



## 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

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

Přehled hodnocených oblastí, perspektiv a subperspektiv:





## 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. Ubytování

#### 1.1. Pokoj

- 1.1.1. Vstup přes předsíňku
- 1.1.2. Umístění lůžka
- 1.1.3. Barva pokoje
- 1.1.4. Umístění světel
- 1.1.5. Dekor stropu
- 1.1.6. Vstupní dveře do pokoje
- 1.1.7. Výhled z postele – okno
- 1.1.8. Výhled z postele – osobní věci
- 1.1.9. Sledování TV
- 1.1.10. WC, koupelna, sprcha u pokoje
- 1.1.11. Útulnost koupelny u pokoje
- 1.1.12. Hlášení obsazenosti koupelny
- 1.1.13. Kuchyňská linka, kout (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.14. Bezpečnost a komfort jídelny
- 1.1.15. Jídelna pro vozíčkáře
- 1.1.16. Prostor pro kompenzační pomůcky v jídelně
- 1.1.17. Balkon, terasa
- 1.1.18. Změny v rekonstrukci podporující kvalitu péče
- 1.1.19. Možnost přístupu na internet
- 1.1.20. Příjem rozhlasového vysílání
- 1.1.21. Signalizační, dorozumívací zařízení zařízení
- 1.1.22. Připojení el. přístrojů
- 1.1.23. Lednice na pokoji
- 1.1.24. Vlastní nábytek
- 1.1.25. Tří či vícelůžkové pokoje
- 1.1.26. Domácí mazlíček na pokoji
- 1.1.27. Apartmánové ubytování (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.1.28. Průjezd postele
- 1.1.29. Ticho v pokoji
- 1.1.30. Možnost označení či neoznačení pokojů
- 1.1.31. Možnost regulace teploty na pokojích pomocí regulátoru topného tělesa
- 1.1.32. Pečovatelna na oddělení
- 1.1.33. Kuchyň pro personál
- 1.1.34. Náhradní zdroj energie
- 1.1.35. Skladovací prostor

#### 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. Noční osvětlení
- 1.2.7. Vybavení výtahu
- 1.2.8. Optické rozlišení pater
- 1.2.9. Společná kuchyňka s pečicí troubou (nehodnotí se u služby DZR)
- 1.2.10. 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](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://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. Čistota prostředí domova
- 1.3.5. 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. Drobné opravy v zařízení
- 1.5.6. Obchod

## 2. Stravování

### 2.1. Výběr z jídel

- 2.1.1. Pestrost jídelníčku
- 2.1.2. Nabídka diet
- 2.1.3. Nabídka nápojů
- 2.1.4. Zajištění nutriční péče
- 2.1.5. Dostupnost nutričních přípravků pro osoby, které nepřijímají běžnou stravu
- 2.1.6. Nabídka úpravy hrubosti stravy mletím, mixováním pro osoby, které mají problém s přijímáním celé potravy

### 2.2. Kultura a forma stravování

- 2.2.1. Čistota prostředí, nádobí, příborů

## 3. Kultura a volný čas

### 3.1. Kultura

- 3.1.1. Kulturní a společenské akce odpovídající cílové skupině
- 3.1.2. Domov nabízí návštěvy kulturních a společenských akcí mimo domov
- 3.1.3. Možnost zapůjčení knih
- 3.1.4. Promítání filmů
- 3.1.5. Možnost četby tisku

### 3.2. Pohybové aktivity

- 3.2.1. Individuální a skupinové pohybové aktivity
- 3.2.2. Výlety





## 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

### 3.3. Duchovní programy

#### 3.3.1. Nabídka pravidelných bohoslužeb

#### 3.3.2. Zprostředkování kontaktů na duchovní, individuální pastorační péče

### 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

### 3.6. Hobby aktivity

#### 3.6.1. Zařízení disponuje vybavenými prostory pro tvořivé činnosti a hobby aktivity uživatelů

#### 3.6.2. 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. Aktuální informace na nástěnkách

#### 4.1.3. Pravidelná setkání s vedením

#### 4.1.4. Alternativní komunikace

#### 4.1.5. Označení zaměstnanců

#### 4.1.6. Nástěnka s fotografiemi zaměstnanců

### 4.2. Zpětná vazba

#### 4.2.1. Zpětná vazba od uživatelů

#### 4.2.2. Schránky důvěry

#### 4.2.3. Zjišťování poznatků od rodinných příslušníků

### 4.3. Individuální přístup

#### 4.3.1. Volby denního režimu

#### 4.3.2. Individuální rozhovory

### 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. Systémové řešení soukromí klientů

#### 4.4.4. 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](mailto:apsscr@apsscr.cz) • [www.apsscr.cz](http://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, sociální a zdravotní péče
- 5.1.4. Komunikace s uživatelem při aplikaci sociální péče a 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. 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 pro prevenci tvorby dekubitů
- 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. Prevence pádů
- 5.5.4. Sledování a podpora pitného režimu u osob s rizikem dehydratace
- 5.5.5. Sledování a podpora přijímání potravy u osob s rizikem malnutrice





## 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

### 6. Lidské zdroje a management

#### 6.1. Lidské zdroje

- 6.1.1. Počet pracovníků v sociálních službách
  - 6.1.2. Počet sociálních pracovníků
  - 6.1.3. Fluktuace zaměstnanců
  - 6.1.4. Schůzky multidisciplinárního týmu
  - 6.1.5. Poskytování zpětné vazby mezi profesemi
  - 6.1.6. Vzdělávání zaměstnanců zdravotnický pracovník
  - 6.1.7. Vzdělávání zaměstnanců ostatní zaměstnanci
  - 6.1.8. Osobní rozvoj zaměstnanců a kariérní růst
  - 6.1.9. Transparentní odměňování
  - 6.1.10. Hodnocení zaměstnanců
  - 6.1.11. Adaptační proces a podpora nových zaměstnanců
  - 6.1.12. Supervize nebo podpora externího odborníka
  - 6.1.13. Pravidelné zjišťování zpětné vazby zaměstnance k realizované supervizi
  - 6.1.14. Jiná externí podpora pracovníků – psycholog, terapeuta
  - 6.1.15. Poskytování firemních benefitů
  - 6.1.16. Akce pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky
  - 6.1.17. Flexibilní směny a work life balance
  - 6.1.18. Ochranné pomůcky – rukavice, hygiena rukou
  - 6.1.19. Ochranné pomůcky dostupnost
  - 6.1.20. Oblečení/uniformy
  - 6.1.21. Úprava pracovní doby, směny, úprava po MD s dětmi do 10 let
  - 6.1.22. Vyhodnocování efektivity nastavení pracovní doby
  - 6.1.23. Interní komunikace mezi zaměstnanci
  - 6.1.24. Proaktivita zaměstnanců
  - 6.1.25. Etický přístup a profesionalita
- #### 6.2. Management
- 6.2.1. Budování značky
  - 6.2.2. Propagační materiály
  - 6.2.3. Vztahy s veřejností
  - 6.2.4. Pochvaly
  - 6.2.5. Vzdělávání a růst ředitele
  - 6.2.6. Strategie organizace
  - 6.2.7. Násilí, šikana, zneužívání

### 7. Bonusy – domov pro seniory

- 7.1. Model E-Qalin v zařízení
- 7.2. Další certifikované modely měření a zvyšování kvality
- 7.3. Moderní technologie

### 8. Bonusy – domov se zvláštním režimem

- 8.1. Certifikát Vážka v zařízení
- 8.2. Bonifikace za kapacitu oddělení
- 8.3. Systém nekonečných cest
- 8.4. Používání terapeutických pomůcek

### 9. Doplňující kritérium

- 9.1. Počet oprávněných stížností na zařízení

