

a...

Česká
alzheimerovská
společnost

Certifikace Vážka® jako cesta k lepší kvalitě života s demencí.



PhDr. Hana Janečková PhD.
Česká alzheimerovská společnost

a...

Česká
alzheimerská
společnost

Cíl certifikace

Podpořit, rozvíjet a potvrdit vysokou kvalitu služeb poskytovaných lidem žijícím s demencí v organizacích, které chtějí spolupracovat s **Českou alzheimerskou společností**

Proč „Vážka“

- **Vážka** je symbolem křehkosti a potřeby ochrany a podpory oslabené bytosti
- **Vážka** bývala od počátku v r. 1997 součástí loga ČALS, a později se stala se **chráněnou značkou**
- Symbolizuje propojení nositele certifikátu s Českou alzheimerovskou společností a jejími hodnotami (**důstojnost, kvalita života, vztah, smysluplná aktivita, kontinuita života, rodina, kvalita služeb**)
- **2008** – ČALS zaregistroval **Vážku®** jako ochrannou známku

Vznik certifikačního procesu

- Na standardech kvality ČALS pracoval tým pracovníků a dobrovolníků již od r. 2006
- Před 10 lety – zpracována kritéria hodnocení kvality a pravidla pro udělení certifikátu
- V r. 2007 byla týmem ČALS vypracovaná též strategie dlouhodobé péče o osoby s demencí **P-PA-IA**
- Východiskem byl **Kodex práv pacientů** s Alzheimerovou chorobou a jinými formami demence
- 2009 – první audity
- V letech 2010 - 2017 prošla auditem všechna kontaktní místa ČALS

Kdo může žádat o certifikaci Vážka[®]

a...
Česká
alzheimerovská
společnost

- organizace usilující o změnu – kvalitní péče o člověka s demencí se pro ně stala **posláním a důležitým cílem**
- zařízení v **síti sociálních a zdravotnických služeb**, které poskytuje péči lidem s demencí a podporu jejich rodinám
- služby, které **jsou registrovány** krajským úřadem dle platných právních předpisů (dohledatelné v Registru sociálních služeb)
- organizace, které **ctí důstojnost člověka s demencí, zajímají se o jeho život, respektují jeho jedinečnost a vytvářejí prostor, kde se lidé s demencí cítí dobře a přirozeně**

Průběh certifikace **Vážka**[®]

- Žádost o provedení auditu
- Předložení požadovaných dokumentů (statistické údaje o vybavení oddělení, klientech, farmakoterapii, personálním obsazení), standardy kvality, organizační struktura, domácí řád, výroční zprávy, denní program, čas jídel, příklady individuálních plánů, zdravotnická dokumentace, zprávy z inspekce kvality, ocenění a certifikáty apod.
- Návštěva auditorek ČALS v zařízení (případně sebehodnotící proces)
- Závěrečný rozhovor, sdělení výsledku
- Zpráva o auditu a předání certifikátu „Vážka“
- Certifikace je poskytována na 2 roky
- Certifikace může být prodloužena na základě nového auditu.

Průběh vlastního auditu

Návštěva auditorského týmu

Základní metody:

- Studium dokumentů
- Pozorování
- Rozhovory - s managementem
 - s pracovníky
 - s klienty

Doba trvání: 3-4 hod. přímo na odd.

2 hod. rozhovor auditorů, hodnocení

30 min. – sdělení výsledku – rozhovor o silných a slabé stránkách

- 7 členek certifikačního týmu

Možný výsledek

Certifikát Vážka®

- Podmínky splněny pokud celkové hodnocení přesáhne 75 bodů

Certifikát Vážka® Konzultováno ČALS

- V případě, že zařízení ke zlepšování kvality služeb dlouhodobě využívala konzultační podpory ČALS a podstoupila sebehodnocení
- Certifikát je udělován při celkovém hodnocení alespoň 85 bodů

Kritéria hodnocení kvality pro Certifikát Vážka®

Péče o lidi s demencí:

- filosofie péče, vize, definice zařízení, zaměření
- aktivity
- spolupráce s rodinou a přáteli člověka s demencí
- individualizovaná péče
- důstojnost
- zdravotní péče
- zvládání problematického chování, omezovací prostředky
- bezpečnost
- výživa a hydratace

Kritéria hodnocení kvality pro Certifikát Vážka®

Architektonické řešení a vybavení zařízení:

- celkový pohled na zařízení, jeho lokalizaci, funkčnost
- první dojem po vstupu do zařízení (útulnost, čistota, zápach, světlo, hluchnost, teplota)
- společné prostory – podmínky pro aktivitu, návštěvy, společnou činnost, zákoutí pro jednotlivce, kontakt s pracovníky
- pokoje - velikost, počet lůžek, soukromí, vybavení
- hygiena – záchody, koupelny, čistota, kvalita očisty
- orientace - barevné řešení, označení, nápovědy
- zázemí pro personál

Kritéria hodnocení kvality pro Certifikát Vážka®

Personál

- počet a odborná způsobilost
- kvalifikace personálu v práci s lidmi s demencí
- podpora a potřeby personálu
- kompetence pracovníků
- zaškolení a další vzdělávání

Grandmother's test.

Specifika certifikace Vážka®

- Vychází z Kritérií hodnocení kvality ČALS a ze strategie poskytování kvalitní péče o lidi s demencí P-PA-IA
- Cílem je **podpora, nikoli kontrola**



Žadatel
dostane seznam
oblastí nebo
kritérií,
které je třeba
zlepšit.

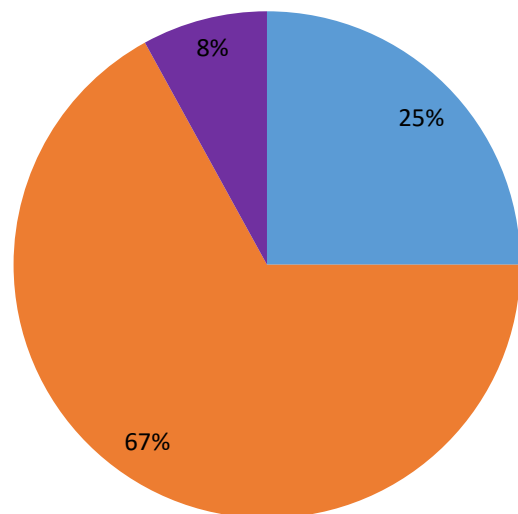
Specifika certifikace Vážka®

- Naprostá **dobrovolnost** a ochota vystavit se pohledu zvenku
- Ocenění **špičkových poskytovatelů**, a to nejen z pohledu zákona o sociálních službách a dodržování standardů kvality, ale především z pohledu strategie, principů a hodnot ČALS, a tedy **vytváření co nejvhodnějších podmínek pro život člověka s demencí.**
- Vedle kvality sociálních služeb se sleduje i poskytování **zdravotní péče**, účelnost farmakoterapie, spolupráce lékařů, sester, pečovatelek při zajišťování péče o zdraví, která bere ohled na specifickou životní situaci lidí s demencí (**podpora kvality života a prožívání současnosti**)

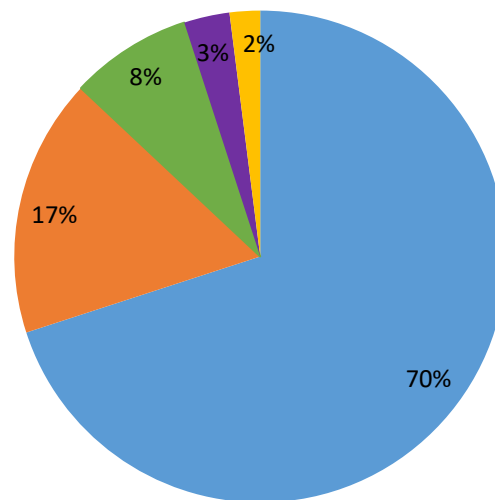
Nositelé certifikátu Vážka® podle právní subjektivity

a...
Česká
alzheimerovská
společnost

2011



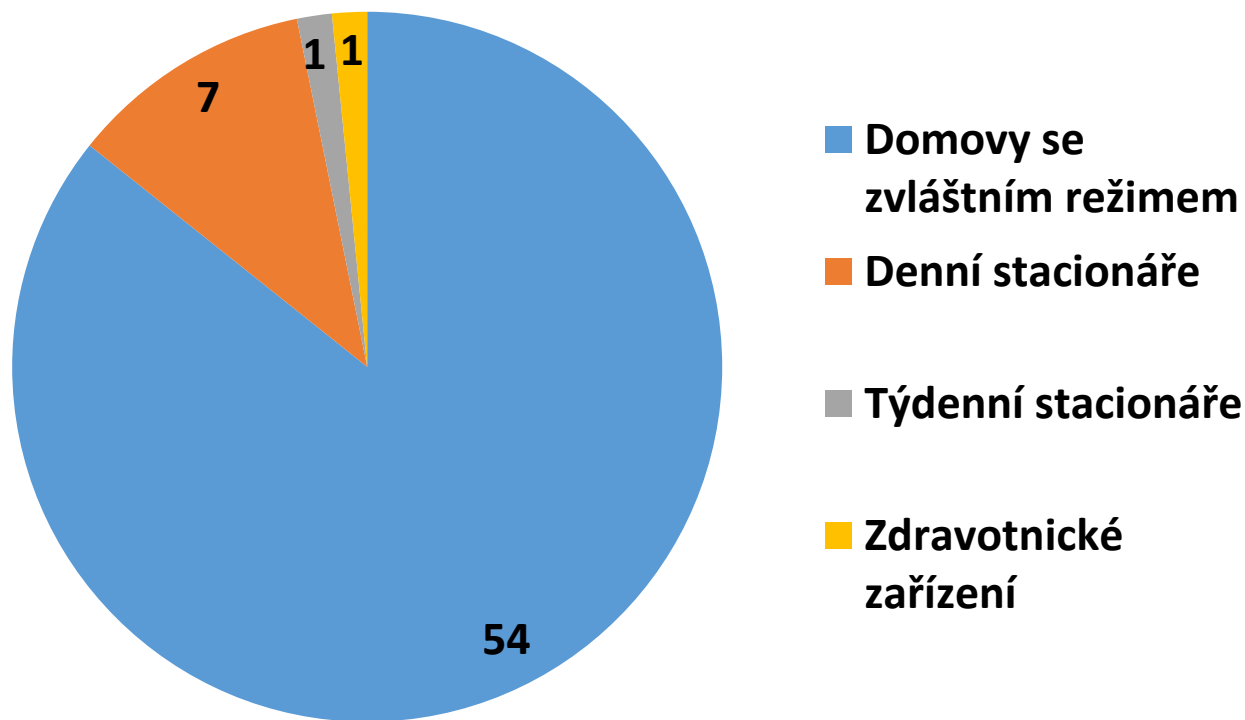
2017



- Příspěvkové organizace
- Církevní organizace
- Neziskové organizace
- Soukromé subjekty
- Zdravotnická zařízení

Nositelé Certifikátu Vážka® podle druhu služby

a...
Česká
alzheimerovská
společnost

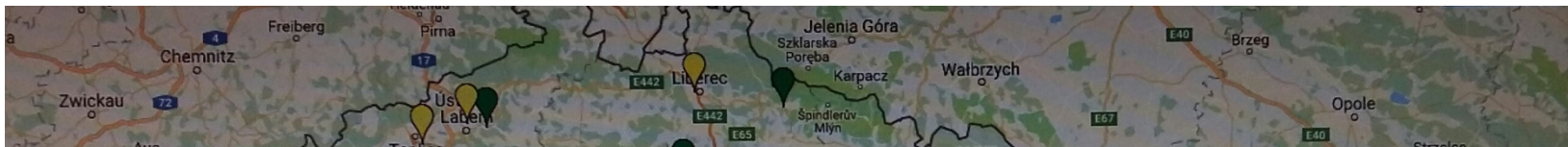


Nositelé Certifikátu Vážka® podle umístění služby

- 46 x velké zařízení (73%) – ústavní model
- 17 x malé zařízení, do 35 obyvatel (27%) – komunitní model

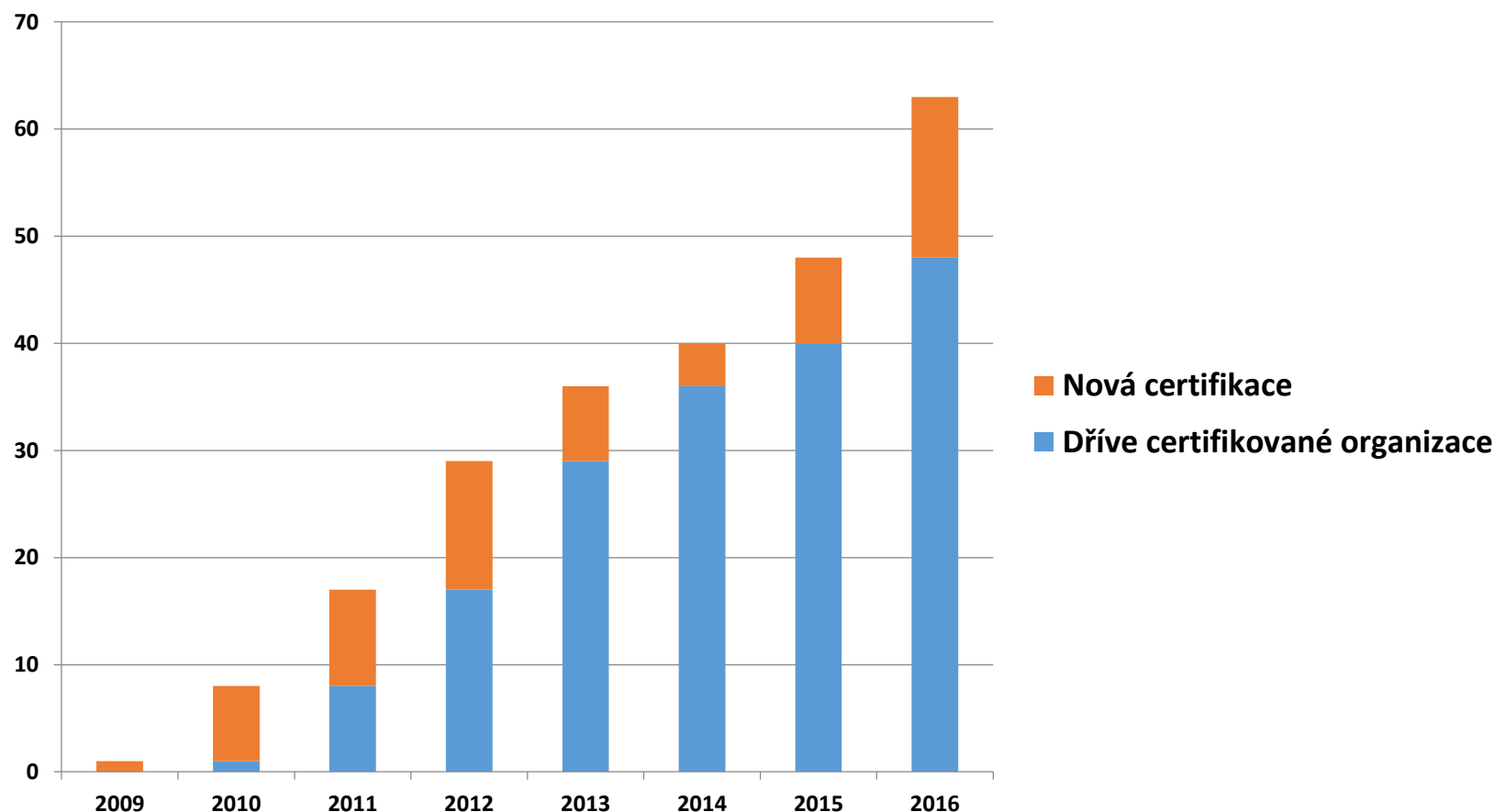
Kontaktní místa a ostatní nositelé certifikátu Vážka®

a...
Česká
alzheimerovská
společnost



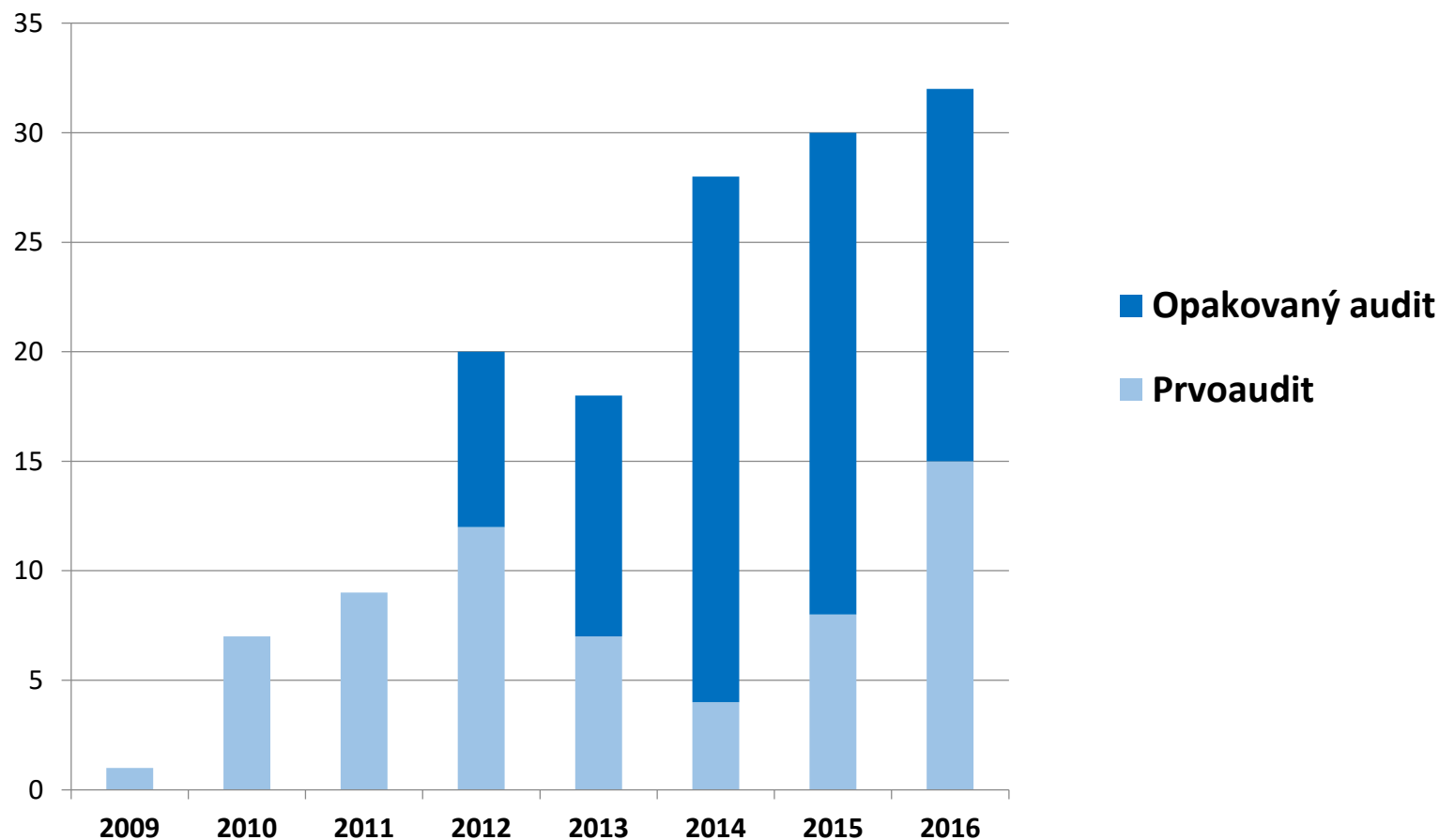
Vývoj počtu certifikovaných organizací v letech 2009-2016

a...
Česká
alzheimerovská
společnost



Počet auditů ČALS v letech 2009 - 2016

a...
Česká
alzheimerovská
společnost



Přehled auditů realizovaných v letech 2009 - 2017

- Celkem proběhlo 145 auditů
- Z toho 63 prvoauditů (nové certifikáty)
82 opakovaných auditů (potvrzení certifikátu)

Průměrné hodnocení 86 bodů

Nejvyšší ohodnocení 96 bodů

Nejnižší 77 bodů

Oblasti nejčastěji doporučované ke zlepšení

a...
Česká
alzheimerovská
společnost

- Informační materiály a webové stránky zařízení - neposkytovaly podrobné informace
- Nedostatkem aktivit o víkendu
- Nedostatek individuální práce s ležícími klienty, nevyužívají se aktivizační metody
- Zajištění intimity při převozu na očistu
- Nerespektování přání klienta (jít na toaletu)
- Nedostatečné personální vybavení
- Zajištění paliativní péče
- Nedostatek bezpečného venkovního prostoru
- Nízká teplota na oddělení
- Hlučné prostředí – neúčelná, nepřiměřená hudba
- 4lůžkové pokoje
- Nedostatky v počtu a kvalitaci personálu, zejména nedostatek specializovaných pracovníků

Co pěkného jsme viděli

- Uživatelé služby jsou ve středu zájmu personálu, nikoli auditoři
- Pocit rodinného prostředí v malých pobytových zařízeních (7 – 10 klientů)
- Individualizovaný přístup (od vybavení pokoje, přes čas a způsob jídla, po výběr aktivity a způsob podpory, až po důvěrnou znalost a vztah ke svěřenému člověku)
- Úctu a podporu důstojnosti každého uživatele (v jazyce, v dotýkání, v podávání stravy, ve způsobu začleňování do skupiny, v úpravě prostředí, při doprovázení umírajících)
- Respekt a úctu k rodině, zapojení, spolupráce, sdílení
- Sdílení v týmu, podpora personálu, vzájemnou pomoc, napojování

a...

Česká
alzheimerovská
společnost

- Aktivita, které lidem dávají smysl:
projekty typu „Pečeme dobroty“,
výlety na statek,



- Pěkné, instruktivní webové stránky
obsahující informace o Alzheimerově nemoci a ČALS
- Pozvánky na „Čaje ...“ pro rodinné pečující

Co certifikace přináší poskytovatelům služeb?

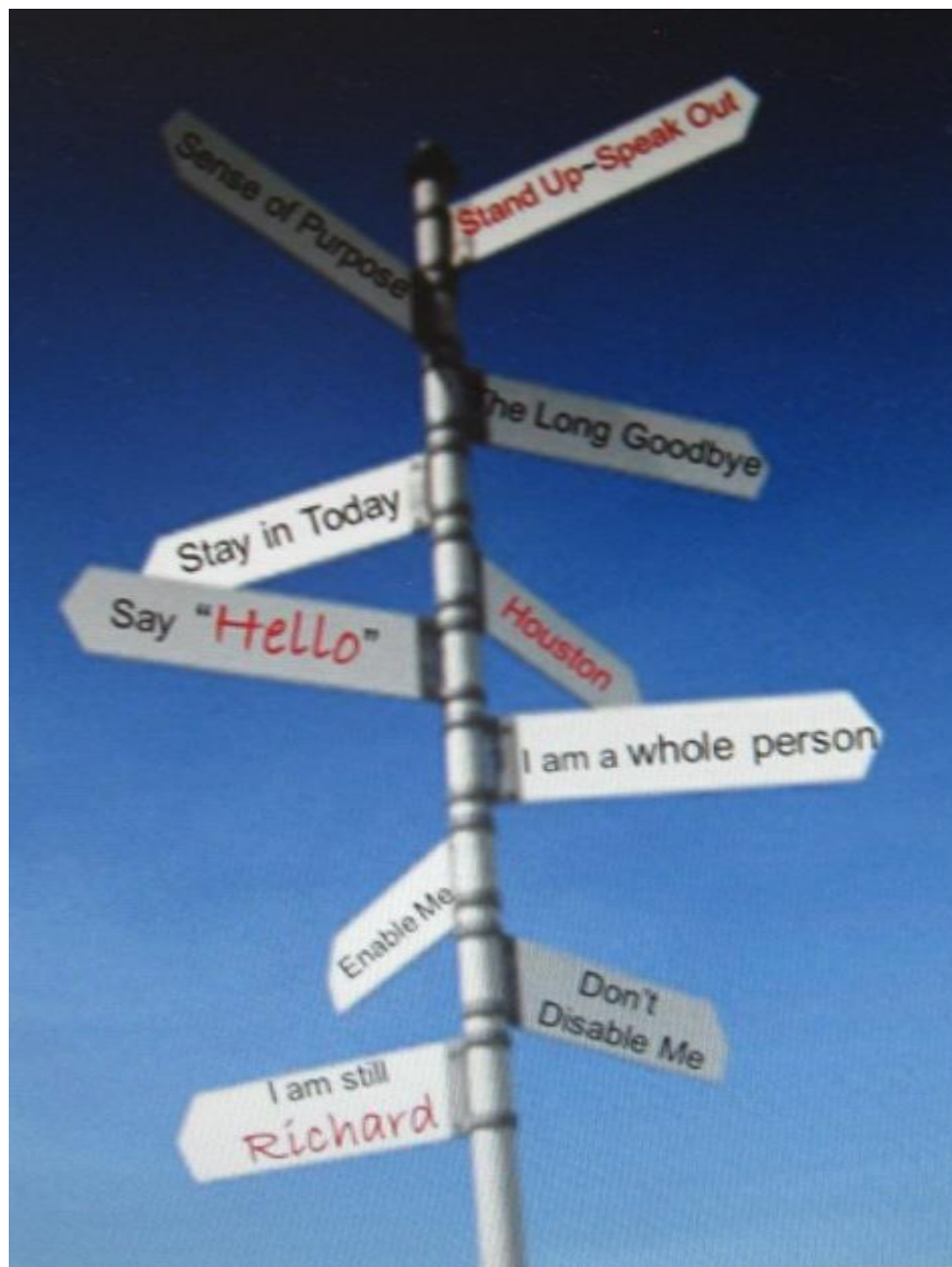
- Motivaci ke zlepšování kvality poskytované služby
- Možnost používat logo ČALS i vlastní certifikát k propagačním účelům
- Možnost odvolávat se na spolupráci s ČALS při jednáních s veřejnou správou a dalšími partnery, v žádostech o granty apod.

Co certifikace přináší lidem s demencí?

- **Změny v kvalitě poskytované péče, a to především**
 - orientace na podporu důstojnosti, osobní identity, kontinuity a kvality života (**reminiscence, životní příběh, program „Bon appetit“, personalizace prostředí**)
 - vztahová péče a orientace na potřeby lidí s demencí (**individuální přístup**, např. při ranním vstávání, **zapojení rodiny, podpora rozhodování a vlastní volby**, např. při jídle, při začleňování do aktivit)
 - **specializace personálu** (v komunikaci, validaci, nefarmakologických metodách), **spokojení pracovníci**,
 - **prostředí podobné domovu**, útulné, podporující orientaci a využití všech schopností osob s demencí, **společenství** lidí s demencí, pracovníků a rodin

Znaky excellence - shrnutí

- **Model péče v malých, rodinných, skupinách** (10 - 15 lidí).
Důležité není, zda je zařízení malé či velké, pomáhá architektonické řešení.
- **Propojování (kontinuita) služeb a aktivit** – gerontologická, komunitní centra
- **Nízkoprahovost, otevřenost** – kontakt s ulicí, sousedy, kolemjdoucími
- **Jazyk** (uživatelé x lidé, kteří zde žijí; uživatelka x paní Nováková) - jmenovky na dveřích – František Dostál; piktogramy
- **Kultura jídla** – možnost výběru na místě, jídlo do ruky, jídla známá a chutná; stolování spolu s personálem
- **Perzonalizace prostředí** – biografické prvky, fotografie, alba, krásné výtvary (RemArt)
- **Interiéry** - vkusná dekorace, odpovídající místní kultuře, reminiscenční prvky, podporující orientaci
- **Nízký výskyt problematického chování** (agresivity, odchodů), vztahová péče
- **Začleňování rodiny** (do individuálního plánování, spolupráce, podpora)
- **Dobrý, nadšený, podpořený a oceňovaný tým**



a...

Česká
alzheimerovská
společnost