



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**

# Metodika pro hodnotitele



<b>I. ÚČEL, CÍLE A KONTEXT DOBROVOLNÉHO RÁMCE KVALITY</b>	<b>3</b>
<b>II. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA A ZÁSADY HODNOCENÍ</b>	<b>3</b>
VÝCHODISKA	3
PRINCIPY	5
DŮKAZY O NAPLNĚNÍ PRINCIPŮ	7
<b>III. ŽÁDOST O CERTIFIKACI</b>	<b>7</b>
POSTUP PŘI PODÁNÍ ŽÁDOSTI O CERTIFIKACI	7
VSTUPNÍ KRITÉRIA PRO PODÁNÍ ŽÁDOSTI O HODNOCENÍ	8
<b>IV. PROCES HODNOCENÍ</b>	<b>8</b>
PŘÍPRAVA HODNOCENÍ	8
SEBEHODNOCENÍ	8
DESK RESEARCH	9
PREZENTACE	11
MÍSTNÍ ŠETŘENÍ	12
PŘÍPRAVA MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ	12
REALIZACE MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ	14
VYPRACOVÁNÍ ZÁVĚREČNÉ HODNOTÍCÍ ZPRÁVY	16
<b>V. ZPŮSOB HODNOCENÍ NAPLNĚNÍ POŽADAVKŮ JEDNOTLIVÝCH PRINCIPŮ</b>	<b>16</b>
<b>VI. CERTIFIKACE – ROZHODNUTÍ O UDĚLENÍ ZNAČKY</b>	<b>18</b>
<b>VII. SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>19</b>



## 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.

Prostřednictvím tohoto programu naplňuje Česká republika své mezinárodní závazky v oblasti politiky kvality. Program vychází z principů Dobrovolného evropského rámce pro kvalitu sociálních služeb, je inspirován dobrou praxí členských zemí Evropské unie, řídí se moderními trendy v oblasti řízení kvality a následuje příklady dobré praxe excelentních poskytovatelů sociálních služeb v České republice.

Program je otevřen všem registrovaným poskytovatelům sociálních služeb v rámci České republiky, kteří splňují dále uvedená minimální vstupní kritéria (viz kapitola 3). 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. Program nepodléhá kontrole inspekce poskytování sociálních služeb. Výsledky spojené s naplněním jeho požadavků slouží primárně samotnému poskytovateli sociálních služeb k ověření úrovně a dalšímu rozvoji kvality jeho služeb. Předpokládá se, že dalším přínosem pro poskytovatele, který prokáže, že své služby poskytuje v nadstandardní kvalitě, bude i možnost využití dalších benefitů.

Cílem programu je tedy podpora rozvoje těch poskytovatelů sociálních služeb, kteří se zvyšováním kvality a efektivity služeb aktivně a systémově zabývají a jejich výsledky jim umožňují se do programu zapojit. 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.

Důležitým aspektem charakterizujícím program je i skutečnost, že jeho koncepce nenahrazuje ani neupřednostňuje žádný ze stávajících systémů řízení a hodnocení kvality, ale počítá s nimi jako s žádoucími nástroji či přístupy, které budou poskytovateli použity k naplnění principů programu. Zavedení některého z těchto systémů může být ale pro poskytovatele sociální služby prostředkem k lepšímu naplnění požadavků programu. Všechny vhodné systémy totiž mají svoji vnitřní logiku zohledňující efektivně dlouhodobou zkušenost s realizací dobré praxe v dané oblasti, akcentují systémovou provázanost, řešení témat na základě faktů, v souvislostech, včetně nastavení, udržování a zlepšování dobrého vedení a řízení organizace a jejich procesů.

## II. ZÁKLADNÍ VÝCHODISKA A ZÁSADY HODNOCENÍ

### Východiska

Nadstavbový program kvality je založen na následujících východiscích:

#### Dobrovolnost vstupu do programu

- Základním východiskem vstupu poskytovatele do programu je dobrovolnost. Jeho cílem není ověřit plnění zákonných povinností, ale rozvoj kvality těch poskytovatelů sociálních služeb, kteří o to mají sami zájem.

### **Otevřenost programu**

- Program je otevřen všem poskytovatelům v rámci České republiky, kteří projeví zájem do programu vstoupit a splňují minimální vstupní kritéria.

### **Program je postavený na principech**

- Program je postavený na naplňování základních principů v jednotlivých oblastech, popisu dobré praxe při jejich naplňování a stanovení podrobných a srozumitelných pravidel pro proces hodnocení. Předpokládá zralost organizací, které do něj chtějí vstoupit, ve schopnosti popsat jim vlastní, specifický způsob naplňování základních principů programu.

### **Sebehodnocení poskytovatelů**

- Na základě jednoznačně popsaných principů programu je poskytovatel schopen, dle vlastního posouzení (tzv. sebehodnocení) doložit příklady dobré praxe, že jeho služba je poskytována v souladu s těmito principy.

### **Administrace programu hodnocení**

- Správcem programu je Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV), které celý systém koordinuje – administruje.

### **Proces hodnocení**

- Posuzování žádostí poskytovatelů o vstup do programu má dvě roviny:
  - První rovinu tvoří administrace žádostí poskytovatelů a základní kontrola úplnosti sebehodnocení poskytovatelů a naplnění formálních a vstupních kritérií, kterou zajišťuje především administrátor systému.
  - Druhou rovinu tvoří posouzení relevance sebehodnocení poskytovatelů formou desk research, prezentace a místního šetření, které zajišťují externí hodnotitelé.

### **Transparentnost a jednotnost hodnocení**

- Transparentnost a jednotnost hodnocení vychází z předem veřejně deklarovaných principů programu a způsobu hodnocení, dále pak z profesionality a nestrannosti hodnotitelů. Hodnocení probíhá podle předem stanoveného postupu – této metodiky hodnocení.

### **Ocenění a motivace pro poskytovatele**

- Poskytovatelé, kteří požádají o vstup do systému a úspěšně projdou hodnocením, se stávají držitelé značky (po dobu tří let). Zisk značky je spojen s dalšími benefity pro poskytovatele:
  - vlastní prezentace – možnosti prezentace organizace zveřejněním obdrženého certifikátu a loga značky v elektronické i fyzické (holografické) podobě,
  - slavnostní předání značky z rukou ministra práce a sociálních věcí,
  - účast na konferencích a jiných aktivit a událostí pořádaných MPSV, – jako aktivní nebo pasivní účastník (po dobu platnosti značky),
  - účast na slavnostním setkání zástupců ostatních organizací – držitelů značky,
  - zajištění publicity, tj. prezentace držitelů značky na webových stránkách MPSV a dalších partnerských portálech, příp. podpora kampaně na sociálních sítích,
  - možnost zapojit se do benchmarkingových aktivit mezi ostatními držiteli značky – pro ty, kdo neuspějí, bude existovat možnost získat tyto služby u držitele značky za úplatu,
  - držitelé značky jsou zvýhodněni při každoročním rozdělování dotací na sociální službu: při výpočtu dotací se použije koeficient 1,2 (+ 20 %).

## Udržitelnost programu

- Důležitým předpokladem pro dlouhodobé fungování programu je jeho udržitelnost, která vychází především z finanční participace poskytovatelů na ověření jejich sebehodnocení prostřednictvím hodnocení.

## Procesy a výsledky

- Program se zaměřuje na kvalitu jednotlivých procesů, především procesů plánování a poskytování služeb, a na výstupy (výsledky) těchto procesů, především v oblasti řešení nepříznivé sociální situace klientů sociálních služeb. Program však hledí na organizaci jako na celek a nejedná se o hodnocení samotného způsobu poskytování sociálních služeb. Sociální služby jsou chápány jako produkt, který je na tomto trhu poskytován.

## Komplexnost

- Program zahrnuje komplex všech činností při poskytování sociálních služeb. Do svého rámce integruje mimo jiné ošetrovatelskou (případně zdravotní) péči a péči v oblasti duchovních potřeb klientů. Na organizaci hledí jako na celek a na poskytování sociálních a souvisejících služeb jako na produkt, který na daném trhu nabízí.

## Podpora moderních technologií

- V rámci programu je podporováno využívání moderních, především asistivních technologií<sup>1</sup>, při naplňování potřeb klientů sociálních služeb, ale i v rámci samotné organizace (uvnitř organizace).

## Principy

Program dobrovolného rámce kvality sociálních služeb je vymezen **logicky provázaným systémem definovaných základních principů**, jejichž naplňování ve vlastní praxi, pomocí jím zavedeného systému 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

Vedení organizace je realizováno jako systém, jehož součástí je trvalé řízení kvality. Jednotlivé části organizace a činnosti jsou vzájemně propojeny tak, aby společně vytvářely

---

<sup>1</sup> Assistive technology is an umbrella term that includes assistive, adaptive, and rehabilitative devices for people with disabilities or elderly population while also including the process used in selecting, locating, and using them. People who have disabilities often have difficulty performing activities of daily living (ADLs) independently, or even with assistance. ADLs are self-care activities that include toileting, mobility (ambulation), eating, bathing, dressing and grooming. Assistive technology can ameliorate the effects of disabilities that limit the ability to perform ADLs. Assistive technology promotes greater independence by enabling people to perform tasks they were formerly unable to accomplish, or had great difficulty accomplishing, by providing enhancements to, or changing methods of interacting with, the technology needed to accomplish such tasks. For example, wheelchairs provide independent mobility for those who cannot walk, while assistive eating devices can enable people who cannot feed themselves to do so. Due to assistive technology, people with disabilities have an opportunity of a more positive and easygoing lifestyle, with an increase in "social participation," "security and control," and a greater chance to "reduce institutional costs without significantly increasing household expenses."

[https://en.wikipedia.org/wiki/Assistive\\_technology](https://en.wikipedia.org/wiki/Assistive_technology)

jeden smysluplný a logicky provázaný celek. Organizace definuje a řídí vzájemně související činnosti jako procesy, jejichž fungování a vztahy jsou trvale zlepšovány.

## **2) Princip zaměření na klienta**

Organizace má identifikovány své klienty, jejich očekávání a potřeby spojené s řešením nepříznivé sociální situace. Pravidelně vyhodnocuje jejich naplňování, přičemž nepřebírá odpovědnost klientů za řešení nepříznivé sociální situace. Poskytování sociálních služeb respektuje individuální potřeby, charakter a osobnost každého člověka ve všech relevantních oblastech (sociální, zdravotní, duchovní). Poskytované služby jsou pro klienty bezpečné.

## **3) Princip nejlepší praxe**

Organizace při řízení své činnosti a práci s klienty vyhledává a používá nejlepší empiricky ověřené metody a techniky v kombinaci s profesionálními etickými standardy, a to v souladu s dosaženou úrovní poznání u nás i ve světě. Organizace využívá inovace a moderní trendy ve prospěch svých klientů a pro zvyšování schopnosti plnit požadavky všech zainteresovaných stran.

## **4) Princip vzájemně prospěšných vztahů**

Organizace rozvíjí vztahy se všemi partnery (zainteresovanými stranami) založené na identifikování a naplňování jejich požadavků, vzájemné důvěře, spolehlivosti a sdílení informací. Základem činnosti organizace je spolupráce a vytváření podmínek pro dlouhodobá partnerství, a to především při poskytování služeb klientům.

## **5) Princip učící se organizace**

Organizace se vyrovnává s interními i externími změnami ve svém okolí (příležitosti, ohrožení) neustálým zlepšováním a učením se. Systematický rozvoj organizace je založen na způsobilosti zaměstnanců, jejich znalostech a dovednostech. Organizace realizuje systematický rozvoj znalostí a dovedností prostřednictvím nejrůznějších forem učení se a vyhodnocuje jejich efektivitu.

## **6) Princip budování zdravé organizační kultury**

Budování zdravé organizační kultury je vedením organizace vnímáno jako nedílná a důležitá součást řízení organizace a rozvoje kvality. Členové vedení sdílí společnou představu optimálního nastavení organizační kultury. V organizaci jsou různými nástroji cíleně budovány jednotlivé prvky organizační kultury (hodnoty, postoje, vztahy, vzory a normy chování), které podporují dosažení poslání, cílů organizace a zaměření všech pracovníků na naplnění potřeb klientů a očekávání dalších zainteresovaných stran.

## **7) Princip efektivity**

Snaha o efektivní poskytování služeb znamená neustálé vyvažování potřebnosti, dostupnosti, kvality a nákladovosti při naplnění účelu a cíle poskytovaných služeb. V praxi to znamená vyhodnocování každého konání organizace z pohledu toho, jaký dopad bude mít toto dané konání na každý jednotlivý parametr efektivity, pokud má být dosaženo stanovených cílů účelným způsobem.

## **8) Princip řízení na základě faktů**

Rozhodovací procesy by měly být na všech úrovních organizace řízeny relevantními fakty, proto rozhodnutí vedoucích pracovníků musí být založena na analýze dat a informací. Součástí řízení organizace je proto plánování a realizování různých metod a technik monitorování a vyhodnocování relevantních dat klíčových procesů a činností.

## 9) Princip společenské odpovědnosti

Organizace vnímá kontext, ve kterém působí, a snaží se neustále působit na jeho zlepšování. Uvědomuje si svoji odpovědnost a důsledky svého působení v různých oblastech. Jedná se především o odpovědnost ve vztahu k životnímu prostředí, k místní komunitě a k pozitivnímu ovlivňování společenské atmosféry zejména ve vztahu k marginalizovaným, diskriminovaným a znevýhodněným jednotlivcům či skupinám.

## 10) Princip dosahování výsledků

Organizace si uvědomuje svůj závazek dosahovat veřejně deklarovaného poslání a cílů. Trvale plní své poslání a dosahuje svých veřejně deklarovaných i interních cílů, a to především ve vztahu ke svým klientům. Dosahování těchto výsledků dlouhodobě sleduje, prokazuje, prezentuje a vhodnou formou komunikuje se všemi relevantními zainteresovanými stranami.

### Důkazy o naplnění principů

Předložení důkazů o naplnění jednotlivých principů je úkolem organizace. 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.

## III. ŽÁDOST O CERTIFIKACI

### Postup při podání žádosti o certifikaci

Hodnocení začíná podáním žádosti poskytovatele k administrátorovi systému.

Žádost 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,
- datum a podpis statutárního zástupce.

Vyplněný formulář žádosti zašle poskytovatel administrátorovi systému. Poskytovatel obdrží do 5 pracovních dnů ode dne podání od administrátora potvrzení o přijetí žádosti.

Administrátor systému posoudí úplnost žádosti a v případě zjištění formálních nedostatků vrátí žádost poskytovateli k doplnění.

V případě, že je žádost úplná, administrátor systému přidělí žádosti registrační číslo a zavede žádost do systému evidence žádostí. Následně administrátor systému nejpozději 30 kalendářních dnů ode dne obdržení žádosti posoudí, zda poskytovatel naplňuje vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení. Záznam o výsledku hodnocení je uveden v evidenci žádostí.

V případě, že poskytovatel splňuje vstupní kritéria, je o tom **nejpozději 60 kalendářních dnů od dne obdržení žádosti** informován a zařazen do nejbližšího pololetního plánu hodnocení. Pokud poskytovatel vstupní kritéria nesplní, administrátor systému mu tuto skutečnost

písemně oznámí **nejpozději 60 kalendářních dnů ode dne obdržení žádosti**. Proti výsledku posouzení splnění vstupních kritérií pro podání žádosti o hodnocení není odvolání.

### Vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení

Poskytovatel musí splnit všechny čtyři níže uvedená kritéria:

- Organizace má minimálně 3 roky platnou registraci sociální služby.
- Organizace minimálně 3 roky poskytuje sociální službu.
- 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.
- Organizace má zaveden systém řízení kvality. Splnění tohoto kritéria je možné prokázat dvěma způsoby:
  - předložením certifikátu či osvědčení,
  - předložením oficiálně platného interního dokumentu (směrnice, manuálu apod.), ve kterém je popsán zavedený systém řízení kvality.

## IV. PROCES HODNOCENÍ

### Příprava hodnocení

Administrátor systému vybere organizace, které splnily vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení (dle podané žádosti o certifikaci), 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 hodnocení je také jednodenní informační seminář pro přihlášené organizace, které splnily vstupní kritéria pro podání žádosti o hodnocení.

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.

### Sebehodnocení

#### Předmět hodnocení:

- schopnost organizace samostatně popsat naplnění principů dobrovolného rámce kvality.

#### Způsob hodnocení:

- sebehodnocení provedené organizací.

#### Podklady pro hodnocení:

- interní materiály a praxe organizace.

#### Výstupy:

- sebehodnotící zpráva.

#### Výsledek:

- popis naplnění požadavků pro jednotlivé principy dobrovolného rámce kvality z pohledu



organizace.

### Průběh hodnocení

Administrátor systému **50 kalendářních dnů před začátkem místního šetření** zašle emailem poskytovateli požadavky na zpracování sebehodnotícího dotazníku, v kopii zašle tuto informaci i hodnotitelům, kteří budou hodnocení provádět. Ověří, zda poskytovateli požadavky došly. Poskytovatel následně sebehodnotící dotazník vyplní a včetně příloh ho zašle emailem administrátorovi systému. Na vyplnění dotazníku a jeho odeslání administrátorovi systému má poskytovatel **30 kalendářních dnů ode dne, kdy dotazník obdržel**.

Administrátor systému odešle vyplněný sebehodnotící dotazník a jeho přílohy hodnotitelům **nejpozději 20 kalendářních dnů před konáním místního šetření**.

Sebehodnocení je první fází procesu hodnocení. Výstupem této fáze je sebehodnotící zpráva, která z pohledu organizace popisuje a dokládá naplnění požadavků u jednotlivých principů dobrovolného rámce kvality. Sebehodnotící zpráva je základním podkladem pro realizaci další fáze procesu hodnocení, desk research.

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.
- Statutární zástupce odpovídá za odeslání sebehodnotící zprávy, včetně příloh.
- Pracovníci, kteří se na přípravě sebehodnotící zprávy podíleli, jsou přítomni a účastní se aktivně při hodnocení v části místního šetření.

### Desk research

Druhou částí je hodnocení výstupů ze sebehodnocení a dalších zaslaných podkladů hodnotiteli metodou „desk research“<sup>2</sup>. Cílem této fáze je zhodnotit naplnění těch požadavků, které je možné posoudit pouze na základě předem poskytnutých podkladů, a příprava hodnotitelů na místní šetření.

Předmět hodnocení:

- naplňování požadavků, které je možné hodnotit v rámci desk research (na základě předem zaslaných podkladů).

Způsob hodnocení:

- hodnocení provedené hodnotiteli metodou desk research.

Podklady pro hodnocení:

- sebehodnotící zpráva,

---

<sup>2</sup> „Desk research, neboli analýza sekundárních dat je přístup, který je založen na zpracování již existujících dat. Tyto 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>

- přílohy sebehodnotící zprávy (důkazy dokládající skutečnosti uvedené v sebehodnotící zprávě),
- webové stránky organizace,
- registr poskytovatelů sociálních služeb,
- předem vyžádané dokumenty,
- dodatečně vyžádané dokumenty.

#### Výstupy:

- zpracované hodnotící listy u části požadavků,
- seznam podkladů vyžadovaných k předložení při místním šetření,
- seznam oblastí a otázek, na které se každý hodnotitel bude chtít soustředit v rámci místního šetření,
- rozdělení principů, na které se jednotliví hodnotitelé během hodnocení budou soustředit při šetření na místě.

#### Výsledek:

- je vyhodnoceno naplnění části požadavků a hodnotitelé jsou připraveni na realizaci místního šetření.

### **Průběh hodnocení**

Administrátor systému shromáždí v elektronické formě všechny podklady, které jsou potřebné pro realizaci desk research, vypracuje seznam těchto podkladů, který společně s podklady zašle hodnotitelům elektronicky **nejpozději 19 dnů před konáním místního šetření**. Od hodnotitelů si administrátor systému vždy vyžádá potvrzení emailem, že obdrželi všechny podklady v souladu s přiloženým seznamem.

Je povinností organizace:

- poskytnout všechny podklady, které uvedla v sebehodnotícím dotazníku jako důkaz o naplnění daného principu a které je možné zaslat předem,
- v zaslaných 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 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.

Každý hodnotitel nejdříve samostatně prostuduje všechny zaslané podklady. Na základě těchto podkladů zpracuje návrh hodnocení naplnění části požadavků posuzovaných v rámci desk research. V případě potřeby mají hodnotitelé právo (nikoliv povinnost) vyžádat si od organizace zaslání dalších dokumentů.

Každý hodnotitel si připraví:

- seznam dalších podkladů, které bude chtít vidět na místě při místním šetření,
- seznam oblastí a otázek, na které se chce soustředit při místním šetření.

Hodnotitelé si následně **nejméně 9 kalendářních dnů před začátkem místního šetření** v elektronické formě zašlou výstupy ze své přípravy, tj.:

- hodnotící listy,
- seznam podkladů vyžadovaných k předložení při místním šetření,
- seznam oblastí a otázek, na které se hodnotitel bude chtít soustředit při místním šetření.

Po vzájemném zaslání podkladů realizují hodnotitelé **nejpozději 5 kalendářních dnů před začátkem místního šetření** společné setkání (může být formou osobního setkání, nebo prostřednictvím vzdálené komunikace, například Skype, telefon), jehož cílem je:

- sdělit si vzájemně své podněty a postřehy k zaslaným podkladům,
- sjednotit se v návrhu hodnocení jednotlivých požadavků,

- sjednotit seznam podkladů, které budou chtít předložit při místním šetření,
- domluvit se na seznamu oblastí a otázek, na které se chtějí soustředit při místním šetření.

Hodnotitelé si následně rozdělí jednotlivé principy a každý z nich na základě výstupů ze společného setkání zpracuje hodnotící listy u jemu přidělených požadavků. Vedoucí hodnotitelského týmu vypracuje také seznam podkladů, které budou chtít hodnotitelé vidět na místě při místním šetření. Tyto dokumenty si hodnotitelé vzájemně zašlou elektronicky nejpozději **2 kalendářní dny před začátkem místního šetření**.

Výstupem ze společné přípravy hodnotitelů jsou:

- zpracované hodnotící listy u části požadavků,
- seznam podkladů vyžadovaných k předložení při místním šetření,
- seznam oblastí a otázek, na které se každý hodnotitel bude chtít soustředit v rámci místního šetření,
- rozdělení principů, na které se jednotliví hodnotitelé během hodnocení budou soustředit při šetření na místě.

## Prezentace

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

Předmět hodnocení:

- schopnost organizace samostatně a zajímavě před hodnotiteli prezentovat naplňování principů dobrovolného rámce kvality,
- ověření souladu informací, které organizace uvedla v rámci sebehodnocení a následně v rámci samotné prezentace.

Způsob hodnocení:

- hodnocení formy i obsahu samotné prezentace ze strany hodnotitelů.

Podklady pro hodnocení:

- samotná prezentace organizace (v případě použití elektronických podkladů – PowerPoint, video apod. – i přímo tyto dokumenty)

Výstupy:

- zpracované hodnotící listy u části požadavků.

Výsledek:

- je vyhodnoceno naplnění další části požadavků a hodnotitelé jsou připraveni na poslední fázi místního šetření.

## Průběh hodnocení

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. Diskuze je důležitou součástí – prezentace tak musí bezpodmínečně skončit nejpozději po 45 minutách. Pokud tomu tak není, je hodnotiteli v tento čas přerušena.

## Místní šetření

Tato poslední část hodnocení poskytovatele navazuje bezprostředně na prezentaci organizace.

### Předmět hodnocení:

- ověření informací, které poskytovatel uvedl v rámci sebehodnocení i vlastní prezentace,
- ověření dosavadních závěrů hodnotitelů z předchozích částí hodnocení.

### Způsob hodnocení:

- hodnocení provedené hodnotiteli formou pozorování, rozhovorů s vedením organizace, zaměstnanci, případně zástupci dalších zainteresovaných stran.

### Podklady pro hodnocení:

- podklady, které si hodnotitelé vyžádali pro místní šetření,
- sebehodnotící dotazník,
- desk research,
- prezentace.

### Výstupy:

- prvních návrh hodnotících listů.

### Výsledek:

- získání všech informací pro zhodnocení naplnění požadavků pro jednotlivé principy dobrovolného rámce kvality.

## **PŘÍPRAVA MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ**

### **Domluva průběhu a časového harmonogramu místního šetření**

Vedoucí hodnotitelského týmu se telefonicky spojí s kontaktní osobou poskytovatele a domluví s ní nejpozději **20 kalendářních dnů před začátkem místního šetření** následující:

- průběh a časový harmonogram místního šetření (základem pro domluvu je formulář Časový harmonogram místního šetření, viz příloha č. 3);
- 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 nahlédnout (viz kapitola Počet a způsob výběru klientů);
- způsob zajištění souhlasu klientů s nahlédnutím do jejich osobní dokumentace;
- počet a pracovní pozice pracovníků, se kterými provedou hodnotitelé rozhovor (viz kapitola Počet a pracovní pozice pracovníků);
- 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 (viz kapitola Prostory a technické vybavení pro realizaci místního šetření);
- možnosti stravování hodnotitelů v rámci místního šetření (zajištění oběda).

Časový harmonogram místního šetření vypracuje na základě domluvy s kontaktní osobou poskytovatele samostatně vedoucí hodnotitelského týmu a zašle ho elektronicky nejpozději **14 kalendářních dnů před začátkem místního šetření** kontaktní osobě poskytovatele a dalším členům hodnotitelského týmu.

### **Počet a způsob výběru klientů**

Jednou z metod používaných při místním šetření je také studium osobní dokumentace vybraných klientů. Počet klientů, do jejichž osobní dokumentace budou nahlížet

hodnotitelé, by měl být přiměřený počtu klientů dané služby a kapacitním možnostem členů hodnotitelského týmu.

Výběr klientů, do jejichž dokumentace hodnotitelé nahlédnou, je možné provést několika způsoby:

a) Náhodný výběr ze skupiny všech klientů

- je doporučen v případě, že cílová skupina služby je homogenní (= nelze v ní identifikovat nějaké podskupiny, například osoby s nízkou mírou podpory a osoby s vysokou mírou podpory, osoby v domě s pečovatelskou službou a osoby v terénu).

b) Náhodný výběr z několika různých skupin klientů

- je doporučen v případě, že cílová skupina služby je různorodá, lze v ní identifikovat různé skupiny, jejichž zastoupení v rámci místního šetření považuje vedoucí hodnotitelského týmu za potřebné (například klienti, kteří byli do služby přijati v nedávné době a klienti, kteří službu využívají dlouhodobě již několik let).

c) Cílený výběr klientů poskytovatelem

- na základě domluvy s vedoucím hodnotitelského týmu může poskytovatel cíleně vybrat k nahlédnutí dokumentaci klientů, kterou chce předložit jako důkaz splnění některého z požadavků.

### **Zajištění souhlasu klientů s nahlédnutím do jejich osobní dokumentace**

Souhlas klientů s nahlédnutím do osobní dokumentace zajistí poskytovatel před realizací místního šetření (viz formulář Souhlas klienta s nahlédnutím do osobní dokumentace, příloha č. 4).

### **Počet a pracovní pozice pracovníků**

Počet a pracovní pozice pracovníků, se kterými budou hodnotitelé vést rozhovor, záleží na:

- organizační struktura dané služby (kolik pracovníků, na jaký úvazek a na jakých pozicích je ve službě zaměstnáno);
- zajištění poskytování služby klientů v době konání místního šetření (realizace místního šetření nesmí závažným způsobem ohrozit poskytování služby);
- pracovní době pracovníků.

Vedoucí hodnotitelského týmu a kontaktní osoba poskytovatele na základě výše uvedených kritérií domluví počet a pracovní pozice pracovníků, kteří se zúčastní rozhovorů v rámci místního šetření.

### **Prostory a technické vybavení pro realizaci místního šetření**

Pro práci hodnotitelského týmu je potřeba zajistit místnost, kde budou hodnotitelé moci samostatně diskutovat a pracovat, vést rozhovory s pracovníky. V místnosti je potřeba zajistit:

- dostatek zásuvek pro připojení notebooků;
- dostatečně velký stůl či více stolů (tak, aby na stole či stolech měli dostatečný prostor všichni členové hodnotitelského týmu),
- dostatečné množství židlí pro hodnotitele a další osoby, které budou v místnosti přítomny.

### **Příprava realizace místního šetření poskytovatelem**

Poskytovatel před začátkem místního šetření:

- připraví podklady k nahlédnutí při místním šetření dle Sebehodnotícího dotazníku a domluvy s vedoucím hodnotitelského týmu;
- domluví přítomnost pracovníků při místním šetření dle Časového harmonogramu;
- zajistí souhlas klientů s nahlédnutím do osobní dokumentace;

- určí kontaktní osobu = zaměstnance, který bude hodnotitelům k dispozici po celou dobu průběhu místního šetření;
- připraví vhodné prostory a vybavení pro místní šetření.

## **REALIZACE MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ**

Místní šetření probíhá v místě poskytování služby dle předem dohodnutého Časového harmonogramu místního šetření. Základní strukturu místního šetření tvoří tyto fáze:

- přípravná schůzka členů hodnotitelského týmu;
- úvodní schůzka hodnotitelů s pracovníky služby a prohlídka prostorů služby;
- zjišťování skutečného stavu věcí pro hodnocení naplnění jednotlivých principů a jejich požadavků;
- příprava hodnotitelského týmu na závěrečnou diskuzi s pracovníky;
- závěrečná diskuze s pracovníky služby nad výstupy místního šetření;
- závěrečná schůzka členů hodnotitelského týmu.

Hodnotitelé se v průběhu místního šetření mohou v případě pochyb o správném postupu obrátit s žádostí o pomoc emailem či telefonicky na administrátora systému.

### **Přípravná schůzka členů hodnotitelského týmu**

Na začátku místního šetření proběhne samostatná schůzka členů hodnotitelského týmu, jejímž obsahem je:

- domluva na potřebách a požadavcích jednotlivých členů hodnotitelského týmu při realizaci místního šetření (jaké podklady chtějí ještě předložit, na co se chtějí zaměřit apod.);
- zopakování Časového harmonogramu místního šetření;
- domluva na tom, kdo povede jednotlivé fáze místního šetření;
- v případě potřeby domluva na podrobnějším rozdělení úkolů a rolí při místním šetření.

### **Úvodní schůzka hodnotitelského týmu s pracovníky služby a prohlídka prostorů služby**

Úvodní schůzky se účastní všichni členové hodnotitelského týmu, kontaktní osoba poskytovatele a další pracovníci služby (především vedoucí pracovníci).

Obsahem úvodní schůzky je:

- vzájemné přivítání a seznámení;
- zopakování cílů místního šetření jedním z hodnotitelů (dle domluvy na přípravné schůzce členů hodnotitelského týmu);
- zopakování, potvrzení platnosti nebo případná aktualizace Časového harmonogramu místního šetření, včetně přítomnosti domluvených pracovníků;
- předložení podkladů, požadovaných k předložení na místě.

Na závěr úvodní schůzky je provedena také prohlídka prostorů služby.

### **Zjišťování skutečného stavu věcí pro hodnocení naplnění jednotlivých principů a jejich požadavků**

Při zjišťování skutečného stavu věci postupují hodnotitelé dle Časového harmonogramu místního šetření a dle domluvy na přípravné schůzce členů hodnotitelského týmu. Postup může být flexibilně upravován a měněn dle aktuální situace.

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

- oceňují příklady dobré praxe;
- vysvětlují jednotlivé principy a jejich požadavky, upozorňují za provázanost principů a požadavků;

- objasňují, v čem daná služba tyto požadavky naplňuje a v čem nikoliv;
- dávají doporučení, jak zjištěné nedostatky odstranit.

Při zjišťování skutečného stavu věcí jsou používány tyto metody:

- studium předložených podkladů;
- rozhovor s pracovníky;
- pozorování;
- prohlídka prostorů služby;
- prezentace.

#### Studium předložených podkladů

Jedná se o podklady předložené na místě při místním šetření. Veškeré použité podklady jsou uvedeny v Závěrečné hodnotící zprávě.

V Závěrečné hodnotící zprávě nejsou uvedena jména klientů, do jejichž osobní dokumentace hodnotitelé nahlédli. Klienti jsou v této zprávě uváděni pouze pod přidělenými čísly (např. „klient č. 1“). Čísla vybraným klientům přiděluje vedoucí hodnotitelského týmu.

#### Rozhovor s pracovníky

Rozhovor s pracovníky mohou vést všichni hodnotitelé společně nebo se mohou rozdělit, záleží na jejich potřebách a na možnostech pracovníků služby. Výstupy z rozhovoru s pracovníky si zaznamenává každý člen hodnotitelského týmu samostatně do svých poznámek, které jsou následně využity při závěrečné diskuzi s pracovníky služby a zpracování Závěrečné hodnotící zprávy. V rámci místního šetření není zpracován samostatný záznam z rozhovoru s pracovníky.

V Závěrečné hodnotící zprávě nejsou uvedena jména pracovníků, se kterými byl veden rozhovor, je uváděna pouze jejich pracovní pozice (např. „sociální pracovník uvedl...“, „pracovnice v sociálních službách sdělily...“).

#### Pozorování

Členové hodnotitelského týmu mohou využít pro zjišťování pozorování, a to buď náhodně (= náhodně si všimnou nějaké skutečnosti), nebo záměrné (= cíleně pozorují nějakou skutečnost).

#### Prohlídka prostorů služby

Je realizována na závěr úvodní schůzky hodnotitelského týmu s pracovníky služby.

#### **Příprava hodnotitelského týmu na závěrečnou diskuzi s pracovníky**

Po skončení zjišťování skutečného stavu věcí proběhne společná diskuze všech členů hodnotitelského týmu, v rámci které se dohodnou se na společném týmovém hodnocení jednotlivých principů a jejich požadavků a nejdůležitějších doporučeních, které chtějí sdělit pracovníkům v rámci závěrečné diskuze s pracovníky služby.

#### **Závěrečná diskuze s pracovníky služby nad výstupy z místního šetření**

Závěrečná diskuze s pracovníky je důležitou součástí místního šetření z hlediska dalšího rozvoje kvality služby, je proto nutné jí věnovat dostatečný čas a pozornost. Této diskuzi 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 diskuzi s pracovníky. Následně je o těchto výstupech vedena diskuze 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.

### **Závěrečná schůzka členů hodnotitelského týmu**

Po skončení závěrečné diskuze s pracovníky proběhne závěrečná schůzka členů hodnotitelského týmu, jejímž cílem je:

- společně reflektovat a zhodnotit průběh místního šetření;
- domluvit se na dalším postupu při zpracování Závěrečné hodnotící zprávy.

### **Vypracování Závěrečné hodnotící zprávy**

Závěrečná hodnotící zpráva z realizovaného hodnocení není poskytovateli odevzdána hned po skončení místního šetření, ale obdrží ji nejprve administrátor systému, a to **nejdéle do 7 pracovních dnů po skončení místního šetření** (elektronicky ve formátu pdf).

Každý hodnotitel zpracuje nejdříve návrh své části Závěrečné hodnotící zprávy (dle dohodnutého rozdělení jednotlivých principů), které si následně hodnotitelé vzájemně zašlou a dohodnou se na konečné, finální verzi. Za celkové zpracování Závěrečné hodnotící zprávy, její úplnost a zaslání administrátorovi systému odpovídá vedoucí hodnotitelského týmu.

Hodnotitelský tým následně administrátorovi zprávu zasílá v jednom tištěném vyhotovení a současně i elektronicky ve formátu pdf. Hodnotitelský tým předává hodnotící zprávu pouze administrátorovi systému, ten ji následně v elektronické podobě poskytne hodnocené organizaci, a to spolu s konečným výsledkem.

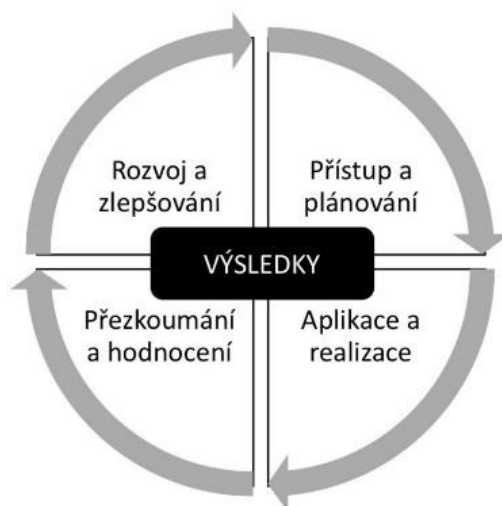
## **V. ZPŮSOB HODNOCENÍ NAPLNĚNÍ POŽADAVKŮ JEDNOTLIVÝCH PRINCIPŮ**

Nadstavbový model kvality je postaven na 10 základních principech, které jsou spolu vzájemně provázané. Každý z principů je definován konkrétními požadavky. Naplnění principů a jejich jednotlivých požadavků je základním a nutným předpokladem pro udělení 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 hodnotí**

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.

Sebrané informace hodnotitelé zaznamenávají do hodnotících listů a připojují i místo důkazu (kde lze důkaz dohledat). V rámci hodnocení jsou jednotlivé principy bodovány. Hodnotitelé postupují následujícím způsobem.

Hodnocení úrovně naplnění daného kritéria se hodnotí na škále od 0 % do 100 %. To poskytuje možnost kvantifikace míry vyzrálosti v hodnoceném aspektu, a to se zachování co nejvyšší objektivity. Hodnotitelé přidělují procenta podle toho, jak se snahy poskytovatele v daném ohledu blíží optimu, tedy 100 %. V posuzování vycházejí hodnotitelé z otázky, nakolik průkazné, jasné a všeobsahující důkazy existují pro naplnění kritéria. U všech procesních částí každého kritéria („Přístup a plánování“, „Aplikace a realizace“, „Přezkoumání a hodnocení“ a „Rozvoj a zlepšování“ a „Výsledky“) je zaznamenáno procento do „výpočtové tabulky“. Výpočet konečného počtu bodů, tedy „míry vyzrálosti“ organizace se provádí podle následujícího výpočtu:

- Kritérium 1a:  $(a\% + b\% + c\% + d\%)/4 \cdot 0,6 + e\% \cdot 0,4 = x\%$
- Kritérium 1b:  $(a\% + b\% + c\% + d\%)/4 \cdot 0,6 + e\% \cdot 0,4 = y\%$
- Princip 1:  $(x\% + y\%)/2 = \text{počet bodů za daný princip}$

(1a - je první kritérium prvního principu, 1b - je druhé kritérium prvního principu...; a - je procesní část kritéria Rozvoj a zlepšování, b – Aplikace a realizace, c – Přezkoumání a hodnocení, d – Rozvoj a zlepšování, e – Výsledky, x – počet získaných bodů za první kritérium prvního principu, y – počet bodů získaných za druhé kritérium prvního principu; v tomto příkladu má princip 1 dvě kritéria.)

Výpočtová tabulka je přílohou č. 5 této metodiky.

Po shodě obou hodnotitelů se celkové počty bodů za každé kritérium zanesou do tabulky Závěrečné hodnotící zprávy a prostým součtem (nebo varianta násobením koeficienty náležícími k danému principu podle jeho důležitosti) vypočte míra vyzrálosti poskytovatele sociální služby.

## VI. CERTIFIKACE – ROZHODNUTÍ O UDĚLENÍ ZNAČKY

Finálním výstupem z hodnocení je dokončená Závěrečná hodnotící zpráva, která je zapsána do předem připraveného záznamového formuláře (viz příloha č. 2). Struktura záznamového formuláře kopíruje jednotlivé hodnotící listy všech deseti principů. Hodnotitelé doplňují jednotlivé hodnotící listy průběžně ve všech částech hodnocení poskytovatele (od desk research až po místní šetření).

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, pracoviště). V závěru pak hodnotitelé uvedou celkový součet bodů a stanovisko, zda poskytovatel splňuje / nesplňuje 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.

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.

### Stupně 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.

Doporučení hodnotitelů není pro administrátora systému závazné. Každé konečné rozhodnutí administrátora, které je v rozporu s doporučením hodnotitelů, musí být ale

administrátorem zdůvodněno. Zdůvodnění přispívá k dalšímu zpřesnění výkladů a přístupů, které v rámci hodnocení zaručují všem stranám rovný přístup a administrátor je jejich garantem.

Dopředu jsou definovány důvody, na základě kterých lze odmítnout doporučení hodnotitelů. Proti rozhodnutí administrátora není možnost odvolání ani ze strany hodnotitelů, ani samotné organizace.

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.

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

## **VII. SEZNAM PŘÍLOH**

1. Sebehodnotící dotazník
2. Závěrečná hodnotící zpráva a jednotlivé hodnotící listy
3. Časový harmonogram místního šetření
4. Souhlas klienta s nahlédnutím do osobní dokumentace
5. Výpočtová tabulka