

DOPORUČENÉ PODKLADY A FORMULÁŘE PRO PRÁCI KOORDINÁTORA DOBROVOLNÍKŮ

Výstup z projektu kvality zdravotních služeb a bezpečnosti pacientů 2009

Zadavatel: Ministerstvo zdravotnictví ČR
Předkladatel: Consult Hospital, s.r.o.
Hlavní řešitel, autor metodiky: MUDr. Ivana Kořínková – odborný konzultant zdravotně sociálních dobrovolnických programů
Spoluřešitel: Mgr. Klára Pitlachová
Mgr., Bc. Zuzana Velebová

Spoluautorský tým:

Mgr. Klára Pitlachová – Koordinátorka dobrovolnického programu, Dobrovolnické centrum Motýlek, o. s., Brno

Mgr., Bc. Zuzana Velebová – Vedoucí oddělení řízení jakosti, Fakultní nemocnice Brno

PhDr. Martin Chvál – Pedagogická fakulta UK Praha

Praha, 02/2010

Obsah

1	VÝKAZY KOORDINÁTORA	3
2	DOPORUČENÝ OBSAH FORMULÁŘŮ	6
2.1	ZAKÁZKOVÝ LIST DOBROVOLNICKÝCH ČINNOSTÍ	6
2.2	REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA	6
2.3	DOCHÁZKOVÝ LIST DOBROVOLNÍKA	6
2.4	PREZENČNÍ LIST Z JEDNORÁZOVÉ AKCE.....	6
3	KRITÉRIA VÝBĚRU DOBROVOLNÍKŮ A DOPORUČENÁ OPATŘENÍ	7
3.1	PŘEHLED ZÁKLADNÍCH RIZIKOVÝCH MOTIVAČNÍCH FAKTORŮ K DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI.....	7
3.2	ZPŮSOBILOST DOBROVOLNÍKŮ PRO ÚČAST V DOBROVOLNICKÉM PROGRAMU.....	7
3.3	KRITÉRIA ZÁSADNÍ NEZPŮSOBILOSTI DOBROVOLNÍKŮ PRO DOBROVOLNICKÝ PROGRAM VE ZDRAVOTNICKÉM ZAŘÍZENÍ:	7
3.4	SITUACE A KRITÉRIA PRO „PODMÍNĚNÝ REŽIM“ ÚČASTI V DOBROVOLNICKÉM PROGRAMU:	8
4	DOPORUČENÁ OBSAHOVÁ STRUKTURA PRACOVNÍCH SETKÁNÍ A ZÁPISŮ	8
4.1	TEMATICKÝ ZÁPIS SUPERVIZORA ZE SKUPINOVÉ SUPERVIZE DOBROVOLNÍKŮ:.....	9
4.2	Hlavní obsahová agenda pro setkání realizačního týmu:	9
4.3	Hlavní agenda pro setkání koordinátora s kontaktními osobami:.....	9

1 Výkazy koordinátora

- Sledování modře označených parametrů je nezbytné pro průběžnou evaluaci programu.
- Ostatní parametry uvedené kurzívou jsou doporučeny jako podklady pro sledování dlouhodobého vývoje programu.

Databáze pracovišť																					
Přehled zapojených pracovišť (klinik/oddělení/stanic)	Pracoviště, na která v letošním roce docházeli dobrovolníci																				
Databáze uchazečů a dobrovolníků (registrační karty + smlouvy)																					
Celkový počet (letošních) vstupních pohovorů																					
Celkový počet osob registrovaných v databázi k určitému datu - z toho nově (letos) registrovaných osob	Podle počtu registračních karet uchazečů v kterékoli fázi přípravy a dobrovolníků s platnou smlouvou																				
Celkový počet dobrovolníků s uzavřenou smlouvou - z toho nově (letos) uzavřených smluv s dobrovolníky ✓ z nich uzavřeli smlouvu po absolvování vstupního školení ✓ z nich ukončili aktivní činnost do 3 měsíců od data uzavření smlouvy																					
Celkový počet dobrovolníků vyřazených z databáze - z toho nově (letos) vyřazených dobrovolníků ✓ z nich vyřazeno po předchozím uvědomění koordinátora o přerušení/ukončení činnosti ✓ z nich podle délky aktivní činnosti, počtu realizovaných návštěv a odpracovaných hodin spadali do jednotlivých kategorií „výkonnosti“:	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Délka činnosti</th> <th>Počet návštěv</th> <th>Počet hodin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Pod 3 měsíce</td> <td>Pod 8 návštěv</td> <td>Pod 12 hodin</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3-6 měsíců</td> <td>8-24 návštěv</td> <td>12-36 hodin</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>7-10 měsíců</td> <td>25-40 návštěv</td> <td>37-60 hodin</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Nad 10 měsíců</td> <td>Nad 40 návštěv</td> <td>Nad 60 hodin</td> </tr> </tbody> </table>		Délka činnosti	Počet návštěv	Počet hodin	1	Pod 3 měsíce	Pod 8 návštěv	Pod 12 hodin	2	3-6 měsíců	8-24 návštěv	12-36 hodin	3	7-10 měsíců	25-40 návštěv	37-60 hodin	4	Nad 10 měsíců	Nad 40 návštěv	Nad 60 hodin
	Délka činnosti	Počet návštěv	Počet hodin																		
1	Pod 3 měsíce	Pod 8 návštěv	Pod 12 hodin																		
2	3-6 měsíců	8-24 návštěv	12-36 hodin																		
3	7-10 měsíců	25-40 návštěv	37-60 hodin																		
4	Nad 10 měsíců	Nad 40 návštěv	Nad 60 hodin																		
Průměrná délka trvání služby připadající na jednoho dobrovolníka	Součet délek služby všech registrovaných dobrovolníků dělený počtem registrovaných dobrovolníků (Délka trvání služby počítána na měsíce od data uzavření smlouvy do data vyřazení z databáze)																				
Docházka dobrovolníků a prezence jednorázových akcí																					
Celkový počet dobrovolníků (letos) aktivně zapojených do činnosti - z toho na jednotlivých pracovištích - z toho do pravidelné docházky - z toho do specifických činností ✓ z nich zahájili specifickou činnost po absolvování specializovaného školení - z toho do jednorázových akcí - z toho do výběru a přípravy nových dobrovolníků																					

<ul style="list-style-type: none"> - z toho do PR aktivit - z toho do kombinace několika z nich - z toho podle počtu realizovaných návštěv a odpracovaných hodin spadalo do jednotlivých kategorií „výkonnosti“: 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 40%;">Počet návštěv</th> <th style="width: 55%;">Počet hodin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Pod 8 návštěv</td> <td>Pod 12 hodin</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>8-24 návštěv</td> <td>12-36 hodin</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>25-40 návštěv</td> <td>37-60 hodin</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Nad 40 návštěv</td> <td>Nad 60 hodin</td> </tr> </tbody> </table>		Počet návštěv	Počet hodin	1	Pod 8 návštěv	Pod 12 hodin	2	8-24 návštěv	12-36 hodin	3	25-40 návštěv	37-60 hodin	4	Nad 40 návštěv	Nad 60 hodin
	Počet návštěv	Počet hodin														
1	Pod 8 návštěv	Pod 12 hodin														
2	8-24 návštěv	12-36 hodin														
3	25-40 návštěv	37-60 hodin														
4	Nad 40 návštěv	Nad 60 hodin														
Celkový počet návštěv realizovaných (letos) dobrovolníky - z toho naplněné činnostmi ze zakázkových listů																
Celkový počet jednorázových akcí s účastí dobrovolníků																
Celkový počet hodin odpracovaných (letos) dobrovolníky																
Celkový počet pacientů kontaktovaných dobrovolníky																
Průměrný počet realizovaných návštěv připadající na jednoho (letos aktivně zapojeného) dobrovolníka	Celkový počet návštěv dělený celkovým počtem aktivně zapojených dobrovolníků															
Průměrný počet odpracovaných hodin připadající na jednoho (letos aktivně zapojeného) dobrovolníka	Celkový počet hodin dělený celkovým počtem aktivně zapojených dobrovolníků															
Průměrný počet kontaktovaných pacientů připadající na jednoho (letos aktivně zapojeného) dobrovolníka	Celkový počet pacientů dělený celkovým počtem aktivně zapojených dobrovolníků															
Přehled (letos) realizovaných dobrovolnických aktivit - z toho nově zařazených																
Přehled nerealizovaných dobrovolnických aktivit z minulého období, po kterých zůstává poptávka																
Prezence školení, supervizí, dalších nadstavbových aktivit (vzdělávacích, seberozvojových, relaxačních...) a aktivit spojených s oceněním dobrovolníků																
Celkový počet (letošních) vstupních školení																
Celkový počet (letošních) absolventů vstupního školení - z toho uzavřelo smlouvu o dlouhodobé činnosti	Součet účastníků všech vstupních školení															
Průměrný počet hodin připadající na jedno (letošní) vstupní školení	Součet délek trvání všech školení dělený celkovým počtem školení															
Průměrný počet absolventů připadající na jedno (letošní) vstupní školení	Celkový počet absolventů dělený celkovým počtem školení															
Celkový počet (letošních) specializovaných školení																
Celkový počet (letošních) absolventů specializovaných školení	Součet účastníků všech specializovaných školení															
Průměrný počet absolventů připadající na jedno (letošní) specializované školení	Celkový počet absolventů dělený celkovým počtem školení															
Celkový počet (letošních) supervizí																
Celkový počet (letošních) účastníků supervizí - z toho se letos aktivně zapojilo do činnosti	Součet účastníků všech supervizí (pokud se jednotlivý dobrovolník zúčastnil více supervizí, započítat ho do součtu pouze 1x)															
Průměrný počet účastníků připadající na jednu (letošní) supervizi	Celkový počet účastníků dělený celkovým počtem supervizí															
Celkový počet (letošních) nadstavbových aktivit																

Celkový počet (letošních) účastníků nadstavbových aktivit - z toho se letos aktivně zapojilo do činnosti	Součet účastníků všech nadstavbových aktivit (pokud se jednotlivý dobrovolník zúčastnil více aktivit, započítat ho do součtu pouze 1x)
<i>Průměrný počet účastníků připadajících na jednu (letošní) nadstavbovou aktivitu</i>	Celkový počet účastníků dělený celkovým počtem aktivit
Celkový počet (letošních) aktivit spojených s oceněním dobrovolníků	
Celkový počet (letošních) účastníků aktivit spojených s oceněním dobrovolníků - z toho se letos aktivně zapojilo do činnosti	Součet účastníků všech aktivit spojených s oceněním (pokud se jednotlivý dobrovolník zúčastnil více aktivit, započítat ho do součtu pouze 1x)
<i>Průměrný počet účastníků připadající na jednu (letošní) aktivitu spojenou s oceněním dobrovolníků</i>	Celkový počet účastníků dělený celkovým počtem aktivit

2 Doporučený obsah formulářů

2.1 Zakázkový list dobrovolnických činností

Zakázkový list dobrovolnických činností z jednotlivých oddělení by měl obsahovat následující informace:

- Typy žádaných dobrovolnických činností
- Možná rizika spojená se žádanými dobrovolnickými činnostmi
- Preventivní opatření proti uvedeným rizikům
- Požadavky na specializované proškolení dobrovolníků
- Kontaktní osoba odpovědná za vyplnění a aktualizaci listu
- Datum zahájení spolupráce oddělení v dobrovolnickém programu
- Datum poslední aktualizace listu

2.2 Registrační karta dobrovolníka

Registrační karta dobrovolníka by měla obsahovat:

- Osobní údaje dobrovolníka (datum narození, kontaktní údaje, profesní zaměření)
- Informace o předchozích dobrovolnických zkušenostech a reference, zájmy, dovednosti, časové možnosti aj.
- Zdroje informací o dobrovolnickém programu (tj. odkud se dobrovolník o programu dozvěděl)
- Motivace k zahájení dobrovolnické služby v dobrovolnickém programu
- Možná omezení pro dobrovolnickou činnost – zdravotní důvody (užívané léky), místo bydliště a doprava, atd.
- Důvody koordinátora pro přijetí/podmíněné přijetí/odmítnutí uchazeče
- Typ/y dobrovolnické činnosti, pro kterou/é byl dobrovolník přijat
- Datum registrace (zařazení do databáze)
- Datum absolvování vstupního/specializovaného školení/nadstavbových seminářů
- Datum absolvování psychologických testů (pokud jsou pro účast v daném programu podmínkou)
- Datum uzavření smlouvy
- Datum zahájení/přerušování/ukončení činnosti (pro každý typ činnosti odděleně)
- Data účasti na supervizích
- Data individuálních konzultací s koordinátorem, příp. individuálních supervizí se supervizorem
- Datum vyřazení z databáze (s údajem, zda k tomu došlo před/po uplynutí 3 měsíců od data uzavření smlouvy)
- Důvody vyřazení z databáze (s údajem, zda s/bez předchozí konzultace s koordinátorem)

2.3 Docházkový list dobrovolníka

Docházkový list dobrovolníka by měl obsahovat:

- Jméno dobrovolníka
- Datum návštěvy
- Hodina příchodu a odchodu
- Počet kontaktovaných pacientů
- Realizované aktivity

2.4 Prezenční list z jednorázové akce

Prezenční list z jednorázové akce by měl obsahovat:

- Jména dobrovolníků
- Datum akce
- Hodina zahájení a ukončení akce
- Počet kontaktovaných pacientů
- Realizované aktivity

3 Kritéria výběru dobrovolníků a doporučená opatření

3.1 Přehled základních rizikových motivačních faktorů k dobrovolnické činnosti

(Tošner, Sozanská: Dobrovolníci a metodická práce s nimi v organizacích, Portál Praha 2006):

- Mocenské nebo naopak „spasitelské“ motivy, touha ovládat jiné a uplatnit svůj vliv
- Únik od vlastních problémů, touha obětovat se
- Skutkaření, snaha něco si zasloužit
- Služba pramenící z pocitu povinnosti
- „Soucit“, resp. lítost vedoucí k degradaci pacienta nebo klienta
- Osamělost a z ní pramenící touha po přátelství
- Nepřiměřená a zbytečná zvědavost

Při přehlédnutí těchto motivů u potenciálního dobrovolníka a zařazení takto silně a jednostranně motivovaného uchazeče do služby jsou pacienti a klienti vystaveni hrozbě, že budou dobrovolníkem „používání“ k uspokojení jeho vlastních nenaplněných potřeb.

Od 1.1.2009 vstoupila v platnost novela zákona č.111/2006 Sb. O hmotné nouzi a mezi zájemci o dobrovolnickou činnost se mohou objevovat i lidé nezaměstnaní, kteří si takto podle zákona mohou tímto způsobem činnosti zvýšit dávky v hmotné nouzi. Jejich motivace je ale ve velké většině případů pouze finanční, tedy zásadně odlišná od té, která je v souladu s používanou definicí dobrovolnictví. Zdravotně sociální dobrovolnické programy jsou navíc i z hlediska pravidel bezpečnosti poměrně náročné a proto se v této oblasti příliš neuplatňují.

3.2 Způsobilost dobrovolníků pro účast v dobrovolnickém programu

Základní požadavky na dobrovolníky bezpečně nastaveného dobrovolnického programu ve zdravotnickém zařízení by měly zahrnovat:

- Schopnost dobrovolníka akceptovat nastavená pravidla programu – tzn. dodržení pravidel nastavených ve smlouvě a tří principů bezpečného postoje dobrovolníka, které chrání jeho samotného a vymezují bezpečný prostor, ve kterém se dobrovolník může pohybovat, aniž by přejímal zodpovědnost a kompetenci jiných osob (viz Literatura – Kořínková14). Většinou platí, že vhodný dobrovolník nemá problém nastavená pravidla přijmout a dodržovat.
- Komunikativnost a otevřená komunikace s koordinátorem – ochota a schopnost dobrovolníka reagovat včas na koordinátorovy připomínky a dotazy, kontaktovat koordinátora a říci si o podporu a pomoc v případě potřeby
- Čistý trestní rejstřík
- Fungující základní sociální a emocionální zázemí dobrovolníka
- Emočně stabilizovaný postoj k nemoci a prostředí nemocnice obecně – schopnost komunikovat a reflektovat vlastní postoje a zkušenosti s nemocí, hospitalizací a se zdravotnickým personálem, případně s úmrtím v rodině
- Dobrý zdravotní a psychický stav – týká se hlavně schopnosti dobrovolníka odhadovat své fyzické i psychické síly a možnosti, orientovat se v různých situacích s pacienty a zvolit vhodný způsob jejich řešení včetně včasné intervence personálu a koordinátora
- Věk dobrovolníka – vzhledem k právní zodpovědnosti i předpokládané osobnostní zralosti je optimální plnoletost (18 let)

3.3 Kritéria zásadní nezpůsobilosti dobrovolníků pro dobrovolnický program ve zdravotnickém zařízení:

- Zápis v trestním rejstříku nebo jeho nedodání
- Závažné rozpory ve výpovědích a chování uchazeče, nepravdivé nebo zamlčované významné informace
- Negativní reference z pracoviště nebo předchozího dobrovolnického programu vyžádaná koordinátorem
- Nedodání vyžádaného lékařského potvrzení

14 Kořínková, I. a kol.: **Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů**, Věstník MZČR, č.6/2009, <http://portalkvality.mzcr.cz/odbornik/Categories/90-Projekty-2008.html>

Soubor: "DOPOR_KOORD_výkaz,obsah,formuláře-v01.doc"

- Nedoporučující posudek z psychologického vyšetření zaměřeného na vhodnost účasti v dobrovolnickém programu
- Podezření z drogové a alkoholové závislosti nebo zřetelné známky užívání návykových látek

Do zdravotně sociálních dobrovolnických programů se hlásí i řada uchazečů, kteří buď nesplňují všechna kritéria způsobilosti, nebo je u nich přítomen některý z rizikových motivačních faktorů. Při zhodnocení všech „pro a proti“ může ale nastat situace, kdy je zřejmé, že by mohli být v programu přínosem nebo je evidentní, že účast v dobrovolnickém programu by byla pro ně samotné významným podpurným nebo resocializačním momentem. V těchto případech je na zvážení koordinátora nebo celého realizačního týmu, zda takové uchazeče do daného dobrovolnického programu vůbec nezařadí a přímo odmítnou nebo zda je při nastavení specifických podmínek do činnosti zařadí za tzv. „podmíněného režimu“.

3.4 Situace a kritéria pro „podmíněný režim“ účasti v dobrovolnickém programu:

- Věk uchazeče v rozmezí 15 -17 let
- Zdravotní problémy, které mohou být ohrožující nebo limitující při výkonu určitých typů dobrovolnických činností (pohybový nebo smyslový handicap, neurologické nebo psychické onemocnění, výraznější psychická labilita a duševní onemocnění v anamnéze aj.)
- Závažné onemocnění a léčba v posledních 2 letech (např. onkologické onemocnění,...) –
- Více než 10 let starý záznam méně závažné trestné činnosti v trestním rejstříku

Opatření pro podmíněnou účast dobrovolníka v programu:

- Pro účast dobrovolníků ve věkovém rozmezí 15-17 let je nutný písemný souhlas rodičů (vyplývá ze zákona č.198/2002, Sb. o dobrovolnické službě) a doporučeno je řádné zvážení typu vhodné dobrovolnické činnosti (např. pomoc při jednorázových akcích, skupinové činnosti pro pacienty ve spolupráci se starším dobrovolníkem apod.)
- Spojitosť vstupní motivace dobrovolníka s důvody k ukončení činnosti v jiném dobrovolnickém programu
- Doplnění posudku z psychologického vyšetření je vhodné ve všech situacích, kdy má koordinátor pochybnosti o osobnostním nastavení uchazeče nebo o jeho psychické stabilitě
- Vyžádání reference z předchozího dobrovolnického programu (pokud je uvedený)
- Konzultace koordinátora s ošetřujícím lékařem nebo s psychologem a jeho písemný souhlas s účastí v programu – vhodné ve všech případech tělesného i duševního zdravotního omezení, nutné v případě závažného onemocnění a léčby v posledních 2 letech
- Zodpovědně vybraný typ dobrovolnické činnosti konkrétnímu dobrovolníkovi, respektující požadavky a potřeby pacientů a zároveň možnosti a limity dobrovolníka
- Zkušební doba – vhodná při pochybnostech koordinátora nebo i samotného dobrovolníka, zda činnost zvládne, optimálně na 2-3 měsíce uchazeče přiřadit k dobrovolníkovi již zkušenému
- Pravidelné nebo opakující se konzultace s koordinátorem – v případech, kdy není nutná individuální supervize s externím supervizorem, ale je vhodné, aby koordinátor měl přehled o postojích dobrovolníka a průběhu jeho činnosti
- Specifická supervizní podpora – předpokládá nastavení pravidelné individuální supervize pro dobrovolníka vyžadujícího ze zdravotních důvodů vyšší míru dohledu (většinou jen na časově omezenou dobu)
- Intervence koordinátora vůči dobrovolníkovi na základě připomínek nebo stížnosti z oddělení – v případě aktuálně vzniklých problémů u již fungujícího dobrovolníka koordinátor rozhoduje o jeho přesunu do podmíněného režimu
- Zařazení do programu až po prokázání výmazu z trestního rejstříku

Nastavení specifického „podmíněného režimu“ pro účast dobrovolníka s výše jmenovanými limity činnosti je nezbytné. Důležité proto je, aby koordinátor dobře zvážil nejen to, zda reálný přínos činnosti dobrovolníka vyváží rizika spojená s jeho zařazením, ale také svou koordinační kapacitu. Je zřejmé, že podmíněný režim vyžaduje zvýšenou pozornost a čas, prakticky proto nelze za stejných pracovních podmínek bezpečně zvládnout vyšší počet vhodných dobrovolníků a dobrovolníků v podmíněném režimu společně. V běžných dobrovolnických programech by zastoupení dobrovolníků v podmíněném režimu mělo být výrazně menšinové.

4 Doporučená obsahová struktura pracovních setkání a zápisů

Řada důležitých zpětnovazebných informací probíhá nebo je vyslovena v průběhu některých pravidelných aktivit, které by měly být v dobře řízeném dobrovolnickém programu nastaveny. Pokud jsou z těchto setkání

pořizovány zápisy, zvyšuje se šance na to, aby tyto cenné informace nezapadly bez užitku, ale byly podchyceny a mohly posloužit jako funkční korekce.

4.1 Tematický zápis supervizora ze skupinové supervize dobrovolníků:

Supervize dobrovolníků by měla plnit kromě funkce podpůrné a vzdělávací i funkci zpětné vazby funkčnosti a efektivity programu a přinášet koordinátorovi a realizačnímu týmu informace o tom, zda program plní to co má a je bezpečný pro všechny zúčastněné strany. Tuto informaci může přinést dobře postavený zápis ze supervize, sepsaný supervizorem. Zápis by neměl být jmenovitý, nejedná se o doslovný přepis toho, co kdo řekl, jde pouze o reflexi a podchycení důležitých témat, která se na supervizních setkáních objevují. V tomto kontextu by měl zápis obsahovat:

- Diskutovaná témata na supervizním setkání
- S čím nebo v čem mají dobrovolníci problém a co si dobrovolníci naopak chválí
- Dobrovolníky vnímané zřetelné posuny v programu – jak dobrovolníci vnímají vlastní pozici dobrovolníka v celém procesu dobrovolnické činnosti, zda a jak reflektují pozitivní nebo negativní změny v postoji personálu vůči dobrovolníkům
- Porovnání výchozího stavu dobrovolníka na počátku programu a v aktuální době
- Zda a v čem dobrovolníci vnímají vliv dobrovolnické činnosti na svůj osobní rozvoj a život
- Jaké informace a dovednosti by dobrovolníci pro svou činnost ještě potřebovali a přivítali
- Poznámku o tom, zda se některé téma při setkáních objevuje opakovaně

4.2 Hlavní obsahová agenda pro setkání realizačního týmu:

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

- Aktuální pozice dobrovolnického programu ve struktuře zdravotnického zařízení a v systému poskytované péče
- Aktuální stav dobrovolnických činností na jednotlivých zapojených odděleních – přínos, výskyt problematických situací
- Přínos dobrovolnického programu z pohledu interního garanta jako zástupce managementu a personálu a aktuální potřeby dobrovolníků z pohledu koordinátora (vzdělávání dobrovolníků,...)
- Zájem o dobrovolnický program, možnosti a podmínky jeho rozšíření na další oddělení
- Personální, prostorové a materiální podmínky pro fungování dobrovolnického programu, financování organizační složky programu
- Příprava hloubkové evaluace, její vyhodnocení a způsob aplikace výstupů do praxe
- Koncepce a plán dobrovolnické činnosti na další období

4.3 Hlavní agenda pro setkání koordinátora s kontaktními osobami:

- Dotaz koordinátora na úroveň připravenosti nových dobrovolníků, na efektivitu vstupní přípravy
- Funkčnost zakázkových listů dobrovolnických činností a jejich aktualizace
- Aktuální výskyt rizikových situací a způsoby jejich ošetření
- Zkušenosti s dobrovolníky na jednotlivých odděleních z pohledu kontaktních osob jako zástupců personálu, ohlasy a zpětné vazby od pacientů
- Sdělení koordinátora týkající se zpětných vazeb od dobrovolníků – řešená supervizní témata, předání pozitivního hodnocení personálu od dobrovolníků, otevření problematických situací
- Výměna zkušeností s organizací dobrovolnických činností v provozech jednotlivých oddělení (např. uložení a vyplňování docházkových listů dobrovolníků, označení a identifikace dobrovolníků oděvem a jmenovkou,...)