

Jak je to s kvalitou ve službách: pohled zevnitř

Pamatujete se na úžasný film „Viděno osmi“ z mnichovské olympiády? V parafrázi jeho názvu a způsobu tvorby by titul tohoto příspěvku mohl znít „Viděno šesti“. Ale zatímco ony strhující pohledy na olympiádu vznikaly pohledem tvůrců takřkajíc zvenku a zcela podle jejich osobního pojetí, zde v rámci hlavního tématu tohoto čísla PJ Kvalita ve službách vám zprostředkujeme názory odborníků „zevnitř“ – přímo ze šesti organizací působících v různých odvětvích služeb, navíc „svázaných“ sedmi otázkami, které jsme jim položili.

Redakce PJ oslovila se sedmi níže uvedenými otázkami téměř dvacet organizací (případně konkrétních osobností) z nejrůznějších oborů služeb, vytipovaných podle jejich angažovanosti na poli kvality a/nebo významu. Pochopitelně, z různých důvodů odpověděla jen menší část dotázaných. I těch šest však reprezentuje širokou škálu oborů a typů služeb a přináší mnohostranný pohled na tuto problematiku.

Pokud se nám podaří získat ještě dodatečně další odpovědi, uveřejníme je v Perspektivách jakosti v budoucnu.

Otázky zněly:

1. Je kvalita služeb ve vašem oboru v ČR na úrovni odpovídající vyspělé zemi?
2. Jaké jsou hlavní (nejčastější a/nebo nejzávažnější) důvody kritiky, reklamací atd. ze strany uživatelů služeb ve vašem oboru?
3. V čem vy sami vidíte problémy kvality ve své činnosti ve službách, případně obecně ve službách v ČR vůbec? Co kdo musí (měl by, může...) dělat pro jejich odstranění?
4. Jaký význam mají pro kvalitu a její zlepšování ve vašem oboru různé obecné i specializované systémy managementu kvality, integrované systémy managementu atd., obecné a oborové certifikace (povinné či dobrovolné) a případně všeobecné i oborové soutěže kvality?
5. V čem je, příp. měl by být jejich přínos pro zákazníka a v čem pro poskytovatele služeb? V čem případně vidíte v tomto směru negativa?
6. Jaká je situace ve vašem oboru, pokud jde o kvalifikovaný personál jako jednu z hlavních podmínek kvality právě u služeb?
7. Jaký vliv na kvalitu služeb ve vašem oboru má/může do budoucna mít současná krize?

Odpovědi jsou v některých případech redakčně kráceny, jinak byly upravovány jen v minimální nutné míře.

Služba je hospodářská činnost uspokojující určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, ne hmotný statek (výrobek). Služby se obvykle rozlišují podle toho, zda uspokojují potřeby kolektivní, nebo individuální. Služby uspokojující kolektivní potřeby jsou hrazeny z veřejných zdrojů (stát, obce), zatímco služby uspokojující individuální potřeby jsou hrazeny ze zdrojů soukromých.

Charakteristika služeb

- ◆ **neskladovatelné** – služby nelze vyrábět do zásoby
- ◆ **nedělitelné** – poskytnuté služby nelze nijak dělit
- ◆ **nehmotné** – služby nemají hmotnou (fyzickou) podstatu

Možné druhy služby

- ◆ **kolektivní** – obrana státu, justice, školství, osvětlení ulic apod.
- ◆ **individuální** – cestovní ruch, kadeřnictví, veřejné stravování, čistírny apod.

Služby se také mohou rozlišit podle toho, zda jsou:

- ◆ **věcné** – práce spojené s obnovením funkce výrobků (opravy, čistírny)
- ◆ **osobní** – obohacují duševní stránku člověka (knihovny, divadlo, zdravotní péče)
- ◆ **obchodní** – maloobchody, velkoobchody, banky.

(Zdroj: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Slu%C5%BEby> – 10/11/2009)

Finanční služby:

Česká spořitelna, a. s.

1. Obecně si myslím, že kvalita služeb je v ČR na dobré úrovni. Začínali jsme takřka od začátku. Nejlepší praxe jsme hledali v minulosti a v zahraničí. Konkrétně mohu mluvit pouze za Českou spořitelnu. Poskytování kvalitních služeb klientům si Česká spořitelna vytkla jako základní strategický cíl již v roce 2000, po své privatizaci. Kvalitní služby jsou i cestou ke spokojeným klientům, a ti jsou zase předpokladem dlouhodobé úspěšnosti každé firmy.

Chceme, aby se k nám klienti vraceli a důvěřovali nám, aby měli jistotu, že vždy budeme hledat takové řešení, se kterým budou maximálně spokojeni. Je pro nás důležité objektivní srovnání, a proto se pravidelně srovnáváme s konkurencí jak v systému kvality, tak ve spokojenosti klientů. V systému kvality, který hodnotí britská společnost Finalta, jsme se letos na jaře umístili na třetím místě mezi ev-

i personálních a výrobně technických; úspora času vedoucích pracovníků díky většímu zastoupení systémového řízení oproti řízení operativnímu. Atd. atd. A v neposlední řadě zlepšení celkového image naší firmy nejen vůči široké veřejnosti, ale i vůči našemu zakladateli MPO a potažmo i vládě ČR. Tato důvěra nadřazených orgánů státní správy je pro nás velmi důležitá už proto, že čerpáme každoročně ze státního rozpočtu nemalé finanční prostředky na státem zadané sanační zakázky. Z uvedeného vyplývá, že naším nejvýznamnějším zákazníkem je stát, tedy naši občané zastoupení vládou ČR.

6. I podle nezávislých odborníků a hodnotitelů máme ve firmě mnoho jedinečných odborníků, kteří jsou vzhledem ke specifickým činnostem s. p. DIAMO určitou originalitou vyvíjející se uvnitř firmy i po několik desetiletí. My si těchto lidí velmi vážíme, protože jsou zárukou kvality našich produktů.

7. Současná krize doprovázená kromě jiného i nedostatkem peněz ve státním rozpočtu může mít na s. p. DIAMO i velmi dramatické dopady. Snížením dotací peněz ze státního rozpočtu na již probíhající, ale i investičně připravované sanační akce by mohlo dojít i k nevratným negativním dopadům na životní prostředí, a tedy i obyvatelstvo v dotčených oblastech. Zároveň by byli nuceni odejít z naší firmy i někteří odborníci, za které bychom v budoucnu jen těžko hledali náhradu.

Kromě toho by po omezení současně probíhajících sanačních akcí z nedostatku peněz byly následně vyvolané sanační činnosti v řadě případů mnohem dražší a ekologicky nebezpečnější. V některých případech by takto přerušené sanační činnosti mohly vést až k ekologickým haváriím se všemi negativními důsledky.

Odpovídal Petr Apeltauer, specialista managementu organizace s. p. DIAMO. Spolupráce Eduard Horčík, vedoucí odboru systému managementu organizace.

Sociální služby:

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

1. Na tuto otázku nelze odpovědět jednoduše ano, či ne. Pokud porovnáme např. stav budov a jejich vybavení, pak u objektů, které byly postaveny nebo zrekonstruovány v posledních 10-15 letech (a je jich celá řada), je kvalita zcela srovnatelná. Vzato celkově je kvalita sociálních služeb u nás o něco nižší, což je ale mimo jiné dáno skutečností, že v západních zemích připadá na jednoho uživatele služby více zaměstnanců – někde až dvojnásobek než v ČR. Pozitivní kvalitativní posun, který můžeme v ČR pozorovat zejména v posledních třech letech, je však ohromný.

2. Hlavní a oprávněná kritika je na nedostatečnou síť a kapacitu sociálních služeb, tj. poradníky a čekací lhůty. Jako nejzávažnější bych pak označil stížnosti směřující na porušování práv a svobod uživatelů sociálních služeb.

3. Největší překážkou pro pozitivní změny úrovně kvality sociálních služeb nejsou chybějící právní předpis či stan-

dard, ale bariéry v hlavách jednotlivých pracovníků. I když budeme mít nejlepší kvalitativní standard v Evropě, nebude to znamenat, že v ČR máme nejlepší úroveň kvality. Ta je hlavně závislá na jejích nositelích, tj. jednotlivých pracovnících. Jejich smýšlení je tou největší překážkou či bariérou. Připustit si, že to, jak byly jednotlivé procesy či celé komplexy dané služby doposud dělány, možná není dobře, a že je třeba přijmout změnu, vyžaduje velkou vnitřní odvahu a také sebevědomí.

4. Sociální služby jsou v tomto ještě v počátku. Existuje pár zařízení, která mají zaveden systém kvality dle ISO, dále několik, která uplatňují model EFQM. V oblasti soutěží kvality zde existuje Cena kvality v sociální péči, která hodnotí pouze některé typy sociálních služeb. V tomto rozsahu tedy není možné hodnotit, jak tyto systémy přispívají k měření a zvyšování kvality, neboť jejich realizace v sociálních službách je spíše reziduální. Lze se ale domnívat, že se tento trend změnil, jsou dokonce náznaky, že se již mění. Asociace poskytovatelů sociálních služeb např. realizuje projekt Značka kvality pro pobytová zařízení a chystá se implantovat do České republiky unikátní systém měření a zvyšování kvality zvaný E-Qalin, který je již běžný v několika západních zemích.

5. Přínosem těchto systémů je jednoznačně zvyšování kvality služeb, ale i větší efektivita řízení organizací.

Negativem pak v některých případech administrativní zátěž a nedostatečná připravenost některých zařízení.

6. Pracovníci v sociálních službách patří – po pracovnících v oblasti kultury – k nejhůře odměňovaným v ČR. Tato skutečnost se pak projevuje i v jejich kvalifikaci (vyjma té zákonně povinné), ale i fluktuaci.

Všeobecně je pak kvalifikovaný pracovník nezbytným předpokladem úspěšné, tedy i kvalitní služby. Občas se ale zapomíná, že pracovník musí být nejen kvalifikovaný, ale i spokojený. Pouze spokojený zaměstnanec může odvádět kvalitní výkony.

7. Jediný vliv je pokles daňových příjmů jak na úrovni centrální, resp. státní, tak samosprávné, resp. krajské, městské a obecní, což pak vede ke snižování státních subvencí a podpor poskytovatelům sociálních služeb.

Odpovídal Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.

Statistické služby:

Český statistický úřad

1. Domníváme se, že ano. Jak máme ověřeno i konzultacemi a srovnáním s jinými statistickými úřady, a to především evropskými, odpovídají skutečně naše služby poskytované uživatelům statistických dat úrovni vyspělých zemí. ČSÚ musí držet krok s požadavky na kvalitu statistických služeb a produktů uplatňovanými ze strany Eurostatu, což jsou požadavky jednotné evropské. ČSÚ je navíc letošním nositelem Národní ceny za kvalitu, a to za uplatnění evropského nejdokonalejšího modelu, Modelu excelence EFQM. Např. v šíři informací poskytovaných zájemcům ►