



APSS ČR PRO KVALITU

v sociálních službách



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.

1 **AUDITY
KVALITY**

2 **EXPERTNÍ
AUDITY**
SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ
A ZAMĚSTNANCŮ
POBYTOVÝCH ZAŘÍZENÍ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

3 **KLIENŤSKÝ
AUDIT RYTMUS**
PRO OSOBY
SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

4 **INDIKÁTORY
KVALITY**
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

5 **ZNAČKA
KVALITY**
V SOCIÁLNÍCH
SLUŽBÁCH

6 **CERTIFIKACE
PALIATIVNÍHO
PŘÍSTUPU**
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

7 **ŠKOLENÍ
E-QALIN®**

8 **CENA
INOVACE**
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

1 AUDITY KVALITY



Audit kvality představuje nezávislý objektivní pohled zvenčí a jeho závěry mají za úkol působit preventivně a motivačně a poskytují podklady pro rozvoj sociální služby. Nabízíme 4 typy auditů, které lze objednat samostatně.

Pro koho jsou Audity kvality určeny?

- **Typ I** z nabídky níže:
 - Jakékoliv zařízení sociálních služeb dle § 34 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (ZSS)
- **Typ II** z nabídky níže:
 - Domovy pro osoby se zdravotním postižením
 - Domovy pro seniory
 - Domovy se zvláštním režimem
- **Typ III, Typ IV** z nabídky níže:
 - Týdenní stacionáře
 - Domovy pro osoby se zdravotním postižením
 - Domovy pro seniory
 - Domovy se zvláštním režimem

Typ I: 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 (ZSS) 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 a 12) 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 zásady uvedené v § 2 ZSS.

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

Typ II: 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;
- 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 a 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.

Typ III: 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.

Typ IV: 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 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 soc. 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.

Proč si Audit kvality objednat?

- Získáte odbornou zpětnou vazbu vypovídající o aktuální úrovni poskytované péče.
- Odbouráte předsudky a obavy související s externím hodnocením kvality.
- Ověříte si, zda je činnost organizace v souladu s platnou legislativou a obecně uznávanou dobrou praxí.
- Zvýšíte kvalitu poskytované péče.

Kde získat bližší informace?

Ing. Pavel Jirek, DiS.

projekt@apsscr.cz

tel.: 601 158 095

2 **EXPERTNÍ AUDITY**

SPOKOJENOSTI UŽIVATELŮ
A ZAMĚSTNANCŮ
POBYTOVÝCH ZAŘÍZENÍ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



Expertní audit spokojenosti představuje nezávislý, dobrovolný a transparentní způsob, jak zjistit úroveň spokojenosti uživatelů a zaměstnanců sociálních služeb. Při hodnocení se vychází z jejich subjektivního názoru a lze tak identifikovat požadavky na změnu ve způsobu poskytování sociální služby.

Pro koho je Expertní audit spokojenosti určen?

- Domovy pro seniory
- Domovy se zvláštním režimem
- Odlehčovací služby pobytového typu

Objednatelem mohou být poskytovatelé sociální služby, případně zřizovatelé. Podle požadavků objednatele je možné do hodnocení spokojenosti zapojit také osoby blízké uživatelům služby.

Proč si Expertní audit spokojenosti objednat?

- Zjistíte reálnou spokojenost uživatelů a zaměstnanců.
- Zjistíte, zda nedochází k nevhodnému chování zaměstnanců a případně odhalíte šikanu na pracovišti.
- Motivujete zaměstnance k poskytování sociální služby s maximálním zaměřením na spokojenost uživatelů.

Jaké jsou nástroje hodnocení?

- Individuální rozhovory
- Pozorování
- Hodnocení poskytnutých podkladů

Kde získat bližší informace?

Ing. Mgr. Alice Švehlová

reditelka@apsscr.cz

tel.: 725 392 749

3 KLIENŤSKÝ AUDIT RYTMUS

PRO OSOBY
SE ZDRAVOTNÍM
POSTIŽENÍM



Klientský audit je způsob hodnocení kvality poskytované sociální služby laickými auditory z řad lidí s postižením. Jsou jimi lidé, kteří v minulosti sami v pobytovém zařízení žili a/nebo ti, kteří využívají jinou sociální službu. Všichni auditoři byli proškoleni.

Na auditu jsou doprovázeni pracovníky Rytmusu. Úkolem doprovodných pracovníků je zapisovat zjištěné informace, pomoci s organizačními záležitostmi a v případě potřeby zaujmout roli facilitátora během rozhovorů. Auditorský tým je 4členný (2 auditoři, 2 doprovodní pracovníci). Klientský audit je vhodný pro domovy pro lidi se zdravotním postižením, kde žijí lidé v produktivním věku.

Pro koho je Klientský audit Rytmus určen?

- Chráněné bydlení
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Proč si Klientský audit Rytmus objednat?

- Získáte nezávislý pohled a hodnocení lidí ze stejné cílové skupiny, kteří ale zároveň nejsou uživateli služby.
- Načerpáte inspiraci a impulzy ke změně.
- Naplníte kritérium C standardu 15: Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované soc.sloužby zaměstnance a další právnické a fyzické osoby.
- Ověříte si existenci a srozumitelnost materiálů, které informují o konkrétní službě a objasňují principy jejího poskytování uživatelům.

Auditoři se při hodnocení zaměřují na zjišťování podmínek, ve kterých uživatelé služby žijí (např. funkčnost a vzhled obytných nebo společenských prostor). Pomocí rozhovorů s vybranými uživateli služby auditoři zjišťují, jak je to s možnostmi volby stravy, způsobu trávení volného času, příležitostmi k dalšímu vzdělávání nebo získávání zaměstnání. Audit se uzavírá společným setkáním pracovníků poskytovatele a auditorů formou diskuze nad některými doporučeními, která vznikla během auditu. Z celého auditu je vypracována a zařízení zaslána závěrečná zpráva se záznamem rozhovorů a doporučením auditorů.

Kde získat bližší informace?

<https://rytmus.org/o-nas/audity-v-socialnich-sluzbach/>

Jana Loskotová

jana.loskotova@rytmus.org

tel.: 733 127 827

4 **INDIKÁTORY KVALITY**

V SOCIÁLNIICH SLUŽBÁCH



Indikátory kvality v sociálních službách představují soubor inovativních nástrojů, jehož prostřednictvím je možné měřit kvalitu poskytované služby a porovnat se s ostatními.

Pro koho jsou Indikátory kvality v sociálních službách určeny?

- Pobytové služby
- Ambulantní služby
- Terénní služby
- Občanské poradny

Jaké jsou nástroje pro měření kvality?

- Přehled indikátorů
- Metodický postup pro využití indikátorů a jejich interpretaci
- Webová platforma pro sdílení hodnot za účelem celorepublikového benchmarkingu

Připravujeme také seminář zaměřený na to, jak s indikátory kvality pracovat a jak je využívat v praxi

Kde získat bližší informace?

<https://indikatorykvality.cz/>

Markéta Běhounová

asistentka@apsscr.cz

tel.: 720 132 096



PŘÍRUČKA

pro práci
s indikátory kvality
v sociálních službách

Křídlová autová



Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Česká republika

5

ZNAČKA KVALITY

V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



Značka kvality v sociálních službách je systém externí certifikace zařízení sociálních služeb, který je nabízen již od roku 2011. Je založen na udělování bodů a z něj vycházejícího přidělení hvězdiček. Systém hodnotí všechny důležité aspekty poskytování služby z pohledu uživatele.

Pro koho je Značka kvality v sociálních službách určena?

- 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)

Proč si Značku kvality v sociálních službách objednat?

- Ukážete kvalitu poskytovaných služeb jak uživatelům a jejich rodinným příslušníkům, tak také zájemcům o službu a celé široké veřejnosti.
- Získáte odbornou zpětnou vazbu vypovídající o aktuálním stavu poskytované péče.
- Zvýšíte prestiž své organizace.
- Motivujete pracovníky k neustálému zlepšování poskytovaných služeb.
- Získáte doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat.

Značka kvality v sociálních službách je při první certifikaci udělována na dobu 3 let. Platnost druhé a každé další certifikace trvá 4 roky.

Jaké další služby je možné si objednat?

- Konzultační a přípravný den k získání Značky kvality v soc. službách

Jeho cílem je blíže seznámit zaměstnance zařízení s hodnotícími kritérii, logikou a systémem hodnocení. Návštěvu na místě provádí 1 certifikátor, který je v zařízení přítomen ½ dne a následně vypracuje hodnotící zprávu.

Kde získat bližší informace?

<https://znackakvality.info/>

Markéta Běhounová

asistentka@apsscr.cz

tel.: 720 132 096

6

CERTIFIKACE PALIATIVNÍHO PŘÍSTUPU

V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH



Jedná se o systém externího hodnocení poskytované paliativní péče v pobytových zařízeních pro seniory. Systém hodnotí nastavení paliativní péče na obecné úrovni. Výstupem z hodnocení je zpráva, která kromě identifikované dobré praxe uvádí také potenciály pro zlepšení a poskytuje personálu pobytového zařízení odbornou zpětnou vazbu.

Pro koho je Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách určena?

- Domovy pro seniory
- Domovy se zvláštním režimem

Rozlišujeme 2 stupně certifikace a pro přihlášení musí poskytovatel 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

Proč si Certifikaci paliativního přístupu v sociálních službách objednat?

- Získáte odbornou zpětnou vazbu vypovídající o aktuálním stavu poskytované paliativní péče.
- Zvýšíte prestiž své organizace.
- Motivujete pracovníky k neustálému zlepšování poskytovaných služeb.
- Získáte doporučení, v jakých oblastech je možné se dále zlepšovat.

Jaké další služby je možné si objednat?

- Podpůrná konzultace s lektorem, certifikátorem (4 hod.)
- Podpůrná konzultace s lékařem – MUDr. Ladislavem Kabelkou, Ph.D. (2 hod.)
- Vzdělávací kurzy

Účelem podpůrných konzultací je seznámit zaměstnance s veřejnou částí metodiky hodnocení a poskytnout rady a doporučení při zavádění konceptu paliativní péče do zařízení. Podpůrnou konzultaci s lékařem je možné objednat i formou videohovoru.

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

- I. kurz: Pokojná smrt – akceptace a základy komunikace
- II. kurz: Základy paliativní péče
- III. kurz: Paliativní péče pro zdravotnické pracovníky
- IV. Kurz: Komunikace v péči o umírající

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

Kde získat bližší informace?

<https://certifikace.paliativni-pristup.cz/>

Markéta Běhounová

asistentka@apsscr.cz

tel.: 720 132 096



7 ŠKOLENÍ E-QALIN®

E-Qalin®



APSS ČR je jedinou organizací v České republice 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 organizaci 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.

Pro koho je E-Qalin® určen?

- Domovy pro seniory
- Domovy se zvláštním režimem

Proč si školení E-Qalin® objednat?

- Na úroveň poskytované péče a provozní záležitosti v organizaci nahlédnete novou optikou.
- „Aktivujete“ zaměstnance, kteří jsou nositelem kvality v sociálních službách.
- Zavedete stálý proces sebehodnocení v organizaci.
- Zvýšíte kvalitu služeb pro uživatele.
- Zvýšíte spokojenost zaměstnanců.

Jaké další služby je možné si objednat?

- Konzultační a přípravný den pro zavedení modelu E-Qalin®

Kde získat bližší informace?

<https://eqalin.apsscr.cz/>

Ing. Pavel Jirek, DiS.

projekt@apsscr.cz

tel.: 601 158 095

8

CENA INOVACE

V SOCIÁLNIICH SLUŽBÁCH



**Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR je spolu se všemi kraji a ve spolupráci s Ministerstvem práce a sociálních věcí vyhláškova-
telem a organizátorem soutěže Cena inovace v sociálních službách. Jejím cílem je ocenit nejlepší řešení a příklady dobré praxe v České republice, a to na úrovni krajů a poskytovatelů sociálních služeb.**

Účelem je podpora pozitivní motivace krajů a poskytovatelů sociálních služeb a jejich prostřednictvím pak rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb v České republice. Hlavním kritériem soutěže je nadstandardní, inovativní či výjimečný přístup v každodenní praxi poskytování sociální služby.

Soutěž je vyhlášována jednou za 2 roky. První ročník se konal v roce 2022.

Kde získat bližší informace?

<https://apsscr.cz/kvalita/inovace-v-socialnich-sluzbach>

Ing. Mgr. Alice Švehlová

reditelka@apsscr.cz

tel.: 725 392 749



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	54 900,-
Audit v oblasti procesní analýzy sociální pomoci, podpory a péče	54 900,-
Audit zajištění zdravotní péče	44 900,-
Audit zajištění zdravotní a sociální péče	54 900,-
Expertní audit spokojenosti uživatelů a zaměstnanců pobytových zařízení sociálních služeb	16 990,-
Klientský audit Rytmus	29 900,-
Značka kvality v sociálních službách – certifikace pobytové služby	24 490,-
Značka kvality v sociálních službách – certifikace pečovatelské služby	12 990,-
Značka kvality v sociálních službách – certifikace ambulantní služby	12 990,-
Konzultační a přípravný den k získání Značky kvality v sociálních službách	9 900,-
Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách	14 990,-
Podpůrná konzultace s lektorem, certifikátorem (4 hod.) – paliativní přístup	6 900,-
Podpůrná konzultace s lékařem – MUDr. Ladislavem Kabelkou, Ph.D. (2 hod.) – paliativní přístup	4 500,-
Vzdělávací kurzy – paliativní přístup	od 15 290,-
E-Qalin® – proškolení 1 procesního manažera	9 950,-
Konzultační a přípravný den pro zavedení modelu E-Qalin®	9 900,-

KONTAKTY

Asociace poskytovatelů
sociálních služeb České republiky, z. s.

Sídlo: Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Tel.: +420 381 213 332

E-mail: apsscr@apsscr.cz

www.apsscr.cz