

Formulář kvality služeb (CSQ)

Kód programu

Kód tazatele

Kód dokumentu

Datum (dd.mm.rrrr)

Fyzické prostředí

Hodnocení

1=ano

2=probíhající

3=ne

| | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | V zařízení byla oficiálně provedena inspekce a splňuje místní standardy ochrany zdraví a bezpečnosti pacientů a personálu. | |
| | 1.1. Pokud ano, kdy proběhla poslední inspekce? | |
| | 1.2. Je k dispozici zpráva z inspekce? | |
| 2 | Prostor je pro množství pacientů, kteří sem docházejí, dostatečný. | |
| 3 | Prostor pro specifické léčebné procedury je přiměřený. | |
| 4 | Zařízení má dostatečné zásoby základních léčebných prostředků. | |
| 5 | Zařízení má dostatečné zásoby základních prostředků užívaných v psychiatrii. | |
| 6 | V zařízení je k dispozici lékárnička s první pomocí. | |

Administrativa

1=ano

Hodnocení

2=probíhající

3=ne

| | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 7 | K dispozici je psaná koncepce a model péče. | |
| 8 | Byly definovány priority. | |
| 9 | Personálu jsou k dispozici metody týkající se podmínek služeb (v psané podobě). | |
| 10 | Popis práce je specifikován pro všechny pracovníky. | |
| 11 | V rámci pokračujícího školení dostává personál (jednou) ročně nejnovější informace o záležitostech vztahujících se ke zneužívání návykových látek. | |
| 12 | Psaný popis postupů pro zachování anonymity záznamů o pacientech a personálu. | |
| 13 | O všech pacientech se náležitě vedou písemné záznamy. | |
| 14 | O všech pracovnících se náležitě vedou písemné záznamy. | |
| 15 | K dispozici je psaná metodika, jak postupovat při epizodách násilí. | |
| 16 | K dispozici jsou psané postupy, jak zacházet se stížnostmi od pacientů a jejich rodin. | |
| 17 | K dispozici jsou psané postupy disciplinárních případů. | |
| 18 | Od všech pracovníků, kteří poskytují péči, se vyžaduje, aby se účastnili školení v rámci služeb. | |
| 19 | Všichni pracovníci absolvovali kurs první pomoci v případech předávkování. | |
| 20 | Poskytovatelé péče (celý personál) byli vyškoleni v poradenství pro uživatele návykových látek. | |
| 21 | Nejméně 10% pracovní doby každého pracovníka je věnováno školení, sledování/kontrola a administrativním činnostem. | |
| 22 | Personál má možnost se svými nadřízenými prodiskutovat potíže, které mohou mít při práci s pacienty. | |
| 23 | Personál (jednou) ročně provádí interní studii, jejímž cílem je určit silné a slabé stránky metod a programů daného zařízení. | |

Proces péče

Hodnocení

1=ano

2=probíhající

3=ne

| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 24 | Každý pacient je vyšetřen kvůli biologickému, psychickému a sociálnímu fungování. | |
| 25 | Personál vždy s pacienty jedná přátelsky, pozitivně a zdvořile. | |
| 26 | Jednotlivým pracovníkům je vyhrazeno 45 min při přijímání každého nového pacienta. | |
| 27 | Před zahájením plánované léčby personál obdrží informovaný souhlas. | |
| 28 | Existují jasné písemné postupy indikace a užití substituční terapie. | |
| 29 | Plán léčby každého pacienta je zaznamenán a dodržován všemi pracovníky. | |
| 30 | Pravidelně jsou svolávány schůzky personálu, kde se diskutuje o plánech léčby jednotlivých pacientů. | |
| 31 | Pacienti jsou stále/průběžně informováni o vlastním pokroku. | |
| 32 | V případě náhlého vypuknutí násilí je rychle poskytnuta pomoc a podpora. | |
| 33 | Personál má v případě nouze přístup k odborné lékařské pomoci. | |

Spolupráce s rodinami

Hodnocení

1=ano

2=probíhající

3=ne

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 34 | Na vlastní žádost mají rodinní příslušníci možnost prodiskutovat péči o pacienta s odpovědným pracovníkem. | |
| 35 | Rodinní příslušníci jsou podporováni, aby se účastnili léčebného programu pacienta. | |
| 36 | V případě potřeby je rodině poskytnuta pomoc a podpora. | |
| 37 | Personál diskutuje o plánech propuštění s dotyčným pacientem a jeho rodinou. | |
| 38 | Pacienti se dobře orientují v podmínkách jiných zdravotnických nebo sociálních služeb dostupných v jejich komunitě. | |

Síťování a odkazování pacientů na jiná zařízení

Hodnocení

1=ano

2=probíhající

3=ne

| | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 39 | S ostatními zdravotnickými zařízeními je udržován pravidelný kontakt. 39.1. pokud ano, s kolika zařízeními... | |
| 40 | S ostatními sociálními agenturami je udržován pravidelný kontakt. 40.1. pokud ano, s kolika agenturami... | |
| 41 | Kdykoli je pacient posílán do jiného zařízení, jsou zasílány také standardní informace. | |
| 42 | Kdykoli je pacient posílán do jiného zařízení, obdrží standardní informace. | |

Poznámky tazatele k rozhovoru

Jméno a funkce partnera pro rozhovor

Podpis tazatele