



## 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

### ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

#### Přehled hodnocených oblastí, perspektiv a subperspektiv

#### **1. Péče, individuální přístup a partnerství**

##### **1.1 Sociální péče**

- 1.1.1 Sociální šetření v místě pobytu uživatele
- 1.1.2 Časová dostupnost služby
- 1.1.3 Možnost telefonického kontaktu se službou
- 1.1.4 Možnost výběru způsobu platby za služby
- 1.1.5 Kontrolní systém práce PSS
- 1.1.6 Používání jednorázových pomůcek při osobní hygieně
- 1.1.7 Nabídka fakultativních služeb
- 1.1.8 Nabídka zapůjčení vhodných kompenzačních pomůcek
- 1.1.9 Pracovní kompenzační pomůcky
- 1.1.10 Podpora při komunikaci s praktickým lékařem

##### **1.2 Informovanost, podpora a doprovod uživatelů**

- 1.2.1 Informovanost uživatelů o akcích v okolí a umožnění účasti na nich
- 1.2.2 Aktivní podpora, individuální doprovod (asistence) a doprava na základě osobních potřeb a přání uživatele
- 1.2.3 Nabídka / zprostředkování dopravy bez doprovodu
- 1.2.4 Podpora při vyřizování dávek sociální péče
- 1.2.5 Možnost podpory pečujících osob v domácnosti

##### **1.3 Komunikace**

- 1.3.1 Pravidelný zpravodaj organizace
- 1.3.2 Srozumitelnost, komplexnost a dostupnost informací
- 1.3.3 Informace zájemcům o službu
- 1.3.4 Označení a identifikace zaměstnanců
- 1.3.5 Komfortní vyúčtování a komplexní rozpis využitých úkonů
- 1.3.6 Kontakt se sociálním pracovníkem

##### **1.4 Zpětná vazba**

- 1.4.1 Zpětná vazba od uživatelů
- 1.4.2 Možnost stěžovat si
- 1.4.3 Funkční spolupráce s rodinnými příslušníky/zákonnými zástupci uživatelů
- 1.4.4 Spokojenost uživatelů

##### **1.5 Individuální přístup**

- 1.5.1 Dodržování pravidel
- 1.5.2 Výměna, odmítnutí pracovníka
- 1.5.3 Přání k narozeninám





## 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

### 1.6 Respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel

- 1.6.1 Zajištění soukromí uživatele
- 1.6.2 Vstup do jednotlivých prostorů bytu uživatele
- 1.6.3 Zajištění intimity uživatele
- 1.6.4 Respektování způsobu a stylu života uživatelů
- 1.6.5 Zajištění mlčenlivosti zaměstnanců

### 1.7 Lidské zdroje

- 1.7.1 Schůzky pracovního týmu
- 1.7.2 Adaptační proces nových pracovníků
- 1.7.3 Poskytování firemních benefitů
- 1.7.4 Podpora zaměstnanců v krizových a náročných situacích

## 2. Stravování

### 2.1 Rozsah stravování

- 2.1.1 Způsob předání jídel
- 2.1.2 Rozšířená nabídka stravování
- 2.1.3 Individuální zajištění stravy
- 2.1.4 Výběr z více jídel
- 2.1.5 Zajištění stravování pro vegetariány
- 2.1.6 Zajištění dietní stravy
- 2.1.7 Zajištění nutriční péče
- 2.1.8 Pestrůst stravy
- 2.1.9 Nabídka úpravy hrubosti stravy mletím, mixováním
- 2.1.10 Zajištění snídaní, večeří, svačin

### 2.2 Čas a změny dovozu stravy

- 2.2.1 Dodržování doby dovozu
- 2.2.2 Pružnost změny objednávky

### 2.3 Prostředky distribuce stravy

- 2.3.1 Druh jídlonosičů
- 2.3.2 Zapůjčení jídlonosičů
- 2.3.3 Rotace jídlonosičů a péče o ně
- 2.3.4 Ohřev stravy a servírování
- 2.3.5 Teplota stravy

### 2.4 Informovanost a kvalita

- 2.4.1 Jídelní lístek
- 2.4.2 Zjišťování spokojenosti se stravováním

