



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Asociace poskytovatelů
sociálních služeb České republiky

ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



HARTMANN





SLOVO PREZIDENTA APSS ČR



Vážení přátelé,

s potěšením Vám předkládáme základní informace o systému Značka kvality v sociálních službách. Tento systém realizuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a vytvořila jej za podpory společnosti HARTMANN – RICO, a. s., s cílem zaměřit se na zvyšování kvality služeb pobytových zařízení sociální péče, respektive domovů pro seniory, domovů se zvláštním režimem, pečovatelských služeb a ambulantních služeb pro osoby se zdravotním postižením, a podílet se tak na propagaci kvality sociálních služeb.

Kvalita života je pojem složitý, široký a do jisté míry i subjektivní. Nástrojů k měření kvality existuje celá řada, základním principem tohoto systému je však kvalita z pohledu uživatele služby. Značka kvality napomáhá seniorům, osobám se zdravotním postižením a jejich blízkým se zorientovat v široké nabídce sociálních služeb podobným způsobem, jaký je všeobecně znám například z hotelnictví, tedy že kvalitu zařízení předurčuje počet udělených hvězd.

Značka kvalita není substitutem standardů kvality, od kterých se odlišuje principem dobrovolnosti a transparentnosti, ale i definováním kvality z pohledu uživatelů služby a motivací pro vedení zařízení k získání vyššího ohodnocení, a tím i ke zvyšování kvality. Značka kvality se odlišuje také pozitivním přístupem, kdy je cílem certifikátorů najít v dané organizaci to pozitivní a motivovat a vést poskytovatele sociální služby ke zlepšení kvality.

Inspiraci jsme nacházeli v zahraničí, obzvláště pak v Německu, Rakousku, Švýcarsku a ve Velké Británii, kde je tento způsob hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb běžnou praxí. Na vývoji a zavádění tohoto ojedinělého systému do českých podmínek se podílela řada odborníků na problematiku péče o seniory, sociálních služeb a oblast kvality. Všem, kteří s námi spolupracovali, patří velké poděkování.

Značka kvality dokázala za několik let své existence, že má v sociálních službách smysl a své místo. Již několik let zájem o certifikaci neklesá; v České republice existuje již několik desítek certifikovaných zařízení. Systém Značky kvality se podařilo registrovat v prestižním národním Programu Česká kvalita, a to jako jediný model měření kvality v sociálních službách.

Věřím, že Značka kvality přináší do sociálních služeb na kvalitu nový pohled, který není tolik institucionalizovaný, ale vychází z očekávání a potřeb uživatelů, tedy těch, kterým jsou služby poskytovány. O spokojeného uživatele by v sociálních službách mělo jít především, proto se těším, že se setkáme při měření a následné certifikaci Vašeho zařízení Značkou kvality.

Přeji mnoho úspěchů ve Vaší práci v sociálních službách.

Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA
prezident APSS ČR

ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Značka kvality v sociálních službách (ZQ) je od roku 2011 systémem externí certifikace zařízení sociálních služeb, který je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdiček. V systému jsou hodnoceny všechny důležité aspekty poskytování sociální služby z pohledu uživatele. Cílem je poskytnout uživatelům, zájemcům o službu a také jejich rodinným příslušníkům jednoznačnou informaci o tom, jakou kvalitu mohou od života v daném zařízení očekávat.



- ★ ZQ je zaměřena na to, co je kvalitní z pohledu uživatele
- ★ od roku 2013 je ZQ součástí vládního Programu Česká kvalita, který garantuje objektivitu a nezávislost seriózních značek kvality na českém trhu
- ★ v rámci ZQ je certifikováno již více než 60 služeb

Pro jaké sociální služby je certifikace určena

- ★ domov pro seniory a domov se zvláštním režimem
- ★ pečovatelská služba
- ★ ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením (denní stacionáře, centra denních služeb, sociálně terapeutické dílny)

Proč vstoupit do certifikace a získat ocenění

- ★ ukázat kvalitu zařízení uživatelům, jejich rodinným příslušníkům, zájemcům o službu a široké veřejnosti
- ★ získat odbornou zpětnou vazbu na aktuální stav poskytované péče
- ★ zvýšit prestiž své organizace
- ★ motivovat pracovníky k neustálému zlepšování poskytovaných služeb
- ★ získat doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat

Základní principy systému

Transparentnost – každé zařízení ví předem, dle jakých kritérií a jakým způsobem bude hodnoceno, a může se s jednotlivými kvalitativními kritérii seznámit.

Dobrovolnost – každé zařízení se může dobrovolně rozhodnout, zda certifikaci podstoupit.

Dostupnost – Značka kvality je neziskovým produktem; cena za certifikaci je kalkulována ve vyšší nákladů, a je tedy finančně dostupná pro každé zařízení v ČR.

Vznik a aktualizace systému

Na vývoji systému se podílela řada odborníků na problematiku péče o seniory a oblast kvality z řady odborných institucí a organizací. Hodnotící kritéria nastavila odborná pracovní skupina s ohledem na české realie, kulturu a současnou situaci v sociálních službách, ale i s přihlédnutím k tomu, jak je kvalita služeb v ČR vnímána a hodnocena. Pilotní ověření systému zjišťování kvality z pohledu samotných uživatelů bylo provedeno prostřednictvím rozsáhlého sociálního šetření u uživatelů z 12 vybraných domovů pro seniory, dále pak u seniorů žijících v domech s pečovatelskou službou a vlastních domácnostech. Systém aktivně reaguje na demografické i politické změny a každoročně dochází k jeho aktualizaci v nastavení jednotlivých kritérií. Návrhy na aktualizaci jsou získávány během hodnocení v praxi i ze zpětných vazeb certifikovaných zařízení a podléhají schvalovacímu procesu odborné pracovní skupiny a certifikátorů.

Metodika hodnocení

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



Platnost certifikace

Značka kvality je při první certifikaci udělována na období 3 let od termínu převzetí ocenění v podobě „zlaté“ cedulky, písemných certifikátů za hodnocené dílčí oblasti a souhrnné hodnotící zprávy. Platnost druhé a každé další certifikace trvá 4 roky.

Publicita certifikovaného zařízení

Zařízení oceněné Značkou kvality má možnost prezentovat své kvality prostřednictvím tzv. „karty zařízení“ na webových stránkách systému (www.znackakvality.info), dále v odborném časopise Sociální služby a převzít ocenění na galavečeru u příležitosti konání Výročního kongresu poskytovatelů sociálních služeb, který každoročně pořádá Asociace poskytovatelů sociálních služeb.

DOMOVY PRO SENIORY A DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Komu je certifikace určena

O certifikaci mohou zažádat všechna bezbariérová pobytová zařízení s registrovanou pobytovou sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., v nichž tří a vícelůžkové pokoje a pokoje průchozí představují méně než 30 % kapacity zařízení. Domovy pro seniory musí dále zajišťovat volný pohyb uživatelů ve všech prostorách určených pro poskytování služby a každý uživatel má v těchto zařízeních možnost uzamknout vlastní pokoj dle svých potřeb. Doplňující vstupní podmínkou služby domov se zvláštním režimem je prokázání zajištění bezpečnosti uživatelů při volném pohybu.

V době svého vzniku byla Značka kvality k dispozici pouze pro domovy pro seniory. Od dubna 2013 byl systém zpřístupněn i pro službu domov se zvláštním režimem a pro kombinaci těchto dvou služeb. V případě zájmu o certifikaci kombinace služeb musí být v rámci služby domov se zvláštním režimem garantována cílová skupina věkově odpovídající cílové skupině služby domov pro seniory.

Co je hodnoceno

Systém pracuje se škálou více než 300 hodnotících kritérií v 5 základních oblastech:

1. **Ubytování** – hodnotí se kvalita bydlení, struktura vybavení pokojů a veškerých společných prostor domova a jeho okolí, poskytované služby apod.
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.
3. **Kultura a volný čas** – tato oblast hodnotí strukturu společensko-kulturních programů domova, smysluplné trávení volného času seniorů dle jejich potřeb a přání, nabídku pohybových, vzdělávacích, hobby aktivit a duchovních programů, dobrovolnickou činnost v zařízení apod.
4. **Partnerství** – v této oblasti jsou hodnocena kritéria, která odráží míru sebeurčení, soběstačnosti, rozhodování, komunikace a individuálního přístupu k uživatelům.
5. **Péče** – zde je hodnocena jak sociální, tak ošetrovatelská péče a její jednotlivé elementy.

Hodnocení odráží v první řadě preference uživatelů; pro výsledné hodnocení jsou dále určující názory poskytovatele, zaměstnanců či rodinných příslušníků uživatelů. Potřebná data jsou také zjišťována z poskytnutých dokumentů a neméně významnou úlohu v hodnocení mají osobní zjištění o kvalitě služby samotnými certifikátory na místě.

V systému certifikace je možné získat maximálně 1000 bodů, navíc je možné obdržet ještě 20 bonusových bodů.

FINANČNÍ PODMÍNKY CERTIFIKACE

Aktivita	Cena (v Kč vč. DPH)	Cena zahrnuje
Celková certifikace	21 990	<ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení vstupních kritérií - hodnocení zaslaných podkladů (dotazník pro uživatele – část A, dotazník pro poskytovatele, přílohy) - šetření certifikačního týmu (hlavní certifikátor, certifikátor v zařízení – ověřování odpovědi poskytovatele, ověřování příloh, dotazování uživatelů – mobilní/imobilní/noví; dotazování zaměstnanců – zdravotničtí/sociální; prohlídka zařízení - zpracování výsledků šetření (vyhodnocení vyplněných dotazníků, bodování hodnocených kritérií) - celkové hodnocení (zpracování výsledné zprávy – průběh hodnocení, počet dosažených bodů včetně vysvětlení hodnocení, zpětná vazba, udělení příslušného počtu hvězd – celkově i dle dílčích oblastí) - 6 písemných certifikátů (celkové hodnocení + hodnocení 5 dílčích oblastí)
Udržovací roční poplatek	1 190	<ul style="list-style-type: none"> - prezentace certifikovaného zařízení na webových stránkách ZQ (www.znackakvality.info) - prezentace certifikovaného zařízení na webových stránkách www.vasepece.cz (varianta Premium) - zveřejnění příkladů dobré praxe ze zařízení na webových stránkách ZQ - prezentace certifikovaného zařízení v časopisu Sociální služby - realizace mimořádných šetření – v případě stížností
Dílčí certifikace 4	18 990	- hodnocení 4 dílčích oblastí
Dílčí certifikace 3	16 990	- hodnocení 3 dílčích oblastí
Dílčí certifikace 2	14 990	- hodnocení 2 dílčích oblastí
Dílčí certifikace 1	11 990	- hodnocení 1 dílčí oblasti
„Zlatá“ cedulka	3 630	- zpracování mosazné gravírované tabulky pro označení budovy, kde je služba provozována
Fakultativní nabídka	4 840	- mimořádná návštěva zařízení – osobní konzultace (pouze na žádost objednavatele)

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

Komu je certifikace určena

O certifikaci mohou požádat všichni registrovaní poskytovatelé pečovatelské služby, kteří prokazatelně nabízejí soubor činností dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Co je hodnoceno

Podstatou certifikace založené na principech transparentnosti, dobrovolnosti a finanční dostupnosti je zhodnocení všech důležitých aspektů poskytování pečovatelské služby z pohledu uživatele. V systému se hodnotí celkem 85 kritérií, za jejichž splnění je možné získat max. 500 bodů. Kritéria jsou definována ve 2 základních oblastech:

1. **Péče, individuální přístup a partnerství** – sociální péče, informovanost, podpora a doprovod uživatelů, komunikace, zpětná vazba, individuální přístup, respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel.
2. **Stravování** – rozsah, čas a změna dovozu stravy, prostředky distribuce stravy, informovanost a kvalita.

Nástroje hodnocení

- ★ dotazníkové šetření u uživatelů v domácnostech
- ★ dotazníkové šetření u pracovníků služby
- ★ rozhovor s vedením služby
- ★ dokumenty poskytnuté organizací
- ★ osobní posouzení kvality služeb certifikátory na místě

FINANČNÍ PODMÍNKY CERTIFIKACE

Aktivita	Cena (v Kč vč. DPH)	Cena zahrnuje
Celková certifikace	11 990	- hodnocení podkladů, šetření certifikačního týmu, celkové hodnocení, 3 písemné certifikáty (celkové hodnocení + hodnocení 2 dílčích oblastí)
Udržovací roční poplatek	1 190	- prezentace certifikované služby na webových stránkách ZQ (www.znackakvality.info) - prezentace certifikované služby na webových stránkách www.vasepece.cz (varianta Premium) - zveřejnění příkladů dobré praxe ze zařízení na webu ZQ - prezentace certifikované služby v časopisu Sociální služby - realizace mimořádných šetření – v případě stížností
„Zlatá“ cedulka	3 630	- zpracování mosazné gravírované tabulky

AMBULANTNÍ SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Komu je certifikace určena

O certifikaci mohou požádat všichni registrovaní poskytovatelé ambulantních služeb pro osoby se zdravotním postižením typu:

- ★ denní stacionáře
- ★ centra denních služeb
- ★ sociálně terapeutické dílny

Co je hodnoceno

Podstatou certifikace založené na principech transparentnosti, dobrovolnosti a finanční dostupnosti je zhodnocení všech důležitých aspektů poskytování ambulantní služby z pohledu uživatele. V systému hodnocení je možné získat max. 1000 bodů za splnění více než 250 kritérií ve 4 oblastech poskytované služby:

1. Prostorové dispozice a personální zajištění služby.
2. Podpora integrace uživatelů do běžného života.
3. Rozvoj individuálních kompetencí.
4. Péče a stravování.

Nástroje hodnocení

- ★ dotazníkové šetření u uživatelů, pracovníků a rodinných příslušníků uživatelů
- ★ rozhovor s vedením služby
- ★ dokumenty poskytnuté organizací
- ★ osobní posouzení kvality služeb certifikátory na místě

FINANČNÍ PODMÍNKY CERTIFIKACE

Aktivita	Cena (v Kč vč. DPH)	Cena zahrnuje
Celková certifikace	11 990	- hodnocení podkladů, šetření certifikačního týmu, celkové hodnocení, 5 písemných certifikátů (celkové hodnocení + hodnocení 4 dílčích oblastí)
Udržovací roční poplatek	1 190	- prezentace certifikované služby na webových stránkách ZQ (www.znackakvality.info) - prezentace certifikované služby na webových stránkách www.vasepece.cz (varianta Premium) - zveřejnění příkladů dobré praxe ze zařízení na webu ZQ - prezentace certifikované služby v časopisu Sociální služby - realizace mimořádných šetření – v případě stížností
„Zlatá“ cedulka	3 630	- zpracování mosazné gravírované tabulky

NÁRODNÍ REGISTR NEZÁVISLÝCH ODBORNÍKŮ

Podpůrným nástrojem, který vznikl v rámci projektu Značka kvality v sociálních službách, je **Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách**. Slouží poskytovatelům jako nástroj profesního rozvoje pracovníků. Zároveň napomáhá naplňování Standardu kvality č. 10 písm. e). Registr poskytovatelům sociálních služeb usnadňuje orientaci v množství nabídek nezávislých odborníků.

Národní registr nezávislých odborníků poskytovatelům nabízí:

- ★ bezplatný informační servis o zařazených nezávislých odbornících
- ★ výběr z množství nezávislých odborníků podle jejich specializace
- ★ výběr z množství nezávislých odborníků podle jejich lokality působení
- ★ možnost porovnání jednotlivých nabídek odborníků
- ★ garanci kvality zařazených nezávislých odborníků
- ★ podporu správce registru při kontaktování vybraného odborníka

The screenshot shows the homepage of the National Register of Independent Experts in Social Services. The header includes the title 'Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách' and logos for HARTMANN, APSS ČR, and IRESOFT. A navigation bar contains links for 'APSS ČR', 'O registru', 'Značka kvality', 'Pro poskytovatele', 'Pro odborníky', and 'Kontakt'. The main banner features a smiling woman and the text 'První komplexní registr odborníků pro poskytovatele sociálních služeb'. Below this is a search section with 'Vyhledávání' and 'Klíčová slova' fields. The 'Přehled odborníků' section is organized into a grid of categories: 'Sociální služby', 'Zdravotní péče v sociálních službách', 'Spravování v sociálních službách', 'Management a ekonomika v sociálních službách', 'Facility management', 'Projekty, EU fondy, zakázky', 'Dobrovolníci', 'Právní poradenství', and 'Supervize'. Each category has a representative image and a 'více' link. A 'Správce registru' section features the logo of the National Institute for Social Services (Národní ústav sociálních služeb) and a 'Novinky' section with a news item about the expansion of the APSS ČR team.

KARTA CERTIFIKOVANÉHO ZAŘÍZENÍ

Karta certifikovaného zařízení na www.znackakvality.info

ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

O značce kvality | Novinky | Certifikovaná zařízení | ISO certifikace | Průběhy | Přehled služeb poskytovatelů | Kontakty

První externí systém hodnocení kvality sociálních služeb v pohledu uživatele v České republice

Vyhledávání | VYHLEDAT

O ZNAČCE KVALITY

Vybrat region

Novinky
Nové ocenění služby

Mezi oběma: Značka kvality a přílohy

Vaše péče.cz

Vyhledávací portál s více než 3 000 kontakty na poskytovatele sociálních a zdravotních služeb

Mám zájem o značku kvality

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Pestrost aktivit a služeb v domově
Sociální služby města Havlíčkovy Brodu : Domov pro seniory
Bazéní stimulace, Hmotný pokoj; "Pohádky", Časopis Jatečků, zahradní terapie

Nabídka volnočasových aktivit
Sociální služby, příspěvková organizace
Vešmí řada nabídka volnočasových aktivit a příležitostmi k individuálním článkům plánním klientů a každoroční projekt s názvem „Vy všichni, kteří jste venku, přijďte se podívat, jak žijeme my, kteří jsme uvnitř“

Vacumet
Domov Veselá, příspěvková organizace
"Vacumet" - dokumentace a redukce zdravotních odpadů, kontrolní použitých instrumentálních pomůcek. Vacumet také slouží jako prevence šíření infekcí. Přináší ekonomickou úsporu a přispívá k ochraně životního prostředí.

Projekty
Domov Veselá, příspěvková organizace
"Měgengerální setkávání"
"Eská výchova"
"E-Calm"

Aktivity v domově
Domov Veselá, příspěvková organizace
Fototerapeutická místnost, masážní a relaxační křeslo
Společenské místnost s kuchyňkou
Cantenerapie

Komunitní smyslová zahrádka
Domov pro seniory Kocínka, příspěvková organizace
Domov pro seniory Kocínka se v současné době zaměřil na smyslovou aktivizaci klientů. Ve svých venkovních prostorách vybudoval celkem 6 komunitních smyslových zahrádek – jeden klasický záhon a 5 vylepšených záhradek.

Prezentace v časopisu Sociální služby

Časopis je v průměrném nákladu 3700 ks desetkrát ročně (kromě července a srpna) distribuován cca 16 000 čtenářů především z řad zřizovatelů, poskytovatelů a zaměstnanců sociálních služeb, ale také odborníkům, pracovníkům veřejné správy, studentům, pedagogům, uživatelům sociálních služeb a jejich blízkým v České republice a na Slovensku.



PROGRAM ČESKÁ KVALITA



Značka kvality v sociálních službách byla v roce 2013 zařazena do vládního Programu Česká kvalita garantujícího objektivitu a nezávislost značek kvality na českém trhu, a připojila se tak do seznamu k dalším 20 registrovaným a prestižním značkám v Programu Česká kvalita.

Česká kvalita je program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb podporovaný vládou České republiky. Hlavním cílem programu je vytvořit jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality, jež jsou založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou. Program Česká kvalita je součástí Národní politiky kvality.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR je jako správce systému Značka kvality v sociálních službách oprávněna používat spolu s logem Značky kvality i logo Programu Česká kvalita, které se tak stává pro cílovou skupinu orientačním symbolem

a potvrzením důvěryhodnosti dané značky. Stejně oprávnění k užívání loga Česká kvalita mají i všechny domovy pro seniory, které za úspěšnou certifikaci již obdržely nebo v budoucnosti obdrží Značku kvality. V Národním domě na Vinohradech se každoročně koná Večer s Českou kvalitou spojený s předáváním nových ocenění v Programu Česká kvalita. Od roku 2013 jsou zde mezi dvěma desítkami mimořádně kvalitních produktů a služeb oceňovány i nejlépe hodnocené sociální služby certifikované systémem Značka kvality v sociálních službách.



PUBLICITA CERTIFIKOVANÉHO ZAŘÍZENÍ

STŘEDA 4. DUBNA 2012
WWW.IDNES.CZ **DNES**

pátek: Olomouc
(městské čtvrti)

Máme to, co jiným chybí, chlubi se Domov u rybníka a dostal certifikát

VICEMĚŘICE (Děk) První a zatím jedinou organizaci v Olomouckém kraji, která získala certifikát Značka kvality se třemi hvězdami, se nyní stal Domov u rybníka ve Viceměřicích na Prostějovsku. Zařízení, které zajišťuje obecní, poskytuje služby více než sto osmdesáti osobám se zdravotním postižením a péčiřice-tím seniorům. Certifikát uděluje Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Asociace hodnotí všechny důležité aspekty každého zařízení a pracuje se stupnicí tří set hodnotících kritérií v několika oblastech, jako jsou například kvalita ubytování, stravování, péče o klienty a možnosti kultury, volného času či partnerských vztahů. Domov u rybníka získal sedm set třicet z maximálního počtu tisíc bodů, což odpovídá právě třem hvězdám.

Jednou z věcí, která v ostatních domovech chybí, je například to, že u nás mohou mít klienti své domácí mazlíčky. Máme tuď hlavně psy, kočky a někteří lidé mají na pokojích také třeba andulky," popsal vedoucí sociálního úseku domova Lenka Králová.

Další výhodou je podle ní i to, že v domově mohou žít příbuzní dohromady. "Ide o to, že jeden z rodičů je v domově pro seniory a může tuď mít i svého zdravotně postiženého syna," vysvětlila Králová. Za tři roky se Domov u rybníka, který ve Viceměřicích funguje od roku 1924, bude podle ní snažit certifikát obhájit.

Přeloučský Domov u fontány oceněn za péči o své obyvatele

Přelouč – Prostřední ocenění Značka kvality obdržel přeloučský Domov u fontány. Udělil mu ho prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb Jiří Horečný.

Třetí instituce

"Toto zařízení je teprve třetí podobnou institucí v Pardubickém kraji s tímto oceněním. „Poskytování služeb s důrazem na lidskou důstojnost, v přátelském prostředí a na vysoké úrovni je naší prioritou," poznamenala ředitelka Domova Danuše Fomiczová s tím, že jeho historie sahá až do roku 1964.

Na úspěchu se podílel i Pardubický kraj, který částečně financoval nedávnou rekonstrukci objektu. "Tím mě, že ke zvýšení kvality péče v Domově přispěl i Pardubický kraj, avšak velké poděkování patří především zaměstnancům," prohlásil radní Pardubického kraje Petr Štěpánek.



bického kraje pro sociální věci Pavel Šotola.

Čtyři hvězdy z pěti
Dobrovolný audit hodnotí pět oblastí služeb – ubytování, stravování, kulturu a volný čas, partnerství a péči o klienty pro sociální i ošetrovatelské strážce. V každé oblasti jsou udělovány body, které se poté převádí na hvězdy.

Přeloučský domov získal celkově čtyři z pěti možných s doposud nejlepším bodovým ohodnocením v kraji. "Mám radost zejména z toho, že plný počet hvězd získal náš domov za péči o klienty," dodala ředitelka Fomiczová.

Domov za fontánou je příspěvkovou organizací Pardubického kraje a specializuje se nejen na seniory, ale i na osoby postižené Alzheimerovou chorobou. Za její kvalitu získal vloni jako jediný v kraji ocenění Vážka. (aaš)

Pardubické noviny – 9. 2. 2015

»Ocenění kvality si nesmírně vážíme,«

řka ředitelka Institutního Domova Pohoda Jarmila Šibová

„Kvalita je pro nás klíčová. Chceme poskytovat služby, které jsou nejen bezpečné, ale i příjemné a užitečné. Ocenění kvality je pro nás velkým úspěchem a motivací k dalšímu zlepšování. Věříme, že tímto oceněním jsme dokázali, že jsme schopni poskytovat služby na vysoké úrovni a že jsme schopni reagovat na potřeby našich klientů.“

Region Krnovské noviny – 4. 6. 2013

V Praze se rozdávaly hvězdy
Před domovy pro seniory obdržely certifikát kvality.

„Ocenění kvality je pro nás velkým úspěchem a motivací k dalšímu zlepšování. Věříme, že tímto oceněním jsme dokázali, že jsme schopni poskytovat služby na vysoké úrovni a že jsme schopni reagovat na potřeby našich klientů.“

MF Dnes Olomouc – 4. 4. 2012

Nové objektivní hodnocení pomáhá zvyšovat kvalitu služeb pro seniory

„Ocenění kvality je pro nás velkým úspěchem a motivací k dalšímu zlepšování. Věříme, že tímto oceněním jsme dokázali, že jsme schopni poskytovat služby na vysoké úrovni a že jsme schopni reagovat na potřeby našich klientů.“

Prosperita – 6/2013

Sociální služby – 8-9/2011

Nejlepší domov pro seniory
poprvé na Větru a Českou kvalitou

„Ocenění kvality je pro nás velkým úspěchem a motivací k dalšímu zlepšování. Věříme, že tímto oceněním jsme dokázali, že jsme schopni poskytovat služby na vysoké úrovni a že jsme schopni reagovat na potřeby našich klientů.“

Sociální služby – 12/2013

DOMOVÁČEK
ČASOPIS NAŠERO DOMOVA

Značka kvality v sociálních službách

„Ocenění kvality je pro nás velkým úspěchem a motivací k dalšímu zlepšování. Věříme, že tímto oceněním jsme dokázali, že jsme schopni poskytovat služby na vysoké úrovni a že jsme schopni reagovat na potřeby našich klientů.“

Domovčák – 2/2014

Domovy pro seniory bude možná vybrat podle nově zavedené ověřené kvality

Nový systém má být základem výběru sociálních služeb

Sociální Ome přehledně rodinné startuje

Práce & sociální politika – 6/2013

OHLASY A KOMENTÁŘE

„Uživatelé i rodinní příslušníci vnímají získání certifikátu jako prestižní záležitost a ověření jejich zkušeností odborníky ze sociální oblasti.“

Ing. Jaroslav Marek, ředitel

Domov pro seniory Krásné Březno, p. o.

„Certifikátor byl v našem případě člověk, který nás zbavil obav a strachu z certifikace. Velmi příznivě působil na personál i uživatele svou profesionalitou, znalostmi, ale i lidskostí.“

**Dana Svobodová, manažer kvality,
vedoucí úseku zdravotní péče**

Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o.

„Značku kvality vnímáme jako moderní trend, možnost „být vidět“ a „vědět o tom, v čem jsme dobří.“ Těší nás, když slyšíme, že veřejnost ví o našem ocenění.“

Miroslava Špačková, průvodce standardy kvality

Domov pro seniory Mitrov

„Pro naše zařízení byla certifikace velkým přínosem, protože i z praktického hlediska oceňuje nastavený systém práce a zejména vlnidný a hřejivý přístup k uživatelům, který bude vždy tvořit základní osu kvality služby. Poznali jsme, na co klást větší důraz, co ještě vylepšit a v čem se zdokonalit.“

Bc. Jaroslav Cimbál, ředitel

Zdravotně sociální služby Turnov

„Když jsme vstupovali do certifikace, netušili jsme, že udělení Značky kvality bude pro náš další život tak zásadní. V těchto dnech se mi ozývají lidé, se kterými jsme se v minulosti setkali u nás při inspekcích nebo seminářích a z jejich reakcí vyplývá, že jsou potěšeni naším výsledkem a nepřekvapil je. Zároveň si uvědomuji, jak velkou změnou prošel náš domov po stránce publicity.“

Ing. Věra Bařinová, ředitelka

Domov pro seniory Náměšť nad Oslavou, p. o.

„Zaměstnanci DS vnímají toto ocenění jako určitou prestiž, a proto jsme největší posun zaznamenali především v jejich přístupu a vykonávané práci, která je stále na vyšší úrovni.“

Mgr. Bc. Ilona Veselá, ředitelka

Domov pro seniory Chodov

„Ocenění se stalo závazkem pro pracovníky na všech úrovních. Snažíme se nejenom, aby dosažená úroveň ve všech oblastech byla udržována, ale dále na pravidelných poradách týmů přemýšlíme o možných zlepšeních – a ihned je realizujeme.“

Mgr. Lenka Raadová, MBA, ředitelka

Městská správa sociálních služeb Kadaň

„Jsme přesvědčení, že další propagací Značky kvality se zvýší povědomí veřejnosti a do budoucna bude získaná značka určitě hrát roli při případném výběru zařízení sociálních služeb pro rozhodující se klienty a jejich příbuzné. Zařízení bez Značky kvality se dle našeho názoru posouvá v žebříčku při hledání poskytovaných služeb až za zařízení, které Značku kvality získalo. Náš názor je takový, že by mělo být v zájmu každého zařízení sociálních služeb, pokud je to jen trochu možné, o získání Značky kvality usilovat.“

Hana Němcová, DiS., vrchní sestra,

Mgr. Helena Chalupová, ředitelka

Domov pro seniory Velké Meziříčí

„Díky podstoupené certifikaci jsme v mnoha oblastech dokázali urychlit zkvalitnění služby. Značka je pozitivně vnímána jak zaměstnanci, tak také uživateli služeb, kteří jsou na své zařízení pyšní a sami velmi často toto ocenění připomínají. Bez nadsázky jsou hrdí na to, že právě jejich domov má 5*.“

Marie Málková, ředitelka

Domov pro seniory Heřmanův Městec



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

www.apsscr.cz

APSS ČR je největší profesní organizací sdružující poskytovatele sociálních služeb v České republice. Sdružuje více než 965 organizací a 2 334 registrovaných služeb.

Asociace v rámci své činnosti:

- zastupuje a hájí zájmy svých členů u státních a ostatních zainteresovaných institucí, zejména předkládáním odborných stanovisek, kvalifikovanou oponenturou a iniciací a podporou žádoucí právní regulace sociálních služeb;
- zprostředkovává rozšiřování vědeckých a výzkumných poznatků do činnosti poskytovatelů sociálních služeb a předávání tuzemských i zahraničních odborných zkušeností svým členům;
- vyvíjí studijní, dokumentační, vzdělávací a expertní činnost;
- organizuje kongresy, odborné konference a vzdělávací programy;
- je pořadatelem již tradičního Týdne sociálních služeb ČR a výtvarné soutěže Šťastné stáří očima dětí, spolupořadatelem ocenění Národní cena – Pečovatel/ka roku a soutěže Zlaté listy, držitelem licence E-Qalin pro ČR (model měření a zvyšování kvality) a správcem Značky kvality (systém externí certifikace zařízení).

Sekce a svazy Asociace:

Činnost sekcí a svazů probíhá na základě specifických potřeb členů Asociace.

Sekce:

- sekce terénních služeb;
- sekce ambulantních služeb;
- sekce azylových domů;
- sekce nízkoprahových zařízení;
- sekce adiktologických služeb;
- sekce korporátních poskytovatelů sociálních služeb.

Svazy:

- Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách;
- Profesní svaz zdravotnických pracovníků v sociálních službách.

APSS ČR je členem:



KONTAKTY

**Asociace poskytovatelů
sociálních služeb České republiky, z. s.**

Sídlo: Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Tel.: +420 381 213 332

E-mail: apsscr@apsscr.cz

**www.apsscr.cz
www.znackakvality.info**