

Lednové zasedání Prezidia APSS ČR

V úterý 26. ledna se v Táboře konalo první letošní zasedání prezidia. Na úvod setkání prezident APSS ČR Ing. Horecký přivítal novou předsedkyni jihočeské krajské organizace APSS ČR PhDr. Jaroslavu Kotalíkovou.

Prezidium schválilo nové přidružené členy Asociace (Arjo Hospital Equipment, Dřevospol, Linet a Ing. Sladký), další členy Výkonné rady APSS ČR (Ing. Barana za Moravu a PhDr. Kotalíkovou za Čechy) a jmenovalo výkonným ředitelem Asociace Ing. Kateřinu Endrštovou.

V další části zasedání představila sebe a budoucí směřování nově založeného Institutu vzdělávání APSS ČR jeho nová ředitelka Bc. Andrea Tajanovská, DiS. Institut bude realizovat akreditované kurzy, školicí akce a řadu celo-

republikových projektů, pro něž bude hledat finanční zdroje především v operačních programech EU.

Poté Ing. Horecký informoval o Česko-rakouském projektu, jehož první částí bude březnová konference v Táboře (18. 3.). Jejím cílem je porovnání života seniorů u nás a v Rakousku. Další částí projektu je reciproční návštěva zástupců poskytovatelů sociálních služeb z těchto zemí, třetí částí pak vydání odborné knihy. Prezident dále informoval i o energetickém projektu SAVE AGE a dalších mezinárodních projektech připravovaných ve spolupráci s partnery na Slovensku, ve Slovinsku, Sasku, Švýcarsku a na Islandu. Hovořil také o podskupině RHSD (Rady hospodářské a sociální dohody ČR) pro inspekci kvality, která se zabývá problémy

souvisejícími s působením inspekčních orgánů a aplikacemi standardů kvality, o přípravě novely zákona o sociálních službách, o projektu Šťastné stáří (spolupráce se základními školami, speciálními ZŠ a víceletými gymnázii), publikační činnosti Asociace a činnosti pracovní skupiny pro fondy EU působící při EDE.

Šéfredaktor časopisu Sociální služby Z. Kašpárek referoval o návrzích a změnách vzešlých z činnosti redakční rady, zvýšení periodicity, nových rubrikách a zavedení tematicky zaměřených čísel od letošního červnového vydání.

Další jednání prezidia se uskuteční 14. dubna 2010 v Liberci.

**Věra Velková, DiS
Zdeněk Kašpárek**

Značka kvality v domovech pro seniory

Na podzim loňského roku se rozběhl další z projektů Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a společnosti Hartmann-Rico a s. Projekt „Značka kvality“ si klade za cíl vytvořit systém hodnocení kvality pobytových zařízení sociální péče pro seniory. Po vzoru úspěšných zemí Evropské unie usiluje o zavedení jednotného měření a certifikace. Obdobný systém již mnoho let funguje například v Německu, kde jej uděluje Institut pro značku kvality v sociálních službách, nebo ve Velké Británii, kde je znám pod označením Comprehensive Performance Assessment a byl původně vyvinut pro veřejnou správu.

Vytvoření systému vychází ze základních standardů kvality sociálních služeb, respektive ze Standardu číslo 15 - Zvyšování kvality sociálních služeb. I proto jsou cílovými skupinami projektu vedle uživatelů a zájemců o pobytové sociální služby také jejich rodinní příslušníci, zřizovatelé a management domovů pro seniory. Systém „Značka kvality“ však není substitutem standardů kvality a nelze jej vnímat ani jako jejich konkurenční nástroj. Naopak je jakýmsi doplněním založeným na kritériích koncipovaných z pohledu uživatele služby, a to jen v přímé influenci.

Značku kvality realizuje pod hlavičkou APSS ČR tým odborníků a zástupců významných subjektů sociálních služeb v České republice: Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Asociace krajů ČR, Svazu měst a obcí ČR, České katolické charity, Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, Výboru pro sociální politiku Senátu PČR či Rady pro kvalitu a České společnosti pro jakost.

Úkolem odborné pracovní skupiny, jejíž první setkání se uskutečnilo v pražském hotelu Step 25. listopadu 2009, je vytvoření metodiky „Značky kvality“, která bude po připomínkovacím řízení a pilotním ověření u devíti pobytových zařízení modifikována. Následně dojde k registraci značky, jejímu přidělení a využívání ze strany poskytovatelů. Certifikace prvních domovů pro seniory bude realizována na přelomu let 2010 a 2011. Asociace zároveň připravuje zpřístupnění dalších modelů měření a zvyšování kvality či jejich zavedení do sociálních služeb. Jen v letošním roce půjde o světově známé modely E-qalin, CAF, model excelence EFQM či známé normy ISO.



Od realizace projektu APSS ČR očekává vytvoření a registraci hodnotícího modelu Značka kvality včetně manuálu a sebehodnotícího interaktivního softwarového programu, nových interaktivních webových stránek projektu, dalším výstupem bude Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách, organizace tří testovacích workshopů pro zadavatele a poskytovatele pobytových sociálních služeb, pilotní ověření procesu evaluace a certifikace a následné ověření správnosti zvolených

kritérií formou sociologického kvalitativního výzkumu. Projekt počítá i se vznikem filmového dokumentu o kvalitě poskytovaných pobytových služeb a s propagační kampaní zaměřenou na zlepšení image zařízení u neodborné veřejnosti. Vše povede k posílení motivace zřizovatelů a poskytovatelů služeb zvyšovat jejich kvalitu a současně zlepšit orientaci jejich uživatelů. Stanovení kritériální stupnice hodnocení a pilotní ověření v praxi pak umožní jeho budoucí aplikaci i na další druhy služeb sociální péče. Důležitým výstupem Značky kvality bude i reflexe na výstupy hodnocení kvality při stanovování výše úhrad, tedy prvek posilující tržní a konkurenční prostředí sociálních služeb.

15. prosince 2009 se pod patronací senátora Pavla Čáslavy uskutečnilo na půdě Senátu PČR první jednání řídicího výboru, resp. odborné komise projektu.

V úvodu seznámil prezident APSS ČR Jiří Horecký přítomné se základní vizí, tj. dosáhnout pro uživatele těchto služeb transparentnějšího prostředí, neboť dnes není výjimkou, že služba méně kvalitní je dražší než služba kvalitnější. Někteří přítomní vzpomenuli metodu komplexní kvality řízení TQM jako předpoklad spokojenosti konečných uživatelů, kdy spokojenost klienta je jedním ze sledovaných výsledků činnosti organizace. Byla diskutována otázka rozdílu mezi kvalitou a spokojeností, kdy spokojenost je chápána jako subjektivní pocit klienta, kvalita jako měřitelná (a tedy porovnatelná) znaky. Právě na ně by se měl projekt zaměřit.

**Ing. Jiří Horecký, B. A. (Hons)
Zdeněk Kašpárek**