**Značka kvality v sociálních službách**

**Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR realizuje po vzoru jiných západních zemí v sociálních službách zatím ojedinělý projekt Značka kvality. Předmětem měření a certifikace kvality bude pobytová služba – domovy pro seniory.**

Obdobný systém funguje např. v Německu, kdy Institut pro značku kvality v sociálních službách uděluje tzv. značku kvality. Podobný model mají i v sousedním Rakousku. Ve Velké Británii je takový systém znám pod označením Comprehensive Performance Assessment. Byl původně vyvinut pro veřejnou správu a později rozšířen na sociální služby. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR se jako největší profesní sdružení v oblasti sociálních služeb chopila tohoto úkolu u nás.

**Zaměření na domovy pro seniory**

Systémový projekt vytvoření značky kvality, který běží již od září 2009, je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče, resp. domovů pro seniory, a zlepšení propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Vytvoření systému monitoringu kvality v pobytových zařízeních a marketingové značky kvality vychází ze základních standardů kvality sociálních služeb – konkrétně standard č. 15, v příloze č. 2, vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění – Zvyšování kvality sociální služby.

Model měření kvality je vypracován speciálně pro domovy pro seniory a registrován v rámci projektu Česká kvalita u Rady pro kvalitu a jakost. Specifické zaměření systému na pobytová zařízení zvýší motivaci poskytovatelů ke zvyšování kvality služeb a zlepší orientaci uživatele, resp. zájemce o službu při výběru pobytových zařízení. Stěžejním předpokladem systému hodnocení je kvalita z pohledu uživatele služby.

**Lepší image u veřejnosti**

Projekt Značka kvality není substitutem standardů kvality, od kterých se odlišuje principem dobrovolnosti a transparentnosti, definováním kvality z pohledu uživatelů služby a dobrovolnou motivací managementu sociálních služeb k získávání vyššího ohodnocení a tím zvýšení kvality.

Odborná pracovní skupina vytvoří metodiku Značky kvality, po připomínkovacích řízeních, pracovních workshopech a pilotním ověření u devíti pobytových zařízení dojde k modifikaci systému a registraci značky. Další součástí projektu bude pak vznik registru nezávislých odborníků k dostupnějšímu naplnění standardu kvality č. 10, kritéria e). Vznik filmového dokumentu o kvalitě poskytovaných pobytových služeb a propagační kampaň pak povede ke zlepšení image těchto zařízení u neodborné veřejnosti.

**Kdo se na projektu podílí?**

Na celém projektu se odborně podílejí všechny významné subjekty na poli sociálních služeb v České republice včetně těch nejvýznamnějších, jako je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Asociace krajů, Svaz měst a obcí, Česká katolická charita, zástupce Rady pro kvalitu, zástupce Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, člen výboru pro sociální politiku Senátu PČR, zástupce České společnosti pro jakost a další odborníci. Partnerem projektu je společnost Hartmann Rico.

**Hlavní cíle Značky kvality:**

* Vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení a udílení značky kvality.
* Umožnit veřejnosti, resp. zájemcům o službu snadnější orientaci v nabídce pobytových služeb pro seniory.
* Zlepšit úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb.
* Zavést využití moderních informačních systémů při zvyšování kvality pobytových zařízení.
* Naplňovat Národní politiku kvality ČR.
* Zlepšit informovanost o pobytových sociálních službách u neodborné veřejnosti.
* Zkvalitnit a zefektivnit sociální služby prostřednictvím využití poradenství nezávislých odborníků.

První certifikované domovy pro seniory můžeme očekávat na přelomu roku 2010 a 2011. Domovy pro seniory jsou však první stupínkem. Asociace poskytovatelů chce tento projekt postupně rozšířit na další typy služeb a zároveň připravuje zpřístupnění dalších modelů měření a zvyšování kvality či jejich zavedení do sociálních služeb. V tomto roce půjde zcela jistě o světově známé modely E-qalin, CAF, model excelence EFQM či známé normy ISO.

*Jiří Horecký  
prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR*