

**VZORY SMLUV
A DOPORUČENÝCH FORMÁLNÍCH NÁLEŽITOSTÍ**

Výstup z projektu kvality zdravotních služeb a bezpečnosti pacientů 2008

Obsah

SMLOUVA O SPOLUPRÁCI.....	4
DOHODA O DOBROVOLNICKÉ ČINNOSTI V RÁMCI PROGRAMU DOBROVOLNÍCI V NEMOCNICÍCH	10
MLČENLIVOST	16
KODEX DOBROVOLNÍKA	18
INFORMACE PRO DOBROVOLNÍKY VE ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍCH DOBROVOLNICKÝCH PROGRAMECH	21
SMĚRNICE Č. ... /200... O ORGANIZACI DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU V NEMOCNICI.....	25
INFORMOVANÝ SOUHLAS RODINNÉHO PŘÍSLUŠNÍKA NEBO ZÁKONNÉHO ZÁSTUPCE S ÚČASTÍ PACIENTA V DOBROVOLNICKÝCH PROGRAMECH	32
SOUHLAS S ÚČASTÍ NA CANISTERAPII	34
NÁPLŇ PRÁCE KOORDINÁTORA DOBROVOLNÍKŮ.....	37
NÁPLŇ PRÁCE KOORDINÁTORA DOBROVOLNICKÉHO PROGRAMU V NEMOCNICI	39
NÁPLŇ PRÁCE KONTAKTNÍ OSOBY V DOBROVOLNICKÉM PROGRAMU	41
PODROBNÁ REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA PRO KOORDINÁTORA	43
REGISTRAČNÍ KARTA DOBROVOLNÍKA PRO ODDĚLENÍ	43
VHODNÉ ČINNOSTI PRO DOBROVOLNÍKY (ZAKÁZKOVÝ LIST)	43

SMLOUVA O SPOLUPRÁCI

(Texty psané kurzivou nabízí alternativy)

Název nemocnice nebo jiného zdravotnického zařízení jako organizace přijímající dobrovolníky

se sídlem:

IČO:

bankovní spojení:

č.ú.:

zastoupená statutárním zástupcem:

(dále jen „**nemocnice**“)

a

Název nestátní neziskové organizace nebo dobrovolnického centra jako vysílající organizace a zajišťující management dobrovolnictví

Adresa:

IČO:

bankovní spojení:

č.ú.:

zastoupená statutárním zástupcem:

zapsaná v rejstříku o.p.s.:

zaregistrovaná u MK ČR:

zaregistrovaná u MV ČR:

(dále jen „**NNO**“)

uzavírají tímto (na základě zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb.) ve smyslu ustanovení § 51 občanského zákoníku č. 40/1964 Sb. níže uvedenou smlouvu o spolupráci při realizaci programu „**Dobrovolníci v nemocnici**“ (dále jen **program**):

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je stanovení práv a povinností smluvních stran při zajišťování realizace **programu v nemocnici**.

Dobrovolníkem je pro účely této smlouvy fyzická osoba, která ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnosti uvedené v této smlouvě ve prospěch pacientů **nemocnice**.

II.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je pomocí realizace **programu** podílet se na komplexní léčbě pacientů v **nemocnici** zlepšováním psychosociálních podmínek tak, aby byl vytvořen fungující systém dobrovolnické pomoci, který nenaruší léčebný režim a provoz v **nemocnici** a vhodně doplní práci odborného personálu.

Program bude realizován na

- vybraných odděleních **nemocnice**
- na klinice
- na těchto odděleních

Program bude dopracován a průběžně doplňován společně smluvními stranami podle aktuálních potřeb **nemocnice** a možností **NNO**. (Při rozšíření programu na další oddělení **nemocnice** bude tato smlouva doplněna formou číslovaných dodatků.)

Hlavní náplň činnosti dobrovolníků (resp. obsah **programu**) v době podpisu této smlouvy tvoří přílohu č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

III.

Závazky NNO

NNO se zavazuje metodicky vést **program**:

1. v souladu s akreditací vysílající organizace dle zákona o dobrovolnické službě u MV ČR. Akreditace MV ČR je jako příloha č. 2 nedílnou součástí této smlouvy.
2. zajistit prostřednictvím osoby pověřené funkcí koordinátora dobrovolníků všechny činnosti vyplývající z akreditace MV ČR, přičemž písemná dohoda pověření koordinátora/ky dobrovolníků uzavřená mezi **NNO** a koordinátorem/kou je jako příloha č. 3 nedílnou součástí této smlouvy.
3. zajistit a ve spolupráci s **nemocnicí** vybrat:
 - *supervizora, resp. supervizory dobrovolníků,*
 - *supervizora programu,*
 - *externího konzultanta programu.*
4. podílet se na zajištění finančních nákladů nutných pro optimální realizaci programu podle předem dohodnutého modelu spolupráce, který je jako příloha č. 4 nedílnou součástí této smlouvy.
5. poskytovat každoročně k datu řediteli **nemocnice** zprávu o realizaci programu.
6. poučít:
 - *ústně,*
 - *písemně*

každého dobrovolníka o možnosti uložit cenné věci vnesené do objektu **nemocnice** na místo určené personálem konkrétního oddělení (a o skutečnosti, že za škodu způsobenou na cenných věcech, které nebudou uloženy na takto určeném místě, **nemocnice** neodpovídá).

IV.

Závazky nemocnice

Nemocnice se zavazuje:

1. vytvořit vhodné podmínky pro činnost dobrovolníků na vybraných pracovištích,
2. vytvořit vhodné prostorové a personální podmínky pro organizační zázemí dobrovolnického programu v **nemocnici** podle modelu spolupráce uvedeného v příloze č. 4, která je nedílnou součástí této smlouvy,
3. podílet se ve spolupráci s **NNO** na výběru:
 - *supervizora, resp. supervizorů dobrovolníků,*
 - *supervizora programu,*
 - *externího konzultanta programu.*
4. průběžně informovat zaměstnance **nemocnice** o cílech a průběhu dobrovolnického programu,
5. základní zásady programu zapracovat do souvisejících interních provozních materiálů nemocnice

6. zajistit pravidelnou účast jednoho zaměstnance angažovaného v dobrovolnickém programu na úvodním školení dobrovolníků organizovaném **NNO** a využívat možnosti účasti na supervizních setkáních podle potřeb programu,
7. prezentovat dobrovolnický program odborné i laické veřejnosti a při prezentování organizace veřejnosti uvádět **NNO** jako spolupracující organizaci,
8. neprodleně informovat **NNO** o rizicích, která vzniknou během výkonu dobrovolnické služby a mohou ohrozit život nebo zdraví dobrovolníka, a zároveň se zavazuje vyvinout úsilí k vyloučení nebo omezení těchto rizik.
9. Poskytnout dobrovolníkům možnost uložit cenné věci na místo určené personálem konkrétního oddělení. Za škodu způsobenou na věcech, které nebyly uloženy na takto určeném místě nemocnice neodpovídá.

V.

Pověřené kontaktní osoby

1. Pověřenou kontaktní osobou pro potřeby vyplývající z této smlouvy je za **nemocnici** interní garant programu pověřený zaměstnavatelem.
2. Pověřenou kontaktní osobou pro potřeby vyplývající z této smlouvy je za **NNO** koordinátor pověřený realizací programu.

VI.

Doba platnosti a způsob ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi. Výpovědní lhůta činí 14 dní a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi. V případě, že druhá smluvní strana výpověď nepřevzme či doručení výpovědi jinak zmaří, má se za to, že doručeno bylo třetím dnem po odevzdání výpovědi k doručení na poště v podobě doporučeného dopisu, a to na poslední známou adresu druhé strany této smlouvy.
2. Smluvní partneri mohou od této smlouvy jednostranně odstoupit v případě, že jeden z nich nesplní kterýkoliv závazek uvedený v čl. III odst. 1 nebo v čl. IV odst. 1 této smlouvy.

VII.

Ostatní ujednání

1. Právní poměry touto smlouvou blíže neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva výtisky.

V dne

V dne

.....

Za NNO

.....

Za nemocnici

Dohoda o dobrovolnické činnosti v rámci programu Dobrovolníci v nemocnicích

Název nemocnice nebo jiného zdravotnického zařízení jako organizace přijímající dobrovolníky

nebo

nestátní neziskové organizace vysílající dobrovolníky do nemocnice

se sídlem:

IČO:

bankovní spojení:

č.ú.:

zastoupená statutárním zástupcem:

(dále jen „nemocnice“ nebo “NNO”)

a

Jméno a příjmení: Rodné číslo:

Adresa bydliště a telefon:

Kontaktní adresa a telefon:

(dále jen „dobrovolník“)

čl. I

Vymezení dobrovolnického programu v nemocnici

- 1) Cílem programu a posláním dobrovolníka v nemocnici je podílet se na komplexní léčbě pacientů zlepšováním psychosociálních podmínek tak, aby nebyl narušen léčebný režim a provoz nemocnice a dobrovolnická činnost vhodně doplnila práci zdravotnického personálu. Dobrovolníci mohou prostřednictvím různých typů aktivit ulehčit pacientům jejich pobyt v nemocnici.
- 2) Dobrovolnický program v nemocnici je realizován dle metodiky programu doporučené ve Věstníku Ministerstva zdravotnictví ČR č.....
- 3) Dobrovolnický program je akreditován u Ministerstva vnitra ČR (*platí pouze pro případ, že se na organizaci dobrovolnického programu podílí nestátní nezisková organizace*).

čl. II

Organizace uzavírající smlouvu s dobrovolníkem se zavazuje

- 1) zajišťovat dobrovolníkovi optimální podmínky pro jeho činnost.
- 2) seznámit dobrovolníka s právy a povinnostmi, které z výkonu dobrovolnické služby, vyplývají, včetně seznámení dobrovolníka s možnými riziky spojenými s jeho činností, zejména s ohledem na prostředí zdravotnického zařízení.
- 3) zprostředkovat dobrovolníkovi kontakt s příslušným pracovištěm a jeho kontaktní osobou.
- 4) zajistit dobrovolníkovi potřebný výcvik, pravidelné supervize a možnost individuálních konzultací.

- 5) zajistit dobrovolníkovi dostatečné označení (jmenovka a pracovní ochranný oděv).
- 6) poskytnout dobrovolníkovi potřebné pomůcky a vybavení nutné k výkonu jeho dobrovolnické činnosti.
- 7) zajistit dobrovolníkovi přiměřenou ochranu osobních dat, nutných pro odpovídající výkon jeho dobrovolnické služby v nemocnici.

čl. III

Ustanovení týkající se dobrovolníka

- 1) Dobrovolník se zavazuje absolvovat úvodní školení a další vzdělávací aktivity pro dobrovolníky v rozsahu stanoveném pro konkrétní typ dobrovolnické činnosti a poté se zapojit do dobrovolné činnosti v dohodnutém rozsahu.....
- 2) Každou změnu typu nebo náplně činnosti je dobrovolník povinen předem konzultovat s koordinátorem dobrovolníků v nemocnici.
- 3) Dobrovolník je povinen účastnit se supervizních nebo jiných evaluačních setkání v dohodnutém rozsahu a formě.
- 4) Dobrovolník je povinen se ze supervizního nebo evaluačního setkání omluvit, pokud se na něj nemůže dostavit. Zároveň je povinen sjednat si prostřednictvím koordinátora náhradní individuální termín supervizního setkání.
- 5) Dobrovolník bere na vědomí zásady mlčenlivosti, které jsou nedílnou součástí této smlouvy jako příloha č. 1.
- 6) Dobrovolník byl poučen o svých právech a povinnostech v rámci výkonu dobrovolné činnosti, což stvrzuje svým podpisem Mlčenlivosti a Kodexu dobrovolníka.
- 7) Dobrovolník se zavazuje používat při výkonu dobrovolnické činnosti označení určené dobrovolníkům (tj. jmenovka s fotografií a jednotné oblečení).
- 8) Dobrovolník je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu na majetku a na zdraví pacienta způsobenou v souvislosti s výkonem pravidelné dobrovolnické činnosti. Dále je pojištěn pro případ škody na zdraví, kterou utrpěl v souvislosti s výkonem této dlouhodobé dobrovolnické činnosti.
- 9) Dobrovolník souhlasí s tím, že jím poskytnuté osobní údaje budou použity pouze pro vnitřní potřebu programu, zejména k evidenčním a statistickým účelům, pro sjednání pojištění dobrovolníka a k informování pracoviště, které si dobrovolník zvolí pro svou činnost.
- 10) Dobrovolník bere na vědomí, že dobrovolnou činnost vykonává bez nároku na finanční odměnu a že v průběhu dobrovolné činnosti nemá nárok na ubytování a stravování.
- 11) Dobrovolník má nárok na úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s výkonem jeho dobrovolné činnosti pouze tehdy, pokud jejich vynaložení předem oznámí a pokud jejich úhradu odsouhlasí koordinátor.
- 12) Dobrovolník bere na vědomí, že veškeré aktivity na území nemocnice pro jiné subjekty a vysílající NNO (např. komerční subjekty, neziskové organizace, náboženská společenství, školní aktivity) vykonává pouze s vědomím a souhlasem koordinátora dobrovolníků.
- 13) Dobrovolník má možnost uložit cenné věci vnesené do objektu nemocnice na místo určené personálem konkrétního oddělení. Za škodu způsobenou na cenných věcech, které nebyly uloženy na takto určeném místě, nemocnice neodpovídá.
- 14) Dobrovolník se zavazuje neprodleně oznámit změnu svých kontaktních adres a telefonů.
- 15) Dobrovolník bere na vědomí, že předčasné ukončení dobrovolné činnosti z jiných než zřetele hodných důvodů, může být důvodem vrácení poměrné části vynaložených nákladů na jeho přípravu.

- 16) Organizace uzavírající s dobrovolníkem tuto dohodu zastoupená pověřeným koordinátorem si vyhrazuje možnost ukončit spolupráci s dobrovolníkem v případě, že nesplnil některou z výše uvedených povinností.
- 17) Dobrovolník se zavazuje plně respektovat pokyny zaměstnanců nemocnice.

čl. IV

Závěrečná ustanovení:

Tato dohoda je vyhotovována ve dvou exemplářích, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

Dohoda se uzavírá na dobu určitou do, s možností prodloužení po vzájemné dohodě.

Platnost dohody zaniká buď uplynutím doby, dále dohodou nebo výpovědí jedné ze smluvních stran. Výpovědní doba je 14 dní. Výpověď a dohoda může být písemná nebo ústní.

V dne

.....

podpis koordinátora

.....

podpis dobrovolníka

Příloha 1: Mlčenlivost

Příloha 2: Kodex dobrovolníka

MLČENLIVOST

v rámci programu

„Dobrovolníci v nemocnicích“ (dále jen „program“)

Dobrovolník

rodné číslo

Se zavazuje:

1. Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své dobrovolnické činnosti do styku. Jde především o tyto informace:
 - všechny informace týkající se klientů (jejich osobních údajů, zdravotního stavu, majetkových poměrů apod.),
 - informace získané ze supervizních a evaluačních setkání, především skutečnosti týkající se druhých dobrovolníků,
 - informace týkající se svěřených dokumentů a právních dokumentů,
 - informace o účasti dalších dobrovolníků,
 - informace o spolupracujících organizacích apod.
2. Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o „**programu**“ bez dohody s koordinátorem, s výjimkou obecných informací o jeho cílech. V případě zájmu médií odkázat na koordinátora.
3. Neposkytovat sdělovacím prostředkům žádné informace o organizaci, ve které bude vykonávat dobrovolnou činnost bez dohody s kontaktní osobou v této organizaci, s výjimkou obecných informací o cílech organizace. V případě zájmu médií odkázat na pověřenou osobu organizace.
4. Chránit veškerou dokumentaci před zneužitím.

Dobrovolník bere na vědomí:

1. Že je touto mlčenlivostí vázán vůči všem dalším organizacím a osobám. Výjimku tvoří situace, kdy je každému občanu uložena ze zákona oznamovací povinnost. V takovém případě je doporučena konzultace s koordinátorem.
2. Že mlčenlivost nezaniká ukončením účasti dobrovolníka v „**programu**“, ani ukončením „**programu**“.
3. Že pouze koordinátor či supervizor může rozhodnout o tom, která z informací může být uvolněna a komu poskytnuta, přičemž při použití informací je třeba dbát zvýšené ochrany klientů – používat pouze statistické údaje, bez osobních dat, změna pohlaví atd.
4. Že porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení účasti dobrovolníka v „**programu**“.

V dne

Podpis

Kodex dobrovolníka

Cílem dobrovolnického programu a posláním dobrovolníka v nemocnici je podílet se na komplexní léčbě pacientů zlepšováním psychosociálních podmínek, přičemž dobrovolník věnuje nezištně část svého volného času ve prospěch druhých.

Dobrovolník se zavazuje:

- 1) Dobrovolník v žádném případě nezastupuje zdravotnický personál. Nemá přístup ke zdravotním záznamům klienta, nemá právo podávat informace ohledně zdravotního stavu klienta, nemanipuluje s léky, se zdravotnickým materiálem.
- 2) Dobrovolník se zavazuje respektovat při plánování konkrétní činnosti zdravotní a psychický stav klienta a pacienta, jehož zájem stojí vždy na prvním místě.
- 3) Dobrovolník se zavazuje dodržovat zásady mlčenlivosti a všechny pravidla směřující k zajištění bezpečnosti pacienta a zajištění bezpečnosti jeho práce na jednotlivých pracovištích.
- 4) Dobrovolník se zavazuje k účasti na pravidelných supervizních setkáních a udržování úzké spolupráce s kontaktní osobou na daném místě výkonu dobrovolnické služby a s koordinátorem dobrovolníků.
- 5) Dobrovolník svým podpisem stvrzuje, že netrpí žádnou přenosnou chorobou a že jeho zdravotní stav není v rozporu s vykonáváním dobrovolnické služby ve zdravotnickém zařízení, není proti němu vedeno trestní řízení.
- 6) Dobrovolník si je vědom, že porušení některého z bodů této dohody může být důvodem k jeho uvolnění z programu.

!! V případě dobrovolnictví v Dětských centrech platí navíc:

- 7) Dobrovolník svým podpisem stvrzuje, že neužívá žádné návykové látky a není v péči protialkoholní ambulance ani v péči psychiatra a není zařazen/a v evidenci žadatelů o náhradní rodinnou péči.

Dobrovolník má právo:

- 1) Být řádně vyškolen a vybrán pro činnost, při níž by nejlépe mohl uplatnit své znalosti a zkušenosti ve prospěch klienta a v níž by našel sám dostatečné uspokojení.
- 2) Na speciální vyškolení s ohledem na místo, na němž bude působit.
- 3) Obracet se kdykoli s dotazy a problémy na kontaktní osobu a na koordinátora dobrovolníků.
- 4) Požádat koordinátora dobrovolníků o změnu místa činnosti, pokud mu nebude v odůvodněných případech vyhověno.

V dne

Podpis

Informace pro dobrovolníky ve zdravotně sociálních dobrovolnických programech

Dobrovolnický program ve zdravotnických zařízeních patří k těm programům, ve kterých se dobrovolníci – laici pohybují ve specifickém prostředí nemocnic a pomáhají na odděleních, kde jsou často hospitalizováni lidé těžce nebo dlouhodobě nemocní. Zdravotnické zařízení je navíc charakteristické tím, že má pevně danou organizační a provozní strukturu a na léčbě se podílí tým odborníků z různých profesí. Pro komplexní a kvalitní péči o pacienty je potřeba, aby i dobrovolníci jako „další součást tohoto systému“ si byli dobře vědomi své role, svých předností, možností i nutných omezení a spolupracovali s personálem.

K dobrému a bezpečnému zvládnutí dobrovolnické role v tomto náročném prostředí by měly přispět i následující pravidla a doporučení:

A) Základní role dobrovolníka ve zdravotnickém zařízení:

- Dobrovolník nenahrazuje práci odborného personálu, ale vhodně doplňuje jeho práci tam, kde je to možné.
- Dobrovolník není „pracovníkem v pomáhající profesi“ - není v roli zdravotníka (lékaře nebo zdravotní sestry), ani psychoterapeuta, sociální pracovníce, fyzioterapeuta nebo rehabilitačního pracovníka i kdyby měl v těchto oborech platné vzdělání, znalosti nebo dovednosti.
- Hlavní privilegium role dobrovolníka je v nabídce a v poskytnutí lidského kontaktu a podpory člověku, který je v dané chvíli nemocný nebo jinak handicapovaný.
- Dobrovolník vykonává pouze takové činnosti, které jsou předem společně domluvené s koordinátorkou dobrovolníků a personálem.
- Pokud dobrovolník zvládne svou činnost v duchu „Tří principů bezpečné dobrovolnické činnosti“ (viz dále), je dobrý předpoklad, že bude pacientovi podporou a může posílit nebo probudit jeho vlastní motivaci k léčbě a uzdravení, aniž by to dobrovolníkovi samotnému ubíralo síl.

B) Tři principy bezpečné dobrovolnické činnosti:

Pro dobré zvládnutí dobrovolnické činnosti je pro dobrovolníka důležité, aby zaujal ke své činnosti a k pacientovi takový postoj, který bude i pro něj samotného co nejvíce bezpečný a nebude se zbytečně vystavovat psychickému a emočnímu stresu.

Následující tři principy vystihují takovou pozici dobrovolníka, ve které je dobrovolník pro pacienta maximálně užitečný a důležitý a které zároveň umožňují, aby se dobrovolník nevyčerpal a nevydal neefektivně ze všech svých sil:

1. Orientace na to co je ZDRAVÉ, co pacient může, ne na diagnosu a nemoc

- Dobrovolník je jedním z mála osob v prostředí nemocnice, která se nemusí zabývat nemocí jako personál a není na pacienta vázán tak silně emočně jako jeho rodina nebo přátelé.
- Dobrovolník se proto může soustředit výhradně na to, co pacient může dělat i v nemoci, nepotřebuje k tomu nutně znát pacientovu diagnosu, potřebuje pouze informaci o možných omezeních pohybu, stravy atd. V tomto směru je důležitá spolupráce dobrovolníka s personálem.

2. Orientace na PŘÍTOMNÝ OKAMŽIK, ne na minulost ani budoucnost pacienta

- Dobrovolník může pacientovi nejvíce dát tím, že se mu bude maximálně věnovat ve chvíli, kdy je s ním. I když se při své činnosti může dozvědět mnoho z pacientova životního příběhu (z pacientovy minulosti nebo případné obavy z budoucnosti) a může být do něho samotným pacientem i vtahován, je důležité si uvědomit, že:
 - dobrovolník není zodpovědný za uzdravení a život pacienta,
 - dobrovolník nemůže sám změnit pacientovu minulost nebo budoucnost.
- Dobrovolník může ovlivnit pouze to, co nabízí ze sebe a nechat na pacientovi, co z dobrovolnickovy pomoci využije ať už v přítomném okamžiku nebo pro budoucnost.

3. Orientace na ČINNOST, ne na výsledek svého působení

- Pro dobrovolníka může být silným pokušením se zafixovat na představu, že „po mé návštěvě se pacientův zdravotní stav určitělepší“. Tato „pastička“ pak může dobrovolníkovi přinést zklamání, když se situace nevyvíjí tak, jak „si naplánoval“.
- Je dobré si pamatovat, že o zlepšení pacientova stavu a o jeho vyléčení se stará celý tým lidí a dobrovolníkovo „lidské působení“ má zcela určitě na pacienta pozitivní vliv, i když se to nemusí bezprostředně projevit nebo se to dobrovolník nemusí zpětně dozvědět.

C) Motivace dobrovolníka k činnosti ve zdravotnickém zařízení:

Vhodné:

- Ideální dobrovolník má naplněny své základní životní potřeby a nabízí část svého času, energie a dovedností tam, kde je potřeba.
- Potřeba pacienta (klienta) je prvořadá, dobrovolník má zájem o efektivní pomoc a ne o „zajímavý příběh“.

Nevhodné:

- Když je potřeba dobrovolníka pomáhat větší, než jsou skutečné potřeby klienta nebo pacienta, je dobrovolník náchylný k překračování bezpečných hranic své role. Upřednostněním svých vlastních potřeb si může sám způsobovat nesoulad ve vztahu s klientem a je více závislý na vnějším potvrzování výsledku své činnosti.
- Když dobrovolníkův zájem „profesionálně“ vstupovat do příběhu a potíží pacienta převládá nad „pouze“ lidským dobrovolnickým kontaktem, v podstatě „klame“ pacienta nebo klienta, protože jako dobrovolník nemůže pacientovi skutečně naplnit a splnit profesionální službu, na kterou má právo jen odborník v odpovídající profesi.

Směrnice č. ... /200...

O organizaci dobrovolnického programu v nemocnici

I.

Účel směrnice

Účelem směrnice je vymezení základních pojmů a organizačních struktur dobrovolnického programu (dále jen „program“) realizovaného na území nemocnice.

II.

Cíl a organizační uspořádání programu

- 1) Cílem programu je podílet se na komplexní léčbě pacientů zlepšováním psychosociálních podmínek tak, aby byl vytvořen fungující systém dobrovolnické pomoci, který nenaruší léčebný režim a provoz nemocnice a vhodně doplní práci zdravotnického personálu.
- 2) Nemocnice spolupracuje na realizaci dobrovolnického programu s nestátní neziskovou organizací. Tato spolupráce je upravena smlouvou (uložena na právním oddělení nemocnice a v dobrovolnickém centru). Nestátní nezisková organizace má program Dobrovolníci v nemocnicích akreditovaný u Ministerstva vnitra ČR dle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě. (pouze tam, kde existuje partnerská spolupráce mezi NNO a nemocnicí)
- 3) Za realizaci programu v nemocnici je odpovědný úsek náměstka pro ošetrovatelskou péči, v jehož působnosti pracuje koordinátor dobrovolníků. Koordinátor dobrovolníků je odpovědný za přímé řízení dobrovolníků, za jejich nábor, výběr, proškolení a supervizi, a další úkoly specifikované v jeho náplni práce. Za celkovou koncepci programu a její soulad s cíli komplexní léčebné péče odpovídá interní garant programu, tj. náměstek pro ošetrovatelskou péči.
- 4) Dobrovolnický program v nemocnici je realizován dle metodiky programu doporučené ve Věstníku Ministerstva zdravotnictví ČR č.....

III.

Dobrovolníci, jejich formální zajištění a činnosti

- 1) Dobrovolníkem je fyzická osoba, která ze své vůle, ve svém volném čase a bez nároku na finanční odměnu vykonává činnosti uvedené v příloze č. 1 této směrnice ve prospěch pacientů nemocnice.
- 2) Dobrovolník nezastupuje práci zdravotnického personálu, nemá přístup k dokumentaci pacientů, lékům, zdravotnickému materiálu ani přístrojovému vybavení.
- 3) Dobrovolníci v nemocnici vykonávají:
 - a) pravidelnou činnost, tj. dochází na stabilní pracoviště průměrně na 2 – 3 hodiny v týdnu. Pravidelná činnost dobrovolníků je orientována zejména na vyplnění volného času dlouhodobě hospitalizovaných dětských i dospělých pacientů formou pravidelných zájmových kroužků pro skupinu (možno vypsát konkrétní aktivity.....), individuální kontakty s jednotlivými pacienty jako průvodci nebo společníci, pomoc při tvorbě a realizaci tematických a motivačních programů pro pacienty
 - b) jednorázovou činnost, tj. organizační výpomoc a doprovod pacientů na různé akce především kulturního charakteru (koncerty, divadelní představení, motivační a vzdělávací programy pořádané v areálu nemocnice)
- 4) Program je realizován na pracovištích v dětské a dospělé části nemocnice, jejichž aktuální seznam je k dispozici u koordinátora dobrovolníků v dobrovolnickém centru.

- 5) Podmínkou pro zařazení dobrovolníka do programu na vykonávání pravidelné činnosti je:
 - a) dosažení plnoletosti (u dobrovolníků mezi 15-18 lety je požadován souhlas zákonného zástupce)
 - b) dodání výpisu z rejstříku trestů
 - c) absolvování úvodního pohovoru s koordinátorem dobrovolníků
 - d) absolvování vstupního celodenního školení pro nové dobrovolníky
 - e) absolvování školení BOZP
 - f) uzavření dohody o spolupráci a souhlas s podmínkami realizace programu
 - g)a další dle požadavků konkrétní nemocnice
- 6) S každým dobrovolníkem vybraným k účasti v programu uzavírá organizace (*bud' přímo nemocnice nebo spolupracující NNO*) **smlouvu vymezující práva a povinnosti dobrovolníka** (příloha 1), jejíž součástí je **kodex dobrovolníka** (příloha 2) a **závazek mlčenlivosti** (příloha 3) vztahující se na všechny údaje a informace, které se dozví v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti. Tyto materiály společně s **registrační kartou dobrovolníka** (příloha 4) jsou uloženy v kanceláři dobrovolnického centra maximálně 5 let po roce, v němž dobrovolník ukončil spolupráci s *nemocnicí*, pokud dobrovolník sám nepožádá o neprodlené vymazání z evidence. Po této době jsou tyto osobní složky dobrovolníků (*alternativy*):
 - a) Protokolárně předány do ústřední spisovny nemocnice pod spisovou a skartační značkou, kde s nimi bude nakládáno dle zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě v platném znění
 - b) Skartovány přímo v dobrovolnickém centru
 - c) Koordinátorem je vedena elektronická databáze zaregistrovaných dobrovolníků, která je chráněna heslem.
- 7) Před zařazením do programu dobrovolník absolvuje **úvodní školení**, které se zaměřuje na orientaci v organizačním systému a provozu nemocnice, zásady bezpečnosti práce, vymezení práv a povinností dobrovolníků a komunikační dovednosti. Dobrovolníci se účastní **dalšího vzdělávání** zajišťovaného koordinátorem dobrovolníků podle potřeb jednotlivých oddělení (např. kurzy první pomoci, psychologické semináře apod.)
- 8) Během svého působení v nemocnici dobrovolník pravidelně dochází na skupinovou **supervizi činnosti**, ve stanovené frekvenci a rozsahu. V případě potřeby může koordinátor zajistit dobrovolníkovi individuální supervizi jeho činnosti, přičemž supervizi se rozumí systematický dohled a pomoc při řešení problémů vyvstalých při vykonávání činnosti, jejíž součástí je podpora, učení a kontrola.
- 9) Každý dobrovolník vykonávající v *nemocnici* pravidelnou činnost je chráněn **pojistnou smlouvou**, kryjící odpovědnost za škodu na majetku nemocnice nebo na zdraví a majetku pacientů, kterou by dobrovolník při výkonu dobrovolnické služby mohl způsobit, nebo která by mohla být jemu na zdraví způsobena.
- 10) **Dobrovolníci, kteří jsou registrováni pouze pro jednorázové akce, musí splňovat podmínku dosažení minimálně 15 let věku a vyplňují pouze registrační kartu. Absolvují školení podle zjednodušené metodiky odpovídající charakteru činnosti. Nevztahuje se na ně povinnost docházet na supervizní setkání, pojištění zodpovědnosti za škodu je jim sjednáváno pouze v odůvodněných případech.**
- 11) Ukončení spolupráce s dobrovolníkem může nastat
 - a) uplynutím doby, na kterou byla sjednána
 - b) na základě dohody

- c) ukončením ze strany dobrovolnického centra pro porušení některého ustanovení smlouvy, kodexu či mlčenlivosti dobrovolníkem

IV.

Pohyb dobrovolníků na pracovištích nemocnice

- 1) Dobrovolníka na vybrané pracoviště poprvé uvádí vždy koordinátor dobrovolníků. Představí ho **tzv. kontaktní osobě**, tj. zaměstnanci oddělení, kliniky, který pro dobrovolníky vybírá vhodnou činnost a seznamuje je s chodem a specifiky pracoviště. Seznam kontaktních osob za jednotlivá pracoviště, která jsou zapojená do programu, je k dispozici u koordinátora dobrovolníků. Kontaktní osoba je seznámena s principy programu, právy a povinnostmi dobrovolníků i se svými kompetencemi vůči dobrovolníkům
- 2) Dobrovolník na pracoviště vstupuje označen **jmenovkou s fotografií** a vybaven **jednotným oblečením** dobrovolníků v podobě(barva trička nebo vesty specifická pro konkrétní program v nemocnici), pokud charakter pracoviště nevyžaduje jinak. Svou návštěvu na pracovišti zaznamenává do tzv. **záznamového docházkového archu**, který je umístěn na viditelném místě oddělení či k dispozici u sester. Zároveň mají kontaktní osoby k dispozici registrační karty jednotlivých dobrovolníků docházející na jejich pracoviště.
- 3) Dobrovolníci se na pracovišti pohybují vždy v souladu s pokyny zdravotnického personálu.

V.

Podněty a stížnosti

Podněty a případné stížnosti týkající se organizačních záležitostí dobrovolnického programu, případně přímo činnosti dobrovolníků je třeba směřovat na koordinátora dobrovolníků (tel. linka...), který je podle charakteru a závažnosti řeší ve spolupráci s příslušnou kontaktní osobou či interním garantem.

Přílohy:

Smlouva s dobrovolníkem

Mlčenlivost dobrovolníka

Kodex dobrovolníka

Registrační karta dobrovolníka

Karta dobrovolníka na oddělení

Záznamový docházkový arch dobrovolníků na oddělení

VI.

Účinnost směrnice

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem

V dne

ředitel nemocnice

Informovaný souhlas rodinného příslušníka nebo zákonného zástupce s účastí pacienta v dobrovolnických programech

(Název a logo nemocnice do záhlaví dokumentu)

Vážená paní, vážený pane,

Nemocnice..... nabízí hospitalizovaným pacientům možnost zapojit se do dobrovolnického programu. Dobrovolnické programy ve zdravotnických zařízeních v ČR jsou jednou z forem podpůrných psychosociálních programů, ulehčujících a zpestřujících pobyt v nemocnicích. Dobrovolníci se pacientům věnují buď skupinově, nebo individuálně, podle potřeb, možností a přání pacienta a podle doporučení ošetřujícího personálu. Dobrovolníci jsou náležitým způsobem proškoleni, vybírání, jsou vázáni mlčenlivostí a jejich práce probíhá pod odborným supervizním vedením. Celý program je řízen odborně vyškoleným koordinátorem a připravován ve spolupráci se zdravotnickým personálem tak, aby byla zajištěna bezpečnost pacientů. Rádi bychom nabídli účast na dobrovolnických aktivitách i Vašemu hospitalizovanému členu rodiny a dovolujeme si vás požádat o váš souhlas.

Jméno kontaktní osoby pro dobrovolnický program ☎

Oddělení

Jméno pacienta:

Datum narození:

Trvalé bydliště:.....

Pan/paní (odpovědný pracovník)mne podrobně informoval(a) o možnosti zapojení hospitalizovaných pacientů do dobrovolnického programu, který probíhá na tomto oddělení. Vše mi bylo sděleno a vysvětleno srozumitelně, bylo mi umožněno si vše v klidu a v dostatečné časové lhůtě rozvážit a měl(a) jsem také možnost zeptat se na vše, čemu jsem nerozuměl(a) nebo co považuji za podstatné.

Souhlasím s účastí

(jméno pacienta a vztah k osobě podepisující souhlas)

V individuálních dobrovolnických aktivitách (nehodící se škrtněte)

Na skupinových dobrovolnických aktivitách (nehodící se škrtněte)

Rodinný příslušník, zákonný zástupce, opatrovník.....

(Jméno,příjmení,bydliště a vztah k pacientovi)

Nesouhlasím s účastí

(jméno pacienta a vztah k osobě podepisující souhlas)

V dobrovolnickém programu

Rodinný příslušník, zákonný zástupce, opatrovník

(Jméno,příjmení,bydliště,vztah k pacientovi)

V, dne20...

.....
.....
Podpis odpovědného pracovníka Podpis rodinného příslušníka, zákonného zástupce

Souhlas s účastí na canisterapii

(Název a logo nemocnice do záhlaví dokumentu)

Vážená paní, vážený pane,

v nemocnici probíhá canisterapie (terapie za asistence psa) v rámci dobrovolnického programu. Spočívá v návštěvách dobrovolníků se speciálně vycvičenými psy pro canisterapii, při kterých se pacienti mohou do tohoto dění aktivně zapojit. Rádi bychom tento program nabídli i Vám / Vašemu dítěti ke zpestření času tráveného v nemocnici.

K tomu je třeba Váš písemný souhlas.

a) Prohlášení a souhlas pacienta

- **Prohlašuji, že nejsem alergický/á na psí srst, ani netrpím strachem ze psů.**
- **Souhlasím s účastí na canisterapeutickém programu, v rámci něhož se dostanu do kontaktu se psy vycvičenými pro canisterapii.**

Klinika, oddělení:

Jméno a příjmení pacienta:

Datum:

Podpis pacienta:

b) Prohlášení a souhlas rodiče, zákonného zástupce, opatrovníka

- **Prohlašuji, že můj syn/dcera není alergický/á na psí srst, ani netrpí strachem ze psů**
- **Souhlasím s účastí svého syna/dcery na canisterapeutickém programu, v rámci něhož se dostane do kontaktu se psy vycvičenými pro canisterapii.**

Klinika, oddělení:

Jméno a příjmení pacienta:

Jméno a příjmení rodiče, zákonného zástupce, opatrovníka pacienta:

Datum:

Podpis rodiče, zákonného zástupce, opatrovníka pacienta:

Náplň práce koordinátora dobrovolníků

- 1) Nábor a vedení vstupních pohovorů se zájemci, základní výběr vhodných dobrovolníků pro program v nemocnici
- 2) Vedení papírové a elektronické dokumentace a zajištění administrativních formalit spojených s registrací a databází dobrovolníků pro dlouhodobou dobrovolnickou činnost
- 3) Vedení databáze dobrovolníků pro jednorázové činnosti
- 4) Zajištění pojištění dobrovolníků a jejich aktualizace
- 5) Organizace úvodních školení pro nové dobrovolníky a účast na nich
- 6) Organizační zajištění supervizních setkání pro dobrovolníky
- 7) Uvádění dobrovolníků na oddělení a seznámení s kontaktní osobou daného oddělení
- 8) Tvorba a aktualizace rozpisu a harmonogramu docházky dobrovolníků na jednotlivá oddělení
- 9) Komunikace s kontaktními osobami v oblasti aktualizace poptávky a náplně dobrovolnických činností ("zakázkové listy")
- 10) Zajištění a péče o pomůcky k dobrovolnické činnosti, vedení dobrovolnické knihovny
- 11) Organizace nebo organizační pomoc se zajištěním jednorázových dobrovolnických akcí pro pacienty
- 12) Tvorba nebo spolupráce na tvorbě informačních materiálů, jejich distribuce v rámci nemocnice i pro veřejnost, propagace dobrovolnického programu uvnitř i vně nemocnice
- 13) Vedení archivu a kroniky dobrovolnického centra
- 14) Shromažďování statistických údajů a příprava podkladů pro zprávy o dobrovolnické činnosti

Náplň práce koordinátora dobrovolnického programu v nemocnici

- 1) Koordinace všech dobrovolnických aktivit v rámci nemocnice
- 2) Aktivní práce a spolupráce v rámci realizačního týmu programu - s interním garantem, koordinátorem dobrovolníků, koordinátorem programu v NNO, případně s externím konzultantem na hodnocení programu, koncepci rozvoje programu a jeho praktickém začlenění do systému péče v nemocnici
- 3) Příprava, vedení a zpracování evaluačních aktivit v jednotlivých fázích programu
- 4) Komunikace s NNO a dalšími subjekty v rámci realizace a podpory dobrovolnického programu
- 5) Vedení úvodních školení nových dobrovolníků a zodpovědnost za výsledný výběr vhodných dobrovolníků pro činnost v nemocnici
- 6) Poskytování individuálních konzultací pro dobrovolníky
- 7) Organizace seminářů a vzdělávacích akcí pro dobrovolníky
- 8) Organizace supervizních setkání pro dobrovolníky
- 9) Organizace a vedení pracovních setkání a seminářů týkajících se dobrovolnického programu pro zdravotnický personál
- 10) Organizace jednorázových akcí v nemocnici spojených s účastí dobrovolníků
- 11) Tvorba informačních materiálů
- 12) Propagace dobrovolnického programu ve spolupráci s tiskovým oddělením nemocnice, komunikace se sponzory
- 13) Příprava a řízení projektů, fundraising
- 14) Zpracování statistických údajů, vypracování zpráv o realizaci programu
- 15) Správa inventáře dobrovolnického centra

Náplň práce kontaktní osoby v dobrovolnickém programu

- 1) Spolupráce s koordinátorem dobrovolníků/dobrovolnického programu na informování
- 2) Průběžné informování personálu svého oddělení o dobrovolnickém programu
- 3) Mapování aktuálních potřeb a poptávky po dobrovolnických činnostech na oddělení, výběr vhodných dobrovolnických činností a vytvoření (aktualizace) "zakázkového listu" pro koordinátora dobrovolníků
- 4) Zajištění informovanosti pacientů a rodinných příslušníků o dobrovolnickém programu
- 5) Uvádění dobrovolníků na oddělení ve spolupráci s koordinátorem dobrovolníků a zajištění potřebného doškolení dobrovolníků v problematice a provozu daného oddělení
- 6) Přehled o fungování dobrovolníků na oddělení, řešení provozních záležitostí s dobrovolníky (umístění registračních karet dobrovolníků, záznamového docházkového listu, aktualizace rozpisu a harmonogramu docházky dobrovolníků na oddělení)
- 7) Účast na celém (nebo alespoň části) úvodního školení nových dobrovolníků a informování o specifikách pacientů a provozu daného oddělení
- 8) Účast na pracovních schůzkách kontaktních osob s koordinátorem dobrovolníků
- 9) Spolupráce při organizaci jednorázových dobrovolnických akcí na oddělení
- 10) Spolupráce na rozvoji dobrovolnického programu

Podrobná registrační karta dobrovolníka pro koordinátora

Přiložen samostatný soubor MS Word.

Registrační karta dobrovolníka pro oddělení

Přiložen samostatný soubor MS Word.

Vhodné činnosti pro dobrovolníky (zakázkový list)

Přiložen samostatný soubor MS Excel.