

## I. oblast – Management dobrovolníků

### 1. Vstupní síto – nábor a výběr uchazečů

#### 1.1. Úspěšnost propagace a medializace programu

##### 1.1.1. Na základě jakých zdrojů informací o programu většina dobrovolníků kontaktuje organizátora programu

Registrační karty

- 0 Z vlastní iniciativy
- 1 Mezi zdroji informací převažuje ústní doporučení jiného dobrovolníka
- 2 Mezi zdroji informací výrazně převažují dva z nich
- 3 Mezi zdroji informací výrazně převažují více než dva z nich nebo je jejich zastoupení vyváženo

##### 1.1.2. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku "Informovanost účastníků o programu-veřejnost"

Evaluační dotazníky DV (62A,62B,62C,62D,62E,62F), PER (38A,38B,38C,38D,38E,38F), KO (37A,37B,37C,37D,37E,37F), KOOR (43A,43B,43C,43D,43E,43F)

##### 1.1.3. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku "Ochota doporučit program"

Evaluační dotazníky DV (65), PER (41), KO (40), KOOR (46)

### 1.2. Vstupní síto je nástrojem pro rozpoznání vhodných a způsobilých dobrovolníků (způsobilost = schopnost být v programu přínosem)

#### 1.2.1. Rozdíl mezi počtem vstupních pohovorů a počtem nově registrovaných uchazečů

Registrační karty, Výkazy koordinátora

- 0 Evidence není systematicky vedena
- 1 Méně než 50% dobrovolníků po vstupním pohovoru vyplnilo registrační kartu
- 2 50-75% dobrovolníků po vstupním pohovoru vyplnilo registrační kartu
- 3 Více než 75% dobrovolníků po vstupním pohovoru vyplnilo registrační kartu

#### 1.2.2. Při výběru dobrovolníků má koordinátor možnost využívat podklady definující typy žádaných dobrovolnických činností

Zakázkové listy

- 0 Zakázkové listy nejsou používány
- 1 V zakázkových listech nejsou definovány požadavky na dobrovolníka
- 2 V zakázkových listech jsou definovány požadavky na dobrovolníka, ale nejsou aktualizovány
- 3 V zakázkových listech jsou definovány požadavky na dobrovolníka a jsou pravidelně aktualizovány

**1.2.3. Koordinátor se zabývá důvody pro přijetí či odmítnutí uchazečů**

Registrační karty, Přehled kritérií způsobilosti dobrovolníků pro daný program

- 0 Kritéria způsobilosti dobrovolníků nejsou definována
- 1 Kritéria způsobilosti dobrovolníků jsou definována, ale u konkrétních uchazečů nejsou evidována
- 2 Kritéria způsobilosti dobrovolníků jsou definována a u konkrétních uchazečů jsou evidovány důvody pro odmítnutí
- 3 Kritéria způsobilosti dobrovolníků jsou definována a u konkrétních uchazečů jsou evidovány důvody pro odmítnutí i přijetí

**1.2.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek "Způsobilost dobrovolníků"**

Evaluační dotazníky PER (4), KO (4), KOOR (9,11)

**1.3. Vstupní síto je nástrojem pro rozpoznání potenciálních rizik plynoucí z účasti konkrétních uchazečů v programu**

**1.3.1. Při výběru dobrovolníků má koordinátor možnost využívat podklady definující rizika dobrovolnických činností**

Zakázkové listy

- 0 Zakázkové listy nejsou používány
- 1 V zakázkových listech nejsou definována rizika dobrovolnických činností
- 2 V zakázkových listech jsou definována rizika dobrovolnických činností, ale nejsou aktualizována
- 3 V zakázkových listech jsou definována rizika dobrovolnických činností a jsou pravidelně aktualizována

**1.3.2. Koordinátor se zabývá důvody pro podmíněné zařazení do programu**

Registrační karty, Přehled kritérií pro podmíněnou účast dobrovolníků v daném programu

- 0 Kritéria podmíněné účasti dobrovolníků nejsou definována
- 1 Kritéria podmíněné účasti dobrovolníků jsou definována, ale u konkrétních uchazečů nejsou evidována
- 2 Rizikové uchazeči jsou evidováni, ale nejsou aplikována protiriziková opatření
- 3 Rizikové uchazeči jsou evidováni a jsou aplikována protiriziková opatření

**1.3.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Rizikovost dobrovolníků“**

Evaluační dotazníky PER (5), KO (5), KOOR (10,12)

## 2. Vstupní příprava uchazečů

### 2.1. Rozsah využívání technik vstupní přípravy

#### 2.1.1. Jakou formou je realizována vstupní příprava

Výkazy koordinátora, Prezenční listiny ze školení

- |   |   |
|---|---|
| 0 | Podmínka absolvování vstupního školení před uzavřením smlouvy není závazně stanovena                    |
| 1 | Příprava probíhá individuálně nebo skupinově v rozsahu menším než 8 hodin za účasti koordinátora        |
| 2 | Příprava probíhá skupinově vždy v rozsahu alespoň 8 hodin za účasti koordinátora                        |
| 3 | Příprava probíhá skupinově vždy v rozsahu alespoň 8 hodin za účasti koordinátora a zástupce/ů nemocnice |

#### 2.1.2. Kolik dobrovolníků z těch, kteří mají uzavřenou smlouvu, absolvovalo vstupní školení

Registrační karty, Archiv dobrovolnických smluv, Prezenční listiny ze školení

- |   |  |
|---|--|
| 0 | Podmínka absolvování vstupního školení před uzavřením smlouvy není závazně stanovena                                     |
| 1 | Závazně stanovená podmínka nebývá respektována   |
| 2 | Závazně stanovená podmínka nebyla respektována ve výjimečných případech a dobrovolníci pak fungovali v podmíněném režimu |
| 3 | Všichni dobrovolníci absolvovali vstupní školení před uzavřením smlouvy  |

### 2. 2. Vstupní příprava poskytuje příležitosti ke získání vědomostí, dovedností a postojů potřebných pro motivaci k zapojení a pro bezpečný výkon dobrovolnické služby

#### 2.2.1. S kolika absolventy vstupní přípravy byly uzavřeny smlouvy o dlouhodobé dobrovolnické službě

Výkazy koordinátora

- |   |   |
|---|---|
| 0 | Méně než 40% absolventů vstupní přípravy uzavřelo smlouvu |
| 1 | 40-60 % absolventů vstupní přípravy uzavřelo smlouvu      |
| 2 | 60-80 % absolventů vstupní přípravy uzavřelo smlouvu      |
| 3 | Více než 80% absolventů vstupní přípravy uzavřelo smlouvu |

#### 2.2.2. Zapojení dobrovolníků, kteří uzavřeli smlouvu a zahájili dlouhodobou službu

Výkazy koordinátora

- |   |   |
|---|---|
| 0 | Více než 50% dobrovolníků bez závažného důvodu ukončilo činnost před uplynutím 3 měsíců působení v programu |
| 1 | 30-50% dobrovolníků bez závažného důvodu ukončilo činnost před uplynutím 3 měsíců                           |
| 2 | 10-30% dobrovolníků bez závažného důvodu ukončilo činnost před uplynutím 3 měsíců                           |
| 3 | Méně než 10% dobrovolníků bez závažného důvodu ukončilo činnost před uplynutím 3 měsíců                     |

**2.2.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Kvalita obsahu vstupního školení“**

Dotazníky pro hodnocení vstupního školení účastníky (2-12)

- |  |
|--|
| <p>0 Dotazníky pro hodnocení vstupního školení nejsou používány</p> <p>1 V hodnocení obsahu školení výrazně převažují záporné odpovědi</p> <p>2 V hodnocení obsahu školení jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi</p> <p>3 V hodnocení obsahu školení výrazně převažují kladné odpovědi</p> |
|--|

**2.2.4. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Srozumitelnost vstupního školení“**

Dotazníky pro hodnocení vstupního školení účastníky (1)

- |   |
|---|
| <p>0 Dotazníky pro hodnocení vstupního školení nejsou používány</p> <p>1 V hodnocení srozumitelnosti školení výrazně převažují záporné odpovědi</p> <p>2 V hodnocení srozumitelnosti školení jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi</p> <p>3 V hodnocení srozumitelnosti školení výrazně převažují kladné odpovědi</p> |
|---|

**2.2.5. Zpětné vazby vypovídající o efektivitě vstupní přípravy a vstupní připravenosti dobrovolníků pro praktickou dobrovolnickou činnost**

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- |   |
|---|
| <p>0 Zápisy nejsou systematicky vedeny</p> <p>1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni efektivitě vstupní přípravy</p> <p>2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké i nízké úrovni efektivitě vstupní přípravy</p> <p>3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni efektivitě vstupní přípravy</p> |
|---|

**2.2.6. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Kvalita obsahu vstupní přípravy“**

Evaluační dotazníky DV (6,7,9,10,11), KOOR (1,2,3,4,5,6,7)

**2.2.7. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Připravenost dobrovolníků k činnosti“**

Evaluační dotazníky DV (7,8,9,10,11), PER (2,3), KO (2,3), KOOR (3,4,5)

**2.3. Vstupní příprava snižuje obavy dobrovolníků z obtíží spojených s účastí v programu**

(Informace o tom, jak vstupní příprava motivuje a snižuje nejistotu ze zapojení do dobrovolnické služby)

**2.3.1. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Vývoj obav v průběhu školení“**

Dotazníky pro hodnocení vstupního školení účastníky (13,14)

- |   |
|---|
| <p>0 Dotazníky pro hodnocení vstupního školení nejsou používány</p> <p>1 Uvědomění nových obav z dobrovolnické činnosti výrazně převažuje nad informačním a motivačním benefitem školení</p> <p>2 Uvědomění nových obav z dobrovolnické činnosti je v rovnováze s informačním a motivačním benefitem školení</p> <p>3 Informační a motivační benefit přípravy výrazně převažuje nad uvědoměním nových obav z dobrovolnické činnosti</p> |
|---|

### 2.3.2. Zpětné vazby vypovídající o podpůrné funkci vstupní přípravy vzhledem k nejistotě dobrovolníků při zahájení jejich činnosti

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni podpůrné funkce vstupní přípravy
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké i nízké úrovni podpůrné funkce vstupní přípravy
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni podpůrné funkce vstupní přípravy

## 3. Průběžné učení dobrovolníků

(tzn. vše, čím dobrovolník využije dobrovolnickou zkušenost a s ní související aktivity pro osobní růst a následné zlepšení dobrovolnické činnosti)

### 3.1. Rozsah využívání příležitostí k průběžnému učení

#### 3.1.1. Kolik z celkového počtu aktivních dobrovolníků se zúčastnilo nadstavbových aktivit

(nadstavbové aktivity = vzdělávací a rozvojové akce, supervizní setkání...)

Prezenční listiny, Výkaz koordinátora

- 0 Evidence účasti není systematicky vedena
- 1 Méně než 30% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo nadstavbových aktivit
- 2 30-60% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo nadstavbových aktivit
- 3 Více než 60% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo nadstavbových aktivit

### 3.2. V průběhu aktivního výkonu služby a účasti na nadstavbových aktivitách dochází u dobrovolníků ke změnám v životních hodnotách a otevření nových úhlů pohledů

(Informace o tom, zda a jaký má dobrovolnický program potenciál poskytovat příležitosti k průběžnému učení dobrovolníků)

#### 3.2.1. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Změny úhlu pohledu a hodnotového žebříčku“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (4)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení průběžného učení dobrovolníků výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení průběžného učení dobrovolníků jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení průběžného učení dobrovolníků výrazně převažují kladné odpovědi

**3.2.2. Zpětné vazby vypovídající o změnách životních hodnot a nových úhlech pohledu**  
 Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Zpětné vazby vypovídající o těchto změnách se v zápisech neobjevují
- 2 Zpětné vazby vypovídající o těchto změnách se v zápisech objevují ojediněle
- 3 Zpětné vazby vypovídající o těchto změnách se v zápisech objevují opakovaně

**3.2.3. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Změny úhlu pohledu a hodnotového žebříčku“**  
 Evaluační dotazníky DV (54), KOOR (36)

**3.3. Průběžné učení posiluje u dobrovolníků vlastní iniciativu k rozvoji činnosti a motivuje k další aktivní účasti v něm**

**3.3.1. Vzájemná inspirace mezi dobrovolníky probíhající v rámci nadstavbových aktivit**  
 Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Zpětné vazby vypovídající o vzájemné inspiraci dobrovolníků se v zápisech neobjevují
- 2 Zpětné vazby vypovídající o vzájemné inspiraci dobrovolníků se v zápisech objevují ojediněle
- 3 Zpětné vazby vypovídající o vzájemné inspiraci dobrovolníků se v zápisech objevují opakovaně

**3.3.2. Zpětné vazby vypovídající o vlastní iniciativě dobrovolníků a jejich motivaci pro další účast v programu**  
 Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Zpětné vazby vypovídající o vlastní iniciativě dobrovolníků se v zápisech neobjevují
- 2 Zpětné vazby vypovídající o vlastní iniciativě dobrovolníků se v zápisech objevují ojediněle
- 3 Zpětné vazby vypovídající o vlastní iniciativě dobrovolníků se v zápisech objevují opakovaně

**3.3.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Motivovanost dobrovolníků k aktivní činnosti“**  
 Evaluační dotazníky DV (51,43,53), KOOR (32,33,34,41A)

## II. oblast – Dobrovolnická činnost

### 1. Motivace dobrovolníků k dobrovolnické činnosti

#### 1.1. Přítomnost rizikové motivace k dobrovolnické činnosti u dobrovolníků v programu

##### 1.1.1. Výskyt a ošetření rizikových faktorů vstupních motivací

Registrační karty

- 0 Rizikové motivace dobrovolníků nejsou definovány
- 1 Rizikové motivace dobrovolníků jsou definovány, ale u konkrétních uchazečů nejsou evidovány
- 2 Rizikové motivace byly u konkrétních dobrovolníků evidovány, ale nebyla aplikována protiriziková opatření
- 3 Rizikové motivace byly u konkrétních dobrovolníků evidovány a byla aplikována protiriziková opatření

##### 1.1.2. Výskyt a ošetření praktických projevů rizikových motivací

(kolik aktivních dobrovolníků vyžadovalo opětovné vymezování hranic během služby či ukončení činnosti pro jejich překračování, nutnost intervence koordinátora na základě připomínek nebo stížností, spojitost vstupní motivace s důvody k ukončení činnosti)

Registrační karty

- 0 Rizikové motivace dobrovolníků nejsou definovány
- 1 Rizikové motivace dobrovolníků jsou definovány, ale jejich projevy nejsou v praxi sledovány
- 2 Projevy rizikové motivace v praxi byly u konkrétních dobrovolníků evidovány, ale nebyla aplikována protiriziková opatření
- 3 Projevy rizikové motivace v praxi byly u konkrétních dobrovolníků evidovány a byla aplikována protiriziková opatření

#### 1.2. Jaký význam přikládají dobrovolníci své účasti v programu

##### 1.2.1. Kolik z aktivních dobrovolníků se podílí na výběru a přípravě nových dobrovolníků

Registrační karty, Prezenční listiny aktivit vstupní přípravy

- 0 Dobrovolníci nejsou přizváni ke spolupráci na vstupním sítu a vstupní přípravě
- 1 Při vstupním sítu a vstupní přípravě spolupracuje pouze jeden dobrovolník a není za něho náhrada
- 2 Při vstupním sítu a vstupní přípravě spolupracuje úzká a uzavřená skupina dobrovolníků
- 3 Při vstupním sítu a vstupní přípravě spolupracuje obměňující se skupina dobrovolníků

**1.2.2. Kolik z aktivních dobrovolníků se podílí na PR programu**

Registrační karty, Výkazy koordinátora, Prezenční listiny

- |   |
|---|
| <p>0 Dobrovolníci nejsou přizváni ke spolupráci na PR programu</p> <p>1 Na PR spolupracuje pouze jeden dobrovolník a není za něho náhrada</p> <p>2 Na PR spolupracuje úzká a uzavřená skupina dobrovolníků</p> <p>3 Na PR spolupracuje obměňující se skupina dobrovolníků</p> |
|---|

**1.2.3. Kolik z aktivních dobrovolníků se podílí na organizaci jednorázových dobrovolnických aktivit**

Registrační karty, Výkazy koordinátora, Docházkové listy

- |   |
|---|
| <p>0 Žádný dobrovolník a/nebo jednorázové aktivity nejsou v programu</p> <p>1 Méně než 10% aktivních dobrovolníků se podílí na jednorázových aktivitách</p> <p>2 10-30% aktivních dobrovolníků se podílí na jednorázových aktivitách</p> <p>3 Více než 30% aktivních dobrovolníků se podílí na jednorázových aktivitách</p> |
|---|

**1.3. V průběhu dobrovolnické služby dochází k souladu hodnotové orientace dobrovolníků s hodnotami organizace (programu)**

**1.3.1. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Soulad dobrovolníků s hodnotami programu“**

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (1)

- |  |
|--|
| <p>0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány</p> <p>1 V hodnocení souladu výrazně převažují záporné odpovědi</p> <p>2 V hodnocení souladu jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi</p> <p>3 V hodnocení souladu výrazně převažují kladné odpovědi</p> |
|--|

**1.3.2. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Soulad dobrovolníků s hodnotami programu“**

Evaluační dotazníky DV (8), PER (2), KO (2), KOOR (4)

**2. Přínos dobrovolnické činnosti**

**2.1. Rozsah využívání dobrovolnických aktivit ve zdravotnickém zařízení**

**2.1.1. Kolik pracovišť (oddělení, stanic ...) se aktivně zapojilo do programu**

Zakázkové listy, Docházkové listy, Výkazy koordinátora

- |   |
|---|
| <p>0 Evidence není systematicky vedena</p> <p>1 Počet zapojených pracovišť od posledního sledovaného období klesl</p> <p>2 Počet zapojených pracovišť se od posledního sledovaného období nezměnil</p> <p>3 Počet zapojených pracovišť se od posledního sledovaného období zvýšil</p> |
|---|



### 2.1.2. Kolik kontaktů s pacienty dobrovolníci realizovali při své činnosti

Docházkové listy, Výkazy koordinátora

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Počet kontaktů dobrovolníků s pacienty od posledního sledovaného období řádově klesl*
- 2 *Počet kontaktů dobrovolníků s pacienty se od posledního sledovaného období řádově nezměnil*
- 3 *Počet kontaktů dobrovolníků s pacienty se od posledního sledovaného období řádově zvýšil*

## 2. 2. Reakce pacientů na nabízené dobrovolnické aktivity

### 2.2.1. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Reakce pacientů na nabízené dobrovolnické aktivity“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (9,10,11,12,17)

- 0 *Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány*
- 1 *V hodnocení reakcí pacientů výrazně převažují záporné odpovědi*
- 2 *V hodnocení reakcí pacientů jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi*
- 3 *V hodnocení reakcí pacientů výrazně převažují kladné odpovědi*

### 2.2.2. Zpětné vazby vypovídající o reakcích pacientů na dobrovolnické aktivity

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami,  
Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 *Zápisy nejsou systematicky vedeny*
- 1 *V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o negativních reakcích pacientů*
- 2 *V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o negativních i pozitivních reakcích pacientů*
- 3 *V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o pozitivních reakcích pacientů*

### 2.2.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Reakce pacientů na nabízené dobrovolnické aktivity“

Evaluační dotazníky DV (17,18,19,20,28A), PER (11,12,13,14,22A), KO (11,12,13,14)

## 2. 3. Změna celkové atmosféry a vztahů na pracovištích přijímajících dobrovolníky

### 2.3.1. Zpětné vazby vypovídající o zlepšení celkové atmosféry a vztahů na pracovištích přijímajících dobrovolníky

Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 *Zápisy nejsou systematicky vedeny*
- 1 *Zpětné vazby vypovídající o zlepšení celkové atmosféry se v zápisech neobjevují*
- 2 *Zpětné vazby vypovídající o zlepšení celkové atmosféry se v zápisech objevují ojediněle*
- 3 *Zpětné vazby vypovídající o zlepšení celkové atmosféry se v zápisech objevují opakovaně*

### 2.3.2. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Zlepšení celkové atmosféry na pracovištích“

Evaluační dotazníky PER (15), KO (15), KOOR (14)

### 3. Postoj dobrovolníků k dobrovolnickému závazku

#### 3.1. Spolehlivost dobrovolníků v činnosti

##### 3.1.1. Kolik neaktivních dobrovolníků uvědomilo koordinátora o omezení či ukončení činnosti

Registrační karty, Archiv smluv dobrovolníků, Docházkové listy, Výkazy koordinátora

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Méně než 30% dobrovolníků, kteří omezili nebo ukončili činnost, o tom uvědomilo koordinátora*
- 2 *30-60% dobrovolníků, kteří omezili nebo ukončili činnost, o tom uvědomilo koordinátora*
- 3 *Více než 60% dobrovolníků, kteří omezili nebo ukončili činnost, o tom uvědomilo koordinátora*

##### 3.1.2. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Spolehlivost dobrovolníků v činnosti“

Evaluační dotazníky DV (24,25A,25B,25C), PER (19,20A,20B,20C), KO (19,20A,20B,20C), KOOR (18,19A,19B,19C)

#### 3.2. Vytrvalost činnosti dobrovolníků

##### 3.2.1. Průměrná délka dobrovolnické služby v programu

Registrační karty, Archiv smluv dobrovolníků

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Průměrná délka dobrovolnické služby je nižší než 3 měsíce*
- 2 *Průměrná délka služby je 3 - 10 měsíců*
- 3 *Průměrná délka služby je vyšší než 10 měsíců*

#### 3.3. Úsilí, které dobrovolníci investují do dobrovolnické činnosti, je přiměřené (zatěžuje úměrně možnostem/limitům)

##### 3.3.1. Průměrný počet návštěv na jednoho dobrovolníka za určitou časovou jednotku (měsíc/čtvrtletí/rok)

Docházkové listy

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Průměrný počet návštěv je výrazně nižší než v programu doporučená frekvence za danou časovou jednotku*
- 2 *Průměrný počet návštěv je mírně nižší než jejich doporučená frekvence za danou časovou jednotku*
- 3 *Průměrný počet návštěv odpovídá jejich doporučené frekvenci za danou časovou jednotku*

**3.3.2. Průměrný počet hodin odpracovaných dobrovolníky za určitou časovou jednotku (návštěva/týden/měsíc/čtvrtletí/rok)**

Docházkové listy

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Průměrný počet odpracovaných hodin je výrazně nižší než v programu doporučený počet za danou časovou jednotku*
- 2 *Průměrný počet odpracovaných hodin je mírně nižší než jejich doporučený počet za danou časovou jednotku*
- 3 *Průměrný počet odpracovaných hodin odpovídá jejich doporučenému počtu za danou časovou jednotku*

**3.3.3. Kolik dobrovolníků z těch, kteří mají uzavřenou smlouvu, ukončilo činnost do 3 měsíců od zahájení služby**

Registrační karty, Archiv smluv dobrovolníků

- 0 *Evidence není systematicky vedena*
- 1 *Více než 50% dobrovolníků ukončilo činnost do 3 měsíců*
- 2 *25-50% dobrovolníků ukončilo činnost do 3 měsíců*
- 3 *Méně než 25% dobrovolníků ukončilo činnost do 3 měsíců*

**3.3.4. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Přiměřenost úsilí při překonávání překážek spojených s výkonem služby“**

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (16)

- 0 *Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány*
- 1 *V hodnocení vynakládaného úsilí výrazně převažují záporné odpovědi*
- 2 *V hodnocení vynakládaného úsilí jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi*
- 3 *V hodnocení vynakládaného úsilí výrazně převažují kladné odpovědi*

**3.3.5. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Přiměřenost úsilí při překonávání překážek spojených s výkonem služby“**

Evaluační dotazníky DV (26), PER (21), KO (21), KOOR (20)

## III. oblast – Kontaktní funkce personálu

### 1. Příprava podmínek pro příjem a efektivní využití činnosti dobrovolníků na pracovištích

#### 1.1. Porozumění personálu smyslu dobrovolnického programu

(Připravenost pracovníků ke spolupráci v programu = informovanost, zájem, důvěra)

##### 1.1.1. Pracoviště projevující zájem o dobrovolníky má vyplněné a aktualizované zakázkové listy

Zakázkové listy, Přehled pracovišť zapojených v programu

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Zakázkové listy nejsou používány</i>   |
| 1 | <i>Zakázkové listy jsou vyplněny u menšiny zapojených pracovišť</i>               |
| 2 | <i>Zakázkové listy jsou vyplněny u většiny zapojených pracovišť</i>               |
| 3 | <i>Zakázkové listy jsou vyplněny a aktualizovány u všech zapojených pracovišť</i> |

##### 1.1.2. Personál při výběru dobrovolnických aktivit respektuje potřeby pacientů a pravidla programu

Zakázkové listy

- |   |  |
|---|--|
| 0 | <i>Zakázkové listy nejsou používány</i>  |
| 1 | <i>Popis činnosti v zakázkových listech respektuje potřeby pacientů a pravidla programu u menšiny zapojených pracovišť</i>                                     |
| 2 | <i>Popis činnosti v zakázkových listech respektuje potřeby pacientů a pravidla programu u většiny zapojených pracovišť</i>                                     |
| 3 | <i>Popis činnosti v zakázkových listech respektuje potřeby pacientů a pravidla programu u všech zapojených pracovišť a listy jsou pravidelně aktualizovány</i> |

##### 1.1.3. Podmínky a pravidla pro výkon dobrovolnické služby jsou zapracovány do domácího řádu pracovišť přijímajících dobrovolníky

Řízená dokumentace (provozní a domácí řády oddělení)

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Informace o dobrovolnickém programu není zahrnuta do domácího řádu žádného ze zapojených pracovišť</i> |
| 1 | <i>Informace o dobrovolnickém programu je zahrnuta do domácího řádu u menšiny zapojených pracovišť</i>    |
| 2 | <i>Informace o dobrovolnickém programu je zahrnuta do domácího řádu u většiny zapojených pracovišť</i>    |
| 3 | <i>Informace o dobrovolnickém programu je zahrnuta do domácího řádu u všech zapojených pracovišť</i>      |

**1.1.4. Problematika dobrovolnického programu je zařazována na program provozních schůzí personálu pracovišť přijímajících dobrovolníky**

Přehledy a programy provozních schůzí

- 0 *Problematika dobrovolnického programu na provozních schůzích není řešena*
- 1 *Problematika dobrovolnického programu je na provozních schůzích řešena bez účasti koordinátora*
- 2 *Řešení problematiky dobrovolnického programu na provozních schůzích se koordinátor účastní jen v případě potřeby*
- 3 *Informace o dobrovolnickém programu je na provozní schůze za účasti koordinátora zařazována v pravidelných intervalech a problematika řešena dle potřeby*

**1.1.5. Zpětné vazby vypovídající o postojích a chování personálu k dobrovolníkům a k jejich činnosti**

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 *Zápisy nejsou systematicky vedeny*
- 1 *V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o negativních postojích a chování personálu k dobrovolníkům*
- 2 *V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o negativních i pozitivních postojích a chování personálu k dobrovolníkům*
- 3 *V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o pozitivních postojích a chování personálu k dobrovolníkům*

**1.1.6. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Připravenost pracovníků pro příjem a efektivní využití dobrovolnické činnosti“**

Evaluační dotazníky DV (13,14,15,28B,28C,33,36,38,41,62A,62B,62C,62D,62Em62F), PER (1,22B,22C,25,28,36C,37,38A,38B,38C,38D,38E,38F), KO (1,7,8,9,22B,22C,25,28,35C,36,37A,37B,37C,37D,37E,37F) KOOR (21A,21B,43A,43B,43C,43D,43E,43F)

**1.1.7. Poměr kladných odpovědí na trs otázek „Způsobilost a rizikovost dobrovolníků“ vzhledem ke kvalitě přínosu a bezpečnosti dobrovolnické činnosti, jak se jeví na základě všech ostatních indikátorů**

Evaluační dotazníky PER (4,5,6), KO (4,5,6), Evaluační výstup z II. oblasti "

**1.2. Bezpečnost pohybu dobrovolníků na pracovišti**

**1.2.1. Personál reflektuje možná rizika konkrétních dobrovolnických činností a způsoby jejich prevence**

Zakázkové listy

- 0 *Zakázkové listy nejsou používány*
- 1 *V zakázkových listech jsou definována pouze rizika bez způsobů jejich prevence*
- 2 *V zakázkových listech jsou definována rizika i způsoby jejich prevence*
- 3 *V zakázkových listech jsou definována a pravidelně aktualizována rizika i způsoby jejich prevence*

### 1.2.2. Práce s riziky v dobrovolnické činnosti

Řízená dokumentace (směrnice o dobrovolnickém programu, domácí řády), Zakázkové listy, Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Rizika nejsou definována
- 1 Rizika jsou definována, ale nejsou pracovníky sledována v praxi
- 2 Rizika jsou definována i evidována, ale nejsou aplikována preventivní a nápravná opatření
- 3 Rizika jsou definována i evidována a zápisy slouží jako podklad k preventivním a nápravným opatřením"

### 1.2.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Bezpečnost dobrovolnické činnosti“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (13,14)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení bezpečnosti výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení bezpečnosti jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení bezpečnosti výrazně převažují kladné odpovědi

### 1.2.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Bezpečnost dobrovolnické činnosti“

Evaluační dotazníky DV (22,23), PER (17,18), KO (15,16), KOOR (17,18)

## 1.3. Výběr vhodných pacientů

### 1.3.1. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Výběr vhodných pacientů“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (8)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení výběru pacientů výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení výběru pacientů jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení výběru pacientů výrazně převažují kladné odpovědi

### 1.3.2. Zpětné vazby vypovídající o tom, že personál se zabývá důvody pro a/nebo proti výběru pacientů k zapojení do dobrovolnické činnosti

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Zpětné vazby vypovídající o výběru vhodných pacientů se v zápisech neobjevují
- 2 Zpětné vazby vypovídající o výběru vhodných pacientů se v zápisech objevují ojediněle
- 3 Zpětné vazby vypovídající o výběru vhodných pacientů se v zápisech objevují opakovaně

### 1.3.3. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Výběr vhodných pacientů“

Evaluační dotazníky DV (13), PER (7), KO (7)

## 2. Spolupráce personálu s dobrovolníky při realizaci dobrovolnických aktivit

### 2.1. Pracovníci vybírají aktivity přínosné pro pacienty a uspokojivé pro dobrovolníky (adekvátní výběr aktivit)

#### 2.1.1. Počet návštěv, při kterých dobrovolníci na pracovišti realizovali dobrovolnické činnosti vybrané pracovníky

Zakázkové listy, Docházkové listy, Výkazy koordinátora

- 0 Evidence není systematicky vedena a/nebo činnosti v zakázkových listech definovány
- 1 V docházkových listech výrazně převažují jiné činnosti než ty, které jsou definované v zakázkových listech
- 2 V docházkových listech jsou stejnou měrou zastoupeny činnosti definované v zakázkových listech a jiné činnosti
- 3 V docházkových listech výrazně převažují činnosti definované v zakázkových listech

#### 2.1.2. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Úkoly zadávané dobrovolníkům zohledňují aktuální potřeby pacientů“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (5)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na potřeby pacientů výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na potřeby pacientů jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na potřeby pacientů výrazně převažují kladné odpovědi

#### 2.1.3. Hodnota otázky „Úkoly zadávané dobrovolníkům zohledňují pravidla programu“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (6)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na pravidla programu výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na pravidla programu jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení zadávaných úkolů s ohledem na pravidla programu výrazně převažují kladné odpovědi

#### 2.1.4. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Uspokojení dobrovolníků z přínosu pro pacienty/osobního úspěchu při realizaci zadávaných dobrovolnických aktivit“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (15)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení vlastního uspokojení dobrovolníků výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení vlastního uspokojení dobrovolníků jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení vlastního uspokojení dobrovolníků výrazně převažují kladné odpovědi

**2.1.5. Zpětné vazby vypovídající o tom, že personál při zadávání konkrétní činnosti dobrovolníkovi respektuje potřeby pacientů a pravidla programu**

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o neadekvátním zadávání činnosti
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o adekvátním i neadekvátním zadávání činnosti
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o adekvátním zadávání činnosti

**2.1.6. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Činnosti zadávané dobrovolníkům zohledňují aktuální potřeby pacientů“**

Evaluační dotazníky DV (14), PER (8), KO (8)

**2.1.7. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Činnosti zadávané dobrovolníkům zohledňují pravidla programu“**

Evaluační dotazníky DV (15), PER (9), KO (9)

**2.1.8. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Uspokojení DV z přínosu pro pacienty/osobního úspěchu při realizaci zadávaných dobrovolnických aktivit“**

Evaluační dotazníky DV (21), PER (16), KO (16), KOOR (15)

**2.2. Informace potřebné k aktuální činnosti jsou personálem dobrovolníkům předávány srozumitelně (srozumitelnost komunikačního procesu)**

**2.2.1. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Srozumitelné předávání informací potřebných k aktuální činnosti dobrovolníků“**

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (7)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení způsobu předávání potřebných informací výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení způsobu předávání potřebných informací jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení způsobu předávání potřebných informací výrazně převažují kladné odpovědi

**2.2.2. Zpětné vazby vypovídající o srozumitelném předávání informací potřebných k aktuální činnosti dobrovolníků**

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o neadekvátním předávání potřebných informací
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o adekvátním i neadekvátním předávání potřebných informací
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o adekvátním předávání potřebných informací



**2.2.3. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Srozumitelné předávání informací potřebných k aktuální činnosti dobrovolníků“**

Evaluační dotazníky DV (16), PER (10), KO (10)

**3. Specializované zaškolení dobrovolníků na specifických pracovištích (vyžadujících specifické dobrovolnické činnosti)**

**3.1. Rozsah specializovaných školení**

**3.1.1. Angažovanost zástupců specifických pracovišť ve specializované přípravě dobrovolníků**

Prezenční listiny ze specializovaných školení, Zakázkové listy

- |   |  |
|---|--|
| 0 | Specializovaná školení nejsou realizována na žádném specifickém pracovišti |
| 1 | Specializovaná školení jsou realizována na menšině specifických pracovišť  |
| 2 | Specializovaná školení jsou realizována na většině specifických pracovišť  |
| 3 | Specializovaná školení jsou realizována na všech specifických pracovištích |

**3.1.2. Kolik dobrovolníků z těch, kteří zahájili specifickou činnost, absolvovalo specializované školení má význam v longitudinálním sledování vývoje programu**

Prezenční listiny ze specializovaných školení, Registrační karty, Výkazy koordinátora

- |   |  |
|---|--|
| 0 | Podmínka absolvování specializovaného školení před zahájením specifické činnosti není závazně stanovena                  |
| 1 | Závazně stanovená podmínka nebývá respektována   |
| 2 | Závazně stanovená podmínka nebyla respektována ve výjimečných případech a dobrovolníci pak fungovali v podmíněném režimu |
| 3 | Všichni vybraní dobrovolníci absolvovali specializované školení před zahájením specifické činnosti                       |

**3.2. Specializovaná příprava poskytuje příležitosti ke získání vědomostí, dovedností a postojů potřebných pro bezpečný výkon specifických dobrovolnických činností nebo úkolů na specifickém pracovišti**

**3.2.1. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Kvalita obsahu specializovaného školení“**

Dotazníky pro hodnocení specializovaného školení (2-12)

- |   |  |
|---|--|
| 0 | Dotazníky pro hodnocení specializovaného školení nejsou používány                  |
| 1 | V hodnocení obsahu školení výrazně převažují záporné odpovědi                      |
| 2 | V hodnocení obsahu školení jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi |
| 3 | V hodnocení obsahu školení výrazně převažují kladné odpovědi                       |

### 3.2.2. Zpětné vazby vypovídající o kvalitě obsahu specializovaného školení

Zápisy ze supervizí dobrovolníků

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni kvality specializované přípravy
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké i nízké úrovni kvality specializované přípravy
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni kvality specializované přípravy

### 3.2.3. Zpětné vazby vypovídající o připravenosti dobrovolníků k vykonávání specifických činností

Zápisy ze supervizí dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni specifické připravenosti dobrovolníků
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké i nízké úrovni specifické připravenosti dobrovolníků
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni specifické připravenosti dobrovolníků

## IV. oblast – Realizační tým

### 1. Organizace a systém řízení programu

#### 1.1. Bezpečné nastavení organizace a systému řízení dobrovolnického programu

##### 1.1.1. Nemocnice přijímá zodpovědnost za realizaci dobrovolnického programu ve svém prostoru (Model řízení dobrovolnického programu)

Smlouva mezi nemocnicí a NNO

- |   |  |
|---|--|
| 0 | <i>Dobrovolnický program funguje neformálně a není dostatečně podchycen a zajištěn</i>                         |
| 1 | <i>Nemocnice přenechává většinu vlastní zodpovědnosti na externím partnerovi, který realizuje celý program</i> |
| 2 | <i>Nemocnice přenechává menšinu vlastní zodpovědnosti na externím partnerovi</i>                               |
| 3 | <i>Nemocnice realizuje celý program nebo má s externím partnerem nastaven vyvážený model spolupráce</i>        |

##### 1.1.2. Pozice dobrovolnického programu je definována v organizační struktuře nemocnice

Řízená dokumentace (směrnice o dobrovolnickém programu, provozní a domácí řády jednotlivých pracovišť)

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Pozice programu není definována v organizační struktuře nemocnice</i>  |
| 1 | <i>Pozice programu je definována pouze nezávazně, v řízené dokumentaci chybí</i>  |
| 2 | <i>Pozice programu je definována pouze ve směrnici, chybí aplikace v domácích řádech pracovišť, kam dobrovolníci docházejí</i>                |
| 3 | <i>Program má závazně vymezenou pozici v organizační struktuře nemocnice definovanou ve směrnici a aplikovanou v domácích řádech oddělení</i> |

##### 1.1.3. Organizační struktura dobrovolnického programu a systém jeho koordinace jsou funkční (Management nemocnice podporuje personálně bezpečnou koordinaci dobrovolnického programu)

Řízená dokumentace, Smlouva s NNO jako externím partnerem programu, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Realizační tým dobrovolnického programu není ustanoven</i>   |
| 1 | <i>Realizační tým programu je formálně ustanoven, ale jeho činnost se v praxi neprojevuje</i>                                     |
| 2 | <i>Realizační tým programu je ustanoven v plném zastoupení, ale v jeho praktické činnosti chybí aktivita zástupce managementu</i> |
| 3 | <i>Realizační tým programu je ustanoven v plném zastoupení a všichni členové aktivně plní svou roli</i>                           |

**1.1.4. Realizace dobrovolnického programu je nemocnicí materiálně zajištěna, (kancelář koordinátora, PC, pomůcky ....)**

Směrnice o dobrovolnickém programu

- 0 *V nemocnici není vymezeno zázemí pro realizaci programu a nemocnice se nepodílí na jeho finančním zajištění*
- 1 *V nemocnici je vymezeno zázemí pro realizaci programu a financování programu je plně závislé na prostředcích od externího partnera*
- 2 *Na financování programu se částečně podílí nemocnice a částečně externí partner*
- 3 *Nemocnice provozuje vlastní dobrovolnické centrum nebo financuje program tak, aby byl nezávislý na prostředcích od externího partnera*

**1.1.5. Personální zodpovědnost pracovišť přijímajících dobrovolníky**

Řízená dokumentace (směrnice o dobrovolnickém programu), Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Náplň práce kontaktní osoby, Zakázkové listy

- 0 *Na pracovištích přijímajících dobrovolníky nejsou určeny žádné kontaktní osoby zodpovědné za jejich fungování*
- 1 *Na pracovištích jsou určeny kontaktní osoby, jejichž činnost se v praxi projevuje na menšině pracovišť*
- 2 *Na pracovištích jsou určeny kontaktní osoby, jejichž činnost se v praxi projevuje na většině pracovišť*
- 3 *Činnost kontaktních osob všech pracovišť přijímajících dobrovolníky se projevuje v praxi*

**1.1.6. Jsou zavedena pašální preventivní opatření pro pohyb dobrovolníků po nemocnici:**

**NEZBYTNÁ:**

- písemný smluvní závazek mlčenlivosti
- pojištění DV
- písemná evidence docházky (docházkové listy)
- prokázání trestní bezúhonnosti

**DOPORUČENÁ:**

- písemné stanovení podmínek pro výkon specifických DV činností
- jednotná identifikace DV při vstupu na pracoviště a při činnosti
- ústní ohlášení příchodu a odchodu na pracoviště
- prokázání zdravotní způsobilosti DV
- zajištění úložného prostoru pro potřeby DV

Směrnice o dobrovolnickém programu, Zakázkové listy

- 0 *Preventivní opatření pro realizaci programu nejsou závazně stanovena*
- 1 *V závazně stanovených preventivních opatřeních chybí některé ze skupiny „nezbytná“*
- 2 *Jsou závazně stanovena všechna „nezbytná“ opatření a navíc některá ze skupiny „doporučená“*
- 3 *Jsou závazně stanovena všechna „nezbytná“ i „doporučená“ opatření*

**1.1.7. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Organizační a materiální zabezpečení programu“**

Evaluační dotazníky DV (31A,31B), PER (30A,30B), KO (30A,30B), KOOR (29A,29B)

## 1.2. Funkční vymezení pozic účastníků programu

### 1.2.1. Adekvátní rozsah úvazku koordinátora v poměru k objemu práce

Řízená dokumentace (personální struktura a pracovní pozice), Pracovní smlouva koordinátora, Náplň práce koordinátora

- 0 V programu není určena osoba koordinátora dobrovolníků
- 1 Role koordinátora dobrovolníků je přidružena nad rámec jiné pracovní pozice
- 2 Role koordinátora je určena jako samostatná pracovní pozice, ale její rozsah je vzhledem k objemu programu nedostatečný
- 3 Role koordinátora je určena jako samostatná pracovní pozice v rozsahu odpovídajícím objemu programu

### 1.2.2. Adekvátní rozdělení zodpovědností a pravomocí mezi členy realizačního týmu vzhledem k jejich reálné náplni práce

Řízená dokumentace (směrnice o dobrovolnickém programu, pracovní smlouvy a náplně práce, Smlouva mezi nemocnicí a spolupracující NNO

- 0 Pro pozice členů realizačního týmu nejsou vymezeny náplně práce, zodpovědnosti ani pravomoci
- 1 Přidělená zodpovědnost ani pravomoci neodpovídají náplni práce dané pozice
- 2 Přidělené zodpovědnosti jsou adekvátní náplni práce, ale pravomoci nejsou odpovídající pozici
- 3 Každý člen realizačního týmu má definovanou zodpovědnost adekvátní vzhledem k náplni práce a tomu odpovídající pravomoci

### 1.2.3. Zpětné vazby vypovídající o neadekvátním rozdělení zodpovědnosti a pravomocí mezi členy realizačního týmu vzhledem k jejich reálné náplni práce

Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Zpětné vazby vypovídající o neadekvátním rozdělení zodpovědnosti a pravomocí se objevují opakovaně
- 2 Zpětné vazby vypovídající o neadekvátním rozdělení zodpovědnosti a pravomocí se objevují ojediněle
- 3 Zpětné vazby vypovídající o neadekvátním rozdělení zodpovědnosti a pravomocí se neobjevují

## 1.3. Efektivní práce s evaluačními výstupy

### 1.3.1. Praktická aplikace evaluačních výstupů

Předchozí evaluační zprávy, Akční strategické plány rozvoje programu, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 V minulém období nebyl vypracován akční strategický plán rozvoje programu (netýká se programů po první evaluaci)
- 1 Byla realizována menšina praktických opatření uvedených v akčním plánu nebo se do realizace nezapojoval celý realizační tým
- 2 Byla realizována alespoň polovina praktických opatření uvedených v akčním plánu a do realizace se zapojil celý realizační tým
- 3 Praktická opatření uvedená v akčním plánu byla převážně realizována a do realizace se zapojil celý realizační tým

## 2. Komunikace a zacházení s informacemi

### 2.1. Funkční komunikační proces (přístupnost informací na všech úrovních a všem cílovým skupinám)

#### 2.1.1. Zpětné vazby vypovídající o otevřené a oboustranně průchodné komunikaci mezi všemi stranami zúčastněnými v programu (personál, dobrovolníci, realizační tým a externí spolupracovníci)

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o neprůchodné komunikaci
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o průchodné i neprůchodné komunikaci
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o průchodné komunikaci

#### 2.1.2. Vzájemná komunikace mezi stranami zúčastněnými v programu se týká:

- smysluplného začlenění dobrovolníků
  - prevence a nápravy problémů
  - podchycení potenciálu programu k rozvoji
- (tematická analýza zápisů)

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 Uvedená témata se objevují v menšině zápisů
- 2 Uvedená témata se objevují ve většině zápisů
- 3 Uvedená témata se objevují ve všech zápisech

#### 2.1.3. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Kvalita komunikace mezi zúčastněnými stranami“

Evaluační dotazníky DV (48A,48B,48C,48D,49A,49B,49C,49D), PER (32A,32B,33A,33B), KO (31A,31B,31C,31D,31E,32A,32B,32C,32D,32E), KOOR (30A,30B,30C,30D,30E,31A,31B,31C,31D,31E)

## 2.2. Funkční informační systém (přístupnost informací na všech úrovních a všem cílovým skupinám)

### 2.2.1. Rozsah využívání prostředků informování pacientů o možnosti využít služeb dobrovolníků

Směrnice o dobrovolnickém programu, Informace o programu v informačním systému zdravotnického zařízení (web, nástěnky, letáky), Informovaný souhlas pacienta (rodinného příslušníka) s účastí v dobrovolnickém programu

- 0 *Pacientům nejsou k dispozici žádné informace o fungování dobrovolnického programu v nemocnici*
- 1 *Pacientům jsou k dispozici pouze obecné informace o dobrovolnickém programu, informace si musí aktivně vyhledávat*
- 2 *Pacientům jsou k dispozici konkrétní a aktuální informace o dobrovolnickém programu na pracovištích*
- 3 *Pacientům jsou k dispozici konkrétní a aktuální informace o programu a do přenosu informací se aktivně zapojuje personál*

### 2.2.2. Rozsah využívání prostředků informování personálu o dobrovolnickém programu

Informace o programu v informačním systému zdravotnického zařízení - web, intranet, nástěnky, letáky, zpravodaj, Program provozních schůzí personálu

- 0 *Personálu nejsou k dispozici žádné informace o dobrovolnickém programu v nemocnici*
- 1 *Personálu jsou k dispozici pouze obecné informace o dobrovolnickém programu, informace si musí aktivně vyhledávat*
- 2 *Personálu jsou k dispozici konkrétní a aktuální informace o dobrovolnickém programu na pracovištích*
- 3 *Personálu jsou k dispozici konkrétní a aktuální informace o programu a do přenosu informací se aktivně zapojuje realizační tým*

### 2.2.3. Rozsah využívání prostředků informování veřejnosti o dobrovolnickém programu

Webový portál nemocnice, Oficiální tiskové zprávy o akcích a aktivitách v programu, Informace o programu v informačním systému zdravotnického zařízení - web, nástěnky, letáky, zpravodaj

- 0 *Nemocnice se aktivně nepodílí na zveřejňování informací o dobrovolnickém programu*
- 1 *K dispozici jsou pouze obecné informace o dobrovolnickém programu*
- 2 *K dispozici jsou konkrétní a aktualizované informace o dobrovolnickém programu v nemocnici*
- 3 *K dispozici jsou konkrétní a aktuální informace o dobrovolnickém programu a na jejich zveřejňování se podílí tiskové oddělení nemocnice*

### 2.2.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Dostupnost a srozumitelnost informací o programu“

Evaluační dotazníky DV (16,58A,58B,58C,59,60A,60B,60C,61,62A,62B,62C,62D,62E,62F), PER (10,33A,34B,35,36A,36B,36C,37,38A,38B,38C,38D,38E,38F), KO (10,33A,33B,33C,33D,33E,34,35A,35B,35C,36,37A,37B,37C,37D,37E,37F), KOOR (39A,39B,39C,39D,39E,40,41A,41B,41C,42,43A,43B,43C,43D,43E,43F)

## 2.3. Funkční evaluační systém

### 2.3.1. Rozsah využívání dostupných evaluačních nástrojů

Všechny doporučené evaluační nástroje, Evaluační zprávy

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Koordinátor shromažďuje nekompletní údaje, které nevyhodnocuje</i>   |
| 1 | <i>Koordinátor shromažďuje nekompletní údaje, které vyhodnocuje</i>   |
| 2 | <i>Koordinátor shromažďuje a vyhodnocuje údaje ze všech doporučených evaluačních nástrojů pro průběžnou evaluaci</i>              |
| 3 | <i>Koordinátor shromažďuje a vyhodnocuje údaje ze všech doporučených evaluačních nástrojů pro průběžnou i hloubkovou evaluaci</i> |

### 2.3.2. Praktická interpretace evaluačních výstupů ve vztahu k rozvoji programu

Předchozí evaluační zprávy, Akční strategické plány dalšího rozvoje programu

- |   |  |
|---|--|
| 0 | <i>Evaluační výstupy nejsou formulovány ani prakticky interpretovány</i>   |
| 1 | <i>Evaluační výstupy jsou formulovány, ale jejich interpretace nesměřuje k praktickým opatřením</i>  |
| 2 | <i>Evaluační výstupy jsou formulovány a jejich interpretace částečně směřuje k praktickým opatřením</i>  |
| 3 | <i>Evaluační výstupy jsou formulovány a prakticky interpretovány do akčního strategického plánu rozvoje programu, který zahrnuje všechny důležité oblasti programu</i> |

### 2.3.3. Sdělování závěrů formou zpětných vazeb účastníkům programu

Realizace informačně evaluačního semináře pro personál a dobrovolníky, Publikace evaluačních výstupů na webu, intranetu a v informačně propagačních materiálech

- |   |  |
|---|--|
| 0 | <i>Výsledky evaluace nebyly prezentovány ani publikovány</i>   |
| 1 | <i>Výsledky evaluace nebyly prezentovány všem skupinám respondentů</i>                                   |
| 2 | <i>Výsledky evaluace byly prezentovány všem skupinám respondentů, ale nebyly publikovány</i>             |
| 3 | <i>Výsledky evaluace byly prezentovány všem skupinám respondentů a publikovány dostupnými prostředky</i> |

## 3. Podpora dobrovolníků v jejich činnosti

### 3.1. Účinnost supervizní podpory dobrovolníků

#### 3.1.1. Systém supervizní podpory dobrovolníků je funkční (funkčnost není odvozena od celkového počtu účastníků na prezenčních listinách, ale od počtu konkrétních zúčastněných dobrovolníků)

Prezenční listiny ze supervizních setkání dobrovolníků, Výkazy koordinátora, Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků

- |   |   |
|---|---|
| 0 | <i>Supervizní systém není zaveden</i>   |
| 1 | <i>Méně než 50% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo alespoň jedné supervize za rok</i> |
| 2 | <i>50-75% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo alespoň jedné supervize za rok</i>       |
| 3 | <i>Více než 75% aktivních dobrovolníků se zúčastnilo alespoň jedné supervize za rok</i> |



### 3.1.2. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Supervizní podpora dobrovolníků“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (24,25)

- |   |
|---|
| <p>0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány</p> <p>1 V hodnocení supervizní podpory výrazně převažují záporné odpovědi</p> <p>2 V hodnocení supervizní podpory jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi</p> <p>3 V hodnocení supervizní podpory výrazně převažují kladné odpovědi</p> |
|---|

### 3.1.3. Zpětné vazby vypovídající o účinnosti supervizní podpory dobrovolníků

(účinnost supervizní podpory = sdílení zkušeností, emocí, a postojů s ostatními dobrovolníky, podpora od supervizora)

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků

- |   |
|---|
| <p>0 Zápisy nejsou systematicky vedeny</p> <p>1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké účinnosti supervizní podpory</p> <p>2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké i nízké účinnosti supervizní podpory</p> <p>3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké účinnosti supervizní podpory</p> |
|---|

### 3.1.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Supervizní podpora dobrovolníků“

Evaluační dotazníky DV (55,56,57), KOOR (37,38)

## 3.2. Dobrovolníci jsou oceňováni za jejich činnost

### 3.2.1. Nastavení systému oceňování dobrovolníkům

Výkazy koordinátora (individuální ocenění, písemné ocenění, skupinová akce, veřejné ocenění)

- |   |
|---|
| <p>0 Systém oceňování dobrovolníků není zaveden</p> <p>1 Ocenění je dobrovolníkům vyjadřováno pouze individuálně koordinátorem</p> <p>2 Oceňování dobrovolníků zahrnuje i skupinové akce realizované koordinátorem</p> <p>3 Oceňování dobrovolníků je pravidelné, zahrnuje i veřejné akce s účastí zástupce managementu nemocnice</p> |
|---|

### 3.2.2. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Oceňování dobrovolníků“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (18,19,20,27,29,30,32,34,35,37,39,40)

- |   |
|---|
| <p>0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány</p> <p>1 V hodnocení oceňování dobrovolníků výrazně převažují záporné odpovědi</p> <p>2 V hodnocení oceňování dobrovolníků jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi</p> <p>3 V hodnocení oceňování dobrovolníků výrazně převažují kladné odpovědi</p> |
|---|

### 3.2.3. Zpětné vazby vypovídající o tom, že dobrovolníkům je vyjadřováno ocenění za jejich činnost

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni oceňování dobrovolníků
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o nízké i vysoké úrovni oceňování dobrovolníků
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni oceňování dobrovolníků

### 3.2.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Oceňování dobrovolníků“

Evaluační dotazníky DV (8B,28C,28D,33,36,37,38,41,42,43,46,47), PER (22B,22C,25,28,29), KO (22B,22C,22D,22E,25,28,29), KOOR (21A,21B,21C,24,27,28)

## 3.3. Dobrovolníkům je poskytována pomoc při řešení problémů souvisejících s jejich dobrovolnickou činností

### 3.3.1. V případě potřeby jsou dobrovolníkům umožněny individuální konzultace s koordinátorem a kontaktními osobami

Registrační karty, Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami

- 0 Individuální podpora ze strany koordinátora a kontaktních osob není v programu zavedena
- 1 Koordinátor a kontaktní osoby řeší s dobrovolníky individuálně pouze akutní problémy a/nebo až po opakované intervenci
- 2 Koordinátor a kontaktní osoby řeší s dobrovolníky individuálně reálné problémy již v počátcích vzniku
- 3 Koordinátor i kontaktní osoby věnují dobrovolníkům čas na individuální řešení i potenciálních problémů

### 3.3.2. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Pomoc při řešení problémů“

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (26,31,36)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení pomoci při řešení problémů výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení pomoci při řešení problémů jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení pomoci při řešení problémů výrazně převažují kladné odpovědi

**3.3.3. Zpětné vazby vypovídající o tom, že dobrovolníkům je poskytována pomoc při řešení problémů souvisejících s jejich dobrovolnickou činností**

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni poskytování pomoci
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o nízké i vysoké úrovni poskytování pomoci
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni poskytování pomoci

**3.3.4. Souhrnná hodnota odpovědí na trs otázek „Pomoc dobrovolníkům při řešení problémů“**

Evaluační dotazníky DV (29,30A,30B,30C,30D,30E,30F,35,40,45), PER (23), KO (23), KOOR (22,26)

**3.4. Dobrovolníkům je poskytována podpora v rozvoji potenciálu a iniciativy**

**3.4.1. Výskyt nových typů dobrovolnických činností**

Výkazy koordinátora, Výroční a evaluační zprávy

- 0 Evidence není systematicky vedena
- 1 Od posledního sledovaného období ze struktury činností vymizela činnost, po které zůstává poptávka
- 2 Od posledního sledovaného období zůstala struktura činností stejná
- 3 Od posledního sledovaného období se ve struktuře dobrovolnických činností objevily nové činnosti

**3.4.2. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Podpora rozvoje potenciálu dobrovolníků a jejich činnosti“**

Dotazníky pro odcházející dobrovolníky (2,3,21,22,23,27,28,32,33,37,38)

- 0 Dotazníky pro odcházející dobrovolníky nejsou používány
- 1 V hodnocení podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků výrazně převažují záporné odpovědi
- 2 V hodnocení podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků jsou stejnou měrou zastoupeny kladné i záporné odpovědi
- 3 V hodnocení podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků výrazně převažují kladné odpovědi

**3.4.3. Zpětné vazby vypovídající o tom, že dobrovolníkům je poskytována podpora v rozvoji potenciálu a iniciativy**

Zápisy ze supervizních setkání dobrovolníků, Zápisy ze setkání koordinátora s kontaktními osobami, Zápisy ze setkání realizačního týmu

- 0 Zápisy nejsou systematicky vedeny
- 1 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o nízké úrovni podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků
- 2 V zápisech jsou stejnou měrou zastoupeny opakované zpětné vazby vypovídající o nízké i vysoké úrovni podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků
- 3 V zápisech výrazně převažují opakované zpětné vazby vypovídající o vysoké úrovni podpory rozvoje potenciálu dobrovolníků

**3.4.4. Souhrnná hodnota odpovědí na otázku „Podpora rozvoje potenciálu dobrovolníků a jejich činnosti“**

Evaluační dotazníky DV (33,34,36,38,39,41,43,44,46,50,51,53,54,63,64), PER (25,26,28,39,40), KO (25,26,28,38,39), KOOR (24,25,27,32,34,36,44,45)