

Vizitace péče

Zvyšování a kontrola kvality sociálních služeb je nejen součástí standardů kvality sociálních služeb, ale i trendem posledních měsíců a několika málo let. Je poměrně hodně systémů zvyšování, monitorování a hodnocení kvality, příp. jejich modifikací či adaptací na regionální či typové podmínky jednotlivých služeb jako např.: ISO 9000, model TQM, model EFQM, model Balanced score, systém E-qalin, Controlling, Benchmarking, Sebehodnocení (Self-assessment), Management stížností a podnětů (Complaints management) aj.

Jedním z takovýchto nástrojů je tzv. vizitace péče. Vizitace péče (nejvíce rozšířená v Německu jako Pflegevisiten) je pojmem u nás běžným převážně ve zdravotnických zařízeních. Slovo vizita pochází z francouzského visiter, visiter (r.1225) a znamená přijít k osobě za účelem utěšení, navštívit, prozkoumat, zkontrolovat. Původně používané ve spojení s božstvy, později pastory a doktory (r. 1300). Význam „navštívit“ získává toto slovo až od r. 1626.

Zdroj: Etymologický slovník

Vizitace v pobytových zařízeních sociální péče je primárně zaměřena na kvalitu zdravotní a sociální péče, sekundárně lze ale hodnotit i kontrolovat i kvalitu stravovacích, ubytovacích, příp. fakultativních služeb.

Jde o pravidelné návštěvy (nejlépe týmu pracovníků, např. ředitel, vrchní sestra, vedoucí sociálního úseku, vedoucí provozního úseku apod.), při kterých si během rozhovoru s klientem a kontroly jeho pokoje získáváme zpětnou vazbu o jeho spokojenosti a tím o kvalitě poskytovaných služeb. Jednotliví účastníci vizitace se zaměřují na své oblasti sociální služby.

Jaké jsou hlavní cíle a přínosy vizitace:

- Mechanismus kontroly k zajištění kvality.
- Klienti se stávají součástí hodnocení a plánování péče.
- Je opatřením k zajištění spokojenosti klienta (klient ví, že nás zajímá jeho názor).
- Získání rychlé/okamžité zpětné vazby (negativní i pozitivní).
- Proces poskytovaných služeb se stává transparentním.
- Je prováděna kontrola výsledků.
- Umožňuje kontrolu zaměstnanců.
- Umožňuje kontrolu dokumentace.
- Je možným doplňkem již uvedených modelů.
- Zvyšování spokojenosti klientů a transparentnost ošetřujícího procesu.
- Systematická kontrola práce zaměstnanců.
- Optimalizace organizačních a pracovních strategií (odstraňování deficitů ze zápisů vizity).

Vizitace musí být pravidelné, nejlépe jednou za 4 týdny. V případě vyskytnutí se problémů nebo stížností je možné učinit mimořádnou vizitu. Z provedených výzkumů v Německu vyplývá, že: „klienti hodnotí vizitace velmi pozitivně a vedou ke zvýšení pozitivního povědomí o poskytovateli sociální služby“. Je dobré a účelné mít vytvořený seznam (checklist) s jednotlivými body a oblastmi, které jsou předmětem kontroly/návštěvy klienta.



Vizitace lze rozdělit na:

Celkové

Celková vizitace je zaměřena na celé zařízení, tzn. nejen na pokoje klientů, nýbrž i na společenské místnosti a technické prostory. Seznam vizitovaných míst může být stanoven předem nebo může být průběh vizitace zcela nahodilý.

V případě vizitace zaměřené na určitou část zařízení nebo stanovený počet pokojů je dobré vyhotovit zápis, jehož nedílnou součástí budou termíny odstranění zjištěných nedostatků.

Jednotlivé

Tzv. jednotlivé vizitace jsou zaměřeny primárně na klienty, na péči o ně, jejich problémy a spokojenost, hodnocení poskytovaných služeb. U těchto vizitací lze již předem stanovit jejich přesný rozpis pro případ, že by se vizitace chtěl účastnit příbuzný klienta. V případě vizitace zaměřené na jednoho klienta se pak tento kontrolní seznam zakládá do jeho složky, příp. do individuálního plánu klienta.

Po zavedení systému vizitace v G-centru Tábor byly po několika měsících patrné následující změny:

- Klienti zařízení vnímali vizitace velmi pozitivně (nejvyšší management se přišel osobně zajímat o jejich spokojenost).
- Zaměstnanci zvýšili své úsilí v poskytovaných službách – na základě podvědomé a vědomé obavy z kontrol jejich činností.
- Rada klientů G-centra Tábor velmi uvítala zavedení tohoto nástroje.
- Důsledné dodržování odstraňování zjištěných nedostatků (ze zápisů z jednotlivých vizitací) průběžně vedou ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Jiří Horecký, B.A. et B.A. (Hons)

Zveme vás na oslavu 10. narozenin Křešičanky – Pustajky

Málo komu se chce uvěřit, že je to už 10 let, kdy se poprvé sešli zájemci o aktivní hudbu – svěřenci tehdejšího Ústavu sociální péče pro dospělé muže v Křešicích a pod vedením svého kapelníka pana Jozefa Suchého začali zkoušet první společné písničky. Křešičanka – Pustajka, hudební skupina uživatelů sociálních služeb dnešního Domova na Pustaji v Křešicích, zařízení Centra sociální pomoci Litoměřice, příspěvková organizace Ústeckého kraje, oslaví své

10. narozeniny společně se svými příznivci **Benefičním koncertem**, který se koná pod záštitou náměstka hejtmana Ústeckého kraje Ing. Petra Fialy, **ve čtvrtek dne 27. března 2008 od 17.00 hodin v Domě kultury v Litoměřicích**. Na program jsou nejen první písňe Křešičanky – Pustajky, ale i vystoupení slavnějších hostů, sponzorů, partnerů a dalších přátel. **Vrcholem programu bude křest v pořadí již druhého CD Křešičanky – Pustajky nazvané-**

ho SVŮJ ŽIVOT ŽÍT, jehož hlavním kmotrem bude náměstek hejtmana Ústeckého kraje pan Petr Fiala a svědky ti, kteří se o něj zasloužili. Ačkoliv do koncertu ještě nějaký ten čas zbývá, další podrobnosti už jsou zcela jasné: vstupné je zdarma, mediálními partnery jsou Český rozhlas SEVER, Deník Litoměřicka a Regionální televize Litoměřicka a Lovosicka, zván je každý, kdo chce strávit příjemný podvečer a zatančit si i zazpívat. **Dr. Oldřich Körber**