



DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

MANUÁL DOBROVOLNÍKA VE FAKULTNÍ NEMOCNICI OLOMOUC

Mottem, které zdůrazňuje priority Fakultní nemocnice Olomouc v péči o pacienty, je:

„PROFESIONALITA A LIDSKÝ PŘÍSTUP“

„Dobrovolník je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti.“

„Tuto práci nedělám vůbec zadarmo, dostávám zapláceno víc, než si zasloužím. Jediný úsměv trpícího člověka je pro mě jako milion v bance.“

„Naším cílem je prostřednictvím dobrovolnické činnosti nabídnout pomoc těm, kteří ji potřebují.“

1. Historie dobrovolnického programu ve FN Olomouc

V září 2014 bylo založeno Dobrovolnické centrum FN Olomouc. Je zřizováno přímo nemocnicí a do organizační struktury nemocnice je zařazeno pod Úsek nelékařských oborů.

FNOL je jedním z největších lůžkových zařízení v České republice. Je součástí sítě devíti fakultních nemocnic přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR. Je největším zdravotnickým zařízením v Olomouckém kraji a šestou největší nemocnicí v zemi. Historie druhého největšího zaměstnavatele v Olomouckém kraji sahá až do roku 1896.

2. Současnost a organizační struktura Dobrovolnického centra

Veškerou organizaci aktivit a činnosti Dobrovolnického centra zajišťuje koordinátorka Dobrovolnického centra, která je současně i garantem programu. Na starosti má současně i koordinaci samotných dobrovolníků a řídí a koordinuje zooterapie.

Fakultní nemocnice má celkem 66 pracovišť, s kapacitou přes 1 200 lůžek, má přibližně 4 a půl tisíce zaměstnanců. Počet ambulantně ošetřených pacientů se pohybuje okolo 1 milionu a v roce 2022 bylo ve FNOL hospitalizováno přes 52 tisíc pacientů.

Nemocnice se člení na jednotlivé kliniky a oddělení. Dobrovolníci docházejí na vybrané kliniky a oddělení, kde je vždy určena kontaktní osoba, nejčastěji vrchní či staniční sestra, která je styčnou osobou pro komunikaci s dobrovolníkem.

3. Pravidla účasti v dobrovolnickém programu

Vstupní pohovor - jaká jsou očekávání, jak se mohu zapojit?

Vyplnění Registrační karty dobrovolníka

Výpis z rejstříku trestů, Aktuální fotografie potřebná pro výrobu ID karty

Podpis dohody o dobrovolnické činnosti

Vstupní školení, Školení BOZP

Dohoda o dobrovolnické činnosti - Etický kodex a Mlčenlivost

Pojištění dobrovolníka

Viditelné označení dobrovolníka – tričko, visačka (ID karta)

Registrační karta dobrovolníka pro oddělení

Zapisování docházky do Docházkového listu

4. Kde působí dobrovolníci ve FNOL

Oddělení geriatric

Oddělení dlouhodobé ošetrovatelské péče

Dětská klinika

Oční klinika

Oddělení rehabilitace

Neurologická klinika

Onkologická klinika

Plicní klinika

NIP/DIOP

I. chirurgická klinika

5. Spolupracující organizace

- ✓ AuraCanis, z.s. – canisterapie 1x za dva týdny na vybraných odděleních FNOL, spolek také organizuje canisterapeutické či felinoterapeutické zkoušky k ověření způsobilosti zvířete pro terapii s pacienty.
- ✓ Pavla Šmídová - canisterapie 1 x týdně ve čtvrtek v čase 9:00-11:00 probíhá na vybraných klinikách – Psychiatrická klinika, II. a III. interní klinika, Neurologická klinika, Oddělení rehabilitace ad.
- ✓ Přestavlčice z Přestavlčic, z.s. – hipoterapie, hiporehabilitace a dotyková terapie s poníky, navštěvujeme pravidelně Onkologickou kliniku a další pracoviště dle zájmu.
- ✓ Knihovna města Olomouce – zajištění knih do nemocničních knihovniček ve FNOL.
- ✓ Berlička, z.s. – spolek, který je zapojen do organizace Deskohraní, tj. herní středů s deskovými hrami na vybraných odděleních Dětské kliniky
- ✓ Zdravotní klaun, z.s. – 2x týdně dochází na vybraná oddělení Dětské kliniky
- ✓ Loutky v nemocnici, z.s. – projekt zaměřený na podporu dětí ale i seniorů v nemocnicích prostřednictvím loutkového divadla a muziky
- ✓ Amélie, z.s. – spolek působí na Onkologické klinice, organizuje akce zaměřené na psychosociální podporu onkologických pacientů.

Dále spolupracujeme s těmito organizacemi: Dobrovolnické centrum UPOL, Charita Olomouc, Armáda ČR - Útvar kybernetických a informačních sil, Vazební věznice Olomouc, Magistrát města Olomouce, Knihovna města Olomouce, Zoologická zahrada Olomouc, Komunitní zahrada Tabulový vrch, Olomoucké kamínky, Polštářky dětem, Střední škola designu a módy v Prostějově, Střední odborná

škola Olomouc – Řepčín, Slovanské gymnázium Olomouc, ZUŠ Iši Krejčího v Olomouci, ZŠ Stupkova, ŽS Mozartova, ŽS Heyrovského, ZŠ Jungmannova Litovel, Knihovna Velký Týnec a další.

6. Role dobrovolníka v nemocničním zařízení

VÝPOMOC NA JEDNORÁZOVÝCH AKCÍCH

Dobrovolníci se mohou zapojit v rámci výpomoci na jednorázových akcích. Jedná se často o organizační činnost či manuální výpomoc v rámci osvětových a informačních kampaní zaměřených na podporu zdraví či pomoc při mimořádných situacích.

Pravidelně vypomáhají dobrovolníci na těchto jednorázových akcích:

Tříkrálová sbírka, Mezinárodní den sester a ošetřovatelek, PersoFest, Muzejní noc, Noc vědců, Pohybrady, Blesk ambulance, hromadné odběry na Transfuzním oddělení, prodej na stánku Dobrého místa pro život, Mikulášská nadílka pro pacienty, Ježíškova výzva – organizace sbírky, balení dárků a rozdávání vánočních dárků pacientům, tvořivé dílničky na Oddělení dlouhodobé ošetrovatelské péče a Geriatrii a další.

Seznam jednorázových akcí a možnost přihlašování na ně najdete na webu Dobrovolnického centra:

<https://dobrovolnici.fnol.cz/>

PRAVIDELNÁ DLOUHODOBÁ ČINNOST NA KONKRÉTNÍM ODDĚLENÍ

Dobrovolník si vybere vhodné oddělení, na kterém přibližně 1x týdně či dle svých časových možností navštěvuje pacienty. Délka návštěvy je zhruba 1-2 hodiny. Dobrovolník zde působí jako laická pomoc pacientům k podpoře psychické kondice a jako prevence před sociální izolací. Dobrovolník v žádném případě nenahrazuje práci odborného zdravotnického personálu – lékaře, zdravotní sestry, sanitáře či ošetřovatele a nemá přístup ke zdravotnické dokumentaci. Při jakýchkoliv zdravotních problémech během návštěvy informovat personál.

Posláním programu je zpříjemnit dětem, seniorům a dospělým pacientům čas strávený v nemocnici různorodými aktivitami. Za pacienty si dobrovolníci docházejí povídat, předčítají jim z knih, luští s nimi křížovky, hrají stolní hry, učí se s nimi a trénují paměť nebo je doprovázejí na procházky apod. Dobrovolníci se takto snaží pacientům pomoci překonat náročné chvíle v nemoci a přispívají tím ke zlepšení psychické pohody a efektivnějšímu průběhu léčby. Programová náplň konkrétních návštěv je vždy na konkrétním dobrovolníkovi. Kromě výše uvedených aktivit vítáme také jakoukoliv iniciativu a kreativitu každého dobrovolníka. Konkrétní činnost je vhodné konzultovat s ošetřujícím personálem či

kontaktní osobou a je potřeba ji přizpůsobit konkrétnímu pracovišti a zejména pak individuálním schopnostem a možnostem každého pacienta.

7. Vstup dobrovolníka na oddělení

Pro dobrovolníka je důležitým zahájením dobrovolnictví "naostro". Přijetí na oddělení, výsledek první "služby" může být velmi důležitý pro jeho další motivaci a setrvání v programu. Dobrovolník musí být zcela zdravý, v případě začínajících příznaků nachlazení je lepší program zrušit.

Je možné volit z poměrně širokého spektra oddělení a pracovišť. První návštěva oddělení je pojímána jako uvedení. Dobrovolník je koordinátorem představen kontaktní osobě, nejčastěji staniční sestře daného oddělení. Ta mu ve stručnosti přiblíží specifika oddělení, jeho chod a možnosti dobrovolníkovy uplatnění. Oddělení by mu mělo být ukázáno, měl by vědět, kde má místo na své osobní věci, kde se může eventuálně převléknout, kde je materiál a všechny další nezbytné drobnosti, WC, kde je možno se napít. Při pohybu na oddělení musí být dobrovolník označen ID kartou a tričkem dobrovolníka.

8. Průběh návštěvy na oddělení a výběr konkrétních vhodných pacientů

Dobrovolník zazvoní na dané oddělení, následně se po vstupu **nahlásí na sesterně**, kde si na místě určeném odloží své osobní věci. Následně se informuje u kontaktní osoby na aktuální situaci na oddělení a nechá si doporučit vhodného pacienta, který by dobrovolníkovu společnost uvítal. Vyrazí na konkrétní pokoj vybaven základními informacemi o pacientovi.

Představí se jako dobrovolník Dobrovolnického centra Fakultní nemocnice a vysvětlit účel své návštěvy. Poté je zcela na něm, jak se uvede a zda se mu podaří pacienta získat. Je možno začít nabídkou rozhovoru, četby, doprovodu na procházku atd. Dobrovolník zpravidla reaguje na aktuální potřeby a momentální stav pacientů. Procházku s pacientem mimo oddělení je potřeba mít vždy schválenou kontaktní osobou, která nám upřesní případná omezení dle aktuálně nastaveného plánu péče.

Na konci je třeba zapsat svou návštěvu do **docházkového listu**, který je umístěn na sesterně. V případě jakýchkoliv problémů během návštěvy může dobrovolník kontaktovat zdravotnický personál na sesterně. S výběrem konkrétního pacienta pomáhá vždy kontaktní osoba, která doporučí, kdo by mohl mít o návštěvu dobrovolníka zájem. Nejčastěji se jedná o pacienty, které nenavštěvují příbuzní a trpí sociální izolací. Vytipování pacientů je možno uskutečnit předem telefonicky nebo osobně přímo na sesterně.

9. Přerušování či ukončení dobrovolné činnosti

Pokud chce dobrovolník přestat docházet úplně, musí to nahlásit koordinátorovi DC. Pro některé bude dobrovolnictví naprosto novou zkušeností, která nebude vždy veselá. Dobrovolníci naslouchají různým životním příběhům. Stává se, že někteří zjistí, že je to pro ně příliš velká emoční zátěž a že ji nezvládají. Neumí se vyrovnat s tím, co slyší, tíží je problémy těchto lidí. Tyto situace můžeme pomoci řešit během supervizí nebo individuálních setkání s koordinátorem. Takové pocity nejsou důvodem k odchodu. Naopak, je to příležitost naučit se, jak reagovat. Pokud budete mít pocit, že nezbývá než odejít, určitě si o tom promluvte. Neváhejte proto oslovit koordinátorku. Je možné, že postačí, aby vám poradil člověk, který má o něco větší zkušenosti než vy. Byla by škoda, kdybyste na dobrovolnictví zanevřeli.

Základní pravidla přístupu k pacientovi

- ✓ Informovat se o aktuálním stavu pacienta, respektovat zdravotní stav, přizpůsobit délku návštěvy
- ✓ Nenabízet vlastní jídlo a potraviny kvůli možným dietním omezením pacienta
- ✓ Nebrat si od pacienta a jeho příbuzných žádnou finanční hotovost
- ✓ Dbát na protiúrazová opatření – manipulace s předměty, zdravotnickými pomůckami apod.

Tři principy bezpečné komunikace

- ✓ Orientace hovoru na to, co pacientovi zůstává zdravé a fungující, ne na nemoc
- ✓ Orientace hovoru na přítomný okamžik, ne na minulost ani budoucnost, která může být nejistá
- ✓ Orientace na konkrétní činnost, ale ne na její výsledek, mít nabídku

Práce se staršími pacienty

- ✓ Horší sluch, zrak či pohybová omezení – přizpůsobit komunikaci
- ✓ Při oslovování používat jméno či titul pacienta
- ✓ Mluvit vhodnou hlasitostí, být ohleduplný vůči Dalším pacientům na pokoji
- ✓ Hovořte vždy na jedno téma, myšlenku rozvedte, ujistěte se, že pacient dané téma pochopil, neskákat od jednoho k druhému
- ✓ Snažte se pacientovi pomoci najít vhodná slova, dejte mu na vyjádření dostatek času
- ✓ Každý rozhovor a činnost by měla být smysluplná a pro konkrétního pacienta zajímavá

- ✓ Udržujte s pacientem oční kontakt, je-li vhodná situace, lze využít i doteku a pohlazení
- ✓ Reakce na pláč – u osamocených pacientů může zájem o jeho osobu vyvolat i dojetí, pláč
- ✓ Vyvarovat se negativních témat, komentářů a výroků, které by mohly pacientovi přinést stres

Příklady modelových situací, se kterými se můžeme setkat

- ✓ První seznámení - vstup na pokoj, představení, seznámení s pacientem, jak zahájit konverzaci
- ✓ Nečekané setkání s někým dalším – lékaři, sestry, rodinní příslušníci atd.
- ✓ Žádosti a potřeby pacientů – procházky, pitný režim, strava, léky, polohování lůžka, finanční hotovost, odborné činnosti
- ✓ Reakce na psychologickou manipulaci a citové vydírání – rodina, pacient mě nechce nechat odejít, chce ať chodím pravidelně

Kontakt:

Fakultní nemocnice Olomouc, Zdravotníků 248/7, Olomouc 779 00

Dobrovolnické centrum FN

Mgr. Marija Aleksicová

Koordinátorka Dobrovolnického centra

Kancelář centra se nachází v přízemí budovy ředitelství FN Olomouc (WA)

Tel.: +420 605 223 611

E-mail: marija.aleksicova@fnol.cz

Aktualizace manuálu 5.8.2024