

Po čtyřletých zkušenostech z Moravsko-slezského kraje usiluje Rada kvality o rozšíření Ceny hejtmana za společenskou odpovědnost do všech krajů.



Rada kvality ČR ve spolupráci s Krajským úřadem Moravsko-slezského kraje předložila v roce 2009 představitelům ostatních krajů projekt Ceny hejtmana za uplatňování principů společenské odpovědnosti, jehož cílem bylo zvýšit povědomí firem o této problematice.

První ročník Ceny hejtmana se uskutečnil v roce 2009 právě v Moravskoslezském kraji (MSK).

Závěry z hodnocení tohoto ročníku byly promítnuty do zásad, které byly poskytnuty ostatním krajům. Projekt se však setkal s nepochopením. Ročníky 2010, 2011 a 2012 byly proto realizovány pouze v MSK.

Úspěšný průběh uvedených čtyř ročníků v MSK vedl Radu k tomu, že na svém jednání v červnu 2013 přijala zásady Ceny hejtmana jako řízené dokumenty, které jsou k dispozici všem krajům v ČR. (Dostupné jsou na www.npi.cz).

Cíl soutěže, a snaha iniciovat zájem organizací o principy společenské odpovědnosti, charakterizované především zvýšeným zájmem o problematiku životního prostředí a sociální odpovědnosti, se nemění.

Podmínky soutěže doznaly změny především v kategoriích organizací, které se mohou do soutěže přihlásit, a plati nyní takto:

- Soutěž vždy pořádá kraj ve spolupráci s Radou kvality ČR, jejíž know-how využívá.

- Soutěž je vždy jednoráční, tj. za daný kalendářní rok.
- Do soutěže se mohou přihlásit všechny podnikatelské subjekty (firmy), organizace veřejného sektoru a obce, které působí na území kraje.

Kategorie

a) podnikatelské subjekty (firmy):

- do 50 zaměstnanců
- do 250 zaměstnanců
- nad 250 zaměstnanců

b) organizace veřejného sektoru:

- do 50 zaměstnanců
- nad 50 zaměstnanců

c) obce:

- všechny obce bez rozdílu ve velikosti

Zahájená jednání s Pizeňským, Ústeckým, Zlínským a Jihomoravským krajem jsou příslibem zlepšení postoje krajů, který se však projeví zřejmě až v roce 2014.

Pavel Ryšánek,
Národní informační středisko podpory kvality (NIS-PK)

Značka kvality v sociálních službách

Systém externí certifikace pobytových zařízení sociálních služeb je založen na udělování bodů a následně hvězd, podobně jako je tomu např. u hotelových služeb.

Podstatou certifikace založené na principech transparentnosti, dobrovolnosti a finanční dostupnosti je hodnocení podle kritérií v pěti oblastech poskytované služby: ubytování, stravování, kultura a volný čas, partnerství, péče.

Značka kvality, inspirovaná zahraničními modely měření a hodnocení kvality, byla vyvinuta v letech 2009–2011 Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR a společností HARTMANN-RICO u celkem 12 rozdílných domovů

ve spolupráci s odborníky na problematiku péče o seniory a oblast kvality z řady odborných institucí. Skupiny odborníků nejprve definovaly kritéria a stanovily logiku hodnocení, následně bylo nastavení systému ověřeno sociálním šetřením u seniorů žijících v domovech pro seniory, v domech s pečovatelskou službou a v domácnostech. Logika hodnocení byla prověřována tzv. pilotní certifikací u celkem 12 rozdílných domovů

určující názory poskytovatele, zaměstnanců či rodinných příslušníků uživatelů. Všechny tyto aktéři absolvují dotazníkové šetření s cílem ověřit reálné vnímání služby. Data jsou také získávána z poskytnutých dokumentů a z osobních šetření samotných certifikátorů na místě.

V systému certifikace je možné získat až 1000 bodů plus 20 bonusových bodů. Každé hodnocené kritérium má jinou bodovou hodnotu podle důležitosti z pohledu uživatele služby.

Značka kvality je udělována na období tří let v podobě „zlaté“ medaile a certifikátů za všechny hodnocené oblasti. O certifikaci mohou žádat všechna bezbariérová pobytová zařízení s registrovanou pobytovou sociální službou, v nichž tři- a víceúložkové pokoje a pokoje průchozí představují méně než 30 % kapacity zařízení, klienti

mají možnost uzamykat své pokoje a mohou se po zařízení volně pohybovat. Zařízení může v případě zájmu podstoupit jen dílčí hodnocení, v tomto případě je hodnoceno pouze ve vybraných oblastech bez nároku na zpracování výsledného hodnocení.

Původně byla Značka kvality v sociálních službách vytvořena pro domovy pro seniory. Od dubna letošního roku je systém zpřístupněn i pro služby domov se zvláštním režimem a pro kombinaci služeb domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. V pilotní fázi je nyní systém Značky kvality pro ambulantní služby – certifikačním provedl hodnocení v českobudějovické Arpidě, tábořském Centru Kaňka a Denním centru Materiáldouška v Chodově. Dokončuje se vývoj systému pro pečovatelskou

službu. Nové typy certifikace budou připraveny od ledna roku 2014.

Zájem o certifikaci roste v souvislosti se zafazněním systému do vládního Programu Česká kvalita, garantujícího objektivitu a nezávislost svých značek. V rámci islandsko-české spolupráce došlo také k přenosu know-how systému do islandských pobytových zařízení, přičemž byla certifikována celkem tři zařízení v Reykjavíku.

Značka kvality v sociálních službách usiluje o zvyšování kvality certifikovaných zařízení, poukazuje na slabá místa v poskytování péče a předkládá doporučení na zlepšení.

Jiří Horecký,
prezident,
Petra Kalveitová,
projektová manažerka
Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky