



METODICKÝ POKYN PRO PŘÍPRAVU VZDĚLÁVACÍHO KURZU PRO KOORDINÁTORY DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNÍCH SLUŽBÁCH



31. května 2024



Obsah

1. Název kurzu.....	4
2. Anotace kurzu.....	4
3. Cíl kurzu	4
4. Komu je kurz určen.....	5
5. Kdo může kurz organizovat	5
6. Doporučený počet účastníků kurzu	6
7. Časová dotace a forma kurzu	6
8. Způsob ukončení kurzu.....	6
9. Požadavky na kvalifikační předpoklady odborného garanta a lektory vzdělávacího kurzu.....	7
Odborný garant.....	7
Lektoři teoretické části	8
Lektoři praktické části	8
10. Obsah kurzu	9
11. Seznam studijních materiálů.....	10
Příloha.....	12
I. Obsah teoretické části kurzu.....	12
1. tematický blok: Význam, přínos a základní pravidla dobrovolnictví ve zdravotnictví.....	12
2. tematický blok: Právní rámec a etické aspekty PDZS.....	13
3. tematický blok: Systém řízení, plánování, příprava a organizace PDZS	14
4. tematický blok: Procesy realizace PDZS a role KDZS.....	14
5. tematický blok: Specifika dobrovolnické činnosti ve vztahu k potřebám pacientů a typu pracoviště.....	15
6. tematický blok: Řízení kvality a bezpečí PDZS v návaznosti na řízení kvality zdravotních služeb u PZS	16
7. tematický blok: Evaluace, efektivita a ekonomika PDZS.....	17
II. Obsah praktické části kurzu.....	18
1. Seznámení s koncepcí dobrovolnického programu a fungováním dobrovolnického centra u PZS	18
2. Systém práce s riziky, nábor nových dobrovolníků a vstupní pohovor se zájemcem o dobrovolnictví. Administrativa PDZS	18
3. Školení dobrovolníků	19





4. Specifické dobrovolnické aktivity v PDZS, návštěva na vybraném oddělení/pracovišti	19
5. Systém podpory dobrovolníků Evaluace, financování a plánování PDZS	20
III. Obsah závěrečného diskusního a interaktivního bloku	21



1. Název kurzu

Vzdělávací kurz pro koordinátory dobrovolnictví ve zdravotních službách

2. Anotace kurzu

Dobrovolnictví ve zdravotnictví je jednou z nejnáročnějších oblastí dobrovolnické činnosti, vyžadující odborně způsobilé koordinátory. Vzhledem k citlivosti práce s pacienty a jejich bezpečím je zajištění kvalitní péče a ochrany zdraví pacientů nejvyšší prioritou. Ministerstvo zdravotnictví proto vypracovalo Metodický pokyn pro přípravu vzdělávacího kurzu pro koordinátory ve zdravotních službách, která poskytuje strukturovaný a komplexní přístup k této náročné problematice.

Tento metodický pokyn specifikuje požadavky a obsah kurzu tak, aby odpovídal náročným standardům kladeným na koordinátory dobrovolnictví. Vzdělávací kurz kombinuje teoretické znalosti s praktickými dovednostmi, nezbytnými pro zajištění bezpečnosti a kvality dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních. Díky aktuálním metodickým doporučením a postupům se kurz zaměřuje na všechny fáze realizace dobrovolnického programu, od jeho nastavení a koordinace až po hodnocení dosažených výsledků.

3. Cíl kurzu

Hlavním cílem kurzu je poskytnout účastníkům ucelené vzdělání pro činnost koordinátora dobrovolnictví ve zdravotních službách, seznámit se s těžejními metodickými materiály – komplexní Metodikou dobrovolnictví ve zdravotnictví (dále jen „Metodika“) upravující podmínky pro jeho realizaci, připravit k odborným činnostem potřebným pro zajištění koordinace dobrovolníků a řízení dobrovolnických programů ve zdravotních službách.

Během kurzu si účastníci osvojí potřebné teoretické znalosti a praktické dovednosti, které jsou základem pro splnění vysokých nároků kladených na zabezpečení dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních zejména, ale nejenom, s ohledem na nutnost zajištění kvalitní a bezpečné péče poskytované pacientům.

4. Komu je kurz určen

Zájemcům o oblast dobrovolnictví ve zdravotnictví s ukončeným úplným středoškolským vzděláním a zkušeností s dobrovolnictvím ve zdravotnických zařízeních poskytovatelů zdravotních služeb (zkušenost se dokládá přehledem působení na pozicích dobrovolníka ve zdravotnictví nebo v roli koordinátora dobrovolníků ve zdravotnictví, s uvedením doby a místa působení).

5. Kdo může kurz organizovat

Vzdělávací instituce, poskytovatel zdravotních služeb (dále také jen „PZS“) či jiný subjekt, který splní stanovené organizační, administrativní a odborné požadavky pro tento kurz v souladu s tímto metodickým pokynem (dále jen „pořádající instituce“).

Pořádající instituce zodpovídá za:

- zajištění vzdělávání v souladu se vzdělávacím programem a daným metodickým pokynem,
- využívání aktuálních studijních materiálů k dobrovolnictví ve zdravotnictví zveřejňovaných na internetových stránkách Ministerstva zdravotnictví v sekci dobrovolnictví ve zdravotnictví,
- zajištění veškeré organizační a administrativní agendy spojené s kurzem (zajištění vhodných prostor a IT techniky pro teoretickou část, minimálně jednoho zdravotnického zařízení PZS s dobrovolnickým programem pro praxi účastníků kurzu, odborné lektory pro teoretickou i praktickou část) včetně zajištění této podpory účastníkům kurzu (pozvánky, prezenční listiny, výukové materiály, certifikát o absolvování kurzu s uvedením rozsahu hodin v případě úspěšného splnění závěrečné zkoušky),
- zpracování hodnotícího dotazníku pro účastníky kurzu zaměřeného na kvalitu výuky rozděleného na kvalitu výuku, a to na hodnocení teoretické části a na hodnocení praxe ve zdravotnickém zařízení poskytovatele zdravotních služeb včetně zajištění jejich vyhodnocení na konci kurzu.

(Pozn.: Vhodnými prostory se rozumí prostory dostatečné velikosti pro vzdělávání uvedeného počtu 10-30 účastníků s odpovídající IT technikou (tj. dataprojektor,

připojení na internet apod.) a dalšími pomůckami pro vzdělávání (např. flipchart, tabule a další).

Požadavky na poskytovatele zdravotní služeb, v jehož zdravotnickém zařízení bude probíhat praktická část (praxe):

- zavedený dobrovolnický program minimálně 3 roky, a to buď v interním modelu řízení (tj. PZS řídí program dobrovolnictví ve zdravotních službách /dále také jen „PDZS“/ vlastními silami) nebo v kombinovaném modelu řízení (tj. část PDZS si řídí vlastními silami a na části spolupracuje s externí dobrovolnickou organizací),
- PZS musí být v rámci praxe schopen představit praktické fungování všech částí a procesů realizace PDZS, které jsou popsány v doporučených metodických materiálech pro realizaci PDZS; za ověření splnění této podmínky odpovídá odborný garant kurzu,
- zajištění vedení praxe koordinátorem dobrovolníků, který je u PZS zaměstnán na plný úvazek, zodpovídá za realizaci PDZS a má alespoň 3 roky zkušeností s jeho koordinací v posledních 5 letech.

6. Doporučený počet účastníků kurzu

Počet účastníků není striktně stanoven, odvíjí se od zájmu a možností pořádající instituce. S ohledem na zajištění kvality a efektivnosti kurzu se doporučuje 10 až 30 účastníků.

7. Časová dotace a forma kurzu

Jedná se o kurz realizovaný prezenční formou v celkovém rozsahu **80 hodin** rozvržených do **10 dnů** následovně:

- teoretická část – 4 dny (32 hodin),
- praktická část – praxe u PZS – 5 dní (40 hodin),
- závěrečný diskusní a interaktivní blok – 1 den (8 hodin).

Další 1 den je určen pro závěrečnou zkoušku.

8. Způsob ukončení kurzu

Pro úspěšné ukončení kurzu je nutné:



- splnit předepsané povinnosti stanovené vzdělávacím programem,
- splnit min. 90% účast v teoretické i praktické části kurzu (případná absence musí být doložena lékařským potvrzením),
- úspěšně absolvovat **závěrečnou zkoušku** sestávající z:
 - písemného testu typu “multiple choice“ splněného minimálně s 80% úspěšností - otázky v testu navrhuje lektorů teoretické části, přičemž doporučený počet otázek je alespoň 5 ke každému tematickému bloku; konečné znění závěrečného písemného testu schvaluje odborný garant kurzu,
 - prezentace a obhajoby vlastního zpracovaného projektu realizace dobrovolnického programu u vybraného zdravotnického zařízení PZS před zkušební komisí – členové komise obdrží zpracované projekty k posouzení alespoň jeden týden před termínem závěrečné zkoušky; zkušební komise je složena minimálně ze 3 členů – odborného garanta, zástupce lektorů teoretické části a zástupce lektorů praktické části kurzu.

(Pozn.: Závěrečná zkouška se doporučuje uskutečnit přibližně 3 týdny po absolvování vzdělávací teoretické a praktické části kurzu tak, aby měl účastník dostatek prostoru pro studium a zpracování projektu.)

Po úspěšném absolvování závěrečné zkoušky obdrží účastník **certifikát o absolvování kurzu** s uvedením rozsahu hodin vydaný pořadající institucí kurzu.

9. Požadavky na kvalifikační předpoklady odborného garanta a lektory vzdělávacího kurzu

Odborný garant

Má vysokoškolské vzdělání, minimálně 3 roky z posledních 10 let praxe v dobrovolnictví ve zdravotnictví s vedením vzdělávacích akcí a lektorskou činností. Praxe je doložena přehledem činností a realizovaných kurzů a seminářů.

Odborný garant kurzu:

- zodpovídá za průběh kurzu,
- garantuje odbornou úroveň kurzu, uvádí témata dle aktuální Metodiky Ministerstva zdravotnictví,
- zodpovídá za výběr kvalifikovaných lektorů pro jednotlivé tematické celky,



- spolupracuje se smluvními poskytovateli zdravotních služeb při realizaci praktické částí (praxe),
- vede úvodní a závěrečný diskusní a interaktivní blok,
- sestavuje zkušební komisi, která je složena minimálně ze 3 členů – odborného garanta, zástupce lektorů teoretické části a zástupce lektorů praktické části.

Lektoři teoretické části

- odborný garant kurzu, případně lektor 3. nebo 4. tematického bloku pro 1. tematický blok,
- právník s praxí minimálně 2 roky v oblasti zdravotnické legislativy pro 2. tematický blok,
- zástupce vrcholového managementu zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb s praxí minimálně 3 roky z posledních 10 let na pozici garanta programu dobrovolnictví ve zdravotních službách pro 3. tematický blok,
- koordinátor dobrovolníků ve zdravotnictví s absolvovaným kurzem pro koordinátora dobrovolnictví ve zdravotních službách (dále také „KDZS“) a praxí minimálně 3 roky z posledních 10 let pro 4. tematický blok,
- psycholog ve zdravotnictví s dvouletou praxí v lůžkovém zdravotnickém zařízení s různými typy pacientů a s vlastní zkušeností s dobrovolnictvím ve zdravotnictví (např. na pozici koordinátora dobrovolníků nebo supervizora dobrovolníků) pro 5. tematický blok,
- manažer kvality zdravotních služeb poskytovatele zdravotních služeb, kde PDZS funguje minimálně 3 roky z posledních 10 let pro 6. tematický blok,
- zástupce vrcholového managementu s praxí minimálně 3 roky z posledních 10 let na pozici garanta PDZS, případně lektor zabývající se hodnocením PDZS v praxi pro 7. tematický blok.

Lektoři praktické části

- koordinátor dobrovolníků ve zdravotnictví nebo vedoucí dobrovolnického centra poskytovatele zdravotních služeb s minimálně 3 roky praxe z posledních 10 let s vedením dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení buď v interním modelu řízení (tj. PZS řídí PDZS vlastními silami) nebo v kombinovaném modelu řízení (tj.

část PDZS řídí PZS vlastními silami a na části spolupracuje s externí dobrovolnickou organizací),

- osoby zabezpečující vzdělávání v rámci praktické části (praxe) ve zdravotnickém zařízení poskytovatele zdravotních služeb s praxí alespoň 3 roky z posledních 10 let – jedná se o manažera kvality poskytovatele zdravotních služeb, kontaktní osobu z vybraného pracoviště zdravotnického zařízení a zkušeného dobrovolníka působícího v PDZS.

(Pozn. V případě kombinovaného modelu řízení ve zdravotnickém zařízení PZS si k některým tématům praxe může PZS přizvat spolupracujícího zástupce z externí dobrovolnické organizace.)

10. Obsah kurzu

Vzdělávací kurz sestává z teoretické části rozdělené do 7 tematických bloků a praktické části absolvované praxí ve zdravotnickém zařízení PZS s dobrovolnickým programem. Obsahové náplně obou částí jsou uvedeny v příloze.

Vzdělávací program vychází z metodických materiálů Ministerstva zdravotnictví k dobrovolnictví ve zdravotnictví zveřejněných na internetových stránkách ministerstva, z nichž je odborným garantem a lektory zpracovaná obsahová náplň jednotlivých tematických bloků. Konkrétně se jedná o:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví publikované ve [Věstníku č. 17/2023](#),
- komplexní Metodiku dobrovolnictví ve zdravotnictví uveřejněné na internetových stránkách ministerstva. Komplexní podobu [Metodiky](#) tvoří základní text metodiky, 15 tematických manuálů a dokument Administrativa PDZS. U jednotlivých tematických bloků jsou vždy uvedeny konkrétní doporučené metodické dokumenty k danému tématu, které slouží také jako vzdělávací materiály pro účastníky kurzu (za zajištění odpovídá odborný garant kurzu).

Lektoři pracující v rámci svého tematického bloku s organizační strukturou a s procesy v dobrovolnických programech ve zdravotnictví využívají ve výuce k tomu určená organizační schémata, která jsou součástí Metodiky. Současně mohou předkládat i

vlastní studijní texty. Své prezentace předkládají na vědomí odbornému garantovi kurzu minimálně 3 týdny před konáním kurzu.

11. Seznam studijních materiálů

1. Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023.
2. Metodika dobrovolnictví ve zdravotnictví – základní text Metodiky a její přílohy:
 - Administrativa PDZS – příloha k Metodice dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - Sada 15 tematických manuálů, z nichž každý zpracovává specifické téma, doporučené postupy a příklady dobré praxe
 - TM1 – Organizace a modely řízení programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM2 – Fáze realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM3 – Výběr, školení a podpora dobrovolníků v PDZS
 - TM4 – Dobrovolnická činnost pro dětské pacienty
 - TM5 – Dobrovolnická činnost pro dospělé pacienty
 - TM6 – Dobrovolnická činnost na onkologii, v hospicové a paliativní péči
 - TM7 – Dobrovolnická činnost v oblasti péče o duševní zdraví
 - TM8 – Zooterapie v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM9 – Firemní dobrovolnictví v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM10 – Zapojení dobrovolníků ve zdravotnictví v mimořádných situacích
 - TM11 – Dobrovolnická činnost v podpoře zdraví
 - TM12 – Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM13 – Evaluace a efektivita programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM14 – Komunikační strategie v programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
 - TM15 – Integrovaná koordinace podpůrných programů a aktivit ve zdravotnictví
3. PPT prezentace ke všem výukovým blokům

4. Jiné materiály dle doporučení lektorů.

(Pozn. Aktuální studijní materiály uvedené výše v bodě 1 a 2 jsou dostupné na internetových stránkách Ministerstva zdravotnictví [zde](#))



Příloha

I. Obsah teoretické části kurzu

Doporučená časová dotace: 32 hodin rozvržených do 4 dnů

Úvodní blok

Doporučená časová dotace: 1 hodina

Obsahuje obecné informace o kurzu a jeho organizaci (tj. průběh, harmonogram teoretické i praktické části; výukové materiály, podmínky ukončení kurzu a obsah závěrečné zkoušky se zadáním zpracování vlastního projektu PDZS). Součástí je i představení účastníků a jejich očekávání od kurzu.

1. tematický blok: Význam, přínos a základní pravidla dobrovolnictví ve zdravotnictví

Doporučená časová dotace: 2 hodiny

Cíl: Vysvětlit roli, význam a přínos zapojení dobrovolníků do činnosti ve zdravotnictví ve vazbě na pravidla a podmínky, které je třeba v zájmu kvality a bezpečí dobrovolnického programu nastavit a dodržovat.

Náplň vzdělávacího programu:

- definice dobrovolnické služby a role dobrovolníka ve zdravotnictví,
- přínos dobrovolnického programu ve zdravotnictví pro pacienty, jejich rodinné příslušníky, a osoby blízké, pro personál PZS, dobrovolníky a veřejnost celkově,
- základní podmínky kvalitní a bezpečné realizace PDZS, kritéria způsobilosti dobrovolníka a pravidla dobrovolnické činnosti v jednotlivých programových liniích PDZS,
- základní rozlišení a definice typů dobrovolnické činnosti – činnost individuální a skupinová, pravidelná a jednorázová, nespécifické a specifické dobrovolnické aktivity.

Forma výuky: prezentace, interaktivní diskuse, práce ve skupinách.

Doporučené studijní materiály:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023,
- základní text Metodiky, kap. 1 a 2.

2. tematický blok: Právní rámec a etické aspekty PDZS

Doporučená časová dotace: 4 hodiny

Cíl: Výklad a porozumění právním předpisům, které se týkají PDZS, jejich významu a způsobu aplikace v dobrovolnické činnosti; dopady a význam etických aspektů dobrovolnické činnosti.

Náplň vzdělávacího programu:

- legislativní rámec dobrovolnictví ve zdravotnictví, metodická doporučení a jejich závaznost,
- odpovědnost PZS za PDZS, včetně modelu řízení ve spolupráci s externí dobrovolnickou organizací, odpovědnost, práva a povinnosti dobrovolníka ve zdravotních službách, etický kodex dobrovolníka,
- autonomie a práva pacienta, ochrana soukromí, ochrana dat a zacházení s citlivými informacemi v PDZS,
- modelové rizikové situace v PDZS s právními dopady a jejich rozbor (aktivní účast posluchačů pod vedením lektora).

Forma výuky: Prezentace s diskusí, interaktivní rozbor konkrétních modelových situací formou výukového testu řešení modelových situací z praxe¹.

(Pozn. Celý tematický blok je doporučen rozdělit na dvě části po dvou hodinách. Test řešení modelových situací je vhodné zadat v první části tohoto tematického bloku. Rozbor řešení pak je žádoucí zařadit poté, co posluchači absolvují 4. a 5. tematický blok a mají tak už představu, jak dobrovolnická činnost v praxi funguje.)

Doporučené studijní materiály:

- Základní text Metodiky, kap. 10 (Přehled související legislativy) a kapitoly související s tématem v dalších metodických dokumentech.

¹ Test a modelové situace připraví lektor tohoto tematického bloku.

3. tematický blok: Systém řízení, plánování, příprava a organizace PDZS

Doporučená časová dotace: 3 hodiny

Cíl: Vysvětlit význam přípravy a optimálního nastavení organizace a řízení PDZS pro zajištění kvality a bezpečí jeho realizace:

Náplň vzdělávacího programu:

- význam zapojení vrcholového vedení PZS do strategického řízení, plánování a financování PDZS, do volby programových linií PDZS,
- volba vhodného modelu řízení PDZS, funkční nastavení spolupráce s externí dobrovolnickou organizací a/nebo patientskou organizací, stručné vysvětlení fází vývoje PDZS,
- začlenění PDZS do organizační struktury PZS, realizační tým a klíčové osoby v řízení PDZS (*viz příslušné schéma v Metodice*),
- role KDZS, jeho kompetence a zodpovědnosti v řízení PDZS zejména z hlediska prevence možných dopadů dobrovolnických aktivit na kvalitu a bezpečí zdravotních služeb,
- specifika provozu různých typů pracovišť a oddělení zdravotnického zařízení PZS,
- propagace PDZS ve spolupráci s celkovou strategií PR u PZS.

Forma výuky: kombinace přednášek a interaktivní práce, diskuse.

Doporučené studijní materiály:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023, kap. 3, 4 a 7.3,
- kapitoly 3, 4 a 9 základního textu Metodiky,
- tematické manuály TM1, TM2, TM14.

4. tematický blok: Procesy realizace PDZS a role KDZS

Doporučená časová dotace: 10 hodin

Cíl: Vysvětlit, porozumět a popsat procesy realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách a roli koordinátorů dobrovolníků ve zdravotních službách.

Náplň vzdělávacího programu:

- popis procesů realizace PDZS, jejich posloupnost a provázanost (*s využitím organizačních schémat z Metodiky*),



- zajištění informovanosti personálu a provedení analýzy potřeb jednotlivých oddělení a pracovišť ve vztahu k zapojení dobrovolníků,
- propagace a nábor zájemců o PDZS ve vazbě na analýzu potřeb a kritéria výběru, výběr vhodných dobrovolníků, vstupní pohovor a uplatnění bezpečnostního filtru v praxi,
- příprava dobrovolníků na činnost ve zdravotnictví: vstupní školení nových dobrovolníků, školení BOZP, specializovaná nadstavbová školení dobrovolníků dle oboru a typu dobrovolnické činnosti,
- požadavky a nároky na organizační zajištění jednotlivých typů dobrovolnické činnosti, specifika dobrovolnické činnosti v jednotlivých programových liniích,
- základy a podmínky realizace specifické dobrovolnické činnosti v oblasti zooterapie a firemního dobrovolnictví,
- práce koordinátora s dobrovolníky: zahájení dobrovolnické činnosti a vstup dobrovolníka na oddělení, zajištění jednotného označení dobrovolníků a pomůcek pro výkon dobrovolnické činnosti, průběžná podpora a ocenění dobrovolníků, systém supervize,
- administrativa a evidence dat PDZS.

Forma výuky: interaktivní, lektor je průvodce procesem práce KDZS.

Doporučené studijní materiály:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023, kap. 5.,
- základní text Metodiky, kap. 5.,
- administrativa PDZS,
- tematické manuály TM3, volitelně TM1, TM8, TM9, TM10, TM11, TM14.

5. tematický blok: Specifika dobrovolnické činnosti ve vztahu k potřebám pacientů a typu pracoviště

Doporučená časová dotace: 4 hodiny

Cíl: Vysvětlit a popsat jaká jsou specifika a rizika dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví.

Náplň vzdělávacího programu:



- specifika a limity dobrovolnických aktivit ve vztahu k typu pacientů (dětský pacient, geriatrický pacient, pacient v terminálním stadiu nemoci, pacient s duševním onemocněním, pacienti s mentálním, smyslovým a chronickým zdravotním postižením aj.),
- příklady dobrovolnických činností v různých oborech a na různých pracovištích,
- spolupráce koordinátora s odborným personálem na specializovaných školeních a přípravě dobrovolníků pro činnost v přímém kontaktu s pacienty na různých typech pracovišť; výhody a limity realizace školení jinou organizací,
- spolupráce s patientskými organizacemi, jejich pozice a způsob výkonu dobrovolnické činnosti.

Forma výuky: Prezentace a interaktivní diskuse k Metodice, tematickým manuálům a zkušenostem z praxe.

Doporučené studijní materiály:

- základní text Metodiky, kap. 2.7.1. a kap. 6.,
- tematické manuály TM4, TM5, TM6, TM7, TM11.

6. tematický blok: Řízení kvality a bezpečí PDZS v návaznosti na řízení kvality zdravotních služeb u PZS

Doporučená časová dotace: 4 hodiny

Cíl: Seznámení s principy zajištění kvality zdravotních služeb a jejich uplatnění při řízení a koordinaci PDZS.

Náplň vzdělávacího programu:

- hlavní zásady řízení a hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb, možnosti provázání a aplikace na realizaci PDZS; spolupráce KDZS s manažerem kvality zdravotních služeb,
- systém práce s riziky v PDZS, možnosti jejich prevence a minimalizace,
- sledování spokojenosti s PDZS u pacientů, dobrovolníků a zaměstnanců a příklady použití dalších metod a postupů pro hodnocení kvality a bezpečí PDZS,
- vysvětlení významu vedení administrativy a interní dokumentace ke kvalitě a bezpečí PDZS (jen stručný základ).

Forma výuky: Prezentace s diskusí, s využitím příslušných schémat z TM12 Metodiky.

Doporučené studijní materiály:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023, kap. 6.,
- základní text Metodiky, kap. 7.,
- administrativa PDZS,
- tematický manuál TM12.

7. tematický blok: Evaluace, efektivita a ekonomika PDZS

Doporučená časová dotace: 4 hodiny

Cíl: Seznámení s významem a základními principy evaluace pro získání podkladů a dat důležitých pro rozhodování o dalším směru vývoje PDZS.

Náplň vzdělávacího programu:

- význam evaluace pro plánování a rozvoj PDZS, interní a celostátní úroveň evaluace,
- evaluační systém a evaluační indikátory PDZS,
- role KDZS v procesu evaluace, sběr a evidence dat, vedení interní databáze PDZS, vykazování dat do celostátní statistiky prostřednictvím formulářů ÚZIS,
- hodnocení efektivity PDZS z hlediska přínosu pro pacienty a PZS, možnosti systému indikátorových karet,
- pohled na ekonomiku PDZS s využitím konceptu Balanced Scorecard,
- fundraising a sponzoring v realizaci PDZS.

Forma výuky: Prezentace s výkladem a diskuse k jednotlivým tématům.

Doporučené studijní materiály:

- Metodické doporučení pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví, Věstník č. 17/2023, kap. 7.,
- základní text Metodiky, kap. 8 a 9.,
- tematický manuál TM13,
- dokument „Interní databáze“ dostupné na internetových stránkách MZ.

II. Obsah praktické části kurzu

Doporučená časová dotace praxe: 40 hodin rozvržených do 5 dnů

Cíl: Získání informací o náplni práce koordinátora a fungování dobrovolnického programu v praxi zdravotnického zařízení poskytovatele zdravotních služeb.

Obsahová náplň:

Navazuje na teoretickou část a obsahuje následující tematické oblasti:

1. Seznámení s koncepcí dobrovolnického programu a fungováním dobrovolnického centra u PZS

- pozice dobrovolnického programu a dobrovolnického centra v organizační struktuře PZS,
- představení a zdůvodnění zvoleného modelu řízení PDZS v případě spolupráce s externí dobrovolnickou organizací (případně i s patientskou organizací), seznámení s rozdělením kompetencí a zodpovědností mezi spolupracujícími subjekty,
- představení související dokumentace (zpracovaný popis PDZS, vnitřní předpisy/směrnice k realizaci PDZS, pojištění, rámcově smlouvy atd.),
- personální obsazení realizačního týmu PDZS, podrobné seznámení s náplní a výkonem práce koordinátora dobrovolníků vzhledem k nárokům koordinace daného PDZS
(tj. vzhledem k aktuálnímu rozsahu PDZS, zastoupeným programovým liniím a typům realizované dobrovolnické činnosti, počtu dobrovolníků, počtu zapojených pracovišť aj.),
- role a fungování kontaktních osob, spolupráce s personálem při analýze potřeb a sledování spokojenosti s výkonem dobrovolnické činnosti,
- zajišťování informovanosti o PDZS, propagace směrem dovnitř PZS a směrem k veřejnosti, způsob náboru nových dobrovolníků.

2. Systém práce s riziky, nábor nových dobrovolníků a vstupní pohovor se zájemcem o dobrovolnictví. Administrativa PDZS

- seznámení s nastavením práce s riziky PDZS v praxi, spolupráce koordinátora s manažerem kvality, včetně nastavení auditů,



- nastavení kritérií pro výběr vhodných dobrovolníků pro konkrétní PDZS, vazba na analýzu potřeb oddělení, definovaná rizika a zajištění kvality a bezpečí PDZS,
- seznámení s průběhem prvního kontaktu a vstupního pohovoru se zájemcem o dobrovolnictví, zjišťování motivace zájemce a jeho očekávání v praxi, rozpoznání rizikového dobrovolníka, způsob práce s bezpečnostními filtry,
- přehled administrativy spojené s koordinací PDZS a seznámení se způsobem vedení interní databáze – evidence dat potřebných pro evaluaci, interní řízení PDZS a pro vyplnění formulářů ÚZIS do celostátní statistiky dobrovolnictví ve zdravotnictví.

3. Školení dobrovolníků

- seznámení s celým procesem přípravy a realizace vstupního školení nových dobrovolníků, zvolenou formou školení (individuální/skupinová) a jeho délkou (počet hodin),
 - představení obsahu vstupního školení by mělo zahrnovat:
 - a) seznámení s informacemi, které by měli dobrovolníci při vstupním školení získat (náplň a pravidla dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví, vysvětlení hranice dobrovolnické role ve vztahu k pacientům, rodinným příslušníkům a ve vztahu k personálu PZS, vysvětlení smyslu bezpečnostních opatření, tj. závazek mlčenlivosti dobrovolníka, význam vyplňování Docházkového listu, čestného prohlášení o zdravotním stavu dobrovolníka, význam identifikace a označení dobrovolníka atd.),
 - b) výběr klíčových modelových situací a význam hraní rolí při vstupním školení, vhodné je názorné představení účastníkům.
 - seznámení se způsobem získávání zpětných vazeb na vstupní školení, jejich zpracováním a dalším využitím pro evaluaci PDZS.
(Forma předání informací o vstupním školení by měla zahrnovat i praktické vyzkoušení role zájemců o dobrovolnictví a role školitelů ze strany účastníků kurzu)
 - seznámení se systémem nadstavbových školení pro dobrovolníky (včetně způsobu realizace vzdělávání dobrovolníků v základech laické první pomoci).
- ### 4. Specifické dobrovolnické aktivity v PDZS, návštěva na vybraném oddělení/pracovišti
- praktické využití zvířat v dobrovolnické činnosti (animoterapie/zooterapie),



- seznámení se způsobem organizací jednorázových akcí v rámci PDZS (příklady osvědčených akcí), organizace aktivit firemního dobrovolnictví,
- jiné možnosti zapojení dobrovolníků v rámci PDZS (dobrovolnické aktivity bez přímého kontaktu s pacienty v liniích B, C, D (podrobněji vizte ve Věstníku MZ č. 17/2023, kapitola 2.3.), propagační a fundraisingové akce na podporu PDZS apod.), návštěva na vybraném oddělení s koordinátorem dobrovolníků a krátké setkání s kontaktní osobou na tomto oddělení slouží k seznámení s procesy nutnými k výkonu dobrovolnické činnosti na daném typu pracoviště,
- seznámení s označením dobrovolníka (pracovní oděv, jmenovka), uložení Registračních karet dobrovolníků na oddělení, vyplňování Docházkového listu dobrovolníků, komunikace dobrovolníka s personálem,
- návštěva na oddělení pro dospělé nebo dětské pacienty v doprovodu zkušeného dobrovolníka ukáže účastníkům kurzu úhel pohledu dobrovolníka na postupy při realizaci dobrovolnické činnosti, zpětná vazba a vyhodnocení návštěvy na oddělení od účastníků kurzu.

5. Systém podpory dobrovolníků Evaluace, financování a plánování PDZS

- seznámení se systémem podpory dobrovolníků:
 - a) supervize dobrovolníků (forma, frekvence, nároky na organizaci), spolupráce s externím supervizorem. Může být zařazena „modelová skupinová supervize se supervizorem“, při které budou účastníci v roli supervidovaných dobrovolníků,
 - b) podpora ze strany koordinátora, intervize a jiné způsoby používané podpory,
 - c) osvědčený způsob oceňování dobrovolníků,
- používané způsoby hodnocení spokojenosti s PDZS (ze strany pacientů/rodinných příslušníků, personálu, dobrovolníků), proces hodnocení PDZS v praxi (jaké typy informací a zpětných vazeb jsou využívány pro evaluaci PDZS,
- využívání evaluace pro plánování PDZS na další období, systém projektové práce a jeho využití (vyzkoušení nového typu dobrovolnické činnosti, získávání finančních prostředků aj.), fundraising – co se v praxi osvědčuje.

III. Obsah závěrečného diskusního a interaktivního bloku

Závěrečný diskusní a interaktivní blok následuje po ukončení praktické části a uzavírá teoretickou i praktickou část kurzu. Za vedení a koordinaci této části zodpovídá odborný garant, nicméně k vedení jednotlivých témat může pověřit erudovaného zástupce pro danou oblast.

Doporučená časová dotace: 8 hodin

Cíl: Poskytnout prostor k diskusi a reflexi pozice koordinátora dobrovolníků, která byla v kurzu představena.

Doporučená témata:

- Pohled na **význam projektového řízení v koordinaci PDZS** po absolvování teoretické a praktické části kurzu, diskuse a možnost doplnění informací ke způsobu zpracování projektu k závěrečné zkoušce.
- **Nejčastější riziková místa v PDZS z aktuálního pohledu účastníků kurzu**, způsoby jejich řešení a prevence.
- **Předpoklady úspěšného zvládnutí role koordinátora dobrovolníků ve zdravotnictví** z aktuálního pohledu účastníků kurzu a v kontextu jejich očekávání.
- **Další vzdělávání a supervizní podpora koordinátora** dobrovolníků ve zdravotnictví, metodická podpora ze strany Ministerstva zdravotnictví.
- **Národní program dobrovolnictví ve zdravotnictví**, fungování Pracovní skupiny pro dobrovolnictví ve zdravotnictví při MZ.
- Celkové zhodnocení **naplnění vstupních očekávání od kurzu**.

Forma výuky: Moderovaná diskuse, interaktivní skupinová práce s návaznou diskusí.