



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



RPO  
PODPORA KVALITY  
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb  
CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006219

# Souhrnná zpráva z pilotních auditů CDZ

Vyhodnocení výsledků 1. kola

březen 2022

Mgr. Pavel Říčan, MUDr. Jan Stuchlík

## Obsah

<b>1, Kvantitativní část</b> .....	<b>2</b>
<b>Bodové hodnocení Center duševního zdraví</b> .....	<b>2</b>
Nastavení pásem .....	2
Celkové výsledky.....	2
Hodnocení jednotlivých oblastí.....	3
Výsledky hodnocení oblastí.....	4
Nejhůře hodnocená oblast.....	4
Nejlépe hodnocená oblast.....	5
Největší rozdíly v hodnocení .....	6
<b>2, Kvalitativní část</b> .....	<b>7</b>
<b>Souhrn narativních částí auditních zpráv</b> .....	<b>7</b>
Hlavní zjištění.....	7
Silné stránky .....	7
Doporučení.....	7
Limity souhrnu narativních částí auditů CDZ.....	8
<b>Zpětná vazba od auditovaných CDZ</b> .....	<b>8</b>

# 1, Kvantitativní část

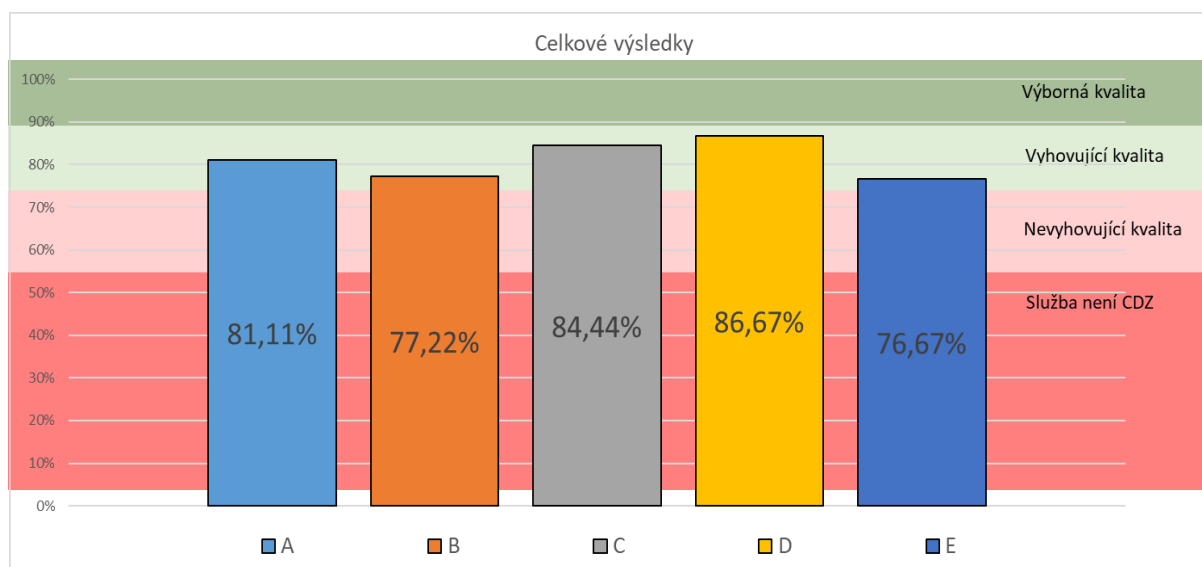
## Bodové hodnocení Center duševního zdraví

V auditu kvality je hodnoceno 36 kritérií. V každém je možné dosáhnout bodové hodnocení 1 (zcela nevyhovující) až 5 (zcela vyhovující). Maximální dosažitelný počet bodů je 180, minimální 36. Pro potřebu pilotních auditů byla stanovena expertním odhadem pásma hodnocení. Hranice jednotlivých pásem je možné v budoucnu upravovat tak, aby audit motivoval hodnocená CDZ ke zlepšování a kultivaci poskytované péče.

### Nastavení pásem

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

### Celkové výsledky

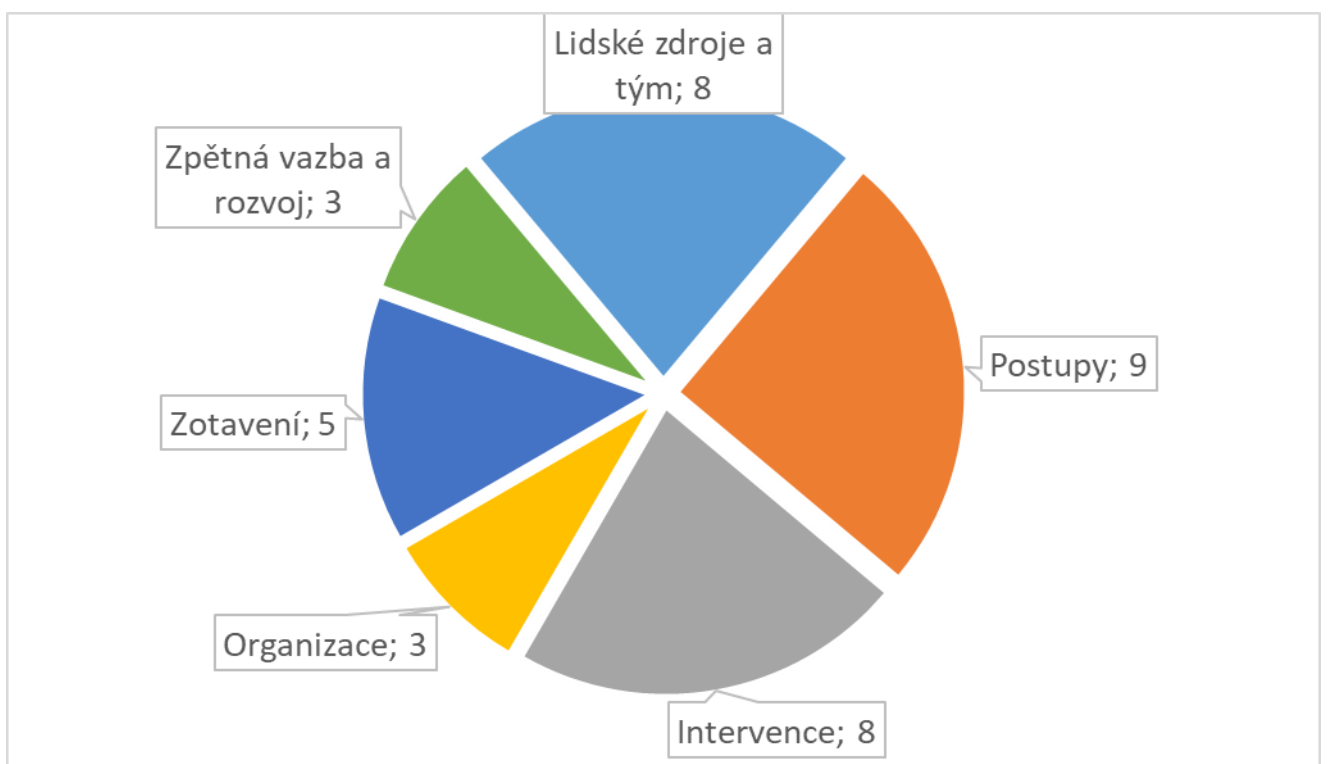


Z pěti hodnocených CDZ bylo jedno těsně v pásmu „výborná kvalita“ (86,67 %), u čtyř CDZ se celkové skóre pohybovalo v pásmu „vyhovující kvalita“, jedno z těchto CDZ (84,44 %) však nedosáhlo nejvyššího pásma o pouhý jeden bod. Současné nastavení bodových pásem se jeví jako vyhovující, klasifikuje hodnocená centra jako kvalitně pracující, ale současně jim zobrazuje nedostatky a prostor pro zlepšování.

### Hodnocení jednotlivých oblastí

V auditu je hodnoceno 6 oblastí, které ale nemají stejnou váhu a do celkového hodnocení se promítají počtem kritérií v oblasti.

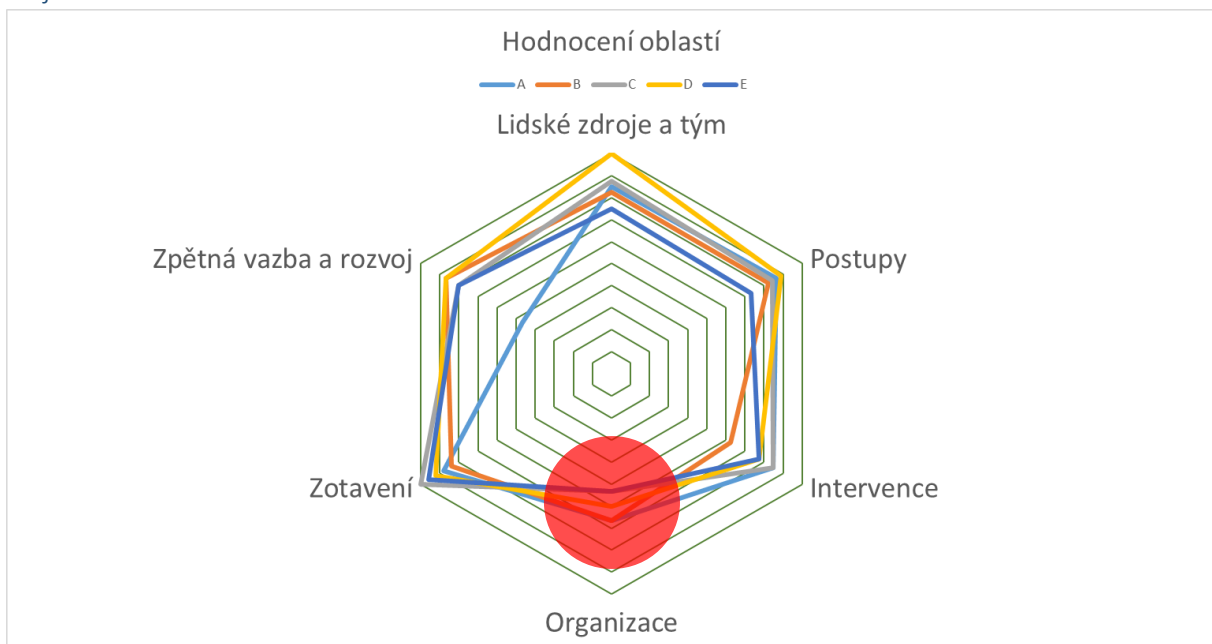
Oblasti hodnocení	Počet kritérií	Maximální počet bodů
Lidské zdroje a tým	8	40
Postupy	9	45
Intervence	8	40
Organizace	3	15
Zotavení	5	25
Zpětná vazba a rozvoj	3	15
<b>Celkem</b>	<b>36</b>	<b>180</b>



## Výsledky hodnocení oblastí



## Nejhůře hodnocená oblast

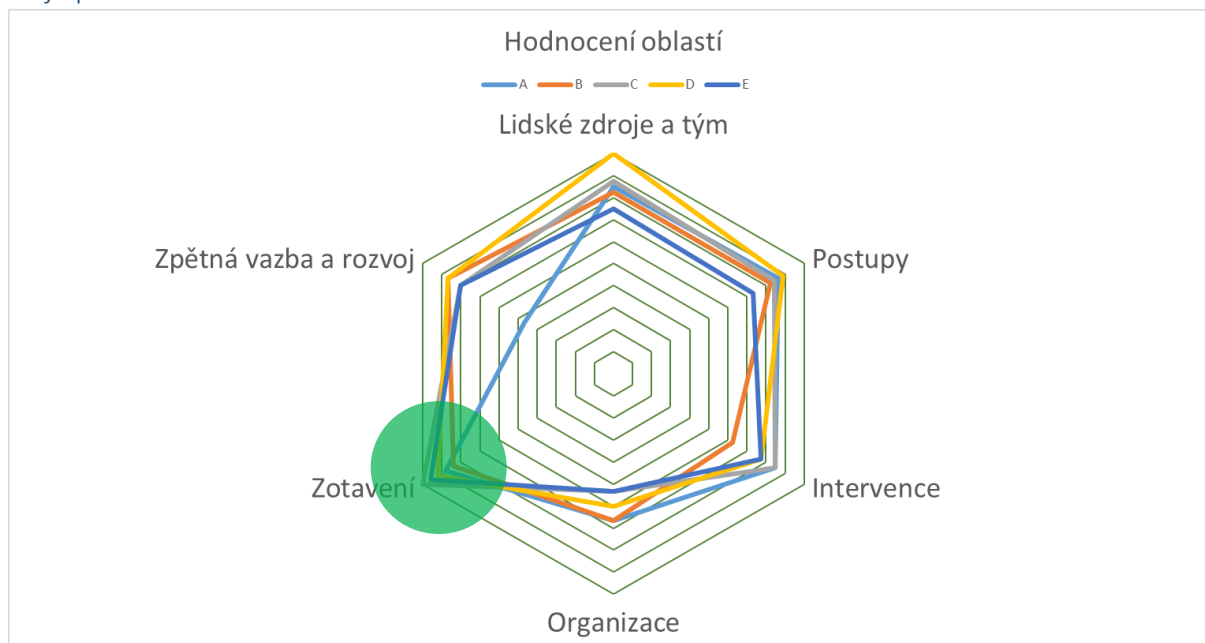


Průměrně nejhůře hodnocenou oblastí byla oblast „organizace“ (60,00 %). Oblast má jen tři kritéria.

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 kontaktů s klienty v terénu a také to, zda se v terénu setkávají s klienty pouze case manageri nebo i ostatní členové týmu (psychiatři, psychologové)

Na výsledku se zásadně projevilo kritérium „regionalita“ – spádová oblast čtyř hodnocených CDZ je větší, než je maximální standardem doporučovaná velikost. V průběhu auditu se také ukázalo, že podíl terénních kontaktů zjišťovaný v auditu z dokumentace deseti náhodně vybraných klientů/pacientů se může podstatně lišit od celkové statistiky, kterou si CDZ vedou (byla vyžadována podmínkami pilotních projektů). V dalším vývoji auditu je tedy vhodné uvažovat o změně způsobu zjišťování tohoto údaje.

### Nejlépe hodnocená oblast



Nejlépe hodnocenou oblastí byla oblast „zotavení“, kde průměrné hodnocení dosáhlo 96 %. Oblast má 5 kritérií.

---

5.1 Podpora naděje

---

5.2 Silné stránky

---

5.3 Podpora v rozhodování

---

5.4 Podpora v rolích

---

5.5 Přijímající prostředí (welcoming)

---

Možným (a pravděpodobným) závěrem je, že všechna dosud hodnocená CDZ jsou na zotavení orientované služby. Je však třeba zvážit také to, že v ostatních oblastech byla konstrukce kritérií často převzata (někdy s úpravami) z již používaných nástrojů, zatímco v oblasti zotavení byla vytvořena nově. Principy služeb orientovaných na zotavení se týkají celkového nastavení, atmosféry, přístupu, filosofie služby a převedení do jednoduše detekovatelných a počítatelných známek není snadné. Z komentářů auditorů vyplývalo, že největší míra nejistoty, jak bodově hodnotit, byla právě v této oblasti. Objevil se také komentář, že některá kritéria v této oblasti jsou nastavena příliš mírně. Je pravděpodobné, že hodnocení oblasti „zotavení“ se bude dále vyvíjet.

## Největší rozdíly v hodnocení



Největší rozdíly v hodnocení byly v oblasti „zpětná vazba a rozvoj“. Hodnocení čtyř CDZ se pohybovalo v rozmezí 80,00 % - 86,67 %, jedno CDZ však dosáhlo hodnocení 46,67 %. Oblast má pouze tři kritéria, takže se do celkového výsledku promítá poměrně málo.

6.1 Evaluace	Kritérium hodnotí, zda je v dokumentaci klientů obsaženo hodnocení klinického stavu a sociálního fungování.
6.2 Zpětná vazba	Kritérium zjišťuje, zda je pravidelně zjišťována zpětná vazba od klientů (ale také rodinných příslušníků a pracovníků) a zda je zpětná vazba vyhodnocována.
6.3 Rozvoj a plánování	Kritérium sleduje, zda organizace pravidelně vyhodnocuje práci CDZ a zpětné vazby a plánuje další rozvoj.

Je jistě možné, že neexistence formálních postupů a nástrojů neznamená, že se organizace nezabývá kvalitou a efektivitou svých služeb a nerozvíjí je. Ve větších organizacích také nemusí být tato oblast zpracovávána přímo týmem CDZ a nemusí být tedy auditem přesně zachycena. Za úvahu stojí, zda nevyžadovat k tématu „zpětná vazba a rozvoj“ od organizace více informací před auditem a stanovit způsob, jak tyto předem poskytnuté informace v průběhu auditu ověřit.

## 2, Kvalitativní část

### Souhrn narativních částí auditních zpráv

Součástí každého auditu je narativní část. V ní auditoři popisují silné stránky auditovaného CDZ a formulují konkrétní doporučení pro další rozvoj služby.

V rámci prvního kola auditů přinášíme hlavní zjištění z těchto narativních částí auditních zpráv.

#### Hlavní zjištění

- 1. Auditoři se shodují na výrazné orientaci na zotavení a přijímající prostředí v hodnocených CDZ. Tato skutečnost koresponduje s vysokým kvantitativním hodnocením.**
- 2. Nejvíce doporučení směřovalo k obsahu vedené dokumentace a k rozvoji kompetencí pracovníků CDZ ve specializovaných oblastech jako je IPS, práce s lidmi s duální diagnózou, práce s rodinou nebo metoda časných intervencí.**
- 3. CDZ se v mnoha ohledech odlišují. Někde je péče o somatické zdraví auditorů vnímána jako excelentní a je zmiňována jako silná stránka, v dalších CDZ je právě tato oblast předmětem doporučení ke zlepšení.**

Odlišnost jednotlivých CDZ není až tak překvapivá. CDZ vznikala na různých půdorysech s různými předchozími zkušenostmi. Různost je také možné přičíst na vrub odlišným situacím v regionech, kde působí. Lze také konstatovat, že pro CDZ neexistuje jednotná sada metodických postupů. Faktory, které naopak přispívají k podobnému nastavení, jsou kritéria projektu Ministerstva zdravotnictví, Standardy péče CDZ a Principy poskytování péče v CDZ (metodický materiál MZ ČR). Odlišnosti každopádně nelze vnímat jako něco negativního, spíše jde o přirozený vývoj.

#### Silné stránky

Nejčastěji uváděné silné stránky se týkaly přístupu zotavení. Byl zmiňován respekt, lidský přístup a zájem o životní příběhy klientů, podpora v rozhodování a naděje na možnost žít smysluplný život.

Druhá nejčastější oblast zmiňovaná jako silná stránka bylo vytváření přijímajícího bezpečného prostředí ale i obecně vstřícnosti ke klientům a jejich potřebám.

#### Doporučení

Doporučení formulovaná auditory se nejvíce soustředila na dvě témata. Prvním tématem byl obsah dokumentace. Objevovala se doporučení, aby dokumentace častěji obsahovala krizové plány, více silných stránek klientů nebo dobře dostupné údaje o aktuální medikaci klientů. Druhým výrazným tématem byla přítomnost různých specializací v rámci týmu. Auditoři zmiňovali metodu IPS, práci s rodinou, práci s lidmi s duální diagnózou nebo začlenění postupů časné intervence do týmu CDZ. Dalším často vyskytujícím se doporučením byl větší důraz na somatické zdraví klientů – na řádné vyšetření zdravotního stavu při přijetí do služby a aktivní zprostředkování potřebné zdravotní péče.

*Přehled silných stránek a doporučení obsažených v auditních zprávách v 5 auditovaných CDZ.*

	A	B	C	D	E
<b>Silné stránky</b>					
Zotavení - respekt, podpora v rozhodování, zájem, naděje		■	■	■	■
Přijímající prostředí, welcoming, bezpečné prostředí		■		■	■
Angažovaný tým				■	■
Síťování se službami		■			
Fungující peer skupina		■			
Zapojení rodiny		■			
Systém vzdělávání		■			
Terénní poskytování služby		■			
Multidisciplinární týmová práce	■		■		
Flexibilita, schopnost domluvit se, hledat řešení			■		
Efektivní porady			■		
Podpora somatického zdraví, zdravého životního stylu	■				
Poskytování zvýšené podpory v krizi	■				
<b>Doporučení</b>					
Spádové území					■
Systém porad					■
Vzdělávací plány					■
Dokumentace (krizové plány, silné stránky, údaje o medikaci)		■	■	■	■
Návaznost služeb					■
Specializace (IPS, Duální diagnózy, práce s rodinou, časné intervence)	■	■		■	■
Orientace na somatické zdraví		■	■	■	
Nežádoucí události		■	■		
Věnovat se připomínkám pracovníků CDZ				■	
Systematická zpětná vazba od klientů			■		
Napojení na komunitní zdroje	■				
Orientace na zotavení a silné stránky	■				

### Limity souhrnu narativních částí auditů CDZ

Silné stránky a doporučení pro jednotlivá CDZ formulovali auditoři na základě dvoudenní návštěvy v CDZ. Narativní zprávu psali společně a předložili ji k připomínkám auditovaným CDZ. To, čeho si při auditu všimli a co následně zdůraznili v auditní zprávě, může být ovlivněno jejich vnímáním kvality i vlastními zkušenostmi z práce v CDZ. Ve zvoleném formátu auditu by to nemělo být na překážku. Srovnatelnost zaručuje kvantitativní hodnocení položek. Narativní část může být více osobní, reflektovat průběh návštěv a vynikat i větší adresností.

### Zpětná vazba od auditovaných CDZ

Zpětná vazba z CDZ, která prošla auditem, byla veskrze velmi pozitivní. Týmy CDZ velmi oceňovaly, že auditoři měli vlastní zkušenosti se stejným typem služby (peer to peer princip). Kladně bylo hodnoceno, že audit téměř nezasahoval do chodu zařízení a také konkrétní doporučení byla zřejmě vnímána jako inspirace a povzbuzení. Výtek k průběhu mnoho nebylo, objevil se nicméně názor, že na audit bylo málo času vzhledem k náročnosti a komplexnosti hodnocení, a návrh, aby audit probíhal 3 dny.

Audit v tomto formátu byl skutečně pilotní. Auditorské dvojice ho realizovaly poprvé. Lze očekávat, že s větší zkušeností auditorů bude časové rozvržení do dvou dnů méně napjaté.