



ZPRÁVA O KVALITĚ

2023

SeneCura
SeniorCentra



Tisk

Senecura s.r.o.

Ke Smíchovu 1144/144, Praha 5 - Slivenec, 154 00

T: +420 257 314 218

E: info@senecura.cz

www.senecura.cz

Odpovědnost za obsah

Ing. Věra Husáková, provozní ředitelka, Senecura

Mgr. Veronika Svěráková, manažerka kvality, Senecura

Grafický design

Isabella Enigl-Kräftner, Senecura AT

CZ verze - IdeasTown

Praha, 2024

Vážení čtenáři,

Naším ústředním posláním je umožnit našim klientům důstojné stáří. Kromě kvalitní péče klademe důraz na hodnoty: lidskost, chuť do života, touha učit se a vzájemná pomoc druhým. Proto je péče ve skupině SeneCura založena nejen na požadavcích plynoucích ze zákona, ale zejména na standardech a procesech, které byly vytvořeny s ohledem na mezinárodní odborné specifikace. Standardy a procesy kvality jsou navíc neustále přizpůsobovány měnícím se potřebám našich klientů. Kvalita péče je ve skupině SeneCura řízena centrálně, a díky tomu je zajištěn její neustálý rozvoj a zlepšování napříč domovy.

Cílem této zprávy je prezentace klíčových ročních výsledků, které potvrzují zvyšující se kvalitu péče celé skupiny SeneCura.

Opatření pro zajištění kvality

Využíváme řadu nástrojů, s jejichž pomocí zajišťujeme standard kvality napříč naší skupinou. Součástí tohoto procesu jsou pravidelné standardizované průzkumy spokojenosti mezi našimi klienty a jasně definovaný proces zpracování zpětné vazby. Dodržování technických specifikací a norem je pravidelně kontrolováno prostřednictvím interních a externích auditů. Konzistentní strukturovaná identifikace a analýza nežádoucích událostí nám pomáhá proaktivně předcházet rizikům a v případě nepředvídatelných událostí profesionálně reagovat. Stejný efekt má samotné sebehodnocení procesů a kvality na úrovni jednotlivých domovů a audity kvality jak interní tak externí.

Průběžné a cílené školení a další vzdělávání našich zaměstnanců představuje důležitý stavební kámen kvality naší péče. Za tímto účelem vytváří společnost SeneCura vlastní inovativní programy.

V případě námětů a stížností v rámci pracovních vztahů je pro zaměstnance k dispozici od roku 2022 Interní ombudsman.

Náš cíl: Neustálé zlepšování

Odpovědnost v péči o naše klienty bereme velmi vážně. Z tohoto důvodu sledujeme a kontrolujeme kvalitu péče pomocí klíčových ukazatelů a neustále tak cíle kvality rozvíjíme. Použití těchto a dalších nástrojů umožňuje minimalizovat pravděpodobnost opakovaných rizikových událostí, zjišťovat další potenciál pro zlepšování a odvodit kontrolní opatření v kontextu procesu neustálého zlepšování kvality.

Pomocí této zprávy, která prezentuje výsledky vybraných částí z oblasti řízení kvality, bychom vám rádi poskytli přehled našich komplexních opatření pro zajištění kvality.

Děkujeme za Váš čas, který věnujete čtení této zprávy.

S pozdravem



Věra Husáková
Provozní ředitelka



Miloslav Klíma
Regionální ředitel



Martin Krňávek
Regionální ředitel



Veronika Svěráková
Manažerka kvality

OBSAH

1. SKUPINA SENECURA	5
2. PŘEHLED SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY (QMS)	6
2.1. Centrální správa dokumentů	6
3. VÝSLEDKY A STAV V OBLASTI KVALITY V SENIORCENTRECH SENECURA	7
3.1. Interní hodnocení kvality	7
3.2. Proces neustálého zlepšování	9
3.3. Řízení zpětné vazby	10
3.3.1. Interní Ombudsman společnosti SeneCura	10
3.3.2. Etický poradní výbor společnosti SeneCura	11
3.4. Průzkum mezi klienty a příbuznými	12
3.5. Průzkumy mezi zaměstnanci	13
3.5.1. Průzkum mezi zaměstnanci ORPEA 2021	13
3.6. Klíčové údaje o péči	14
3.7. Řízení rizik	15
3.7.1. Bezpečnost práce	15
3.8. Certifikace	16
3.9. Vzdělávání	17
3.9.1. Řízení kompetencí	17
3.9.2. Odborná příprava pro vzdělávání, školení a další vzdělávání	18
3.10. Corporate Social Responsibility	19

1. SKUPINA SENECURA

Skupina SeneCura je předním poskytovatelem péče o seniory v České republice s kapacitou více než 2 000 lůžek. Za kvalitu získala SeniorCentra řadu ocenění jako Značku kvality v sociálních službách, certifikaci Vážka od České Alzheimerovské společnosti, Národní cenu Spokojený zákazník a zařazení do Národního programu Česká kvalita u Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Ve všech 17 SeniorCentrech provozuje skupina SeneCura pobytové sociální služby Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem (pro seniory trpící Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence). Některá SeniorCentra nabízejí i odlehčovací službu a pronájem bytů pro soběstačné seniory. Podpora mezigeneračního setkávání se uskutečňuje prostřednictvím spolupráce s lokálními mateřskými, základními i středními školami, ale i s organizací Mezi námi, která udělila většině domovů ocenění Mezigeneračně.

Život pokračuje s námi

Naším mottem je: „Život pokračuje s námi“, a abychom tento příslib naplnili, stavíme člověka s jeho individualitou, přáními a potřebami do středu našeho zájmu. Vynakládáme veškeré úsilí, aby se klienti v našich SeniorCentrech cítili jako doma.

Partner veřejného sektoru

V roce 2022 bylo otevřeno SeneCura SeniorCentrum Humpolec, které je prvním PPP projektem v sociální oblasti v České republice. Domov v Humpolci je výsledkem spolupráce veřejného a soukromého sektoru, Kraje Vysočina a skupiny SeneCura. Všechna lůžka v tomto domově (203) jsou v krajské síti. Partnerství s Krajem Vysočina započalo již v rámci domovů v Telči (130 lůžek v síti) a v Chotěboři (102 lůžek v síti). Spolupráci rozvíjí skupina SeneCura také v Královéhradeckém kraji (15 lůžek v síti), Středočeském kraji (34 lůžek v síti), Libereckém kraji (60 lůžek v síti), Plzeňském kraji (20 lůžek v síti), Jihočeském kraji (103 lůžek v síti), Pardubickém kraji (35 lůžek v síti) a Ústeckém kraji (15 lůžek v síti).

SeneCura International

SeneCura je s téměř 7 300 lůžky a s 89 zařízeními předním soukromým poskytovatelem péče v Rakousku. Od roku 2015 je SeneCura součástí francouzské skupiny *emeis*, která provozuje pečovatelská a zdravotnická zařízení ve 20 zemích. V rámci této skupiny je SeneCura zodpovědná za region střední a východní Evropy (ČR, Chorvatsko, Slovinsko a Švýcarsko).

www.senecura.cz

2. PŘEHLED SYSTÉMU ŘÍZENÍ KVALITY (QMS)

Oddělení řízení kvality vyvíjí a realizuje řadu nástrojů s cílem zajištění kvality ve všech oblastech. Tato zpráva o kvalitě uvádí výsledky vybraných částí managementu kvality.

Systém řízení kvality skupiny SeneCura je z principu decentralizovaný, přičemž přímou odpovědnost za kvalitu poskytovaných služeb mají jednotlivé týmy v SeniorCentrech.

Tým v oblasti řízení kvality v rámci centrály podporuje SeniorCentra pomocí vhodných nástrojů, hodnocením, kontrolami a podporou implementace systémů řízení kvality, jako je například evropský model E-Qalin® pro řízení kvality poskytovaných služeb.

Následující schéma zobrazuje přehled oblastí, pro které byly vytvořeny nástroje řízení kvality a které jsou centrálně poskytovány naším oddělením řízením kvality:



Metodiky	Hodnocení kvality	Řízená dokumentace
Inspekce/kontroly	Školení	Řízení zpětné vazby
Řízení rizik	E-Qalin®	Průzkumy
Audity	Systém řízené dokumentace	Indikátory kvality

2.1. Centrální správa dokumentů

Správa dokumentů je ve skupině SeneCura zajišťována prostřednictvím elektronického systému řízení dokumentace.

Průběžně jsou vydávány a aktualizovány řídicí dokumenty, jako např. standardy, metodiky, příručky, formuláře, checklisty, instrukce atd. Tyto dokumenty představují závazné materiály společnosti, které jsou definovány jako minimální standard.

Nejméně každé dva roky jsou dokumenty zasílány ke kontrole odpovědným autorům, aby byla zachována platnost a aktuálnost. V systému je definován víceúrovňový pracovní postup pro schvalování dokumentů.

3. VÝSLEDKY A STAV V OBLASTI KVALITY V SENIORCENTRECH SENECURA

3.1. Interní hodnocení kvality

Abychom získali přehled o skutečné úrovni kvality našich služeb v jednotlivých zařízeních, provádíme řadu hodnocení kvality v oblasti struktury, procesů a výsledných metrik, přičemž rozlišujeme mezi sebehodnocením, interními audity a návštěvami jednotlivých oddělení.

Na začátku roku jsou všechny audity zaznamenány do společného plánu, podle kterého se poté uskutečňují. Každý výsledek je zaznamenán v písemné zprávě, ze které jsou odvozována opatření k dalšímu zlepšování. Všechny výstupy z auditů a kontrol jsou každoročně vyhodnocovány a na jejich základě se poté určují ty oblasti kvality péče, na které se SeniorCentra zaměří v následujícím období.

Sebehodnocení

- Minimálně dvakrát ročně probíhá v jednotlivých domovech tzv. sebehodnocení. Toto hodnocení je prováděno vedením SeniorCentra pomocí sebehodnotících formulářů. V rámci tohoto hodnocení se pracuje s rozsáhlým standardizovaným formulářem zahrnující klíčové oblasti kvality služeb.
- Zkoumané oblasti sebehodnocení jsou: osobní složka zaměstnance, přímá péče, osobní složka klienta, vedení ošetrovatelské péče, vztahy s okolím, úklid a prádelna, stravovací služby, údržba a zabezpečení, terapeutické aktivity a vedení skupin.
- Po sebehodnocení jsou ze strany vedení SeniorCentra přijata opatření zaměřená na zlepšení v daných oblastech.



Audit

- Dvakrát ročně probíhá v zařízeních interní audit vedený regionálními řediteli, nebo manažerem kvality. S využitím standardizovaného kontrolního dotazníku jsou prověřovány všechny oblasti včetně rizikových a poté jsou definována opatření zaměřená na zlepšení.
- Součástí auditu je předběžná kontrola dokumentů a systémů, spolu s přibližně jednodenní návštěvou na místě, v jejímž rámci probíhá prohlídka domova s četnými namátkovými kontrolami.
- Zkoumané oblasti auditu: dokumentační příprava/vedení, péče, sociální, personální, správa budovy, komunikace, organizace kuchyně, prádelna.

Audity ošetrovateľskej péče

- Manažer kvality a expert péče provádějí podle standardizovaného kontrolního formuláře, na základě definovaných kritérií, minimálně dvakrát ročně kontroly ošetrovateľskej péče. V rámci těchto návštev může dojít k odhalení potenciálních rizik. Kontroly ošetrovateľskej péče se zaměřují na následující oblasti: vedení zdravotníckej dokumentace, hodnotení přímé péče včetně hygienické péče, práce s riziky jako je např. prevence vzniku dekubitů a kontraktur, prevence pádů a vzniku proleženin, výživa a prevence podvýživy, léčba bolesti, příprava podávání léčivých přípravků, kvalita komunikace a aktivizace klientů. Nedílnou součástí je i kontrola oblastí dodržování hygienických opatření jako je např. hygiena rukou a opatření vedoucí k prevenci přenosu infekcí.
- Po kontrole ošetrovateľskej péče jsou společně s vrchní sestrou definována příslušná opatření tak, aby byla dosažena požadovaná úroveň kvalitní a bezpečné péče.

Kontrola kuchyně

- Kuchyně každého domova prochází auditem každý rok. Hodnotí se přejímka zboží, skladování, tepelné úpravy, servírování, ale i čistota. Hodnocení klientů je zohledněno v rámci Rady obyvatel nebo Stravovací komise, kde se řeší oblast skladby jídelníčků stejně jako chuti.

Technické návštev

- V každém zařízení se nejméně jednou ročně provádí technická kontrola. Hlavními kontrolovanými oblastmi jsou: požární ochrana, nouzové osvětlení, bezpečnost práce, technické místnosti, smlouvy o údržbě a přehled údržby všech technických zařízení. Požární ochrana a bezpečnost práce jsou kontrolovány dvakrát až třikrát ročně externími týmy.

Kontrola úklidu

- Ve všech zařízeních probíhají každoročně kontroly v oblasti úklidu domova, skladování, nakládání s odpady a prádlem. V České republice je kontrola prováděna externí a zároveň dodavatelskou firmou Johnson Diversy.



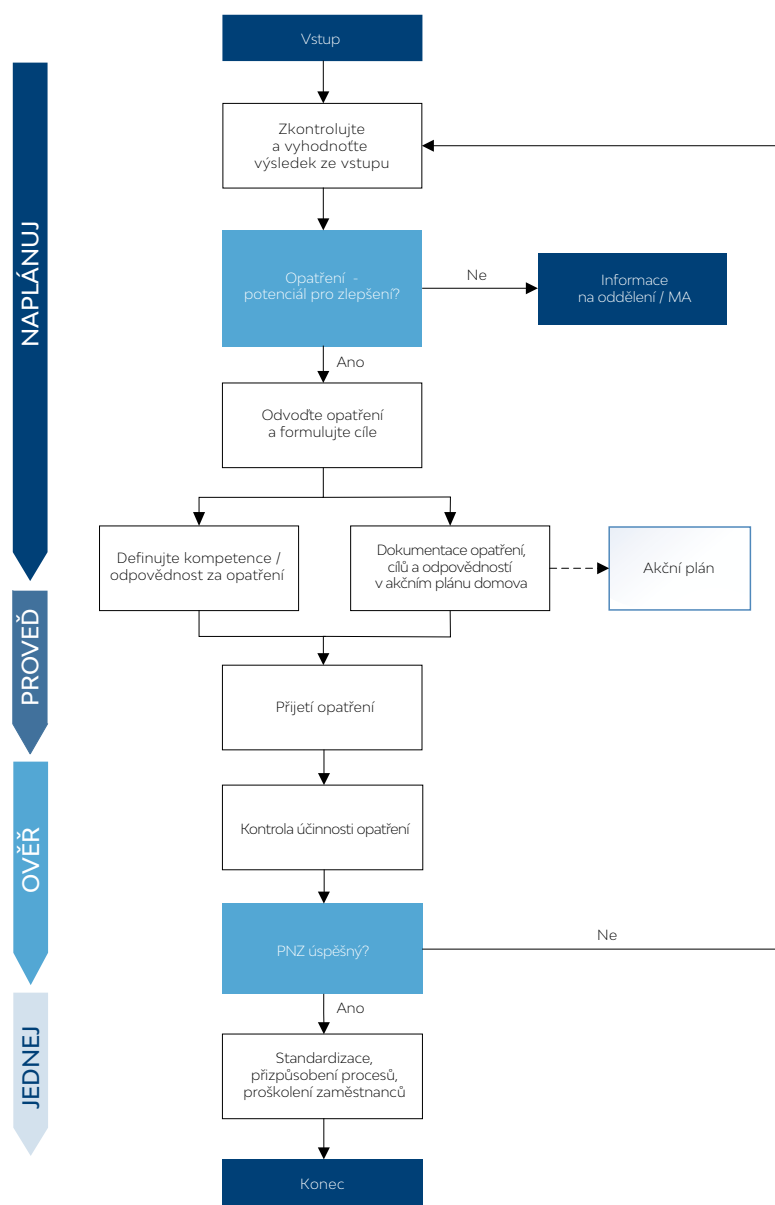
3.2. Proces neustálého zlepšování

Všechny nástroje řízení kvality jsou součástí interního procesu neustálého zlepšování (dále jen PNZ).

Proces neustálého zlepšování je centrálně řízen prostřednictvím akčních plánů SeniorCentra nebo regionu. Každý námět na zlepšení, který společnost dostane z jakéhokoliv zdroje (např. z průzkumu, kontrol ze strany úřadů, interních auditů), je zdokumentován a sledován vedením domova a vedením ošetrovatelské péče. Realizovaná opatření jsou projednávána v rámci pravidelných setkání se zúčastněnými a jejich nadřízenými.

Výstupy z procesu neustálého zlepšování jsou indikátory kvality neboli klíčové indikátory a také další informace a zjištění pocházející z následujících zdrojů:

- Interní audity / technické kontroly
- Sebehodnocení
- Průzkumy (např. průzkum mezi klienty, interní průzkum)
- Setkání s klienty, rodinami a okolím
- Manažerské cíle
- Kontroly ze strany úřadů a jiné externí návštěvy
- Zaměstnanecké průzkumy



3.3. Řízení zpětné vazby

Zpětná vazba (stížnosti, podněty a pochvaly) ze strany klientů, příbuzných a jiných návštěvníků poskytuje cenné informace pro možná zlepšení interních procesů nebo jednotlivých zařízení. Zpětná vazba proto představuje hodnotný zdroj námětů na zlepšení, které jsou analyzovány a zpracovávány v rámci akčního plánování jak na centrální úrovni tak i na úrovni jednotlivých domovů.

Klienti, jejich blízcí a zaměstnanci mohou poskytnout zpětnou vazbu domovu následujícími způsoby:

- Osobní podání pochvaly, podnětu nebo stížnosti v rámci osobního rozhovoru s vedením a zaměstnanci domova nebo se zaměstnanci centrály
- Písemné podání, např. prostřednictvím formuláře zpětné vazby a schránky důvěry
- Zapojením se do každoročního průzkumu spokojenosti
- Společnost SeneCura také nabízí zaměstnancům možnost obrátit se na Interního ombudsmana.

Domovy mají k dispozici definovaný systém pro evidenci zpětné vazby a v případě potřeby dohledat tento záznam zpětně. Tato funkce je využívána pravidelně jako zdroj pro sledování klíčových ukazatelů.

Statistiky stížností a podnětů

Podíl stížností a podnětů (na celkovém počtu klientů)	2023
	0,7 %

3.3.1. Interní Ombudsman společnosti SeneCura

V roce 2022 byla zřízena funkce Interního ombudsmana pro zaměstnance skupiny SeneCura. Jedná se o nezávislý orgán zajišťovaný externí firmou Motivate, na niž se mohou v případě potřeby zaměstnanci společnosti obrátit.

Úkolem této funkce je poskytovat rychlou, důvěrnou a nebyrokratickou podporu a mediaci v konfliktních situacích. Interní ombudsman je k dispozici na telefonu, či prostřednictvím e-mailu, a osobně se setkává se zaměstnanci SeniorCenter v rámci preventivní konzultace. Od září 2022 navštěvuje každý měsíc jeden domov skupiny SeneCura.

3.3.2. Etický poradní výbor společnosti SeneCura

V dubnu 2022 ustavila společnost SeneCura Group etický poradní sbor, kterému předsedá gerontolog a sociolog prof. Mgr. Dr. Franz Kolland. Tento devítičlenný orgán, jehož členové jsou odborníci z oblasti gerontologie, ošetrovatelství, medicíny a etiky, je stálým nezávislým orgánem skupiny SeneCura. Česká republika je zastoupena prezidentem Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR Ing. Jiřím Horeckým, Ph.D., MBA.

Tento výbor poskytuje poradenství v etických otázkách a vypracovává doporučení. Poradní výbor dále poskytuje poradenství vedení skupiny a jednotlivým domovům v zastřešujících – tj. nikoli v jednotlivých případech – etických otázkách ošetřování a péče o klienty, vypracovává prohlášení a podporuje etickou kompetenci zaměstnanců. To zahrnuje také podporu dalšího vzdělávání a odborné přípravy zaměstnanců v oblasti etiky.

Etický poradní výbor má dále za úkol vytvořit předpoklady pro diskusi o etických případech v jednotlivých institucích. Pokyny pro konzultace jsou vytvářeny na základě příslušných doporučení rakouských profesních sdružení a posláním skupin SeneCura a Senevita a etického kodexu skupiny *emeis*. Prostřednictvím regionálních zástupců pro etické otázky jsou doporučení a stanoviska obousměrně komunikována.

V každém domově je určen etický referent sloužící jako první kontaktní bod. Všichni referenti prošli v roce 2023 školením, jehož cílem je zvýšení citlivosti zaměstnanců v otázkách etiky souvisejících s poskytováním služeb a péče v domovech pro seniory, uplatňování a respektování etických principů jako jsou lidskost, důstojnost, autonomie, ochrana soukromí, solidarita a spravedlnost. Zároveň si všichni vyzkoušeli modelové situace. Úkolem referenta je sbírat podněty a témata a podporovat jejich řešení.

Složení etického poradního sboru s čestnými členy z oblasti gerontologie, ošetřovatelství, lékařské profese a etiky



Předseda: **Prof. Dr. Franz Kolland**, profesor gerontologie na Univerzitě zdravotních věd Karla Landsteinerja v Křemži a vedoucí Centra pro gerontologii a výzkum zdraví

Členové

- **Prof. Dr. Gregor Wollenek**, specialista na chirurgii, hrudní, cévní a srdeční chirurgii, ombudsman společnosti SeneCura
- **Regina Sitnik**, ombudsmanka pro lidské zdroje společnosti SeneCura
- **Susanne Kummer**, výkonná ředitelka IMABE - institutu zdravotní antropologie a bioetiky.
- **Regina Hermann**, Řízení kvality péče společnosti SeneCura
- **Dr. Manfred Sket**, specialista na interní lékařství a ředitel pro zdravotnické záležitosti skupiny SeneCura
- **Clemens Thalhammer**, vedoucí právního oddělení skupiny SeneCura
- **Christine Hählen**, vedoucí ošetřovatelských služeb společnosti SeneVita Halten, Švýcarsko
- **Jiří Horecký**, prezident European Aging Network (E.A.N), prezident APSS ČR, Česká republika

3.4. Průzkum mezi klienty a příbuznými

Průzkum spokojenosti klientů provádí SeneCura jednou ročně v posledním čtvrtletí. Klientům jsou distribuovány tištěné dotazníky, ve kterých mohou vyjádřit svůj názor a zhodnotit svoji spokojenost např. v oblasti ubytování, péče, komunikace a další. Příbuzní klientů jsou dotazováni prostřednictvím online průzkumu. Tyto dotazníky jsou vyhodnoceny externí institucí a výsledky jsou poté zveřejněny.

Dotazník sestává z otázek týkajících se celkové spokojenosti a doporučení, ale dotazuje se i konkrétně na různá témata z oblasti služeb poskytovaných v SeniorCentrech SeneCura.

Výsledky průzkumu	2023
Počet oslovených	3.008
Počet respondentů	1.264
Procento respondentů	42 %
Celková spokojenost respondentů	95 %
Doporučení služeb SeniorCentra	96,9 %

Témata	2023
Domov (atmosféra a pocit pohody)	95,4 %
Péče a podpora	90,9 %
Aktivity - Dění v domově	94,3 %
Stravování	94,3 %

3.5. Průzkumy mezi zaměstnanci

3.5.1. Průzkum spokojenosti zaměstnanců

V roce 2023 byl ze strany Asociace poskytovatelů sociálních služeb realizován průzkum spokojenosti mezi zaměstnanci domovů pro seniory. Dotazníkového šetření se účastnily také domovy SeneCura.

Popis průzkumu	
Období průzkumu	8. 11. - 31. 12. 2023
Počet vyplněných dotazníků	305

Co vás v práci naplňuje	Příznivé hodnocení
Pomoc potřebným	99 %
Pracovní kolektiv	85 %
Atmosféra na pracovišti	72 %
Finanční ohodnocení	60 %
Pracovní benefity	30 %
Profesní rozvoj a růst	75 %
Dobrá dostupnost od místa bydliště	88 %
Jistota zaměstnání	89 %

3.6. Klíčové údaje o péči

V rámci dokumentace péče jsou automaticky shromažďovány klíčové ukazatele v daných rizikových oblastech, které jsou poté zahrnuty do průběžného hodnocení. Toto hodnocení slouží jako základ pro audity ošetrovatelské péče a hodnocení rizik v rámci příslušných zařízení. Následující přehled uvádí některá klíčová data ukazatelů za oblast péče za všechna SeniorCentra SeneCura v ČR.



SeneCura celkem (procento výskytu vzhledem k celkovému počtu klientů)	2023
Pády	14,1
Hospitalizace	6,4
Interně rozvinuté dekubity	4,3
Opatření prevence pádů	36,9
Malnutrice (BMI<22)	33,1
Mortalita	2,5

3.7. Řízení rizik

Kromě postupů v případě krize je v rámci společnosti SeneCura zaveden systém hlášení tzv. „nežádoucích událostí“. Za nežádoucí události jsou považovány ty, které představují riziko pro klienty, zaměstnance nebo jiné osoby, případně možné poškození budovy i dobrého jména.

Tento proces zajišťuje okamžitou a jasnou komunikaci s odpovědnými osobami a je sledován oddělením kvality v rámci průběžných kontrol. Tento proces je také přezkoumáván v rámci interního auditu.

Události a chyby jsou diskutovány v rámci aktivní a otevřené kultury přijetí chyb v SeniorCentrech a následně jsou přijímána opatření pro budoucí prevenci. Obzvláště důležitý nástroj zde představují miniškolení, které prevenují chyby a nežádoucí události. Zaměstnancům pomáhá udržovat zvýšenou pozornost v oblasti rizikových témat.

Každá nežádoucí událost je vyhodnocena z hlediska budoucích preventivních opatření a ta jsou následně sledována v rámci procesu neustálého zlepšování.

3.7.1. Bezpečnost práce

Součástí řízení rizik je také bezpečnost práce, zaznamenávání pracovních úrazů a poučení z nich plynoucí. Pracovní úrazy jsou SeniorCentry zaznamenávány, hlášeny a centrálně dokumentovány.

Statistiky pracovních úrazů	2023
Úrazy	84
Poranění injekčními jehlami	12

3.8. Certifikace

Od roku 2021 SeneCura v ČR pracuje s modelem E-Qalin® (Řízení kvality při práci se seniory). Cílem je nejpozději do 1Q 2024 certifikace ve všech zařízeních v České republice. Výsledky jsou zahrnuty do procesu neustálého zlepšování.



Setkání pracovní skupiny E-Qalin

Cíle modelu E-Qalin®

- Definice chybějících procesů a metodik na centrální úrovni
- Vyhodnocení existujících procesů a metodik a zhodnocení jejich implementace v SeniorCentru
- Zvyšování kvality péče o klienty
- Zvyšování spokojenosti zaměstnanců
- Důstojné stárnutí a respekt ke stárnutí v naší společnosti, neboli respekt ke všem formám postižení a znevýhodnění
- Zajištění transparentnosti a srovnatelnosti kvality služeb
- Pozitivní efekt na image celé oblasti aktivit domů pro seniory skupiny SeneCura

Certifikace E-Qalin se v České republice uděluje až od roku 2023.

Počet získaných certifikací

Certifikace / Ocenění	2020	2021	2022	2023
Značka kvality	5	5	8	9
Vážka	1	1	2	4
Mezigeneračně	1	3	5	7
Jiné certifikáty/ocenění (např. certifikace Paliativního přístupu, Značka kvality MPO, Národní cena Spokojený zákazník.)	1	1	3	3
E-Qalin			4	10

3.9. Vzdělávání

3.9.1. Řízení kompetencí

Skupina SeneCura intenzivně pracuje na řízení kompetencí svých zaměstnanců. Základní myšlenkou je sladit kompetence zaměstnanců s cíli společnosti a dále je rozvíjet a tím pracovat na zvyšování kvality poskytované služby.

Principy řízení

- Určení a rozvoj kompetencí potřebných k dosažení cílů společnosti
- Sladění chování zaměstnanců s firemní strategií
- Rozvoj znalostí a jejich uplatnění na úrovni definované společností
- Určení cest osobního rozvoje

Za tímto účelem jsou každé profesní skupině přiděleny příslušné kvalifikace a kompetence, které jsou sledovány v programu Cygnus, a tak lze stav jejich plnění kdykoli v tříletém plánu zkontrolovat.

Kvalifikace a schopnosti jsou seskupeny do následujících oblastí činnosti:

- Specifika péče o klienty s demencí
- Manažerské dovednosti
- Geriatrická péče a podpora křehkých seniorů
- Komunikační dovednosti
- Paliativní přístup
- Řízení rizik v oblasti ošetrovatelství
- Management bolesti
- Filosofie SeneCura
- Bezpečnost práce (BOZP/PO)



3.9.2. Odborná příprava školení a další vzdělávání

Na základě vzdělávacích potřeb definovaných v rámci procesu řízení kompetencí společnosti SeneCura, nabízíme všem profesním skupinám řadu vzdělávacích možností. Tímto způsobem si zaměstnanci rozšiřují potřebné know-how, čímž se pro ně otevírají další možné kariérní kroky.

Pro školení, rozvoj a další vzdělávání jsou ve společnosti SeneCura k dispozici online platforma Cygnus akademie, výuková videa, možnost externího vzdělávání pro sestry, kurz Poprvé u lůžka a certifikovaný Kurz pro pracovníky v sociálních službách. Kromě toho se zaměstnanci učí potřebné standardy a procesy v probíhajících miniškoleních. Pro každou pozici v domovech SeneCura byl vytvořen rozvojový vzdělávací plán, který obsahuje řadu odborných i manažerských školení pro dané pracovníky. Přehled všech vzdělávacích plánů je zaznamenán v tzv. Katalogu vzdělávání.

V průběhu roku se pravidelně organizují porady a workshopy ředitelů, vrchních sester, sociálních pracovníků, šéfkuchařů, aktivizačních pracovníků a správců.

Skupina SeneCura má od roku 2023 dva akreditované kurzy u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Jedná se o Kurz pro pracovníky v sociálních službách a Poprvé u lůžka.

Přehled vzdělávacích aktivit 2023

Počet miniškolení	183
-------------------	-----

Souběžně s pravidelným vzděláváním probíhají měsíční miniškolení v oblasti vybraných nebo aktuálních směrnic a témat. Pravidelně se diskutuje o důležitých tématech a buduje se know-how, což je důležité zvláště při zvýšené fluktuaci personálu.



Absolventi prvního běhu akreditovaného kurzu pro pracovníky v sociálních službách

3.10. Corporate Social Responsibility

Skupina *emeis* je pevně přesvědčena o své klíčové roli při prosazování změn ve společnosti. V tomto duchu skupina usiluje o inkluzivnější model rozvoje, který je ohleduplnější k lokální ekonomice a životnímu prostředí.

Naše politika CSR nazvaná „Improving tomorrow“ (volně přeloženo jako zlepšování zítřků) je strukturována do pěti oblastí:

Životní pohoda (well-being)

V roce 2023 SeniorCentra SeneCura uspořádala celkem 70 večerů pro klienty a jejich rodiny. Klient je při této příležitosti v roli hostitele. Podporujeme mezigenerační aktivity, za které bylo do konce roku 2023 oceněno certifikátem 7 domovů SeneCura. Veřejnost a komunita si může domov prohlédnout během Dnů otevřených dveří. Pro zaměstnance byly zavedeny dva volné dny navíc a to Den prvňáčka a Narozeninový den.



Večeře při svíčkách

70 večerů pro klienty a jejich rodiny



Nové benefity

2*



Certifikace Mezigeneračně

7 SeniorCenter SeneCura



Den otevřených dveří

v **11** SeniorCentrech

* Narozeninový den a Den prvňáčka

Inkluze a diverzita

Podpora interního náboru v rámci týmů: přispívat ke změně pohledu společnosti na stárnutí, hendikep a duševní zdraví: podporovat sociální vazby zapojením rodin, blízkých a charitativních organizací do života zařízení. Všechna SeniorCentra SeneCura měla v roce 2023 solidární aktivitu, jako jsou pomoc komunitě, pomoc jedinci, nebo darování výrobků klientů do nemocnic.“



Ženy v TOP Managementu

100%



Solidární aktivity

17 SeniorCenter

Vliv na životní prostředí

Kontrola dopadu činnosti skupiny na životní prostředí ve skupině SeneCura.

Úspěchem v roce 2023 bylo dosažení meziroční úspory energií 10 %. Dále byly instalovány úsporné sprchy ve dvou SeniorCentrech SeneCura. Ve dvou domovech také proběhly energetické audity, které předcházejí instalaci fotovoltaiky.

SeneCura měla v roce 2023 uzavřeno celkem 46 smluv s dodavateli, kteří se zavázali dodržovat ekologické cíle.



**Zavedení
úsporných sprch**

2 SeniorCentra



**Meziroční
úspora energií**

10 %



**Energet. audity
pro fotovoltaiku**

2 SeniorCentra



**Responsible Procurement
Charter**

46 smluv



Časopis společnosti SeneCura je tištěn na 100% recyklovaný papír.

Kariéra a růst

Podpora možnosti účastnit se školení, šance na interní postup (horizontální i vertikální) a kariérní růst všech zaměstnanců.



**Kurz
Leadership**

3 skupiny



**SeneCura kurz
pro pečovatele**

18 absolventů



**Kurz
poprvé u lůžka**

62 absolventů

SeneCura Award

Každý rok vyhláší SeneCura ocenění pro zaměstnance s názvem SeneCura Award. Vítězové jsou oceněni za svůj neobvyklý přínos týmu i společnosti. Vítěz z každého domova je odměněn akcí „Péče pro pečující“, kdy stráví ve wellness.



Etika a spolupráce

Naše činnost probíhá v etickém rámci, přispíváme k udržitelným partnerstvím, podporujeme sociální a environmentální projekty, pomáháme zranitelným skupinám v oblasti zdravotní prevence nebo vzdělávání, spolupracujeme s místními úřady, investujeme do výzkumu a vymýšlíme řešení tak, abychom vybudovali lepší a udržitelnější svět.



**Interní
ombudsman**

návštěva **12** zařízení



**Interview
s ombudsmanem**

255 zaměstnanců





SeneCura

ŽIVOT POKRAČUJE S NÁMI