

## **Zápis z pracovní cesty do Reykjavíku (Island)**

**uskutečněné ve dnech 14. – 22. srpna 2011**

**v rámci sub-projektu**

### **Reciproční transfer know-how a příkladů dobré praxe**

**v oblasti péče o seniory**

**Registrační číslo: EČ 063/5V**

**Místo realizace: Česká republika, Island**

*Na zabezpečení realizace sub-projektu byla Ministerstvem financí České republiky poskytnuta dotace č. CZ 0001-52 v rámci Blokového grantu CZ 0001 „Fond Technické asistence“ v rámci Finančních mechanismů EHP/Norska.*

### **Pondělí 15. srpna 2011**

**Místo setkání: Nursing home Sóltún, Reykjavík**

1. Vzájemné představení se českých účastníků pracovní cesty a islandských partnerů
2. Projednání a úprava programu pracovní cesty
3. Ředitelka Nursing home Sóltún Anna Birna Jensdóttir informovala o projektu „České dny“, které v Sóltúnu proběhly ve dnech 23. – 25. března 2011 a obsahovaly seznámení klientů domova s českou kulturou, filmografií, kuchyní apod.
4. Prezident APSS ČR Jiří Horecký přednesl příspěvek na téma: „Systémy měření kvality v zařízeních sociálních služeb“. Nejprve posluchačům přiblížil systémy měření kvality používané v Evropě. V druhé části přednášky pak přítomné seznámil se systémem externí certifikace Značka kvality v sociálních službách (dále ZQ) vyvinutém APSS ČR a společností Hartmann – Rico ve spolupráci s předními odborníky v ČR. Principy tohoto systému jsou: transparentnost, dobrovolnost a finanční dostupnost. ZQ motivačně působí k zvýšení kvality a k vyšší soustředěnosti na potřeby uživatele. Systém ZQ se vyvíjel od počátku jako unikátní svým hodnocením z pohledu uživatele sociální služby. Hodnotí se 5 základních oblastí (ubytování, stravování, volný čas – kultura, partnerství, péče), které obsahují celkem 24 perspektiv (166 subperspektiv) zahrnujících celkem 283 kritérií, za jejichž splnění může domov pro seniory získat celkem 1000 bodů. Na základě bodového hodnocení certifikované zařízení obdrží jak v jednotlivých dílčích oblastech, tak celkově počet 1

až 5 hvězd referujících o kvalitě zařízení. Hodnocení je domovu uděleno na období 3 let, po kterém dochází k opakování certifikačního procesu. Hodnotící logika ZQ byla ověřena pilotní certifikací v 12 domovech pro seniory s kapacitou 10 – 400 lůžek v 6 krajích České republiky. V současné době bylo v ČR hodnocení ukončeno a certifikáty předány 5 domovům pro seniory.

Součástí projektu Značka kvality v sociálních službách bylo vytvoření Národního registru nezávislých odborníků v sociálních službách, který se stal unikátním zdrojem podpory poskytovatelů sociálních služeb v ČR. V 9 tematických oblastech jsou evidovány desítky odborníků, kteří pomáhají poskytovatelům sociálních služeb zefektivňovat jejich práci a naplňovat standard kvality sociálních služeb č. 10 e) „Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka“. Registr, který je poskytovatelům sociálních služeb k dispozici zdarma, poskytuje na jednotlivé odborníky reference a hodnotí jejich kvalitu.

5. Ředitelka domova Sóltún Anna Birna Jensdóttir v příspěvku „Systém sociální péče na Islandu“ nejprve ocenila českou Značku kvality jako systém, který se soustředí na uživatele a jeho potřeby, a tím se stává velmi dobře využitelným také na Islandu. Zdůraznila, že názory uživatele mají být důležitější než struktury a systémy či názory příbuzných, politiků atd. Z těchto důvodů je o ZQ na Islandu ze strany několika institucí velký zájem.

Dále krátce představila islandské realie. Island má v současnosti přibližně 320 000 obyvatel, z nichž 9 % je starších 60 let. Cca 3000 občanů (v průměrném věku 84-85 let) žije v domovech pro seniory a většina z nich je plně závislých na ošetrovatelské péči 24 hodin denně.

Domovy pro seniory jsou definovány jako zdravotnická zařízení. Péči v nich hradí stát z veřejného zdravotního pojištění na základě kontraktů s jednotlivými zařízeními. Ta jsou pak povinna přednostně přijímat jako své uživatele pacienty nemocnic. Zařízení bez kontraktů jsou, pokud jde o financování, zcela odkázána na příjmy od svých klientů a sponzorů. Takto nastavený systém je však vzhledem k omezeným možnostem státních prostředků dlouhodobě neudržitelný. Velkým problémem je rovněž velmi časté střídání rezortních ministrů (v posledním roce byly islandské ministerstvo zdravotnictví a ministerstvo sociálních věcí sloučeny do jednoho subjektu); za 10 let se jich v úřadu vystřídal 10, což způsobuje potíže s koncepcí pro

sociálně-zdravotní segment i obtíže v komunikaci a spolupráci mezi ministerstvem a jednotlivými zařízeními sociálních služeb.

### **Místo setkání: Nursing home Sóltún, Reykjavík**

1. Proběhla certifikace domova českým systémem Značka kvality v sociálních službách.
  - 1.1. Prohlídka domova
  - 1.2. Rozhovory a vyplňování dotazníků s pracovníky domova
  - 1.3. Rozhovory a vyplňování dotazníků s uživateli služby
  - 1.4. Rozhovory a vyplňování dotazníků s managementem domova
  - 1.5. Porovnání výsledků šetření

### **Úterý 16. srpna 2011**

#### **Místo setkání: Nursing home Sóltún, Reykjavík**

1. Ředitelka domova Sóltún Anna Birna Jensdóttir představila nástroj hodnocení rezidentů „RAI“ (Resident Assessment Instrument, viz <http://www.interrai.org/section/view/>), který je v Sóltúnu aplikován jako jeden z nástrojů kvality. RAI je systém vyvinutý v USA a používaný v mnoha zemích světa (v ČR je jeho kontaktní osobou Eva Topinková). Jeho cílem je zlepšení zdravotní péče o osoby s postižením, seniory apod. Je založen na sběru a interpretaci relevantních údajů o pacientech/uživateli zdravotních a sociálních služeb. RAI tvoří integrovaný zdravotnický informační systém používající jednotnou terminologii a klinické pojetí. Lékařům a poskytovatelům zdravotních a zdravotně-sociálních služeb umožňuje zlepšit kontinuitu péče a integraci podpory každého pacienta/klienta. Příbuzným a dalším blízkým osobám klientů, stejně jako zainteresovaným institucím, umožňuje získávat potřebné informace o pacientech/uživateli, o vývoji jejich stavu a o jejich potřebách pro účely zkvalitňování ošetrovatelské péče. To vše umožňuje získat důležité poznatky o tom, co prospívá ke zlepšení kvality života jednotlivých pacientů/uživateli. RAI umožňuje např. efektivní předcházení pádům, depresím, problémovému chování pacientů/uživateli mezi sebou navzájem či jejich snížené aktivitě aj.

Hodnotící systém RAI má několik variant pro různé typy péče, resp. cílové skupiny klientů (např. pro domácí péči, dlouhodobou péči, chráněné bydlení, akutní péči, péči

o lidi s mentálním postižením, paliativní péči atd.). Skládá se z formuláře pro sběr dat, uživatelského manuálu, „spouštěčů“ (evidování skutečností, které zvyšují riziko problematických událostí a chování), protokolů klinického hodnocení a výsledných opatření. Celý systém je realizován pomocí zdarma dostupného softwaru.

Systém RAI neslouží k hodnocení či porovnání jednotlivých zdravotně-sociálních zařízení, ale je v každém zařízení interním nástrojem ke zlepšení péče o pacienty/klienty. U shodných typů zdravotně-sociálních služeb s obdobnou strukturou uživatelů ovšem určité porovnání několika zařízení mezi sebou umožňuje.

V druhé části své přednášky Anna Birna přiblížila samotné zařízení Sóltún a jeho priority a procesy. Jde o soukromé rezidenční zařízení se státním kontraktem uvedené do provozu 7. 1. 2002. Budova zařízení byla koncipována jako „smart house“, tzn. „inteligentní dům“. Má kapacitu 92 uživatelů umístěných ve 12 „domácnostech“ (buňkách). Průměrný věk rezidentů je 85 let a jejich průměrný pobyt v domově má délku 2,8 roku. Přibližně 48 % uživatelů trpí Alzheimerovou chorobou nebo některou formou demence. Ideou Sóltúnu je poskytovat individuální, nezávislost uživatelů vysoce respektovanou péči s domácí atmosférou a ohledem na soukromí uživatelů.

Domov je vybaven řadou vysoce kvalitních technologií. Patří mezi ně velmi sofistikovaný a přitom tichý signalizační systém poskytující personálu veškeré potřebné informace o uživatelích, jejich aktuálním stavu, pohybu a potřebách; informace ze systému jsou zaznamenávány a vyhodnocovány v počítačích. Postele uživatelů jsou velmi dobře technicky vybavené, pokoje jsou vybaveny také zvedáky a dopravníky imobilních klientů. Systém mikrofónů, kamer a monitorů umožňuje přenos kulturních a společenských událostí ze společných prostor na pokoje uživatelů, kteří se jich kvůli své zdravotní situaci nemohou osobně účastnit.

Využívání systému RAI umožňuje Sóltúnu disponovat velmi kvalitním a přesným přehledem o aktuálním stavu uživatelů a jejich potřebách i ranou detekcí potenciálních nebo aktuálních onemocněních a rizik. Ve srovnání s jinými zařízeními rezidenční péče o seniory tak dosahuje mnohem lepších výsledků. Systém kvality péče v Sóltúnu kromě RAI tvoří také standardy kvality klíčových aspektů domova, týmy kvality (interní dohled nad specifickými oblastmi péče), pozorovatelné indikátory kvality, feedbackové studie, výbor kvality či 24hodinový elektronický klientský zpravodaj domova SAGA. Jedním z hlavních důrazů domova je týmová spolupráce.

2. Vrchní sestra domova Sóltún Júlíana Sigurveig Gudjónsdóttir navázal na předchozí příspěvek a dále rozvedla informace o systému kvality používaném v domově. Mimo jiné uvedla, že systém RAI v domově umožňuje pracovat s indikátory kvality v oblasti frekvence pádů, depresí, inkontinence, dekubitů či nově diagnostikovaných zlomenin.

## **Středa 17. srpna 2011**

### **Místo setkání: Nursing home Hrafnista Kópavogur, Reykjavík**

1. Ředitelka domova Hrönn Ljótisdóttir představila domov, který byl uveden do provozu v březnu 2010. V současnosti má 44 uživatelů. Zřizovatelem je rybářský odborový svaz „Seamen's Day Council“, který síť domovů Hrafnista původně zakládal pro rybáře a jejich vdovy v důchodu. Nyní už je ovšem otevřen pro kteréhokoliv zájemce z řad seniorů potřebujících rezidenční ošetrovatelskou péči. Žadatelé o umístění jsou hodnoceni komisí, která jim přiděluje místa v jednotlivých domovech; přidělené místo je závazné, žadatel nemůže požadovat jiné.

Cílem domova je být skutečným domovem, kde jednotliví uživatelé nejen bydlí, ale skutečně žijí, sdílejí své životy s jinými. Vše je podřízeno tomu, aby se zde uživatelé cítili dobře, bylo respektováno jejich soukromí a individuální volba. Uživatelé tak mají volný přístup do kuchyně, osobní prádlo klientů není značeno a pere se každému zvlášť, vybavení pokojů vč. např. záclon či ručníků si každý uživatel přináší vlastní, zaměstnanci zde nepoužívají uniformy a jedí společně s klienty. Uživatelé se podílejí na mnoha každodenních aktivitách společně s personálem. Zařízení disponuje plaveckým bazénem, který je přístupný veřejnosti.

2. Prezident APSS ČR představil českou asociaci a její činnost. Představil také certifikační systém Značka kvality v sociálních službách.
3. Proběhla certifikace domova českým systémem Značka kvality v sociálních službách.

### **Místo setkání: Nursing home Hrafnista Kópavogur, Reykjavík**

1. Proběhla certifikace domova českým systémem Značka kvality v sociálních službách.
  - 1.1. Prohlídka domova
  - 1.2. Rozhovory a vyplňování dotazníků s pracovníky domova
  - 1.3. Rozhovory a vyplňování dotazníků s uživateli služby
  - 1.4. Rozhovory a vyplňování dotazníků s managementem domova

## 1.5. Porovnání výsledků šetření

### **Čtvrtek 18. srpna 2011**

#### **Místo setkání: Nursing home Skógarbaer, Hjúkrunarheimili, Reykjavík**

1. Prezident APSS ČR Jiří Horecký představil managementu domova českou asociaci a její aktivity, projekt Značka kvality v sociálních službách a Národní registr nezávislých odborníků.
2. Vrchní sestra Jónbjörg Sigurjónsdóttir a sociální pracovnice domova krátce představily své zařízení, jehož zřizovatelem je město Reykjavík ve spolupráci s Červeným křížem a několika dalšími subjekty.
3. Proběhla certifikace domova českým systémem Značka kvality v sociálních službách.

#### **Místo setkání: Nursing home Skógarbaer, Hjúkrunarheimili, Reykjavík**

1. Proběhla certifikace domova českým systémem Značka kvality v sociálních službách.
  - 1.1. Prohlídka domova
  - 1.2. Rozhovory a vyplňování dotazníků s pracovníky domova
  - 1.3. Rozhovory a vyplňování dotazníků s uživateli služby
  - 1.4. Rozhovory a vyplňování dotazníků s managementem domova
  - 1.5. Porovnání výsledků šetření

### **Pátek 19. srpna 2011**

#### **Místo setkání: Nursing home Mörk, Reykjavík**

1. Ředitel domova pro seniory Mörk a současně prezident islandské národní asociace „The Association of Health Care Providers in Iceland“ Gísli Páll Pálsson představil projekt jeho zařízení pod názvem „Alternativa Eden“. Jeho podstatou je řešení osamělosti, nudy a nedostatku pomoci u seniorů – uživatelů sociální služby. Při poskytování služby je velký důraz kladen na nezávislost uživatelů a jejich právo volby. Rysem projektu jsou „květiny – děti – zvířata“, s jejichž pomocí jsou individuální potřeby uživatelů služby naplňovány. Do zařízení dochází děti z mateřské školy i studenti ze středních škol. S určitými omezeními je v domově povolen chov domácích zvířat. Vizí domova je nebýt chápán jako zařízení sociálně-zdravotních služeb, ale jako skutečný domov.

Zařízení tvoří jednak vlastní domov pro seniory běžného typu (110 lůžek rozdělených do 11 domácností po 10 lůžkách, které mají vždy společnou kuchyň a obývací pokoj) a jednak prostorné apartmány (80 a 140 m<sup>2</sup>), kde uživatelé kromě pravidelných měsíčních plateb za služby (750, resp. 1300 €) skládají při nástupu depozit ve výši 50 000, resp. 87 000 €, který je v případě odstěhování či úmrtí klienta po odečtu amortizace vrácen.

2. Prezident APSS ČR Jiří Horecký představil českou asociaci a prezentoval její právě realizované projekty a cíle.
3. Prohlídka domova Mörk vč. apartmánové části.
4. Prezident APSS ČR Jiří Horecký představil systémy hodnocení kvality v domovech pro seniory, zvláště český systém Značka kvality v sociálních službách (viz obsah přednášky v domově Sóltún).
5. Diskuse.

## **Sobota 20. srpna 2011**

### **Místo setkání: Nursing home Sóltún, Reykjavík**

1. Čeští a islandští účastníci projektu zhodnotili průběh pracovní cesty.
2. Česká strana předložila islandským partnerům předběžný program pracovní cesty islandských manažerů domovů pro seniory do České republiky ve dnech 18. – 23. 9. 2011. Program byl projednán a schválen.
  - 2.1. Prohlídka domova pro seniory Slunečnice Ostrava  
Prohlídka uhelných dolů Ostrava  
Přejezd do Brna
  - 2.2. Prohlídka domova pro seniory Kociánka v Brně  
Odpolední workshop  
Večeře ve vinném sklípku v Úvalech
  - 2.3. Přejezd do Jihlavy  
Privítání na krajském úřadě Kraje Vysočina  
Prohlídka domova pro seniory Velké Meziříčí  
Přejezd do Prahy