



DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

Dobrovolník

Ve Fakultní nemocnici Olomouc

*„Dobrovolník netvoří peníze,
ale zvyšuje hodnotu nemocnice.“*

Fakultní nemocnice Olomouc
I. P. Pavlova 6
779 00 OLOMOUC



OBSAH

1. O Fakultní nemocnici Olomouc	str. 3
2. Dobrovolnické centrum Fakultní nemocnice Olomouc	str. 3
3. Pravidla dobrovolnického programu	str. 4-5
4. Kde působí dobrovolníci ve FNOL	str. 6
5. Typy dobrovolnické činnosti	str. 6
6. Základní pravidla pohybu dobrovolníků na oddělení	str. 7-8
7. Náměty na komunikaci s dětskými pacienty	str. 9
8. Jak hovořit se seniory	str.10-11
9. Kontakt	str. 12
10. Použitá literatura	str. 13

Zpracovala: Mgr. Kristýna Chudíková DC FN Olomouc, 2014.

1. O Fakultní nemocnici Olomouc

Fakultní nemocnice Olomouc je jedním z největších lůžkových zařízení v České republice. Je součástí sítě jedenácti fakultních nemocnic přímo řízených Ministerstvem zdravotnictví ČR. Je **největším zdravotnickým zařízením v Olomouckém kraji** a šestou největší nemocnicí v zemi.

Posláním FNOL je léčit nemocné v souladu se současnými dostupnými poznatky lékařské vědy. Olomoucká fakultní nemocnice poskytuje celé spektrum péče od základní až po vysoce specializovanou. Zařízení má k dispozici 52 pracovišť, bezmála 1200 lůžek a téměř 3500 zdravotnických i nezdravotnických profesionálů.

Mottem, které zdůrazňuje priority Fakultní nemocnice Olomouc v péči o pacienty, je: **PROFESIONALITA A LIDSKÝ PŘÍSTUP.**

Fakultní nemocnice nabízí nový aspekt péče o pacienty → dobrovolnický program.

Pomocí realizace Dobrovolnického centra se bude nemocnice podílet na zlepšování psychosociálních podmínek, kvalitě života a zdraví obyvatel FNOL.

2. Dobrovolnické centrum Fakultní nemocnice Olomouc

Dobrovolnické centrum Fakultní nemocnice Olomouc je zřizováno nemocnicí a je přímo její součástí.

„Naším smyslem je prostřednictvím dobrovolnické činnosti nabídnout pomoc těm, kteří to potřebují.“

Realizační tým dobrovolnického programu ve FNOL:

Náměstkyně léčebné péče

Hlavní sestra

Koordinátorka dobrovolnického programu a dobrovolníků

Vrchní sestra Oddělení geriatry, Dětské kliniky, Neurologické kliniky, 3. interní kliniky a Hemato-onkologické kliniky

Kontaktní osoby (zdravotní pracovníci na oddělení/klinice)

Supervizor dobrovolníků

3. Pravidla dobrovolnického programu

- 1) Vstupní pohovor
- 2) Specializované školení a školení BOZP
- 3) Podepsání dohody
- 4) Pojištění dobrovolníka + evidence docházky
- 5) Označení dobrovolníka
- 6) Supervize a evaluace
- 7) Udržování kontaktu s koordinátorkou

1) Vstupní pohovor

Vstupní pohovor se koná jednotlivě s koordinátorkou dobrovolníků. Slouží ke zjištění vzájemných představ a možností. Koordinátorka představí program, informuje zájemce o možnostech zapojení. Dále dobrovolník vyplní sebehodnotící dotazník, který je zaměřen na zvládání zátěžových situací. Pokud se obě strany shodnou na vzájemných požadavcích, je zájemce pozván na specializované školení a školení BOZP (bezpečnost a ochrana zdraví pracovníků).

2) Specializované školení a školení BOZP

Specializované školení slouží k předání informací o dobrovolnickém programu ve FNOL. Účastníkům je vysvětlena role, pozice a náplň dobrovolníka v nemocnici. Jsou seznámeni s právy a povinnostmi dobrovolníka. Dále na druhém školení jsou seznámeni s provozem a fungování nemocnice, typech oddělení, specifikách onemocnění a dále se zásadami bezpečnosti a ochrany zdraví pracovníků.

3) Dohoda o dobrovolnické činnosti ve FNOL

Po absolvování školení jsou vybraní zájemci pozváni k podepsání dohody. Dohoda o dobrovolnické činnosti vymezuje práva a povinnosti dobrovolníka v rámci dobrovolnického programu ve FNOL. Součástí dohody jsou i následující přílohy: mlčenlivost a kodex dobrovolníka. Dále dobrovolníci vyplňují registrační kartu a musí donést výpis rejstříku trestů. Podepsáním smlouvy vzniká dobrovolníkům právo na jejich pojištění.

Konečné rozhodnutí o zařazení zájemce do programu je zcela na koordinátorech DC.

4) Pojištění dobrovolníka + evidence docházky

Pojištění dobrovolníka

Pojištění platí pouze v areálu FNOL.

Pojištění platí pro případ odpovědnosti dobrovolníka za škodu, způsobenou jiné osobě úrazem, nemocí, poškozením, zničením nebo pohřešování (ztrátou) věci a pro případ úrazu, kdy je pojištěn život nebo zdraví dobrovolníka, to vše při výkonu dobrovolné činnosti.

Pokud dojde k pojistné události (úraz, poškození či ztráta majetku...) je nezbytné neprodleně provést zápis buď přímo na oddělení, kde k události došlo či telefonicky se spojit s koordinátorkou DC a o události ji informovat.

Zapisování docházky

Zapisovat hodiny strávené dobrovolnickou činností je nutné kvůli pojištění a také pro vystavování potvrzení pro dobrovolníky o tom, jak dlouho fungovali jako dobrovolníci a kolik hodin odpracovali. Dalším důvodem je to, že DC používá součty odpracovaných hodin při vyhodnocování programu.

5) Označení dobrovolníka

Viditelné označení dobrovolníka

- Jmenovkou s fotografií a jménem dobrovolníka a nápisem „dobrovolník“
- Bílým tričkem s logem Dobrovolnického centra

Označení dobrovolníka v době jeho návštěvy na oddělení je povinné. Jmenovka slouží k vaší identifikaci a tričko vás odlišuje od zdravotnického personálu a vymezuje vaší roli v nemocnici. Pacienti, rodinní příslušníci pacientů vás podle bílého trička s logem DC hned poznají a budou vědět, kdo jste a co od vás mohou čekat.

6) Supervize a evaluace

- 1x za 6 měsíců (minimálně)
- Supervize – setkávání dobrovolníků ve skupině se supervizorem. Supervizor má roli moderátora, rádce, podporovatele, nenařizuje, nekontroluje. Smysl setkání – podpora a motivace dobrovolníků, prevence syndromu vyhoření, pomoc při ujasňování kompetencí, výměna zkušeností mezi dobrovolníky, řešení problémů. Ze supervizních setkání pořizuje supervizor zápis, který je k dispozici pouze koordinátorce dobrovolnického centra.
- Evaluace – zhodnocení programu
- Popřípadě intervize (setkání dobrovolníků s koordinátorem 1x za měsíc nebo dva, popovídání si)

7) Udržování kontaktu s koordinátorkou

Udržování kontaktu s koordinátorkou DC je jednou z povinností dobrovolníka. Nevysvětlené přerušení komunikace může být jedním z důvodů ukončení smlouvy a vyřazení z programu.

4. Kde působí dobrovolníci ve FNOL

Přehled klinik a oddělení, kde dobrovolníci pomáhají:

Název kliniky/oddělení	Organizace, která vysílá dobrovolníky	Poznámky
Dětská klinika	sdružení Šance	výtvarná dílna a keramika od PO - ČT od 15 - 17hod. galerie šance
	Dobrovolníci DC FNOL	Lůžková Oddělení PO-PA mezi 13 – 17hod. + víkendy
	Dobrovolníci DC FNOL	PO - PA mezi 8 – 12hod. v čekárnách a ambulancích
	medici LF	čtení na dobrou noc, každé úterý a čtvrtek od 17- 18hod.
Onkologická klinika	dobrovolníci z organizace Amelie o.s.	2 x týdně skupinové aktivity (úterý, čtvrtek)
Oddělení geriatric	Dobrovolníci DC FNOL	v PO - CT mezi 13 - 17hod. + víkendy
Neurologická klinika	Dobrovolníci DC FNOL	UT - ST od 13-17 hod.
3. Interní klinika	Dobrovolníci DC FNOL	UT mezi 13–16hod.+ víkendy
Hemato-onkologická klinika	Dobrovolníci DC FNOL	Individuálně – na zavolání

5. Typy dobrovolnické činnosti ve FNOL

A) s přímým kontaktem s pacienty

- **Pravidelná** - individuální (jeden dobrovolník se věnuje jednomu pacientovi)
- skupinová (2-3 dobrovolníci se věnují skupině pacientů)

→ pravidelně docházející dobrovolníci vykonávají svoji aktivitu přímo na vybraném oddělení, v konkrétní den i čas (1x týdně 2 – 3 hodiny)

- **Nepravidelná** → pomoc při jednorázových akcích → pomoc při přípravě akcí, pomoc s doprovodem pacientů na místo konání akce apod.

B) bez přímého kontaktu s pacienty

- Podpora finanční →konto darů Dobrovolnického centra FNOL
Číslo účtu: **26016-2934392/0800**
Variabilní symbol: **9036**
- Podpora materiální
- Firemní dobrovolníci

Všichni sponzoři budou uvedeni na internetových stránkách Dobrovolnického centra.

6. Základní pravidla pohybu dobrovolníka na oddělení:

- o svém příchodu informovat zdravotní sestru
- na domluveném místě si odložit svrchní oděv a osobní věci
- obléknout si tričko a jmenovku
- informovat se u zdravotní sestry mající aktuálně službu na pacienty, kteří by měli o dobrovolnickou činnost zájem
- při jakýchkoli zdravotních problémech pacienta během programu informovat personál
- ukončení činnosti opět oznámit, případně pacienty odvést na pokoje
- před odchodem se nezapomenout zapsat do docházkového archu
- v případě i lehkého nebo počínajícího nachlazení dobrovolníka je lépe program zrušit a svoji nepřítomnost nahlásit koordinátorce

Několik základních pravidel v přístupu k pacientovi:

- respektovat celkový zdravotní a psychický stav pacienta a přizpůsobit mu délku a náplň činnosti
- dotázat se vždy rodiče, rodinného příslušníka nebo zdravotní sestry na současný léčebný režim dítěte, dospělého a dohlédnout nebo pacientovi připomenout jeho dodržení (pitný režim apod.)
- nenabízet čokoládu, bonbony, sušenky apod. – pacienti mohou mít dietní omezení
- nenahrazovat rodinu (drobné nákupy, donášku jídla, časopisů, hraček)
- nepřijímat žádné peníze od pacienta ani příbuzných
- nevykonávat ošetřovatelské a pomocné práce (krmení a hygiena pacientů, převlékání postelí atd.)
- dbát na protiúrazová opatření (práce s ostrými předměty, pohyb apod.)
- v komunikaci s pacientem nebo jeho rodiči vystupovat v rámci své role dobrovolníka a smluvené činnosti
- v závažnějších bodech, které se v rozhovoru vyskytnou a týkají se onemocnění pacienta, se obracet na koordinátora nebo staniční sestru.

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, sestry, psychoterapeuta, sociální pracovníce, fyzioterapeuta) i kdyby měl v těchto oborech platné vzdělání
- dobrovolník vykonává pouze takové činnosti, které jsou předem domluvené s koordinátorkou dobrovolníků a personálem
- hlavní privilegium role dobrovolníka je v nabídce a poskytnutí lidského kontaktu
- dobrovolníkovi v jeho působení u pacientů pomáhá orientovat se podle „Tří principů bezpečné dobrovolnické činnosti (viz.níže).

Tři principy bezpečné dobrovolnické činnosti

(zpracováno podle MUDr. Ivany Kořínkové, Problematika výběru vhodných dobrovolníků a jejich výcviku, 2007)

1. Orientace na to, co v pacientovi zůstává zdravé a fungující, ne na nemoc a na to, co je nefungující. Orientace na to, co je možné ne na problém.
2. Orientace na přítomný okamžik, ne na minulost nebo potenciální budoucnost pacienta nebo klienta (tady a teď).
3. Orientace na činnost s pacientem (mít náplň programu), ale ne na její výsledek.

7. Náměty na komunikaci s dětskými pacienty

(podle Hany Kolářové zpracovala Blanka Zemanová)

Ahoj, můžu dál? Já jsem „křestní jméno“, a ty?

V případě, že si dítě hraje, čte, píše, sleduje televizi, hraje na Pc:

Co to děláš (čteš, píšeš, sleduješ)? Je to zajímavé? O čem to je? Jak ti to jde?

V případě, že dítě jen leží:

Jak už jsi tady dlouho? Pár dní? Chodí sem za tebou někdo na návštěvu? Kdo, jak často? Ale stejně máš asi občas dlouhou chvíli, vid'? Nechceš si teď něco vyrobit nebo nakreslit? Třeba jako dárek pro někoho – určitě máš někoho, komu bys rád něco vyrobil.....nebo jen tak pro sebe? Jak chceš. Budeme na herně (v jídelně...), mám tam spoustu věcí – pojd' se alespoň podívat.

Pokud se mu nechce do výtvarné činnosti:

Víš co, nezahrajeme si radši karty (pexeso...)? Co umíš za hry? Můžeš mě klidně nějakou hru naučit.

Při vyrábění nebo hře:

- *Kolik ti je? Aha, tak to budeš asitřída, vid'? (zjišťujeme také, co už může zvládnout) Stýská se ti po škole? (předpokládáme, že ne: pro odlehčení kontaktu) Po kamarádech nebo po učení? (v případě, že ano) Máš ve třídě hodně kamarádů? Jak se jmenují? Které předměty tě nejvíc baví? Co bys chtěl jednou dělat, čím bys chtěl být?*
 - *Jsi z Olomouce? Odkud přesně, z jaké části? X z jakého města, vesnice? Kde to je?*
 - *Máte doma nějaké zvířátko? Jaké je tvoje oblíbené? Jak se jmenuje? Chtěl bys mít nějaké? Jaké a proč? Chodíš někdy do zoo?*
 - *Jsi šikulka – chodíš na nějaký výtvarný kroužek nebo na jiný? Nebo vyrábíte něco i doma? S kým? Co děláš rád?*
 - *Co jste měli dnes k obědu? Jaké to bylo? Jaké jídlo máš nejraději?*
 - *Díváte se taky někdy na televizi? Na co se díváš? O čem to je?*
 - *Už víš, co budeš dělat o prázdninách? Kam obvykle jezdíte? Kde jsi byl loni? Kde se ti to nejvíc líbilo? Proč? Kam by ses chtěl podívat?*
- + další aktuality (např. sportovní události, filmy, tv seriály...)

8. Jak hovořit se starými lidmi

(dle materiálu Rhonda Montgomery Ph.D. pro trénink pečovatelů, přeložila Romana Vičková)

POKYNA – jak hovořit s lidmi, kteří špatně slyší, vidí, špatně se pohybují, jsou ve stresu nebo postiženi demencí.

- Při oslovení užívejte jméno, které se jim líbí, případně titulu (lze zjistit od rodinných příslušníků).
- Při zhoršení stavu může nastat změna v požadavku na oslovení. Je milé, když Vás lidé nazývají jménem, které máte rádi.
- Používejte ohleduplného a hlubšího tónu hlasu.
- Zjednodušte své vyjadřování. Používejte krátká slova a holé věty, ale snažte se neponížit a nemluvit s klientem (pacientem) jako s malým dítětem nebo hlupákem, ať je jakkoli postižený.
- Vždy mluvte jen o jedné myšlence či nápadu
- Ujistěte se, že klient (pacient) pochopil první věc, než začnete s druhou.
- Snažte se komunikovat s postiženými lidmi, i když se Vám může zdát, že rozhovor nemá smysl. Je to velmi důležité pro jejich sebeúctu. Vědomí toho, co klient říká, je pro něho cenné, i když vám se to zdá nesmyslné.
- Komunikace je důležitá, i když klient ztratil schopnost mluvit nebo dorozumět se, protože i tak může mít zachované sociální cítění.
- Jednejte a chovejte se tak, jako by každý rozhovor byl smysluplný.
- Komentujte pocity, které ve Vás vzkazy postiženého zanechávají, i když můžete mít dojem, že hlavní myšlenka se ztratila.
- Buďte s klientem v kontaktu, dotýkejte se ho, naznačte plné pochopení, i když nevíte, co Vám říká.
- Vyvarujte se užívání negativních frází a komentářů, mohou klientovi způsobovat stres.

- Od některých klientů nemůžete očekávat, že porozumí frázím jako „Vy jste zapomněl“ nebo „Nepamatujete se?“.
- U zmatených klientů je lépe odvést pozornost jinam, než se pouštět do konfrontace.
- Dejte klientovi čas, aby mohl vše pochopit. Netlačte na něho.
- Někdy musí klient Váš názor vstřebat a pak teprve dokáže formulovat odpověď.
- Snažte se napovědět tam, kde klientovi chybí slova, zvláště začíná-li být nervózní.
- Afázie (ztráta schopnosti mluvit) je velmi frustrující pro toho, kdo ví, co má odpovědět, ale nemůže si vzpomenout na správná slova.
- Nikdy nemluvte o přítomné osobě, jako by tu nebyla. Většina zmatených lidí má chvílky kdy rozumí, o čem je řeč a mluví-li se před nimi, jako by nebyli přítomni, může to být pro ně velmi stresující a zahanbující.

9. Kontakt



DOBROVOLNICKÉ CENTRUM
FAKULTNÍ NEMOCNICE OLOMOUC

Koordinátorka:

Mgr. Kristýna Chudíková

Mobil: 603 299 398

Telefon: 585 852 200

e-mail: kristyna.chudikova@fnol.cz

webové stránky: http://www.fnol.cz/dobrovolnicke-centrum_76.html.

Facebook: www.facebook.com/dobrovolnici.olomouc

Fakultní nemocnice Olomouc

I. P. Pavlova 6

779 00 OLOMOUC

www.fnol.cz



FAKULTNÍ NEMOCNICE®
OLOMOUC

10. Použitá literatura

Věstník Ministerstva zdravotnictví ČR č. 6/2009 Metodické doporučení pro zavedení dobrovolnického programu v nemocnicích v souladu s procesy řízení rizik a bezpečnosti pacientů.

Materiál ke školení dobrovolníků. Dobrovolnické centrum ADRA, Frýdek-Místek.

Dobrovolník ve Fakultní nemocnici v Motole (manuál). Praha 2012.