



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



RPO
PODPORA KVALITY
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

*Individuální projekt: Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb
CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_017/0006219*

Návrh nadstavbového modelu kvality

Manuál pro žadatele



Obsah

<u>I. ÚČEL, CÍLE A KONTEXT DOBROVOLNÉHO RÁMCE KVALITY</u>	<u>3</u>
<u>II. KVALITA A JEJÍ ŘÍZENÍ V ORGANIZACI</u>	<u>3</u>
<u>III. POPIS HODNOTÍCÍHO RÁMCE</u>	<u>4</u>
<u>IV. PROCES PŘIHLÁŠENÍ</u>	<u>5</u>
<u>V. PROCES HODNOCENÍ</u>	<u>7</u>
1. PŘÍPRAVA HODNOCENÍ	7
2. SEBEHODNOCENÍ	8
3. DESK RESEARCH A PŘÍPRAVA MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ	8
4. PREZENTACE	9
5. MÍSTNÍ ŠETŘENÍ	10
6. VYPRACOVÁNÍ ZÁVĚREČNÉ HODNOTÍCÍ ZPRÁVY	11
7. VYHODNOCENÍ (CERTIFIKACE – ROZHODNUTÍ O UDĚLENÍ ZNAČKY)	11
<u>VI. ČASOVÝ HARMONOGRAM</u>	<u>12</u>



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



I. ÚČEL, CÍLE A KONTEXT DOBROVOLNÉHO RÁMCE KVALITY

Program dobrovolného rámce kvality sociálních služeb je motivačním programem MPSV pro rozvoj kvality v oblasti poskytování sociálních služeb, který upravuje oblast kvality nad rámec zákonem definovaných povinností poskytovatelů (tedy § 88 zákona o sociálních službách) a souvisejících kritérií standardů kvality sociálních služeb.

Program je otevřen všem registrovaným poskytovatelům sociálních služeb v rámci České republiky, kteří splňují dále uvedená minimální vstupní kritéria. V programu pak uspěje ten poskytovatel, který v úvodním sebehodnocení a v následném hodnocení v místě poskytování služeb prokáže, že své služby poskytuje v nadstandardní kvalitě. Výsledky spojené s naplněním jeho požadavků slouží primárně samotnému poskytovateli sociálních služeb k ověření úrovně a dalšímu rozvoji kvality jeho služeb. Předpokládá se tedy určitá míra zralosti těchto organizací projevující se například v dovednosti prezentovat a obhájit jim vlastní, specifický způsob naplňování principů a s nimi souvisejících požadavků programu ve své vlastní praxi. Program podporuje aktivity a procesy v řízení, které vedou k trvale úspěšné organizaci.

II. KVALITA A JEJÍ ŘÍZENÍ V ORGANIZACI

Kvalita nebo jakost je synonymem pro dobré vlastnosti výrobku nebo služby. Těchto vlastností však nelze dosahovat nahodile. Proto je s pojmem kvalita nerozlučně spjata její řízení. Z hlediska řízení je pojem kvalita spojen s takovým systémem řízení, který vytváří kvalitní služby, které jsou ceněny a požadovány klienty nebo si toto žádají nějaké normy.

Řízení kvality je zejména snaha o neustálé zlepšování. Jedná se o komplexní soubor procesů, které zahrnují veškeré dění v organizaci, nejen práci s klientem jako takovým, ale veškeré další oblasti. Výsledkem jsou pak efektivnější procesy a tím další zlepšování všeho, co se v organizaci odehrává, a proto zasahuje prakticky všechny organizační procesy. Zlepšování je pro každou organizaci nezbytnou nutností, sociální služby nevyjímaje. Řízení kvality a zlepšování je tak klíčovou a přirozenou součástí normálního řízení úspěšných organizací a týmů – ať vědomě nebo nevědomě. Organizace poskytující sociální služby (nebo jakékoli veřejně prospěšné služby) orientují řízení kvality částečně odlišně, než např. výrobní firmy. Nevytváří žádné hmotné produkty s jednoduchým určením kvalitní – nekvalitní. Do popředí zájmu ve svém poslání i řízení kvality kladou společenskou odpovědnost a dopady na uživatele, další zájmové skupiny či celkově komunitu, ve které působí.

Je jedno, jakou metodu pro řízení kvality bude organizace využívat, podstatné je zachování určitých principů, zásad komplexnosti (dopad na veškeré procesy) a důraz na cyklus takového řízení (jako např. DMAIC nebo PDCA). Je prokázáno, že organizace s fungujícím systémem řízení kvality dosahují dlouhodobě podstatně lepších výsledků než ostatní organizace. Řízení kvality se projevuje pozitivně jak vůči klientům nebo okolí, tak také uvnitř organizace.

Výsledkem jsou nejen efektivnější procesy, ale také spokojenější klienti, zaměstnanci a zadavatelé služeb. A ve svém důsledku také hospodárnost vynaložených nákladů a snaha hledět na své výkony a určitou produktivitu, která jde ruku v ruce s kvalitou.

III. POPIS HODNOTÍČÍHO RÁMCE

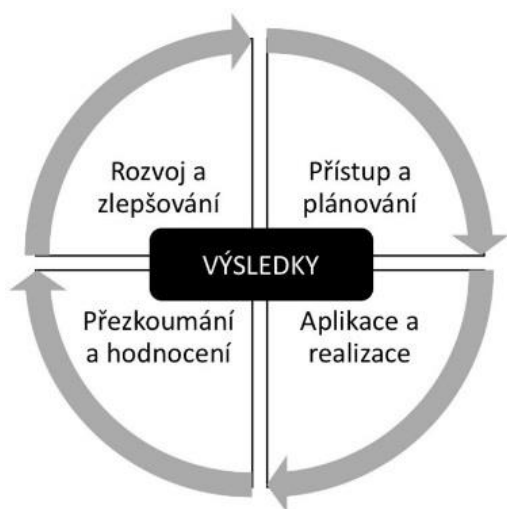
Program dobrovolného rámce kvality sociálních služeb je vymezen **logicky provázaným systémem 10 základních principů**, jejichž naplňování ve vlastní praxi, pomocí jím zavedeného systému řízení kvality prokazuje poskytovatel sociálních služeb v průběhu hodnocení.

Všechny principy vychází z osvědčené moderní praxe při vedení a řízení organizací a kvality jejich služeb. Zahrnují požadavek na systémový přístup, učení se, flexibilitu, využívání moderních trendů a technologií, odpovědné chování vůči společnosti i prostředí jako celku, znalost klientů, dalších zainteresovaných stran, jejich potřeb a schopnost efektivního poskytování služeb vedoucí k prokazatelným výsledkům:

1. Princip systémového řízení
2. Princip zaměření na klienta
3. Princip nejlepší praxe
4. Princip vzájemně prospěšných vztahů
5. Princip učící se organizace
6. Princip budování zdravé organizační kultury
7. Princip efektivity
8. Princip řízení na základě faktů
9. Princip společenské odpovědnosti
10. Princip dosahování výsledků

Každý z principů je definován konkrétními požadavky (jednotlivě podrobně popsáno v samostatném dokumentu). Naplnění principů a jejich jednotlivých požadavků je základním a nutným předpokladem pro udělení konečného certifikátu. Požadavky jsou dále rozvinuty do vodítek, která jsou však koncipována jako příklady dobré praxe, nikoliv jako povinně vyžadovaná kritéria. Každý poskytovatel si může zvolit svůj vlastní způsob, jak bude principy a jejich požadavky naplňovat (v rámci níže uvedeného logického hodnotícího rámce), tento způsob může být jiný, než je uveden ve vodítcích.

Vodítka u každého požadavku jsou vytvořena pomocí tohoto logického hodnotícího rámce:



Přístup a plánování

Reflektuje způsob, jakým organizace promýšlí a sdílí základní, výchozí koncepci svých služeb (poslání, principy, cíle, cílovou skupinu) a dlouhodobě strategicky plánuje svoji budoucnost pro různé úrovně organizace, různé činnosti a různé osoby.

Aplikace a realizace

Popisuje způsob, jakým organizace v praxi aplikuje své dlouhodobé koncepce a realizuje své plány.

Přezkoumání a hodnocení

Soustředí se na způsob, jak organizace přezkoumává (kontroluje) a následně hodnotí (interpretuje) výsledky aplikace svých koncepcí a plánů v praxi.

Rozvoj a zlepšování

Hodnotí způsob, jak organizace využívá výsledků přezkoumání a hodnocení k dalšímu rozvoji kvality.

Výsledky

Hodnocení, zda organizace u všech principů a jednotlivých požadavků dosahuje předpokládaných výsledků. Jedná se o prezentaci jasných prokazatelných dat a údajů, která jsou měřitelná a je možno je prezentovat jejich vývojem v čase.

IV. PROCES PŘIHLÁŠENÍ

Do Programu dobrovolného rámce kvality se může přihlásit jakýkoli poskytovatel sociální služby, který je přesvědčen, že poskytuje své služby v nadstandardní kvalitě, má zavedený a ověřený systém řízení kvality a splňuje i dále uvedená vstupní kritéria. O splnění vstupních kritérií rozhoduje administrátor programu, který o tom poskytovatele informuje.

Pokud poskytovatel zřizuje více druhů služeb, hlásí se do Programu dobrovolného rámce s jednou konkrétní, nikoli za organizaci jako celek. Z podstaty programu je nicméně jasné, že některé procesy bude muset logicky někdy dokládat za celou organizaci, aby tím prokázal vzájemnou provázanost.

Vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení

Poskytovatel musí splnit všechny čtyři níže uvedená kritéria:

1. Organizace má minimálně 3 roky platnou registraci sociální služby.
2. Organizace minimálně 3 roky poskytuje sociální službu.
3. Právnícká osoba nebo fyzická osoba podnikající, která jako poskytovatel sociálních služeb nebyla obviněna z přestupku dle ustanovení § 107 odst. 1 a odst. 2 zákona o sociálních službách v průběhu minulého roku NEBO Poskytovateli nebyla za poslední kalendářní rok přede dnem podání žádosti uložena pokuta za spáchání přestupku uvedeného v § 107 písm. b, c, d, e, f, g, j, m, o, p, r.
4. Organizace má zaveden systém řízení kvality. Splnění tohoto kritéria je možné prokázat dvěma způsoby:
 - předložením certifikátu či osvědčení,
 - předložením oficiálně platného interního dokumentu organizace žadatele (směrnice,

manuálu apod.), ve kterém je popsán zavedený systém řízení kvality.

Pozor!

Systémem řízení kvality se zde nerozumí, že má organizace zavedené zákonné standardy kvality sociálních služeb nebo vykazuje nadstandardní služby, popř. nějaké přístupy či metody práce směrem ke klientům.

Nezbytnou součástí systému řízení (managementu) organizace je systém řízení kvality. Předpokládá se, že organizace má tento systém popsán v nějakém vlastním interním dokumentu, který obsahuje například:

- definici kvality (jak organizace chápe kvalitu),
- způsob řízení kvality (jak organizace řídí kvalitu),
- měřítko či kritéria kvality (jak organizace měří kvalitu),
- metody monitorování a hodnocení měřítek či kritérií kvality (jak organizace sleduje a hodnotí kvalitu),
- způsob práce s výsledky monitorování a hodnocení měřítek kvality (jak organizace využívá výsledky měření a hodnocení kvality pro další rozvoj kvality).

Systém řízení organizace i systém řízení kvality mohou mít v různých organizacích různou podobu. Organizace může mít certifikovaný externí systém řízení kvality (například ISO 9001), nebo mít vytvořený svůj vlastní, interní systém kvality.

Zvolené systémy by měly respektovat především velikost a kulturu dané organizace, kontext, ve kterém se nachází, mají podporovat dosahování politik a cílů organizace. Vedení organizace je tedy schopné zdůvodnit, na základě čeho byl systém řízení organizace či kvality stanoven či vybrán a jak naplňuje potřeby organizace.

Postup při přihlášení do programu

Proces začíná podáním přihlášky poskytovatele k administrátorovi systému (MPSV jako odborná autorita zaštiťující celý proces nadstavbového modelu kvality) prostřednictvím e-mailu, datové zprávy nebo poštou.

Přihlášení obsahuje:

- název organizace a kontaktní údaje (adresa, IČO, telefon, e-mail, adresa webových stránek),
- datum vzniku organizace (datum zapsání do obchodního rejstříku),
- datum registrace služby a poslední číslo rozhodnutí o registraci služby,
- označení statutárního zástupce,
- kontaktní osoba odpovědná za realizaci hodnocení v organizaci,
- předmět činnosti organizace,
- druh registrované služby, která je hodnocena,
- doložení zavedeného systému řízení kvality (přiloženo jako elektronická příloha)
- datum a podpis statutárního zástupce (v případě přihlášení e-mailem elektronický podpis).

Ze strany administrátora je potvrzeno podání žádosti. Administrátor má právo vyžádat si doplnění informací v žádosti, případně dokumentů příkládaných k žádosti. Následně žadateli vydává závěrečnou informaci o tom, zda je či není přihlášen (splnil/nesplnil vstupní kritéria) a s ohledem na to, zda může postoupit do procesu hodnocení.

Administrátor domluví s poskytovatelem časový rozvrh hodnocení, především termín konání semináře pro přihlášené poskytovatele, termín odevzdání sebehodnotícího dotazníku a datum místního šetření. Dále také sdělí poskytovateli jména hodnotitelů a ověří, zda nejsou ve vztahu k danému poskytovateli ve střetu zájmů.

V. PROCES HODNOCENÍ

Celý proces hodnocení je po přihlášení poskytovatele rozdělen do několika následujících fází:

1. Příprava hodnocení
2. Sebehodnocení
3. Desk research¹ a příprava místního šetření
4. Prezentace
5. Místní šetření
6. Vypracování Závěrečné hodnotící zprávy
7. Rozhodnutí o udělení značky

1. Příprava hodnocení

Administrátor systému vybere organizace, které splnily vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení, domluví s hodnotiteli podle jejich možností počet hodnocení a termíny místních šetření a vytvoří plán hodnocení pro následující kalendářní pololetí.

Administrátor systému informuje poskytovatele, že splnil kritéria pro podání žádosti o hodnocení a že u něho bude provedeno hodnocení, sdělí mu datum místního šetření a jména hodnotitelů. Ověří, zda vybraní hodnotitelé nejsou ve vztahu k poskytovateli ve střetu zájmů.

Součástí přípravy poskytovatele na hodnocení je jednodenní informační seminář pro úspěšně přihlášené organizace.

Cílem semináře je zajistit, aby všechny organizace v maximální možné míře rozuměly:

- obsahu principů a požadavků programu dobrovolného rámce kvality,
- průběhu procesu hodnocení.

Seminář zajišťuje administrátor systému, který také informuje organizace o termínu jeho konání. Účast na semináři je bezplatná a zúčastnit se ho mohou až 3 osoby za danou organizaci.

¹ **Metoda desk research** – neboli analýza sekundárních dat je přístup, který je založen na zpracování již existujících dat. Tato data mohou mít podobu odborných publikací, zpráv z médií, výstupů z výzkumných projektů, formálních i neformálních dokumentů a databází státních a nestátních organizací, výročních zpráv atp. Desk research je ve své podstatě nezbytným krokem na počátku každého výzkumného projektu, neboť umožňuje získání základních znalostí o zkoumané problematice a zpřesnění designu výzkumu. V některých případech, pokud existuje dostatečné množství relevantních dat, lze využít tohoto přístupu bez nutnosti aplikace následného terénního šetření. Avšak v takovém případě se výzkumník vystavuje riziku, že získané výsledky nemusejí být validní (Autor: Laco Toušek <http://www.antropologie.org/cs/metodologie/desk-research>).

2. Sebehodnocení

Administrátor systému zašle poskytovateli e-mailem sebehodnotící dotazník a sdělí mu požadavky na jeho zpracování. Poskytovatel následně tento sebehodnotící dotazník vyplní a včetně příloh ho zašle emailem zpět administrátorovi systému. Na vyplnění dotazníku a jeho odeslání má poskytovatel 30 kalendářních dnů ode dne, kdy dotazník obdržel.

Sebehodnotící dotazník z pohledu organizace popisuje a dokládá naplnění požadavků u jednotlivých principů Dobrovolného rámce kvality. Je také základním podkladem pro přípravu hodnotitelů (metodou desk research) na další fázi procesu hodnocení – především místní šetření.

Doporučený postup poskytovatele při sebehodnocení:

- Zapojit do tvorby zprávy zaměstnance, kterých se hodnocené oblasti dotýkají (vedoucí pracovníky, vlastníky procesů a dokumentů, manažera kvality...).
- Rozdělit jednotlivé úkoly a stanovit harmonogram zpracování.
- Výstupy za jednotlivé oblasti konzultovat průběžně v týmu pracovníků, kteří podklady zpracovávají.
- Pracovníci, kteří se na přípravě sebehodnotící zprávy podíleli, jsou přítomni a účastní se aktivně při hodnocení v části místního šetření.
- Sebehodnotící dotazník tvoří sada tabulek jednotlivých rozpracovaných principů a jejich požadavků (celkem 18)
- Každá tabulka je rozdělena na tři logické celky:
 - ❖ Největší část, ve které se v dané oblasti popisuje praxe organizace z pohledu prvních 4 částí hodnotícího rámce (tedy jak je nastaven cyklus Přístup a plánování -> Aplikace a realizace -> Přezkoumání a hodnocení -> Rozvoj a zlepšování).
 - ❖ Menší část „Výsledky“, ve které poskytovatel popisuje, jakých prokazatelných výsledků v dané oblasti dosahuje. Výsledky budou podloženy jasnými důkazy (např. zprávy, statistiky, grafy apod.), prezentující vývoj těchto výsledků v čase, a to za dobu alespoň 3 let s trendem vývoje.
 - ❖ Část určenou pro uvedení „Důkazů“, tedy všech možných doložitelných materiálů nebo jiných zdrojů. Zvláště se uvádí důkazy zaslané přímo se sebehodnotícím dotazníkem a zvláště ty, které je poskytovatel schopen předložit později při místním šetření.
- Při psaní sebehodnotícího dotazníku se snažte být věcní a co nejsrozumitelněji a nejkompaktněji popište vlastní praxi. Vaším cílem je přesvědčit hodnotitele, že s danou věcí opravdu systematicky pracujete ve všech částech hodnotícího rámce a že vám to pomáhá dosahovat úspěchů a prokazatelných výsledků.
- Důkazy o naplňování jednotlivých principů předkládá poskytovatel, není úkolem hodnotitelů, aby je sami vyhledávali. Co o sobě v dobrém neřeknete, to nemusí být do hodnocení zahrnuto.

3. Desk research a příprava místního šetření

Další částí procesu je hodnocení výstupů ze sebehodnocení a dalších zaslaných podkladů hodnotiteli metodou „desk research“.

Cílem této fáze je zhodnotit naplnění těch požadavků, které je možné posoudit pouze na základě předem poskytnutých podkladů, a příprava hodnotitelů na místní šetření.

Je povinností organizace:

- poskytnout všechny podklady, které uvedla v sebehodnotícím dotazníku jako důkaz o naplnění daného principu,
- v zaslanych podkladech přesně identifikovat, kde se v nich nachází důkaz o naplnění daného principu (například ve směrnici označit určitou kapitolu).

Splnění této povinnosti je podmínkou pro realizaci následujícího místního šetření. Pokud organizace tuto povinnost nesplní, nebude u ní místní šetření realizováno a proces hodnocení bude ukončen. O splnění povinnosti rozhoduje administrátor systému na základě doporučení hodnotitelů.

Pozor!

V rámci místního šetření u poskytovatele nemají hodnotitelé dostatečný časový prostor studovat jednotlivé materiály až na místě. Je tedy velmi žádoucí zaslat jich většinu předem a na místní šetření ponechat pouze ty, u kterých není zaslání z nějakého důvodu možné.

Hodnotitelé pouze posuzují předložené důkazy, ale není jejich povinností, aby je vyhledávali. Pokud hodnotitelé v průběhu hodnocení zjistí nějaké skutečnosti, které organizace k danému principu nepředložila jako důkazy, ale dle hodnotitelů by bylo možné je jako důkazy předložit, je na jejich vlastním zvážení, zda tyto důkazy vezmou při hodnocení v potaz či nikoliv.

Příprava místního šetření

Před samotným hodnocením na místě u poskytovatele se vedoucí hodnotitelského týmu spojí s kontaktní osobou poskytovatele a domluví s ní nejpozději následující:

- průběh a časový harmonogram místního šetření
- seznam podkladů pro místní šetření, které budou kontaktní osobou shromážděny a předloženy členům hodnotitelského týmu na místě (základem jsou důkazy uvedené v Sebehodnotícím dotazníku);
- počet a způsob výběru klientů, do jejichž osobní dokumentace budou chtít členové hodnotitelského týmu případně nahlédnout;
- způsob zajištění souhlasu klientů s nahlédnutím do jejich osobní dokumentace;
- počet a pracovní pozice pracovníků, se kterými povedou hodnotitelé rozhovor;
- případnou účast dalších osob, jejichž přítomnost v rámci místního šetření bude organizace požadovat (například zástupce zřizovatele);
- zajištění prostor a technického vybavení pro realizaci místního šetření.

4. Prezentace

Místní šetření začíná u poskytovatele vstupní částí, kterou je jeho vlastní **přípravená prezentace**.

Prezentace dává organizaci příležitost kreativně upozornit na své silné stránky, doplnit informace a příklady vlastní dobré praxe, které dosud nezazněly v rámci sebehodnotící fáze.

Celkový čas na prezentaci je předem stanoven na 1 h. Samotná prezentace by z toho měla zabírat ideálně 30, max. však 45 minut. Zbývající čas je vyhrazen na diskusi.

Obsahem prezentace je naplňování jednotlivých principů dobrovolného rámce kvality. Nemusí být ovšem prezentováno naplňování všech 10 principů, poskytovatel si může sám vybrat, co do této prezentace zahrne.

Forma prezentace je zcela libovolná – záleží na poskytovateli, jakou zvolí, kdo a jak bude za organizaci prezentovat.

Druhá část prezentace je věnována diskusi nad oblastmi, které byly prezentovány a které hodnotitele zaujaly. Diskuse je důležitou součástí – prezentace tak musí bezpodmínečně skončit nejpozději po 45 minutách. Pokud tomu tak není, je hodnotiteli v tento čas přerušena.

5. Místní šetření

Po skončení prezentace následuje **samotné místní šetření**, jehož cílem je ověření informací, které poskytovatel uvedl v rámci sebehodnocení i vlastní prezentace, ověření dosavadních závěrů hodnotitelů z předchozích částí hodnocení apod.

Šetření provádějí hodnotitelé formou pozorování (včetně prohlídky prostor služby), rozhovorů s vedením organizace, zaměstnanci, případně zástupci dalších zainteresovaných stran. Součástí je i studium materiálů předložených poskytovatelem až na místě (viz důkazy uvedené v sebehodnotícím dotazníku).

Již v průběhu zjišťování skutečného stavu věcí povedou hodnotitelé s pracovníky diskusi nad naplňováním jednotlivých principů a jejich požadavků, v rámci které:

- oceňují příklady dobré praxe;
- vysvětlují jednotlivé principy a jejich požadavky, upozorňují na provázanost principů a požadavků;
- objasňují, v čem daná služba tyto požadavky naplňuje a v čem nikoliv;
- dávají doporučení, jak zjištěné nedostatky odstranit.

Na závěr místního šetření proběhne závěrečná diskuse s pracovníky. Ta je důležitou součástí místního šetření z hlediska dalšího rozvoje kvality služby. Této diskuse se účastní členové hodnotitelského týmu, kontaktní osoba poskytovatele, vedoucí pracovníci služby, případně pracovníci v přímé práci s klienty (přesný počet pracovníků závisí na domluvě a možnostech dané služby).

Hodnotitelé seznámí pracovníky s nejdůležitějšími předběžnými výstupy z místního šetření, dohodnutými v rámci přípravy na závěrečnou diskusi s pracovníky. Následně je o těchto výstupech vedena diskuse s cílem:

- vysvětlit pracovníkům požadavky jednotlivých principů a jejich požadavků;
- seznámit pracovníky s předběžným hodnocením naplnění jednotlivých principů a jejich požadavků, přičemž je nutné pracovníkům zdůraznit, že se jedná pouze o předběžné, nikoliv konečné závěry, které se mohou ještě změnit;
- seznámit pracovníky s jednotlivými doporučeními a společně hledat způsoby, jak je v dané službě realizovat;
- podpořit a ocenit pracovníky, motivovat je k dalšímu rozvoji kvality služby;
- uzavřít místní šetření a rozloučit se s pracovníky.

6. Vypracování Závěrečné hodnotící zprávy

Finálním výstupem z hodnocení je dokončená Závěrečná hodnotící zpráva. Závěrečná hodnotící zpráva z realizovaného hodnocení není poskytovateli odevzdána hned po skončení místního šetření, ale obdrží ji nejprve administrátor systému (elektronicky ve formátu pdf, nejdéle do 7 pracovních dnů po skončení místního šetření), který ji následně poskytovateli zašle.

Samotná Závěrečná hodnotící zpráva obsahuje kromě popisu shromážděných výsledků také celkový počet bodů, které hodnotitelé organizaci na základě svého hodnocení v jednotlivých částech udělili. Celkový počet bodů vyjadřuje „míru vyzrálosti“ dané organizace (poskytovatele, služby).

V závěru pak hodnotitelé uvedou celkový součet bodů a stanovisko, zda poskytovatel splňuje či nespĺňuje podmínky pro udělení některého ze stupňů značky. Dále uvedou svá slovní doporučení (příležitosti ke zlepšení) pro poskytovatele (na čem je vhodné dále pracovat, co zlepšovat apod.) a to pro každý z jednotlivých principů.

7. Vyhodnocení (certifikace – rozhodnutí o udělení značky)

Hodnotitelé výsledek doporučují, konečné rozhodnutí o výsledku je na administrátorovi. Pokud je rozhodnutí administrátora v rozporu s doporučením hodnotitelů, musí být zdůvodněno. Proti rozhodnutí administrátora není možnost odvolání ani ze strany hodnotitelů, ani samotné organizace.

Z důvodu trvalého zájmu a prvku rozvoje, který je důležitým smyslem programu dobrovolného rámce kvality, je značka udělována ve třech úrovních a důraz je rovněž kladen na doporučení u jednotlivých principů.

Smyslem je vytvořit pro organizace v dalším budoucnu prostor pro další zlepšování a jejich růst. Program je tak zároveň motivační a dává prostor pro neustálé zlepšování. Program je podporující a rozvojový, tj. otevřený pro organizace, podporuje jejich rozvoj a růst

Naplňování jednotlivých principů je hodnotiteli v rámci hodnotících listů bodováno v poměru 60:40. To znamená, že z procesních částí „Přístup a plánování“, „Aplikace a realizace“, „Přezkoumání a hodnocení“ a „Rozvoj a zlepšování“ lze získat maximálně 60 bodů. Z části „Výsledky“ lze získat maximálně 40 bodů. Celkově lze tedy při hodnocení každého z deseti principů získat 100 bodů.

Důležitou podmínkou pro možnost získání značky je zisk minimálně 40 bodů v hodnocení každého principu. Pokud v některém (byť jen v jednom) hodnocení principu získá poskytovatel méně bodů, nemůže získat žádný stupeň značky, i kdyby jeho celkový bodový zisk odpovídal rozsahu pro udělení některého značky.

Organizace mohou na základě dosaženého počtu bodů získat značku v následujícím rozsahu:

- Značku „**Nadstandardně fungující organizace**“ – získá organizace, která dosáhla v hodnocení 550 až 700 bodů.
- Značku „**Skvěle fungující organizace**“ – získá organizace, která dosáhla v hodnocení 701 až 850 bodů.
- Značku „**Excelentně fungující organizace**“ – získá organizace, která dosáhla v hodnocení 851 až 1000 bodů.

Samotné předání značky probíhá několikrát ročně v termínech oznámených úspěšným organizacím ze strany administrátora systému. Předání značky má slavnostní formu.

Poskytovatel, kterému není značka udělena, může znovu požádat o vstup do systému za jeden kalendářní rok ode dne, kdy mu administrátor systému doručil oznámení o neudělení značky.

VI. ČASOVÝ HARMONOGRAM

Celý proces probíhá dle následujícího časového harmonogramu:

Podání žádosti		
Informování poskytovatele o tom, zda splnil vstupní kritéria pro podání žádosti a sdělení termínu místního šetření	↑	60 kalendářních dnů od obdržení žádosti
Zaslání sebehodnotícího dotazníku administrátorem poskytovateli	↓	50 kalendářních dnů před začátkem místního šetření
Vyplnění sebehodnotícího dotazníku poskytovatelem a jeho odeslání		20 kalendářních dnů před začátkem místního šetření
Domluva vedoucího hodnotitelského týmu s kontaktní osobou poskytovatele na organizaci a průběhu místního šetření		20 kalendářních dnů před začátkem místního šetření
Zaslání časového harmonogramu místního šetření poskytovateli		14 kalendářních dnů před začátkem místního šetření
Ukončení desk research		2 kalendářní dny před začátkem místního šetření
Místní šetření		
Odeslání závěrečné hodnotící zprávy hodnotitelským týmem administrátorovi systému	↑	7 pracovních dnů po skončení místního šetření
Rozhodnutí o udělení značky		není v metodice uvedeno