



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

1. Název projektu a registrační číslo:

Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti
CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0007517

2. Operační program:

Operační program Zaměstnanost

3. Prioritní osa:

Sociální inovace a mezinárodní spolupráce

4. Žadatel:

Ministerstvo zdravotnictví ČR

5. Předmět projektu:

Projekt řeší t. č. omezenou a nedostatečnou roli dobrovolnictví (dále „PD“) pro potřeby poskytování kvalitní, bezpečné a efektivní zdravotní péče pacientům hospitalizovaným v lůžkových zdravotnických zařízeních ČR.

Projekt proto řeší způsob zvyšování kvality a efektivizaci systému nemocniční péče poskytované pacientům v ČR prostřednictvím nového systému kvalitního a efektivního PD.

Stávající systém a přístup k PD ve zdravotnictví tedy dosud neplní v celospolečenském i lokálním měřítku všeobecný cíl PD a vlastní smysl dobrovolnické práce, tj. skutečný efekt dobrovolnické činnosti ve prospěch druhých – v tomto případě tedy především dlouhodobě hospitalizovaných pacientů, opakovaně hospitalizovaných pacientů, pacientů s omezenou mobilitou nebo komunikační bariérou a dětí hospitalizovaných bez doprovodu rodičů, u nichž vyloučení z běžného prostředí a omezení sociálního kontaktu může mít dopad i na celkový zdravotní stav.

Nástrojem k zefektivnění PD je vznik komplexního přístupu k tomuto programu, tj. řízení a koordinace na národní úrovni, speciální vzdělávací program pro koordinátory dobrovolníků ve zdravotních službách (dále „KDZS“), vytvoření pozice KDZS v katalogu prací, zavedení národní Metodiky k dobrovolnictví u PZS s prvky kvality a bezpečí a měřitelnosti efektivity a vznik celostátního systému informovanosti o programu a jeho podmínkách jak na úrovni Ministerstva zdravotnictví (dále „MZ“), tak krajů a zdravotních pojišťoven.

6. Cíle projektu:



Cílem projektu je vytvoření a implementace funkčního systému profesionálně řízeného dobrovolnictví v českém zdravotnictví, který bude zapojen do systému kontinuálního zvyšování kvality a efektivity poskytovaných zdravotních služeb pacientům v ČR. Nově připravený systém efektivního „národního dobrovolnického programu u PZS“ bude pacientům prokazatelně a měřitelně přispívat ke kvalitě, efektivitě péče a snižovat nákladovost u PZS.

Výstupy projektu budou dvě vytvořené analýzy (jedna v první fázi projektu, druhá aktualizovaná na základě pilotního testování), nová Metodika dobrovolnictví ve zdravotnictví, vzdělávací program pro koordinátory dobrovolníků ve ZS, 30 proškolených koordinátorů dobrovolníků ve ZS, motivační program pro dobrovolníky od zdravotních pojišťoven, PR a informační materiály, evaluační zpráva.

Kvalitním řízením a kvalitními vstupy (vrcholové a další vedení PD, pracovníci PZS i nestátních neziskových organizací, dobrovolníci, pacienti, metodika, informační a finanční zdroje do PD) bude vytvořen předpoklad, že dojde k rozšíření dobrovolnictví a zvýšení jeho efektivity, což povede ve svém důsledku ke zvyšování kvality a efektivity zdravotních služeb a tím i následně ke snižování nákladovosti péče.

Realizací národního programu dobrovolnictví u PZS, který bude zajištěn existencí pozice kompetentního koordinátora dobrovolníků ve zdravotních službách, jednotným vzdělávacím systémem pro tuto pozici a systémově rozvíjenou národní metodikou dobrovolnictví u PZS za podpory zdravotních pojišťoven, dostatečnou informovaností veřejnosti a koordinací řízení programu ze strany MZ ČR, dojde v rámci realizace projektu k rozšíření dobrovolnických aktivit min. o 20 %, zvýšení kvality a efektivity činnosti PZS, dlouhodobě pak k celoplošnému zavedení dobrovolnictví v ČR a tím zefektivnění systému zdravotní péče v ČR.

7. Klíčové aktivity:

Klíčová aktivita (dále jen „KA“) 1 – Zpracování analýz stávajícího nastavení PD a potřeb v PD v ČR a zkušeností ze zahraničí pro návrh nové koncepce PD

Již před samotným zahájením realizace projektu byla v rámci přípravy projektu provedena tzv. „mikroanalýza“ podle požadavků Hodnotící komise EF MPSV. Mikroanalýza byla zaměřena na případné bariéry na straně PZS, její součástí nebylo hodnotit motivace a názory samotných dobrovolníků.

Hlubší rozbor zapojení dobrovolníků bude realizován přímo v KA č.1. V úvodní fázi budou získány tyto informace:

- využívání PD v jednotlivých regionech i městech, a to s ohledem na charakteristiku poskytované péče
- motivace, názory a potřeby dobrovolníků
- stanoviska PZS k PD
- organizační zajištění PD u PZS
- zapojení PD do řízení kvality a bezpečí zdravotní péče
- sledování spokojenosti pacientů s PD
- četnost návštěv dobrovolníků
- preferované skupiny pacientů



- komunikace PZS s dobrovolníky a mezi dobrovolníky

KA 1 tedy navazuje na provedenou mikroanalýzu – bude v ní osloven širší okruh respondentů (mimo jiné také samotní dobrovolníci a pacienti) a bude se jednat o rozsáhlejší spektrum otázek. K získání relevantních podkladů pro tuto analýzu budou rovněž využity informace a výstupy z plánovaného 1. kola workshopů, které se uskuteční v první polovině realizace projektu (6. měsíc realizace projektu) a kterého se budou účastnit PZS s různou organizací a zkušenostmi s PD.

Klíčová aktivita - 2 Tvorba aktualizované Metodiky dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních (ZZ)

V současné době existuje metodika (resp. metodické doporučení pro bezpečnou implementaci dobrovolnických programů v nemocnicích (Věstník MZ č. 6/2009) a metodika pro evaluaci dobrovolnických programů (Věstník MZ č. 11/2011), které nepokrývají veškerá specifika dobrovolnictví ve ZZ.

Odborný garant - metodik bude ve spolupráci s ostatními členy realizačního týmu a klíčovými skupinami (PZS, koordinátoři dobrovolníků, dobrovolnické organizace, samotní dobrovolníci, pacienti, zdravotní pojišťovny) připravovat aktualizaci této metodiky. Výstupem by měla být kompletní inovovaná metodika dobrovolnictví u PZS včetně supervizních a hodnotících aktivit.

Klíčová aktivita 3 – Tvorba vzdělávacího programu pro KDZS a realizace proškolení KDZS

V rámci této KA bude vytvořen speciální vzdělávací program určený přímo pro koordinátory dobrovolníků ve zdravotnických zařízeních, který zajistí odborné kompetence koordinátora přímo pro potřeby PZS. Tyto vzdělávací aktivity budou plně v kompetenci rezortu zdravotnictví, který může pro toto vzdělávání využít kapacity zdravotnických školicích pracovníků majících zkušenosti s PD. Definované kvalifikační a hodnotící standardy pro zkoušky koordinátorů dobrovolníků v rámci NSK Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT) nebyly konzultovány s žádnou institucí rezortu zdravotnictví a ani nemá MZ na tyto aktivity žádný vliv. Navíc nelze u privátních školicích a zkušebních subjektů zajistit stálou spolupráci s odborně kompetentními zdravotnickými přednášejícími a zkoušejícími, praxi u PZS nevyjímaje. Možnosti zajištění speciálního kurzu byly předem konzultovány MZ s MŠMT.

Výstupem této KA bude certifikovaný/akreditovaný kurz, který bude určen jak pro zdravotníky, tak pro nezdravotníky.

Klíčová aktivita číslo 4 – Tvorba odborných pracovních pozic v rámci dobrovolnictví ve ZZ

Zařazení nové pozice koordinátora dobrovolníků ve zdravotnictví do oficiálního Katalogu prací by zajistilo odůvodněné nárokování mzdových prostředků na zaměstnance u PZS (za



práci ve veřejných službách může být poskytnut plat, pouze pokud je daná pracovní pozice zařazena do Katalogu prací).

Existující povolání koordinátora dobrovolníků (v odborném směru věda, výzkum, vzdělávání) v Národní soustavě povolání (NSP) neodpovídá specifickým podmínkám při poskytování zdravotních služeb a stávajícím potřebám PZS.

Zásadní odlišností mezi pozicí připravovaného „koordinátora dobrovolníků ve zdravotnictví - KDZS“ a mezi již existujícím povoláním koordinátora dobrovolníků v Národní soustavě povolání (NSP) je skutečnost, že u stávajícího povolání není zkouškou jednoznačně prokazována odborná způsobilost (kvalifikovanost) pro oblast poskytování zdravotní péče, tj. rizika práce s nemocnými, s různě starými pacienty, s různě závažnými diagnózami a různě závažným měnícím se zdravotním stavem v různých oborech péče (př. psychiatrie, pediatrie, onkologie, následná a paliativní péče) i s ohledem na určitý specifický režim práce a péče u PZS včetně ochrany získaných údajů.

Klíčová aktivita číslo 5 – Zapojení zdravotních pojišťoven (ZP) do podpory dobrovolnictví

Zdravotní pojišťovny jsou do přípravy a realizace projektu zapojeny formou členství v rámci Pracovní skupiny pro dobrovolnictví ve zdravotnictví.

Cílem této aktivity je motivovat zdravotní pojišťovny k podpoře dobrovolnictví a to primárně formou podpory dobrovolníků prostřednictvím jednotlivých preventivních programů (např. příspěvky na očkování) a sekundárně též podpořit hodnocení PZS dle jejich efektivity a kvality poskytované zdravotní péče. Náměty podpory budou zjišťovány u KDZS i samotných dobrovolníků. Motivací plátců bude skutečnost ověřená ze zahraničních zdrojů a vzniklých analýz, že PD zvyšuje kvalitu a bezpečí péče a pozitivně ovlivňuje také efektivitu a nákladovost péče.

Klíčová aktivita číslo 6 – Realizace pilotního testování nového řešení

Pilotní ověření nového přístupu k PD bude stěžejní aktivitou v rámci řešení projektu.

Touto pilotáží bude testováno zavedení Metodiky do praxe, vhodnost obsahu vzdělávání KDZS pro jeho kompetenci u PZS, získání zpětné vazby od zúčastněných stran a dále budou získány potřebné údaje pro finální nastavení celého inovovaného systému PD a pro jeho další rozvoj.

Pilotáž bude probíhat u dvou skupin PZS:

- a) 16 PZS, kde je zaveden PD - V rámci dotace na pilotní provoz budou jednotlivým PZS poskytnuty finanční prostředky na mzdové náklady koordinátorů dobrovolníků, na nákup kancelářské techniky (notebook, tiskárna, mobilní telefon) a kancelářského vybavení (tonery, papír atd.). Kancelářské potřeby budou hrazeny z nepřímých nákladů projektu. V rámci pilotního testování bude u 16 PZS zřízena pozice KDZS, který bude v průběhu pilotu projektu financován z projektu (1 plný pracovní



úvazek/organizace). Každý KDZS bude na počátku pilotního provozu proškolen (viz KA 3) a získá certifikát. Koordinátor dobrovolníků bude v přímém kontaktu s jednotlivými dobrovolníky a pacienty a bude od nich získávat zpětnou vazbu na nový systém (nový inovativní národní dobrovolnický program), který je prostřednictvím tohoto projektu zaváděn.

- b) 14 PZS, kde k datu podání žádosti není zaveden PD - Zapojením cílové skupiny PZS, která nemá PD, budou získány údaje, jak se vyvíjí postoj k programu dobrovolnictví a jaké problémy zapříčiňují absenci PD u těchto PZS. Informace, které budou získány, budou následně zohledněny při dalším rozvoji PD. Tato skupina přispěje svými poznatky a zkušenostmi k přípravě definitivních verzí inovovaných přístupů, školení metodik, PR. Formou účasti na školení získají PZS vyškoleného koordinátora dobrovolníků a budou tak motivováni se do programu dobrovolnictví zapojit.

Klíčová aktivita číslo 7 – Tvorba PR, informačních materiálů a jejich distribuce

Tato klíčová aktivita bude řešena formou veřejné zakázky na zajištění Informační kampaně projektu.

- Vytvoření odborného plánu a komunikačního manuálu informační kampaně
- Výroba a distribuce informačních materiálů (tiskoviny – letáky a plakáty, propagační předměty a materiály)
- Služby PR (tiskové konference MZ, monitoring tisku)

Informační materiály budou reflektovat náměty PZS, KDZS, dobrovolníků a pacientů.

Výstupem bude návrh marketingové strategie pro PD u PZS – informační kampaň implementující zkušenosti z pilotní fáze a zjištěná regionální specifika.

Klíčová aktivita číslo 8 – Realizace workshopů, aktualizace webu MZ a závěrečná konference

Ihned po zahájení realizace projektu proběhnou dva úvodní semináře - jeden pro 16 PZS, kteří mají program dobrovolnictví, a druhý pro 14 PZS, kteří nemají k datu podání projektu program dobrovolnictví. Na těchto seminářích budou zástupci PZS seznámeni s projektem a se svou účastí v rámci tohoto projektu. Tyto semináře se uskuteční v budově MZ a v rámci projektu budou čerpány nepřímé výdaje na občerstvení.

Workshopy budou realizovány ve dvou kolech:

1. Workshop na začátku realizace projektu (4x workshop – 2x Praha, 2x Brno)
2. Workshop v průběhu realizace (4x workshop – 2x Praha, 2x Brno)

Na konci realizace projektu bude uspořádána závěrečná konference, která shrne výstupy projektu (Metodika, vzdělávací program, výstupy z pilotu, uplatnění zahraničních zkušeností).

Klíčová aktivita číslo 9 – Evaluace



Jedná se o povinnou činnost projektu - evaluace projektu dle kritérií 5U (účelnost, účinnost, úspornost, užitečnost, udržitelnost). Cílem evaluace bude celkové zhodnocení projektu včetně jeho efektivnosti (naplnění indikátorů, vlivů, dosažení cílů) a vhodnosti nastavení způsobu realizace.

Cílem aktivity je analytické zhodnocení jednotlivých částí inovačního řešení, tj. posouzení míry a rozsahu změn od stávajícího stavu před realizací projektu a v jeho průběhu a vývoji těchto změn. Hodnocen bude také samotný proces evaluace, bude průběžně revidován tak, aby nástroje byly stále v průběhu celé realizace projektu účelně a efektivně zvoleny a byly schopny změřit dosaženou změnu s maximální možnou mírou validity.

8. Cílové skupiny projektu

- Pacienti poskytovatelů lůžkových zdravotních služeb a jejich rodinní příslušníci
- PZS a jejich zaměstnanci, kteří se podílejí se na PD (koordinátor, pracovníci oddělení kvality, zástupci managementu, kteří mají PD v kompetenci)
- Dobrovolníci

9. Náklady projektu

Celkové náklady projektu: 49 721 124,00 Kč (z toho podíl EU 45 178 104,88 Kč, podíl SR 4 543 019,12 Kč)

10. Realizace projektu

Datum zahájení projektu: 1. 6. 2019

Datum ukončení projektu: 31. 5. 2022