



Projekt
Systém certifikace programů a služeb

METODIKA HODNOCENÍ KVALITY A BEZPEČÍ
POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE
V CENTRECH DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ

Objednatel	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
Zhotovitel	Spojená akreditační komise (SAK)
E-mail pro komunikaci	gabriela.frankova@sakcr.cz ; adam.zaludek@sakcr.cz
Verze	Fáze 7 – Dokončení finálních dokumentů - Metodika hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v Centrech duševního zdraví – FINÁLNÍ ZNĚNÍ
Stav	K akceptaci

	Zpracoval	Připomínkující	Schválil
Jméno	Ing. Gabriela	Členové týmu SAK	
Funkce	Franková	Členové týmu MZ	
Datum	20.7.2022		
Podpis			



Obsah

I.	ÚVODNÍ SLOVO	3
II.	POJMY A ZKRATKY	5
III.	ÚČEL METODIKY HODNOCENÍ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE V CENTRECH DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ	6
IV.	CERTIFIKACE KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE	7
V.	CERTIFIKAČNÍ ORGÁN	8
VI.	CERTIFIKÁTOŘI KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE	11
VII.	CERTIFIKAČNÍ TÝM	12
VIII.	SYSTÉM KONTINUÁLNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ CERTIFIKÁTORŮ	14
IX.	STANDARDS KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE	16
X.	ZPŮSOB HODNOCENÍ STANDARDŮ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE	19
XI.	PRAVIDLA PRO UDĚLENÍ/NEUDĚLENÍ CERTIFIKÁTU	20
XII.	NÁLEŽITOSTI CERTIFIKÁTU KVALITY A BEZPEČÍ	21
XIII.	PRAVIDLA PRO ODEBRÁNÍ CERTIFIKÁTU	21
XIV.	NÁSLEDNÉ, NEOHLÁŠENÉ ŠETŘENÍ	21
XV.	ODVOLÁNÍ PROTI VÝSLEDKU ŠETŘENÍ	22
XVI.	STÍŽNOSTI NA PRŮBĚH ŠETŘENÍ	22
XVII.	FÁZE CERTIFIKAČNÍHO PROCESU – ŽÁDOST O CERTIFIKACI	23
XVIII.	FÁZE CERTIFIKAČNÍHO PROCESU – MÍSTNÍ ŠETŘENÍ U POSKYTOVATELE SLUŽEB	24
XIX.	POPIS PRŮBĚHU ŠETŘENÍ	26
1.	ÚVODNÍ POHOVOR S VEDENÍM POSKYTOVATELE PÉČE.....	26
2.	POHOVOR O ŘÍZENÍ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB VČETNĚ ŘÍZENÍ RIZIK	27
3.	KONTROLA INTERNÍ DOKUMENTACE POSKYTOVATELE PÉČE	28
4.	KONTROLA TECHNICKÉ DOKUMENTACE.....	29
5.	KONTROLA ZDRAVOTNICKÉ DOKUMENTACE A OSOBNÍCH ZÁZNAMŮ VEDENÝCH O PACIENTECH	30
6.	KONTROLA OSOBNÍCH SPISŮ A ZÁZNAMŮ PROCESU ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ A VZDĚLÁVÁNÍ	31
7.	METODIKA STOPAŘ – STOPAŘ SPOLUJÍZDA	33
8.	PROHLÍDKA ZAŘÍZENÍ	35
9.	ZÁVĚREČNÉ SETKÁNÍ S VEDENÍM ZAŘÍZENÍ	37
	PŘÍLOHA Č. 1 ETICKÝ KODEX CERTIFIKÁTORA	38
	PŘÍLOHA Č. 2 HODNOTÍCÍ FORMULÁŘ PRO POSOUZENÍ MÍRY NAPLNĚNÍ STANDARDŮ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE V CENTRECH DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ	39



I. ÚVODNÍ SLOVO

Duševní onemocnění je i v dnešním 21. století stále doprovázeno jistou mírou stigmatizace nemocného, která brání jeho zotavení a plnohodnotnému začlenění do pracovního i společenského života. Historicky přetrvávající představa o nebezpečnosti osob s duševním onemocněním či jejich neschopnosti samostatného rozhodování a existence vede často k jejich sociálnímu vyloučení, „životu pod dohledem“ a nadbytečné závislosti na ústavní péči. Zatímco v jiných oborech medicíny je běžné, že pacient je součástí procesu poskytování péče a může se na rozhodování o léčebném postupu a jeho plánování spolupodílet, bývají osoby s duševním onemocněním z tohoto procesu často vyloučeny a péče je jim poskytována v rozporu s jejich vůlí. Skutečnost, že se nejedná o izolovaný problém, dokládají např. Zprávy Kanceláře veřejného ochránce práv v oblasti režimových opatření či angažovanost Světové zdravotnické organizace v oblasti zvyšování kvality a bezpečí péče poskytované osobám s duševním onemocněním.

Reforma psychiatrické péče reaguje na tuto skutečnost stanovením jasných cílů v podobě deinstitucionalizace ústavní péče a její částečnou transformaci na péči komunitní, poskytovanou v prostředí blízkém pacientovi. V rámci projektu Podpora vzniku center duševního zdraví, realizovaného Ministerstvem zdravotnictví ČR v rámci Operačního programu Zaměstnanost, spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu byl vytvořen Standard péče poskytované v Centrech duševního zdraví, který byl vydán ve věstníku MZ ČR č. 5/2016. Tento Standard byl vytvořen především na základě zahraničních zkušeností v době, kdy ještě neexistovala téměř žádná zkušenost s fungováním tohoto typu péče v České republice. Na základě výstupů z pilotního i ostrého provozu CDZ vyplynul požadavek na revizi tohoto dokumentu se zakomponováním poznatků z praxe a byl vydán aktualizovaný Standard služeb poskytovaných v Centrech duševního zdraví (CDZ) pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (SMI), který byl publikován ve Věstníku 8/2021.

Dalším zásadním cílem Reformy psychiatrické péče je vytvoření nástroje pro nezávislé hodnocení kvality a bezpečí péče o duševně nemocné, který by v požadované míře integroval zdravotní, sociální, bezpečnostní i lidskoprávní aspekt a vedl ke kontinuálnímu zvyšování motivace poskytovatelů péče ke zlepšování svých služeb.

V rámci podpory multidisciplinarity a zajištění kvalitní integrace zdravotní a sociální péče o duševně nemocné byla v rámci projektu MPSV „Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb“ vytvořena sada standardů kvality péče (dále jen standardy MPSV), která vychází z požadavků Standardu služeb poskytovaných v Centrech duševního zdraví (CDZ) pro osoby se závažným chronickým duševním onemocněním (SMI) a z dobré praxe poskytování terénní multidisciplinární péče. Hodnocení uvedených standardů probíhá v gesci MPSV a je prováděno dle vlastní metodiky, která není totožná s metodikou, popisovanou v tomto dokumentu.

Kvalita je velmi široký pojem a jako taková může být interpretována z různých úhlů pohledu, a to jak v závislosti na subjektivním vnímání a zaměření osoby, která kvalitu hodnotí, tak v kontextu prostředí, ve kterém jsou služby poskytovány. Na kvalitu péče



o duševně nemocné musí být vždy pohlíženo jako na komplexní nástroj k dosažení maximálního prospěchu a zotavení pacienta. Zaměření pouze na procesy lidskoprávní či naopak pouze na rovinu medicínskou či sociální je nedostatečné. S ohledem na specifika psychiatrické péče a nutnost prevence rizik všech typů (včetně manažerských či technických) je základním požadavkem systémů kvality kontinuální zlepšování prostřednictvím standardizace, integrace a synergie všech klíčových postupů.

Integrace požadavků na individualizaci plánování péče, postupy prevence porušování lidských práv a svobod či plošného užívání omezovacích prostředků bez vazby na skutečné potřeby osob s duševním onemocněním musí být v hodnocení kvality a bezpečí v psychiatrii obligatorní. Tento požadavek je jednoznačně definován v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením, přijaté Generálním shromážděním OSN v prosinci 2006, potažmo v Příručce WHO pro kvalitu a práva (WHO Quality Rights Toolkit).

V rámci zajištění komplexnosti posuzování kvality a bezpečí služeb poskytovaných v CDZ byla v rámci Projektu *Systém certifikace programů a služeb*, který je součástí klíčové aktivity KA 2 projektu Deinstitutionalizace služeb pro duševně nemocné, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0006213, spolufinancovaného Evropskou unií z Operačního programu Zaměstnanost, vytvořena sada standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v CDZ (dále jen standardy MZ), která doplňuje a rozšiřuje výše zmíněné standardy MPSV, zpracované v rámci projektu „Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb“.

Jedná se o rozšíření především v oblasti činností, spojených s poskytováním zdravotní péče, tvorbou, řízením a udržováním systému kvality a prevence rizik, zajišťováním bezpečí prostředí a další aplikace ustanovení Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. Převodník, popisující vzájemnou vazbu mezi jednotlivými standardy obou sad (MPSV a MZ) je součástí standardů MZ.



II. POJMY A ZKRATKY

V rámci zjednodušení jsou v textu používány následující pojmy a zkratky:

Certifikace	Nezávislé externí hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrických služeb
Certifikační orgán	Subjekt zajišťující organizační zajištění a realizaci certifikace
Certifikační proces	Soubor činností vedoucí k realizaci certifikace (od podání přihlášky k certifikaci po zaslání zprávy z místního šetření)
Certifikátor	Nezávislý externí posuzovatel kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče
Metodika	Metodika hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče
Místní šetření	Prověření míry naplnění Standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče týmem certifikátorů v místě poskytování psychiatrické péče
Poskytovatel péče	Poskytovatel zdravotní a sociální péče v rámci centra duševního zdraví
Recertifikace	Provedení opakované certifikace po uplynutí doby platnosti Certifikátu kvality
Standardy kvality a bezpečí	Schválené standardy kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče pro příslušný typ péče, vytvořené v rámci projektu Systém certifikace programů a služeb a obsahující doporučení ÚPOZP
CDZ	Centrum duševního zdraví
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
ÚPOZP	Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, přijatá Generálním shromážděním OSN v prosinci 2006
WHO	Světová zdravotnická organizace
WHO QRT	Příručka WHO pro kvalitu a práva – Hodnocení a zlepšování kvality a lidských práv ve zdravotnických zařízeních a sociálních službách pro osoby s duševní poruchou (WHO Quality Rights Toolkit)
ZZS	Zákon č. 372/2011 sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování v platném znění
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění



III. ÚČEL METODIKY HODNOCENÍ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE V CENTRECH DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ

Budování systému řízení kvality a bezpečí a posuzování jeho funkčnosti představuje pro poskytovatele péče a jejich zaměstnance zásadní změnu, která může být provázena celou řadou bariér. Důvodem bývá především nesprávné pochopení účelu změny, nesprávná interpretace standardů kvality nebo neznalost či nejednotnost používané metodiky jejich hodnocení. V případě CDZ může být situace o to náročnější, že se jedná o nutnost propojení více, již do jisté míry existujících, systémů a realizaci účinné integraci požadavků zdravotních i sociálních. Má-li systém řízení kvality sloužit ke zvyšování motivace poskytovatelů péče ke kontinuálnímu zlepšování, a nikoliv být chápán pouze jako restriktivní nástroj, je vhodné, aby byly postupy interního sebehodnocení a certifikace sjednoceny.

Metodika hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v CDZ stanoví základní postupy hodnocení standardů a popisy průběhu procesu jejich posuzování (certifikace). Je koncipována ve formě „průvodce“ jednotlivými etapami procesu, odpovídajícími rámcovému programu certifikace a je určena jak pro poskytovatele péče připravující se na certifikaci, tak pro certifikátory a pracovníky certifikačního orgánu, zajišťujícího organizační stránku a realizaci šetření.

Pro poskytovatele péče slouží Metodika především jako pomůcka k přípravě na vlastní certifikační proces (plánování času, příprava potřebných dokumentů a podkladů, systémové snižování stresové zátěže klientů a zaměstnanců CDZ apod.), ale je ji možné využít rovněž při plánování a zavádění systému interního hodnocení kvality a bezpečí (procesů sebehodnocení). v souladu s § 47, odst.3, písm. b) ZZS a § 88, písm. h) zákona č.108/2006, o sociálních službách. Výsledky sebehodnocení pak lze využít pro definování oblastí vyžadujících zlepšení a plánování cílů a aktivit vedoucích k tomuto zlepšení.

Vzhledem k rozmanitosti typů CDZ není a ani nemůže být tato Metodika zcela vyčerpávající. Snahou autorů bylo především vytvořit základní osnovu pro přípravu k certifikaci.



IV. CERTIFIKACE KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE

Certifikace je dobrovolný proces nezávislého externího hodnocení míry naplnění Standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v CDZ, vytvořených v rámci projektu *System certifikace programů a služeb*, spolufinancovaného Evropskou unií z Operačního programu Zaměstnanost v praxi poskytovatele služeb.

O provedení certifikace žádá poskytovatel péče.

Posouzení provádí tým externích posuzovatelů – certifikátorů, jmenovaných na základě splnění stanovených kvalifikačních požadavků certifikačním orgánem a postupujících v souladu s touto Metodikou.

Cílem certifikace je posouzení odborné způsobilosti CDZ, zajištění nezávislého dohledu, zvýšení podpory výkonu správné praxe, implementace ustanovení ÚPOZP v požadovaném rozsahu a v neposlední řadě motivace příslušných řídicích subjektů ke kontinuálnímu zlepšování a zvyšování bezpečí péče v CDZ.

V rámci certifikačního procesu jsou prověřovány především činnosti a procesy s vysokou mírou rizika, a to v oblastech stanovených standardy kvality a bezpečí. Vedle postupů poskytování zdravotní a sociální péče a dodržování lidských práv a svobod v souladu s ÚPOZP je posuzována rovněž kvalita řídicích a kontrolních procesů, systém řízení rizik, řízení a bezpečnost informací či dodržování platné legislativy. S ohledem na nezávislost certifikátorů je validita výsledků hodnocení vyšší než u sebehodnocení, které může být zatíženo nižší rozlišovací schopností interních hodnotitelů, způsobenou dlouhodobou znalostí prostředí, rutinními postupy, pracovním vztahem k poskytovateli péče či jinými vztahovými interakcemi.

V případě dosažení míry naplnění kontrolních kritérií, stanovené touto Metodikou, je poskytovateli péče - CDZ udělen Certifikát kvality a bezpečí, jehož platnost je tři roky od data ukončení šetření.

Návazně po uplynutí doby platnosti Certifikátu kvality je prováděna recertifikace, která se realizuje na základě písemné žádosti příslušného poskytovatele péče.

Po ukončení místního šetření obdrží CDZ podrobnou Zprávu z místního šetření, obsahující jednak procentuální vyjádření míry naplnění standardů kvality a bezpečí poskytované psychiatrické péče, jednak popis nedostatků a rizikových postupů identifikovaných v průběhu šetření.

Uvedená zpráva slouží poskytovateli péče jako podklad k analýze příčin vzniku nedostatků a jako validní východisko pro plánování cílů kvality a přijímání adekvátních opatření k nápravě a zlepšování.



V. CERTIFIKAČNÍ ORGÁN

Certifikační orgán je nezávislý subjekt, kterému bylo MZ ČR uděleno oprávnění k provádění certifikace. Do doby dořešení legislativního rámce a zakomponování standardů kvality a bezpečí poskytování péče v CDZ do současně platných postupů může v souladu ÚPOZP plnit roli certifikačního orgánu:

- a) Příslušný útvar MZ ČR;
- b) Fyzická či právnická osoba s praxí v hodnocení kvality zdravotních služeb, splňující požadavky na základní, profesní a technickou způsobilost, oprávněná Ministerstvem zdravotnictví k provádění certifikace na základě smluvního vztahu.

Mezi stěžejní povinnosti certifikačního orgánu patří garance nestrannosti a nezávislosti šetření. Z uvedeného důvodu jsou z provádění hodnocení kvality a bezpečí péče poskytované klientům CDZ či rozhodování o jeho závěrech včetně rozhodnutí o udělení či neudělení Certifikátu kvality a bezpečí vyloučeny osoby, které jsou v pracovněprávním nebo obdobném vztahu k poskytovateli péče, u něhož má být hodnocení provedeno, nebo vykonává pro tohoto poskytovatele funkci odborného zástupce nebo, je-li tímto poskytovatelem právnická osoba, je společníkem této právnické osoby, jejím statutárním orgánem nebo členem statutárního orgánu nebo členem jejího kontrolního orgánu.

Certifikační orgán aktivně předchází možnému porušení principu nestrannosti a nezávislosti tím, že v případě známého konfliktu zájmů nepřiděluje dotyčného certifikátora k certifikačnímu šetření či vylučuje člena expertní komise či vedení certifikačního orgánu z rozhodování o udělení certifikátu. Všichni zmínění jsou povinni aktivně svůj případný konflikt zájmů předem deklarovat.

Certifikační orgán, členové certifikačních týmů a všechny osoby účastnící se přípravy, realizace a hodnocení certifikačního procesu jsou vázány mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se v souvislosti s certifikací dozvěděli.

Rámcové odpovědnosti certifikačního orgánu jsou:

- Organizační zajištění certifikačního procesu včetně vedení souvisejících agend;
- Výběr, výcvik a hodnocení certifikátorů;
- Propagace certifikace a edukační činnost v oblasti řízení kvality a bezpečí péče poskytované duševně nemocným;
- Spolupráce s vládními i nevládními organizacemi garantujícími a propagujícími dodržování lidských práv a svobod v psychiatrii.

Organizační zajištění certifikačního procesu

Certifikační orgán odpovídá za komplexní zajištění organizační stránky certifikace, a to včetně sestavení certifikačních týmů pro konkrétní poskytovatele služeb a určení vedoucího certifikačního týmu. Při sestavování certifikačních týmů je povinen dodržovat pravidlo nezávislosti a nestrannosti a zohlednit kvalifikační předpoklady certifikátorů v kontextu spektra a rozsahu certifikovaných služeb.



Z důvodu zkvalitnění komunikace se žadateli o certifikaci je certifikační orgán povinen uveřejnit na svých internetových stránkách:

- a) Kompletní znění Standardů kvality a bezpečí poskytování péče v CDZ;
- b) Kompletní znění Metodiky hodnocení kvality a bezpečí poskytování péče v CDZ;
- c) Interní postupy certifikačního orgánu pro zajištění organizační stránky certifikací, a to včetně potřebných formulářů přihlášek apod.;
- d) Seznam schválených certifikátorů.

Výběr, výcvik a hodnocení certifikátorů

Certifikační orgán odpovídá za komplexní personální zabezpečení certifikačního procesu tak, aby odpovídalo této Metodice a typu hodnocených služeb, a to minimálně v následujícím rozsahu:

- a) Realizace a propagace výběrového řízení na pozici certifikátora;
- b) Zpracování žádosti o schválení certifikátora ze strany MZ ČR;
- c) Stanovení obsahového rámce povinných vzdělávacích akcí pro certifikátory;
- d) Zajištění lektorů v požadované kvalifikační struktuře s ohledem na předmět a obsah školení;
- e) Šetření a vypořádání stížností na certifikátory;
- f) Provádění ročního hodnocení odborné způsobilosti certifikátorů;
- g) Vedení personální agendy a hodnocení plánu osobního rozvoje certifikátorů;
- h) Aktualizace seznamu certifikátorů, vedeného na internetových stránkách.

Propagace certifikace a edukační činnost v oblasti řízení kvality a bezpečí péče poskytované duševně nemocným

Certifikační orgán je povinen propagovat certifikační proces a zvyšovat povědomí o něm u odborné i laické veřejnosti, a to zveřejňováním aktuálních informací o certifikačním procesu na svých internetových stránkách a plánovat, realizovat a vyhodnocovat vzdělávací akce pro poskytovatele péče pro duševně nemocné.

Spolupráce s vládními i nevládními organizacemi garantujícími a propagujícími dodržování lidských práv a svobod v psychiatrii.

Certifikační orgán zpracovává analýzu Zpráv z místního šetření za účelem identifikace oblastí s nejvyšší mírou rizika nebo oblastí s vysokou četností pochybení. Vstupem do analýzy jsou rovněž postřehy a doporučení pozorovatelů, účastníků se certifikačního šetření u poskytovatelů péče. Závěry analýzy včetně doporučení ke zlepšování v podobě zprávy za příslušný kalendářní rok, předkládá certifikační orgán nejpozději do 31.3. následujícího roku příslušnému útvaru MZ ČR. Informace obsažené ve zprávě využívá MZ ČR v procesu plánování psychiatrické péče na celostátní úrovni.

Zásadní pochybení v oblasti dodržování lidských práv a svobod, případně nálezy rizik bezprostředního ohrožení života či zdraví osob, zjištěné v rámci certifikačního šetření u příslušného poskytovatele péče projedná certifikátor se členy týmu certifikátorů. Konsenzuální závěr pak sdělí vedoucí týmu certifikátorů řediteli poskytovatele péče a skutečnost rovněž zaznamená do Zprávy z místního šetření. Jedná-li se o případ zneužívání či zanedbávání, musí s nahlášením této skutečnosti pacient udělit písemný souhlas. Tímto postupem není dotčeno ustanovení §§ 367 a 368 Trestního zákona.



Certifikační orgán spolupracuje s dalšími vládními i nevládními organizacemi garantujícími a propagujícími dodržování lidských práv a svobod v psychiatrii s cílem podporovat postupy ke zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb pro duševně nemocné. Podněty, vyplývající ze šetření vládních a nevládních organizací v oblasti dodržování lidských práv a svobod zohledňuje certifikační orgán při plánování své činnosti.

Plní-li roli certifikačního orgánu příslušný útvar Ministerstva zdravotnictví, je tento oprávněn pro některé činnosti, např. oblast organizačního zajištění certifikací nebo výběr, výcvik a hodnocení certifikátorů apod. využít služeb subdodavatele, a to v rozsahu stanoveném smlouvou. Činnosti útvarů MZ ČR podléhají zákonu č. 500/2004 Sb., zákon správní řád, v platném znění.



VI. CERTIFIKÁTOŘI KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE

Certifikátoři jsou nezávislí členové certifikačního týmu, kteří provádějí jménem certifikačního orgánu hodnocení kvality a bezpečí u konkrétního poskytovatele péče. K výkonu pozice certifikačního orgánu je oprávněna pouze osoba splňující stanovené kvalifikační požadavky a schválena ministerstvem zdravotnictví. Žádost o schválení certifikačního orgánu předkládá ministerstvu zdravotnictví certifikační orgán na základě výsledků výběrového řízení.

V rámci výběru uchazečů posuzuje certifikační orgán jejich vzdělání, délku praxe v oboru duševního zdraví, znalosti a zkušenosti z oblasti řízení kvality a bezpečí, zkušenosti s auditní činností, znalosti postupů komunikace s osobami duševně nemocnými, komunikační dovednosti a schopnost empatie a nestrannosti. Dále se zohledňuje rovněž jejich zájem na prosazování práv osob s duševním onemocněním, respektování možnosti lidí s postižením rozhodovat se a volit samostatně a citlivost k národní, etnické, politické, náboženské, kulturní, sociální a ekonomické různorodosti.

Součástí výběrového řízení je vstupní školení a ústní pohovor.

Minimální kvalifikační požadavky:

- a) **Lékař** – se specializovanou způsobilostí v oboru psychiatrie/dětská psychiatrie;
- b) **Nelékařský zdravotnický pracovník** – sestra – vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) nebo specializovaná způsobilost v oboru psychiatrie a minimálně 5 let praxe v oboru duševního zdraví;
- c) **Sociální pracovník** - vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) nebo vyšší odborné vzdělání (DiS) a minimálně 5 let praxe v oblasti sociálních služeb poskytovaných osobám s duševním onemocněním nebo **zdravotně sociální pracovník** – vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) a minimálně 5 let praxe v oboru duševního zdraví;
- d) **Administrativně technický specialista** – vysokoškolské vzdělání technického nebo manažerského směru se zkušeností ve zdravotnictví – oblast bezpečí prostředí a řízení kvality;
- e) **Peer konzultant** – kurz pro peer konzultanty;
- f) **Psycholog** – vysokoškolské vzdělání příslušného směru a minimálně 5 let praxe v oboru duševního zdraví.

Všichni certifikační orgány musejí mít zkušenosti s auditní činností nebo certifikát profesního vzdělávání v oblasti auditování.

Certifikační orgány se při výkonu své činnosti řídí Etickým kodexem, který je přílohou této Metodiky.



VII. CERTIFIKAČNÍ TÝM

Hodnocení kvality a bezpečí péče pro duševně nemocné poskytované v CDZ je prováděno prostřednictvím certifikačního týmu, který zpravidla tvoří:

- a) Zdravotnický pracovník;
- b) Sociální pracovník nebo zdravotně-sociální pracovník;
- c) Peer konzultant;
- d) Administrativně technický specialista.

Jedná-li se o CDZ s méně rozsáhlým technickým zázemím, může certifikační orgán na základě kvalifikace a míry znalostního potenciálu certifikátorů rozhodnout o redukci certifikačního týmu ve složení pouze zdravotnický pracovník, sociální nebo zdravotně-sociální pracovník a peer konzultant. Administrativně technický specialista může poskytovat pouze telefonickou konzultační podporu.

Minimálně 2 členové certifikačního týmu musí mít zkušenosti s komunitní péčí. Je-li to dle spektra poskytovaných služeb žádoucí, může být tým certifikátorů fakultativně rozšířen o lékaře či psychologa.

Certifikační orgán rovněž zajistí v průběhu certifikace telefonickou dostupnost právníka pro případnou potřebu konzultace v oblasti naplňování lidských práv a svobod.

Sestavení konkrétních certifikačních týmů pro šetření u konkrétního poskytovatele péče provádí certifikační orgán na základě velikosti poskytovatele péče a rozsahu poskytovaných služeb. Certifikační orgán rovněž určí vedoucího certifikačního týmu, kterým je osoba s nejvyšší kvalifikací pro daný typ péče.

V případě realizace následného šetření může být certifikační tým pouze dvoučlenný, přičemž kvalifikace certifikátorů se stanoví na základě spektra standardů a nápravných opatření, jejichž plnění má být prověřeno.

Odpovědnosti a pravomoci vedoucího certifikačního týmu:

- Vyjadřuje se ke složení týmu, na základě své odbornosti navrhuje případné rozšíření týmu s ohledem na spektrum posuzovaných služeb;
- Spolupracuje s certifikačním orgánem na sestavení programu certifikace;
- Určuje počty a strukturu osob, se kterými budou v rámci šetření vedeny rozhovory;
- Určuje pracovní postup certifikačního týmu a přiděluje role jeho jednotlivým členům;
- Rozhoduje o změnách časového harmonogramu šetření v souvislosti s průběhem šetření;
- Dohlíží na činnost pozorovatelů;
- Provádí představení certifikačního týmu a seznamuje vedení poskytovatele péče s programem a postupem certifikace při jejím zahájení;
- Shrnuje závěry šetření při jeho ukončení a seznamuje vedení poskytovatele péče s dalším postupem;



- Odpovídá za kvalitní a včasné zpracování Zprávy z místního šetření;
- Odpovídá za dodržování Etického kodexu certifikátora a Metodiky ze strany všech členů certifikačního týmu v průběhu šetření.

Při výběru certifikátorů do týmu se zohledňuje jejich odborné zaměření, zkušenosti a komunikační dovednosti tak, aby maximálně odpovídaly typu a spektru poskytovaných služeb, které budou hodnotit. Nepodkročitelnou podmínkou při sestavování certifikačního týmu je zajištění nezávislosti certifikátorů na státní a veřejné správě a hodnocených poskytovatelích péče.



VIII. SYSTÉM KONTINUÁLNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ CERTIFIKÁTORŮ

Hodnocení kvality a bezpečí klade vysoké nároky na odbornost certifikátorů. Vedle základní priority certifikačního procesu – identifikace rizikových postupů a činností je zásadní přidanou hodnotou v oblasti motivace ke zlepšování rovněž rozměr edukační. Úkolem certifikátorů je nejen definovat nedostatečnou míru naplnění standardů, ale i poskytnout vysvětlení této nedostatečnosti, případně doporučit správný postup. Mezi základní povinnosti certifikátorů, zakotvené i v Etickém kodexu patří udržování a prohlubování kvalifikace. Za odbornou přípravu a způsobilost certifikátorů odpovídá certifikační orgán.

Před zahájením samostatné činnosti musí každý uchazeč na pozici certifikátora absolvovat povinnou teoretickou a praktickou přípravu. *Teoretická příprava* je realizována formou vstupního školení v rozsahu **čtyř** výukových dnů, jehož náplní jsou následující oblasti:

1. Příručka WHO pro kvalitu a práva (WHO Quality Rights Toolkit) a její používání;
2. Důležité nástroje lidských práv, definované OSN a ratifikované Českou republikou:
 - a. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením;
 - b. Opční protokol k Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením;
 - c. Mezinárodní smlouva o ekonomických, sociálních a kulturních právech;
 - d. Mezinárodní smlouva o občanských a politických právech;
 - e. Úmluva proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání;
 - f. Opční protokol k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání.
3. Základy řízení kvality a bezpečí:
 - a. Systém řízení vnitřních předpisů v kontextu standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče;
 - b. Plánování a hodnocení kvality, sběr dat o kvalitě, systémová práce s daty, integrace dat o kvalitě do řídicích procesů poskytovatele péče;
 - c. Interní audit a jeho plánování v kontextu řízení rizik, speciální auditní techniky pro peer konzultanty;
 - d. Techniky analýzy rizik použitelné v klinické praxi – základní přehled.
4. Jednotná interpretace jednotlivých standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v CDZ včetně ukávek dobré praxe, nejčastější problémy v hodnocení standardů;
5. Jednotná interpretace Metodiky hodnocení kvality a bezpečí poskytované péče v CDZ včetně Etického kodexu;
6. Škálovací techniky v oboru psychiatrie (např. škály úzkosti, deprese apod.), metodiky plánování a rehabilitace pacientů;
7. Platná legislativa, pacienti v ochranné léčbě;
8. Auditní techniky – nástroje pro revizi dokumentace, pozorování a vedení rozhovoru;
9. Postupy dokumentování výsledků certifikace – zpracování Zpráv z místního šetření.



Praktická příprava certifikátora představuje účast při 1 certifikačním šetření v délce minimálně jednoho dne v roli pozorovatele a 1 certifikačního šetření v délce minimálně jednoho dne v roli člena certifikačního týmu pracujícího pod odborným dohledem jiného certifikátora.

V rámci udržení a prohloubení kvalifikace certifikátorů organizuje Certifikační orgán minimálně 1x ročně povinný interpretační seminář v délce jednoho výukového dne, a to včetně prověření znalostí účastníků a hodnocení efektivity vzdělávání. Obsahem interpretačního semináře je především:

1. Změny v platné legislativě;
2. Roční analýza závěrů šetření u poskytovatelů péče;
3. Nejčastější chyby a nejrizikovější činnosti a procesy;
4. Chyby v auditních technikách a postupech, závěry případných stížností na průběh certifikace.



IX. STANDARDY KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE

Standardy kvality a bezpečí jsou souborem minimálních požadavků a kritérií na vybrané procesy s vysokou mírou rizika a slouží k posouzení kvality a bezpečí péče poskytované v CDZ. Vznikly jako konsenzuální výstup projektu *Systém certifikace programů a služeb*, spolufinancovaného Evropskou unií z Operačního programu Zaměstnanost.

Základními východisky projektu byly:

- a) Úmluva o právech osob se zdravotním postižením;
- b) Příručka WHO pro kvalitu a práva (WHO Quality Rights Toolkit);
- c) Vyhláška č. 102/2012 Sb., o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče v platném znění;
- d) Standardy kvality sociálních služeb dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách;
- e) Standardy odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující adiktologické odborné služby (Standardy služeb pro uživatele drog, závislé a patologické hráče) v platném znění;
- f) Úmluva o právech dítěte;
- g) Doporučené postupy, vytvořené v rámci projektu Deinstitutionalizace služeb pro duševně nemocné;
- h) Výstupy aktivity KA 2 projektu Deinstitutionalizace služeb pro duševně nemocné;
- i) Zprávy Kanceláře veřejného ochránce práv v oblasti režimových opatření.

Na vytvoření standardů se podílela odborná veřejnost z oblastí poskytování péče osobám s duševním onemocněním, řízení kvality a bezpečí a dodržování lidských práv a svobod, validita standardů byla ověřena v praxi u vybraných poskytovatelů péče.

Každý **standard je strukturován** do tří základních částí:

1. *vlastní znění standardu* – jedná se o krátký, výstižný text sloužící k rychlé orientaci a identifikaci činností, které standard řeší;
2. *účel standardu* – je stěžejní částí, popisující požadavky na naplnění standardu, možné příklady a postupy plnění, případně odkazy na legislativu či jiné zdroje. V některých případech může být v účelu uveden výčet náležitostí nutných k naplnění některého z indikátorů, který na znění účelu pak odkazuje;
3. *indikátory standardu* – jsou měřitelné ukazatele, na jejichž základě se posuzuje splnění standardu při certifikaci. Zjednodušeně lze indikátory vnímat jako otázky, na které v ideálním případě zní odpověď "ano". Jak bylo uvedeno výše, v některých případech odkazuje indikátor na požadavky specifikované v účelu standardu, obvykle výčtem.

Jednotlivé standardy jsou rozděleny do kapitol se zaměřením na identifikaci rizik odpovídajících příslušným činnostem při poskytování péče v CDZ a stanovují minimální požadavky jak na činnosti klinické, tak organizační a manažerské. Samostatnou kapitolu tvoří standardy dodržování práv klientů CDZ a prevence rizika jejich porušování, vycházející jednak ze zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění, jednak ze základních témat ÚPOZP.



Jednotlivé kapitoly standardů odpovídají procesnímu pojetí a mezinárodním principům řízení kvality a bezpečí:

I. **Práva pacientů, edukace, informace**

Východiskem pro tuto kapitolu je potřeba institucionalizovat a zajišťovat dodržování práv a svobod klientů CDZ a minimalizovat riziko jejich porušování v souladu se základním tématy ÚPOZP. Jedná se o:

- Právo na přiměřenou životní úroveň;
- Právo na nejvyšší dosažitelný standard fyzického a duševního zdraví;
- Právo na uplatnění právní způsobilosti a právo na osobní svobodu a bezpečnost;
- Ochranu před mučením nebo krutým, nelidským či ponižujícím zacházením nebo trestáním a vykořisťováním, násilím a zneužíváním;
- Právo na nezávislý život a zapojení do společnosti.

S ohledem na šíři lidskoprávní problematiky a snahu o zachování procesního pojetí kapitol jsou některé požadavky ÚPOZP, např. na bezpečí prostředí, hygienicko-epidemiologická opatření, stavování apod. začleněny do jiných procesně příslušných kapitol.

II. **Postupy řízení kvality a bezpečí**

Cílem kapitoly je definovat požadavky na systémové řízení kvality a bezpečí, vycházející z mezinárodních požadavků na řízení kvality. Jedná se např. o postupy standardizace a tvorby vnitřních předpisů, proaktivního řízení rizik, interního auditu, sběru a hodnocení dat o kvalitě apod. Účelem standardů, obsažených v této kapitole, je zavedení sofistikovaných postupů pro kontinuální zvyšování kvality a optimalizace rizik poskytovaných služeb.

III. **Multidisciplinární péče o pacienty**

Kapitola je zaměřena na dostupnost a kontinuitu péče, na multidisciplinaritu a kooperaci různých typů péče a služeb (Bio-psycho-socio-spirituální model) s ohledem na strukturu pacientů a jejich potřeby. Definuje minimální požadavky na posouzení zdravotního stavu klienta CDZ a identifikaci jeho potřeb při příjmu do péče, stanovení individualizovaného léčebného plánu a jeho průběžné přehodnocování ve vazbě na aktuální zdravotní stav pacienta.

IV. **Bezpečí prostředí a prevence rizik**

Kapitola sdružuje standardy zabývající se bezpečným nakládáním s léky a léčivými přípravky, jejich ukládáním, ordinováním, podáváním a jejich případnou likvidací, prevencí a kontrolou infekcí a zajištěním bezpečné infrastruktury pro poskytování péče - s výjimkou vlastního prostředí pacienta (ambulantní část, centrum denních aktivit, krizová lůžka), a to jak z hlediska technického, tak z hlediska nadbytečného omezení či naopak nedostatečných kontrolních a bezpečnostních opatření v kontextu zdravotního stavu klientů CDZ.



V. Resortní bezpečnostní cíle

V souladu se zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, je poskytovatel zdravotní péče povinen zavést interní systém hodnocení kvality a bezpečí, jehož součástí je rovněž posuzování míry naplnění resortních bezpečnostních cílů. Standardy uvedené v této kapitole definují a rozpracovávají požadavky na zavedení a hodnocení Resortních bezpečnostních cílů do praxe CDZ.

VI. Hygiena a protiepidemická opatření

Standardy obsažené v uvedené kapitole definují požadavky na účinnou kontrolu a prevenci infekcí v kontextu potenciálních rizik a platné legislativy.

VII. Vedení a správa

Budování systému kvality a bezpečí není možné bez přímé zainteresovanosti vedoucích zaměstnanců na všech úrovních řízení. Úspěch řízení kvality spočívá především v uplatňování pravidel a postupů kvalitního řízení. Standardy v této kapitole definují minimální požadavky na řídicí procesy jako jsou strategické řízení, efektivní plánování (zdrojů, cílů kvality), systémová kontrolní činnost, dodržování platné legislativy apod. Nedílnou součástí kapitoly je rovněž definování požadavků na kvalitní řízení lidských zdrojů v kontextu spektra poskytovaných služeb. Jedná se především o systémový adaptační proces nových zaměstnanců, přidělování a přehodnocování kompetencí a kontinuální vzdělávání ve vazbě na potřeby poskytovatele péče.

VIII. Informace, komunikace

Předmětem této kapitoly jsou především požadavky na správné vedení zdravotnické a sociální dokumentace a její ochranu před zneužitím, odcizením či zničením, na práva přístupu klientů CDZ k informacím z dokumentace o nich vedené a na postupy zabezpečení informací a bezpečnost informačních technologií a elektronické komunikace.



X. ZPŮSOB HODNOCENÍ STANDARDŮ KVALITY A BEZPEČÍ POSKYTOVÁNÍ PSYCHIATRICKÉ PÉČE

V rámci šetření u poskytovatelů péče členové certifikačního týmu ohodnotí a zaznamenají do míry naplnění každého indikátoru každého standardu (s výjimkou těch, které jsou na daného poskytovatele péče neaplikovatelné) dle následující stupnice:

- a) Splněn 10 bodů;
- b) Částečně splněn 5 bodů;
- c) Nesplněn 0 bodů.

V případě hodnocení částečně splněn či nesplněn doplní členové certifikačního týmu rovněž popis nálezu, který k tomuto hodnocení vedl.

Pro každý standard se pak vypočítá průměr bodů z jednotlivých hodnocených indikátorů (neaplikovatelné indikátory se do výpočtu nezahrnují) a výsledek se zaokrouhlí na celé číslo směrem dolů.

Standard je:

- a) splněn, pokud je tento průměr 7 a více;
- b) splněn částečně, pokud je průměr 5 až 7;
- c) nesplněn, pokud je průměr menší než 5.

Následně se pro každou kapitolu standardů vypočítá průměr z hodnocení každého posuzovaného standardu v dané kapitole (neaplikovatelné standardy se do výpočtu nezahrnují) a výsledek se vyjádří v procentech maxima. Pro celou sadu standardů se vypočítá průměr z hodnocení každého hodnoceného standardu v sadě (neaplikovatelné standardy se do výpočtu nezahrnují) a výsledek se vyjádří v procentech maxima. Pro výrok „certifikováno“ musí být splněny všechny tři následující podmínky (všechny ostatní případy vedou k výroku „necertifikováno“):

- a) Každý standard je alespoň částečně splněn (hodnota 5 a více, respektive 50% maxima a více);
- b) Každá kapitola je splněna alespoň na 70% maxima;
- c) Všechny standardy jsou splněny alespoň na 80% maxima.

Certifikační tým, který šetření provádí seznámí v závěru šetření vedení příslušného poskytovatele péče s nálezy, ale neinformuje ho o počtu dosažených bodů.

Uvedenou metodiku hodnocení plnění standardů a jejich indikátorů (splněno, částečně splněno, nesplněno, nehodnoceno) může poskytovatel péče o duševně nemocné použít v rámci interního sebehodnocení a přípravy k certifikaci.



XI. PRAVIDLA PRO UDĚLENÍ/NEUDĚLENÍ CERTIFIKÁTU

Po ukončení certifikačního šetření vypracuje certifikační tým „Zprávu z místního šetření“, která specifikuje důvody, proč některé indikátory nebyly splněny nebo byly splněny pouze částečně. Součástí zprávy mohou být rovněž doporučení týmu certifikátorů. Za zpracování zprávy a její odeslání certifikačnímu orgánu do 5 pracovních dnů od ukončení šetření odpovídá vedoucí certifikačního týmu.

Udělení certifikátu

Pokud hodnotící aplikace vyhodnotí poskytovatele péče jako „certifikovaného“, posoudí odpovědný specialista certifikačního orgánu správnost výsledku a jednotlivých interpretací, případně zprávu doplní a schválí. Zprávu z místního šetření a certifikát odesílá certifikační orgán poskytovateli péče do 30 pracovních dnů od ukončení šetření.

Udělení certifikátu s podmínkou

Jestliže tým certifikátorů identifikoval v průběhu šetření nedostatky, které sice udělení certifikátu kvality a bezpečí přímo nebrání, ale mohou být z dlouhodobého hlediska rizikové, vystaví certifikační orgán *Certifikát kvality a bezpečí s podmínkou* a vyžádá od poskytovatele péče termínovaná opatření k nápravě. Zprávu z místního šetření a certifikát odesílá certifikační orgán poskytovateli péče do 30 pracovních dnů od ukončení šetření.

Neudělení certifikátu

Pokud tým certifikátorů na základě hodnotící aplikace vyhodnotil poskytovatele péče jako „necertifikovaného“, posoudí výsledky šetření expertní komise certifikačního orgánu (Statut je zpracován v rámci vnitřních předpisů certifikačního orgánu), a to do 20 dnů po obdržení Zprávy z místního šetření. Je-li to přínosné, může být k jednání přizván vedoucí příslušného certifikačního týmu. O závěrech včetně doporučení ke zlepšení (včetně specifikace, které podmínky pro udělení certifikátu nebyly splněny) informuje certifikační orgán písemně poskytovatele péče nejpozději do 5 pracovních dnů od rozhodnutí komise.

Certifikační orgán vede evidenci poskytovatelů péče, kterým byl udělen/neudělen/odebrán certifikát.



XII. NÁLEŽITOSTI CERTIFIKÁTU KVALITY A BEZPEČÍ

Certifikát kvality a bezpečí obsahuje:

- a) Identifikační údaje certifikačního orgánu;
- b) Identifikační údaje poskytovatele péče (název, adresa sídla, identifikační číslo);
- c) Formy zdravotní péče (lůžková péče, ambulantní péče, CDZ);
- d) Datum vydání certifikátu a jeho platnost;
- e) Podpis oprávněné osoby certifikačního orgánu.

XIII. PRAVIDLA PRO ODEBRÁNÍ CERTIFIKÁTU

Certifikační orgán je oprávněn odebrat Certifikát kvality a bezpečí, jestliže byl udělen s podmínkou a poskytovatel péče nepřijal požadovaná opatření k nápravě ve stanoveném termínu.

Pokud bylo v době platnosti Certifikátu kvality a bezpečí realizováno následné šetření z důvodu oprávněného podezření na snížení kvality poskytované péče a jeho výsledky jsou v rozporu s pravidly pro udělení Certifikátu kvality a bezpečí, je certifikační orgán oprávněn certifikát odebrat.

XIV. NÁSLEDNÉ, NEOHLÁŠENÉ ŠETŘENÍ

Poskytovatel péče, kterému na základě výsledků certifikačního šetření nebyl udělen Certifikát kvality a bezpečí má právo požádat certifikační orgán o provedení následného šetření, které musí proběhnout nejpozději do 6 měsíců od ukončení předmětného certifikačního šetření. Následné šetření probíhá formou neohlášené návštěvy (poskytovatel péče není informován o termínu šetření) a jeho účelem je prověření přiměřenosti opatření, přijatých poskytovatelem péče a namátkové prověření naplňování dalších vybraných standardů. Výsledky řádného certifikačního a následného šetření se integrují a na jejich základě se přehodnocuje naplnění podmínek pro přidělení certifikátu.

V případě oprávněného rizika či podezření na snížení kvality poskytované péče v období platnosti certifikátu může být ze strany certifikačního orgánu provedeno neohlášené místní šetření. Podnětem může být např. upozornění od vládních i nevládních organizací podporujících dodržování lidských práva svobod nebo závažná nežádoucí událost (bezprostřední ohrožení života či zdraví osob).



XV. ODVOLÁNÍ PROTI VÝSLEDKU ŠETŘENÍ

Proti výsledku certifikačního šetření se může poskytovatel péče odvolat do 15 dnů od doručení Zprávy z místního šetření, a to písemně k certifikačnímu orgánu.

Je-li certifikačním orgánem fyzická či právnická osoba, oprávněná MZ ČR k provádění certifikace, projedná odvolání statutární orgán tohoto subjektu (např. správní rada, představenstvo apod.) nejpozději do 20 pracovních dnů a rozhodne s konečnou platností o podaném odvolání. K jednání může být, je-li to relevantní, přizván vedoucí certifikačního týmu. O závěrech informuje certifikační orgán poskytovatele péče do 5 pracovních dnů od obdržení rozhodnutí.

V případě výkonu role certifikačního orgánu příslušným útvarem MZ ČR se řídí vypořádání odvolání proti výsledku certifikačního šetření zákonem č. 500/2004 Sb., zákon správní řád, v platném znění.

XVI. STÍŽNOSTI NA PRŮBĚH ŠETŘENÍ

V případě nespokojenosti s průběhem certifikačního šetření může poskytovatel péče podat do 15 dnů od ukončení šetření stížnost, a to písemně k certifikačnímu orgánu. Stížnost projedná vedení certifikačního orgánu a závěry sdělí stěžovateli do 30 dnů.

V případě výkonu role certifikačního orgánu příslušným útvarem MZ ČR se řídí vypořádání stížnosti na průběh šetření zákonem č. 500/2004 Sb., zákon správní řád, v platném znění.



XVII. FÁZE CERTIFIKAČNÍHO PROCESU – ŽÁDOST O CERTIFIKACI

Vztah mezi certifikačním orgánem a poskytovatelem péče žádajícím o posouzení kvality a bezpečí (certifikaci) začíná vyplněním a odesláním Žádosti o certifikaci certifikačnímu orgánu. V žádosti poskytovatel péče uvádí informace důležité pro naplánování certifikačního procesu a pro přípravu *Smlouvy o hodnocení kvality a bezpečí*. Formulář žádosti a popis postupu je uveřejněn na internetových stránkách certifikačního orgánu. O certifikaci může požádat registrovaný poskytovatel péče, a to zpravidla nejpozději tři měsíce před plánovaným termínem certifikačního šetření.

Certifikační proces se provádí na základě smlouvy uzavřené mezi certifikačním orgánem a poskytovatelem péče. Smlouva upravuje podmínky provedení certifikace a další pravidla pro jednání obou zúčastněných stran. Certifikační šetření musí být provedeno nejpozději do 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

Po obdržení žádosti o certifikaci a kontrole její úplnosti dohodne certifikační orgán s žadatelem termín certifikačního šetření. Počet certifikátorů a počet dní šetření závisí na velikosti daného poskytovatele péče a spektru poskytovaných služeb. Z důvodu zvýšení efektivity certifikace a zkvalitnění přípravy certifikátorů na místní šetření u poskytovatele služeb, vyžádá certifikační orgán před zahájením místního šetření (po podpisu smlouvy uzavřené mezi certifikačním orgánem a poskytovatelem péče) vnitřní předpisy žadatele v elektronické podobě. Certifikátoři jsou vázáni mlčenlivostí a součástí smluvních ujednání je i ustanovení o zákazu šíření, zneužívání či sdílení dokumentů s neoprávněnými osobami.

Hodnotitelský tým včetně vedoucího týmu určuje certifikační orgán, přičemž dbá na aktivní předcházení možného konfliktu zájmů. Jména certifikátorů včetně kontaktu na vedoucího týmu zasílá certifikační orgán poskytovateli péče, který má právo bez udání důvodu odmítnout účast člena či členů hodnotitelského týmu na certifikačním šetření. V takovém případě certifikační orgán přidělí jiného či jiné certifikátory.

Poskytovatel péče rovněž obdrží rámcový časový harmonogram certifikačního šetření, který vychází z jeho organizační a provozní struktury a spektra poskytované péče.

Detailně jsou výše uvedená pravidla upravena ve vnitřních předpisech certifikačního orgánu, uveřejněných na jeho internetových stránkách.

Certifikační orgán ve spolupráci s vedením poskytovatele péče zajistí pro certifikátory ubytování a dojedná způsob stravování – náklady ubytování i stravování hradí certifikátoři přímo.



XVIII. FÁZE CERTIFIKAČNÍHO PROCESU – MÍSTNÍ ŠETŘENÍ U POSKYTOVATELE SLUŽEB

Během certifikačního šetření zajistí poskytovatel péče pro certifikátory jednu uzamykatelnou místnost vybavenou zařízením s připojením na internet (notebook, PC, aj.) a telefonem (k dispozici by měly být kontakty na vedoucí pracovníky). Místnost bude rovněž sloužit jako zázemí pro certifikátory a bude využívána i pro nerušené pohovory s pacienty, zaměstnanci apod. Pokud jsou vnitřní dokumenty vedeny v elektronické podobě s fulltextovým vyhledáváním zajistí poskytovatel péče přístupová oprávnění certifikátorů k těmto dokumentům. Pokud jsou dokumenty vedeny v papírové podobě je vhodné dle místních podmínek buď do této místnosti, nebo do místnosti bezprostředně sousedící, připravit podkladové materiály k jednotlivým standardům. K zajištění rychlého postupu při dokládání naplnění jednotlivých standardů je vhodné připravit ke každému z akreditačních standardů veškerou související dokumentaci. To lze zajistit např. umístěním pořadačů označených čísly standardů, do nichž se uloží příslušné podklady (texty vnitřních předpisů, vzory formulářů apod.), případně vytvořením odkazů k intranetu zařízení (jsou-li veškeré podklady tam). V případě, že se jeden vnitřní předpis vztahuje k několika standardům, je užitečné označit přímo v textu vnitřního předpisu pasáž, která souvisí s konkrétním standardem (například záložkou) a uvést číslo strany. Další možností je zpracování tabulky, ve které se uvede seznam standardů a indikátorů a k nim příslušný vnitřní předpis poskytovatele péče, který je naplňuje.

V rámci některých agend při certifikačním šetření mohou certifikátoři prověřovat různé procesy zároveň. Z uvedeného důvodu je třeba vždy zajistit zaměstnance, kteří budou jednotlivé certifikátory během hodnocení provádět a případně jim asistovat. S ohledem na minimalizaci stresové zátěže pacientů i personálu je vhodné, aby byl počet doprovázejících osob přiměřený.

Certifikátoři při šetření u poskytovatele péče používají především následující auditní techniky:

a) **Pozorování**

Jedná se o zásadní auditní techniku, která se zaměřuje jak na fyzické podmínky, ve kterých se péče poskytuje (mimo péči poskytovanou ve vlastním sociálním prostředí klienta CDZ), tak na komunikaci mezi zaměstnanci a klienty, jejich blízkými, mezi zaměstnanci navzájem apod. Pozorování probíhá bez přímé interakce s pozorovaným.

b) **Pohovory s pacienty, jejich osobami blízkými a zaměstnanci poskytovatele**

Technika využívá k získávání informací o naplnění standardů v praxi strukturované rozhovory s pacienty, jejich rodinnými příslušníky a zaměstnanci poskytovatele péče. Pohovory s pacienty provádí prioritně peer konzultant. Spektrum účastníků pohovorů je voleno s cílem získání širokého spektra informací. Pohovory je možno provádět pouze na základě ústního souhlasu a za předpokladu zachování anonymity dotazovaných (jména osob, se kterými byly vedeny pohovory se nesmějí uvádět do Zprávy z místního šetření).



c) Kontrola interní dokumentace poskytovatele péče

Účelem této auditní techniky je kontrola existence, přiměřenosti, aktuálnosti a správnosti interních dokumentů (vnitřní předpisy – směrnice, standardy, metodiky apod.) požadovaných platnou legislativou a Standardy kvality a bezpečí a správnosti, včasnosti a komplexnosti záznamů (zdravotní a sociální dokumentace otevřená i uzavřená včetně osobních záznamů pacientů, osobní složky pracovníků, statistické a demografické ukazatele apod.).



XIX. POPIS PRŮBĚHU ŠETŘENÍ

1. Úvodní pohovor s vedením poskytovatele péče

⇒ ÚČEL

Pohovor s vedením poskytovatele péče je prováděn ve formě krátké schůzky zástupců vedení se všemi certifikátory. Cílem schůzky je seznámit se formou prezentace a diskuse s organizační strukturou poskytovatele péče, s rozsahem poskytovaných služeb, s postupy řízení kvality a bezpečí a se systémem komunikace mezi vedoucími pracovníky zařízení. Požadavky na obsah (šablonu) a časovou dotaci prezentace zašle poskytovateli péče Certifikační orgán před certifikačním šetřením.

⇒ MÍSTO

Dle uvážení vedení poskytovatele péče.

⇒ ZÁSTUPCI POSKYTOVATELE PÉČE, ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ

- Vedoucí zaměstnanec organizace a jeho přímo podřízení vedoucí zaměstnanci;
- Osoba odpovědná za řízení a kvality a bezpečí.

⇒ CERTIFIKÁTOŘI

Všichni členové certifikačního týmu.

⇒ HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI

Bude posuzován postup při řízení daného CDZ i s ohledem na řízení kvality a bezpečí. Hodnocené jsou standardy všech kapitol, zejména pak kapitoly: **Vedení a správa, Postupy řízení kvality a bezpečí, Práva pacientů, edukace, informace, Bezpečí prostředí a prevence rizik, Informace a komunikace.**

⇒ POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY

V průběhu úvodního pohovoru nejsou třeba žádné dokumenty, rozsah projednávané problematiky je dán šablonou úvodní prezentace.

⇒ CO SE BUDE DÍT

Úvodem tohoto pohovoru vedoucí týmu certifikátorů představí jeho členy a společně s vedením poskytovatele péče reviduje program certifikačního šetření a provede případné operativní změny. Upozorní vedení zařízení na to, že program může být v průběhu šetření změněn na základě přání kteréhokoli z certifikátorů – obvykle s cílem ověřit plnění standardů v případě, že vzniknou pochybnosti o jejich konzistentním plnění v rámci zařízení. Vedoucí týmu seznámí přítomné s metodikou STOPAŘ a STOPAŘ-SPOLUJÍZDA (dle typu CDZ).

Certifikátoři budou, v návaznosti na úvodní prezentaci, dále klást doplňující otázky týkající se *aktivit vedení poskytovatele péče v oblasti řízení kvality a bezpečí a dodržování a podpory*



lidských práv a svobod a učiněných rozhodnutí. Odpovídat by měli všichni zúčastnění, nikoliv pouze osoba odpovědná za řízení kvality.

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Vyberte pracovníky, kteří se zúčastní úvodního pohovoru. I když by vedoucí pracovníci měli být dobře obeznámeni se všemi standardy, doporučte jim, aby si je před pohovorem znovu důkladně pročetli. V rámci přípravy na tento pohovor je vhodné uvědomit si rizika, která příslušný standard řeší.

2. Pohovor o řízení kvality a bezpečí poskytovaných služeb včetně řízení rizik

⇒ **ÚČEL**

Účelem tohoto pohovoru je posoudit činnost osob odpovědných za řízení kvality a bezpečí zdravotní péče, seznámit se s daty sledovanými v zařízení, s jejich využitím pro zvyšování kvality a bezpečí a s postupy komplexního řízení rizik v CDZ. Důraz je kladen na efektivní sběr a analýzu dat a jejich využívání v řízení a zlepšování.

⇒ **MÍSTO**

Místnost pro certifikátory, případně jakákoli jiná místnost.

⇒ **ZÁSTUPCI ZAŘÍZENÍ ÚČASTNÍCÍ SE ŠETŘENÍ**

- Vedoucí zaměstnanec organizace a jeho přímo podřízení vedoucí zaměstnanci;
- Osoby odpovědné za řízení kvality a bezpečí;
- Pracovník poskytovatele péče odpovědný za řízení rizik.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

Všichni členové certifikačního týmu.

⇒ **POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY**

- Výsledky a analýzy dat o kvalitě (indikátory kvality, spokojenost klientů CDZ a personálu, Resortní bezpečnostní cíle);
- Výsledky a analýzy sledování nežádoucích událostí;
- Výsledky a analýzy vnitřních auditů;
- Dokumentace identifikace, prioritizace a řízení rizik;
- Zpráva z přezkoumání Programu zvyšování kvality a bezpečí.

⇒ **HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI**

Standardy Postupy řízení kvality a bezpečí, Práva pacientů, edukace, informace.

⇒ **CO SE BUDE DÍT**

Jednání zahájí zástupce (zástupci) CDZ krátkou prezentací (požadavky na obsahovou stránku a časovou dotaci prezentace zašle certifikační orgán před certifikačním šetřením), ve které certifikátory seznámí s programem zvyšování kvality a bezpečí, se spektrem sledovaných ukazatelů kvality a bezpečí (včetně oblasti dodržování práv a svobod klientů CDZ), s vybranými



výsledky a provedenými opatřeními – ideálně s popisem jednoho realizovaného projektu v oblasti řízení kvality a bezpečí.

Následuje diskuse k přednesenému a k dalším oblastem řízení kvality, dodržování práv a svobod klientů CDZ, provádění vnitřních auditů a sběru a vyhodnocování nežádoucích událostí a integrace nasbíraných dat pro řízení rizik. Budou kladeny dotazy na konkrétní příklady použití zpětné vazby ke zvyšování kvality a bezpečí, na informační propojenost jednotlivých oblastí potenciálního vzniku rizik (lidsko-právní, zdravotnické, hygienické, technické apod.), na jejich prioritizaci a integraci do Programu zvyšování kvality a bezpečí.

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Připravte si prezentaci dle zaslané šablony.

Připravte podklady pro certifikátory (tištěné nebo v elektronické podobě včetně přístupových práv k těmto údajům), kde jsou uvedeny zásadní výsledky sledovaných dat a vnitřních auditů, příklady jejich využití pro zlepšování apod.

3. Kontrola interní dokumentace poskytovatele péče

⇒ **ÚČEL**

V průběhu této části šetření se certifikátoři seznamují s vypracovanými vnitřními předpisy daného poskytovatele péče tak, aby při vlastní kontrole postupů CDZ mohli posuzovat, zda činnost pracovníků těmto předpisům odpovídá. Certifikátoři posuzují soulad vypracovaných vnitřních předpisů s požadavky Standardů, aktuálně platné legislativy a ÚPOZP.

⇒ **MÍSTO**

Obvykle v místnosti certifikátorů nebo v místnosti, kde jsou připraveny podklady k jednotlivým standardům.

⇒ **ZÁSTUPCI POSKYTOVATELE PÉČE, ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ**

V této části pracují certifikátoři samostatně, nicméně je vhodné, aby byl přítomen alespoň jeden pracovník koordinující oblast kontinuálního zvyšování kvality v zařízení – další vedoucí pracovníci by měli být snadno dostupní telefonicky pro případ nutnosti vyjasnit některé body vnitřních předpisů.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

Všichni členové certifikačního týmu.

⇒ **HODNOCENÉ STANDARDY**

Hodnotí se splnění všech standardů, které uvádějí v textu standardu nebo indikátoru nutnost vypracovat vnitřní předpis nebo postup. Postup musí být stanoven písemně jen pokud to standard/indikátor explicitně uvádí.

⇒ **POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY**

Platné vnitřní předpisy (směrnice, příkazy, plány apod.) a to buď v tištěné nebo v elektronické podobě.

Zpravidla se musí jednat o vnitřní předpis, který je **účinný alespoň tři měsíce před datem**



certifikačního šetření (případné výjimky z tohoto pravidla musí být na počátku šetření odůvodněny vedením poskytovatele péče – např. při zásadní organizační změně, změně struktury péče, změně legislativy apod.).

Protože se řada standardů překrývá a jeden vnitřní předpis tedy může zpracovávat několik standardů, je užitečné (předkládají-li se vnitřní předpisy v tištěné podobě) mít k dispozici více kopií od jednotlivých předpisů. Proces rovněž urychlí buď zvýraznění či označení textu ve vnitřním předpisu vztahujícího se k danému standardu (např. barevnými záložkami), nebo **zpracovaná tabulka s uvedením čísla standardu a jemu odpovídajícího vnitřního předpisu včetně strany**. Z hlediska vyšší časové efektivity je optimální elektronická verze dokumentu s fulltextovým vyhledáváním.

⇒ **CO SE BUDE DÍT**

Certifikátoři si vyberou k detailnímu studiu zpracované vnitřní předpisy – obvykle dle svého zařazení v týmu. Mohou též použít obrácený postup – tedy hledat k jednotlivým standardům nebo indikátorům zpracované vnitřní předpisy nebo jejich části.

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Pro tuto část šetření je stěžejní důkladná příprava – tedy dobře zpracované vnitřní předpisy a důkladná znalost toho, které předpisy oblast jednotlivých standardů řeší.

4. Kontrola technické dokumentace

⇒ **ÚČEL**

Cílem této kontroly je posouzení jednak aktuálnosti a řízení technické dokumentace, jednak postupů aktivního vyhledávání a řízení rizik v rámci služeb, poskytovaných případnými externími dodavateli a v oblasti bezpečnosti prostředí.

⇒ **MÍSTO**

Obvykle v místnosti certifikátorů nebo v místnosti, kde jsou připraveny podklady k jednotlivým standardům.

⇒ **ZÁSTUPCI POSKYTOVATELE PÉČE, ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ**

- Správce zařízení (resp. osoba odpovídající za provoz zařízení nebo jím pověřený pracovník);
- Pracovník odpovědný za koordinaci služeb zajišťovaných externími dodavateli.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

Administrativně technický specialista, případně jiný člen certifikačního týmu.

⇒ **HODNOCENÉ STANDARDY**

Hodnotí se naplňování standardů: **Bezpečí poskytované péče a prevence rizik, Vedení a správa a Postupy řízení kvality a bezpečí.**



⇒ **POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY**

Ke kontrole je třeba si připravit aktuální **doklady nutné k registraci poskytovatele péče, zprávy z kontrol orgánů státní kontroly** včetně navrhovaných či realizovaných nápravných opatření, **smlouvy s externími dodavateli služeb**, jejichž činnost může ovlivnit kvalitu a bezpečí poskytovaných zdravotních služeb (např. úklid, praní prádla apod. - certifikátor bude specifikovat na místě) a **záznamy o kontrole naplňování smluvních ujednání** (kontrolní činnost ze strany poskytovatele péče), **závěry z bezpečnostních prohlídek** budov a areálu poskytovatele péče, **seznam nevyhovujících prostor a plán odstranění závad**.

⇒ **CO SE BUDE DÍT**

Administrativně technický specialista se seznámí s předloženými podklady a pak bude klást přítomným pracovníkům otázky vedoucí k objasnění postupů řízení této dokumentace, implementace legislativních požadavků do praxe zařízení a zajištění bezpečí a bezpečnosti služeb, poskytovaných externími dodavateli. Součástí kontroly jsou postupy identifikace, prioritizace a řízení rizik v oblasti zajištění bezpečnosti prostředí.

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Je vhodné soustředit dokumentaci týkající se technické bezpečnosti a řízení rizik do jedné místnosti či na jiné místo. U závěrů kontrolních činností interních i externích kontrolních orgánů by měla být vždy doložena i opatření přijatá CDZ na základě nálezů. Je prospěšné před šetřením prodiskutovat v týmu identifikovaná rizika a cvičně si vyzkoušet zdůvodnění jejich priorit (proč právě toto riziko se bude řešit jako první apod.).

5. Kontrola zdravotnické dokumentace a osobních záznamů vedených o pacientech

⇒ **ÚČEL**

Účelem je prověřit, zda obsah dokumentace vedené o klientovi CDZ odpovídá požadavkům standardů, platné legislativy a vnitřních předpisů. Certifikátoři se rovněž zaměřují na multidisciplinaritu při poskytování péče (komplexnost, kontinuita a včasnost informací předávaných mezi zdravotní a sociální složkou CDZ, rozhodování o poskytování péče, integrace plánu péče – individuální plán péče apod.), a dále zda a jak probíhá v zařízení vnitřní audit zdravotnické dokumentace, jaké jsou jeho výstupy a jak tyto výstupy zařízení používá ke kontinuálnímu zlepšování kvality a bezpečí.

⇒ **MÍSTO**

Místnost pro certifikátory.

⇒ **ZÁSTUPCI ZAŘÍZENÍ ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ:**

Certifikátoři provádí kontrolu uzavřené dokumentace vedené o klientech CDZ samostatně, je však vhodné, aby příslušní vedoucí pracovníci byli snadno dostupní telefonicky pro případ nutnosti vyjasnit některé oblasti zdravotnické dokumentace.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

- Certifikátoři – zdravotničtí pracovníci;
- Sociální pracovník;



- Peer konzultant.

⇒ **HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI**

- Všechny standardy pro vedení dokumentace a související legislativa.
- Proces vnitřního auditu dokumentace vedené o klientovi CDZ, realizovaný poskytovatelem péče, jeho výsledky a na jejich základě přijatá opatření ke zlepšování.
- Zjištění definovaná v rámci kontroly otevřené dokumentace, prováděné v době certifikačního šetření.

⇒ **POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY**

Vnitřní předpisy týkající se vedení a ukládání dokumentace a osobních záznamů klientů CDZ a záznamy z interních auditů a kontrol zdravotnické dokumentace.

Certifikátoři si předem (obvykle první den šetření nebo v jeho průběhu) vyžádají vzorek uzavřené dokumentace a osobních záznamů klientů CDZ.

⇒ **CO SE BUDE DÍT**

Tým certifikátorů dodá seznam dokumentace vedené o klientech CDZ, která bude kontrolována. S ohledem na spektrum poskytované péče, uvedené v žádosti o certifikaci, certifikátoři specifikují požadavky na dokumentaci (např. konkrétní klient CDZ, určitá diagnóza, zvolený postup léčby apod.) a rovněž termín, do kdy bude příslušná dokumentace vybrána. Peer konzultant a sociální/zdravotně-sociální pracovník se podílejí na kontrole dokumentace klienta především v oblasti hodnocení individuálních plánů.

V souladu s programem šetření certifikátoři provedou posouzení komplexnosti péče a správnosti vedení uzavřené dokumentace a osobních záznamů klientů CDZ, jejího souladu s vnitřním předpisem a platnou legislativou.

Ochrana osobních údajů klientů CDZ se zajistí jednak závazkem mlčenlivosti ve smlouvě s certifikačním orgánem, dále pak vyžádáním souhlasu klientů CDZ při kontrole otevřené dokumentace – u uzavřené dokumentace pracovník poskytovatele péče může zajistit nepřístupnost identifikace klienta CDZ (např. zakrytím citlivých údajů v dokumentaci). Lze rovněž v obecném souhlasu s přijetím do CDZ zakomponovat souhlas klienta CDZ s nahlížením certifikátorů v rámci procesu kontinuálního zvyšování kvality péče, uvést analogicky k souhlasu s nahlížením osob připravujících se na zdravotnické povolání.

6. Kontrola osobních spisů a záznamů procesu řízení lidských zdrojů a vzdělávání

⇒ **ÚČEL**

Účelem tohoto pohovoru je zhodnotit postupy daného poskytovatele péče, užívané při zapracování zaměstnanců, stanovení jejich počtu a odborných kompetencí a při hodnocení pracovníků. Tato část šetření se dále zaměřuje na způsob vedení personální agendy zejména s ohledem na jasné stanovení a kontroly odborných kompetencí pracovníků pečujících o klienty CDZ.



⇒ **MÍSTO**

Místnost dle rozhodnutí vedení poskytovatele péče.

⇒ **ZÁSTUPCI ZAŘÍZENÍ ÚČASTNÍCI SE KONTROLY**

- Vedoucí pracovník odpovědný za řízení lidských zdrojů u poskytovatele péče;
- Vedoucí pracovníci odpovídající za přímou péči o klienty CDZ.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

Všichni členové certifikačního týmu.

⇒ **HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI**

Standardy Vedení a správa.

⇒ **POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY**

Vnitřní předpisy týkající se řízení lidských zdrojů, personální politiky a kontroly kvalifikace personálu. Osobní spisy vybraných pracovníků, personální plány, plány vzdělávání a záznamy o absolvovaném povinném vzdělávání pracovníků (dle platné legislativy - např. požární ochrana, bezpečnost práce apod., požadavků standardů kvality a bezpečí – např. lidskoprávní problematika, prevence přenosu infekcí apod. a vnitřních předpisů poskytovatele péče), záznamy o adaptačním procesu a přehodnocování kompetencí.

V rámci šetření zaznamenává jedna z osob provázejících certifikátory jména všech pracovníků, s nimiž certifikátor hovoří. Certifikátoři průběžně vybírají jména pracovníků, jejichž osobní spisy budou předloženy v rámci kontroly.

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Zařízení by mělo během prvního dne šetření dodat seznam pracovníků, kteří nastoupili do pracovního poměru v posledních 3 měsících a jsou v adaptačním procesu. Seznam by měl obsahovat jméno pracovníka, pracovní zařazení, datum přijetí, konkrétní pracoviště.

⇒ **CO SE BUDE DÍT**

Během šetření certifikátoři posuzují proces řízení lidských zdrojů v návaznosti na spektrum poskytovaných služeb a plánování kontinuálního vzdělávání zaměstnanců. Součástí šetření je prověření osobních spisů zaměstnanců z hlediska jejich kompletnosti – zda obsahují doklady o odborné a specializované způsobilosti daného pracovníka (nebo jejich kopie), případně (u nezdravotnických pracovníků) analogické doklady.

Certifikátoři v rámci kontroly osobních spisů posuzují: doklady o průběhu adaptačního procesu pracovníků, aktuálnost a správnost náplní práce včetně aspektu multidisciplinarity, aktuálnost odborných kompetencí zdravotnických pracovníků včetně jejich přehodnocování a aktualizace. Prověřuje se např. kompetence k výkonu uvedenému v dokumentaci klienta CDZ apod.).



7. Metodika STOPAŘ – STOPAŘ SPOLUJÍZDA

Metodika STOPAŘ je základním a nejkompexnějším hodnotícím nástrojem pro certifikační šetření u poskytovatelů péče pro duševně nemocné a obsahuje všechny 3 základní auditní techniky (pozorování, pohovory, studium dokumentace). Je založena na sledování „stopování“ procesu poskytování péče s ověřením všech souvisejících návazností (technických, organizačních, koordinačních, manažerských apod.). Ze zkušeností z hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče je ověřeno, že v kratší době lze touto metodou získat hlubší a ucelenější zpětnou vazbu o fungování navštíveného zařízení.

Vzhledem k tomu, že existují různé typy CDZ s různým spektrem poskytovaných služeb, má i STOPAŘ svá variantní řešení. Jedná-li se např. o služby terénní, poskytované ve vlastním sociálním zázemí klienta CDZ (např. intenzivní intervence v prostředí klienta apod.) hovoříme o metodice STOPAŘ-SPOLUJÍZDA, kdy certifikátor doprovází tým, který poskytuje péči u konkrétního klienta CDZ.

Cílem metodiky STOPAŘ ve všech jejích variantách je posoudit kvalitu a bezpečí systému poskytování péče v celé její šíři, včetně dodržování lidských práv a svobod, zajištění zdrojů, vedení dokumentace, ordinování a podávání medikace, předcházení infekcí apod. Certifikátoři hodnotí vzájemné vztahy mezi jednotlivými složkami péče, mezi pracovníky a klienty CDZ, mezi různými programy a specializovanými týmy (komplexnost a kontinuita péče). Při šetření se hodnotí funkčnost a účinnost zavedených postupů a zjišťují se jejich případné problémy a rizika. V rámci metodiky STOPAŘ/STOPAŘ-SPOLUJÍZDA postupují certifikátoři systematicky od seznámení se s dokumentací klienta až po návštěvu prostředí, kde se poskytuje péče, a to včetně pohovorů, které se mimo jiné zaměřují rovněž na oblast prokazatelného, a především srozumitelného, informování pacientů o jejich právech a možnostech další péče.

Certifikátoři si pro "stopování" v daném zařízení vyberou konkrétní klienty, přičemž jejich počet se odvíjí od velikosti CDZ a spektra poskytovaných služeb. Minimálně však musí být prověřeni 3 klienti. Z uvedeného důvodu je vhodné mít připravený seznam osob aktuálně využívajících služeb příslušného CDZ. Při výběru konkrétních klientů CDZ si certifikátoři vyžádají informace o jejich schopnosti a ochotě na hodnocení osobně participovat. Kritéria pro výběr příslušného klienta závisí na charakteru CDZ, spektru jeho služeb, průběžných zjištěních během šetření apod. Při výběru klientů CDZ certifikátoři dbají na vyváženost vzorku (genderově, věkově apod.) a zohledňují jejich aktuální zdravotní stav.

V průběhu šetření se rovněž zaznamenávají jména osob, které o příslušného klienta CDZ pečují a následně se prověřují jejich formalizované kompetence.

„Stopování“ klienta zahrnuje obvykle následující činnosti:

- a) Posouzení zdravotnické dokumentace klienta za přítomnosti osoby, která o něho pečuje (ošetřující lékař, ošetřující nelékařský zdravotnický pracovník a další pracovníci



podílející se na péči o pacienta). V této části šetření se minimalizuje participace vedoucích pracovníků poskytovatele péče i pracoviště;

- b) Přímé pozorování péče poskytované klientovi CDZ;
- c) Přímé pozorování podávání léčiv klientovi CDZ;
- d) Přímé pozorování činností spojených s prevencí infekcí (např. mytí a dezinfekce rukou).
- e) Pohovory s pracovníky poskytovatele péče o jejich participaci na systému řízení kvality a bezpečí (dodržování práv a svobod apod.);
- f) Pozorování prostředí, ve kterém se klientům CDZ poskytuje péče z hlediska možného rizika pro klienty, pracovníky zařízení i ostatní osoby (je-li péče poskytována ve vlastním prostředí CDZ);
- g) Pohovory s klienty CDZ a jejich blízkými (pokud je to na místě a tyto osoby s tím souhlasí).

Jedná se pouze o rámcový výčet, který se mění v kontextu spektra služeb, poskytovaných CDZ (kontinuální péče, včasná intervence, asertivní vyhledávání, intenzivní krizová služba, výjezd za klientem, služby poskytované ve vlastním prostředí CDZ, ambulantní péče, krizová lůžková péče apod.).

Součástí metodiky STOPAŘ i STOPAŘ-SPOLUJÍZDA jsou rovněž pohovory se zaměstnanci a klienty CDZ (je-li to možné s ohledem k aktuálnímu zdravotnímu stavu). Pohovory probíhají dle strukturovaných dotazníků (zpracovává certifikační orgán) a mohou být realizovány pouze na základě ústního souhlasu dotazovaného. Certifikační orgán vede dotazovací pohovory maximálně ohleduplně, aby byla minimalizována stresová zátěž dotazovaných. Pokud si klient vyžádá přítomnost další osoby u rozhovoru, certifikátor toto jeho přání respektuje. Rozhovory jsou důvěrné.

⇒ **ZÁSTUPCI CDZ ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ**

Vedoucí pracovníci posuzovaného pracoviště a další relevantní osoby odpovědné za péči o klienta CDZ na daném pracovišti.

⇒ **CERTIFIKÁTOŘI**

Celý tým certifikátorů.

⇒ **STANDARDY NEBO JINÉ AKREDITAČNÍ POŽADAVKY HODNOCENÉ PŘI NÁVŠTĚVĚ**

Všechny kapitoly standardů.

⇒ **PODKLADY VYŽADOVANÉ PRO NÁVŠTĚVU**

Zdravotnická dokumentace a osobní záznamy klientů aktuálně čerpajících péči na daného pracoviště.

Dokumentace, vedená ke zdravotnickým prostředkům (používané zdravotnické technice).

⇒ **JAK SE PŘIPRAVIT**

Vedoucí pracovníci jednotlivých pracovišť se musí seznámit s příslušnými standardy. Velmi přísně by měli posoudit, do jaké míry pracoviště, jeho vybavení a postupy užívané při péči



o klienty standardům vyhovují. Před vlastním šetřením by se měly zavést nutné změny a zaměstnanci by měli být vyškoleni v postupech vyžadovaných standardy.

Zaměstnanci, klienti CDZ, případně jejich blízcí by měli být před certifikačním šetřením (je-li to možné), informováni o tom, co mohou očekávat při šetření. Tento postup sníží jejich stresovou zátěž, která provází jakoukoliv kontrolní činnost a podpoří správné pochopení certifikace. Pro informování může poskytovatel péče využít tuto Metodiku nebo informační leták, který zasílá certifikační orgán spolu s rámcovým programem šetření a šablonami vstupních prezentací a který obsahuje vysvětlení účelu hodnocení kvality a bezpečí, jména certifikátorů a rámcově definuje jejich role i role personálu a klientů CDZ v tomto procesu.

Vzhledem k tomu, že certifikátoři budou při návštěvě posuzovat mimo jiné dodržování lidských práv a svobod v kontextu ÚPOZP (zakomponováno v jednotlivých standardech) a vedení dokumentace klientů CDZ, měly by být zaměstnanci vyškoleni k pečlivému dodržování těchto standardů a souvisejících vnitřních postupů v zařízení.

8. Prohlídka zařízení

⇒ ÚČEL

Tato část hodnocení kvality a bezpečí se **týká pouze pracovišť se statutem zdravotnického zařízení, která disponují vlastním ambulantním provozem, krizovými lůžky** apod. (prostory pro přímé poskytování péče). Účelem prohlídky zařízení je posoudit plnění standardů včetně ÚPOZP, národní legislativy (viz níže HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI) týkající se:

- stavu budovy či budov, ve kterých probíhá péče o klienty CDZ;
- zdravotnických technologií;
- bezpečí klientů CDZ (s ohledem na jejich spektrum), personálu a návštěvníků poskytovatele péče (včetně protipožárních opatření a bezpečnosti práce) ;
- prevence a kontrola infekcí;
- bezpečnost informací;
- bezpečnostní politika informačních technologií včetně havarijních plánů.

⇒ MÍSTO

Certifikátorem vybraná místa v zařízení – prostory, kde se poskytuje zdravotní péče (ambulantní pracoviště, krizová lůžka), včetně prostor příjmu klientů CDZ, skladů, prostor odpadového hospodářství, úložišť dat a elektrocentrály apod. (**voleno s ohledem na organizační strukturu CDZ**). Doporučuje se prohlídku začít v nejvyšších podlažích a postupně postupovat do nižších podlaží. Certifikátor se zaměří na to, zda jsou chodby a cesty vedoucí k nouzovým východům označené a volné pro bezpečné opuštění budovy v případě nutnosti.

⇒ ZÁSTUPCI ZAŘÍZENÍ ÚČASTNÍCÍ SE ŠETŘENÍ

- Správce zařízení, nebo pracovník s podobnou pracovní náplní;
- Bezpečnostní technik (je-li zaměstnancem zařízení);
- Vedoucí příslušných pracovišť, nebo jejich zástupci (když je certifikátor přítomen na jejich pracovišti).



⇒ CERTIFIKÁTOŘI

Administrativně technický specialista.

⇒ HODNOCENÉ STANDARDY NEBO JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI

- Standardy bezpečí poskytované péče a prevence rizik;
- Standardy Informace a komunikace;
- Související legislativa.

⇒ POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY

Vnitřní předpisy a dokumenty, které se týkají: bezpečnosti prostředí v kontextu spektra klientů CDZ (dle ÚPOZP), bezpečností a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, evakuace, nakládání s chemickými látkami a odpadem, nakládání se zdravotnickými prostředky. Dále výsledky kontrol státního požárního dozoru, popis likvidace odpadů, metrologický řád, záznamy provádění kalibrací měřidel a další, relevantní pro příslušného poskytovatele péče.

⇒ CO SE BUDE DÍT

Před samotnou prohlídkou zkontrolují certifikátoři zpracované vnitřní předpisy a bezpečnostní plány včetně plánu odstraňování závad. Poté certifikátoři navštíví jednotlivé části zařízení. Při prohlídce zařízení se zaměřují na to, jak poskytovatel péče zajišťuje bezpečné podmínky pro poskytování zdravotní péče i pro bezpečí všech osob v areálu. Kontroluje se zejména bezpečí prostředí v kontextu spektra klientů CDZ, přítomnost stavebních nedostatků (nezakryté části elektroinstalace, bezbariérové přístupy, riziko sebepoškození apod), dále zda jsou volné evakuační cesty a funkční protipožární opatření, jak je zajištěna ochrana areálu poskytovatele péče (včetně identifikace pracovníků zařízení a dalších osob, které se na péči o klienta podílejí).

Certifikátoři navštíví následující pracoviště (jsou-li v kontextu organizační struktury CDZ relevantní):

- a) Vybraná klinická oddělení a prostory, kde probíhá péče o klienty, např.:
 - Ambulance;
 - Lůžkové pracoviště;
 - Izolační místnosti;
 - Koupelny, toalety.
- b) Prostory technického účelu, ve kterých se neposkytuje péče, např.:
 - Zdravotnická technika, metrologie;
 - Místnosti označené jako rizikové, jako jsou místnosti pro skladování odpadů, nebezpečných chemických látek a hořlavin;
 - Další technické provozy dle organizační struktury zdravotnického zařízení.

⇒ JAK SE PŘIPRAVIT

Před šetřením by si měli vedoucí pracovníci a správce zařízení přečíst příslušné standardy. Správce by měl projít všechny objekty, zkontrolovat všechna zařízení podle příslušných standardů a platné legislativy. Pracovníci poskytovatele péče by měli znát relevantní zákony, předpisy a požadavky (včetně ÚPOZP). Zástupci poskytovatele péče by měli být schopni ukázat, jakým způsobem jsou jejich vnitřní předpisy, týkající se správy zařízení implementovány do praxe, například, jak je skladován a likvidován nebezpečný odpad.



Pokud jsou některé činnosti vykonávané v prostorách poskytovatele péče zajišťovány dodavatelsky, poskytovatel péče zajistí vstup certifikátorů do těchto prostor.

9. Závěrečné setkání s vedením zařízení

⇒ ÚČEL

Účelem této konference je informovat vedení poskytovatele péče o skutečnostech nalezených během šetření a vyjasnit případné interpretační problémy, ke kterým mohlo během šetření dojít.

Certifikátoři nerozhodují o udělení certifikace, pouze předkládají certifikačnímu orgánu Zprávu z místního šetření, na základě které certifikační orgán rozhodnutí vydá.

⇒ MÍSTO

Dle rozhodnutí vedení poskytovatele péče.

⇒ ZÁSTUPCI CDZ ÚČASTNÍCI SE ŠETŘENÍ

- Vedoucí zaměstnanec organizace a jeho přímo podřízení vedoucí zaměstnanci;
- Osoby odpovědné za řízení kvality a bezpečí.

⇒ CERTIFIKÁTOŘI

Celý tým certifikátorů.

⇒ HODNOCENÉ STANDARDY ČI JINÉ PROJEDNÁVANÉ ZÁLEŽITOSTI

Nálezy šetření.

⇒ POTŘEBNÁ DOKUMENTACE ČI JINÉ MATERIÁLY

Žádné.

⇒ CO SE BUDE DÍT

CERTIFIKÁTOŘI zahájí konferenci a proberou následující záležitosti:

- a) Účel konference;
- b) Souhrn nálezů týkajících se dodržování Standardů kvality a bezpečí;
- c) Diskuse o těch nálezech týkajících se dodržování standardů, u nichž se vyskytnou nějaké otázky či rozdíly názorů;
- d) Případná doporučení pro zlepšení.



Příloha č. 1 Etický kodex certifikátora

Certifikátoři kvality a bezpečí poskytované psychiatrické péče jsou povinni se při výkonu své činnosti řídit těmito etickými pravidly:

- a) Certifikátoři propagují hodnocení kvality a bezpečí péče o duševně nemocné;
- b) Certifikátoři vykonávají svou činnost vždy dle svých nejlepších schopností, odpovědně, čestně a zákonným způsobem;
- c) Certifikátoři neustále udržují a zvyšují svou odbornou úroveň, aby výkon jejich činnosti byl v souladu s aktuálními poznatky z oboru;
- d) Certifikátoři hodnotí uvážlivě a na základě ověřených faktů, v případě nejasnosti interpretace standardu si vždy vyžádají expertní stanovisko certifikačního orgánu;
- e) Certifikátoři vykonávají svou činnost v souladu s Metodikou hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče pro příslušný typ péče;
- f) Certifikátoři nevykonávají činnosti, které by mohli vést ke konfliktu zájmů, potenciální rizika konfliktu zájmů oznamují certifikačnímu orgánu;
- g) Certifikátoři zachovávají přísnou důvěrnost informací, které získají v průběhu certifikačního procesu a postupují dle předpisu o ochraně osobních údajů;
- h) Certifikátoři neuvádějí jména osob, se kterými byly v rámci certifikace vedeny rozhovory do Zprávy z místního šetření;
- i) Certifikátoři respektují lidská práva a svobody a při své činnosti je hájí a podporují;
- j) Certifikátoři chrání zájmy klientů CDZ, používají postupy, které zabraňují potenciálnímu ohrožení zdraví a bezpečnosti klientů CDZ;
- k) Certifikátoři přistupují k pracovníkům poskytovatele péče, klientům CDZ, jejich blízkým a dalším osobám účastnícím se certifikačního procesu s vědomím, že základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení;
- l) Rozdílné názory mezi členy certifikačního týmu řeší způsobem, který nesníží věrohodnost prováděné certifikace před poskytovatelem péče;
- m) Certifikátoři přistupují k pozorovatelům s patřičným respektem, podporou a motivují je ke spolupráci;
- n) Certifikátoři nesmějí přijímat žádné dary, odměny či jiné výhody od poskytovatelů péče pro duševně nemocné či jiných zainteresovaných stran.

Příloha č. 2 Hodnotící formulář pro posouzení míry naplnění Standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v Centrech duševního zdraví.

1. Hodnotící formulář

Hodnotící formulář pro posouzení míry naplnění Standardů kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v Centrech duševního zdraví (dále jen „Hodnotící formulář“) je pro účely projektu Systém certifikace programů a služeb zpracován pouze ve formě souboru typu excel a byl testován v rámci pilotního ověření u poskytovatelů psychiatrické péče. Pro rutinní certifikační proces je vhodné realizovat prostřednictvím softwarové aplikace (nebylo součástí zadání projektu).

Každý list souboru (viz obrázek č. 01) obsahuje hodnocení pouze pro standardy z příslušné kapitoly (Práva pacientů, edukace, informování, Postupy řízení kvality a bezpečí, Dostupnost a kontinuita péče, Plánování péče a diagnostika atd.).

1	Kapitola: I. PRÁVA PACIENTŮ, EDUKACE, INFORMACE				PRŮMĚR BODŮ ZA KAPITOLU	ROZDĚLENÍ_NUCLOU!
2	STD č.:	1.1.	Nemocnice respektuje a podporuje právo pacientů na svobodnou a nerušenou komunikaci s kýmkoliv si přejí a reflektuje potřeby v oblasti soukromí.			
3	Č. ind.:	C	kontrolní otázka	S/Č/N/V	H	Komentář
4	1	S	Nemocnice v praxi podporuje právo pacientů na soukromí a na spojení s kýmkoliv si pacienti přejí.	nehodnoceno	N	
5	2	S	Nemocnice pomáhá v zajištění dostupných telekomunikačních nástrojů pro pacienty, kteří nemají vlastní prostředek.	nehodnoceno	N	
6	3	S	Nemocnice má v praxi zaveden postup soustavného zjišťování situací a překážek, které brání pacientům ve svobodné komunikaci, včetně následního plánování a termínování nápravy.	nehodnoceno	N	
7	4	S	Nemocnice má zveřejněný a pacientům dostupný ceník telekomunikačních služeb, které jsou spojené.	nehodnoceno	N	
8	5	S	Nemocnice má zpracovaná písemná pravidla upravující používání telekomunikačních zařízení pacienty v rozsahu standardu, včetně důvodů pro případné individuální (nikoliv plošné) omezení a situace, kdy není používání zařízení možné.	nehodnoceno	N	
9	6	PK	Osloupení pacientů potvrzují dostupnost telekomunikačního vybavení.	nehodnoceno	N	
10	PRŮMĚR BODŮ ZA STANDARD				ROZDĚLENÍ_NUCLOU!	
11	STD č.:	1.2.	Pacienti jsou srozumitelně informováni o svých právech a povinnostech jazykem a způsobem, který preferují.			
12	Č. ind.:	C	kontrolní otázka	S/Č/N/V	H	Komentář
13	1	S	Osloupení pacientů potvrzují dostupnost práv pacientů zpracovaných zařízením.	nehodnoceno	N	
14	2	S	Nemocnice má připravené tištěné a další materiály obsahující práva pacientů a poskytuje je pacientům, případně je zajišťuje tlumočnický (včetně zveřejnění ceny této služby).	nehodnoceno	N	

Obrázek č. 01

1. Změna certifikátora, odpovědného za prověření konkrétního indikátoru

Sloupec B (viz obrázek č. 01) uvádí zkratky pozic jednotlivých členů certifikačního týmu (zkratky jsou vysvětleny v listu seznamy), kteří uvedený indikátor prověřují. Jedná se pouze o návrh a konkrétní rozdělení standardů/indikátorů k prověření konkrétním certifikátorem provádí vedoucí certifikačního týmu na základě dohody s členy týmu v den certifikačního šetření. U některých indikátorů je rovněž žádoucí, aby byly prověřeny křížově více členy týmu najednou, sloupec B pak má pouze podpůrnou roli a uvádí primární odpovědnost za prověření



příslušného indikátoru. Změnu odpovědného certifikátora lze provést kliknutím na příslušné políčko a výběrem z rozbalovací roletky (viz obrázek č. 02).

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
46	STD č.:	11.7.	Zaměstnanci nemocnice mají informace o právech osob s duševním onemocněním a oblasti lidských práv.								
47	č. ind.:	C	kontrolní otázka			S/Č/N/N	H	Komentář			
48	1	PK	Zaměstnanci mají dostupné písemné informace z oblasti práv osob s duševním onemocněním a lidských práv, které v praxi dodržují a na jejichž porušování sami aktivně upozorňují.			nehodnoceno	N				
49	2	PK	Nemocnice má zpracován proces hlášení porušování lidských práv a práv osob s duševním onemocněním, který umí pracovníci použít (například přes systém hlášení nežádoucích událostí a podobně).			nehodnoceno	N				
50	3	PK	Nemocnice má zpracovány písemné postupy zajišťování lidských práv a naplňování práv osob s duševním onemocněním minimálně v rozsahu kapitoly 1 těchto standardů kvality.			nehodnoceno	N				
51	4	L S SP PK	Nemocnice zajišťuje školení zaměstnanců v oblasti lidských práv a práv osob s mentálním postižením, a to minimálně 1x za 12 měsíců.			nehodnoceno	N				
52	PRŮMĚR BODŮ ZA STANDARD						#DĚLENÍ_NULOU!				

Obrázek č. 02

2. Hodnocení naplnění indikátoru

Pro záznam míry naplnění příslušného indikátoru je určen sloupec F. Změnu hodnocení (splněno, částečně splněno, nesplněno, nehodnoceno) lze provést kliknutím na příslušné políčko a výběrem varianty hodnocení z rozbalovací roletky (viz obrázek č. 02)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
46	STD č.:	11.7.	Zaměstnanci nemocnice mají informace o právech osob s duševním onemocněním a oblasti lidských práv.								
47	č. ind.:	C	kontrolní otázka			S/Č/N/N	H	Komentář			
48	1	PK	Zaměstnanci mají dostupné písemné informace z oblasti práv osob s duševním onemocněním a lidských práv, které v praxi dodržují a na jejichž porušování sami aktivně upozorňují.			splněno	10				
49	2	PK	Nemocnice má zpracován proces hlášení porušování lidských práv a práv osob s duševním onemocněním, který umí pracovníci použít (například přes systém hlášení nežádoucích událostí a podobně).			částečně	5				
50	3	PK	Nemocnice má zpracovány písemné postupy zajišťování lidských práv a naplňování práv osob s duševním onemocněním minimálně v rozsahu kapitoly 1 těchto standardů kvality.			nehodnoceno	N				
51	4	PK	Nemocnice zajišťuje školení zaměstnanců v oblasti lidských práv a práv osob s mentálním postižením, a to minimálně 1x za 12 měsíců.			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> splněno částečně nesplněno nehodnoceno </div>	N				
52	PRŮMĚR BODŮ ZA STANDARD						7,50				

Obrázek č. 03

3. Výpočet míry naplnění standardu, kapitoly, všech standardů

Hodnotící formulář má implementovány vzorce, které umožňují automatické výpočty průměrného plnění jednotlivých standardů a kapitol standardů (viz obrázek č. 04). Po ohodnocení všech indikátorů dle bodu 2 je vypočítán průměr ze všech kapitol (za celou sadu standardů), na jehož základě je možno, v souladu s touto Metodikou hodnocení kvality a bezpečí poskytování psychiatrické péče v Centrech duševního zdraví, určit předběžný závěr certifikačního šetření - viz list souboru „Vyhodnocení“.



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Kapitola: II. POSTUPY ŘÍZENÍ KVALITY A BEZPEČÍ							PRŮMĚR BODŮ ZA KAPITOLU		8,14
STD č.:	2.1.	V organizační struktuře psychiatrického lůžkového zařízení jsou stanoveny osoby, orgány či týmy, které se zabývají plánováním, řízením, monitorováním a zvyšováním kvality péče a bezpečí poskytovaných služeb.							
č. ind.:	C	kontrolní otázka			S/Č/N/N	H	Komentář		
1	T	V organizační struktuře nemocnice jsou definovány osoby, orgány či týmy odpovědné za plánování, řízení, monitorování a zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb.			splněno	10			
2	T	Odpovědné osoby, orgány a týmy mají písemně stanovené spektrum odpovědnosti a pravomocí.			částečně	5			
3	T	Vedení nemocnice se osobně aktivně účastní programu zvyšování kvality a bezpečí poskytovaných služeb a poskytuje mu adekvátní technické, materiální a jiné potřebné zdroje.			nesplněno	0			
4	T	Personál nemocnice je pravidelně informován, zná postupy zvyšování kvality a bezpečí služeb a je školen v zavedených změnách.			nehodnoceno	N			
PRŮMĚR BODŮ ZA STANDARD									5,00

Obrázek č. 04