

zace, profesní historii, reference či orientační cenu jeho služby. Národní registr je přístupný na webové adrese www.registrodborniku.cz nebo www.nrno.cz.

Externí systémy hodnocení kvality v Evropě

Většina zemí Evropské unie využívá některý ze systémů certifikace kvality sociálních služeb, které mezi sebou vykazují rozdílnosti dané úrovní sociálních služeb v jednotlivých zemích i subjektivním vnímáním kvalitativních kritérií obyvatelstvem dané země. Vedle celostátních systémů nalezneme v EU také systémy čistě regionální, aplikované pouze v rámci jednotlivých správních oblastí konkrétní země. Společným jmenovatelem moderních a efektivních systémů je především transparentnost jednak umožňující přehledné porovnání kvality jednotlivých sociálních služeb, jednak zpřístupňující hodnocení široké veřejnosti např. prostřednictvím webových stránek.

Proč získat značku kvality?

Značka kvality v sociálních službách poskytuje certifikovaným domovům odbornou zpětnou vazbu a možnost demonstrovat svou kvalitu jak směrem k zájemcům o poskytované služby, tak i vůči stávajícím uživatelům, jejich rodinným příslušníkům a samozřejmě i vůči široké veřejnosti. Certifikovaná zařízení se mohou prezentovat také na webových stránkách Značky kvality a v odborném časopise Sociální služby. To vše zásadním způsobem zvyšuje jejich prestiž.

Značka kvality v sociálních službách jako nástroj a měřítko kvality zcela běžné v mnoha západoevropských zemích nyní přichází do ČR, aby kvalitu sociálních služeb u nás nejen měřila, ale vedla dlouhodobě i k jejímu zvyšování.

E-QALIN



E-Qalin, evropský model měření a zvyšování kvality v sociálních službách, si v současné době nachází cestu do domovů pro seniory v České republice. Prostřednictvím projektu (CZ.1.04/3.1.03/45.00220), který je realizován Asociací poskytovatelů sociálních služeb ČR za podpory Evropského sociálního fondu (Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost) v období od června 2010 do listopadu 2011, bude model E-Qalin zaveden do 15 českých domovů pro seniory.

Co je E-Qalin

E-Qalin je interní systém managementu kvality, který byl vyvinut speciálně pro sociální služby. Dosud byl modifikován pro tyto druhy služeb: pobytové služby pro seniory, pobytové služby pro osoby se zdravotním postižením, terénní a ambulantní služby a integrovaná centra sociálních služeb. Jedná se o model, který je zaměřen na každodenní praxi a na potřeby uživatelů, jejich příbuzných, přátel a zaměstnanců. E-Qalin prozkoumává a kontroluje jak jednotlivé procesy a struktury v organizaci, tak i výsledky s ohledem na spokojenost všech zúčastněných. Podporuje zařízení pomocí sebehodnocení a učení se. Všeobecným cílem je, aby procesy, které vedou ke spokojenosti uživatelů, hodnotili sami jejich realizátoři na základě reflexe, sebezkušenosti a inovativního učení.

Mezi evropské země, ve kterých je model E-Qalin úspěšně zaveden, patří Rakousko, Německo, Itálie, Lucembursko a Slovinsko. V současné době se E-Qalin dostává do Francie, Velké Británie a nyní i do České republiky.

Zavádění modelu E-Qalin v ČR

V současné době probíhá seznamování 30 zástupců vyššího a středního managementu českých domovů pro seniory, tzv. procesních manažerů, s metodou E-Qalin. Všichni účastníci v rámci 2 vzdělávacích skupin (Tábor, Brno) již absolvovali 1. část školení, prostřednictvím které se seznámili s filozofií metody E-Qalin, se strukturou modelu a s logikou hodnocení. Cílem 2. části je přiblížit účastníkům jednotlivé kroky a funkce v procesu zavádění metody do domova pro seniory. V letních měsících budou ještě následovat reflexní dny, během nichž lektori pomohou již konkrétním zařízením s nastavením tohoto procesu. Každý úspěšný absolvent vzdělávání obdrží na závěr certifikát procesního manažera.

Cílem realizace projektu je ukázat na základě zkušeností prvních českých domovů pro seniory výjimečnost a výhody evropského modelu měření kvality v sociálních službách E-Qalin, a podnítit tím zájem dalších českých zařízení o zvyšování kvality poskytovaných služeb.



**OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST**

**PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST**
www.esfcr.cz

Kontakty:

**Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Kotnovská 137, 390 01 Tábor, tel. 381 213 332
www.apsscr.cz, www.znackakvality.info**