

Příručka Značky kvality v sociálních službách

Příručka Značky kvality v sociálních službách (ZQ) je základním dokumentem pro hodnocení v systému ZQ. Obsahuje souhrn všech 283 kritérií kvality, která jsou v rámci certifikace hodnocena. Příručka ZQ je výsledkem více než dvouleté usilovné práce českých odborníků v oblasti poskytování sociálních služeb v domovech pro seniory.

Struktura a obsah příručky byl spoluvytvářen a konzultován na pravidelných setkáních odborné pracovní skupiny. Zpracované verze příručky ZQ byly několikrát připomínkovány členy odborné komise a finální verze byla posouzena celkem 5 nezávislými recenzenty, kteří poskytli podnětné návrhy k zapracování.

Stanovená kritéria a celková hodnotící logika byla ověřena několika způsoby. Výběr, závažnost a popis jednotlivých kritérií byl ověřen 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. V rámci pilotního ověření systému hodnocení v 12 domovech pro seniory s kapacitou 10-400 lůžek v 6 krajích ČR, které bylo certifikátory realizováno v únoru 2011, byla ověřena hodnotící logika a praktické využití příručky ZQ. Po zkušenostech z pilotního ověření doznala příručka ZQ změn, které byly po projednání a schválení odbornou komisí ZQ zapracovány.

Model hodnocení

Příručka ZQ představuje systém hodnocení kvality v domovech pro seniory, který je založen na zřejmě nejznámějším modelu měření a hodnocení kvality života vyvinutým Centrem pro podporu zdraví při Univerzitě Toronto v Kanadě. Tento vícerozměrný model vychází z holistického pojetí kvality života a zahrnuje pět základních domén:

1. Zdraví
2. Rodina a sociální život
3. Bydliště, komunita a okolí
4. Práce a profesní rozvoj
5. Volný čas a osobní rozvoj

Stanovení oblastí, perspektiv, subperspektiv a kritérií

Hodnocení v systému ZQ je založeno na ověřování kritérií. V rámci systému je stanoveno celkem 5 vstupních kritérií, jejichž splnění opravňuje zařízení ke vstupu do systému hodnocení. Pokud zařízení splní vstupní kritéria, může být hodnoceno v systému ZQ. V rámci 5 oblastí (ubytování, stravování, kultura a volný čas, partnerství, péče), které se dále člení do 24 perspektiv a 166 subperspektiv, je hodnoceno celkem 283 kritérií. Bodové hodnocení může být navýšeno ještě prostřednictvím 4 bonusů.

Kritéria pro vstup do systému hodnocení:

1. Možnost uzamčení pokoje uživatelem
2. Volný pohyb uživatelů v zařízení
3. Kapacita tří a vícelůžkových pokojů



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s.

Kotnovská 137, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

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

tel./fax: 381 213 332

4. Bezbariérovost
5. Průchozí pokoje

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
- 1.1.4 Madla v koupelně
- 1.1.5 Balkon, terasa
- 1.1.6 Přípojka telefonu
- 1.1.7 Možnost přístupu na internet
- 1.1.8 Televizor na pokoji, přípojka TV na pokoji, domácí videokanál
- 1.1.9 Signalizační, dorozumívací zařízení
- 1.1.10 Připojení el. Přístrojů
- 1.1.11 Lednice na pokoji
- 1.1.12 Vybavení pokoje
- 1.1.13 Vlastní nábytek
- 1.1.14 Předměty pro vybavení pokoje
- 1.1.15 Uzamykatelná skříňka na pokoji, trezorek
- 1.1.16 Tří či vícelůžkové pokoje
- 1.1.17 Počet lůžek, % 1lůžkových pokojů
- 1.1.18 Zastínění
- 1.1.19 Uspořádání pokojů
- 1.1.20 Domáci mazlíček na pokoji
- 1.1.21 Apartmánové ubytování
- 1.1.22 Možnost označení či neoznačení pokojů
- 1.1.23 Možnost regulace teploty na pokojích



- 1.2 Společné prostory
 - 1.2.1 Malé společenské místnosti
 - 1.2.2 Velká společenská místnost
 - 1.2.3 Součet všech společenských místností v m²
 - 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 Místnost pro praní a sušení prádla
 - 1.2.12 Společná kuchyňka s pečicí troubou
 - 1.2.13 Nouzové osvětlení
 - 1.2.14 Velká koupelna pro koupání ve vaně a hygienu osob se ztrátou mobility
- 1.3 Objekt
 - 1.3.1 Orientační/informační systém
 - 1.3.2 Hostinské pokoje
 - 1.3.3 Bazén
 - 1.3.4 Prostor pro duchovní programy
 - 1.3.5 Otevřenost objektu
 - 1.3.6 Příjemné prostředí
 - 1.3.7 Zeleň v interiéru domova
 - 1.3.8 Čistota prostředí domova
 - 1.3.9 Barevnost prostředí domova
 - 1.3.10 Kuchyňský, prádelenský provoz a další provozy
 - 1.3.11 Vybavení objektu EPS
 - 1.3.12 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



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s.

Kotnovská 137, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

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

tel./fax: 381 213 332

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 pokoje
- 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
- 2.1.2 Nabídka stravování pro vegetariány
- 2.1.3 Nabídka dietní stravy
- 2.1.4 Nevyužívání stravovacích služeb
- 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

2.3 Kultura a forma stravování

- 2.3.1 Prostírání stolu, ubrusy, kořenky, příbory, ubrousky
- 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 Kulurní 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 kult. a spol. 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

3.2 Sport a pohyb

- 3.2.1 Individuální a skupinové sportovní aktivity
- 3.2.2 Domov nabízí prostory pro vlastní sportování uživatelů
- 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

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

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 Centrální rozhlasové vysílání
- 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
- 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
- 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 Výběr pokoje, spolubydlícího během pobytu v zařízení
- 4.3.5 Výměna klíčového pracovníka, právo odmítnout pracovníka
- 4.3.6 Individuální rozhovory
- 4.3.7 Přání a oslavy narozenin
- 4.3.8 Pobyt uživatelů venku (v exteriéru)

4.4 Respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel

- 4.4.1 Vstup do pokoje a zavírání dveří pokoje
- 4.4.2 Zajištění intimity klienta při osobní hygieně, převlékání, ošetrovatelské péči apod.
- 4.4.3 Zajištění mlčenlivosti zaměstnanců

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 ošetrovatelském 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 Pomoc při použití WC
- 5.1.13 Bazální stimulace
- 5.1.14 Pomoc při příjmu potravy

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 ošetrovatelského procesu

Bonusy

1. Model E-Qalin v zařízení
2. Jiné modely měření a zvyšování kvality
3. Ochrana životního prostředí



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o. s.

Kotnovská 137, 390 01 Tábor • IČ: 60445831 • DIČ: CZ60445831

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

tel./fax: 381 213 332

4. Bezpečnost

