

Značka kvality v sociálních službách

Značka kvality v sociálních službách zvýší motivaci poskytovatelů a spokojenost uživatelů

A sociace poskytovatelů sociálních služeb ČR vytváří a zavádí současně s projektem E-Qalin i druhý systém zaměřený na kvalitu – Značka kvality v sociálních službách. V případě Značky kvality se však jedná o vytvoření systému hodnocení kvality pobytových sociálních služeb (prvně vzniká systém hodnocení domovů pro seniory) z pohledu uživatelů této služby. Kvalitou je tedy to, co vnímá jako kvalitu uživatel sociální služby nebo zájemce o tuto službu. Zařazení domovů pro seniory do systému Značka kvality v sociálních službách bude zvyšovat zájem o dané zařízení a tedy motivovat poskytovatele ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

► Kvalita

S pojmem kvalita se setkáváme ve všech činnostech, procesech a výstupech lidského konání. Většina lidí pravděpodobně intuitivně zná obsah slova kvalita, menšina by pak byla schopna tento termín definovat, vymezit jeho pojetí, příp. vztáhnout na konkrétní oblasti.

Existuje velmi mnoho definic „kvality“. Etymologicky bylo slovo kvalita převzato z latiny. Latinské *qualis* se dá přeložit jako: z jaké povahy. Webstrův slovník pod termínem *Quality* uvádí: stupeň dokonalosti, stupeň shody s daným standardem, atribut vyššího ocenění, nadřazenost ve svém druhu.

Mnohé zdroje porovnávají pojem kvalita s pojmem kvantita: **Kvalita** čili **jakost** je údaj o vlastnosti nějaké věci, odpověď na otázku „jaký?“ (latinsky *qualis!*). Obojí patří mezi základní kategorie a uvádí je v této souvislosti i Aristoteles. Kvality (barva, vůně, chuť, hebkost...) obvykle pocházejí ze smyslového vnímání a jsou pak nutně podmíněny vnímajícím subjektem i okolnostmi. I když i u nich lze rozlišit nějaké „více“ a „méně“, nedá se vyjádřit poměrem a číslem a je zpravidla také relativní.

Aristoteles a scholastika rozlišují kvality podstatné nebo **primární**, které „jsou ve věci“, a kvality nahodilé či **sekundární** vznikající teprve při vnímání, a tedy subjektivní.

Kvalitu, na rozdíl od jiných atributů sociálních služeb, neurčuje zadavatel sociálních služeb, byrokrat či certifikátor; ale jen a pouze uživatel.

Pouze uživatel/klient by měl posuzovat, co je a co není kvalita. Definice kvality je důležitým aspektem, protože vede přímo k měření a zlepšování. Není-li však vztah definován, **neexistuje-li definice kvality, pak nelze kvalitu měřit. Nelze-li něco měřit, pak to nelze účelově a efektivně zlepšovat.**

► Značka kvality v sociálních službách

Posláním projektu zavádění systému Značka kvality v sociálních službách je zvyšovat kvalitu sociálních služeb prostřednictvím certifikovaného systému hodnocení kvality pobytových služeb sociální péče z pohledu uživatele služby.

Cíle projektu zavádění systému Značka kvality v sociálních službách:

- vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení sociálních služeb pro seniory 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;
- podpořit procesy zavádění a většího využívání moderních informačních systémů při zvyšování kvality pobytových zařízení;
- naplňovat zásady Národní politiky kvality ČR;

- zlepšit informovanost o pobytových sociálních službách u veřejnosti;
- zkvalitnit a zefektivnit sociální služby prostřednictvím využití poradenství nezávislých odborníků.

Systém hodnocení Značka kvality v sociálních službách je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče a zvýšení úrovně propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Je charakterizován principy transparentnosti, dostupnosti, dobrovolnosti a hodnocení kvality z pohledu uživatelů. Systém vychází ze Standardů kvality sociálních služeb a podporuje poskytovatele v jejich naplňování; konkrétně se týká standardu č. 15 – zvyšování kvality sociální služby a standardu č. 10 písm. e) – podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Cílem systému Značka kvality v sociálních službách však není nahrazovat nebo suplovat standardy kvality, od kterých se odlišuje právě principem dobrovolnosti a transparentnosti, definováním kvality z pohledu uživatelů služby, ale i dobrovolnou motivací managementu sociálních služeb k získávání vyššího ohodnocení a tím k faktickému zvýšení kvality.

Standardy kvality sociálních služeb jsou základem nástrojem, pomocí kterého je ověřována kvalita sociálních služeb. Systém hodnocení kvality v rámci standardů kvality zkoumá na základě daných a obecně definovaných





kritérií jejich splnění či nesplnění, tj. negativní hodnocení. V případě nalezeného nesplnění nějakého kritéria či subkritéria jsou kontrolovanému poskytovateli odečítány hodnoty z celkového množství bodů, které je možno získat. Jedná se tedy o nástroj restriktivní. Provádění inspekci poskytování sociálních služeb se řídí zákonem o státní kontrole.

Oproti tomu Značka kvality v sociálních službách je doplňující model, který je založen na principech pozitivního hodnocení, dobrovolnosti a transparentnosti. V tomto systému se zjišťuje splnění daných perspektiv a subperspektiv, které je následně ohodnoceno určitým počtem bodů. Zásadním rozdílem mezi standardy kvality a Značkou kvality v sociálních službách jsou stanovená kritéria, která jsou předmětem hodnocení, resp. kontroly či inspekce. V případě standardů kvality jsou tato kritéria koncipována z pohledu zadavatele sociální služby, v případě Značky kvality v sociálních službách pak pouze z pohledu uživatele služby, a to jen v přímé influenci.

Při vytváření Značky kvality v sociálních službách – domovy pro seniory se vycházelo mimo jiné z podobných již realizovaných projektů a systémů hodnocení v jiných zemích. Většina zemí Evropské unie má model certifikace kvality sociálních služeb, který vykazuje rozdílnosti dané úrovní sociálních služeb v příslušné zemi. V rámci české Značky kvality byly analyzovány systémy zemí Velké Británie, Rakouska, Německa a Švýcarska. Informace o těchto systémech byly použity pouze jako inspirace, příp. doplnění některých perspektiv či subperspektiv, jelikož není možné adaptovat jednotlivé národní systémy. Pojetí a nastavení kvality je totiž odlišné nejen v závislosti na stávající úrovni kvality vybavenosti a dostupnosti sociálních služeb v dané zemi, nýbrž také na subjektivním vnímání kvality, resp. kvalitativních kritérií obyvatelstva dané země. Je tak zcela pochopitelné, že např. kritérium, které může být naprosto zásadní pro země středomořského typu, bude zcela nevýznamné pro země skandinávské a naopak. I z tohoto důvodu není možné vytvořit celoevropskou certifikaci kvality a Evropská unie se tak soustřeďuje na vznik tzv. minimálních standardů, a to zejména v oblasti práv a důstojného života seniorů. Značka kvality v sociálních služ-

bách v domovech pro seniory byla vytvořena s ohledem na české realie, kulturu a současnou situaci v sociálních službách, ale i s přihlédnutím na vnímání a hodnocení kvality služeb v ČR.

» Národní registr nezávislých odborníků

Součástí projektu je i vznik Národního registru nezávislých odborníků, který bude podporovat dlouhodobý rozvoj kvality sociálních služeb v ČR a přispívat k jejich zefektivňování. Databáze i hodnocení odborníků NRNO budou dostupné na webových stránkách APSS ČR. Poskytovatelé budou mít možnost získat podporu nezávislého odborníka, který bude garantován NRNO. Poskytovatelům se tak usnadní jejich hledání a výběr; budou mít možnost srovnání a změny odborníka. Bude tak usnadněno naplňování SQ č. 10.

» Činnost pracovní skupiny a odborné komise

Tvorbu a zavádění systému hodnocení kvality Značka kvality v sociálních službách realizuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR za podpory partnera projektu společnosti Hartmann – Rico, a. s., již od září roku 2009. Byly provedeny analýzy současného stavu, ustanovena řídicí, odborná pracovní skupina a odborná komise pro Značku kvality v sociálních službách. V odborné komisi pracují zástupci MPSV ČR, krajů ČR, VÚPSV, Slezské diakonie, Charity ČR, UZS a dalších subjektů. Na tvorbě systému hodnocení kvality sociálních služeb Značka kvality se podílejí významní odborníci v oblasti sociálních služeb, problematiky seniorů a oblasti systémů hodnocení kvality v ČR. Pracovní skupina se pravidelně scházela a definovala kritéria a subkritéria hodnocení kvality z pohledu uživatele sociální služby domov pro seniory. Dále vypracovala příručku a sestavila systém bodového hodnocení, který byl ověřen dotazníkovým šetřením. To bylo provedeno v 15 domovech pro seniory a dále v terénu u seniorů žijících v domech s pečovatelskou službou a u seniorů žijících ve svých bytech. V současné době vzniká metodika pro ověřování naplnění jednotlivých subperspektiv při hodnocení kvality sociální služby domov pro seniory a Národní registr nezávislých odborníků. Výstupy pracovní

skupiny pravidelně hodnotila odborná komise a její připomínky a podněty byly zapracovávány do vznikajících materiálů. Materiály nyní procházejí recenzí pěti nezávislých odborníků v oblasti sociálních služeb a systémů hodnocení kvality. Následovat bude pilotní ověření Značky kvality v sociálních službách v devíti domovech pro seniory.

Věříme, že zavedení systému hodnocení kvality Značka kvality v sociálních službách postupně nejen do domovů pro seniory, ale i do dalších pobytových sociálních služeb přinese zvyšování kvality poskytovaných služeb formou motivace managementu zařízení. Pobytová zařízení, která úspěšně absolvují systém hodnocení Značka kvality, získají certifikát s počtem hvězd odpovídajícím výsledku hodnocení kvality daného zařízení. Předpokládáme i zlepšení orientace zájemců o službu v oblasti kvality dostupných služeb. Cílem je i zlepšení mediálního obrazu a vnímání pobytových sociálních služeb veřejností.

Ing. Jiří Horecký, B. A. (Hons),
prezident APSS ČR
Mgr. Marcela Vítová,
senior manažer APSS ČR

» Neexistuje-li definice kvality, pak nelze kvalitu měřit. Nelze-li něco měřit, pak to nelze účelově a efektivně zlepšovat.