

Velká Británie

Britský model systému hodnocení kvality služeb „Comprehensive Performance Assessment“ (Všeobecné hodnocení výkonu), schválený britskou vládou jako modelový pro celou Velkou Británii, byl vytvořen nezávislou kontrolní institucí „Audit Commission“ nejprve pro veřejnou správu, až později byl rozšířen na sociální služby. Systém pracuje s daty z různých zdrojů: s výsledky inspekcí služeb, s posudky auditorů komise o efektivitě využití zdrojů, s hodnocením expertů komise o kompetentnosti řídicích složek. Na základě hodnocení přiděluje komise každému subjektu určitý počet bodů – hvězd, které umožňují samosprávám a také široké veřejnosti celostátní srovnávání. Systém efektivním způsobem informuje občany, jak místní samosprávy rozumí jejich potřebám a aspiracím, a zvyšuje obecnou schopnost hodnotit, zda bylo dosaženo pokroku ve výsledcích.

Během sedmi let fungování systému se výsledky místních samospráv signifikantně zlepšily a byl prokázán jednoznačně pozitivní vliv na kvalitu služeb. Síla systému spočívá především v jednoduchosti jeho výstupu – jedna škála pro všechny umožňuje organizacím vzájemné srovnávání. Součástí hodnocení je také poskytnutí zpětné vazby hodnoceným. V současné době probíhají změny v systému, které mají 3 hlavní cíle: posoudit, jak organizace služeb v hodnocené lokalitě spolupracují na dosahování společných cílů; zaměřit se na hodnocení výsledků; zahrnout do hodnocení uživatelský pohled na věc.

Podporu celému systému poskytují média, včetně webových stránek, které přinášejí srovnatelné informace o hodnocení a místních službách.

Švýcarsko

Ve Švýcarsku existuje několik systémů ověřování kvality. Jejich používání se liší v rámci jednotlivých kantonů, přičemž každý domov pro seniory je ze zákona povinen jednou za dva roky aplikovat nějaký systém kontroly kvality. Zákon ale přitom neříká, jaký systém to má být. Mezi používané systémy kvality ve Švýcarsku patří QAP systém (model podle evropské nadace pro řízení kvality EFQM), Q-Word Heime od SQB.ch. (systém kontroly kvality aplikovaný zejména ve středním Švýcarsku, který je založen na principu kontroly kvality veřejností a konkurencí). Lze se setkat i se systémem OptiHeim od společnosti Tertianum (užívá ho celkem 270 švýcarských rezidenčních zařízení), který je založen na dotazníku pro obyvatele domovů, rodinné příslušníky, personál, lékaře, a také osoby z organizací mimo daný domov. Cílem systému OptiHeim je zajištění, udržení, průběžná kontrola a stálé zvyšování kvality vedoucí ke spokojenosti zákazníků.

Rakousko

V současné době neexistuje v Rakousku jednotný efektivní systém hodnocení kvality, porovnávání kvality poskytovaných sociálních služeb je možné pouze na úrovni jednotlivých spolkových zemí.



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, z. s.

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

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

tel./fax: 381 213 332

Používanými externími modely řízení kvality je ISO či Gütesiegel (Značka jakosti). Mezi používané interní systémy patří EFQM, QAP a E-Qalin.

Systém E-Qalin byl určen pro zařízení poskytující pobytové sociální služby pro seniory s cílem zvýšit kvalitu života uživatelů služeb a pracovní podmínky zaměstnanců v těchto zařízeních. Základem E-Qalinu je proces "sebehodnocení" v systému řízení kvality organizace. Cílem je zavést systém kontinuálního zvyšování kvality prostřednictvím sebehodnocení bez vnějších zásahů do fungování domovů. E-Qalin® byl v rámci projektu Leonarda da Vinci pilotně ověřen ve 4 evropských zemích a nyní je zaveden v mnoha pobytových zařízeních v Rakousku, Německu, Slovinsku, Itálii, Belgii, Lucembursku a Francii (v roce 2010 bude zaveden ve Švýcarsku a Lotyšsku). Všeobecným cílem je, aby procesy, které vedou ke spokojenosti klientů, hodnotili sami jejich realizátoři na základě reflexe, sebezkušenosti a inovativního učení. Tyto pracovní procesy je nutné nejdříve popsat, identifikovat, analyzovat a nasměrovat je na stanovené cíle organizace a na potřeby klienta.

Německo

Německý systém měření a zvyšování kvality IQD byl vytvořen společností IQD GmbH (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH). Systém definuje kritéria kvality pro oblast zdravotní a sociální péče, ubytování, stravování a managementu pro pobytové, denní a ambulantní služby, přičemž do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni jak zaměstnanci, tak uživatelé služeb i jejich rodinní příslušníci. Systém byl úspěšně certifikován již ve více než 250 zařízeních, které každé 2 roky obdrží „pečeť kvality IQD“ spolu s detailní kontrolní zprávou, kterou management zařízení naplňuje realizací aktivit vedoucích ke zlepšování kvality v konkrétních oblastech. V současnosti je systém hodnocení kvality rozšířen i na zařízení určené pro osoby s mentálním postižením.

