

Pokračujeme v seriálu o poctivých značkách kvality v programu Česká kvalita. Představují se další dvě značky: Značka kvality v sociálních službách a značka Szutest – Product Tested.

Značka kvality v sociálních službách

Jiří Horecký a Petra Kulveitová, Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, Tábor

Cílem systému Značka kvality v sociálních službách je poskytnout seniorům zvažujícím nástup do domova pro seniory a jejich rodinným příslušníkům jednoznačnou informaci o tom, jakou kvalitu mohou od života v daném domově očekávat. Jde o systém externí certifikace těchto zařízení, který je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězd, podobně jako tomu je např. u hotelových služeb. Značka kvality v sociálních službách hodnotí všechny důležité aspekty pobytu v zařízení, a to z úhlu pohledu samotného seniora, resp. uživatele této sociální pobytové služby. Realizátorem tohoto projektu je Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s., (APSS ČR) ve spolupráci se společností Hartmann – Rico, a. s.

Značka kvality v sociálních službách je jednou ze značek kvality přijatých do programu Česká kvalita, to znamená, že splňuje všechny přísné podmínky tohoto programu podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb, jenž je součástí Národní politiky kvality.

Vznik systému Značka kvality v sociálních službách

Expertní skupiny odborníků na problematiku péče o seniory a kvalitu služeb v letech 2009–2011 definovaly a analyzovaly kritéria pro hodnocení kvality péče. Stanovená kritéria a celková hodnotící logika byly ověřeny několika způsoby:

- 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 byla pak prověřována tzv. pilotní certifikací u celkem 12 rozdílných domovů pro seniory s kapacitou 10 až 400 lůžek v šesti krajích České republiky.

Certifikace a hodnocení

Značka kvality obsahuje 300 kritérií, za jejichž splnění může domov pro seniory získat maximálně 1000 bodů plus 20 bodů bonusových. Tato kritéria byla rozdělena do pěti základních oblastí, které jsou z pohledu



seniorů, ale i odborníků pro kvalitu v domově pro seniory nejdůležitější. Jedná se o tyto oblasti:

1. Ubytování – je hodnocena kvalita bydlení, struktura, vzhled a vybavení pokojů a veškerých společných prostor domova, jeho okolí, kvalita a struktura služeb spojených s ubytováním aj.
2. Stravování – zde je hodnocena nejen kvalita a struktura stravy, ale i možnost výběru pokrmů, nápojů a celková kultura a forma stravování. Dále je také hodnocena možnost určení času a místa konzumace jídla aj.
3. Volný čas, kultura – tato oblast hodnotí strukturu, frekvenci a pestrost společensko-kulturních, sportovních či vzdělávacích programů domova, duchovní programy, dobrovolnictví, zájmové aktivity a akce pořádané mimo prostředí domova, tj. smysluplné trávení volného času seniorů podle jejich potřeb a přání.
4. Partnerství – v této oblasti jsou hodnocena kritéria, která odrážejí míru sebeurčení a možnosti rozhodování uživatelů sociální služby i individuální přístup k seniorům ze strany pracovníků domova (např. úroveň komunikace, zpětné vazby, zajištění intimity uživatele apod.).
5. Péče – v této poslední oblasti je hodnocena jak sociální, tak ošetrovatelská péče a jejich jednotlivé elementy.

Certifikovaný domov dostává nejen celkové hodnocení v již popsaném systému udělování bodů a z nich vyplývajících hvězd, ale i hodnocení dílčí, která ověřují kvalitu v jednotlivých výše uvedených oblastech.

Značka kvality v sociálních službách je udělována certifikovanému domovu na období 3 let. Po této době musí daný domov prokázat svoje kvality znovu, aby se mohl prezentovat tímto oceněním po další 3 roky.

Cíle

Základní cíle *Značky kvality v sociálních službách* tedy jsou:

- Poskytovat pravdivé a reálné hodnocení kvality domovů pro seniory jejich uživatelům a zájemcům o tuto službu.
- Motivovat management domovů pro seniory k neustálému zlepšování poskytovaných služeb.
- Napomoci tímto externím hodnotícím nástrojem k vyváženému poměru poskytovaných služeb a požadovaných cen.

Základní principy

- Transparentnost – tj. každý domov pro seniory v předem, podle jakých kritérií a jakým způsobem bude hodnocen, a může se s jednotlivými kvalitativními kritérii celého systému seznámit.
- Dobrovolnost – každý domov pro seniory se může dobrovolně rozhodnout, zda chce certifikaci Značky kvality v sociálních službách podstoupit.
- Dostupnost – Značka kvality v sociálních službách je neziskovým produktem; cena za certifikaci je kalkulována ve výši nákladů, a je tedy finančně dostupná pro každý domov v ČR.

Proč získat značku kvality?

Značka kvality v sociálních službách poskytuje certi-

fikovaným 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. Certifikovaná zařízení se mohou prezentovat také na webových stránkách www.značkakvality.info a v časopise „Sociální služby“, odborném měsíčníku vydávaném APSS ČR. To vše zásadním způsobem zvyšuje jejich prestiž.

Značka kvality v sociálních službách jako nástroj a měřítko kvality zcela běžné v mnoha západoevropských zemích nyní existuje také v ČR, aby kvalitu sociálních služeb u nás nejen měřila, ale vedla dlouhodobě i k jejímu zvyšování.

Autoři:

Ing. Jiří Horecký, MBA, je od roku 2007 prezidentem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s., se sídlem v Táboře. Je mj. členem Rady vlády pro seniory a stárnutí populace, členem komise pro rozvoj sociálních služeb MPSV ČR a od r. 2013 působí jako poradce ministra práce a sociálních věcí. Je držitelem ceny Osobnost roku 2007 v sociálních službách. Od letošního roku je rovněž prezidentem Unie zaměstnavatelských svazů ČR.

Mgr. Petra Kulveitová pracuje v APSS ČR jako projektová manažerka. Je kontaktní osobou u certifikace Značky kvality v sociálních službách.

Kontakty: prezident@apsscr.cz; projekty@apsscr.cz

