

**METODICKÝ POKYN PRO PŘÍPRAVU
VZDĚLÁVACÍHO KURZU PRO KOORDINÁTORY/KY
DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ**

(aktualizace nahrazující verzi uveřejněnou ve Věstníku č. 8/2024)

Obsah

1. Název kurzu.....	101
2. Anotace kurzu	101
3. Cíl kurzu	101
4. Komu je kurz určen.....	101
5. Kdo může kurz organizovat.....	102
6. Doporučený počet účastníků/účastnic kurzu.....	102
7. Časová dotace a forma kurzu.....	103
8. Způsob ukončení kurzu	103
9. Požadavky na kvalifikační předpoklady odborného garanta a lektory vzdělávacího kurzu	103
Odborný garant	103
Lektoři/lektorky teoretické části.....	104
Lektoři/lektorky praktické části	104
10. Obsah kurzu	105
11. Seznam studijních materiálů.....	105
Příloha	107
I. Obsah teoretické části kurzu.....	107
1. tematický blok: Význam, přínos a základní pravidla dobrovolnictví ve zdravotnictví.....	107
2. tematický blok: Právní rámec a etické aspekty PDZS.....	107
3. tematický blok: Systém řízení, plánování, příprava a organizace PDZS	108
4. tematický blok: Procesy realizace PDZS a role KDZS.....	109
5. tematický blok: Specifika dobrovolnické činnosti ve vztahu k potřebám pacientů a typu pracoviště	110
6. tematický blok: Řízení kvality a bezpečí PDZS v návaznosti na řízení kvality zdravotních služeb u PZS	111
7. tematický blok: Evaluace, efektivita a ekonomika PDZS.....	111
II. Obsah praktické části kurzu	112
1. Seznámení s řízením a organizací PDZS a fungováním dobrovolnického centra u PZS	112
2. Způsob práce s dobrovolníky nábor, výběr a školení nových dobrovolníků, systém jejich podpory	113
3. Organizace různých typů dobrovolnických aktivit, návštěva na vybraném oddělení/pracovišti.....	113
III. Obsah závěrečného diskusního a interaktivního bloku	114

1. Název kurzu

Vzdělávací kurz pro koordinátory/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví

2. Anotace kurzu

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

Tento metodický pokyn specifikuje požadavky na obsah kurzu tak, aby odpovídal náročným standardům kladeným na koordinátory/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví. Vzdělávací kurz poskytne kombinaci teoretických znalostí s praktickými dovednostmi, nezbytnými pro realizaci bezpečných a kvalitně vedených dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních. Díky aktuálním metodickým doporučením a postupům se kurz zaměřuje na všechny fáze realizace dobrovolnického programu, od jeho počátečního nastavení, průběžnou koordinaci až po hodnocení dosažených výsledků.

3. Cíl kurzu

Hlavním cílem kurzu je poskytnout účastníkům/účastnicím ucelené teoretické i praktické vzdělání pro činnost koordinátora/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví. Jeho prostřednictvím je seznámit se stěžejními metodickými materiály – s Metodickým doporučením pro přípravu a realizaci dobrovolnictví ve zdravotnictví uvedeném ve Věstníku č. 17/2023 a s komplexní Metodikou dobrovolnictví ve zdravotnictví (dále jen „Metodika“), které upravují podmínky pro jeho realizaci, zejména s ohledem na nutnost zajištění kvalitní a bezpečné péče poskytované pacientům. Teoretické znalosti a praktické dovednosti jsou základem pro splnění vysokých nároků kladených na koordinaci dobrovolnických programů ve zdravotnických zařízeních.

4. Komu je kurz určen

Kurz je určen zájemcům o oblast dobrovolnictví ve zdravotnictví, kteří mají ukončené střední vzdělání s maturitní zkouškou a mají zkušenosti s dobrovolnictvím ve zdravotnických zařízeních poskytovatelů zdravotních služeb (zkušenost se dokládá přehledem působení na pozicích dobrovolníka ve zdravotnictví nebo v roli koordinátora/ky 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 **Metodickým pokynem pro přípravu vzdělávacího kurzu pro koordinátory/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví**.

Pořadatel zodpovídá za:

- 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/účastnicím 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/účastnice kurzu zaměřeného na kvalitu výuky ideálně rozděleného na dvě části – na hodnocení teoretické části a na hodnocení praxe ve zdravotnickém zařízení poskytovatele zdravotních služeb včetně zajištění jejich vyhodnocení na konci kurzu.

Požadavky na zdravotnické zařízení PZS, v němž bude probíhat praktická část (praxe):

- zavedený dobrovolnický program minimálně 3 roky, a to buď v interním modelu řízení (tj. PZS řídí program dobrovolnictví ve zdravotnictví /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,
- Zajištění vedení praxe zkušeným koordinátorem dobrovolníků, který je u PZS zaměstnán a má alespoň 3 roky zkušeností s koordinací PDZS a za realizaci zodpovídá.

6. Doporučený počet účastníků/účastnic kurzu

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

7. Časová dotace a forma kurzu

Jedná se o kurz realizovaný prezenční formou v celkovém doporučeném rozsahu **56 hodin + zkouška**, ideálně rozvržených do **8 dnů** následovně:

- teoretická část – 3 dny (24 výukových hodin à 45 minut),
- praktická část – praxe u PZS – 3 dny (24 hodin à 60 minut),
- závěrečný diskusní a interaktivní blok – 1 den (8 výukových hodin à 45 minut),
- závěrečná zkouška – 1 den.

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 (případnou absenci účastník/účastnice oznamuje organizátorovi kurzu),
- úspěšně absolvovat **závěrečnou zkoušku** sestávající z:
 - písemného testu typu “multiple choice” splněného minimálně s 80% úspěšností (*Pozn. otázky v testu navrhuji lektori/lektorky 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.
(*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 pořadatelem kurzu.

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

Odborný garant

Má vysokoškolské vzdělání (alespoň bakalářský stupeň, Bc.), minimálně 3 roky praxe v dobrovolnictví ve zdravotnictví a zkušenosti s vedením vzdělávacích akcí a lektorskou činností.

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 zdravotnickými zařízeními poskytovatelů 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/lektorky teoretické části

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

Lektoři/lektorky praktické části

- koordinátor/ka dobrovolníků ve zdravotnictví nebo vedoucí dobrovolnického centra poskytovatele zdravotních služeb s minimálně 3 roky praxe a zkušeností 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 – 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 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, praktické části absolvované praxí ve zdravotnickém zařízení PZS s dobrovolnickým programem a závěrečného interaktivního bloku. Obsahové náplně všech 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/účastnice kurzu (za zajištění odpovídá odborný garant kurzu).

Lektoři/lektorky 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 připravují s časovým předstihem a předkládají je 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 zdravotnictví
 - TM2 – Fáze realizace programu dobrovolnictví ve zdravotnictví

- 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 – Služby za asistence zvířat v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - TM9 – Firemní dobrovolnictví v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - TM10 – Zapojení dobrovolníků ve zdravotnictví v mimořádných situacích
 - TM11 – Dobrovolnická činnost v podpoře zdraví
 - TM12 – Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - TM13 – Evaluace a efektivita programu dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - TM14 – Komunikační strategie v programu dobrovolnictví ve zdravotnictví
 - 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: 24 výukových hodin rozvržených do 3 dnů

Úvodní blok

Doporučená časová dotace: 1 výuková 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: 1 výuková hodina

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 ve zdravotnictví nastavit a dodržovat.

Náplň vzdělávacího programu:

- definice dobrovolnické služby obecně, definice a specifika 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, nespecifické a specifické dobrovolnické aktivity.

Forma výuky: prezentace, interaktivní diskuse.

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 výukové hodiny

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

Náplň vzdělávacího programu:

- legislativní rámec dobrovolnictví ve zdravotnictví, vysvětlení vazeb mezi aktuální zdravotnickou legislativou a zákonem o dobrovolnické službě, metodická doporučení a jejich závaznost,
- odpovědnost PZS za PDZS, včetně modelu řízení ve spolupráci s externí dobrovolnickou organizací (dále také „EDO“), odpovědnost, práva a povinnosti dobrovolníka ve zdravotnictví, 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 k řešení rizikových modelových situací je vhodné zadat v první části tohoto tematického bloku. Rozbor a diskuzi k 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.

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

Doporučená časová dotace: 2 výukové 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,

¹ Test a modelové situace připraví lektor/ka tohoto tematického bloku.

- 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 přednášky 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: 7 výukových hodin

Cíl: Vysvětlit souvislosti a popsat procesy přípravy a realizace programu dobrovolnictví ve zdravotnictví a roli koordinátora/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví.

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,
- práce koordinátora/ky 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.
- základy a podmínky realizace specifické dobrovolnické činnosti v oblasti služeb za asistence zvířat (AAS) a firemního dobrovolnictví,

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: 3 výukové hodiny

Cíl: Vysvětlit specifika potřeb a práv pacientů na různých typech zdravotnických pracovišť ve vztahu k realizaci bezpečné dobrovolnické činnosti.

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/ky 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,
- specifika 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: 3 výukové 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 a jejich aplikace na realizaci PDZS; spolupráce KDZS s manažerem kvality zdravotních služeb,
- základy 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.,
- administrativní PDZS,
- tematický manuál TM12.

7. tematický blok: Evaluace, efektivita a ekonomika PDZS

Doporučená časová dotace: 3 výukové 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 MZD.

II. Obsah praktické části kurzu

Doporučená časová dotace praxe: 24 hodin rozvržených do 3 dnů

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

Obsahová náplň:

Navazuje na teoretickou část a musí obsáhnout následující tematické oblasti:

1. Seznámení s řízením a organizací PDZS a fungováním dobrovolnického centra u PZS

- představení pozice PDZS a dobrovolnického centra v organizační struktuře PZS,
- představení a zdůvodnění zvoleného modelu řízení PDZS (v případě kombinovaného modelu a modelu spolupráce s externí dobrovolnickou organizací, případně i s patientskou organizací, seznámení s rozdělením kompetencí a zodpovědností mezi spolupracujícími subjekty, představení související dokumentace (řízená dokumentace k PDZS, vnitřní předpisy/směrnice, pojištění, rámcově smlouvy atd.),
- personální obsazení realizačního týmu PDZS, seznámení s náplní a výkonem práce koordinátora/ky dobrovolníků vzhledem k nárokům a aktuálnímu rozsahu PDZS, realizovaným programovým liniím a typům dobrovolnické činnosti, počtu dobrovolníků, počtu zapojených pracovišť aj.),
- představení systému zajištění kvality a bezpečí PDZS, způsob práce s riziky a spolupráce s manažerem K+B, nastavení interních auditů,
- vedení administrativy a interní databáze PDZS (způsob evidence dat potřebných pro evaluaci, pro interní řízení PDZS a pro vyplnění formulářů ÚZIS do celostátní statistiky dobrovolnictví ve zdravotnictví),
- způsob provádění evaluace PDZS v praxi (jaké typy informací a zpětných vazeb jsou pro evaluaci využívány, používané způsoby hodnocení spokojenosti s PDZS, využívání evaluace pro plánování PDZS na další období),

- využívání systému projektové práce (např. při vyzkoušení nového typu dobrovolnické činnosti, pro získávání finančních prostředků...), financování PDZS a fundraising (co se v praxi osvědčuje), způsoby a osvědčené formy zajišťování informovanosti o PDZS a propagace směrem dovnitř i směrem ven k veřejnosti.

2. Způsob práce s dobrovolníky nábor, výběr a školení nových dobrovolníků, systém jejich podpory

- informace k nastavení a praktickému uplatnění kritérií pro výběr vhodných dobrovolníků ve vazbě na analýzu potřeb oddělení / pracovišť a na definovaná rizika,
- jak probíhá nábor nových dobrovolníků, první kontakt a vstupní pohovor se zájemci, způsob zjišťování jejich motivace a rozpoznávání rizikového dobrovolníka, celkově práce KDZS s bezpečnostními filtry,
- proces přípravy a realizace vstupního školení nových dobrovolníků, zvolená forma školení (individuální/skupinová) a jeho délka (počet hodin), obsah a forma předávání informací, které dobrovolníci získávají (tzn. informace o náplni činnosti, pravidlech a hranicích PDZS, způsob vysvětlení smyslu bezpečnostních opatření, vysvětlení smyslu závazku mlčenlivosti dobrovolníka a čestného prohlášení o zdravotním stavu dobrovolníka, označení dobrovolníka a vyplňování Docházkového listu dobrovolníků), význam a efekt hraní rolí při vstupním školení a výběr klíčových modelových situací,
- seznámení se systémem nadstavbových školení pro dobrovolníky (včetně způsobu realizace vzdělávání dobrovolníků v základech laické první pomoci),
- seznámení se způsobem získávání zpětných vazeb na kvalitu a dostatečnost vstupního i nadstavbového školení vzhledem k potřebám dobrovolníků, zkušenosti se zpracováním zpětných vazeb a jejich dalším využitím pro evaluaci PDZS,
- zavedené formy a zkušenosti s podporou dobrovolníků: supervize dobrovolníků (forma, frekvence, nároky na organizaci, efekt) a spolupráce s externím supervizorem, intervize, podpora dobrovolníků ze strany KDZS, způsob oceňování dobrovolníků.

3. Organizace různých typů dobrovolnických aktivit, návštěva na vybraném oddělení/pracovišti

- seznámení s realizovanými typy jednorázových aktivit, zkušenosti s aktivitami v programových liniích, příklady osvědčených aktivit a akcí, způsob začlenění a praktické využití podpůrných programů za asistence zvířat (AASP) v rámci PDZS (pokud jsou realizovány), seznámení se způsobem organizací jednorázových akcí v rámci PDZS, s organizací aktivit firemního dobrovolnictví (pokud je realizované),
- příklady propagačních a fundraisingových akcí na podporu PDZS,
- způsob zajištění bezpečného pohybu dobrovolníků po oddělení a mezi pacienty, označení a identifikace dobrovolníků (pracovní oděv, jmenovka), uložení Registračních karet

dobrovolníků na oddělení, vyplňování Docházkového listu dobrovolníků, komunikace dobrovolníka s personálem,

- návštěva s KDZS na vybraném oddělení pro dospělé nebo dětské pacienty, seznámení s procesy nutnými k výkonu dobrovolnické činnosti na daném typu pracoviště prostřednictvím krátkého setkání s kontaktní osobou na tomto oddělení, vhodné je i setkání se zkušeným dobrovolníkem, které ukáže účastníkům/účastnicím úhel pohledu dobrovolníka na postupy při realizaci dobrovolnické činnosti,
- diskuze s účastníky/účastnicemi praxe, jejich zpětná vazba a vyhodnocení návštěvy na oddělení.

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 výukových hodin

Cíl: Společné shrnutí informací a zkušeností získaných v teoretické a praktické části kurzu z pohledu potřebného způsobu kvalitní a bezpečné koordinace PDZS, reflexe k pozici koordinátora/ky dobrovolníků, která byla v kurzu představena.

Doporučená témata:

- Pohled na **význam projektového řízení v koordinaci PDZS**, 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/ky dobrovolníků ve zdravotnictví** z aktuálního pohledu účastníků kurzu a v kontextu jejich očekávání, **další vzdělávání a supervizní podpora koordinátora/ky** dobrovolníků ve zdravotnictví,
- Metodická podpora PDZS ze strany Ministerstva zdravotnictví, **Národní program dobrovolnictví ve zdravotnictví**, fungování Pracovní skupiny pro dobrovolnictví ve zdravotnictví při MZD.
- Celkové zhodnocení **naplnění vstupních očekávání od kurzu**.

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