



TM 9

Organizace firemního dobrovolnictví v rámci PDZS

Tematický manuál k Metodice dobrovolnictví ve zdravotnických zařízeních

Autorský kolektiv:

MUDr. Ivana Štverka Kořínková,

Ing. Dagmar Hrubcová, MUDr. Věra Chaloupková, PhDr. Helena Hnilicová, Ph.D.,

prof. Ing. Beáta Gavurová, Ph.D. MBA, Ing. Kateřina Cmuntová

Obsah

Přehled používaných zkratk	3
Úvod	4
1. Pozice firemního dobrovolnictví v PDZS a jeho přínosy	5
2. Formy firemního dobrovolnictví	6
2.1. Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou	6
2.2. Výhody a limity zprostředkované spolupráce PZS s firmou	7
3. Podmínky spolupráce PZS s firmou a příprava firemní akce	9
3.1. Dohoda o podmínkách vzájemné spolupráce	9
3.2. Příprava koordinace akce firemního dobrovolnictví	9
3.3. Finanční náklady na akci	10
3.4. Bezpečné zajištění firemní akce	10
3.5. Komunikace a způsob propagace akce	11
4. Realizace aktivit firemního dobrovolnictví v rámci PDZS	12
4.1. Typy dobrovolnických činností v rámci firemního dobrovolnictví	12
4.1.1. Aktivity mimo kontakt s pacienty	12
4.1.2. Aktivity v přímé interakci s pacienty a pro pacienty	12
4.2. Dohled na realizaci aktivit	12
4.3. Vyhodnocení (evaluace) aktivit firemního dobrovolnictví	13
5. Příklady dobré praxe	14
5.1. Příklad firemní akce bez přímého kontaktu s pacienty	14
5.1.1. Příprava akce	14
5.1.2. Realizace akce	14
5.2. Příklad firemní akce v přímé interakci s pacienty	15
5.2.1. Příprava akce	15
5.2.2. Realizace akce	16
Souhrn	17

Přehled používaných zkratk

BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
EDO	Externí dobrovolnická organizace
HPH	Mezinárodní projekt WHO Nemocnice a zdravotnická zařízení podporující zdraví (International Network of Health Promoting Hospitals & hHealth Services)
KCPA	Koordinační centrum podpůrných aktivit
KDZS	Koordinátor dobrovolníků ve zdravotních službách
K+B PDZS	Kvalita a bezpečí programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
K+B PZS	Kvalita a bezpečí zdravotních služeb
PDZS	Program dobrovolnictví ve zdravotních službách
PR	Public Relations / vztahy s veřejností
PZS	Poskytovatel zdravotních služeb
TIS	Tiskové oddělení PZS
TM	Tematický manuál
THP	Technicko-hospodářský provoz
WHO	Světová zdravotnická organizace (World Health Organization)

TM1	Organizace a modely řízení PDZS
TM2	Fáze realizace PDZS
TM3	Výběr a školení nových dobrovolníků PDZS
TM4	Dobrovolnická činnost pro dětské pacienty
TM5	Dobrovolnická činnost pro dospělé pacienty
TM6	Dobrovolnická činnost na onkologii, v hospicové a paliativní péči
TM7	Dobrovolnická činnost v oblasti péče o duševní zdraví
TM8	Zooterapie – dobrovolnická činnost v rámci PDZS
TM9	Organizace firemního dobrovolnictví v rámci PDZS
TM10	Zapojení dobrovolníků v PDZS v mimořádných situacích
TM11	Dobrovolnická činnost v programech podpory zdraví
TM12	Průvodce kvalitou a bezpečím PDZS
TM13	Evaluace a efektivita PDZS
TM14	Komunikační strategie v PDZS
TM15	Koordinace dobrovolnického programu v rámci aktivit podpůrné péče

Úvod

Firemní dobrovolnictví se v ČR vžilo jako pojem, který je spojován se společenskou odpovědností firem. Pro srozumitelné vymezení pozice firemního dobrovolnictví jako jednoho z typů dobrovolnických aktivit ve zdravotnictví je vhodné upřesnit a lépe specifikovat významy obou termínů.

Společenská odpovědnost firem (CSR – corporate social responsibility) je dobrovolně zvolený způsob podnikání, který odpovídá či jde nad rámec etických, zákonných, komerčních a společenských očekávání.¹

Jedná se o dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s firemními stakeholders. Jako „stakeholders“ jsou označovány všechny zainteresované osoby či skupiny osob uvnitř a v okolí firmy, tzn. patří sem zákazníci, akcionáři, zaměstnanci, obchodní partneři, dodavatelé, zástupci státní správy a samosprávy, zájmové skupiny, média, odbory a mezinárodní organizace².

Problematika CSR se dotýká ekonomických, sociálních i environmentálních aspektů. Má dobrovolný charakter a zahrnuje činnosti, které organizace realizuje nad rámec svých zákonných povinností, ať již ve vztahu ke svým zaměstnancům, nebo ke společnosti a životnímu prostředí. **Smyslem CSR je přispívat k udržitelnému rozvoji celé společnosti.**

V ČR stát společenskou odpovědnost firem výrazně nereguluje, ale udržuje ji v rovině dobrovolnosti. Národním gestorem CSR je od roku 2013 Ministerstvo průmyslu a obchodu (MPO), které je zároveň pověřeno řízením Rady kvality ČR a jeho úkolem je vypracovávat strategický dokument Národní akční plán společenské odpovědnosti organizací v České republice (NAP CSR). Radou kvality ČR byla v roce 2008 ustavena odborná sekce „Společenská odpovědnost organizací“, která v současné době nese název „Kvalita a udržitelný rozvoj“.³ Jejím posláním je podporovat a koordinovat koncept společenské odpovědnosti (CSR) a udržitelného rozvoje v ČR.

Vedle MPO se na rozvoji a propagaci CSR v ČR podílejí i nevládní organizace, např. Asociace společenské odpovědnosti, Business Leaders Forum, Byznys pro společnost, Česká podnikatelská Rada pro udržitelný rozvoj.

Firemní dobrovolnictví obecně je definováno jako **forma firemního dárcovství**. Tzn. firma v rámci svých závazků spadajících do společenské odpovědnosti firem (CSR – corporate social responsibility) poskytne jiné organizaci práci, čas a případně i znalosti svých zaměstnanců. **Firma tak umožňuje svým zaměstnancům vykonat domluvený typ a rozsah činnosti pro jiný subjekt, který za tuto službu nic neplatí.**

¹ Nevládní organizace Business for Social Responsibility

² Evropská unie, Zelená kniha 2001

³ <https://www.narodniportal.cz/spolecenska-odpovednost-organizaci/csr-v-cr/>

1. Pozice firemního dobrovolnictví v PDZS a jeho přínosy

Rozdíl firemního dobrovolnictví oproti individuální formě dobrovolnictví spočívá v následujících dvou faktorech:

1. **Akt domluvy o realizaci akce v rámci firemního dobrovolnictví a její smluvní ukotvení se odehrává mezi firmou a PZS nebo mezi PZS a zprostředkující organizací.**
2. **Způsob a nastavení podmínek realizace firemní dobrovolnické činnosti pro své zaměstnance je plně v kompetenci firmy, při současném respektování podmínek PZS.**

Pro srozumitelné zakomponování firemního dobrovolnictví do celého systému PDZS je důležité:

- Definovat pozici firemního dobrovolníka:
 - Dobrovolníci z firmy nejsou jako jednotlivci ve stejné pozici jako ostatní dobrovolníci v PDZS, ale mají nastavené specifické vstupní procesy.
 - Dobrovolníci z firmy neuzavírají individuální smlouvu o dobrovolnické činnosti, ale vždy se jedná o skupinovou jednorázovou akci (viz Administrativa PDZS, kap. 3.7.).
- Definovat a vymezit pozici firemního dobrovolnictví a pozici firmy u PZS
Definování pozice firemního dobrovolnictví a pozice firmy jako takové v rámci PZS je důležité:
 - z důvodu rozlišení firmy jako smluvního partnera pro firemní dobrovolnictví od čistě obchodních partnerů, se kterými má PZS uzavřeny obchodní smlouvy,
 - z důvodu volby takového partnera pro firemní dobrovolnictví, který nebude v rozporu s vizí PZS a smyslem poskytovaných zdravotních služeb (viz Etický kodex PDZS, Administrativa PDZS, kap.1.1.1.),
 - z důvodu souladu s PR a marketingovou strategií PDZS (viz TM14).

Přínos firemního dobrovolnictví pro PZS se promítá do několika oblastí:

- **Přímý efekt akce firemního dobrovolnictví**

Výsledkem dobře připravené aktivity realizované zaměstnanci firmy ve prospěch PZS v rámci firemního dobrovolnictví je konkrétní výsledek. Kromě tohoto hmatatelného výsledku lze vyhodnotit také jeho efekt v oblasti zapojení dalších lidských zdrojů, materiálních úspor atd. (viz kap. 9 a 10 základního textu metodiky a TM13).

- **Osvěta a PR PDZS**

Prostřednictvím zaměstnanců firmy, kteří vykonávají aktivity v rámci firemního dobrovolnictví, se dostává informace o dobrovolnictví obecně a o konkrétním dobrovolnickém programu dále do veřejnosti a funguje jako přirozený způsob propagace PDZS (viz TM14).

- **Propojení dvou světů**

Firemní dobrovolnictví je jedna z možných forem interakce, která propojuje svět byznysu s oblastí zdravotnictví. V tomto případě se jedná o podporu, do které prostřednictvím firemních zaměstnanců vstupuje lidský faktor, na rozdíl od běžné obchodní roviny, do které PZS vstupují v zájmu zajištění zdravotní péče (např. prostřednictvím nákupu léčiv, zdravotnických prostředků a zdravotnické techniky apod..).

Zkušenost s aktivitou vykonanou v rámci firemního dobrovolnictví ve zdravotnictví může být pro zaměstnance firmy impulsem a motivací stát se individuálním dobrovolníkem v PDZS.

Firemní dobrovolnictví, jako jeden z typů dobrovolnické činnosti ve zdravotnictví, je specifickou oblastí, protože předpokládá nastavení spolupráce se samostatným subjektem ze zcela jiného odvětví, tzn. přímo s firmou nebo se zprostředkující organizací. Pro začlenění tohoto prvku do PDZS je nezbytná především dobrá příprava spolupráce a koordinace všech akcí.

2. Formy firemního dobrovolnictví

Existují dvě základní formy, jak firemní dobrovolnictví ve zdravotnictví realizovat. Vedení PZS se musí rozhodnout, jakým způsobem bude firmu vhodnou pro spolupráci hledat a oslovovat. To znamená zvolit jednu z následujících forem, přičemž každá má své výhody a své limity (viz 2.1. a 2.2.).

1. **Přímá spolupráce PZS s firmou**
2. **Zprostředkovaná spolupráce PZS s firmou**

Pro zodpovědné rozhodnutí a výběr jedné ze dvou možných forem spolupráce v rámci firemního dobrovolnictví je potřeba zvážit podstatné faktory a odpovědět na následující otázky:

1. **Jaká je reálná kapacita koordinátora dobrovolníků PDZS pro zajišťování firemního dobrovolnictví?**
2. **Jaký typ činnosti bude PZS v rámci firemního dobrovolnictví preferovat?**
3. **Jak se PZS staví k dlouhodobé a pravidelné spolupráci s firmou?**
4. **Jaký je postoj PZS k ekonomické stránce spolupráce?**
5. **Jaký je postoj PZS k vyhodnocení efektu firemní akce?**

2.1. Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou

Nastavení spolupráce mezi PZS a konkrétní firmou, která má zájem se zapojit aktivitou svých zaměstnanců do dobrovolnických činností v rámci PDZS, má několik stupňů a kroků, s nimiž je potřeba v přípravě firemního dobrovolnictví počítat. **V případě této formy si celou agendu přípravy a realizace spolupráce s firmou v rámci firemního dobrovolnictví vede a řeší koordinátor PDZS.** Z hlediska výše uvedených pěti faktorů ovlivňujících náročnost přípravy a výsledný efekt firemní akce má přímá spolupráce s firmou následující výhody a limity:

	Faktory	Výhody	Limity
1.	Kapacita koordinátora	Koordinátor PDZS: 1. má plný přehled o nastavení a plnění podmínek spolupráce s firmou 2. může nastavení spolupráce s firmou přímo ovlivňovat podle konkrétních potřeb a situace PZS	Koordinátor PDZS připravuje a realizuje všechny potřebné kroky sám a musí mít dostatek času: 1. k vyhledání a oslovení vhodné firmy 2. k navázání kontaktu s odpovídajícím člověkem ve firmě 3. k vyjednávání o představách o spolupráci obou stran 4. k dojednání všech podmínek spolupráce 5. k přípravě konkrétní akce 6. na svou přítomnost na akci
2.	Typy činnosti	PZS má zájem o spolupráci s firmou na realizaci obou typů aktivit: 1. Akce, při kterých firemní dobrovolníci <u>nepřijdou do kontaktu s pacienty</u> 2. <u>Akce v přímém kontaktu firemních dobrovolníků s pacienty</u> Zkušenost s realizací akce prvního typu může sloužit k ověření kvality spolupráce s firmou	Aktivity, při kterých zaměstnanci firmy přijdou do kontaktu s pacienty má vyšší nároky na KDZS z hlediska zajištění K+B PDZS , aby neměla negativní dopad do K+B ZS (viz kap. 8 základního textu metodiky + TM12)

3.	Dlouhodobá spolupráce	Výhoda v případě, že PZS chce spolupráci s firmou udržet, dále rozvíjet a směřovat k co největší efektivitě (dlouhodobě a pravidelně).	Je potřeba počítat s počáteční investicí času a energie KDZS do nastavení takové podoby dlouhodobé spolupráce, která ponese co největší efekt, udržovat kontakt s firmou, případně nabídnout firmě nějakou reciproční akci (přednáška, seminář se zdravotní tematikou...).
4.	Ekonomika	PZS si může sám domluvit a nastavit podmínky pro realizaci firemní akce (např. zaplacení materiálu a pomůcek na akci firmou apod.).	Je potřeba počítat s počáteční investicí času a energie KDZS při domlouvání všech konkrétních podmínek.
5.	Evaluace efektu akce	Pokud je pro PZS důležité a chce mít provedenou evaluaci aktivit firemního dobrovolnictví v rámci vlastního systému evaluace PDZS.	Je potřeba počítat s investicí do realizace zpětných vazeb od zaměstnanců firmy a od dalších účastníků firemní akce.

Navázat kontakt a spolupracovat s firmou, kterou si PZS samostatně vyhledá, nebo která se ke spolupráci nabídne sama, může být v začátcích rychlejší, klade však větší nároky na čas KDZS, přesné ujasnění typu spolupráce a sladění představ obou stran.
Investice vložená do vyjednání podmínek firemního dobrovolnictví je výhodná pro dlouhodobou spolupráci PZS s firmou a zároveň je také zárukou, že firemní akce proběhne podle podmínek nastavených PZS.

2.2. Výhody a limity zprostředkované spolupráce PZS s firmou

V případě realizace této formy **vstupuje do navázání spolupráce mezi PZS a firmou třetí subjekt**, který má již nastavené parametry pro výběr a vzájemné propojení vhodných partnerů zprostředkuje komunikaci a spolupráci mezi nimi. I tato forma přináší určité výhody a má určité limity:

	Faktory	Výhody	Limity
1.	Kapacita koordinátora	Pokud koordinátor PDZS nemá dostatek času na přípravu a realizaci všech potřebných kroků, zprostředkující organizace vykoná tyto přípravné kroky: 1. vyhledání a oslovení vhodné firmy, 2. navázání kontaktu s odpovídajícím člověkem ve firmě, 3. sladění představ o spolupráci obou stran, 4. dojednání všech podmínek spolupráce, 5. příprava konkrétní akce.	Koordinátor PDZS nemá/nemusí mít plný přehled o nastavení a plnění podmínek spolupráce s firmou: 1. konkrétní zájem a potřeby musí PZS definovat a předat zprostředkující organizaci, s dostatečným časovým předstihem, 2. základní podmínky spolupráce jsou domluveny zprostředkující organizací, 3. KDZS přichází do kontaktu s firmou až při realizaci akce.

2.	Typ činnosti	1. Vhodné pro konkrétní, dlouhodobě předem plánované akce . 2. Pokud má PZS zájem o spolupráci s firmou pouze na realizaci aktivit při kterých firemní dobrovolníci nepřijdou do kontaktu s pacienty .	Akce pro pacienty/v interakci s pacienty vyžadují přípravu i realizaci v souladu s K+B PDZS , což nemusí/nemůže být zprostředkující organizací dostatečně zajištěno.
3.	Dlouhodobá spolupráce	Pokud PZS chce s konkrétní firmou realizovat pouze jednu akci , nemá záměr spolupráci dále rozvíjet.	Pro dlouhodobou a pravidelnou spolupráci je výhodnější přímý kontakt KDZS se zástupcem firmy.
4.	Ekonomika	Vhodné pro akce, kdy PZS nemá zvláštní požadavky na materiální investice nutné pro realizaci akce (zaplacení materiálu a pomůcek na akci firmou).	Pokud zprostředkující organizace nemá v podmínkách pro firmy zajištění veškerých materiálních nákladů na akci, musí pomůcky a potřebný materiál zajistit PZS .
5.	Evaluace efektu akce	Základní evaluaci a zpětné vazby na akci ze strany zaměstnanců firmy zajistí zprostředkující organizace .	Zprostředkující organizace nezajistí kompletní evaluaci firemního dobrovolnictví u PZS , zpětné vazby na efekt akce od personálu/pacientů PZS musí zajistit KDZS.

Využití zprostředkující organizací pro zajištění aktivit v rámci firemního dobrovolnictví znamená:

Pro PZS:

1. **přesně definovat** zakázku = co konkrétně PZS poptává, v jak velkém rozsahu a v jakém termínu
2. zadat zakázku zprostředkující organizaci **včas**, s dostatečným předstihem

Pro zprostředkující organizaci:

1. provést **vstupní filtr** a najít vhodnou firmu schopnou zakázku realizovat
2. domluvit **podmínky spolupráce** a uzavřít smlouvu s firmou o spolupráci

3. Podmínky spolupráce PZS s firmou a příprava firemní akce

Přípravná fáze v procesu realizace aktivit firemního dobrovolnictví ve zdravotnictví je klíčová pro bezpečný a bezproblémový průběh celé akce. Důležité je věnovat pozornost následujícím oblastem:

1. **Představy obou stran o smyslu, efektu a konkrétní podobě akce.**
2. **Nároky na koordinaci akce.**
3. **Finanční náklady na akci.**
4. **Bezpečné zajištění akce.**
5. **Komunikace a propagace firemní akce.**

3.1. Domluvení podmínek vzájemné spolupráce

Domluvení konkrétní podoby akce a sladění očekávání obou stran je podstatným bodem, od něhož se do značné míry odvíjí výsledná spokojenost obou stran.

- a) Jako první krok **musí PZS zvolit vhodnou formu spolupráce s firmou** (formu přímé spolupráce s firmou nebo formu spolupráce přes zprostředkující organizaci). Při rozhodování by mělo být zohledněno všech pět faktorů uvedených výše v kap. 2. Pro volbu přímé spolupráce s firmou nebo prostřednictvím zprostředkující organizace je důležité především mít jasno v následujících bodech:
 - V jakém časovém horizontu by se měla akce konat, tzn. kolik času je na přípravu akce.
 - Zda PZS preferuje dlouhodobou spolupráci nebo pouze jednorázovou akci, přičemž první akce může být stanovena jako pilotní (ověřovací), která položí základ pro opakování a pro dlouhodobou spolupráci.
 - O jaký typ akce má PZS zájem, zda o akci v přímé interakci s pacienty nebo o akci bez kontaktu s pacienty.
- b) Ať už se PZS rozhodne pro první nebo druhý typ formy spolupráce s firmou, ve druhém kroku musí PZS hned na počátku **dobře vyhodnotit všechny parametry akce**, se kterou mají firemní dobrovolníci pomoci. Konkrétně to znamená **připravit a domluvit všechny detaily akce**, které zahrnují:
 - Podrobný popis akce.
 - Materiální potřeby a pomůcky pro úspěšnou realizaci akce.
 - Termín akce.
 - Podmínky, za kterých bude akce probíhat:
 - maximální počet firemních dobrovolníků, kteří se akce mohou zúčastnit,
 - přesný časový rozsah akce,
 - pravidla pohybu firemních dobrovolníků v areálu či uvnitř PZS,
 - pojištění firemních dobrovolníků,
 - nutné proškolení firemních dobrovolníků.

3.2. Příprava koordinace akce firemního dobrovolnictví

Personální zajištění je dalším důležitým faktorem, který má vliv na výslednou realizaci a úspěšnost akce. **V PZS i ve firmě musí být stanoveny kontaktní osoby, které budou mít na starost vzájemnou komunikaci při přípravě i realizaci celé akce.**

Na straně PZS je potřeba počítat s následující personální kapacitou:

- Kontaktní osobou za PZS je koordinátor dobrovolníků, který musí mít pro spolupráci s firmou dostatečnou časovou kapacitu. Je nutné zohlednit, že příprava firemní akce a její realizace nezbavuje koordinátora zodpovědnosti za fungování ostatních částí dobrovolnického programu a v daném časovém úseku může být nad rámec práce.
- V případě PDZS většího rozsahu, kdy má PZS zřízeno Koordináční centrum podpůrných aktivit (KCPA – viz TM15) tzn. tam, kde již koordinátor dobrovolníků pracuje v týmu, je vhodné, aby kontakt s firmou nebo zprostředkující organizací zajišťoval/a vedoucí KCPA.

- V případě, že PZS spolupracuje přímo s firmou, má koordinátor dobrovolníků na starost všechny oblasti uvedené výše v kap. 3.1. V případě, že PZS počítá s dlouhodobou spoluprací s jednou konkrétní firmou, je výhodné, když akce firemního dobrovolnictví má v PZS na starost jedna konkrétní osoba (koordinátor).
- V případě, že s přípravou akce pomáhá zprostředkující organizace, koordinátor dobrovolníků v PZS musí i tak přípravit všechny výše uvedené informace jako podklady pro tuto organizaci, která pak podle těchto podmínek vyhledává vhodnou firmu a vše potřebné s ní domlouvá.
- Pro realizaci akcí, které jsou technického rázu, je důležitá součinnost koordinátora dobrovolníků s technickým úsekem PZS, proto by měl být určen také technický garant za PZS. Při přípravě akce s ním musí koordinátor dobrovolníků spolupracovat na následujících krocích:
 - zjistit potřebnost a konkrétní typy manuální výpomoci,
 - určit počet pracovníků potřebných na jednotlivé činnosti,
 - výběr pomůcek, nástrojů a vhodného materiálu (ve zdravotnickém zařízení důležité),
 - určit vhodný a přesný postup prací,
 - domluvit, zda při akci bude potřeba nějaký dohled ze strany technického úseku (pokud to je zásadní).
- Pokud se bude firemní akce konat na oddělení, je nutná také konzultace s vrchní sestrou nebo vedoucím oddělení, aby druh a rozsah práce, které budou vykonávat firemní dobrovolníci odpovídali podmínkám a provozu oddělení, včetně dodržování časového harmonogramu akce.
- Je vhodné myslet na zajištění uzamykatelného prostoru jako zázemí pro firemní dobrovolníky, kde si mohou firemní dobrovolníci nechat své osobní věci, převléknout se, najíst se.

3.3. Finanční náklady na akci

Ve způsobu zajištění finančních nákladů na akci jsou tři varianty:

- a) Firma dostane podrobné a jasné podklady a zajistí vše sama.
- b) Materiál zakoupí PZS a pokladní doklady proplatí firma následně.
- c) PZS zajistí a uhradí materiál, podstatná je pro něj odvedená práce.

3.4. Bezpečné zajištění firemní akce

Zajištění akce v rámci firemního dobrovolnictví je z hlediska bezpečnosti podstatné především u těch typů aktivit, které jsou konány pro pacienty nebo v přímé interakci s pacienty, protože i firemní aktivity podléhají pravidlům K+B PDZS (podrobněji viz kap. 8 a TM 12).

Také aktivity, při kterých zaměstnanci firmy nepřijdou do kontaktu s pacienty, ale pohybují se po areálu nebo v budovách PZS musí mít nastaveny takové parametry, které zajistí bezpečnost všech zúčastněných na akci.

Pravidla související s bezpečností je potřeba nastavit v těchto bodech:

- **Informování a proškolení** firemních zaměstnanců je třeba připravit a instruovat firemní dobrovolníky hlavně v těchto bodech:
 - čeho se týká závazek mlčenlivosti,
 - přístup k pořizování fotografií a videí z akce,
 - BOZP a aktuálně platné hygienicko-epidemiologické předpisy.
- **Administrativa** související se zajištěním K+B akce firemního dobrovolnictví:
 - Prezenční listina z akce zahrnuje text týkající se (viz Administrativa PDZS, kap. 3.7.):
 - závazku mlčenlivosti,
 - podmínek pořizování fotografií a videí z akce,

- proškolení v BOZP a hygienicko-epidemiologických předpisech.
 - Pojištění většinou zajišťuje firma (pojištění firmy se vztahuje i na akce firemního dobrovolnictví), je vhodné ověřit, zda pojištění firmy a pojištění PZS pokrývá možná rizika související s plánovanou akcí (viz Administrativa PDZS, kap. 1.7.).
 - Evidence počtu dobrovolníků a odpracovaných hodin.
- **Dohled při realizaci akce** je potřeba dobře nastavit a předem připravit (viz kap. 4.2.).

3.5. Komunikace a způsob propagace akce

Další oblastí, které je nutné věnovat pozornost, je nastavení optimálního způsobu komunikace mezi PZS a firmou. Ve fázi přípravy akce se komunikace musí zaměřit především na **vhodný způsob informování o celé akci a vhodné propagaci**. Kontaktní osoba za firmu a koordinátor dobrovolníků v PZS si musí přesně domluvit a sjednotit:

- Název akce.
- Přesný popis akce.
- Způsob propagace a prezentace akce dovnitř nemocnice.
- Způsob prezentace, kterou bude používat firma.
- Způsob a limity pro pořizování fotografií a videí v průběhu konání akce.

V zájmu PZS je, aby vše, co souvisí s propagací akce konané v rámci firemního dobrovolnictví splňovalo náležitosti a požadavky komunikační strategie a marketingu PDZS, důležitá je adekvátní spolupráce s tiskovým oddělením PZS (viz TM 14).

4. Realizace aktivit firemního dobrovolnictví v rámci PDZS

Ve fázi realizace aktivit firemního dobrovolnictví je třeba se soustředit na několik faktorů, které musejí být v souladu s typem realizované akce.

1. **Jaký typ akce je realizován.**
2. **Jakým způsobem bude zajištěn dohled v průběhu realizace akce.**
3. **Zhodnocení přínosu akce realizované firemními dobrovolníky.**

4.1. Typy dobrovolnických činností v rámci firemního dobrovolnictví

Základní rozdělení aktivit firemního dobrovolnictví se vztahuje k tomu, zda jsou aktivity zaměřeny pouze na technickou oblast a firemní dobrovolníci nepřijdou do kontaktu s pacienty nebo zda je interakce s pacienty smyslem a záměrem celé akce.

4.1.1. Aktivity mimo kontakt s pacienty

Tento typ „technických“ aktivit představují především:

- **Manuální práce**, kdy firemní dobrovolníci pracují buď uvnitř budov PZS nebo v areálu. Může se jednat např. o natírání plotu, zábradlí, malování malých místností, práce na zahradě, určitý typ úklidových prací apod.
- **Odborné práce (tzv. expertní dobrovolnictví)** jsou prezentovány např. bezplatným poradenstvím v oblasti PR a marketingu, podporou a výukou práce na PC s určitým typem SW apod.

Při realizaci akcí tohoto typu je důraz kladen především na zajištění materiálu a pomůcek a na technický dohled nad průběhem prací. Do kompetence dohlížející osoby pak spadá i povinnost zajistit uložení zbylého materiálu a pomůcek po akci. Toto je důležité především v případě akcí, které se konají o víkendu a nejsou přítomni všichni zaměstnanci technických oddělení a skladů. Součástí akce firemního dobrovolnictví je i konečný úklid a uvedení prostor do původního stavu.

4.1.2. Aktivity v přímé interakci s pacienty a pro pacienty

Firemní dobrovolníci mohou zorganizovat i některé skupinové aktivity pro pacienty, např. se může jednat o:

- **výtvarnou dílnu** zaměřenou a vedenou zajímavým způsobem (pro dětské i dospělé pacienty),
- **herní odpoledne pro hospitalizované děti**, např. ve venkovních prostorách na dětském psychiatrickém oddělení,
- **hudební vystoupení**,
- **pomoc s jednorázovými akcemi pořádanými v rámci PDZS**, např. Mikulášská nadílka apod.

Tyto aktivity musí být adekvátním způsobem připravené, firemní dobrovolníci musejí být informováni o typu oddělení a typu pacientů, pro které se akce bude realizovat, případně proškoleni ve způsobu interakce s daným typem pacientů. Důležitým prvkem je přítomnost a dohled koordinátora dobrovolníků po celou dobu realizace akce, je vhodné se domluvit na účasti i s někým z personálu, např. s aktivizačním pracovníkem (viz dále kap. 4.2.).

4.2. Dohled na realizaci aktivit

Při realizaci obou výše popsaných typů aktivit realizovaných firemními dobrovolníky je důležité zajištění dohledu ze strany osoby, která je za bezpečný průběh akce zodpovědná. Touto osobou by měl být **koordinátor dobrovolníků, případně vedoucí Koordinačního centra podpůrných aktivit (KCPA)** (viz TM15). Podle typu realizované akce (viz kap. 4.1.) se pak odvíjí to, zda koordinátor k sobě potřebuje ještě další kompetentní osobu schopnou reagovat na případné problémy nebo nečekané situace:

- a) U technického typu akcí (4.1.1.) je důležité, aby byla dobře a detailně provedená a promyšlená příprava. Je na dohodě, zda společně s koordinátorem bude u akce přítomen i někdo z technického úseku PZS.

- b) U aktivit pro pacienty, resp. v interakci s pacienty (4.1.2.) je dohled kompetentní osoby důležitý především pro zajištění bezpečnosti pacientů v průběhu akce (jejich zdravotního stavu, bezpečnosti pohybu, způsobu komunikace s pacienty...). Podle typu pacientů přítomných na akci je vhodné, aby se koordinátor dobrovolníků domluvil i na účasti někoho ze zdravotnického personálu.

Dohlížející osoba při obou typech akcí zodpovídá také za pořizování fotodokumentace z akce dle předem domluveného scénáře (viz 3.3. a 3.4.).

4.3. Vyhodnocení (evaluace) aktivit firemního dobrovolnictví

Hodnocení přínosu aktivit realizovaných v rámci firemního dobrovolnictví je důležité pro další plánování a rozhodování o tom, zda jsou akce tohoto typu pro PZS funkční a má smysl s investicí do nich dál do budoucna počítat. **Evaluace těchto akcí by měla být zahrnuta do evaluačního systému PDZS.** Měla by být prováděna vždy stejným způsobem, aby bylo možné přínos aktivit porovnat a případně udělat potřebné změny (viz kap. 9 + TM13).

Evaluace akcí firemního dobrovolnictví by měla zahrnovat následující okruhy:

- Vyhodnocení **přínosu pro příjemce**, tzn. pro pacienty, personál PZS, PZS jako celek.
- Vyhodnocení **efektu akce pro firemní dobrovolníky**.
- Vyhodnocení **průběhu akce z pohledu koordinátora dobrovolníků** (případně dalších dohlížejících osob).
- Vyhodnocení **kvality spolupráce** na akci z pohledu kontaktních osob obou strany (koordinátora dobrovolníků za PZS a kontaktní osoby za firmu).

Způsob vyhodnocení akcí firemního dobrovolnictví je potřeba promyslet a předem připravit především v případě, že se PZS rozhodne pro spolupráci se zprostředkující organizací, která má většinou již připravený koncept vyhodnocení celé akce firemními dobrovolníky a firmou. Na straně PZS pak bude zajistit zpětné vazby na akci ze strany pacientů, zdravotníků a případně i managementu PZS.

V případě, že se PZS rozhodne spolupracovat s firmou přímo, je důležité, aby si obě strany domluvily:

- Způsob sběru zpětných vazeb na obou stranách.
- Způsob zpracování zpětných vazeb a jejich souhrnné vyhodnocení.

Na výsledné hodnotící zprávě by se měl podílet koordinátor dobrovolníků, který zodpovídá a má k dispozici fotodokumentaci celé akce. Výstupy z celé akce pak mohou posloužit jako propagace PDZS (intranet, web PZS...) (viz TM14).

Přínos akce realizované formou firemního dobrovolnictví by pak měl být vyhodnocen z hlediska celkové efektivity (viz kap. 9 a TM13).

5. Příklady dobré praxe

Jako příklady dobré praxe akcí realizovaných v rámci firemního dobrovolnictví PDZS lze uvést dva typy:

1. Akce, kde dobrovolníci nepřicházejí do kontaktu s pacienty
1. Akce, kde firemní dobrovolníci realizují akci s pacienty a pro pacienty

5.1. Příklad firemní akce bez přímého kontaktu s pacienty

AKCE: Manuální výpomoc – natření skříní na chodbě interního oddělení

5.1.1. Příprava akce

Při přípravě akce v obou formách spolupráce se musí **koordinátor domluvit se zástupci oddělení a s technickým úsekem PZS** na nejvhodnější možnosti a typu akce pro zapojení firemních dobrovolníků v oblasti manuální výpomoci. Postup je pak následující:

- Při společné schůzce na místě vybrané akce k realizaci je potřeba **posoudit a stanovit podrobně podmínky akce**:
 - rozsah prací a jejich návaznost,
 - časová náročnost prací a tomu odpovídající harmonogram ve vztahu k provozu oddělení (všední den nebo víkend, čas např. 9.00 -16.00),
 - počet potřebných dobrovolníků (10 osob),
 - potřebný materiál: výběr (preference) barvy a další pomůcky (detailně: brusný papír, štetce, případně válečky, barvy, ředidla, ochranné pomůcky...),
 - konkrétní termín akce.
- Konkrétní požadavky a informace o podmínkách akce **předá koordinátor** dle zvolené formy spolupráce (viz kap.2) **kontaktní osobě spolupracující firmy nebo zakázku zadá zprostředkující organizaci**.
- Zároveň je třeba domluvit i **finanční podmínky akce**, tzn. kdo uhradí náklady na materiálové zajištění akce.
- Po potvrzení akce kontaktní osobou z firmy je akce **potvrzena i vrchní sestře na oddělení i technickému úseku** (důležité zejména v případě, že se akce bude konat o víkendu).
- KDZS domluví přesný čas v kolik a kde se s firemními dobrovolníky sejde.

5.1.2. Realizace akce

Realizace akce klade nároky na koordinátora hlavně v oblasti proškolení, koordinace a dohledu na skupinu firemních dobrovolníků.

- V určený termín a hodinu se koordinátor sejde s firemními dobrovolníky a na **místě určeném jako zázemí pro firemní dobrovolníky** realizuje následující kroky:
 - Krátké školení firemních dobrovolníků v BOZP, hygieně, podmínkách dodržení mlčenlivosti, fotografování při akci.
 - Firemní dobrovolníci podepíší prezenční listinu, jejíž součástí je i podpis závazku mlčenlivosti, souhlas s podmínkami s fotografováním a potvrzení o proškolení v BOZP a hygieně (viz Administrativa PDZS, kap. 3.6.).
 - Koordinátor předá nejpodstatnější informace o PDZS a konkrétní informace k realizaci akce, tzn. o postupu a harmonogramu prací a harmonogramu celé akce (nezapomenout na pauzu na oběd a informovat dobrovolníky, kde si mohou něco k obědu obstarat). Je dobré zajistit přímo na místo drobné občerstvení (sušenky, vodu).
 - Dobrovolníci se převléknou a spolu s koordinátorem odcházejí na místo realizace akce.
- Vlastní práce natírání skříní na oddělení probíhají **pod dohledem koordinátora, fotodokumentaci akce zajišťuje koordinátor v souladu s podmínkami PZS**.
- Po ukončení prací následuje **úklid prostor chodby, očištění pomůcek a zbylého materiálu**.

- Koordinátor od firemních dobrovolníků **zjistí zpětnou vazbu a jejich spokojenost s průběhem akce**, v případě, že akce probíhá přes zprostředkovatelskou agenturu, zajišťuje sběr zpětných vazeb agentura.
- Informaci o proběhlé akci, včetně fotodokumentace koordinátor po domluvě s tiskovým oddělením PZS **uveřejní na intranetu, případně i na webových stránkách PZS**. Zároveň koordinátor pošle poděkování kontaktní osobě spolupracující firmy, případně, ideálně doplněné i o poděkování vrchní sestry.
- **Zpětné vazby na akci od vrchní sestry i od kontaktní osoby z firmy jsou důležitou součástí vyhodnocení celé akce.**

5.2. Příklad firemní akce v přímé interakci s pacienty

AKCE: Realizace Dne dětí na dětských odděleních

Motivace a argumentace pro realizaci akce:

Koordinátor dobrovolníků připravuje dětský den pro hospitalizované děti a **pro děti z oddělení dětské psychiatrie chce zorganizovat herní odpoledne**. Vzhledem k tomu, že nemá dostatek svých kmenových dobrovolníků chce zapojit firemní dobrovolníky z některých spolupracujících firem.

5.2.1. Příprava akce

Koordinátor musí na schůzce s vrchní sestrou a případně s kontaktní osobou dětského oddělení projednat možnost zrealizovat herní odpoledne pro děti i za pomoci firemních dobrovolníků a domluvit podmínky:

- Ideální **počet potřebných dobrovolníků** lze určit podle kapacity oddělení. Na kapacitu 30 dětí oddělení dětské psychiatrie je ideální počet dobrovolníků 12.
- Domluvení **konkrétní podoby akce herního odpoledne pro děti:**
 - Může se odehrávat venku v areálu, v případě nepříznivého počasí i na oddělení.
 - Bude připraveno několik stanovišť s úkoly (asi 6 stanovišť především s pohybovými úkoly – hod míčku do kruhu, házení obručí na tyč, shazování kuželek, lovení rybiček, kop míče do branky apod.).
 - U každého stanoviště bude jeden firemní dobrovolník, který dětem bude počítat a zapisovat body do kartiček, které děti na začátku dostanou (mohou také vyrobit firemní dobrovolníci).
 - Ostatní dobrovolníci budou obcházet jednotlivá stanoviště s dětmi, pomohou jim s vysvětlením, co mají dělat.
 - Po ukončení budou vyhlášeni vítězové a dostanou odměny (medaile, diplomy, pastelky, knížky apod.).
- Po odsouhlasení konkrétní podoby akce vrchní sestrou **kontaktuje koordinátor kontaktní osobu ze spolupracující firmy, se kterou je již navázána dlouhodobější spolupráce** a její zaměstnanci se již na několika akcích osvědčili. Předá jí veškeré informace o domluvené podobě a průběhu akce, termín a počet potřebných dobrovolníků.
- Zároveň domluví **detaily finanční spoluúčasti** (odměny pro děti) a rozsah podílu firmy na přípravě akce:
 - Kdo vymyslí a zajistí potřebné pomůcky k soutěžím (firma nebo koordinátor). Ideální je, když jsou firemní dobrovolníci vtaženi již v této fázi a společně vymýšlí a připravují soutěže, zajišťují potřebné pomůcky, vyrábějí kartičky na zapisování bodů a připravují diplomy.
 - V případě, že má být akce v odpoledních hodinách, mohou firemní dobrovolníci přijít už ráno a dopoledne věnovat přípravě kartiček a diplomů.

5.2.2. Realizace akce

V den realizace akce je potřeba zajistit:

- Firemní dobrovolníci se sejdou ráno s koordinátorem na místě určeném pro zázemí firemních dobrovolníků, **koordinátor zodpovídá za zajištění následujících kroků:**
 - Udělá dobrovolníkům krátké školení o PDZS, BOZP, k aktuálním hygienické epidemiologickým předpisům, vzhledem k tomu, že se jedná o akci v přímém kontaktu s dětskými pacienty zdůrazní především závazek mlčenlivost a podmínky pořizování fotodokumentace a videa z akce.
 - Firemní dobrovolníci podepíší prezenční listinu akce, jejíž součástí je podpis závazku mlčenlivosti, souhlas s podmínkami s fotografováním a potvrzení o proškolení v BOZP a hygieně (viz *Administrativa PDZS, kap. 3.6.*).
 - Dobrovolníky koordinátor informuje o podrobnostech a harmonogramu připravované akci na dětské psychiatrii a o základech komunikace s dětmi na dětské psychiatrii (viz TM4 a TM7).
- V průběhu dopoledne firemní dobrovolníci **připravují vše potřebné na odpoledne**. Po obědě spolu s KDZS odcházejí na oddělení dětské psychiatrie.
- Dobrovolníci se **seznámí se zástupcem personálu**, který jim doplní potřebné informace související s dětmi přítomnými na akci (dle možností se může také účastnit herního odpoledne). **Koordinátor je přítomen po celou dobu akce.**
- Pořizování **fotodokumentace** z akce si řídí koordinátor sám, předem je **nutné ošetřit souhlasy s fotografováním**. Informaci o proběhlé akci pak uveřejní na intranetu a na webu PZS. Součástí informace o akci je poděkování kontaktní osobě spolupracující firmy, případně doplněné o poděkování vrchní sestry.
- Je důležité získat **zpětné vazby na proběhlou akci od firemních dobrovolníků i od kontaktní osoby z firmy** (v závislosti na domluvě s případně spolupracující agenturou), **od vrchní sestry a personálu** přítomného na akci.

Souhrn

Začlenění firemního dobrovolnictví do PDZS může být zajímavou formou a zkušeností, která má potenciál prospět, obohatit a inspirovat všechny zúčastněné strany.

Tento výsledek má šanci se projevit v případě, že bude věnován potřebný čas a úsilí do přípravy, vyjasnění vzájemných očekávání a nalezení vhodného a odpovídajícího místa pro firemní dobrovolnictví v PDZS a tím i v rozvojové strategii PZS.

Přípravný proces bude sice vyžadovat nějaký čas, ale z dlouhodobého hlediska se vyplatí.