

## Metodika hodnocení

Metodika hodnocení v rámci systému Značka kvality v sociálních službách je praktickým manuálem pro certifikátory. Je zde detailně uveden způsob a forma hodnocení jednotlivých subperspektiv včetně přiřazení příslušného počtu bodů všem kritériím. Metodika uvádí, jakým způsobem bude ověřeno naplnění jednotlivých kritérií. Výsledkem certifikace zařízení je přiřazení příslušného počtu hvězd.

### Logika hodnocení a systém bodování

Maximální počet dosažených bodů v systému hodnocení je 1000 bodů. Navíc je možné získat ještě 20 bonusových bodů. Celkový počet bodů je rozdělen dle váhy hodnocených kritérií v jednotlivých oblastech.

Každé hodnocené kritérium má jinou bodovou hodnotu dle důležitosti z pohledu uživatele služby.

Hodnocené oblasti:

- 1) Ubytování – hodnotí se kvalita bydlení, struktura vybavení pokojů a veškerých společných prostor domova a jeho okolí, poskytované služby apod.  
Max. počet dosažených bodů: 235
- 2) Stravování – zde je ověřována nejen kvalita stravy, ale i možnost výběru pokrmů, nápojů a celková kultura a forma stravování. Dále je také hodnocena možnost určení času a místa konzumace jídla apod.  
Max. počet dosažených bodů: 185
- 3) Kultura a volný čas – tato oblast hodnotí strukturu společensko-kulturních programů domova, smysluplné trávení volného času seniorů dle jejich potřeb a přání, nabídku sportovních, vzdělávacích, hobby aktivit a duchovních programů, dobrovolnickou činnost v zařízení apod.  
Max. počet dosažených bodů: 118
- 4) Partnerství – v této, asi nejdůležitější, oblasti jsou hodnocena kritéria, která odráží míru sebeurčení, soběstačnosti, rozhodování, komunikace a individuálního přístupu k uživatelům.  
Max. počet dosažených bodů: 224
- 5) Péče – zde je hodnocena jak sociální, tak ošetrovatelská péče a její jednotlivé elementy.  
Max. počet dosažených bodů: 238

### Systém nastavení hvězd

Kudělování hvězd dochází jednak na základě výsledného hodnocení, jednak na základě dílčích hodnocení v 5 oblastech. Hodnocení bude vyjádřeno bodově i procentuálně, s čímž koresponduje škála hvězd od jedné do pěti. Pokud zařízení v hodnocení nedosáhne na bodovou škálu jedné hvězdičky, nelze ohodnotit.

*Rozdělení hvězd podle dosaženého počtu bodů – celkem*

Max. počet dosažených bodů: 1000 (+ 20 bodů bonus)

Počet hvězd	Počet bodů	%
-	0 - 399,00	0 - 39,00
*	390,10 - 540,00	39,01 - 54,00
**	540,10 - 690,00	54,01 - 69,00
***	690,10 - 800,00	69,01 - 80,00
****	800,10 - 900,00	80,01 - 90,00
*****	900,1 - 1000	90,01 - 100

*Rozdělení hvězd podle hodnocených oblastí*

### 1. Ubytování

Max. počet dosažených bodů: 235

1 % = 2,35 b.

Počet hvězd	%
-	0 - 39,00
*	39,01 - 54,00
**	54,01 - 69,00
***	69,01 - 80,00
****	80,01 - 90,00
*****	90,01 - 100,00

### 2. Stravování

Max. počet dosažených bodů: 185

1 % = 1,85 b.

Počet hvězd	%
-	0 - 39,00
*	39,01 - 54,00
**	54,01 - 69,00
***	69,01 - 80,00
****	80,01 - 90,00
*****	90,01 - 100,00

### 3. Kultura a volný čas

Max. počet dosažených bodů: 118

1 % = 1,18 b.

Počet hvězd	%
-	0 - 39,00
*	39,01 - 54,00
**	54,01 - 69,00
***	69,01 - 80,00
****	80,01 - 90,00
*****	90,01 - 100,00

### 4. Partnerství

Max. počet dosažených bodů: 224

1 % = 2,24 b.

Počet hvězd	%
-	0 - 39,00
*	39,01 - 54,00
**	54,01 - 69,00
***	69,01 - 80,00
****	80,01 - 90,00
*****	90,01 - 100,00

### 5. Péče

Max. počet dosažených bodů: 238

1 % = 2,38 b.

Počet hvězd	%
-	0 - 39,00
*	39,01 - 54,00
**	54,01 - 69,00
***	69,01 - 80,00
****	80,01 - 90,00
*****	90,01 - 100,00

### Nástroje hodnocení

- Dotazníky:
  1. Dotazník pro uživatele – část A (= dotazník spokojenosti uživatelů)
  2. Dotazník pro uživatele – část B (imobilní/mobilní uživatelé/uživatelé, kteří nastoupili v posledním půlroce)
  3. Dotazník pro poskytovatele
  4. Dotazník pro zaměstnance (zdravotničtí/sociální)
  5. Dotazník pro rodinné příslušníky
- Přílohy požadované od zařízení (např. jídelní lístky, přehled aktivit,...)
- Osobní dotazování uživatelů, zaměstnanců a poskytovatele v den hodnocení
- Ověřování informací v den hodnocení vlastním pozorováním certifikátora

### Možnosti hodnocení

1. Zařízení uspěje v hodnocení a na základě dosaženého počtu bodů mu bude udělen příslušný počet hvězd.
2. Zařízení neuspěje v hodnocení s malým rozdílem bodů. V tomto případě má zařízení možnost požádat certifikátory o opravné hodnocení po odstranění nedostatků. Opravu provede stejný certifikátor, který realizoval hodnocení v časových odstupech uvedených v metodice hodnocení.
3. Zařízení neuspěje v hodnocení z vážných důvodů. Další hodnocení po odstranění nedostatků je možné nejdříve po jednom roce.

### Průběh certifikace zařízení

1. Vyjádření zájmu zařízení o certifikaci
2. Vyhodnocení vstupních kritérií certifikátory
3. Uzavření smlouvy o certifikaci
4. Zaslání podkladů do zařízení:
  - dotazník pro uživatele – část A
  - dotazník pro poskytovatele
  - seznam požadovaných příloh
5. Zaslání vyplněných podkladů zpět certifikátorům
6. Oznámení o termínu hodnocení v zařízení
7. Realizace hodnocení v zařízení – první návštěva:
  - Ověřování odpovědí v dotazníku pro poskytovatele
  - Prohlídka zařízení, vlastní pozorování a hodnocení certifikátory
  - Dotazování uživatelů (imobilní/mobilní/nově nastoupivší)
  - Dotazování zaměstnanců (zdravotničtí/sociální)

- Ověřování požadovaných příloh
  - Vyplnění záznamového archu
  - Zjištění příkladu dobré praxe
8. Vyhodnocení vyplněných dotazníků:
- Bodování
  - Definování příp. rozporů mezi odpověďmi poskytovatele, uživatelů a zaměstnanců
9. Druhá návštěva zařízení – v případě zjištění nesrovnalostí
10. Zpracování výsledné zprávy:
- Průběh hodnocení
  - Výsledky hodnocení – počet dosažených bodů (celkový i dle dílčích oblastí)
  - Udělení příslušného počtu hvězd (celkově i dle dílčích oblastí)
  - Seznam doporučení a návrhů na zlepšení
11. Certifikace zařízení:
- Zlatá cedulka – výsledné hodnocení
  - Stříbrné cedulky – hodnocení dílčích oblastí
  - Písemné certifikáty – celkové hodnocení + hodnocení dílčích oblastí
12. Zveřejnění výsledku hodnocení:
- APSS ČR zveřejní výsledky hodnocení na webových stránkách ZQ
  - Další zveřejnění výsledků je plně v kompetenci certifikovaného zařízení

### Platnost certifikace

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.