



## TM 9

# Firemní dobrovolnictví v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách

## Tematický manuál k Metodice dobrovolnictví ve zdravotnictví

Srpen 2023

Autorský kolektiv:

MUDr. Ivana Štverka Kořínková,

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

prof. Ing. Beáta Gavurová, PhD. MBA, Ing. Kateřina Cmuntová

Projekt **Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti**, reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15\_018/0007517, který je spolufinancovaný Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

## Obsah

PŘEHLED POUŽÍVANÝCH ZKRATEK	3
ÚVOD	4
1. DEFINICE, POZICE A PŘÍNOSY FIREMNÍHO DOBROVOLNICTVÍ V PDZS	5
1.1. Definice a pozice firemního dobrovolnictví v PDZS	5
1.2. Přínosy firemního dobrovolnictví pro PZS	7
2. FORMY ORGANIZACE FIREMNÍHO DOBROVOLNICTVÍ	8
2.1. Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou	8
2.2. Výhody a limity zprostředkované spolupráce PZS s firmou	10
3. PODMÍNKY SPOLUPRÁCE PZS S FIRMOU A PŘÍPRAVA FIREMNÍ AKCE	12
3.1. Domluvení podmínek vzájemné spolupráce	12
3.2. Příprava koordinace akce firemního dobrovolnictví	12
3.3. Finanční náklady na akci	13
3.4. Bezpečné zajištění firemní akce	13
3.5. Komunikace a propagace akce	13
4. REALIZACE AKTIVIT FIREMNÍHO DOBROVOLNICTVÍ V RÁMCI PDZS	15
4.1. Typy dobrovolnických činností v rámci firemního dobrovolnictví	15
4.1.1. Aktivity mimo kontakt s pacienty	15
4.1.2. Aktivity v přímé interakci s pacienty a pro pacienty	15
4.2. Dohled na realizaci aktivit	15
4.3. Vyhodnocení aktivit firemního dobrovolnictví	16
5. PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE	17
5.1. Příklad firemní akce bez přímého kontaktu s pacienty	17
5.1.1. Příprava akce	17
5.1.2. Realizace akce	17
5.2. Příklad firemní akce v přímé interakci s pacienty	18
5.2.1. Příprava akce	18
5.2.2. Realizace akce	18
6. SOUVISEJÍCÍ LEGISLATIVA	20
7. POUŽITÁ LITERATURA	20
8. SEZNAM TABULEK	20

## Přehled používaných zkratk

ADM	Administrativa PDZS
BOZP	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
CSR	Společenská odpovědnost firem (Corporate Social Responsibility)
EDO	Externí dobrovolnická organizace
KCPA	Koordinační centrum podpůrných aktivit
KDZS	Koordinátor dobrovolníků ve zdravotních službách
K+B PDZS	Kvalita a bezpečí programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
K+B ZS	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
ZTM	Základní text metodiky

TM1	Organizace a modely řízení programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM2	Fáze realizace programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM3	Výběr, školení a podpora dobrovolníků v programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
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 v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM9	Firemní dobrovolnictví v rámci programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM10	Zapojení dobrovolníků ve zdravotnictví v mimořádných situacích
TM11	Dobrovolnická činnost v podpoře zdraví
TM12	Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM13	Evaluace a efektivita programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM14	Komunikační strategie v programu dobrovolnictví ve zdravotních službách
TM15	Integrovaná koordinace podpůrných programů a aktivit ve zdravotnictví

## Úvod

Začlenění firemního dobrovolnictví do programu dobrovolnictví ve zdravotních službách (PDZS) má potenciál dobrovolnický program obohatit a prospět všem zúčastněným stranám. Předpokládá to dobré nastavení spolupráce se subjektem, který nabízí pomoc a je často ze zcela jiného než zdravotnického odvětví. Důležitá je především dobrá příprava, oboustranné vyjasnění očekávání od vzájemné spolupráce a pečlivá koordinace všech akcí.

Dobrovolnické aktivity v rámci PDZS je možné realizovat ve čtyřech programových liniích PDZS, které jsou podrobněji popsány v kap. 2.3. Základního textu metodiky (dále jen ZTM):

- **PDZS v programové linii „A“** je definován jako pomoc dobrovolníků poskytovaná pacientům k podpoře psychické kondice a jako prevence sociální izolace v důsledku nemoci a hospitalizace.
- **PDZS v programové linii „B“** je definován jako pomoc dobrovolníků při realizaci akcí zaměřených na podporu zdraví, při osvětových a informačních kampaních organizovaných PZS a zaměřených na prevenci nemocí a zlepšování zdravotního stavu obyvatelstva.
- **PDZS v programové linii „C“** je definován jako pomoc dobrovolníků poskytovatelům zdravotních služeb při řešení následků mimořádných situací a přírodních katastrof.
- **PDZS v programové linii „D“** se týká pomoci dobrovolníků při organizaci provozu při poskytování zdravotních služeb, tzn. činnosti nezahrnuté v liniích „A“, „B“ a „C“.

Firemní dobrovolnictví realizované v rámci PDZS má specifickou pozici a dle situace a podmínek se může dotýkat všech výše uvedených programových linií. V jeho rámci mohou být prováděny i odborné činnosti vyjma poskytování zdravotních služeb.

**Aktivity realizované formou firemního dobrovolnictví ve zdravotnictví vyžadují specifickou přípravu, které se detailněji věnuje tento tematický manuál.**

TM9 je určen:

- **Koordinátorům dobrovolníků ve zdravotních službách (KDZS).**
- **Dalším členům realizačního týmu PDZS, zejména garantovi PDZS.**

## 1. Definice, pozice a přínosy firemního dobrovolnictví v PDZS

Pro vymezení pozice firemního dobrovolnictví jako jednoho z typů dobrovolnických aktivit ve zdravotnictví je potřebné upřesnit terminologické významy, které jsou v této oblasti používány.

### 1.1. Definice a pozice firemního dobrovolnictví v PDZS

**Firemní dobrovolnictví obecně je definováno jako forma firemního dárcovství**, kdy firma v rámci společenské odpovědnosti firem (corporate social responsibility – CSR) poskytne jiné organizaci práci, čas a případně i znalosti svých zaměstnanců.

**Společenská odpovědnost firem (CSR)** nemá jednotnou definici. Definice na národním portálu ke společenské odpovědnosti firem [3] uvádí, že smyslem CSR je přispívat k udržitelnému rozvoji celé společnosti, který se dotýká ekonomických, sociálních i environmentálních aspektů. Zahrnuje činnosti, které firma realizuje nad rámec zákonných povinností, ať již ve vztahu ke svým zaměstnancům, nebo ke společnosti a životnímu prostředí. V České republice stát CSR ponechává v rovině dobrovolnosti. Národním gestorem CSR je od roku 2013 Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (MPO), které je hlavním národním subjektem, zajišťujícím propagaci a koordinaci aktivit v oblasti CSR. Toto ministerstvo je zároveň pověřeno řízením Rady kvality ČR, jejíž odborná sekce s názvem Kvalita a udržitelný rozvoj má za úkol podporovat a koordinovat koncept společenské odpovědnosti a udržitelného rozvoje v ČR.

Na firmy se pro oblast CSR vztahují některé EU legislativní normy. Od roku 2014 je v platnosti Směrnice Evropského parlamentu a Rady [4], která se týká povinnosti firem uvádět také nefinanční informace. V ČR se to firem poprvé týkalo v roce 2017. Na firmy se vztahují také mezinárodní nástroje pro hodnocení kvality, standardy a ukazatele pro implementaci a hodnocení CSR [3]. V ČR byl vypracován a usnesením Vlády ČR [5] schválen Národní akční plán pro byznys a lidská práva 2017-2022 [2].

Vedle MPO se na rozvoji a propagaci CSR v ČR podílejí i nevládní organizace, přičemž firemním dobrovolnictvím se cíleně zabývá např. Byznys pro společnost [1].

**V rámci firemního dobrovolnictví firma umožňuje svým zaměstnancům vykonat domluvený typ a rozsah činnosti pro jiný subjekt, který za tuto službu nic neplatí.**

Z hlediska obsahu a profesních nároků na dobrovolníky může mít firemní dobrovolnictví tyto podoby:

- a) Firemní dobrovolnictví není vázáno na konkrétní profesi dobrovolníků, jedná se o většinovou formu realizace firemního dobrovolnictví.
- b) Tzv. „expertní dobrovolnictví“, při kterém je realizována bezplatná pomoc v oblasti konkrétní profese dobrovolníka. **Ve zdravotnictví ale platí, že nemůže být bezplatně dobrovolnický realizována pomoc v oblasti poskytování zdravotních služeb, která je vymezena zákonem** <sup>1</sup> [6].

Pro 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.
- **Definovat a vymežit pozici firemního dobrovolnictví a pozici firmy u PZS** je důležité z těchto důvodů:
  - Je vhodné odlišit firmu v pozici smluvního partnera pro firemní dobrovolnictví od čistě obchodních partnerů PZS.

<sup>1</sup> Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

- Volba partnera pro firemní dobrovolnictví by neměla být v rozporu s vizí PZS a smyslem poskytovaných zdravotních služeb (viz Etický kodex PDZS – ADM, kap. 1.1.1.).
- Je vhodné zajistit soulad s PR a celkovou marketingovou strategií PDZS (viz TM14).

Mezi firemním dobrovolnictvím a dobrovolnictvím, které je realizováno na základě individuální volby jednotlivce (na něj je většinou zaměřená metodika PDZS) jsou tyto hlavní rozdíly:

- U firemního dobrovolnictví
  - 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.
  - Určuje podmínky zapojení svých zaměstnanců/firemních dobrovolníků firma po dohodě s PZS.
- U individuálně realizovaného dobrovolnictví:
  - Uzavírá smlouvu s PZS (nebo s EDO) přímo dobrovolník.
  - Základní podmínky a pravidla určuje PZS, na konkretizaci obsahové náplně, typu a časovém rozložení činnosti se podílí a domlouvá s KDZS sám dobrovolník.

## 1.2. Přínosy firemního dobrovolnictví pro PZS

Přínosy, které může PZS získat ze spolupráce s firmami v podobě firemního dobrovolnictví lze nalézt v několika oblastech:

- **Přímý efekt akce firemního dobrovolnictví**

Efekt dobře připravené aktivity realizované zaměstnanci firmy ve prospěch PZS může mít několik podob:

- Konkrétní a viditelný výsledek.
- Zapojení dalších lidských zdrojů.
- Materiální úspory.

- **Osvěta a PR PDZS**

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

- **Inspirace a příchod nových individuálních dobrovolníků**

Zkušenosti, které získají zaměstnanci s aktivitou vykonanou v rámci firemního dobrovolnictví ve zdravotnictví, může být pro některé z nich impulsem a motivací stát se individuálním dobrovolníkem v PDZS.

- **Propojení dvou světů**

Firemní dobrovolnictví je jedna z možných a vhodných forem propojení světa byznysu s oblastí zdravotnictví. V tomto případě prostřednictvím firemních zaměstnanců vstupuje do vzájemné interakce lidský faktor, a to na rozdíl od běžné obchodní roviny, kde určitá firma a PZS vstupují do kontaktu v zájmu zajištění poskytování zdravotní péče (např. prostřednictvím nákupu léčiv, zdravotnických prostředků a zdravotnické techniky apod.).

## 2. Formy organizace firemního dobrovolnictví

Existují dvě základní formy, jak firemní dobrovolnictví ve zdravotnictví organizovat a realizovat. Je na vedení PZS, aby se rozhodlo, jakým způsobem bude firmu pro spolupráci hledat a oslovovat. Může zvolit jednu z následujících forem, přičemž každá má své výhody a své limity (viz kap. 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 forem spolupráce je potřeba zvážit faktory, které mohou ozřejmit následující otázky:

1. **Jaká je reálná kapacita KDZS pro zajišťování firemního dobrovolnictví?**
2. **Jaký typ činnosti PZS v rámci firemního dobrovolnictví preferuje?**
3. **Jaký je postoj PZS 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?**

Při rozhodování by mělo být zohledněno všech pět faktorů, důležité je mít jasno především v následujících bodech:

- V jakém časovém horizontu by se měla akce konat, tzn. kolik času je na přípravu akce.
- Zda PZS preferuje dlouhodobou spolupráci s firmou nebo má zájem pouze o jednorázovou akci; 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.

### 2.1. Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou

Přímá spolupráce PZS s firmou je podmíněna dostatečnou personální kapacitou pro všechny potřebné kroky jak v přípravě, tak i v realizaci dobrovolnických aktivit firemními zaměstnanci.

*Tabulka 1: Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou*  
Zdroj: Vlastní zpracování

	<b>Faktory</b>	<b>Výhody</b>	<b>Limity</b>
1.	<b>Kapacita koordinátora dobrovolníků</b>	<b>KDZS:</b> 1. <u>Má plný přehled</u> o nastavení a plnění podmínek spolupráce s firmou. 2. Může nastavení spolupráce s firmou přímo ovlivňovat podle konkrétních potřeb a situace PZS.	<b>KDZS připravuje a realizuje všechny potřebné kroky samostatně a <u>musí mít dostatek času:</u></b> 1. K vyhledání a oslovení vhodné firmy. 2. K navázání kontaktu s odpovídající osobou ve firmě. 3. K vyjednávání o představách o spolupráci obou stran a k dojednání všech podmínek spolupráce. 4. K přípravě konkrétní akce. 5. Na svou přítomnost na akci.
2.	<b>Typy činností</b>	PZS má zájem o spolupráci s firmou na <b>realizaci obou typů aktivit:</b> 1. Akce, při kterých firemní dobrovolníci <u>nepřijdou do kontaktu s pacienty</u> . Zkušenost s realizací akce	Aktivity, při kterých zaměstnanci firmy přijdou do kontaktu s pacienty má <b>vyšší nároky na KDZS z hlediska zajištění K+B PDZS.</b> (viz kap. 7 ZTM + TM12)



		tohoto typu může sloužit k ověření kvality spolupráce s firmou. 2. Akce v <u>přímém kontaktu firemních dobrovolníků s pacienty.</u>	
3.	<b>Dlouhodobá spolupráce</b>	Počáteční investice do nastavení spolupráce s firmou je pro PZS výhodná tehdy, pokud chce <b>spolupráci s firmou udržet, dále rozvíjet a směřovat k co největší efektivitě (dlouhodobě a pravidelně).</b>	<b>Počáteční investice 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...).</b>
4.	<b>Ekonomika</b>	PZS si může <b>sám domluvit a nastavit podmínky</b> pro realizaci firemní akce (např. zaplacení materiálu a pomůcek na akci firmou apod.).	<b>Počáteční investice času a energie KDZS při dojednávání všech konkrétních podmínek.</b>
5.	<b>Evaluace efektu akce</b>	Získání informací a dat z <b>evaluace aktivit firemního dobrovolnictví do systému celkové evaluace PDZS</b> (vyplatí se v případě dlouhodobé spolupráce s danou firmou).	<b>Nutná investice do realizace získání zpětných vazeb od zaměstnanců firmy a od dalších účastníků firemní akce.</b>

**Investice vložená do vyjednání podmínek firemního dobrovolnictví je výhodná pro dlouhodobou spolupráci PZS s firmou, zároveň je také zárukou, že firemní akce proběhne podle podmínek nastavených PZS.**

Navázat kontakt a spolupracovat s firmou, kterou PZS z vlastní iniciativy osloví, nebo která se ke spolupráci nabídne sama, může být v začátcích rychlejší, klade však větší počáteční nároky na čas KDZS, na přesné ujasnění typu spolupráce a sladění představ obou stran.

## 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. Ten pak zprostředkuje komunikaci a spolupráci mezi nimi. I tato forma přináší určité výhody a má určité limity:

Tabulka 2: Výhody a limity zprostředkované spolupráce PZS s firmou

Zdroj: Vlastní zpracování

	Faktory	Výhody	Limity
1.	<b>Kapacita koordinátora dobrovolníků</b>	Pokud <b>KDZS nemá dostatek času</b> na přípravu a realizaci všech potřebných kroků, <b>zprostředkující organizace vykoná tyto přípravné kroky:</b> 1. Vyhledání a oslovení vhodné firmy. 2. Navázání kontaktu s odpovídajícím člověkem ve firmě. 3. Sladění představ o spolupráci obou stran a dojednání všech podmínek spolupráce. 4. Příprava konkrétní akce.	<b>KDZS nemá/nemusí mít dostatečný přehled o nastavení a plnění podmínek spolupráce s firmou:</b> 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, na které by měl být přítomný.
2.	<b>Typ činnosti</b>	Zprostředkované firemní dobrovolnictví je výhodné: 1. Pro realizaci <b>konkrétní, dlouhodobě předem plánované akce.</b> 2. Pokud má PZS zájem o spolupráci s firmou <b>pouze na realizaci aktivit při kterých firemní dobrovolníci nepřijdou do kontaktu s pacienty.</b>	Zprostředkující organizací <b>nemusí (nebo nemůže) být dostatečně zajištěn potřebný soulad s K+B PDZS – týká se zejména akcí pro pacienty/v interakci s pacienty.</b>
3.	<b>Dlouhodobá spolupráce</b>	Pokud PZS má úmysl s konkrétní firmou <b>realizovat pouze jednu akci</b> a nemá záměr spolupráci dále rozvíjet.	Pro dlouhodobou a pravidelnou spolupráci je výhodnější přímý kontakt KDZS se zástupcem firmy.
4.	<b>Ekonomika</b>	<b>Vhodné pro akce, kdy PZS nemá zvláštní požadavky na materiální investice</b> 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, pak <b>musí pomůcky a potřebný materiál zajistit PZS.</b>
5.	<b>Evaluace efektu akce</b>	Základní evaluaci a <b>zpětné vazby na akci ze strany zaměstnanců firmy zajistí zprostředkující organizace.</b>	<b>Zprostředkující organizace nezajistí kompletní evaluaci firemního dobrovolnictví u PZS</b> , zpětné vazby na efekt akce od personálu/pacientů musí zajistit KDZS.

Využit zprostředkující organizaci pro zajištění aktivit v rámci firemního dobrovolnictví znamená:  
Pro PZS:

1. **Co nejpřesněji definovat zakázku**, tzn. co konkrétně PZS poptává, v jak velkém rozsahu a v jakém termínu.
2. **Zadat zakázku zprostředkující organizaci** s dostatečným časovým předstihem.

Pro zprostředkující organizaci:

1. **Provést si vstupní filtr podle zakázky a v databázi firem vyhledat** tu, která bude schopná zakázku PZS 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:

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

#### 3.1. Domluvení podmínek vzájemné spolupráce

Dojednání konkrétní podoby akce a sladění očekávání obou stran je podstatným bodem, od něhož se odvíjí výsledná spokojenost obou stran. V případě zprostředkované formy firemního dobrovolnictví je třeba počítat s delším časem pro komunikaci zprostředkující organizace s firmou, která bude akci realizovat.

Ať už se PZS rozhodne pro první nebo druhý typ formy spolupráce s firmou, musí PZS hned na počátku **vyhodnotit všechny parametry akce**, se kterou mají firemní dobrovolníci pomoci. Konkrétně to znamená **připravit**:

- Podrobný popis akce.
- Materiální potřeby a pomůcky pro úspěšnou realizaci akce.
- Termín konkrétní akce/časový rozsah a harmonogram aktivit.
- Podmínky, za kterých bude akce probíhat:
  - Jaký je maximální počet firemních dobrovolníků.
  - Přesný časový rozsah akce.
  - Pravidla pohybu firemních dobrovolníků v areálu či uvnitř PZS.
  - Pojištění firemních dobrovolníků.
  - Proškolení firemních dobrovolníků.

#### 3.2. Příprava koordinace akce firemního dobrovolnictví

Personální zajištění koordinace má zásadní vliv na výslednou realizaci a úspěšnost akce. Jak u **PZS, tak i ve firmě musí být stanoveny kontaktní osoby, které budou koordinovat vzájemnou komunikaci při přípravě i realizaci celé akce.**

Na straně PZS je potřeba počítat s dostatečnou časovou kapacitou KDZS, který je kontaktní osobou pro spolupráci s firmou. Je potřeba zohlednit, že příprava skupinové firemní akce a její realizace nezbavuje KDZS zodpovědnosti za fungování ostatních částí PDZS. Proto je na místě zvážit, zda v daném časovém úseku nebude firemní akce nad únosný rámec jeho práce.

- V případě PDZS většího rozsahu, kdy má PZS zřízeno Koordinační centrum podpůrných aktivit (viz TM15), tzn. tam, kde 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, **zajišťuje KDZS všechny oblasti uvedené výše** v kap. 3.1. V případě, že PZS počítá s dlouhodobou spoluprací s konkrétní firmou, je výhodné, když akce firemního dobrovolnictví zajišťuje u PZS vždy jedna konkrétní osoba (tzn. KDZS).
- V případě, že s přípravou akce pomáhá zprostředkující organizace, **KDZS připravuje všechny výše uvedené informace jako podklady pro tuto organizaci**, která pak podle těchto podmínek vyhledává vhodnou firmu a jedná s ní.
- Pro realizaci akcí, které jsou technického rázu, je **důležitá součinnost KDZS s technickým úsekem PZS (THP)**, proto by měl být určen také technický garant za PZS. Při přípravě akce s ním KDZS spolupracuje na následujících krocích:
  - Zjištění potřebnosti a určení vhodných konkrétních situací a typů manuální výpomoci.
  - Určení počtu osob, resp. dobrovolníků, potřebných pro jednotlivé činnosti.

- Výběr pomůcek, nástrojů a vhodného materiálu.
- Určení vhodného a přesného postupu prací.
- Rozhodnutí, zda při akci bude potřeba dohled ze strany THP/technického úseku (pokud to je zásadní).
- Pokud se bude firemní akce konat na oddělení, je nutná také **konzultace s vrchní sestrou nebo vedoucím oddělení/pracoviště**, aby druh a rozsah práce, které budou vykonávat firemní dobrovolníci odpovídal podmínkám a provozu oddělení/pracoviště, včetně dodržování časového harmonogramu akce.
- Je vhodné zajistit uzamykatelný prostor jako zázemí pro firemní dobrovolníky, kde si mohou ponechat své osobní věci, převléknout se, najíst se.

### 3.3. Finanční náklady na akci

V zajištění finančních nákladů na akci jsou možné tři varianty:

- a) Firma dostane podrobné a jasné podklady a vše zajistí 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

Aktivity firemního dobrovolnictví také podléhají pravidlům K+B PDZS (viz kap. 7 ZTM a TM12). Zajištění bezpečnosti akce firemního dobrovolnictví je podstatné především u těch typů aktivit, které jsou konány pro pacienty nebo v přímé interakci s pacienty.

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

Pravidla související s bezpečností se týkají:

- **Informování a proškolení** firemních dobrovolníků, kdy je třeba zaměřit se především na tyto body:
  - Čeho se týká závazek mlčenlivosti.
  - Pořizování fotografií a videí z akce.
  - BOZP a aktuálně platné hygienicko-epidemiologické předpisy.
- **Administrativa** akce firemního dobrovolnictví souvisí se zajištěním K+B PDZS:
  - Prezenční listina z akce zahrnuje text týkající se (viz ADM, kap. 3.6.):
    - závazku mlčenlivosti,
    - podmínek pořizování fotografií a videí z akce,
    - proškolení v BOZP a hygienicko-epidemiologických předpisech.
  - PZS je pojištěn proti své odpovědnosti za škodu na majetku nebo nemajetkovou újmu způsobenou dobrovolníkem nebo dobrovolníkovi v souvislosti s výkonem dobrovolnické činnosti v rozsahu odpovídajícím rizikům souvisejícím s plánovanou akcí (viz ADM, kap. 1.7.); zároveň je proti své odpovědnosti v tomto rozsahu pojištěna i firma (na akce firemního dobrovolnictví by se mělo vztahovat již obecné pojištění této firmy).
  - 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 propagace akce

Další oblastí, které je potřeba věnovat pozornost předem, je nastavení optimálního způsobu komunikace mezi PZS a firmou. Ve fázi přípravy akce by se komunikace měla zaměřit především na **vhodný způsob informování o celé akci a na vhodnou propagaci.**

Kontaktní osoba za firmu a KDZS musí přesně **domluvit a sjednotit název akce, přesný popis akce, propagaci a prezentaci akce dovnitř PZS, způsob prezentace, kterou bude používat firma, pravidla a limity pro pořizování fotografií a videí v průběhu konání akce.**

Je v zájmu PZS, 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 (TIS)(viz TM14).

## 4. Realizace aktivit firemního dobrovolnictví v rámci PDZS

Ve fázi realizace aktivit firemního dobrovolnictví je třeba se soustředit na následující faktory:

1. Jaký typ akce je realizován.
2. Jak bude zajištěn dohled v průběhu 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 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. Např. natírání plotu, zábradlí, malování malých místností, práce na zahradě, určitý typ úklidových prací apod.
- **Odborné práce (tzv. expertní dobrovolnictví)** mohou být reprezentovány např. bezplatným poradenstvím v oblasti PR a marketingu, podporou a výukou práce na PC s určitým typem SW apod.

Při realizaci akcí s manuálními pracemi 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. To je důležité především v případě akcí, které se konají o víkendu, kdy nejsou přítomni všichni zaměstnanci technických oddělení a skladů. Součástí akce firemního dobrovolnictví je i konečný úklid a uvedení prostor do stavu umožňujícího normální provoz.

#### 4.1.2. Aktivity v přímé interakci s pacienty a pro pacienty

Firemní dobrovolníci mohou zorganizovat i některé skupinové aktivity pro pacienty, např.:

- výtvarnou dílnu pro dětské i dospělé pacienty,
- herní nebo sportovní odpoledne pro hospitalizované děti (např. pro oddělení dětské psychiatrie),
- hudební vystoupení nebo divadelní představení,
- pomoc s jednorázovými akcemi pořádanými v rámci PDZS (např. Mikulášská nadílka apod.).

Tyto aktivity musí být adekvátním způsobem připravené, firemní dobrovolníci by měli být informováni o typu oddělení a typu pacientů, pro které se bude akce realizovat, případně by měli být proškolení v interakci s daným typem pacientů. Důležitým prvkem je přítomnost a dohled kompetentní osoby po celou dobu realizace akce, je vhodné se domluvit také na účasti někoho z odborného personálu (např. aktivizační pracovník, viz dále kap. 4.2).

V rámci firemního dobrovolnictví lze provádět i činnosti zaměřené individuálně na jednoho pacienta.

## 4.2. Dohled na realizaci aktivit

Hlavní osobou zodpovědnou za bezpečný průběh akce je **KDZS, případně vedoucí Koordinačního centra podpůrných aktivit (KCPA)**. Podle typu realizované akce může KDZS spolupracovat s další osobou kompetentní k řešení případných problémů nebo nečekaných situací:

- a) U technického typu akcí (kap. 4.1.1) je důležitá promyšlená příprava, je na zvážení přítomnost někoho z THP/technického úseku PZS.
- b) U aktivit v interakci s pacienty (kap. 4.1.2) je žádoucí dohled kompetentní osoby (někoho ze zdravotnického personálu) pro zajištění bezpečí pacientů z hlediska jejich zdravotního stavu, bezpečnosti pohybu, způsobu komunikace s pacienty apod.

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

### 4.3. Vyhodnocení aktivit firemního dobrovolnictví

Hodnocení přínosu aktivit firemního dobrovolnictví je důležité pro další plánování a rozhodování, zda jsou akce tohoto typu pro PZS přínosné a má smysl počítat s jejich realizací i v budoucnu. **Evaluace těchto akcí by proto měla být zahrnuta do evaluačního systému PDZS.** Měla by být prováděna vždy stejným způsobem, aby bylo možné přínos aktivit porovnávat a případně udělat potřebné změny (viz kap. 8 ZTM a 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 KDZS** (případně dalších dohlížejících osob).
- Vyhodnocení **kvality spolupráce** na akci z pohledu kontaktních osob obou strany (KDZS a kontaktní osoby za firmu).

Způsob vyhodnocení akcí firemního dobrovolnictví je potřeba předem připravit především v případě, že se PZS rozhodne pro spolupráci se zprostředkující organizací, která může mít koncept vyhodnocení celé akce firemními dobrovolníky a firmou již připravený. PZS pak zajistí 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 se obě strany dohodly na:

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

Zpracování hodnotící zprávy:

Na výsledné hodnotící zprávě by se měli podílet:

- KDZS, který je odpovědný za finální zpracování zprávy,
- Zástupce personálu/kontaktní osoba oddělení/pracoviště, kde se akce firemních dobrovolníků konala.
- Součástí hodnotící zprávy může být i vyjádření některého z firemních dobrovolníků, kteří se akce účastnili.

KDZS má také k dispozici fotodokumentaci celé akce a zpracované výstupy pak mohou posloužit jako propagace PDZS (intranet, web PZS...) (viz TM14).

**Přínos akce realizované formou firemního dobrovolnictví by pak měl být hodnocen z hlediska celkové efektivity** (viz kap. 8 ZTM a TM13).



## 5. Příklady dobré praxe

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

1. Akce, kde dobrovolníci nepřicházejí do kontaktu s pacienty (viz kap. 5.1).
2. Akce, kde firemní dobrovolníci realizují akci s pacienty a pro pacienty (viz kap. 5.2).

Uvedené příklady byly zpracovány jako modelové a byly inspirovány zkušenostmi s obdobnými aktivitami realizovanými PZS v rámci firemního dobrovolnictví.

### 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 **KDZS domlouvá se zástupci oddělení a s technickým úsekem PZS** na nejvhodnějším postupu zapojení firemních dobrovolníků v oblasti manuální výpomoci:

- Při společné schůzce na místě vybrané akce k realizaci je potřeba **posoudit a stanovit podrobně podmínky akce**:
  - rozsah prací a jejich návaznost,
  - časovou 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, štětce, případně válečky, barvy, ředidla, ochranné pomůcky...),
  - konkrétní termín akce.
- Konkrétní požadavky a informace o podmínkách akce **předává KDZS** dle zvolené formy spolupráce (viz kap. 2) **kontaktní osobě spolupracující firmy nebo zakázku zadá zprostředkující organizaci**.
- Zároveň je třeba domluvit **finanční podmínky akce**, tzn. kdo uhradí náklady na materiálové zajištění akce.
- Po potvrzení akce kontaktní osobou z firmy je akce oznámena **vrchní sestře na oddělení a THP/technickému úseku, kteří akci potvrdí** (důležité zejména v případě, že se akce bude konat o víkendu).
- KDZS domlouvá přesný **čas a místo setkání s firemními dobrovolníky**.

##### 5.1.2. Realizace akce

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

- KDZS po setkání s firemními dobrovolníky na **místě určeném jako zázemí pro firemní dobrovolníky** realizuje následující kroky:
  - **Krátké školení firemních dobrovolníků v BOZP, hygienicko-epidemiologických předpisech**, podmínkách dodržení mlčenlivosti, fotografování při akci.
  - **Firemní dobrovolníci podepíší prezenční listinu**, jejíž součástí je i **podpis závazku mlčenlivosti, souhlas s podmínkami fotografování** a potvrzení o proškolení v BOZP a v hygienických pravidlech (viz ADM, kap. 3.6.).
  - KDZS předá **nejpodstatnější konkrétní informace o PDZS**, postupu a harmonogramu prací a celé akce (důležité jsou informace o pauze na oběd a možnostech si oběd obstarat) a odvede dobrovolníky na místo realizace akce.
- Vlastní práce natírání skříní na oddělení probíhají **pod dohledem KDZS, který zajišťuje fotodokumentaci akce v souladu s podmínkami PZS**.
- Po ukončení prací následuje **úklid prostor, očištění pomůcek a zbylého materiálu**.

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

**Zapojení firemních dobrovolníků je možné i v rámci jednorázových osvětových akcí v programové linii „B“ (viz TM11) nebo v případě mimořádné situace, např. pomoc při řešení následků nějakého typu přírodní pohromy nebo katastrofy. V tom případě se jedná o programovou linii „C“ a na spolupráci s firmou se vztahují i podmínky popsané v TM10.** Výhodou je, pokud už má PZS navázanou a v praxi ověřenou dlouhodobější spolupráci s nějakou firmou, protože pomoc je pak rychlejší a tím i efektivnější.

## 5.2. Příklad firemní akce v přímé interakci s pacienty

### AKCE: Realizace Dne dětí na dětských odděleních

Zadání, motivace a argumentace pro realizaci akce:

KDZS připravuje dětský den a **pro děti z oddělení dětské psychiatrie chce zorganizovat herní odpoledne**. Vzhledem k tomu, že nemá k dispozici dostatek kmenových dobrovolníků, rozhoduje se pro zapojení firemních dobrovolníků z některých již spolupracujících firem.

#### 5.2.1. Příprava akce

KDZS projednává možnost realizovat herní odpoledne pro děti za pomoci firemních dobrovolníků s vrchní sestrou a kontaktní osobou. Domlouvá tyto konkrétní podmínky:

- Ideální **počet potřebných dobrovolníků** lze určit podle kapacity oddělení. Např. na kapacitu 30 dětí oddělení dětské psychiatrie je ideální 12 osob z řad firemních dobrovolníků.
- **Konkrétní podoba akce herního odpoledne pro děti:**
  - Může se odehrávat venku v areálu, v případě nepříznivého počasí 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 bude dětem počítat a zapisovat body do kartiček, které na začátku akce dostanou (mohou je vyrobit firemní dobrovolníci).
  - Ostatní dobrovolníci budou s dětmi obcházet jednotlivá stanoviště, budou je instruovat a vysvětlovat, co mají dělat.
  - Po ukončení budou vyhlášeni vítězové a dostanou odměny (medaile, diplomy, pastelky, knížky apod.).
- Po odsouhlasení konkrétní podoby akce vrchní sestrou **KDZS domlouvá konkrétní postup s kontaktní osobou ze spolupracující firmy**, předává jí veškeré informace o domluvené podobě a průběhu akce, termín a počet potřebných dobrovolníků.
- Zároveň domlouvá **detaily finanční spoluúčasti firmy** (např. odměny pro děti) a podíl firmy na přípravě akce. Může se jednat o vtažení firemních dobrovolníků do akce již v této fázi při vymýšlení a zajištění potřebných pomůcek k soutěžím, vyrábění karet na zapisování bodů a přípravu diplomů.

#### 5.2.2. Realizace akce

Jedná se o celodenní akci, která je rozdělena na dopolední a odpolední část.

- V dopolední části KDZS zajišťuje:
  - **Krátké školení dobrovolníků o PDZS, BOZP**, aktuálních **hygienicko-epidemiologických předpisech**, 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**.
  - **Podpis prezenční listiny akce firemními dobrovolníky**, jejíž součástí je podpis závazku mlčenlivosti, souhlas s podmínkami s fotografováním a potvrzení o proškolení v BOZP a hygieně (viz ADM, kap. 3.6.).
  - **Informace o podrobnostech a harmonogramu** připravované akce na dětské psychiatrii a o vhodné/nevhodné komunikaci s dětmi na dětské psychiatrii (viz také TM4 a TM7).
  - Přípravu potřebných věcí na odpolední akci.
- V odpolední části realizace akce soustředí KDZS pozornost:
  - Na **seznámení dobrovolníků s přítomným zástupcem PZS**, který jim doplní potřebné informace související s dětmi na akci (dle možností se může také účastnit herního odpoledne).
  - **Na pořizování fotodokumentace z akce**, přičemž předem zajistil s kontaktní osobou **souhlasy s fotografováním**.
  - Na **získání zpětné vazby na proběhlou akci** od firemních dobrovolníků, od kontaktní osoby z firmy, od vrchní sestry a personálu přítomného na akci.
- KDZS zajistí uveřejnění **informace o proběhlé akci na intranetu a na webu PZS**. Součástí této informace o akci by mělo být poděkování kontaktní osobě spolupracující firmy, případně doplněné o poděkování vrchní sestry nebo jiného představitele PZS.

## 6. Související legislativa

### Prameny práva Evropské unie:

- **Směrnice Evropského parlamentu a rady 2014/95/EU ze dne 22. října 2014**, kterou se mění směrnice 2013/34/EU, pokud jde o uvádění nefinančních informací a informací týkajících se rozmanitosti některými velkými podniky a skupinami [4].

### Zákony ČR:

- **Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů** [6].

### Usnesení Vlády ČR:

- **Usnesení VLÁDY České republiky** ze dne 23. října 2017 č. 752 o Národním akčním plánu pro byznys a lidská práva na období 2017-2022 [5].

## 7. Použitá literatura

Samostatný tematický manuál TM9 zaměřený na organizaci a podmínky realizace firemního dobrovolnictví v rámci PDZS je takto detailně zpracován poprvé. Do jeho podoby se promítly zejména zkušenosti autorského týmu, koordinátorů dobrovolníků a zástupců managementu nemocnic zapojených v pilotní fázi projektu MZ „Efektivizace systému nemocniční péče v ČR prostřednictvím dobrovolnické činnosti, reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15\_018/0007517, spolufinancovaného Evropskou unií z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Zaměstnanost v letech 2019-2023. Do textu byly zapracovány i některé podněty ze skupiny 170 zástupců organizací, kteří se účastnili dotazníkových průzkumů a diskuzních workshopů/kulatých stolů realizovaných v projektu.

### Dále byly využity následující zdroje:

- [1] Byznys pro společnost z.s.; online: <https://byznysprospolecnost.cz/>; <https://www.zapojimse.cz/>.
- [2] Národní akční plán pro implementaci Obecných zásad OSN pro byznys a lidská práva; online: <https://www.narodniportal.cz/narodni-akcni-plan-pro-byznys-a-lidska-prava-na-obdobi-2017-2022/>; [https://storage.googleapis.com/narodniportal\\_cz/sites/4/2021/02/81b973b7-usneseni-752\\_2017.pdf](https://storage.googleapis.com/narodniportal_cz/sites/4/2021/02/81b973b7-usneseni-752_2017.pdf)
- [3] Oficiální portál Rady kvality ČR; <https://www.narodniportal.cz/spolecenska-odpovednost-organizaci/>; <https://www.narodniportal.cz/mezinarodni-nastroje-a-standardy-csr/>
- [4] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/95/EU ze dne 22. října 2014, kterou se mění směrnice 2013/34/EU, pokud jde o uvádění nefinančních informací a informací týkajících se rozmanitosti některými velkými podniky a skupinami. Dostupné z <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/95/oj>.
- [5] Usnesení vlády České republiky, ze dne 23. října 2017 č. 752 o Národním akčním plánu pro byznys a lidská práva na období 2017-2022; Dostupné online: [https://storage.googleapis.com/narodniportal\\_cz/sites/4/2021/02/81b973b7-usneseni-752\\_2017.pdf](https://storage.googleapis.com/narodniportal_cz/sites/4/2021/02/81b973b7-usneseni-752_2017.pdf).
- [6] Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů.

## 8. Seznam tabulek

Tabulka 1: Výhody a limity přímé spolupráce PZS s firmou	8
Tabulka 2: Výhody a limity zprostředkované spolupráce PZS s firmou	10