

V Praze se rozdávaly hvězdy

První domovy pro seniory obdržely certifikáty kvality



V úterý 21. června se v pražském Domově sociální péče Hagibor konala za účasti ministra práce a sociálních věcí Jaromíra Drábka, prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Jiřího Horeckého a zástupců společnosti Hartmann – Rico, a. s., tisková konference u příležitosti úspěšného zakončení projektu Značka kvality v sociálních službách spojená s předáním certifikátů kvality prvním českým domovům pro seniory.

V úvodu tiskové konference ministr Drábek ocenil spolupráci s APSS ČR a poděkoval všem, kteří se na projektu Značka kvality podíleli ať už jako odborníci, certifikátoři či pracovníci jednotlivých domovů, které se hodnocení rozhodly podstoupit. Využití modelu přidělování hvězd kvality (známého např. u hodnocení hotelů) v prostředí sociálních služeb označil za zajímavý a užitečný počín přibližující pobytová zařízení sociálních služeb veřejnosti a podporující jejich sepětí s normálním životem.

V následujícím příspěvku Jiří Horecký projekt Značka kvality v sociálních službách představil. Jeho realizace probíhala od září 2009. Certifikační model byl vyvinut Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR a společností Hartmann – Rico společně s odborníky na problematiku péče o seniory a oblast kvality z řady

odborných institucí a organizací. Pro jeho výslednou podobu, tzn. hodnocení 284 kritérií v 5 základních oblastech (ubytování, stravování, kultura a volný čas, partnerství, péče), pak byl zásadní dotazníkový průzkum provedený mezi cca dvěma stovkami seniorů v pobytových zařízeních sociálních služeb, v domcích s pečovatelskou službou i bydlících ve vlastních domácnostech. Nastavení hodnot pro certifikaci bylo následně pilotně ověřeno ve 12 pobytových zařízeních sociálních služeb s kapacitou 10-400 lůžek v 6 krajích ČR. Cílem projektu inspirovaného některými systémy používanými v zahraničí je napomoci orientaci seniorů a jejich blízkých v otázce úrovně poskytovaných sociálních služeb a motivovat management jednotlivých zařízení k zvyšování jejich kvality. Jeho základními atributy jsou transparentnost, dobrovolnost (certifikace není povinná),

finanční přístupnost (systém je neziskový, certifikované subjekty hradí pouze samotné náklady na certifikaci) a především hodnocení jednotlivých zařízení pohledem uživatelů sociálních služeb, což projekt činí v České republice zatím ojedinělým. Jeho vedlejším produktem je navíc další zajímavý počín, a to vznik Národního registru nezávislých odborníků v sociálních službách.

Za společnost Hartmann – Rico, která dlouhodobě finančně podporuje oblast péče o seniory, je generálním partnerem APSS ČR a podílí se např. i na projektu výtvarné soutěže Šťastné stáří očima dětí, na konferenci hovořila Martina Čuhajová, sales manager této firmy. Uvedla, že Značka kvality svým důrazem na kontinuální růst kvality je nadčasovým a smysluplným projektem umožňujícím veřejnosti orientaci v nabízených rezidenčních službách a odpovídá hodnotám a strategii Hartmann – Rico. Jako certifikační hodnocení pohledem uživatelů sociálních služeb takovýto model zatím v ČR chyběl.

V části tiskové konference určené pro otázky médií na přímý dotaz naší redakce, v jakém časovém horizontu můžeme i v ČR očekávat vyrovnání nabídky a poptávky v oblasti sociálních služeb, resp. vytvoření trhu v tomto segmentu, což



dále zvýší tlak na kvalitu poskytovaných služeb a umocní důležitost certifikačních procesů, jakým je mj. právě Značka kvality, ministr Drábek odpověděl, že dokud nebudou v ČR nastaveny podmínky tak, aby se vyrovnala nabídka a poptávka, bude situace pro klienty sociálních služeb stále nepřijemná. Je tedy třeba provést další systémové kroky jak např. ve spolupráci s APSS ČR, tak i na druhou stranu ve spolupráci s organizacemi klientů. Je třeba jasně nastavit standardy, ale také vyrovnat nabídku a poptávku po službách. Musí být velmi rychle napraven stav, kdy stát do této oblasti sice dává peníze, ale ne všichni občané mají k sociálním službám stejný přístup. Do konce roku 2013 by měly být namodelovány parametry tak, aby k vyrovnání nabídky a poptávky mohlo dojít.

Na otázku ředitelky Slezské diakonie Zuzany Filipkové, jak MPSV vnímá rovnováhu mezi kvalitou a financováním sociálních služeb, ministr Drábek uvedl, že úroveň nastavení „laťky“ kvality musí brát v úvahu nutnost obsáhnout potřebný počet klientů. Nelze se tedy snažit o nastavování vysokých požadavků na kvalitu, které by neodpovídaly reálným finančním mantinelům. Stejně tak ovšem není možné poskytovat sociální služby v nedostatečné kvalitě. Procesy vedoucí k nastavení optimálního vztahu kvality a finančních možností jsou záležitostí nejbližšího období a je třeba, aby se do nich zapojilo co nejvíce lidí i subjektů z této oblasti.

Vyvrcholením tiskové konference bylo předávání certifikátů. Proces hodnocení v rámci Značky kvality v sociálních službách byl úspěšně dokončen v prvních pěti zařízeních. Právě jejich ředitelům Jaromír Drábek předal certifikáty a zlaté tabulky s příslušným počtem hvězd. Maximální počet 5 hvězd dosáhl Domov seniorů Mistra Křišťana Prachatice, certifikáty s 4 hvězdami převzali zástupci Domova sociální péče Hagibor, Domova Slunečnice Ostrava, G-centra Tábor a Domova pro seniory Kamenec, Slezská Ostrava.

V současné době má o certifikaci zájem dalších šest desítek pobytových zařízení sociálních služeb v ČR a v srpnu jej APSS ČR začne na základě dlouhodobé spolupráce zavádět také na Islandu. Do budoucna se počítá s modifikací systému i pro další typy sociálních služeb.

Rozhovor s Ing. Bc. Hanou Vojtovou,

ředitelkou Domova seniorů Mistra Křišťana Prachatice



Můžete nám krátce představit vaše zařízení?

Domov seniorů Mistra Křišťana je příspěvkovou organizací zřízenou Jihočeským krajem. Sociální službu poskytujeme jednomu stu uživatelů a historie se datuje od roku 1939, tedy více jak 70 let.

Proč jste se připojili k projektu Značka kvality a požádali o certifikaci, když jste vlastně nemuseli?

Zúčastnit se takového projektu byla výzva. Zajímavá výzva. Musím přiznat, že jsem do něj vstupovala s určitou obavou, zda se dá kvalita služby vměstnat do tabulek a ocenit body, ale jsem velmi ráda, že jsme se projektu účastnili a následně obdrželi nejvyšší ocenění.

Jak zpětně hodnotíte vlastní certifikační proces? Byl z vašeho pohledu náročný?

Náročný samozřejmě byl svým rozsahem, nicméně nebyla to práce, která by zatěžovala. Naopak spolupráce byla převážně příjemná.

Vaše zařízení jako jediné obdrželo plný počet hvězd, tedy pět. Co si myslíte, že vám ocenění přinese, respektive – co očekáváte od těch pěti hvězd, které vám budou viset někde na budově?

Ocenění mě potěšilo a první informace bude směřovat k našim uživatelům a zaměstnancům, protože výsledek je zásluha celého týmu. A co nám ocenění přinese? Myslím, že je to určitý závazek do budoucna, abychom za tři roky počet hvězd obhájili a aby se u nás kvalita sociální služby i nadále zvyšovala.

Na webových stránkách Značky kvality uvádíte v příkladech dobré praxe realizaci konceptu Lore Wehner, který zavádíte jako první zařízení v České republice. Můžete nám říci, co tento koncept obnáší, k čemu vede?

Koncept má několikaletou tradici v Rakousku. Smyslová aktivizace je nenásilná komunikace prostřednictvím barev, zvuků, dotyků, chutí a vůní mezi pečovaným a pečujícím. Při aktivizaci jsou využívány důvěrně známé obrázky, vůně, zvuky, vzpomínky z minulosti, hmatem poznávané předměty všedního dne, vůně bylinek, obvyklé pohybové činnosti, ale také staré a známé písně. Smyslová aktivizace vede k pochopení vlastní hodnoty každého člověka, jeho potřeb, zájmů a udržení kvality života.

Jak na tuto smyslovou aktivizaci reagují vaši klienti?

Velmi kladně. Na toto téma připravujeme 19. října 2011 konferenci pro odbornou veřejnost, na které představíme, co to smyslová aktivizace vlastně je, jak vypadá proces jejího zavádění v domově pro seniory, jaké výsledky můžeme očekávat a především co smyslová aktivizace přináší uživatelům.

Text: Zdeněk Kašpárek, foto: Magda Kocábová

