

# Hezká fasáda ještě neznačí kvalitní péči, říká šéf Asociace poskytovatelů sociálních služeb

[Téma: Českou kvalitu nenahradíš](#)

[Petr Musil](#)

14. září 2021 16:24

Značka kvality v sociálních službách má za cíl ukázat jejich současným i potenciálním budoucím klientům, že v daných zařízeních mohou žít kvalitní život. V rozhovoru pro CNN Prima NEWS to uvedl Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. „Hezká fasáda a hezky zařízená recepce často neznamenají přátelské vztahy, dobrou péči nebo partnerství,“ řekl Horecký.

Že mají i sociální služby svou značku kvality, je v západoevropských zemích zcela běžné. Od roku 2009 u nás vznikl systém Značky kvality v sociálních službách. Její první udělení proběhlo v roce 2011 a o dva roky později byla zpřístupněna i pro domovy se zvláštním režimem. A je součástí programu Česká kvalita, který je v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky.

Jedním z držitelů Značky kvality v sociálních službách je také Palata – Domov pro zrakově postižené. „Naším typickým klientem je starší senior, který na lepším oku má větší než padesátiprocentní ztrátu zraku,“ uvedl v rozhovoru pro CNN Prima NEWS Jiří Procházka, ředitel Palaty – Domova pro zrakově postižené. Klienti, kteří jsou de facto nevidomí, zde mají celoroční pobyt.

## Přes 300 kritérií

Prověřování kvality v případě sociálních služeb je složitější než u hmatatelného zboží. „V domovech pro seniory se hodnotí pět oblastí: ubytování, stravování, péče, partnerství a kultury a volného času. Prověřování ale začíná ještě předtím, než do zařízení vstoupí naši dva certifikátoři,“ vysvětlil Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, která je správcem Značky kvality v sociálních službách.

Každé zařízení, které se o značku uchází, nejprve hodnotí samo sebe, následně probíhá také hodnocení spokojenosti samotnými klienty, ale i jejich rodinnými příslušníky. Přímou na místě pak konkrétní zařízení hodnotí dva odborníci, kteří v něm stráví celý den. „Oni si ho projdou, ptají se klientů, zaměstnanců všech možných profesí, a zjišťují, zda jsou naplňována kritéria, kterých je 300,“ dodal Horecký. Podle něho se zkoumají i takové věci, jako je možnost regulace teploty na pokoji, jeho zastínění nebo z kolika různých jídel si mohou klienti vybrat.

Přestože že může zdát, že zařízení sociálních služeb nemají vzhledem k převisu poptávky nad nabídkou zapotřebí o značku kvality usilovat, je pro ně přínosná. „Klienti a jejich příbuzní

získávají informaci o tom, jakou kvalitu poskytujeme, jaký rozsah služeb poskytujeme, ale i žadatelé o naše služby si mohou zjistit, jak kvalitní naše služby jsou pro případ, že je mají v plánu v budoucnu využívat,“ vysvětlil Jiří Procházka.

## **Důvěra klientů je klíčová**

Podle Horeckého ale nehraje roli pouze kvalita vlastní péče. Kontrolory zajímá také to, nakolik je v konkrétním zařízení respektováno soukromí klientů nebo zda zaměstnanci berou v potaz jejich připomínky. „Důležitým indikátorem je také počet stížností,“ dodal šéf Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Zda se klienti nebojí ozvat v případě, že nejsou spokojeni, závisí podle Jiřího Procházky hlavně na vedení domova. „Pokud klienty motivuje, aby získávali zpětnou vazbu, vytváří to dobrou atmosféru. Nejen mezi klienty a zaměstnanci domova, ale i mezi domovem a příbuznými klientů. Pak je velmi jednoduché získat poměrně objektivní informaci o tom, kde je problém a jak ho řešit,“ řekl ředitel Palaty – Domova pro zrakově postižené.

Zdroj: <https://cnn.iprima.cz/hezka-fasada-jeste-neznaci-kvalitni-peci-rika-sef-asociace-poskytovatelu-socialnich-sluzeb-33083>