



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Název projektu:

Standardizace a plánování v domově seniorů v Šanově

Registrační číslo projektu:

CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001375

Příjemce podpory: DS MORAVA a.s.

Závěrečná evaluační zpráva – klíčová aktivita 3

Zpracovala: Bc. Jana Tesařová, DiS.



Klíčová aktivita 3	Dynamika kvality inovací poskytovaných sociálních služeb
---------------------------	-----------------------------------------------------------------

KLÍČOVÁ AKTIVITA 3 – ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

V rámci této klíčové aktivity proběhly tyto činnosti:

- řízení a realizace projektu
- interní zpracování podkladů pro činnosti dalších klíčových aktivit
- odborné konzultace se zaměstnanci žadatele
- hodnocení dopadu inovací na kvalitu služeb
- vytvoření komunikačního a personálního propojení
- implementace znalostí a dovedností do praxe za pomoci odborné gesce

ŘÍZENÍ A REALIZACE PROJEKTU

V rámci této aktivity proběhly tyto činnosti:

- Supervize
- Interní audity

Supervize

Pro podporu při realizaci projektu, pro zlepšení kvality poskytovaných služeb i pro zlepšení v oblasti řízení lidských zdrojů bylo zahájeno jednání o zajištění pravidelné supervize. Centrálou SeneCura ČR byli doporučeni tři supervizoři, z nich SC Šanov navázalo kontakt se supervizorem Mgr. Janou Palouškovou. Supervizní kontrakt byl podepsán pro rok 2018 a byl obnoven i pro následující rok 2019. Domov využívá převážně skupinové supervize, ale i případové supervize a supervize managementu. SC Šanov podporuje i individuální supervizi, kdy má zaměstnanec možnost využít externího odborníka. Ten má zaměstnanci pomoci získat nadhled nad nastalou situací a poskytnout



tak náhled člověka zvenčí na konkrétní pracovní problém či řešení náročné pracovní situace. Supervizovaný díky tomu získá také potřebnou zpětnou vazbu od odborníka/třetí strany.

Interní audity

Jak bylo již několikrát v evaluačních zprávách uvedeno, po odkoupení společnosti DS MORAVA a.s. mezinárodní společností SeneCura, došlo k mnoha změnám. Jednou ze změn, které byly nově zavedeny, byly tzv. interní audity, které opakovaně probíhají i dnes po skončení projektu.

Interní audity byly nastaveny centrálou a vedením společnosti SeneCura. Interní audit se provádí několikrát ročně. Pokud nastane změna ve vedení Domova (např. nová osoba ředitele), je interní audit provádět až 4x ročně. Management domova před samotným auditem vyplňuje sebehodnotící dotazník, který se týká oblastí, které s chodem služby úzce souvisí. Dotazník vyplňují vedoucí pracovníci společně s ředitelem domova, který dané oblasti řídí a následně také kontroluje. Konkrétně se jedná se o oblasti zdravotní péče, sociální péče, provozu (úklid, prádelna, stravování, údržba a zabezpečení) a oblast týkající se zaměstnanců, vztahy s okolím, vedení aktivit aj.

Výsledek auditů je určitým hodnotícím kritériem a ukazuje vedení domova detailně, na kterých oblastech je ještě nutné zapracovat, kde se ještě třeba zlepšení (a jakého) a tím přispět ke zkvalitnění poskytované sociální služby.

Na interních auditech a supervizích se podíleli nejen externí odborníci, ale i celý tým interních zaměstnanců – jak přímé, tak i nepřímé péče. V čele stáli vedoucí pracovníci – ředitel, asistentka ředitele (jakožto vedoucí provozního úseku), vrchní sestrou a vedoucí sociální pracovníci.

Výstupy ze supervize a interních auditů

Výstupy ze supervize byly zpracovány supervizorkou v písemné podobě a jsou uloženy u vedoucí sociální pracovnice. S výstupy byli vedoucí pracovníci seznámeni na pravidelných poradách. Díky supervizím byla zajištěna podpora zaměstnanců při řešení nejrůznějších problémů v praxi (př. tvorba nového postupu péče, harmonogramu, metodiky apod.). Výstupy ze supervize byly však psány v obecné rovině tak, aby byla zachována mlčenlivost a ve výstupech se tak neobjevuje nic konkrétního, co bylo na supervizích řešeno. V písemném výstupu bylo popsáno probírané téma tak, aby bylo možno z výstupu čerpat i při dalších podobných potížích, které se mohou ve službě objevit.



Často byla na supervizích řešena také palčivá témata na podnět zaměstnanců, která vnímají jako stěžejní. Rovněž bylo dáno doporučení při řešení případových supervizí, kdy si sami zaměstnanci

hledali možnosti vyřešení složitých situací, které v rámci výkonu své pracovní náplně museli a musí řešit.

Výstupy a výsledky interních auditů byly rovněž zpracovány v písemné podobě. Tyto byly předány řediteli domova, který následně seznámil vedoucí pracovníky s jejich obsahem a tedy výsledky auditů.. Ostatní zaměstnanci byli informováni prostřednictvím svých nadřízených na denních poradách. Pokud některá oblast nebyla vyhodnocena auditem jako vyhovující, ředitel domova zapsal úkoly pro dosažení vyhovujícího stavu do tzv. **akčního plánu domova**.

Akční plán domova je i nadále nástrojem, jak efektivně pracovat na zvyšování kvality poskytovaných služeb. Akční plán sestavuje ředitel, případně jím pověřená osoba. Jsou zde zaznamenány úkoly pro vedoucí pracovníky a termíny jejich splnění spolu s ostatními souvisejícími poznámkami.

Pozornost byla zaměřena i na plnění speciálních programů SeneCury – ročních přání klientů, mezigeneračních setkání (pravidelné návštěvy dětí z MŠ, žáků ZŠ, studentů SŠ, hudební a dramatická vystoupení žáků ZUŠ, spolupráce na společných projektech se středními školami, spolupráce se středními školami v rámci odborných praxí a stáží). Veškeré tyto aktivity vedly ke zvýšení schopnosti služby flexibilně reagovat na odlišné potřeby a přání jednotlivých klientů.

INTERNÍ ZPRACOVÁNÍ PODKLADŮ PRO ČINNOSTI DALŠÍCH KLÍČOVÝCH AKTIVIT

Další inovativní nástroje pro sdílení informací, zpracování podkladů

Setkání multidisciplinárního týmu probíhalo v denním režimu, a to v týdnu od pondělí do čtvrtka v čase od 14 hodin. Součástí těchto setkání byla také mini školení, o kterých zde již byla zmínka.

Mini školení, která proběhla v monitorovacím období, měla následující témata:

- Zahradní terapie
- Diskrétnost, etický kodex
- Stravování a asistence u stravování



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Seznámení s metodikou poskytování soc. služby bez souhlasu osoby
- Mimořádné události
- Seznámení s SQ č. 5

- Dokumentace Cygnus
- Oběh léků
- Co dělat v případě požáru
- Aktivizace – smyslová, dramaterapie, reminiscence
- Zdravení do telefonu a na chodbách
- Nečekané události, stížnosti a další.

„Disk P“ – společná data a informace jsou sdílené prostřednictvím P disku, složka Společné (zde najdou zaměstnanci důležitou dokumentaci, aktualizované standardy kvality, knihu závad, metodiky SZP, PSS, aktivizačních pracovníků; rozpisy, schůzky klíčových pracovníků a další.)

Dalším nástrojem byl Systém dalších porad, konkrétně tedy porad vedení – managementu, porad s aktivizačními pracovníky - workshopy, porad se zdravotními sestrami, provozních porad) – předávání informací, seznamování s novými metodikami, postupy, sdílení důležitých informací, předávání informací z porad vedení či výstupy z centrály.

Dále proběhly pravidelné školení personálu v přímé péči a to jak zdravotních sester, ta i pracovníků v sociálních službách. Roční plány školení za rok 2017 a 2018 byly splněny. Dokumentace týkající se vzdělávání je vedena u vedoucí sociální pracovnice a vše zaznamenáno v IS Cygnus II. Pracovníci v sociálních službách byli proškoleni například v těchto tématech - manipulace s klientem, základní informace o RHB, polohování klienta na lůžku, mikro-polohování, agresivita klienta a využití jemných technik zvládnutí agresivity klienta, prvky Bazální stimulace, individuální plánování, základní postupy při řešení fyzického napadení klientem, pády, základy komunikace a průvodcovství osob se zrakovým postižením, umírání a jeho přijetí, vyrovnání se se smrtí, fáze umírání a další. Tato školení byla zastřešena interními lektory organizace a nebyla tedy vykazována v rámci projektu.

Proběhla také tvorba nových podkladů. Konkrétně se jednalo o tuto dokumentaci:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- osobní plány rozvoje (inovace, implementace do provozu, nastaveno do šablon, využití programu Cygnus II.)
- tvorba vzdělávacích plánů jednotlivých pracovníků (inovace, implementace do provozu, využití programu Cygnus II.)

Na této tvorbě nových podkladů spolupracoval interní evaluátor, odborný gestor a inspektor kvality služeb. Dále pak zaměstnanci organizace. Především tedy tým sociálních pracovníků z domovů SeneCura z celé ČR. Tým sociálních pracovníků se setkal 4x za sledované období a díky vzájemné spolupráci došlo k tvorbě nových metodik, formulářů a sociální dokumentace. Konzultovala se témata týkající se nejen standardů kvality, ale i sociální dokumentace, která musí splňovat požadavky zákona 108/2006 Sb. Zákona o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů a ministerských či krajských doporučení.

Pod vedením manažerky kvality Ing. Dity Janíkové, která má celý proces implementace nových postupů ve společnosti SeneCura na starosti, byla vytvořena dokumentace, která je jednotná pro všechny domovy společnosti SeneCura ČR. Veškerá potřebná dokumentace celé společnosti je řízená přes program Nexus Curator, který je velkým pomocníkem všech vedoucích pracovníků. Jedná se totiž o tzv. řízenou dokumentaci, kde lze nalézt všechnu schválenou dokumentaci a platné směrnice jednotně.

ODBORNÉ KONZULTACE SE ZAMĚSTNANCI ŽADATELE

Proběhlé konzultace se týkaly převážně implementace nových dokumentů. Zaměstnanci měli možnost připomínkovat dokumentaci a tím ovlivnit jejich obsah tak, aby se jednalo o dokumenty adekvátně reagující na praxi v organizaci. Konzultace byly vedeny řízeně, tedy obsah konzultací byl předem sjednaný a byly formulovány okruhy jednotlivých konzultací. Na těchto setkáních byly nastaveny nové postupy a byl sjednán předběžný termín platnosti nových dokumentů.

Manažer kvality potom zajistil kontrolu nového dokumentu, termín schválení a platnost. Poté byl dokument vložen do programu Nexus. Konzultace nad jednotlivými oblastmi byly pro účastníky velmi podnětné a společná práce kolegů byla velmi přínosná především tím, že měli všichni



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

možnost podílet se na tvorbě nových dokumentů a tím ovlivnit jejich obsah dle dosavadních odborných zkušeností.

VYTVORENÍ KOMUNIKAČNÍHO A PERSONÁLNÍHO PROPOJENÍ

Tak jak již bylo i výše uvedeno, pro lepší efektivitu práce, sdělování informací mezi sebou navzájem a zajištění aktuálnosti dokumentace bylo vytvořeno propojení prostřednictvím tzv. „P disku“.

Vytvořilo se tak komunikační propojení s personálem, vedením a potažmo i s centrálou SeneCura ČR. Díky tomuto komunikačnímu kanálu mají kompetentní osoby ihned k dispozici potřebnou a především platnou a schválenou dokumentaci, stejně jako formuláře i metodiky potřebné k práci.

Komunikační propojení je zajištěno i programem **Nexus Curator**, kam mají přístup vedoucí pracovníci ze všech zařízení domovů SeneCura ČR a vedení z centrály. Řízení, vkládání a změny vkládaných dokumentů koriguje centrála SeneCury v čele s manažerkou kvality paní Janíkovou za spolupráce dvou regionálních ředitelů.

Toto komunikační propojení řeší nejen oblasti týkající se přijímání uživatelů, smlouvy (včetně smluvních dodatků), postupy péče, systém auditů, interních i externích kontrol, integraci nových zařízení, organizační zajištění a odpovědnosti, implementace projektu, management kvality, plán vzdělávání a miniškolení.

Nexus Curator se zaměřuje také na tyto oblasti:

- indikátory kvality,
- řízení rizik,
- měření spokojenosti klientů,
- indikátory kvality,
- zajištění souladu s legislativou,
- oblast účetnictví a účetní kontroly,
- budgeting a plánování investic,
- mzdovou agendu,
- oblast centrálních nákupů a správy majetku,



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- stravovací provoz,
- marketing a PR,
- administrativní procesy centrály,
- procesy SeniorCentra a další.

IMPLEMENTACE ZNALOSTÍ A DOVEDNOSTÍ DO PRAXE ZA POMOCI ODBORNÉ GESCE

Implementace získaných znalostí a dovedností do práce zajistila za podpory celého týmu vedoucí sociální pracovnice. Ta celý projekt provázela, řídila a vedla. Kontrolu zajišťovalo nejprve bývalé vedení DS MORAVA a.s. a po odkupu společnosti vedení společnosti SeneCura v čele s centrálou. V této fázi byly velmi užitečné interní audity, které prováděla rakouská manažerka kvality zdravotní a ošetrovatelské péče paní Ida Sinanovic ve spolupráci s manažerkou kvality Ing. Ditou Janíkovou. Později převzal kontrolní činnost a vedení vnitřních auditů péče regionální ředitel Ondřej Plšek a následně regionální ředitelka pro východní část Ing. Věra Husáková. Interní audity mají přesně daná kritéria, kterých je třeba se držet. Výstupy interních auditů mají k dispozici regionální ředitelé a ředitelé domovů. Ti následně informují své podřízené – vedoucí pracovníky a seznamují je s výsledky auditů a následnými opatřeními.

Klíčová aktivita byla na počátku projektu vydefinována vyhovujícím způsobem. Realizace, průběh i hodnocení se uskutečnili dle plánu. Výsledky této klíčové aktivity byly zapracovány do chodu zařízení a je s nimi i nadále pracováno. Všechny aktivity, které byly realizovány, byly podstatné a potřebné pro zkvalitňování poskytované péče. Tyto projektové aktivity nepřímě ovlivnily péči poskytovanou klientům sociální služby. Jedná se sice o nepřímý dopad na klienty, avšak neméně důležitý.

V době projektu Kvalitní Šanov probíhala implementace nových metodik, směrnic i postupů, které přejímaly domovy SeneCury ČR ze zahraničí, převážně pak z rakouské SeneCury. Tento proces nebyl zdaleka jednoduchý. Nastavování nové vize péče o seniory, zaškolení všech vedoucích pracovníků a společný cíl, který je dán posláním celé SeneCury: „Život pokračuje s námi“ je stále



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

dlouhou cestou, na kterou se vydala i síť domovů společnosti SeneCura ČR. I po ukončení projektu probíhají další procesy implementace, které mají za cíl nastavit poskytování vysoce kvalitních sociálních služeb pro seniory v České republice.