



Zprávy z pilotních auditů CDZ

2. kolo, březen–červen 2022

Obsah

| | |
|---------------------------------------|----|
| Vyhovující kvalita CDZ | 2 |
| CDZ F | 3 |
| Přehled výsledků | 3 |
| Zpráva auditorů | 3 |
| Silné stránky CDZ | 3 |
| Na co se zaměřit | 4 |
| CDZ G | 5 |
| Přehled výsledků | 5 |
| Zpráva auditorů | 5 |
| Silné stránky | 5 |
| Doporučení | 6 |
| CDZ H | 7 |
| Přehled výsledků | 7 |
| Zpráva auditorů | 7 |
| Silné stránky | 7 |
| Rozvojová doporučení | 8 |
| CDZ I | 9 |
| Přehled výsledků | 9 |
| Zpráva auditorů | 9 |
| Silné stránky | 9 |
| Rozvojová doporučení | 10 |
| CDZ J | 11 |
| Přehled výsledků | 11 |
| Zpráva auditorů | 11 |
| Silné stránky | 11 |
| Doporučení k rozvoji/ke zvážení | 12 |
| CDZ K | 13 |
| Přehled výsledků | 13 |
| Zpráva auditorů | 13 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| Silné stránky | 14 |
| Doporučení | 14 |
| CDZ L | 16 |
| Přehled výsledků | 16 |
| Zpráva auditorů | 16 |
| Silné stránky | 17 |
| Doporučení | 17 |
| CDZ M | 18 |
| Přehled výsledků | 18 |
| Zpráva auditorů | 18 |
| Silné stránky | 19 |
| Doporučení k rozvoji služby | 19 |
| CDZ N | 20 |
| Přehled výsledků | 20 |
| Zpráva auditorů | 20 |
| Silné stránky | 21 |
| Doporučení k rozvoji | 21 |
| CDZ O | 22 |
| Přehled výsledků | 22 |
| Zpráva auditorů | 22 |
| Silné stránky | 23 |
| Doporučení | 23 |

Vyhovující kvalita CDZ

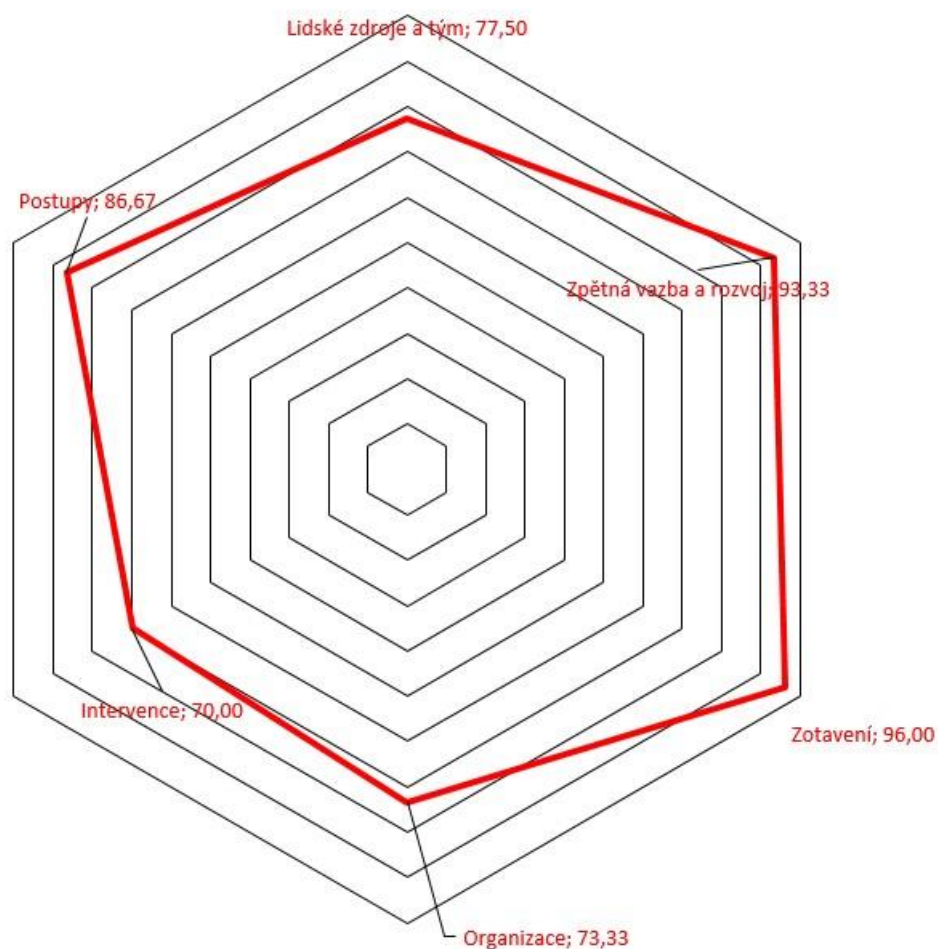
Vyhovující kvalita CDZ

| | |
|--------------------------|--------------|
| Výborná kvalita CDZ | více než 85% |
| Vyhovující kvalita CDZ | 70-84% |
| Nevyhovující kvalita CDZ | 50-69% |
| Služba není CDZ | méně než 50% |

CDZ F

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 31 | 77,50 |
| Postupy | 45 | 39 | 86,67 |
| Intervence | 40 | 28 | 70,00 |
| Organizace | 15 | 11 | 73,33 |
| Zotavení | 25 | 24 | 96,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 14 | 93,33 |
| Celkem | 180 | 147 | 81,67 |



Zpráva auditorů

Silné stránky CDZ

Skvělá dostupnost krizových služeb (telefonická linka, pobytová služba, žurnální tým)

Široká nabídka návazných služeb pod jednou střechou

Velmi vysoký podíl terénní práce

Práce s osobními cíli a silnými stránkami klientů

Velkorysé prostory pro klienty

Pružný, rychlý a efektivní systém mapování nových klientů

Na co se zaměřit

Systém dokumentace – sjednotit, zajistit, aby všichni měli přístup ke všem zápisům (medikace, fyziologické funkce), v ideálním případě používat jednotný informační systém.

Case management – nyní ho používají primárně soc. pracovníce, ideální je, aby i zdravotní sestry využívaly metodicky case management a individuální plánování. Ovlivňuje i celkovou kapacitu týmu a caseload pracovníků.

IPS – nyní jeho práci zastávají sociální pracovníce, avšak zkušenosti ukazují, že IPS specialista je schopen dosahovat lepších výsledků v oblasti zaměstnávání a vzdělávání klientů, než case-manager.

Rozšiřovat psychoterapeutické vzdělání sociálních pracovníků a zdravotních sester v oblasti práce s rodinou, práce s traumatem, duálními diagnózami.

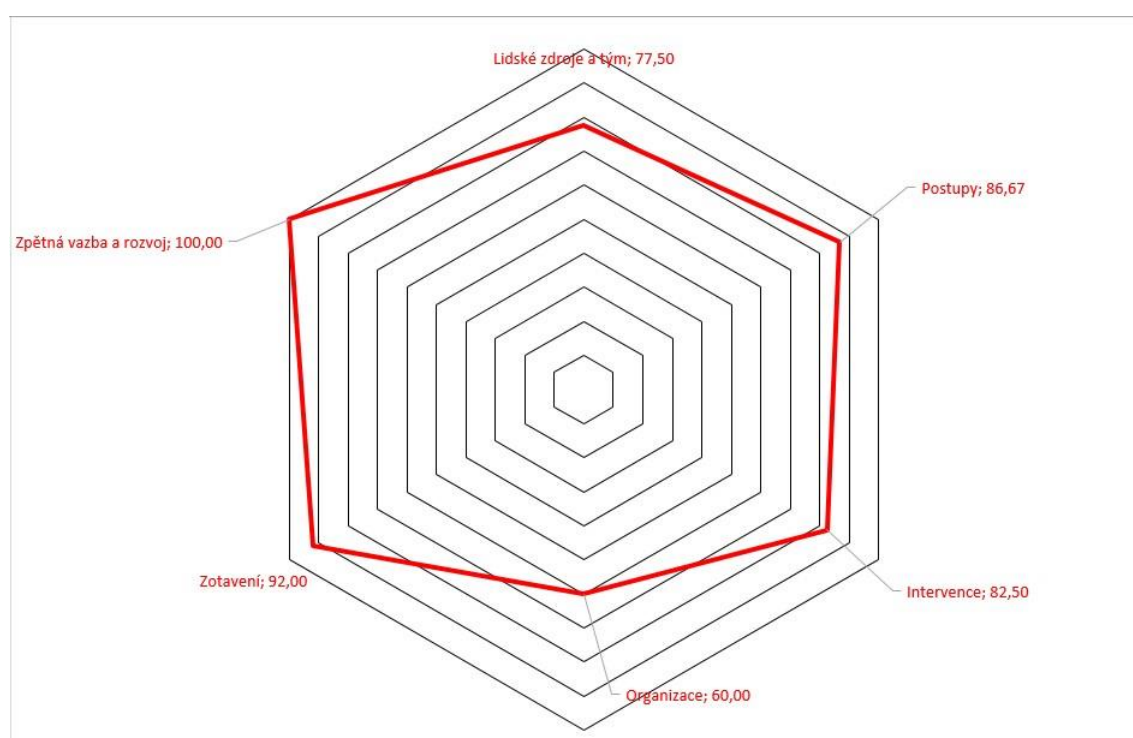
Systematicky pracovat s příběhy zotavení, tak aby k nim mělo přístup co nejvíce lidí.

Časná detekce a intervence – systematicky se zaměřovat na vyhledávání a intervence u rizikových jedinců.

CDZ G

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 31 | 77,50 |
| Postupy | 45 | 39 | 86,67 |
| Intervence | 40 | 33 | 82,50 |
| Organizace | 15 | 9 | 60,00 |
| Zotavení | 25 | 23 | 92,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 15 | 100,00 |
| Celkem | 180 | 150 | 83,33 |



Zpráva auditorů

Navštívené CDZ vzniklo před 18 měsíci z původně sociální služby, rozšířením o zdravotní část. Tým byl ovšem částečně multidisciplinární už před ustavením CDZ. CDZ se částečně personálně překrývá se službou sociální rehabilitace, která poskytuje podporu klientům s nižší mírou podpory (bez zdravotní komponenty).

Silné stránky

1. Slyšeli jsme o skvělé asertivní práci týmu CDZ. Devizou týmu je trpělivost v opakovaném kontaktování i při udržování kontaktu a harm-reduction s aktivními uživateli drog (kteří zároveň trpí duševní nemocí).
2. Obdivujeme skvělou organizaci práce při vstupu do služby. Zdá se, že výborně funguje role koordinátora vstupu (byť potenciálně může být tato pozice hůře zastupitelná). Vynikající je rychlost reakce týmu na požadavek péče, oceňujeme i screening somatických potíží v rámci vstupního

vyšetření. Vynikající je také schopnost a kapacita týmu věnovat se omezeně i širšímu spektru lidí s duševními obtížemi. Dlouhodobá podpora je potom cílená na osoby se závažným duševním onemocněním a v riziku rozvoje tohoto onemocnění. Líbí se nám úvaha "co pro ně můžeme udělat" (spíše nežli lpění na diagnostických kategoriích v počátcích kontaktování).

3. Vysoká je úroveň provázanosti s dalšími službami, které přinášejí solidní kontinuitu péče pro klienty. Tým CDZ je aktivně přítomen v zásadě u všech příjmů do nemocnice i u všech návratů z hospitalizace. Nadstandardní jsou kontakty, zkušenosti a navázané mechanismy spolupráce s dalšími poskytovateli – zejména s domovem se zvláštním režimem a ambulantními psychiatry v regionu. Je zřejmé, že v tomto ohledu CDZ úspěšně navazuje na dlouholeté budování vztahů s relevantními hráči na poli poskytování služeb.

4. V CDZ jsme vnímali atmosféru partnerství a spolupráce. Zřejmá byla podpora vedení CDZ vůči potřebám členů týmu i jejich ochota se vzájemně zastoupit a vypomoci si.

Doporučení

Tým je ve své současné podobě poměrně mladý. Chápeme, že pro společné sladění a nastavení mechanismů koordinace potřebuje čas. Výslovně tedy upozorňujeme, že níže uvedená doporučení jsou míněna jako rozvojová a nemají být chápána jako povinné kroky. Tým CDZ vnímáme jako dostatečně zralý, aby si z doporučení pro svůj rozvoj vybíral podle vlastního uvážení.

1. V plánování podpory existuje praxe vedení dvou plánů zpracovávaných většinou zvlášť pro sociální a pro zdravotní oblast. To je pochopitelné a je to reakce na požadavky donátorů. Zároveň to ale působí rozpolceně. Doporučujeme zvážit nějakou míru sjednocení plánů a plánovacího procesu do jednoho celku.

2. Osobní cíle uváděné v individuálních plánech v některých případech působí velmi všeobecně a jsou spíše pláňem intervencí či požadavkem na službu. Např. "Stabilní zdravotní stav", "Jsem aktivnější", "Mám zajištěnu zdravotní péči". Doporučujeme domlouvat se na více osobně specifických cílech.

3. Silné stránky klientů jsou uvedeny v dokumentaci v mapovacím profilu. Pracovníkům někdy chvíli trvalo je objevit. Zároveň znalost silných stránek klientů mezi pracovníky je velmi přesvědčivá. Doporučujeme zvážit, zda silné stránky nezaznamenávat na přednějším místě v dokumentaci a následně je i více cíleně využívat při poskytování podpory.

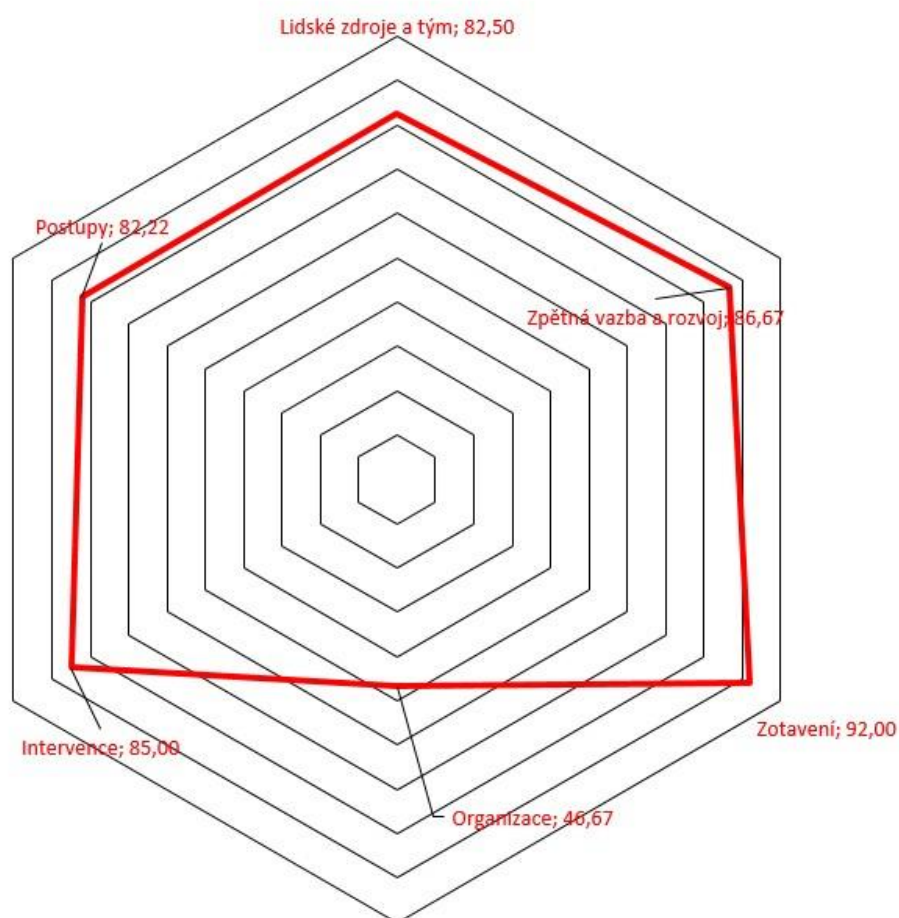
4. Tým CDZ pracuje s optimismem a nadějí na zlepšení u individuálních klientů vcelku přesvědčivě. Jednou z možností, jak se ještě více orientovat na zotavení, je zviditelnění příběhů lidí, kteří se úspěšně zotavují, mají práci, žijí své životy navzdory omezením způsobenými duševními potížemi. Takové příběhy mohou být součástí propagace služby v elektronické i tištěné podobě. V týmu CDZ působí zkušený peer konzultant, který má navázané dlouhodobé vztahy s částí klientů. Doporučujeme zvážit a v návaznosti na proběhlé rozšíření týmu posílit také pozici peer konzultanta přijetím dalšího peer pracovníka. Zkušenosti z jiných týmů i ze zahraničí mluví ve prospěch praxe, kdy jsou v týmu peeri dva (mohou se vzájemně podpořit, lépe se jim buduje a drží identita, ve své různosti mohou oslovit více klientů služby aj.)

5. Tým CDZ se věnuje tématu práce na individuální úrovni. Poměrně často spolupracuje s chráněným pracovištěm, se kterým má dobré zkušenosti. Doporučujeme zvážit a případně zavést metodu IPS jako pevnou součást praxe týmu. Specializovaná pozice IPS by umožnila více se orientovat na otevřený trh práce, navázat kontakty se zaměstnavateli, sledovat úspěchy při zaměstnávání a věnovat tématu práce soustředěnou pozornost.

CDZ H

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 33 | 82,50 |
| Postupy | 45 | 37 | 82,22 |
| Intervence | 40 | 34 | 85,00 |
| Organizace | 15 | 7 | 46,67 |
| Zotavení | 25 | 23 | 92,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 13 | 86,67 |
| Celkem | 180 | 147 | 81,67 |



Zpráva auditorů

Silné stránky

- velká nabídka edukačních skupin a aktivit
- psychoterapeuticky a komunitně zaměřené lékaři – tým získává širší pohled na souvislosti a schopnost rychlé akce

- zajišťují konzilia na somatických odděleních – časné detekce a krizové intervence, schopnost časné intervence
- umí využít rovnocenné zapojení peer pracovníka v týmu, propojuje i skupiny a aktivity z venku, propojují zdroje
- vzdělávání – probíhá individuální i společné vzdělávání a hledají potřebná témata
- příjemné prostředí pro klienty a tým
- funkční systém sdílené dokumentace

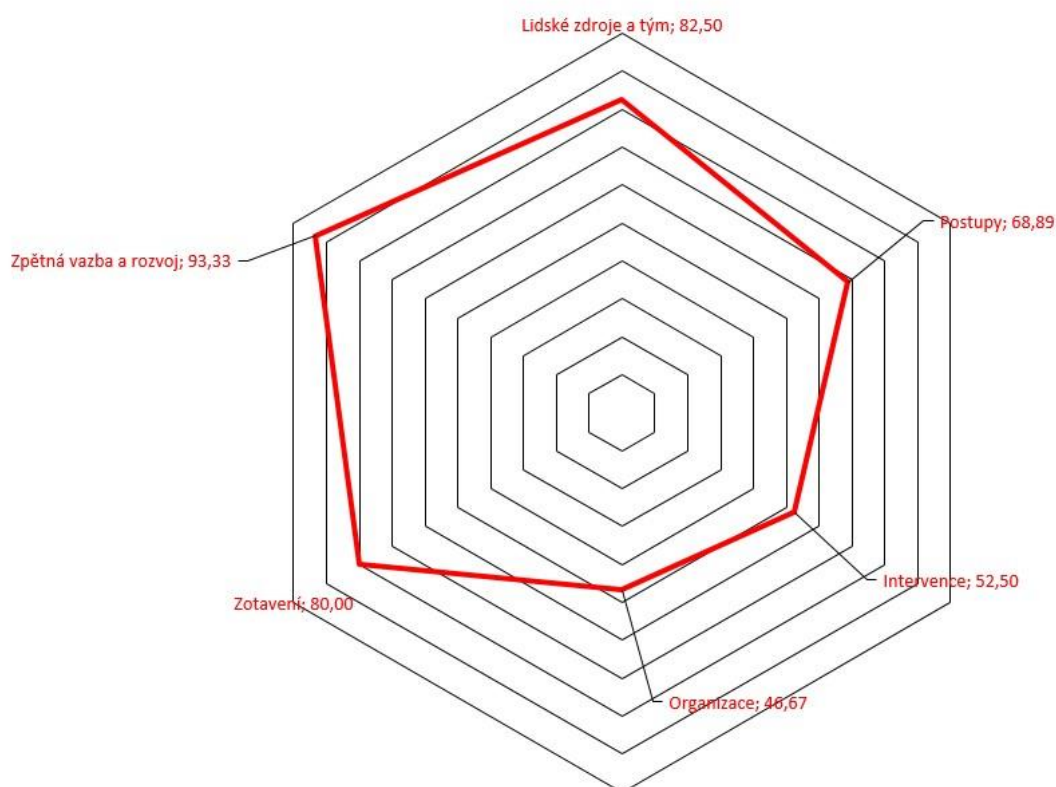
Rozvojová doporučení

- Zajistit internetové připojení do místnosti porad – přístup k datům i úspora času (odpadne nutnost kopírování, rychlá reakce v případě dohledávání dat v dokumentaci).
- Věnovat pozornost formulaci silných stránek v dokumentaci a jejich dalšímu využívání v práci s klienty. V některých případech používají pracovníci specifické nástroje k zaznamenávání silných stránek a bylo patrné, že tomuto věnovali pozornost. V jiných případech tomu tak nebylo. Celkově nebylo úplně zřejmé, nakolik je individuální práce a plánování postaveno právě na silných stránkách, zda o nich pracovníci diskutují a promýšlejí podporu klienta i mimo rámec podpory při řešení problémů (hájení zájmů) klienta.
- V oblasti individuálního plánování nebylo zřejmé, zda sociální i zdravotničtí pracovníci sdílejí stejné cíle a společný plán. Pracovníci zaznamenávají plány elektronicky, což může komplikovat sdílení. Není pak běžné, aby klient měl svůj plán u sebe, otázkou je, nakolik se podílí na formulaci plánu (jeho tvorbě). Jako vhodné se zdá doporučení společného vyhodnocování plánu zdravotnickými a sociálními pracovníky, nebo zavedení jiných mechanismů, které budou podporovat propojování práce sociálních a zdravotních pracovníků
- Protikrizové plánování není zřejmě realizováno u každého klienta. Bude vhodné a nezbytné přemýšlet nad zajištěním krizové péče mimo běžnou provozní dobu tak, aby se zajistila zpětná informovanost CDZ.
- Zdravotnická i sociální část má zpracovaný systém definování, hodnocení a řešení nežádoucích událostí. Systém se průběžně zpracovává a aktualizuje, ale není společný a úplný – sociální část je podrobně předem nachystaná, zdravotní část jej má zpracovaný s ohledem na lůžková a ambulantní somatická oddělení a teprve jej bude konkretizovat pro CDZ. Plánují také doplnit s ohledem na specifika práce s duševně nemocnými. U již zpracovaných událostí mají pracovníci informace o řešení situací.
- IPS: při práci týmu je patrná snaha o začlenění metody IPS a zájem o téma zaměstnávání, přinášení tohoto tématu na porady týmu. Součástí týmu však není specialista IPS s vyčleněným úvazkem (nebo jeho částí). Aktuální kritéria auditu bohužel nezohledňují práci s tématem zaměstnávání bez splnění této podmínky.
- Zvýšit spolupráci a propojení s lůžkovými zařízeními tak, aby byl tým CDZ účastný při propouštění, nebo naopak při rehospitalizaci klientů.

CDZ I

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 33 | 82,50 |
| Postupy | 45 | 31 | 68,89 |
| Intervence | 40 | 21 | 52,50 |
| Organizace | 15 | 7 | 46,67 |
| Zotavení | 25 | 20 | 80,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 14 | 93,33 |
| Celkem | 180 | 126 | 70,00 |



Zpráva auditorů

Silné stránky

Zřejmá motivace na rozvoji týmu, tým CDZ je nový, hledá způsoby, jak zlepšovat svou práci, je jasný zájem, chuť pracovat.

Respekt ke klientům a partnerský způsob jednání, cíleně pracují na zplnomocňování klientů.

Schopnost domlouvat se mezi sebou, hledat pravidla vzájemné spolupráce, ohleduplnost.

Patronství jako funkční způsob zajišťování kontinuity péče.

Využívání myšlenkových map v procesu plánování.

Příjemné prostředí pro klienty a tým, dobře dopravně dostupné.

Funkční systém sdílené dokumentace.

Dostatek času na jednotlivé klienty – počet klientů na pracovníka není velký.

Rozvojová doporučení

Zmapování a posouzení fyzického zdraví při vstupním vyšetření, míra potřebné podpory, průběžné hodnocení.

Přemýšlet nad zajištěním krizové péče mimo běžnou provozní dobu tak, aby se zajistila zpětná informovanost CDZ (smlouva o spolupráci, krizový telefon, příslužba??).

Věnovat pozornost formulaci silných stránek v dokumentaci a jejich dalšímu využívání v práci s klienty.

Evaluace – zajistit reálnou možnost anonymní zpětné vazby (ne do ruky pracovníkovi, ale např. do krabice za paraván atd.).

Doplnit nežádoucí události o zdravotnickou část rizik (píchnutí jehlou, záměna medikace, medikace po telefonu atd.).

Doporučení ke vzdělávání týmu – promyslet, jak prohloubit kompetence v oblasti zaměstnávání (IPS), práce s lidmi s duální diagnózou, práce s traumatem. Absolvování psychoterapeutického výcviku (100–150 hod) dalšími zaměstnanci.

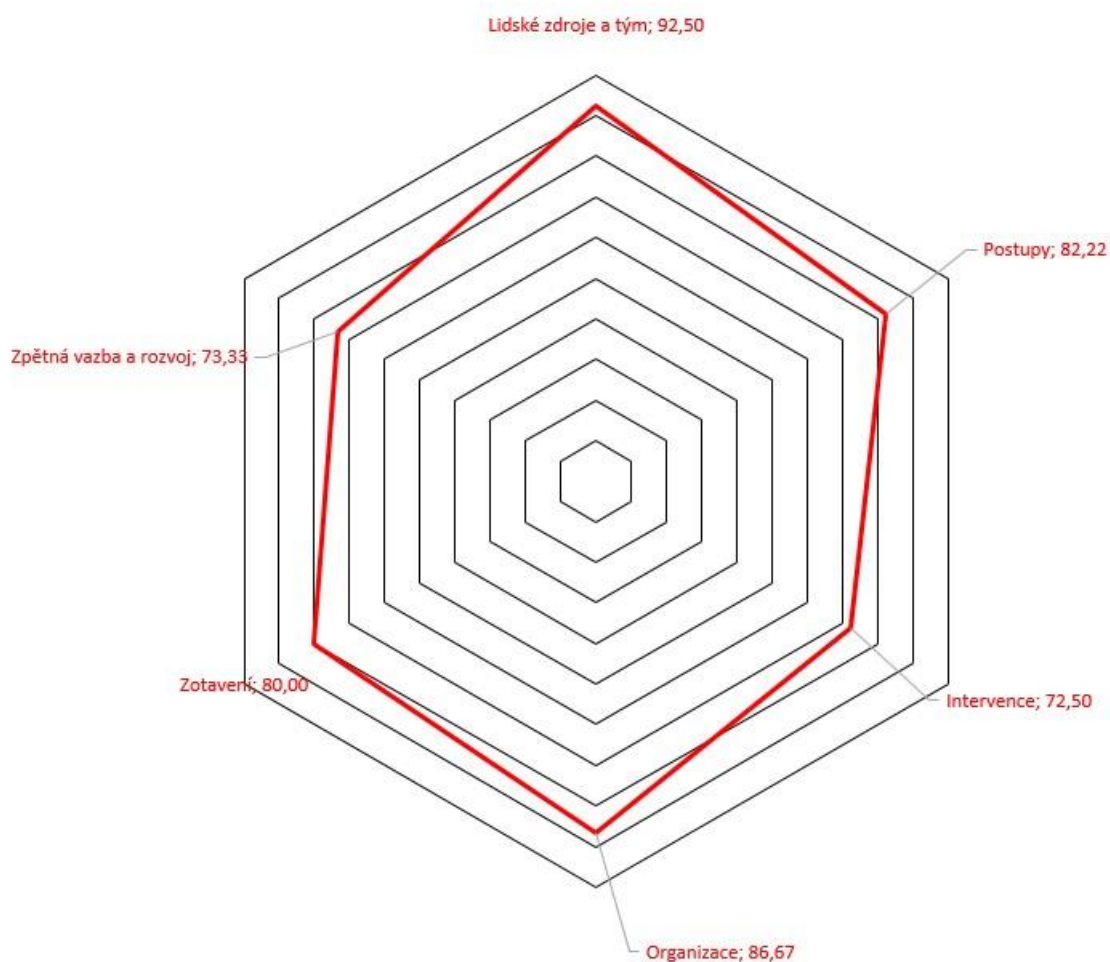
Zvažovat změnu – rozšířit cílové skupiny o péči o duální diagnózy i v případě, kdy nejsou schopni úplné abstinence.

Zvýšit spolupráci a propojení s lůžkovými zařízeními tak, aby byl tým CDZ účastný při propouštění, nebo naopak při rehospitalizaci klientů.

CDZ J

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 37 | 92,50 |
| Postupy | 45 | 37 | 82,22 |
| Intervence | 40 | 29 | 72,50 |
| Organizace | 15 | 13 | 86,67 |
| Zotavení | 25 | 20 | 80,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 11 | 73,33 |
| Celkem | 180 | 147 | 81,67 |



Zpráva auditorů

Děkujeme týmu za přijetí, veškerou péči a organizaci během auditu. Držíme palce do další práce!

Silné stránky

- nastavení spolupráce s AP a dalšími spolupracujícími organizacemi, včetně pravidelných setkávání

- dostupnost služby (v čase); zvyšování podpory a zapojování více členů týmu při podpoře klienta v krizi
- všichni klienti mají aktualizované krizové plány a individuální plány
- je myšleno i na zajištění péče o fyzické zdraví v průběhu spolupráce (např. doprovody k lékařům, zajištění specialistů apod.)
- IPS – u každého klienta mapují oblast práce, IPS se setkává s každým klientem, podpora klientů zejména na otevřeném trhu práce
- peer pracovníci a nabízení peer podpory – každému klientovi, různými formami
- zapojování více aktérů (např. spolupracujících organizací, rodinných příslušníků...) do hodnocení služby, podpora vzdělávání pracovníků

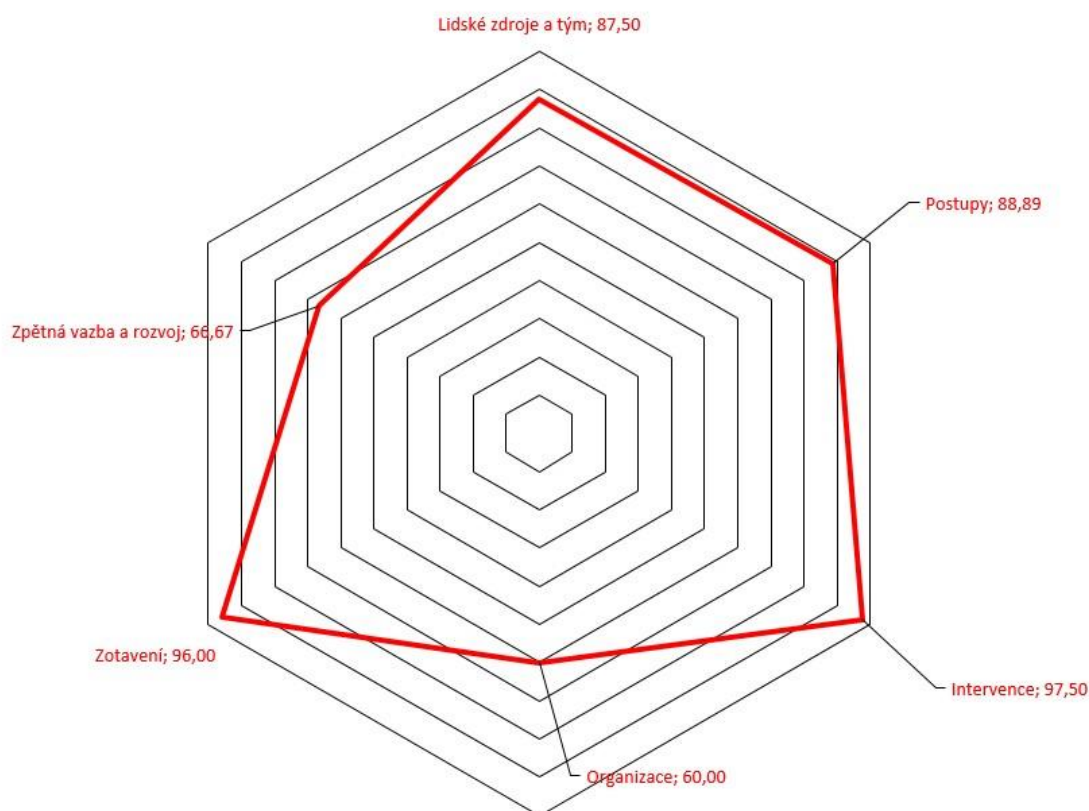
Doporučení k rozvoji/ke zvážení

- malý úvazek psychiatra – v týmu pouze na 0,5 úvazek, 2 dny v týdnu – málo se zapojuje do porad, narazili jsme na ne vždy jasné předávání informací, ev. jejich dostupnost (skvělé je, že psycholog je denně)
- aktivní (systémovější, cílenější) práce se silnými stránkami a úspěchy v průběhu celé spolupráce s klientem, která se promítne i do dokumentace (na různých úrovních)
- promítnout do individuálních plánů a jejich revizí osobní cíle klientů, ev. zkusit více zapojovat klienty do plánování podpory, a to v rámci CDZ i spolupracujících organizací (např. zvát klienty na setkání pracovníků týmu zapojených do spolupráce s konkrétním klientem, do schůzek s AP apod.); krizové plány aktualizovat vždy pro proběhlé krizi, zaměřit se v nich více i na prevenci krize ("plán pohody")
- rozšířit nežádoucí události i o události specifické pro zdravotní část, dělat při vstupu screening fyzického stavu a systematicky se této oblasti věnovat a prohlubovat ji
- rozvíjet dál pozitivní vztah se záchranou službou, a i zdravotními lůžkovými zařízeními
- rozvíjet systémovou spolupráci s praktickými lékaři (i s ohledem na detekci)

CDZ K

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 35 | 87,50 |
| Postupy | 45 | 40 | 88,89 |
| Intervence | 40 | 39 | 97,50 |
| Organizace | 15 | 9 | 60,00 |
| Zotavení | 25 | 24 | 96,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 10 | 66,67 |
| Celkem | 180 | 157 | 87,22 |



Zpráva auditorů

CDZ velmi dobře spolupracovalo před auditem i v jeho průběhu. Obdrželi jsme všechny potřebné informace pro realizaci auditu a získali veškerou součinnost ze strany CDZ. Auditorům byly vytvořeny velmi dobré podmínky pro práci a audit probíhal dle předem stanoveného plánu. Vážíme si vstřícnosti a otevřenosti týmu v průběhu celého šetření. Celkově hodnotíme program jako kvalitně fungující a prospěšný pro klienty.

Silné stránky

Na základě naší návštěvy bychom chtěli vyzdvihnout tyto silné stránky týmu CDZ a inovativní řešení:

1. Multidisciplinární spolupráce je na vysoké úrovni. Sdílení informací a pohledů na práci s klienty bylo patrné na poradách i ve spontánních vyjádřeních pracovníků. Žádná odbornost není vyzdvižována ani marginalizována.
2. Zaujala nás souběžná práce některých členů týmu (lékařky, sestry, sociální pracovníci) na spolupracujících pracovištích (psychiatrické oddělení nemocnice, chráněné bydlení). Je zjevný přínos pro klienty (kontinuita v předávání péče, motivace ke spolupráci, předávání informací). Možnou nevýhodou je pak nárůst počtu členů v týmu (což se odráží v horším bodovém hodnocení), což může komplikovat fungování týmu, jeho vedení a předávání informací. Potenciálně pak hrozí i konflikt rolí.
3. Případové supervize se účastní i pracovníci z jiných služeb nebo třeba ambulantní psychiatr, což vede k upevňování kontaktů, posilování spolupráce, popularizaci principů a filosofie CDZ.
4. Klienti s poruchou osobnosti (především hraniční poruchou osobnosti) jsou do služby běžně přijímáni, čemuž tým částečně uzpůsobuje styl práce, např. jasnějším ohraničováním zakázky.
5. Za podnětné považujeme aktuálně probíhající zpracovávání témat pro edukaci klientů, kdy má vzniknout interní písemný materiál, který usnadní a sjednotí edukaci poskytovanou různými pracovníky týmu. Plánovaná témata jsou: racionální stravování, pohyb, příznaky, nežádoucí účinky léků, spánek, adiktologická témata a práce s úzkostí.

Doporučení

V rámci auditu jsme také identifikovali některé oblasti, které skýtají prostor pro další rozvoj a zkvalitnění služeb:

1. Krizové plány byly zpracovány u menšího počtu klientů z kontrolované dokumentace. Také rozhovory s klienty ukázaly, že nástroje pro práci se zranitelností nejsou vždy využívány. (Nicméně, rozhovory s některými klienty také ukázaly, že s tématem zranitelnosti se v rámci služby pracuje). Doporučujeme zaměřením se na tuto oblast a využití krizových plánů/nástroje semafor či podobného.
2. Popis postupů pro řešení nežádoucích událostí je rozpracován, ale není dokončen. Za nezbytné považujeme především zpracování již pojmenovaných oblastí a zavedení do běžné praxe. Vhodná se jeví již zpracovaná struktura pro reflexi a hodnocení nežádoucích/rizikových událostí včetně přijímání následných opatření.
3. Návštěvy či telefonické kontakty s hospitalizovanými klienty jsou poměrně časté v případě hospitalizací v Táboře a mnohem méně časté v případě hospitalizace v PN Jihlava. Doporučujeme individuálně posoudit vhodnou frekvenci kontaktu a případně ji zvýšit pro hospitalizované v Jihlavě.
4. Tým již zahájil zjišťování zpětné vazby dotazníkovým šetřením u klientů. Do budoucna vedoucí plánují se zjištěnými skutečnostmi seznámit tým a dále s výstupy pracovat. Není aktuálně zpracovávána zpětná vazba od rodinných příslušníků a opatrovníků. Zaměstnanci mají prostor pro předání zpětné vazby na pravidelných supervizích. Doporučujeme dále pokračovat v práci se zpětnou vazbou.
5. Nyní se v CDZ s příběhy zotavení neworkuje systematicky, ani nejsou zaznamenávány. Pracovníci to však mají v plánu realizovat (včetně konkrétních nápadů), což pro podporu zotavení klientů doporučujeme.

Narazili jsme i na témata, u kterých by, dle našeho mínění, byla vhodná obsáhlejší diskuse a rozvaha napříč týmem, která případně může vést k dlouhodobějšímu testování a zavádění změn ve stylu práce. Pro jejich komplexnost a nejednoznačnost je záměrně uvádíme ve zvláštním oddílu, spíše jako úvahy.

V péči o klienty s duální diagnózou (ve smyslu přidružené závislostní problematiky) tým využívá adiktoložky, na kterou tuto část péče z podstatné části deleguje. Uvažovali jsme nad tím, zda pak není výsledkem spíše léčba souběžná než integrativní. Domníváme se, že prohloubení znalostí a dovedností celého týmu (případně subtýmu) v této oblasti by mohlo vést k rozprostření zátěže mezi více lidí a integrativnější/komplexnější péči. Konkrétně se může jednat například o rozvoj kompetencí dalších členů týmu v práci a podpoře klientů, kteří mají nastaveny specifické adiktologické postupy či techniky (např. techniky práce s bažením, specifický režim plánování, předcházení rizikovým situacím apod.). V takovémto uspořádání by pak adiktoložka mohla indikovat a zavádět specifické intervence u klientů, na jejichž realizaci a podpoře by se pak hlavní měrou podílel case manager klienta.

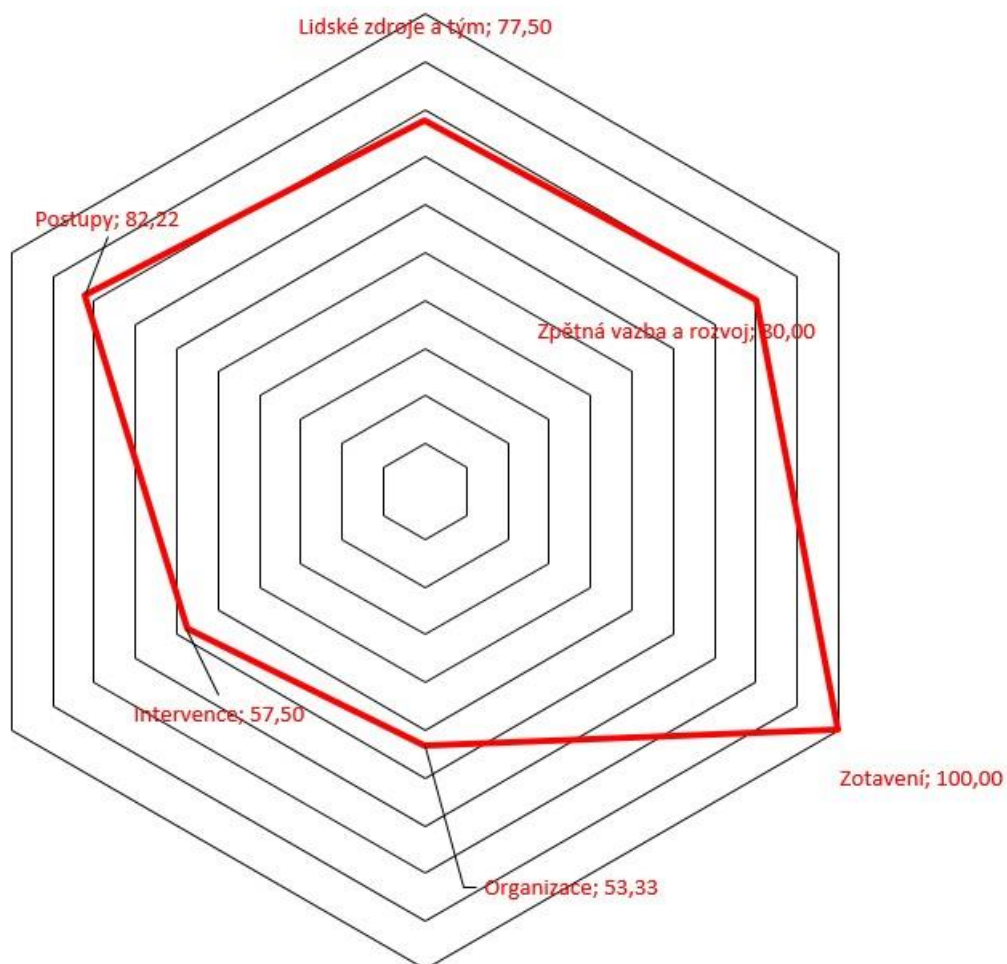
Další úvahy a diskuse auditorů se pak týkaly rozdílnosti/slučitelnosti východisek a postupů v CDZ (obecně) uplatňovaných. Například příklonu k vyšší direktivitě řady adiktologických pracovníků (což je velmi pravděpodobně v na abstinenci orientovaných přístupech obecnější jev) a postojové neutralitě/respektování přání klienta v (řadě přístupů) sociální práce či relativitě pohledů v konstruktivistických směrech. To lze názorně ilustrovat např. na rozdílnostech postupů, technik i filosofického pozadí Motivačních rozhovorů (nejen v adiktologii často užívaných) a přístupech Open dialog.

Druhým tématem k diskusi je individuální plánování služby, jeho kýžená forma, výstupy a přínosy. Během auditu se ukázal nesoulad v tom, že individuální plán byl součástí každé kontrolované složky klienta a zároveň klienti (z části ani pracovníci) v rozhovorech nepřikládali plánům a procesu plánování velký význam. Hledání takové podoby plánování cílů spolupráce, která bude vnímána pracovníky i klienty jako užitečná, zůstává stále výzvou, která překračuje rámec auditu kvality. I zde lze zvažovat, jak sladit a integrovat teoretická východiska modelů CM či FACT s přístupy pracujícími výhradně s tím co přináší klient „tady a teď“.

CDZ L

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 31 | 77,50 |
| Postupy | 45 | 37 | 82,22 |
| Intervence | 40 | 23 | 57,50 |
| Organizace | 15 | 8 | 53,33 |
| Zotavení | 25 | 25 | 100,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 12 | 80,00 |
| Celkem | 180 | 136 | 75,56 |



Zpráva auditorů

CDZ velmi dobře spolupracovalo před auditem i v jeho průběhu. Obdrželi jsme všechny potřebné informace pro realizaci auditu a získali veškerou součinnost ze strany CDZ. Tému auditorů byly

vytvořeny velmi dobré podmínky pro práci a audit probíhal dle předem stanoveného plánu. Vážíme si vstřícnosti a otevřenosti týmu v průběhu celého šetření.

Silné stránky

Na základě naší návštěvy bychom chtěli vyzdvihnout tyto silné stránky týmu CDZ:

CDZ efektivně využívá individuální plánování. Individuální plány byly pravidelně revidovány a bylo zjevné, že jsou vytvářeny společně s klienty. Ti byli o svých plánech dobře informováni. Plány zahrnovaly popis silných stránek i osobních cílů klienta a dobře nastiňovaly směr podpory a zapojení jednotlivých členů týmu.

Členové týmu CDZ byli velmi flexibilní a CDZ tak mělo dobrou schopnost reagovat na změny klientů a dle potřeby zvyšovat či snižovat poskytovanou podporu. V případě krize se do práce s klientem rychle zapojovali ostatní členové týmu i okolí klienta, což hodnotíme velmi pozitivně.

Oceňujeme vytvořenou pozici tzv. kontaktního pracovníka, který má na starost kontaktní telefon, je v pravidelném kontaktu s akutním oddělením všeobecné nemocnice i se spádovou PN. Zajišťuje navázání dobré spolupráce jak směrem ke klientům, tak k dalším poskytovatelům péče – kvalitní síťování.

Tým klade důraz na spolupráci s přirozeným prostředím klienta, což je podmínkou pro dobré zapojení do běžné komunity.

Vysoce nadstandardní je podle našeho názoru i péče o zaměstnance, v rámci organizace i týmu, s cílem podpořit individuální rozvoj členů týmu.

Doporučení

Doporučujeme se systematicky věnovat oblasti fyzického zdraví klientů. Za vhodné považujeme při vstupu klienta provést vstupní zhodnocení fyzického zdraví, včetně zmapování schopnosti klienta o své zdraví pečovat. Toto zhodnocení by se následně mělo promítnout do individuálního plánu.

Záznam o aktuálně užívané medikaci klienta by měl být dobře dostupný všem členům týmu. Doporučujeme zvážit nastavení systému tak, aby v případě potřeby (např. akutní hospitalizace klienta) mohl snadno podat informaci o aktuálně předepsané medikaci kterýkoliv člen týmu. Aktuální a dostupná informace o aktuální medikaci je důležitá také u klientů, kteří mají psychiatra mimo CDZ.

Doporučujeme nastavit systematický sběr zpětné vazby od klientů. Jde o cenný nástroj pro rozvoj a zlepšování služby a jeho implementace může přispět ke zvyšování kvality služeb.

Další doporučení směřuje do oblasti podpory klientů v tématech hledání smysluplného zaměstnání a případně doplňování vzdělání či rekvalifikace. Moderním způsobem je metoda podpory zaměstnávání určená lidem s duševním onemocněním IPS, která prokazuje nejvyšší účinnost a efektivitu.

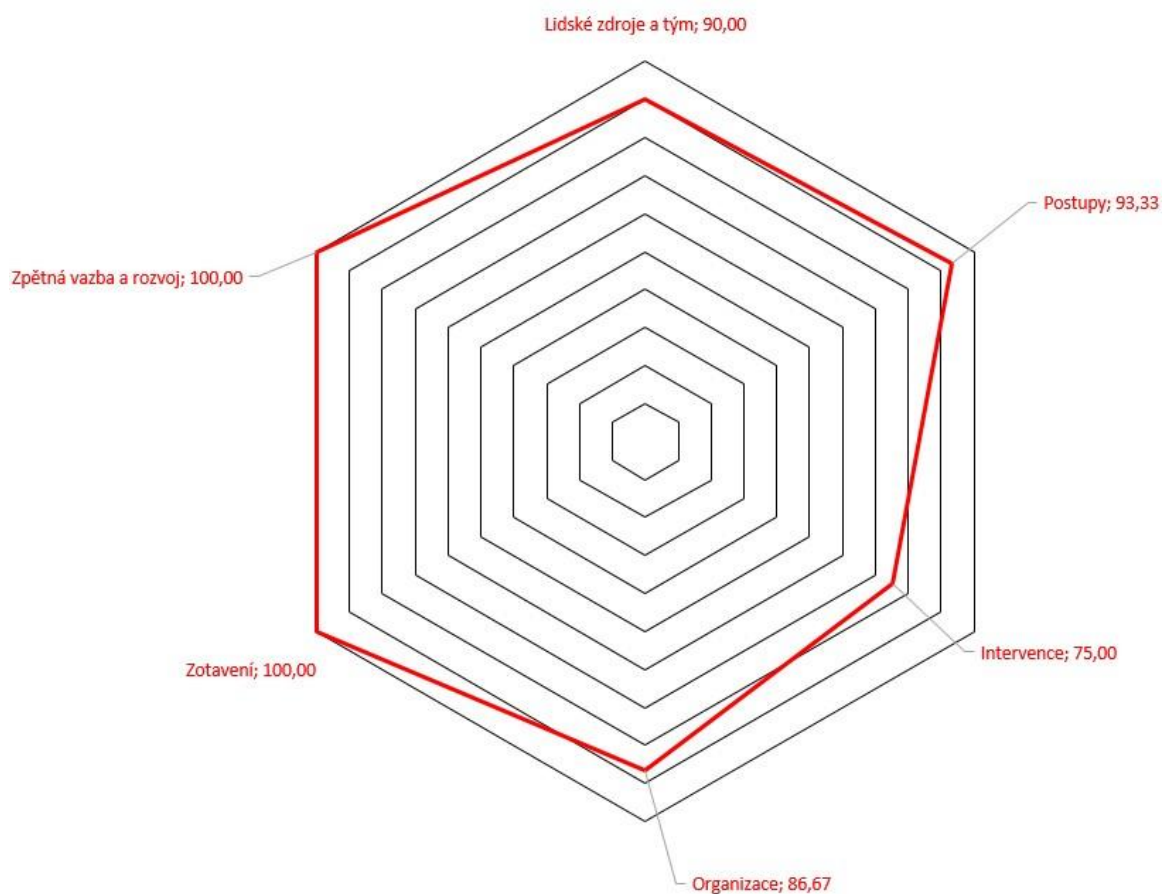
Vzhledem k významnému počtu klientů, kteří se potýkají s problematikou závislosti na návykových látkách (včetně léků) či jejich škodlivému užívání, považujeme za vhodné zvýšit kompetence týmu v oblasti integrované léčby duálních poruch (IDDT).

Z vnějšího pohledu považujeme stávající systém kombinující úvazky pracovníků v sociální části CDZ s úvazky v rámci samostatné služby sociální rehabilitace za nepříliš vhodný. Doporučujeme hledat pro klienty i organizaci bezpečný způsob k jejich oddělení.

CDZ M

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 36 | 90,00 |
| Postupy | 45 | 42 | 93,33 |
| Intervence | 40 | 30 | 75,00 |
| Organizace | 15 | 13 | 86,67 |
| Zotavení | 25 | 25 | 100,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 15 | 100,00 |
| Celkem | 180 | 161 | 89,44 |



Zpráva auditorů

CDZ velmi dobře spolupracovalo před auditem i v jeho průběhu. Obdrželi jsme všechny potřebné informace pro realizaci auditu a získali veškerou součinnost ze strany CDZ. Týmu auditorů byly vytvořeny velmi přátelské podmínky pro práci a audit probíhal dle předem stanoveného plánu. Vážíme si vstřícnosti a otevřenosti týmu v průběhu celého šetření.

Silné stránky

Na základě naší návštěvy bychom chtěli vyzdvihnout některé silné stránky týmu CDZ:

- 1) Tým dokáže dobře reagovat na klientské krize a přizpůsobovat jim intenzitu poskytovaných služeb. CDZ dokáže dle potřeby zvyšovat či snižovat poskytovanou podporu. V případě krize se do práce s klientem rychle zapojovali ostatní členové týmu, což hodnotíme velmi pozitivně.
- 2) Velmi se nám líbilo aktivní zapojení psychologa týmu, jak směrem ke klientům, tak směrem do týmu s využitím příběhů zotavení. V rámci CDZ bývá pozice psychologa mírně problematickou, co se týče jejího uchopení, a zde jsme viděli efektivní funkční model.
- 3) Kladně hodnotíme propojený systém s ambulantní psychiatrickou péčí, funkční systém vzdělání psychiatrických sester a celkově celý tým, který je zralý, zkušený, s velmi kvalitním vzděláním a erudicí.
- 4) Na všech úrovních týmu je patrný velice vstřícný, lidský, destigmatizační a proklientský přístup k lidem s psychosociálními problémy a k jejich podpůrné síti.
- 5) Snaha pomoci lidem ke kvalitnímu životu i přes nedostatek služeb v regionu je zakotvena v jádru hodnot všech pracovníků i služby samotné.

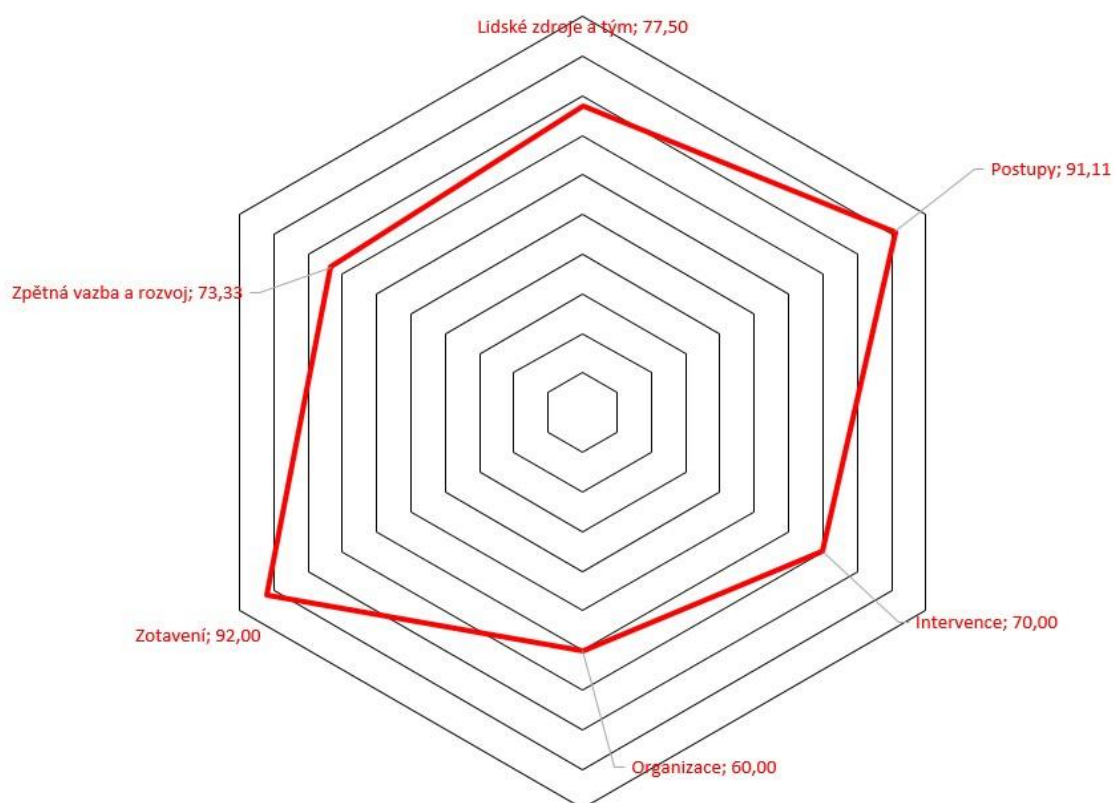
Doporučení k rozvoji služby

- 1) Zaměstnat IPS pracovníka, který v týmu chybí, a vytvořit tak zázemí pro systematickou a cílenou práci v této oblasti.
- 2) Zvýšit počet supervizních setkání na alespoň 6x/rok. Vnímáme supervizi jako výborný nástroj pro další zrání a posun jednotlivce i týmu jako celku.
- 3) Rozšířit dostupnost ambulantních a terénních služeb na 8:00 - 20:00 a vytvořit tak mezistupeň mezi ideálním stavem dostupnosti 24/7.
- 4) Zamyslet se nad možnostmi implementace systému časně detekce a časně intervence duševního onemocnění v populaci do stávajícího provozu CDZ.

CDZ N

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 31 | 77,50 |
| Postupy | 45 | 41 | 91,11 |
| Intervence | 40 | 28 | 70,00 |
| Organizace | 15 | 9 | 60,00 |
| Zotavení | 25 | 23 | 92,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 11 | 73,33 |
| Celkem | 180 | 143 | 79,44 |



Zpráva auditorů

CDZ velmi dobře spolupracovalo před auditem i v jeho průběhu. Obdrželi jsme všechny potřebné informace pro realizaci auditu a získali veškerou součinnost ze strany CDZ. Týmu auditorů byly vytvořeny velmi dobré podmínky pro práci a audit probíhal dle předem stanoveného plánu. Vážíme si vstřícnosti a otevřenosti týmu v průběhu celého šetření.

Silné stránky

Na základě naší návštěvy bychom chtěli vyzdvihnout tyto silné stránky týmu CDZ:

- 1) Na všech úrovních týmu je patrný velice vstřícný, lidský, destigmatizační a proklientský přístup k lidem s psychosociálními problémy a k jejich podpůrné síti. Velmi málo jsme slyšeli pojmy jako recovery nebo zotavení, ale viděli jsme, že je tento přístup žitý a živý v každé intervenci či reportu o klientovi.
- 2) Tým disponuje IPS specialistou. CDZ tak rozšiřuje nabídku podpory pro klienty hledající zaměstnání, která je systematická, má tah na branku a je jí věnováno dostatek pozornosti a času. Zároveň je tak vytvořeno zázemí pro zachytávání nových trendů v této oblasti.
- 3) Tým dokáže dobře reagovat na klientské krize a přizpůsobovat jim intenzitu poskytovaných služeb. CDZ dokáže dle potřeby zvyšovat či snižovat poskytovanou podporu. V případě krize se do práce s klientem rychle zapojovali ostatní členové týmu i okolí klienta, což hodnotíme velmi pozitivně.
- 4) Celý tým je zralý, zkušený, s velmi kvalitním vzděláním a erudicí.
- 5) Tým klade systematicky a důkladně důraz na sledování somatického zdraví svých pacientů, a to v oblasti prevence ale i zajišťování léčby.

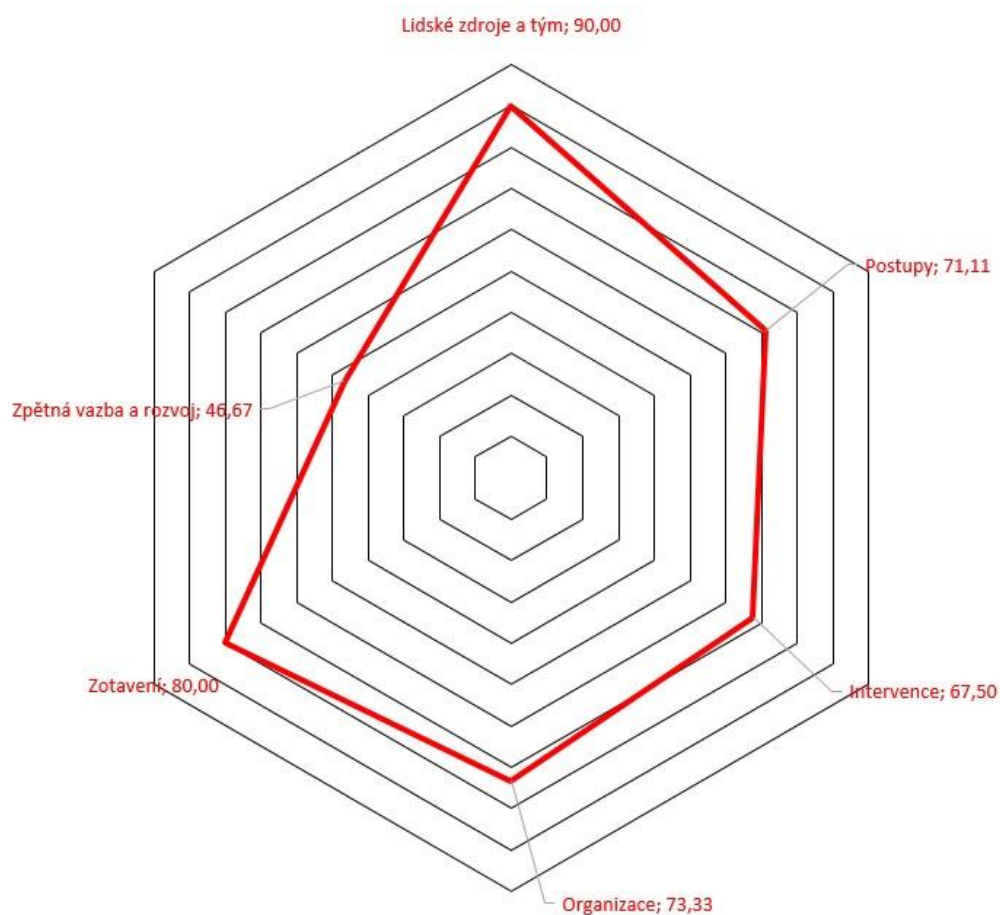
Doporučení k rozvoji

- 1) Rozšíření provozní doby alespoň do rozmezí 8:00 - 18:00 jako mezistupeň k ideálnímu stavu dostupnosti 24/7.
- 2) Více propracovat asertivní kontaktování lidí, kteří si o pomoc sami neříkají. Opřít asertivní kontaktování o vyhodnocení rizik. Nevzdávat práci na síťování v rámci své komunity/spádové oblasti, což následně povede k větší pravděpodobnosti záchytu lidí, kteří si o pomoc sami neříkají. Do této oblasti spadá i oblast časných intervencí, která není v týmu moc podchycená. Opět by pomohlo větší síťování v místech, kde se může objevit problém u mladší populace /cca15-25 let/. Pokud se zvýší množství těchto intervencí, tak může být časem více patrné i to, že aktuálně tým neodpovídá nejvyššímu standardu auditu pro velikost spádové oblasti a počtu pracovníků. Může být tedy časem potřeba zvýšit počet pracovníků nebo zmenšit spádovou oblast.
- 3) Mít sdílenou dokumentaci zdravotní i sociální části týmu, i když si uvědomujeme, že v rámci dvou zřizovatelů stojí v cestě mnoho překážek.
- 4) Zkusit zlepšit nabídku intervencí pro rodinu /vlastní program, nasíťování na jinou službu, tištěné materiály, peer rodiče atd./.

CDZ O

Přehled výsledků

| Oblasti hodnocení | Maximální počet bodů | Dosažený počet bodů | % |
|-----------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Lidské zdroje a tým | 40 | 36 | 90,00 |
| Postupy | 45 | 32 | 71,11 |
| Intervence | 40 | 27 | 67,50 |
| Organizace | 15 | 11 | 73,33 |
| Zotavení | 25 | 20 | 80,00 |
| Zpětná vazba a rozvoj | 15 | 7 | 46,67 |
| Celkem | 180 | 133 | 73,89 |



Zpráva auditorů

CDZ velmi dobře spolupracovalo před auditem i v jeho průběhu. Obdrželi jsme všechny potřebné informace pro realizaci auditu a získali veškerou součinnost ze strany CDZ. Týmu auditorů byly vytvořeny velmi dobré podmínky pro práci a audit probíhal dle předem stanoveného plánu. Vážíme si vstřícnosti a otevřenosti týmu v průběhu celého šetření.

Silné stránky

Na základě naší návštěvy bychom chtěli vyzdvihnout tyto silné stránky týmu CDZ:

Dokumentace poskytovaných služeb je na velmi dobré úrovni. Tým efektivně využívá rozmanité moduly v systému Hippo, jak při vstupním hodnocení, tak při plánování péče i při FACT poradách. Většina dokumentace je vedená elektronicky, bezpapírově, za využití elektronických podpisů a dobře dostupná všem členům týmu.

Tým dokáže dobře reagovat na klientské krize a přizpůsobovat jim intenzitu poskytovaných služeb. CDZ dokáže dle potřeby zvyšovat či snižovat poskytovanou podporu. V případě krize se do práce s klientem rychle zapojovali ostatní členové týmu i okolí klienta, což hodnotíme velmi pozitivně.

Tým disponuje IPS specialistou. CDZ tak rozšiřuje nabídku podpory pro klienty hledající zaměstnání, která je systematická, má tah na branku a je jí věnováno dostatek pozornosti a času. Zároveň je tak vytvořeno zázemí pro zachytávání nových trendů v této oblasti.

Provozní doba CDZ je ve všední dny 8:00 - 20:00. Jedná se tak o velmi významné rozšíření provozní doby, které jde vstříc potřebám klientů. Zároveň je to skvělý mezistupeň k ideálnímu stavu 24/7.

Oceňujeme pravidelné setkávání vedoucí s jednotlivými pracovníky, kteří tak mají garantovaný čas pro poskytnutí a získání široké zpětné vazby k pracovnímu životu v CDZ.

Doporučení

Pracovníci CDZ systematicky hodnotí oblast fyzického zdraví klientů při vstupu do služby a získávají tak cenné informace o potřebě podpory klientů v této oblasti. Doporučujeme však, aby se tyto zjištěné informace promítaly také do individuálních plánů. Individuální plány intervence v péči o fyzické zdraví nezahrnovaly, přestože jim v týmu byla věnována nemalá pozornost. Oceňujeme počínající záměr CDZ vyčlenit pracovníka, který se bude systematicky věnovat péči o fyzické zdraví u všech klientů CDZ za využití komplexního screeningového nástroje.

Doporučujeme nastavit systematický sběr zpětné vazby od klientů. Jde o cenný nástroj pro rozvoj a zlepšování služby a jeho implementace může přispět ke zvyšování kvality služeb. Může se dle preferencí CDZ jednat o dotazníkové šetření, tematicky orientované setkávání s klienty apod.

Nabízíme také myšlenku na zřízení pozice "koordinátora vstupu"/"hlídače brány CDZ". Respektive ustanovit jednu kontaktní osobu CDZ a vyčlenit její úvazek pro komunikaci s novými zájemci (zhodnocení cílové skupiny CDZ, sběr základních informací při vstupu do služby, případné přesíťování na jiné služby v komunitě atp.). Myslíme si, že přínosem by mimo jiné bylo zrychlení reakční doby týmu CDZ.

Doporučujeme nastavit manažerskou supervizi pro vedoucí týmu, vnímáme to jako důležitou podporu vedoucího v tak náročném manažerském postu. Celkově je k zamyšlení řízení již tak velkého týmu, který má plány dále růst, co se týče počtu pracovníků, aby byl čas na metodickou podporu, posouvání multidisciplinárního přístupu a udržení dobře nastavené praxe.