

**CITACE Z WEBOVÝCH STRÁNEK ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR, KTERÁ ZNAČKU KVALITY UDĚLUJE (redakčně upraveno).**

Cílem Značky kvality v sociálních službách je poskytnout novým uživatelům sociální služby či zájemcům o ni, ale také jejich rodinným příslušníkům, jednoznačnou informaci o tom, jakou kvalitu mohou od života v daném zařízení sociálních služeb očekávat. Jde o systém externí certifikace, který je založen na tzv. udělování hvězd. V praxi tak již při vstupu do zařízení uvidí jak jeho nový uživatel, tak případně i jeho rodina, zda jde např. o zařízení dvouhvězdičkové nebo pětihvězdičkové.

*Značka kvality v sociálních službách hodnotí všechny důležité aspekty pobytu v zařízení, a to pouze z jednoho úhlu pohledu – z pohledu samotného uživatele této sociální služby.*

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

*Původně byla Značka kvality vytvořena pro domovy pro seniory. Od dubna letošního roku byl systém zpřístupněn i pro službu domov se zvláštním režimem a pro kombinaci těchto dvou služeb. V pilotní fázi je nyní systém pro ambulantní služby a dokončuje se rovněž vývoj systému certifikace pro pečovatelskou službu.*

Seznam držitelů ocenění Značka kvality v sociálních službách se nadále rozrůstá, prokazatelně je zvýšení zájmu o certifikaci v souvislosti se zařazením systému do prestižního vládního Programu Česká kvalita garantujícího objektivitu a nezávislost svých značek.

*Značka kvality usiluje o zvyšování kvality v certifikovaných zařízeních, poukazuje na slabá místa v poskytování péče a předkládá doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat.*

# ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

**Redakce se na podrobnosti hodnocení zeptala prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb, JIŘÍHO HORECKÉHO.**

**Podle čeho jste vytvářeli systém hodnocení, co zkoumáte?**

Základním a klíčovým kritériem je kvalita z pohledu uživatele. Tedy ne co je důležité pro zadavatele nebo poskytovatele služby, ale co ovlivňuje hodnocení kvality z pohledu jejího klienta. Při dvouletém tvoření tohoto jedinečného hodnotícího produktu se skupina odborníků mnohokrát musela zastavit a konstatovat, že dané kritérium (či jeho bodovou váhu) hodnotí a pohlíží na něj jako poskytovatelé, nikoliv z pohledu klienta služby. V rámci Značky kvality v sociálních službách, domovy pro seniory, se zkoumá 5 oblastí: bydlení, stravování, volný čas a kultura, partnerství a péče. Systém obsahuje celkem 300 kritérií hodnocení kvality a 1000 + 20 maximálně dosažitelných bodů. Kvalita je zkoumána na základě mnoha důkazů, podkladů daného zařízení, hodnotících dotazníkových šetření mezi uživateli a jejich příbuznými, osobních rozhovorů se zaměstnanci a uživateli a samozřejmě na základě osobní návštěvy zařízení dvěma certifikátory. Každému zařízení je dán po hodnocení časový prostor pro změnu, doplnění nebo nápravu některých věcí za účelem získání vyššího hodnocení, ale také ke splnění jednoho ze základních cílů Značky kvality – zvyšování kvality v sociálních službách.

**Kolik zařízení již systémem Značka kvality prošlo?**

V současné době je v ČR celkem 35 certifikovaných domovů a právě probíhá 5 certifikací. Celý systém je založen na dobrovolnosti, transparentnosti (oproti např. inspekčním kvalitám sociálních služeb) a na pozitivním přístupu, tj. hledáme primárně to dobré a kvalitní v každém zařízení.

**Jak je podle vás možné, že zařízení, které u vás obdrží 5 hvězdiček, neprojde inspekce?**

To samozřejmě možné je, protože Značka kvality hodnotí kvalitu pouze a jen z pohledu uživatele, nikoliv standardů kvality (byť jsou některé oblasti, ve kterých mají oba sys-

témy podobná kritéria). Uživatele služby a priori vůbec nezajímá, zda má dané zařízení definovány předsudky, jestli je jeho poslání krátké, dlouhé či srozumitelné, nebo jestli je v zařízení dostatek písemných pracovních postupů. Uživatele více zajímá, jak a kde bude bydlet a žít, jak se bude stravovat, jak naplní volný čas, zda bude respektována jeho vůle a zda se k němu zaměstnanci budou chovat laskavě a naplňovat jeho potřeby. Jde např. i o takové zdánlivé drobnosti, jako možnost regulovat si teplotu ve svém pokoji nebo možnost zastínění oken, tzn. detaily, které standardy neřeší, ale pro uživatele mohou být mnohdy důležité.

**Chystá se Asociace iniciovat změny v systému inspekce?**

Asociace čeká na návrhy změn, které vzejdou z individuálního projektu MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb. K průběžným výstupům a návrhům jsme vyhotovili naše stanovisko a to mimo jiné zaslali všem členským organizacím. Nyní očekáváme konečné výstupy, které budou muset projít širší diskuzí. Představa některých zaangażovaných osob, že „projektový“ návrh bude rovnou přejat do legislativního procesu bez hlubší odborné diskuze a následné modifikace, je nejen zcela nepřijatelná, ale hlavně nereálná. APSS ČR chce evoluci standardů kvality sociálních služeb a systému inspekce, nikoliv revoluci. Odmítáme zavádění nových povinností, zcela nových terminologií a pravidel, které nejenže nepovedou ke stabilizaci a zkvalitnění, ale budou prostorem pro nové příležitosti a zisky různých agentur školících odborníky, kteří budou napříč ČR všem vysvětlovat jak zpracovat „nové“ standardy. Plně podporujeme a budeme podporovat zjednodušení standardů, zrušení duplicitních povinností, tj. těch, které jsou paralelně upraveny jinou legislativou, a převod vybraných kritérií do registračních povinností.

**Lenka Kaplanová**