



## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: apsscr@apsscr.cz • www.apsscr.cz

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem

#### Přehled hodnocených oblastí, perspektiv a subperspektiv:

#### 1. Ubytování

##### 1.1. Pokoj

- 1.1.1. Vstup přes předsíňku
- 1.1.2. WC, koupelna, sprcha
- 1.1.3. Kuchyňská linka, kout (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.4. Madla v koupelně
- 1.1.5. Balkon, terasa
- 1.1.6. Telefon na pokoji
- 1.1.7. Možnost přístupu na internet (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.8. Příjem rozhlasového vysílání
- 1.1.9. Signalizační, dorozumívací zařízení
- 1.1.10. Připojení el. přístrojů (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.11. Lednice na pokoji
- 1.1.12. Vybavení pokoje
- 1.1.13. Polohovatelná lůžka
- 1.1.14. Vlastní nábytek
- 1.1.15. Předměty pro vybavení pokoje
- 1.1.16. Uzamykatelná skříňka na pokoji, trezorek
- 1.1.17. Tří či vícelůžkové pokoje
- 1.1.18. Počet lůžek, % 1lůžkových pokojů
- 1.1.19. Zastínění
- 1.1.20. Uspořádání pokojů
- 1.1.21. Domácí mazlíček na pokoji
- 1.1.22. Apartmánové ubytování (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.23. Možnost označení či neoznačení pokojů
- 1.1.24. Možnost regulace teploty na pokojích pomocí regulátoru topného tělesa

##### 1.2. Společné prostory

- 1.2.1. Malé společenské místnosti
- 1.2.2. Velká společenská místnost
- 1.2.3. Součet všech společenských místností v m<sup>2</sup>
- 1.2.4. Místnost, prostor pro kuřáky
- 1.2.5. Menší jídelny
- 1.2.6. Bezbariérovost
- 1.2.7. Madla ve společných prostorách
- 1.2.8. Noční osvětlení
- 1.2.9. Vybavení výtahu
- 1.2.10. Optické rozlišení pater
- 1.2.11. Možnost individuálního praní a sušení prádla (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.2.12. Společná kuchyňka s pečicí troubou (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.2.13. Nouzové osvětlení
- 1.2.14. Velká koupelna pro koupání ve vaně a hygienu osob se ztrátou mobility





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: apsscr@apsscr.cz • www.apsscr.cz

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### 1.3. Objekt

- 1.3.1. Orientační/informační systém
- 1.3.2. Hostinské pokoje
- 1.3.3. Prostor pro duchovní programy
- 1.3.4. Otevřenost objektu
- 1.3.5. Příjemné prostředí
- 1.3.6. Zeleň v interiéru domova
- 1.3.7. Čistota prostředí domova
- 1.3.8. Barevnost prostředí domova
- 1.3.9. Kuchyňský, prádelenský provoz a další provozy
- 1.3.10. Vybavení objektu EPS
- 1.3.11. Vybavení zařízení recepcí

### 1.4. Okolí domova

- 1.4.1. Vybavení nejbližšího okolí domova
- 1.4.2. Park, zahrada
- 1.4.3. Parkování
- 1.4.4. Návaznost na místní (veřejnou) dopravu
- 1.4.5. Navigace k domovu z okolí

### 1.5. Služby

- 1.5.1. Kavárna, cukrárna
- 1.5.2. Kadeřnictví
- 1.5.3. Manikúra, pedikúra
- 1.5.4. Zubní ordinace
- 1.5.5. Ordinace lékaře
- 1.5.6. Úklid pokojů
- 1.5.7. Vedení depozitního účtu
- 1.5.8. Drobné opravy v zařízení
- 1.5.9. Obchod

## 2. Stravování

### 2.1. Výběr z jídel

- 2.1.1. Výběr z více jídel (k snídani, k obědu, k večeři)
- 2.1.2. Nabídka stravování pro vegetariány
- 2.1.3. Nabídka dietní stravy
- 2.1.4. Možnost odhlášení stravy
- 2.1.5. Nabídka nápojů
- 2.1.6. Počet studených, resp. teplých večeří týdně
- 2.1.7. Zajištění nutriční péče
- 2.1.8. Pestrost stravy
- 2.1.9. Dostupnost nutričních přípravků pro osoby, které nepřijímají běžnou stravu
- 2.1.10. Nabídka úpravy hrubosti stravy mletím, mixováním pro osoby, které mají problém s přijímáním celé potravy

### 2.2. Struktura a čas podávání jídel

- 2.2.1. Počet jídel během dne
- 2.2.2. Časová flexibilita výdeje jídel
- 2.2.3. Výběr místa konzumace





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: [apsscr@apsscr.cz](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### 2.3. Kultura a forma stravování

- 2.3.1. Prostírání stolu, ubrusy, kořenky, příbory, ubrusky
- 2.3.2. Čistota prostředí, nádobí, příborů
- 2.3.3. Výzdoba prostor pro stravování
- 2.3.4. Obsluha – servírování
- 2.3.5. Kultura podávání stravy na lůžku, na pokoji uživatele, v malých jídelnách

## 3. Kultura a volný čas

### 3.1. Kultura

- 3.1.1. Kulturní a společenské akce odpovídající cílové skupině
- 3.1.2. Informovanost uživatelů o kulturních a společenských akcích a umožnění účasti na nich
- 3.1.3. Domov nabízí návštěvy kulturních a společenských akcí mimo domov
- 3.1.4. Možnost zapůjčení knih
- 3.1.5. Promítání filmů
- 3.1.6. Možnost četby tisku
- 3.1.7. Domov nabízí prostor pro uspořádání rodinných akcí
- 3.1.8. Domov nabízí prostor pro vlastní kulturní a společenský život uživatelů (nehodnotí se u služby DZR)

### 3.2. Pohybové aktivity

- 3.2.1. Individuální a skupinové pohybové aktivity
- 3.2.2. Domov nabízí prostory pro vlastní pohybové aktivity uživatelů (nehodnotí se u služby DZR)
- 3.2.3. Výlety

### 3.3. Duchovní programy

- 3.3.1. Nabídka pravidelných bohoslužeb
- 3.3.2. Zprostředkování kontaktů na duchovní, individuální pastorační péče
- 3.3.3. Nabídka duchovní literatury

### 3.4. Vzdělávání

- 3.4.1. Pravidelné přednášky, diskusní pořady, besedy, kurzy, výuka jazyků, trénování paměti
- 3.4.2. Výuka PC dovedností (nehodnotí se u služby DZR)

### 3.5. Dobrovolnictví

- 3.5.1. Možnost využít služeb dobrovolníků, vytvoření možností pro uživatele, aby sami mohli poskytovat služby dobrovolníka
- 3.5.2. Možnost výběru dobrovolníka
- 3.5.3. Pravidelné zjišťování spokojenosti uživatelů s dobrovolníky a zprostředkovanými službami

### 3.6. Hobby aktivity

- 3.6.1. Zařízení disponuje vybavenými prostory pro tvořivé činnosti a hobby aktivity uživatelů
- 3.6.2. Nabídka pravidelných hobby aktivit
- 3.6.3. Obměňování aktivizačních programů na základě potřeb uživatelů
- 3.6.4. Aktivity dostupné i imobilním uživatelům
- 3.6.5. Aktivity se zvířaty





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: [apsscr@apsscr.cz](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### 3.7. Doprava, asistence mimo domov

3.7.1. Individuální doprovod (asistence) na základě osobních potřeb a přání uživatele vlastními pracovníky i zprostředkovaně jinými poskytovateli či dobrovolníky

3.7.2. Zajištění kratších vyjížděk za různými účely

3.7.3. Nabídka dopravy automobilem poskytovatele

## 4. Partnerství

### 4.1. Komunikace

4.1.1. Pravidelný zpravodaj organizace

4.1.2. Osobní informovanost klientů

4.1.3. Aktuální informace na nástěnkách

4.1.4. Pravidelná setkání s vedením

4.1.5. Informovanost uživatele

4.1.6. Informace zájemcům o službu a kultura komunikace

4.1.7. Alternativní komunikace

4.1.8. Označení zaměstnanců

4.1.9. Nástěnka s fotografiemi zaměstnanců

### 4.2. Zpětná vazba

4.2.1. Zpětná vazba od uživatelů

4.2.2. Existence rady/výboru obyvatel, uživatelů (nehodnotí se u služby DZR)

4.2.3. Schránky důvěry

4.2.4. Zjišťování poznatků od rodinných příslušníků

4.2.5. Spokojenost klientů

### 4.3. Individuální přístup

4.3.1. Adaptační proces u nově přichozích uživatelů

4.3.2. Individuální návštěvy ředitele/ředitelky zařízení u uživatelů

4.3.3. Volby denního režimu

4.3.4. Výměna klíčového pracovníka, právo odmítnout pracovníka

4.3.5. Individuální rozhovory

4.3.6. Přání a oslavy narozenin

4.3.7. Pobyty uživatelů venku (v exteriéru)

### 4.4. Respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel

4.4.1. Vstup do pokojů a zavírání dveří pokojů

4.4.2. Zajištění intimity klienta při osobní hygieně, převlékání, ošetrovatelské péči apod.

4.4.3. Zajištění mlčenlivosti zaměstnanců

### 4.5. Webové stránky poskytovatele

### 4.6. Certifikované modely měření a zvyšování kvality





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: apsscr@apsscr.cz • www.apsscr.cz

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### 5. Péče

#### 5.1. Sociální péče

- 5.1.1. Sociální šetření v místě pobytu uživatele
- 5.1.2. Koeficient pracovníků v přímé péči
- 5.1.3. Kontrolní systém přímé péče
- 5.1.4. Komunikace s uživatelem při ošetřovatelském procesu
- 5.1.5. Počet výkonů osobní hygieny mimo lůžko
- 5.1.6. Počet výkonů osobní hygieny na lůžku
- 5.1.7. Hygiena dutiny ústní a péče o zubní náhradu
- 5.1.8. Používání jednorázových pomůcek při osobní hygieně
- 5.1.9. Péče o nehty
- 5.1.10. Péče o kůži
- 5.1.11. Pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- 5.1.12. Program podpory kontinence
- 5.1.13. Koncepty péče
- 5.1.14. Pomoc při příjmu potravy
- 5.1.15. Paliativní péče

#### 5.2. Terapeutická péče

- 5.2.1. Individuální a skupinové terapie vhodné pro cílovou skupinu

#### 5.3. Zdravotní péče

- 5.3.1. Rehabilitační zdravotní péče
- 5.3.2. Ergoterapie
- 5.3.3. Fyzioterapeut v zařízení
- 5.3.4. Vodoléčba
- 5.3.5. Elektroléčba

#### 5.4. Antidekubitní program (prevence vzniku proleženin)

- 5.4.1. Vybavení
- 5.4.2. Systém prevence dekubitů

#### 5.5. Zajištění zdravotní péče

- 5.5.1. Podpora uživatelů při zajištění praktického lékaře
- 5.5.2. Zajištění služeb odborných lékařů
- 5.5.3. Podpora uživatelů při výběru zdravotní pojišťovny a respektování výběru
- 5.5.4. Prevence pádů
- 5.5.5. Sledování a podpora pitného režimu u osob s rizikem dehydratace
- 5.5.6. Sledování a podpora přijímání potravy u osob s rizikem malnutrice
- 5.5.7. Kontrolní systém ošetřovatelského procesu





## Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

e-mail: [apsscr@apsscr.cz](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)

tel.: 381 213 332 • datová schránka: 6c63cgd

### 6. Bonusy – domov pro seniory

- 6.1. Model E-Qalin v zařízení
- 6.2. Další certifikované modely měření a zvyšování kvality
- 6.3. Moderní technologie

### 7. Bonusy – domov se zvláštním režimem

- 7.1. Certifikát Vážka v zařízení
- 7.2. Bonifikace za kapacitu oddělení
- 7.3. Systém nekonečných cest
- 7.4. Používání terapeutických pomůcek

### 8. Doplňující kritérium

- 8.1. Počet oprávněných stížností na zařízení

