

## Smlouva č. 09/2022

### o provedení certifikace „Značka kvality v sociálních službách“

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů  
(dále jen „Smlouva“)

#### 1. Smluvní strany

##### **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, z. s.**

Se sídlem: Vančurova 2904, 390 01 Tábor

Zastoupena: Ing. Jiřím Horeckým, Ph.D., MBA, prezidentem

IČ: 60445831

DIČ: CZ60445831

Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s.

Číslo účtu: 171180456/0300

Spolek je registrován ve spolkovém rejstříku, vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl L, vložka 365.

(dále jen „Dodavatel“)

a

##### **SUBSIDIUM - ŠZ a ZpS**

Se sídlem: Betliarska 18, 048 01 Rožňava

Zastoupen: PhDr. Ingrid Ferenčíková, PhD., poverená riadením

IČ: 00695327

DIČ: 2020941208

Registrovaná služba: zariadenie pre seniorov, špecializované zariadenie

Bankovní spojení: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 7000186193/8180

Kontaktní osoba pro certifikaci: PhDr. Ingrid Ferenčíková, PhD., poverená riadením

(dále jen „Odběratel“ či „Poskytovatel“)

#### 2. Předmět smlouvy

## 2.1 Předmětem smlouvy je provedení certifikace Značky kvality v sociálních službách.

Dále smlouva obsahuje podmínky pro používání Značky kvality v sociálních službách. Značka kvality v sociálních službách je aktivní systém, který průběžně reaguje na stále se zvyšující požadavky na kvalitu péče. Zpravidla jedenkrát ročně je aktualizován a upravován na základě připomínek a zkušeností odborníků, aby reflektoval legislativní změny i nové důrazy a trendy v oblasti sociálních služeb.

## 3. Plnění Dodavatele a Odběratele

### 3.1 Plnění Dodavatele

- 3.1.1 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci Značky kvality v sociálních službách u Odběratele dle Metodiky Značky kvality v sociálních službách. Certifikace včetně fakturace bude provedena prostřednictvím subjektu: Vzdělávací centrum APSS ČR, o.p.s. se sídlem Vančurova 2904, 390 01 Tábor, IČ: 014 44 565.
- 3.1.2 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci Značky kvality v sociálních službách těm Odběratelům, kteří nemají žádné pohledávky u Dodavatele.
- 3.1.3 Dodavatel se zavazuje zacházet se všemi informacemi o Odběrateli, včetně dokumentace poskytnuté během certifikace, recertifikace a kontroly jako s důvěrnými, přičemž současně bere na vědomí, že veškeré tyto informace o Odběrateli, resp. informace poskytnuté mu Odběratelem, jsou obchodním tajemstvím dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel nebude tyto informace dále rozšiřovat, reprodukovat ani poskytovat třetí straně. Z toho je vyloučeno poskytnutí informací certifikačnímu týmu nebo při řešení sporů. Odběratel může písemně povolit použití informací i z jiných, dohodnutých důvodů.
- 3.1.4 Dodavatel provádí certifikaci, recertifikaci a kontrolu podle pravidel vycházejících z Metodiky Značky kvality v sociálních službách.
- 3.1.5 Dodavatel informuje Odběratele – držitele certifikátu o změnách v certifikačních postupech, jež se Odběratele přímo týkají.
- 3.1.6 Pokud Dodavatel v průběhu certifikace zjistí, že Odběratel poskytuje služby v rozporu s legislativou, může být certifikace pozastavena či ukončena a fakturována.
- 3.1.7 Dodavatel vede a uveřejňuje (zejména na své www stránce) seznam jím certifikovaných odběratelů.
- 3.1.8 Dodavatel přijímá stížnosti Odběratele k certifikačním postupům písemně a informuje Odběratele o zjednané nápravě.
- 3.1.9 Platnost první certifikace začíná datem udělení a trvá tři roky. Ve zvlášť zdůvodněných případech může Dodavatel vykonat kontrolu, která může zakládat na recertifikaci. Za zvlášť zdůvodněné případy bude považováno porušování Pravidel certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách (dále jen Pravidla, příloha č. 3 této smlouvy), na základě, kterého může být odebrán certifikát Značky kvality v sociálních službách, případně úmyslné porušování Pravidel, čímž by mohlo být poškozeno jméno Značky kvality v sociálních službách. Dalším důvodem pro vykonání kontroly může být stížnost na kvalitu Odběratelem poskytovaných sociálních služeb. Kontroly probíhají po prokázání jejich oprávněnosti ze strany Dodavatele ve vzájemně sjednaném termínu.
- 3.1.10 Platnost druhé a každé další certifikace začíná datem udělení a za předpokladu, že tato druhá a každá další certifikace navazuje bezprostředně na předchozí, tak trvá čtyři roky.

### **3.2 Plnění Odběratele**

- 3.2.1 Odběratel dá k dispozici Dodavateli ve lhůtě 2 týdny před certifikací vyžádané podklady pro hodnocení a zpracované dotazníky.
- 3.2.2 Odběratel provede ve lhůtě minimálně 2 týdny před certifikací dotazníkové šetření u uživatelů a příbuzných uživatelů dle pokynů Dodavatele a vyplní dotazník poskytovatele.
- 3.2.3 Odběratel zabezpečí certifikátorovi během certifikace, recertifikace či kontroly možnost nahlédnutí do všech materiálů v souladu s platnými legislativními normami, nezbytných pro řádné provedení certifikace a poskytne mu přístup k organizačním jednotkám, pobočkám apod.
- 3.2.4 Odběratel umožní certifikačnímu týmu během platnosti této smlouvy návštěvu všech míst podléhajících certifikaci, která jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2.5 Odběratel je povinen ustanovit kontaktní osobu pro certifikaci.
- 3.2.6 Po udělení certifikátu je Odběratel povinen neprodleně sdělit certifikačnímu místu všechny důležité změny, které souvisí s kritérii hodnocenými v rámci Značky kvality v sociálních službách, uvedenými v Seznamu hodnocených kritérií (Příloha č. 4 této smlouvy)
- 3.2.7 Odběratel se zavazuje plnit při procesu certifikace všechna pravidla certifikace a vytvářet podmínky pro provedení certifikace Dodavatelem.
- 3.2.8 Odběratel uděluje touto smlouvou Dodavateli souhlas se zpracováním a zveřejněním dat na webu Značky kvality v sociálních službách. Dále souhlasí s uložení dokumentace certifikace v sídle APSS ČR.
- 3.2.9 Odběratel se zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 50 % z ceny plánované certifikace v případě jednostranného zrušení plánované certifikace méně než 14 kalendářních dní před vzájemně odsouhlaseným termínem a smluvní pokutu ve výši 100 % z ceny plánované certifikace v případě jednostranného zrušení plánované certifikace méně než 3 kalendářní dny před vzájemně odsouhlaseným termínem.
- 3.2.10 Nedojde-li ze strany Odběratele k umožnění plnění předmětu Smlouvy Dodavatelem do 12 měsíců od data podpisu smlouvy, pozbývá Smlouva platnosti.

### **4. Cenové ujednání, platební podmínky a termíny provedení**

- 4.1.1 Cena za certifikaci je stanovena na 1 490 EUR a je kalkulována včetně 21 % DPH.
- 4.1.2 Splatnost daňového dokladu je do 15 dnů po vystavení. Fakturace je provedena po zaslání finální výsledné zprávy Odběrateli. Na uhrazení daňového dokladu je vázáno předání certifikátu.
- 4.1.3 Dodavatel se zavazuje provést certifikaci do 15 měsíců od data podpisu Smlouvy.

### **5. Podmínky pro používání Značky kvality v sociálních službách**

#### **5.1 Rozsah práva k používání Značky kvality v sociálních službách**

- 5.1.1 Vzhled certifikátu a Značky kvality v sociálních službách určuje Dodavatel.
- 5.1.2 Používání této značky se týká výhradně certifikované oblasti společnosti Odběratele. Použití značky pro jinou oblast není dovoleno.
- 5.1.3 Značka kvality v sociálních službách smí být používána pouze ve formě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Musí být snadno čitelná a zřetelně viditelná. Odběratel není oprávněn provádět změny v certifikátu. Certifikát nesmí být použit pro účely klamavé reklamy.
- 5.1.4 Značka kvality v sociálních službách smí být použita jen Odběratelem a v bezprostředním spojení s firemním jménem či logem Odběratele.
- 5.1.5 Značka kvality v sociálních službách nesmí být bez souhlasu Dodavatele použita třetí stranou, nebo nástupcem Odběratele. To lze provést pouze na základě smlouvy, případně provedením nové certifikace či recertifikace.
- 5.1.6 Odběratel se zavazuje k tomu, že bude značku/certifikát Značky kvality v sociálních službách používat v soutěži jen ve vztahu k doložení své certifikace. Odběratel dále musí zajistit, aby nevznikl v rámci soutěže dojem, že se při certifikaci Dodavatelem jednalo o úřední přezkoušení.

5.1.7 Odběratel získává nepřenosné a nevýlučné právo používat Značku kvality v sociálních službách při dodržování výše uvedených pravidel.

## 5.2 Pozastavení a ukončení užívacího práva

5.2.1 Právo Odběratele užívat Značku kvality v sociálních službách a vlastní certifikát končí bez nutnosti výpovědi vždy, když:

5.2.1.1. nebudou dodržena smluvní ustanovení ze strany Odběratele,

5.2.1.2. Odběratel neoznámí Dodavateli okamžité změny, nebo známky těchto změn ve své společnosti mající rozhodující vztah k certifikaci,

5.2.1.3. nemohly být provedeny kontroly z důvodů zavinění Odběratelem,

5.2.1.4. výsledek kontrol nepotvrdí další platnost certifikátu,

5.2.1.5. Odběratel dobrovolně požádá o pozastavení platné certifikace.

V uvedených případech má Dodavatel právo pozastavit nebo omezit platnost certifikace.

5.2.2 Při pozastavení platnosti certifikace Dodavatel přezkoumá důkazy porušení a - dohodne se na provedení nápravy Odběratelem. Časový „prostor“ pro nápravu je podle náročnosti odstranění maximálně 3 měsíce. Po tuto dobu se pozastavuje platnost certifikátu a Dodavatel má právo na svých www stránkách uvést informaci o pozastavení platnosti certifikátu. Pokud je doba pozastavení delší než 3 měsíce, musí se před obnovením certifikace provést recertifikace v rozsahu řádné certifikace. Tato bude fakturovaná jako řádná certifikace (dle článku 4 této smlouvy). V případě neprovedení nápravy do 6 měsíců od pozastavení platnosti certifikace dochází k odebrání certifikátu.

5.2.3 O obnovení platnosti certifikace musí Odběratel písemně požádat Dodavatele.

5.2.4 Právo Odběratele používat Značku kvality v sociálních službách a vlastní certifikát končí bez nutnosti výpovědi vždy, když:

5.2.4.1. Odběratel nevykonal nápravu do 6 měsíců od pozastavení platnosti certifikace,

5.2.4.2. je certifikát neoprávněně používán,

5.2.4.3. Odběratel neuhradí Dodavateli závazky za provedení předchozí certifikace ani v dodatečně lhůtě 30 dní od doručení písemného upozornění Odběratele Dodavatelem,

5.2.4.4. je správním nebo soudním rozhodnutím zakázána certifikace nebo platnost certifikace.

V uvedených případech má Dodavatel právo odebrat certifikát, který pozbyl platnosti a Dodavatel má právo na svých www stránkách uvést informaci o neplatnosti certifikace. Odběratel má povinnost neprodleně vrátit certifikát Dodavateli.

5.2.5 Dodavatel je povinen při pozastavení nebo zániku práva na používání Značky kvality v sociálních službách nebo při omezení rozsahu certifikace tuto skutečnost písemně oznámit Odběrateli.

5.2.6 Certifikát je majetkem Dodavatele a je Odběrateli zapůjčen. Při ukončení užívacího práva je Odběratel povinen certifikát neprodleně vrátit Dodavateli a/nebo jeho nástupci.

## 6. Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1.1 Smlouvu je možno měnit jen písemným dodatkem se souhlasem obou smluvních stran.
- 6.1.2 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 6.1.3 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

**Příloha č. 1: Seznam podléhajících míst**

Přílohy:

**Příloha č. 1: Seznam míst podléhajících certifikaci**

| č. | Adresa zařízení                                   |
|----|---|
| 1  | SUBSIDIUM-ŠZ a ZpS, Betliarska 18, 048 01 Rožňava |
| 2  |   |
| 3  |   |
| 4  |   |
| 5  |   |
| 6  |   |

**Příloha č. 2: Vzor značek:**

LOGO Značky kvality v sociálních službách



Vzor certifikátu Značka kvality v sociálních službách:



Vzory tabulek na budovu Značka kvality v sociálních službách:  
a) „zlatá tabulka“ pro případ celkové certifikace



b) „stříbrná tabulka“ pro případ dílčí certifikace



### Příloha č. 3:

#### Pravidla certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách

Provedení certifikace se řídí Metodikou Značky kvality v sociálních službách (pravidla pro certifikátory) a Pravidly certifikace a užívání značky Značka kvality v sociálních službách. Tato pravidla je povinen odběratel certifikace (certifikovaný poskytovatel sociální služby) dodržovat, jejich porušení může mít za následek pozastavení či ukončení práva užívat certifikát Značky kvality v sociálních službách.

V rámci provedení certifikace a užívání Značky kvality v sociálních službách je poskytovatel sociální služby povinen dodržovat níže uvedené postupy a pravidla:

1. Poskytovatel je povinen si písemně požádat certifikační místo (APSS ČR) o provedení certifikace (možná je i emailová žádost).
2. Poskytovateli se doporučuje konzultovat s certifikátory před započítím certifikačního procesu splnění vstupních kritérií. Vyhne se tak riziku započítí certifikace a jejímu uhrazení v případě, že nebude vstupní kritéria splňovat a certifikace tak nebude možná.
3. Pro zahájení certifikace je nutné uzavření Smlouvy o provedení certifikace „Značka kvality v sociálních službách“ mezi poskytovatelem sociální služby a dodavatelem certifikace Značka kvality v sociálních službách (APSS ČR).
4. Poskytovatel je povinen si dohodnout s certifikačním místem termín provedení certifikace.
5. Poskytovatel je povinen stanovit kontaktní osobu pro certifikaci, se kterou bude certifikátor dojednávat podrobnosti vlastní certifikace.
6. Poskytovatel je povinen zaslat certifikátorovi vyžádané podklady pro certifikaci ve lhůtě nejpozději 2 týdny před zahájením certifikace.
7. Poskytovatel je povinen provést dotazníkové šetření u uživatelů a jejich rodinných příslušníků dle instrukcí certifikátora a výsledky předat certifikátorovi ve lhůtě nejpozději 2 týdny před zahájením certifikace.



8. V rámci certifikace je poskytovatel povinen seznámit vybrané uživatele i zaměstnance s procesem certifikace a zajistit jejich souhlas s provedením dotazování při šetření certifikátora v zařízení a toto dotazování certifikátorovi umožnit.
9. Poskytovatel je povinen zajistit certifikátorovi volný pohyb po certifikovaném zařízení pro ověření jednotlivých hodnocených kritérií v rámci certifikačního šetření, opakovaného certifikačního šetření i následných kontrol.
10. Poskytovatel má možnost využít opravných prostředků v případě, že v hodnocení neuspěje s malým rozdílem bodů. Podle závažnosti opravovaného kritéria hodnocení je dle Metodiky hodnocení Značky kvality v sociálních službách poskytovateli přidělena certifikátorem lhůta pro odstranění nedostatku.
11. Pokud poskytovatel v hodnocení zcela neuspěje z vážných důvodů, je mu umožněno o certifikaci žádat po odstranění nedostatků nejdříve po jednom kalendářním roce.
12. V případě úspěšné certifikace je poskytovatel povinen poskytnout údaje a fotografie pro zveřejnění certifikovaného zařízení na webových stránkách Značky kvality v sociálních službách, dále je povinen poskytnout písemné a obrazové zpracování příkladu dobré praxe, který bude též uveřejněn.
13. Poskytovatel je povinen dodržovat podmínky pro užívání Značky kvality v sociálních službách uvedené ve Smlouvě o provedení certifikace.
14. V případě skončení platnosti certifikace je poskytovatel povinen přestat užívat certifikát a vrátit jej neprodleně certifikačnímu místu. Dále je povinen ve lhůtě do jednoho měsíce od skončení platnosti certifikace odstranit tabulku Značky kvality z budovy zařízení (pokud byla instalována).
15. Má-li poskytovatel zájem o novou certifikaci, může o tuto za stejných podmínek jako u certifikace kdykoliv požádat certifikační místo a to i před skončením platnosti certifikace.
16. Poskytovatel má povinnost oznamovat certifikačnímu místu všechny změny, které mají vztah k certifikaci.
17. Poskytovatel má povinnost umožnit certifikátorům vstup do zařízení kdykoliv v době platnosti certifikace pro vykonání kontroly. Kontrola probíhá po prokázání její oprávněnosti ze strany Dodavatele ve vzájemně sjednaném termínu.
18. Poskytovatel má povinnost podrobit se recertifikaci v kratším období než je platnost certifikátu v případě kontrolních zjištění, která by zakládala na recertifikaci. V případě, že recertifikaci odmítne podstoupit, je mu s okamžitou platností ukončeno právo užívat certifikaci.
19. Poskytovatel nesmí šířit informace o způsobech a postupech certifikace třetím osobám.
20. Poskytovatel je povinen v případě pozastavení platnosti certifikace žádat písemně o obnovení platnosti certifikace. O pozastavení či zániku práva používání Značky kvality v sociálních službách informuje Dodavatel Poskytovatele písemně.
21. Poskytovateli není dovoleno používat certifikát neoprávněně.
22. Poskytovatel je povinen neprodleně vrátit certifikát po skončení platnosti certifikačnímu místu, neboť je tento po dobu platnosti pouze propůjčen.
23. Platnost certifikátu je po dobu třech let od data udělení. V případě druhé a další certifikace je platnost certifikátu po dobu čtyř let od data udělení.

#### **Příloha č. 4: Seznam hodnocených kritérií**

## Značka kvality v sociálních službách – domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem

### Přehled hodnocených oblastí, perspektiv a subperspektiv:

#### 1. Ubytování

- 1.1. Pokoj
  - 1.1.1. Vstup přes předsíňku
  - 1.1.2. WC, koupelna, sprcha
  - 1.1.3. Kuchyňská linka, kout (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.1.4. Madla v koupelně
  - 1.1.5. Balkon, terasa
  - 1.1.6. Přípojka telefonu
  - 1.1.7. Možnost přístupu na internet (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.1.8. Televizor na pokoji, přípojka TV na pokoji, rozhlasový přijímač, domácí videokanal
  - 1.1.9. Signalizační, dorozumívací zařízení
  - 1.1.10. Připojení el. přístrojů (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.1.11. Lednice na pokoji
  - 1.1.12. Vybavení pokoje
  - 1.1.13. Polohovatelná lůžka
  - 1.1.14. Vlastní nábytek
  - 1.1.15. Předměty pro vybavení pokoje
  - 1.1.16. Uzamykatelná skříňka na pokoji, trezorek
  - 1.1.17. Tří či vícelůžkové pokoje
  - 1.1.18. Počet lůžek, % 1lůžkových pokojů
  - 1.1.19. Zastínění
  - 1.1.20. Uspořádání pokojů
  - 1.1.21. Domácí mazlíček na pokoji
  - 1.1.22. Apartmánové ubytování (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.1.23. Možnost označení či neoznačení pokojů
  - 1.1.24. Možnost regulace teploty na pokojích pomocí regulátoru topného tělesa
- 1.2. Společné prostory
  - 1.2.1. Malé společenské místnosti
  - 1.2.2. Velká společenská místnost
  - 1.2.3. Součet všech společenských místností v m<sup>2</sup>
  - 1.2.4. Místnost, prostor pro kuřáky
  - 1.2.5. Menší jídelny
  - 1.2.6. Bezbariérovost
  - 1.2.7. Madla ve společných prostorách
  - 1.2.8. Noční osvětlení
  - 1.2.9. Vybavení výtahu
  - 1.2.10. Optické rozlišení pater
  - 1.2.11. Místnost pro praní a sušení prádla (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.2.12. Společná kuchyňka s pečící troubou (nehodnotí se u služby DZR)
  - 1.2.13. Nouzové osvětlení
  - 1.2.14. Velká koupelna pro koupání ve vaně a hygienu osob se ztrátou mobility

- 1.3. Objekt
  - 1.3.1. Orientační/informační systém
  - 1.3.2. Hostinské pokoje
  - 1.3.3. Prostor pro duchovní programy
  - 1.3.4. Otevřenost objektu
  - 1.3.5. Příjemné prostředí
  - 1.3.6. Zeleň v interiéru domova
  - 1.3.7. Čistota prostředí domova
  - 1.3.8. Barevnost prostředí domova
  - 1.3.9. Kuchyňský, prádelenský provoz a další provozy
  - 1.3.10. Vybavení objektu EPS
  - 1.3.11. Vybavení zařízení recepcí

- 1.4. Okolí domova
  - 1.4.1. Vybavení nejbližšího okolí domova
  - 1.4.2. Park, zahrada
  - 1.4.3. Parkování
  - 1.4.4. Návaznost na místní (veřejnou) dopravu
  - 1.4.5. Navigace k domovu z okolí

- 1.5. Služby
  - 1.5.1. Kavárna, cukrárna
  - 1.5.2. Kadeřnictví
  - 1.5.3. Manikúra, pedikúra
  - 1.5.4. Zubní ordinace
  - 1.5.5. Ordinace lékaře
  - 1.5.6. Úklid pokoje
  - 1.5.7. Vedení depozitního účtu
  - 1.5.8. Drobné opravy v zařízení
  - 1.5.9. Obchod

## **2. Stravování**

- 2.1. Výběr z jídel
  - 2.1.1. Výběr z více jídel (k snídani, k obědu, k večeři)
  - 2.1.2. Nabídka stravování pro vegetariány
  - 2.1.3. Nabídka dietní stravy
  - 2.1.4. Možnost odhlášení stravy
  - 2.1.5. Nabídka nápojů
  - 2.1.6. Počet studených, resp. teplých večeří týdně
  - 2.1.7. Zajištění nutriční péče
  - 2.1.8. Pestrost stravy
  - 2.1.9. Dostupnost nutričních přípravků pro osoby, které nepřijímají běžnou stravu
  - 2.1.10. Nabídka úpravy hrubosti stravy mletím, mixováním pro osoby, které mají problém s přijímáním celé potravy

- 2.2. Struktura a čas podávání jídel
  - 2.2.1. Počet jídel během dne
  - 2.2.2. Časová flexibilita výdeje jídel
  - 2.2.3. Výběr místa konzumace

#### **4. Partnerství**

- 4.1. Komunikace
  - 4.1.1. Pravidelný zpravodaj organizace
  - 4.1.2. Centrální rozhlasové vysílání
  - 4.1.3. Aktuální informace na nástěnkách
  - 4.1.4. Pravidelná setkání s vedením
  - 4.1.5. Informovanost uživatele
  - 4.1.6. Informace zájemcům o službu a kultura komunikace
  - 4.1.7. Alternativní komunikace
  - 4.1.8. Označení zaměstnanců
  - 4.1.9. Nástěnka s fotografiemi zaměstnanců
  
- 4.2. Zpětná vazba
  - 4.2.1. Zpětná vazba od uživatelů
  - 4.2.2. Existence rady/výboru obyvatel, uživatelů (nehodnotí se u služby DZR)
  - 4.2.3. Schránky důvěry
  - 4.2.4. Zjišťování poznatků od rodinných příslušníků
  - 4.2.5. Spokojenost klientů
  
- 4.3. Individuální přístup
  - 4.3.1. Adaptační proces u nově přichozích uživatelů
  - 4.3.2. Individuální návštěvy ředitele/ředitelky zařízení u uživatelů
  - 4.3.3. Volby denního režimu
  - 4.3.4. Výměna klíčového pracovníka, právo odmítnout pracovníka
  - 4.3.5. Individuální rozhovory
  - 4.3.6. Přání a oslavy narozenin
  - 4.3.7. Pobyt uživatelů venku (v exteriéru)
  
- 4.4. Respektování osobního prostoru a dodržování etických pravidel
  - 4.4.1. Vstup do pokoje a zavírání dveří pokoje
  - 4.4.2. Zajištění intimity klienta při osobní hygieně, převlékání, ošetřovatelské péči apod.
  - 4.4.3. Zajištění mlčenlivosti zaměstnanců
  
- 4.5. Webové stránky poskytovatele
  
- 4.6. Certifikované modely měření a zvyšování kvality

#### **5. Péče**

- 5.1. Sociální péče
  - 5.1.1. Sociální šetření v místě pobytu uživatele
  - 5.1.2. Koeficient pracovníků v přímé péči
  - 5.1.3. Kontrolní systém přímé péče
  - 5.1.4. Komunikace s uživatelem při ošetřovatelském procesu
  - 5.1.5. Počet výkonů osobní hygieny mimo lůžko
  - 5.1.6. Počet výkonů osobní hygieny na lůžku
  - 5.1.7. Hygiena dutiny ústní a péče o zubní náhradu
  - 5.1.8. Používání jednorázových pomůcek při osobní hygieně
  - 5.1.9. Péče o nehty
  - 5.1.10. Péče o kůži
  - 5.1.11. Pomoc při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
  - 5.1.12. Program podpory kontinence
  - 5.1.13. Koncepty péče
  - 5.1.14. Pomoc při příjmu potravy
  - 5.1.15. Paliativní péče

- 5.2. Terapeutická péče
  - 5.2.1. Individuální a skupinové terapie vhodné pro cílovou skupinu
- 5.3. Zdravotní péče
  - 5.3.1. Rehabilitační zdravotní péče
  - 5.3.2. Ergoterapie
  - 5.3.3. Fyzioterapeut v zařízení
  - 5.3.4. Vodoléčba
  - 5.3.5. Elektroléčba
- 5.4. Antidekubitní program (prevence vzniku proleženin)
  - 5.4.1. Vybavení
  - 5.4.2. Systém prevence dekubitů
- 5.5. Zajištění zdravotní péče
  - 5.5.1. Podpora uživatelů při zajištění praktického lékaře
  - 5.5.2. Zajištění služeb odborných lékařů
  - 5.5.3. Podpora uživatelů při výběru zdravotní pojišťovny a respektování výběru
  - 5.5.4. Prevence pádů
  - 5.5.5. Sledování a podpora pitného režimu u osob s rizikem dehydratace
  - 5.5.6. Sledování a podpora přijímání potravy u osob s rizikem malnutrice
  - 5.5.7. Kontrolní systém ošetřovatelského procesu
- 6. Bonusy – domov pro seniory**
  - 6.1. Model E-Qalin v zařízení
  - 6.2. Další certifikované modely měření a zvyšování kvality
  - 6.3. Používání terapeutických pomůcek
  - 6.4. Moderní technologie
- 6. Bonusy – domov se zvláštním režimem**
  - 6.4. Certifikát Vážka v zařízení
  - 6.5. Bonifikace za kapacitu oddělení
  - 6.6. Systém nekonečných cest
  - 6.7. Používání terapeutických pomůcek
- 7. Doplňující kritérium**
  - 7.4. Počet oprávněných stížností na zařízení