

SEBEHODNOTÍCÍ DOTAZNÍK

Název organizace:

Název registrované sociální služby:

Druh sociální služby:

Forma poskytování:

Místo poskytování:

Kapacita:

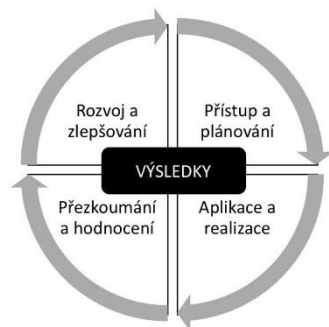
Aktuální počet klientů:

Práce se sebehodnotícím dotazníkem

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.

Naplňování principů a jejich požadavků se sleduje 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.

U každého požadavku prosím stručně a srozumitelně popište, jak naplňujete jednotlivé fáze logického hodnotícího rámce a jaké důkazy můžete zaslat předem (ty prosím přiložte v elektronické podobě k vyplněnému sebehodnotícímu dotazníku) a předložit na místě při místním šetření.

PRINCIP SYSTÉMOVÉHO ŘÍZENÍ

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

1.1. VEDENÍ ORGANIZACE JE REALIZOVÁNO JAKO SYSTÉM, JEHOŽ SOUČÁSTÍ JE TRVALÉ ŘÍZENÍ KVALITY.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP SYSTÉMOVÉHO ŘÍZENÍ

1.2. ORGANIZACE DEFINUJE A ŘÍDÍ VZÁJEMNĚ SOUVISEJÍCÍ ČINNOSTI JAKO PROCESY, JEJICHŽ FUNGOVÁNÍ A VZTAHY JSOU TRVALE ZLEPŠOVÁNY.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP ZAMĚŘENÍ NA KLIENTA

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.

2.1. ORGANIZACE MÁ IDENTIFIKOVÁNY SVÉ KLIENTY. REAGUJE NA ZMĚNY POTŘEB CÍLOVÉ SKUPINY A AKTIVNĚ ZJIŠŤUJE OČEKÁVÁNÍ A POTŘEBY KLIENTŮ SPOJENÉ S ŘEŠENÍM JEJICH NEPŘÍZNIVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP ZAMĚŘENÍ NA KLIENTA

2.2. ORGANIZACE VYHODNOCUJE NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ SLUŽBY I CÍLŮ SPOLUPRÁCE S KLIENTEM, PŘIČEMŽ NEPŘEBÍRÁ ODPOVĚDNOST KLIENTŮ ZA ŘEŠENÍ NEPŘÍZNVÉ SOCIÁLNÍ SITUACE. POSKYTOVANÉ SLUŽBY JSOU PRO KLIENTY BEZPEČNÉ.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané	Důkazy, které je možné předložit na místě
-	-

PRINCIP ZAMĚŘENÍ NA KLIENTA

2.3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY RESPEKTUJÍ INDIVIDUÁLNÍ POTŘEBY, CHARAKTER A OSOBNOST KAŽDÉHO ČLOVĚKA V RELEVANTNÍCH OBLASTECH.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

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.

3.1. ORGANIZACE PŘI ŘÍZENÍ SVÉ ČINNOSTI VYHLEDÁVÁ A POUŽÍVÁ NOVÉ EMPIRICKY OVĚŘENÉ METODY A TECHNIKY V KOMBINACI S PROFESIONÁLNÍMI ETICKÝMI STANDARDY, A TO V SOULADU S DOSAŽENOU ÚROVNÍ POZNÁNÍ U NÁS I VE SVĚTĚ.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

-

PRINCIP VZÁJEMNĚ PROSPĚŠNÝCH VZTAHŮ

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

4.1. 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.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP UČÍCÍ SE ORGANIZACE

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.

5.1. UČÍCÍ SE ORGANIZACE JE TAKOVÁ, KDE DOCHÁZÍ K NEUSTÁLÉMU UČENÍ SE U ZAMĚSTNANCŮ VŠECH TYPŮ PRACOVNÍCH POZIC. ZAMĚSTNANCI JSOU V TOMTO UČENÍ PODPOROVÁNI A JE PŘIROZENOU SOUČÁSTÍ VŠECH ČINNOSTÍ.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

-

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.

6.1. ČLENOVÉ VEDENÍ ORGANIZACE SDÍLÍ SPOLEČNOU A VŠEMI AKCEPTOVANOU PŘEDSTAVU OPTIMÁLNÍHO NASTAVENÍ ORGANIZAČNÍ KULTURY. TATO PŘEDSTAVA VZNIKLA JAKO VÝSLEDEK VZÁJEMNÉ KOMUNIKACE A DISKUZE ČLENŮ VEDENÍ.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

--

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

--

Důkazy zaslané	Důkazy, které je možné předložit na místě
-	-

PRINCIP ZDRAVÉ ORGANIZAČNÍ KULTURY

6.2. ORGANIZACE ZÁMĚRNĚ BUDUJE A POSILUJE ŽÁDOUCÍ ORGANIZAČNÍ KULTURU RŮZNÝMI NÁSTROJI NA VŠECH ÚROVNÍCH A VE VŠECH ČINNOSTECH ORGANIZACE.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

-

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.

7.1. SNAHA O EFEKTIVNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZNAMENÁ NEUSTÁLÉ VYVAŽOVÁNÍ POTŘEBNOSTI, DOSTUPNOSTI, KVALITY A NÁKLADOVOSTI PŘI NAPLNĚNÍ ÚČELU A CÍLE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP ŘÍZENÍ NA ZÁKLADĚ FAKTŮ

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.

8.1. ORGANIZACE MÁ ZAVEDENÝ SYSTÉM SHROMAŽĎOVÁNÍ RELEVANTNÍCH DAT A INFORMACÍ, POTŘEBNÝCH PRO KAŽDODENNÍ (OPERATIVNÍ) I DLOUHODOBÉ (SYSTÉMOVÉ) ROZHODOVÁNÍ. ZÍSKANÉ INFORMACE ANALYZUJE A INTERPRETUJE TAK, ABY PRACOVNÍKŮM POSKYTOVALY RELEVANTNÍ A UŽITEČNÉ PODKLADY PRO JEJICH ROZHODOVÁNÍ NA INDIVIDUÁLNÍ I TÝMOVÉ ÚROVNI.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP ŘÍZENÍ NA ZÁKLADĚ FAKTŮ

8.2. NEZBYTNÝM PODKLADEM PRO PLÁNOVÁNÍ DALŠÍHO ROZVOJE ORGANIZACE A ZLEPŠOVÁNÍ JEJÍCH SLUŽEB JSOU INFORMACE O BUDOUCÍCH POTŘEBÁCH KLIENTŮ A DALŠÍCH RELEVANTNÍCH ZAJINTERESOVANÝCH STRAN.

Uved'te, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uved'te, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zasláné

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

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.

9.1. ORGANIZACE SI UVĚDOMUJE DOPAD SVÉHO PŮSOBENÍ NA DALŠÍ OBLASTI ŽIVOTA NAPŘÍKLAD ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ, KOMUNITU, KULTURNÍ DĚNÍ, POLITICKOU SITUACI ATD., VNÍMÁ A MONITORUJE SITUACI VE SPOLEČNOSTI / KOMUNITĚ A SNAŽÍ SE SVÝM PŮSOBENÍM PŘÍSPÍVAT KE ZLEPŠOVÁNÍ ŽIVOTA V TĚTO KOMUNITĚ.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

--

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

--

Důkazy zaslané	Důkazy, které je možné předložit na místě
-	-

PRINCIP SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

9.2. ORGANIZACE SE SNAŽÍ POZITIVNĚ OVLIVŇOVAT SPOLEČENSKOU ATMOSFÉRU ZEJMÉNA VE VZTAHU K MARGINALIZOVANÝM, DISKRIMINOVANÝM A ZNEVÝHODNĚNÝM JEDNOTLIVCŮM ČI SKUPINÁM.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané	Důkazy, které je možné předložit na místě
-	-

PRINCIP DOSAHOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

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.

10.1. ORGANIZACE SI UVĚDOMUJE SVŮJ ZÁVAZEK DOSAHOVAT VEŘEJNĚ DEKLAROVANÉHO POSLÁNÍ A CÍLŮ.

Uveďte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uveďte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-

PRINCIP DOSAHOVÁNÍ VÝSLEDKŮ

10.2. ORGANIZACE 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 ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI.

Uvedte, jak naplňujete tento požadavek v rámci logického hodnotícího rámce

PŘÍSTUP A PLÁNOVÁNÍ → **APLIKACE A REALIZACE** → **PŘEZKOUMÁNÍ A HODNOCENÍ** → **ROZVOJ A ZLEPŠOVÁNÍ**

Uvedte, jakých **VÝSLEDKŮ** v rámci výše uvedeného požadavku dosahujete.

Důkazy zaslané

-

Důkazy, které je možné předložit na místě

-