



Ekonomická  
fakulta  
Faculty  
of Economics

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

# **Značka kvality v sociálních službách**

Vypracovala: Michaela Doležalová

Vedoucí práce: doc. Ing. Hana Doležalová, Ph.D.

České Budějovice 2018

**ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE**  
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela DOLEŽALOVÁ**  
Osobní číslo: **E14203**  
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**  
Studijní obor: **Obchodní podnikání**  
Název tématu: **Značka kvality v sociálních službách**  
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

**Zásady pro vypracování:**

**Cíl práce:**

Vymezení rozsahu sociálních služeb a struktury organizací poskytujících tyto služby v České republice. Identifikace aktuální pozice značky kvality "Značka kvality v sociálních službách" v rámci hodnocení sociálních služeb. Představení zařízení zapojených do projektu udělování této značky v jihočeském regionu. Spotřebitelské šetření zanalyzuje hodnotící kritéria z pohledu potenciálních uživatelů těchto služeb.

**Metodický postup:**

1. Studium odborné literatury a zpracování literární rešerše
2. Průzkumy na úrovni držitelů licence (Značka kvality v sociálních službách)
3. Spotřebitelské šetření
4. Formulace závěrů

**Rámcová osnova:**

1. Úvod, 2. Literární rešerše, 3. Cíle a metodika, 4. Vlastní práce, 5. Závěr, 6. Seznam literatury, 7. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. (Vyd. 1.). Praha: Portál.

Holasová Malík, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. (Vyd. 1.). Praha: Grada.

Malíková, E. (2011). *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. (Vyd. 1.). Praha: Grada.

Matoušek, O. (2011). *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. (Vyd. 2.). Praha: Portál.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška 505/2006 Sb. (ve znění pozdějších novelizací).  
[www.znackakvality.cz](http://www.znackakvality.cz).

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Hana Doležalová, Ph.D.**  
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **11. ledna 2016**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2017**

  
doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.  
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 (26)  
370 05 České Budějovice

  
Ing. Viktor VOJTKO, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 2. března 2016

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 10. 4. 2018

.....

Michaela Doležalová

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala doc. Ing. Haně Doležalové, Ph.D. za odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce, za cenné rady, podněty a věcné připomínky.

Dále bych ráda poděkovala všem zúčastněným respondentům, správci značky, paní ředitelce Domova pro seniory Bechyně a současně děkuji své rodině a přátelům za poskytnutou podporu.

# Obsah

1	Úvod .....	3
2	Literární rešerše .....	5
2.1	Značka .....	5
2.1.1	Definice pojmu značka .....	5
2.1.2	Funkce značky .....	5
2.1.3	Druhy značek .....	6
2.1.4	Značky kvality .....	6
2.2	Kvalita .....	7
2.2.1	Definice pojmu kvalita.....	7
2.2.2	Národní politika kvality .....	8
2.2.3	Program Česká kvalita .....	9
2.3	Sociální služby .....	11
2.3.1	Kvalita v sociálních službách .....	12
2.4	Legislativní rámec sociálních služeb v ČR .....	13
2.4.1	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .....	13
2.4.2	Druhy a formy sociálních služeb .....	14
2.4.3	Registrace poskytovatelů sociálních služeb.....	15
2.4.4	Standardy kvality v sociálních službách.....	16
2.4.5	Inspekce kvality sociálních služeb.....	16
2.4.6	Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR.....	17
2.5	Značka kvality v sociálních službách.....	18
2.5.1	Vznik systému hodnocení kvality.....	19
2.5.2	Základní principy systému.....	20
2.5.3	Metodika hodnocení .....	20
2.5.4	Podmínky a průběh certifikace .....	24
2.5.5	Přínosy projektu Značka kvality v sociálních službách pro držitele.....	27
2.5.6	Přínosy projektu Značka kvality v sociálních službách pro uživatele sociálních služeb.....	28
2.5.7	Aktuální držitelé Značky kvality v sociálních službách .....	28
2.6	Další iniciativy v oblasti sociálních služeb .....	29
2.6.1	Rozvoj systému sociálních služeb .....	29
2.6.2	Projekt E-Qalin .....	30

2.6.3	Cena kvality v sociální péči .....	31
2.6.4	Certifikát Vážka .....	32
3	Cíle a metodika .....	33
3.1	Cíle .....	33
3.2	Metodika .....	33
4	Analýza Značky kvality v sociálních službách .....	35
4.1	Dotazníkové šetření na úrovni držitelů značky .....	35
4.1.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření .....	36
4.2	Domov pro seniory Bechyně .....	52
4.2.1	Příklady dobré praxe .....	54
4.2.2	Další služby a projekty .....	56
4.2.3	Rozhovor s ředitelkou Domova pro seniory Bechyně .....	57
4.3	Dotazníkové šetření – Kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb .....	60
4.4	Vyjádření správce značky .....	66
4.5	Diskuse a návrhy .....	68
5	Závěr .....	71
I	Summary and key words .....	73
II	Seznam použitých zdrojů .....	75
III	Seznam obrázků, tabulek, grafů .....	80
IV	Seznam příloh .....	82

# 1 Úvod

V současné době se setkáváme ve světě, ale i v České republice s vysokými požadavky na kvalitu. Kvalita podléhá neustálému vývoji, politickým změnám a společenským trendům. Je velmi těžké ji definovat, přesto je to zapotřebí. Musí se stanovit kritéria hodnocení, aby se mohli porovnávat produkty a zjišťovat, které jsou kvalitnější.

V České republice dohlíží nad kvalitou orgány Národní politiky kvality. Na podporu kvality byl vytvořen Program Česká kvalita, který podporuje prodej produktů s prověřenou kvalitou. V současnosti zahrnuje 23 ověřených značek, které jsou z různých oborů.

Jedním z oborů jsou sociální služby. Pro rozvoj sociálních služeb a podporu jejich kvality bylo velkým mezníkem přijetí Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a Vyhláška č. 505/2006, kde jsou zakotveny standardy kvality sociálních služeb. Orgánem, který dohlíží nad dodržováním standardů kvality je Inspekce sociálních služeb.

Jelikož obor sociálních služeb není klasickým tržním prostředím, nelze zde uplatňovat stejný management kvality. U ziskových subjektů je cílem snahy o kvalitu zajištění vyšších zisků, větší tržní podíl nebo více zákazníků. V případě sociální služby se spíše jedná o veřejný zájem, kdy vysoká kvalita vypovídá o vyspělosti a úrovni veřejného sektoru. Při snaze zvyšování kvality by nemělo docházet k naprosté ekonomizaci sociální služby. Je nutné si uvědomit, komu je služba určena. Sociální služby jsou především pro lidi, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a potřebují pomoc.

Dnes má většina zařízení sociálních služeb plnou kapacitu. Tudíž jak přimět ředitele zařízení, aby podporovali rozvoj kvality, když o jejich službu zájem je i bez toho? Navíc, sociální služby jsou z velké části financované z veřejných zdrojů, a ne všichni získají dotace. V tomhle velmi záleží na vedení zařízení a jeho postoji. Pro zařízení, která chtějí ověřovat kvalitu poskytovaných služeb, zvýšit svoji prestiž a rozvíjet se, vznikla v roce 2009 Značka kvality v sociálních službách. Správcem značky je Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Díky jednoduchému systému založenému na tzv. udělování hvězd, si budoucí uživatel udělá představu o službách, které zařízení poskytuje.

Hlavním cílem této bakalářské práce je identifikovat současné postavení Značky kvality v sociálních službách. Vedlejším cíli je zpracování bližších informací o jednom



certifikovaném zařízení z Jihočeského kraje a v rámci spotřebitelského šetření zjistit hodnotící kritéria při výběru zařízení sociálních služeb u potenciálních klientů.

První část práce se věnuje teoretickým základům spojených s tématem bakalářské práce. Na začátku jsou vymezeny základní pojmy jako značka, kvalita, sociální služba. V rámci kvality je detailně popsána Národní politika kvality a Program Česká kvalita. Dále je práce zaměřena na legislativní rámec sociálních služeb v České republice. Velký prostor je věnován Značce kvality v sociálních službách, zejména průběhu certifikace a kritériím hodnocení. Na závěr teoretické části, jsou představeny další iniciativy v oblasti sociálních služeb.

V praktické části jsou prezentovány výsledky realizovaných výzkumů. První dotazníkové šetření bylo určeno držitelům Značky kvality. Jedno zařízení z Jihočeského kraje bylo blíže popsáno a byl uskutečněn rozhovor s vedením zařízení. Osloven byl také správce Značky kvality, který následně odpověděl na otázky týkající se Značky kvality. Dále bylo provedeno dotazníkové šetření, které mělo za cíl vymezit kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb a znalost Značky kvality sociálních služeb mezi veřejností. Na závěr byly vypracovány návrhy na zlepšení systému Značky kvality a byla udělena doporučení.

## 2 Literární rešerše

### 2.1 Značka

V dnešní době je skoro nemožné koupit produkt, který by nebyl označen nějakou značkou. V dřívějších letech bylo pro zákazníka mnohem jednodušší vybrat si konkrétní výrobek, jelikož na našem trhu neexistoval vysoký počet značek. Nyní má každý nejzákladnější výrobek svoji značku a už nelze tvrdit, že značku mají jen ty nejkvalitnější výrobky.

#### 2.1.1 Definice pojmu značka

V první řadě je potřebné vysvětlit rozdíl mezi brandem a značkou. V českých překladech se často anglické slovo brand překládá jako značka. Hlavní rozdíl se nachází v době vzniku. Značkou může být označen produkt nebo služba okamžitě, ale brandem se značka stává postupem času. Brand má svoje pole působnosti, vyznačuje se sepětím s výrobkem nebo daným typem výrobků (Kneschke, 2007).

Americká marketingová asociace definuje pojem značka jako *„jméno, termín, označení, symbol či design nebo kombinaci těchto pojmů, sloužící k identifikaci jednoho či více prodejců a k jejich odlišení v konkurenci trhu“* (Kotler & Keller, 2013).

Podle názoru manažerů z praxe se za pojmem skrývá mnohem více než popisuje Americká marketingová asociace. Definují ji jako *„něco, co již proniklo lidem do povědomí, má své jméno, své důležité postavení v komerční sféře“* (Keller, 2007).

Dle Jakubíkové (2012) *„značka se chápe jako soubor hodnot, dojmů nebo asociací, které mohou v průběhu času zvyšovat hodnotu a význam výrobku, služby, místa apod.“*

#### 2.1.2 Funkce značky

Značky plní dvě funkce, a to spotřebitelskou a výrobní. Spotřebitelská funkce je jakýmsi vodítkem pro zákazníka při rozhodování o koupi určitého výrobku nebo služby. Výrobní funkce naopak poskytuje firmám možnost rozvíjet potenciál, aby lépe obstály mezi konkurencí. Silné značky si mohou dovolit vyšší cenovou hladinu a inkasovat tzv. cenovou prémii (Aaker, D. A., 2003).

Jitka Vysekalová a Jiří Mikeš (2009) udávají tři funkce značky:

**Funkce identifikace** – spotřebiteli umožňuje snadno rozpoznat produkt mezi ostatními na základě specifických charakteristik.

**Funkce garance** – značka ručí za určitou úroveň kvality, pokud si spotřebitel nemůže ověřit jinak kvalitu produktu.

**Funkce personalizace** – značka určuje umístění v sociálním prostředí, přispívá na jedné straně k integraci nebo na straně druhé k diferenciaci vůči němu.

### 2.1.3 Druhy značek

Nejčastěji se značky dělí do tří skupin, které charakterizuje ve své knize Bárta, V., Pátík, L., & Postler, M. (2009):

1. **Výrobní značka** vyjadřuje identifikaci výrobce, která je představována jménem nebo také označením, odznakem, designem, nebo její kombinací. Jednoznačně výrobek odlišuje od konkurenčních. Příklady těchto značek jsou např. BMW, Coca-Cola, Baťa.
2. **Privátní značkou** maloobchodníci označují výrobky, které ale ve většině případů přímo nevyrábí. Existuje jen málo případů, kdy řetězec je zároveň výrobcem produktu (např. Globus a jeho vlastní výroba masných produktů). Produkty prodávané obchodními řetězci pod privátní značkou jsou obvykle levnější. Setkáváme se s dvěma druhy označení. V prvním případě se v názvu nachází přímo jméno řetězce (např. Tesco value, Penny). V druhém případě sice jméno řetězce nenese, ale je neodmyslitelně spojena s daným řetězcem (např. Clever – Billa nebo Pilos – Lidl).
3. **Druhovité značky** nejsou skutečnými značkami. Smysl mají spíše pro lepší orientaci, než aby reprezentovaly výrobce nebo obchod. Výrobci mají vyšší anonymitu a spotřebitel většinou ani nezná pravého výrobce. Příkladem jsou výrobky Ariel, Gillette, Lenor, které pochází od společnost PROCTER & GAMBLE nebo výrobky BeBe Dobré ráno, Milka, Horalky, které vyrábí firma Mondelez International.

### 2.1.4 Značky kvality

Značkou kvality jsou označovány výrobky nebo služby, poskytované výrobcem nebo poskytovatelem, jehož záměrem je dokladovat kvalitu svých výrobků (služeb), které uvádí na trh.

## **Rozdělení značek kvality**

- 1 Značky kvality komplexní** – daný výrobek nebo služba může získat tuto značku, pokud jsou ověřeny všechny podstatné charakteristiky kvality. Všechny charakteristiky kvality musí být objektivně měřitelné.
- 2 Značka kvality speciální** – pro získání této značky je nutné doložit ověření jedné nebo více vlastností produktu (Zásady programu Česká kvalita, 2010).

## **2.2 Kvalita**

Slovo kvalita (něm. Qualität, angl. quality) pochází z latinského slova qualis, tzn. jaký (z jaké povahy), a vypovídá o určité vlastnosti (latinsky qualitas – vlastnost) či hodnotě objektu (Malík Holasová, 2014). Někdy jsou slova kvalita a jakost uváděna jako synonyma. Ale např. Vodáček a Vodáčková (2006) tyto pojmy odlišují. Kvalita je pro ně širší pojem (zahrnuje celou škálu činností organizace). Zatímco jakost je užší pojem, který zahrnuje jen výstupy činnosti organizace.

V běžném životě, pokud chceme říci o nějakém produktu, že je vynikající a má skvělé vlastnosti, označíme ho jako kvalitní. Kvalitní zboží mívají lidé spojené také s vyšší cenou. Tento stereotyp ovšem již dávno neplatí. Je možné koupit levné zboží, a přitom může být kvalitnější než zboží pořízené za vyšší cenu.

Navíc kvalita v sobě zahrnuje vždy jak objektivní, tak subjektivní prvky. Objektivní kvalita souvisí se splněním objektivních vlastností a požadavků, které jsou vnímány výrobcem nebo poskytovatelem služeb. Jako příklad lze uvést vybavení společné kuchyňky v domově pro seniory. Poskytovatel služeb vybavil kuchyňku těmi nejnovějšími modely spotřebičů, které mají skvělé vlastnosti a mnoho funkcí. Je tedy přesvědčen, že uživatelům nabízí jen to nejlepší. Uživatelé (spotřebitelé) ovšem vnímají vybavení subjektivním pohledem. Vybavení nejen, že nepovažují za kvalitní, ale mohou s ním být dokonce nespokojeni. Jelikož by raději používali spotřebiče, které znají celý život a nemusejí se učit s nimi zacházet (Cetlová, 2007).

### **2.2.1 Definice pojmu kvalita**

Dle normy ISO 9001:2016 je kvalita „stupeň splnění požadavků souborem obsažených znaků“. Přičemž požadavky jsou dle normy očekávané (např. zákazníky) nebo závazné (např. dle normy).

Jelikož na kvalitu můžeme nahlížet z různých pohledů, existuje také mnoho dalších definic. Příklady některých definic:

Definice dle Maříkové uvádí „kvalita výrobků a služeb je souhrn jejich užitných a společensky významných vlastností“ (Maříková, 1996).

Feigenbaum se zaměřil na kvalitu z pohledu zákazníka. Jeho definice zní takto: „*Kvalita je to, co za ni považuje zákazník*“ (Veber, 2007).

„*Kvalita je naplnění požadavků a očekávání zákazníka za přijatelnou cenu*“, tímto způsobem charakterizoval kvalitu Moulin (2002), který posuzoval kvalitu z hlediska vztahu úrovně produktu a ceny.

### **2.2.2 Národní politika kvality**

Národní politika kvality byla přijata Usnesením vlády ze dne 10. května 2000 číslo 458. V tomto usnesení je definována jako souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů k ovlivňování kvality výrobků, služeb a činnosti v rámci národní ekonomiky a veřejné správy. Národní politiku kvality řídí Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Cílem je zlepšit pozici a vytvořit podmínky pro uplatnění českých podnikatelských subjektů v rámci jednotného trhu EU. Systém vytváří podmínky pro dosažení a udržení konkurenceschopnosti na evropských a světových trzích, přispívá k lepšímu uspokojování potřeb občanů, lepší pozici spotřebitele a klade větší důraz na ochranu životního prostředí. Dále si klade za cíl zlepšení kvality práce veřejné správy a veřejných služeb. Zabývá se také vztahem mezi organizacemi, státem a občany, občany navzájem (Národní politika kvality, 2013).

***Obrázek 1: Logo Národní politiky kvality***



Zdroj: [www.npj.cz](http://www.npj.cz)

Rada kvality je vrcholným orgánem Národní politiky kvality. Rada kvality ČR hraje roli poradního, iniciačního a koordinačního mezíresortního orgánu vlády ČR. Hlavní úloha Rady kvality ČR je podpora rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky kvality v České republice. V Radě kvality ČR působí zástupci jednotlivých ústředních správních úřadů, zástupci České obchodní inspekce, akreditace a normalizace, zástupci spotřebitelů, nevládních organizací (podnikatelské svazy a uskupení, profesní svazy) (Národní politika kvality, 2013).

Usnesením vlády České republiky ze dne 15. června 2016 číslo 551 byla přijata strategie Národní politiky kvality v České republice na období let 2016 až 2020. Strategickým cílem pro dané období je „podpora a růst kvality života a společenské odpovědnosti v České republice“. Poslání Národní politiky kvality zůstává stejné, protože je považováno za stále aktuální. Národní politika kvality je „koordinační aktivitou, podporující a propagující udržitelnou kvalitu života v České republice a její konkurenceschopnost“. Víze strategie zní „spoluvytvářet v České republice prostředí, ve kterém je kvalita trvalou součástí všech oblastí života společnosti i jednotlivých občanů“ (Naplňování Národní politiky kvality 2016–2020, 2015).

### **2.2.3 Program Česká kvalita**

Vláda České republiky přijala svým usnesením ze dne 26. června 2002 číslo 685 program podpory prodeje kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb Program Česká kvalita (CzQ). Odpovědnost za chod programu má Rada kvality ČR.

**Obrázek 2: Logo Programu Česká kvalita**



Zdroj: [www.ceskakvalita.cz](http://www.ceskakvalita.cz)

Program vznikl především kvůli problematice ochrany spotřebitele. Spotřebitel se v dnešním koloběhu zboží a služeb dostává stále do slabší a slabší pozice. Po velkém rozšíření různých pseudoznaček je pro spotřebitele velmi těžké, rozeznat důvěryhodné značky. Proto byl vytvořen také Program Česká kvalita, který má být zárukou důvěryhodnosti dané značky (Program Česká kvalita, 2010).

Nejvyšším orgánem je řídicí výbor CzQ, který má 21 členů. Výbor má především zajistit objektivitu, nezávislost a nestrannost programu. Členové jsou vrcholoví představitelé vládních, nevládních i spotřebitelských organizací.

Náklady spojené s udílením značky hradí žadatel o značku. Z veřejných prostředků je hrazena pouze propagace, která činí cca 3,5 mil. Kč ročně. Propagace probíhá prostřednictvím reklamy v médiích, tiskových konferencí, letáků, billboardů atd.

21. listopadu 2017 se konal již 15. ročník Galavečera s Českou kvalitou. Jedná se o významnou slavnostní akci, která se koná u příležitosti Listopadu Měsíce kvality. Během slavnostního večera jsou předávána ocenění v tomto programu (Naplnění Národní politiky kvality 2016–2020: Program Česká kvalita, 2015).

Do programu Česká kvalita je k 17.9. 2017 zahrnuto 23 značek kvality z různých oblastí (viz Příloha 1) (Seznam značek, 2017).

### **Cíl Programu Česká kvalita**

- zavést důvěryhodný systém značek kvality,
- zviditelnit důvěryhodné a nezávislé značky,
- nepodporovat značky bez vypovídací schopnosti,
- dodat více informací spotřebitelům o nabídce kvalitních produktů,
- podpořit malé a střední podniky.
- zlepšit konkurenceschopnost firem v zahraničí (Zásady Programu Česká kvalita, 2010).

### **Pravidla Programu Česká kvalita**

Hlavním pravidlem Programu Česká kvalita je to, že neexistuje pouze jedna podporovaná značka, ale je vytvořen program, který umožňuje, aby se zapojilo libovolné množství značek z libovolných oborů. Jedinou podmínkou je, aby se jednalo o značku kvality.

Aby si spotřebitelé produktů mohli být jistí ověřenou kvalitou, tak základní kvalitativní ukazatele jsou vždy ověřovány třetí stranou. Nestačí tedy pouhé prohlášení organizace, že produkty jsou kvalitní.

V pravidlech jsou zakotveny znaky kvality, které jsou důležité pro kvalitu produktu a příslušnými odborníky byly shledány jako podstatné pro určení kvality. Mohou být zahrnuty jen objektivně zjištěitelné (měřitelné) znaky. Pokud existuje v dané oboru norma, dbá se na její splnění.

Podle dalšího pravidla má správce povinnost pravidelně ověřovat spokojenost spotřebitelů (uživatelů) s produktem ucházejícím se o značku kvality.

Držitelé značek kvality musí používat kromě loga své značky kvality i logo programu Česká kvalita. Tím pádem se tak logo České kvality stává orientačním symbolem a potvrzením důvěryhodnosti dané značky.

Další pravidlem pro všechny značky z programu Česká kvalita, je ověřená stabilita a spolehlivost daného výrobce (poskytovatele služby). Tím se zajišťuje i dlouhodobá kvalita výrobků (služeb) (Zásady Programu Česká kvalita, 2010).

### **Přínosy Programu Česká kvalita**

Přínosy pro spotřebitele:

- informovanost při nákupu, doklad o kvalitě zboží a služeb,
- snadná orientace při nákupu,
- záruka kvality nakupovaného zboží,
- bezproblémové řešení reklamací,
- možnost vyjádření názoru spotřebitele k poskytovaným službám a zboží (dotazníky, ankety) (Naplnování Národní politiky kvality 2016–2020: Program Česká kvalita, 2015).

Přínosy pro výrobce (poskytovatele služeb):

- prezentace své firmy na veřejnosti,
- možnost doložit svoji péči o kvalitu,
- realizace propagace s minimálními náklady,
- propagace produktů v zahraničí,
- výhoda při vstupování do veřejných zakázek,
- snadnější navazování kontaktu se spotřebiteli (Naplnování Národní politiky kvality 2016–2020: Program Česká kvalita, 2015).

## **2.3 Sociální služby**

Jako pro každou službu, tak i pro sociální platí, že je nehmotná, nelze ji skladovat, nelze dělit produkci od spotřeby, je vázaná na místo působení, mají na ní vliv externí faktory, nelze ji vlastnit. Oblast sociálních služeb má ovšem jistá specifika.



V první řadě, sociální služby jsou velmi spjaté s etickými hodnotami, úctě k lidem a životními hodnotami. Sociální služby jsou předmětem veřejného zájmu. Tudíž tato oblast je velmi ovlivňována ekonomikou, která nabádá zařízení sociálních služeb k úspornému hospodaření se zdroji. Další požadavky přicházejí od cílových skupin, a neméně důležité jsou požadavky na vzdělání personálu.

Specifický je také směnný vztah. V tržním sektoru se zákazník setkává přímo s prodejcem dané služby. V oblasti sociální, vstupuje do vztahu mezi příjemcem služby a zařízením ještě plátce služby, který většinou nebývá příjemce služby (Malík Holasová, 2014).

Komerční podnik financuje své potřeby nejčastěji ze základního kapitálu a z prodeje produktů. U sociálních zařízení je financování složitější. Důležitou roli zde hraje státní a místní samospráva. U mnoha sociálních zařízení bývá zřizovatelem právě kraj nebo obec. Dalšími možnostmi financování jsou členské příspěvky, dotace, paušální platby nebo dary. Nelze stanovit příliš vysokou cenu za poskytované služby, neboť právě ti s nejmenšími finančními možnostmi, potřebují nejvíce sociální pomoc. Tudíž se sociální službou se nesmí nikdy jednat jen tržním způsobem, protože ten nezaručuje přístup ke službám všem potřebným (Vašítková, 2014).

Uživatel sociální služby ani nemusí být schopný službu správně ohodnotit, a to hned z několika důvodů. Nemusí mít všechny informace potřebné k hodnocení. Také nemusí být ve stavu, kdy je schopný kvalitu služby posoudit. Navíc často se stává, že službu vybírá někdo jiný, např. příbuzný. Takže je možné, že nebude při výběru, tak důsledný, protože se přeci jen nejedná o službu pro něho (Harris, 2003).

V jiných oblastech se uplatňuje konkurence. Konkurence bývá pro podniky hnací motor, který je nutí být lepší, aby jejich podnikání rostlo a dosáhly zisku. V sociální oblasti se příliš konkurence neuplatňuje. Mnoho zařízení má přeplněnou kapacitu. Zařízení, která se specializují na určitou cílovou skupinu v některých oblastech zcela chybí. Pokud má zařízení plnou kapacitu nebo je ojedinelé svého druhu, nemá potřebu zvyšovat svoji kvalitu. Neplatí to samozřejmě pro všechna zařízení (Matoušek, 2011).

### **2.3.1 Kvalita v sociálních službách**

Jelikož vlastnosti sociálních služeb jsou specifické, tak i jejich kvalita přináší specifické aspekty. Především záleží na dané situaci, pokud je sám uživatel v dobré kondici a je schopný vnímat všechny informace, pak je ideálem pro zjištění kvality služeb.

V opačném případě musí sociální pracovník rozhodnout o kvalitě (Beckmann et al., 2004).

Důležitá je také spolupráce klienta se sociálním pracovníkem. Pokud spolupracují, tak nic nebrání tomu, aby bylo naplněno poslání sociální služby v té nejvyšší kvalitě. Interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem je závislá např. na vzájemné sympatii, osobnosti klienta, životní situaci klienta. Tudíž nemusí vždy dojít k souhře, a přitom se nejedná o chybu sociálního pracovníka (Malík Holasová, 2014).

Jako na samotnou kvalitu, tak i na kvalitu sociálních služeb lze nahlížet z různých úhlů pohledu. Pokud se zaměříme na službu jako na produkt můžeme ji definovat takto: „*kvalita v organizacích sociální práce se vyznačuje aspekty jako lidskost, autonomie, spolupráce, organizační fungování a hospodárnost*“ (Mülhausen, 2004).

Na zákazníka se ve své definici orientuje Matuška (2008): „*sociální služba je kvalitní, je-li nabídka služeb v souladu s potřebami a požadavky uživatele*“.

Jednu z dalších definicí uvádí Payne (Malík Holasová, 2014): „*Kvalita je závislá na politických, společenských, psychologických, kulturních, historických a hospodářských vlivech. Například politické hodnoty, dokud mohou kontrolovat zdroje, budou určovat, kolik má být vynaloženo na udržování a zvyšování kvality.*“

## **2.4 Legislativní rámec sociálních služeb v ČR**

### **2.4.1 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Sociální služby se řídí Zákonem č. 108/2006 SB., o sociálních službách. Hlavním cílem zákona je vytvoření podmínek pro uspokojování přirozených potřeb lidí, a to formou podpory a pomoci při zvládnutí péče o vlastní osobu. Dále napomáhá v těžkých životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života.

Zákon nabízí zásadní nástroje, aby mohly být naplněny principy sociálních služeb:

- Každý člověk má nárok na bezplatné sociální poradenství.
- Lidem, kteří potřebují pomoc druhých v oblasti soběstačnosti a péče, bude stát poskytovat „příspěvek na péči“.
- Lidé, kteří potřebují celodenní péči nebo se o ně nemůžou starat příbuzní a rodina, si mohou vybrat z pestré nabídky sociálních služeb podle svých vlastních kritérií.

- Zákon zároveň dohlíží na bezpečnost služeb, profesionalitu, poskytování služeb takovým způsobem, aby si lidé zachovávali svou důstojnost a byli podpořeni v aktivním přístupu k životu.
- Zákon také vytváří prostor, aby se lidé mohli podílet na spolurozhodování o rozsahu, druzích a dostupnosti sociálních služeb v jejich obci či kraji.

Sociální službou se dle zákona rozumí: *„činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“*

## **2.4.2 Druhy a formy sociálních služeb**

### **Tři základní oblasti služeb:**

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

### **Formy poskytování sociálních služeb:**

- pobytové – nabízí ubytování v zařízeních sociálních služeb
- ambulantní – služby, za kterými klient dochází, je dopravován nebo doprovázen do zařízení sociálních služeb; součástí služeb není ubytování
- terénní – služby, které jsou osobě poskytovány přímo v jeho domácím prostředí

### **Zařízení sociálních služeb:**

- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,

- zařízení pro krizovou pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárny,
- terapeutické komunity,
- sociální poradny,
- sociálně terapeutické dílny,
- centra sociálně rehabilitačních služeb,
- pracoviště rané péče,
- intervenční centra,
- zařízení následné péče.

### **2.4.3 Registrace poskytovatelů sociálních služeb**

V České republice lze poskytovat sociální služby jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění získá po rozhodnutí o registraci poskytovatelů sociálních služeb. O registraci rozhoduje příslušný krajský úřad. Registr je veden v elektronické a listinné podobě a spravuje ho krajský úřad.

Do registru jsou zapsáni také poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnickém zařízení ústavní péče, speciální lůžková zdravotnická zařízení hospicového typu a dětský domov.

Po sociální reformě v roce 2012 se registrace nevyžaduje, pokud osobě pomoc poskytuje osoba blízká nebo asistent sociální péče, který tuto činnost nevykonává jako podnikatel. Asistent sociální péče je fyzická osoba starší 18 let, která poskytuje sociální péči na základě smlouvy o poskytnutí pomoci (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2017).

Registr poskytovatelů sociálních služeb je volně přístupný veřejnosti. Na stránkách je možné vyhledat zařízení a zjistit o něm podrobné informace. Kromě základních údajích o poskytovateli, jsou přístupné i informace o sociální službě. Zde můžete najít cílovou skupinu klientů, věkovou kategorii klientů, provozní dobu apod. V doplňkových údajích je představen finanční plán organizace včetně dotací ze státního rozpočtu, personální

zajištění, popis realizace poskytování sociálních služeb a údaje o proběhlých inspekcích (Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2017).

#### **2.4.4 Standardy kvality v sociálních službách**

Standardy kvality sociálních služeb doporučené Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV) od roku 2002, se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007., Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Předmětem standardů je soubor ověřitelných a měřitelných kritérií, podle kterých se sociální služby mají řídit. Cílem je průkazně posoudit kvalitu sociálních služeb.

Důležitou vlastností standardů je jejich obecnost. MPSV nechtělo zatěžovat sociální služby dalším administrativou a dělením, tudíž tyto standardy platí pro všechny druhy služeb. Kritéria jsou navržena tak, aby uspokojila potřeby nejen uživatelů, ale i zadavatelů, což může být např. stát nebo obec. Kritéria jsou navržena tak, že do nich jsou promítnuty vlastní cíle uživatelů např. plnohodnotný život, důstojnost (Johnová, 2002).

Zavedení standardů do zařízení je dlouhodobý proces. Protože každé zařízení si musí definovat standardy samo na své zařízení. Při tvorbě vlastních standardů je zapotřebí spolupráce jak vedení, zaměstnanců, tak i klientů. Pro poskytovatele služeb je určitě přínosem, že může srovnávat vlastní praxi s ostatními zařízeními a získávat nové podněty (Malík Holasová, 2014).

#### **2.4.5 Inspekce kvality sociálních služeb**

Inspekci kvality sociálních služeb je další nástroj zajištění kvality sociálních služeb. Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb, kvalita poskytovaných služeb a plnění povinnosti vést evidenci. Dále inspekce prověřuje, zda smlouva o poskytnutí sociálních služeb obsahuje všechny zákonem stanovené náležitosti včetně výše úhrady, která musí být stanovena dle § 73 až 77, zákona č. 108/2006 Sb.

Inspekce je prováděna u poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci a u poskytovatelů, u kterých není dána zákonem povinnost registrace. Inspekce probíhá v místě poskytování sociálních služeb inspekčním týmem. Inspekční tým je vždy minimálně tříčlenný v případě pobytových služeb, v ostatních případech je

tým dvoučlenný. V inspekčním týmu je vždy minimálně 1 člen zaměstnanec krajského Úřadu práce, dalším členem může být zaměstnanec kraje (pokud není kraj zřizovatelem dané služby) a odborník. Inspekce trvá v rozmezí 1 až 3 dnů. Během nich se inspekční tým dotazuje uživatelů sociálních služeb, zaměstnanců, probírá důležité dokumenty. Pokud jde o hodnocení kvality služeb, inspekce se opírá o standardy kvality sociálních služeb a podle nich hodnotí.

Výsledkem inspekce je zpráva, která je předána krajské pobočce Úřadu práce. V případě zjištění nedostatků je poskytovatel vyzván k jejich odstranění ve lhůtě stanovené krajskou pobočkou Úřadu práce a po jejich odstranění je podána poskytovatelem písemná zpráva o nápravě. Po podání písemné zprávy lze provést následnou inspekci (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2017)

Poskytovatelé sociálních služeb i inspektoři se shodují, že by měl vzniknout nezávislý odvolávací orgán, který by řešil sporné inspekční zprávy a námitky. V současné době se lze odvolat k orgánu, který je zároveň orgánem kontrolním, tudíž zde dochází ke střetu zájmů a není zajištěna objektivita posuzujícího orgánu. Navíc proti rozhodnutí kontrolního orgánu proti námitkám se již nelze odvolat (Čámský, Sembdner, & Krutilová, 2011).

#### **2.4.6 Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR**

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR je největší profesní organizací v oblasti sociálních služeb v ČR. Asociace především pomáhá rozvoji a zvyšování úrovně sociálních služeb poskytovaných jejími členy.

***Obrázek 3: Logo Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR***



Zdroj: [www.apscr.cz](http://www.apscr.cz)

Asociace sděluje společné zájmy a potřeby svých členů a společná stanoviska k otázkám sociálních služeb formulovaná demokratickou diskuzí uvnitř spolku. Tyto společné zájmy pak dále prezentuje veřejnosti. Dále zastupuje své členy při jednání s orgány státní a

veřejné správy, popřípadě s dalšími institucemi. Asociace vyjednává i se zaměstnanci svých členů, především s odborovými organizacemi. Svým členům poskytuje informace odborné, legislativní, vědecké i výzkumné poznatky. Nabízí osobám, které se pohybují v sociálních službách, vzdělání a možnost rozvoje za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb. Kromě jiného vyvíjí obchodní činnost, tj. prodej a nákup odborných knih a publikací, softwarových řešení či jiných pomůcek a věcí pro poskytovatele sociálních služeb (Stanovy Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2016).

## 2.5 Značka kvality v sociálních službách

Projekt Značka kvality v sociálních službách vytvořil první externí systém hodnocení kvality sociálních služeb z pohledu samotných uživatelů. Správcem Značky kvality v sociálních službách je Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Projekt byl zahájen v roce 2009 a dokončen v roce 2012, kdy vznikal pro domovy pro seniory. Během těchto let byla ověřována správnost výstupů. Objektivita byla zajišťována odbornou komisí, která všechny texty i metodiku hodnocení několikrát upravovala. Na vytvoření systému se podíleli členové odborné komise, odborníci z Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, Unie zaměstnavatelských svazů, Charity ČR, Slezské diakonie, Asociace krajů ČR, Svazu měst a obcí, Rada seniorů ČR, Parlamentu ČR, Rada kvality ČR, kteří mohli navrhnout případné změny v systému (Manuál ZQ, 2017).

**Obrázek 4: Logo Značky kvality v sociálních službách**



Zdroj: [www.ceskakvalita.cz](http://www.ceskakvalita.cz)

První certifikace byly přiděleny v roce 2011. Od roku 2013 byla certifikace zpřístupněna i domovům se zvláštním režimem a kombinaci těchto dvou služeb. Pokud by poskytovatel měl zájem certifikovat kombinaci domova pro seniory a domova se zvláštním režimem, musí být obě dvě služby zaměřeny na stejnou věkovou skupinu uživatelů. Od roku 2014 byla certifikace rozšířena i pro ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením

(denní stacionáře, centra denních služeb) a pečovatelskou službu. Od roku 2013 byla Značka kvality v sociálních službách zařazena do vládního programu Česká kvalita, který zajišťuje objektivitu a nezávislost svých značek (Projekt Značka kvality v sociálních službách, 2017).

### **2.5.1 Vznik systému hodnocení kvality**

System vznikl ve spolupráci českých odborníků v oblasti poskytování sociálních služeb a byl inspirován fungujícími evropskými systémy hodnocení kvality. Zejména byl inspirován obdobným systémem v Německu, kde je zaveden systém IQD společností IQD GmbH (Institut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Dienstleistungen GmbH), která udílí tzv. pečeť kvality IQD. Dále se inspiroval ve Velké Británii, kde je zaveden model hodnocení kvality služeb „Comprehensive Performance Assessment“ (Všeobecné hodnocení výkonu), který byl vytvořen nezávislou institucí „Audit Commission“ (Studie využitelnosti systému interRAI v ČR a Značky kvality v sociálních službách na Islandu, 2011)

Vytvoření systému monitoringu ZQ<sup>1</sup> vychází ze Standardů kvality sociálních služeb (konkrétně pak ze standardu č. 15), uveřejněných v příloze č. 2, vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění – Zvyšování kvality sociální služby. I proto jsou cílovou skupinou nejen uživatelé a zájemci o službu, ale také rodinní příslušníci, zřizovatelé a management domovů pro seniory.

Cílem systému Značky kvality<sup>2</sup> není nahrazovat nebo suplovat standardy kvality. Liší se především principem transparentnosti a dobrovolnosti. System má za cíl definovat kvalitu z pohledu spotřebitelů těchto služeb. Rovněž má být motivací pro management k získávání lepšího hodnocení, a tím bude docházet k faktickému zvyšování kvality.

Projekt také vedl k vytvoření Národního registru nezávislých odborníků v roce 2011. Zde si mohou poskytovatelé najít mnoho odborníků, kteří jim mohou nabídnout poradenství, konzultace, vzdělání, supervizi a jiné druhy podpory. Autorem a správcem registru je Asociace poskytovatelů sociálních služeb (Projekt ZQ, 2017).

Realizace se ujala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR ve spolupráci se společností HARTMANN-RICO a.s., která se podílela zejména na kvalitativní stránce

---

<sup>1</sup> ZQ – zkratka používaná pro Značku kvality v sociálních službách.

<sup>2</sup> Značka kvality – vžitý název pro Značku kvality v sociálních službách



projektu. Posláním Značky kvality v sociálních službách je vytvořit systém, který se zaměřuje na zvyšování úrovně kvality zařízení sociální péče a zvyšování úrovně propagace směrem k veřejnosti.

Ověřování kvality systému z pohledu uživatelů proběhlo během sociálního šetření u uživatelů několika domovů pro seniory, u seniorů žijících v domovech s pečovatelskou službou a domácnostech. Systém hodnocení byl prozkoumán při pilotním ověření v 12 domovech pro seniory z celé ČR (Manuál ZQ, 2017).

### 2.5.2 Základní principy systému

- **Princip pohledu uživatele** – kvalita je definována z pohledu uživatele nebo zájemce o sociální službu.
- **Princip dobrovolnosti** – certifikace zařízení probíhá na základě žádosti poskytovatele podané APSS ČR. Jedná se o dobrovolné rozhodnutí podrobit se hodnocení a zvyšovat kvalitu ve svém zařízení.
- **Princip transparentnosti** – jednotlivé hodnotící oblasti včetně perspektivy a subperspektivy jsou velmi jasně stanoveny. Každý zájemce o certifikaci si může provést vlastní sebehodnocení a zjistit jakého výsledku hodnocení by zařízení pravděpodobně dosáhlo. Může tedy ještě před zahájením certifikačního procesu, provést opatření k získání vyššího hodnocení.
- **Princip dostupnosti** – Značka kvality v sociálních službách je finančně, časově a místně dostupný systém pro každého poskytovatele sociálních služeb.

(Studie využitelnosti systému interRAI v ČR a Značky kvality v sociálních službách na Islandu, 2011)

### 2.5.3 Metodika hodnocení

Metodika hodnocení je v rámci systému Značka kvality v sociálních službách manuálem pro certifikátory. V manuálu jsou stanoveny jednotlivé oblasti hodnocení, perspektivy a subperspektivy včetně způsobu a formy hodnocení. Také je stanoven maximální počet bodů, které se mohou udělit. Součet bodů za jednotlivá kritéria určuje počet hvězd, které budou uděleny konkrétnímu zařízení. Maximální počet hvězd je pět. Výsledky hodnocení jsou zveřejněny na webových stránkách Značky kvality v sociálních službách. Konkrétně je uveřejněn počet hvězd za jednotlivé oblasti hodnocení, celkový počet hvězd a celkový počet bodů.

U jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb se liší počet hodnocených oblastí i jejich bodové ohodnocení. U domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem lze získat maximálně 1 000 bodů. Ambulantní služby a pečovatelská služba mohou dosáhnout nejvýše 500 bodů (Metodika hodnocení, 2017).

U jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb se liší počet hodnocených oblastí i jejich bodové ohodnocení. U domovů pro seniory a domovů se zvláštním režimem lze získat maximálně 1 000 bodů plus 20 bonusových bodů. Ambulantní služby a pečovatelská služba mohou dosáhnout nejvýše 500 bodů (Metodika hodnocení, 2017).

### **Hodnocené oblasti a jejich max. bodová hodnota:**

#### **Domov pro seniory**

- 1. Ubytování** – předmětem hodnocení je kvalita a vybavení pokojů, společenských prostor i objekt jako celek včetně okolí, poskytované služby apod.  
Max. počet dosažených bodů: 235
  - 2. Stravování** – u stravování se hodnotí nejen výběr z jídel, ale také počet jídel během dne nebo jestli si může uživatel vybrat místo konzumace. Dále se hodnotí čistota a vzhled místnosti, kde se pokrmy podávají.  
Max. počet dosažených bodů: 185
  - 3. Kultura a volný čas** – tato oblast zahrnuje kulturní program nejen v místě domova pro seniory, ale také možnosti výletů mimo domov. Dále hodnotí dobrovolnickou činnost v zařízení a nabídku vzdělávacích, duchovních i tvořivých programů.  
Max. počet dosažených bodů: 118
  - 4. Partnerství** – v této oblasti se hodnotí kritéria, která jsou jedna z nejzásadnějších. Hodnotí se spokojenost klientů, individuální přístup, komunikace, jestli je stále respektován jejich osobní prostor a mají možnost vyjádřit svůj názor.  
Max. počet dosažených bodů: 224
  - 5. Péče** – hodnotí se jak sociální, tak zdravotní péče a všechny její části.  
Max. počet dosažených bodů: 238
  - 6. Bonusy** – jako bonus se počítá model E-Qalin v zařízení, certifikované modely měření a zvyšování kvality a používání terapeutických pomůcek.  
Max. počet dosažených bodů: 20
- Doplňující kritérium** – počet oprávněných stížností na zařízení

(Příručka Značky kvality v sociálních službách, 2017)

### **Domov se zvláštním režimem**

Oblasti hodnocení jsou totožné s hodnocenými oblastmi u domova pro seniory. Některá kritéria se ovšem u domova se zvláštním režimem nehodnotí. Například se nehodnotí výuka PC dovedností, apartmánové ubytování nebo zda domov nabízí prostory pro vlastní pohybové aktivity uživatelů.

Také se liší počet max. dosažených bodů ve dvou oblastech:

- 1. Ubytování** - max. počet dosažených bodů: 223
- 4. Partnerství** - max. počet dosažených bodů: 236

**Bonusy** – certifikát Vážka v zařízení, používání terapeutických pomůcek, systém nekonečných cest (pro pacienty s demencí), bonifikace za kapacitu oddělení.

Max. počet dosažených bodů: 20

(Příručka Značky kvality v sociálních službách, 2017)

### **Pečovatelská služba**

- 1. Péče, individuální přístup a partnerství** – v této oblasti je zahrnuta sociální péče, dále informovanost, podpora a doprovod uživatelů. Poté se hodnotí samozřejmě zpětná vazba, tedy zda mají uživatelé možnost stěžovat si, vyjádřit svoje potřeby apod. S tím je spojen také individuální přístup a respektování uživatele jako osobnosti.

Max. počet dosažených bodů: 318

- 2. Stravování** – kromě nabídky pokrmů je předmětem hodnocení distribuce stravy, informovanost a kvalita. Hodnotí se například možnost zapůjčení jídlonosiče, dodržování doby dovozu, zajištění informovanosti, zjišťování spojení s kvalitou stravy atd.

Max. počet dosažených bodů: 182

(Příručka Značky kvality v sociálních službách, 2017)

### **Ambulantní služba – denní stacionáře, centra denních služeb**

- 1. Prostorové dispozice a personální zajištění služby** – hodnotí se jak vnitřní vybavení zařízení, tak okolí a dostupnost zařízení. Dále se klade důraz i na počet pracovníků v přímé péči a úroveň jejich odbornosti.

Max. počet dosažených bodů: 271

- 2. Podpora integrace uživatelů do běžného života** – zkoumá se způsob, jakým zařízení podporuje zapojení uživatelů mezi ostatní vrstevníky, nabídka společenských, kulturních a sportovních aktivit v provozní i mimo provozní dobu služby.

Max. počet dosažených bodů: 151

- 3. Rozvoj individuálních kompetencí** – tato oblast se týká především vzdělávání, ať v předškolním nebo dospělém věku. Hodnotí se dále, jakou poskytuje zařízení psychologickou podporu, rozvíjí komunikační kompetence uživatele, spolupracuje s rodinou uživatele i dalším navazujícími sociálními službami.

Max. počet dosažených bodů: 311

- 4. Péče a stravování** – zde je na místě hodnocení terapeutické péče, která zahrnuje koncept bazální stimulace, rehabilitace a další typy terapií. Posuzuje se také sociální péče, která zahrnuje pomoc při použití WC nebo příjmu potravy. A samozřejmě se hodnotí stravování jako u předešlých zařízení sociálních služeb.

Max. počet dosažených bodů: 267

(Příručka Značky kvality v sociálních službách, 2017)

### **Certifikační tým**

Certifikaci vždy provádí minimálně dvoučlenný tým (hlavní certifikátor, certifikátor). Na základě jmenovacího dekretu po ukončení pilotních certifikací ve 12 domovech pro seniory v roce 2011 bylo jmenováno prvních 6 členů certifikačního týmu:

- Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA,
- Mgr. Marcela Vítová,
- Zdeněk Kašpárek,
- Ing. Radek Baran,
- Ing. Martina Čuhajová,
- Ing. Věra Husáková.

Z důvodu rostoucího zájmu o certifikaci se certifikační tým rozrostl o další 3 členy. Noví členové prokázali min. tříletou zkušenost s vedením pobytového zařízení sociálních služeb, znalost logiky hodnocení systému a absolvovali vstupní školení.

- Ing. Karel Vostrý
- Ing. Milan Minář

- Mgr. Jakub Žákavec, MBA

Když došlo k rozšíření systému i na další služby, byli do týmu přijati certifikátoři pro certifikaci pečovatelské služby:

- Ing. Bc. Alice Švehlová
- Ing. Renata Kainráthová

a pro certifikaci ambulantních služeb pro osoby se zdravotním postižením:

- Mgr. Irena Lintnerová
- Mgr. Dana Kopecká

(Metodika hodnocení, 2017)

#### **2.5.4 Podmínky a průběh certifikace**

Aby dané zařízení získalo certifikát, je nutno uzavřít smlouvu mezi objednavatelem (poskytovatelem sociálních služeb) a správcem systému (APSS ČR). Předmětem smlouvy jsou platební podmínky certifikace a závazné podmínky pro obě smluvní strany. Po uzavření „Smlouvy o certifikaci“ začíná náročný proces certifikace (Podmínky certifikace, 2017).

##### **Průběh certifikace**

1. Certifikátor zašle objednateli dotazníky k vyplnění a seznam požadovaných dokumentů nejméně 14 dnů před smluveným termínem návštěvy certifikátora v zařízení.
2. Poskytovatel zajistí vyplnění následujících dotazníků:
  - dotazník pro poskytovatele – vyplní poskytovatel,
  - dotazník pro uživatele – vyplní 20 % z celkové kapacity uživatelů, přičemž musí být zachován poměr muži x ženy v zařízení,
  - dotazník pro rodinné příslušníky – vyplní 5 % z celkové kapacity uživatelů (min. 3 dotazníky).

Vyplněné dotazníky poskytovatel zašle zpět certifikátorovi ještě před termínem smluvené návštěvy zařízení.

3. Poskytovatel zasílá certifikátorovi následující povinné přílohy. Přílohy zašle před termínem osobní návštěvy nebo je bude mít certifikátor k dispozici na místě při osobní návštěvě. Povinnými přílohami jsou:

- nabídka či pozvánky na bohoslužby (za 1 kalendářní měsíc nebo za delší časové období tak, aby byla prokázána pravidelnost hodnocených aktivit),
  - výtisky Zpravodaje či jiného časopisu vydávaného v zařízení – alespoň 3 čísla,
  - jídelníčky za posledních 5 týdnů,
  - plán kulturních a společenských akcí (za 1 kalendářní měsíc nebo za delší časové období),
  - kopie certifikátu, osvědčení o vzdělávání zaměstnance v oblasti alternativní a augmentativní komunikace (min. 6 hodinový specializovaný kurz),
  - záznam, vyhodnocení dotazování uživatelů na zpětnou vazbu ke službě – výstupy za jeden kalendářní rok (případně metodika),
  - metodika pro adaptační proces nově příchozích uživatelů,
  - pravidla k zajištění mlčenlivosti,
  - kopie certifikátu, osvědčení o vzdělávání zaměstnance v oblasti konceptů péče aplikovaných v zařízení (Bazální stimulace, Psychobiografický model prof. E. Böhma, Smyslová aktivizace podle Lore Wehner, Snoezelen, Validace, Kinestetika a další),
  - kopie certifikátů, osvědčení k jednotlivým terapiím (jsou-li poskytovány),
  - metodika systému prevence dekubitů (proleženin),
  - metodika systému prevence pádů,
  - metodika systému kontrol ošetřovatelského procesu,
  - metodika k poskytování paliativní péče<sup>3</sup> (plus smlouva s lékařem),
  - smlouva o poskytování služby a aktuální ceník (vč. fakultativních služeb),
  - metodika podpory kontinence<sup>4</sup>,
  - domácí řád.
4. Certifikátor přijíždí do zařízení ve smluveném termínu a realizuje hodnocení:
- dotazování uživatelů s pomocí dotazníků pro uživatele,
  - dotazování zaměstnanců s pomocí dotazníků pro zaměstnance,
  - ověřování odpovědí v dotazníku pro poskytovatele na základě vlastního pozorování a osobního dotazování,
  - prohlídka zařízení,

---

<sup>3</sup> Paliativní péče – poskytuje se pacientovi, který trpí nevléčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stádiu; orientuje se na kvalitu života a utišení bolestí.

<sup>4</sup> Metodika podpory kontinence – soubor opatření, které se uplatňují u pacientů s inkontinencí.

- ověřování povinných příloh,
  - zjištění a ověření příkladů dobré praxe.
5. Po nashromáždění informací, přichází jejich vyhodnocení certifikátorem:
- vyplnění záznamového archu na základě vyhodnocení všech dotazníků,
  - bodování na základě Metodiky hodnocení ZQ,
  - srovnání odpovědí poskytovatele, uživatelů a zaměstnanců (v případě nalezení rozporů druhá návštěva zařízení),
  - udělení celkového počtu hvězd i dle dílčích oblastí.
6. Zpracování výsledné zprávy, která obsahuje:
- informace o průběhu hodnocení,
  - výsledky hodnocení (počet dosažených bodů celkově i v dílčích oblastech, příslušný počet hvězd)
  - seznam doporučení a návrhů na zlepšení.
7. Certifikace zařízení
- zpracování písemných certifikátů (celkově i dílčí hodnocení, celkem 6 výtisků),
  - zpracování zlaté cedulky a stříbrných cedulek dle přání certifikovaného zařízení,
  - vytvoření karty zařízení na webových stránkách ZQ

(Studie využitelnosti systému interRAI v ČR a Značky kvality v sociálních službách na Islandu, 2011)

### **Platební podmínky**

Základní certifikace stojí 23 490 Kč vč. DPH pro domovy pro seniory nebo domovy se zvláštním režimem. Pro pečovatelskou službu a ambulantní služby byla cena za základní certifikaci stanovena na 11 990 Kč vč. DPH. Základní certifikace zahrnuje šetření certifikačního týmu, hodnocení zaslaných podkladů, celkové zpracování všech dat do výsledné zprávy, včetně připomínek, v čem je možné se zlepšovat.

Další platební podmínkou je roční udržovací poplatek 1 190 Kč vč. DPH, který platí pro všechny typy zařízení. V ceně ročního udržovacího poplatku je zahrnuta prezentace zařízení (služby) na webových stránkách [www.značkakvality.info](http://www.značkakvality.info), dále prezentace na stránkách [www.vasepece.cz](http://www.vasepece.cz) (varianta premium), zveřejnění příkladů dobré praxe na

webových stránkách ZQ, prezentace zařízení v časopise Sociální služby a realizace mimořádného šetření v případě stížností.

Doba platnosti první certifikace je 3 roky. Platnost druhé a každé další certifikace se prodlužuje na dobu 4 let od termínu získání ocenění. Zpracování „zlaté cedulky“ pro označení budovy je za poplatek 3 630 Kč vč. DPH.

Domovům pro seniory a domovům se zvláštním režimem je nabízena ještě možnost **dílčí certifikace**. Podmínkou je hodnocení min. 3 vybraných oblastí, přičemž se neuděluje celkové bodové ohodnocení. Povinnou oblastí je Péče a Partnerství. Dílčí certifikace je přínosem pro domovy, které si zatím nejsou jisti, že by dosáhly vysokého bodového ohodnocení ve všech oblastech. Hodnocení 4 dílčích oblastí je zpoplatněno částkou 18 990 Kč vč. DPH a hodnocení 3 oblastí částkou 16 990 Kč vč. DPH.

Pro domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem má systém fakultativní nabídku. Jedná se o mimořádnou návštěvu zařízení, kdy proběhne osobní konzultace. Výsledkem budou doporučení a návrhy na zlepšení daného zařízení. Může být přínosem pro zařízení, která se dostala do potíží a potřebují nezávislý a objektivní pohled na situaci. Tato služba je účtována za poplatek 4 000 Kč bez DPH (Podmínky certifikace, 2017).

### **2.5.5 Přínosy projektu Značka kvality v sociálních službách pro držitele**

- **Prestiž** – díky certifikátu organizace zvýší svou prestiž oproti konkurenci.
- **Odborná zpětná vazba** – zařízení získá od profesionálního týmu certifikátorů zhodnocení svých služeb.
- **Demonstrace kvality** – zařízení rozšíří povědomí o kvalitě nabízených služeb směrem k uživatelům, jejich rodinným příslušníkům a široké veřejnosti.
- **Získání doporučení** – certifikační tým podá zařízení objektivní doporučení, v kterých oblastech je možné se zlepšovat.
- **Propagace** – poskytovatel sociálních služeb má možnost prezentovat svoje zařízení v časopisu Sociální služby a na webu Značky kvality (O Značce kvality, 2017).



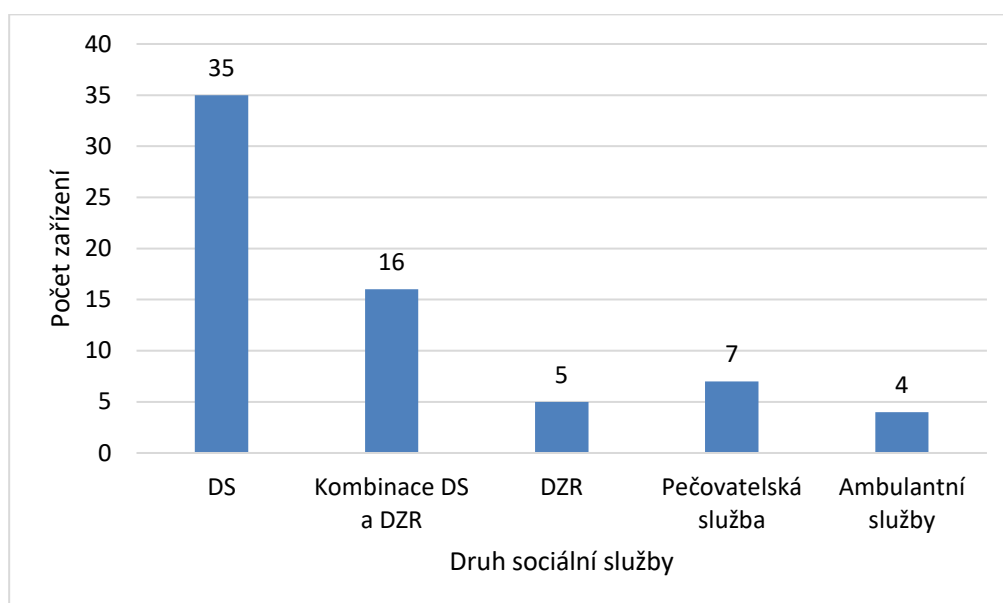
### **2.5.6 Přínosy projektu Značka kvality v sociálních službách pro uživatele sociálních služeb**

- **Dostupnost informací** – systém podává jednoznačné informace o kvalitě v zařízení, jak zájemcům o služby, tak jejich rodinným příslušníkům, buď na internetových stránkách ZQ, nebo při příchodu do zařízení prostřednictvím tabulky s počtem hvězd.
- **Zaměření na názory uživatelů** – pro certifikační tým jsou nejdůležitější vždy názory uživatele. Kritéria hodnocení jsou také vytvořena z pozice hodnocení uživatelů. Navíc kritéria hodnocení byla sestavena z pohledu uživatele nebo zájemce o danou službu.
- **Důvěryhodnost** – systém zastřešuje program Česká kvalita, který je podporovaný vládou České republiky.
- **Růst kvality** – hodnocení zařízení motivuje ke zlepšování služeb, takže uživatelé služby jsou poskytovány čím dál kvalitnější služby.
- **Možnost stížností** – v případě nespokojenosti, uživatel může podat stížnost a certifikační tým prověří danou stížnost mimořádným šetřením (Projekt Značka kvality v sociálních službách, 2017).

### **2.5.7 Aktuální držitelé Značky kvality v sociálních službách**

Ke dni 7. 12. 2017 mělo 66 zařízení platnou certifikaci v České republice. Struktura certifikovaných organizací je vidět na Grafu 1. Je v něm vidět, že nejvíce certifikovaní jsou domovy pro seniory (DS), konkrétně 35 (52,24 %). Další v pořadí jsou domovy pro seniory v kombinaci s domovy se zvláštním režimem, kterých je celkem 16 (23,88 %). Certifikovaných domovů se zvláštním režimem (DZR) je 5 (7,46 %). Úspěšně získalo certifikát také 7 (10,45 %) pečovatelských služeb a 4 (5,97 %) zařízení ambulantních služeb (Certifikovaná zařízení, 2017).

**Graf 1: Struktura certifikovaných zařízení**



Zdroj: vlastní zpracování

Co se týče dílčích certifikací, tak tuto možnost využily 4 domovy se zvláštním režimem a 5 domovů pro seniory (Dílčí certifikace, 2017)

Jeden držitel Značky kvality v sociálních službách se nachází i v zahraničí, konkrétně v Reykjavíku na Islandu. K certifikace zařízení Sóltún Nursing home došlo v rámci projektu „Reciproční transfer know-how a příkladů dobré praxe v oblasti péče o seniory“ v roce 2011 (Studie využitelnosti systému interRAI v ČR a Značky kvality v sociálních službách na Islandu, 2011).

## **2.6 Další iniciativy v oblasti sociálních služeb**

Kromě projektu Značka kvality v sociálních službách existuje v současné době několik dalších projektů, které se zabývají zvýšením kvality v sociálních službách.

### **2.6.1 Rozvoj systému sociálních služeb**

V současné době Ministerstvo práce a sociálních věcí realizuje individuální projekt „Rozvoj systému sociálních služeb“. Projekt běží od ledna roku 2016 a je podpořen v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Financování projektu je zajištěno z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

Předmětem projektu je zkvalitnění a rozvoj dílčích oblastí systému sociálních služeb. Důraz se klade především na jejich efektivnější aplikaci v praxi. Projekt se zaměřuje

především na oblast registrace sociálních služeb a nových typů sociálních služeb. Hlavním cílem projektu je podpořit dostupnost sociálních služeb vůči jejich uživatelům prostřednictvím efektivního a transparentního prostředí pro jejich poskytování. Projekt by měl napomoci zavedení do praxe výstupů ze systémových projektů (Systémové projekty, 2017).

### 2.6.2 Projekt E-Qalin

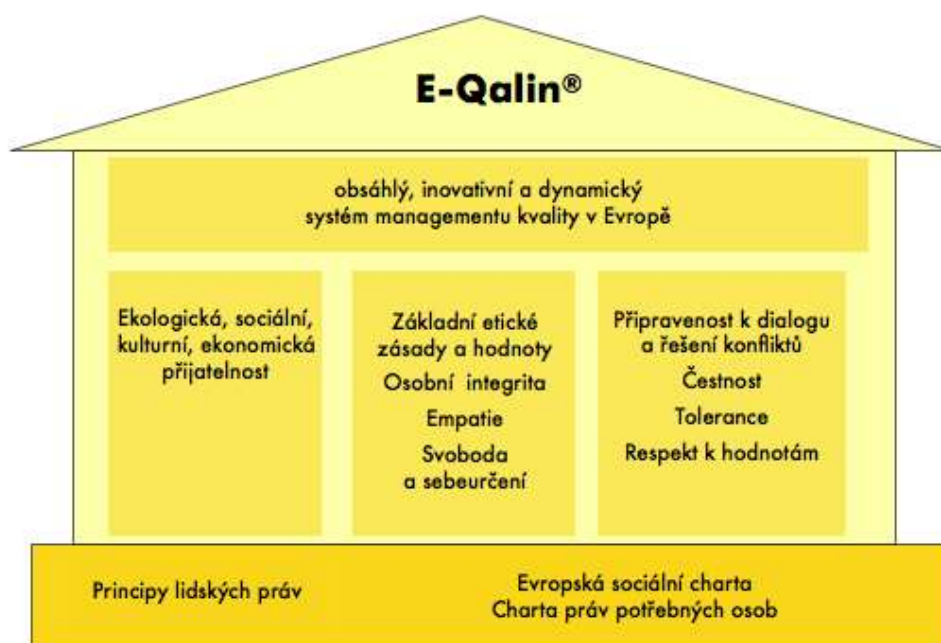
Projekt, který zastřešuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb, byl zahájen v roce 2010, za podpory z Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Lidské zdroje zaměstnanost. Posláním projektu spočívalo v zavedení evropského modelu měření a zvyšování kvality E-qalin do českého prostředí. Při pilotním ověření metody bylo vybráno 15 domovů pro seniory, přičemž z každého domova byli proškoleni dva procesní manažeři. Projekt je zaměřen na každodenní praxi a na potřeby uživatelů, jejich příbuzných, přátel a zaměstnanců. Všeobecně lze říci, že jde o to, aby procesy, které vedou ke spokojenosti klientů, byli schopni hodnotit sami realizátoři na základě zkušeností, reflexe a inovativního učení.

Model se dělí na dvě oblasti – Struktura a procesy a Výsledky. Toto členění umožňuje nahlédnout na zařízení z pěti různých perspektiv.

<b>Struktura a procesy</b>	<b>Výsledky</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• uživatelé</li> <li>• zaměstnanci</li> <li>• vedení</li> <li>• okolí</li> <li>• učící se organizace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uživatelé</li> <li>• zaměstnanci</li> <li>• vedení</li> <li>• společenské působení</li> <li>• orientace na budoucnost</li> </ul>

Celá metodika systému se orientuje podle, základních hodnot, které byly definovány v průběhu vytváření managementu kvality E-Qalin (E-Qalin, 2016).

**Obrázek 5: Model E-Qalin**



Zdroj: <http://www.apsscr.cz/eqalin/>

### **2.6.3 Cena kvality v sociální péči**

Projekt vznikl v roce 2004 v redakci časopisu Sociální péče a po roce se stal strategickým projektem Národního programu podpory kvality, čímž projekt nabývá na své hodnotě. Od roku 2015 nabízí projekt možnost nominací ve

Slovenské republice.

Cílem projektu je vybrat každý rok a ocenit jednotlivce a organizace, kteří vytvářejí ty nejlepší podmínky pro uživatele všech typů sociálních služeb. Především se oceňuje postoj k práci, který potvrzuje, že kvalita tkví hlavně v odbornosti a osobním přístupu.

#### **Kategorie ocenění:**

- Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro seniory
  - subkategorie pobytové sociální služby,
  - subkategorie terénní sociální služby,
- Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením,
- Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením,
- Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro děti,

- Osobnost roku v sociálních službách,
- Cena sympatie (Cena kvality v sociální péči, 2016).

#### **2.6.4 Certifikát Vážka**

Certifikát Vážka je udělován Českou alzheimerovskou společností, o.p.s. Certifikační systém je určen pro zařízení, jejichž cílovou skupinou jsou osoby s demencí. Platnost certifikátu je 24 měsíců. Pro jeho prodloužení je nutné provést v zařízení recertifikaci. Certifikát je udělován na základě výsledků auditu v zařízení zájemce o certifikaci (Certifikace Vážka, 2015).

Kritéria hodnocení kvality Vážka:

- vize a filozofie péče,
- aktivity,
- spolupráce s rodinou a přáteli člověka s demencí,
- důstojnost,
- zdravotní péče,
- zvládání problematického chování, používání omezovacích prostředků,
- bezpečnost,
- výživa a hydratace,
- umístění zařízení, první dojem ze zařízení, vybavenost,
- společné prostory, pokoje,
- hygiena,
- orientace,
- zařízení pro personál,
- vzdělávání (Získání certifikátu kvality „Vážka“,2012).

## **3 Cíle a metodika**

### **3.1 Cíle**

Hlavním cílem bakalářské práce je identifikovat aktuální pozici Značky kvality v sociálních službách, a to prostřednictvím dotazníkového šetření na úrovni držitelů značky. K získání bližších a konkrétnějších informací, je osloveno jedno zařízení sociálních služeb z Jihočeského kraje. Dalším cílem je zjistit, jaká kritéria hodnocení pro výběr zařízení sociálních služeb a všeobecné povědomí o Značce kvality v sociálních službách. Ke zjištění těchto informací je provedeno dotazníkové šetření na úrovni potencionálních i současných uživatelů sociálních služeb. Posledním cílem je vyhodnocení zjištěných dat a na jejich základě vypracování doporučení pro zlepšení systému Značky kvality v sociálních službách.

### **3.2 Metodika**

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, teoretickou a praktickou část.

Postup práce byl následující:

1. Studium odborné literatury;
2. Dotazníková šetření;
3. Vyhodnocení dat z dotazníkových šetření;
4. Vyhodnocení průzkumů;
5. Zpracování diskuse a návrhů.

Zpracování teoretické části práce vycházelo ze studia odborné literatury. Na začátku se zaměřuje na problematiku kvality, značek, sociálních služeb a jejich vzájemné propojení. Je zde také podrobně popsána Národní politika kvality, tedy způsob, kterým Česká republika dohlíží na kvalitu. Dále je přiblížen Program Česká kvalita, který je součástí Národní politiky kvality. Je zde také rozebrán legislativní rámec sociálních služeb. Významná část je věnována Značce kvality v sociálních službách. Na konci této části jsou prezentovány některé další projekty na podporu rozvoje kvality sociálních služeb. Teoretická část je zpracována metodou literární rešerše.

Praktická část je zpracována pomocí marketingového výzkumu. První kvantitativní marketingový výzkum byl proveden formou dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření probíhalo od září do prosince 2017 na úrovni držitelů Značky kvality v sociálních službách. Před samotným dotazováním byl vypracován průvodní dopis a dotazník.

Seznam držitelů značky byl získán na internetových stránkách [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info). Jejich oslovení proběhlo telefonicky a následně byl zaslán email s průvodním dopisem a dotazníkem. Získaná data byla následně zakódována v počítačovém programu PSPP, který byl následně využit k jejich analýze. Pro přehlednost byly výsledky zpracovány do tabulek a grafů v programu Microsoft Excel.

Poté bylo vybráno jedno zařízení, které je držitelem značky a zároveň se nachází v Jihočeském kraji. Konkrétně byla oslovena Domov pro seniory Bechyně, který byl podrobněji popsán včetně příkladů dobré praxe. Proběhlo osobní dotazování s paní ředitelkou domova na téma Značka kvality v sociálních službách a obecně kvality v sociálních službách.

Jako metoda druhého kvantitativního výzkumu bylo zvoleno dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření se uskutečnilo od ledna do března 2018 na úrovni potenciálních i současných uživatelů zařízení sociálních služeb. Dotazování probíhalo pomocí elektronického formuláře GoogleDocs. Dotazník byl šířen pomocí sociálních sítí a emailů.

Pomocí komparativní metody byly porovnány zjištěné informace. Konkrétně byl porovnán pohled na Značku kvality v sociálních službách ze strany držitelů značky, správce značky, paní ředitelky Domova pro seniory Bechyně a veřejnosti. Následovalo vypracování diskuse a návrhů.

## 4 Analýza Značky kvality v sociálních službách

### 4.1 Dotazníkové šetření na úrovni držitelů značky

Cílem provedeného dotazníkového šetření bylo identifikovat aktuální pozici Značky kvality v sociálních službách a také zjistit názory a postoje držitelů vůči této značce kvality. Cílovou skupinou dotazníkového šetření byla zařízení s platnou certifikací kromě zařízení Soltún Nursing Home v Reykjavíku.

Dotazníkové šetření probíhalo od září do prosince 2017. V tomto období bylo telefonicky osloveno 70 držitelů certifikátu v České republice. Posléze byl těmto zařízením zaslán dotazník prostřednictvím emailové komunikace. Seznam zařízení byl nalezen internetových stránkách značky [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info) a byl sestaven ke dni 25. září 2017.

Samotnému dotazování předcházelo vypracování průvodního dopisu a dotazníku. Dotazník obsahoval 18 otázek a bylo v něm několik typů otázek. Byly použity uzavřené otázky, kdy respondenti odpovídali pomocí hodnotící škály. Dalším typem otázek v dotazníku jsou uzavřené otázky, na které byla možnost jedné odpovědi a v některých případech možnost více odpovědí. Většina otázek byla doplněna o možnost okomentovat svou odpověď. Další otázky měly možnost otevřené odpovědi, kdy mohli respondenti volně vyjádřit svoje názory. Dotazník i s průvodním dopisem je k nahlédnutí v Přílohách č. a č.

Z celkového počtu 70 oslovených držitelů se podařilo získat zpět celkem 44 vyplněných dotazníků, což činí 62,86 % návratnost. Návratnost dotazníků je uvedena v Tabulce 1. Výpočet byl proveden na základě níže uvedeného vzorce.

$$\text{Návratnost [\%]} = \frac{\text{počet vrácených dotazníků} * 100}{\text{počet rozeslaných dotazníků} - \text{nedostupní}}$$

**Tabulka 1: Návratnost rozeslaných dotazníků**

Počet rozeslaných dotazníků	Počet vrácených dotazníků	Nedostupní	Návratnost
70	44	0	62,86 %

Zdroj: vlastní zpracování



#### 4.1.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

##### Identifikační údaje

Identifikační údaje respondenti vyplňovali až na samém konci dotazníku. Pro přehled organizací, které dotazník vyplnily, jsou uvedeni hned na začátku vyhodnocení. Ze 44 držitelů si přálo 16 držitelů (36 %) zachovat svou anonymitu a nesouhlasili s neanonymním zpracováním dat. Seznam držitelů, kteří souhlasili s neanonymním zpracováním dat jsou uvedeni v Příloze 4.

Všem osloveným držitelům byla nabídnuta možnost poskytnutí bakalářské práce v elektronické podobě. Zájem projevilo celkem 9 organizací. Konkrétně mezi ně patří Domov pro seniory Bechyně, Hvězda, z. ú., ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, o. s., Centrum sociálních služeb města Letovice, p. o., Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., Denní centrum Mateřídouška, o. p. s., Domov Slunečnice Ostrava, p. o., Senior Residence, z. ú., Spokojený domov, o. p. s.

**Obrázek 6: Mapa certifikovaných zařízení v ČR (září 2017)**



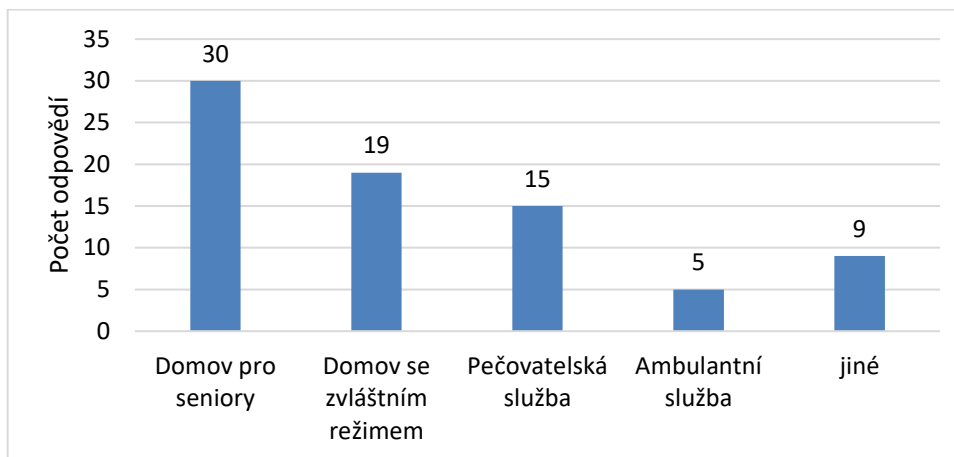
Zdroj: vlastní zpracování

##### Otázka č. 1 – Charakterizujte typ Vašeho zařízení.

U 1. otázky byly na výběr typy zařízení, které je možné certifikovat Značkou kvality v sociálních službách. Mnoho zařízení poskytuje více než jeden typ služby, proto byla umožněna možnost více odpovědí. Z Grafu 2 je patrné, že nejvíce jsou zastoupeny domovy pro seniory, a to konkrétně počtem 30 (38,5 %). Na druhém místě se umístily

domovy se zvláštním režimem, kterých je 19 (24,4 %). Pečovatelské služby provozuje celkem 15 (19,2 %) zařízení a ambulantní služby 5 (6,41 %) zařízení. Jako jiný typ zařízení respondenti uvedli domov pro osoby se zdravotním postižením, odlehčovací službu, osobní asistenci a centrum denních služeb.

**Graf 2: Struktura držitelů Značky kvality podle typu zařízení**

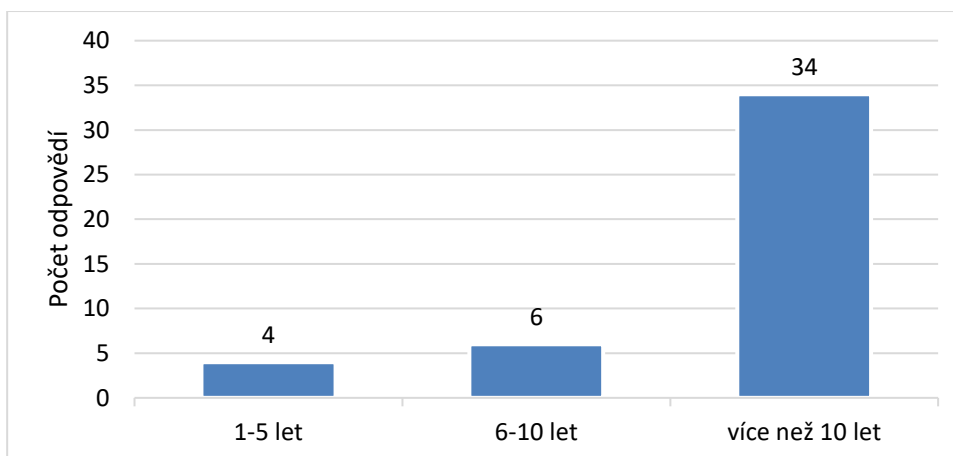


Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 2 – Jak dlouho jste svoje zařízení provozovali před získáním Značky kvality v sociálních službách?**

Z Grafu 3 lze vyčíst, jak dlouho zařízení provozovala svoji činnost předtím, než jim byla udělena Značka kvality. Celkem 34 (77,3 %) zařízení provozovalo svou činnost více než 10 let, 6 (13,6 %) zařízení 6–10 let a 4 (9,1 %) zařízení 1–5 let. Z těchto údajů lze říci, že většina držitelů Značky kvality jsou již déle zavedené a fungující organizace.

**Graf 3: Struktura držitelů značky podle doby provozování činnosti před certifikací**

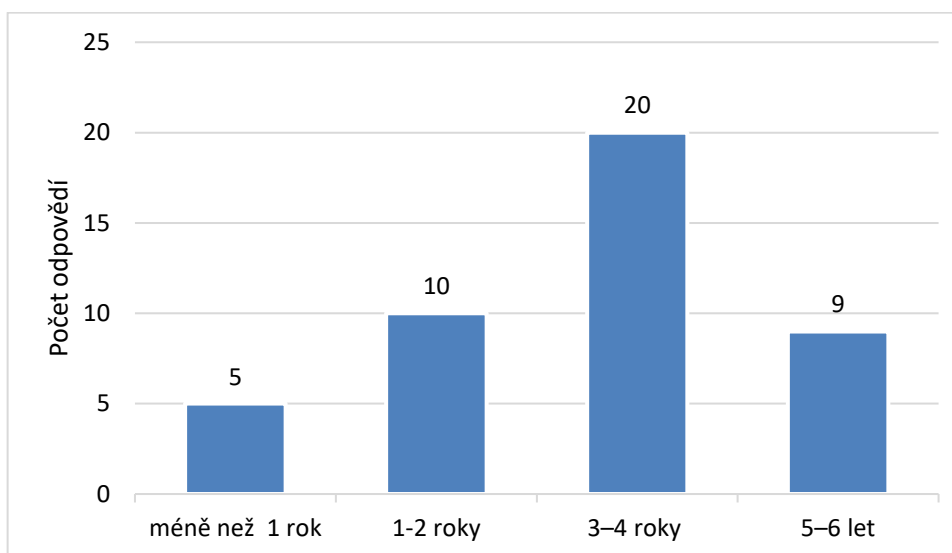


Zdroj: vlastní zpracování

### Otázka č. 3 – Jak dlouho jste držiteli certifikátu Značka kvality v sociálních službách?

Graf 4 zobrazuje, jak dlouho jsou respondenti držitelé Značky kvality v sociálních službách. Zařízení, která si certifikaci prodloužila, musejí být držiteli minimálně 4 roky. Tudíž respondenti, kteří zvolili možnost 5–6 let, certifikaci již prodloužili. Těchto zařízení je celkem 9 (20,5 %). Nejvíce respondentů odpovědělo, že jsou držiteli 3–4 roky, konkrétně jich bylo 20 (45,5 %). Tato zařízení si certifikaci, buď prodloužila, nebo jim certifikace právě končí a oni si mohou nebo nemusí certifikaci prodloužit. Nových držitelů bylo mezi respondenty 5 (11,4 %). Zařízení, která mají Značku kvality 1–2 roky, bylo 10 (22,7 %).

**Graf 4: Držitelé značky podle délky držení certifikátu**

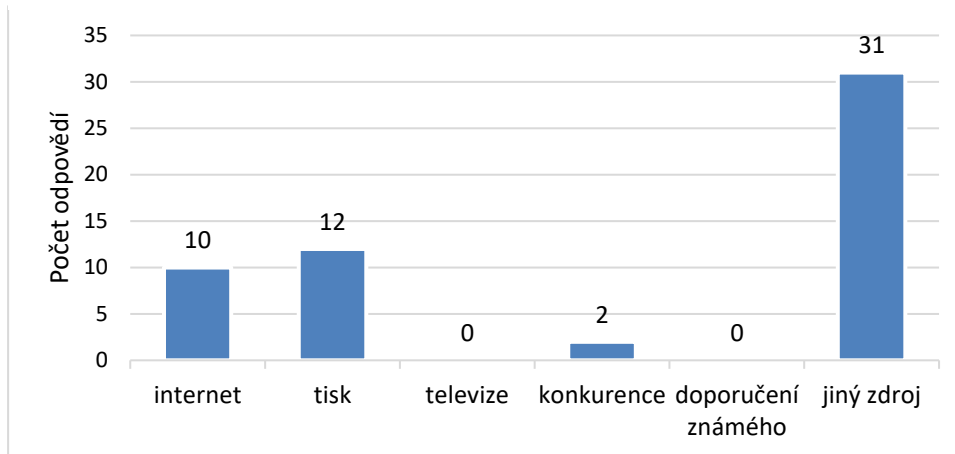


Zdroj: vlastní zpracování

### Otázka č. 4 – Z jakých zdrojů jste se dověděli o Značce kvality v sociálních službách?

Většina respondentů (31; 56,4 %) označila odpověď jiný zdroj, kde shodně všichni uvedli konferenci nebo školení od Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Respondenti uváděli více než jeden zdroj. Celkem 12 (21,8 %) respondentů se dovědělo o Značce kvality z tisku. Jako další zdroj označili internet (10; 18,2 %). Dva (3,6 %) respondenti se o Značce dověděli díky konkurenci.

**Graf 5: Zdroj informací o Značce kvality**

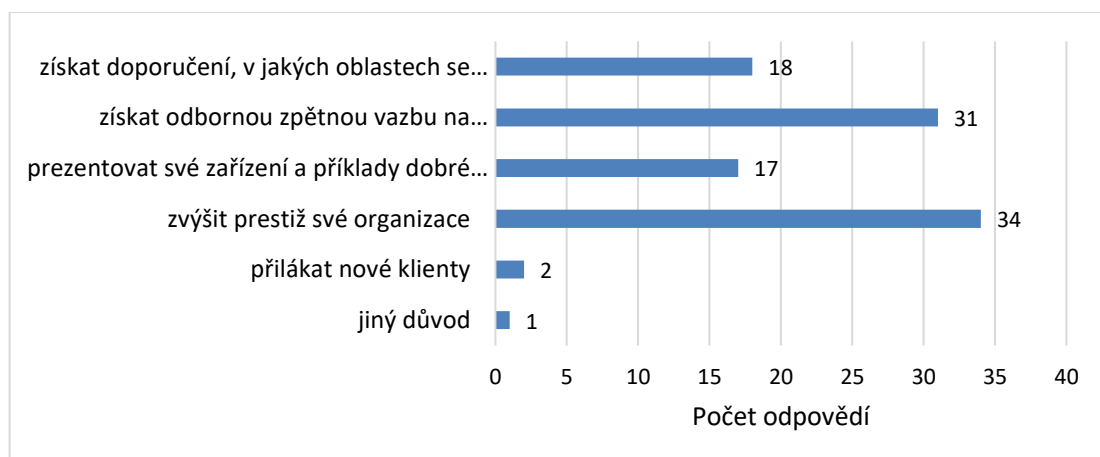


Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 5 – Co Vás přimělo k zájmu o certifikát Značka kvality v sociálních službách?**

Respondenti u otázky mohli vybrat více odpovědí, a navíc mohli uvést i vlastní odpověď. Nejčastějším důvodem, který vybralo 34 (33 %) respondentů, bylo zvýšení prestiže své organizace. Dalším neméně důležitým důvodem bylo získání odborné zpětné vazby na poskytované služby, což zvolilo 31 (30,1 %) respondentů. Získat doporučení, v jakých oblastech se zlepšovat zvolilo celkem 18 (17,5 %) zařízení. 17 (16,5 %) zařízení, uvedlo jako důvod zájmu prezentovat své zařízení a příklady dobré praxe na webu Značka kvality. Pouze 2 (1,9 %) respondenti by pomocí Značky kvality chtěli přilákat nové klienty. Jeden (1 %) respondent uvedl, že získání Značky kvality by mohlo mít výhodu při žádání o dotaci na zajištění služeb.

**Graf 6: Důvody zájmu o Značku kvality**

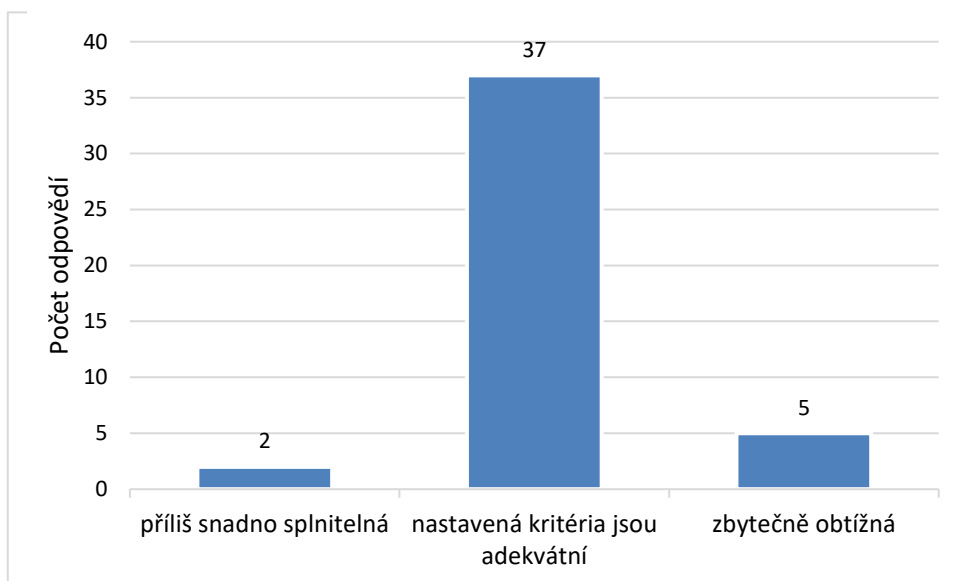


Zdroj: vlastní zpracování

### Otázka č. 6 – Jak hodnotíte nastavená kritéria pro získání certifikátu Značka kvality v sociálních službách?

Z Grafu 7 je patrné, že většina respondentů, konkrétně 37 (84,1 %), se domnívá, že nastavená kritéria jsou adekvátní. Pouze 2 (4,6 %) respondenti považují kritéria za příliš snadno splnitelná. A naopak 5 (11,4 %) respondentů odpovědělo, že kritéria jsou zbytečně obtížná.

**Graf 7: Hodnocení stanovených kritérií**



Zdroj: vlastní zpracování

Součástí otázky byla i doplňující otázka, které požadavky byly pro ně nejobtížnější. Respondenti napsali následující odpovědi:

„Oblast stravování – není možné zajistit 100% spokojenost klientů s obědy, které jim zprostředkováváme. Každý má jinou představu o kvalitě jídla.“

„Těžce splnitelné pro nás byly a jsou požadavky v oblasti „dobrovolnictví“, které nejsme sami schopni příliš mnoho ovlivnit. Buď dobrovolníci jsou nebo nejsou.“

„Obtížně se naplňují požadavky na úpravu prostředí, pokud již máte projektem nějaký standard nastavený.“

„Oblast rozvoje individuálních kompetencí.“

„Počet lůžek na pokoji, neprůchozí pokoje – vzhledem k umístění domova ve staré zámecké budově nemyslitelné.“

„Absence fyzioterapeuta, rehabilitačního pracovníka – již sháníme 5 let a není to možné.“

„Několik kritérií neodpovídá cílové skupině (rukodělné aktivity každý den, pračka pro klienty, nejasné dotazníky).“

„Některá kritéria nerealizovatelná v rámci terénní služby např. anonymní schránka pro klienty. 90 % klientů již nevychází z bytu. Není jasné, kde umístit anonymní schránku na stížnosti.“

„Opakované výlety mimo zařízení pro klienty s demencí (máme většinu klientů ve střední a těžké demenci, kteří vítají stereotypy a cizí prostředí je rozrušuje). Dále pračka v koupelně, i když na základě ankety si ji klienti nepřejí. Takový počet dobrovolníků, aby si klienti mohli vybírat.“

„Příliš velká váha na jednolůžkové pokoje. Tento trend, zejména v příspěvkových organizacích, je z dlouhodobého hlediska ekonomicky nerozumný.“

„Pro nás jako poskytovatele terénních sociálních služeb byl požadavek na zřízení vývařovny, abychom kopírovali nabídku v této oblasti komerčních subjektů, nesmyslný a neslučující se s filosofií čistě terénních služeb.“

„Je to administrativa s tím spojená.“

„Požadavky technického rázu, přesně takové, které nepovažujeme pro naši cílovou skupinu za prioritní (např. vlastní televizní kanál, na každém pokoji televizní přijímač).“

„Ubytování – naše zařízení bylo postaveno v 50. letech, prošlo několika rekonstrukcemi. Parametry prostoru však nezměníme.“

„Podle stejných kritérií jsou hodnocena různá zařízení (různé cílové skupiny) – znevýhodnění.“

„Jelikož jsme se certifikace účastnili již podruhé, bylo znatelné, že se kritéria zpřísnila. Obtížné je pro nás zajistit kritérium jednolůžkových pokojů se sociálním zařízením, jelikož sídlíme ve starší budově a rekonstrukce by byla náročná.“

**Otázka č. 7 – Souhlasíte s tím, že základní poplatek ve výši 11 990 Kč (v případě domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem ve výši 23 990 Kč) za 3 roky užívání certifikátu Značka kvality v sociálních službách, je přiměřeně vysoký?**

Poplatek za základní certifikaci pro domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem je 23 990 Kč. Pro ambulantní služby a pečovatelskou službu je poplatek 11 990 Kč. Graf

8 znázorňuje míru souhlasu či nesouhlasu s výší poplatku. Nejvíce respondentů (17; 38,6 %) s výší poplatku spíše souhlasí. S výší poplatku zcela souhlasí 12 (27,3 %) respondentů. Na druhou stranu nesouhlas vyjádřilo 8 (18,2 %) respondentů. Odpověď „spíše nesouhlasím“ označilo 7 (15,9 %) respondentů.

U otázky byla ještě nabídnuta možnost, okomentovat svoji odpověď. Celkem 6 respondentů, kteří odpověděli, že nesouhlasí s výší poplatku, své odpovědi také okomentovali:

„Nesouhlasím s jakýmkoliv zpoplatněním, protože to působí (možná nejen působí), že si tuto značku poskytovatel může koupit. Neziskové organizace, jejichž zřizovatelem není územní samosprávný celek, počítají každou korunu. Myslím, že pro ně nemá smysl platit tento poplatek.“

„Pro poskytovatele ambulantních služeb, většinou se jedná o neziskové organizace, je poplatek příliš vysoký.“

„Částka je příliš vysoká, ale chápu, že vše něco stojí. Z druhého úhlu pohledu, bychom za tyto peníze mohli koupit věci užitečné přímo pro klienty.“

„Částku považuji vzhledem k velikosti organizace za vysokou.“

„Je dost vysoký.“

„Tím, že se platí za určitou certifikaci, může to svádět k určité manipulaci.“

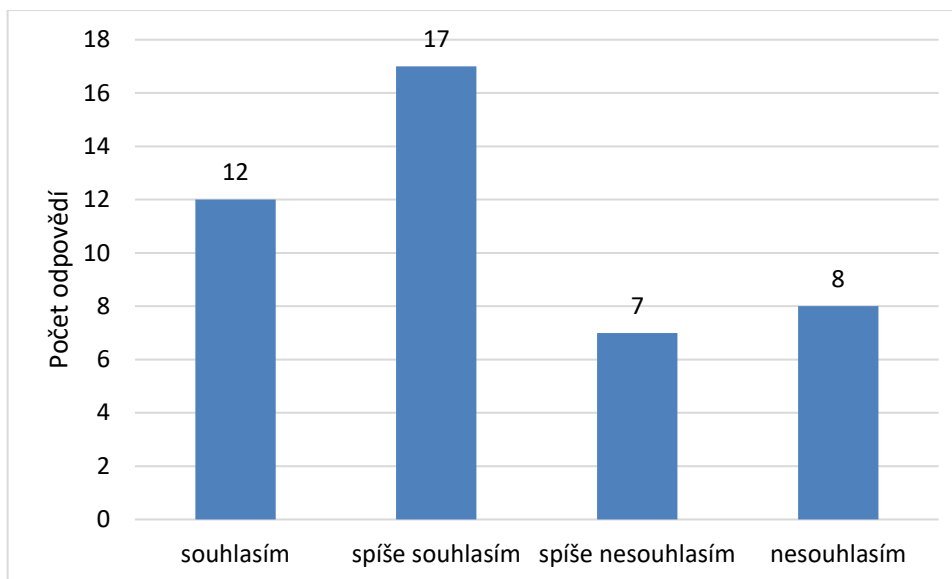
K odpovědi „spíše nesouhlasím“ připojil anonymní respondent komentář: „Vzhledem k tomu, že získání této značky je zatím spíše otázka prestiže a nemá přímý ekonomický dopad v oblasti projektové činnosti a získávání finančních zdrojů, přikláním se spíše ke snížení požadované částky, případně prodloužení lhůty platnosti s povinnou recertifikací.“

Ředitelka Mgr. Alena Sakařová z Domova pro seniory v Bechyni, ke své odpovědi „spíše souhlasím“, uvedla v komentáři: „Zpracování dotazníků, práce certifikátorů, cestovné něco stojí a někdo to musí zaplatit. Je to naše prezentace.“

Manažerka kvality a vedoucí úseku zdravotní péče Dana Svobodová z Centra sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o., také odpověděla „spíše souhlasím“ a svou odpověď okomentovala: „Pokud mám hodnotit, myslím, že cena certifikace je přiměřená vyvinutému úsilí, studiu dokumentace certifikátorů, prohlídce zařízení, vyhodnocování dotazníků, rozhovorům s respondenty z řad uživatelů i pracovníků apod.“

Anonymní respondent k odpovědi „spíše souhlasím“ napsal: „Cena je relevantní ve vztahu k ostatním značkám kvality na trhu.“

**Graf 8: Spokojenost s výší poplatku za základní certifikaci**



Zdroj: vlastní zpracování

### **Otázka č. 8 – Jaký skutečný přínos má Značka kvality v sociálních službách pro Vaši organizaci?**

V Tabulce 2 je zaznamenáno, jaký skutečný přínos má Značka kvality pro organizaci. Celkový přínos respondenti ohodnotili známkou 2,4. Z toho vyplývá, že respondenti nevnímají Značku kvality jako velmi přínosnou. Navíc je na pováženu, že 2 (5 %) respondenti ohodnotili přínos Značky kvality jako minimální.

**Tabulka 2: Skutečný přínos Značky kvality**

Známka	Počet odpovědí	Počet odpovědí (v %)
1	11	25 %
2	16	36 %
3	9	20 %
4	6	14 %
5	2	5 %
<b>Průměr</b>	<b>2,4</b>	-

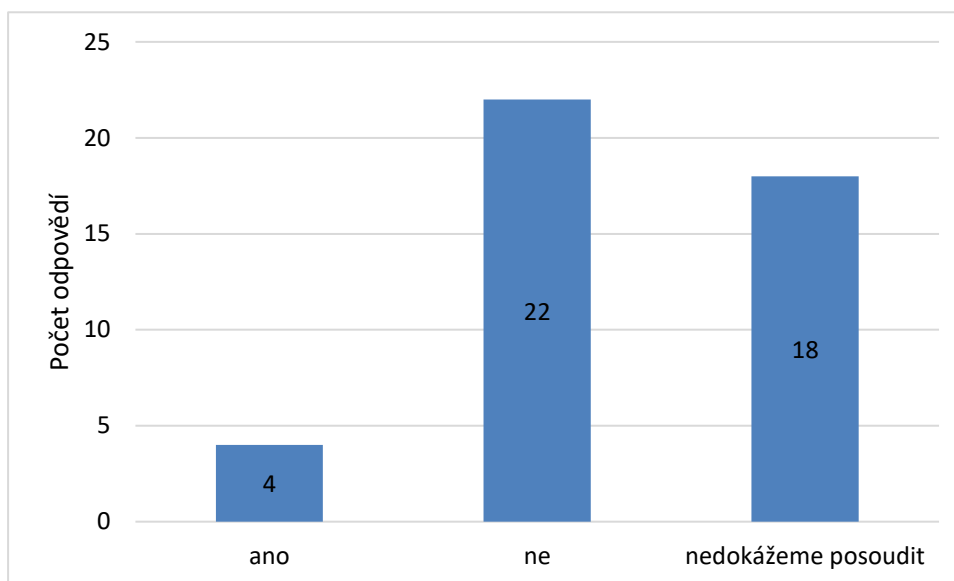
Zdroj: vlastní zpracování



**Otázka č. 9 – Souhlasíte s tvrzením, že díky Značce kvality v sociálních službách stoupl počet Vašich klientů?**

Graf 9 mapuje vliv držení Značky kvality na počet klientů zařízení. Pouze 4 (9,1 %) respondenti uvedli, že díky získání Značky kvality, stoupl počet jejich klientů. Přesně polovina respondentů odpověděla, že Značka kvality nemá žádný vliv na počet jejich klientů. 18 (40,9 %) respondentů nedokáže posoudit, zda značka ovlivnila jejich počet klientů. Odpovědi nejsou překvapující, jelikož většina sociálních zařízení má plnou kapacitu.

**Graf 9: Vliv Značky kvality na počet klientů**

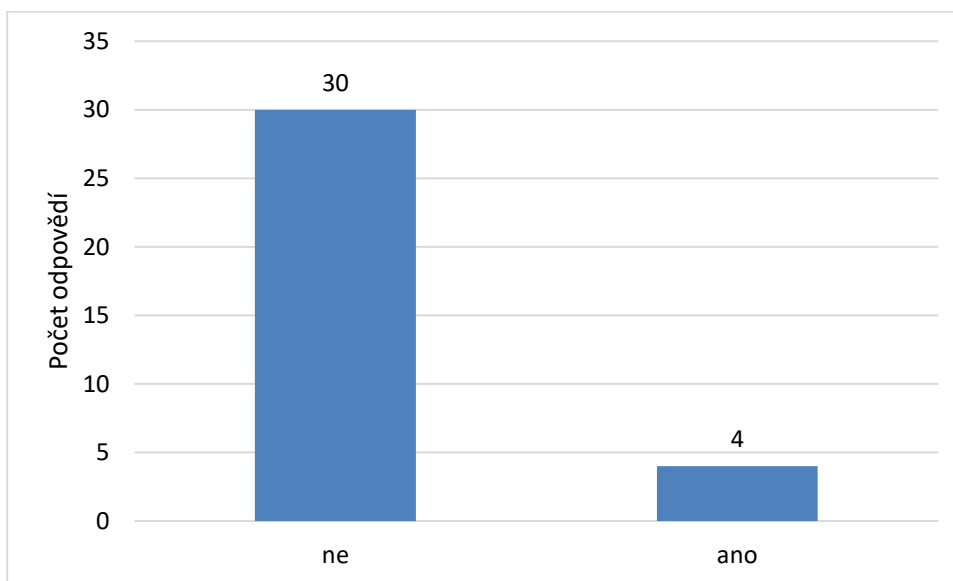


Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 10 – Využili jste fakultativní nabídky „mimořádná návštěva zařízení“ za poplatek 4 000 Kč bez DPH?**

Tato nabídka je pouze pro domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem. Tudiž na otázku neodpovídaly ambulantní služby ani pečovatelská služba. Pouze 4 (11,8 %) respondenti potvrdili, že nabídku využili. Naopak 30 (88,2 %) respondentů označilo odpověď „ne“. Tito respondenti odpověděli, že o nabídce nevěděli, nebo že neměli potřebu ji využít.

**Graf 10: Využití "mimořádné návštěvy"**



Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 11 – Probíhají průběžné kontroly během trvání certifikace?**

Větší část respondentů (30; 68,2 %) odpověděla, že průběžné kontroly neprobíhají. V komentáři pod otázkou, se shodovali, že kontroly ze strany APSS ČR žádné nejsou. S výjimkou jednoho respondenta, který uvedl, že případné kontroly probíhají anonymně. Respondenti (14;31,8 %), kteří odpověděli „ano“, měli z velké části na mysli své vlastní kontroly. Jeden respondent uvedl, že probíhají kontroly zástupci Hartmann - Rico, a. s.

Ostatní navíc napsali, jak probíhají kontroly:

„Zařízení má nastavený systém kontrol.“

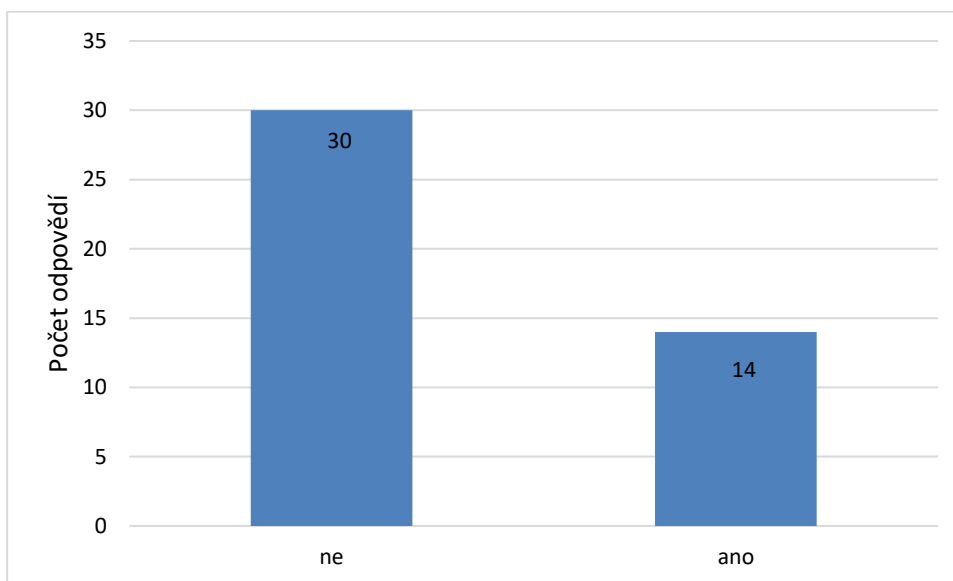
„Roční hodnocení kvality péče v jednotlivých oblastech v rámci týmových porad.“

„Probíhají průběžné kontroly na všech úrovních vedení.“

„V průběhu běžného pracovního dne kontroluje se dodržování stanovených pracovních postupů, dodržování důstojnosti a etiky při poskytování sociálních služeb. Intervaly stanoveny nejsou, kontroluje se opravdu průběžně.“

„V zaběhlém režimu, příležitostně.“

**Graf 11: Průběžné kontroly během platnosti certifikace**



Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 12 – Vyhovuje Vám platnost certifikace na 3 roky a její prodloužení o 4 roky?**

Z Grafu 12 vyplývá, že většině respondentů (34; 77,2 %) oba intervaly vyhovují. Deset (22,7 %) respondentů by naopak intervaly upravily. Součástí otázky byla doplňující otázka, jaké intervaly navrhuji.

Respondenti odpověděli takto:

„Změna platnosti na 2 roky s povinnou bezplatnou recertifikací minimálně 3krát po sobě a dále možnost prodloužení recertifikace na 4 roky.“

„Vzhledem k tomu, že samotná certifikace je dlouhodobým procesem a není předpoklad, že by při vysokém ohodnocení šly všechny získané oblasti směrem dolů. Jsem názoru, že by 5leté období bylo adekvátnější.“

„Certifikace na 5 let s každoročním ověřováním splněných kritérií.“

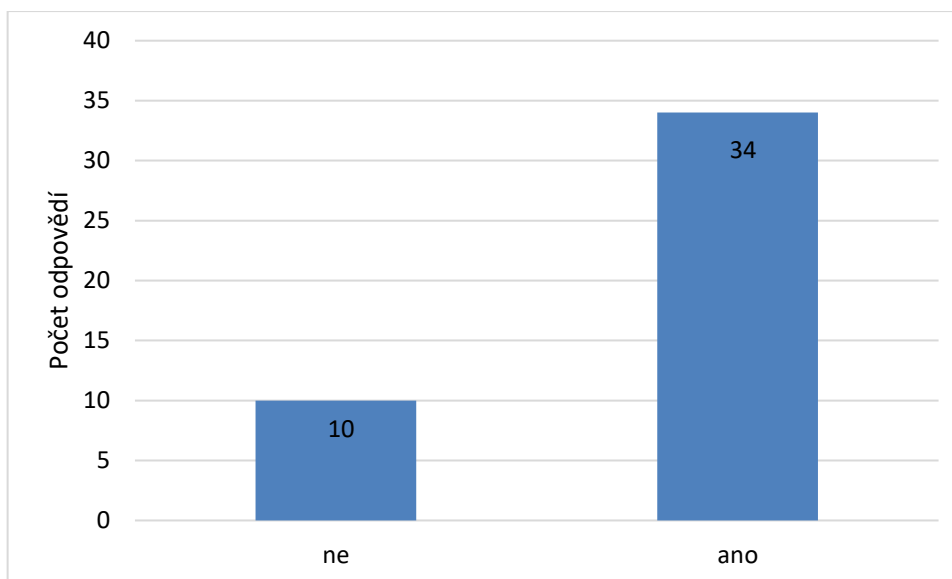
„Vzhledem k tomu, že Značka kvality již byla získána, postačovalo by pouze uvádět, v jaké roce proběhla certifikace, kdy tedy byla získána Značka kvality a možnost využívat ji stále.“

„Byli bychom pro udělování certifikace na delší dobu než tři, resp. čtyři roky. A během trvání platnosti certifikace by dle našeho názoru postačila např. průběžná návštěva.“

„Aby byla platnost na delší časové období (5 let).“

„Prodloužila bych trvání na 5 let a stejně tak prodlužování.“

**Graf 12: Spokojenost s intervalem základní certifikace i recertifikace**



Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 13 – Odhadněte, jak využíváte potenciál Značky kvality v sociálních službách.**

V Tabulce 3 je zapsáno, jak držitelé oznámkovali využití potenciálu Značky kvality. Průměrné využití potenciálu respondenti ohodnotili známkou 2,4 %. Z této známky vyplývá, že zařízení nedokázala zatím naplno využít potenciál značky.

**Tabulka 3: Aktuální míra využití potenciálu Značky kvality**

Známka	Počet odpovědí	Počet odpovědí (v %)
1	12	27 %
2	15	34 %
3	8	18 %
4	5	11 %
5	4	9 %
<b>Průměr</b>	<b>2,4</b>	<b>-</b>

Zdroj: vlastní zpracování

#### **Otázka č. 14 – Jakým způsobem komunikujete s okolím skutečnost, že jste držiteli Značky kvality v sociálních službách?**

Respondenti měli u otázky možnost vybrat více odpovědí, popř. napsat svou vlastní odpověď. Počet odpovědí nebyl nijak omezen. Jako nejčastější způsob komunikace byl zvolen internet, který uvedlo 39 (33,3 %). Druhým nejčastěji využívaný prostředek komunikace jsou místní zpravodaje, vlastní tiskoviny a jiný tisk, což uvedlo 31 (26,5 %) respondentů. Dalších 24 (20,5 %) respondentů používá různé plakáty a letáky, 18 (15,4 %) respondentů využívá k propagaci noviny a pouze 5 (4,3 %) respondentů zvolilo jako prostředek komunikace televizi. Odpověď „jiný způsob“ zvolilo 8 (6,8 %) respondentů.

Pod otázkou byla možnost celkově shrnout svou propagaci, či uvést podrobnější odpověď. Tuto možnost využilo celkem 11 respondentů. Organizace uvedly následující odpovědi:

„Certifikovaná zařízení jsou známá, je to prestižní záležitost.“

„Podávání projektů a získávání darů pro realizaci služeb.“

„Jsme čerstvým držitelem, takže pochopitelně bude následovat počáteční mediální propagace získání certifikace, poté již jen řádová (logo na webu, cedule na budově, příp. jiná vhodná příležitost a potřeba).“

„Prezentujeme skutečnost na webových stránkách, v tisku na prezentacích naší organizace.“

„Umístěno na webových stránkách organizace a přístupových místech budovy.“

„Cedule v organizaci na viditelném místě.“

„Při prezentacích.“

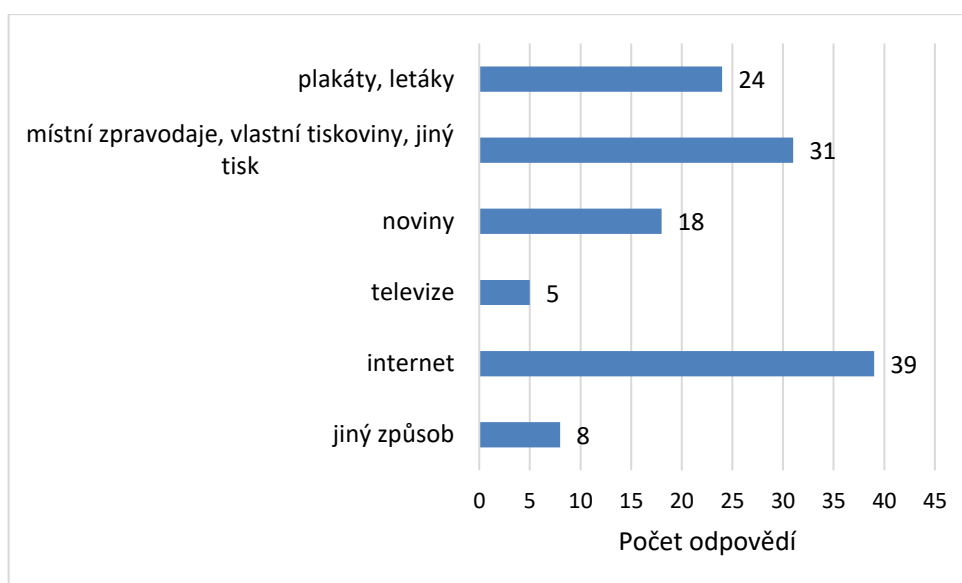
„Uvádíme tuto skutečnost v propagačních materiálech, na našich webových stránkách, ve zprávách o činnosti organizace, při různých příležitostech, kde se hovoří o kvalitě služeb.“

Vedoucí sociálního útvaru Mgr. Bc. Gabriela Kunčická z Domova pro seniory Havířov (středisko Helios) uvedla ve svém komentáři: „Rovněž náš zřizovatel na svých webových stránkách dal na vědomí skutečnost, že jsem držitel Značky kvality, vydáváme svůj vlastní zpravodaj, kde jsme vše popsali, místní zpravodaj

je rovněž pro nás cenným informátorem, protože se dostane do domácností na území města.“

Ing. Milada Brašnová, ředitelka ze Senior residence Terasy, z. ú., připojila tento komentář: „Využíváme ve všech úrovních komunikace, všechny jsou ale zdarma, neplatíme žádnou reklamu. Máme na 52 lůžek 250 žádostí a stejně jsme na tom byli i před certifikací. Máme všeobecně velmi dobrou pověst, chtěli jsme mít na to doklad.“

**Graf 13: Způsob komunikace s okolím získání Značky kvality**

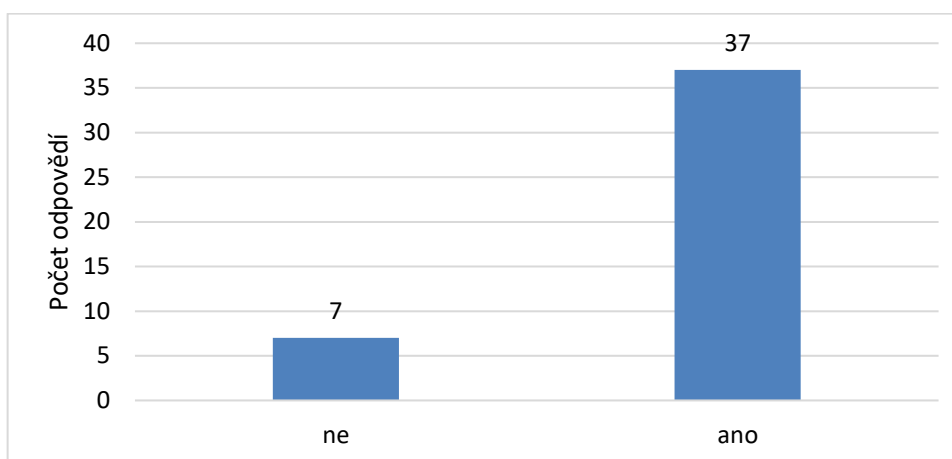


Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 15 – Shledáváte propagaci Značky kvality v sociálních službách ze strany správce jako dostatečnou?**

Celkem 37 (84,1 %) respondentů je s propagací Značky kvality spokojeno a považuje ji za dostatečnou. Opačný názor má celkem 7 (15,9 %) respondentů. Pro respondenty, kteří uvedli odpověď „ne“, mohli svůj názor vyjádřit v otázce č. 16.

**Graf 14: Spokojenost s propagací ze strany správce Značky kvality**



Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 16 – Jaké konkrétní nedostatky má podle Vás propagace ze strany správce Značky kvality v sociálních službách?**

Otázka č. 16 přímo navazovala na předchozí otázku a je určena k uvedení konkrétních nedostatků propagace ze strany správce Značky kvality. Celkem 7 respondentů propagaci shledává za nedostačující. Kromě konkrétních nedostatků v propagaci, držitelé uváděli i další nedostatky, které se týkají celého systému Značky kvality. Byly uvedeny tyto názory:

„Nedostatečná propagace a informovanost o významu získání značky pro realizaci služeb u široké veřejnosti.“

„Nízké povědomí mezi širokou veřejností.“

„Větší váha Značky kvality u zástupců krajských úřadů, obcí apod.“

„Po absolvování celého procesu certifikace z našeho pohledu se jedná spíše o „prohlédnutí“ si jiného zařízení ze strany, sdělení poznatků z jiného zařízení a poté umístění certifikovaného zařízení na stránky APSS ČR.“

„Pro sociální služby je propagace dostatečná, ale laická veřejnost o této značce kvality naprosto nic neví. Neumí si pod tím nic představit.“

„Značka kvality by měla být více šířena v povědomí mezi širší veřejností, nejen v její odborné části (dotýkajících se sociálních služeb).“

Za Denní centrum Mateřídouška, o. p. s. napsal Ing Pavel Bráborec, MBA, projektový manager a zástupce ředitele, tento komentář: „Vhodná by byla užší spolupráce

s jednotlivými krajskými odbory sociálních věcí. Vzhledem k tomu, že převážná většina krajů nemá objektivizovaný nástroj na hodnocení kvality, mohla by být Značka kvality více využívána.“

**Otázka č. 17 – Jak hodnotíte komunikaci mezi Vámi a správcem Značky kvality v sociálních službách?**

Z Tabulky 4 je patrné, že 28 (64 %) respondentů je s komunikací velmi spokojeno a ohodnotili ji známkou 1. Konkrétně 6 (14 %) respondentů zaškrtno známkou 2 a 9 (20 %) respondentů použilo k ohodnocení známkou 3. Pouze 1 (2 %) respondent ohodnotil komunikaci známkou 4. Žádný z respondentů nepoužil známkou 5. Výsledná známka pro komunikaci se správcem značky vyšla 1,6. Z toho vyplývá, že jsou držitelé spíše spokojeni s komunikací se správcem Značky kvality.

**Tabulka 4: Hodnocení komunikace se správcem značky**

Známka	Počet odpovědí	Počet odpovědí (v %)
1	28	64 %
2	6	14 %
3	9	20 %
4	1	2 %
5	0	0 %
<b>Průměr</b>	1,6	-

Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 18 – Budete si po ukončení platnosti prodlužovat certifikaci o další 4 roky?**

Z Grafu 15 jednoznačně vyplývá, že 33 (75 %) respondentů jsou rozhodnutí i pro další prodloužení certifikace. Naopak 6 (13,6 %) respondentů se rozhodlo, že certifikaci již prodlužovat nebude. Zatím se nerozhodlo 5 (11,4 %) respondentů.

Pod otázkou byl prostor pro komentáře. Ředitelka Mgr. Dana Kopecká z ARPIDY, centra pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, z. ú., uvedla v komentáři: „Nevidíme příliš velký význam z hlediska prestiže organizace. Kvalitu se snažíme udržovat a zvyšovat i bez certifikace.“ Manažerka kvality a vedoucí úseku zdravotní péče Dana Svobodová z Centra sociálních služeb Pohoda v Bruntále, napsala tuto odpověď: „Měli jsme Značku kvality certifikovanou poprvé v roce 2013, již máme za sebou první prodloužení v roce 2016 a jsme rozhodnutí dále platnost prodlužovat. Chceme udržet a



dále rozvíjet sociální službu v konkurenčním prostředí a zajistit uživatelům jistý komfort.“

Jako další komentáře lze uvést:

„Certifikace je drahá a velký přínos v ní nevidíme.“

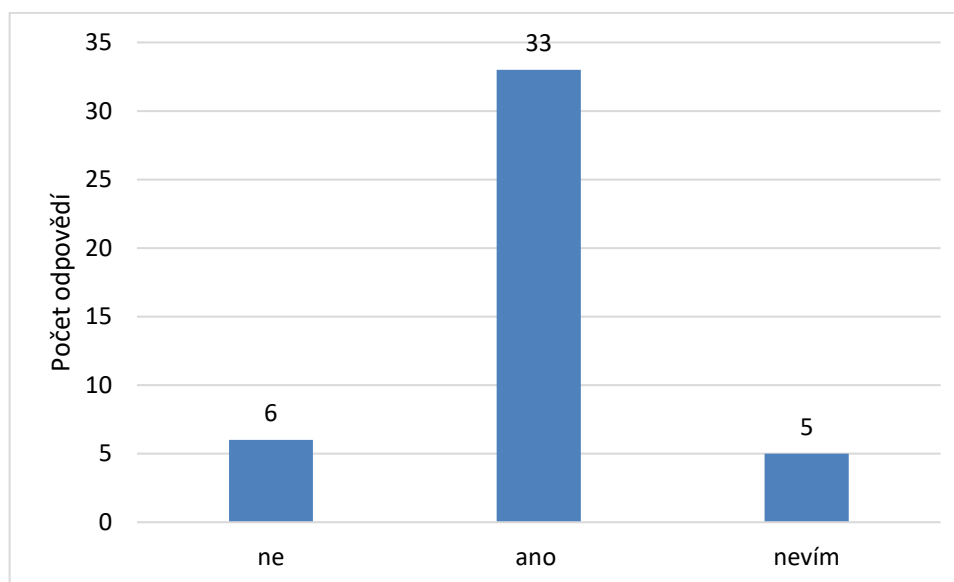
„Vysoká cena x minimální využití.“

„Ano, budeme žádat o prodloužení certifikace a věřím, že dosáhneme lepšího výsledku než při certifikaci první.“

„Zcela postrádá smysl a očekávaný přínos v rámci komplexního poskytování sociálních služeb.“

„Cena za certifikaci nám přijde opravdu vysoká.“

**Graf 15: Zájem o prodloužení certifikace**



Zdroj: vlastní zpracování

## 4.2 Domov pro seniory Bechyně

Domov pro seniory Bechyně je příspěvkovou organizací zřízenou Jihočeským krajem. Domov je situován v klidné části města, v blízkosti autobusového a vlakového nádraží. Přímo vedle domova se nachází obchod s potravinami. Domov disponuje zeleným atriem, které plní funkci zahrady. Výstavba domova byla dokončena na konci roku 2014. Na začátku roku 2015 se do domova přestěhovali klienti ze starého zařízení v Bechyni a další z Tučap a navíc mohli být přijati další klienti z pořadníku. Nový domov disponuje 80

jednolůžkovými pokoji a 21 dvoulůžkovými pokoji. V současné době, byla rozšířena kapacita na 127, než se postaví zařízení v Chýnově. Pokoje se skládají z obytného prostoru, koupelny s WC a sprchou. Pokoj je vybaven nábytkem domova pro seniory. Klient má možnost přivést si svůj vlastní nábytek, elektroniku a vlastní předměty. Pokoj je dále vybaven signalizačním zařízením, požární signalizací a dorozumívacím zařízením. Klientům je také k dispozici kaple, aktivizační a společenské místnosti, tělocvična, kadeřnictví, respira. Součástí domova je také prádelna a vlastní kuchyně. Co se týče lékařské péče, tak praktický lékař dochází do zařízení, jednou měsíčně dochází i odborný lékař – psychiatr. Ostatní vyšetření jsou prováděna u specialistů v jejich ordinacích (Karta zařízení Domov pro seniory Bechyně, 2018)

***Obrázek 7: Domov pro seniory Bechyně***



Zdroj: [www.ddbechyne.cz](http://www.ddbechyne.cz)

Domov pro seniory Bechyně neposkytuje své služby:

- soběstačným seniorům,
- invalidům do 60 let věku,
- seniorům, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí lékařské péče ve zdravotnickém zařízení
- osobám s celoživotním smyslovým postižením (hluchota, slepota),
- osobám závislým na návykových látkách,
- osobám, které v důsledku psychiatrického onemocnění vyžadují celodenní dohled.

(Popis realizace sociální služby, 2014)

## Poslání

Domov pro seniory Bechyně definoval své poslání tímto způsobem: „*V našem domově poskytujeme klientům sociální pobytovou službu. Zajišťujeme jim zde prožití klidného stáří v příjemném a bezpečném prostředí. Naše služba patří seniorům, kteří de dostali do tíživé životní situace v důsledku stáří či změny zdravotního stavu a nemají ve svém okolí nikoho, kdo by jim pomohl tuto situaci řešit. Námi poskytovanou službou podporujeme běžný způsob života a udržení soběstačnosti co nejdéle. Tím chceme zajistit důstojné prožití stáří. Prioritou domova je poskytovat služby klientům odborným a empatickým týmem.*“ (Domov pro seniory Bechyně, 2018).

### 4.2.1 Příklady dobré praxe

Na webových stránkách Značky kvality jsou prezentovány u certifikovaných zařízení příklady dobré praxe. U Domova pro seniory Bechyně jsou uvedeny následující služby a akce, které domov nabízí.

**Bazální stimulace®** – je pedagogicko-ošetrovatelský koncept, který podporuje vnímání, komunikaci a pohybové schopnosti člověka. Toto označení je chráněno jako ochranná známka, jejímž vlastníkem je INSTITUT Bazální stimulace®, s.r.o. Pedagogická nebo ošetrovatelská praxe je v konceptu strukturována tak, aby byly podporovány zachovalé schopnosti klienta. Při uplatňování tohoto konceptu je vhodné, aby se do péče zapojili i příbuzní klienta. Je zapotřebí získat mnohem více informací o klientovi, které se využívají při výživě klienta, v poskytované péči atd. Hlavní myšlenkou konceptu je potřeba holisticky vnímat jedince (O bazální stimulaci, 2015).

**Smyslová aktivizace®** - je určena zvláště velmi starým osobám a také osobám s demencí. Smyslová aktivizace vychází z biografie a zaměřuje se na veškeré smysly člověka. Smyslová aktivizace využívá předměty a činnosti ze života seniorů. Díky tomuto konceptu, dokáží senioři prožít smysluplně a hodnotně podzim svého života. Smyslová aktivizace má danou strukturu (Smyslová aktivizace, 2018).

Smyslová aktivizace lidem umožňuje:

- zachovat nebo zlepšit orientaci v čase a místě,
- trénink slovní zásoby,
- aktivizaci vlastní osoby,

- trénink kompetencí všedního dne,
- zlepšit schopnosti koordinace,
- celoživotní učení,
- udržet nebo obnovit schopnosti, zdroje a vlastní síly (Koncept Smyslové aktivizace, 2018).

**Biografická koncepce péče** – základem je poskytovat klientovi péči dle jeho biografie. Nejedná se ovšem o pouhý sběr informací o klientovi, ale získané informace mění postoj personálu ke klientovi. Biografii klienta můžeme přirovnat ke knize života, tedy vše co je pro něj normální a vše co za života poznal a prožil. Biografie se využívá při uspořádání současného prostoru, kde klient žije. Dle biografie jsou klientovi nabízeny volnočasové aktivity. Péče na základě znalostí a biografie je lidská, respektující důstojnost stáří (Biografická koncepce péče, 2018).

### **Den klíčového pracovníka**

Každému klientovi domova je přidělen jeho klíčový pracovník. A právě v Den klíčového pracovníka se každý klíčový pracovník stará pouze o své klienty. Klíčový pracovník si naplánuje aktivity pro své klienty i mimo zařízení (např. nákup, vycházku) (Karta zařízení Domov pro seniory Bechyně, 2018).

### **Mezigenerační setkávání**

V domově pro seniory Bechyně probíhá již třetím rokem spolupráce s Mateřskou školou Jahůdka. Na základě této spolupráce probíhají mezigenerační setkávání. Domov získal za dlouhodobou spolupráci ocenění v podobě značky „Spolupracujeme mezigeneračně“. Značku udílí obecně prospěšná společnost Mezi-Námi. Tato značka oceňuje dosavadní práci a vynaloženou energii v oblasti podpory mezigeneračních vztahů (Předávání značky Spolupracujeme mezigeneračně, 2017).

### **E-Qalin**

Vedení domova pro seniory bylo osloveno APSS ČR v roce 2011, zda by nemělo zájem vstoupit do pilotního programu projektu E-Qalin. V březnu 2011 získaly dvě osoby licenci, co by projektoví manažeři a mohli přenést know-how tohoto modelu do zařízení domova (E-Qalin, 2018).

První cyklus hodnocení probíhal ještě ve starém domově. Z 5 oblastí byla vybrána témata, která chtěli hodnotit. Sebehodnocení probíhalo ve dvou skupinách. V jedné

skupině byli zástupci všech provozních úseků domova a druhou skupinu tvořili vedoucí zaměstnanci. Po zpracování daného tématu řídicí skupina porovnála obě hodnocení a na základě toho zjištění vypracovala zlepšovací návrh. Celkem bylo vytvořeno 56 zlepšovacích návrhů. Z toho 6 bylo časem přehodnoceno a zrušeno jako nepodstatné a 48 bylo zavedeno a 2 čekali na zavedení v novém domově. V novém domově proběhl celý proces sebehodnocení znovu (Vyhodnocení sebehodnotícího procesu E-Qalin, 2014).

### **Paliativní péče**

Paliativní péče je poskytována klientům, kteří trpí nevyлéčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stadiu onemocnění. V domově je umožněno rodinným příslušníkům setrávat s klientem maximální čas. Klientovi ani jeho příbuznému nehrozí přesun do jiného typu zařízení. Příbuzný má k dispozici přenosnou přistýlku, která se nainstaluje do pokoje klienta (Paliativní péče, 2018).

### **Štědrovečerní večere v rodinném kruhu**

Domov nabízí rodinným příslušníkům zakoupit si štědrovečerní večeri přímo v domově. Rodina tedy nemusí řešit někdy složité přesouvání klienta k sobě domů. Mohou strávit štědrý večer v pohodlí domova pro seniory (Karta zařízení Domov pro seniory Bechyně, 2018).

### **Canisterapie**

Canisterapie je způsob terapie, která využívá pozitivního působení psa na zdraví člověka. Nejen psi, ale i ostatní zvířata, mohou starým lidem nabídnout přátelství, lásku, pocit vzájemné potřeby a věrnosti.

Individuální a skupinová canisterapie probíhá v Domově pro seniory Bechyně 1x týdně. Do domova dochází canisterapeutka s černým retrievem jménem Abby. Většina klientů bydlela dříve na vesnici a skoro všichni měli psa. Klienti se snaží se psem komunikovat, házet mu hračky a samozřejmě se s ním i rádi pomazlí (Canisterapie, 2018).

## **4.2.2 Další služby a projekty**

**Ježíškova vnoučata** – jedná se o projekt, jehož cílem je plnit osamělým v domovech jejich přání. Projekt oslovil jak firmy, skupinky studentů, rodiny s dětmi i jednotlivé osoby. Dárci mohli pořídit dárek nebo zážitek podle přání seniora. Mnozí senioři navázali kontakt mezi dárci nebo se osobně setkali při předání daru (Ježíškova vnoučata, 2018).

**Projekt 72 hodin** – v roce 2017 se konal již 5. ročník tohoto projektu, který zaštituje Česká rada dětí a mládeže. Domov pro seniory Bechyně se ho zúčastnil podruhé. V rámci „72 hodin“ se mohou děti a mládež po celé České republice zapojit do dobrovolnické činnosti. Společně tráví se seniory čas hraním společenských her, karet a povídaním (Projekt 72 hodin, 2018).

#### **4.2.3 Rozhovor s ředitelkou Domova pro seniory Bechyně**

Za účelem získání dalšího pohledu na Značku kvality byl uskutečněn rozhovor s Mgr. Alenou Sakařovou, ředitelkou Domova pro seniory Bechyně. Domov pro seniory Bechyně získal Značku kvality v sociálních službách v roce 2016, tedy rok po otevření nového domova.

Paní ředitelce byly předem zaslány návrhy otázek a témata, která se budou při rozhovoru probírat. Při sestavování otázek se vycházelo z informací získaných během dotazníkových šetření mezi současnými i bývalými držiteli Značky kvality. Setkání proběhlo 9. 3. 2018 v Domově pro seniory Bechyně.

##### **Finanční podmínky certifikace**

Už při dotazníkovém šetření na úrovni držitelů Značky kvality byla vysoká cena vnímána jako hlavní problém. Paní ředitelka uvedla: *„Chápu, že certifikátoři se tím musejí zaobírat, zpracovat data, dát doporučení. Dalším nákladem je cestovné. Nikdo to nebude dělat zadarmo.“* V době, kdy domov získal Značku kvality, byla cena základní certifikace 15 000 Kč. Cena se od té doby zvýšila na 23 990 Kč. Když se o zvýšení paní ředitelka dozvěděla, řekla: *„To už mi přijde opravdu moc. Certifikace nám končí další rok v únoru. Asi nechám na svém nástupci, jestli budeme prodlužovat.“*

Navíc paní ředitelka nesouhlasí s každoročním poplatkem: *„Vadí mi každoroční poplatek. Jsem zapsáni v nějaké databázi, se kterou se nepracuje a máme za to platit.“*

##### **Kritéria hodnocení a výsledný počet bodů**

Byla položena otázka, jak hodnotí paní ředitelka nastavená kritéria a která třeba nechápe nebo jí přijdou zbytečná. Například, co se týče zřízení vlastního televizního okruhu paní ředitelka vyjádřila tento názor: *„Nikdy ho dělat nebudeme. Já si myslím, že domov pro seniory je sociální služba a mají se tady dělat sociální aktivity, a ne kupovat televize. Senioři obecně ve vysokém věku ztrácejí vnitřní motivaci. Pokud si klient může sám pustit televizi a přepínat na to, co je pro něj zajímavější, tak nebude mít potřebu zapojovat se*

do nějaké aktivity. Máme zkušenost s tím, že klienti, kteří mají na pokojích televizi se mnohem hůře zapojují do aktivizačních programů než ti, kteří televizi nemají. Na základě této poučky jsme zařídili SMART televizi do přízemí, kde běží informace, videa a fotky a z akcí.“

Domov získal 4 hvězdy z 5 v oblasti volný čas a kultura. Od certifikátorů dostali doporučení, aby byla naplánována hobby aktivita na každý den a zajištění krátkých vyjížděk do okolí. Paní ředitelka se k tomu vyjádřila: „Klienti na to nemají kapacitu, aby to všechno zvládli. Navíc je u nás zavedena Smyslová aktivizace a Biografická koncepce péče. Děláme to podle schopností a možností klientů. V tomto systému certifikace nebere ohled na cílovou skupinu.“

**Tabulka 5: Výsledné hodnocení Domova pro seniory Bechyně v rámci Značky kvality**

<b>Certifikace</b>	
<b>Ubytování</b>	★★★★☆
<b>Strava</b>	★★★★★
<b>Volný čas a kultura</b>	★★★★☆
<b>Partnerství</b>	★★★★☆
<b>Péče</b>	★★★★★
<b>Bodové hodnocení</b>	915 bodů
<b>Celkové hodnocení</b>	★★★★★

Zdroj: [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info)

Po certifikaci byl zřízen v domově obchod se základními potřebami. „I když pro nás trochu zbytečné, jelikož přímo vedle domova se nachází obchod s potravinami. A klienti se sníženou mobilitou mohou využít služby nákupčí.“ okomentovala paní ředitelka.

„Některá doporučení byla velmi nejasná až nemožná. Například: Doporučujeme zrealizovat možnost vypnutí vysílání, aby obyvatelé nebyli rušeni, pokud si nepřejí slyšet hlášení. Vzhledem k tomu, že je to elektronická požární signalizace, tak toto doporučení nelze uskutečnit.“ dodala paní ředitelka tomuto doporučení.

### **Stížnosti, schránka důvěry**

Schránka důvěry se podle paní ředitelky vůbec nevyužívá. Pokud klient má nějaký problém řekne, to přímo pečovatelkám. V domově probíhá „Rada mudrců“, kde společně hovoří klienti se zaměstnanci o věcech, se kterými nejsou spokojeni, nebo naopak navrhuji nápady na zlepšení. „*Ve starém domově jsme měli mnoho stížností, ale tady nejsou žádné.*“ řekla paní ředitelka.

### **Připomínky k systému Značky kvality**

Paní ředitelka v první řadě uvedla špatný marketing. Značka kvality není známá mimo odbornou veřejnost. Zařízení jsou sice zmiňována v časopise Sociální služby, ale ten čte opět ve většině případů jen odborná veřejnost.

Jako další nedostatek paní ředitelka uvedla: „*Certifikátoři by měli být naprosto nezávislí. Dále kritéria by měla být jasně daná, aby zde nebylo místo pro subjektivitu.*“ Několik certifikátorů je zároveň na pozici ředitele v zařízeních sociálních služeb. Tudíž nelze říci, že jsou stoprocentně nezávislí.

### **Vliv Značky kvality na financování, přístup k dotacím**

Další otázka byla zaměřena na financování a přístup k dotacím certifikovaných zařízení. Paní ředitelka sdělila: „*Absolutně se na to nebere ohled. Myslím si, že to má souvislost se špatným marketingem. Kdyby byl dobře udělaný marketing, tak by se Značka kvality dostala do povědomí lidem a možná by to mělo potom nějaký vliv. Mrzí mě, že to většinou nereflktují ani zřizovatelé, kteří by mohli být pyšní, že jejich zařízení dosáhlo skvělého výsledku.*“

### **Celkový názor na Značku kvality**

Paní ředitelka shrnula svůj názor na Značku kvality: „*Pořád budu tvrdit, že to má svůj význam. Minimálně je to ocenění nějaké snahy. Nepotřebuji papír o naší kvalitě, ale mám-li ho, tak to znamená, že to ohodnotil někdo jiný. Záleží na řediteli, jak k tomu přistoupí. Musí si nastudovat, co to obnáší. Odpovědět si na otázky, proč o certifikaci stojí. Nás to posunulo, museli jsme udělat něco nad rámec. Snažíme se ty věci udržet. A nemyslím si, že Značka kvality by pro nás byla opravdu jen ta cedule. Pracujeme s tím. Občas říkám zaměstnancům: ‚Máte Značku kvality, tak se podle toho chovejte‘. Je to otázka prestiže.*“

### **Přístup ke zvyšování kvality**

Na závěr byla položena otázka týkající se přístupu ke kvalitě v domově. „*Probíhají kontroly. My pracujeme společně. Snažíme se posouvat stav věci dopředu. Klienti i*



*zaměstnanci přicházejí s nápady. Pokud v tom vidíme smysl, tak je realizujeme. Máme nastavený celý systém udržování kvality a vedoucí zaměstnanci hlídají kvalitu sami.“* vysvětlila paní ředitelka přístup ke kvalitě v jejich domově.

Paní ředitelka sdělila také, co pro ni znamená kvalita: *„Budeme provozovat univerzitu třetího věku, která bude i pro obyvatele města Bechyně. Snažíme se propojit naše služby s městem. Tohle považuji za kvalitní sociální službu. Kvalitní služba má být integrovaná do města, ve kterém se nachází.“*

*„Pro mě je důležité, když přijedou kolegyně z jiných zařízení a slyším jejich názor. Jelikož ony v tom prostředí pracují a rozumí tomu. Dále když pořádáme kurzy, tak nabízíme prohlídku zařízení, kdy také slyšíme ohlasy.“* sdělila paní ředitelka další způsob, jak získat nějaké hodnocení na poskytované služby.

V Domově pro seniory Bechyně se provádí každoročně dotazníkové šetření spokojenosti se sociální službou mezi klienty a rodinnými příslušníky a také dotazníkové šetření mezi zaměstnanci. Vyhodnocené dotazníky jsou volně přístupné na webových stránkách Domova pro seniory Bechyně.

### **4.3 Dotazníkové šetření – Kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb**

Dotazníkové šetření mělo za cíl vymezit kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb. Druhým záměrem bylo zjistit, jak je Značka kvality v sociálních službách známá mezi širokou veřejností a jak ji hodnotí jako kritérium při výběru zařízení. Cílovou skupinou byly potenciální i současní uživatelé sociálních služeb.

Výzkum probíhal formou dotazování s využitím elektronického formuláře GoogleDocs od ledna do března 2018. Následně byl šířen pomocí sociálních sítí i emailové komunikace. Dotazník tímto způsobem vyplnilo celkem 120 respondentů.

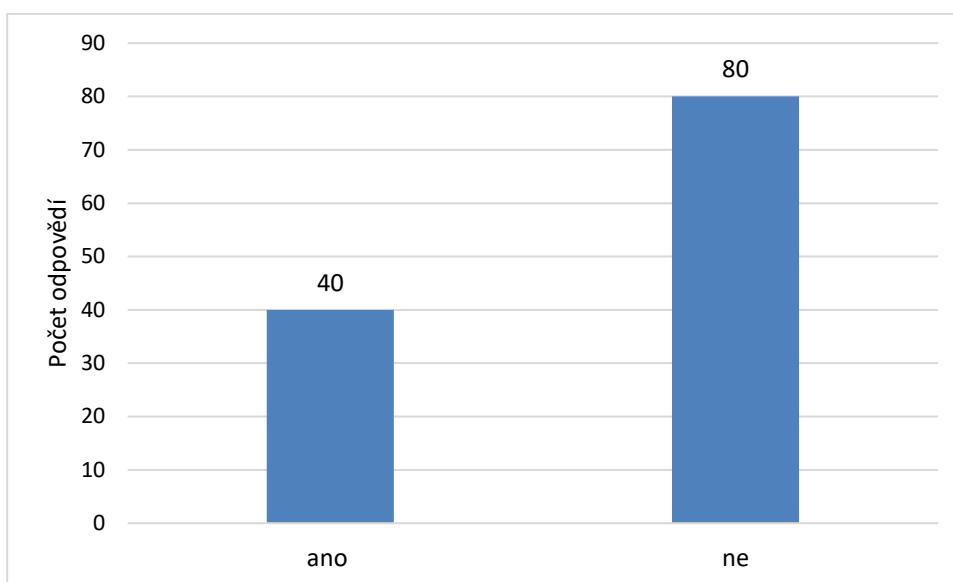
Dotazník se skládal z několika částí. Samotnému dotazníku předcházel úvodní text. V jedné části bylo na respondentovi představit si, že vybírá zařízení sociálních služeb pro sebe nebo osobu blízkou. Následně měl ohodnotit předložená kritéria, jak moc jsou pro něj důležitá pomocí hodnotící škály. V druhé části byla věnována pozornost Značce kvality v sociálních službách. Byla položena filtrační otázka, zda respondenti znají nebo neznají Značku kvality. Respondenti, kteří Značku kvality znali, dále sdělovali svůj názor na ní. Naopak respondentům, kteří Značku kvality neznali, byla v krátkosti představena

a následně byla položena otázka, jak by ji brali v úvahu jako kritérium. Závěrečná část se zaměřuje na identifikační údaje.

**Otázka č. 1 – Využíváte Vy nebo někdo z Vašich blízkých zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, pečovatelskou službu...)?**

První otázka je zaměřuje na to, zda jsou uživateli zařízení sociálních služeb nebo mají někoho blízkého, kdo tato zařízení využívá. Názor uživatele sociálních služeb se může viditelně lišit od názoru respondenta, který například nikdy žádné zařízení ani nenavštívil. Tudíž tato otázka slouží k rozlišení obou skupin. 80 respondentů (66,7 %) odpovědělo, že nevyužívají zařízení sociálních služeb sami ani nikdo z jejich blízkých a 40 respondentů (33,3 %) uvedlo odpověď „ano“.

**Graf 16: Využití zařízení sociálních služeb**



Zdroj: vlastní zpracování

**Otázka č. 2 – Představte si, že vybíráte zařízení pro sebe nebo blízkou osobu. Ohodnoťte prosím, následující kritéria podle důležitosti.**

Bylo stanoveno následujících 15 kritérií. Při sestavování kritérií se vycházelo z některých hodnotících kritérií při certifikaci Značky kvality v sociálních službách. U kritérií byly čtyři možné odpovědi: 1 = důležité, 2 = spíše důležité, 3 = spíše nedůležité, 4 = nedůležité. U jednotlivých kritérií byly vypočítány vážené průměry a na jejich základě byla sestavena Tabulka 6. Tabulka 6 představuje seřazená kritéria od nejvíce důležitých po nejméně důležitá dle odpovědí respondentů.

**Tabulka 6: Kritéria při výběru zařízení sociálních služeb**

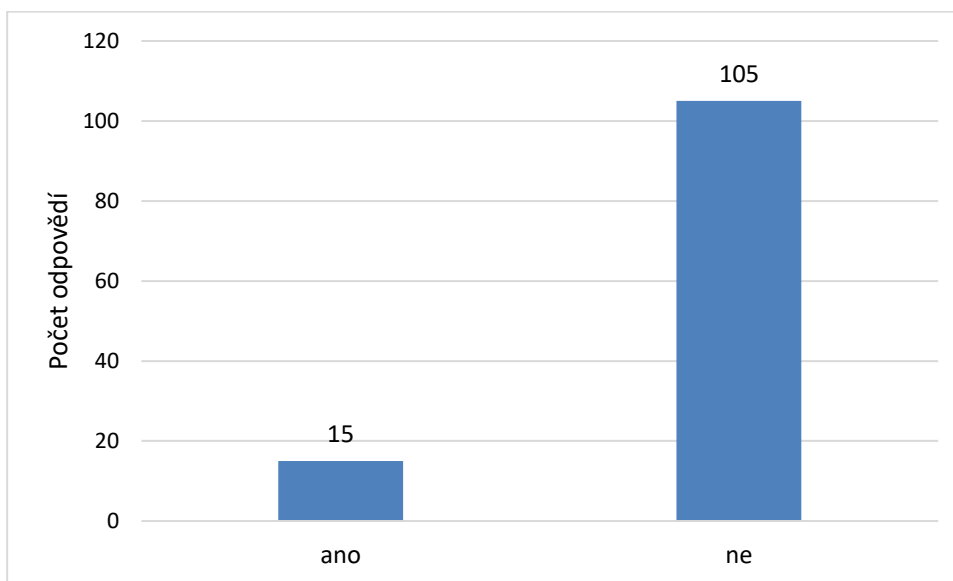
Kritérium	Průměrné hodnocení
1. Dostatek soukromí (např. jednolůžkový pokoj, soukromá toaleta).	1,21
2. Zařízení se nachází v blízkosti mé rodiny a přátel.	1,33
3. Volný pohyb po zařízení i mimo něj.	1,39
4. Návštěvy kdykoliv během dne.	1,42
5. Lékař je přítomen přímo v zařízení.	1,62
6. Výběr z více variant jídel.	1,69
7. Součástí zařízení je zahrada.	1,69
8. Široká nabídka volnočasového programu.	1,71
9. Zařízení získalo ocenění nebo certifikát za kvalitu svých služeb.	1,75
10. Možnost ubytování společně s osobou blízkou.	1,81
11. Bez nastaveného režimu vstávání a večerky.	1,89
12. Možnost přivést si vlastní zařízení (nábytek, televize).	2,2
13. Možnost mít vlastního mazlíčka na pokoji.	2,25
14. V zařízení je umístěna schránka důvěry.	2,32
15. Nabídka duchovního programu.	2,52

Zdroj: vlastní zpracování

### **Otázka č. 3 – Znáte Značku kvality v sociálních službách?**

Další otázka mapuje povědomí o Značce kvality mezi veřejností. Z Grafu 17 vyplývá, že Značku kvality nezná 105 respondentů (87,5 %). Pouhých 15 respondentů (12,5 %) uvedlo, že Značku kvality zná. Dále bylo zjištěno, že 7 respondentů, kteří značku znají, využívají zařízení sociálních služeb oni sami, nebo někdo z jejich blízkých. Odpovědi na tuto otázku vedou opět k zamyšlení nad marketingem Značky kvality.

**Graf 17: Znalost Značky kvality v sociálních službách**



Zdroj: vlastní zpracování

#### **4A Otázky pro respondenty, kteří Značku kvality znají.**

##### **a) Napište prosím krátce, co o Značce kvality v sociálních službách víte:**

Respondenti uvedli následující komentáře:

„Sociální služba je poskytována v souladu se standardy, posláním organizace, při respektu lidské důstojnosti.“

„Certifikát udělovaný (pobytovým, ambulantním) sociálním službám.“

„Je to v podstatě certifikát, vydávaný poskytovatelům sociálních služeb. Někaké ocenění, že splňují a dodržují standardy kvality, spokojenost klientů a podobné informace.“

„Měla by odpovídat standardům kvality sociálních služeb.“

„Certifikace pro sociální zařízení, která mají určitou úroveň péče, kvality služeb, určitá známka prestiže každého zařízení.“

„Vím, že existuje, ale není rozhodující kritérium. Certifikáty a značky kvality jsou dostupné.“

„Funguje na principu udělování hvězdiček, aby bylo pro všechny jasné, v jakém zařízení se ocitli, jestli ve 2 hvězdičkovém nebo 5 hvězdičkovém, jedná se o vybavení a rámec poskytování služeb.“

„Zaručení určitého standardu kvality služeb.“

„Uděljuje jí Asociace poskytovatelů sociálních služeb, přísná kritéria, více kritérií, která se posuzují, zařízení o ní zažádá a platí se za ní poplatek.“

„Je součástí vládního Programu Česká kvalita. Jde o externí certifikaci, nejde jen o odborná kritéria, ale i hodnocení klientů. První certifikace proběhla v roce 2011.“

„Je to značka, která se uděljuje zařízením sociálních služeb, která mají vysokou kvalitu.“

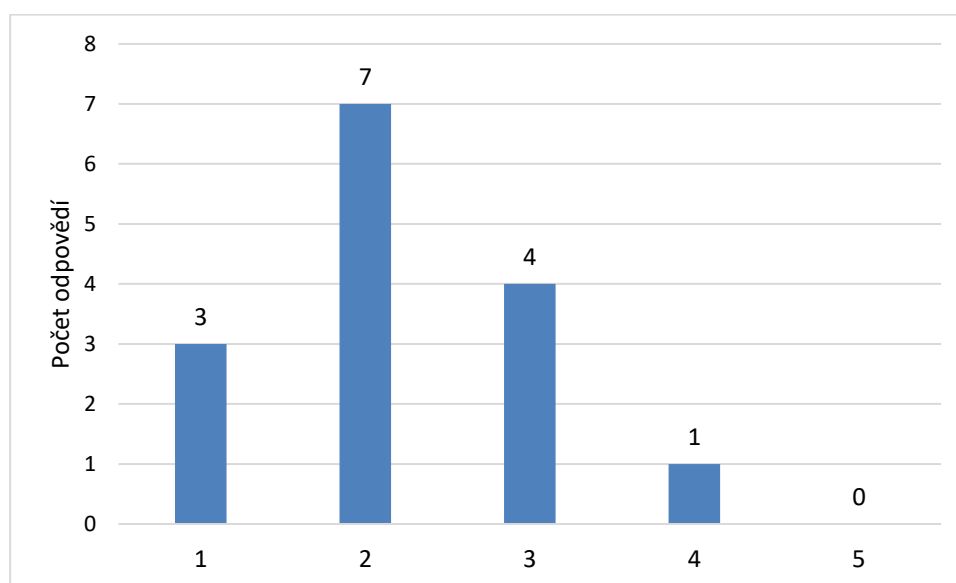
„Dobrá značka kvality.“

„Systém externí certifikace.“

**b) Jak důležité by pro Vás bylo, zda je zařízení držitelem Značky kvality v sociálních službách? (1 = velmi důležité kritérium, 5 = nedůležité kritérium)**

Z Grafu 18 je patrné, jak respondenti berou v úvahu Značku kvality jako kritérium pro hodnocení. 3 respondenti (20 %) by Značku kvality považovali za velmi důležitou. Číslo 2 zvolilo nejvíce respondentů, konkrétně 7 (46,7 %), což znamená, že je pro ně Značka kvality spíše důležité kritérium. Střední možnost zvolili 4 respondenti (26,7 %). Pouze jeden respondent (6,7 %) považuje Značku kvality za spíše nedůležitou. Příznivé je, že nikdo neoznačil Značku kvality za nedůležité kritérium.

**Graf 18: Vnímání Značky kvality jako kritéria pro hodnocení**



Zdroj: vlastní zpracování

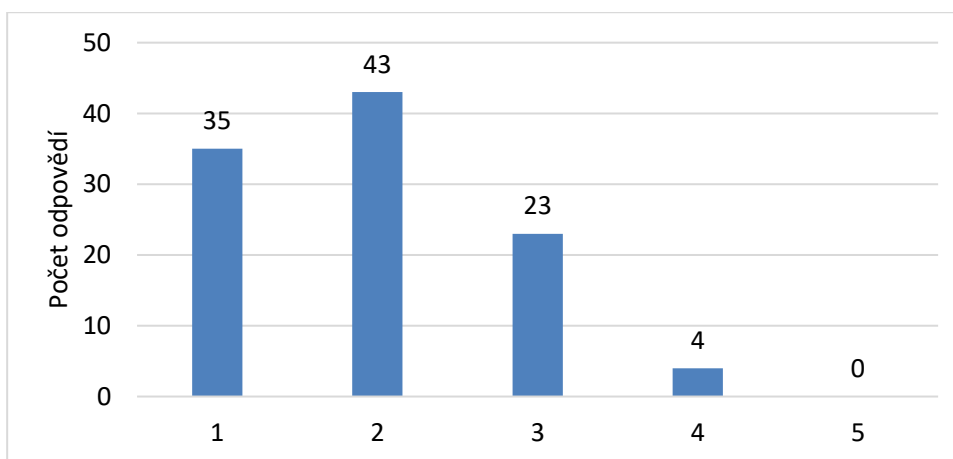
#### 4B Otázka pro respondenty, kteří Značku kvality neznají.

Byl uveden následující popis Značky kvality v sociálních službách: „Značka kvality v sociálních službách je systém externí certifikace pro sociální služby, který je založen na tzv. udělování hvězd. Kritéria hodnocení jsou stanovena z pohledu samotného uživatele sociální služby. Značku udílí a spravuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Více informací naleznete na [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info).“

Poté byla položena otázka: **Pokud byste Značku kvality v sociálních službách znali, za jak důležité kritérium byste ji považovali pro výběr zařízení sociálních služeb? (1 = velmi důležité, 5 = nedůležité)**

35 respondentů (33,3 %) by Značku kvality považovalo za velmi důležitou. Jako spíše důležitou by Značku kvality vnímalo 43 respondentů (41 %). Střední cestu zvolilo 23 respondentů (21,9 %). Pouze 4 respondenti (3,8 %) by brali Značku kvalita jako spíše nedůležitou. Dobrým poznatkem je, že nikdo vybral poslední možnost.

**Graf 19: Vnímání Značky kvality jako hodnotícího kritéria**



Zdroj: vlastní zpracování

#### Identifikační údaje

V následující Tabulce 7 jsou znázorněny demografické údaje respondentů

**Tabulka 7: Identifikační údaje respondentů**

Pohlaví	Počet	Procenta
Žena	65	54,2 %
Muž	55	45,8 %

Věková kategorie		
méně než 17 let	1	0,8 %
18-25	35	29,2 %
26-35	28	23,3 %
36-45	19	15,8 %
46-55	14	11,7 %
56-65	18	15 %
více než 65 let	5	1,2 %
Nejvyšší dosažené vzdělání		
základní	3	2 %
středoškolské bez maturity	16	10,7 %
středoškolské s maturitou	63	42 %
vysokoškolské	68	45,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.4 Vyjádření správce značky

Byla kontaktována Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která je správcem Značky kvality v sociálních službách, aby byl získán další pohled na značku a bližší informace. Konkrétně byl osloven přímo prezident APSS ČR pan Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA. Prostřednictvím emailové komunikace bylo zasláno 7 otázek otevřeného charakteru. Odpovědi na otázky zaslány dne 4. 12. 2017.

##### **Otázka č. 1 - Jste spokojeni s postavením Značky kvality v sociálních službách na trhu?**

První otázka se zabývala současným postavením Značky kvality v sociálních službách na trhu. Správce značky uvedl, jak je spokojený s projektem Značka kvality: „*Ano, projekt Značka kvality v sociálních službách splnil naše očekávání. Zájem o něj roste, v tuto chvíli máme přes 80 certifikovaných zařízení, všechny s pozitivními zpětnými vazbami a 95 % zařízení usiluje o recertifikaci po uplynutí prvních tří let. Stejně tak zájem ze zahraniční nám indikuje, že jde o úspěšnou aktivitu.*“

## **Otázka č. 2 - Z jakých zdrojů je financován projekt Značka kvality v sociálních službách?**

Další otázka se týkala financování projektu Značka kvality. Správce značky uvedl, co bylo v plánu původně: *„Původně jsme v r. 2008 požádali o finanční podporu z evropských fondů (Evropský sociální fond, Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost), avšak hodnotitelé označili projekt za nadčasový a nedostal podporu.“* Tudíž bylo potřeba najít jiný zdroj financí, sdělil správce značky: *„Požádali jsme tedy jednoho z našich partnerů, společnost Hartmann-Rico o finanční podporu a souběžně jsme sami vyčlenili nějaké finanční prostředky. Vytvoření Značky kvality trvalo tak zhruba 2 roky a stálo cca 1,5 mil. Kč. Samotný „provoz“ tj. propagace a certifikace jsou samofinancovatelné z úhrad za certifikace.“*

## **Otázka č. 3 – Jaké přínosy má podle Vás Značka kvality pro své držitele?**

Správce značky ve své odpovědi specifikoval tři cíle Značky kvality: *„Značka kvality má několik cílů. Prvním a hlavním je růst kvality, tj. certifikované zařízení dostane podrobnou zpětnou vazbu, jak na tom je a hlavně, co konkrétně a jak by mělo změnit, resp. zlepšit. Téměř všichni reagují právě těmito změnami k lepšímu. Druhým cílem je obdržet objektivní zpětnou vazbu nebo chcete-li hodnocení toho, jak management a zaměstnanci zařízení pracují a jaké mají výsledky. Třetím cílem je pak umožnit širší veřejnosti, tj. seniorům a jejich rodinám podle jednoduchého pěti hvězdičkového systému ihned rozeznat kvalitu daného zařízení.“*

## **Otázka č. 4 – Kolik potenciálních držitelů se momentálně o Značku kvality uchází?**

Správce značky sdělil přesné údaje: *„Aktuální počet držitelů je 84 a v tuto chvíli evidujeme 6 dalších zájemců.“*

## **Otázka č. 5 - Které konkrétní nedostatky se nejčastěji vyskytují při hodnocení kvality u zájemců o Značku kvality?**

Správce značky vysvětlil, že nejsou inspekce ani kontrolní orgán, tudíž jde spíše o zvyšování kvality než o hledání nedostatků. Ke své odpovědi navíc správce značky ještě napsal: *„Chceme zvyšovat kvalitu, a proto nabízíme jednotlivým domovům návrhy na to, co by mohli zlepšit, doladit. Je poté na nich, co si vyberou. Mezi nejčastěji přijímanými návrhy je častější zpětná vazba od obyvatel, služby dobrovolníků a například časová flexibilita při vydávání stravy.“*



#### **Otázka č. 6 – Jak byste zhodnotil spolupráci s držiteli Značky kvality v sociálních službách?**

Spolupráci s držiteli Značky kvality v sociálních službách zhodnotil správce značky velmi kladně a následně ji okomentoval: *„Zařízení, která se dobrovolně rozhodnou podstoupit externí kontrolu kvality patří z logiky věci k těm aktivnějším, což nám dokládá i jejich zájem např. o celoživotní vzdělávání či jiné produkty.“*

#### **Otázka č. 7 - Plánujete rozšířit certifikační program i pro další zařízení sociálních služeb?**

Poslední otázka byla směřována na budoucí rozšiřování projektu. Správce Značky představil další plány: *„V letošním roce jsme dokončili další projekt – certifikace Paliativní péče v sociálních službách a od r. 2018 ho již začínáme nabízet. V příštím roce nás pak čeká úprava a následně rozšíření Značky kvality na Slovensko.“*

#### **Vyjádření správce značky k výsledkům dotazníkového šetření na úrovni držitelů Značky kvality.**

Správce Značky sdělil následující: *„Výsledek šetření bude pro nás, jako držitele Značky kvality důležitým zdrojem pro modifikace správcovství systému. Výsledky šetření se z větší části shodují s našimi zpětnovazebními dotazníky či dosavadními znalostmi. Víme například, že cena certifikace je pro někoho vysoká, nicméně jde o projekt neziskový, tj. cena certifikace odpovídá skutečným nákladům a není možné ji snížit. Dále víme, že situace v ČR je ohledně volných kapacit taková, že ve většině případů se senioři a jejich rodiny nerozhodují dle kvality, ale dle aktuálního volného místa. Stejně tak je finanční velmi náročné dostat informaci o Značce kvality do širšího odborného povědomí apod.“*

### **4.5 Diskuse a návrhy**

Na základě vlastních dotazníkových šetření k bakalářské práci je vhodné porovnat názory, které byly zjištěny a následně formulovat některá doporučení či návrhy.

Nejprve se zaměříme na *marketing* Značky kvality v sociálních službách. Z odpovědí držitelů značky i potencionálních (současných) uživatelů zařízení vyplývá, že značka kvality není známá mezi širokou veřejností. Certifikovaná zařízení jsou sice publikována v časopise Sociální služby, ale většina odběratelů tohoto časopisu je opět odborná

veřejnost. Vhodnější volbou by byl časopis nebo noviny, které jsou určeny širšímu spektru lidí.

S nízkým povědomím o Značce kvality souvisí i *oblast financí*. Opět bylo v dotazníkovém šetření několikrát uvedeno, že Značka kvality by měla mít také vliv na získávání většího podílu financí či přístup k dotacím. Přece jen se jedná o dobrovolnou snahu zvyšovat kvalitu sociálních služeb, což by se mělo ocenit. Pokud by Značka kvality byla známá a byla by vnímána jako důvěryhodný nástroj pro ověření kvality, dostala by se do povědomí i zřizovatelům zařízení, komisím, které rozhodují o dotacích atd. To by v důsledku vedlo k většímu zájmu zařízení o Značku kvality a tím by de facto docházelo k přirozenému zvyšování kvality v sociálních službách v celé České republice.

*Cena* za základní certifikaci bývá vnímán jako hlavní důvod, proč certifikaci neprodloužit. Stejně tak nevyhovuje držitelům, že *platnost* první certifikace je pouze na tři roky, druhá a každá další má platnost čtyři roky. V tomto případě by mohl problém řešit následující návrh. Interval období, na které se první certifikace vztahuje by se mohl prodloužit na pět let, a stejně tak druhá a každá další certifikace také na 5 let. Během těchto pěti let by přicházela v úvahu průběžná kontrola od certifikátorů. Tím by se prodloužila doba, po které se provádí náročný proces certifikace znovu.

Dále byl zjištěn také fakt, že někteří certifikátoři jsou zároveň řediteli domovů pro seniory. Nabízí se zde otázka, zda mohou být dostatečně nezávislí při hodnocení kvality služeb. Jistě není pochyb, že se jedná o profesionály v oboru, ale nelze zaručit jejich naprostou objektivitu. Je namístě opravdu jasný požadavek na naprostou *nezávislost certifikátorů*.

S objektivitou certifikátorů souvisí také *jasné stanovení hodnotících kritérií*. Hodnocení každé služby je obtížné a hodnocení sociální služby, která je naprosto vázána na lidský faktor, je ještě těžší. Proto by měla být stanovena, jasná kritéria, kde by nebylo místo pro subjektivní názor. Navíc by se hodnotící kritéria měla specifikovat dle cílové skupiny. V domovech pro seniory se nachází stále více osob se střední a těžkou demencí, kteří oceňují stereotyp a zaběhnutý řád. Tudíž nelze takovému zařízení doporučovat každodenní aktivity a časté výlety mimo zařízení.

V průběhu dotazování byl uveden další problém s požadavky. Terénní služba má mít *schránku důvěry*. Ovšem nikde není psáno, kde schránka důvěry má být umístěna.

Terénní služba uvedla, že 90 % jejich klientů nevychází z domu. Tedy nelze zajistit, aby schránka důvěry byla anonymní.

Časté stížnosti byly uvedeny na kritéria v oblasti ubytování. Je jasné, že s parametry budovy již nelze nijak zásadně hýbat. Přestavba v některých případech není možná nebo by byla příliš nákladná. Certifikátoři kladou velký důraz na jednolůžkové pokoje a soukromí uživatelů. Držitelé značky, kteří uvedli tyto stížnosti, by dle návrhu měli požádat o dílčí certifikaci, kde mají možnost vynechat z oblasti hodnocení ubytování. Protože v této oblasti opravdu nelze snižovat nároky. Dostatek soukromí je uživateli opravdu vysoce ceněn. Což potvrzují výsledky ze šetření mezi veřejností, kde bylo kritérium soukromí ohodnoceno jako nejdůležitější.

Jako výstup hodnocení dostává zařízení od certifikátorů písemně vypracované hodnocení zařízení včetně doporučení. V rámci průzkumů bylo nahlédnuto do tohoto dokumentu a nutno podotknout, že doporučení bývají často velmi obecná. Tudíž nemají pro zařízení příliš velký význam. Jedno z doporučení znělo: *„Doporučujeme rozšířit nabídku odborných služeb.“* S takovým doporučením opravdu nelze pracovat.

## 5 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo identifikovat aktuální pozici Značky kvality v sociálních službách. Analýzy potvrdily, že Značka kvality má významný potenciál, ale potýká se s celou řadou problémů. Aby se dalo očekávat, že zařízení budou žádat o recertifikaci, je zapotřebí uskutečnit některé změny.

Prvním problémem, který byl velmi často častován, byla cena za certifikaci versus přínos Značky kvality. Cena za certifikaci se v průběhu existence značky zvyšovala, což je logické, jelikož cena nákladů roste. Nyní je cena základní certifikace na tři roky zpoplatněna částkou 23 990 Kč vč. DPH. I když zařízení chápou, že certifikace je finančně náročná, důvodem k neprodlužování certifikace bývá zpravidla vždy cena.

V souvislosti s cenou certifikace bylo navrženo v prodloužení platnosti certifikace. Současná doba první certifikace je na tři roky a druhá a každá další certifikace se uděluje na čtyři roky. Zařízení by byla spíše ochotná akceptovat vyšší ceny certifikace, kdyby byla udělována na období pěti let. Pro kontrolu stávající úrovně kvality by mohla být realizována kontrolní návštěva certifikátorů.

Dalším problémem se jeví nízké povědomí o Značce kvality mezi širokou veřejností. I když většina zařízení bere Značku kvality jako prestižní záležitost, uznávají, že mimo odbornou veřejnost není známá. A jelikož Značka kvality má být jistým ukazatelem pro potencionální uživatele zařízení sociálních služeb, je nízké povědomí o značce zásadní problém. Navíc mezi širokou veřejnost můžeme počítat i kraje a obce, které bývají zřizovateli těchto zařízení. Ti by mohli brát v úvahu, že jejich zařízení získalo ocenění kvality, a to by mohlo mít vliv na finanční částku, kterou zařízením přidělí.

V práci jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření na úrovni potenciálních i současných uživatelů zařízení sociálních služeb. Prvním cílem bylo zjistit kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb. Jako nejvíce ceněné kritérium se ukázal dostatek soukromí (jednolůžkový pokoj, soukromá toaleta atd.). Někteří z držitelů Značky kvality však nechápou tlak certifikátorů na jednolůžkové pokoje. Ovšem z výsledku je vidět, že potenciální uživatel tohle bude požadovat. Značka kvality má být oceněním pro nejlepší, tak musí dbát na současné trendy a požadavky uživatelů.

Pokud se jedná o povědomí respondentů o Značce kvality, tak se potvrdil názor držitelů Značky kvality. Pouhých 12,5 % respondentů zná Značku kvality v sociálních službách. Těm, kteří Značku kvality neznali byla Značka kvality stručně popsána. Lze příjemně

vnímat fakt, že ji tyto respondenti následně ohodnotili, jako důležité nebo spíše důležité kritérium pro výběr zařízení sociálních služeb.

I přes existující problémy lze Značku kvality vnímat jako nástroj pro zvyšování kvality. Stále roste počet nových držitelů Značky kvality. Pokud se správce značky společně s držiteli Značky kvality pokusí o nápravu problémových oblastí, zapracují na marketingu, tak může dojít k významnému posílení významu Značky kvality v sociálních službách a tím i k růstu kvality v sociálních službách.

## I Summary and key words

The main objective of the bachelor's thesis was to identify the current position of the Quality Certificate for Czech providers of social care services. Analyses have confirmed that the Quality Certificate does have significant potential but faces several problems. For it to be expected that facilities will apply for recertification, certain changes must be made.

The first problem, which was very often cited, was the price of certification versus the benefit of the Quality Certificate. Over the course of existence of the Quality Certificate, the price of certification has increased, this being logical as costs are also subject to increase. The price of basic certification for three years is currently subject to a charge of CZK 23,990.00 incl. VAT. Although facilities understand that certification is financially demanding, the reason for them not prolonging their certification is usually always the price.

Prolongation of the validity of certification has been proposed in relation to the price of certification. The current period of initial certification is for three years and each subsequent certificate is awarded for four years. Facilities would be more willing to accept a higher price of certification if it were awarded for a period of five years. An inspectional visit could be made by the certifying authority to check the current level of quality.

Another problem seems to be low awareness of the Quality Certificate among the public. Although most of facilities see the Quality Certificate as a prestigious affair, they do acknowledge that it is unknown outside the professional public. And as the Quality Certificate is supposed to be a sort of indicator for potential users of social care facilities, low awareness of the Quality Certificate is a fundamental problem. In addition to this, we can even count regions and municipalities which are usually the establishers of these facilities among the public. They could take into consideration the fact that their facilities have gained a quality award and this could have an impact on the volume of funds they allocate to the facility.

The thesis sets out the results of a questionnaire survey carried out on the level of potential and current users of social care facilities. The first objective was to determine criteria for selection of social care facilities. The most highly rated criterion proved to be sufficient

privacy (a single room, private toilet etc.). However, some facilities which have been awarded the Quality Certificate do not understand the pressure of the certifying authority on single rooms. It can however be seen from the result that the potential user will demand this. The Quality Certificate should be an award for the very best facilities, so the current trends and the requirements of the users must be taken into consideration.

As regards awareness among respondents about the Quality Certificate, the opinion of those facilities which have been awarded the Quality Certificate was confirmed. Only 12.5% of respondents know the Quality Certificate for Czech providers of social care services. The Quality Certificate was briefly described to those respondents who did not know it. It is pleasant to note the fact that these respondents subsequently rated it as an important or quite important criterion for selection of social care facilities.

Despite the existing problems, the Quality Certificate can be perceived as a tool to increase quality. The number of new facilities awarded the Quality Certificate is constantly on the increase. If the administrator of the Quality Certificate tries, together with the facilities which have been awarded this certification, to remedy the problematic areas and to work on marketing, the importance of the Quality Certificate for Czech providers of social care services could be reinforced significantly, thus also leading to an increase in the quality of social care services.

**Key words:** quality, brand, National Quality Policy, the Czech Quality Programme, social services, the Quality Certificate for Czech providers of social care services.

## II Seznam použitých zdrojů

### Odborná literatura

- Aaker, D. A. (2003). Brand building: budování obchodní značky. Brno: Computer Press.
- Bárta, V., Pátík, L., & Postler, M. (2009). Retail marketing. Praha: Management Press.
- Cetlová, H. (2007). Marketing služeb (4. vyd.). Praha: Bankovní institut vysoká škola.
- Coulshed, V., Mullender, A., Jones, D. N., & Thompson, N. (2006). Management in social work (3rd ed.). New York: Palgrave Macmillan.
- Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál.
- Harris, J. (2003). The social work business. New York: Routledge.
- Christof Beckmann et al. (2003). Qualität in der sozialen Arbeit: zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle. Leverkusen: Leske Budrich.
- Jakubíková, D. (2012). Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci (2., aktualiz. a rozš. vyd.). Praha: Grada.
- Johnová, M. (2002). Standardy kvality sociálních služeb. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- Keller, K. L. (2007). Strategické řízení značky. Praha: Grada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Marketing management (12. vyd.). Praha: Grada.
- Malík Holasová, V. (2014). Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: Grada.
- Maříková, H. (1996). Velký sociologický slovník. Praha: Karolinum.
- Matoušek, O. (2011). Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení (2., aktualiz. vyd.). Praha: Portál.
- Moullin, M. (2002). Delivering excellence in health and social care: quality, excellence and performance measurement (Reprinted). Buckingham [u.a.]: Open University Press.
- Mülhausen, S. (2004). Qualität in der Sozialen Arbeit: Pflicht oder Chance?. Marburg: Tectum.
- Vašítková, M. (2014). Marketing služeb: efektivně a moderně (2., aktualiz. a rozš. vyd.). Praha: Grada.



Veber, J. (2007). Řízení jakosti a ochrana spotřebitele (2., aktualiz. vyd.). Praha: Grada.

Vodáček, L., & Vodáčková, O. (2006). Moderní management v teorii a praxi. Praha: Management Press.

Vysekalová, J., & Mikeš, J. (2009). Image a firemní identita. Praha: Grada.

### **Právní a metodické předpisy**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (2010-2017). Retrieved October 27, 2017, from <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

### **Internetové zdroje**

Biografická koncepce péče. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/biograficka-pece/>

Canisterapie. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/canisterapie/>

Cena kvality v sociální péči. (2016). [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <http://www.osetrovatelskapece.cz/home/cena-kvality/>

Cena kvality v sociálních péči. (2016). [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <http://www.osetrovatelskapece.cz/home/cena-kvality/>

Certifikace Vážka. (2015). [Online]. Retrieved January 26, 2018, from <http://www.alzheimer.cz/certifikace-vazka/>

Certifikovaná zařízení. (2017). [Online]. Retrieved December 7, 2017, from <http://www.znackakvality.info/certifikovana-zarizeni/>

Dílčí certifikace. (2017). [Online]. Retrieved December 7, 2017, from <http://www.znackakvality.info/dilci-certifikace/>

Domov pro seniory Bechyně. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/>

E-Qalin. (2016). [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <http://www.apsscr.cz/eqalin/>

Horecký, J. (2010). Články [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <http://www.horecky.cz/cz/clanky>

Ježíšková vnoučata. (2018). Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/projekt-jeziskova-vnoucata/>

Karta zařízení Domov pro seniory Bechyně. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.znackakvality.info/certifikovana-zarizeni/domov-pro-seniory-bechyne/>

Kneschke, J. (2007). Brand není značka. [Online]. Retrieved October 12, 2017, from [http://www.marketingovenoviny.cz/marketing\\_5161/](http://www.marketingovenoviny.cz/marketing_5161/)

Koncept Smyslové aktivizace. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.smyslovaaktivizace.cz/index.php/o-konceptu/93-koncept-smyslove-aktivizace>

Manuál ZQ. (2017). [Online]. Retrieved December 7, 2017, from <http://www.znackakvality.info/manual-zq/>

Metodika hodnocení. (2017). [Online]. Retrieved September 13, 2017, from <http://www.znackakvality.info/manual-zq/prirucka/>

Naplňování Národní politiky kvality 2016–2020. (2015). [Online]. Retrieved September 17, 2017, from <http://www.npj.cz/images/soubory/Napl%C5%88ov%C3%A1n%C3%AD%20NPK%20-%20Materi%C3%A1l.pdf>

Naplňování Národní politiky kvality 2016–2020: Program Česká kvalita. (2015). [Online]. Retrieved September 17, 2017, from <http://www.npj.cz/images/soubory/4.%20IV.3%20Statut%20CZQ.pdf>

Národní politika kvality. (2013). [Online]. Retrieved September 24, 2017, from [http://www.npj.cz/images/vite\\_ze/92\\_1.pdf](http://www.npj.cz/images/vite_ze/92_1.pdf)

O bazální stimulaci. (2015). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <https://www.bazalni-stimulace.cz/o-bazalni-stimulaci/>

O Značce kvality. (2017). [Online]. Retrieved September 13, 2017, from <http://www.znackakvality.info/>

Paliativní péče. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/paliativni-pece/>

Podmínky certifikace. (2017). [Online]. Retrieved September 13, 2017, from <http://www.znackakvality.info/manual-zq/podminky-certifikace/>

Popis realizace sociální služby. (2014). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=b824b8af89bcd8b6&736c=e42a9c232e121f88&SUBSESSION\\_ID=1522853210852\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?756g=b824b8af89bcd8b6&736c=e42a9c232e121f88&SUBSESSION_ID=1522853210852_1)

Program "Česká kvalita" (Program CzQ). (2009). [Online]. Retrieved September 18, 2017, from <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/program-ceska-kvalita-program-czq-2292.html?rtc=3>

Program Česká kvalita – jednotný systém značek kvality. (2003). [Online]. Retrieved September 18, 2017, from <https://archiv.ihned.cz/c1-13590360-program-ceska-kvalita-jednotny-system-znacek-kvality>

Program Česká kvalita. (2010). [Online]. Retrieved September 18, 2017, from <http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/program-ceska-kvalita/19>

Projekt 72 hodin. (2018). Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/projekt-72-hodin/>

Projekt Značka kvality v sociálních službách. (2017). [Online]. Retrieved September 13, 2017, from <http://www.znackakvality.info/manual-zq/projekt/>

Předávání značky Spolupracujeme mezigeneračně. (2017). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/predavani-znacky-spolupracujeme-mezigeneracne/>

Příručka Značky kvality v sociálních službách. (2017). [Online]. Retrieved December 7, 2017, from <http://www.znackakvality.info/manual-zq/prirucka/>

Registr poskytovatelů sociálních služeb. 2017. [Online]. Retrieved January 26, 2018, from [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=DE81C0CD2B3BE5CF3B7AB5CF71014F1B.node1?SUBSESSION\\_ID=1516970372842\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=DE81C0CD2B3BE5CF3B7AB5CF71014F1B.node1?SUBSESSION_ID=1516970372842_1)

Seznam značek. (2017) [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <http://ceskakvalita.cz/spotrebitele/znacky>

Smyslová aktivizace. (2018). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/smyslova-aktivizace/>

Stanovy Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. (2016). [Online]. Retrieved September 24, 2017, from

[http://www.apsscr.cz/files/files/Stanovy%20APSS%20%C4%8CR%208\\_%2012\\_%202016.pdf](http://www.apsscr.cz/files/files/Stanovy%20APSS%20%C4%8CR%208_%2012_%202016.pdf)

Studie využitelnosti systému interRAI v ČR a Značky kvality v sociálních službách na Islandu. (2011). [Online]. Retrieved December 8, 2017, from <http://www.apsscr.cz/cz/projekty/ostatni-projekty>

Systemové projekty. [Online]. Retrieved October 26, 2017, from <https://www.mpsv.cz/cs/18666>

Vyhodnocení sebehodnotícího procesu E-Qalin. (2014). [Online]. Retrieved March 29, 2018, from <http://www.ddbechyne.cz/archiv-vyhodnocenych-dotazniku/>

Zásady Programu Česká kvalita. (2010). [Online]. Retrieved September 18, 2017, from <http://www.npj.cz/images/soubory/Z%C3%A1sady%20CzQ%202012.pdf>

Získání certifikátu kvality „Vážka“. (2012). [Online]. Retrieved January 26, 2018, from <http://www.domovpredklasteri.cz/file.php?nid=3694&oid=3186608>

Značka kvality v sociálních službách. (2010). [Online]. Retrieved September 13, 2017, from <http://www.mpsv.cz/cs/8353>

## III Seznam obrázků, tabulek, grafů

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Logo Národní politiky kvality.....	8
Obrázek 2: Logo Programu Česká kvalita.....	9
Obrázek 3: Logo Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR .....	17
Obrázek 4: Logo Značky kvality v sociálních službách .....	18
Obrázek 5: Model E-Qalin.....	31
Obrázek 6: Mapa certifikovaných zařízení v ČR (září 2017).....	36
Obrázek 7: Domov pro seniory Bechyně.....	53

### Seznam tabulek

Tabulka 1: návratnost rozeslaných dotazníků.....	35
Tabulka 2: Skutečný přínos Značky kvality .....	43
Tabulka 3: Aktuální míra využití potenciálu Značky kvality .....	47
Tabulka 4: Hodnocení komunikace se správcem značky .....	51
Tabulka 5: Výsledné hodnocení Domova pro seniory Bechyně v rámci Značky kvality .....	58
Tabulka 6: Kritéria při výběru zařízení sociálních služeb .....	62
Tabulka 7: Identifikační údaje respondentů.....	65

### Seznam grafů

Graf 1: Struktura certifikovaných zařízení .....	29
Graf 2: Struktura držitelů Značky kvality podle typu zařízení .....	37
Graf 3: Struktura držitelů značky podle doby provozování činnosti před certifikací.....	37
Graf 4: Držitelé značky podle délky držení certifikátu.....	38
Graf 5: Zdroj informací o Značce kvality .....	39
Graf 6: Důvody zájmu o Značku kvality .....	39
Graf 7: Hodnocení stanovených kritérií.....	40
Graf 8: Spokojenost s výší poplatku za základní certifikaci.....	43
Graf 9: Vliv Značky kvality na počet klientů .....	44
Graf 10: Využití "mimořádné návštěvy" .....	45
Graf 11: Průběžné kontroly během platnosti certifikace .....	46
Graf 12: Spokojenost s intervalem základní certifikace i recertifikace .....	47
Graf 13: Způsob komunikace s okolím získání Značky kvality .....	49

Graf 14: Spokojenost s propagací ze strany správce Značky kvality .....	50
Graf 15: Zájem o prodloužení certifikace .....	52
Graf 16: Využití zařízení sociálních služeb .....	61
Graf 17: Znalost Značky kvality v sociálních službách.....	63
Graf 18: Vnímání Značky kvality jako kritéria pro hodnocení .....	64
Graf 19: Vnímání Značky kvality jako hodnotícího kritéria .....	65

## **IV Seznam příloh**

Příloha 1: Přehled značek v Programu Česká kvalita .....	83
Příloha 2: Žádost o registraci sociálních služeb.....	86
Příloha 3: Registrované sociální služby v Jihočeském kraji.....	89
Příloha 4: Identifikačních údaje držitelů Značky kvality.....	91
Příloha 5: Průvodní dopis pro držitele Značky kvality v sociálních službách.....	94
Příloha 6: Dotazník – držitelé Značky kvality v sociálních službách.....	95
Příloha 7: Dotazník – Kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb .....	101

**Příloha 1: Přehled značek v Programu Česká kvalita**

Název značky	Správce značky	Logo značky
<b>CZECH MADE</b>	Sdružení pro oceňování kvality	
<b>Ekologický šetrný výrobek/služba</b>	CENIA	
<b>Bezpečná a kvalitní hračka</b>	Technický a zkušební ústav stavební, s. p.	
<b>Bezpečné hračky</b>	Institut pro testování a certifikaci Zlín	
<b>Česká kvalita – Nábytek</b>	Asociace českých nábytkářů	
<b>Osvědčeno pro stavbu</b>	Svaz zkušeben pro výstavbu	
<b>QZ – Zaručená kvalita</b>	SOTEX GINETEX CZ	
<b>Práce postižených</b>	Nadační fond pro podporu osob se zdravotním postižením	



<p><b>Zdravotně nezávadná obuv – bota pro Vaše dítě "ŽIRAFKA"</b></p>	<p>Česká obuvnická a kožedělná asociace</p>	
<p><b>APEK – certifikovaný obchod</b></p>	<p>Asociace pro elektronickou komerci (APEK)</p>	
<p><b>SZUTEST – Producted tested</b></p>	<p>Strojírenský a zkušební ústav, s. p.</p>	
<p><b>HORECA Select</b></p>	<p>Makro Cash &amp; Carry</p>	
<p><b>ESČ</b></p>	<p>Elektrotechnický zkušební ústav</p>	
<p><b>Kvalitní a bezpečná montáž</b></p>	<p>Elektrotechnický zkušební ústav</p>	
<p><b>CQ</b></p>	<p>GAS, s. r. o.</p>	
<p><b>Certifikované služby IT</b></p>	<p>Elektrotechnický zkušební ústav</p>	
<p><b>Hřiště – sportoviště – Tělocvična – Ověřený provoz</b></p>	<p>Kabinet pro standardizaci, o. p. s.</p>	

<p><b>Značka kvalita v sociálních službách</b></p>	<p>Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR</p>	
<p><b>ITC certifikovaná kvalita</b></p>	<p>Institut pro testování a certifikaci, a. s.</p>	
<p><b>Spolehlivá veřejně prospěšná organizace</b></p>	<p>Asociace veřejně prospěšných organizací</p>	
<p><b>Diamantová liga kvality</b></p>	<p>Diamantová liga kvality</p>	
<p><b>Komfortní obuv</b></p>	<p>Česká obuvnická a kožedělná asociace</p>	
<p><b>Životnost Plus</b></p>	<p>Sdružení českých spotřebitelů</p>	

**Příloha 2: Žádost o registraci sociálních služeb**



Tiskopis prosím vyplňte čitelně

podací razítko
----------------

**Žádost o registraci sociálních služeb**

A. Žadatelem o registraci je:

Zaškrtněte jednu z následujících tří variant a do příslušné tabulky uveďte doplňující informace.

fyzická osoba:

Název:	IC <sup>1)</sup> :	DIČ:
Příjmení:	Jméno <sup>2)</sup> :	Titul před: za:
Datum narození:	Místo narození:	Státní příslušnost:
Trvalý pobyt: Obec: .....	Část obce: .....	
Ulice: .....	Č. p. <sup>3)</sup> : .....	Č. orient.: ..... PSČ: .....
Fax:	Web:	
Telefon:	E-mail:	ID datové schránky:

právnická osoba:

Název organizace:	IC:	DIČ:
Forma právní subjektivity:	Stát:	
Sídlo: Obec: .....	Část obce: .....	
Ulice: .....	Č. p. <sup>3)</sup> : .....	Č. orient.: ..... PSČ: .....
Fax:	Web:	
Telefon:	E-mail:	ID datové schránky:

Oprávněná osoba<sup>4)</sup>:

Příjmení:	Jméno <sup>2)</sup> :	Titul před: za:
Funkce:		

Statutární orgán:

č.	Funkce	Příjmení	Jméno <sup>2)</sup>	Titul
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

1) Pokud doposud nemáte IC přiděleno, údaj nevypisujte a na formuláři Údaje o registrované sociální službě v odstavci A vyplňte příjmení, jméno a datum narození.

2) Uveďte všechna jména osoby.

3) Pokud je místo čísla popisného přiděleno číslo evidenční, uveďte před číslem písmeno E.

4) Uveďte příjmení, jméno a titul oprávněné osoby v řízení před soudem dle §30 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení.

PROSÍM OBRAŤTE  
Číslo listu:  14 01 01 702

- organizační složka státu nebo územní samosprávný celek, jehož jménem bude poskytovat služby organizační složka územního samosprávného celku:

Název organizace:	IČ <sup>5)</sup> :		
Forma právní subjektivity:			
Sídlo:	Obec: .....	Část obce: .....	
	Ulice: .....	Č. p. <sup>3)</sup> : .....	Č. orient.: ..... PSČ: .....
Fax:	Web:		
Telefon:	E-mail:	ID datové schránky:	

Oprávněná osoba<sup>4)</sup>:

Příjmení:	Jméno <sup>2)</sup> :	Titul před:	za:
Funkce:			

Organizační složka<sup>6)</sup>:

Název:			
Adresa:	Obec: .....	Část obce: .....	
	Ulice: .....	Č. p. <sup>3)</sup> : .....	Č. orient.: ..... PSČ: .....
Telefon:	E-mail:	ID datové schránky:	
Fax:	Web:		
Odpovědný vedoucí:			
Příjmení:	Jméno <sup>2)</sup> :	Titul před:	za:

B. Žádám o registraci sociálních služeb v počtu:

C. Uveďte počet samostatných příloh, které jsou součástí tohoto tiskopisu:

D. Uveďte celkový počet listů<sup>7)</sup> (včetně příloh a tiskopisů), které jsou součástí tohoto tiskopisu:

5) Uveďte IČ zřizovatele.

6) Pokud je potřeba uvést více organizačních složek, uveďte tyto v příloze na předepsaném tiskopise.

7) Každý list, který je součástí této žádosti, musí být očíslován. Součástí žádosti jsou všechny tiskopisy a přílohy.

**E. Prohlášení žadatele:**

Veškeré údaje v této žádosti jsou pravdivé a jsem si vědom(a) případných následků, které by pro mne z nepravdivých údajů vyplývaly.

Formulář jsem převzal(a) z oficiálních webových stránek Ministerstva práce a sociálních věcí, nezměnil(a) jsem na něm žádné pevné texty, pouze jsem pravdivě vyplnil(a) kolonky určené k vyplňování.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_ . 20\_\_

\_\_\_\_\_

podpis a razítko oznamovatele

**K žádosti prosím doložte:**

- rozhodnutí o schválení provozního řádu zařízení sociálních služeb vydané orgánem ochrany veřejného zdraví, pokud se jedná o sociální služby poskytované dle § 47 Týdenní stacionáře, § 48 Domovy pro osoby se zdravotním postižením, § 49 Domovy pro seniory nebo § 50 Domovy se zvláštním režimem zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- doklad o vlastnickém nebo jiném právu k objektu nebo prostorům, v nichž budou poskytovány sociální služby, z něhož vyplývá oprávnění žadatele tyto objekty nebo prostory užívat
- doklad, že žadatel nemá daňové nedoplatky a nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění a na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní pojistku zaměstnanosti
- čestné prohlášení, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurz nebo proti ní nebylo zahájeno konkurzní nebo vyrovnací řízení anebo nebyl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku
- doklad o bezúhonnosti všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby
- doklady nebo jejich úředně ověřené kopie prokazující odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby

Je-li žadatelem právnická osoba, doložte také:

- úředně ověřené kopie zakladatelských dokumentů a dokladů o registraci podle zvláštních právních předpisů, popřípadě výpis z obchodního rejstříku nebo jiné evidence podle zvláštních právních předpisů

Pro každou registrovanou službu dále doložte:

- vyplněný formulář **Údaje o registrované sociální službě**
- popis realizace poskytování sociálních služeb v písemné podobě a v elektronické podobě ve formátu PDF
- finanční rozvahu k zajištění provozu sociálních služeb v písemné podobě a v elektronické podobě ve formátu PDF
- popis personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb v písemné podobě a v elektronické podobě ve formátu PDF

Formuláře žádostí a ostatních dokladů naleznete na internetové adrese <http://portal.mpsv.cz/forms> nebo si je vyzvednete na pracovišti příslušného krajského úřadu. Na toto pracoviště se také obraťte, pokud budete mít při vyplňování pochybnosti.

Číslo listu (vyplňte pouze v případě, že je stránka vyřezána na samostatném listu):

14.01.01.702

**Příloha 3: Registrované sociální služby v Jihočeském kraji (ke dni 8. 4. 2018)**

Druh sociální služby	Počet poskytovatelů
azylové domy	13
denní stacionáře	13
domovy pro seniory	37
domy na půl cesty	2
intervenční centra	1
krizová pomoc	5
nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	20
odborné sociální poradenství	49
osobní asistence	15
podpora samostatného bydlení	1
raná péče	5
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	12
sociálně terapeutické dílny	20
telefonická krizová pomoc	1
terénní programy	15
tlumočnické služby	3
centra denních služeb	3
domovy pro osoby se zdravotním postižením	8
domovy se zvláštním režimem	19
chráněné bydlení	9
kontaktní centra	5
nízkoprahová denní centra	1
noclehárny	5
odlehčovací služby	17
pečovatelská služba	58
průvodcovské a předčitatelské služby	2

služby následné péče	3
sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením	14
sociální rehabilitace	21
terapeutické komunity	3
tísňová péče	1
týdenní stacionáře	6

**Příloha 4: Identifikačních údaje držitelů Značky kvality**

Název organizace	Sídlo organizace	Vyplnil/a
ARPIDA, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, z. ú.	České Budějovice	Mgr. Dana Kopecká, ředitelka
Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim	Chrudim	Mgr. Marta Menšíková, DiS., ředitelka
Centrum sociálních služeb Děčín	Děčín	Bc. Jiří Hatlapatka, vedoucí střediska
Centrum sociálních služeb města Letovice, příspěvková organizace	Letovice	Ing. Ivo Kubín, ředitel
Centrum sociálních služeb Praha 2 – Domov pro seniory Jana Masaryka	Praha	Mgr. Lucie Mezejová, vedoucí sociálního úseku
Centrum sociálních služeb Praha 2 – Domov pro seniory Máchova	Praha	Mgr. Lucie Mezejová, vedoucí sociálního úseku
Centrum sociálních služeb pro seniory Pohoda, p. o.	Bruntál	Dana Svobodová, manažer kvality, vedoucí úseku zdravotní péče
Denní centrum Mateřídouška, o. p. s.	Chodov	Ing. Pavel Bráborec, MBA, projektový manager, zástupce ředitele
Domov pod Kavčí Skálou	Říčany	Ing., Bc. Václav Brácha, ředitel
Domov pro seniory Bechyně	Bechyně	Mgr. Alena Sakařová, ředitelka
Domov pro seniory Havířov, středisko Helios	Havířov	Mgr. Bc. Gabriela Kunčická, vedoucí sociálního útvaru
Domov pro seniory Havlíčkův Brod, p. o.	Havlíčkův Brod	Ing. Hana Hlaváčková, ředitelka



Domov pro seniory Heřmanův Městec	Heřmanův Městec	Mgr. Klára Husáková, ředitelka
Domov pro seniory Mítrov	Mítrov	Miroslava Špačková, vedoucí aktivizačního úseku, průvodce standardy
Domov Slunečnice Ostrava, p. o.	Ostrava	Ing. Radek Baran, ředitel
Dům s pečovatelskou službou Planá nad Lužnicí, okres Tábor, p. o.	Planá nad Lužnicí	Mgr. Tereza Jindrová, vedoucí
Hvězda z. ú.	Zlín	PaedDr. Jiří Schincke, předseda správní rady z.ú.
Městská správa sociálních služeb Kadaň	Kadaň	Mgr. Lenka Raadová, MBA, ředitelka
Městský ústav sociálních služeb Klášterec nad Ohří, p. o.	Klášterec nad Ohří	Bc. Jana Praková, DiS., manažer kvality
Městský ústav sociálních služeb města Plzně, Pečovatelská služba	Plzeň	Mgr. Jaroslava Kaiserová, vedoucí útvaru Pečovatelských a ošetrovatelských služeb
Palata – domov pro zrakově postižené	Praha	Mgr. Eva Průchová, manažer kvality, zástupce ředitele
SENIOR centrum Blansko, p. o.	Blansko	Mgr. Jiřina Prátová, vedoucí úseku sociální péče
Senior residence Terasy, z. ú.	Plzeň	Ing. Milada Brašnová, ředitelka
Sociální služby města Přerova, p. o.	Přerov	Irena Vykoukalová, koordinátor sociální pracovníce
Spokojený domov, o. p. s.	Mnichovo Hradiště	Mgr. Martina Michalcová, projektová manažerka, sociální pracovníce
ZDRAVOŠ PÉČE s. r. o., Pečovatelská služba	Rokytnice nad Jizerou	Jana Černá, ředitelka

Zdravotně sociální služby Turnov, Domov důchodců Pohoda	Turnov	Jana Jindrová, manažerka kvality sociálních služeb
Zdravotně sociální služby Turnov, pečovatelská služba	Turnov	Jana Jindrová, manažerka kvality sociálních služeb

Zdroj: vlastní zpracování

*Příloha 5: Průvodní dopis pro držitele Značky kvality v sociálních službách*

**Značka kvality v sociálních službách – dotazník na úrovni držitelů značky**



**ZNAČKA KVALITY  
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Doležalová a jsem studentkou oboru Obchodní podnikání na Ekonomické fakultě na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích. Prostřednictvím přiloženého dotazníku bych ráda získala podklady pro svou bakalářskou práci s názvem „Značka kvality v sociálních službách“, kde budou vymezeny silné a slabé stránky tohoto certifikačního projektu.

Na internetových stránkách Značky kvality v sociálních službách byla uvedena informace, že jste držiteli výše zmíněné značky. Tímto bych Vás chtěla požádat o zodpovězení otázek v dotazníku. V případě vašich připomínek nebo dotazů mne prosím kontaktujte na emailové adrese: [dolezm07@ef.jcu.cz](mailto:dolezm07@ef.jcu.cz), nebo telefonicky na čísle: 720 186 636.

V případě zájmu Vám mohu po dokončení mé práce zaslat její kopii v elektronické podobě.

Předem děkuji za spolupráci a Váš čas.

S pozdravem a přáním hezkého dne

Michaela Doležalová

Světlice 122

396 01 Humpolec

**Příloha 6: Dotazník – držitelé Značky kvality v sociálních službách**

Pokud nebude v dotazníku uvedeno jinak, zaškrtněte pouze jednu odpověď.

**1. Charakterizujte typ vašeho zařízení: (Možnost více odpovědí.)**

- Domov pro seniory
- Domov se zvláštním režimem
- Pečovatelská služba
- Ambulantní služba
- jiné: .....

**2. Jak dlouho jste svoje zařízení provozovali před získáním Značky kvality v sociálních službách?**

- méně než 1 rok
- 1–5 let
- 6–10 let
- více než 10 let

**3. Jak dlouho jste držiteli certifikátu Značka kvality v sociálních službách?**

- méně než 1 rok
- 1–2 roky
- 3–4 roky
- 5–6 let

**4. Z jakých zdrojů jste se dozvěděli o Značce kvality v sociálních službách?**

- internet
- tisk
- televize
- konkurence
- doporučení známého
- jiný zdroj: \_\_\_\_\_

**5. Co Vás přimělo k zájmu o certifikát Značka kvality v sociálních službách?**

*(Vyberte nejvýše 2 důvody.)*

- přilákat nové klienty
- zvýšit prestiž své organizace
- prezentovat své zařízení a příklad dobré praxe na webu Značka kvality
- získat odbornou zpětnou vazbu na poskytované služby
- získat doporučení, v jakých oblastech je možné dále se zlepšovat
- jiný důvod: \_\_\_\_\_

**6. Jak hodnotíte nastavená kritéria pro získání certifikátu Značka kvality v sociálních službách?**

- příliš snadno splnitelná
- nastavená kritéria jsou adekvátní
- zbytečně obtížná

Prosím, upřesněte, které požadavky pro Vás byly nejobtížnější:

**7. Souhlasíte s tím, že základní poplatek ve výši 11 990 Kč (v případě domova pro seniory nebo domova se zvláštním režimem ve výši 23 990 Kč) za 3 roky užívání certifikátu Značka kvality v sociálních službách, je přiměřeně vysoký?**

- souhlasím
- spíše souhlasím
- spíše nesouhlasím
- nesouhlasím

Okomentujte, prosím:

--

**8. Jaký skutečný přínos má Značka kvality v sociálních službách pro Vaši organizaci?**

*(Označte odpověď pomocí stupnice 1-5, kdy 1 = velmi vysoký, 5 = minimální přínos.)*

Velmi vysoký 1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	Minimální 5 <input type="checkbox"/>
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---

**9. Souhlasíte s tvrzením, že díky Značce kvality v sociálních službách stoupl počet vašich klientů?**

- ano
- ne
- nedokážeme posoudit

**10. Na tuto otázku odpovídejte pouze v případě, pokud je Vaše organizací domov pro seniory nebo domov se zvláštním režimem.**

**Využili jste nabídky „mimořádná návštěva zařízení“ za poplatek 4 000 Kč bez DPH?**

- ano
- ne

Okomentujte, prosím:

--

**11. Probíhají průběžné kontroly během trvání certifikace?**

ano

ne

Pokud ano, tak v jakých intervalech a jakým způsobem:

--

**12. Vyhovuje Vám platnost certifikace na 3 roky a její prodloužení vždy o 4 roky?**

ano

ne

Pokud ne, jak byste je upravili? Okomentujte, prosím:

--

**13. Odhadněte, jak využíváte potenciál Značky kvality v sociálních službách.**

*(Označte odpověď pomocí stupnice 1-5, kdy 1 = maximální využití, 5 = minimální využití.)*

Maximální využití				Minimální využití
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

**14. Jakým způsobem komunikujete s okolím skutečnost, že jste držiteli Značky kvality v sociálních službách? (Možnost více odpovědí.)**

- internet
- televize
- noviny
- místní zpravodaje, vlastní tiskoviny, jiný tisk
- plakáty, letáky
- jiný způsob:

Okomentujte, prosím:

**15. Shledáváte propagaci Značky kvality v sociálních službách ze strany správce jako dostatečnou? (Pokud ne, pokračujte otázkou č. 16. v případě, že ano pokračujte otázkou č. 17)**

- ano
- ne

**16. Jaké konkrétní nedostatky má podle Vás propagace ze strany správce Značky kvality v sociálních službách**



**17. Jak hodnotíte komunikaci mezi Vámi a správcem Značky kvality v sociálních službách?** (Označte odpověď pomocí stupnice 1-5, kdy 1 = vysoká spokojenost, 5 = nízká spokojenost.)

Vysoká spokojenost 1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	Nízká spokojenost 5 <input type="checkbox"/>
--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---

**18. Budete si po ukončení platnosti prodlužovat certifikaci o další 4 roky?**

ano

ne

Okomentujte, prosím:

**Uveďte prosím, identifikační údaje Vaší organizace:**

Název organizace:

Sídlo organizace:

Kraj:

Počet klientů:

Počet zaměstnanců:

Zpracoval/a:

Pozice v organizaci:

**Souhlasíme s neanonymním zpracováním dat:**

ano

ne

***Příloha 7: Dotazník – Kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb***

**Dotazník – Kritéria pro výběr zařízení sociálních služeb**

Dobrý den,

jmenuji se Michaela Doležalová a jsem studentkou oboru Obchodní podnikání na Ekonomické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Tímto bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku, který bude podkladem pro moji bakalářskou práci na téma „Značka kvality v sociálních službách“. Dotazník je zaměřen na hodnotící kritéria při výběru zařízení sociálních služeb. Veškeré odpovědi jsou anonymní.

Kontakt: dolezm07@ef.jcu.cz.

Předem děkuji za Váš čas a spolupráci.

**1. Využíváte Vy nebo někdo z Vašich blízkých zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, pečovatelskou službu...)?**

ano

ne

**2. Představte si, že vybíráte zařízení pro sebe nebo blízkou osobu. Ohodnoťte prosím, následující kritéria podle důležitosti.**

**2.1 Zařízení se nachází v blízkosti mé rodiny a přátel.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.2 Zařízení získalo ocenění nebo certifikát za kvalitu svých služeb.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.3 Součástí zařízení je zahrada.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.4 Dostatek soukromí (např. jednolůžkový pokoj, soukromá toaleta).**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.5 Možnost přivést si vlastní zařízení (nábytek, televize).**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.6 Možnost ubytování společně s osobou blízkou.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.7 Možnost mít vlastního mazlíčka na pokoji.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

**2.8 Návštěvy kdykoliv během dne.**

důležité

spíše důležité

spíše nedůležité

nedůležité

## **2.9 Výběr z více variant jídel.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

## **2.10 Volný pohyb po zařízení i mimo něj.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

## **2.11 Bez nastaveného režimu vstávání a večerky.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

## **2.12 Široká nabídka volnočasového programu.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

## **2.13 Nabídka duchovního programu.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

**2.14 Lékař je přítomen přímo v zařízení.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

**2.15 V zařízení je umístěna schránka důvěry.**

- důležité
- spíše důležité
- spíše nedůležité
- nedůležité

**3. Znáte Značku kvality v sociálních službách?**



**ZNAČKA KVALITY  
V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**

- ano
- ne

**4A Otázky pro respondenty, kteří Značku kvality znají:**

**a) Napište prosím krátce, co o Značce kvality víte:**

**b) Jak důležité by pro Vás bylo, zda je zařízení držitelem Značky kvality v sociálních službách?**

Velmi důležité				Nedůležité
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

#### **4B Otázka pro respondenty, kteří Značku kvality neznají:**

##### **Značka kvality v sociálních službách – stručný popis**

Značka kvality v sociálních službách je systém externí certifikace pro sociální služby, který je založen na tzv. udělování hvězd. Kritéria hodnocení jsou stanovena z pohledu samotného uživatele sociální služby. Značku udílí a spravuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Více informací naleznete na [www.znackakvality.info](http://www.znackakvality.info).

**Pokud byste Značku kvality v sociálních službách znali, brali byste ji v úvahu jako kritérium při výběru zařízení sociálních služeb?**

Určitě ano				Určitě ne
1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

#### **Identifikační údaje**

##### **Pohlaví**

žena

muž

##### **Věková kategorie:**

méně než 17 let

18-25

26-35

36-45

46-55

56-65

více než 65 let

**Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:**

základní

středoškolské bez maturity

středoškolské s maturitou

vysokoškolské