

**QUALITY**

---

**APSS ČR**  
**pro kvalitu**

**v sociálních službách**



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ  
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Jako **podporu pro zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb** v České republice nabízí APSS ČR **rozsáhlý soubor nástrojů**, jejichž prostřednictvím lze získat objektivní zpětnou vazbu a případně přehodnotit dosud zavedenou praxi.  
Jedná se o:

**AUDITY KVALITY**

**AUDITY IT BEZPEČNOSTI A ÚSPOR**

**ZNAČKU KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

**CERTIFIKACI PALIATIVNÍHO PŘÍSTUPU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

**E-QALIN®**

**SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY  
DLE STANDARDU ISO 9001:2016**



# AUDITY KVALITY

**Nabízíme: 4 typy auditů, které lze objednat samostatně.**

## **1. Audit plnění zákonných povinností poskytovatele s vazbou na plnění vybraných standardů kvality**

Jde o posouzení toho, zda poskytovatel plní povinnosti stanovené v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

### **Předmětem hodnocení je:**

- › plnění povinností stanovených v § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb. (ZSS);
- › ověření kvality poskytovaných sociálních služeb v souladu s § 99 ZSS, a to pomocí standardů kvality (standard 1 až 8) ve znění přílohy č. 2 prováděcí vyhlášky k ZSS;
- › posouzení, zda smlouva o poskytování sociální služby obsahuje náležitosti podle § 91 odst. 2 ZSS;
- › posouzení, zda je výše úhrady sjednána v rámci výše stanovené v § 73 až 77 ZSS;
- › posouzení, zda služba naplňuje základní zásady uvedené v § 2 ZSS.

Hodnocení provádí 2členný tým auditorů. Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

## **2. Audit v oblasti procesní analýzy sociální pomoci, podpory a péče**

Jedná se o ověření, zda pobytová služba disponuje dostatečným množstvím kvalifikovaného personálu, a zda množství vykonané práce odpovídá potřebám klientů. Audit také zjišťuje, jak je zajištěn důstojný život a ochrana lidských práv klientů služby.

### **Předmětem hodnocení je:**

- › mapování potřeb klienta v době před nástupem a při nástupu, zapojení zdravotníků do posuzování a jednání se zájemcem o službu;
- › plánování péče dle potřeb klienta;
- › personální analýza v porovnání s ostatními poskytovateli v ČR;
- › analýza počtu a struktury personálu v návaznosti na strukturu klientů dle příspěvku na péči;
- › optimalizace struktury a počtu personálu;
- › vlastní posuzování míry závislosti na péči;
- › zaměření služby na 3. a 4. stupeň závislosti na péči druhé osoby;
- › plánování péče zaměřené na skutečné a identifikované potřeby klienta;
- › sledování výkonů;
- › sledování zátěže personálu;
- › zkoumání vzdělávacích potřeb personálu v přímé péči;
- › realizace vzdělávacích plánů.

Hodnocení provádí 2členný tým auditorů. Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

### 3. Audit zajištění zdravotní péče

Účelem je ověřit, zda pobytová služba poskytuje ošetrovatelskou péči v souladu s platnou legislativou a standardizovanými postupy, a to za pomoci dostatečného množství kvalifikovaného personálu.

#### Předmětem hodnocení je:

- › mapování potřeb klienta v době před nástupem a při nástupu, zapojení zdravotníků do posuzování a jednání se zájemcem o službu;
- › plánování péče ve vztahu k potřebám klienta;
- › návaznost na lékařskou péči praktického lékaře a specialistů;
- › zajišťování péče nelékařskými zdravotnickými pracovníky;
- › posouzení efektivity využití personálu zajišťujícího ošetrovatelskou péči.

Audit provádí 2členný tým auditorů (1 na místě a 1 hodnotí podklady). Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

### 4. Audit zajištění zdravotní a sociální péče

Účelem je ověřit, zda pobytová služba poskytuje ošetrovatelskou péči v souladu s platnou legislativou a standardizovanými postupy, a to za pomoci dostatečného množství kvalifikovaného personálu, a zda výnosy z úhrad za poskytování zdravotní péče odpovídají počtu personálu, struktuře klientů, objemu vykonané práce a kvalitě dokumentace. Cílem je také porovnat počet personálu – pracovníků v sociálních službách – s republikovými průměry a případně navrhnout optimalizaci.

#### Předmětem hodnocení je:

- › mapování potřeb klienta v době před nástupem a při nástupu, zapojení zdravotníků do posuzování a jednání se zájemcem o službu;
- › plánování péče dle potřeb klienta;
- › návaznost na lékařskou péči praktického lékaře a specialistů;
- › zajišťování péče nelékařskými zdravotnickými pracovníky;
- › vedení ošetrovatelské dokumentace
- › posouzení efektivity vykazování a výnosů z veřejného zdravotního pojištění;
- › personální analýza pracovníků v sociálních službách v porovnání s ostatními poskytovateli v ČR;
- › analýza počtu personálu v návaznosti na vykazování ošetrovatelské péče;
- › analýza počtu a struktury personálu v návaznosti na strukturu klientů dle příspěvku na péči;
- › optimalizace struktury a počtu personálu – pracovníků v soc. službách.

Audit provádí 2členný tým auditorů. Místní šetření trvá 1 den a po zpracování závěrečné zprávy navazuje 1 reflexní den.

[www.apsscr.cz/cz/nabizime/audity-kvality](http://www.apsscr.cz/cz/nabizime/audity-kvality)

# AUDITY IT BEZPEČNOSTI A ÚSPOR

Ve spolupráci se společností Servodata, s.r.o., nabízíme 2 typy auditů, které lze objednat samostatně:

## 1. Audit IT bezpečnosti

V rámci auditu je formou mystery shoppingu ověřeno, jak zaměstnanci dodržují základní IT bezpečnostní návyky zabraňující napadení organizace, zcizení či neoprávněnému nakládání s citlivými informacemi. Jedná se o vstupní audit, který odhalí klíčové nedostatky z pohledu IT bezpečnosti. Řadoví zaměstnanci nepoznají, že audit probíhá, s výsledky je seznámí ředitel organizace/auditor.

### Předmětem auditu je:

- › zmapování rizikového chování zaměstnanců;
- › identifikace bezpečnostních děr v rámci IT systémů;
- › identifikace nedostatků umožňujících interní/externí napadení organizace;
- › popis negativních zjištění a návrh optimalizačních kroků;
- › minimalizace rizik v oblasti IT bezpečnosti.

Audit reaguje na události posledních měsíců, kdy jsou organizacím ukradena data a ředitelé jsou následně vydíráni. Audit trvá dva týdny a je zakončen osobní návštěvou a interpretací výsledků auditu. Výstupem auditu je srozumitelný popis identifikovaných nedostatků, popis nápravných kroků a certifikát vydaný APSS ČR informující o vysoké míře IT zabezpečení.

## 2. Audit potenciálu úspor v oblasti IT

U některých poskytovatelů sociálních služeb byl identifikován trend neefektivního vynakládání finančních prostředků v oblasti IT. Audit prověří možnosti úspor a vytvoří podklad pro rozhodnutí vedení organizace.

### Předmětem auditu je:

- › analýza smluv v oblasti IT;
- › analýza výhodnosti nakupovaného hardwaru;
- › analýza licenčních podmínek využívaného softwaru;
- › analýza nákladů na zajištění IT agendy – porovnání variant zajištění svépomocí a dodavatelsky;
- › popis pozitivních a negativních zjištění a návrh optimalizačních kroků;
- › vyčíslení potenciálu úspor.

Výstupem auditu je srozumitelný popis identifikovaných nedostatků, popis nápravných kroků a vyčíslení potenciálu úspor.

# ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



Značka kvality v sociálních službách (ZQ) je systém externí certifikace poskytovatelů sociálních služeb, který je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdiček. Systém hodnotí všechny důležité aspekty poskytování sociální služby z pohledu uživatele.

## **Certifikace ZQ je určena pro:**

- › Domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem
- › Pečovatelské služby
- › Ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením (denní stacionáře, centra denních služeb, sociálně-terapeutické dílny)

ZQ je při první certifikaci udělována na dobu 3 let. Platnost druhé a každé další certifikace trvá 4 roky.

Nabízíme také konzultační a přípravný den k získání Značky kvality v sociálních službách. Jeho cílem je blíže seznámit zařízení a jeho management s kritérii, logikou a systémem hodnocení. Konzultační návštěvu provádí 1 certifikátor, v zařízení je přítomen 1 den a následně vypracuje hodnotící zprávu.

Další informace: [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info)



---

System hodnotí všechny důležité aspekty poskytování sociální služby z pohledu uživatele.

# CERTIFIKACE PALIATIVNÍHO PŘÍSTUPU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



Jedná se o nezávislé hodnocení poskytované paliativní péče v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem.

Certifikace je vytvořena na základě švýcarského modelu a zaměřuje se na nastavení paliativní péče na obecné úrovni. Cílem je pro zařízení typu domov pro seniory a domov se zvláštním režimem získat odbornou zpětnou vazbu a podpořit poskytovatele při realizaci opatření vyplývajících z provedeného šetření. Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách je kompletní níže uvedených služeb, které lze objednat samostatně:

## Podpůrné konzultace

- › s lektorem, certifikátorem – určeno primárně pro management zařízení;
- › s lékařem – určeno pro smluvně zajištěného praktického lékaře – konzultaci poskytuje MUDr. Ladislav Kabelka, Ph.D., a to i prostřednictvím video hovoru.

## Vzdělávání

Zájemce o certifikaci musí prokázat systematické vzdělávání pracovníků v oblasti paliativní péče. Pro splnění tohoto kritéria APSS ČR nabízí tyto kurzy:

- › **I. kurz: Pokojná smrt – akceptace a základní komunikace** – rozsah 8 hodin
- › **II. kurz: Základy paliativní péče** – rozsah 8 hodin

- › **III. kurz: Paliativní péče pro zdravotnické pracovníky** – rozsah 8 hodin
- › **IV. kurz: Komunikace v péči o umírající** – rozsah 8 hodin

## Certifikace paliativního přístupu

= expertní šetření v zařízení s vystavením certifikátu

Podpůrné konzultace a vzdělávání slouží jako přípravná fáze pro samotnou certifikaci. Rozlišujeme dva stupně certifikace. Pro vstup do certifikace musí zařízení poskytující pobytové sociální služby prokázat, že splňuje tato vstupní kritéria:

### › Základní stupeň certifikace

- doložené systematické vzdělávání v paliativní péči alespoň u 50 % zaměstnanců

### › Rozšířený stupeň certifikace

- doložené systematické vzdělávání v paliativní péči alespoň u 50 % zaměstnanců  
- prokazatelná zkušenost s klientem, u kterého byla indikována paliativní péče  
- v případě klienta s indikovanou paliativní péčí musí být zajištěna 24hodinová přítomnost zdravotní sestry

Další info: [www.paliativni-pristup.cz](http://www.paliativni-pristup.cz)

*Certifikace paliativního přístupu není hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb ve smyslu § 98 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách*







# E-QALIN®

APSS ČR je jedinou organizací v ČR mající licenci pro vzdělávání procesních manažerů E-Qalin®.

Model E-Qalin® je evropský systém managementu kvality zaměřený speciálně na domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem a orientující se na všechny cílové skupiny – uživatele, rodinné příslušníky, zaměstnance, vedení, okolí. Model E-Qalin® má za cíl zkoumat struktury, procesy a výsledky, kterých bylo v zařízení dosaženo. Prostřednictvím sebehodnocení podporuje a požaduje učení uvnitř organizace a rozvíjí tím inovativní potenciály, které dále vedou k viditelným a prokazatelným zlepšením v každodenní péči.

Tím, že je model E-Qalin® zaměřen na oborově specifická kritéria, umožňuje soustavné zvyšování kvality péče a zlepšování image celé organizace při zohlednění kulturních, etických a právních skutečností a respektování zájmů zainteresovaných cílových skupin sociálních služeb.

## Nabízíme:

- › Konzultační a přípravný den pro zavedení modelu E-Qalin®
- › Proškolení procesních manažerů, kteří získají evropské oprávnění k zavedení modelu E-Qalin® ve svém zařízení – rozsah vzdělávání je 40 výukových hodin rozdělených do 4 výukových dnů a 1 reflexního dne

Vzdělávací program je zakončen získáním evropského certifikátu procesního manažera E-Qalin®, který ho opravňuje k zavedení metody E-Qalin® do jednoho pobytového zařízení (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem).

Další informace: [www.apsscr.cz/eqalin/](http://www.apsscr.cz/eqalin/)

## Doporučený počet účastníků:

Počet účastníků z jednoho zařízení je závislý na velikosti poskytovatele. U středních a větších zařízení s kapacitou nad 100 uživatelů se doporučuje proškolit minimálně dva procesní manažery.

---

Model E-Qalin® je evropský systém managementu kvality zaměřený speciálně na domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem.

# SYSTÉM MANAGEMENTU KVALITY DLE STANDARDU ISO 9001:2016

Využití možností, které poskytuje mezinárodní standard systému managementu kvality ČSN EN ISO 9001:2016, jsou velmi široké. Všechny požadavky této normy jsou všeobecně použitelné pro jakoukoli organizaci. Jelikož se jedná o systémovou normu, je dle ní možné nastavit systém řízení, jenž je nezbytným základem efektivního řízení každé organizace.

Organizace má možnost využít požadavky tohoto standardu v dílčích oblastech, nebo komplexně jako ucelený systém řízení, který obsahuje požadavky na:

- › **organizaci a její kontext**, včetně porozumění potřebám a očekávání zainteresovaných stran;
- › **vedení organizace**, včetně určení rolí a odpovědností;
- › **plánování**, včetně řízení rizik a příležitostí;
- › **podporu**, včetně určení zdrojů, kompetencí a řízení dokumentovaných informací;
- › **provoz**, včetně řízení procesů a komunikace se zákazníky;
- › **hodnocení výkonnosti**, včetně monitorování, měření, analyzování a vyhodnocování, a dále provádění interních auditů a přezkoumání vybudovaného systému managementu;

- › **zlepšování**, tedy řešení neshod a nápravných opatření a z nich vyplývajících zlepšování pro trvalý rozvoj organizace.

Jak a jakým způsobem organizace plní požadavky daného standardu je možné zjistit pomocí úvodního interního auditu, kde se zjistí shoda, případně neshoda daných požadavků standardu v organizaci. Jak bude organizace normu využívat, závisí tedy na jejím rozhodnutí. Níže jsou popsány možné varianty použití.

## a) Využití možnosti standardu bez certifikace

Organizace má možnost zavést standardy řízení (komplexně, nebo jen její jednotlivé části) dle této normy vlastními kapacitami, nebo pomocí externího poradce, který jí pomůže efektivně nastavit jednotlivé požadavky do procesů a činností organizace.

Následně může organizace vlastními proškolenými pracovníky nebo pomocí externího auditora zjišťovat shodu nebo neshodu plnění požadavků nastaveného systému managementu a určit požadavky na jeho zlepšení. Požadavky na rozvoj, a tedy zlepšování zavedeného systému, si organizace určuje v rozsahu, který uzná za vhodné.

# Všechny požadavky této normy jsou všeobecně použitelné pro jakoukoli organizaci.

## **b) Využití možnosti standardu s akreditovanou certifikací**

Organizace má možnost zavést standardy řízení (komplexně, nebo jen její jednotlivé části) dle této normy vlastními kapacitami, nebo pomocí externího poradce, který jí pomůže efektivně nastavit jednotlivé požadavky do procesů a činností organizace. V pravidelných intervalech musí organizace vlastními proškolenými pracovníky nebo pomocí externího auditora zjišťovat shodu nebo neshodu plnění požadavků nastaveného systému managementu a určit požadavky na jeho zlepšení.

Při splnění požadavků (z pohledu organizace) může organizace zažádat u akreditovaného certifikačního orgánu (ACO) o certifikaci plnění požadavků tohoto standardu (cena je dle smluvních podmínek daného certifikačního orgánu, který musí mít schválen příslušný CZ NACE pro oblast certifikace sociálních, nebo zdravotních služeb). Při splnění požadavků je po certifikaci vydán mezinárodně uznaný

certifikát plnění požadavků standardu ČSN EN ISO 9001:2016. Platnost certifikátu je tři roky a po dobu jeho platnosti je každoročně prováděn dohledový audit ACO (první a druhý rok po certifikaci). Před ukončením platnosti certifikátu je možné požádat o recertifikaci, jejíž platnost a požadavky jsou identické.

## **Ve spolupráci s externím odborníkem nabízíme:**

- › Provedení úvodního interního auditu dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016, jehož výstupem je zpráva o plnění, nebo neplnění konkrétních požadavků daného standardu;
- › provádění interních auditů zavedeného systému managementu dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016 bez nutnosti proškolení a udržení kvalifikace pro interního auditora;
- › poradenství při zavádění a rozvoji systému managementu kvality dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016;
- › pomoc s výběrem akreditovaného certifikačního orgánu.

# CENÍK SLUŽEB v Kč vč. DPH

(stejný pro členy i nečleny APSS ČR)

Audit plnění zákonných povinností poskytovatele s vazbou na plnění vybraných standardů kvality	49 900 Kč
Audit v oblasti procesní analýzy sociální pomoci, podpory a péče	49 900 Kč
Audit zajištění zdravotní péče	39 900 Kč
Audit zajištění zdravotní a sociální péče	49 900 Kč
Audit IT bezpečnosti	29 900 Kč
Audit potenciálu úspor v oblasti IT	od 39 000 Kč
Značka kvality – certifikace pobytové služby	23 490 Kč
Značka kvality – certifikace pečovatelské služby	11 990 Kč
Značka kvality – certifikace ambulantní služby (denní stacionář, centrum denních služeb, sociálně-terapeutické dílny)	11 990 Kč
Značka kvality – konzultační a přípravný den na certifikaci	9 900 Kč
Certifikace paliativního přístupu – konzultace s certifikátorem (4 hod.)	6 900 Kč
Certifikace paliativního přístupu – konzultace s lékařem (2 hod.)	4 500 Kč
Certifikace paliativního přístupu – vzdělávání – kurzy „na klíč“	od 14 790 Kč
Certifikace paliativního přístupu – expertní šetření v zařízení s vystavením certifikátu	14 990 Kč
E-QALIN® – cena za konzultační a přípravný den pro zavedení modelu	9 900 Kč
E-QALIN® – cena za proškolení 1 procesního manažera	9 950 Kč

Provedení úvodního interního auditu dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016 certifikovaným Lead auditorem	19 900 Kč
Provedení interního auditu zavedeného systému managementu dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016 certifikovaným Lead auditorem	14 900 Kč
Poradenství při zavádění a rozvoji systému managementu dle standardu ČSN EN ISO 9001:2016	dle Ceníku poradenství*)
Pomoc s výběrem akreditovaného certifikačního orgánu	ZDARMA
<p>Certifikace akreditovaným certifikačním orgánem (platnost certifikátu 3 roky)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. rok – certifikace</li> <li>• 2. rok – dohledový audit</li> <li>• 3. rok – dohledový audit</li> </ul>	<p>Orientační ceny pro organizaci do 50 osob:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• certifikace = 44 000 Kč vč. DPH</li> <li>• dohledový audit (1. a 2. rok po certifikaci = 2 × 28 000 Kč vč. DPH)</li> </ul> <p>Konečné ceny jsou určovány na základě smluvních podmínek certifikačních orgánů.</p>

\*) Ceník poradenství v Kč pro ČSN EN ISO 9001:2016 (stejný pro členy i nečleny APSS ČR)

	Společnost 31–50 zaměstnanců	Společnost 51–100 zaměstnanců	Společnost 101 a více zaměstnanců
<b>Poradenství před certifikací</b>	75 000 Kč 90 750 Kč	99 000 Kč 119 790 Kč	119 000 Kč 143 990 Kč
<b>1. ROK po certifikaci</b>	30 000 Kč	40 000 Kč	46 000 Kč
- rozvoj systému	36 300 Kč	48 400 Kč	55 660 Kč
<b>2. ROK po certifikaci</b>	30 000 Kč	40 000 Kč	46 000 Kč
- rozvoj systému	36 300 Kč	48 400 Kč	55 660 Kč
<b>3. ROK po certifikaci</b>	30 000 Kč	40 000 Kč	46 000 Kč
- rozvoj systému	36 300 Kč	48 400 Kč	55 660 Kč

#### **Poznámka:**

Rozsah poradenství cca 3–6 měsíců + 3 roky platnosti certifikátu  
– celkem 39–42 měsíců spolupráce.

Dokumentace je vytvořena kompletně v elektronické podobě ve formátu MS Office nebo OpenOffice (dle požadavku klienta) s připravenými šablonami pro další použití, celá dokumentace je tedy v elektronické podobě a není nutné řídicí dokumenty tisknout (mimo politiku kvality a cíle kvality na dané období).

**Červeně označené jsou ceny bez DPH ve výši 21 %.**

Cena poradenství při fyzické účasti poradce, při úvodní analýze, předání dokumentace, interním auditu a účast při certifikaci (4 dny), každá další fyzická konzultace + 2 000 Kč + 21 % DPH (e-mailové a telefonické konzultace nejsou omezeny).

Součástí spolupráce při rozvoji systému jsou případné změny dokumentace v ceně, provedení interního auditu 1 × ročně, účast při dohledovém auditu 1 × ročně, e-mailové a telefonické konzultace.

Každá další vyžádaná fyzická konzultace v etapě rozvoje systému mimo uvedené dny – 9 600 Kč + 21 % DPH.

Ceny platí do vzdálenosti 200 km od Liberce, při každé cestě nad 200 km je připočítávána částka 5 Kč/km + 21 % DPH (místo poradenství – Liberec).

Rozvoj systému nemusí organizace využít. V tom případě však všechny činnosti zajišťuje sama vlastními kapacitami.





Contract

23, 000  
819, 875  
23, 000

2  
9  
16  
23

**Kontaktní osoba:**

**Ing. Pavel Jirek, DiS.**

projekt@apsscr.cz

tel.: 601 158 095