Ministerstvo zdravotnictví

Dobrovolnictví ve zdravotnictví z pohledu kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb

XVIII. ročník celostátní konference
Kvalita zdravotní péče a akreditace
(Jak se vyvíjí a mění přístup ke kvalitě a bezpečí u poskytovatelů zdravotních služeb)
Česká společnost pro akreditaci ve zdravotnictví

Lenka Hynštová

17. září 2026

Kvalita a bezpečí zdravotních služeb

Jak se vyvíjí a mění přístup ke kvalitě a bezpečí u poskytovatelů zdravotních služeb?

- odborně poskytovaná zdravotní péče, kvalifikovaný personál, materiálně-technické vybavení, kvalitní řízení
- humanizace péče, komunikace a respekt k individuálním potřebám pacientů a vytváření prostředí podporujícího psychickou pohodu pacientů a jejich aktivní zapojení do léčby

dobrovolnické programy

(významný prvek podpory kvality a pacientské zkušenosti)

Doplňují odbornou zdravotní péči a přispívají ke zlepšování zkušenosti pacienta s pobytem ve zdravotnickém zařízení, podporují jeho psychickou pohodu a napomáhají k celkovému zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb.

Dobrovolnictví ve zdravotnictví

- Dobrovolnictví ve zdravotnictví vymezeno zákonem o zdravotních službách (§ 113g odst. 1).
- Speciální program s nejvyššími nároky na zajištění kvality poskytované zdravotní péče a bezpečí pacientů v průběhu celého procesu realizace dobrovolnického programu od jeho počátečního nastavení, průběhu realizace a koordinace všech jeho fází až po sledování a hodnocení dosažených výsledků.
- Dobrovolnictví ve zdravotnictví zařazeno do Strategického rámce rozvoje péče o zdraví v České republice do roku 2035 (Zdraví 2035)

Zdraví 2035

Strategický rámce rozvoje péče o zdraví v České republice do roku 2035

	Indikátor	Stručná definice	Gestor	Jednotka	Frekvence dat	Hodnota k 31.1.2023	Hodnota k 31.1.2024	Cílová hodnota 2035
2.8	Navýšení počtu dobrovolníků ve zdravotnictví (jakýkoliv typ řízení programu)	Systematická podpora pro poskytovatele zdravotních služeb s dobrovolnickým programem ve zdravotnictví, provazování kontaktů	MZD-SZ/OZP	Počet	1x ročně	3185	3661	4000
2.8	Navýšení počtu poskytovatelů zdravotních služeb nabízejících program dobrovolnictví ve zdravotnictví (jakýkoliv typ řízení programu)	Systematická a metodická podpora pro poskytovatele zdravotních služeb, kteří začínají s dobrovolnickým programem	MZD-SZ/OZP	Počet	1x ročně	129	123	150

Dobrovolnictví ve zdravotnictví - priorita MZd

Kvalitní a bezpečné dobrovolnické programy u PZS mají mnohostranný efekt

Podpora humanizace zdravotnického systému jako celku

- Zaměření na lidský kontakt s pacientem, podpora psychiky napomáhající v léčbě a v návratu do běžného života
- Podpora interpersonální komunikaci
- Zvyšování úrovně kvality poskytované péče a služeb
- Zlepšování celkové atmosféry v nemocnici

Podpora šíření informací majících pozitivní dopad na zdraví společnosti

- Efektivní osvěta, přínos ke zdravotní gramotnosti veřejnost

Umožnění zapojení veřejnosti do spolupráce s poskytovatelem zdravotních služeb nejen v mimořádných situacích

- Úspora času, personálních kapacit, potažmo finančních prostředků

Cíl a priorita Ministerstva zdravotnictví (MZd)



Metodická doporučení k dobrovolnictví ve zdravotnictví – komplexní metodika

- Veškerá metodická doporučení jsou průběžně zveřejňována na webových stránkách MZd zde

Komplexní metodika je koncipována jako soubor 3 typů dokumentů:

- **Základní text Metodiky** (ZTM) je dokumentem, který popisuje pravidla realizace PDZS v jeho jednotlivých procesech. Informace obsažené v jednotlivých kapitolách je možné průběžně doplňovat informacemi v tematických manuálech k danému tématu.
- **Administrativa PDZS** je tvořena přehledem základních a volitelných dokumentů pro realizaci PDZS, zpracovaných ve formě rámcového obsahu, vzorového textu nebo formulářů (jsou samostatně ke stažení níže ve formátu Word).
- **15 tematických manuálů** (TM), z nichž každý detailněji zpracovává některé specifické téma případně příklady dobré praxe. Tyto dokumenty nenahrazují základní text Metodiky, jsou výběrové a volitelné a jsou určeny jako nadstavba k ZTM, dle zaměření a úrovně rozvoje konkrétního PDZS.

Klíčový předpoklad kvalitního a bezpečného dobrovolnického programu

Kvalifikovaný koordinátor dobrovolnického programu

- 👥 Výběr a vzdělávání dobrovolníků
- 🏥 Zajištění bezpečnosti a kvality
- 🤝 Propojení s týmy zdravotnických pracovníků
- ❤️ Podpora dobrovolníků
- 📊 Hodnocení a rozvoj programu

Kvalitní dobrovolnický program není výsledkem pouze zapojení dobrovolníků. Je výsledkem systematické práce koordinátora, který zajišťuje bezpečnost, kontinuitu, profesionalitu a skutečný přínos dobrovolnictví pro pacienty i zdravotnické zařízení.

Bez koordinátora lze jen těžko zajistit dlouhodobě kvalitní, bezpečný a efektivní dobrovolnický program ve zdravotnictví.

Koordinátor – náplň práce

Výběr a vzdělávání dobrovolníků

- nábor vhodných dobrovolníků
- ověřování jejich předpokladů a motivace
- vstupní vzdělávání a průběžné školení

Propojení s týmy zdravotnických pracovníků

- koordinace činností s vedením oddělení
- komunikace mezi dobrovolníky a zdravotnickým personálem
- vymezení kompetencí a odpovědností

Podpora dobrovolníků

- metodické vedení
- supervize a zpětná vazba
- řešení vzniklých situací a prevence vyhoření

Zajištění bezpečnosti a kvality

- nastavení pravidel spolupráce ve zdravotnickém zařízení
- ochrana práv a soukromí pacientů
- dohled nad dodržováním stanovených postupů

Hodnocení a rozvoj programu

- sledování kvality a efektivity programu
- získávání zpětné vazby od pacientů i personálu
- identifikace příležitostí ke zlepšování

Kvalitní a bezpečný dobrovolnický program

- Pro všechny poskytovatele platí povinnost zajistit interní systém hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb, která vyplývá z § 47 odst. 3 písm. b) zákona o zdravotních službách. Jeho povinný minimální rozsah „Minimální požadavky na zavedení interního systému hodnocení kvality a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb“ je zveřejněn ve Věstníku MZ č. 13/2021
- Začlenění dobrovolnického programu do interního systému hodnocení kvality poskytovatele
- Tematický manuál č. 12 – *Průvodce kvalitou a bezpečím programu dobrovolnictví ve zdravotních službách*
- Důležitá je spolupráce s manažerem kvality a systematická práce s potenciálními riziky
- Sledování a hodnocení efektu dobrovolnické činnosti s maximálním využitím zpětných vazeb

Vzdělávací kurz pro koordinátory/ky dobrovolnictví ve zdravotnictví

Pořadatel: Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví (IPVZ)

Osmidenní kurz:

3 dny teorie (seznámení s komplexní metodikou MZd)
1 den konzultace,
3 dny praxe u zkušeného poskytovatele,
1 den závěrečná zkouška

Plánovaný termín: jaro 2027

Výstup: Kvalifikovaný koordinátor dobrovolnického programu ve zdravotnictví

Projekt *„Zapojení dobrovolníků u pacientů s cévní mozkovou příhodou“*

- realizován v roce 2025 u 9 poskytovatelů zdravotních služeb, jež jsou centrem vysoce specializované cerebrovaskulární péče nebo centrem vysoce specializované péče o pacienty s iktem a mají dostatečné zkušenosti s realizací dobrovolnického programu včetně zavedené pozice koordinátora dobrovolníků.
- zaměřený na testování podmínek pro zapojení dobrovolníků do specifické podpory u skupiny pacientů s cévní mozkovou příhodou (CMP)
- cílem bylo ověřit, zda se dobře zvolené a kvalitně realizované dobrovolnické aktivity mohou uplatnit už v časné fázi vysoce specializované zdravotní péče a léčby pacientů se závažnou a často se vyskytující diagnózou, jejíž následky vedou k nesoběstačnosti a k vysokým ekonomickým nákladům
- potvrdil, že **dobrovolnická činnost u pacientů s CMP je efektivní, přínosná a v praxi použitelná**, pokud je dobře připravená a koordinovaná a má významný pozitivní dopad nejen na psychický stav pacientů, jejich motivaci ke spolupráci, ale i celkový efekt léčby.

Projekt *„Zapojení dobrovolníků u pacientů s cévní mozkovou příhodou“*

Přínosy pro pacienta:

- podpora obnovy a udržení soběstačnosti pacientů a posílení efektu léčebné rehabilitace
- intenzivnější trénink pohybových funkcí a nácvik běžných denních aktivit
- podpora komunikace a řečové rehabilitace
- psychické zklidnění, zlepšení nálady a zvládání hospitalizace
- vyšší motivace pacienta k aktivnímu se zapojení do léčby

Přínosy pro dobrovolníka:

- Zvýšení zdravotní gramotnosti dobrovolníků a osvěta v oblasti primární i sekundární prevenci v oblasti závažných civilizačních chorob

Zdravotníky hodnoceno jako perspektivní nástroj zvyšování kvality péče.

Podrobné informace včetně Zprávy o projektu dostupné *zde*.

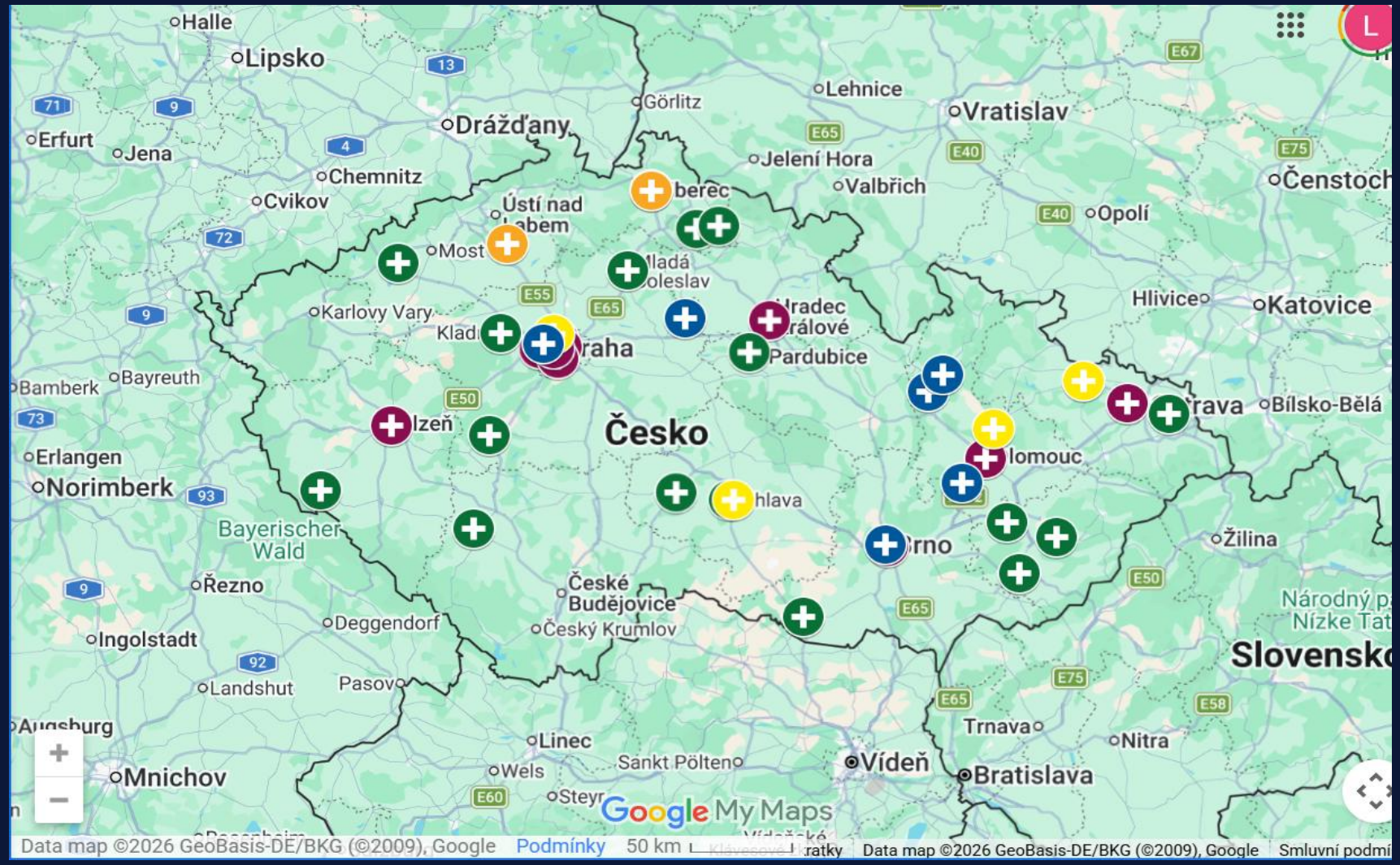
Podpora rozvoje dobrovolnictví ve zdravotnictví ze strany MZd

- vytvoření kvalitního pravidelně aktualizovaného informačního zdroje
- zpracování metodických materiálů a poskytování metodické podpory nejen na základě podnětů z praxe
- příprava vzdělávacích aktivit zejména pro koordinátory PDZS
- nastavení aktivní spolupráce s koordinátory dobrovolnických programů PZS
- propagace a medializace dobrovolnictví ve zdravotnictví mimo jiné prostřednictvím internetových stránek MZ a sociálních sítí (např. kampaň k Mezinárodnímu dni dobrovolníků 5.12.)
- organizace setkání koordinátorů programů dobrovolnictví s cílem otevřít prostor pro diskuzi, zpětnou vazbu a propojení koordinátorů, vč. sdílení zkušeností a příkladů dobré praxe (kulatý stůl – 4. června 2026)
- práce s daty (indikátory), tvorba statistik
- pořádání předávání ceny ministra a konference k dobrovolnictví ve zdravotnictví (1. prosince 2026)

Webové stránky MZd - sekce dobrovolnictví ve zdravotnictví

- Aktuality
- Co je dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Informace pro zájemce o dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Informace pro poskytovatele zdravotních služeb
- Metodická doporučení k dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Vzdělávací aktivity
- Medailonky poskytovatelů zdravotních služeb
- Příklady dobré praxe
- Cena ministra za rozvoj dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Průzkumy a výstupy projektů dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Statistiky o dobrovolnictví ve zdravotnictví
- Dokumenty a formuláře ke stažení
- Kontakty

Mapa PZS s dobrovolnickým programem



Srdečně Vás zveme k účasti na třetím ročníku Konference k dobrovolnictví ve zdravotnictví a předání Ceny ministra zdravotnictví za rozvoj dobrovolnictví ve zdravotnictví 2026.

Těšit se můžete na novinky i data z aktuálního dění v dobrovolnictví ve zdravotních službách, panelovou diskusi dobrovolníků, příklady dobré praxe a další informace. Finální program bude zveřejněn v průběhu října.

Registrace bude spuštěna v nejbližších dnech a bude otevřena do 18. listopadu 2026.

Ministerstvo zdravotnictví

POZVÁNKA NA KONFERENCI K DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ A PŘEDÁNÍ CENY MINISTRA ZDRAVOTNICTVÍ ZA ROZVOJ DOBROVOLNICTVÍ VE ZDRAVOTNICTVÍ

1. PROSINCE 2026

od 9:30 hodin Konference
od 16:30 hodin předání Ceny ministra

Benediktinské opatství Panny Marie a sv. Jeronýma v Emauzích, Vyšehradská 320/49, Praha 2



Registrace zde:

Doporučeno pro:

- zástupce poskytovatelů zdravotních služeb, zejména koordinátory dobrovolníků ve zdravotnictví,
- zástupce dobrovolnických a pacientských organizací podílejících se na dobrovolnictví ve zdravotnictví,
- zájemce o rozvoj a podporu dobrovolnictví ve zdravotnictví.

DOBROVOLNICTVÍ PROSPÍVÁ ZDRAVÍ

Ministerstvo zdravotnictví



Děkuji za pozornost

Mgr. Lenka Hynštová

Vedoucí oddělení kvality zdravotních služeb a přenesené působnosti

Odbor zdravotní péče

lenka.hynstova@mzd.gov.cz

Obecný sběrný mailový kontakt: dobrovolnici@mzd.gov.cz

Veškeré informace zveřejňujeme na našem webu