



Interní databáze

programu dobrovolnictví ve zdravotních službách

(zpracováno dle TM13 z Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnictví)

Srpen 2023

Aorky:

MUDr. Ivana Štverka Kořínková, MUDr. Věra Chaloupková

Obsah

PŘEHLED POUŽÍVANÝCH ZKRATEK	3
ÚVOD	4
1. INTERNÍ DATABÁZE V EVALUAČNÍM SYSTÉMU PDZS	5
2. SYSTÉM PRÁCE S DATY O PDZS	7
2.1. Zdrojové dokumenty vstupních informací k PDZS	9
2.2. Formy a metody sběru dat o PDZS	10
2.3. Analýza a výstupní data o PDZS	11
3. STRUKTURA „INTERNÍ DATABÁZE PDZS“	12
3.1. Evidence dat v gesci garanta PDZS	12
3.2. Evidence dat v gesci manažera K+B ZS	14
3.3. Evidence dat v gesci KDZS	16
3.3.1. Evidence dobrovolníků v PDZS	16
3.3.2. Evidence typů dobrovolnických činností	19
3.3.3. Evidence pracovišť/oddělení zapojených do PDZS	22
3.3.4. Evidence zpětných vazeb	26
3.3.5. Evidence výsledků z hodnocení K+B PDZS	29
3.4. Návaznost na data z oblasti personální agendy PDZS	30
4. POUŽITÁ LITERATURA	31
5. SEZNAM TABULEK A OBRÁZKŮ	31

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
NPDZ	Národní program dobrovolnictví ve zdravotnictví
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 [3]. Rozpracovává detailněji kap. 2.1. z tematického manuálu TM13 a společně s dokumentem „Evaluční indikátory PDZS“ může posloužit k nastavení sběru dat a procesu hodnocení údajů týkajících se realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách (PDZS). **Systematické vedení statistiky a práce s informacemi o PDZS je důležitou částí jeho realizace a řízení. Umožňuje vyčíslit a ukázat aspekty dobrovolnické činnosti z kvantitativního hlediska a podpořit tak význam a kvalitu PDZS jak v rámci jednoho poskytovatele zdravotních služeb (PZS), tak v celostátním měřítku.**

Evidence dat o PDZS je zdrojem informací potřebných zejména pro tyto tři oblasti:

- 1) K **funkční koordinaci PDZS v rámci rutinní práce koordinátora dobrovolníků ve zdravotních službách (KDZS)** (např. vedení evidence dobrovolníků, výkonu různých typů dobrovolnické činnosti na konkrétních pracovištích apod.).
- 2) Jako **podklad a vstupní data pro řízení a interní hodnocení PDZS** u jednoho poskytovatele zdravotních služeb (PZS 1, PZS 2...). Jedná se jak o evidenci rutinních aktivit KDZS, tak také evidence aktivit potřebných k zajištění kvality a bezpečí PDZS (K+B PDZS) (např. zajišťování informovanosti o PDZS u různých cílových skupin, hodnocení spokojenosti s PDZS, aktualizace systému vzdělávání dobrovolníků aj.) sloužící ke kontinuálnímu zlepšování organizace a realizace PDZS.
- 3) Pro **každoroční sběr údajů o PDZS formou vykazování do formulářů ÚZIS**, jejichž analýza slouží pro celostátní úroveň řízení Národního programu dobrovolnictví ve zdravotnictví (NPDZ).

Obrázek 1: Schéma práce s daty o PDZS na úrovni ČR/ÚZIS

Zdroj: vlastní zpracování



V následujících kapitolách je systém „Interní databáze PDZS“ popsán z hlediska struktury evidovaných dat a jejich vzájemných vazeb, typu sbíraných dat v jednotlivých kategoriích a způsobu sběru potřebných dat.

Podrobnější informace k systému hodnocení PDZS, návaznosti evaluace na integrovaný systém řízení rizik v PDZS a sledování efektivity PDZS jsou uvedeny v dokumentech:

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

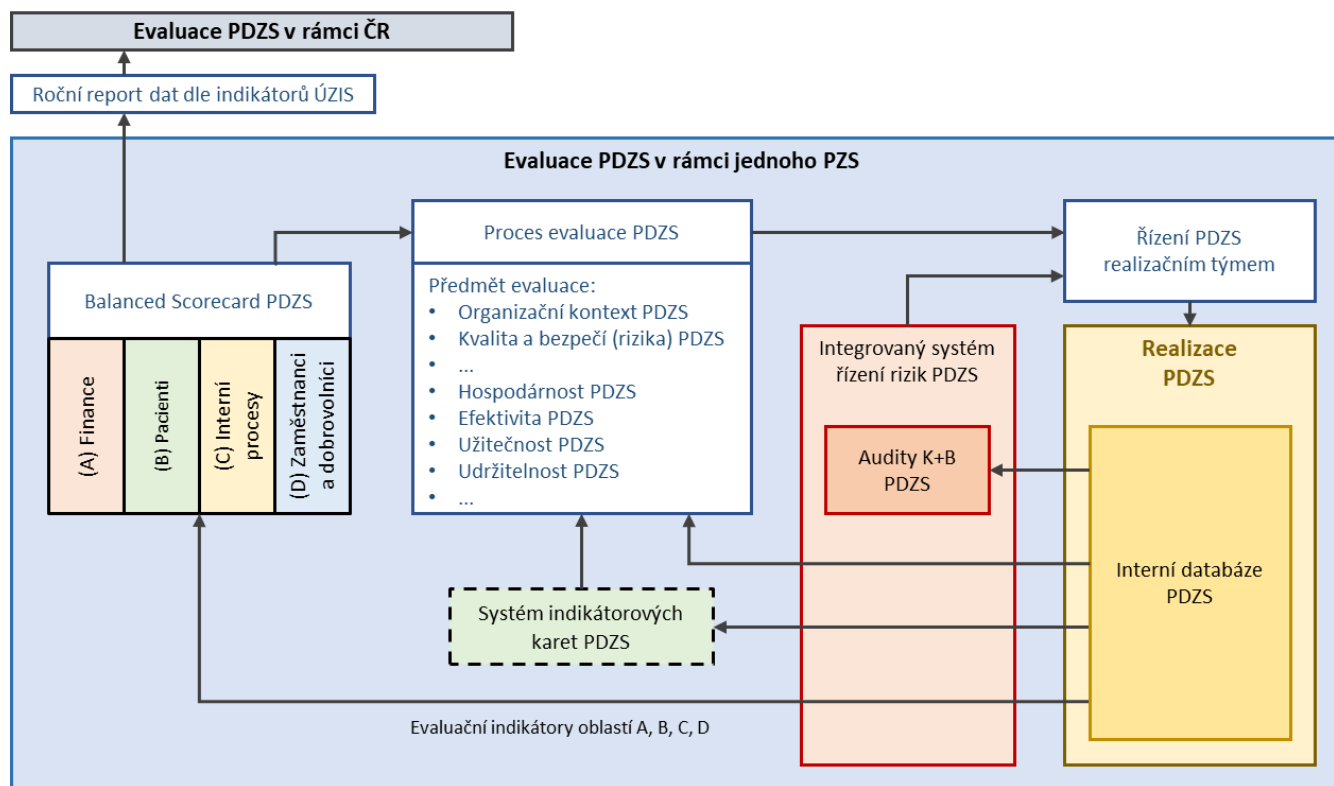
Dokument je určen především pro poskytovatele zdravotních služeb (PZS), kteří s realizací PDZS začínají, zejména pro KDZS, který má evidenci a vedení statistiky PDZS ve své náplni práce. Pro PZS, kteří už PDZS realizují, může být tento dokument inspirací a impulsem pro případnou úpravu a/nebo doplnění již zavedeného způsobu evidence údajů o PDZS.

1. Interní databáze v evaluačním systému PDZS

„Interní databáze PDZS“ je nedílnou součástí interního řízení PDZS a má své pevné místo v evaluačním systému (viz následující obrázek 2):

Obrázek 2: Schéma evaluačního systému PDZS na úrovni individuálního PZS

Zdroj: vlastní zpracování



Jednotlivé prvky evaluačního systému na sebe vzájemně navazují a tvoří propojený cyklus:

- Účelem „Interní databáze PDZS“ je přehledně evidovat informace, které vznikají při realizaci PDZS a charakterizují ho. Jsou potřebné pro rutinní práci KDZS a realizačního týmu a zároveň jsou vstupními daty pro evaluaci PDZS. Struktura evidence a systém uspořádání dat v databázi je popsán dále v kap. 2.

- Interní databáze PDZS poskytuje data i pro hodnocení kvality a bezpečí PDZS (K+B PDZS) prostřednictvím kontrol a auditů, které jsou provázané s kvalitou a bezpečím zdravotních služeb (K+B ZS). Systematická práce s riziky PDZS, hodnocení indikátorů rizik PDZS a realizace těchto auditů pak tvoří Integrovaný systém řízení rizik PDZS (téma je podrobněji rozpracováno v TM12 [3]).
- Hlavním stavebním kamenem evaluačního systému PDZS je systém interního řízení dle modelu Balanced Scorecard (BSC) ¹ [2], který je uspořádán do čtyř oblastí/dimenzí A, B, C, D tak, aby evaluace PDZS pokrývala všechny procesy realizace PZS. Pro hodnocení těchto čtyř oblastí/dimenzí jsou definovány evaluační indikátory, které určují co a jak má být hodnoceno/měřeno, tedy i účel a způsob práce se vstupními daty z databáze. Evaluační indikátory jsou detailně popsány v samostatném dokumentu „Evaluační indikátory PDZS“.
- Do evaluace PDZS mohou být zahrnuta také data, která souvisejí se specifikovanými dopady a efekty konkrétních typů dobrovolnických činností na konkrétních odděleních pro konkrétní typy pacientů. Tato data lze získat prostřednictvím indikátorů vytvořených na základě systému indikátorových karet, jejich koncept je vysvětlen v TM13, kap. 3.2. [3].
- Prostřednictvím evaluace lze získat výstupní data, se kterými je možné dále pracovat a ověřovat jednotlivé aspekty efektivity/výkonnosti PDZS, tzn. nakolik je PDZS efektivní, užitečný, hospodárný a udržitelný (více viz TM13, kap. 4 [3]).

Výsledky evaluace PDZS včetně výstupů z Integrovaného systému řízení rizik jsou podkladem pro interní řízení PDZS. Podle nich pak realizační tým provádí odpovídající úpravy PDZS. **Každý evaluační cyklus tak zároveň ověřuje dostatečnost, dostupnost a kvalitu vstupních dat ukládaných v Interní databázi PDZS a tím i potřebnost případných úprav a změn v evidenci dat.** Databáze PDZS by proto měla být vedena takovým způsobem, aby vstupní, průběžné i výsledné informace mohly být k dispozici celému realizačnímu týmu PDZS.

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.

2. Systém práce s daty o PDZS

Práce s daty v „Interní databázi PDZS“ se týká zejména těchto tří členů realizačního týmu –KDZS, garanta PDZS a manažera kvality a bezpečí zdravotních služeb (K+B ZS) (jejich role jsou více popsány v ZTM, kap. 4. [3]). Každý z nich má z pohledu své pozice a funkce přístup k jinému typu dat, které souvisejí i s realizací PDZS a má tedy v gesci tuto část dat interní databáze – viz dále obrázek 3.

Systém/proces práce s daty týkající se realizace PDZS má tři na sebe navazující části (viz obrázek 3):

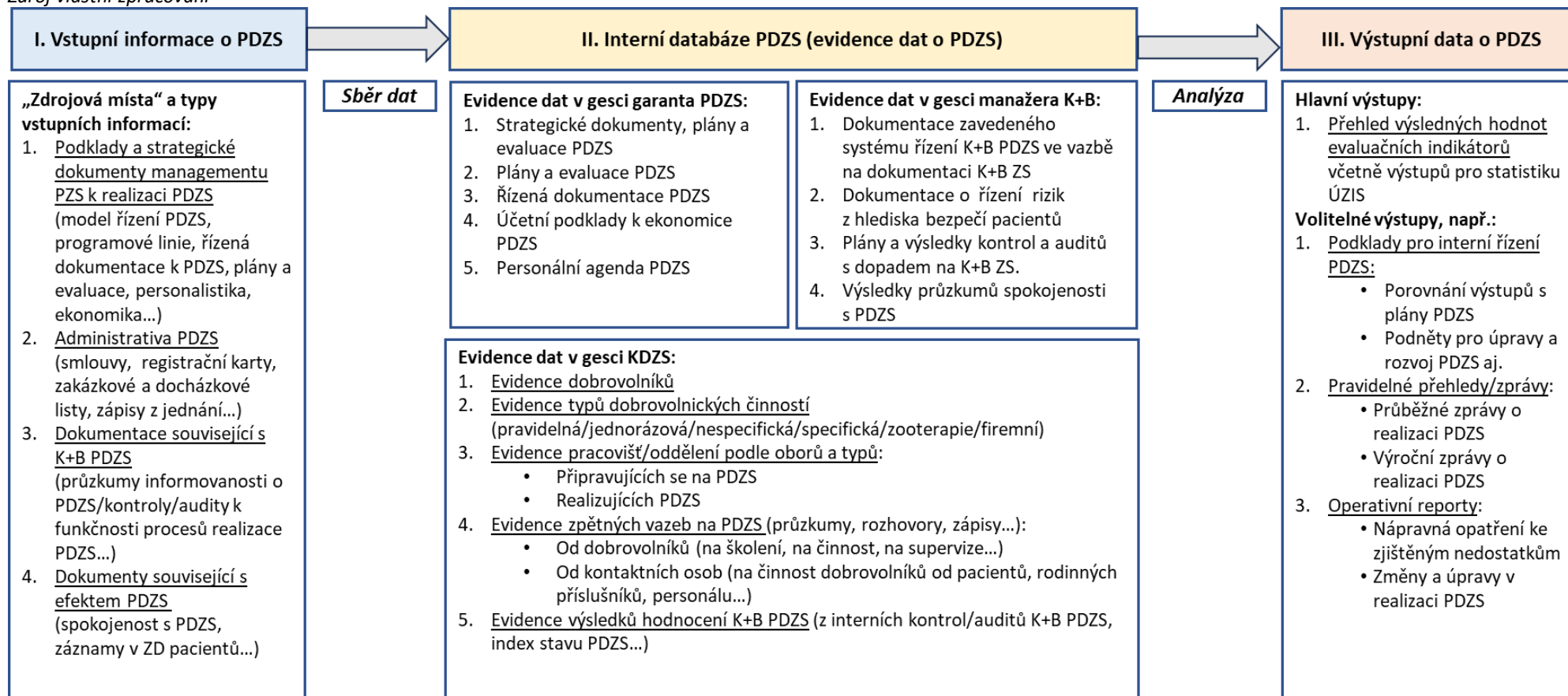
- a) Vstupní informace o PDZS, které je potřeba sledovat a evidovat, se nacházejí na různých „zdrojových místech“. Podle jejich charakteru k nim mají přístup různí členové realizačního týmu PDZS (KDZS, garant PDZS, manažer K+B). Tato „zdrojová místa“ vstupních informací jsou blíže popsána v kap. 2.1. Sběr dat potřebných k evidenci a zařazení do databáze může být realizován různými způsoby a metodami (viz dále kap. 2.2.).
- b) „Interní databázi PDZS“, tedy vlastní evidenci dat o PDZS spravuje především KDZS. K informacím týkajícím se strategie rozvoje PDZS, ekonomiky a personálních otázek má ale přístup spíše garant PDZS, k podkladům K+B PDZS s dopady na K+B ZS pak manažer K+B. Úzká spolupráce těchto tří členů realizačního týmu v oblasti evidence a práce s daty o PDZS je důležitá, protože má vliv i na výslednou kvalitu zjištěných výstupů. Systém interní databáze PDZS je podrobně popsán dále v kap. 3.
- c) Výstupními daty o PDZS jsou výsledné hodnoty evaluačních indikátorů, které jsou podkladem pro interní řízení PDZS, přičemž některé z nich jsou zároveň určeny i pro statistické výkazy ÚZIS (více viz dokument „Evaluační indikátory PDZS“). Výstupní data mohou být zpracovávána různým způsobem, např. do souhrnné evaluační zprávy, do pravidelných výročních zpráv a průběžných přehledů o realizaci PDZS, formou operativních reportů jako poklady a argumenty pro změny, úpravy a nápravná opatření (viz kap. 2.3.)

Je třeba počítat s tím, že rozsah práce s daty se postupně vyvíjí dle rozsahu aktuálně realizovaného PDZS. I když jsou potřebné vstupní informace při startu PDZS (v tzv. rozjezdové fázi) minimální a přehledné, s dalším rozvojem PDZS dat přibývá. Je proto vhodné nastavit optimální strukturu evidence dat už v prvním roce realizace PDZS tak, aby bylo možné nová data průběžně doplňovat. Zároveň z důvodu validity a porovnatelnosti dat je nutné, aby způsob jejich sběru byl pokud možno standardizovaný. Z hlediska formy evidence a práce s daty může na počátku realizace PDZS nějakou dobu postačovat pouze evidence papírových podkladů v kombinaci s jednoduchými přehledy a seznamy ve formě excelových tabulek. V dalším průběhu PDZS a zejména tam, kde lze předpokládat rozšíření a rozvoj PDZS na více pracovišť/oddělení a práci s větším počtem dobrovolníků, je účelné mít k dispozici takovou databázi, která umožní propojení evidovaných dat do požadovaných výstupů.

V následujících kapitolách je popsán předpokládaný rozsah a obsah vstupních dat, způsob jejich sběru, vzájemné vazby a potřebné výsledné výstupy, které mohou být využity jak pro interní řízení PDZS, tak pro celostátní sběr dat prostřednictvím formulářů ÚZIS.

Obrázek 3: Schéma práce s daty PDZS

Zdroj vlastní zpracování



2.1. Zdrojové dokumenty vstupních informací k PDZS

Vstupní informace pro hodnocení PDZS jsou různého typu a jejich zdrojové dokumenty jsou uloženy na různých „zdrojových místech“. Jedná se v zásadě o čtyři skupiny dokumentů:

1. **Podklady a strategické dokumenty managementu k realizaci PDZS** zahrnují dokumentaci, kterou má ve své gesci a dosahu především garant PDZS. Poskytuje podklady pro evaluační indikátory oblastí/dimenzí A (finance PDZS), C (interní procesy, organizace a řízení PDZS) a D (zaměstnanci a dobrovolníci) a jedná se zejména o vstupní informace tohoto charakteru:
 - Ekonomika PDZS – tzn. rozpočet PDZS, finanční náklady na PDZS za určité období, finanční prostředky získané např. formou dotací nebo díky spolupráci s jinou organizací apod.
 - Organizace a procesy PDZS – tzn. dokumenty vztahující se k rozhodnutí o realizaci a podobě PDZS (dokument „Dobrovolnický program“ a „Politika kvality PDZS“), o zvoleném modelu řízení PDZS a začlenění PDZS do organizační struktury PZS. Část těchto dokumentů, vnitřní předpisy a směrnice o PDZS, je součástí tzv. řízené dokumentace². Do této skupiny spadají i dokumenty týkající se plánování PDZS, výsledky evaluace PDZS ve vztahu ke stanoveným plánovaným cílům a informace související se zajišťováním informovanosti o PDZS a vzděláváním zaměstnanců.
 - Personální agenda PDZS – tzn. informace o složení a náplních práce členů realizačního týmu, včetně velikosti úvazků, podklady o vzdělávání a aktivitách na podporu KDZS.
2. **Administrativa PDZS** je zdrojem podkladů pro evaluační indikátory zejména v oblasti/dimenze C a D. Jedná se o tři skupiny dokumentů, které kromě informací k organizaci a řízení PDZS uvedených výše v bodě 1 zahrnují zejména smlouvy s dobrovolníky, registrační karty dobrovolníků, formuláře zakázkových a docházkových listů a další podklady pro každodenní práci KDZS (podrobnější informace viz metodický dokument ADM).
3. **Dokumentace související s K+B PDZS** je zdrojem vstupních dat pro evaluační indikátory oblastí/dimenzí B (pacienti v PDZS), C a D. Týká se výsledků auditů K+B PDZS a kontrol funkčnosti všech procesů realizace PDZS. Do gesce manažera K+B spadají především ty kontroly a audity, které sledují rizika PDZS s možným dopadem na K+B ZS. Velkou míru kompetencí v práci s daty této skupiny má i KDZS, přičemž stanovení rozhraní jeho kompetencí záleží vždy na konkrétní situaci PDZS a na tom, jak si rozdělení kompetencí dohodnou s manažerem K+B.
4. **Dokumentace související s efektem PDZS** je zdrojem vstupních informací pro evaluační indikátory oblastí/dimenzí B, C a D. Zahrnuje výsledky průzkumů spokojenosti s PDZS, spadající do gesce manažera K+B a KDZS, dále např. záznamy pozitivního efektu dobrovolnické činnosti uvedené ve zdravotnické dokumentaci pacientů apod. Tento typ dat pak může být cenným zdrojem informací pro specifické indikátory vytvořené na základě systému indikátorových karet. Jejich koncept je vysvětlen v TM13, kap. 3.2. Systém kompetencí pro práci s těmito typy specifických vstupních dat závisí již na dohodě realizačního týmu konkrétního PDZS.

Práce se vstupním daty zahrnuje jejich průběžné zadávání do již připravené databáze PDZS (viz dále struktura databáze v kap. 3.) nebo nárazové vyhledání a uspořádání potřebných dat ze zdrojové dokumentace a jejich zpracování dle evaluačních indikátorů. Tento proces je třeba realizovat alespoň 1x ročně, vzhledem ke každoročnímu vyplňování statistických výkazů ÚZIS.

² **Řízená dokumentace** znamená, že jsou vytvořena pravidla pro jejich schvalování, přezkoumání, aktualizaci, identifikaci změn, dostupnost v místech používání, identifikaci a zabránění neúmyslnému používání zastaralých nebo neplatných dokumentů.

2.2. Formy a metody sběru dat o PDZS

U dat uvedených v předchozí kapitole ve skupině 1 a 2 (tzn. podklady a strategické dokumenty managementu a administrativa PDZS) se jedná o víceméně stacionární dokumenty, které jsou vytvořené na začátku realizace PDZS nebo se tvoří v jejím průběhu. V rámci evidence a procesu evaluace jde tedy o dohledání odpovídající potřebné informace, nejedná se tedy u nich o sběr dat v pravém slova smyslu.

U skupin dat uvedených ve skupině 3 a 4 (dokumentace související s K+B PDZS a dokumentace související s efektem PDZS) může být sběr dat potřebných pro evidenci a k evaluaci PDZS proveden mnoha způsoby, lze využít např. tyto metody:

- **Dotazníkové šetření** u vybraných cílových skupin (u pacientů a jejich rodinných příslušníků, u dobrovolníků, u vybraných skupin personálu PZS...). Doporučená vhodná témata otázek do zpětnovazebních dotazníků jsou uvedena v ADM, kap. 3.8. [3].
- **Rozhovory s různými cílovými skupinami** (pacienty a jejich rodinnými příslušníky, s dobrovolníky, s personálem a dalšími zaměstnanci PZS). Je vhodné, aby struktura rozhovoru byla předem připravená, případně měl rozhovor volnější, tzv. polostrukturovanou formu. Lze využít témat uvedených v ADM, kap. 3.8. obdobně jako u dotazníkových šetření. Pro větší objektivitu získaných informací je vhodné využít pro realizaci rozhovorů nezávislého tazatele.
- **Osobní prohlídka pracovišť/oddělení, kde působí dobrovolníci.** Získání vstupních dat touto formou je vhodné zejména pro KDZS, který by měl mít přehled o tom, jak situace na jednotlivých pracovištích/odděleních vypadá. Výsledek a datum takovéto prohlídky je třeba zaznamenat, zázpis může být stručný v bodech.
- **Pozorování a testování průběhu některých procesů v praxi** lze provést např. metodou „cesta službou“ a/nebo dalšími metodami používanými v tzv. „designu služeb“³ [1] nebo „mystery metodami průzkumu“⁴ [3] (viz také TM12 [3]). „Mystery průzkum“ formou telefonátu na telefonní ústřednu PZS nebo dotaz na vstupní recepci/vrátnici PZS je velmi vhodný např. pro zjištění aktuální situace v dostupnosti informací o PDZS pro zájemce a potenciální nové dobrovolníky.
- **Monitoring vybraných postupů v rámci PDZS.** Monitoring umožňuje sledovat průběžně určitý proces a zjistit případné odchylky od stanovených postupů. Lze monitorovat proces výběru vhodných dobrovolníků nebo jejich vzdělávání, pohyb nových dobrovolníků na oddělení nebo způsob interakce dobrovolníků a personálu na konkrétním pracovišti. Příklady využití monitoringu a jeho rozdíl od auditu je uveden v TM13, kap. 1.2. [3].
- **Vytažení informací z administrativních dokumentů a kontrola dokumentace** s požadavky na realizaci PDZS, ze zápisů z kontrol/auditů, z pracovních/evaluačních jednání a ze supervizí dobrovolníků. Doporučená obsahová struktura zápisů z jednání je uvedena v ADM, kap. 3.7. [3].

Výběr vhodných metod a frekvence realizace sběru potřebných dat je na rozhodnutí realizačního týmu. Je vhodné, aby informace o sběru dat byla formulována jako součást plánu realizace PDZS (systém plánování ve vztahu k fázím vývoje PDZS je rozpracován v TM2 [3]).

³ **Design služeb** je souhrnný název pro metody vhodné pro zkoumání potřeb zákazníků/klientů, ke zmapování aktuálního stavu služby i návrhu inovací. Pro potřeby PDZS se může být vhodná např. metoda „cesta službou“, „mapování kontaktních míst“, „pozorování“ apod. Více viz TM12, kap. 1.1.

⁴ **Mystery metody průzkumu** jsou takové metody výzkumu, při kterých zkoumané osoby v daný okamžik nevědí, že jsou testovány. V praxi se používají nejčastěji pro průzkum kvality služeb či spokojenosti zákazníků. K jejich výhodám patří, že poskytují reálný obraz o skutečnosti, protože nedochází ke zkreslování chování zkoumaných osob. Jedná se o kvalitativní výzkum, který měří kvalitu služeb nebo získává informace o produktech a službách vlastní či konkurenční firmy.

2.3. Analýza a výstupní data o PDZS

Nástrojem pro analýzu evidovaných dat jsou evaluační indikátory, jejichž kompletní přehled je uveden v samostatném dokumentu „Evaluační indikátory PDZS“. Jejich pomocí je možné zjistit výsledky:

- V podobě číselné hodnoty – např. počty dobrovolníků a jimi odpracovaných hodin v různých programových liniích, v různých typech činností a na různých pracovištích/odděleních.
- Vyhodnocení ve formě souhlasného nebo nesouhlasného konstatování Ano/Ne – tzn. zda existuje určitý dokument nebo je realizován určitý proces apod.

Tyto výsledky pak mohou být zpracovány do různých forem jako „**výstupní data o PDZS**“. Hlavním výstupem by měl být souhrnný přehled zjištěných výsledných hodnot evaluačních indikátorů.

- Pro potřeby interního hodnocení PDZS je vhodné uspořádání výsledků podle jednotlivých hodnocených oblastí/dimenzí A, B, C a D.
- Pro potřeby statistických výkazů ÚZIS je potřebné vytáhnout výsledné hodnoty těch indikátorů, které jsou v přehledu všech indikátorů označené „ÚZIS“.

Z výsledných dat lze dle potřeby zpracovávat další volitelné formy výstupních dat, např. podklady do průběžných a výročních zpráv o PDZS, podklady pro plánování dalšího vývoje PDZS a další operativní podněty.

Pro informaci je v tabulkách v následujících kapitolách u typů evidovaných dat vždy uvedený v kolonce „Výstupní data o PDZS“ odpovídající evaluační indikátor, jeho přesné znění je uvedeno v dokumentu „Evaluační indikátory PDZS“.

3. Struktura „Interní databáze PDZS“

Z hlediska přístupu k různým typům potřebných vstupních dat a vstupní dokumentace spadá jejich evidence do gesci/kompetence tří členů realizačního týmu PDZS – garanta, KDZS a manažera K+B ZS (viz schéma na obrázku 3).

3.1. Evidence dat v gesci garanta PDZS

Garant PDZS je v organizační struktuře PDZS nejvýše postavenou osobou a nadřízeným KDZS, s největší zodpovědností za nastavení celého systému interního řízení PDZS, včetně jeho evaluace a plánování dalšího rozvoje. Ze své funkce v managementu PZS má přístup k těmto typům zdrojových dokumentů:

- a) Strategické dokumenty managementu PZS pro řízení PDZS
- b) Řízená dokumentace k PDZS zahrnuje zejména vnitřní předpis/směrnici k realizaci PDZS a další metodické pokyny k dílčím procesům PDZS
- c) Plány a výsledky evaluace PDZS
- d) Účetní podklady k ekonomice a financování PDZS
- e) Podklady k personální agendě PDZS

Evidence dat, které má v plné gesci garant PDZS, zahrnuje zejména podklady, které slouží převážně pro interní řízení PDZS dle modelu BSC a jsou předmětem hodnocení evaluačních indikátorů v daných oblastech:

- I. Ekonomika PDZS
- II. Procesy řízení PDZS
- III. Personalistika PDZS

V tabulce 1 jsou **červeně zvýrazněny údaje**, které je potřeba sledovat a evidovat, aby bylo možné pomocí uvedených indikátorů zjistit potřebné výstupy.

Tabulka 1: Evidence údajů v gesci garanta PDZS a jejich zdrojové dokumenty
Zdroj vlastní zpracování

I. Evidence dat k ekonomice PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Výše získaných prostředků na realizaci PDZS z dotací a darů.	Příjmy na účtu nákladového střediska Dobrovolnického centra u PZS.	Evaluační indikátor A1a
Náklady na realizaci PDZS a jejich efektivita.	Ekonomická data a položky na personální, materiální, provozní a režijní náklady při realizaci PDZS.	Evaluační indikátor A2a Evaluační indikátor A2b
II. Evidence dat k řídicím procesům v PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Organizace a způsob řízení PDZS je jasně definované a deklarované.	Umístění PDZS v organizační struktuře PZS. Dokumenty „Dobrovolnický program“ a „Politika kvality PDZS“. “Vnitřní předpis/směrnice o realizaci PDZS”. Rozhodnutí o zvoleném modelu řízení PDZS, smlouva/smlouvy PZS s EDO.	Evaluační indikátor C1a Evaluační indikátor C1b Evaluační indikátor C1c
Součástí realizace PDZS je evaluace a práce s evaluačními výstupy.	“Vnitřní předpis/směrnice o realizaci PDZS”.	Evaluační indikátor C1g Evaluační indikátor C1h
III. Evidence dat z personální agendy PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Určený realizační tým PDZS je v aktuálním složení. KDZS má odpovídající úvazek a stanovenou náplň práce, včetně definovaného vzdělávání a podpory. Kontaktní osoby pro PDZS mají definovanou náplň práce.	“Vnitřní předpis/směrnice o realizaci PDZS”. „Pracovní smlouva KDZS“.	Evaluační indikátor C1d Evaluační indikátor C1e Evaluační indikátor C1f

U většiny výše uvedených dat je hodnoceno, zda je potřebný dokument, který charakterizuje PDZS, vytvořen, je aktuální a funkční. Do výkazů ÚZIS je z výše uvedených údajů určen pouze údaj o zvoleném modelu řízení PDZS.

V oblasti evidence a práce s daty, které jsou potřebné pro hodnocení oblastí/dimenzí B (Pacienti v PDZS) a D (Zaměstnanci a dobrovolníci) garant spolupracuje s KDZS a s manažerem K+B ZS, kteří mají konkrétní typy dat ve své gesci (viz dále).

3.2. Evidence dat v gesci manažera K+B ZS

Manažer K+B ZS eviduje v rámci PDZS zejména ta data, která dopadají nebo mají potenciál dopadat na kvalitu a bezpečí zdravotních služeb. Většinu dat souvisejících s K+B PDZS má ale ve své gesci KDZS, s nímž manažer K+B ZS spolupracuje, na některých podkladech pak spolupracují i kontaktní osoby.

Manažer K+B ZS má ze své funkce v managementu PZS přístup k těmto typům zdrojových dokumentů týkajících se PDZS:

- a) Strategické dokumenty managementu PZS pro řízení PDZS
- b) Řízená dokumentace k PDZS ve vazbě na dokumentaci K+B ZS včetně řízení rizik, plánů a výsledků kontrol a auditů
- c) Plány a výsledky evaluace PDZS

Manažera K+B ZS se týká zejména evidence a práce s těmito zdroji:

- I. Hodnocení spokojenosti pacientů a rodinných příslušníků s PDZS, protože může mít dopad na celkové hodnocení poskytovaných zdravotních služeb v průběhu pobytu ve zdravotnickém zařízení.
- II. Hodnocení spokojenosti zaměstnanců s PDZS zejména s ohledem na organizační zatížení
- III. Hodnocení spokojenosti dobrovolníků zejména s ohledem na organizaci PDZS na odděleních
- IV. Nastavení systému práce s riziky v PDZS s ohledem na bezpečí pacientů a jeho realizace v praxi

V tabulce 2 jsou **červeně zvýrazněné údaje**, které je potřeba sledovat a evidovat, aby bylo možné pomocí uvedených indikátorů zjistit potřebné výstupy.

Tabulka 2: Evidence údajů v gesci manažera K+B ZS a jejich zdrojové dokumenty
Zdroj vlastní zpracování

I. Evidence dat k hodnocení spokojenosti s PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Hodnocení spokojenosti pacientů a rodinných příslušníků s PDZS. Hodnocení spokojenosti zaměstnanců s PDZS. Hodnocení spokojenosti dobrovolníků s PDZS (i s EDO).	Výsledky průzkumů spokojenosti s PDZS (případně v porovnání s výsledky širších průzkumů spokojenosti pacientů/rodinných příslušníků/zákonných zástupců s pobytem a poskytovanými zdravotními službami u PZS).	Evaluační indikátor B1a Evaluační indikátor D1a Evaluační indikátor D1b Evaluační indikátor D1c
II. Evidence dat k práci s riziky v PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Hodnocení bezpečnosti PDZS vzhledem k resortním bezpečnostním cílům (RBC).	Zprávy a přehledy o nežádoucích událostech ve sledovaném období.	Evaluační indikátor B2a
V systému řízení rizik a realizaci preventivních opatření u PDZS je zavedeno: <ul style="list-style-type: none"> • Kontrola dobrovolnických činností realizovaných s pacienty. • Systém práce s možnými riziky v PDZS. 	Vypracované a aktualizované "Portfolio rizik" ⁵ PDZS	Evaluační indikátor B2b Evaluační indikátor C4a

Do celostátní statistiky ÚZIS se uvádějí pouze údaje o tom, zda PZS hodnotí/nehodnotí spokojenost s PDZS. Ostatní data a podklady z oblasti K+B slouží pouze pro interní řízení PDZS.

Při nastavování systému evidence dat souvisejících s K+B PDZS je vhodné pracovat také s textem v TM12 [3].

⁵ „Portfolio rizik v PDZS“ je přehledem rizikových situací vyžadujících nejvyšší pozornost. Jeho základem je 9 klíčových situací/procesů v realizaci PDZS, které mohou být zdrojem rizik a mají přímou vazbu na evaluační indikátory, které jsou zároveň indikátory rizik. Podrobně jsou popsány v TM12, kap. 4.2. [3].

3.3. Evidence dat v gesci KDZS

KDZS má v oblasti evidence ve své gesci největší množství dat o PDZS. Z důvodu větší přehlednosti je doporučeno uspořádat data do pěti kategorií, které jsou pomocným rozlišujícím prvkem usnadňujícím popis jinak vzájemně úzce provázaných dat:

1. Evidence dobrovolníků
2. Evidence typů dobrovolnických činností
3. Evidence pracovišť/oddělení
4. Evidence zpětných vazeb na PDZS
5. Evidence dat z hodnocení K+B PDZS

Zaznamenávané informace by měly být konsistentní, tzn. data v jedné kategorii by měla odpovídat údajům evidovaným v kategorii související. Jednotlivé kategorie a způsob práce s daty jsou detailně popsány v dalších kapitolách.

3.3.1. Evidence dobrovolníků v PDZS

Práce s touto kategorií dat je v přímé kompetenci KDZS, zahrnuje zejména data o dobrovolnících a jejich činnosti v PDZS, které lze získat z těchto zdrojových dokumentů:

- a) „Registrační karta dobrovolníka“ obsahuje tyto potřebné informace (formuláře registračních karet jsou uvedené v ADM⁶, kap. 2.3. [3]):
 - **Identifikační a kontaktní údaje o konkrétním dobrovolníkovi.**
 - **Dohodnutý typ dobrovolnické činnosti u daného dobrovolníka** – tzn. zda bude vykonávat činnost v programové linii⁷ „A“, „B“, „C“ nebo „D“, a to činnost pravidelnou a/nebo jednorázovou, individuální a/nebo skupinovou, nespécifickou a/nebo specifickou.
 - **Zvolený typ pracoviště/oddělení** pro výkon dobrovolnické činnosti.
 - **Údaj o počtu odpracovaných hodin konkrétním dobrovolníkem za určité období** je mimo jiné také podkladem pro přehled jak intenzivně konkrétní dobrovolník v PDZS působí.
 - **Údaje o začátku dobrovolnické činnosti, jejím přerušení nebo ukončení.**
 - **Účast dobrovolníka na vzdělávacích a supervizních aktivitách.**
- b) „Docházkový list dobrovolníků“ je zdrojovým dokumentem pro zachycení aktivity konkrétního dobrovolníka při pravidelné činnosti na konkrétním oddělení, zejména pro určení jím odpracovaného počtu hodin (viz ADM, kap. 3.4. [3]).
- c) „Prezenční listiny z jednorázových akcí“ jsou zdrojem dat o počtu dobrovolníků a odpracovaných hodin při jednorázových akcích PDZS (viz ADM, kap. 3.6. [3]).

⁶ ADM = Administrativa PDZS je samostatnou přílohou Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnictví.

⁷ **Programové linie PDZS** definují obsahové zaměření dobrovolnické činnosti: **Programová linie „A“** je pomoc dobrovolníků poskytovaná pacientům k podpoře psychické kondice a jako prevence před sociální izolací v důsledku nemoci a hospitalizace, **programová linie „B“** je pomoc dobrovolníků při realizaci akcí zaměřených na podporu zdraví, při osvětových a informačních kampaních zaměřených na prevenci nemocí a zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva, na kterých PZS spolupracuje, **programová linie „C“** je pomoc dobrovolníků poskytovatelům zdravotních služeb při řešení následků mimořádných situací a přírodních katastrof **programová linie „D“** se týká zapojení pomoci dobrovolníků 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“.

Evidence dobrovolníků a jejich činnosti v PDZS by měla být vedena tak, aby z ní bylo možné zjistit:

- I. **Údaje potřebné pro každoroční statistiku PDZS** – data v této skupině jsou podstatná, protože poskytují podklady i pro statistiku ÚZIS.
- II. **Další údaje pro sledování vývoje/trendu počtu dobrovolníků v PDZS** – tento typ dat je doplňkový, může poskytnout detailnější podklady ukazující nároky a efekt práce KDZS s dobrovolníky a případné rezervy v celkovém nastavení a efektivitě PDZS.

Přehled potřebných údajů a jejich zdrojové dokumenty ukazuje tabulka 3, ve které jsou červeně uvedené údaje, které je potřeba sledovat a evidovat, aby bylo možné pomocí uvedených indikátorů zjistit potřebné výstupy.

Tabulka 3: Údaje z evidence dobrovolníků a jejich zdrojové dokumenty

Zdroj vlastní zpracování

III. Údaje pro každoroční statistiku PDZS (včetně dat pro ÚZIS)	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
<p>Počet aktivních dobrovolníků v kalendářním roce (tzn. těch, kteří mají uzavřenou smlouvu pro pravidelnou činnost a kteří vykazují činnost)</p> <p>Počet hodin odpracovaných dobrovolníky. (včetně individuálních dobrovolníků v rámci expertního firemního dobrovolnictví)</p>	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ části I, II, III a IV. „Docházkový list dobrovolníků“.</p>	<p>Evaluační indikátor D3a</p> <p>Evaluační indikátor D5a</p>
<p>Počet aktivních dobrovolníků v kalendářním roce, kteří se zúčastnili jednorázové akce/akcí. Počet hodin odpracovaných dobrovolníky. (včetně dobrovolníků v rámci skupinových firemních akcí)</p>	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ části I, II, V a VI. „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí.</p>	<p>Evaluační indikátor D3a</p> <p>Evaluační indikátor D5a</p>
<p>Počet aktivních dobrovolníků v kalendářním roce realizujících zooterapii:</p> <ul style="list-style-type: none"> • v rámci pravidelné činnosti v PDZS, • v rámci jednorázových zooterapeutických aktivit. <p>Počet hodin odpracovaných dobrovolníky.</p>	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ části I, II a VII. „Docházkový list dobrovolníků“ u pravidelně realizované zoterapie na konkrétním pracovišti/oddělení. „Prezenční listiny“ v případě účasti na zooterapeutických jednorázových akcích.</p>	<p>Evaluační indikátor D3a</p> <p>Evaluační indikátor D5a</p>
<p>Počet nově proškolených dobrovolníků v kalendářním roce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • absolventů vstupního školení • absolventů nadstavbového školení 	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ část III.</p>	<p>Evaluační indikátor D4a</p> <p>Evaluační indikátor D4b</p>

IV. Další údaje pro sledování vývoje/trendu počtu dobrovolníků v PDZS	Zdroj údajů	Výstupní data o PDZS
<p>Počet neaktivních dobrovolníků v kalendářním roce, kteří přerušili činnost po dohodě s KDZS.</p>	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ část III u pravidelné činnosti. (případně z absence daných dobrovolníků na Docházkových listech). „Registrační karta dobrovolníka“ části V a VI u jednorázových akcí. (případně z absence daných dobrovolníků na prezenčních listinách z realizovaných akcí)</p>	<p>Roční míra obměny/ fluktuační dobrovolníků v PDZS</p>
<p>Počet neaktivních dobrovolníků v kalendářním roce, u kterých musel KDZS aktivně zjišťovat důvod jejich nečinnosti.</p> <p><i>(U dobrovolníka zapojeného do pravidelné činnosti by po uplynutí tří měsíců doby bez aktivity by měl koordinátor s kontaktní osobou a s dobrovolníkem reflektovat případné změny a aktualizovat jeho připravenost.)</i></p>	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ část III u pravidelné činnosti. „Registrační karta dobrovolníka“ části V a VI u jednorázových akcí.</p>	<p>Ukazatel</p> <ul style="list-style-type: none"> - motivace/demotivace dobrovolníků - efektivita/neefektivita a procesu udržení dobrovolníků v PDZS
<p>Počet dobrovolníků, kteří ukončili činnost v PDZS v kalendářním roce:</p> <ul style="list-style-type: none"> • po více než 1 roce činnosti v PDZS • v témže kalendářním roce, kdy činnost začali. 	<p>„Registrační karta dobrovolníka“ část III u pravidelné činnosti. „Registrační karta dobrovolníka“ části V a VI u jednorázových akcí.</p>	<p>Ukazatel</p> <ul style="list-style-type: none"> - motivace/demotivace dobrovolníků - efektivita/neefektivita a procesu udržení dobrovolníků v PDZS

Kategorie dat o dobrovolnících je úzce provázána s kategorií dobrovolnických činností (viz dále kap. 3.3.2.) a kategorií pracovišť/oddělení (viz dále kap. 3.3.3.). Vložené údaje ve všech těchto kategoriích by měly být vzájemně konzistentní a souhlasit. Kromě vstupních informací pro evaluaci PDZS jsou údaje v Registračních kartách také podkladem pro vystavení finálního „Osvědčení o absolvované dobrovolnické činnosti v PDZS“ v případě ukončení dobrovolnické aktivity.

3.3.2. Evidence typů dobrovolnických činností

Definice jednotlivých typů dobrovolnických činností jsou uvedeny v kap. 6 ZTM. Do specifických aktivit spadá i zooterapie, kterou je ale vhodné zaznamenávat zvlášť, samostatnou kapitolu tvoří i aktivity z oblasti firemního dobrovolnictví. Všechny typy činností se mohou objevovat v programových liniích PDZS „A“, „B“, „C“ i „D“.

Je vhodné, aby data související s typem realizovaných dobrovolnických činností KDZS evidoval ve dvou základních skupinách:

- I. **Evidence potřeby a zájmu o dobrovolnické činnosti** – tato skupina dat poskytuje podklady pro práci KDZS a plánování realizace PDZS v nejbližším období několika měsíců až jednoho roku. Na jejich základě KDZS připravuje a nastavuje nábor a školení nových dobrovolníků, zajišťuje materiální podmínky pro jejich činnost atd.
- II. **Evidence typů již realizovaných dobrovolnických činností** – data v této skupině jsou podstatná, poskytují podklady pro každoroční statistiku o realizovaném PDZS včetně statistiky ÚZIS.

Hlavními zdrojovými dokumenty pro tuto kategorii evidovaných dat jsou:

- a) „Zakázkové listy“ poskytují informaci jednotlivých pracovišť/oddělení o zájmu realizovat konkrétní typ dobrovolnické činnosti (popis a formulář viz ADM, kap. 3.1. a příloha ADM [3]).
- b) „Registrační karty dobrovolníků“ jsou zdrojem informací o působení konkrétního dobrovolníka na určitém pracovišti/oddělení a zvoleném typu dobrovolnické činnosti (viz ADM, kap. 2.3. [3]).
- c) „Docházkové listy dobrovolníků“ z jednotlivých pracovišť/oddělení jsou zdrojem informací o tom, jaké aktivity v rámci pravidelné činnosti tam za sledované období proběhly a kolik hodin bylo v jednotlivých typech činností odpracováno (viz ADM, kap. 3.4. [3]).
- d) „Prezenční listiny“ jsou zdrojem informací o počtu hodin odpracovaných v rámci jednorázových akcí (viz ADM, kap. 3.6. [3]).

Přehled potřebných evidovaných údajů je **zvýrazněn červeně** v tabulce 4.

Tabulka 4: Údaje z evidence dobrovolnických činností a jejich zdrojové dokumenty
Zdroj vlastní zpracování

I. Evidence zájmu a potřeb dobrovolnických aktivit	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Typy žádaných dobrovolnických aktivit (na základě provedené analýzy potřeb)	„Zakázkové listy“ ze všech pracovišť/oddělení se zájmem o PDZS	
II. Evidence realizovaných typů dobrovolnických činností	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Typy realizovaných dobrovolnických činností dle tohoto členění: <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná dobrovolnická činnost. • Jednorázové akce v PDZS. • Individuální dobrovolnická činnost. • Skupinová dobrovolnická činnost. • Nspecifické typy dobrovolnické činnosti. • Specifické typy činnosti (mezi specifické typy činností se pro potřeby evidence řadí i zooterapie a firemní dobrovolnictví). <i>(Jako pravidelná činnost by měla být vykazována i specifická dobrovolnická činnost na specializovaných odděleních, i když kontakty s konkrétními pacienty mohou být realizovány v nepravidelných intervalech.)</i>	„Zakázkové listy“ jednotlivých pracovišť/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ „Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí	Výsledky z kategorie typů dobrovolnických činností se promítají a zobrazují v hodnotách indikátorů u kategorií evidence dobrovolníků a evidence pracovišť/oddělení.
Typy realizovaných dobrovolnických činností dle programových linií „A“, „B“, „C“, „D“. (tzn. přiřazení realizovaného typu dobrovolnické činnosti ke konkrétní programové linii)	„Zakázkové listy“ jednotlivých pracovišť/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ „Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí	
Typy realizovaných dobrovolnických činností dle jednotlivých pracovišť/oddělení	„Zakázkové listy“ jednotlivých pracovišť/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ docházejících na dané pracoviště/oddělení „Docházkové listy dobrovolníků“ z jednotlivých pracovišť/oddělení „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení	

U jednotlivých typů realizovaných dobrovolnických činností v PDZS by měl KDZS evidovat počty dobrovolníků, počet jimi odpracovaných hodin a počet kontaktů s pacienty (viz tabulka 5).

Tato data by měla být vždy přiřazena k místu realizace PDZS, tj. k příslušnému oboru a typu pracoviště dle tabulky 6, takže pro každé zapojené pracoviště by měl být k dispozici soubor dat uvedených níže v tabulce 5 (viz dále kap. 3.3.3.).

Tabulka 5: Přehled evidence podle typu dobrovolnických činností

Zdroj: vlastní zpracování

	Programové linie PDZS	Typy dobrovolnických činností							
		Pravidelná	Jednorázová	Individuální	Skupinová	Nespecifická	Specifická	Zooterapie	Firemní
Počet dobrovolníků	A								
	B								
	C								
	D								
Celkem:									
Počet odpracovaných hodin	A								
	B								
	C								
	D								
Celkem:									
Počet kontaktů s pacienty	A								
	B								
	C								
	D								
Celkem:									

3.3.3. Evidence pracovišť/oddělení zapojených do PDZS

V oblasti poskytování zdravotní péče, v rámci druhů a forem zdravotní péče dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů [7] je více typů pracovišť, kde mohou dobrovolníci pomáhat a kde může být realizován PDZS. Dobrovolnické činnosti mohou ve zdravotnictví probíhat jak na zdravotnických, tak na nezdravotnických pracovištích, především v závislosti na realizovaných programových liniích PDZS „A“, „B“, „C“, „D“.

Zdravotnických pracovišť se týká především linie „A“ a částečně i „B“.

Nezdravotnická pracoviště mohou být ve větší míře zastoupena zejména při realizaci programové linie „C“ a „D“.

Z důvodů jednotného vykazování do celostátní statistiky v systému ÚZIS je při evidování zdravotnických pracovišť potřeba zohlednit dvě hlediska, která mají vliv na způsob realizace PDZS, tzn. typ pracoviště a obor poskytované péče.

Roztřídění podle oborů a typů pracovišť by mělo pokrýt základní rozsah dobrovolnických činností ve spektru poskytovaných zdravotních služeb (viz tabulka 6):

- a) **Typy pracovišť** – zde je doporučeno používat v interní databázi PDZS členění, které odpovídá kategorizaci dle §7 a 9 zákona č. 372/2011 Sb. Formulář ÚZIS pro data k typům pracovišť je členěn stejným způsobem.
- b) **Obory** – z důvodu existence mnoha klinických oborů, z nichž některé jsou velmi specifické a uplatňují se jen v malém počtu PZS, je doporučeno:
 - V rámci své interní databáze PDZS by si každý PZS měl vést svůj vlastní detailní seznam s plnými názvy pracovišť/oddělení dle odpovídajících konkrétních oborů (např. Interní klinika/oddělení, Oddělení následné intenzivní péče, Dětské oddělení/klinika apod.), který mu bude sloužit pro interní řízení PDZS.
 - Pro formuláře ÚZIS bylo zvoleno zjednodušené, obecnější členění oborů dostačující pro potřeby celostátní statistiky PDZS. Jedná se o dělení podle:
 - Cílové skupiny pacientů - obory pro dospělé/dětské pacienty.
 - Charakteru péče - interní obory/chirurgické obory.
 - Samostatně je uveden obor psychiatrie.
 - Kolonka „Ostatní“ je určena pro obory a pracoviště, které nelze zařadit do tohoto zjednodušeného modelu třídění, s možností upřesnit dané pracoviště a obor do slovního komentáře.

Tabulka 6: Přehled oborů a typů pracovišť pro vykazování dat o PDZS

Zdroj: vlastní zpracování

Obory	Typy pracovišť (dle z. 372/2011 Sb. §7 a 9)	Akutní lůžková péče intenzivní (ARO, KARIM, JIP)	Akutní lůžková péče standardní (vč. včasné rhb)	Následná a dlouhodobá lůžková péče (vč. intenzivní – NIP, DIOP)	Specializovaná ambulatní a stacionární péče
Interní obory*					
Chirurgické obory**					
Interní a chirurgické obory pro dospělé***					
Všeobecná a specializovaná péče o děti****					
Psychiatrie					
Gerontopsychiatrie					
Psychiatrie dětská					
Dětská centra při PZS*****					
Ostatní*****					

- * Např. interna, neurologie, plicní, hematoonkologie, kožní, infekční...
- ** Např. chirurgie, kardiochirurgie, ortopedie, ORL, oční...
- *** Interní a chirurgické obory bez rozlišení (platí pouze pro pracoviště následné a dlouhodobé péče).
- **** Pediatrická pracoviště a pracoviště poskytující péči o děti ve specializovaných oborech (např. ORL, dětská chirurgie atd.)
- ***** Pracoviště sociální pediatrie zajišťující komplexní péči o ohrožené děti
- ***** Jedná se o výše nezařazené klinické obory, pracoviště komplementu, provozně-technická nebo administrativní pracoviště

Je vhodné, aby KDZS vedl evidenci pracovišť/oddělení v tomto rozlišení:

I. **Celkový přehled o pracovištích/odděleních:**

- která projevila zájem a na zapojení dobrovolníků se teprve připravují,
- která již realizují PDZS.

II. **Detailní přehled o jednotlivých pracovištích/odděleních** tak, aby ke každému pracovišti mohla být přiřazována data z dalších kategorií, tzn.:

- Z evidence dobrovolníků (viz kap. 3.3.1.) o počtu zde působících dobrovolníků a počtu jimi odpracovaných hodin,
- Z evidence typů dobrovolnických činností (viz kap. 3.3.2.) o realizovaných programových liniích PDZS na daném pracovišti/oddělení, o počtu zde působících dobrovolníků, počtu jimi odpracovaných hodin a počtu kontaktů s pacienty zapojených do určitého typu činnosti v PDZS.
- Z evidence zpětných vazeb na PDZS a průzkumů spokojenosti s PDZS (viz kap. 3.3.4.).
- Z evidence dat z oblasti hodnocení K+B PDZS, zejména údajů sledujících práci s riziky na každém pracovišti/oddělení (viz kap. 3.3.5.).

Je potřeba sledovat a evidovat údaje z kategorie pracovišť/oddělení, které jsou **červeně zvýrazněné** v tabulce 7 a jejich zdrojové dokumenty.

Tabulka 7: Údaje z evidence pracovišť/oddělení a jejich zdrojové dokumenty

Zdroj vlastní zpracování

I. Celkový přehled o pracovištích/odděleních	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Počet pracovišť/oddělení se zájmem o PDZS = připravujících se na PDZS	„Zakázkové listy“ od jednotlivých nových pracovišť/oddělení se zájmem o PDZS	Evaluační indikátor C2b
Počet pracovišť/oddělení realizujících PDZS	„Zakázkové listy“ ze všech pracovišť/oddělení realizujících PDZS	Evaluační indikátor C2a
II. Detailní přehled o PDZS na pracovištích/odděleních	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Realizované programové linie „A“, „B“, „C“, „D“: <ul style="list-style-type: none"> • Počet dobrovolníků v jednotlivých programových liniích na daném pracovišti/oddělení • Počet odpracovaných dobrovolnických hodin v jednotlivých programových liniích na daném pracovišti/oddělení 	„Zakázkové listy“ jednotlivých pracovišť/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ „Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení	Evaluační indikátor D3c Evaluační indikátor D5c
Realizované typy dobrovolnických činností na daném pracovišti/oddělení <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelná dobrovolnická činnost. • Jednorázové akce v PDZS. • Individuální dobrovolnická činnost. • Skupinová dobrovolnická činnost. • Nespecifické typy dobrovolnické činnosti. • Specifické typy činnosti (mezi specifické typy činností se pro potřeby evidence řadí i zooterapie a firemní dobrovolnictví). <p><i>(Jako pravidelná činnost by měla být vykazována i specifická dobrovolnická činnost na specializovaných odděleních, i když kontakty s konkrétními pacienty mohou být realizovány v nepravidelných intervalech.)</i></p>	„Zakázkové listy“ jednotlivých pracovišť/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ „Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení	
Počet dobrovolníků na daném pracovišti/oddělení <i>(Do počtu dobrovolníků na jednotlivých pracovištích se započítává každý dobrovolník docházející na toto pracoviště. V případě, že byl jeden dobrovolník v kalendářním roce zapojen do činností na více pracovištích, započítává se jeho působení na všech těchto pracovištích, tzn. sčítá se).</i>	„Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení „Registrační karty dobrovolníků“ docházejících na dané pracoviště/oddělení	Evaluační indikátor D3b
Počet odpracovaných dobrovolnických hodin na daném pracovišti/oddělení	„Docházkové listy dobrovolníků“	Evaluační indikátor D5b

<p>Je tvořen součtem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Počtu odpracovaných hodin v pravidelné dobrovolnické činnosti</u> na jednotlivých pracovištích, zaznamenávaných dobrovolníky do docházkových listů a • <u>Počtu dobrovolnických hodin z jednorázových akcí</u> na jednotlivých pracovištích, které eviduje KDZS. 	<p>„Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení</p>	
<p>Počet kontaktů s pacienty v rámci dobrovolnických aktivit</p> <p>Eviduje se a vykazuje se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Počet kontaktů s pacienty zapojených do pravidelných dobrovolnických aktivit</u> na jednotlivých pracovištích <i>(pro ÚZIS se vykazuje celkový součet).</i> • <u>Počet kontaktů s pacienty účastnících se jednorázových dobrovolnických akcí</u> na jednotlivých pracovištích <i>(pro ÚZIS se vykazuje se celkový součet).</i> <p><i>(Jeden konkrétní/unikátní pacient je započítán opakovaně, pokud je dobrovolníky opakovaně kontaktován a zapojen do několika různých dobrovolnických aktivit.</i></p> <p><i>V případě překladu pacienta na jiné pracoviště PZS, se tento pacient započítává na všech pracovištích, kterými projde a kde se účastní dobrovolnických aktivit.)</i></p>	<p>„Docházkové listy dobrovolníků“ „Prezenční listiny“ z jednorázových akcí na daném pracovišti/oddělení</p>	<p>Evaluační indikátor B3</p>

3.3.4. Evidence zpětných vazeb

Tato kategorie se týká nejen evidence výsledků průzkumů spokojenosti s realizací a fungováním PDZS od jednotlivých dotazovaných skupin respondentů, ale také zpětných vazeb na PDZS získaných z různých typů pracovních jednání a ze supervizí dobrovolníků. Měla by být provázána s evidencí typů dobrovolnických činností v rozlišení minimálně dle programových linií (viz kap. 3.3.2.) a s evidencí pracovišť/oddělení (viz kap. 3.3.3.). Zároveň jsou tato data provázána (resp. jsou součástí) s hodnocením K+B PDZS (viz kap. 3.3.5.). Tato evidence je v kompetenci KDZS, v oblasti průzkumů spokojenosti s PDZS pak ve spolupráci s manažerem K+B ZS.

Zdrojové dokumenty pro evidenci dat v této kategorii:

- a) Záznamy a zápisy z pracovních jednání mohou posloužit jako zdroj cenných informací o aktuálním stavu a vývoji PDZS:
 - Zápis ze schůzek KDZS s kontaktními osobami (obsahová struktura viz ADM, kap. 3.7.3. [3])
 - Zápisy z jednání realizačního týmu (obsahová struktura viz ADM, kap. 3.7.2. [3])
- b) Tematické zápisy ze supervizí dobrovolníků (doporučená obsahová struktura viz ADM, kap. 3.7.1. [3])
- c) Výsledky dotazníkových průzkumů a rozhovorů s různými cílovými skupinami jsou zdrojem cenných zpětných vazeb. Náměty a témata otázek na průběžný sběr zpětných vazeb na vstupní a nadstavbová školení dobrovolníků jsou uvedena v ADM, kap. 3.8.1., náměty na otázky do dotazníků spokojenosti s PDZS viz ADM, kap. 3.8.2. [3].
- d) Výsledky autoevaluačního testu „Index stavu PDZS“ vyplněného realizačním týmem může poskytnout informaci o aktuální celkové situaci PDZS (viz TM2⁸ a ADM, kap. 3.9. [3]).

V tabulce 8 jsou uvedeny a **červeně zvýrazněny údaje** a jejich zdroje, které by měly být v centru pozornosti KDZS z hlediska jejich evidence.

⁸ **TM2** – tematický manuál „Fáze realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách“ je samostatnou přílohou Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnictví.

Tabulka 8: Evidence zpětných vazeb a jejich zdroje

Zdroj vlastní zpracování

Hodnocení spokojenosti dobrovolníků s PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Zpětné vazby/spokojenost dobrovolníků s procesy v PDZS: <ul style="list-style-type: none"> na vstupní a nadstavbové školení na způsob organizace PDZS na práci KDZS na interakci s pacienty na interakci s personálem během dobrovolnické činnosti 	Záznamy z průběžných rozhovorů a konzultací s KDZS. Dotazníkové průzkumy. Zápisy ze supervizí dobrovolníků.	Evaluační indikátor D1b Evaluační indikátor C4e Evaluační indikátor C4g
Hodnocení spokojenosti dobrovolníků s EDO <i>(v případě modelu spolupráce PZS s EDO při realizaci PDZS)</i>	Záznamy z průběžných rozhovorů a konzultací s KDZS. Dotazníkové průzkumy. Zápisy ze supervizí dobrovolníků.	Evaluační indikátor D1c
Hodnocení spokojenosti cílových uživatelů s PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Spokojenost pacientů s PDZS <i>(Jedná se o zpětné vazby na dobrovolnickou činnost a na dobrovolníky)</i> <ul style="list-style-type: none"> s informovaností o PDZS s organizací PDZS s provedením dobrovolnických aktivit s frekvencí realizovaných dobrovolnických aktivit 	Dotazníkové šetření/rozhovory <i>(může být zjišťováno formou doplňující otázky do dotazníků spokojenosti pacientů s pobytem v PZS nebo samostatnou aktivitou, případně jiným způsobem než dotazníkovým šetřením)</i>	Evaluační indikátor B1a
Spokojenost rodinných příslušníků s PDZS <ul style="list-style-type: none"> s informovaností o PDZS s organizací PDZS s provedením dobrovolnických aktivit s frekvencí realizovaných dobrovolnických aktivit 	Dotazníkové šetření/rozhovory <i>(může být zjišťováno formou doplňující otázky do dotazníků spokojenosti pacientů s pobytem v PZS nebo samostatnou aktivitou, případně jiným způsobem než dotazníkovým šetřením)</i>	Evaluační indikátor B1a
Hodnocení spokojenosti personálu PZS a realizátorů s PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Zpětné vazby/spokojenost kontaktních osob a řadového personálu s PDZS: <ul style="list-style-type: none"> s informovaností o PDZS s organizací PDZS s realizací aktivit 	Dotazníkové šetření/rozhovory Zápisy ze schůzek KDZS s kontaktními osobami Záznamy o realizaci vzdělávacích a informačních aktivit o PDZS pro personál	Evaluační indikátor D1a Evaluační indikátor C3c Evaluační indikátor C3a Evaluační indikátor D2a Evaluační indikátor D2a

Hodnocení PDZS ze strany managementu/realizačního týmu	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Aktuální úroveň vývoje PDZS	Index stavu PDZS	Číselný index
Reflexe na PDZS u veřejnosti	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Stav informovanosti o PDZS	Výsledky průzkumné sondy u vzorku veřejnosti v místě PZS, případně u návštěvníků PZS (viz metody sběru dat, kap. 2.2.)	

3.3.5. Evidence výsledků z hodnocení K+B PDZS

Data v této kategorii se týkají zejména výsledků kontrol a auditů K+B PDZS, které jsou zdrojovými daty pro hodnocení K+B PDZS a tím i součástí evaluace a hodnocení efektivity PDZS. (viz TM12, kap. 2 [3]). Jejich evidence by proto měla být propojena s jednotlivými typy pracovišť/odděleními (viz kap. 3.3.3.), přiřazena k jednotlivým typům dobrovolnické činnosti (viz kap. 3.3.2.) a spárována také se zpětnými vazbami (viz kap. 3.3.4.).

Zodpovědnost za způsob vedení této části evidence dat PDZS je na dohodě mezi manažerem kvality a KDZS, protože přehled auditů a kontrol K+B PDZS a systém evidence jejich výsledků si nastavuje KDZS ve spolupráci s manažerem K+B ZS (viz kap. 3.2. a kap. 7 ZTM a TM12). Do spolupráce je zde úzce zapojen i garant PDZS, který má ve své gesci nastavení a evidenci systémových kroků v realizaci PDZS (viz kap. 3.1.).

Zdrojovými dokumenty pro evidenci dat v této kategorii mohou být:

- Zápisy z interních kontrol a auditů PDZS prováděných k tomu pověřenou osobou.
- Zápisy z kontrol a auditů týkající se PDZS prováděných v rámci externího hodnocení K+B ZS (pokud je u PZS realizován).
- Záznamy k práci s riziky v PDZS.

V tabulce 9 je **červeně zvýrazněný** přehled dat a jejich zdrojů, která spadají do evidence v této kategorii.

Tabulka 9: Evidence výsledků hodnocení K+B PDZS a jejich zdroje

Zdroj vlastní zpracování

Výsledky hodnocení K+B PDZS	Zdroje údajů	Výstupní data o PDZS
Výsledky hodnocení bezpečnosti PDZS: <ul style="list-style-type: none"> <u>Výsledky stavu výskytu nežádoucích událostí u pacientů související s PDZS</u> <u>Zjištěný stav uplatňování preventivních opatření při realizaci PDZS u pacientů</u> 	Zápisy z interních kontrol a auditů PDZS	Evaluační indikátor B2a Evaluační indikátor B2b
Výsledky hodnocení zavedení a realizace preventivních systémových opatření ke snižování rizik v PDZS: <ul style="list-style-type: none"> <u>Výsledky zjištěného stavu práce s rizikovými faktory a situacemi v PDZS (existence portfolia rizik PDZS, realizace stanovených postupů v praxi atd.)</u> 	Zápisy z interních kontrol a auditů PDZS	Hlavní indikátor C4
Výsledky hodnocení spolupráce s EDO <i>(v případě spolupráce s jednou nebo EDO na realizaci PDZS nebo v případě kombinovaného modelu řízení PDZS)</i>	Aktualizované smluvní dokumenty s EDO Výsledky hodnocení spokojenosti dobrovolníků s EDO	Evaluační indikátor C1c Evaluační indikátor D1c

3.4. Návaznost na data z oblasti personální agendy PDZS

Evidence odpovídajících dat z personální oblasti PDZS je v kompetenci garanta PDZS. Tato data souvisejí s náplněmi práce, s rozdělením kompetencí, pravomocí a zodpovědností a s velikostí úvazků osob podílejících se na koordinaci PDZS, zejména s pozicí KDZS. Všechna data nemusí být přímou součástí Interní databáze PDZS, ale měla by být zřejmá vazba personálních údajů osob podílejících se na realizaci PDZS na další data v databázi.

Pro nastavení optimálních pracovních podmínek osobám, pověřeným koordinací a řízením PDZS je vhodné evidovat také činnosti, které souvisejí s jejich vytížeností při realizaci PDZS. To souvisí zejména s počtem dobrovolníků, počtem zapojených pracovišť/oddělení, počtem realizovaných programových linií a typů dobrovolnických činností. Nepřímá souvislost dat z personální oblasti je pak i u zpětných vazeb na PDZS a výsledků hodnocení K+B PDZS.

Uvedený přehled položek zobrazujících intenzitu činnosti daných osob zároveň reflektuje i kvalitu a efektivitu nastavených procesů.

Sledování frekvence aktivit (např. za 1 měsíc nebo čtvrtletně) je na PZS, záleží na rozsahu a velikosti PDZS.

Evidence činností vykonávaných KDZS se bude promítat do následujících položek:

- Počet provedených vstupních pohovorů se zájemci o dobrovolnickou činnost za časovou jednotku.
- Počet dobrovolníků s uzavřenou smlouvou na dobrovolnickou činnost za časovou jednotku.
- Počet dobrovolníků, kteří se zúčastnili vstupního školení za časovou jednotku.
- Počet vstupních školení pro nové dobrovolníky, které KDZS organizoval a/nebo lektoroval.
- Počet zorganizovaných nadstavbových školení pro dobrovolníky.
- Počet individuálních evaluačních schůzek s kontaktními osobami za časovou jednotku.
- Počet realizovaných propagačních a informačních akcí o PDZS pro veřejnost.
- Počet realizovaných seminářů a vzdělávacích akcí pro personál PZS.
- Počet akcí realizovaných v rámci firemního dobrovolnictví.

Evidence činností kontaktní osoby na konkrétním oddělení:

- Počet dobrovolníků docházejících pravidelně na pracoviště/oddělení, kde kontaktní osoba působí.
- Počet dobrovolníků vykonávajících nespecifickou činnost na daném oddělení.
- Počet dobrovolníků vykonávajících specifickou činnost na daném oddělení.
- Počet edukačních akcí, které kontaktní osoba realizovala pro dobrovolníky a/nebo pro personál na svém oddělení.
- Počet edukačních akcí pro zvýšení informovanosti o PDZS v rámci PZS, na kterých kontaktní osoba participovala.
- Počet akcí v rámci zooterapie na daném oddělení.
- Počet jednorázových akcí na daném oddělení.
- Počet kontaktů s pacienty zapojenými do pravidelné dobrovolnické činnosti a/nebo do jednorázových akcí na daném oddělení.

4. Použitá literatura

- [1] IDEO.HCD: Design zaměřený na člověka. Brno: Flow, 2013. ISBN978-80-905480-1-5.
- [2] 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.
- [3] 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); 2023. [Dobrovolnictví ve zdravotnictví – Ministerstvo zdravotnictví \(mzcr.cz\)](https://mzcr.cz/).
- [4] Mystery metody průzkumu. Dostupné online: <https://managementmania.com/cs/mystery-metody>; <https://www.stemmark.cz/encyklopedie-mystery-shopping/>.
- [5] NENADÁL, J., VYKYDAL, D., HALFAROVÁ, P. (2011). Benchmarking – Mýty a skutečnost. Management Press, Praha, 268 s., ISBN 978-80-7261-224-6.
- [6] SWOT analýza. Dostupné online <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>.
- [7] Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

5. Seznam tabulek a obrázků

Tabulka 1: Evidence údajů v gesci garanta PDZS a jejich zdrojové dokumenty	13
Tabulka 2: Evidence údajů v gesci manažera K+B ZS a jejich zdrojové dokumenty	15
Tabulka 3: Údaje z evidence dobrovolníků a jejich zdrojové dokumenty	17
Tabulka 4: Údaje z evidence dobrovolnických činností a jejich zdrojové dokumenty	20
Tabulka 5: Přehled evidence podle typu dobrovolnických činností	21
Tabulka 6: Přehled oborů a typů pracovišť pro vykazování dat o PDZS	22
Tabulka 7: Údaje z evidence pracovišť/oddělení a jejich zdrojové dokumenty	24
Tabulka 8: Evidence zpětných vazeb a jejich zdroje	27
Tabulka 9: Evidence výsledků hodnocení K+B PDZS a jejich zdroje	29
Obrázek 1: Schéma práce s daty o PDZS na úrovni ČR/ÚZIS	4
Obrázek 2: Schéma evaluačního systému PDZS na úrovni individuálního PZS	5
Obrázek 3: Schéma práce s daty PDZS	8