

Audity kvality CDZ

MUDr. Jan Stuchlík

Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví
FOKUS Mladá Boleslav z.s.

Mgr. Pavel Říčan

Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví

Autoři prohlašují, že v roce 2023 neměli smluvní vztahy s farmaceutickým průmyslem

Audity kvality CDZ

- Projekt 2021 – 2022
- Postup
 - Pracovní skupina pro přípravu Kritérií kvality (koordinována CRPDZ)
 - Cca 15 lidí
 - Sociální pracovníci a zdravotníci, peer konzultant
 - Většinou s praktickou zkušeností z pilotních CDZ
 - Většina z nich následně prováděla audity kvality
 - Připomínky širšího okruhu expertů
 - Chyby, nedostatky, opomenutí, zpřesnění, zlepšení
 - Příliš „sociální“ x příliš „zdravotnické“
 - Porovnání se standardy sociálních služeb a zdravotnickými standardy
 - Vlastní audity (předem poskytnuté informace, 2 dny audit na místě)
 - CDZ se k auditu dobrovolně přihlásila
 - 1. kolo – 5 CDZ (podzim 2021)
 - 2. kolo – CDZ (jaro a léto 2022)
 - Úprava auditního nástroje
 - Závěrečná zpráva

Principy

- Kritéria Evidence based + expertní shoda
- Měřitelnost hodnocení kvality
- Podpora rozvoje
- CDZ jako jeden tým

Zdroje a inspirace

- Zdroje
 - Standard péče poskytované v CDZ (Věstník MZ ČR 5/2016)
 - Standard péče poskytované v CDZ (Věstník MZ ČR 8/2021)
 - Doporučený postup č. 2/2017 pro sociální část Center duševního zdraví. (MPSV, 2017)
 - Základní principy péče poskytované v CDZ (MZ ČR, 2018)
- Inspirace
 - **FACT Fidelity Scale** – FFS (Holandsko, 2013, 2019)
 - Dartmouth Assertive Community Treatment Scale – DACTS (USA, 2017)

- Podobnost služeb FACT a CDZ
- Předchozí zkušenost
- Jasně vymezení minimálního a ideálního standardu

Kritéria kvality

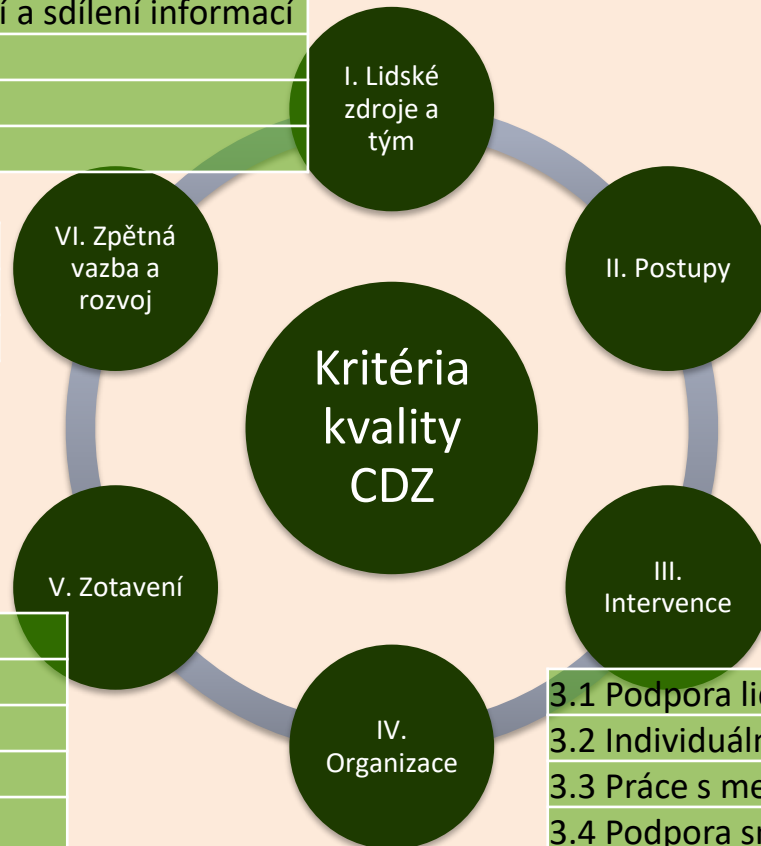
- 1.1 Složení týmu
- 1.2. Velikost a kapacita týmu
- 1.3 Týmová práce
- 1.4 Řízení a role vedoucího
- 1.5 Dokumentace a předávání a sdílení informací
- 1.6 Efektivita týmu
- 1.7 Personální stabilita týmu
- 1.8 Kontinuální vzdělávání

- 6.1 Evaluace
- 6.2 Zpětná vazba
- 6.3 Rozvoj a plánování

- 5.1 Podpora naděje
- 5.2 Silné stránky
- 5.3 Podpora v rozhodování
- 5.4 Podpora v rolích
- 5.5 Přijímající prostředí (welcoming)

- 4.1 Regionalita
- 4.2 Dostupnost
- 4.3 Terénní práce

- 2.1 Příjem
- 2.2 Ukončení služby
- 2.3 Asertivita
- 2.4 Práce se zranitelností
- 2.5 Kontinuita péče
- 2.6 Práce s neformálními zdroji
- 2.7 Individuální plánování
- 2.8 Zvýšená podpora klientů
- 2.9 Práce s nežádoucími událostmi

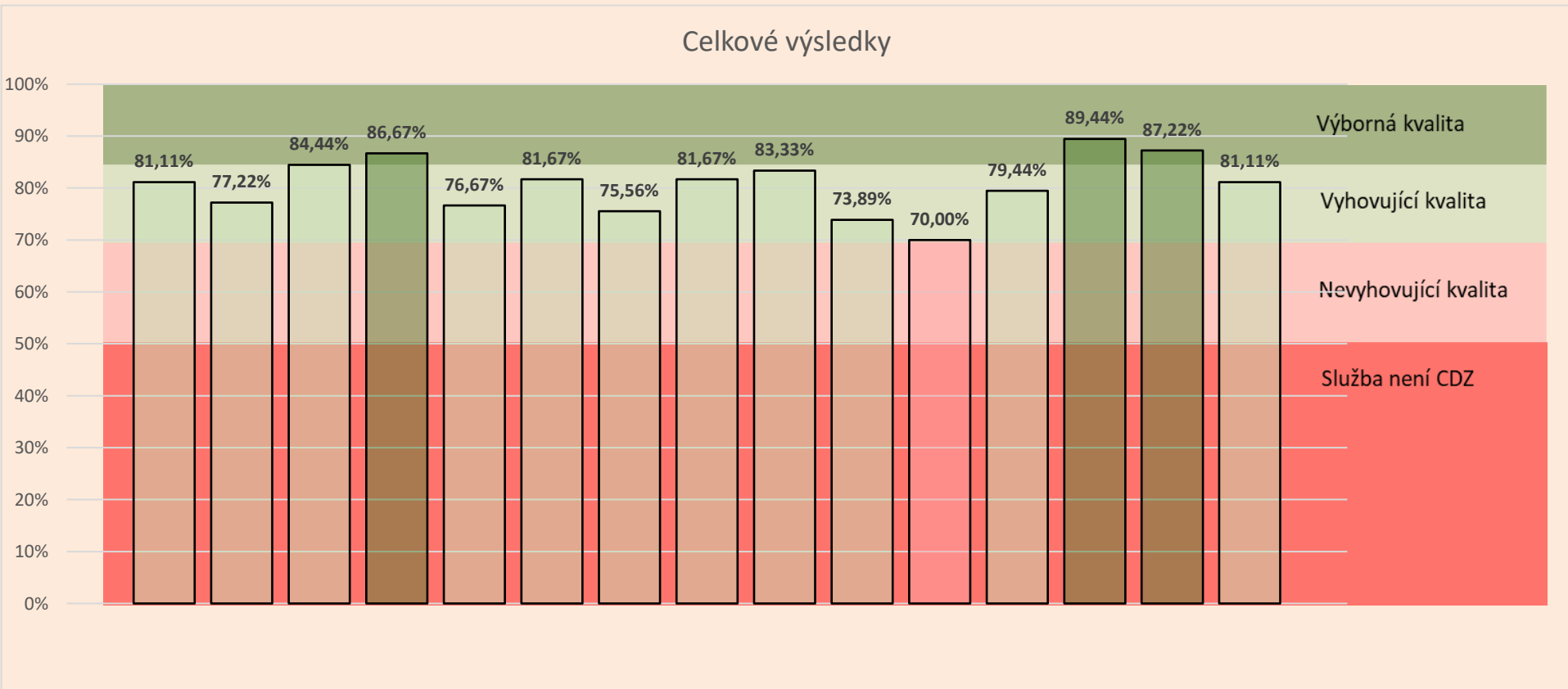


Bodové hodnocení

- 36 kritérií s hodnotou 1-5 (36 – 180 bodů)
- Pásma (hranice stanoveny na základě expertního odhadu)

85 – 100 %	Výborná kvalita
70 – 84,99 %	Vyhovující kvalita
50 – 69,99 %	Nevyhovující kvalita
0 (20) – 49,99 %	Služba není CDZ

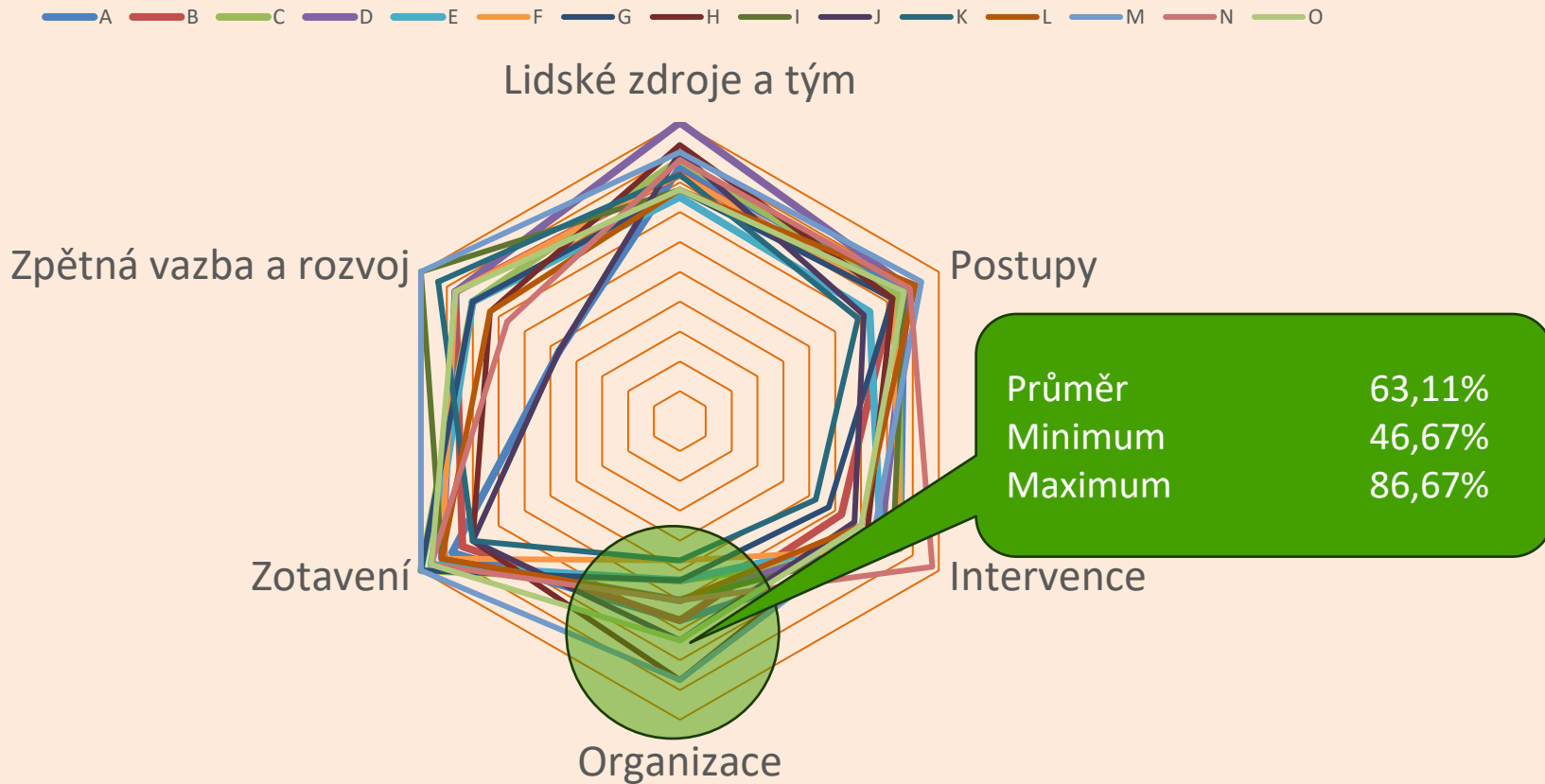
Celkové výsledky



Výsledky hodnocení oblastí



Nejhůře hodnocená oblast



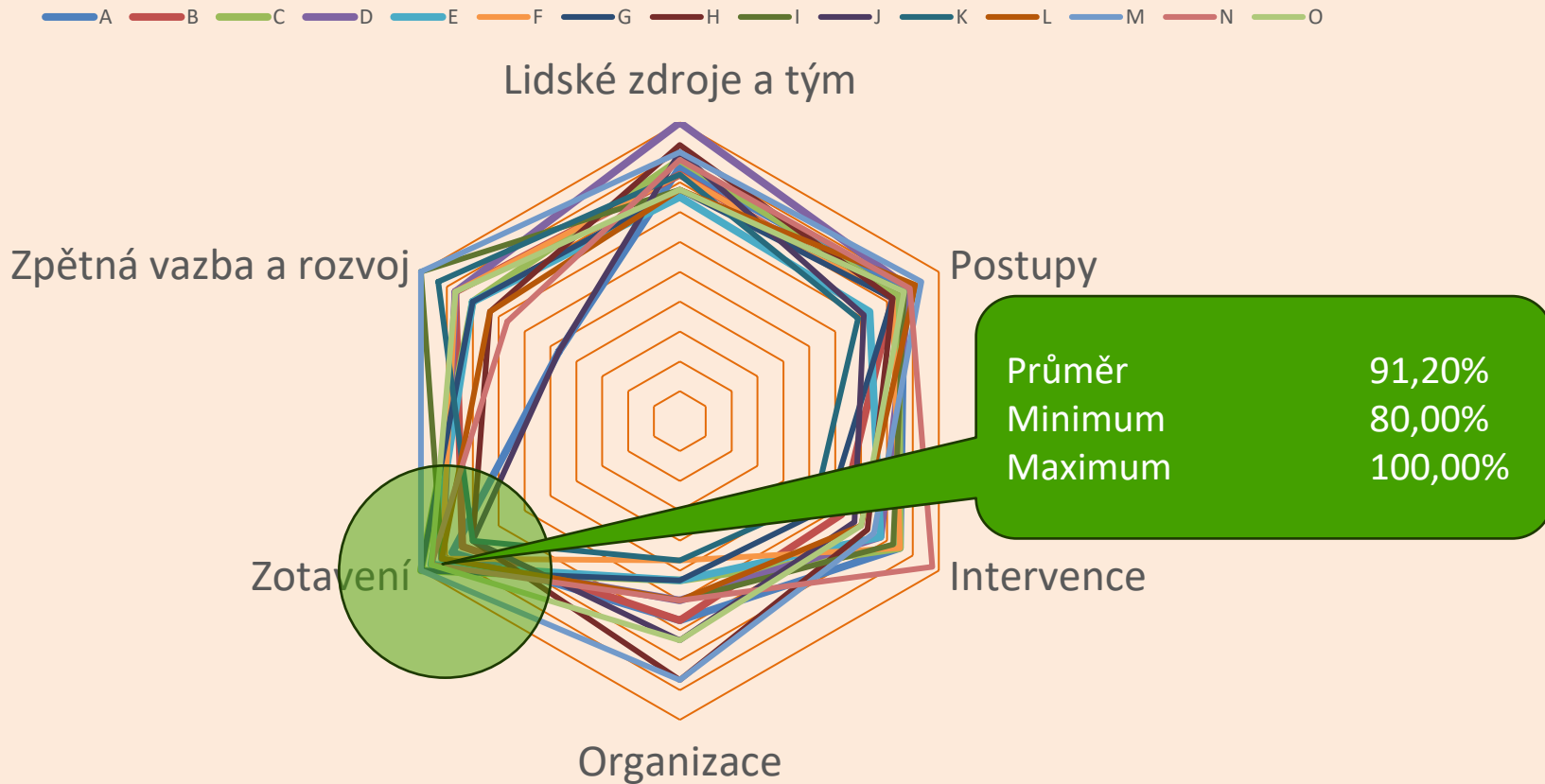
Nejhůře hodnocená oblast

komentář

4.1 Regionalita	Kritérium sleduje velikost spádové oblasti (optimální do 80.000 obyvatel)
4.2 Dostupnost	V rámci kritéria je hodnocen časový interval, v jakém je schopné CDZ navázat kontakt s novým klientem, „ordinační hodiny“, tedy doba, kdy je možné dosáhnout fyzického kontaktu, a zajištění nepřetržité telefonické dostupnosti pro klienty/pacienty CDZ v krizové situaci
4.3 Terénní práce	Kritérium hodnotí podíl setkání s klienty v terénu a také to, zda se v terénu setkávají s klienty pouze manažeři nebo i ostatní členové týmu (psychiatři, psychologové)

7 CDZ má větší spádovou oblast, než je maximální doporučená (120.000)
Pouze 2 CDZ se blíží optimální spádové oblasti (90.000)

Nejlépe hodnocená oblast



Nejlépe hodnocená oblast

komentář

5.1 Podpora naděje

5.2 Silné stránky

5.3 Podpora v rozhodování

5.4 Podpora v rolích

5.5 Přijímající prostředí (welcoming)

Nově konstruovaná kritéria

Obsah problematicky převoditelný do kvantitativních markerů

Nejistota auditorů, jak hodnotit

Některá kritéria mohou být příliš měkká

Auditovaná CDZ jsou služby orientované na zotavení

Komentář

- Všechna kritéria jsou hodnotitelná
- Výsledky hodnocení jsou v očekávaném pásmu
- Auditem prošlo 50% všech CDZ
- Po úpravách auditního nástroje dobrá reliabilita

Narativní část auditních zpráv

Auditní zpráva

→ Kvantitativní část

→ **Narativní část**

→ **Silné stránky**

→ **Doporučení**

Povinná součást hodnocení, nutná shoda auditorů

Aplikace principu zotavení - hledejte co se daří

Stanovisko **osobní**, zároveň **podložené**

Limity: profesní zkušenosti auditorů, dvoudenní návštěva

Silné stránky

I. Lidské zdroje a tým	Multidisciplinární týmová práce	5
	Angažovaný, motivovaný tým	4
	Flexibilita, schopnost domluvit se, hledat řešení	4
	Funkční sdílená dokumentace	3
	Péče o zaměstnance	3
	System vzdelávání	2
	Efektivní porady	2
	Zkušený tým	2
II. Postupy	Sítování se službami	6
	Poskytování zvýšené podpory v krizi	5
	Individuální plány (silné stránky)/krizové plány	3
	Spolupráce s přirozeným prostředím	3
III. Intervence	Podpora/sledování somatického zdraví, zdravého životního stylu	4
	IPS (podpora v práci)	3
	Edukační skupiny, aktivity	2
IV. Organizace	Dostupnost týmu v čase	3
	Terénní poskytování služby	2
V. Zotavení	Zotavení - respekt, podpora v rozhodování, zájem, naděje	6
	Přijímající prostředí, welcoming, bezpečné prostředí, vstřícnost	6
	Učinné zapojení peer konzultanta	3
	Čas na klienty	2

Doporučení

I.	Lidské zdroje a tým	Dokumentace (krizové plány, silné stránky, údaje o medikaci)	12
		Posílení profesí/rolí v týmu	5
II.	Postupy	Nežádoucí události	6
		Návazost služeb (lépe propojit, účast při hosp. a propouštění, praktici, detekce)	5
		Více pracovat s osobními cíli	2
III.	Intervence	Specializace (IPS, duální diagnózy, práce s rodinou, časné intervence, psychoterapie)	11
		Orientace na somatické zdraví (vč. plánů)	8
		Více asertivity	2
IV.	Organizace	Rozšíření dostupnosti (v krizi)	4
V.	Zotavení	Orientace na zotavení, příběhy zotavení a silné stránky	5
VI.	Zpětná vazba a rozvoj	Systematická/anonymní zpětná vazba od klientů, rodinných příslušníků	6

Zpětná vazba od CDZ

+	-
Vlastní zkušenost auditorů (peer to peer)	Obsahová náročnost, „nadupanost“
Minimální narušení chodu služby	Málo času – doporučení 3 dny místo 2
Podpora a konkrétní inspirace	Narativní zpráva mohla být obsáhlejší
Kolegiální způsob práce	Malý vzorek klientů pro rozhovory
Vhled do naší práce	Místy příliš kvantitativní přístup
Možnost diskuse s auditory	Velký důraz na záznamy v dokumentaci
Tipy na zlepšení	
Objektivní a nezaujatý pohled	
Audit byl rozvojový, ne kontrolní či hodnotící	
Objektivní zpětná vazba na fungování CDZ	
Profesionální vedení rozhovorů	
Struktura kritérií - vhodné i pro sebehodnocení	
Víme, na jaké oblasti se máme dále zaměřit	
Celistvý pohled na fungování CDZ	
Povzbuzení v naší práci	
Audit řeší CDZ jako celek - posiluje propojení	

Další využití

- Vznik nových CDZ
- Řízení kvality v oblasti CDZ
- Externí audit i nástroj pro sebehodnocení
- Kritéria i Manuál pro auditory veřejně dostupné:
<https://rpq.mpsv.cz/vystupy-a-dokumenty/>

Děkujeme za pozornost

Jan Stuchlík a Pavel Říčan



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT

www.cmhcd.cz