



PERSPEKTIVY KVALITY

Odborný časopis vydává Česká společnost pro jakost,
spolupracuje Slovenská spoločnosť pre kvalitu.

3/2014 150 Kč

HLAVNÍ TÉMA:

Kvalita v sociálních službách
a ve zdravotnictví

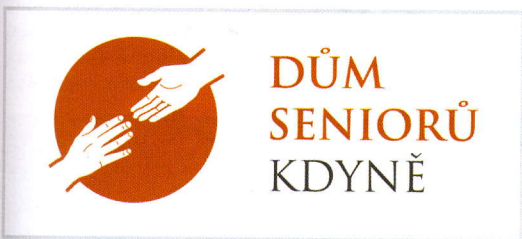


- Modely a metody kvality v sociálních službách a ve zdravotnictví
- Veřejné zakázky a certifikace systémů řízení
- 20 let Národních cen
- Nový seriál z oblasti managementu projektu

Systémy kvality a sociální služby

Jakub Žákavec

Posláním domova pro seniory je podat pomocnou ruku těm, kteří už tímto světem sami „jít“ nemohou. Vytvořit pro ně domov, který se co nejvíce bude podobat tomu pravému. Vybudovat pro ně prostředí, ve kterém už nebudou muset podzim svého života přežívat, ale budou jej moci naplno prožívat.



Kvalita a právní úpravy

Systém sociálních služeb se až do 1. ledna 2007 řídil úpravou platnou před rokem 1989. Zákon znal pouze ústavní péči a pečovatelskou službu. Další sociální služby byly provozovány bez právní úpravy podmínek, za kterých mohly být poskytovány.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, byl v této oblasti průlomový. Jeho tvůrci se snažili vnést do právních úprav i nástroj na zvyšování kvality. V prováděcí vyhlášce byly definovány standardy kvality sociálních služeb. Je prokazatelné, že tento krok znamenal velký posun v přístupu k člověku, který využívá jakékoli sociální služby.

Bohužel se v mnoha případech minul účinkem. Na místo toho, aby pomohl člověku, odvrátil pozornost od něj ke standardům. V mnoha organizacích tak lidé začali pracovat na dokumentech, které popisují standardy kvality. Bohužel se v některých případech začíná z druhé strany. Nejprve si přečteme vyhlášku, poté se snažíme její znění nějak napasovat na danou praxi. Výsledkem je stav, kdy existují dva postupy: jeden oficiální – popsání, druhý neoficiální – podle kterého se staráme o člověka.

Několikrát jsem se setkal také s praxí, že není tak úplně důležité, co dělám, ale zda znám znění standardů. Ani náš domov nebyl v tomto výjimkou. I já musím přiznat, že jsme také vždy šli správnou cestou. Proto prosím své kolegy, aby tyto řádky nebrali jako kritiku jejich práce.

ISO 9001

Moje první setkání s certifikací systémů kvality bylo podobné jako to, které popisují výše u standardů. Našel jsem si poradce, který mi pomáhal zavést tuto

normu do našeho domova. Bohužel jsme se ale snažili opět z jiné strany. Domov a poskytování služeb jsme se snažili „napasovat“ na normu.

Po nějakém čase jsme pochopili, že musíme postupovat obráceně. Popsali jsme praxi, jak skutečně probíhá. Následně jsme hledali, kde naplňujeme požadavky normy, a kde naopak. Poté jsme začali hledat cesty, jak v praxi požadavky normy naplnit. Abych uvedl konkrétní případ: Norma má mnoho požadavků na kontrolní systém. V našem domově jsme i předtím kontroly prováděli, ale nebyly systematické. Začali jsme se tedy zabývat otázkou, jak zavést kontrolu do péče a nenarušit tím týmový duch domova. Našli jsme cestu – provádíme kontrolu jako nástroj pochvaly. V oblasti kontroly byla pro nás norma ISO 9001 jistě posunem ke kvalitnější péči.

Značka kvality

V roce 2013 prošel náš domov úspěšně certifikací v systému *Značka kvality v sociálních službách*.

Jeden z největších přínosů tohoto systému [1, 2] vidím ve skutečnosti, že sám o sobě zvyšuje úroveň poskytovaných služeb. Je nastaven tak, že po první návštěvě hodnotitelů má dané zařízení možnost doplnit či zavést další služby a zvýšit si tak svoje hodnocení.

Mnoho zařízení proto využívá této možnosti ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Obyvatelům těchto domovů jsou pak dopřány například nové či častější tvořivé a sportovní aktivity, jsou lépe informováni o jejich nabídce. Časté úpravy jsou též v oblasti stravování. Jsou zaváděny výběry z jídel, pestřejší nabídka nápojů či možnost vegetariánské stravy.

V některých domovech došlo po návštěvě certifikátorů k úpravě či dopracování metodik jednotlivých činností, např. prevence pádů či vzniku dekubitů.

Skutečná kvalita péče

Před několika lety jsem začal hledat nástroj, který by změřil kvalitu poskytování péče. Nemyslím si, že by péče v našem domově byla na nízké úrovni. Vždy ovšem existuje oblast, ve které se můžeme zlepšit. Nebylo tedy mým záměrem jít proti zaměstnancům, ale naopak. Najít cesty, které povedou ke zlepšení péče o naše obyvatele. Nalezení slabých míst a cest k jejich posílení.

Obrátil jsem se na Ministerstvo zdravotnictví. Dostal jsem následující odpověď:

Ministerstvo zdravotnictví tyto služby v pobytových zařízeních sociálních služeb neprovádí. O spolupráci se prosím obraťte na příslušný odbor Ministerstva práce a sociálních věcí a domluvte s nimi další potřebný postup.

Obrátil jsem se tedy na Ministerstvo práce a sociálních věcí a dostal tuto odpověď:

Většina auditů je založena na kontrole řízení kvality (nakonec i inspekce sociálních služeb), nikoli na kontrole samotné kvality, takže v tomto nepomohu.

Z výše uvedeného vyplývá, že v České republice **pravděpodobně neexistuje nástroj na kontrolu poskytované péče**. Pokusím se o odpověď na otázku proč.

Abychom mohli zkontrolovat (skutečnou) kvalitu péče, je zapotřebí být v daném zařízení několik dní, možná i týdnů. Dále je žádoucí, aby posuzování úrovně péče bylo co nejvíce objektivní.

Všichni poskytovatelé sociálních služeb zažili účetní kontrolu. Ta probíhá někdy i několik měsíců. Pozornost věnuje především dodržování zákona o účetnictví a směrnic zřizovatele. Tyto kontroly jsou jistě důležité a nezbytné. Výsledek takovéto kontroly má ovšem většinou minimální vliv na život člověka v daném zařízení. Nebylo by efektivní investovat do vybudování podpůrného systému, který by pomohl zvyšovat kvalitu života u lidí, kteří jsou odkázaní na pomoc druhých? Výše popsaná absence kontroly kvality péče se netýká jen domovů pro seniory, ale všech sociálních i zdravotních zařízení v naší republice.

Ve všech odvětvích je problém kontrolovat kvalitu. Příkladem mohou být autoškoly. Kolik uchazečů o řidičský průkaz nesloží závěrečnou zkoušku proto, že nezvládli testy z pravidel, a kolik proto, že prostě neumějí řídit? – Položil jsem tuto otázku třem autoškolám. Asi nepřekvapí, že z neúspěšných absolventů autoškol pouze 10 % neprošlo u zkoušky z řízení. Také zde se totiž daleko lépe hodnotí papírové znalosti než získané dovednosti.

Jak hodnotit kvalitu v sociálních službách?

Hodnocení kvality je složitý problém. Pokud chceme kvalitu zvyšovat, je jistě velice přínosné investovat do vzdělání zaměstnanců. Ze zkušenosti vím, že pokud zaměstnanec rozumí dané oblasti, kvalita přichází sama. Bohužel vzdělávání zaměstnanců není levnou záležitostí. Pro mnoho zařízení je velkým problémem dodržet povinné vzdělávání zaměstnanců. V přímé péči je to v současné době 24 hodin ročně. Úroveň těchto kurzů není vždy vysoká.

Dalším krokem ke zvyšování kvality je investice do vzdělávání vedoucích zaměstnanců. Na tuto skutečnost mnohdy zapomínáme. Vedoucím se člověk určitě musí i trochu narodit, ale jistě dovednosti získá pouze kvalitním vzděláním.

Jak jsem již zmínil výše, ke kvalitě přispívají také systémy kvality (typicky dle ISO 9001), dále aplikace Modelu excelence EFQM apod. Je dobré je brát jako nástroj k odhalení slabých míst a implementovat změny přímo do praxe, nikoli jen do textů směrnic, standardů či pravidel.

V současné době pracujeme společně s dalšími odborníky na vytvoření nástroje, pomocí kterého bychom

mohli systémově zvyšovat kvalitu péče nejen o obyvatele našich domovů. Pokud vám jsou blízké výše uvedené myšlenky, budu rád, když mi napíšete na níže uvedenou e-mailovou adresu nebo navštívíte webovou stránku www.kvalitapece.cz. Cesta k vytvoření nástroje na zvyšování kvality není a nebude snadná. Proto uvítám i vaši pomoc.



Závěr

Ať už pracujete ve službách, ve výrobních podnicích nebo kdekoli, přeji vám, ať kvalita není pro vás jen prázdným slovem. Ať je vždy spojena s životním heslem Alfréda Delpa: „Život člověka má smysl, zůstane-li po něm na světě o trochu více lásky a dobra.“

Literatura:

[1] www.znackakvality.info;

<http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/znacky>

[2] Horecký J., Kulveitová P. *Značka kvality v sociálních službách*. Perspektivy kvality 2013 (2) 3, 31–32.

Autor:

Mgr. Jakub Žákavec, MBA, působí jako ředitel Domu seniorů Kdyně, který získal nejvyšší ocenění (pět hvězd) v projektu Značka kvality v sociálních službách. Je dlouholetým členem prezidia Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. Působí také jako externí poradce pro společnosti z různých odvětví. V roce 2011 získal Cenu sympatie v projektu Best Project Management.

Kontakt: jakub@zakavec.cz