou činnost ve formě jednorázové akce.
 - d) Zdravotní způsobilost pro výkon dobrovolnické služby ve zdravotnictví prokázaná písemným čestným prohlášením před zahájením dobrovolnické činnosti, případně vyžádaným lékařským potvrzením zdravotní způsobilosti (viz kap. 2.2.3.).
- PDZS bude realizován v těchto programových liniích a bude respektovat tomu odpovídající pravidla (viz kap. 1.3.3. ZTM)

(do smlouvy vybrat odpovídající programovou linii realizovanou v PDZS, včetně podmínek):

 - a) Pravidla pro programovou linii „A“ = psychosociální podpora pacientů:
 - Dobrovolník nenahrazuje práci odborného zdravotnického personálu, ale doplňuje ji tam, kde je to vhodné a možné.

- Typ dobrovolnické činnosti konané v přímém kontaktu s pacienty, určuje a vymezuje zdravotnický personál PZS, který se také podílí na tvorbě a specifikaci pravidel.
 - Za dodržování nastavených pravidel PDZS zodpovídá KDZS.
 - Dobrovolník u PZS nemá z titulu dobrovolnické činnosti přístup ke zdravotnické dokumentaci pacienta, k lékům či zdravotnickým prostředkům, ani k přístrojovému vybavení. Informace o pacientových omezeních a potřebách, podstatné pro výkon dobrovolnické činnosti, sděluje dobrovolníkovi pověřený zdravotnický pracovník.
 - O výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti dobrovolník uzavírá smlouvu (*viz kap. 2.2.*), ve které jsou definovány oboustranné závazky dobrovolníka a specifikována činnost, kterou dobrovolník na daném pracovišti může vykonávat.
 - U dobrovolníka zapojeného do jednorázových aktivit je vedena zjednodušená dokumentace (*viz kap. 2.3.2.*).
 - Dobrovolníci musí být proškoleni adekvátně typu dobrovolnické činnosti, včetně zásad pro komunikaci s pacienty a jejich rodinnými příslušníky či osobami blízkými a vedení k respektování přání a soukromí pacienta. Je jim poskytována odpovídající supervizní podpora.
 - Dobrovolník dodržuje režim a pravidla definovaná v „Popisu a charakteristice dobrovolnické činnosti na oddělení“ (*viz kap. 3.2.*) a v „Informačním manuálu dobrovolníka“ (*viz kap. 3.3.*).
 - Dobrovolník dodržuje pravidla bezpečného pohybu po areálu zdravotnického zařízení a hygienicko-epidemiologický režim platný na daném oddělení a další požadavky související s nároky na zajištění kvality a bezpečí PDZS.
 - Dobrovolnické činnosti jsou pravidelně vyhodnocovány, zejména z hlediska K+B PDZS a spokojenosti pacientů, rodinných příslušníků, osob blízkých, personálu a dobrovolníků.
- b) Pravidla pro programovou linii „B“ = programy podpory zdraví, osvětové a informační akce:
- Náplň činnosti dobrovolníků je definována jako podpůrná činnost sloužící ke zlepšení dostupnosti informací týkajících se zdraví, nemoci a léčby, a to pro pacienty, rodinné příslušníky i veřejnost.
 - O výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti dobrovolníci uzavírají písemnou smlouvu (*viz kap. 2.2.*), v případě jednorázových akcí je vedena zjednodušená dokumentace (*viz kap.2.3.2.*).
 - Dobrovolníci jsou proškoleni dle konkrétního typu dobrovolnické činnosti a dle toho je jim také poskytována supervizní podpora.
 - Koordinace dobrovolnických aktivit je v gesci KDZS, který spolupracuje s osobou zodpovědnou za odbornou kvalitu akce. Takovou osobou může být místní zdravotnický odborník, externí odborník, případně zástupce spolupracující organizace.
 - Dobrovolník dodržuje pravidla pro bezpečný pohyb, hygienicko-epidemiologický režim a další požadavky související s nároky na zajištění kvality a bezpečí PDZS.
 - Dobrovolnické činnosti jsou pravidelně vyhodnocovány.
- c) Pravidla pro programovou linii „C“ = pomoc dobrovolníků při mimořádných situacích:
- Dobrovolníci zapojení do PDZS v mimořádných situacích mohou nahradit některé nezdravotnické profese (např. pracovníky THP), nemohou však nahradit práci odborného zdravotnického personálu.
 - Pro možné zapojení dobrovolníků má PZS předem zpracovaný plán a postup, tzn. „Manuál pro zapojení dobrovolníků v mimořádných situacích“ (*viz kap. 1.8.*).
 - Typy dobrovolnických činností jsou stanoveny s ohledem na nutné zajištění bezpečnosti v daném provozu. Pokud je to vhodné a potřebné, mohou probíhat aktivity v programových liniích „A“ a „B“, ale pouze za podmínek stanovených pro mimořádnou situaci.

- Za celkovou koordinaci dobrovolníků zodpovídá KDZS ve spolupráci s manažerem krizového řízení PZS.
 - Dobrovolník dodržuje pravidla pro bezpečný pohyb, hygienicko-epidemiologický režim a další požadavky související s nároky na zajištění kvality a bezpečí PDZS.
 - KDZS má k dispozici databázi potenciálních dobrovolníků ochotných pomáhat v mimořádných situacích, dokumentace PDZS odpovídá jednorázovým činnostem PDZS.
- d) Pravidla pro programovou linii „D“ = pomoc dobrovolníků v administrativně organizační a technické oblasti a při organizaci provozu při poskytování zdravotních služeb:
- Dobrovolník může být v přímém kontaktu a komunikovat s pacienty, ale jeho činnost je primárně zacílena na činnosti související s provozem PZS (tzn. nejedná se o činnosti spadající do linie „A“).
 - Dobrovolník může pomoci některé z technických nezdravotnických profesí (*např. i pomoc v rámci firemního dobrovolnictví – viz TM9*).
 - Pro výkon pravidelné dobrovolnické činnosti dobrovolníci uzavírají písemnou smlouvu (*viz kap. 2.2.*), v případě jednorázových akcí je vedena zjednodušená dokumentace (*viz kap. 2.3.2.*).
 - Dobrovolníci jsou proškolení v pravidlech souvisejících s nároky na zajištění K+B PDZS dle konkrétního typu činnosti a pracoviště, dle typu pracoviště a náročnosti činnosti je jim poskytována supervizní podpora.
 - Koordinace dobrovolnických aktivit je v gesci KDZS, činnosti jsou pravidelně vyhodnocovány.
4. Místo realizace PDZS
(*Je důležité ho uvést zejména v případě dislokovaných pracovišť nebo v případě, že pod stejným zřizovatelem existuje několik PZS.*)

B) Oblasti spolupráce při realizaci PDZS

Specifikace následujících bodů ve smlouvě je doporučena jako podstatná a potřebná.

1. Komunikace mezi oběma smluvními stranami

..... (*jména osob z PZS a EDO, které budou ve vzájemném kontaktu pro potřeby spolupráce na PDZS*)

- Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat ve formě.....
- Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat ve frekvenci.....

2. Zajištění kvality, personálních a materiálních podmínek pro PDZS

- Realizaci PDZS personálně zajišťuje Realizační tým PDZS, jehož členy jsou KDZS a koordinátor dobrovolníků EDO (KD EDO).
- Na zajištění prostorových a materiálně technických podmínek realizace PDZS se budou podílet oba smluvní partneři takto (*vypsát konkrétně např. zajištění pomůcek pro činnost, tisk Informačního manuálu pro dobrovolníky a jiné*):
 - PZS
 - EDO
- Dobrovolníci PDZS budou označeni takto.....
(*je doporučena jmenovka s fotkou, jednotný pracovní ochranný oděv, loga PZS a EDO, viz kap. 2.4.*)
Označení dobrovolníků bude zajišťovat.....
- PZS požaduje/nepožaduje platnou akreditaci EDO pro PDZS u MVČR po dobu spolupráce. (*PZS vybírá na základě rozvahy o přínosu a účelnosti pro PDZS*)
- Na hodnocení kvality a bezpečí PDZS se bude EDO podílet takto:
 - Mezi PZS a EDO bude minimálně 1x ročně vyhodnocována kvalita spolupráce při přípravě a zabezpečování PDZS.

○

3. Zajištění informovanosti a propagace PDZS

- Smluvní strany se budou podílet na úvodní a průběžné informovanosti personálu, pacientů, rodinných příslušníků a veřejnosti o PDZS takto:
(vypsat konkrétně, např. kdo bude realizovat informační semináře pro personál, tvorbu, tisk a distribuce letáků, atd...)
- PZS
- EDO
- Vizualní marketing PDZS/propagační materiály PDZS budou obsahovat:
(např. loga obou organizací atd...)

4. Nábor dobrovolníků a realizace vstupních pohovorů se zájemci o dobrovolnickou činnost ve zdravotnictví

- Požadavky na dobrovolníky PDZS definuje a konkretizuje PZS (na základě provedené analýzy potřeb):

Nábor dobrovolníků bude realizován tímto způsobem:

- PZS zajistí
- EDO zajistí
- Pro zájemce o dobrovolnickou činnost ve zdravotnictví bude prvním kontaktem.....
(vypsat konkrétně zda KDZS nebo KD EDO)
- Vstupní pohovory se zájemci o dobrovolnickou činnost ve zdravotnictví bude provádět
- (definovat, jak na sebe v úvodní fázi kontaktu se zájemci o dobrovolnictví ve zdravotnictví budou navazovat a jak se budou doplňovat funkce KDZS a KD EDO)

5. Vedení administrativy PDZS:

- Smlouvy s dobrovolníky včetně všech dalších součástí (např. výpisy z Rejstříku trestů...) bude uzavírat a evidovat:
 - EDO/PZS (uvést konkrétně)
- Pojištění dobrovolníků v PDZS bude zajištěno:
 - Ze strany EDO..... (kdo bude za pojištění odpovědný)
 - Ze strany PZS..... (kdo bude za pojištění odpovědný)
- Vyplnění a uchování registračních karet dobrovolníků dle požadavků GDPR bude zajišťovat:
 - (KDZS/KD EDO)
 - Registrační karty (případně jejich kopie) budou uloženy
 - Přístup k registračním kartám bude mít
- Sběr dat a statistika PDZS bude zajištěna takto:
 - Za evidenci počtu dobrovolníků bude zodpovídat PZS/EDO
 - Za evidenci počtu odpracovaných dobrovolnických hodin bude zodpovídat PZS/EDO
 - (další údaje o PDZS zvolené pro sběr a statistiku PDZS)

6. Vstupní školení dobrovolníků

- Obsah vstupního školení pro PDZS bude vždy připraven, aktualizován a schválen PZS.
- Vstupní školení dobrovolníků bude realizovat
 - PZS/EDO (konkretizovat kdo, v čem, jak na sebe budou navazovat jednotlivé části nezbytných školení – obecné, specializované, BOZP...).
- Vstupní školení pro nové dobrovolníky bude mít:
 - Rozsah/délku (počet hodin)
 - Formu (skupinovou/ individuální)
 - Frekvenci

7. Supervize dobrovolníků

- Za organizaci supervize dobrovolníků bude zodpovídat:
 - PZS/EDO.....
 - Přenos informací a zpětných vazeb ze supervizí, v případě zajištění ze strany EDO, bude s KDZS komunikován takto *(uvést konkrétně)*
- Smlouvy se supervizorem/supervizory dobrovolníků bude uzavírat:
 - PZS/EDO.....

8. Evaluace, plánování a projektový management PDZS bude probíhat tímto způsobem:

- Za evaluaci PDZS zodpovídá PZS.
- EDO poskytne PZS potřebnou součinnost a podklady pro evaluaci.
- Ve výroční zprávě EDO budou zveřejňovány výstupy evaluace schválené PZS.
- Na plánování PDZS v dalším období se podílejí obě smluvní strany takto:
 - PZS.....
 - EDO.....

9. Financování PDZS bude zajištěno následujícím způsobem:

- PZS zajišťuje.....
- EDO zajišťuje.....

1.4. Smlouva o supervizi mezi PZS a supervizorem

Volitelný dokument:

„Smlouva o supervizi“, tzn. supervizní kontrakt, je smlouva mezi supervizorem a poskytovatelem zdravotních služeb, která je uzavíraná za účelem definování cíle, obsahu a podmínek provádění supervize.

Supervize v rámci PDZS je podpůrným nástrojem zaměřeným na:

- I. dobrovolníky
- II. koordinátora dobrovolníků

I. Smlouva o supervizi dobrovolníků by měla obsahovat:

- 1. Údaje o smluvních stranách, kterými jsou:**
 - Zadavatel supervize (tzn. vedení PZS/kontaktní osoba za PZS).
 - Supervizor.
- 2. Předmět smlouvy**
 - Konkrétně definované cíle supervize, co PZS od supervize dobrovolníků a od supervizora očekává.
 - Podstatná témata supervize, která by neměla být opomenuta (např. práce s citovými vazbami, zkušeností dobrovolníků v oblasti kompetencí, pravomocí a zodpovědností apod.), zda a do jaké míry má supervizor řešit osobní problémy dobrovolníků.
 - Typ a forma supervize (skupinová, individuální, týmová aj.).
- 3. Účastníci supervize**
 - Konkrétní odpovědnosti, práva a povinnosti jednotlivých stran, tzn. supervizora a supervidovaných dobrovolníků.
- 4. Podmínky supervize**
 - Frekvence a délka supervizních setkání.
 - Místo konání, příp. další podmínky, jsou-li požadovány (např. flipchart, občerstvení apod.).
 - Stanovený minimální a maximální počet účastníků supervize.
- 5. Etika, mlčenlivost**
 - Etické principy pro jednotlivé strany, jak bude zajištěno bezpečí (např. písemné ujednání o mlčenlivosti a její dodržování (nevynášet informace mimo organizaci, nezneužívat informace řečené při supervizi vedoucími pracovníky; jak nakládat s etickým přestoupením).
- 6. Hodnocení supervize**
 - Kritéria úspěchu supervize, podle nichž strany poznají, že bylo dosaženo cíle.
- 7. Kdo a jak bude o supervizi informován**
 - Jakým způsobem (formou) mají být sděleny důležité informace, tzn. způsob zpracování zápisu ze supervize (témata) (*Tematický zápis ze supervize – viz dále kap. 3.7.1.*).
 - Souhrnná zpráva o supervizi (s jakým účelem a pro koho bude určena, jak často se bude podávat...).
- 8. Další ujednání**
 - (např. jak bude naloženo s výsledky supervize, zda je počítáno s případným obnovením kontraktu...).
- 9. Platební podmínky a závěrečná ujednání**
 - Cena, pravidla a způsob platby supervizora, stornopoplatky.
 - Platnost a trvání smlouvy, možnost odstoupení od smlouvy, výpovědní doba.

V případě modelu spolupráce PZS s EDO je možné žádat obdobný obsahový rámec a zaměření supervize dobrovolníků v PDZS i od spolupracující EDO.

II. Smlouva o supervizi pro KDZS

Tento typ smlouvy o supervizi může mít **obdobný koncept jako smlouva o supervizi dobrovolníků** v PZS. Pokud má PZS, který supervize platí, zájem zesílit závazek KDZS využívat tyto placené supervize, **může být smlouva se supervizorem trojstranná**, tzn. v tom případě smluvními stranami, které podepisují smlouvu, jsou:

- PZS (jako investor a objednatel).
- Supervizor (jako dodavatel služby).
- KDZS (jako konečný uživatel služby).

1.5. Vnitřní předpis/směrnice o realizaci PDZS

Základní dokument:

Účelem je vymezení základních pojmů a organizačních struktur, které jsou pro kvalitní a bezpečnou realizaci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách nezbytné. Vnitřní předpis pak určuje konkrétní rámec a způsob začlenění PDZS do hierarchie jeho řízení, je součástí řízené dokumentace PZS. V případě modelu řízení PDZS ve spolupráci s EDO by ve vnitřním předpisu (směrnici) měly být uvedeny všechny souvislosti, kdy realizaci nějaké části PDZS zajišťuje EDO.

Vnitřní předpis/směrnice by měla obsahovat následující:

- 1. Účel a cíle PDZS**
- 2. Definice, vymezení role dobrovolníka**
 - Definice a vymezení dobrovolnické role především ve vztahu k ostatním profesím zaměstnaným u PZS dle zvolených programových linií PDZS a popis podmínek pro zařazení dobrovolníků do jednotlivých částí PDZS.
- 3. Základní pravidla PDZS a organizační uspořádání PDZS**
 - Zvolený model řízení PDZS a struktura realizačního týmu PDZS (*viz kap. 4 ZTM*).
 - Zodpovědnosti za jednotlivé procesy realizace PDZS (*viz kap. 5 ZTM*).
- 4. Typy dobrovolnické činnosti v rámci PDZS**
 - Stručný popis hlavních typů dobrovolnické činnosti v jednotlivých zvolených programových liniích (*viz kap. 6 ZTM*).
 - Místa realizace PDZS, příp. odkaz na aktuální informace u KDZS.
- 5. Pohyb dobrovolníků na pracovištích PZS**
 - Způsob označení a identifikace dobrovolníků při pohybu po areálu PZS (*viz kap. 2.4.*).
 - Záznam docházky dobrovolníka na pracoviště (*viz kap. 3.4.*).
- 6. Řešení podnětů a stížností**
 - Popis postupu při řešení případných stížností.
- 7. Přílohy**
 - Všechny dokumenty, které jsou ve vnitřním předpisu/směrnici zmíněny by měly být evidovány jako přílohy.
- 8. Účinnost vnitřního předpisu/směrnice**

1.5.1. Vnitřní předpis/směrnice k zooterapii v rámci PDZS

Vnitřní předpis upřesňující pravidla realizace zooterapie může být zpracován buď samostatně nebo může být začleněn do celkové směrnice o PDZS.

Vnitřní předpis/směrnice k zooterapii by měla obsahovat a konkretizovat:

- 1. Účel a cíle zooterapie realizované v rámci PDZS**
 - Definice a typ zvolené zooterapie dle druhu zvířat, případně i dle míry plánovaného terapeutického nebo edukačního efektu zooterapie (*viz TM8*).
 - Typy pacientů a oddělení, kde bude zooterapie realizovaná.
- 2. Organizační a formálně administrativní uspořádání PDZS**
 - Podmínky a požadavky související se zvířetem a s dobrovolníkem-zooterapeutem (majitelem) zvířete (*viz TM8*).
- 3. Souhlas a potřebné podpisy**
 - Ředitel/statutární zástupce PZS, vedení oddělení, na kterém bude zooterapie probíhat, nemocniční hygienik.

1.6. Dokumentace související s kvalitou a bezpečím PDZS

Základní dokumenty:

Dokumentace systému řízení K+B PDZS slouží k udržování kvalitní a správné funkce, jako podpora kvalifikovaného řízení procesů a jako východisko pro další zlepšování. Dokumentace ke K+B PDZS musí být začleněna do struktury dokumentace managementu kvality (QMS) PZS. Celý systém správy dokumentace řízení kvality PZS a její aktualizace je v gesci manažera kvality PZS, který spolupracuje s KDZS na vypracování dokumentace K+B PDZS (viz kap. 7 ZTM a TM12).

Mezi dokumenty, které se řadí k systému řízení K+B PDZS, patří:

- **Politika kvality a bezpečí PDZS (K+B PDZS)** (viz dále kap. 1.6.1.).
- **Sada dokumentovaných postupů k řízení K+B PDZS** (podrobně viz TM12, kap. 3), jejichž součástí je Směrnice K+B PDZS (viz dále kap. 1.6.2.).
- **Dokumentace K+B ZS**, která má vazbu na plánování a realizaci PDZS¹ [5].

1.6.1. Politika K+B PDZS

Dokument „Politika kvality PDZS“ vyjadřuje závazek realizovat a rozvíjet dobrovolnický program a zapojit dobrovolníky do systému poskytovaných služeb jako nedílnou součást strategického rozhodnutí vedení PZS. Formuluje zásady, k jejichž respektování a implementaci se vedení PZS zavazuje při realizaci PDZS.

Návrh textu závazku:

Vedení organizace vyhlašuje v rámci Politiky kvality následující zásady, které se zavazuje respektovat a dále rozpracovávat do dílčích měřitelných cílů:

1. Při přípravě a realizaci PDZS dodržovat stávající legislativní předpisy a zabezpečit kvalifikované řízení celého programu.
2. Realizovat PDZS v souladu s přáním pacientů a s ohledem na možnosti PZS, vytvářet podmínky a rozvíjet PDZS na základě informací z průzkumů spokojenosti pacientů.
3. Informovat pacienty o programu dobrovolnictví, uplatňovat vždy individuální, objektivní, nediskriminační a korektní přístup ke všem pacientům, kteří projeví zájem o zapojení se do dobrovolnických aktivit.
4. Dbát na profesionální a etickou úroveň pracovníků i dobrovolníků, podporovat rozvoj jejich kvalifikace a dovedností a jejich motivaci pro zvyšování kvality dobrovolnických aktivit.
5. Provádět průběžné hodnocení kvality a bezpečí všech dobrovolnických aktivit jako součást hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Sledovat spokojenost pacientů, dobrovolníků i zaměstnanců s poskytovanými dobrovolnickými aktivitami s cílem zvyšovat spokojenost jak s PDZS, tak s poskytovanou zdravotní péčí.

1.6.2. Směrnice K+B PDZS

Informace ve Směrnici ke K+B PDZS by měly být uspořádané v tomto obvykle používaném členění, konkrétní formu a obsah směrnice je třeba připravovat ve spolupráci s manažerem kvality, aby byla zajištěna její návaznost na dokumentaci K+B ZS:

1. Účel dokumentu

2. Oblast a rozsah použití

- Směrnice je určena pro vnitřní potřebu PZS a je platná jako součást dokumentace systému řízení K+B ZS.

¹ Souvisí s povinností PZS zajistit interní systém hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb **dle § 47 odst. 3b) zákona č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů.**

- Platí pro interní hodnocení K+B PDZS v návaznosti na program interního hodnocení K+B ZS pro všechny zaměstnance PZS, kteří jsou zapojeni do přípravy a realizace PDZS, včetně sebehodnocení v gesci KDZS.

3. Použité zkratky a pojmy

4. Odpovědnosti a pravomoci v rámci hodnocení/auditů K+B PDZS u všech pracovníků toto hodnocení zajišťujících.

5. Popis postupu interního hodnocení/auditů K+B PDZS by měl zahrnovat:

- a) Systém školení a výcviku interních auditorů pro K+B PDZS.
- b) Seznam dokumentace související s přípravou a realizací interního hodnocení/auditů K+B PDZS.

6. Účinnost směrnice.

7. Jméno a pozice pracovníka, který směrnici vypracoval a který ji schválil.

8. Verze směrnice.

9. Číslování stran.

10. Nahrazené dokumenty.

1.7. Parametry pojistné smlouvy pro účely bezpečné realizace PDZS

Základní dokument:

Pojištění je v rámci realizace PDZS jeden z prostředků vztahující se k jeho bezpečí. Uzavřená pojistka by měla zohledňovat zejména náročnost a potenciální rizika související s realizací dobrovolnických aktivit PDZS, a to s ohledem na typ PZS, typ pacientů a typ realizovaných aktivit.

Důležité faktory a parametry pojistné smlouvy:

- Odpovědnost za **škodu na majetku nebo újmu na zdraví způsobenou dobrovolníkem nebo dobrovolníkovi** v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti.
- Zvláštní pozornost je třeba věnovat pojištění následujících aktivit v rámci PDZS:
 - Pojištění při dobrovolnických aktivitách s pacienty/klienty, které se **odehrávají se souhlasem PZS mimo areál PZS**, např. podpůrné aktivity pro pacienty na oddělení spinální jednotky (viz *TM5*), aktivity s dětmi Dětského centra (viz *TM4*).
 - Pojištění aktivit při **zooterapii** realizované v rámci PDZS (viz *TM8*).
 - Pojištění akcí konaných v rámci **firemního dobrovolnictví** bývá většinou zajištěno ze strany firem, je ale potřeba ji ověřit vzhledem k rizikům souvisejícím s akcí (viz *TM9*).
 - Pojištění aktivit při **mimořádných situacích** v rámci programové linie „C“ (viz *TM10*).
- Dokladem pro případ pojistné události v průběhu dobrovolnické činnosti je **docházkový list dobrovolníků**, na kterém dobrovolník podpisem stvrzuje svou přítomnost na oddělení/pracovišti, včetně hodiny svého příchodu a odchodu (viz *kap. 3.4.*). V případě jednorázových akcí dobrovolníci podepisují **prezenční listiny** (viz *kap. 3.6.*).
- V případě spolupráce PZS s EDO je **vhodné zjistit, zda pojištění uzavřené vysílající organizací (EDO) odpovídá/neodpovídá rizikům a nárokům** na činnosti prováděné dobrovolníky při výkonu dobrovolnické služby, případně uzavřít pro PDZS vlastní pojistnou smlouvu. Souvisí se zákonem č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, ve znění pozdějších předpisů² [3].
- Pokud neuzavírá PZS samostatnou pojistnou smlouvu na PDZS, je možné začlenit PDZS (resp. dobrovolníky) do souhrnné smlouvy odpovědnosti za škodu týkající se zaměstnanců PZS.

² Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů definuje podmínky udělení akreditace nestátním neziskovým organizacím, církevním a náboženským společnostem registrovaným u MV ČR, jako uznání důvěryhodnosti finanční a kvalifikační způsobilosti k zajištění organizace dobrovolnického programu u veřejně prospěšných organizací, a to na základě splnění obecných povinností stanovených tímto zákonem, cílených především na ochranu a smluvní zajištění činnosti dobrovolníka.

1.8. Manuál pro zapojení dobrovolníků při mimořádné situaci

Volitelný dokument:

Tento písemný dokument má charakter plánu a co nejpřesnějšího popisu kroků, podle kterých by měl realizační tým PDZS postupovat v případě, že PZS chce realizovat dobrovolnické aktivity ve vybraném typu mimořádné situace. Je vhodné vypracovat manuál s předstihem v době před mimořádnou situací, pak je jeho přínos největší. Pokud PZS počítá se zapojením dobrovolníků ve více typech mimořádných situacích, je vhodné mít minimálně vypracovaná společná rámcová pravidla a postupy a detaily upřesnit v konkrétní situaci (viz TM10).

Obsahový rámec dokumentu:

- Popis **typů mimořádných situací**, do kterých by měli být zapojeni dobrovolníci (např. zaplavení/zatopení prostor PZS, nepříznivá epidemická situace atp.).
- **Výběr konkrétních pracovišť** PZS vhodných pro zapojení dobrovolníků v konkrétním typu mimořádné situace.
- **Typy vhodných dobrovolnických činností**, jejich popis a rozhraní (tzn. co dobrovolník může a co už nemůže dělat):
 - typy činností v linii „C“, které mohou dobrovolníci vykonávat pouze v době trvání mimořádné situace,
 - typy činností, které mohou dobrovolníci vykonávat v liniích „A“ a/nebo „B, ale pouze za podmínek platných pro mimořádnou situaci.
- **Vymezení vhodných dobrovolníků pro zvolené činnosti** v mimořádných situacích, pro zvolené programové linie (muži/ženy, věk, atd.), poptávané schopnosti a dovednosti.
- **Odhadovaný počet dobrovolníků**, které bude možné bezpečně zapojit do jednotlivých činností v mimořádné situaci.
- **Určení potenciálních rizik a popis preventivních opatření.**
- **Potřebná proškolení dobrovolníků** pro činnosti ve vybraných mimořádných situacích, kdo a jakým způsobem bude školit (případně i předběžná domluva s externími lektory):
 - BOZP,
 - hygienicko-epidemiologický režim, pravidla používání ochranných pomůcek,
 - jiné specifické zaškolení (např. způsob osobní a telefonické komunikace apod.).
- **Potřebná administrativa** pro zapojení dobrovolníků v mimořádných situacích se týká:
 - Registrace dobrovolníků zapojených v různých typech činností podle toho, zda se jedná o dobrovolníky již registrované v PDZS před mimořádnou situací nebo těch, kteří vstupují do PDZS až v době mimořádné situace.
 - Způsob evidence dobrovolníků na pracovišti v mimořádné situaci (důležité i pro případné pojistné plnění v případě pojistné události).
- **Materiální zajištění aktivit** realizovaných dobrovolníky:
 - Co konkrétně bude potřeba a v jakém množství.
 - Kdo bude zodpovědný za zajištění pomůcek.
- **Zajištění podpůrného systému pro dobrovolníky**, nastavení možnosti individuálních konzultací a supervizí, zajištění supervizorů aj.
- **Obsazení realizačního týmu** pro koordinaci zapojení dobrovolníků ve vybraných typech mimořádných situací, včetně stanovení kompetencí, zodpovědností a pravomocí a zajištění zastupitelnosti.
- **Popis komunikační strategie PDZS** při mimořádných situacích:
 - Komunikační prostředky a formy pro komunikaci ven a uvnitř PZS (viz TM14).
 - Kontaktní osoby pro komunikaci s veřejností a pro řešení záležitostí uvnitř PZS.
- **Způsob hodnocení efektu PDZS v mimořádných situacích**, formy a metody hodnocení, jejich načasování, osoba zodpovědná za realizaci, vyhodnocení a způsob využití evaluačních výstupů.

2. Dokumenty vztahující se k jednotlivým dobrovolníkům

2.1. Obsah motivačního dopisu/dotazníku pro zájemce o dobrovolnickou činnost

Volitelný dokument:

Motivační dopis/motivační dotazník je určen zájemcům o dobrovolnickou roli v PDZS a měl by poskytnout koordinátorovi dobrovolníků první rámcovou informaci o zájemci, o jeho dosavadních zkušenostech. Motivační dopis je možné poslat zájemci o dobrovolnickou činnost v PDZS předem nebo zájemce vyplní dotazník při vstupním pohovoru.

Tento písemný dokument může KDZS posloužit jako první informace (určitý „předfiltr“) o potenciálním dobrovolníkovi. Jeho zavedení není nezbytně nutné, pokud má KDZS dostatek času k probrání témat souvisejících s motivací zájemce přímo při vstupním pohovoru.

Základní struktura motivačního dopisu/dotazníku by měla obsahovat tyto tematické okruhy a otázky:

- Jaká je **základní informovanost zájemce** o dobrovolnictví obecně a o dobrovolnictví ve zdravotnictví?
- Má zájemce **vlastní osobní zkušenost s dobrovolnictvím** (jako dobrovolník, jako klient/příjemce dobrovolnické služby, jako rodinný příslušník či osoba blízká klienta/pacienta...)?
- Má zájemce **zkušenost s nemocničním prostředím, se zdravotnickým personálem**? Jakého charakteru (jako pacient, rodinný příslušník, osoba blízká)? Vnímá zájemce tuto zkušenost jak pozitivní nebo spíše negativní?
- **Co uchazeče motivuje** k zájmu o roli dobrovolníka v PDZS?
- **Co zájemce očekává** od dobrovolnické činnosti?

(Lze využít i „chytré/testovací otázky“ z TM3, kap. 3.1.).

2.2. Smlouva o výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti mezi dobrovolníkem a PZS

Základní dokument:

Účelem smlouvy uzavírané mezi dobrovolníkem a PZS je definovat závazky obou stran při realizaci dobrovolnické činnosti u PZS.

Jedná se o nepojmenovaný (inominátní) typ smlouvy, která není zákonem upravena³ [5].

Smlouva mezi dobrovolníkem a PZS by měla obsahovat:

1. Základní definice a pravidla dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví

- Dobrovolnickou činností ve zdravotnictví se rozumí:
(*je vhodné uvést definice těch programových linií, které jsou v rámci konkrétního PDZS realizovány*):
 - Pomoc poskytovaná pacientům k podpoře psychické kondice a jako prevence před sociální izolací v důsledku hospitalizace (*tzn. linie „A“*).
 - Pomoc při realizaci akcí zaměřených na podporu zdraví, při osvětových a informačních kampaních zaměřených na prevenci nemocí a zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva organizovaných poskytovatelem (*tzn. linie „B“*).
 - Pomoc poskytovatelům při řešení následků mimořádných situací a přírodních katastrof (*tzn. linie „C“*).
 - Pomoc v administrativně organizační a technické oblasti a při organizaci provozu při poskytování zdravotních služeb v oblastech, které nejsou zahrnuty v liniích „A“, „B“ a „C“ (*tzn. linie „D“*).
- Dobrovolník ve zdravotnictví nenahrazuje práci odborného zdravotnického personálu, ale doplňuje ji tam, kde je to vhodné a možné.
- Dobrovolník ve zdravotnictví nemá z titulu dobrovolnické činnosti přístup ke zdravotnické dokumentaci pacienta, k lékům či zdravotnickým prostředkům, ani k přístrojovému vybavení. Informace o pacientových omezeních a potřebách, podstatné pro výkon dobrovolnické činnosti, sděluje dobrovolníkovi pověřený zdravotnický pracovník.
- Dobrovolnickou činnost vykonává dobrovolník bez nároku na finanční odměnu a v průběhu dobrovolnické činnosti nemá nárok na ubytování a stravování.

2. Cíle dobrovolnické činnosti u konkrétního PZS

- *Je vhodné uvést cíle PDZS adekvátně v souvislosti s realizovanými programovými liniemi a informacemi uvedenými v dokumentu „Dobrovolnický program“ (viz kap. 1.1.).*

3. Rozsah závazků PZS vůči dobrovolníkovi

- Seznámit dobrovolníka s právy a povinnostmi, které souvisejí s výkonem dobrovolnické činnosti, seznámit ho s možnými riziky spojenými s dobrovolnickou činností v prostředí zdravotnického zařízení.
- Zajistit taková preventivní opatření, která minimalizují možná rizika a zajistit pojištění odpovědnosti za škodu na majetku, na zdraví pacienta a na zdraví dobrovolníka způsobenou v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti.
- Zajistit dobrovolníkovi potřebné zaškolení, pravidelné supervize a možnost individuálních konzultací souvisejících s dobrovolnickou činností.
- Zajistit dobrovolníkovi podmínky pro výkon jeho dobrovolnické činnosti, poskytnout mu potřeby pro jeho identifikaci (identifikační kartu/jmenovku, pracovní oděv), potřebné pomůcky, pracovní prostředky a ochranné pracovní prostředky potřebné k výkonu jeho dobrovolnické činnosti.

³ **Dle § 1746 odst. (2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,** mohou strany uzavřít i takovou smlouvu, která není zvláště jako typ smlouvy upravena.

- Seznámit dobrovolníka s provozem a specifiky příslušného pracoviště, kde bude vykonávat dobrovolnickou činnost, zprostředkovat mu kontakt s osobami důležitými pro bezpečný výkon a koordinaci jeho činnosti.
- Zajistit dobrovolníkovi přiměřenou ochranu osobních dat, nutných pro odpovídající výkon dobrovolnické služby. Zajistit mu možnost uložit cenné věci vnesené do objektu nemocnice na místo určené personálem konkrétního oddělení. Za škodu způsobenou na cenných věcech, které nebyly uloženy na takto určeném místě, PZS neodpovídá.

4. Rozsah závazků dobrovolníka vůči PZS

- Svým podpisem dobrovolník stvrzuje, že si je vědom závazku mlčenlivosti, která se týká všech informací, se kterými přišel v průběhu své dobrovolnické činnosti do styku a že se bude řídit Etickým kodexem dobrovolníka. Dále stvrzuje pravdivost poskytnutých informací o svém zdravotním stavu.
- Dobrovolník se zapojí do dobrovolnické činnosti v domluveném rozsahu uvedeném v Registrační (osobní) kartě dobrovolníka (*viz kap. 2.3.*), přičemž každou změnu typu nebo náplně činnosti bude konzultovat s koordinátorem dobrovolníků.
- Dobrovolník absolvuje vzdělávací aktivity pro dobrovolníky v rozsahu stanoveném pro konkrétní typ dobrovolnické činnosti.
- Při výkonu dobrovolnické činnosti bude dobrovolník používat dohodnuté identifikační označení, určené dobrovolníkům v daném PDZS (*viz kap. 2.4.*). Identifikační kartu (visačku) se jménem, fotkou a logem PZS je dobrovolník povinen vrátit koordinátorovi dobrovolníků při ukončení dobrovolnické činnosti.
- Dobrovolník bude plně respektovat pokyny koordinátora dobrovolníků a pokyny dalších zaměstnanců, pokud to je v souladu s domluvenou dobrovolnickou činností.
- Dobrovolník se bude účastnit supervizních a evaluačních setkání v dohodnutém rozsahu a formě.
- Dobrovolník bere na vědomí a souhlasí, že jím poskytnuté osobní údaje budou použity pouze pro vnitřní potřebu PDZS, zejména k informování pracoviště, evidenčním a statistickým účelům a pro sjednání pojištění dobrovolníka.
- Dobrovolník má nárok na úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti pouze tehdy, pokud jejich vynaložení předem oznámí a pokud jejich úhradu odsouhlasí koordinátor dobrovolníků.
- Veškeré aktivity na území PZS, které by dobrovolník vykonával pro externí dobrovolnickou organizaci spolupracující na PDZS nebo pro jiné subjekty (např. komerční subjekty, jiné neziskové organizace, náboženská společenství, školní aktivity), může vykonávat pouze s vědomím a souhlasem KDZS.
- Změnu svých kontaktních adres a telefonů dobrovolník oznámí KDZS neprodleně.

5. Doba trvání smlouvy, podmínky ukončení dobrovolnické činnosti, výpověď smlouvy

- PZS rozhoduje o tom, zda smlouvy s dobrovolníky uzavírá na dobu určitou nebo neurčitou, s vědomím výhod a nevýhod, které daná forma smlouvy sebou přináší.
- PZS uzavírající smlouvu s dobrovolníkem, zastoupená pověřeným KDZS, si vyhrazuje možnost ukončit spolupráci s dobrovolníkem v případě, že nesplnil některou z povinností stanovených smlouvou.
- Dobrovolník může od smlouvy odstoupit.
- Smlouva zůstává v platnosti i v případě dočasného přerušení dobrovolnické činnosti (např. dlouhodobá nemoc, služební cesta atp.).

Ke smlouvě mezi PZS a dobrovolníkem se váží následující dokumenty, které nemusí být nutně přílohami této smlouvy:

- Výpis z Rejstříku trestů ne starší 3 měsíců, přičemž v případě záznamu v rejstříku trestů by měla být posouzena uvedená trestná činnost ve vztahu k organizaci a náplni PDZS, zejména ve vztahu k bezpečnosti pacientů i personálu a k nárokům na činnost ve zdravotnictví. Je doporučeno, aby tento proces byl v souladu s postupem personálního oddělení PZS a s pravidly nastavenými pro zaměstnance PZS.
- Závazek mlčenlivosti dobrovolníka podepsaný dobrovolníkem (*viz dále kap. 2.2.1.*).
- Etický kodex dobrovolníka podepsaný dobrovolníkem (*viz dále kap. 2.2.2.*).
- Čestné prohlášení dobrovolníka o jeho zdravotní způsobilosti, případně Potvrzení o zdravotní způsobilosti vyplněné lékařem (*viz kap. 2.2.3.*).
- Písemné prohlášení dobrovolníka, že byl PZS informován o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické činnosti pro něho, pacienta a PZS (popř. další osoby) a o souvisejících preventivních opatřeních. Včetně podpisu osoby pověřené podáním těchto informací (pro mimořádnou situaci je vhodné toto zpracovat jako nový dokument, protože rizika a opatření mohou být jiná než v běžné době).
- Písemný souhlas dobrovolníka se zpracováním osobních údajů dle zásad GDPR.
- Písemný souhlas dobrovolníka s fotografováním a užitím fotografie dobrovolníka nebo videa z dobrovolnických aktivit pro účely propagace PDZS.

2.2.1. Závazek mlčenlivosti dobrovolníka

Základní dokument:

Závazek mlčenlivosti dobrovolníka vychází ze zákona č. 372/2011 Sb.⁴ [5], kdy povinná mlčenlivost platí i pro další osoby, které mohou zjistit informace o zdravotním stavu pacienta, přičemž výjimkou jsou situace související se zákonem stanovenou oznamovací povinností⁵ [5],⁶ [4].

Závazek mlčenlivosti nezaniká ukončením dobrovolnické činnosti.

Dokument „Závazek mlčenlivosti dobrovolníka v PDZS“ by měl obsahovat

- **Celé jméno dobrovolníka.**
- **Název PZS a místo realizace PDZS**, ve kterém bude dobrovolník působit.
- **Závazek úplné mlčenlivosti** o skutečnostech, které se dobrovolník dozvěděl během své dobrovolnické činnosti v rámci PDZS, které se týkají:
 - pacientů (jejich osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových a rodinných poměrů apod.),
 - informací, které zazní na supervizních a evaluačních setkáních, a to především skutečností, které se týkají ostatních dobrovolníků a dalších dotčených osob,
 - informací ve všech dokumentech, se kterými přijde dobrovolník do styku, s výjimkou dokumentů týkajících se jeho osoby.
- **Závazek neposkytování informací o PDZS**, ve kterém dobrovolník vykonává dobrovolnickou činnost, sdělovacím prostředkům, **bez předchozí domluvy s KDZS**. Pouze KDZS může rozhodnout o tom, která z informací týkajících se PDZS může být uvolněna z povinnosti mlčenlivosti a komu může být poskytnuta. Při poskytování a využívání takových informací je třeba dbát zásad ochrany údajů a používat pouze obecné, statistické údaje, bez osobních dat.

⁴ Dle § 51 odst. (5) písm. g) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů, platí povinná mlčenlivost též pro další osoby, které v souvislosti se svou činností vykonávanou na základě jiných právních předpisů zjistí informace o zdravotním stavu pacienta.

⁵ § 51 odst. (2) zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů výjimku z mlčenlivosti tvoří situace, kdy je každému občanu ze zákona uložena oznamovací povinnost, která je stanovena zvláštním právním předpisem.

⁶ § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů stanovuje povinnost oznámit podezření, přípravu nebo páchaní trestného činu.

- **Závazek nepoživování fotodokumentace s účastníky dobrovolnických aktivit** bez předchozí domluvy s KDZS.
- Informaci o tom, že podpisem závazku mlčenlivosti je **dobrovolník vázán/a vůči všem dalším osobám a organizacím a závazek mlčenlivosti nezaniká ukončením účasti dobrovolníka** v tomto konkrétním PDZS, ani ukončením tohoto dobrovolnického programu.
- Formulaci, že **výjimku z mlčenlivosti** tvoří situace, kdy je každému občanu ze zákona uložena oznamovací povinnost, která je stanovena zvláštním právním předpisem.
- Informaci, že **porušení výše uvedených zásad** může být důvodem k okamžitému ukončení účasti dobrovolníka v PDZS.
- Datum a podpis dobrovolníka.

2.2.2. Etický kodex dobrovolníka

Základní dokument:

„Etický kodex dobrovolníka“ je dokumentem, který obsahuje základní etické požadavky na chování a jednání dobrovolníků. Představuje morální závazek, upozorňující na žádoucí postoje a chování dobrovolníků k pacientům a jejich rodinným příslušníkům, k zaměstnancům PZS i k veřejnosti.

Formuluje základní hodnotové a principiální zásady, které jsou potřebné pro kvalitní a bezpečné zapojení dobrovolníků do všech typů dobrovolnických činností v rámci PDZS a které reflektují mezinárodně platné dokumenty a české právní normy ⁷.

Doporučený text:

Preamble

Posláním dobrovolníka ve zdravotnictví je podílet se na zlepšování psychosociálních podmínek péče o pacienty, na realizaci aktivit v oblasti podpory zdraví a na řešení následků mimořádných situací u PZS zdravotnických zařízeních. Dobrovolník věnuje nezištně část svého volného času ve prospěch těchto cílů.

Dobrovolník se zavazuje:

- 1) Vykonávat dobrovolnickou činnost v souladu s pravidly programu dobrovolnictví ve zdravotních službách a posláním poskytovatele zdravotních služeb, u kterého dobrovolnickou službu vykonává (tzn. dobrovolník nenahlíží do zdravotnické dokumentace pacienta, nemanipuluje s léky a zdravotnickým materiálem a nepodává informace o zdravotním stavu pacienta).
- 2) Respektovat při plánování a vykonávání konkrétní činnosti zdravotní stav a osobní potřeby pacienta, jehož zájem a prospěch stojí vždy na prvním místě.
- 3) Přizpůsobit svou činnost možnostem, kapacitě, ochotě i zájmu pacienta a respektovat ve všech situacích jeho práva, včetně práva dobrovolnickou službu odmítnout.
- 4) Dodržovat zásady mlčenlivosti.
- 5) Dodržovat všechna pravidla směřující k zajištění bezpečí pacienta a zajištění bezpečí dobrovolnické služby na jednotlivých pracovištích.
- 6) Být loajální vůči PZS, ve kterém působí, chránit jeho dobrou pověst a chovat se s respektem k majetku PZS.
- 7) V interakci a komunikaci s pacienty, zdravotníky a všemi ostatními osobami vždy dodržovat pravidla společenského chování, která jsou v souladu s dobrými mravy.
- 8) Nahlásit jakoukoliv změnu, týkající se jejich vlastních podmínek pro vykonávání dobrovolnické činnosti.

Dobrovolník si je vědom, že porušení některého z bodů tohoto kodexu může být důvodem k jeho uvolnění z dobrovolnického programu.

Podpis dobrovolníka a datum podpisu.

⁷ Jedná se o platné mezinárodní a české právní normy s vazbou na lidská práva a práva pacientů, jejichž přehled je souhrnně uveden v kap. 10 ZTM.

2.2.3. Potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka

„Potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka PDZS“ je jedním z preventivních bezpečnostních opatření usilujících o minimalizaci rizik souvisejících s pohybem dobrovolníka v prostorách PZS a s jeho kontaktem s dalšími osobami přítomnými ve zdravotnickém zařízení, přičemž prioritou je ochrana pacientů.

Potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka má dvě formy:

1. **Písemné čestné prohlášení dobrovolníka o zdravotní způsobilosti – základní dokument:**
 - a) Před zahájením dobrovolnické činnosti – váže se ke smlouvě o dobrovolnické činnosti mezi dobrovolníkem a PZS (viz 2.2.) a obsahuje:
 - Jméno a příjmení dobrovolníka (údaje jasně identifikující konkrétního dobrovolníka).
 - Prohlášení dobrovolníka, že byl poskytovatelem informován o možných rizicích spojených s výkonem dobrovolnické služby pro něho, pacienta a poskytovatele zdravotních služeb, popřípadě další osoby, a o souvisejících preventivních opatřeních.
 - Prohlášení dobrovolníka o celkovém zdravotním stavu před zahájením dobrovolnické činnosti, včetně toho, že si není vědom, že by trpěl infekčním onemocněním, resp. s ním přišel do styku.
 - Prohlášení podepíše dobrovolník a osoba pověřená poskytovatelem, která informovala dobrovolníka o možných rizicích a preventivních opatřeních.
 - b) Před každým výkonem dobrovolnické činnosti – je formulováno v docházkovém listu dobrovolníků (viz kap. 3.4. a formulář v Příloze ADM) umístěném na oddělení/pracovišti, kde dobrovolník činnost vykonává. Obsahuje:
 - Prohlášení dobrovolníka o celkovém zdravotním stavu před výkonem dobrovolnické činnosti, včetně toho, že si není vědom, že by trpěl infekčním onemocněním, resp. s ním přišel do styku.
 - Jméno a příjmení dobrovolníka.
 - Podpis a datum.

Pokud se PZS rozhodne, že je to třeba vzhledem k náplni dobrovolnické činnosti, může si nad rámec písemného čestného prohlášení uvedeného pod bodem a) vyžádat (tzn. volitelný dokument):

2. Lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka pro výkon dobrovolnické služby

Tento úkon zahrnuje následující:

- PZS by při posuzování potřeby lékařského potvrzení měl přihlédnout zejména k tomu, zda při činnosti bude docházet ke kontaktu dobrovolníka s pacientem nebo zda se dobrovolnická činnost bude vykonávat na pracovišti PZS, kde lze předpokládat možné ohrožení zdraví dobrovolníka. Obdobně je vhodné postupovat i v případě nově vzniklé potřeby doplnit posouzení zdravotní způsobilosti u dobrovolníka, který dobrovolnickou činnost již vykonává.
- PZS by za tímto účelem měl vydat zájemci o dobrovolnickou činnost soupis činností tvořících náplň dobrovolnické činnosti v PDZS, včetně podmínek, za nichž bude dobrovolnická činnost vykonávána, tzn.:
 - Typ dobrovolnické činnosti (dle kap. 6 ZTM).
 - Typ nároků/zátěže na dobrovolníka, tzn. zda se např. jedná o fyzickou zátěž (zvedání břemen, pohyb s pacientem na vozíku apod.), možnou zvýšenou psychickou zátěž (kontakt s pacienty na specializovaných odděleních a pracovištích, např. ARO, hospic aj.), zvýšenou možnost přenosu infekce na dobrovolníka.
 - Nutnost používat ochranné pomůcky a prostředky během výkonu dobrovolnické činnosti.
- Lékařské potvrzení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka hradí PZS, který si toto potvrzení vyžádal.

2.3. Registrační (osobní) karta dobrovolníka

Základní administrativa:

Smyslem Registrační (osobní) karty dobrovolníka v PDZS je zavedení jednotného systému evidence všech podstatných informací o každém dobrovolníkovi, které KDZS potřebuje při organizaci a realizaci všech forem a typů probíhajících dobrovolnických aktivit.

Základní informace do Registrační karty dobrovolníka jsou vyplňovány při vstupním pohovoru KDZS s potenciálním dobrovolníkem a mají několik částí. Části I. a II. jsou společné pro všechny typy dobrovolnických činností, obsahují obecné informace a jsou vyplňovány vždy. Na ně navazují další části, které se týkají konkrétní vybrané dobrovolnické činnosti.

Všechny části registrační karty dobrovolníka jsou součástí „Interní databáze PDZS“, kterou vede KDZS (podrobně popsáno v *TM13, kap. 2.1.*).

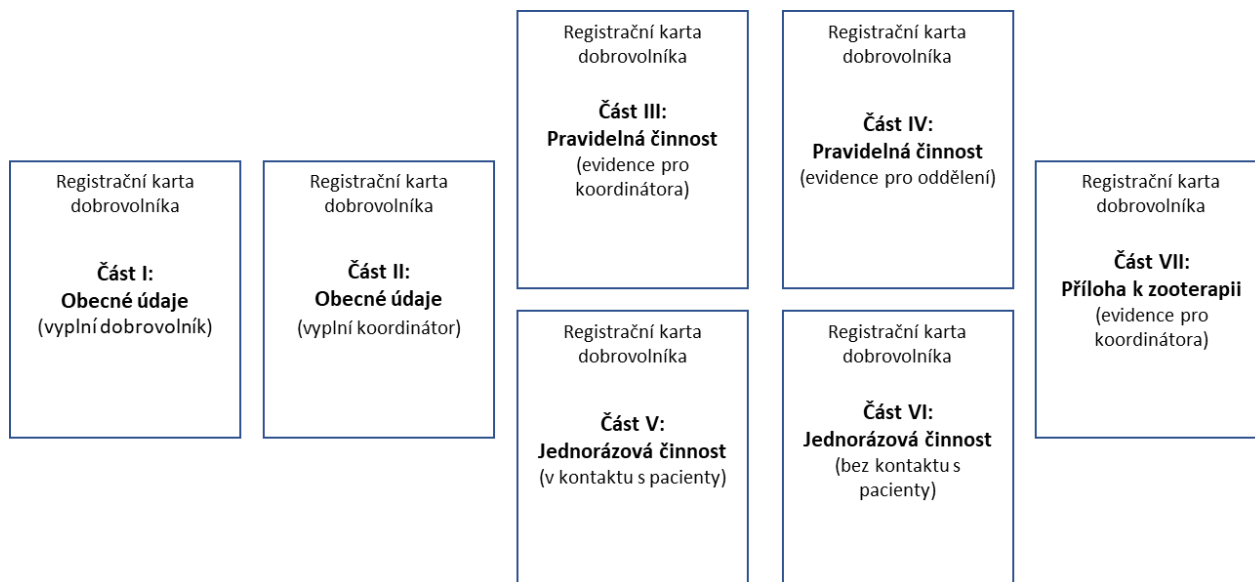
Podle typu dobrovolnické činnosti jsou rozlišovány tyto registrační karty dobrovolníka:

1. **Registrační karta pro pravidelnou činnost** (programové linie „A“ a „B“):
 - a) Podrobná pro potřeby KDZS – viz formulář v Příloze.
 - b) Stručná pro oddělení/pracoviště – viz formulář v Příloze.
2. **Registrační karta pro jednorázovou činnost:**
 - a) Pro jednorázové akce s přímým kontaktem s pacienty (programová linie „A“ a „B“).
 - b) Pro jednorázové akce bez přímého kontaktu s pacienty (programová linie „B“ a „C“):
3. **Příloha registrační karty dobrovolníka pro zooterapii**, která může být vykonávána jak ve formě pravidelné, tak jednorázové dobrovolnické činnosti.

Na následujícím obrázku je znázorněna návaznost jednotlivých částí/typů registrační karty dobrovolníka, obsah jednotlivých částí je více popsán dále v textu.

Obrázek 1: Návaznost jednotlivých částí registrační karty dobrovolníka

Zdroj: vlastní zpracování



Část I. Obecné údaje (při vstupním pohovoru vyplní nový dobrovolník):

- Osobní údaje zájemce o dobrovolnickou činnost v PDZS (datum narození, kontaktní údaje, profesní zaměření) + foto dobrovolníka.
- Informace o předchozích dobrovolnických zkušenostech a případná reference.
- Možné limity pro dobrovolnickou činnost z pohledu dobrovolníka (např. zdravotní stav, dopravní dostupnost atp.).
- Zdroje informací o PDZS.
- Motivace k dobrovolnické činnosti v PDZS.

- Aktuální zájmy, dovednosti, aktivní jazykové znalosti pro komunikaci s pacienty cizí národnosti.
- Časové možnosti pro výkon dobrovolnické činnosti (v jaké frekvenci, případně možnost specifického režimu „dobrovolník na vyžádání“).
- Datum a podpis dobrovolníka, kterým stvrzuje pravdivost uvedených údajů.

Část II. Obecné údaje (při vstupním pohovoru vyplní KDZS):

- Oblasti zájmu dobrovolníka:
 - Jednorázová nebo pravidelná činnost.
 - Činnost v jednotlivých programových liniích, tzn. v linii „A“ (podpora pacientů), v linii „B“ (činnost v podpoře zdraví a osvětě), v linii „C“ (v mimořádných situacích), v linii „D“ (v administrativně organizační a technické oblasti a při organizaci provozu při poskytování zdravotních služeb).
 - Individuální a/nebo skupinová činnost s dětskými nebo dospělými pacienty.
 - Jiné typy dobrovolnické činnosti, např. zooterapie nebo v oblasti fundraisingu atd.
- Popis průběhu vstupního pohovoru s uchazečem o dobrovolnickou činnost PDZS, uvedení případných důvodů pro přijetí, podmíněné přijetí nebo odmítnutí zájemce o dobrovolnictví.
- Datum vstupního pohovoru.

Podle toho, zda se zájemce rozhodne pro výkon pravidelné nebo jednorázové dobrovolnické činnosti, pak KDZS dále vyplňuje příslušnou registrační kartu.

2.3.1. Registrační karta dobrovolníka pro pravidelnou činnost

Na části I. a II. s obecnými údaji o dobrovolníkovi navazují v případě pravidelné dobrovolnické činnosti dva formáty registrační karty dobrovolníka, které se liší podrobností evidovaných údajů a místem uložení registrační karty:

Část III. Evidence pro potřeby KDZS:

- Datum absolvování psychologických testů, pokud jsou pro účast v daném programu potřebné.
- Datum absolvování vzdělávacích aktivit: vstupního školení, specializovaného školení, nadstavbových seminářů, kurzu první pomoci atd.
- Datum a účast dobrovolníka na supervizích: absolvování skupinové supervize pro dobrovolníky, případně individuální konzultace s KDZS nebo individuální supervize.
- Z hlediska provozních náležitostí je pro KDZS důležitá evidence:
 - Datum předložení výpisu z Rejstříku trestů.
 - Datum podpisu smlouvy s dobrovolníkem (tzn. datum zařazení do databáze dobrovolníků PDZS) a podpisu dalších potřebných dokumentů (*viz kap. 2.2.*).
 - Informace o (ne)souhlasu dobrovolníka s fotografováním při dobrovolnické činnosti a s užitím fotografie nebo videa pro účely propagace PDZS (*viz kap. 2.2.*).
 - Potvrzení o převzetí identifikační karty (jmenovky/visačky se jménem a logem PZS) a pracovního oděvu určeného pro dobrovolníky PDZS; datum a potvrzení o vrácení identifikační karty/visačky při ukončení smlouvy a vyřazení z databáze PDZS.
 - Umístění fotografií dobrovolníka do části I. a IV. registrační karty a na identifikační kartu/jmenovku.
 - Převzetí informačních materiálů pro dobrovolníky:
 - „Informační manuál pro dobrovolníky“ (*viz kap. 3.5.*).
 - „Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti na oddělení“ (*viz kap. 3.4.*).
- Popis dohodnuté dobrovolnické činnosti dobrovolníka (typ činnosti, oddělení, dohodnutý harmonogram docházky).
- Data aktivního zahájení/přerušování/ukončení činnosti (optimálně pro každý typ činnosti odděleně).
- Datum ukončení smlouvy a vyřazení z databáze dobrovolníků, včetně uvedení důvodů a upozornění, zda k tomu došlo před/po uplynutí 3 měsíců od data uzavření smlouvy.

Část IV. Evidence pro oddělení/pracoviště:

Tuto část registrační karty vyplňuje KDZS a uvede do ní vybrané údaje z částí I., II. a III. Detaily je možné doplnit při první návštěvě a schůzce s kontaktní osobou na oddělení. Tato část karty by měla obsahovat:

- Jméno dobrovolníka, kontaktní údaje (telefon, email), foto dobrovolníka (stejně jako na část I. registrační karty).
- Místo výkonu dobrovolnické činnosti (oddělení/pracoviště).
- Typ a stručný popis dobrovolnické činnosti (nespecifická/specifická, individuální/skupinová atd.).
- Dohodnutý harmonogram dobrovolnické činnosti (den a hodina docházky na oddělení, případně popis domluveného nastavení).
- Datum absolvování vstupního školení.
- Datum absolvování dalšího vzdělávání (kurzu první pomoci, pokud je v PDZS nastaven jako povinný, témata nadstavbových vzdělávacích seminářů).
- Datum vyplnění registrační karty.

2.3.2. Registrační karta dobrovolníka pro jednorázové akce

Pro dobrovolnickou činnost realizovanou formou jednorázových aktivit stačí jednodušší administrativa než u pravidelné dobrovolnické činnosti. Registrace dobrovolníků se opírá o vstupní pohovor, měla by tedy obsahovat části I a II a dále několik dalších dokumentů dle toho, zda se dobrovolník bude účastnit akcí v přímém kontaktu s pacienty nebo akcí bez kontaktu s pacienty:

Část V. registrační karty pro jednorázové akce v přímém kontaktu s pacienty by měla obsahovat:

- Písemný závazek mlčenlivosti dobrovolníka (viz kap. 2.2.1.).
- Podepsaný Etický kodex dobrovolníka (viz kap. 2.2.2.).
- Podepsané prohlášení o seznámení dobrovolníka s riziky a základními pravidly BOZP, hygienicko-epidemiologickým režimem a používáním ochranných pomůcek.
- Písemný souhlas se zpracováním osobních údajů dobrovolníka dle zásad GDPR.
- Písemný souhlas dobrovolníka s fotografováním a užitím fotografie dobrovolníka nebo videozáznamu z dobrovolnických aktivit pro účely propagace PDZS.

Při jednorázové akci, kde je dobrovolník v přímém kontaktu s pacienty je potřeba také zajistit:

- Čestné prohlášení o bezinfekčnosti (viz kap. 2.2.3.), které dobrovolník podepisuje před začátkem akce na prezenční listině k jednorázové akci (viz kap. 3.6.).

Část VI. registrační karty pro jednorázové akce bez přímého kontaktu s pacienty by měla obsahovat:

- Písemný souhlas se zpracováním osobních údajů dobrovolníka dle zásad GDPR.
- Podepsané prohlášení o seznámení s riziky, základními pravidly BOZP, hygienicko-epidemiologickým režimem a používáním ochranných pomůcek.
- Písemný souhlas dobrovolníka s fotografováním a užitím fotografie dobrovolníka nebo videozáznamu z dobrovolnických aktivit pro účely propagace PDZS.

Část VI. doplňuje KDZS pro dobrovolníky, kteří uvedou v části II, že mají zájem zapojit se do aktivit v případě mimořádné situace (linie „C“). Prohlášení o seznámení s riziky a pravidly pak je specifikováno dle konkrétní mimořádné situace a typu zvolené činnosti. Díky předběžné registraci pro linii „C“ v části II má KDZS k dispozici seznam potenciálních dobrovolníků, včetně kontaktů a může pouze aktualizovat jejich zájem zapojit se i v dané mimořádné situaci.

2.3.3. Příloha registrační karty dobrovolníka pro zooterapii

Tuto přílohu tvoří **část VII.** registrační karty dobrovolníka a týká evidence potřebných očkování a přeočkování zvířete, které se účastní jak pravidelné, tak jednorázové zooterapie v rámci PDZS.

Formuláře pro všechny části registrační karty dobrovolníka jsou uvedeny dále v Příloze ADM.

2.4. Identifikace dobrovolníka

Základní administrativa:

Viditelné označení dobrovolníka během výkonu dobrovolnické činnosti (identifikace dobrovolníka) je důležitým bezpečnostním opatřením pro všechny zúčastněné strany. Identifikace dobrovolníka sděluje pacientům a rodinným příslušníkům či osobám blízkým, že takto označená osoba je součástí služeb nabízených a poskytovaných PZS a s vědomím osob odpovědných za realizaci PDZS je oprávněna se pohybovat po prostorách zařízení a vstupovat do kontaktu s pacienty. Pro personál viditelné označení dobrovolníka signalizuje, že se jedná o oprávněnou osobu, která je adekvátně vyškolená.

Doporučený způsob identifikace dobrovolníka:

- **Identifikační karta/jmenovka/visačka by měla obsahovat:**
 - Jméno dobrovolníka (je na zvážení PZS, zda bude uváděno celé jméno včetně příjmení dobrovolníka nebo pouze křestní jméno. Důvodem je větší bezpečí dobrovolníka tam, kde není nezbytně nutné, aby pacient znal jeho příjmení a mohl si případně z veřejně dostupných zdrojů zjišťovat podrobnosti o jeho osobě). V každém případě je ale potřebné, aby označení pro všechny dobrovolníky působící v PDZS mělo stejné parametry i v případě, že dobrovolníci přicházejí z různých EDO (viz *TM1, kap. 3*).
 - Fotografie dobrovolníka (průkazkové foto) dokládá, že jmenovka se týká osoby, která ji má připevněnou na oděvu. Funguje jako prevence záměny osob a neoprávněného použití jinou osobou než dobrovolníkem (např. v případě její ztráty). Stejně foto by mělo být na podrobné Registrační kartě dobrovolníka u KDZS (viz *kap. 2.3.1. část III*) i na Registrační kartě dobrovolníka na oddělení (viz *kap. 2.3.1. část IV*). Stejná fotografie pomáhá personálu oddělení identifikovat osobu oprávněnou ke vstupu na oddělení.
 - „Dobrovolník“ jako označení funkce.
 - Logo PZS označuje příslušnost dobrovolníka k PDZS, za který PZS zodpovídá.
 - Dle ustanovení ve smlouvě (viz *kap. 2.2. bod 4*) je při ukončení dobrovolnické činnosti dobrovolník povinen identifikační kartu a jmenovku vrátit. KDZS by měl do Registrační karty daného dobrovolníka potvrdit její vrácení.
- **Oděv/pracovní oděv dobrovolníka:**
 - Oděv je významným identifikačním znakem dobrovolníka především z důvodu vizuální identifikace osoby na dálku, je proto vhodné, aby se barva oděvu, odlišovala od barev pracovního oděvu personálu.
 - Z hlediska typu oděvu je vhodné tričko nebo vesta (podle situace).
 - Oděv je vhodnou součástí vybavení především u těch dobrovolníků, kteří vykonávají tyto aktivity:
 - Skupinové aktivity, kde se pohybuje víc dobrovolníků a identifikace přítomných osob je žádoucí z hlediska bezpečnosti.
 - Působení dobrovolníků na odděleních následné péče, s geriatrickými pacienty a pacienty se slábnoucím zrakem, pro které nemusí být identifikace jmenovkou dostatečná, ale barevný oděv je pro ně relevantním „poznávacím znamením“.
 - Při realizaci výtvarných dílen nebo sportovních aktivit (např. dětské odpoledne na dětské psychiatrii) funguje vesta nebo tričko zároveň jako pracovní a ochranná pomůcka proti zašpinění civilního oděvu.

2.5. Osvědčení o absolvované dobrovolnické činnosti v PDZS

Volitelný dokument:

„Osvědčení o absolvování dobrovolnické činnosti“ vystavuje KDZS dobrovolníkovi při ukončení dobrovolnické činnosti a dokládá jím, že dotyčná osoba působila určitou dobu jako dobrovolník v PDZS a odpracovala určitý počet hodin. Osvědčení může sloužit jako potvrzení, že daná osoba má zkušenost s výkonem dobrovolnické služby ve zdravotnictví.

Rámcový obsah osvědčení o absolvované dobrovolnické činnosti v PDZS:

- Celé jméno dobrovolníka.
- Datum narození a bydliště dobrovolníka (resp. informace, které jasně identifikují konkrétního dobrovolníka).
- Místo výkonu dobrovolnické činnosti (oddělení/pracoviště PZS).
- Předmět výkonu dobrovolnické činnosti.
- Doby výkonu uvedené dobrovolnické činnosti (od/do, případně počet měsíců).
- Název, sídlo, IČ a logo PZS, případně i logo EDO.
- Datum a podpis osoby zodpovědné za koordinaci PDZS.

Není doporučeno potvrzovat tímto způsobem odbornou stáž nebo praxi (viz kap. 2.4.2. ZTM).

2.6. Osvědčení o absolvovaných školeních dobrovolníka v PDZS

Volitelný dokument:

„Osvědčení o absolvovaném školení v rámci PDZS“ je účelné v případě, že dobrovolník přechází z jednoho dobrovolnického programu do jiného. Tento doklad je potvrzením míry informací, které daný člověk v oblasti dobrovolnictví získal a v kombinaci s Osvědčením o absolvované dobrovolnické činnosti také potvrzením dobrovolnických zkušeností.

Rámcový obsah osvědčení o absolvovaných školeních dobrovolníka v PDZS:

- Celé jméno dobrovolníka.
- Datum narození a bydliště dobrovolníka.
- Počet hodin, datum a lektori absolvovaného vstupního školení nových dobrovolníků.
- Název a zaměření absolvovaného nadstavbového školení pro dobrovolníky, počet hodin, datum a lektor/lektori.
- Místo školení (tzn. PDZS/PZS).
- Název, sídlo, IČ a logo PZS.
- Datum a podpis osoby zodpovědné za koordinaci PDZS.

3. Dokumenty související s koordinací PDZS

3.1. Zakázkový list dobrovolnických činností v PDZS

Základní dokument:

„Zakázkový list“ je dokument, který slouží k podrobnému zmapování potřebnosti a podmínek realizace konkrétních dobrovolnických činností na jednotlivých odděleních/pracovištích. Na základě takto vyjádřené a popsané poptávky pak KDZS plánuje způsob naplnění, a to jak z hlediska počtu dobrovolníků, tak z hlediska zajištění pomůcek a organizačních náležitostí.

Zakázkové listy zpracovávají kontaktní osoby a pravidelně ho aktualizují pro potřeby KDZS.

Zakázkový list dobrovolnických činností pro jednotlivá oddělení/pracoviště a programové linie by měl obsahovat následující informace:

- Typy žádaných dobrovolnických činností.
- Co je od konkrétní dobrovolnické činnosti očekáváno.
- Možná rizika spojená s dobrovolnickými činnostmi.
- Požadavky na dobrovolníky a potřebná opatření proti uvedeným rizikům (např. specializované proškolení, požadavky na zdravotní stav a bezinfekčnost dobrovolníka, ochranné pomůcky atd.).
- Jméno kontaktní osoby odpovědné za vyplnění a aktualizaci listu.
- Datum zahájení spolupráce oddělení/pracoviště v PDZS.
- Datum poslední aktualizace Zakázkového listu a podpis kontaktní osoby.

Na základě aktualizovaných zakázkových listů KDZS upravuje propagaci a nábor dobrovolníků do PDZS, požadavky na nové dobrovolníky, případně „staví“ projekt PDZS na další období. Dle obsahu zakázkových listů KDZS společně s kontaktní osobou také vytváří a aktualizuje „Popis a charakteristiku dobrovolnické činnosti na oddělení“ (*viz dále 3.2.*) a „Informační manuál pro nové dobrovolníky“ (*viz dále 3.3.*).

Jednoduchý formulář „Zakázkového listu“ je uveden dále v Příloze ADM.

3.2. Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti

Volitelný dokument:

Tento dokument je souhrnem konkrétních informací, které by měl dostat dobrovolník před zahájením své dobrovolnické činnosti. Měl by být zpracován tak, aby poskytl novému dobrovolníkovi přehled potřebných informací o činnosti, o jejích podmínkách a pravidlech, včetně kontaktních údajů na důležité osoby. Dokument zpracovává KDZS ve spolupráci s kontaktní osobou daného oddělení/pracoviště před zahájením PDZS na tomto oddělení/pracovišti.

Dokument „Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti“ je vhodné vypracovat k činnosti na odděleních/pracovištích ve všech programových liniích.

Měl by obsahovat následující informace:

- **Smysl a cíle dobrovolnické činnosti** na daném oddělení/pracovišti.
- **Popis všech typů a náplní dobrovolnických činností** na daném oddělení/pracovišti:
 - V programové linii „A“ – např. individuální kontakt s pacientem, aktivity se psem, skupinové aktivity hudební/výtvarné, jednorázové akce atd.
 - V programové linii „B“ – individuální podpůrné a osvětové činnosti s pacienty, činnost dobrovolníků v informačním/vzdělávacím centru PZS, činnost na jednorázových osvětových akcích atd.
 - V programové linii „C“ – např. pomocné úklidové činnosti, aktivity technického/organizačního/administrativního charakteru, upravené podmínky činností v liniích „A“, „B“ a „D“ pro mimořádné situace apod.
 - V programové linii „D“ – např. pomoc dobrovolníků na vstupní recepci, způsob zapojení dobrovolníků při navigaci pacientů/návštěvníků po areálu PZS atd.
- **Podmínky, za kterých může dobrovolník na daném oddělení/pracovišti vykonávat dobrovolnickou činnost**, tzn. věk (pokud ho PZS považuje za zásadní z hlediska právní zodpovědnosti u dané činnosti), zdravotní stav (pokud by u dané činnosti mohl být problémem), potřebná školení, způsob registrace, resp. podepsaná smlouva a další určené dokumenty.
- **Popis toho, co se od dobrovolníka očekává:**
 - Dobrovolník na příslušném oddělení/pracovišti vykonává pouze činnosti v dohodnutém rozsahu a časovém rozmezí.
 - Dobrovolník nahlašuje svou přítomnost službu konajícímu personálu a zapisuje se na „Docházkový list“ (viz dále 3.4.). Pokud vstupuje do přímého kontaktu s pacienty podepisuje prohlášení o aktuální bezinfekčnosti (viz kap. 2.2.3.).
 - Dobrovolník dle typu činnosti v dané programové linii spolupracuje se službu konajícím personálem (např. si vyžádá informace o pacientech, u nichž se uvažuje o zapojení do činnosti – zda pacient může opustit lůžko, absolvovat procházku venku, zda má dietní omezení atd.).
 - Dobrovolník respektuje volbu a soukromí pacienta: pacient má právo odmítnout nabídku dobrovolníka, dobrovolník opouští pokoj na dobu potřebnou pro provedení léčebných, ošetrovatelských a hygienických opatření atd. (viz podrobněji TM4, TM5, TM6, TM7, TM8, TM10, TM11).
 - Dobrovolník dodržuje pravidla pro bezpečný pohyb po areálu nemocnice, hygienicko-epidemiologický režim platný na daném oddělení/ pracovišti a stanovené požadavky na K+B PDZS.
 - V případě onemocnění dobrovolník informuje KDZS a dobrovolnickou činnost nevykonává.
 - Dobrovolník komunikuje dohodnutým způsobem s KDZS (email, telefon atp.).
 - Dobrovolník se účastní supervizních setkání pro dobrovolníky.

- **Vymezení toho, co dobrovolník na konkrétním oddělení/pracovišti nemůže dělat:**
 - Dobrovolník nevykonává činnosti, které patří do náplně práce odborného zdravotnického personálu (*viz kap. 2.4. ZTM*).
 - Dobrovolník neotevívá v hovoru s pacientem témata týkající se jeho nemoci, úrazu nebo prognózy, nevyptává se, neposuzuje a neodsuzuje sociální ani intelektovou úroveň pacienta (*viz kapitoly ke komunikaci s pacientem v TM4, TM5, TM6, TM7*).
 - Dobrovolník na dětském oddělení neposuzuje/neodsuzuje způsob rodičovské výchovy dětského pacienta a nemluví o dítěti v jeho přítomnosti (*viz TM4*).
- **Provozní podmínky pro dobrovolnickou činnost** (např. místo, dny a časové rozmezí vhodné pro dobrovolnickou činnost).
- Výčet **nejčastějších rizikových situací** souvisejících s dobrovolnickou činností na daném oddělení, případně i návod, jak je řešit.
- **Kontakty (jména a telefony) na důležité osoby**, na které se dobrovolník může a má obrátit při řešení problematické situace (nejčastěji kontaktní osoba daného oddělení/pracoviště a KDZS).

Rozsah dokumentu by měl být na jednu až dvě strany A4, důležitá je srozumitelnost a přehlednost informací. Dokument s popisem podmínek a typu dobrovolnické činnosti na konkrétním oddělení by měl dostat každý nový dobrovolník po absolvovaném vstupním školení a podepsaných potřebných dokumentech, současně s Informačním manuálem pro nové dobrovolníky (*viz dále kap. 3.3.*). Aktualizovaný „Popis“ by měl také dostat každý dobrovolník docházející na konkrétní oddělení/pracoviště, pokud na tomto oddělení/pracovišti dojde k zásadním změnám v obsahu nebo podmínkách dobrovolnické činnosti.

3.3. Obsah „Informačního manuálu dobrovolníka“

Volitelný dokument:

Pro nové dobrovolníky je vhodné zpracovat písemný informační manuál, který by měl poskytnout všechny základní informace o PDZS. Smyslem písemného dokumentu je předat souhrn základních informací všem dobrovolníkům bez rozdílu a v takové formě, ke které se mohou vracet, aniž by byli závislí na přístupu k elektronickým zdrojům informací.

Informační manuál vypracovává a aktualizuje KDZS.

Manuál pro dobrovolníky by měl obsahovat:

Základní obecné informace:

- Definici dobrovolníka v PDZS.
- Základní pravidla pro působení dobrovolníků ve zdravotnictví podle programové linie (*dle kap. 2.3. ZTM*).
- Cíle PDZS definované obecně nebo použít odpovídající formulace z dokumentu „Dobrovolnický program“ (*viz kap. 1.1.*).
- Popis osob a jejich funkcí, se kterými se dobrovolník bude při své činnosti nejčastěji setkávat, tzn. KDZS a kontaktní osoby.

Informace o konkrétním PDZS:

- Krátký popis historie konkrétního PDZS, který není nutností, ale pomůže dobrovolníkům porozumět souvislostem a může přispět k jejich lepšímu začlenění do PDZS u konkrétního PZS.
- Ukázat, kde je Dobrovolnické centrum začleněno ve struktuře PZS, pod koho spadá a kde je umístěno (vhodné je uvedení mapky areálu). V případě spolupráce s jednou nebo více EDO je vhodná také krátká informace o těchto organizacích.
- Personální obsazení Dobrovolnického centra, jméno KDZS, včetně kontaktů na něj (email, telefon).
- Adresa PZS, web, sociální síť.

Pravidla PDZS, kde dobrovolníci působí a jaké dobrovolnické činnosti vykonávají:

- Na jaké programové linie je zaměřena dobrovolnická činnost v daném PDZS a stručný přehled oddělení/klinik/pracovišť zapojených do konkrétního PDZS s uvedením hlavních typů dobrovolnické činnosti, které tam mohou dobrovolníci vykonávat.
- Přehled pravidel PDZS u konkrétního PZS by měl zahrnovat:
 - Zásady bezpečného pohybu po areálu PZS (zásady BOZP i jako samostatná příloha).
 - Základní informace o hygienicko-epidemiologickém režimu platném pro dobrovolníky pohybující se po areálu PZS, včetně prevence přenosu běžných respiračních onemocnění (může být i jako samostatná příloha v manuálu).
 - Označení dobrovolníků v konkrétním PDZS a vysvětlení významu této identifikace (je vhodné uvést konkrétní podobu identifikační karty/jmenovky a foto pracovního oděvu).
 - Postup při příchodu dobrovolníka na oddělení/pracoviště a při odchodu.
 - Pravidla bezpečí a prevence zdravotních komplikací či nežádoucích událostí u pacientů, zejména prevence pádu a omezení neodborné pohybové manipulace dobrovolníka s pacientem, rizika podávání stravy pacientům, porušení dietních opatření donášením jídla, porušení zákazu donášení cigaret a alkoholu, riziko manipulace s penězi při nákupu pacientům důsledky apod.
 - Pravidla pro zajištění bezpečí a prevence pádu u dětských pacientů.
 - Pravidla ochrany osobních údajů pacientů, včetně pořizování fotografií bez souhlasu pacientů, případně rodinných příslušníků či zákonných zástupců.
 - Popis a vysvětlení základních pravidel týkajících se dodržování osobních hranic v kontaktu a komunikace dobrovolníka s pacientem (*viz TM3, TM4, TM5, TM6, TM7*).

Přehled práv pacientů a zásad pro komunikaci a interakci s pacienty:

- Podle typu PZS a zaměření PDZS je vhodné doplnit Manuál pro dobrovolníky přehledem základních informací, které budou vztaheny k odpovídajícímu typu klientely daného PDZS. Tzn. k dětským pacientům a jejich rodinným příslušníkům/zákonným zástupcům (viz TM4), k dospělým pacientům seniorského věku, s pohybovým handicapem nebo smyslovým postižením (viz TM5), k pacientům na onkologii, v hospici a v paliativní péči (viz TM6), k pacientům na psychiatrických odděleních nebo v psychiatrických nemocnicích (viz TM7).

Nároky dobrovolníka v PDZS:

- Dobrovolník má nárok na informace o PZS, kde vykonává dobrovolnickou činnost a na podrobné informace o dobrovolnické činnosti v PDZS.
- Dobrovolník má nárok podílet se na volbě typu činnosti, adekvátně svým možnostem a limitům.
- Dobrovolník má nárok na zaškolení v oblastech potřebných k bezpečnému výkonu dobrovolnické činnosti.
- Dobrovolník má nárok na ochranné pomůcky a pomůcky pro výkon dobrovolnické činnosti.
- Dobrovolník má nárok na pojištění odpovědnosti za škody způsobené v průběhu dobrovolnické činnosti.
- Dobrovolník má nárok na podporu při výkonu dobrovolnické činnosti (konzultace s KDZS/kontaktní osobou, na skupinovou/individuální supervizi).
- Dobrovolník má nárok na zpětnou vazbu na dobrovolnickou činnost ve formě informací o výsledku evaluačního procesu PDZS, možnost se účastnit hodnotícího procesu, na morální ocenění činnosti.

Povinnosti dobrovolníka v PDZS:

- Dodržovat základní pravidla PDZS, především komunikaci a součinnost s KDZS, BOZP a další zásady platné u PZS, zásady související s ochranou osobních údajů, Etický kodex dobrovolníka PDZS, realizace činností formulovaných v Registrační kartě, požadavky na identifikaci dobrovolníka PDZS, účast na supervizích dobrovolníků.
- Nezneužívat projevené důvěry.
- V případě potřeby požádat o pomoc pro optimální výkon dobrovolnické činnosti.
- Respektovat své limity (časové a zdravotní) a adekvátně tomu upravit dobrovolnickou činnost ve spolupráci s KDZS.

Doporučené přílohy Informačního manuálu pro nové dobrovolníky:

- Zásady BOZP a PO v daném PZS.
- Zásady hygieny rukou a další hygienická opatření.
- „Popis a charakteristika dobrovolnické činnosti“ na konkrétním oddělení dohodnutém s dobrovolníkem (viz kap. 3.2.).
- Etický kodex dobrovolníka (viz kap. 2.2.2.).
- Etický kodex PDZS (viz kap. 1.1.1.).
- „Psychiatrické minimum pro dobrovolníky“ určené pro dobrovolníkům v oblasti péče o duševně nemocné (viz TM7).

3.4. Docházkový list dobrovolníků

Základní dokument:

Docházkový list dobrovolníků plní několik důležitých funkcí:

1. **Dokládá přítomnost dobrovolníka** na oddělení/pracovišti a provedení dohodnuté činnosti.
2. Podpisem při příchodu **dobrovolník stvrzuje svůj aktuální zdravotní stav** způsobilý pro výkon dobrovolnické činnosti.
3. **Údaje o počtu hodin** strávených dobrovolnickou činností a počtu kontaktovaných pacientů, kteří se účastnili dobrovolnické činnosti, jsou podkladem pro účely sběru a analýzy dat o PDZS (jak pro interní řízení PDZS, tak pro celostátní sběr a analýzu prostřednictvím NZIS a formulářů ÚZIS).
4. Potvrzená doba přítomnosti dobrovolníka na oddělení je **dokladem pro případnou pojistnou událost** související s výkonem dobrovolnické činnosti.

Docházkový list dobrovolníků by měl obsahovat:

- Označení oddělení/pracoviště PZS.
- Celé jméno dobrovolníka (čitelné) a podpis.
- Datum návštěvy dobrovolníka na oddělení/pracovišti.
- Hodina příchodu a odchodu.
- Počet kontaktovaných pacientů.
- Prohlášení dobrovolníka o aktuálním zdravotním stavu před výkonem dobrovolnické činnosti, včetně toho, že si není vědom, že by trpěl infekčním onemocněním, resp. přišel s ním do styku (formulace prohlášení by měla být v souladu s textem prohlášení o zdravotní způsobilosti dobrovolníka, viz *kap. 2.2.3.*).
- Stručně popis realizované aktivity.

„Docházkový list dobrovolníků“ by měl být uložen u personálu na daném oddělení/pracovišti. Může mít formu samostatných listů vždy na určité období (např. na měsíc), s předtištěným zněním textu prohlášení o aktuální zdravotní způsobilosti a bezinfekčnosti, do kterého každý dobrovolník vyplní požadované údaje a podpis.

Formulář Docházkového listu dobrovolníků je uveden dále v Příloze ADM.

3.5. Informovaný souhlas zákonného zástupce pacienta s účastí pacienta v PDZS

Volitelný dokument:

Podepsaný dokument „Informovaný souhlas“ je důležitý u dětských pacientů, kteří jsou hospitalizováni bez zákonného zástupce, případně u těch dospělých pacientů, kteří mají omezenou svéprávnost. Ostatní dospělí pacienti se sami rozhodují, zda nabízené možnosti zapojit se do PDZS využijí nebo ne.

Doporučený obsah Informovaného souhlasu zákonného zástupce s účastí pacienta v PDZS:

- Stručné vysvětlení smyslu a přínosu PDZS pro pacienty a popis typů dobrovolnických činností v PDZS (pravidelné, jednorázové, individuální kontakt dobrovolníka s jedním pacientem, skupinové aktivity, zooterapie různého typu).
- Informace o tom, že PDZS patří mezi relevantní služby poskytované PZS.
- Informace o odborném vedení PDZS tak, aby byla zajištěna kvalita a bezpečí pacientů.
- Informace o výběru a proškolení dobrovolníků, kteří dodržují povinnou mlčenlivost a mají odbornou supervizní podporu a dohled.
- Jméno pacienta a zákonného zástupce, včetně uvedení vztahu mezi nimi.
- Formulace souhlasu s účastí na typech dobrovolnických aktivit. Je vhodné dát zaškrtnutím vybrat u činností individuálních, skupinových, zooterapie apod.
- Formulace nesouhlasu s účastí na dobrovolnických aktivitách.
- Formulace souhlasu/nesouhlasu s fotografováním a/nebo pořizováním videozáznamu při dobrovolnických aktivitách a jejich zveřejněním za účelem propagace PDZS.

Pokud to je z hlediska typu pacientů pro daný PDZS relevantní, měli by na tvorbě obsahu formuláře informovaného souhlasu spolupracovat KDZS a manažer kvality PZS. Konkrétní podobu si volí PZS podle svého používaného systému řízení dokumentace. Informovaný souhlas s účastí pacienta na aktivitách PDZS může být ve formě samostatného dokumentu nebo může být např. součástí dokumentace, kterou zákonný zástupce podepisuje při přijetí k hospitalizaci.

Informaci o souhlasu/nesouhlasu konkrétních pacientů/zákonných zástupců dává personál:

- a) Dobrovolníkům docházejícím na oddělení/pracoviště za účelem výkonu individuální nebo skupinové dobrovolnické činnosti s pacienty.
- b) KDZS, který na daném oddělení/pracovišti organizuje jednorázové akce a potřebuje znát souhlas/nesouhlas pacientů s případným fotografováním.

3.6. Prezenční listiny dobrovolnických akcí

Základní dokument:

Prezenční listy jsou důležitými dokumenty potvrzující účast konkrétního dobrovolníka na konkrétní akci a také pro případy pojistné události.

Údaje o počtu dobrovolníků, počtu hodin strávených dobrovolnickou činností a počtu pacientů dotčených tímto typem dobrovolnické aktivity jsou podkladem pro účely sběru a analýzy dat o PDZS (jak v rámci interního řízení ze strany PZS, tak pro celostátní sběr a analýzu prostřednictvím NZIS a formulářů ÚZIS).

Prezenční list z jednorázové akce by měl obsahovat:

- Datum akce.
- Hodina zahájení a ukončení akce.
- Jména dobrovolníků a jejich podpisy (přímo na akci), kterými stvrzují:
 - Závazek mlčenlivosti.
 - Souhlas s podmínkami fotografování a pořizování videí z akce.
 - Proškolení v BOZP a platných hygienicko-epidemiologických předpisech.
 - Čestné prohlášení o trestní bezúhonnosti.
 - Bezinfekčnost (v případě, že se jedná o akci v kontaktu s pacienty).

Text výše uvedených dokumentů je přílohou prezenční listiny.

- Počet kontaktovaných pacientů.
- Realizované aktivity.

Prezenční list z akce realizované v rámci firemního dobrovolnictví:

- Datum akce.
- Hodina zahájení a ukončení akce.
- Realizované aktivity.
- Jména dobrovolníků a jejich podpisy, kterými stvrzují:
 - Závazek mlčenlivosti.
 - Souhlas s podmínkami fotografování a pořizování videí z akce.
 - Proškolení v BOZP a platných hygienicko-epidemiologických předpisech.
- Počet dotčených/kontaktovaných pacientů.

3.7. Doporučená obsahová struktura pracovních setkání a zápisů z jednání

V rámci realizace PDZS je vhodné, aby byly podchyceny důležité zpětnovazebné informace, které jsou cennými zdroji pro evaluaci PDZS a mohly by snadno zapadnout. Pokud jsou z pracovních setkání a evaluačních schůzek pořizovány zápisy, zvyšuje se šance na to, aby tyto cenné informace byly podchyceny a mohly posloužit ke korekci dobrovolnických aktivit. Jedná se zejména o tematické zápisy ze supervizí dobrovolníků, setkání realizačního týmu a pracovní setkání KDZS s kontaktními osobami.

3.7.1. Tematický zápis supervizora ze skupinové supervize dobrovolníků

Volitelný dokument:

Supervize dobrovolníků by měla plnit kromě funkce podpůrné a vzdělávací pro dobrovolníky také funkci zpětné vazby na funkčnost a efektivitu PDZS. KDZS a realizačnímu týmu PDZS by měla přinášet informace o tom, zda PDZS plní to, co se od něj očekává a zda je bezpečný pro všechny zúčastněné strany. Tuto informaci může přinést supervizorem dobře zpracovaný zápis ze supervize. Zápis by měl být tematický, rozhodně nesmí být jmenovitý a nejedná se o přepis toho, co kdo řekl. Jde o reflexi a podchycení důležitých témat, která se na supervizních setkáních dobrovolníků objevují. Je vhodné, aby požadavek na zápis ze supervize byl zahrnutý v rámci kontraktu mezi supervizorem PZS (viz *kap. 1.4.*).

Doporučený obsah tematického zápisu ze supervize dobrovolníků:

- Diskutovaná témata na supervizním setkání.
- S čím nebo v čem mají dobrovolníci problém, co si naopak chválí, co je pro ně podpůrné.
- Dobrovolníky vnímané zřetelné posuny v PDZS, tzn. jak vnímají přínos dobrovolnické činnosti pro pacienty, jak vnímají vlastní pozici dobrovolníka v celém procesu PDZS, zda a jak např. reflektují pozitivní nebo negativní změny v postoji personálu vůči dobrovolníkům.
- Jaké informace a dovednosti by dobrovolníci pro svou činnost ještě potřebovali a přivítali.
- Jak dobrovolníci subjektivně vnímají vývoj své dobrovolnické pozice od vstupu do programu do své aktuální pozice (porovnání, posun atp.).
- Zda a v čem dobrovolníci vnímají vliv dobrovolnické činnosti na svůj osobní rozvoj.
- Zda se některé téma při setkáních objevuje často, resp. opakovaně.

Všechny výše uvedené doporučené náměty nemusí být obsahem každého zápisu ze supervize, je ale vhodné, aby se k nim supervizor vyjádřil alespoň jedenkrát za rok.

3.7.2. Hlavní obsahová agenda pro setkání realizačního týmu

Volitelný dokument:

Základním účelem pravidelných setkání realizačního týmu PDZS je udržet přehled o aktivitách, které se odehrávají v rámci realizaci PDZS, jak z hlediska informací o efektu dobrovolnických aktivit na pracovištích, tak vzhledem k vyskytujícím se situacím, které je nutné průběžně a včas řešit. U průběžných schůzek se jedná především o udržení kontinuity, mívají preventivní charakter. Některá jednání by měla být zaměřená na evaluaci PDZS a/nebo na rozvoj a další plánování PDZS.

Při pracovních jednáních realizačního týmu by neměla být opominuta následující témata:

- Aktuální pozice a stav PDZS, dobrovolnické činnosti na zapojených odděleních/pracovištích (přínos, výskyt rizikových a problematických situací a jejich řešení).
- Aktuální stav PDZS z pohledu garanta PDZS (za management PZS), z pohledu personálu a kontaktních osob, z pohledu KDZS (materiální vybavení, pomůcky, vzdělávání a supervize).
- Jaký je zájem o PDZS, situace v propagaci, možnosti a podmínky dalšího rozvoje.
- Personální, prostorové a materiální podmínky pro fungování PDZS, financování a organizace.
- Příprava evaluace, její vyhodnocení a způsob aplikace výstupů do praxe, sledování efektivity.
- Koncepcie a plán PDZS na další období v souladu se strategickými plány rozvoje PZS.

3.7.3. Hlavní agenda pro setkání koordinátora s kontaktními osobami

Volitelný dokument:

Setkání KDZS s kontaktními osobami je zpětnovazebním nástrojem pro zjištění fungování PDZS v praxi. Může přinést základní informace o činnosti dobrovolníků a ohlasech na jejich činnost, o způsobu práce kontaktní osoby, o míře informovanosti personálu, o výskytu rizikových situací v rámci dobrovolnické činnosti na odděleních, o provozních problémech, které je třeba neodkladně řešit, o aktuálních potřebách a nových možnostech rozvoje PDZS na konkrétních pracovištích.

Setkání KDZS s kontaktními osobami může probíhat buď individuálně nebo v rámci skupinového setkání. Pokud lze uspořádat skupinové setkání KDZS s více kontaktními osobami, jeho výhodou je možnost vzájemné výměny zkušeností a inspirace.

Doporučený obsah zápisu ze setkání KDZS s kontaktními osobami:

- Zkušenost kontaktních osob s připraveností nových dobrovolníků, s efektivitou vstupní přípravy dobrovolníků.
- Kontaktní osobou zprostředkované zkušenosti personálu s dobrovolníky na jednotlivých odděleních, ohlasy a zpětné vazby od pacientů a rodinných příslušníků či osob blízkých.
- Aktuálnost obsahu Zakázkových listů a Popisů dobrovolnické činnosti na konkrétním oddělení, proces jejich aktualizace.
- Praktická realizace dobrovolnických aktivit ve vazbě na pravidla PDZS.
- Aktuální výskyt rizikových situací, jejich řešení a uplatňování preventivních opatření.
- Reflexe kontaktních osob na způsob informování personálu na oddělení o nových aktivitách v PDZS, způsob informování nového personálu na oddělení/pracovišti o PDZS jako celku.
- Sdělení KDZS týkající se zpětných vazeb od dobrovolníků (obecně řešená supervizní témata, předání pozitivního hodnocení personálu od dobrovolníků, otevření problematických situací atd.).
- Výměna zkušeností kontaktních osob s organizací/koordinací dobrovolnických činností v prozích jednotlivých oddělení/pracovišť (např. uložení a vyplňování docházkových listů dobrovolníky, zkušenosti s označením a identifikací dobrovolníků oděvem a jmenovkou v praxi apod.).

Doporučený formát zápisu:

- Souhrn zjištěných přínosů a problematických situací na daném oddělení/pracovišti v minulém období, co se podařilo úspěšně vyřešit.
- Nové náměty na aktivity, změny v koordinaci PDZS, plány pro rozpracování na další období.

3.8. Dotazníky pro získávání zpětných vazeb k PDZS

Základní administrativa:

Dotazníková šetření jsou nástrojem pro získávání zpětných vazeb a hodnocení parametrů, podstatných pro K+B PDZS. Jsou jedním ze zdrojů informací pro celkovou evaluaci PDZS (viz kap. 8 ZTM a TM13) a cenným zdrojem informací pro efektivní práci KDZS, pro úpravy a zlepšení aktivit a oblastí PDZS.

3.8.1. Dotazníky zpětných vazeb na vstupní a nadstavbová školení dobrovolníků

Doporučený obsah dotazníků na vzdělávací aktivity (volitelné dokumenty):

- Spokojenost s obsahem vzdělávání, jeho dostatečnost a relevanci vzhledem k účelu vzdělávání.
- Efekt vzdělávání vzhledem k získání informací, zvýšení kompetencí a dovedností a zmírnění původních obav z výkonu dobrovolnické činnosti.
- Spokojenost se zvolenou formou vzdělávací akce (poměr teorie/praxe, použité výukové metody, interaktivita a zapojení účastníků, diskuze).
- Spokojenost s lektorem (znalost problematiky, schopnost zaujmout a předat potřebné informace účastníkům).
- Spokojenost s organizací vzdělávací akce (zvolený den a čas vzdělávací akce, celková délka akce a její členění, přestávky, občerstvení).

3.8.2. Dotazníky spokojenosti s PDZS

Doporučený minimální obsah dotazníků spokojenosti s PDZS, ve vazbě na relevantní evaluační indikátory pro sběr dat do NZIS prostřednictvím formulářů ÚZIS (viz Příloha TM13):

a) Dotazníky spokojenosti pacientů a rodinných příslušníků (evaluační indikátor B1a) by měly obsahovat minimálně otázky zaměřené na:

- Spokojenost s informovaností o PDZS.
- Spokojenost s organizací PDZS.
- Spokojenost s provedením dobrovolnických aktivit.
- Spokojenost s frekvencí realizovaných dobrovolnických činností (stačí dotaz u pacientů).

V minimální variantě je možné zařadit otázku na spokojenost s PDZS do dotazníku spokojenosti pacientů s hospitalizací (viz TM12).

V případě samostatného dotazníku na spokojenost pacientů s PDZS je možné doplnit ještě několik dalších, podrobnějších otázek, např.:

- Jaký typ dobrovolnických aktivit pacient využil (individuální, skupinovou, pravidelnou nebo jednorázovou).
- Jaký byl konkrétní přínos účasti na dobrovolnické aktivitě, tzn. co konkrétně to pacientovi dalo/přineslo.
- Spokojenost s dobrovolníkem/dobrovolníky.
- Zda byl v něčem problém, pokud ano, v čem konkrétně.
- Náměty na zlepšení.

b) Dotazníky spokojenosti dobrovolníků (evaluační indikátor D1b) by měly obsahovat minimálně otázky zaměřené na:

- Spokojenost se vstupní přípravou na dobrovolnickou činnost.
- Spokojenost s informovaností o PDZS.
- Spokojenost s organizací PDZS.
- Spokojenost s KDZS.
- Spokojenost s komunikací s personálem v rámci realizace dobrovolnické činnosti.
- Spokojenost s provedením realizovaných dobrovolnických aktivit.
- Spokojenost s podporou a supervizemi dobrovolníků.

Je možné doplnit další otázky, např.:

- Spokojenost s obsahem dobrovolnické činnosti.
- Dotaz na zkušenosti a přínosy, které dobrovolník z dobrovolnické činnosti získal.
- Dotaz na problematické/zátěžové situace, které při činnosti musel dobrovolník řešit.
- Náměty na zlepšení PDZS.

c) Dotazníky spokojenosti personálu s PDZS (viz evaluační indikátor D1a) by měly obsahovat minimálně otázky zaměřené na:

- Spokojenost s informovaností o PDZS.
- Spokojenost s organizací PDZS.
- Spokojenost s provedením realizovaných dobrovolnických aktivit.

Je možné doplnit další otázky, např.:

- Dotaz na spokojenost se zaměřením a obsahem PDZS, na přínos PDZS.
- Dotaz na zkušenost s dobrovolníky.
- Náměty na zlepšení.

Je možné a vhodné začlenit také dotazníky pro další členy realizačního týmu PDZS a porovnat výstupy se zpětnými vazbami od cílových skupin a) až c):

d) Dotazníky spokojenosti kontaktních osob s PDZS může obsahovat otázky zaměřené např. na:

- Spokojenost s informovaností o PDZS.
- Spokojenost s organizací PDZS.
- Spokojenost s provedením realizovaných dobrovolnických aktivit.
- Spokojenost s komunikací a interakcí mezi personálem a dobrovolníky na oddělení.
- Dotaz na zkušenost s dobrovolníky a s jejich připraveností na dobrovolnickou činnost.
- Dotaz na výskyt problematických situací s PDZS a s dobrovolníky na oddělení.
- Dotaz na přínos PDZS pro pacienty a na zpětnou vazbu na PDZS od pacientů.
- Spokojenost s úrovní spolupráce s KDZS.

e) Dotazník spokojenosti koordinátora dobrovolníků s PDZS může obsahovat např. tyto otázky:

- Na zkušenost se zájmem o PDZS ze strany veřejnosti.
- Na zkušenost se zájmem o PDZS ze strany pacientů, rodinných příslušníků a personálu.
- Na předpokládanou úroveň informovanosti o PDZS uvnitř PZS a u veřejnosti.
- Na zkušenost s rizikovou motivací zájemců o dobrovolnickou činnost v PDZS (viz TM3).
- Na připravenost dobrovolníků na dobrovolnickou činnost, tzn. na efekt a dostatečnost jejich vzdělávání.
- Na předpokládaný efekt a přínos dobrovolnických aktivit pro pacienty.
- Na předpokládaný efekt a přínos PDZS pro personál PZS na odděleních zapojených/nezapojených do PDZS.
- Na předpokládaný efekt a přínos dobrovolnických aktivit pro dobrovolníky.
- Na angažovanost dobrovolníků zapojených v PDZS (pomoc se školením nových dobrovolníků, s organizací jednorázových akcí)
- Na předpokládaný efekt supervizí a podpůrných aktivit pro dobrovolníky.
- Na spokojenost s organizací PDZS.
- Na spokojenost s úrovní spolupráce v rámci realizačního týmu.
- Na úroveň spolupráci s kontaktními osobami.
- Na časovou náročnost a zátěž související s funkcí KDZS.

Kromě získávání informací písemnou formou je možné vypracované dotazníky využít také jako portfolio otázek pro standardizované rozhovory se zástupci jednotlivých cílových skupin. Využívání přímých kontaktů a rozhovorů je důležité především v rozjezdové fázi PDZS a na nově zapojených odděleních/pracovištích.

Rozhodnutí o formě a místě dotazování je v kompetenci KDZS. Je vhodné konzultovat postup s manažerem kvality ZS, který má zkušenosti s uplatňováním dotazníků a efektivním získáváním zpětné vazby.

3.9. Index stavu PDZS

Volitelný dokument:

„Index stavu PDZS“ je testem, resp. způsobem, který může PZS využít k rychlému posouzení vývoje PDZS. **Je jakýmsi interním indikátorem, jehož hlavním přínosem je rychlá orientace v tom, zda se PDZS posunuje a zlepšuje nebo stagnuje v průběhu určitého období.** Hodnotu indexu je možné zjišťovat např. každý rok, lze ho využít také k ověření vývoje PDZS v jeho jednotlivých vývojových fázích (viz TM2).

„Index stavu PDZS“ je sestaven na základě bodovacího systému odpovědí na 16 otázek dotazníku, které charakterizují klíčové aspekty kvalitně a bezpečně řízeného PD. Pro výpočet indexu stavu PDZS je podstatné, jaký organizační model řízení PDZS si PZS zvolil (interní model řízení PDZS, ve spolupráci s EDO nebo kombinovaný model řízení) (viz TM1).

Postup výpočtu „Indexu stavu PDZS“:

- Dotazník se vyplňuje vždy pouze jednou, na odpovědích by se měl shodnout realizační tým PDZS, případně s dalšími zástupci managementu PZS.
- K vybrané odpovědi se přiřadí 0 – 2 body podle hodnoty uvedené v tabulce.
- Získaný počet bodů se vynásobí kvocientem, který určuje váhu odpovědi dle realizovaného modelu řízení PDZS takto:
 - **Kvocient 2** u interního modelu řízení: počet bodů krát 2
 - **Kvocient 1,5** u kombinovaného modelu řízení: počet bodů krát 1,5
 - **Kvocient 1** u spolupráce s EDO: počet bodů krát 1
- Získané číslo je třeba standardizovat na škálu 0 – 100. To znamená takto (příklady):
 - a) u interního modelu řízení lze získat maximálně 29 bodů x kvocient 2 = 58 bodů. Tzn. 58 = 100 %, tedy index stavu PDZS při plném počtu bodů v jednotlivých otázkách je 100.
 - b) u kombinovaného modelu řízení PDZS a maximálním počtu 29 bodů x kvocient 1,5 = 43,5 bodů. Po přepočtu na % (tedy index) je výsledek 75.
 - c) při spolupráci s EDO a maximálním počtu bodů u všech otázek je 29 x kvocient 1 = 29 bodů. Po přepočtu na % (tedy index) je výsledek 50.

Vyšší kvocient přikládá větší váhu tomu, když PZS investuje do samostatného interního řízení PDZS, což se projeví ve finální výši indexu. Pokud by tento index měl sloužit ke vzájemnému porovnávání jednotlivých PDZS, pak lze takto porovnávat pouze úroveň vývoje u PDZS se stejným modelem řízení a ve stejné fázi vývoje. Jinak jsou získané hodnoty neporovnatelné.

Formulář dotazníku Indexu stavu PDZS je uveden dále v Příloze ADM.

4. Související legislativa

Zákony ČR:

- **Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů [3].**
- **Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů [4];**
- **Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů [5];**
- **Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů [6].**

Věstníky MZ:

- **Věstník MZ č. 6/2009:** Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů [1].
- **Věstník MZ č. 11/2011:** Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních [2].

5. Použitá literatura

Základ textu tohoto přehledu administrativních dokumentů vychází z „Metodického doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů“ uveřejněného ve Věstníku MZ č. 6/2009 [1] a „Metodiky evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních“ ve Věstníku MZ č. 11/2011 [2] a odpovídajících příloh. Dále byly využity zkušenosti autorského týmu a zástupců třiceti poskytovatelů zdravotních služeb a organizací zapojených v pilotní části projektu MZ „Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti, reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0007517, spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost v letech 2019-2023. Zapracovány byly i některé podněty ze skupiny 170 zástupců organizací, kteří se účastnili dotazníkových průzkumů a diskuzních workshopů a/nebo kulatých stolů v rámci tohoto projektu.

Dále byly využity zdroje:

- [1] Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů, Věstník MZ č. 6/2009. Dostupné online: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-6-2009/>.
- [2] Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních; Věstník MZ č. 11/2011. Dostupné online: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-11-2011/>.
- [3] Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů (zákon o dobrovolnické službě), ve znění pozdějších předpisů.
- [4] Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- [5] Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.
- [6] Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

6. Seznam obrázků a tabulek

Obrázek 1: Návaznost jednotlivých částí registrační karty dobrovolníka	27
Tabulka 1: Přehled základních a volitelných dokumentů	6

7. Přílohy

Do této kapitoly jsou vloženy zpracované formuláře čtyř vybraných základních univerzálních dokumentů, které je možné v této formě využít v praxi.

- Formuláře k částem I až VII „Registrační karty dobrovolníka“
- Formulář „Zakázkový list“
- Formulář „Docházkový list dobrovolníků“
- Formulář „Index stavu PDZS“

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část I: Obecné údaje (vyplní dobrovolník)

Registrační číslo: _____

Jméno a příjmení	
Datum narození	
Bydliště / kontaktní adresa	
Telefon	
Email	
Povolání / profese	
Zaměstnavatel / škola	
Nejvyšší ukončené vzdělání	



Vykonával/a jste někdy dobrovolnickou činnost?	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Pokud ano, kde a čím jste se zabýval/a?</i>
Máte nějaké doporučení pro dobrovolnickou činnost?	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Pokud ano, jaké a od koho?</i>
Máte nějaké omezení nebo limity pro výkon dobrovolnické činnosti?	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Pokud ano, jaké (např. doprava, umístění pracoviště, zdravotní...)?</i>

Strana 1 / 12

Logo

Část I: Obecné údaje (vyplní dobrovolník)

Registrační číslo: _____

Odkud jste se dozvěděl/a o dobrovolnickém programu ve zdravotnickém zařízení?	
<input type="checkbox"/> Od přátel <input type="checkbox"/> Z webu (jakého?) <input type="checkbox"/> Ze sociálních sítí (jakých?) <input type="checkbox"/> Z médií (jakých?) <input type="checkbox"/> Z letáku <input type="checkbox"/> Z přednášky <input type="checkbox"/> Z jiných zdrojů	<i>Zde můžete případně upřesnit:</i>
Proč chcete dělat dobrovolníka ve zdravotnictví?	
Jaké jsou vaše aktuální zájmy, dovednosti, případně aktivní jazykové znalosti pro komunikaci s pacienty cizí národnosti?	

Jaký je váš preferovaný čas pro dobrovolnickou činnost?

	Pondělí	Úterý	Středa	Čtvrtek	Pátek	Sobota	Neděle
Ráno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odpoledne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Večer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kdykoliv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vyhovuje vám být „dobrovolníkem na vyžádání“ dle potřeby? Ano / Ne

Datum: _____

Podpis: _____

Strana 2 / 12

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část II: Obecné údaje (vyplní koordinátor)

Registrační číslo: _____

Oblasti zájmu dobrovolníka		
Jednorázová činnost (např. pomoc při pořádání akcí...)	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Pravidelná činnost	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Činnost s dětskými pacienty	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <u>Pokud ano:</u> <input type="checkbox"/> Individuálně <input type="checkbox"/> Ve skupině	<i>Poznámka</i>
Činnost s dospělými pacienty	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne <u>Pokud ano:</u> <input type="checkbox"/> Individuálně <input type="checkbox"/> Ve skupině	<i>Poznámka</i>
Pomoc s aktivitami v oblasti osvěty a podpory zdraví (linie „B“)	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Zapojení v případě mimořádné situace (linie „C“)	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Činnosti v oblasti organizace provozu zdravotních služeb (linie „D“)	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Zooterapie	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Fundraising	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>
Jiné	<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne	<i>Poznámka</i>

Strana 3 / 12

Logo

Část II: Obecné údaje (vyplní koordinátor)

Registrační číslo: _____

Vstupní pohovor

Průběh a výsledek:

Podmíněně přijetí do PDZS, důvod:

Datum vstupního pohovoru:

Vstupní pohovor provedl:

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část III: Pravidelná činnost (evidence pro koordinátora)

Registrační číslo: _____

Dobrovolník absolvoval		
Psychologické testy	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Vstupní školení	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Kurz první pomoci	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Nadstavbové semináře	Datum: _____ Datum: _____ Datum: _____ ...	Jaké:
Skupinové supervize	Datum: _____ Datum: _____ Datum: _____ ...	
Individuální konzultace a supervize	Datum: _____ Datum: _____ Datum: _____ ...	

Logo

Část III: Pravidelná činnost (evidence pro koordinátora)

Registrační číslo: _____

Evidence provozních náležitostí		
Předložení výpisu z Rejstříku trestů	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Podpis smlouvy a zařazení do databáze dobrovolníků	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Souhlas s fotografováním	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Převzetí oděvu pro dobrovolníky	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Převzetí informačních materiálů pro dobrovolníky	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Převzetí identifikační karty	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Vrácení identifikační karty	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Ukončení smlouvy a vyřazení z databáze dobrovolníků	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Důvody, okolnosti:</i>

Zvolené typy činností dobrovolníka	Datum zahájení	Datum ukončení

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část IV: Pravidelná činnost (evidence pro oddělení)

Registrační číslo: _____

Oddělení: _____

Jméno a příjmení	
Datum narození	
Bydliště / kontaktní adresa	
Telefon	
Email	
Povolání / profese	
Zaměstnavatel / škola	
Nejvyšší ukončené vzdělání	



Dobrovolník absolvoval		
Vstupní školení	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Kurz první pomoci	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Nadstavbové semináře	Datum: _____ Datum: _____ Datum: _____ ...	Jaké:

Logo

Část IV: Pravidelná činnost (evidence pro oddělení)

Registrační číslo: _____

Dohodnuté typy a rozvrh činností dobrovolníka na oddělení		
Stručný popis dohodnutých činností (náplň, místo)	Den v týdnu	Hodina

Datum založení registrační karty na oddělení: _____

Kordinátor: _____ (podpis)

Kontaktní osoba: _____ (podpis)

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část V: Jednorázová činnost (v kontaktu s pacienty)

Registrační číslo: _____

Evidence provozních náležitostí		
Písemný závazek mlčenlivosti dobrovolníka	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Podepsaný Etický kodex dobrovolníka	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Souhlas s fotografováním a užitím fotografie dobrovolníka nebo videozáznamu z dobrovolnických aktivit pro účely propagace PDZS	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Podepsané prohlášení o seznámení dobrovolníka s riziky a základními pravidly BOZP	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Písemný souhlas se zpracováním osobních údajů dobrovolníka dle zásad GDPR.	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	Pozn.
Ukončení činnosti/registrace	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Důvody, okolnosti:</i>

Evidence aktivit dobrovolníka		
Název akce (náplň, místo)	Datum konání	Délka trvání

Strana 10 / 12

Logo

Registrační karta dobrovolníka

Část VI: Jednorázová činnost (bez kontaktu s pacienty)

Registrační číslo: _____

Evidence provozních náležitostí		
Písemný souhlas se zpracováním osobních údajů dobrovolníka dle zásad GDPR.	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Pozn.</i>
Podepsané prohlášení o seznámení dobrovolníka s riziky a základními pravidly BOZP	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Pozn.</i>
Souhlas s fotografováním a užitím fotografie dobrovolníka nebo videozáznamu z dobrovolnických aktivit pro účely propagace PDZS	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Pozn.</i>
Ukončení činnosti/registrace	<input type="checkbox"/> Ano Datum: _____	<i>Důvody, okolnosti:</i>

Evidence aktivit dobrovolníka		
Název akce (náplň, místo)	Datum konání	Délka trvání

Logo

Zakázkový list dobrovolnických činností

Oddělení / Pracoviště: _____

Kontaktní osoba: _____

Popis činnosti	Očekávané přínosy	Možná rizika	Požadavky na dobrovolníky

Stav ke dni: _____

Podpis kontaktní osoby: _____

Index stavu PDZS				
	Otázka	Odpověď	Body	Výsledek
1.	Máte PDZS začleněný do organizační struktury PZS?	Ano, je začleněn do organizační struktury	2	
		Není začleněn, ale plánujeme ho začlenit v budoucnu	1	
		Není začleněn a ani to není v blízkém plánu	0	
		Nevím	0	
2.	Evidujete si data týkající se vašeho PDZS?	Ano, vedeme podrobnou evidenci	2	
		Ano, nemáme podrobnou evidenci, ale připravujeme ji	1	
		Nemáme podrobnou evidenci	0	
3.	Hodnotíte efekt dobrovolnických činností pomocí určitých evaluačních nástrojů?	Ano, pravidelně hodnotíme dobrovolnické aktivity	2	
		Ano, ale není v tom žádná pravidelnost	1	
		Nehodnotíme je	0	
4.	Sledujete kvalitu svého PDZS/dobrovolnických činností (DČ) s ohledem na přání, očekávání a potřeby pacientů?	Ano, pravidelně sledujeme kvalitu PDZS/DČ na základě jejich hodnocení pacienty	2	
		Ano, sledujeme, ale není v tom žádná pravidelnost	1	
		Ano, sledujeme kvalitu DP / DČ, ale podle jiných kritérií	1	
		Nesledujeme to	0	
5.	Vyhodnocujete v rámci sledování kvality PDZS/DČ i jejich bezpečnost z pohledu ochrany pacientů a dobrovolníků?	Ano, bezpečnost pravidelně sledujeme	2	
		Ano, sledujeme, ale není v tom žádná pravidelnost	1	
		Nesledujeme	0	
6.	Vnímáte PDZS jako součást vámi poskytovaných zdravotních služeb a vyhodnocujete ho dle legislativou stanovených požadavků a standardů na K+B ZS?	Ano, vnímáme souvislost a hodnotíme	2	
		Vnímáme souvislost, ale nehodnotíme	0	
		Nevnímáme to jako součást služeb a ani nehodnotíme	0	
7.	Máte vytvořenou samostatnou pozici koordinátora dobrovolníků (tzn. osobu zodpovědnou za vedení dobrovolníků a řízení PDZS)?	Ano, máme pozici koordinátora	2	
		Nemáme, ale plánujeme ji v budoucnu	1	
		Nemáme takovou pozici a ani ji neplánujeme	0	
8.	Byl váš současný koordinátor dobrovolníků proškolen pro řízení PDZS?	Ano, byl proškolen přímo pro oblast námi poskytovaných zdravotních služeb	2	
		Ano, byl proškolen ale pouze v obecných zásadách dobrovolnického programu	1	
		Nebyl proškolen	0	

9.	Máte zavedenou supervizi jako formu přímé podpory Vašeho koordinátora dobrovolníků?	Ano, koordinátor dobrovolníků má pravidelné supervize	2	
		Ne, nic takového zavedeno nemáme	0	
10.	Máte zavedený koučink jako formu přímé podpory Vašeho koordinátora dobrovolníků?	Ano, koordinátor dobrovolníků využívá koučink	2	
		Ne, nic takového zavedeno nemáme	0	
11.	Máte zavedený mentoring jako formu přímé podpory Vašeho koordinátora dobrovolníků?	Ano, koordinátor dobrovolníků využívá mentoring	2	
		Ne, nic takového zavedeno nemáme	0	
12.	Máte zavedenou jinou formu přímé podpory Vašeho koordinátora dobrovolníků?	Ano, máme	2	
		Ne, nemáme.	0	
13.	Máte vyčleněné finance na propagaci PDZS?	Ano, máme	1	
		Ne, nemáme	0	
14.	Máte stanovené požadavky nebo kritéria pro nábor a výběr vhodných dobrovolníků pro váš PDZS a pro zvolené dobrovolnické činnosti?	Ano, máme definované požadavky	1	
		Ne, nemáme	0	
15.	Máte stanovená kritéria pro detekci rizikového dobrovolníka?	<i>Ano, máme</i>	2	
		<i>Nemáme, ale plánujeme v budoucnu</i>	1	
		<i>Nemáme přesná kritéria</i>	0	
16.	Školíte vaše dobrovolníky podle vámi nastavených pravidel?	<i>Ano, máme školení</i>	1	
		<i>Nemáme školení</i>	1	
CELKEM BODŮ				
Aktuální model řízení PDZS	<i>Interní</i>	<i>koeficient 2 x počet bodů</i>		
	<i>Kombinovaný</i>	<i>koeficient 1,5 x počet bodů</i>		
	<i>S EDO</i>	<i>koeficient 1 x počet bodů</i>		
INDEX STAVU PDZS				
Vyplnil:				
Datum:				