

Nové objektivní hodnocení pomáhá zvýšit kvalitu služeb pro seniory

I stáří by mělo být pro člověka důstojné. Každý z nás se totiž do určitého věku dostane, ať chce, nebo ne. Starých lidí přibývá. Čas zastavit nelze. Ne každému zůstanou aktivity z dob největší svěžesti. Rada kvality České republiky, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a Řídící výbor Programu Česká kvalita v květnu oznámily přijetí „Značky kvality v sociálních službách“ do Programu Česká kvalita. Českým občanům se jejím prostřednictvím otevírá možnost vybírat poskytovatele sociálních služeb podle skutečně nezávislého, věrohodného a objektivního hodnocení.



Zdeněk Juračka, prezident Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR a předseda Řídícího výboru Programu Česká kvalita, a Jan Taraba, ředitel Národního informačního střediska podpory kvality, předávají osvědčení o přijetí „Značky kvality sociálních služeb“ do Programu Česká kvalita prezidentovi Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Jiřímu Horeckému

„Vyspělá společnost se musí dokázat postarat o seniory, zdravotně postižené a jinak znevýhodněné občany,“ řekl Robert Szurman, předseda Rady kvality ČR. „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.“

Demografický vývoj ukazuje, že v roce 2050 budou senioři nad 65 let tvořit skoro třetinu všech obyvatel. Prodlužující se věk naznačuje, že v ne-daleké budoucnosti bude žít v naší zemi téměř milion seniorů ve věku nad 80 let, což je podstatně více, než je tomu dnes. Proto, ačkoliv si to mnozí – zejména mladší – lidé zatím neuvědomují, je zajištění dostatečného počtu kvalitních lůžek v domovech pro seniory jednou z významných výzev pro společnost. Životní styl se mění, lidé se stěhují za prací a stále menší počet obyvatel žije ve více-generačních rodinách. Přitom naprostá většina se-

niů se dožívá věku, ve kterém se už o sebe nedokáže samostatně postarat. A pokud v takové chvíli není k dispozici kvalitní zařízení, které by péči zajistilo, nastává problém nejen pro seniory, ale i pro jejich potomky.

„Svěřit péči o seniory odbornému zařízení se stává stále častější volbou v rodinách, které z objektivních příčin nemají možnost trvale pečovat o nemožící rodiče či prarodiče,“ vysvětlil Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. „Značka kvality v sociálních službách pak pomáhá vybrat takový domov, který nejlépe splní všechny požadavky a zajistí péči o seniory na skutečně špičkové úrovni.“

Při hodnocení Značky kvality v sociálních službách je posuzováno 300 kritérií, za jejichž splnění může domov pro seniory získat maximálně 1000 bodů + 20 bodů bonusových. Tato kritéria byla rozdělena do pěti základních oblastí, které jsou z pohledu seniorů, ale i odborníků, pro kva-

litu v domově pro seniory nejdůležitější. Certifikovaný domov pak je podle počtu dosažených bodů ohodnocen 1–5 hvězdičkami, které jsou pro klienty – podobně jako u hotelových služeb – vodítkem při výběru. Značka kvality v sociálních službách je udělována certifikovanému domovu na období 3 let.

„Výběr, závažnost a popis jednotlivých kritérií byly ověřeny sociálním šetřením nejen u seniorů z několika domovů pro seniory v celé ČR, ale také u seniorů žijících v domech s pečovatelskou službou a v domácnostech. Hodnotící logika poté byla prověřována tzv. pilotní certifikací u celkem 12 rozdílných domovů pro seniory s kapacitou 10–400 lůžek v 6 krajích České republiky tak, abychom dosáhli maximální objektivnosti a vypovídací hodnoty značky,“ objasnil Jiří Horecký.

Garancí objektivnosti a nezávislosti značky je i její přijetí do vládního Programu Česká kvalita, který sdružuje seriózní a ověřené značky kvality na českém trhu. Každá značka přijatá do programu musí splnit náročná kritéria, mezi která patří např. průběžné ověřování dodržování kvality ve výrobě nebo při poskytování služby, ověřování spokojenosti zákazníků nebo hodnocení kvality nezávislou zkušebníou.

„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,“ doplnil Zdeněk

Juračka, předseda Řídícího výboru Programu Česká kvalita.



Značka kvality v sociálních službách poskytuje certifikovaným domovům pro seniory odbornou zpětnou vazbu a možnost demonstrovat svou kvalitu jak směrem k zájemcům o poskytované služby, tak i vůči

stávajícím uživatelům, jejich rodinným příslušníkům a samozřejmě i vůči široké veřejnosti. Klienti tak mají k dispozici nástroj a měřítko kvality zcela běžné v mnoha západoevropských zemích, které jim umožní jednoduše vybrat nejvhodnější zařízení sociálních služeb.

(tz)