



ZPRÁVA O KVALITĚ — 2024 —

Vážení čtenáři, péče o druhého člověka je vždy víc než jen služba. Je to projev úcty, podpory a porozumění.



Ve skupině SeneCura věříme, že každý má právo na důstojné a bezpečné stáří, a proto stavíme potřeby našich klientů – i jejich rodin – do samotného středu všeho, co děláme.

Naše práce je postavena na čtyřech hodnotách: lidskosti, chuti do života, touze učit se a vzájemné pomoci. Právě tyto hodnoty jsou základem péče, kterou v našich 17 SeniorCentrech poskytujeme více než 2 200 klientům. Stejně důležitá je pro nás i spokojenost našich zaměstnanců – lidí, kteří každý den s nasazením a empatií naplňují smysl našeho motta: „Život pokračuje s námi.“

Zpráva o kvalitě, kterou držíte v rukou, nabízí pohled do našeho každodenního úsilí o zvyšování úrovně péče. Přináší konkrétní data, příklady dobré praxe, výsledky průzkumů i přehled inovací, které pomáhají posouvat sociální služby vpřed. Věříme, že kvalita se nerodí z jednorázových kroků, ale z každodenní drobné práce, z naslouchání a z ochoty stále se zlepšovat.

Rok 2024 byl rokem změn i potvrzení, že jsme na správné cestě. V jeho závěru byla ohlášena dohoda o začlenění skupiny SeneCura ČR do mezinárodní skupiny Penta Hospitals International, jejíž součástí jsme se formálně stali v dubnu 2025. Naši každodenní práci to však nijak nemění – naopak posiluje naši schopnost růst, sdílet know-how a dál zlepšovat kvalitu péče o klienty.

Děkujeme všem kolegům, partnerům i rodinám klientů, kteří jsou součástí naší cesty. Tato zpráva je výsledkem jejich práce, důvěry a společného úsilí o lepší sociální služby.

S úctou



Věra Husáková
provozní ředitelka



Miloslav Klíma
regionální ředitel



Martin Krňávek
regionální ředitel



Veronika Svěráková
manažerka kvality

Obsah

1

Přehled systému řízení kvality (QMS)	04
Centrální správa dokumentů	05

2

Výsledky a stav v oblasti kvality v SeniorCentrech SeneCura	05
Interní hodnocení kvality	05
Proces neustálého zlepšování	07
Řízení zpětné vazby	08
Průzkumy mezi klienty a příbuznými	08
Průzkum spokojenosti zaměstnanců	10
Etika v prostředí SeneCura	10
Etický poradní výbor společnosti SeneCura	11
Etický kodex	12
Interní ombudsman společnosti SeneCura	12
Klíčové ukazatele kvality péče	13
Opatření v oblasti výživy a nutrice	14
Paliativní přístup v domovech SeneCura	14
Řízení rizik	16
Bezpečnost práce	16
Certifikace	16

3

Vzdělávání	18
Řízení kompetencí	18
Odborná příprava pro vzdělávání, školení a další vzdělávání	19
Kariéra a růst	19
Přehled akreditovaných kurzů	20
Interní odborné kurzy a workshopy	21
Přehled vzdělávacích aktivit v roce 2024	22
Ocenění a soutěže	23
Studentské praxe a exkurze	24

4

Inovace a digitalizace	24
Inovace v přímé péči	25
Automatizace v kuchyních SeneCura	26

5

Společenská odpovědnost	26
Životní pohoda (well-being)	26
Inkluze a diverzita	28
Vliv na životní prostředí	28
Charta biodiverzity a biofilie	30

1. Přehled systému řízení kvality (QMS)

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

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

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

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.

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

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

Klíčové oblasti v systému řízení kvality SeneCura



1.1. Centrální správa dokumentů

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

Průběžně jsou vydávány a aktualizovány řídicí dokumenty, jako jsou směrnice, standardy, metodiky, příručky, formuláře, checklisty, instrukce atd. Tyto dokumenty představují závazné postupy společnosti, které by měly být používány 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.

2. Výsledky a stav v oblasti kvality v SeniorCentrech SeneCura

2.1. Interní hodnocení kvality

Abychom získali přehled o skutečné úrovni kvality našich služeb na úrovni jednotlivých zařízení, 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 následně uskutečňují. Každý výsledek je zaznamenán v písemné zprávě, ze které jsou odvozována opatření k dalšímu zlepšování. Všechny výsledné formuláře 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 zařízeních tzv. sebehodnocení. Toto hodnocení je prováděno vedením SeniorCentra pomocí sebehodnotících formulářů. V rámci tohoto hodnocení se pracuje s rozsáhlým standardizovaným formulářem zahrnujícím 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: dokumentace/vedení, péče, sociální, personální, správa budovy, komunikace, organizace kuchyně, prádelna.



Audit

Audity ošetrovatelské péče

Manažer kvality a expert péče provádí podle standardizovaného kontrolního formuláře, na základě definovaných kritérií, minimálně dvakrát ročně kontroly ošetrovatelské péče. V rámci těchto návštěv může dojít k odhalení potenciálních rizik. Tyto kontroly se zaměřují především na následující oblasti: vedení zdravotnické dokumentace, hodnocení přímé péče včetně hygienické péče, práce s riziky, jako jsou například 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 povinných hygienických opatření, jako jsou např. hygiena rukou a opatření k prevenci přenosu infekcí.

Po kontrole ošetrovatelské péče jsou společně s vedením zařízení definována příslušná opatření tak, aby bylo dosaženo požadované úrovně kvalitní a bezpečné péče.



**Audity
ošetrovatelské
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.



**Kontrola
kuchyně**

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.



**Kontrola
úklidu**

Technické návštěvy

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 navíc kontrolovány dvakrát až třikrát ročně externími týmy.



**Technické
návštěvy**

Interní systém podpory kvality péče a bezpečí

Kvalita péče je ve skupině SeneCura řízena centrálně, a díky tomu je zajištěn její neustálý rozvoj a zlepšování napříč domovy. Interní systém podpory kvality péče a bezpečí je multifaktoriální systém, který využívá vstupy ze všech oblastí auditů a hodnocení, které jsou v rámci každého SeniorCentra SeneCura k dispozici. Vstupy, které jsou pravidelně hodnoceny, obsahují mimo jiné také ukazatele kvality, podněty, průzkumy, zpětné vazby, spokojenost, rizika atd.

Hodnocení probíhá na pravidelné bázi, zohledňuje mimořádné vlivy a jeho výsledkem je informace, v jakém rozsahu je třeba podpory centrálních oddělení a managementu domova potřebuje. Tato podpora může být SeniorCentru věnována na čtyřech úrovních intenzity. Díky tomuto systému SeniorCentrum získává přehled, na jaké oblasti je třeba se více zaměřit, a zároveň odbornou podporu. Tento systém má rovněž preventivní přínos v rámci srovnávání sledovaných hodnot a umožňuje včasné přijetí opatření.

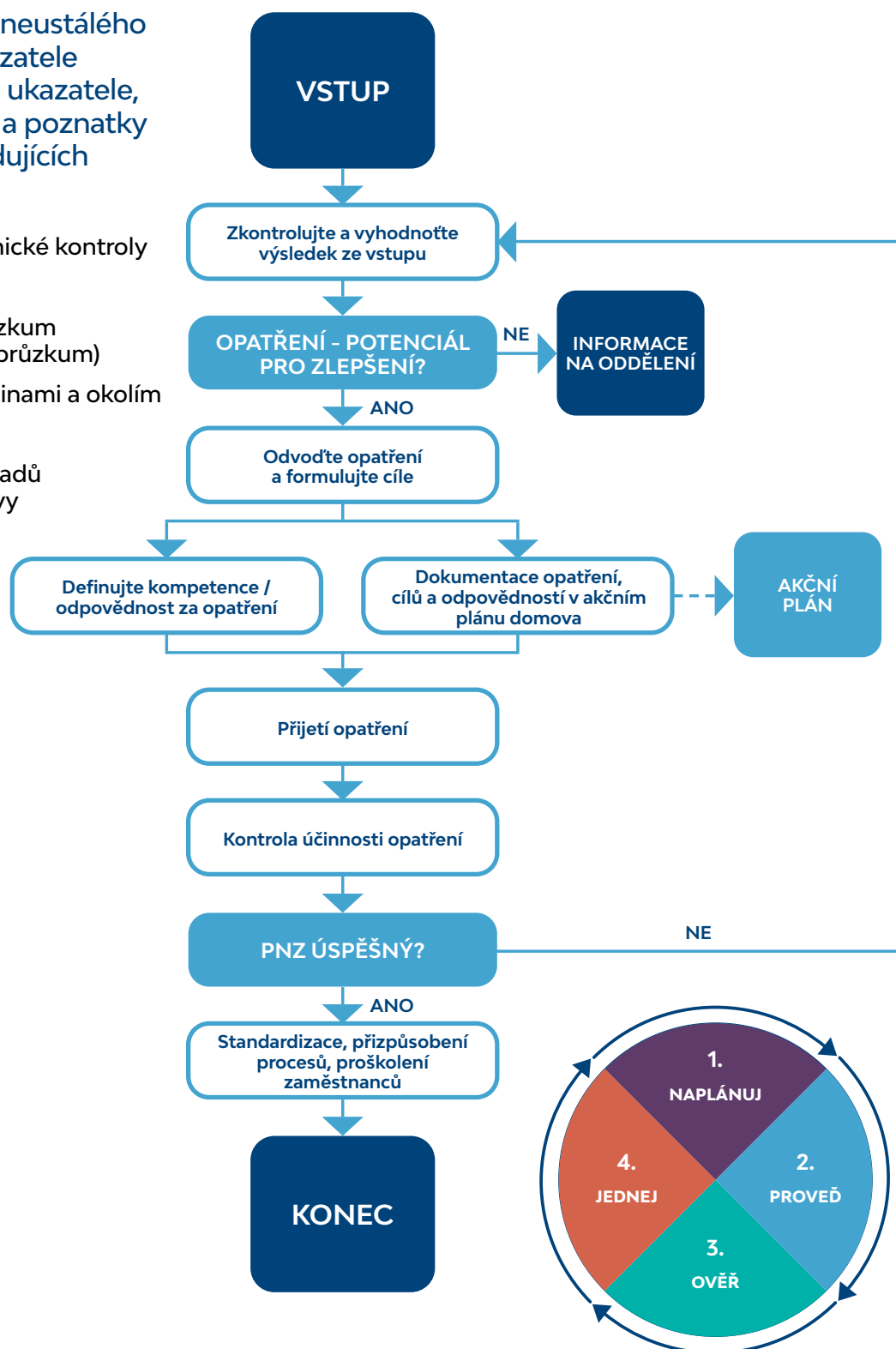
2.2. Proces neustálého zlepšování

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

PNZ je centrálně řízen prostřednictvím akčních plánů SeniorCentra nebo regionu. Každý námět na zlepšení, který společnost dostane z jakéhokoli 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.

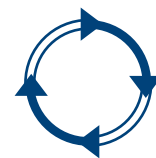
Výstupem procesu neustálého zlepšování jsou ukazatele kvality, tedy klíčové ukazatele, a rovněž informace a poznatky pocházející z následujících zdrojů:

- 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



2.3. 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.



**Vzájemná
zpětná vazba**

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 pro zpětnou vazbu a schránky důvěry.

Zapojením se

do každoročního průzkumu spokojenosti.

Interní ombudsman,

na kterého se mohou obrátit všichni zaměstnanci společnosti.

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



2.3.1. Průzkumy mezi klienty a příbuznými

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

Dotazník obsahuje otázky zaměřené na celkovou spokojenost a doporučení, ale také konkrétní témata týkající se služeb poskytovaných v SeniorCentrech SeneCura. V roce 2024 SeniorCentrum Plzeň jako první využilo pro klienty domova výhradně online verzi dotazníku, a to s externí asistencí při zachování anonymity respondentů.

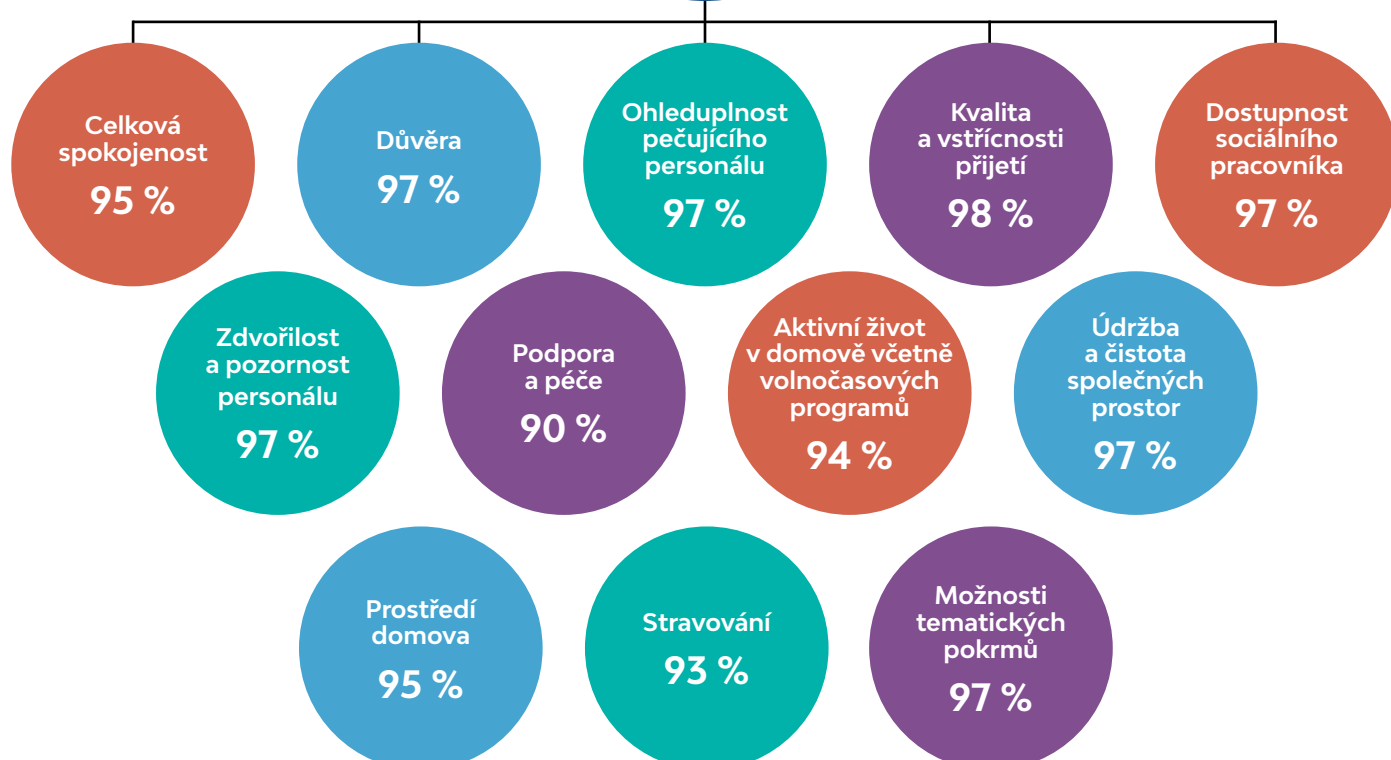
Průzkum realizovala nezávislá společnost Ipsos na platformě Qualtrics.

Výsledky průzkumu 2024



*NPS je indikátorem zákaznické loajality a vztahu mezi zákazníky a značkou. Hodnota může být v rozmezí od -100 do +100.

Témata 2024



2.3.2. Průzkum spokojenosti zaměstnanců

V lednu 2025 proběhl pravidelný průzkum spokojenosti zaměstnanců. Průzkum probíhal online, v rámci skupiny *emeis*.

Nejvíce pozitivních ohlasů se týkalo oblasti týmové spolupráce, respektu na pracovišti a vnímání smyslnosti práce. Velmi dobře je hodnocena také péče o klienty jako taková – zaměstnanci oceňují profesionalitu i lidský přístup svých kolegů napříč týmy. Zlepšení zaznamenáváme v oblasti komunikace, zejména pokud jde o srozumitelnost a včasnost poskytovaných informací. Oceňovány jsou i konkrétní změny ve stylu vedení – otevřenost, prostor pro zpětnou vazbu a větší podpora ze strany vedoucích pracovníků. Zaměstnanci pozitivně vnímají také možnosti vzdělávání, které přispívají jak k profesnímu, tak osobnímu rozvoji.

Oceňujeme otevřenost, s jakou zaměstnanci sdíleli i kritické postřehy, které jsou pro nás cenným podkladem pro další zlepšení. Jednalo se o téma pracovní zátěže nebo nedostatku personálu v období zvýšeného provozu. Zaznamenali jsme i požadavky na větší flexibilitu plánování směn, posílení každodenní operativní podpory a další možnosti profesního růstu.



Získat zpětnou vazbu od zaměstnanců – ať už těch, kteří právě nastoupili, nebo i těch, kteří odcházejí – je klíčem k tomu, abychom mohli zlepšovat pracovní prostředí i samotné vedení týmů. Právě k tomu slouží digitální chatbot Arnold.

Odcházejícím kolegům je prostřednictvím Arnolda zasílán krátký dotazník přes SMS nebo e-mail. Z odpovědí pak získáváme cenné informace o tom, jak zaměstnanci vnímají své působení u nás, co se dařilo – a co by šlo příště udělat jinak. Díky těmto datům můžeme lépe porozumět

důvodům fluktuace a hledat konkrétní způsoby, jak jí předcházet.

Zároveň bylo zahájeno testování Arnolda při sběru zpětné vazby od nováčků. Cílem je zjistit, jak se nově příchozí zaměstnanci cítí v prvních týdnech a kde je případně potřeba zlepšit adaptační proces. Součástí podpory je také tištěná brožura, která shrnuje všechny podstatné informace – od kontaktů a benefitů až po provozní a domácí řád.



2.4. Etika v prostředí SeneCura

Etika je pro skupinu SeneCura jakožto předního poskytovatele a zaměstnavatele v sociálních službách zásadní a neoddělitelnou součástí každodenního fungování. Věříme, že respekt, důstojnost a odpovědnost začínají už u způsobu, jakým oslovujeme naše klienty, jak s nimi komunikujeme, jak podporujeme jejich autonomii a jak se stavíme k jejich potřebám. Etické principy však uplatňujeme i ve spolupráci s partnery, institucemi a komunitami, stejně jako v našem přístupu k životnímu prostředí.

Naše činnost je zakotvena v etickém rámci, který prostupuje všemi úrovněmi naší práce. Usilujeme o vytváření pevných a udržitelných partnerství, podporujeme sociální i environmentální projekty a aktivně se zapojujeme do pomoci zranitelným skupinám – ať už v oblasti zdravotní prevence, vzdělávání nebo podpory důstojného stárnutí. Spolupracujeme s místními úřady, neziskovým sektorem i komunitou a hledáme konkrétní řešení, která přinášejí pozitivní dopad.

2.4.1. Etický poradní výbor společnosti SeneCura

V dubnu 2022 ustavila společnost SeneCura Group Etický poradní výbor, kterému předsedá gerontolog a sociolog prof. Dr. Mgr. 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 ošetrovatelství a péče o klienty, vypracovává prohlášení a podporuje etickou kompetenci zaměstnanců. To zahrnuje také podporu dalšího vzdělávání a odborné přípravy zaměstnanců v oblasti etiky.

V roce 2024 proběhla čtyři setkání Etického poradního výboru, na kterých byla projednávána tato témata:

pokyny pro sexuální doprovod a pro případ sexuálního napadení; vyrovnávání se s umíráním a smrtí – případové studie; ocenění na poli etiky; přijímání osob s předpokládanými vysokými nároky; zpráva o vzdělávacích programech v kontextu umírání a smrti (paliativní péče, validace atd.).

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

Složení etického poradního sboru

Předseda: prof. Dr. Mgr. 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 ošetrovatelských služeb společnosti SeneVita Halten, Švýcarsko
- **Jiří Horecký**, předseda European Aging Network (E.A.N), prezident APSS ČR, Česká republika

2.4.2. Etický kodex

V oblasti sociální péče je dodržování a respektování etického kodexu naprostou samozřejmostí. Máme etickou zodpovědnost nejen vůči sobě navzájem, ale především k našim klientům, pro které je možnost důstojného prožití stáří součástí kvalitní péče, kterou poskytujeme. Etický kodex a kodex chování patří mezi stěžejní normy a principy, se kterými je při nástupu seznámen každý zaměstnanec. Tyto dokumenty jsou nedílnou součástí řízené dokumentace skupiny SeneCura.

Činnost etických referentů

Usilujeme o zavedení kultury otevřené diskuze v etických otázkách. Cílem činnosti etických referentů je udržet a prohlubovat základní etické principy a znalosti v prostředí všech domovů SeneCura. Regionálním etickým zástupcem je na úrovni České republiky manažer kvality společnosti.

V každém SeniorCentru je určen etický referent, sloužící jako první kontaktní osoba. Úkolem referenta je sbírat podněty a témata a podporovat jejich řešení. Etický referent je zároveň kontaktní osobou v etických otázkách pro kolegy a příbuzné.

V roce 2024 se společnost zaměřila na téma prevence špatného zacházení. Všichni referenti a část zaměstnanců domovů povinně procházeli akreditovaným kurzem v této problematice. **Kurz úspěšně dokončilo 81 účastníků.**



**Etických
referentů
17**

2.4.3. 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 kterou se mohou zaměstnanci společnosti v případě potřeby obrátit. I v průběhu roku 2024 proběhlo 17 návštěv v jednotlivých SeniorCentrech, kde se ombudsmani potkali se zaměstnanci a zajímali se o jejich zpětnou vazbu a podněty na podporu v každodenní práci, ale i systémovou podporu ze strany centrály společnosti.



**Interní
ombudsman**

návštěva **17** zařízení



**Interview
s ombudsmanem**

261 zaměstnanců

2.5. Klíčové ukazatele kvality péče

V rámci dokumentace péče jsou automaticky shromažďovány klíčové ukazatele v daných rizikových oblastech, které jsou poté zahrnuty do průběžného hodnocení. Slouží také jako základ pro audity ošetřovatelské péče a hodnocení rizik v rámci příslušných zařízení.

Následující tabulka uvádí některé výstupy z klíčových ukazatelů v oblasti péče za všechna SeniorCentra SeneCura v ČR.



SeneCura celkem (procento výskytu vzhledem k celkovému počtu klientů) 2024	
Pády	13,3
Hospitalizace	6,5
Interně rozvinuté dekubity	5,6
Malnutrice (BMI<22)	32,8
Mortalita	2,2



V roce 2024 byla
všemi 17 SeniorCentry

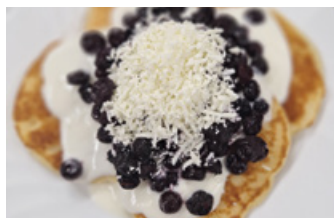


Poskytnuta péče
v rozsahu

2 147 625 hodin

2.5.1. Opatření v oblasti výživy a nutrice

Vznik projektu nutriční péče reagoval na naši potřebu sjednotit a lépe řídit oblast nutriční péče s cílem předcházet podvýživě a zajistit nutriční potřeby klientů domovů pro seniory a klientů žijících s diagnózou různého stupně demence.



Tvorba Nutričního standardu a jeho implementace v našich zařízeních zahrnovala dvě oblasti – péči o klienty a kuchyní včetně přípravy stravy. V rámci projektu byla navázána spolupráce s externím odborníkem na výživu, byl standardizován a zjednodušen dietní systém SeneCura, sjednotily se postupy z hlediska nutričního hodnocení nebo kontroly plýtvání.

Z pohledu procesů v kuchyni se jedná o opatření zahrnující zavedení nového systému diet, který je jednodušší a centrálně daný. Proběhla kontrola a úprava receptur v systému CYGNUS a nutriční propočet centrálních jídelních lístků tak, aby odpovídal specifickým potřebám seniorů. Nutriční standard slouží jako jednotná metodika.

Nedílnou součástí projektu bylo komplexní a cílené školení týmů péče a kuchyní, což pomáhá propojit obě oblasti. Trénink šéfkuchařů zahrnoval



používání potravin pro zvláštní lékařské účely v pokrmech a přípravu Breikost. Každé SeniorCentrum má svého externího nutričního terapeuta. Nutriční tým pravidelně navštěvuje zařízení SeneCura, zajišťuje průběžnou podporu, individuální potřeby úpravy stravy pro klienty a kontrolu kvality.

V únoru roku 2025 získala SeniorCentra SeneCura Telč a Liberec certifikaci Kvalitní nutriční péče.



900+
receptur



17
kuchyní



350 000+
pokrmů měsíčně

2.5.2. Paliativní přístup v domovech SeneCura

Paliativní péče je komplexní a aktivní přístup zaměřený na zlepšení kvality života osob s život limitujícími obtížemi. Jejím cílem je nejen zmírnit bolest a další příznaky, ale také podpořit psychologické a sociální aspekty života klienta a jeho blízkých. V našich SeniorCentrech usilujeme o to, aby i v náročných chvílích byla klientům zajištěna důstojnost, respekt a radost ze života, jak je to jen možné. Rozvíjíme proto náš paliativní přístup, který stojí nejen na kvalitní péči zdravotní i sociální, ale na multioborové spolupráci celkově. Aby byla nastavená kvalita péče dlouhodobě udržitelná, je personál pravidelně školen v rámci povinných vzdělávacích programů, a stejně tak musí být dodržovány stanovené procesy. Téma paliativního přístupu v každodenní praxi spočívá zejména v pochopení a nácviu vhodně zvolené komunikace.

Na počátku procesu zavádění paliativního přístupu v SeneCura stála snaha o to, aby všechna SeniorCentra splňovala definovaný minimální standard pro jednotlivé role klíčových pracovníků. Byli definováni klíčoví účastníci v procesu paliativního přístupu, jejich role a odpovědnost. Konkrétní úkoly pro pracovníky se odvíjejí dle fáze, ve které je péče poskytována. Jedná se o období před umíráním, období v době umírání a po úmrtí.

Příklady dobré praxe

Paliativní přístup v SeneCura Šanov

SeniorCentrum Šanov bylo pilotním zařízením pro nastavení systému paliativního přístupu v našich domovech. Paliativní přístup v SeneCura Šanov byl inspirován rakouským projektem **Bestens Begleitet** a zařízení získalo jako jediné ze SeniorCenter SeneCura v ČR Certifikaci paliativního přístupu v sociálních službách (2022). Domov SeneCura Šanov bylo prvním zařízením v regionu, které začalo poskytovat služby paliativní péče, a je respektovaným příkladem kvality poskytované péče. Poskytování péče na bázi paliativního přístupu je zde založeno na multidisciplinárním přístupu a zahrnuje odbornou zdravotní péči zaměřenou na zmírnění symptomů a psychologickou a duchovní podporu pro klienty i jejich rodiny. Snahou je zajistit důstojný a bezpečný odchod pro klienty v terminálních fázích jejich života.

Personál je pravidelně školen v rámci povinných vzdělávacích programů, které byly zavedeny po vstupní velké investici do odborného růstu. Klíčovou roli hraje koordinátor paliativní péče, který zajišťuje, že každý zaměstnanec ví, jak v dané situaci jednat a jak poskytnout klientům důstojnou péči. V rámci vzniku projektu byly zavedeny také rituály, mezi něž patří vznik rozlučkové místnosti nebo zvonění za zemřelého na zvoničku, které vnímáme jako zásadní pro vyrovnání se s emocemi, jak pro klienty domova, tak pro rodiny zemřelého.



vzdělávací kurz s mezinárodní licencí pro pracující s pacienty v konečné fázi života.

V domově bylo také vytvořeno vhodné prostředí pro rodinu, aby mohla být přítomná v době odcházení klienta. Vznikl rodinný pokoj, stejně jako rozlučková místnost pro důstojné rozloučení. Počítáno je a pracuje se také s kulturou péče o tělo zemřelého. Byly také zavedeny rituály, které následují po úmrtí klienta. Jedním z nich je prostor pro vyjádření pocitů při provázení v poslední fázi života, a to v rámci společného setkání s pečujícím týmem.

Paliativní přístup v SeneCura Modřice

Ředitelka SeniorCentra Modřice navázala na svoje předchozí působení na pozici vrchní sestry a zároveň koordinátorky paliativní péče v našem SeniorCentru v Šanově. Po nástupu na pozici ředitelky se rozhodla využít svých znalostí a zkušeností a aplikovat paliativní přístup ve svém novém působišti. Zavedení paliativního přístupu v SeneCura Modřice mělo za cíl, aby všichni – klienti, rodiny i personál – byli na proces umírání připraveni. Aby byly paliativní přístup a celková péče prováděny s respektem k potřebám klientů a rodinám se dostalo profesionální a citlivé podpory.

Vrchní a zdravotní sestry i sociální pracovnice, tedy klíčoví zaměstnanci pro aplikování paliativního přístupu v domově, absolvovaly školení ELNEC (End Of Life Nursing Education Consortium) Core, což je intenzivní

Paliativní přístup v SeneCura Plzeň

Pro podporu zaměstnanců, kteří se s klienty často hluboce sblíží, byly zavedeny pravidelné vzpomínkové rituály. V dušičkovém období se loučí se zesnulými klienty pálením svíček, promítáním fotografií a psaním vzkazů „do nebe“, které jsou následně spáleny na otevřeném ohni. Tyto momenty pomáhají péči uzavřít, posilují tým a dávají mu sílu pokračovat dál.

SeniorCentrum Plzeň uspořádalo komorní setkání pro rodinné příslušníky klientů na téma loučení se. Setkání vyvolalo zájem jak u rodin, tak u pečujících, kteří ocenili možnost sdílení i praktických rad – např. jakými způsoby připravit osobní rozloučení. Rodiny měly možnost klást otázky týkající se posledního rozloučení, například zda si mohou vlastními silami připravit parte nebo jak může vypadat osobitý obřad mimo klasickou smuteční síň. Cílem setkání bylo co nejvíce zapojit blízké osoby do péče a zároveň je podpořit.

Pozn.: V únoru roku 2025 absolvovaly vrchní sestry všech 17 domovů SeneCura kurz paliativní péče Geri ELNEC. Tento intenzivní kurz s mezinárodní akreditací se zaměřuje na specifika a přístupy v péči o geriatrické pacienty v konečné fázi jejich života. Kurz, který vznikl v USA, klade důraz na multidisciplinární přístup a zahrnuje léčbu bolesti, etické a duchovní aspekty péče a nácvik efektivní komunikace. Tímto krokem posílíme naše dovednosti v oblasti poskytování kvalitní a důstojné péče.

2.6. Řízení rizik

Kromě postupů v případě krize je v rámci společnosti SeneCura zaveden systém sledování tzv. „nežádoucích událostí“. Za nežádoucí události jsou považovány situace, které představují riziko pro klienty, zaměstnance či jiné osoby nebo mohou vést k poškození budovy či dobrého jména.

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

Kategorie nežádoucích událostí zahrnují po jednotlivých oblastech následující rizika: nehoda, zranění nebo nedostatečná péče, epidemie, infekce nebo otrava, katastrofy (špatné počasí, záplavy, požár), útěk/odchod, pracovní úraz, násilný čin, bodnutí o jehlu, sexuální obtěžování, sebevražda nebo pokus o sebevraždu, únik dat, krádež, pomluva, medikační pochybení a jiné.

Události jsou reflektovány v rámci otevřené kultury přijetí chyb v SeniorCentrech a následně jsou přijímána opatření k jejich budoucí prevenci. Obzvláště důležitý nástroj zde představuje systém miniškolení, která napomáhají předcházet opakování chyb. Zaměstnancům pomáhají udržovat zvýšenou pozornost v oblasti rizikových témat.

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

2.6.1. 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		2024
Úrazy		68
Poranění injekčními jehlami		15

2.7. Certifikace

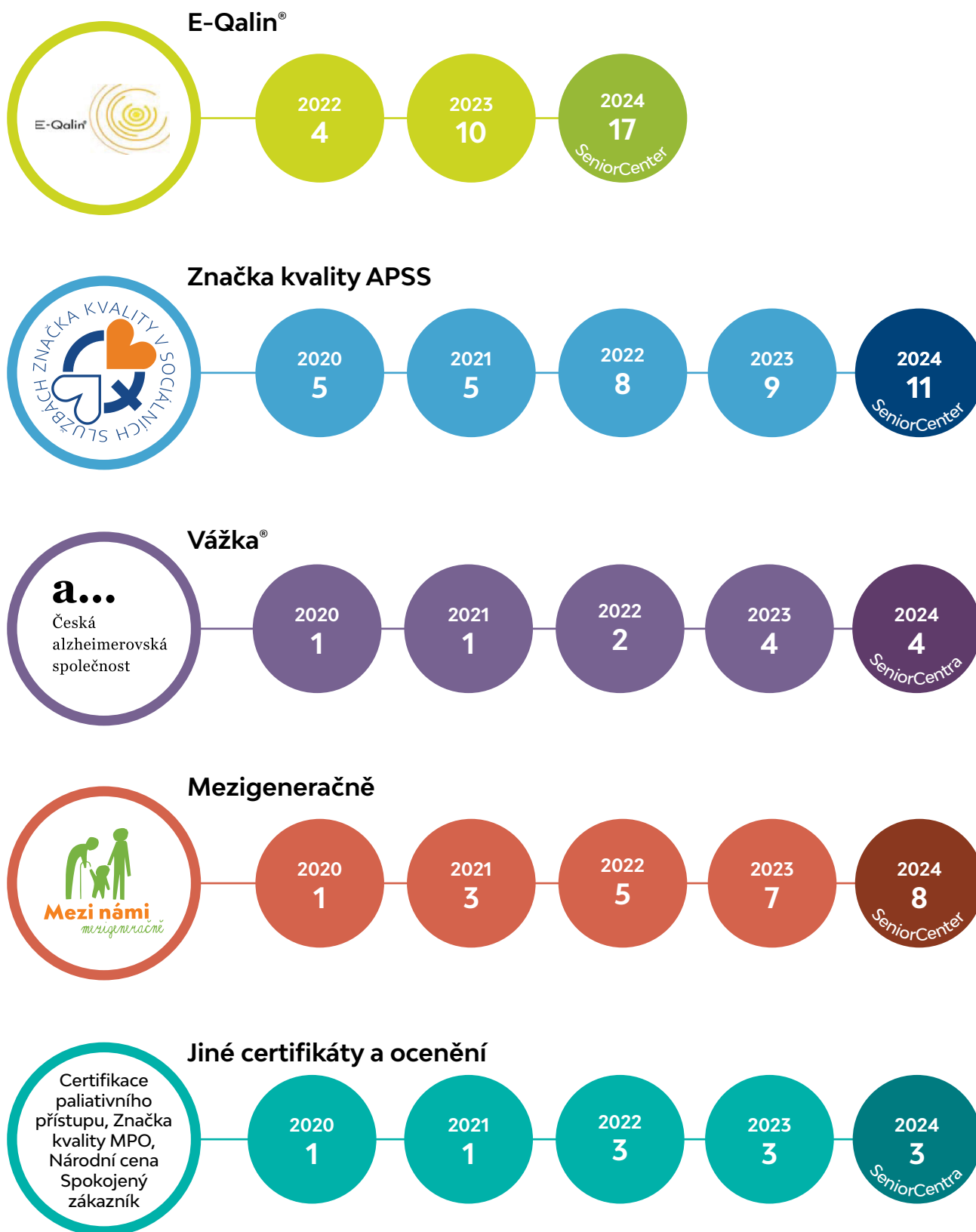
Od roku 2021 pracuje SeneCura v ČR s modelem E-Qalin® (Systém vyvinutý pro řízení kvality při práci se seniory). V roce 2024 splnila společnost svůj cíl a získala certifikace ve všech 17 zařízeních v České republice.

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 domu pro seniory skupiny SeneCura

**Certifikace
E-Qalin®
se v České
republice
uděluje
od roku 2022**

Počet získaných certifikací v období 2020 – 2024



Pozn.: V lednu roku 2025 získala SeniorCentra SeneCura Telč a Liberec certifikaci Kvalitní nutriční péče. Značkou Mezigeneračně byla oceněna další dvě SeniorCentra: Olomouc a Šanov.

3. Vzdělávání

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.

3.1. 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 společnosti
- Určení cest osobního rozvoje

Kvalifikace a schopnosti jsou seskupeny do následujících oblastí činnosti:

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



Na tyto kvalifikace navazuje plán vzdělávání pro každou pracovní pozici. Z něj pak vychází individuální vzdělávací plán pro jednotlivé zaměstnance.

3.1.1. Odborná příprava pro vzdělávání, 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, profesní rozvoj a další vzdělávání jsou ve společnosti SeneCura k dispozici výuková videa, možnost externího vzdělávání pro sestry, akreditované kurzy „Poprvé u lůžka“, kurz pro pracovníky v sociálních službách a další vzdělávací programy. Kromě toho se zaměstnanci učí potřebné standardy a procesy v probíhajících miniskoleních. 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.



3.2. Kariéra a růst

Program Leadership je zaměřený na rozvoj manažerských dovedností tak, aby poskytoval všechny nezbytné komunikační nástroje a kompetence. Naši manažeři z praxe vědí, že pro poskytování kvalitní péče a udržení zaměstnanců je zásadní spokojený a dobře fungující tým. Věříme, že podpora vzdělávání jde ruku v ruce s vytvářením pozitivního pracovního prostředí a následně i s poskytováním té nejlepší možné péče. V rámci programu se účastníci naučí správně komunikovat, motivovat a rozvíjet své podřízené, efektivně delegovat úkoly a řešit konflikty v týmu. Důraz klademe také na rozvoj emoční inteligence a schopnosti přizpůsobit se různým situacím, které v péči o seniory vznikají.



**Kurz
Leadership**

2 skupiny



3.2.1. Přehled akreditovaných kurzů

Skupina SeneCura má již 5 akreditovaných kurzů u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Poprvé u lůžka

Kurz je určen pro pracovníky v sociálních službách, respektive pro ty pracovníky, kteří přicházejí nově pracovat do sociálních služeb, které jsou zejména určeny pro seniory a pro osoby se zdravotním či duševním postižením. Jedná se o počáteční průpravu pracovníků v přímé péči ještě předtím, než absolvují kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách.



Ambicí kurzu je předat začínajícím pracovníkům jak prvotní informace o sociální službě, ve které pracují, tak především praktické dovednosti v základních úkonech péče: zajištění hygieny včetně výměny inkontinenčních pomůcek, podpora při oblékání a péči o sebe sama, podávání stravy a tekutin, polohování a fyzická manipulace s klientem a vedení rozhovorů včetně zjišťování potřeb a očekávání klienta, zejména seniora nebo osoby s demencí či se zdravotním postižením. Kurz není určen pouze pro nováčky, ale také pro stávající zaměstnance, kteří si chtějí zopakovat a upevnit správnost pracovních postupů. Celkový časový rozsah kurzu je 8 vyučovacích hodin.

**Praktické
dovednosti**

Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách

Kvalifikační kurz je určen zájemcům o práci v sociálních službách na pozici pracovník v sociálních službách nebo zaměstnancům poskytovatelů sociálních služeb, kteří si potřebují doplnit svou kvalifikaci dle požadavků zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách. Kurz je rozdělen na obecnou a odbornou část.

Získaná kvalifikace umožní pracovat v terénních, pobytových i ambulantních sociálních službách. Kurz nabízí možnost širokého uplatnění, teoretické a praktické znalosti, typy a doporučení od odborníků a profesionálů. Nedílnou součástí kurzu je absolvování praxe pod vedením zkušených odborníků SeneCura. Celkový časový rozsah kurzu je 208 vyučovacích hodin.

**Nová
kariéra**

Komunikace s člověkem s demencí

Cílem kurzu je získání základního uvědomění o využití efektivní komunikace jako primárního nástroje práce v sociálních službách ve vztahu ke klientům s demencí. Účastníci jsou seznámeni se zásadami efektivní komunikace, se stopkami, bariérami, které jí naopak brání. Důraz je kladen na verbální i neverbální složku komunikace. Cíleně je zde pracováno s výchovnou situací (pojmenování a vytěžení směrem ke klientovi), tématem konfliktu (možnosti předcházení i účinné metody řešení). Součástí tématu je nácvik vedení rozhovoru a práce s motivací klienta, který trpí demencí. Celkový časový rozsah kurzu je 8 vyučovacích hodin.

**Efektivní
komunikace**

Prevence špatného zacházení u seniorů a osob žijících s demencí

Cílem kurzu je seznámení se se základními pojmy vztahujícími se k tématu problematiky prevence týrání, zneužívání a zanedbávání osob – především se zaměřením na skupinu seniorů a osob žijících s demencí, ať v domácím prostředí nebo využívajících pobytové sociální služby. Pozornost je věnována specifikům možného zanedbávání péčev zařízeních sociálních služeb, jeho včasnému rozpoznání, identifikaci, příčinám a preventivním postupům. Cílem je i získávání informací o vhodném postupu v případě možného zneužívání/zanedbávání seniora/osob s demencí, a to s uceleným přehledem aktérů působících v této oblasti. Součástí vzdělávacího programu je vhléd do příslušné oblasti legislativy. Dále je zmíněna náročnost výkonu pomáhající profese a možnosti vhodné prevence a obrany jak na úrovni jedince, tak i samotné organizace. Celkový časový rozsah kurzu je 8 vyučovacích hodin.



Prevence
a etika

Zdravotní cvičení pro seniory

Zdravotní cvičení samotné je systémem vhodným pro seniory sedící/ ležící/ stojící, cvičící aktivně i pasivně. Využívá prvků autogenního tréninku, paměťových cvičení, výuky prvků automasáže a speciálního cvičení. Toto cvičení pochází z Číny a nazývá se chi-kung. Jde o velmi pomalé pohyby či pozice mající velmi pozitivní vliv na psychickou odolnost a fyzický stav cvičícího. Výhodou tohoto systému je možnost individuální skladby hodiny z jednotlivých částí a prvků dle aktuální situace a stavu klienta. Cvičí-li se pasivně, pohyby provádí se seniorem lektor. Celkový časový rozsah kurzu je 6 vyučovacích hodin.



Zůstat
fit

V roce 2024 se SeneCura intenzivně věnovala přípravě akreditace dalšího kurzu, a to Péče bez rizik: správné techniky manipulace a polohování klientů. Obsahem kurzu v rozsahu 8 vyučovacích hodin je prakticky se seznámit a zdokonalit ve způsobech polohování klientů s cílem bezpečné manipulace s klienty. Přínosem kurzu je i možnost vyzkoušet si, jaké je to na lůžku být a vnímat přístup a manipulaci personálu na vlastní kůži.

Pozn: v dubnu 2025 byl MPSV schválen další akreditační kurz: Relaxační techniky pro zaměstnance v sociálních službách: Cesta ke zvládnutí stresu a psychické pohodě. Kurz v rozsahu 8 vyučovacích hodin je určen zaměstnancům v oblasti sociálních služeb, kteří se denně potýkají s vysokými nároky na psychickou a fyzickou odolnost.

3.2.2. Interní odborné kurzy a workshopy

Kurz pro primární sestry – specifika práce sestry v zařízeních SeneCura

Kurz je určen pro nové sestry v SeneCura CZ, jejichž adaptace byla ukončena. Cílem je seznámit primární sestry se specifiky práce v zařízení pobytové sociální péče. Jedná se o ošetrovatelský proces (od anamnézy a hodnocení stavu klienta, identifikace rizik, plánování, realizace až po hodnocení poskytované péče). Součástí kurzu je i práce s informačním systémem CYGNUS. Kurz se zaměřuje také na specifika podávání léčivých přípravků, výživy, defektů, práce s bolestí, prevence pádů, změny stavu a vývoje, vedení zdravotnické dokumentace.



Sestra
v SeneCura

Kontrola a řízení kvality na svěřeném úseku

Jedná se o interní workshop SeneCura, který je určen managementu ošetrovatelské péče, tedy pro vrchní a staniční sestry. Členové týmu kvality je seznámit s principy řízení kvality péče v každodenním provozu, což jsou hlavní úkoly na jejich pozici. Náplní je systém předávání informací, kontrola poskytované péče, komunikace, mentorování, vedení a kontrola dokumentace, koordinace v rámci multidisciplinárního týmu.

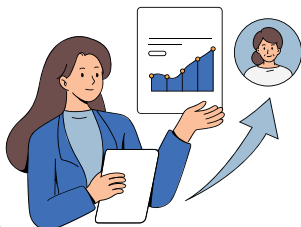


Kvalita
péče

3.2.3. Přehled vzdělávacích aktivit v roce 2024

**Kurz
Leadership**

16 absolventů



**Kurz
poprvé u lůžka**

221 absolventů



**Zdravotní cvičení
pro seniory**

224 absolventů



**Kvalifikační kurz
pro pracovníky
v sociálních
službách**

37 absolventů



**Prevence špatného
zacházení u seniorů
a osob žijících
s demencí**

81 absolventů



**Kurz pro primární
sestry – specifika
práce sestry
v zařízeních SeneCura**

49 absolventů



**Workshop
Kontrola
a řízení kvality
na svěřeném úseku**

17 absolventů



**Polohování jako
prevence komplikací**

8 absolventů



**Školení
Komunikační kód**

40 absolventů



**Hojení
ran**

35 absolventů



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.



Počet miniškolení

2 347

3.2.4. Ocenění a soutěže

Ve společnosti SeneCura si vážíme každodenní práce našich zaměstnanců a s respektem oceňujeme jejich mimořádné nasazení.

SeneCura Award

Každý rok vyhlašuje SeneCura ocenění pro zaměstnance s názvem SeneCura Award. Vítězové jsou oceněni za svůj neobvyklý a mimořádný přínos týmu i společnosti. Každý nominovaný z jednotlivých domovů získává odměnu v podobě wellness pobytu v rámci akce „Péče pro pečující“. První tři ocenění obdrží i peněžní vouchery na nákup zboží. Absolutní vítězkou se stala Dominika Rambousová ze SeniorCentra v Písku. Na druhém místě



se umístil Tomáš Gál, koordinátor pečovatelů v našem domově v Havířově. Třetí pak skončila zdravotní sestra Tess Hardyn, která působí v SeniorCentru v Chotěboři. Vítězové z České republiky se v roce 2024 zároveň umístili v čele celoklastrového pořadí SeneCura Award.

Sestra roku

Soutěž Sestra roku je celostátní událostí, která oslavuje výjimečné přínosy nelékařského zdravotnického personálu. Letošní ročník soutěže Sestra roku nám přinesl nejen radost, ale i pocit hrdosti, protože Daniela Nováková, vrchní sestra SeniorCentra SeneCura v Havířově, získala 2. místo v kategorii Sestra v sociálních službách. Tento úspěch je odrazem její neúnavné práce, profesionality a hodnot, které denně vnáší do péče o naše klienty.



Cooking Trophy

Šéfkuchaři SeniorCenter České republiky se zúčastnili regionálního kola celoklastrové kuchařské soutěže



Cooking Trophy, konající se jednou za dva roky. Porota soutěže hodnotila nejen chuť a prezentaci, ale i techniku přípravy, kreativitu a hygienu během vaření. Soutěž probíhala za stejně náročných podmínek jako mezinárodní kulinářská klání pod záštitami AKC (Asociace kuchařů a cukrářů ČR) a WACS (World Association of Chefs' Societies). První místo obsadil Pavel Znamenáček ze SeniorCentra Štěrboholy. Na druhém místě skončila Barbora Beránková ze SeniorCentra Liberec a třetí příčku získal Martin Závodný ze SeniorCentra Olomouc. Vítěz regionálního kola získal finanční odměnu a bude reprezentovat Českou republiku v mezinárodní soutěži celé skupiny *emeis*, která se koná ve Francii.



Pozn.: V dubnu 2025 Asociace kuchařů a cukrářů České republiky (AKC ČR) ocenila Tomáše Pondělíčka, catering manažera společnosti SeneCura, Čestným uznáním za jeho dlouholetou spolupráci a přínos v oblasti gastronomie a nutriční péče v sociálních službách.



3.3. Studentské praxe a exkurze

Naše SeniorCentra neposkytují jen péči, ale jsou také prostředím, kde vyrůstají nové generace profesionálů. Dlouhodobě se podílíme na vzdělávání stovek studentů, kteří u nás získávají zkušenosti přímo z praxe. Spolupracujeme s odbornými učilišti, se středními, vyššími i vysokými školami napříč Českou republikou a poskytujeme studentům cenný pohled do každodenní reality práce s lidmi. Jsme hrdí na to, že můžeme být součástí vzdělávací cesty těch, kteří jednou ponese odpovědnost za zdraví a pohodu starší generace.

Naše domovy pravidelně navštěvují studenti z širokého spektra oborů. Setkáváme se s budoucími kuchaři, pečovateli, kadeřnicemi, zdravotními sestrami, sociálními pracovníky, se studenty od středních škol po vysoké školy v oblastech, jako jsou sociální práce, ošetřovatelství či management ve zdravotnictví. Díky této rozmanitosti získávají nejen studenti, ale i naši zaměstnanci inspiraci a nové impulzy.

Studenti dostávají prostor pro skutečný kontakt s klienty, práci v týmu a poznání každodenních výzev péče o seniory. Tyto zkušenosti jsou pro jejich profesní růst neocenitelné – právě díky nim si dále ujasňují své budoucí směřování. Kromě samotných praxí organizujeme také exkurze, které návštěvníkům umožňují alespoň nahlédnout do chodu domova, poznat profese v akci a získat představu o tom, jak může jejich budoucí kariéra vypadat. Často právě tyto první návštěvy zažehnou zájem o další spolupráci nebo následnou praxi.



700+
Studentů



360+
Účastníků exkurzí



40+
Vysokoškoláků



180+
Středoškoláků



120+
Studentů
odborných učilišť

4. Inovace a digitalizace

Digitalizace v sociálních službách představuje zásadní krok směrem k moderní, efektivní a udržitelné péči. Nejde přitom jen o technický pokrok, ale o prostředek, jak zlepšit každodenní život jak klientů, tak pečujícího personálu.

Jedním z klíčových přínosů digitalizace je zvýšení kvality poskytované péče. Díky moderním systémům pro vedení dokumentace nebo nástrojům pro sledování zdravotního stavu lze rychleji reagovat na měnící se potřeby klientů, efektivněji předávat informace v týmu a zajišťovat individuální přístup bez zbytečných zpoždění. Zároveň však digitalizace výrazně snižuje administrativní zátěž pracovníků. Co dříve zabíralo hodiny ručního vyplňování formulářů, přepisování údajů nebo papírového plánování, lze nyní řešit rychle, přehledně a s menší chybovostí. To dává zaměstnancům víc prostoru věnovat se tomu, co je skutečně důležité – přímé péči a mezilidskému kontaktu.

Neméně důležitým a často opomíjeným přínosem digitalizace je také snížení fyzické a administrativní zátěže pečujících. Moderní technologie pomáhají předcházet přetížení zaměstnanců. Výsledkem je lepší zdraví pracovníků, menší fluktuace a dlouhodobě stabilnější tým.

Digitalizace tak není jen nástrojem efektivity, ale především cestou k důstojné, bezpečné a lidsky orientované péči, která myslí nejen na klienta, ale i na ty, kteří se o něj denně starají.

4.1. Inovace v přímé péči

V SeniorCentrech SeneCura se inovacím v péči věnujeme dlouhodobě. Jako první v Česku jsme zavedli dvě zásadní inovativní technologie v péči o seniory, a to **SCASE** – přístroj pro lepší péči a snížení administrativy zaměstnanců – a speciální koupací křeslo **Sit & Shower**.

Přístroj **SCASE** umí měřit hned pět základních fyziologických funkcí (teplotu, krevní tlak, pulz, saturaci kyslíkem a hodnotu cukru v krvi) a tyto hodnoty automaticky přenáší do informačního systému. Odpadá tak ruční přepisování naměřených hodnot. Součástí je i možnost sledování statistik, tedy dlouhodobý monitoring například hodnot cukru v krvi klienta. Personál tak získává více času na další potřebnou péči. Díky úspěšnému testování a významnému podílu na vývoji zařízení **Scase** (Smart Case) získalo SeniorCentrum SeneCura Kolín interní celoklastrové ocenění **SeneCura Award za inovace**.



Významné zefektivnění a zvýšení bezpečnosti klientů při hygienické proceduře nám v SeniorCentrech přineslo speciální koupací křeslo **Sit & Shower**. Díky tomuto křeslu je možné hygienu klienta zvládnout pohodlně, důstojně a za pomoci jednoho pečovatele místo dvou. Co je však nejdůležitější – mytí je bezpečnější, protože klient sedí stabilně a nehrozí pád na kluzké podlaze. Křeslo samo ohřívá vodu na předem zvolenou teplotu, čímž eliminuje teplotní šoky a šetří čas i vodu. Trysky pro tělo včetně hlavy poskytují vodu i sprchový gel, což zrychluje celý proces, a po skončení mytí se křeslo automaticky dezinfikuje.

Mezi inovativní řešení patří i využívání chytrých podložek **ANUME**, které přispívají k prevenci pádů, prevenci dekubitů (proleženin) a umožňují například vzdálený monitoring pohody klienta na lůžku měřením doby spánku.

**Chytré
podložky
ANUME**

Modul bolestí a hojení ran v CYGNUS

Přímý dopad digitalizace na zkvalitňování života klientů se týká také nově zavedených modulů Bolest a Defekty v informačním systému CYGNUS. Ten nám umožňuje jednoduše a přehledně vést veškerou agendu spojenou s péčí o naše klienty a poskytuje nám přehled vývoje bolesti, následných intervencí a jejich efektivity, to vše za využití mobilního přístroje přímo u lůžka klienta.

Dlouhodobě se zaměřujeme na prevenci vzniku a na péči o vzniklé defekty (ať už souvisí např. s diagnózou diabetes mellitus, pergamenovou kůží nebo komplikacemi spojenými s používáním inkontinenčních pomůcek a dalšími aspekty spojenými se sníženou mobilitou klientů). Výskyt případných defektů a také bolest, která má různé příčiny, přímo souvisí s kvalitou života, která je pro nás otázkou nejvyšší priority. V rámci naší péče tak v systému pečlivě monitorujeme průběh terapie, efektivnost nastavené léčby a preventivních opatření. Tato informovanost nám umožňuje poskytovat individuální péči bez ohledu na směnnost pečujícího personálu.

4.2. Automatizace v kuchyních SeneCura

V roce 2024 probíhalo testování automatického naskladňování zboží v informačním systému CYGNUS. Díky zjednodušení procesu odpadne nutnost zadávat položky z dodacích listů, kterých existuje přes jeden tisíc. To sníží administrativní zátěž a umožní šéfkuchařům a jejich týmům soustředit se na to, co je v jejich oboru nejdůležitější, tedy na přípravu kvalitních jídel. Naši dodavatelé nás podpořili a přizpůsobili se tím, že nám dodací listy budou zasílat elektronicky v potřebném formátu. Tím je možné celý proces zautomatizovat a zjednodušit objednávání surovin, čímž se ušetří čas a zároveň se sníží chybovost oproti manuálnímu zadávání.

Další výhodou systému CYGNUS je generování tiskových sestav s přehledem výdejů jídel pro rozvoz po domově. Automaticky se vytvářejí štítky s informacemi, které obsahují nejen jméno a oddělení, kde se klient nachází, včetně pokoje a patra, ale i podrobnosti o požadavcích na stravu, jako je například strava mletá nebo alergen. To pomáhá nejen v kuchyních, ale i našim pečovatelným při distribuci. Zohledňujeme také individuální potřeby našich klientů, jako jsou například požadavky na krájení masa na to, co klientovi nechutná nebo co má naopak nejraději.

Díky těmto inovacím se naše kuchyně stávají efektivnějšími a flexibilnějšími, což se pozitivně odráží na kvalitě – více času na vaření znamená více času na uspokojení chutí našich strážníků.

**Automatické
naskladňování
zboží**

5. Společenská odpovědnost

Naše politika společenské odpovědnosti se skládá z pěti oblastí: životní pohoda; inkluze a diverzita; životní prostředí; kariéra a růst; etika a spolupráce.

5.1. Životní pohoda (well-being)

Podporujeme mezigenerační aktivity, za které bylo do konce roku 2024 oceněno certifikátem 8 domovů SeneCura. Společné aktivity zahrnují tvořivé dílny, zpívání, hry jako Člověče, nezlob se či holandský biliár, sportovní olympiády nebo kulturní pásma, která připravují děti. Klienti jsou zapojeni také do projektu Čtecí babičky anebo Senioři staví s dětmi lego.



Díky těmto setkáním vznikají přátelství a vzájemné obohacení – senioři se cítí propojeni s mladou generací a děti si osvojují úctu ke starším. Spolupráce s mateřskými školami zahrnuje i společné hodiny muzikoterapie nebo canisterapie, které propojují generace ještě intenzivněji.



Pozn.: V roce 2025 byla značkou Mezigeneračně oceněna další tři SeniorCentra: Olomouc, Šanov a Havířov.



Nedílnou součástí udržení životní pohody je i vrozená potřeba kontaktu s přírodou, která může být naplňována i prostřednictvím zooterapií a canisterapií. Terapeutičtí psi jsou skvělými společníky klientů. Ty imobilní navštěvují na pokojích a klientům v různých stupních demence nebo Alzheimerovy choroby přinášejí klid a pocit pohody.

V roce 2024 SeniorCentra SeneCura uspořádala 88 večerů pro klienty a jejich rodiny. Jedná se o slavnostní večery v rámci SeneCura programu Večere při svíčkách, během nichž je klient v roli hostitele. Tyto nevšední chvíle v příjemné atmosféře luxusní restaurace jsou vítaným zpestřením běžného života v domovech.



**Certifikace
Mezigeneračně**

8 SeniorCenter



Večere při svíčkách

88 večerů pro klienty
a jejich rodiny

Dobrovolnictví

V prostředí našich SeniorCenter hraje dobrovolnictví důležitou roli. Svým časem, laskavostí a zájmem obohacují život klientů, přispívají k jejich psychické pohodě a vytvářejí prostor pro nové zážitky mimo běžný denní režim.

Dobrovolníci se pravidelně zapojují do aktivizačních činností – pomáhají při skupinových aktivitách, čtení, rukodělných dílnách i hudebních setkáních. Přinášejí nejen cenné obohacení, ale i nové přístupy, jako když výtvarně ztvárňovali vzpomínky a představy klientů za pomoci umělé inteligence v SeneCura Liberec. Jejich přítomnost je však často nejvíce znát při individuálních aktivitách, jako jsou společné procházky nebo povídání. Pro mnohé klienty jsou právě tyto drobné chvíle velmi cenné – znamenají pozornost, naslouchání a pocit, že nejsou sami. Zapojení dobrovolníků zároveň pomáhá vytvářet přirozené mezigenerační vazby a podporuje otevřenost domova vůči okolnímu světu.



Dobrovolnictví

4 500 hodin

Zvláštní poděkování směřujeme k organizaci ADRA, která je naším klíčovým partnerem v oblasti dobrovolnictví.

Poděkování náleží také dalším organizacím, které nám dlouhodobě pomáhají obohacovat každodenní život našich klientů prostřednictvím dobrovolnické činnosti, konkrétně: Oblastní charita Jihlava (OCH Jihlava), Český červený kříž – oblastní spolek Hradec Králové, FOKUS Vysočina, z. ú., Farní charita Kolín, Českobratrská církev evangelická – sbor Kolín, Římskokatolická farnost Kolín, Křesťanské společenství Kolín, Koalice nevládek Pardubicka, z. s. (KoNeP), Oblastní charita Chrudim, Dobrovolnické centrum DORA (Diecézní charita Plzeň), TOTEM – regionální dobrovolnické centrum Plzeň a další.



5.2. Inkluze a diverzita

SeneCura se snaží svou činností přispívat ke změně pohledu společnosti na stárnutí, smrt, hendikep a duševní zdraví. Usilujeme o destigmatizaci těchto oblastí a podporu inkluzivního prostředí, které zohledňuje rozmanitost. Důležitou součástí těchto snah je i vytváření podmínek pro posilování sociálních vazeb mezi klienty, jejich blízkými a místní komunitou. Veřejnost a komunita si mohly každý domov prohlédnout během Dnů otevřených dveří.

Všechna SeniorCentra SeneCura se v roce 2024 věnovala solidárním aktivitám, jako jsou pomoc komunitě, podpora spolků a organizací v blízkém okolí nebo darování výrobků klientů do nemocnic. Například SeniorCentra Klamovka a Písek uspořádala prodejní výstavy výtvarných děl svých klientů, domov v Plzni pak Vánoční jarmark, jehož výtěžek byl darován Hospici sv. Lazara, se kterým úzce spolupracuje. Klientky domova v Chotěboři háčkovaly anděly, kteří byli předáni dětem v nemocnici v Havlíčkově Brodu, a klienti v SeneCura Telč pekli perníčky pro děti zasažené povodněmi.



Ženy v TOP managementu

100 %



Den otevřených dveří

v 17 SeniorCentrech



Solidární aktivity

17 SeniorCenter

5.3. Vliv na životní prostředí

Přehled kontrolovaných činností s dopady na životní prostředí ve skupině SeneCura:

Stabilní úspora energií

I v roce 2024 jsme udrželi úsporu energií na úrovni 10 %.

Energetické audity

Všechny domovy prošly energetickým auditem včetně posouzení vhodnosti instalace fotovoltiky. Výsledky auditu dále slouží k posouzení návrhů dalších úsporných opatření.

LED svítidla a odečítače

V roce 2024 probíhala postupná instalace úsporných LED svítidel, zejména v gastro provozech, skladech, zázemí pro zaměstnance a chodbách SeniorCenter v lokalitách Liberec, Slivenec, Havířov, Olomouc a Štěrboholy.

Zároveň probíhala instalace automatických dálkových odečtů spotřeby energií (voda, plyn, teplo, elektřina). Data budou nasměrována do DEEPKI, což je systém pro sběr a analýzu dat o spotřebě energií za celou skupinu *emeis*.

Ekologické cíle dodavatelů

SeneCura měla v roce 2024 uzavřeno celkem 61 smluv s dodavateli, kteří se zavázali dodržovat ekologické cíle.

Tisk šetrný k přírodě

Magazín společnosti SeneCura i tato Zpráva o kvalitě 2024 jsou tištěny na recyklovaný papír.



Úspora energií

10 %



Energet. audit pro fotovoltaiku

15 SeniorCenter



Led svítidla

5 SeniorCenter



Charta odpovědných dodavatelů

61 smluv

Iniciativa Není nám to jedno

V našich 17 domovech vydáváme měsíčně 48 000 obědů a 38 000 večeří. Jídla připravujeme efektivně, nevaříme přílohy se zbytečným předstihem a snažíme se snižovat spotřebu energie. Distribuce pokrmů je organizována tak, aby se minimalizovaly prostoje, využíváme úsporné technologie a efektivně kontrolujeme spotřebu energie a vody.

Naším cílem je snížit ekologickou stopu a zajišťovat kvalitní péči s ohledem na udržitelnost. Na podporu našich cílů v oblasti úspor energií a vody byla směrem k zaměstnancům realizována informační kampaň s názvem „Není nám to jedno“. V roce 2024 probíhaly také přípravy projektu Waste management.



5.4. Charta biodiverzity a biofilie

Začlenění biodiverzity* a biofilie** do našich aktivit představuje nástroj ke zlepšení pohody našich klientů i zaměstnanců. Řada vědeckých studií potvrzuje, že kontakt s přírodou má pozitivní vliv nejen na duševní pohodu, ale i na celkové zdraví člověka. Výstavba našich domovů a jejich každodenní správa má vliv na environmentální prostředí. S cílem snižovat dopady jejího působení a začleňovat vliv přírody do běžného prostředí péče i pracoviště se skupina *emeis*, jejíž jsme součástí, zavázala integrovat biodiverzitu a biofilii do svého environmentálního přístupu. Ten je naplňován prostřednictvím tří závazků, zahrnujících konkrétní doporučení:

**Umožnit
interakci
klientů
s přírodou**

**Zachovat
rozmanitost
přírodních
ekosystémů**

**Zapojit
interní
a externí
partnery**

V uplynulém roce provedla všechna SeniorCentra sebehodnocení s cílem zjistit, jak jsou jednotlivé závazky v podrobných kritériích naplňovány a v jakých dalších sférách jejich působení je možné přístup biodiverzity a biofilie naplňovat.

Každé SeniorCentrum SeneCura má vlastní zahradní plochu, která je hodně využívána také pro aktivizační činnosti v přírodě, a přispívá tak k fyzickému i duševnímu zdraví klientů. Chov zvířat je nejen příjemným zpestřením venkovních procházek klientů, ale zvířata jsou zároveň využívána ke spásání travin, konkrétně v SeniorCentru Terezín se jedná o poníky,



SeniorCentrum Telč chová kozy a ovce, Štěrboholské SeniorCentrum pak kozy. Dešťovou vodu k zavlažování svých zahrad využívají SeniorCentra v Plzni, Hradci Králové a v Šanově. Vysazování endemických rostlin se věnují v SeniorCentru Plzeň, kde již v zahradě vzrůstají keře, které jsou původní pro okolí řečiště řeky Radbuzy.



*Biodiverzita

Rozmanitost živých organismů na všech úrovních a v interakcích mezi druhy a jejich prostředím.

**Biofilie

Vrozená lidská potřeba být v kontaktu s přírodou, která přináší prospěch pro lidské tělo.

**Tisk**

SeneCura s.r.o.
Ke Smíchovu 1144/144, Praha 5-Slivenec, 154 00
T +420 257 314 218
info@senecura.cz
www.senecura.cz

Odpovědnost za obsah

Ing. Věra Husáková, provozní ředitelka, SeneCura
Mgr. Veronika Svěráková, manažerka kvality, SeneCura

Grafický design

ideastown





SeneCura

ŽIVOT POKRAČUJE S NÁMI