

**Název příspěvku: Kvalita sociálních služeb – Značka kvality, E-Qalin**

**Autor: Ing. Jiří Horecký, B.A.(Hons)**

**Kontakt: prezident**

## **Kvalita**

S pojmem kvalita se setkáváme ve všech činnostech, procesech a výstupech lidského konání. Většina lidí pravděpodobně intuitivně zná obsah slova kvalita, menšina by pak byla schopna tento termín definovat, vymežit jeho pojetí, příp. vztáhnout na konkrétní oblasti. Existuje velmi mnoho definic „kvality“.

Etymologicky bylo slovo kvalita převzato z latiny. Latinské *qualis* se dá přeložit jako: z jaké povahy.

Webstrův slovník pod termínem *Quality* uvádí: stupeň dokonalosti, stupeň shody s daným standardem, atribut vyššího ocenění, nadřazenost ve svém druhu.

Wikipedia porovnává pojem kvalita s pojmem kvantita:

**Kvalita** čili **jakost** je údaj o vlastnosti nějaké věci, odpověď na otázku „jaký?“ (latinsky *qualis*?) - podobně jako odpovídá na otázku „kolik?“.

Obojí patří mezi základní kategorie a uvádí je v této souvislosti i Aristoteles. Kvality (barva, vůně, chuť, hebkost...) obvykle pocházejí ze smyslového vnímání a jsou pak nutně podmíněny vnímajícím subjektem i okolnostmi. I když i u nich lze rozlišit nějaké "více" a "méně", nedá se vyjádřit poměrem a číslem a je zpravidla také relativní: i ten největší pes je menší než malý slon, červená plocha je v červeném osvětlení světlá, kdežto v zeleném tmavá, a hluk motoru, který se na rušné ulici úplně ztratí, působí v tichu jako ohlušující.

Aristoteles a scholastika rozlišuje kvality podstatné nebo *primární*, které „jsou ve věci“, a kvality nahodilé či *sekundární*, vznikající teprve při vnímání, a tedy subjektivní. Program novověké filosofie zahrnuje také kritiku pojmu kvality a věda se snaží domnělé kvality nahradit měřitelnými veličinami. Jednou z prvních, kde se to už v předhistorických dobách podařilo, byla váha, původně smyslový vjem tíže nějakého předmětu, který však lze vyjádřit pomocí váhových jednotek a závaží. V průběhu novověku se ukázalo, že také například teplota, výška tónu, tvrdost a dokonce i barva se dají přesně měřit a vyjadřovat čísly, čili stávají se kvantitami.

Kvalitu, na rozdíl od jiných atributů sociálních služeb, neurčuje zadavatel sociálních služeb, byrokrat či certifikátor, ale jen a pouze uživatel. Pouze uživatel/klient posuzuje, co je a co není kvalita. Kvalita je vztah mezi zákazníkem/uživatelem a výrobcem/poskytovatelem (zatímco jakost je vztah mezi výrobcem a certifikátorem). Tento vztah by měl být dobře definovaný a podléhat přísným, i když nepsaným, pravidlům. Vztah mezi uživatelem a poskytovatelem není třeba certifikovat.

Definice kvality je důležitým aspektem, protože vede přímo k měření a zlepšování. Není-li však vztah definován, *neexistuje-li definice kvality, pak nelze kvalitu měřit. Nelze-li něco měřit, pak to nelze účelově a efektivně zlepšovat.* Nelze-li měřit zlepšení, pak se jedná o umění a ne o vědu či technickou profesi.

Víme tedy, že kvalita je vlastnost a ne třídění vlastnosti, ale to nestačí k měření a následnému zlepšování kvality.

Deming (William Edwards Deming, americký profes, konzultant) např. kvalitu nikdy nedefinoval. Vlastně ji definoval nepřímo, jako kvalitu procesu, tedy jako jeho relativní bezchybnost či bezvadnost. Juran (Joseph Moses Juran, americký inženýr, finatropista) kvalitu definoval jako “conformance to specifications”, ale nspecifikoval kdo je zdrojem “specifikací”: výrobce, byrokrat anebo zákazník? Tribus (Myron T. Tribus, pokračovatel Demingových teorií) definuje kvalitu jako to, co vzbuzuje lásku (tedy pravou lásku) zákazníka/klienta k výrobku či službě. Radost z užití je jistě důležitou dimenzí kvality. Kvalitu lze definovat jako to, co zákazník uzná jako kvalitu.

Shiba (Shoji Shiba, nositel Demingovy ceny) však rozlišuje 6 úrovní kvality:

1. Bezchybné (bezvadné) splnění specifikací
2. Přidej splnění potřeb zákazníka
3. Přidej radost z užití
4. Vše předchozí, ale levnější
5. Vše předchozí, ale včas
6. Plus splnění potřeb, které zákazník nezná, ale je jimi “mile” překvapen.

Je logické, že pouze 6. úroveň obsahuje “totální” kvalitu ve smyslu všech předchozích úrovní. Pouze tato zahrnuje potřeby, cenu, včasnost a překvapení v jednom “balíčku”.

Česká norma ISO 9001/2000 definuje kvalitu jako: “*Jakost*: schopnost souboru znaků výrobku, systému nebo procesu plnit požadavky zákazníka a jiných zainteresovaných stran.” Česká norma užívá všude a exkluzivně výrazu *jakost* jako synonyma kvality (míni ovšem *kvalitu*). Samozřejmě, že výrazů *jakost* a *jakostní* nelze používat v řadě závažných oblastí: lidé, prostředí, služby, pojmy, procesy a vzdělávací programy nejsou *jakostní*, ale pouze *kvalitní*, jak jsme diskutovali jinde.

## **Kvalita sociálních služeb**

Velké množství literatury zaměřené na problematiku kvality v sociálních službách a zdravotnictví se věnuje obecnému vymezení samotného pojmu kvalita a diskusi o různých přístupech ke kvalitě. Například Křivohlavý připomíná, že slovo „kvalita je odvozeno od latinského *qualis* a to zase od kořene „*qui*“ – „*kdo*?“ ve významu „*kdo to je?*“, případně „*jaké to je?*“ V češtině kořen slova „*Kdo*“ – “*k*“ nás vede ke slovům typu „*kéž*“ či „*kýžený*“, tj. „*žádoucí stav*“ (Křivohlavý, Hnilicová, 2004). Kvalita je tak intuitivním pojmem – jako kvalitní jsou vnímány švýcarské hodinky, německá auta, japonská elektronika apod. (Dlouhý; Strnad 1999). Za kvalitnější považujeme to, co je individuální, šité na míru. Kvalita je kategorie, která v kvantitativních i kvalitativních pojmech popisuje úroveň výrobku či poskytovaných služeb. Kvalita se tudíž skládá ze dvou částí - jedna část je kvantitativní, měřitelná, druhá je kvalitativní a vychází z hodnotového systému. Kvalita je relativní, nikoliv absolutní kategorie (Holmerová, 1995). Teorie se doposud neshodla na definici „*kvality*“ (Postránecký; Marek, 2004). Jako možné definice lze uvést splnění či překročení očekávání klientů a zaměstnanců (Karaffová, 2004), úroveň dokonalosti charakterizující poskytovanou službu založenou na přijatých normách (Dlouhý, 1999) či objektivně definovaný měřitelný užitek vyjádřený standardizovanou potřebností a experty očekávaným, tedy obvyklým výsledkem služby (Kalvachová, 2000).

Kvalita má v řadě výrobních odvětví svoji tradici a víceméně exaktní podobu. Obtížnější je vyjádřit kvalitu ve službách, protože, jak konstatuje Karaffová (2004), v tomto případě se pracuje s lidmi a ti se těžko „normují“. Přitom v případě poskytování služeb (na rozdíl od produkování výrobků) je kvalita služby přímo závislá na kvalitě personálu (Smekalová a kol., 2004).

Kvalitu v sociálních službách můžeme také definovat jako soubor vlastností a znaků nějaké činnosti, které se vztahují na naplnění daných požadavků. Míru kvality sociálních služeb bychom mohli také definovat jako pozitivní rozdíl od daných standardů.

Podle této definice je kvalita míra „úspěchu“, který lze dosáhnout za optimálních podmínek a v rámci daného rozpočtu služby. Chceme-li mluvit o kvalitě, nesmíme vypustit oblast financí.

Chceme-li hovořit o kvalitě sociálních služeb, je nutné rozlišit její tři aspekty:

### **Struktura**

Kvalita struktury se vztahuje na vnější podmínky, ve kterých probíhá péče, terapie, ošetřování. Tímto se rozumí technické a personální vybavení a rozhodnutí vně organizace. Příkladně si můžeme vyjmenovat tyto oblasti: kompetence, vzdělávání, organizační struktura, nasazení personálu, pomocné prostředky jako kontrolní seznamy (checklisty), systémy dokumentace, metodiky, financování, materiální vybavení, prostory, odborné kompetence, přiměřenost zařízení a vybavení, organizace péče, apod.

### **Procesy**

Kvalita procesů se vztahuje na podání výkonu v rámci průběh služby resp. péče, ekonomické řízení a využití zdrojů.

### **Výsledky**

Kvalita výsledků obsahuje stupeň dosažení cíle v poskytované službě. Jde o odchylku, později pak sladění, mezi stanoveným cílem a cílem skutečně dosaženým (hodnoceným např. jako fyzická a psychická spokojenost klienta).

Dalším členěním lze kvalitu sociálních služeb vnímat ve třech primárních oblastech:

- kvalita z hlediska klienta,
- kvalita služeb z hlediska profesionálního,
- kvalita z hlediska řízení.

### **Měření kvality sociálních služeb**

Existuje několik modelů kvality, technik jejího měření a evaluace dosažení stanovených cílů. O každém takovémto modulu by bylo možné pojednávat vyčerpávajícím způsobem. Omezme se tedy na ty nejvíce známé, používané.

Základním modelem měření kvality lze označit výsledek mezi očekáváním a výkonem.

Kvalita = výkon/očekávání                      koeficient 1 je optimálním stavem

## **Standardy kvality sociálních služeb**

Se zákonem o sociálních službách byla v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. poskytovatelům sociálních služeb dána zákonná povinnost dodržování tzv. standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality však vznikaly o pár let dříve, zejména v letech 2000 – 2002 a během jejich vzniku byly porovnány se standardy západních zemí.

Standardy mají zaručovat určitou úroveň kvality poskytovaných služeb. Lze však konstatovat, že i za předpokladu jejich naplnění nemusí být služba uživatelem hodnocena jako kvalitní a to především ze dvou důvodů.

Prvním je skutečnost, že standardy kvality sociálních služeb jsou dány pro všechny typy služeb, nevěnují se specifickým stránkám jednotlivých služeb (př. Pobytové zařízení splňující všechny standardy, avšak poskytující ubytování v 5 lůžkových pokojích může být koncovým uživatelem hodnoceno jako méně kvalitní, apod.).

Druhým důvodem je v úvodu zmíněný rozměr pojmu kvality. V momentu, kdy standardy kvality budou splňovat víceméně všechna zařízení, resp. poskytovatelé služeb, budou jako „kvalitní poskytovatelé“ hodnoceni ti, jejichž služby budou nadstandardní, tj. nabídnout něco více než je stanoveno zákonným standardem.

Standardy kvality sociálních služeb jsou základní principy a pravidla poskytování sociálních služeb a měřítko pro hodnocení jejich plnění. Nejde tedy o řízení kvality. Jednotlivé standardy jsou hodnoceny dle kritérií v rámci každého standardu.

Zavádění a naplňování standardů hodnotí inspektoři sociálních služeb, kteří v souladu s metodikou inspekce stanoví procento naplnění standardů poskytovatelem.

## **Standardy lze primárně rozdělit na:**

Standardy procedurální (cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, ochrana práv uživatelů, jednání se zájemcem o službu, dohoda/smlouva o poskytování služby, individuální plánování a průběh služby, osobní údaje, stížnosti, návaznost na další zdroje)

Standardy personální (personální zajištění služby, pracovní podmínky a řízení poskytování služeb, profesní rozvoj pracovníků)

Standardy provozní - (místní a časová dostupnost, informovanost o službě, prostředí a podmínky poskytování služeb)

## **E-Qalin**

E-Qalin je prakticky modifikace výše uvedených systému na prostředí péče o seniory a zdravotně postižené.

E-Qalin byl v rámci evropského pilotního projektu Leonardo da Vinci úspěšně realizován v Německu, Rakousku, Slovinsku a Itálii.

E-Qalin<sup>®</sup> je model, který je uživatelsky přátelský, je zaměřen na každodenní praxi a na potřeby klientů, jejich příbuzných a zaměstnanců.

E-Qalin<sup>®</sup> prozkoumává a kontroluje jednotlivé procesy v organizaci, jakož i výsledky s ohledem na spokojenost všech zúčastněných.

E-Qalin<sup>®</sup> požaduje a podporuje pomocí sebehodnocení a učení se uvnitř organizace a tím dává průchod inovativnímu potenciálu ke zlepšení, zvýšení kvality.

E-Qalin<sup>®</sup>-Model se dělí na dvě oblasti a umožňuje kritický pohled na organizaci z 5 různých perspektiv:

<b>Struktury &amp; Procesy</b>	<b>Výsledky</b>
Klienti	Klienti
Zaměstnanci	Zaměstnanci
Vedení	Ekonomika
Okolí	Společenské působení/vliv
Učící se organizace	Orientace na budoucnost

Pod strukturou a procesy si lze představit postupy, instrumenty a zásady/principy organizace. Je nezbytné odpovědět na otázku KDO, KDE a JAK. Struktury a procesy jsou analyzovány PDCA-cyklem (plan, do, check, act), který je v případě E-Qalinu doplněn o hodnocení účasti osob na procesech. Neustále je požadováno a hodnoceno kromě plánování, realizování, kontroly a zlepšení také aktivní spoluúčast všech zúčastněných. Naproti tomu stojí výsledky získané z těchto činností, kterou jsou pomocí čísel kvantifikovatelné.

E-Qalin<sup>®</sup> měří jednotlivé procesy stejně jako výsledky z nich vyvozené, resp. vzniklé.

### **E-Qalin<sup>®</sup> - se zakládá na respektu a úctě ke klientovi**

E-Qalin<sup>®</sup> je obsáhlý, inovativní a dynamický systém managementu kvality pro domovy pro seniory v evropských zemích. Již popsaný princip PDCA je doplněn o integrační prvek „Involve“ tzn. doplnění odpovědných osob na daném procesu. Samotná absence těchto osob na daných procesech znamená totiž snížení kvality nebo k ní alespoň vede.

E-Qalin<sup>®</sup> se zakládá na fundamentálních principech lidských práv a hlásí se k „Evropské chartě práv a svobod osob v pobytových zařízeních sociální péče“ (E.D.E., Maastricht 1993).

V toleranci k ideologickým a náboženským názorům je E-Qalin<sup>®</sup> otevřen vůči individuálním filozofiím jednotlivých zařízení a jejich zřizovatelům. Etické principy a hodnoty jako úcta, čest, tolerance, empatie, připravenost k řešení problémů a konfliktů a k dialogu, svoboda a sebeurčení a osobní integrita jsou jednotným základem pro E-Qalin<sup>®</sup> a zároveň garantem pro důstojný život v pobytových zařízeních sociálních služeb. E-Qalin<sup>®</sup> je orientován na trvalý vývoj v oblastech biokompatibility vlastního prostředí a kultury a umožňuje národní kulturní biokompatibilitu a diferenciaci.

Jako dynamický a adaptabilní QM model může E-Qalin<sup>®</sup> sloužit jako vzor pro jiné poskytovatele sociálních služeb.

Všeobecný cíl je, aby procesy, které vedou ke spokojenosti klientů, hodnotili sami jejich realizátoři na základě reflexe, sebezkušenosti a inovativního učení.

Tyto pracovní procesy je nutné nejdříve popsat, identifikovat, analyzovat a nasměrovat je na stanovené cíle organizace a na potřeby klienta. Organizace se tak stává neustále se učícím a zlepšujícím se poskytovatelem.

Tento model je nezávislý na jiných QM modelech, které může organizace již používat. E-Qalin stávající modely doplňuje a zahrnuje do jednotlivých fází všechny zaměstnance, kteří jsou součástí jednotlivých procesů.

Zdroj: [www.e-qalin.net](http://www.e-qalin.net)

## Projekt Značka kvality

V oblasti kvality sociálních služeb chystá Asociace poskytovatelů sociálních služeb, profesní organizace, která si klade za cíl **aktivně přispívat ke zvyšování úrovně kvality sociálních služeb v České republice**, unikátní projekt „Značka kvality“. Vytvoření „Značky kvality“ si klade za cíl:

1. Monitorovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb v pobytových zařízeních s předpokladem, že stanovení kritériální stupnice hodnocení a pilotní ověření v praxi umožní jeho budoucí aplikaci na další druhy služeb sociální péče,
2. motivaci poskytovatelů a zřizovatelů ke zvyšování kvality služeb a lepší orientaci uživatelů služeb.

Pracovní skupina vytvoří metodiku „Značky kvality“, po připomínkovacím řízení, pracovních workshopech a pilotním ověření u 9 pobytových zařízení dojde k modifikaci systému a registraci značky. Vznik registru nezávislých odborníků povede k jejich dostupnosti, zastupitelnosti a využívání ze strany poskytovatelů.

### Charakteristika hlavních cílů projektu:

Poslání projektu

Posláním projektu „Vytvoření systému hodnocení kvality pobytových zařízení v oblasti sociální péče“ je, prostřednictvím zavedení „Značky kvality“ a vytvoření registru nezávislých odborníků, výrazně zvýšit kvalitu poskytovaných sociálních služeb v pobytových zařízeních sociální péče v České republice a zvýšení kvality řízení pobytových zařízení sociálních služeb v souladu s evropskými standardy.

### Strategické cíle

- Zlepšit úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb.
- Vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení a udílení značky kvality
- Zavést využití moderních informačních systémů při zvyšování kvality pobytových zařízení
- Naplňování Národní politiky kvality ČR
- Zlepšit informovanost o pobytových sociálních službách u neodborné veřejnosti
- Zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb prostřednictvím využití poradenství nezávislých odborníků

### **Specifické cíle projektu**

- Vytvořit značku kvality, systému hodnocení a certifikace za předpokladu zásad dobrovolnosti, transparentnosti a dostupnosti
- Registrovat značku kvality u Rady kvality ČR
- Vytvořit registr nezávislých odborníků s primárním rozdělením na oblasti sociální, zdravotní a provozně-ekonomické za předpokladu dodržování zásad nezávislosti, kvality a rovného přístupu a podmínek.
- Pilotně certifikovat 9 zařízení
- Realizovat propagační kampaň ke značce kvality

### **Výstupy projektu:**

- Analýza současného stavu a potřeb pobytových zařízení soc. služeb
- Značka kvality pobytových zařízení vč. grafických výstupů (logo, certifikát)
- Metodika udělování značky kvality
- Sebehodnotící interaktivní program zaměřený na kvalitu poskytovaných služeb pro pobytová zařízení
- Webové stránky projektu s aplikacemi Databáze odborníků a Databáze certifikovaných zařízení
- 3 testovací workshopy pro zadavatele a poskytovatele pobytových sociálních služeb
- Vzdělávací workshopy pro zřizovatele pobytových soc. služeb ve 14-ti krajích
- Registr nezávislých odborníků pro oblast pobytových služeb soc. péče
- Pilotní certifikace 9 zařízení
- Propagační materiál ke značce kvality – letáky, brožury

### **Výsledky:**

- Zvyšování kvality poskytovaných služeb v pobytových zařízení
- Zlepšení orientace zájemců o službu v úrovni kvality poskytovaných služeb
- Zlepšení mediálního obrazu pobytových zařízení soc. služeb
- Zlepšení názoru a vnímání rezidenční péče u široké veřejnosti
- Reflexe na výstupy hodnocení kvality při stanovování výše úhrad, tj. prvek posilující tržní prostředí sociálních služeb
- Zpětná vazba zřizovatelům soc. služeb

### **Zdroje**

*Barth, Miriam: **Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Altenpflege**, Urban & Fischer Bei Elsevier; (Juli 2002)*

*Bodenheimer, Thomas S.: **Improving Primary Care, Strategies and Tools for a Better Practice**, Lange Medical Books, 2001*

Gross, Knon, Lobinger: **Qualitätsmanagement in der Pflege**, Hanserverlag, Munchen 2005  
Havrdová, Z.: **Kompetence v praxi sociální práce**. Praha, Osmium, 1999.

Mauelshagen Anne, **Qualitätsmanagement in der Pflege**, Bildungsverlag EINS, Troisdorf 2004

Mistiaen P.: **Quick scan' kwaliteit van zorg vanuit cliëntenperspectief in de care-sector**, Nivel 2003

Reck-Hog, Ursula: **Qualitätsmanagement in ambulanten Pflegediensten und Tagespflegeeinrichtungen**, Lambertus, Freiburg 2002

Topen, v.d. H.: **Doelmatigheid verpleeghuizen in relatie tot verantwoorde zorg onderzocht**, CTG ZAio, Utrecht 2006

Webster's: **Webster dictionary**, Merriam-Webster; 2002 edition

Weibler, Ursula: **Qualität in der Altenpflege**, Iatros Verlag; Auflage: 1 (2005)