



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Úřad vlády České republiky



Zahraniční studijní cesta do Nizozemska

Cílem cesty do Nizozemí, která se uskutečnila v červnu 2018, bylo získat informace a zkušenosti v oblasti systému hodnocení kvality adiktologických služeb v rámci protidrogové politiky. Jedna z cílových aktivit projektu Systémová podpora rozvoje adiktologických služeb v rámci integrované protidrogové politiky (RAS) se zaměřuje na výběr nového, popř. úpravu stávajícího nástroje zajištění a podpory kvality.



Při volbě destinace se vycházelo z podkladů vznikajících při přípravě dokumentu „Komparativní analýza zahraničních modelů zajištění kvality adiktologických služeb a výběr prvků využitelných v prostředí ČR“, který zpracovával externí dodavatel. Jako cílová země bylo vybráno Nizozemí, protože zdejší systém sledování, hodnocení a rozvoje kvality poskytovaných služeb v oblasti péče o duševní zdraví, včetně adiktologických, je inovativní a na vysoké úrovni. Je tomu tak především díky programu „Scoring Results“, který byl vytvořen a implementován do praxe v roce 1998. V rámci tohoto programu jsou zpracovávány doporučené postupy pro zajištění kvality péče o duševní zdraví, jejichž dodržování je

průběžně monitorováno a hodnoceno představiteli programu Resultaten Scoren a má význam mj. pro vyjednávání smluv se zdravotními pojišťovkami.

Pro poznávací cestu byla naplánována setkání s představiteli Ministerstva zdraví, sociálních věcí a sportu (Ministry of Health, Welfare and Sport), z Národního institutu zdravotní péče (Zorginstituut Nederland) a se zástupci řady dalších organizací: De Regenboog Groep (nezisková organizace, poskytující harm reduction služby), Verslavingskunde Nederland (organizace sdružující poskytovatele adiktologických služeb), Trimbos institut (výzkumný institut pro péči o duševní zdraví a návykové nemoci) a Mainline (nezisková organizace poskytující harm reduction služby).

Ministerstvo zdraví, sociálních věcí a sportu zodpovídá za koordinaci dílčích činností v oblasti snižování poptávky po drogách. Na horizontální úrovni se podílí na koordinaci aktivit drogové politiky zejména s ministerstvy bezpečnosti a spravedlnosti, respektive zahraničních věcí. V Nizozemsku není jeden ústřední státní orgán zodpovědný drogovou politikou: Koordinace na horizontální úrovni probíhá prostřednictvím drogových

Cesta se uskutečnila v rámci projektu „Systémová podpora rozvoje adiktologických služeb v rámci integrované protidrogové politiky“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0003035, prioritní osa OPZ: 2 – Sociální začleňování a boj s chudobou.

koordinátorů všech věcně příslušných rezortů. Na vertikální úrovni spolupracuje ministerstvo zejména s regionálními a místními samosprávami. Spolu s nimi se podílí na spolufinancování služeb protidrogové prevence a minimalizace rizik.

Národní institut zdravotní péče je státní institut, zřízený ze zákona o zdravotním pojištění, který stanovuje standardy zajištění kvality zdravotnických služeb, včetně „adiktologických“. Odpovídá za vedení veřejného registru zdravotnických služeb splňujících statut kvality. Rozhoduje o tom, zda statut kvality (popis zdravotnické služby dle zadané struktury – viz dále) odpovídá požadované kvalitě léčebného procesu, což je podmínkou pro uvedení poskytovatele služeb v uvedeném registru. Dále rozhoduje o tom, zda a který profesní standard má být aktualizován a modernizován a v jakém časovém horizontu. Dále odpovídá za sběr, komplementaci a zveřejnění informací o kvalitě poskytované péče, což má přispět k rozšíření příkladů dobré praxe.

Návštěva **Zorginstituut Nederland** se zaměřila především na systém zajištění kvality v adiktologických službách. Zorginstituut je státní instituce, zřízená ze zákona o zdravotním pojištění, který stanovuje jeho pravomoci v kontextu zajištění kvality zdravotnických služeb včetně adiktologických služeb. Odpovídá za vedení veřejného registru zdravotnických služeb splňujících statut kvality. Rozhoduje o tom, zda je statut kvality odpovídajícím popisem požadované kvality léčebného procesu, což je podmínkou pro uvedení poskytovatele služeb v registru služeb. Pouze registrovaná zařízení mohou uzavřít smlouvu se zdravotní pojišťovnou na poskytování zdravotních služeb. Dále Zorginstituut rozhoduje o tom, zda a který profesní standard má být aktualizován a modernizován a v jakém časovém horizontu. Pro oblast péče o duševní zdraví bylo vytvořeno celkem 35 standardů péče, 3 z nich jsou standardy pro oblast závislosti. Standardy péče nejsou explicitně povinné, nicméně se předpokládá, že jsou odborníky dodržovány. Hlavním rozdílem mezi systémem zajištění a hodnocení kvality v ČR a Nizozemsku je zaměření standardů kvality.

V Nizozemsku se standardy kvality zaměřují na péči, kdežto v ČR na daný typ služby. Dále Zorginstituut odpovídá za sběr, zpracovávání a zveřejňování informací o kvalitě poskytované péče, což má přispět k rozšíření příkladů dobré praxe a možnosti volby pro zájemce.

Verslavingskunde (Dutch Addiction Association) je organizace sdružující poskytovatele drogových služeb, klientské organizace, výzkumná centra a také program „Resultaten Scoren“, v jehož rámci jsou od roku 1998 zpracovávány doporučené postupy pro zajištění kvality péče o duševní zdraví. Zástupkyně organizace nám přiblížily základní strukturu a cíle organizace, konkrétní podobu vybraných doporučených postupů a způsob jejich uvádění do praxe. Dodržování těchto postupů je průběžně monitorováno a hodnoceno představiteli Resultaten Scoren a má význam mj. pro vyjednávání smluv se zdravotními pojišťovnami. **Program Resultaten Scoren** představuje v rámci projektu potenciálně významný zdroj inspirace pro plánované vytvoření doporučených postupů pro adiktologické služby v České republice. Je nástrojem hodnocení kvality služeb, který se v první řadě zaměřuje na samotnou poskytovanou péči a konkrétní potřeby klientů, které má pokrývat. Tyto potřeby jsou mj. reprezentovány klientskými organizacemi, které rovněž v ČR dosud scházejí. Tyto organizace jsou v rámci Verslavingskunde vnímány jako rovnocenní partneři ostatních subjektů a jejich slovo má často velkou váhu v rozhodování o konkrétních úpravách poskytovaných služeb.



Při návštěvě **Trimbos Institutu**, výzkumného střediska pro oblast péče o duševní zdraví

sídlícího v Utrechtu, představil expert na drogovou politiku John-Peter Kools historii i současnou podobu nizozemské drogové politiky, včetně plánovaného pilotního programu legalizace výroby konopí pro rekreační užívání v 10 vybraných regionech Nizozemí.

Při setkání se zástupci **organizace De Regenboog Groep** jsme se zaměřili na fungování této neziskovky a její postavení v systému adiktologické péče. Kromě toho, že organizace poskytuje základní harm reduction služby a disponuje třemi aplikačními místnostmi pro uživatele drog, nabízí v rámci různých projektů služby pro další specifické cílové skupiny, například podpurné služby pro lidi s duševním onemocněním, s HIV, po výkonu trestu odnětí svobody apod. Organizace zapojuje do spolupráce velké množství dobrovolníků, spolupracuje s dalšími institucemi a organizacemi i mimo Nizozemsko (např. spolupracuje s organizací Podané ruce v Brně), či nabízí vzdělávací programy pro odbornou veřejnost.

Organizace **Mainline** poskytuje harm reduction služby, tedy nabízí a realizuje harm reduction intervence, propaguje a chrání práva uživatelů drog, a v neposlední řadě i podporuje a propaguje koncept harm reduction jako metodu a způsob myšlení. Organizace poskytuje terénní programy, úzce spolupracuje s dalšími institucemi a službami pro uživatele drog, vydává časopisy o drogové problematice a trendech, monitoruje drogovou scénu na celém území Nizozemska, spolupracuje v rámci různých harm reduction projektů s dalšími zeměmi a nabízí odborné vzdělávání.

V posledních dvou letech byl v Nizozemsku nově zaveden nástroj „**Status kvality**“ (kwaliteitsstatuut), který slouží jako klíčový zdroj informací o jednotlivých fázích léčebného procesu v zařízení daného poskytovatele (předběžná fáze, registrace a příjem, diagnostika, léčba, ukončení léčby a následná péče). Na základě těchto informací je možné zhodnotit přiměřenost a vhodnost nabízených služeb. Klient je díky tomuto

nástroji schopen učinit informovaný výběr poskytovatele péče a aktivně se účastnit rozhodování o podobě individuálního léčebného procesu.

Dalším významným nástrojem pro rozvoj kvality ve službách jsou **standardy kvality**. Termín standardy kvality (kwaliteitsstandaarden) je souhrnným označením pro standardy péče (zorgstandaarden), obecné moduly (generieke module) a léčebné postupy (richtlijn). Obsah termínu navazuje na definici profesních standardů, která je obsažena v zákonu o zdravotním pojištění. Pro oblast péče o duševní zdraví bylo vytvořeno celkem 35 standardů péče, 3 z nich jsou standardy pro oblast závislosti. Standardy péče nejsou explicitně povinné, nicméně se předpokládá, že jsou odborníky dodržovány.

Důležitým prvkem rozvoje a podpory kvality poskytovaných služeb je **sběr, zpracování a zveřejňování informací o kvalitě poskytované péče**. Cílem je přispět k rozšíření příkladů dobré praxe a možnosti volby pro zájemce o služby.



Díky systému péče včetně aplikačních místností v Nizozemsku téměř vymizely otevřené drogové scény. V Nizozemsku je také rozvinutá podpora bydlení (housing-first) a zaměstnaní. Služby pro uživatele drog úzce spolupracují s městskou policií a zdravotními centry (např. pro substituční léčbu). Za dostupnost, nabídku a financování služeb pro péči o duševní zdraví (včetně adiktologických služeb) zodpovídají v Nizozemsku hlavně města.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Úřad vlády České republiky



Pro účely určení typologie služeb, nastavení standardů kvality a jejího hodnocení je podle našeho názoru možné využít následujících zkušeností:

- Program Resultaten Scoren představuje v rámci projektu RAS potenciálně významný zdroj inspirace pro plánované vytvoření doporučených postupů pro poskytování adiktologických služeb v ČR. Je také nástrojem hodnocení kvality služeb, který se v první řadě zaměřuje na samotnou poskytovanou péči a konkrétní potřeby klientů, které má pokrývat.
- Potřeby klientů hájí v Nizozemí klientské organizace, které v ČR dosud scházejí. Tyto organizace jsou vnímány jako rovnocenní partneři ostatních subjektů a jejich slovo má často velkou váhu při rozhodování o konkrétních úpravách poskytovaných služeb, při jejich aktualizaci či při rozhodování o potřebách vytvoření dalších standardů péče.
- Pro systém hodnocení kvality v adiktologických službách v ČR je inspirací i vnímání rozdílů mezi systémem zajištění a hodnocení kvality v ČR a Nizozemsku. V Nizozemsku se standardy kvality zaměřují na péči, kdežto v ČR na daný typ služby. Zaměření standardů kvality na péči umožňuje soustředit se na proces péče (matching, indikaci, náplň péče, organizaci péče či důsledky léčby pro běžný život klienta). Standardy péče definují podobu kvalitní péče pro klienty s konkrétní poruchou, přičemž se věnují celému kontinuu péče. Všechny zúčastněné strany by tedy díky existenci standardů péče měly disponovat jasnými představami o průběhu a podobě procesu péče v dané službě.

*Z podkladů pracovníků projektu zpracovala M. Valentová
Foto: Gaziza Lutseva, Renáta Remešová*