



# Značka kvality v sociálních službách

## byla představena veřejnosti jako nová součást Programu Česká kvalita

**Rada kvality České republiky, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a Řídicí výbor Programu Česká kvalita na tiskové konferenci konané 23. května v pražském hotelu Ramada oficiálně oznámily přijetí systému externí certifikace kvality zařízení sociálních služeb Značka kvality v sociálních službách do Programu Česká kvalita. „Značka kvality“ se tak stává jednou z 21 do tohoto programu přijatých prestižních značek, mezi které např. patří CZECH MADE, EŠV (Ekologicky šetrný výrobek), ESČ (bezpečné elektrospotřebiče), Podporované zaměstnávání aj.**



■ **Text a foto: Zdeněk Kašpárek**

**K**vůli problémům se stále vyšším množstvím nekvalitních služeb a výrobků na českém trhu a kvůli rostoucímu množství nejrůznějších „značek kvality“ bez jakékoliv záruky kvality skutečně byl v roce 2002 vyhlášen vládní program na podporu kvality Program Česká kvalita. Jeho hlavním cílem je zlepšovat informovanost spotřebitelů o nabídce kvalitních výrobků a služeb na českém trhu a umožnit jim orientaci při nákupu. Program Česká kvalita (PČK) je otevřený a umožňuje přihlásit do něj kteroukoliv značku kvality, pokud ovšem splní přísná kritéria stanovená a kontrolovaná Řídicím výborem PČK. Přijaté značky pak mohou mít na svých výrobcích kromě vlastní původní značky také logo Česká kvalita, které prokazuje kvalitu nad rámec předpisů a zákonných požadavků na příslušný druh výrobku či služby.

Program Česká kvalita je garantován vládou ČR a na jeho objektivitu a nezávislost dohlíží Řídicí výbor složený ze zástupců spotřebitelských organizací, Hospodářské komory ČR, orgánů státní správy, Rady kvality ČR a České společnosti pro jakost. PČK je jediným pro-

gramem označování kvalitních výrobků a služeb v ČR vyžadujícím opravdu nezávislé ověřování kvality oceněných produktů. Ve svých zásadách vychází z obdobného jednotného systému, který již desítky let úspěšně funguje ve Spolkové republice Německo. Spotřebitelům PČK garantuje, že:

- kvalitu výrobku či služby ověřila nezávislá zkušebna a proklamace kvality tedy není pouze tvrzením samotného výrobce či poskytovatele služby,
- kvalita je průběžně kontrolována; v případě porušení pravidel je značka Česká kvalita odebrána,
- je ověřována spokojenost zákazníků s výrobkem či službou; pokud jsou zákazníci nespokojeni, je značka odebrána.

JUDr. Ing. Robert Szurman, předseda Rady kvality ČR a ředitel odboru meziresortních záležitostí Ministerstva průmyslu a obchodu, k přijetí Značky kvality v sociálních službách do PČK říká: „Vyspělá společnost se musí dokázat postarat o seniory, zdravotně postižené a jinak znevýhodněné občany. Úkolem naší Rady je pečovat o zlepšování kvality ve všech sférách života. Jsem rád, že nově přijatá značka umožní našim spoluobčanům vybírat kvalitní a spolehlivé poskytovatele sociálních služeb stejně efektivně, jako

ostatní značky z Programu Česká kvalita pomáhají u dalších kategorií zboží a služeb.“

Značku kvality v sociálních službách na tiskové konferenci zástupcům médií představil prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Ing. Jiří Horecký, MBA. Jak uvedl, při vzniku „Značky kvality“ nešlo o vymyšlení něčeho nového, ale naopak o inspiraci v úspěšných zahraničních systémech, jako jsou např. Level of Excellence ve Velké Británii či tzv. Pečetě kvality v německých mluvících zemích aj. Systém Značka kvality v sociálních službách je postaven na zásadách dobrovolnosti, transparentnosti a kvality z pohledu uživatele. Má dopad nejen na motivaci poskytovatelů sociálních služeb zvyšovat jejich kvalitu a na orientaci uživatelů sociálních služeb, jejich blízkých i široké veřejnosti v tom, co je skutečně kvalitní, ale má vliv i na problematiku adaptace úhrad za sociální služby – tedy na poměr ceny služby a její kvality. Horecký uvedl, že cca každé 2–3 měsíce média prezentují nějakou kauzu v podobě špatné péče, resp. praxe v domovech pro seniory. Snahou „Značky kvality“ je naopak prezentovat praxi dobrou a bodovým hodnocením 300 kritérií a přidělováním hvězd podobně jako tomu je např. u hotelových služeb jasně deklarovat kvalitu konkrétního zařízení jak v pěti dílčích oblastech (ubytování, stravování, kultura a volný čas, partnerství, péče), tak i jeho celkový stav.

„Program Česká kvalita chce přinášet českým spotřebitelům lepší výrobky a služby. Pomáháme nejen tím, že výrobky hodnotíme a označujeme, ale i tím, že stanovujeme kritéria kvality, a tím pomáháme výrobcům a poskytovatelům služeb, aby se neustále zlepšovali. A právě u Značky kvality v sociálních službách je tento aspekt nesmírně důležitý, protože systém hodnocení je zpracován tak, aby mohl být i základem pro zlepšování péče v domovech pro seniory,“ dodal Ing. Zdeněk Juračka, předseda Řídicího výboru Programu Česká kvalita a prezident Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR, z jehož rukou na tiskové konferenci Ing. Horecký převzal oficiální osvědčení o přijetí Značky kvality v sociálních službách do Programu Česká kvalita.

**Více k Programu Česká kvalita a certifikačnímu systému Značka kvality v sociálních službách naleznete na [www.ceskakvalita.cz](http://www.ceskakvalita.cz) a [www.znac-kakvality.info](http://www.znac-kakvality.info)**