



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 1**

Zpracovala: Bc. Jana Tesařová, DiS.



<b>Klíčová aktivita 1</b>	<b>Naplnění standardů kvality – soulad dokumentace a realizované procesy kvality</b>
---------------------------	--

## **KLÍČOVÁ AKTIVITA 1 – ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA**

V rámci této klíčové aktivity proběhly tyto činnosti:

- Interview s managementem a jeho analýza
- Analýza interní procesní dokumentace
- Závěrečné zprávy z procesního auditu
- Interview s klíčovými zaměstnanci a jejich analýza
- Inovace dokumentace Standardů kvality

### **INTERVIEW S MANAGEMENTEM A JEHO ANALÝZA**

Realizační tým projektu se v rámci této klíčové aktivity scházel na pravidelných pracovních poradách, na kterých se řešilo plánování, realizace a vyhodnocování jednotlivých aktivit projektu. Tento realizační tým byl seznámen s cílem projektu, který má vést ke zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb v DS MORAVA a.s.

Byly zformulovány a určeny odborné pozice projektu:

- Interní evaluátor
- Odborný gestor
- Inspektor kvality služeb
- Specialista HR kvality



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Pro realizaci projektu bylo zapotřebí zajistit dostatečný počet zkušených interních/externích specialistů, což se podařilo zajistit. Jednalo se např. o externího odborníka a konzultanta PhDr. Martina Seitla Ph.D. z Institutu psychologických služeb.

Se všemi specialisty byl uzavřen pracovní poměr přímo pro danou pozici projektu. V průběhu projektu a v návaznosti na okolnosti odkupu společnosti DS MORAVA a.s. byla nahrazena osoba ve funkci Specialista HR kvality (paní Kateřina Dušková), což ovlivnilo chod projektu, kdy se musel nový pracovník zaškolit, být seznámen s projektem a bylo potřeba, aby si prostudoval veškerou dokumentaci. Tuto pozici začala zastávat Ing. Dita Janíková, Ph.D. jako manažer kvality společnosti SeneCura. Proto následně tato pracovní pozice nebyla vykazována, protože byla i nadále zachována v rámci interní struktury organizace.

Na začátku realizace aktivit projektu byly vytvořeny webové stránky projektu, které obsahovaly tuto základní strukturu:

- aktuální informace
- informace o projektu
- aktivity projektu
- informace o příjemci

Odkaz na webové stránky projektu je na informačním webu příjemce:

[www.sanov.senecura.cz/kvalitni-sanov](http://www.sanov.senecura.cz/kvalitni-sanov)

## ANALÝZA INTERNÍ PROCESNÍ DOKUMENTACE

Na počátku projektu proběhla analýza stávajících procesů kvality. Příjemcem byly objednány dva externí audity. Jeden audit se věnoval analýze stávajících platných standardů kvality pro službu domov pro seniory. Druhý audit se vztahoval k analýze stávajících platných standardů kvality na službu domov se zvláštním režimem. Spolupráce s dvěma auditorkami byla velmi přínosná. Došlo nejen k auditu, ale i ke konzultacím, které byly velmi podnětné. Nejvíce byl řešen a konzultován



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

např. standard číslo 4 – Smlouva o poskytování sociální služby nebo standard č. 2 Ochrana práv uživatelů. Rozsáhleji byl konzultován také tzv. Katalog střetů zájmů.

Závěry auditu byly předány a realizační tým začal ve spolupráci s bývalou společností Anavita, pod kterou spadala i společnost DS MORAVA a.s., s inovacemi, doplňováním, změnami a úpravami stávající dokumentace. Realizační tým se rozrostl o manažera kvality společnosti SeneCura paní

Ditu Janíkovou. Ta byla rovněž účastna auditních i konzultačních setkání. Pod jejím vedením se celá dokumentace začala přepracovávat a tým kolegů (sociálních pracovníků ze SeneCury) společně pracoval na úpravách dle doporučení a výstupů z auditních zpráv.

Úpravy dokumentace se řešily od dodání auditních zpráv, tedy od února/dubna 2017 a pokračovaly intenzivně po celou dobu projektu. Většina dokumentace – Standardů kvality – byla rozpracována a upravena dle požadavků zákonné normy a souvisejících předpisů, podnětů dvou auditorek i mezinárodních požadavků společnosti SeneCura. Celý tento proces byl o to náročnější, že úpravy nebylo možné provádět jen v rámci zákonů ČR, ale bylo zapotřebí implementovat mezinárodní požadavky rakouské společnosti SeneCura a francouzské Orpea Groupe. Skloubit dohromady mnohdy tak odlišné požadavky nebylo vždy jednoduché.

Na konci projektu se začalo diskutovat o tzv. řízené dokumentaci, která bude sdílená všemi zařízeními SeneCury. Tuto řízenou dokumentaci mají nyní k dispozici všichni vedoucí pracovníci v celé skupině SeneCura přes vzdálenou plochu v PC, složka Nexus Curator. Tento program řídí a doplňuje o aktuální a platnou dokumentaci ve spolupráci s managementem jednotlivých domovů výše uvedená paní Janíková.

Standardy kvality pro obě služby (domov pro seniory a domov se zvláštním režimem) jsou z velké části dopracované a platné. Některé dokumenty ještě čekají na schválení vedení z centrály a vedení v Rakousku. Tento proces a jeho délku již nemůže realizační tým ovlivnit.



Byly naplněny následující činnosti aktivity:

- interview s managementem a jeho analýza
- analýza interní procesní dokumentace
- interview s klíčovými zaměstnanci a jejich analýza
- závěrečná zpráva z procesního auditu kvality
- inovace dokumentace Standardů kvality a konzultace při jejich implementaci v sociálních službách

Daná aktivita byla realizována s využitím následujících metod:

- individuální pohovory
- analýza dokumentace
- ohniskové skupiny se zaměstnanci
- workshopy se zaměstnanci při implementaci
- hodnocení

Výstup:

- inovované Standardy kvality
- záznam o implementaci inovovaných Standardů kvality
- záznamy o provedených interview
- evaluační zpráva: Naplnění Standardů kvality - Soulad dokumentace a realizované procesy kvality

Harmonogram realizace aktivity:

Daná aktivita byla realizována prvních 12 měsíců realizace projektu.

## ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY Z PROCESNÍHO AUDITU

STRUKTURA POPISU REALIZACE AKTIVITY:

- Audit standardů kvality



- Úprava standardů kvality
- Konzultace
- Implementace změn

Audit pro registrovanou službu domov pro seniory proběhl 26. 1. 2017. Závěrečná zpráva o výsledku auditu kvality poskytované sociální služby byla vypracována a zkonzultována kompaktní auditní skupinou. Zpráva byla vypracována 8. 2. 2017.

Audit pro registrovanou službu domov se zvláštním režimem proběhl 30. 3. 2017. Závěrečná zpráva o výsledku auditu kvality poskytované sociální služby byla vypracována a zkonzultována kompaktní auditní skupinou. Zpráva byla vypracována 18. 4. 2017.

Auditní zprávy zpracovaly tyto externí specialistky:

Mgr. Kamila Pospíšková

Mgr. Bc. Hana Hudáková, DiS.

V návaznosti na provedené audity probíhaly skupinové konzultace v rámci auditní skupiny a implementace těchto standardů do vlastního provozu. Na úpravě inovovaných Standardů kvality a navazujících dokumentů se podílel celý realizační tým. V souvislosti s úpravou proběhlo i několik setkání s ostatními sociálními pracovníky SeneCura pod vedením paní Janíkové.

Změny v dokumentaci byly rozsáhlé, nejednalo se o detaily nebo mírnou úpravu textů, ale zásadní změny, které bylo třeba doplnit či upravit. Personál byl a stále je opětovně informován a zaškolen.

K předávání informací využíváme školící akce nebo tzv. miniškolení.

Aktualizovány byly i stávající metodiky a proběhla revize souvisejících dokumentů, které doplňují níže uvedené Standardy kvality.

## ÚPRAVA STANDARDŮ KVALITY

Při úpravě Standardů kvality vycházela auditní skupina z těchto dokumentů:

STANDARD 1- Cíle a způsoby poskytování služeb

STANDARD 2 - Ochrana práv uživatelů



STANDARD 3 - Jednání se zájemcem o službu

STANDARD 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

STANDARD 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

STANDARD 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

STANDARD 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

STANDARD 8 - Návaznosti poskytované sociální služby na další dostupné

STANDARD 9 - Personální a organizační zajištění služby

STANDARD 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

STANDARD 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

STANDARD 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

STANDARD 13 - Prostředí a podmínky

STANDARD 14 - Nouzové a havarijní situace

STANDARD 15 - Zvyšování kvality sociální služby

## **INTERVIEW S KLÍČOVÝMI ZAMĚSTNANCI A JEJICH ANALÝZA**

Interview a setkání s klíčovými pracovníky (podpořenými pracovníky) probíhaly 2x za měsíc v rámci interních konzultací dle typu pracovních pozic - pod vedením Odborného gestora s cílem implementovat doporučené úpravy Standardů do praxe. Projektový auditní tým nadále konzultoval proces implementace s manažerkou kvality a vedením organizace.

Multidisciplinárního setkání se účastnili pracovníci přímé péče - sociální pracovnice, aktivizační pracovníci, pracovníci v sociálních službách, přímá obslužná péče, zdravotní sestry.

V DS MORAVA a.s. proběhly a stále probíhají tzv. miniškolení. Cílem miniškolení je předávání informací o aktuální dokumentaci, změny v metodikách a pracovních postupech, objasnění obsahu stávající dokumentace a proškolení nově příchozího personálu v řádech a pracovních harmonogramech domova. Záznamy s těchto setkání jsou písemně zaznamenány. Miniškolení se účastní všichni zaměstnanci přímé i nepřímé péče na směně v intervalu 2-3x měsíčně.



## INOVACE DOKUMENTACE STANDARDŮ KVALITY

Přehled standardů kvality, které byly implementovány ke dni 31. 7. 2018:

**STANDARD 1 - Cíle a způsoby poskytování služeb**

**STANDARD 2 - Ochrana práv uživatelů**

**STANDARD 3 - Jednání se zájemcem o službu**

**STANDARD 4 - Smlouva o poskytování sociální služby**

**STANDARD 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby**

**STANDARD 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

**STANDARD 8 - Návaznosti poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

**STANDARD 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

**STANDARD 12 - Informovanost o poskytované sociální službě**

**STANDARD 13 - Prostředí a podmínky**

**STANDARD 14 - Nouzové a havarijní situace**

**STANDARD 15 - Zvyšování kvality sociální služby**

Přehled předschválených standardů kvality čekající na schválení mezinárodní společností SeneCura:

**STANDARD 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby**

**STANDARD 9 - Personální a organizační zajištění služby**

**STANDARD 10 - Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Dále jsou zpracovány a implementovány aktuální zdravotní a ošetrovatelské metodiky.

Byl zaveden nový nástroj pro zvyšování kvality – tzv. akční plán, který koresponduje s novými požadavky mezinárodního vedení a provozem domova.

3-4x ročně prochází domov vnitřními audity, které jsou zaměřené na kvalitu péče, kontrolu prostředí a podmínky poskytované péče. Vnitřní audity jsou vedeny regionálními řediteli pro části východ a západ, manažerem kvality pak pro zdravotní a sociální část.





## **DALŠÍ ČINNOST PO UKONČENÍ PROJEKTU – PŘÍNOS, POKRAČOVÁNÍ V INOVACÍCH, REAKCE NA ZMĚNY LEGISLATIVY A PRAXE DO BUDOUCNA**

Závěry této klíčové aktivity, jeho průběh (provedení auditů, konzultace i setkání realizačního týmu a podpořených osob, následné změny v dokumentaci), proběhly za procesu odkupu společnosti DS MORAVA a.s. mezinárodní firmou SeneCura v dubnu 2017, což značně ovlivnilo celkovou práci na projektu. Rozhodně lze ale kladně hodnotit potřebnost zpětné vazby a závěrečné zprávy obou auditů, které poskytly odborné informace a byly skutečným podkladem pro tvorbu nové dokumentace pro celou skupinu SeneCura.

Rovněž si uvědomujeme, že práce na inovacích a změnách v dokumentaci nejsou v této oblasti nikdy závěrečné a konečné. Standardy kvality jsou živým dokumentem, který žije svým vlastním životem. Při změnách legislativy je nutné je revidovat a doplňovat dle potřeb zákona a nových trendů v oblasti sociální péče.

Klíčová aktivita byla na počátku projektu definována vyhovujícím způsobem. Veškeré aktivity, které se v rámci klíčové aktivity uskutečnily, byly stěžejní pro další práci na projektu a v neposlední řadě velmi přínosné pro kvalitu poskytovaných služeb.