



Evaluační indikátory

programu dobrovolnictví ve zdravotních službách

(zpracováno dle TM13 z Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnictví)

Srpen 2023

Autorský kolektiv:

MUDr. Ivana Štverka Kořínková, prof. Ing. Beáta Gavurová, PhD. MBA,

MUDr. Věra Chaloupková, Ing. Dagmar Hrubcová, PhDr. Helena Hnilicová, Ph.D., Ing. Kateřina Cmuntová

Obsah

PŘEHLED POUŽÍVANÝCH ZKRATEK	3
ÚVOD	4
1. EVALUAČNÍ SYSTÉM A INTERNÍ ŘÍZENÍ PDZS	5
2. EVALUAČNÍ INDIKÁTORY PDZS	8
2.1. Struktura evaluačních indikátorů a způsob práce s nimi	8
2.2. Přehled evaluačních indikátorů k jednotlivým oblastem	10
2.2.1. Indikátory oblasti/dimenze A - finance PDZS	10
2.2.2. Indikátory oblasti/dimenze B – pacienti v PDZS	12
2.2.3. Indikátory oblasti/dimenze C – interní procesy /organizace a řízení PDZS	15
2.2.4. Indikátory oblasti/dimenze D – zaměstnanci a dobrovolníci v PDZS	21
3. POUŽITÁ LITERATURA	29
4. SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	30

Přehled používaných zkratk

ADM	Administrativa PDZS
BSC	Balanced Scorecard, manažerský nástroj pro řízení výkonnosti organizace
EDO	Externí dobrovolnická organizace
KDZS	Koordinátor dobrovolníků ve zdravotních službách
K+B PDZS	Kvalita a bezpečí programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
K+B ZS	Kvalita a bezpečí zdravotních služeb
NU	Nežádoucí událost
NZIS	Národní zdravotnický a informační systém
PDZS	Program dobrovolnictví ve zdravotních službách
PR	Public Relations / vztahy s veřejností
PZS	Poskytovatel zdravotních služeb
RBC	Resortní bezpečnostní cíle
TM	Tematický manuál
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR
ZTM	Základní text metodiky

Úvod

Tento dokument navazuje na novou Metodiku dobrovolnictví ve zdravotnictví [1]. Detailněji rozpracovává text kap 2.2. z tematického manuálu TM13 a společně s dokumentem „Interní databáze PDZS“ může posloužit k optimálnímu nastavení sběru a hodnocení dat týkajících se realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách (PDZS). **Systém práce s evaluačními indikátory PDZS by měl zároveň přispět k získání standardizovaných údajů pro vykazování do celostátní statistiky o PDZS prostřednictvím formulářů ÚZIS.**

Dokument je určen především pro koordinátora dobrovolníků ve zdravotních službách (KDZS), který by měl při práci s evaluačními indikátory PDZS spolupracovat s dalšími členy realizačního týmu PDZS. Evaluace je součástí kontrolních mechanismů a nástrojem k získání podkladů pro interní řízení PDZS. Úzká spolupráce KDZS by proto měla být zejména s garantem PDZS a manažerem kvality zdravotních služeb PZS.

Funkční proces hodnocení PDZS předpokládá efektivní a systematickou práci s daty, v praxi to znamená souběžně pracovat a propojit dvě části:

1. **Systematicky vést evidenci potřebných dat o realizaci.** Struktura této evidence je více popsána v samostatném dokumentu „Interní databáze PDZS“.
2. **Používat systém evaluačních indikátorů** (viz kap. 2 tohoto dokumentu).

Evaluální indikátory PDZS jsou nástrojem propojujícím typy sbíraných a analyzovaných dat s cíli evaluace. Určují, co a jak má být konkrétně měřeno. Indikátory pro hodnocení PDZS jsou sestaveny do čtyř sad tak, aby korespondovaly se čtyřmi hlavními oblastmi, které by měly být hodnoceny a sledovány v rámci interního řízení PDZS.

Základní doporučený soubor indikátorů představují čtyři sady, které obsahují jak indikátory hodnotící podstatné procesy realizace PDZS a jsou z velké části také indikátory rizik, tak indikátory potřebné pro údaje do statistických výkazů ÚZIS.

Stručný koncept interního řízení PDZS je uveden v kap. 1, kompletní přehled a popis evaluačních indikátorů je rozpracován v kap. 2.

Podrobný popis a vysvětlení principů evaluace PDZS, návaznost na integrovaný systém řízení rizik v PDZS a na sledování efektivity jsou uvedeny v tematických manuálech:

- TM12 – Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
- TM13 – Evaluace a efektivita programu dobrovolnictví ve zdravotních službách.

1. Evaluační systém a interní řízení PDZS

Dobrovolnický program by měl být řízen tak, aby přispíval k řešení potřeb, které si poskytovatel zdravotních služeb (PZS) určí a definuje. Evaluace PDZS by měla ověřit:

- **Plnění stanovených dlouhodobých a krátkodobých cílů PDZS**, zejména v oblasti přínosu a efektu realizovaných aktivit.
- **Naplňování očekávání a potřeb všech zúčastněných** vyhodnocením zpětných vazeb (zejména pacientů a rodinných příslušníků, dobrovolníků, personálu PZS).
- **Soulad s požadavky na K+B PDZS, včetně dopadů na K+B ZS.**
- **Efektivitu PDZS a argumenty pro rozhodování** o dalším směru jeho vývoje PDZS.

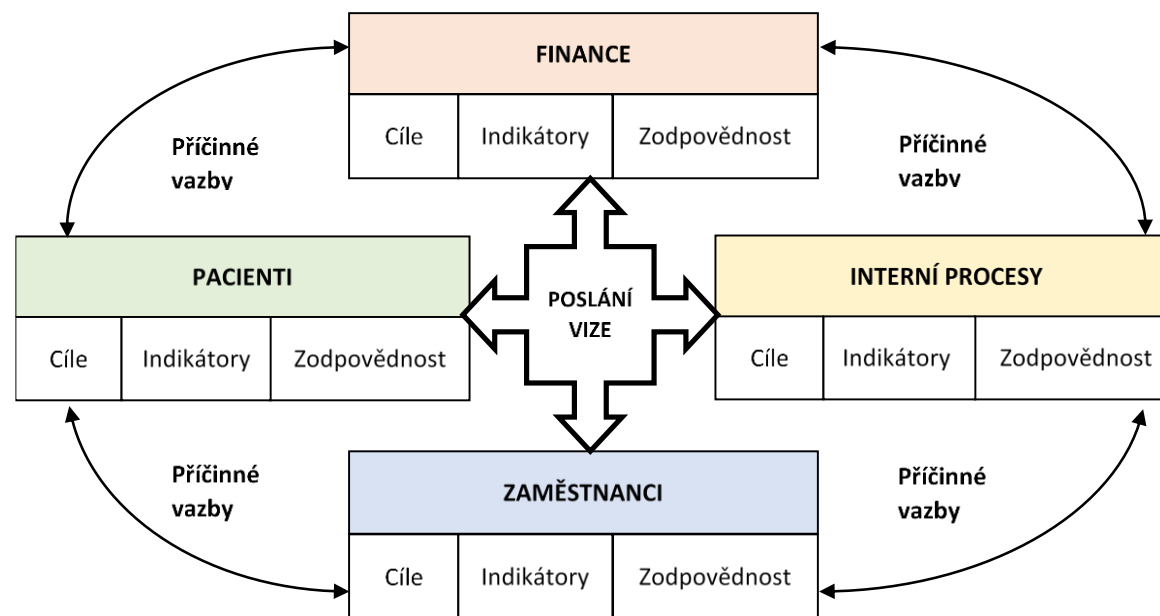
Všechny procesy evaluačního systému PDZS jsou vzájemně provázány dle modelu Balanced Scorecard (BSC)¹ [4] (viz obrázek 1).

V tomto konceptu jsou evaluační indikátory pro hodnocení PDZS uspořádány do čtyř sad tak, aby korespondovaly se čtyřmi oblastmi/dimenzemi:

- Oblast/dimenze **financí PDZS**.
- Oblast/dimenze **pacientů v PDZS** (jedná se o společnou klíčovou cílovou skupinu, na kterou je zaměřeno poskytování služeb ze strany PDZS i PZS celkově).
- Oblast/dimenze **organizace a řízení PDZS**.
- Oblast/dimenze **zaměstnanců a dobrovolníků v PDZS**.

Obrázek 1: *Propojení perspektiv BSC a jejich odvození od vize a strategie*

Zdroj: vlastní zpracování



¹ **Balanced Scorecard** je nástroj na měření a řízení výkonnosti organizace/instituce. Vyhodnocuje výkonnost instituce komplexně ve všech oblastech, které jsou klíčové pro dosažení strategických cílů.

V systému BSC na sebe jednotlivé oblasti/dimenze A, B, C, D vzájemně navazují a hodnocení PDZS ve všech čtyřech oblastech spolu vzájemně souvisí. Tzn. nedostatky a nevyužití rezervy, které se objeví v jedné hodnocené oblasti mají dopady i v oblastech ostatních. Platí, že výsledný efekt se řídí „nejslabším článkem systému“.

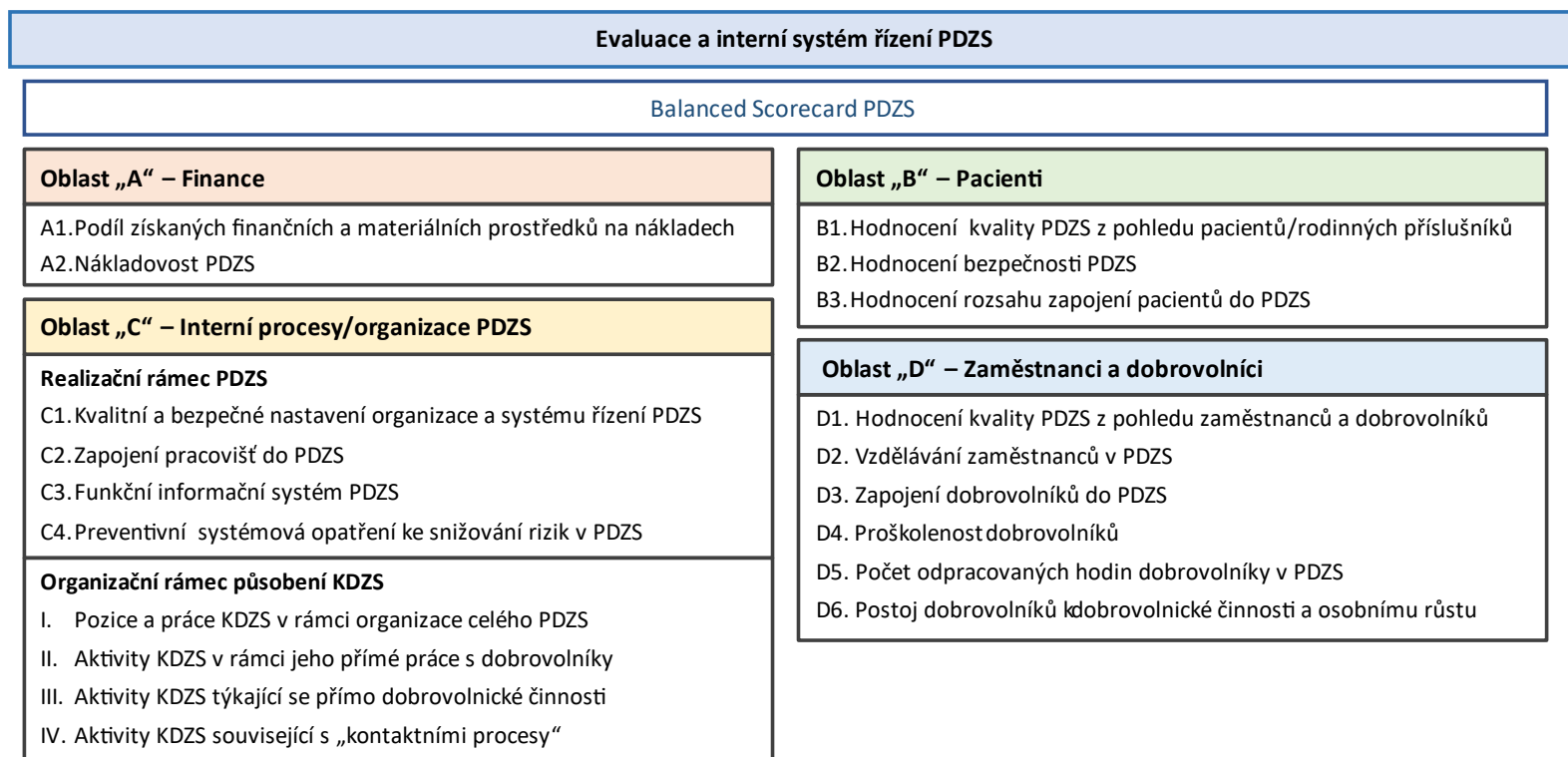
Pro každou oblast A, B, C, D musí být definováno:

- **Cíl, který je v rámci evaluace hodnocen.** Strategické cíle pro jednotlivé oblasti si nastavuje a konkrétně definuje každý PZS individuálně v závislosti na specifikách svého PDZS, na fázi realizace PDZS a potřebách. Ve všech čtyřech oblastech/dimenzích A, B, C a D jsou cíle reprezentované hlavními tématy, které jsou vyjádřené a formulované v hlavních evaluačních indikátorech (viz schéma na obrázku 2).
Příklady možných strategických cílů:
 - Pro oblast A/Finance: „*Efektivizovat náklady v PDZS.*“
 - Pro oblast B/Pacienti v PDZS: „*Zvýšit spokojenost a zapojení pacientů do kvalitního a bezpečného PDZS.*“
 - Pro oblast C/Interní procesy (organizace a řízení) PDZS: „*Zajistit kvalitní a bezpečnou organizaci PDZS a jeho rozšiřování na další pracoviště.*“
 - Pro oblast D/Zaměstnanci a dobrovolníci: „*Posílit motivaci dobrovolníků a informovanost/vzdělávání zaměstnanců v oblasti PDZS.*“
- **Evaluační indikátory hodnotící PDZS v jednotlivých oblastech A, B, C a D:**
 - Hlavní indikátory reprezentují témata, na které je potřeba v každé oblasti zaměřit pozornost. Jsou definované tak, aby hodnotily základní parametry a procesy realizace PDZS (viz ZTM, kap. 5).
 - Součástí indikátorových sad B, C a D jsou indikátory, jejichž vyhodnocení poskytne data pro vykazování do celostátní statistiky prostřednictvím formulářů ÚZIS.
 - Většina indikátorů v oblastech B, C a D jsou zároveň indikátory rizik, které sledují klíčové oblasti PDZS z pohledu K+B PDZS i K+B ZS (více viz TM12, kap. 4.2.).
 - Rozsah čtyř sad indikátorů uvedený podrobně v kap. 0. je doporučený jako základní/minimální. Měl by proto být nastaven už při startu PDZS v jeho rozjezdové fázi a zachován i v dalších fázích vývoje PDZS. PZS si může tyto základní sady doplnit o další, své vlastní (individualizované) indikátory, které budou hodnotit specifické oblasti konkrétního PDZS (např. indikátory vyplývající z indikátorových karet – viz TM13, kap. 3.2.) nebo indikátory zaměřené na určitý specifický výkon v PDZS (viz TM13, kap. 4.1.). Některé další návrhy indikátorů, kterými je možné se při doplňování základních sad inspirovat, jsou uvedeny v příloze TM13, vždy pod tabulkou indikátorů příslušných k dané oblasti/dimenzi.
 - Popis struktury, přehled sad indikátorů pro všechny čtyři oblasti/dimenze a způsob práce s nimi je uveden dále v kap. 2.
- **Zodpovědnost za vyhodnocování evaluace a řízení jednotlivých oblastí PDZS** se vztahuje ke členům realizačního týmu PDZS a k vedení PZS.

Mezi jednotlivými oblastmi/dimenzemi jsou rozdíly, které určují typ indikátorů a získaných informací:

- Hodnocení oblastí/dimenzí **A/Finance PDZS, B/Pacienti v PDZS a D/Zaměstnanci a dobrovolníci v PDZS** se zaměřuje **zejména na výsledky**, zčásti posuzuje také vstupy. Tzn. využívá zejména výsledkové a vstupní indikátory – podrobněji viz dále kap. 2.2.1., 2.2.2. a 2.2.4.
- Hodnocení oblastí/dimenze **C/Interní procesy/Organizace a systém řízení** se zaměřuje **především na procesy řízení** PDZS. Tzn. všechny indikátory pro tuto oblast jsou procesními indikátory – viz dále kap. 2.2.3.

Obrázek 2: Témata a hlavní indikátory čtyř oblastí BSC
Zdroj: vlastní zpracování



Oblast/dimenze C je pro řízení PDZS zásadní, evaluace PDZS v této oblasti pokrývá dvě roviny:

- **Realizační rámec** hodnotí prostřednictvím hlavních indikátorů C1 až C4 objektivní faktory, tzn. zda a jak jsou nastaveny důležité procesy řízení PDZS.
- **Organizační rámec** interpretuje hodnocení těchto objektivních faktorů ve vztahu k fungování a práci KDZS, který je vykonavatelem většiny těchto procesů. Např. zda a jak KDZS zvládá koordinaci PDZS (viz bod I.), zda je schopen adekvátně pokrýt potřebnou práci s dobrovolníky (viz bod II.), zda má a může mít přehled o tom, jak dobrovolnická činnost na oddělení konkrétně funguje (viz bod III.) a zda zvládá komunikovat s personálem (viz bod IV.).

2. Evaluační indikátory PDZS

Evaluační indikátory (ukazatele, metriky) jsou nástrojem, který umožňuje sběr dat a jejich vyhodnocení stejným, tzn. standardizovaným způsobem. To přináší možnost sledovat posun a vývoj PDZS v čase a porovnávat získané výstupy jak u jednoho konkrétního PDZS, tak mezi více PDZS navzájem (tzv. benchmarking² [8]).

Doporučené základní sady indikátorů jsou vodítkem a průvodcem pro nastavení potřebných parametrů evaluace PDZS.

Práce s evaluačními indikátory souvisí s prací s „Interní databází PDZS“, ve které jsou evidovány vstupní data/informace pro evaluaci (viz samostatný dokument „Interní databáze PDZS“). Na základě popisu evaluačních indikátorů lze sladit systém evidence údajů a informací o PDZS v databázi a tak zajistit, aby byly dostupné všechny potřebné položky.

2.1. Struktura evaluačních indikátorů a způsob práce s nimi

Tabulka 1: Struktura evaluačního indikátoru

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
A	A1 – A...	A1a, A1b...A3a...				
B	B1 – B...					
C	C1 – C...					
D	D1 – D...					

Indikátory mají stejnou strukturu a jsou definovány podle stejného schématu (viz tabulka 1):

- a) Pro každou hodnocenou oblast A až D je definováno několik **hlavních indikátorů**, které reprezentují podstatná témata a pokrývají hodnocení klíčových vstupů, výstupů a procesů v PDZS. Počty těchto hlavních indikátorů pro jednotlivé oblasti jsou různé, celkem se jedná o **15 hlavních indikátorů**:
 - 2 hlavní indikátory pro oblast A (A1, A2).
 - 3 hlavní indikátory pro oblast B (B1, B2, B3).
 - 4 hlavní indikátory pro oblast C (C1, C2, C3, C4).
 - 6 hlavních indikátorů pro oblast D (D1, D2, D3, D4, D5, D6).
- b) **Hlavní indikátory jsou doplněny parciálními/díličními indikátory**, které specifikují dílčí aspekty hlavního indikátoru. Počty definovaných parciálních indikátorů k jednotlivým hlavním indikátorům je různý, celkem je v základním evaluačním schématu definováno **46 parciálních indikátorů**. Název každého parciálního indikátoru je doplněn označením, které obsahuje znak hodnocené oblasti (A-D), číslo hlavního indikátoru (1 až...) a index/pořadí parciálního indikátoru (písmena a, b, c...).

² **Benchmarking** je nepřetržitý a systematický proces porovnávání a měření procesů a metod vlastní organizace s těmi, kteří byli uznáni jako vhodní pro toto měření. Účelem je definovat cíle zlepšování vlastních aktivit.

- c) **Definice indikátoru** upřesňuje, co konkrétně se má sledovat/hodnotit/měřit.
- d) **Způsob měření** upřesňuje definici indikátoru o další detaily. U některých indikátorů postačuje jednoduché posouzení splnění indikátoru formou ANO/NE, u jiných je způsob hodnocení konkretizován o varianty, případně o potřebnou frekvenci měření/hodnocení.
- e) **Zdroje údajů pro indikátor** specifikují, u koho/kde by měly být potřebné informace pro vyhodnocení daného indikátoru dostupné.
- f) **Typ indikátoru** upřesňuje, jakou má daný indikátor funkci, k čemu je potřebný. Z hlediska typu dat lze rozlišit:
- **Vstupní indikátor** – je určen k hodnocení toho, co ovlivňuje realizaci PDZS už na jeho počátku (na vstupu), např. zda jsou realizovány informační a vzdělávací akce o PDZS pro zaměstnance.
 - **Výsledkový indikátor** – je určen k hodnocení výsledného cílového parametru, např. počet dobrovolníků působících na konkrétním oddělení, počet pacientů zapojených do PDZS nebo zda je realizované hodnocení spokojenosti s PDZS.
 - **Procesní indikátor** – je určen k hodnocení vybraného procesu, např. nastavení procesu výběru vhodných nových dobrovolníků.
 - **Indikátor rizik** – všechny tyto indikátory sledují procesy z hlediska řízení K+B PDZS a mohou mít vliv na K+B ZS (více viz TM12, kap. 4.2.). Celkem se jedná o 21 indikátorů.
 - **Indikátor ÚZIS** – takto označené indikátory poskytují data o PDZS potřebná pro vyplnění formulářů ÚZIS za předchozí kalendářní rok. Jedná se o 16 indikátorů, které sledují počet zapojených dobrovolníků a jimi odpracovaných dobrovolnických hodin a počet pacientů zapojených do PDZS.
- Všechny tyto počty roztříděné dle:
- kategorie pracovišť/oddělení, na kterých funguje PDZS,
 - programových linií „A“, „B“, „C“, „D“,
 - typu dobrovolnické činnosti (pravidelná a/nebo jednorázová).

Z popisu indikátorů také vyplývá jakých cílových skupin se má evaluace týkat. Například:

- Při hodnocení procesu výběru vhodných nových dobrovolníků je třeba do evaluace začlenit informace od koordinátora dobrovolníků, od kontaktních osob z pracovišť/oddělení zapojených do PDZS a případně od dalších osob zapojených do tohoto procesu.
- U hodnocení efektu PDZS pro pacienty je třeba do evaluace zapojit zejména vzorek skupiny pacientů, rodinných příslušníků, personál daného pracoviště, dobrovolníků a další, dle specifikace zadání.

2.2. Přehled evaluačních indikátorů k jednotlivým oblastem

V následujících kapitolách jsou uvedeny sady evaluačních indikátorů k jednotlivým oblastem/dimenzím A až D. U každé sady je uveden význam a konkrétní využití daných indikátorů a informace týkající se typu indikátorů včetně označení indikátorů rizik v dané sadě.

2.2.1. Indikátory oblasti/dimenze A - finance PDZS

Oblast financování PDZS do značné míry určuje aktuální stav a potenciál rozvoje PDZS, který se pak projevuje v hodnocení ostatních oblastí B, C i D.

Hodnocení oblasti financování tak doplňuje a může vysvětlit výsledná data získaná z evaluace dalších oblastí a provedené relevantní změny ve financování mohou být zásadním impulsem pro pozitivní změny v ostatních oblastech.

Evaluace v této oblasti by měla přispět:

1. K přehledu o využívání finančních investic a ekonomické efektivitě PDZS za sledované období.
2. K náhledu na trendy, které mohou vypovídat o udržitelnosti PDZS.

Pro oblast A jsou navrženy **2 hlavní a 3 parciální indikátory.**

Tyto indikátory jsou určeny pouze pro PZS, žádný z nich není určen pro centrální sběr dat do celostátní statistiky o PDZS. Další případné indikátory pro sledování oblasti financí PDZS si může PZS doplnit sám podle svých potřeb a specifik.

Význam a využití indikátorů v oblasti A:

- Indikátory v této oblasti jsou zaměřené na sledování finančních nákladů na PDZS ve vztahu k finančním zdrojům.
- Indikátory hodnotí, zda byly finanční prostředky získané ve sledovaném období využity k plnění cílů stanovených pro rozvoj PDZS.
- Indikátory definují základní ekonomické parametry PDZS, které tvoří **podklady pro hodnocení a sledování hospodárnosti/účinnosti a udržitelnosti PDZS** (více viz TM13, kap. 4).

Tabulka 2: Přehled indikátorů pro oblast A

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
A Finance	A1. Podíl získaných finančních a materiálních prostředků na nákladech.	A1a. Výše dotací a darů.	Dotace a dary	<i>M: % podíl získaných finančních a materiálních zdrojů na nákladech za sledované období a trend vývoje</i>	Ekonomická data vedená PZS	Vstupní
	A2. Nákladovost PDZS. <i>Nákladové položky:</i> - Personální - Materiální - Nákup služeb - Provoz a režie PDZS	A2a. Sledování efektivity vynaložených nákladů.	Alokace zdrojů podle strategických cílů PDZS, tzn. jak byly využity zdroje/náklady na PDZS v závislosti na stanovených cílech PDZS	<i>M: % odpovídající alokace zdrojů podle strategických cílů PDZS za sledované období a trend vývoje</i>	Ekonomická data vedená PZS	Výsledkový
		A2b. Sledování nákladů na celý PDZS.	Výše nákladů celého PDZS	<i>M: výše nákladů v Kč za sledované období a trend vývoje</i>	Ekonomická data vedená PZS	Výsledkový

2.2.2. Indikátory oblasti/dimenze B – pacienti v PDZS

Cílem evaluace v této oblasti je zjistit konkrétní efekt a přínos dobrovolnických aktivit pro pacienty. Hodnotí se počet zapojených pacientů do PDZS, jejich zájem a spokojenost, ale i rizika a výskyt případných nežádoucích událostí souvisejících s PDZS.

Evaluace v této oblasti by měla přispět:

1. K lepšímu zacílení dobrovolnických aktivit na zájem a potřeby pacientů.
2. K ověření nastavení pravidel K+B PDZS, především v kontextu prevence rizik pro pacienty.

Pro oblast B jsou definované **3 hlavní a 5 parciálních indikátorů**.

Tři z těchto parciálních indikátorů jsou určeny i pro centrální sběr dat do celostátní statistiky PDZS a tři jsou označené jako indikátory rizik.

Význam a využití indikátorů v oblasti /dimenzi B:

- Indikátory umožní sledovat a řídit procesy PDZS z těchto hledisek:
 - **Kvalita a přínos dobrovolnických aktivit pro pacienty:**
 - Sleduje se individuální spokojenost pacientů s dobrovolnickými aktivitami (indikátor B1a), tyto zpětné vazby lze využít jak pro zlepšení řízení PDZS (viz oblast C), tak pro zlepšení práce s dobrovolníky (oblast D).
 - **Bezpečnost dobrovolnických aktivit pro pacienty (hlavní indikátor B2):**
 - Sleduje se výskyt nežádoucích událostí (NU) ³ [6] a nastavení preventivních opatření (indikátory B2a a B2b). Tyto indikátory jsou podstatné, protože mají vazbu na řízení K+B ZS, přičemž NU se týkají přímo dopadů na pacienty a podléhají povinnému hlášení.
 - Rizika PDZS s potenciálním dopadem na pacienty mají vazbu na standardy interního systému hodnocení K+B ZS, především na standard 1.1. zavedení resortních bezpečnostních cílů (RBC), které vydalo MZ ve svém Věstníku č. 13/2021 [7] a reflektují „Doporučení Rady o bezpečnosti pacientů včetně prevence kontroly infekcí spojených se zdravotní péčí“ [1].
 - **Rozsah a kapacita PDZS:**
 - Sleduje se celkový počet pacientů využívajících dobrovolnické aktivity za určité období (indikátor B3a).
 - Vykazuje se počet pacientů využívajících dobrovolnické aktivity na jednotlivých typech oddělení a pracovištích (indikátor B3b).
- **Prostřednictvím indikátorů v oblasti B je možné identifikovat kritická místa a vznik rizik souvisejících s dobrovolnickou činností, hledat možnosti pro zabránění jejich vzniku a/nebo k eliminaci jejich důsledků. Mezi indikátory rizik patří indikátory B1a, B2a, B2b.**
- **Všechny indikátory pro oblast B jsou důležité pro budování kvalitního informačního systému, který bude poskytovat relevantní podklady pro rozhodování o PDZS.**

³ „Nežádoucí událost“ je pojem definovaný v Systému hlášení nežádoucích událostí (SHNU) dle metodiky ÚZIS. Podrobná definice je uvedena také ve Slovníku pojmů v kap. 13 ZTM.

Tabulka 3: Přehled indikátorů pro oblast B

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
B Pacienti v PDZS	B1. Hodnocení kvality PDZS z pohledu pacientů/rodinných příslušníků.	B1a. Hodnocení spokojenosti pacientů/rodinných příslušníků s PDZS. (Jedná se o cílený, formalizovaný, periodický monitoring spokojenosti pacientů podle evaluačního systému PDZS).	PZS má zavedeno hodnocení kvality PDZS očima pacientů/rodinných příslušníků formou sledování jejich spokojenosti s PDZS, resp.: <ul style="list-style-type: none"> - s informovaností o PDZS, - s organizací PDZS, - s provedením dobrovolnických aktivit, - s frekvencí realizovaných dobrovolnických aktivit. 	<i>M: Hodnocení výsledků ve všech 4 oblastech spokojenosti ve sledovaném období</i> <i>(Pozn. Pro ÚZIS je určena pouze odpověď na zavedení hodnocení kvality ve formátu ANO/NE)</i>	Interní databáze PDZS (KDZS, manažer kvality)	Výsledkový Indikátor rizik ÚZIS
	B2. Hodnocení bezpečnosti PDZS.	B2a. Sledování výskytu nežádoucích událostí (NU) u pacientů spojených s PDZS a s využitím resortních bezpečnostních cílů (RBC).	PZS sleduje počet a druh NU podle RBC u pacientů, které mají vazbu na realizaci PDZS a vyhodnocení příčiny vzniku NU.	<i>M: Počet a druh vzniklých NU podle RBC u pacientů, které mají vazbu na realizaci PDZS, za sledované období</i> <i>(Např. počet pádů pacientů (= RBC4) způsobených při výkonu dobrovolnické činnosti)</i>	Garant PDZS, manažer kvality, kontaktní osoby, KDZS	Výsledkový Indikátor rizik
		B2b. Uplatnění preventivních opatření při realizaci dobrovolnických aktivit u pacientů.	PZS má zavedena bezpečnostní opatření pro realizaci dobrovolnických aktivit s pacienty.	<i>M: Systém sledování bezpečnosti dobrovolnických aktivit u pacientů je uplatňovaný v praxi.</i> ANO/NE	Garant PDZS, manažer kvality, kontaktní osoby, KDZS	Procesní Indikátor rizik

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
	B3. Hodnocení rozsahu zapojení pacientů do PDZS.	B3a. Celkový počet kontaktů s pacienty zapojenými do PDZS.	Je sledován celkový počet kontaktů s pacienty zapojenými do PDZS.	<i>M: Celkový počet kontaktů s pacienty zapojenými do PDZS za sledované období v rámci pravidelné činnosti a/nebo v rámci jednorázových akcí.</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
		B3b. Počet kontaktů s pacienty zapojenými do PDZS na jednotlivých pracovištích.	PZS sleduje počet kontaktů s pacienty zapojenými do PDZS na jednotlivých pracovištích.	<i>M: Počet kontaktů s pacienty zapojenými do pravidelných dobrovolnických aktivit a/nebo jednorázových dobrovolnických akcí PDZS na jednotlivých pracovištích.</i> <i>Pozn. V případě překlady pacienta na jiné pracoviště PZS se tento pacient započítává na všech pracovištích, kterými projde a kde se účastní dobrovolnických aktivit (tzn. jeden konkrétní pacient je započítán opakovaně, takže součet všech pacientů v B3b se nemusí shodovat s celkovým počtem pacientů v B3a).</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
				Viz TABULKA TYPOLOGIE PRACOVIŠŤ ⁴		

⁴ Tabulka typologie pracovišť a popis způsobu třídění a evidence dat je uveden v samostatném dokumentu „Interní databáze PDZS“.

2.2.3. Indikátory oblasti/dimenze C – interní procesy /organizace a řízení PDZS

Evaluace oblasti C je zaměřená na kvalitu, bezpečnost a funkčnost systému řízení a realizace jednotlivých procesů v PDZS a na kompetentní realizační tým. Ten zodpovídá za tvorbu celkové koncepce PDZS, za jeho hodnocení a rozhodnutí o směru jeho dalšího rozvoje. **Klíčovou realizační pozici a zodpovědnost má koordinátor dobrovolníků ve zdravotních službách (KDZS).**

Evaluace interních procesů, organizace a řízení PDZS by měla přispět:

1. Ke zlepšení organizace PDZS především z hlediska efektivního fungování realizačního týmu jako celku i zajištění dostatečné kapacity pro pozici KDZS.
2. Ke sledování zájmu a využívání PDZS na jednotlivých typech pracovišť, jak je nastavena propagace a procesy informování o PDZS, jak jsou nastavena a používána kritéria pro výběr vhodných pacientů pro PDZS a zda jsou rizika související s PDZS ošetřena.
3. K systematické práci se zpětnými vazbami a daty, které realizace PDZS průběžně generuje.

Pro oblast C jsou definované **4 hlavní a 20 parciálních indikátorů.**

Pro sběr dat pro celostátní statistiku PDZS jsou určeny pouze dva indikátory, většina (čtrnáct) z parciálních indikátorů je označena jako indikátory rizik a je určena především pro interní řízení PDZS.

Význam a využití indikátorů v oblasti C:

- **Jedná se o procesní indikátory, které mají zároveň funkci monitorovací a kontrolní. Do těchto indikátorů se bude nejrychleji promítat jakákoli změna v procesech PDZS. Pokud bude správně nastavený systém práce s indikátory, bude se snižovat riziko zanedbání včasné reakce na změny v kapacitě či přesunech zodpovědností a pravomocí dotčených pracovníků.** Sledování personálních parametrů souvisejících s adekvátní výší úvazků, rozdělením pravomocí, zodpovědností a kompetencí je základem fungování PDZS.
- **Sledování indikátorů v oblasti C pomůže koordinátorovi dobrovolníků zlepšit procesy řízení PDZS,** protože s jeho rolí jsou spojeny úkoly týkající se přímé personální práce s dobrovolníky, zajištění jejich přípravy a podpory pro kvalitní a bezpečnou dobrovolnickou činnost (viz dále oblast D). Také vedení administrativy, koordinace a komunikace s dalšími zúčastněnými stranami, plánování a strategie rozvoje PDZS.
- **Speciálním benefitem těchto indikátorů je propojení do systému řízení rizik a legislativy, jde o komplex indikátorů, které je potřeba monitorovat a vyhodnocovat pravidelně.** Hodnocení PDZS jejich prostřednictvím ověří nastavení pravidel pro K+B PDZS a přinese přehled o fungování vzájemně propojených organizačních, procesních a personálních aktivit. Reflektuje zároveň míru vlivu a působení ovlivnitelných interních či neovlivnitelných externích vlivů (viz integrovaný systém řízení rizik v TM12, kap. 4.3.).
- **V oblasti C je většina evaluačních indikátorů současně indikátory rizik, týká se to hlavních i parciálních indikátorů C1, C3 a C4.**
- **Indikátor C1h, který sleduje efektivní využívání výstupů evaluace je důležitý pro hodnocení efektivnosti a účelnosti řízení PDZS.** To je podmíněno správným nastavením dalších indikátorů v ostatních oblastech a jejich pravidelnou aktualizací. Specifický význam sledování využívání evaluačních výstupů je v jejich reportingové a kontrolní oblasti, které jsou základem strategických a akčních plánů rozvoje PDZS.
- Indikátory pro oblast C jsou **důležité v průběhu všech fází vývoje PDZS,** nejen v jeho úvodní rozjezdové fázi.
- Indikátory pro oblast C **mají význam pro tvorbu kvalitního informačního systému,** který bude poskytovat relevantní podklady pro rozhodování o PDZS.

Tabulka 4: Přehled indikátorů pro oblast C

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
C Organizace a řízení PDZS (Interní procesy)	C1. Kvalitní a bezpečné nastavení organizace a systému řízení PDZS.	C1a. PZS má PDZS zahrnutý ve své organizační struktuře.	PDZS je definovaný v organizační struktuře a je zajištěna jeho aktuálnost.	M: ANO/NE	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C1b. PZS má vytvořené dokumenty pro řízení PDZS.	PZS má vytvořené tyto aktuální dokumenty „Dobrovolnický program“, „Politika kvality PDZS“ a „Interní předpis/směrnici pro PDZS“.	M: ANO/NE	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C1c. PZS má jednoznačně definovaný model řízení PDZS.	Rozhodnutí managementu PZS o aktuálně platném modelu řízení PDZS lze doložit odpovídajícími dokumenty.	M: PZS realizuje PDZS v tomto modelu řízení – výběr z variant: a) Interní model řízení, kdy zabezpečuje organizaci PDZS vlastními silami. b) Spolupráce s externí dobrovolnickou organizací (EDO), která je stvrzena uzavřenou smlouvou mezi PZS a EDO. c) Kombinace vlastního interního PDZS a spolupráce s EDO, s uzavřenou smlouvou mezi PZS a EDO.	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik ÚZIS
		C1d. Pro řízení PDZS je určený realizační tým.	Složení realizačního týmu PDZS je popsáno ve interním předpisu/směrnici pro PDZS, včetně vymezení pozic z hlediska jejich pravomocí a zodpovědností.	M: Je určený aktuální realizační tým pro řízení PDZS ANO/NE	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		C1e. Pro koordinaci PDZS má PZS určenou osobu s odpovídajícím pracovním úvazkem.	Velikost pracovního úvazku osoby zodpovědné za koordinaci PDZS odpovídá požadavkům a potřebám bezpečného řízení PDZS.	<i>M: Nároky na rozsah práce zodpovědné za koordinaci PDZS odpovídají výsledkům evaluace PDZS ANO/NE</i>	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C1f. Vzdělávání a podpora KDZS.	PZS má definovaný systém základního a dalšího vzdělávání KDZS, včetně způsobu jeho supervizní podpory.	<i>M: ANO/NE</i>	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C1g. PDZS je ze strany PZS pravidelně hodnocen.	PZS má nastavenou pravidelnou realizaci evaluace PDZS a s výstupy zpětných vazeb se dále pracuje.	<i>M: ANO/NE</i>	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C1h. PZS systematicky pracuje s evaluačními výstupy.	Výstupy evaluace PDZS jsou promítnuty do odpovídajících plánů dlouhodobých / strategických anebo dílčích krátkodobých/akčních plánů realizace PDZS a do systému řízení rizik.	<i>M: ANO/NE</i>	Garant PDZS (Interní systém PZS/interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
	C2. Zapojení pracovišť do PDZS.	C2a. Počet a typy pracovišť zapojených do realizace PDZS.	PZS sleduje počet a typy pracovišť, kde se realizuje PDZS.	<i>M: Počet pracovišť dle v tabulce uvedeného typu a oboru, kde se ve sledovaném období realizuje PDZS.</i> Viz TABULKA TYPOLOGIE PRACOVIŠŤ	Garant PDZS, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní ÚZIS

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		C2b. Počet pracovišť, která se připravují na realizaci PDZS.	PZS sleduje počet pracovišť, kde jsou kde jsou realizovány přípravné administrativní, informační a vzdělávací procesy, stanoven obsah činnosti a požadavky na znalosti (zkušenosti) dobrovolníka.	<i>M: Počet připravovaných pracovišť pro realizaci PDZS</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní
	C3. Funkční informační systém (dostupnost relevantních informací na všech úrovních a pro všechny cílové skupiny)	C3a. Existence systému informování o PDZS pro pacienty a veřejnost.	PZS má funkční a aktuální systém informování o PDZS pro pacienty a veřejnost.	<i>M: PZS má zaveden systém informování o PDZS pro pacienty a veřejnost</i> ANO/NE	KDZS (Informační systém PZS/PDZS, veřejně dostupné zdroje)	Procesní Indikátor rizik
		C3b. Efektivita systému informování veřejnosti o PDZS.	PZS sleduje počet aktivních zájemců o dobrovolnickou činnost, kteří reagovali na informace ze systému informování o PDZS.	<i>M: Počet provedených vstupních pohovorů koordinátorem dobrovolníků za sledované období (měsíc/čtvrtletí/pololetí/rok)</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C3c. Existence systému informování o PDZS pro personál.	PZS má funkční a aktuální systém informování o PDZS pro personál.	<i>M: PZS má zavedený systém informování o PDZS pro personál.</i> ANO/NE (Např. celonemocniční semináře, účast KDZS na poradách vedoucích oddělení, na seminářích pro personál...)	Garant PDZS, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
	C4. Preventivní systémová opatření ke snižování rizik v PDZS	C4a. Systém práce s rizikovými faktory a situacemi v PDZS.	PZS má vypracováno portfolio rizik PDZS aktualizované dle jeho vývoje	<i>M: Realizační tým zná a pracuje s rizikovými faktory a situacemi v PDZS</i> ANO/NE	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS, výsledky z interního/externího auditu systému řízení K+B PDZS, portfolio a strategie řízení rizik, reporting rizik)	Procesní Indikátor rizik
		C4b. Stanovení postupu pro výběr vhodných zájemců o roli dobrovolníka v PDZS.	PZS má vypracován aktuální postup pro výběr vhodných zájemců pro roli dobrovolníka v PDZS dle kritérií a požadavků pro konkrétní dobrovolnickou činnost, který vede k rozpoznání vhodných a nevhodných zájemců pro tento PDZS.	<i>M: PZS v praxi uplatňuje stanovený postup pro výběr vhodných zájemců o dobrovolnictví.</i> ANO/NE	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C4c. Evidence rizikových faktorů u nových dobrovolníků v PDZS.	PZS má zpracován postup pro evidenci rizikových faktorů zjištěných u nových dobrovolníků v PDZS.	<i>M: Koordinátor dobrovolníků vede a vyhodnocuje evidenci rizikových faktorů odhalených ve vstupní motivaci zájemců o roli dobrovolníka v PDZS.</i> ANO/NE	KDZS (Interní databáze PDZS, portfolio a řízení rizik – hodnocení pravděpodobnosti vzniku a odhalení rizika, závažnosti rizika, reporting rizik)	Procesní Indikátor rizik

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		C4d. Stanovení postupu pro výběr vhodných pacientů pro PDZS.	PZS má stanovená aktuální kritéria a postup pro výběr oddělení a pacientů vhodných pro PDZS. (tzn. má vytvořený systém ukazující na vhodnost jednotlivých pracovišť pro realizaci dobrovolnických aktivit a současně na vhodnost pacientů s konkrétními diagnózami)	<i>M: Kritéria pro výběr vhodných oddělení a pacientů pro PDZS jsou v praxi uplatňována dle stanoveného postupu.</i> ANO/NE	Garant PDZS, KDZS Kontaktní osoby (Interní databáze PDZS, indikátorové karty, záznamy ve zdravotní dokumentaci pacientů, záznam z realizované dobrovolnické aktivity u pacientů..)	Procesní Indikátor rizik
		C4e. Kvalita vstupní přípravy nových dobrovolníků.	PZS má zpracován systém hodnocení vstupní přípravy nových dobrovolníků pro PDZS z pohledu nových dobrovolníků/absolventů vstupního školení a z pohledu kontaktních osob pracovišť zapojených do PDZS.	<i>M: Systém hodnocení vstupní přípravy nových dobrovolníků je v praxi realizován.</i> ANO/NE	Garant PDZS, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C4f. Existence opatření pro pohyb dobrovolníků v prostorách PZS.	PZS má zpracovaná preventivní opatření pro pohyb dobrovolníků v prostorách PZS, včetně jejich pojištění.	<i>M: V praxi je používán systém sledování bezpečnosti pohybu dobrovolníků, kteří jsou pojištěni pro výkon dobrovolnické činnosti u PZS.</i> ANO/NE	Garant PDZS, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		C4g. Systém podpory dobrovolníků ze strany KDZS a kontaktních osob.	PZS má nastavený systém podpory dobrovolníků pro řešení problematických situací.	<i>M: Dobrovolníkům je zajištěna možnost individuálních konzultací s KDZS a kontaktními osobami a/nebo individuálních supervizí.</i> ANO/NE	Garant PDZS, KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik

2.2.4. Indikátory oblasti/dimenze D – zaměstnanci a dobrovolníci v PDZS

Evaluace oblastí D sleduje stabilitu a vytrvalost dobrovolníků v dobrovolnické činnosti, ukazuje na úroveň a kvalitu jejich interakce s personálem pracovišť zapojených do PDZS. Vypovídá také o přiměřenosti zátěže, kterou dobrovolnická činnost na dobrovolníky klade.

Evaluace PDZS v bloku D by měla přispět:

1. K lepší motivaci a podpoře dobrovolníků, aby v PDZS setrvali a měli zájem podílet se na jeho dalším rozvoji.
2. Ke zlepšení koordinace dobrovolnických činností tak, aby personál a zaměstnanci PZS vnímali jejich význam a prospěšnost.
3. K získání podkladů pro hodnocení efektivity propagace PDZS.

Pro oblast D je definováno **6 hlavních a 18 parciálních indikátorů.**

Pro celostátní statistiku ÚZIS je určeno jedenáct indikátorů, sedm parciálních indikátorů je označeno jako indikátory rizik.

Význam a využití indikátorů v oblasti D:

- Tato sada obsahuje především **výsledkové indikátory**, do kterých se ve značné míře promítá hodnocení procesů v oblasti C (interní řízení/organizace a řízení PDZS). **Získaná data z oblasti D ve spojení s informacemi získanými z evaluace oblastí C umožní systematicky budovat kvalitní motivační systém pro podporu dobrovolnické činnosti.** Dva vstupní indikátory (D2a, D2b) se týkají informovanosti, resp. rizik vyplývajících z neinformovanosti zaměstnanců.
- **Rizika vyplývající z nedostatků v oblasti D** se projevují nejen v motivaci, resp. **demotivaci dobrovolníků**, ale i v **negativním PR PDZS** směrem do veřejnosti a v **nespokojenosti pacientů s PDZS** (tzn. v hodnocení oblasti B) a dále v **nízké míře využitelnosti PDZS na dalších pracovištích.**
- Podpora dobrovolnické iniciativy a **motivace se projevuje v lepší a účinnější propagaci PDZS**, která vede k získávání dalších dobrovolníků pro PDZS:
 - Propagace prostřednictvím aktivních a reálně fungujících dobrovolníků v PDZS.
 - Propagace kvalitnější osvětou formou osobních příkladů z praxe.
- Zavedení a využívání těchto indikátorů **umožní sledovat a hodnotit úspěšnost forem propagace a medializace PDZS, efekt náboru a výběru vhodných dobrovolníků i kvality jejich vstupní přípravy** (indikátory D3, D4, D5).
- **Delší doba setrvání dobrovolníků v PDZS zvyšuje efekt investice vložené do jejich náboru a vyškolení.** Vytváření nových možností a dobrovolnických aktivit na dalších pracovištích pozitivně ovlivňuje i postoj dobrovolníků k dobrovolnickému závazku a odráží se v jejich stabilitě a setrvání v PDZS (tři procesní indikátory D6a, D6b, D6c).
- **Sledování spokojenosti zaměstnanců s PDZS** a realizace jejich vzdělávacích aktivit o PDZS může přinést podněty ze strany zaměstnanců ke zlepšení koordinace dobrovolnických činností a jejich lepší motivaci podílet se a spolupracovat v rámci PDZS.
- **Mezi indikátory rizik patří indikátory D1a, D1b, D1c, D2a, D2b, D4b, D6b**

Tabulka 5: Přehled indikátorů pro oblast D

Zdroj: Vlastní zpracování

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
D Zaměstnanci a dobrovolníci v PDZS	D1. Hodnocení kvality PDZS z pohledu zaměstnanců a dobrovolníků.	D1a. Hodnocení spokojenosti zaměstnanců s PDZS.	Je realizováno hodnocení kvality PDZS a jeho organizace očima zaměstnanců formou sledování jejich spokojenosti s PDZS, resp.: <ul style="list-style-type: none"> - s informovaností o PDZS, - s organizací PDZS, - s provedením realizovaných dobrovolnických aktivit. 	<i>M: Hodnocení výsledků ve všech oblastech spokojenosti ve sledovaném období.</i> <i>(Pozn. pro ÚZIS je určena pouze odpověď na zavedení hodnocení kvality ve formátu ANO/NE)</i>	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový Indikátor rizik ÚZIS
		D1b. Hodnocení spokojenosti dobrovolníků s PDZS u PZS.	Je realizováno hodnocení kvality interně řízeného PDZS* u PZS formou sledování spokojenosti dobrovolníků s PDZS, a to: <ul style="list-style-type: none"> - se vstupní přípravou k dobrovolnické činnosti, - s informovaností o PDZS, - s organizací PDZS, - s KDZS, - s komunikací s personálem k realizaci dobrovolnických aktivit, - s provedením realizovaných dobrovolnických aktivit, - s podporou a supervizemi. *dle definice v C1c.	<i>M: Hodnocení výsledků ve všech oblastech spokojenosti ve sledovaném období.</i> <i>(Pozn. pro ÚZIS je určena pouze odpověď na zavedení hodnocení kvality ve formátu ANO/NE)</i>	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový Indikátor rizik ÚZIS

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		D1c. Hodnocení spokojenosti dobrovolníků s EDO. (v případě modelu spolupráce s EDO a kombinovaného modelu řízení PDZS)	Je realizováno hodnocení kvality PDZS řízeného PZS ve spolupráci s EDO* formou sledování spokojenosti dobrovolníků s PDZS, a to: <ul style="list-style-type: none"> - se vstupní přípravou k dobrovolnické činnosti, - s informovaností o PDZS, - s organizací PDZS, - s KD EDO, - s podporou a supervizemi. *dle definice v C1c.	<i>M: Hodnocení výsledků ve všech oblastech spokojenosti ve sledovaném období.</i> (Pozn. pro ÚZIS je určena pouze odpověď na zavedení hodnocení kvality ve formátu ANO/NE)	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový Indikátor rizik ÚZIS
	D2. Vzdělávání zaměstnanců v PDZS.	D2a. Vzdělávání zaměstnanců oddělení a pracovišť realizujících PDZS.	Pro kontaktní osoby a personál na odděleních a pracovištích realizujících PDZS jsou připravovány informační a vzdělávací akce týkající se aktuálních požadavků na realizaci a rozvoj PDZS.	<i>M: Jsou realizována školení pro kontaktní osoby a personál oddělení a pracovišť realizujících PDZS.</i> ANO/NE	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Vstupní Indikátor rizik
		D2b. Vzdělávání zaměstnanců oddělení a pracovišť připravujících se na realizaci PDZS.	Pro personál na odděleních a pracovištích připravujících se na realizaci PDZS jsou připravovány informační a vzdělávací akce zaměřené na organizaci a realizaci PDZS.	<i>M: Jsou realizována školení pro personál oddělení a pracovišť realizujících PDZS.</i> ANO/NE	Garant PDZS, manažer kvality, KDZS (Interní databáze PDZS)	Vstupní Indikátor rizik

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
	D3. Zapojení dobrovolníků do PDZS.	D3a. Počet aktivních dobrovolníků zapojených do realizace PDZS.	<p>Počet aktivně zapojených dobrovolníků do PDZS za kalendářní rok podle realizovaného modelu řízení (viz C1c).</p> <p>Za „aktivního dobrovolníka“ je považován dobrovolník, který je v PDZS evidován a prokazatelně vykonává dobrovolnickou činnost. Za výkon dobrovolnické činnosti nejsou považovány činnosti realizované u poskytovatele zdravotních služeb mimo nastavený PDZS a také akce, na kterých se podílejí žáci základních škol, kteří nevyhovují definici dobrovolníka z hlediska věku.</p>	<p><i>M: Celkový počet aktivně zapojených dobrovolníků za kalendářní rok:</i></p> <p><i>a) V interním modelu řízení PDZS.....</i> <i>(na základě dokumentů uzavřených s poskytovatelem zdravotních služeb, tj. uzavřené smlouvy o výkonu pravidelné dobrovolnické činnosti nebo registrační karty pro jednorázové akce)</i></p> <p><i>b) V modelu řízení ve spolupráci s EDO.....</i> <i>(na základě smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti uzavřené s EDO)</i></p> <p><i>c) V kombinovaném modelu řízení PDZS.....</i> <i>(na základě dokumentů uvedených k a) a b)</i></p>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
		D3b. Počet aktivních dobrovolníků zapojených do realizace PDZS na jednotlivých typech pracovišť.	<p>PZS sleduje počet aktivních dobrovolníků v PDZS na jednotlivých typech pracovišť, kde se realizuje PDZS.</p>	<p><i>M: Počet aktivních dobrovolníků na jednotlivých pracovištích dle tabulky, kde se ve sledovaném období realizuje PDZS.</i></p> <p>Viz TABULKA TYPOLOGIE PRACOVIŠŤ</p>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		<p>D3c.</p> <p>Počet aktivních dobrovolníků zapojených do realizace PDZS v jednotlivých programových liniích.</p>	<p>PZS sleduje počet aktivně zapojených dobrovolníků za kalendářní rok v jednotlivých programových liniích PDZS.</p> <p><i>Linie A – pomoc poskytovaná pacientům k podpoře jejich psychické kondice (vč. pomoci v komunikaci, orientaci, a případného doprovodu v rámci zajišťování diagnostických a terapeutických výkonů u PZS).</i></p> <p><i>Linie B – pomoc při realizaci akcí zaměřených na podporu zdraví, osvětu a prevenci nemocí, vč. podpůrných programů patientských organizací spolupracujících v rámci PDZS.</i></p> <p><i>Linie C – pomoc PZS při řešení následků mimořádných situací a přírodních katastrof.</i></p> <p><i>Linie D – pomoc dobrovolníků při organizaci provozu při poskytování zdravotních služeb, tzn. činnosti nezahrnuté v liniích A, B a C.</i></p> <p><i>V případě, že dobrovolnická činnost vykonávaná jedním dobrovolníkem zasahuje do více programových linií, je vykázána ve všech dotčených liniích.</i></p>	<p><i>M: počet aktivně zapojených dobrovolníků za kalendářní rok v programových liniích:</i></p> <p><i>a) V linii A.....</i></p> <p><i>b) V linii B.....</i></p> <p><i>c) V linii C.....</i></p> <p><i>d) V linii D.....</i></p>	<p>KDZS (Interní databáze PDZS)</p>	<p>Výsledkový</p> <p>ÚZIS</p>

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
	D4. Proškolenost dobrovolníků v PDZS.	D4a. Počet nových dobrovolníků s absolvovaným vstupním školením v PDZS.	Je sledován počet nově proškolených dobrovolníků – absolventů vstupního školení ve sledovaném období.	<i>M: Celkový počet nových dobrovolníků – absolventů vstupního školení ve sledovaném období.</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový Indikátor rizik
		D4b. Počet dobrovolníků s absolvovaným nadstavbovým školením v PDZS.	Je sledován počet nově proškolených dobrovolníků – absolventů nadstavbového školení ve sledovaném období.	<i>M: Celkový počet nových dobrovolníků – absolventů nadstavbového školení ve sledovaném období.</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový Indikátor rizik
	D5. Počet odpracovaných hodin dobrovolníky v PDZS.	D5a. Celkový počet odpracovaných dobrovolnických hodin v PDZS.	PZS sleduje počet hodin odpracovaných aktivními dobrovolníky v PDZS v rámci pravidelné dobrovolnické činnosti a v rámci jednorázových akcí ve sledovaném období.	<i>M: Celkový počet hodin odpracovaných všemi aktivními dobrovolníky ve všech programových liniích PDZS za sledovaném období:</i> - v rámci pravidelné dobrovolnické činnosti, - v rámci jednorázových akcí.	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
					Viz TABULKA TYPOLOGIE PRACOVIŠŤ	

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		D5c. Celkový počet dobrovolnických hodin v PDZS v jednotlivých programových liniích.	Počet hodin dobrovolnické činnosti vykonané u PZS podle programových linií PDZS ve sledovaném období (dle definice programových linií v D3c).	<i>M: Celkový počet hodin odpracovaných všemi aktivními dobrovolníky u PZS za kalendářní rok v jednotlivých programových liniích :</i> a) V linii A..... b) V linii B..... c) V linii C..... d) V linii D.....	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
		D5d. Celkový počet odpracovaných dobrovolnických hodin v PDZS.	Průměrný počet hodin odpracovaných jedním dobrovolníkem za sledované období.	<i>M: Průměrný počet hodin odpracovaných v PDZS jedním dobrovolníkem.</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
		D5e. Průměrný počet odpracovaných dobrovolnických hodin v PDZS na jednoho dobrovolníka.	Průměrný počet hodin odpracovaných jedním dobrovolníkem v jednotlivých programových liniích A, B, C za sledované období.	<i>M: Průměrný počet hodin odpracovaných v PDZS jedním dobrovolníkem v jednotlivých programových liniích:</i> a) V linii A..... b) V linii B..... c) V linii C..... d) V linii D.....	KDZS (Interní databáze PDZS)	Výsledkový ÚZIS
	D6. Postoj dobrovolníků k dobrovolnické činnosti a osobnímu růstu.	D6a. Sledování aktivity a iniciativy dobrovolníků v PDZS ve vztahu k potřebám pacientů.	Realizace nových typů dobrovolnických aktivit vzniklých z iniciativy dobrovolníků ve vztahu k potřebám pacientů.	<i>M: Návrhy dobrovolníků na úpravu a vznik nových typů aktivit jsou sledovány a dle možností zaváděny do praxe</i> ANO/NE	KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní

Hodnocená oblast	Hlavní indikátor	Parciální indikátory	Definice indikátoru	Způsob měření (M)	Zdroje údajů pro indikátor	Typ indikátoru
		<p>D6b. Zájem dobrovolníků o vzdělávání a aktivity pro osobní růst a zlepšování dobrovolnických aktivit.</p>	Hodnocení vzdělávacích aktivit dobrovolníky.	<i>M: Zpětné vazby dobrovolníků na vstupní i nadstavbové školení jsou sledovány, hodnoceny a využívány. ANO/NE</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní Indikátor rizik
		<p>D6c. Hodnocení angažovanosti dobrovolníků. (jeden z faktorů motivace k setrvání v PDZS)</p>	Zapojení dobrovolníků do celkové organizace a propagace PDZS.	<i>M: Podíl dobrovolníků podílejících se na celkové organizaci a propagaci vůči celkovému počtu dobrovolníků za sledované období.</i>	KDZS (Interní databáze PDZS)	Procesní

3. Použitá literatura

Základ konceptu evaluačních indikátorů pro hodnocení PDZS vychází z „Metodiky evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zřízeních“ uveřejněné ve Věstníku MZ č. 11/2011 [5] a z dokumentu „Teoretická východiska k metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zřízeních“ [3], který byl jedním z výstupů projektu kvality zdravotních služeb a bezpečnosti pacientů realizovaném v roce 2009. Základem textu tohoto průvodce pro práci s evaluačními indikátory PDZS je tematický manuál TM13, který vznikl jako příloha nové Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnických zřízeních [1] v rámci 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. Na základě tohoto projektu MZ byl původní evaluační systém PDZS a evaluační indikátory přepracovány tak, aby více a lépe korespondovaly s mechanismy používanými v oblasti řízení kvality a bezpečí zdravotních služeb a s nově definovaným přesahem do systému řízení efektivity PDZS.

Zdroje:

- [1] CMUNTOVÁ, K., GAVUROVÁ, B., HNILICOVÁ, H., HRUBCOVÁ, D., CHALOUPKOVÁ, V., ŠTVERKA KOŘÍNKOVÁ, I. (2023). Metodika dobrovolnictví ve zdravotnictví a její přílohy (Administrativa PDZS, tematické manuály TM1 až TM15). [Dobrovolnictví ve zdravotnictví – Ministerstvo zdravotnictví \(mzcr.cz\)](#).
- [2] Doporučení Rady o bezpečnosti pacientů včetně prevence kontroly infekcí spojených se zdravotní péčí ze dne 9. června 2009 (2009/C 151/01); dostupné online: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:151:0001:0006:CS:PDF>.
- [3] CHVÁL, M., KOŘÍNKOVÁ, I., PITLACHOVÁ, K., VELEBOVÁ, Z. (2010): Teoretická východiska k metodice evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zřízeních; Výstup z projektu kvality zdravotních služeb a bezpečnosti pacientů 2009. Dostupné online: https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/wepub/9320/20728/Teoretick%C3%A1_v%C3%BDchodiska.pdf.
- [4] KAPLAN, R.S., NORTON, D.P. (2009): Balanced Scorecard: Strategický systém měření výkonnosti podniku. Management Press 2009, 5. vyd., ISBN 978-80-7261-177-5, EAN 9788072611775.
- [5] Metodika evaluace dobrovolnických programů ve zdravotnických zřízeních, Věstník MZ č. 11/2011 Dostupné online <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-11-2011/>.
- [6] Metodika sledování nežádoucích událostí u poskytovatelů zdravotních služeb lůžkové péče, verze 3.0. Věstník MZ č. 7/2018. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-7-2018/>.
- [7] Minimální požadavky na zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb. Věstník MZ č. 13/2021. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/vestnik/vestnik-c-13-2021/>.
- [8] NENADÁL, J., VYKYDAL, D., HALFAROVÁ, P. (2011). Benchmarking – Mýty a skutečnost. Management Press, Praha, 268 s., ISBN 978-80-7261-224-6.

Podrobný seznam zdrojů vztahujícím se k evaluaci a efektivitě PDZS je uveden v TM13.

4. Seznam tabulek a obrázků

Tabulka 1: Struktura evaluačního indikátoru	8
Tabulka 2: Přehled indikátorů pro oblast A	11
Tabulka 3: Přehled indikátorů pro oblast B	13
Tabulka 4: Přehled indikátorů pro oblast C	16
Tabulka 5: Přehled indikátorů pro oblast D	22
Obrázek 1: Propojení perspektiv BSC a jejich odvození od vize a strategie	5
Obrázek 2: Témata a hlavní indikátory čtyř oblastí BSC	7