



**SYSTÉM HODNOCENÍ  
KVALITY PÉČE PODLE  
NORMY ČSN ISO 9001:2000 V  
DOMÁCÍ PÉČI A SOCIÁLNÍCH  
SLUŽBÁCH**

**Mgr. Petra Králová**



# OBSAH PŘÍSPĚVKU:

- HODNOCENÍ KVALITY
- JAK KVALITU HODNOTIT
- ČSN NORMA ISO 9001:2000
- PŘEDSTAVENÍ DOMOVINKY
- PROCES CERTIFIKACE ISO 9001:2000
- ZÁVĚR



# HODNOCENÍ KVALITY

- ZÁKLADNÍ OTÁZKA – CO CHCI OD VYJÁDŘENÍ KVALITY?
- CHCI SPOKOJENOST KLIENTŮ, PRACOVNÍKŮ, PROSPERITU POSKYTOVATELE, CO NEJVYŠŠÍ POČTY VÝKONŮ, KTERÉ PŘINESOU FIRMĚ ZISK....



# JAK HODNOTIT KVALITU?

- VÍCE ZPŮSOBY
- DLE POSKYTOVATELE SLUŽEB:
  - SYSTÉM ISO 9001:2000
  - STANDARDY KVALITY DLE PLATNÉ LEGISLATIVY A LEGISLATIVA CELKOVĚ
  - ZPĚTNOU VAZBOU – STÍŽNOSTI, NESHODY, POCHVALY, DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI, REFERENCE, PRACOVNÍ MORÁLKA.....



# ČSN NORMA ISO 9001:2000

- SYSTÉM VYJÁDŘENÍ ÚROVNĚ SYSTÉMU DOKUMENTACE – SYSTÉM QMS, KTERÝ JE PŘEHLEDNÝ A FUNKČNÍ
- V DOMOVINCE JSME SE ROZHODLY APLIKOVAT SYSTÉM VÝŠE UVEDENÉ NORMY ČSN

# DOMOVINKA – KOMPLEXNÍ SLUŽBY

POSKYTUJE :

- DOMÁCÍ PÉČE – DP
- PEČOVATELSKÁ  
SLUŽBA – PS
- TÍSŇOVÁ PÉČE – TP
- LEKTORSKÁ  
ČINNOST





# DOMÁCÍ PÉČE

- Domácí péčí je zdravotní péče poskytovaná klientům na základě doporučení registrujícího praktického lékaře, registrujícího praktického lékaře pro děti a dorost nebo ošetřujícího lékaře při hospitalizaci v jejich vlastním sociálním prostředí.
- Domácí péče je zaměřena zejména na udržení a podporu zdraví, navrácení zdraví a rozvoj soběstačnosti, zmírňování utrpení nevyléčitelně nemocného člověka a zajištění klidného umírání a smrti.
- Prováděné výkony: Hygienická péče, aplikace injekcí infuzí, odběry, terapie per os, ošetrovatelská rehabilitace, péče o permanentní katetr apod.



# PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

- Pečovateľská služba je terénny alebo ambulatní slzba poskytovaná klientům, ktoré majú snzenu sobetanost z důvodu věku, chronického onemocnení alebo zdravotního postzhen, a rodinám s detmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzick osoby.
- Domovinka je schopna zajistit tytoinnosti:
  - pomoc pri zvldan beznchkon pee o vlastn osobu
  - pomoc pri osobn hygieně nebo poskytnut podmínek pro osobn hygienu
  - poskytnut stravy nebo pomoc pri zajiten stravy
  - pomoc pri zajiten chodu domácnosti
  - zprostředkování kontaktu se spoleenskm prostředím



# TÍSŇOVÁ PÉČE

- Byt uživatele je vybaven bezdrátovým zařízením „Danius“, který je speciálně vyroben pro daný účel. Řídící jednotka systému realizuje po telefonické lince automatické spojení s centrálním dispečinkem tísňové péče, kde je nepřetržitá služba.
- Tísňové tlačítko nosí uživatel neustále u sebe, zavěšené na krku nebo na ruce jako hodinky. Jakmile v jakékoliv části bytu potřebuje pomoc, stiskne tlačítko, ihned po té je realizováno automatické spojení s dispečinkem.



# PROCES CERTIFIKACE ISO 9001:2000

- ROZHODNUTÍ PRO CERTIFIKACI
- FÁZE PŘÍPRAVY PODKLADŮ
- FÁZE ZPRACOVÁNÍ VÝKONOVÝCH  
STANDARDŮ A STANDARDŮ KVALITY
- FÁZE SEZNÁMENÍ PRACOVNÍKŮ S  
PROCESEM CERTIFIKACE
- AUDIT I. STUPNĚ
- AUDIT II. STUPNĚ
- ZÍSKÁNÍ CERTIFIKÁTU



# ROZHODNUTÍ PRO CERTIFIKACI

- Podobné pohádce?????
- „Bylo, nebylo.....“
  
- Fakta – Jaro – 2009
- V počátku myšlenka vytvoření výkonových standardů domácí péče....
- Problém legislativy – kvalita s sociálních službách vymezena, v domácí péči toto vymezení není



# FÁZE PŘÍPRAVY PODKLADŮ

- ZHODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
- VIZE DO BUDOUCNA
- „CHUŤ DO PRÁCE“
- NEJSOU INFORMACE ANI ZDROJE, DOMOVINKA JE PRVNÍ V ČR
- ČASOVÝ HARMONOGRAM CCA 1ROK



# FÁZE ZPRACOVÁNÍ VÝKONOVÝCH STANDARDŮ A STANDARDŮ KVALITY

- VYTVOŘENÍ SYSTÉMU QMS -  
DOKUMENTACE
- DP – VÝKONOVÉ STANDARDY – APLIKACE  
INJEKCÍ, NÁBĚRY, PRVNÍ POMOC, HYGIENA,  
PERMANENTNÍ KATETRY APOD. – CCA 25
- PS A TP – LEGISLATVNÍ STANDARDY  
KVALITY – 15
- INTERNÍ AUDITY
- .....„PRÁCE A PRÁCE“



# FÁZE SEZNÁMENÍ PRACOVNÍKŮ S PROCESEM CERTIFIKACE

- VELMI DŮLEŽITÁ FÁZE
- KOMUNIKACE
- PRACOVNÍCI JSOU ZDROJEM  
PODNĚTŮ
- PRACOVNÍCI JSOU „KONTROLNÍ  
MECHANISMY“
- PŘEKONÁNÍ „NECHUTI“



# AUDIT I.STUPNĚ

- LEDEN 2010
- PŘÍRUČKA KVALITY
- VEŠKERÉ STANDARDY A JEJICH SYSTÉM
- PRAKTICKÁ NÁVŠTĚVA AUDITORŮ V DOMOVINCE
- ZJIŠTĚNÍ NESHOD



# MEZI AUDITEM I. A II. STUPNĚ

- NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ
- PRŮBĚŽNÉ INFORMOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ
- VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE MEZI PRACOVNÍKY, KTEŘÍ SE PODÍLEJÍ NA CERTIFIKACI



# AUDIT II. STUPNĚ

- BŘEZEN 2010
- AUDITORSKÉ ŠETŘENÍ  
DOKUMENTACE A PRÁCE V TERÉNU
- ZJIŠTĚNÍ PROVEDENÍ NÁPRAVNÝCH  
OPATŘENÍ



# ZÍSKÁNÍ CERTIFIKÁTU

- DUBEN 2010
- RADOST.....
- MOTIVACE K DALŠÍ PRÁCI A ZÍSKÁNÍ  
RECERTIFIKAČNÍHO AUDITU....V ROCE  
2011



# „JAK TEDY HODNOTIT KVALITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB?“

- Dle mého názoru lze hodnotit kvalitu poskytovaných služeb dobře zpracovaným systémem dokumentace a procesů, na které navazuje zpracování všech nástrojů zpětné vazby – neshody, stížnosti, pochvaly, hodnocení pracovníků a dotazníky spokojenosti a pokud je tento systém certifikovaný, pak není proč váhat!!!
- Mimo výše uvedené způsoby zejména lidsky, důstojně a s dobrou náladou!!!!!!!!!!



# ZÁVĚR:

- „Ti, kteří mají trpělivost dělat prosté věci dokonale, osvojují si umění dělat nesnadné věci lehce.“  
J.CH.F.von SCHILLER

- „Tajemství úspěchu v životě není dělat, co se nám líbí, ale nalézat zálibení v tom, co děláme.“  
T.A. Edison