

Značka kvality 2.0

aneb Nově hodnotí i lidské zdroje a management

Kvalita sociálních služeb nestojí jen na standardech a procesech, ale hlavně na lidech. Na jejich odbornosti, stabilitě, motivaci a na tom, jaké mají podmínky pro práci. Proto se oblast lidských zdrojů a managementu stává v rámci Značky kvality 2.0 samostatnou oblastí. Sociální služby jsou založené na vztahu, podpoře a péči – a právě tyto „neviditelné“ věci nejvíc ovlivňuje tým a způsob jeho vedení. Kvalitní řízení lidí proto není jen administrativa, ale jeden z klíčových předpokladů dobré služby.

■ **Text: Bc. Markéta Běhounová,**
administrátorka Značky kvality

Nová oblast sleduje, jak organizace pracuje se svými zaměstnanci od zapracování a začlenění do týmu až po jejich další rozvoj, podporu, stabilitu a spokojenost.

Důležitou součástí je i pracovní prostředí, komunikace v týmu, prevence přetížení a vyhoření, supervize a férové nastavení rolí.

Značka kvality 2.0 tím zdůrazňuje jednoduchou věc: skutečná kvalita začíná uvnitř organizace – u lidí, kteří službu poskytují, a u způsobu, jakým jsou vedeni, podporováni a rozvíjeni.

► Ptáme se

Do pilotní certifikace Značky kvality 2.0 se zapojily 4 zařízení. O zkušenosti s pilotní certifikací se s námi podělila Mgr. et. Bc. Marika Krejčí, MBA, ředitelka Senevida Telč.

Vaše zařízení se zapojilo do pilotní certifikace Značky kvality 2.0. Co pro vás bylo hlavním impulzem stát se součástí pilotu a co jste si od nové verze certifikace slibovali?

Celý náš tým motivovala snaha zlepšovat námi poskytovanou sociální službu. Dlouhodobě cílíme na zvyšování kvality poskytované péče o klienty a zaměstnance.

V pilotní certifikaci jsme viděli příležitost systematicky zhodnotit stávající postupy a procesy, odhalit oblasti ke zlepšení a zavést změny, které budou mít dlouhodobý pozitivní dopad.

Motivujícím faktorem pro náš tým, proč do pilotní certifikace vstoupit, byl zájem zjistit, jak zlepšit spolupráci a sdílet zkušenosti. Dále pak získat nové poznatky, díky kterým můžeme zvýšit efektivitu, kvalitu a spokojenost všech.

Prošli se certifikační proces v oblasti lidských zdrojů nějak konkrétně do práce se zaměstnanci – například



v adaptaci nových pracovníků, vzdělávání, komunikaci nebo stabilitě týmu?

Základem poskytované péče jsou lidé, náš tým, který je otevřený učení se a dokáže aktivně pracovat s podněty a kritikou zpětnou vazbou. Aktualizovaná verze Značky kvality přináší nově rozšířené hodnocení personální oblasti. Především v péči o zaměstnance. Podněcuje poskytovatele sociálních služeb k aktivnímu využívání pestrých a dostupných nástrojů podpory formou mentoringu, koučingu, zpětnovazebných rozhovorů nejen v období adaptace. Oblast lidských zdrojů hodnotí a podněcuje k dobrým vztahům na pracovišti a kultuře organizace.

Doporučili byste certifikaci Značky kvality 2.0 dalším poskytovatelům sociálních služeb? Pro koho je podle vás tato certifikace nejprínosnější?

Ano. Certifikaci vnímáme jako jeden

z možných nástrojů k hodnocení kvality, odbornosti a důvěryhodnosti společnosti a poskytované služby.

► Co o Značce kvality 2.0 říká prezident APSS ČR Jiří Horecký

Značka kvality v sociálních službách je tady již 15 let – se stoupající popularitou a stále se vylepšující. Nyní přichází zásadní změna. Klíčová revize stávajících kritérií, přidání zcela nových oblastí lidských zdrojů a managementu, ale i využívání umělé inteligence v rámci hodnocení.

Od roku 2026 tedy končí historie Značky kvality a přichází Značka kvality 2.0. Připravujeme pro vás v průběhu druhého čtvrtletí krátké webináře, které držitele Značky seznámí se všemi hlavními změnami.

Děkuji za rozhovor