

Na Dni s Českou kvalitou byla i letos oceněna nejlépe hodnocená zařízení sociálních služeb certifikovaná Značkou kvality



Rada kvality ČR a Řídící výbor Národního programu Česká kvalita udělili ocenění v rámci programu, který podporuje a zviditelňuje i výjimečné sociální služby. Na Dni s Českou kvalitou, konaném pod záštitou Ministerstva průmyslu a obchodu, si zástupci Sociálních služeb Lanškroun a Domova pro seniory Bechyně převzali ocenění za v tomto roce nejlépe hodnocené sociální služby certifikované systémem Značka kvality v sociálních službách. Jejím správcem je Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Značka kvality v sociálních službách pomáhá lidem při výběru kvalitní služby.

V říjnu se v Praze uskutečnil Den s Českou kvalitou spojený s předáváním ocenění v Národním programu Česká kvalita. Od roku 2013 jsou mezi dvěma desítkami mimořádně kvalitních produktů a služeb oceňovány i nejlépe hodnocené sociální služby certifikované systémem Značka kvality v sociálních službách. Letos byly slavnostně oceněny Sociální služby Lanškroun a Domov pro seniory Bechyně. Tato zařízení získala při certifikaci Značku kvality

v sociálních službách pět hvězd. Předávání se zúčastnil také prezident APSS ČR Jiří Horecký: „Značkou kvality jsou oceňována ta nejlepší zařízení sociálních služeb v České republice. A z nich jsme i tentokrát vybrali ta zařízení, která v počtu přidělených bodů a hvězd excelovala. V rámci Značky kvality je hodnoceno celkem 300 kritérií v oblastech ubytování, stravování, kultura a volný čas, péče a partnerství. Důležité také je, že vše je hodnoceno z perspektivy klie-

nta těchto zařízení, tedy jak vnímá například senior kvalitu života v domově pro seniory,“ uvedl. Značka kvality v sociálních službách pomáhá seniorům či osobám se zdravotním postižením a jejich blízkým zorientovat se při výběru kvalitní služby podobně jako například v hotelnictví – čím víc hvězd zařízení má, tím je kvalitnější. Cílem tedy je poskytnout jednoznačnou informaci o tom, jaká bude kvalita života klientů v zařízení. „Značka kvality za třináct let své existence dokázala, že má v sociálních službách své místo a smysl. Zájem o certifikaci neklesá,“ dodal prezident APSS ČR s tím, že v České republice je již více než 130 certifikovaných zařízení. Na vývoji systému se podílela řada odborníků na problematiku péče o seniory a oblast kvality z řady odborných institucí a organizací. Hodnotící kritéria byla nastavena s ohledem na české realie a kulturu. Systém aktivně reaguje na demografické i politické změny a každoročně dochází k jeho aktualizaci. Důležité je také zmínit, že systémem Značky kvality je v prestižním Národním

programu Česká kvalita registrován jako jediný model měření kvality v sociálních službách.

„Věřím, že Značka kvality přináší do sociálních služeb nový pohled na kvalitu, který není tolik institucionalizovaný, ale vychází z očekávání a potřeb uživatelů, tedy těch, kterým jsou služby poskytovány. A o spokojeného uživatele by v sociálních službách mělo jít především,“ uzavřel Jiří Horecký.

Ivana Vlnová,
Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Značka kvality v sociálních službách a Národní program Česká kvalita

Značka kvality v sociálních službách byla v roce 2013 zařazena do Národního programu Česká kvalita garantujícího objektivitu a nezávislost značek kvality na českém trhu, a připojila se tak do seznamu k dalším více než 20 registrovaným a prestižním značkám v Národním programu Česká kvalita.

Česká kvalita je program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb podporovaný vládou České republiky. Hlavním cílem je vytvořit jednotný systém, který umožní zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky kvality, jež jsou založené na objektivním ověřování kvality výrobků nebo služeb třetí stranou.

Program Česká kvalita je součástí Národní politiky kvality. APSS ČR je jako správce systému Značka kvality v sociálních službách oprávněna používat spolu s logem Značky kvality i logo Národního programu Česká kvalita, které se tak pro cílovou skupinu stává orientačním symbolem a potvrzením důvěryhodnosti dané značky. Stejně oprávnění k užívání loga Česká kvalita mají i všechny domovy pro seniory, které za úspěšnou certifikaci již obdržely nebo v budoucnu obdrží Značku kvality.

www.ceskakvalita.cz
www.znackakvality.info



Snímek ze Dne s Českou kvalitou. Ta je stále fenoménem, který nelze překonat.

foto Ministerstvo průmyslu a obchodu



Pro Sociální služby Lanškroun znamenalo ocenění velký posun v poskytování péče starší generaci

foto Ministerstvo průmyslu a obchodu

Na slovíčko s Martinou Směťákovou, ředitelkou Domova pro seniory Bechyně

Jak charakterizovat ocenění, které jste převzali na Dni s Českou kvalitou?

Pro náš domov je získané ocenění důkazem, že svoji práci vykonáváme kvalitně a na profesionální úrovni. Vnímáme ho rovněž jako potvrzení spokojenosti našich klientů i jejich blízkých, což pokládáme za svoji prioritu.

Zároveň je pro nás povzbuzením, abychom neustáli ve svém úsilí, a i nadále a se ctí naplňovali naše krédo: S láskou, úctou a respektem budeme při vás stát. Tohoto ocenění si vážíme o to více, že hodnotitelé jsou nezávislí odborníci, kteří jsou z praxe, a jsou tak velmi dobře znalí toho, jak náročná je naše práce.

Při certifikaci Značkou kvality v sociálních službách jste získali vysoké bodové hodnocení a pět hvězdiček. Jak si takový úspěch vysvětlujete?

Zde bych ráda zdůraznila, že jde o úspěch celého týmu, jenž se postupně stabilizoval. Vztahy mezi zaměstnanci jsou založené na vzájemné podpoře, důvěře a otevřené komunikaci i s vedením domova, což ze své pozice ředitelky považuji za klíčové. Ocenění nás utvrdilo také v tom, že se nesmíme bát zavádět do péče ino-

vativní prvky a postupy, a hlavně se nevzdávat při prvním nezdaru.

Plánujete ještě něco zlepšit? Jakou novinku byste u vás rádi zavedli?

Pokud se zastavíte při práci s kvalitou, kvalita pozvolna začne klesat. Ráda bych spolu s mým kolektivem i nadále pracovala na zvyšování

kvality našich služeb. Jako inovaci bychom chtěli implementovat technické novinky, které by ještě zvýšily kvalitu péče o naše klienty.

V čem je základ toho, aby byly poskytovány služby na co nejvyšší úrovni?

Motivovaný, vzdělaný a spokojený personál, který sdílí společnou myšlenku v péči o klienty.

Dále promyšleně nastavené strategické plánování a manažerské procesy napříč zařízením, včetně propracovaného kontrolního systému. Nezbytné je rovněž zajištění finanční stability s výhledem do let budoucích a pochopitelně podpora od zřizovatele.

Co vám a vašim klientům přinesla certifikace Značkou kvality v sociálních službách?

Zpětně si uvědomuji, že nás certifikace přiměla dívat se na námi poskytovanou službu více očima klienta či jeho rodiny, a my jsme tak mohli lépe pochopit, kde se zlepšit, v čem se zdokonalit. Mohu potvrdit, že se ještě více zvýšila prestiž našeho domova i povědomí o vysoké kvalitě naší péče nejen v očích široké veřejnosti, včetně zájemců o službu, ale i u ostatních zařízení a dalších spolupracujících organizací.

Chtěla byste někomu poděkovat?

Obrovské poděkování a uznání patří celému týmu, který každodenně pečuje o klienty. Týmu, v němž má každý zaměstnanec své místo a hraje svoji roli. Týmu, jenž si vzal za své, že v domově žijí ti, kteří si zaslouhují naši úctu a respekt. Týmu, který považuje svoji práci za poslání a při jeho naplňování do něho vkládá své srdce. ■



Na slavnostní okamžik nezapomene reprezentace Domova pro seniory Bechyně. Vpravo Jiří Horecký, prezident Asociace poskytovatelů sociálních služeb

foto Ministerstvo průmyslu a obchodu