

METODIKA ROZVOJOVÉHO AUDITU

(revize XI/2023)

1. Úvod

Předkládaná metodika je revizí metodiky Rozvojového auditu ČAS z roku 2017¹.

Rozvojový audit ČAS je nástroj, pomocí kterého je ověřováno, zda organizace, která chce být členem ČAS:

- trvale rozvíjí svou kvalitu (viz Příloha č. 12 - Roční plán rozvoje kvality)
- naplňuje hodnoty ČAS (viz Příloha č. 15 - Hodnoty ČAS)

Tato revize metodiky přidává možnost realizovat audit v sociální službě Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.

Od r. 2017 ČAS není garantem plnění zákonných požadavků v jednotlivých službách, ale je garantem trvalého rozvoje kvality svých členů. ČAS má definované hodnoty, ke kterým se jeho členové absolvováním Rozvojového auditu hlásí. Jsou to tyto: prestiž, odvaha, svoboda, osobní růst, porozumění, smysl, přijetí, opravdovost, nadhled.

Služba předem zasílá popis, jak naplňuje hodnoty ČAS (vč. příkladů), dvě zpracované kasuistiky, kterými ilustruje vztah s klienty a vzájemnou důvěru. V případě hodnocení služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (dále jen SAS) jsou zasílány kasuistiky, ve kterých služba ilustruje, jak pracuje se vztahem se členy rodiny v různých fázích spolupráce. Všechny druhy služeb pak předkládají plány rozvoje a jejich reflexe za předchozí období, pokud je to u služeb relevantní.

Některé oblasti hodnocení nejsou bodovány (Kontakt a kontaktní práce, Důvěra a vztah, Hodnoty).

2. HODNOTITELSKÝ TÝM

Hodnotitelský tým tvoří vždy dva vyškolení hodnotitelé, jeden ve funkci vedoucího hodnotitelského týmu, druhý na pozici člena. Vedoucí má zodpovědnost za naplnění všech povinností hodnotitelů v průběhu hodnocení. Zároveň má rozhodující slovo v případě sporu hodnotitelů o bodové hodnocení jednotlivých kritérií. Vedoucí hodnotitel je zodpovědný za předání všech relevantních informací a dohodu s vedoucím hodnocené služby, která probíhá před auditem. Dále je vedoucí hodnotitelského týmu zodpovědný za předání Závěrečné zprávy do Kanceláře ČAS. Rozdělení kompetencí a povinností hodnotitelů závisí na jejich vzájemné dohodě.

¹ V r. 2012 revidovala metodiku expertní skupina ve složení Mgr. Jindřich Exner, Mgr. Stanislav Kunc, Mgr. Věra Růžičková a Bc. Tomáš Žák; odborným garantem projektu byla Mgr. Regina Kuncová. Revizi metodiky 2017 prováděli Bc. Jan Syrový a PhDr. Zdena Honsová Filípková. Revizi 2021 prováděli PhDr. Zdena Honsová Filípková, Mgr. Martina Zimmermannová, Bc. Artem Vartanyan, Mgr. et Mgr. Martin Svoboda a Bc. Tomáš Janků. Revizi v roce 2022 prováděly Jana Ženíšková a Zuzana Gheza.

POVINNOSTI HODNOTITELŮ:

- 1) Seznámit telefonicky pověřenou osobu uvedenou v přihlášce s průběhem auditu a domluvit se předem na konkrétním časovém harmonogramu (viz Příloha č. 5 - zejm. kdy bude zařazeno pozorování a rozhovory s klienty).
- 2) V případě pochybností (např. rozsah služby neodpovídá časové dotaci šetření²) vyjasnit, která služba/část služby se bude hodnotit. V případě sporů kontaktovat Kancelář ČAS.
- 3) Domluvit se službou účast všech relevantních členů týmu a zástupce zřizovatele.
- 4) Domluvit předem se službou další organizační náležitosti návštěvy služby - prostory a vybavení.
- 5) Zaslát do Kanceláře ČAS náležitosti pro vyplacení honoráře (osobní dotazník, podepsanou DPP a další). V případě platby honoráře na základě faktury, zasílají hodnotitelé fakturu po skončení auditu a odevzdání závěrečného protokolu.
- 6) Po obdržení dokumentů ze služby (podklady pro audit) zkontrolovat, zda jsou kompletní, případně si vyžádat jejich doplnění.
- 7) Prostudovat zasláné dokumenty a bodově ohodnotit příslušná kritéria v hodnoticí tabulce.
- 8) Dorazit včas do služby.
- 9) Dodržet časový harmonogram, zejména délku auditu.
- 10) Provést návštěvu služby dle stanovené metodiky.
- 11) Dodržovat etický kodex hodnotitele.
- 12) Napsat, vytisknout a předat Závěrečnou zprávu, jejíž součástí je čestné prohlášení o mlčenlivosti a nepodjatosti, týmu a vedení služby.
- 13) V případě „podmínky“ podat instrukce k dalšímu postupu.
- 14) Předat novým členům/připomenout stávajícím členům informaci o povinnosti zasílat Roční plán rozvoje kvality.
- 15) Připomenout zaslání zpětné vazby k proběhlému auditu.
- 16) Zaslát jeden výtisk Závěrečné zprávy do Kanceláře ČAS, kde budou podpisy všech zúčastněných stran, zároveň poslat elektronickou verzi ve formátu .doc
- 17) Zaslát zpětnou vazbu k proběhlému auditu do Kanceláře ČAS.

3. PŘÍPRAVA AUDITU

PŘIHLÁŠKA A OBJEDNÁVKA K ROZVOJOVÉMU AUDITU ČAS

Přihlásit se lze e-mailem (kvalita@streetwork.cz) pracovníkovi Kanceláře ČAS, který požadavek zaregistruje a o této registraci neprodleně uvědomí službu. Po stanovení konkrétního termínu hodnocení (dohoda mezi kanceláří ČAS a službou), je služba vyzvána k zaslání závazné objednávky. V objednávce bude ze strany služby uvedena kontaktní osoba služby (dále jen „pověřená osoba“), která zajišťuje komunikaci mezi službou a ČAS (pracovník Kanceláře, hodnotitelé).

DOMLUVA TERMÍNU A ZASLÁNÍ POŽADOVANÝCH MATERIÁLŮ

Bezprostředně po přihlášení se pracovník Kanceláře ČAS spojí s pověřenou osobou a domluví s ní předběžný termín Rozvojového auditu. Vzhledem ke skutečnosti, že v průběhu Rozvojového auditu jsou plánovány rozhovory s klienty služby a pozorování přímé práce, je nutné, aby domluvený termín auditu korespondoval s tímto nastavením.

² Někdy je pod jednou registrací schováno více služeb, příp. více forem jedné služby.

Pracovník Kanceláře ČAS zašle službě e-mailem závaznou objednávku (viz Příloha č. 1), orientační časový harmonogram (viz Příloha č. 5), dotazník základních informací o organizaci (viz Příloha č. 4) a seznam dokumentů, které je nutné zaslat před návštěvou služby (viz Příloha č. 3) a dokumentů, které budou potřebovat hodnotitelé k nahlédnutí ve službě.

Scan objednávky s podpisem kompetentní osoby a s razítkem nebo s elektronickým podpisem se posílá e-mailem do Kanceláře ČAS tak, aby dorazil nejpozději 21 dnů před plánovaným Rozvojovým auditem.

Ostatní požadované dokumenty je služba povinna zaslat do Kanceláře ČAS v elektronické podobě nejpozději 21 dnů před plánovaným termínem Rozvojového auditu. Služba zároveň zašle doplněnou Přílohu č. 3 - seznam dokumentů, ve které pro lepší orientaci hodnotitelů ke každé požadované směrnici (pravidlu) doplní místo, na kterém lze v metodice tuto směrnici najít (např. jméno kapitoly, číslo stránky).

VÝBĚR HODNOTITELSKÉHO TÝMU

Nejpozději 2 měsíce před provedením auditu pracovník Kanceláře ČAS osloví všechny vyškolené hodnotitele s návrhem předběžných termínů. Hodnotitelé se hlásí na navržené termíny podle svých časových možností a případného střetu zájmů.

Řídí se při tom, pokud je to možné, těmito zásadami, jež představují prevenci střetu zájmů:

- hodnotitel by měl být z jiného kraje, než je služba,
- hodnotitel a pracovníci služby by neměli být členy jedné regionální pracovní skupiny.

Konečné posouzení střetu zájmů je na samotném hodnotiteli, služba má zároveň možnost vybraného hodnotitele z vážných důvodů, které služba uvede, odmítnout.

Při výběru hodnotitelů pracovník ČAS zajistí následující:

- všichni auditoři dostávají nabídky termínů, na které se hlásí dle svých možností. Kancelář ČAS dodržuje pravidlo, že hodnotitelé by se měli rovnoměrně střídat tak, aby každý absolvoval přibližně stejný počet auditů, pokud je to organizačně možné.
- při výběru hodnotitelů se přihlíží k jejich zkušenostem,
- pokud probíhá hodnocení ve více službách jednoho zřizovatele, mohou audity realizovat stejní hodnotitelé.

Jakmile jsou oba hodnotitelé vybráni a je domluvena jejich účast, informuje pracovník Kanceláře ČAS službu o jménech vybraných hodnotitelů a vyzve službu k jejich schválení. Pokud služba vyjádří a zdůvodní výhrady vůči některému z členů hodnotitelského týmu, provede pracovník ČAS výběr dalších hodnotitelů.

V případě, kdy pracovník Kanceláře ČAS nebude moci zajistit Rozvojový audit, protože žádný z hodnotitelů se nebude moci v domluveném termínu zúčastnit, zjistí pracovník Kanceláře ČAS volné termíny hodnotitelů a dle toho domluví se službou jiný termín Rozvojového auditu.

PŘEDÁNÍ INFORMACÍ HODNOTITELŮM

Po obdržení dokumentů od služby zašle pracovník Kanceláře ČAS nejpozději 14 dnů před plánovaným termínem Rozvojového auditu e-mailem oběma hodnotitelům tyto materiály:

- 1) dotazník základních informací o službě (Příloha č. 4),
- 2) dokumenty, které zaslala služba před návštěvou hodnotitelů v službě,
- 3) Závěrečnou zprávu z předchozího Rozvojového auditu nebo Metodické návštěvy (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o úspěšném absolvování hodnocení kvality ČAS),
- 4) Roční plány rozvoje služby a jejich reflexe (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality).

Členové hodnotitelského týmu zkontrolují, zda jsou materiály kompletní. V případě, že některý dokument chybí, dodatečně si jej od služby vyžádají. Hodnotitelé si materiály prostudují, předvyplní hodnoticí tabulku v oblastech, které se týkají existence písemné metodiky, a připraví se na návštěvu služby.

DOMLUVA ČASOVÉHO HARMONOGRAMU A DALŠÍ ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ NÁVŠTĚVY VE SLUŽBĚ

Nejpozději 10 dní před termínem Rozvojového auditu ČAS domluví členové hodnotitelského týmu s pověřenou osobou tyto náležitosti:

- přesný časový harmonogram Rozvojového auditu
- zajištění oddělené místnosti pro práci hodnotitelů (přístup k PC, tiskárně)
- přítomnost zástupce zřizovatele na zahájení a závěr Rozvojového auditu
- zajištění rozhovorů s pracovníky
- zajištění rozhovorů s klienty
- zajištění účasti na provozu služby - pozorování pracovníků při přímé práci
- zajištění tiskárny - možnosti vytisknout Závěrečnou zprávu ve službě

Zodpovědnost za dohodu o všech organizačních náležitostech auditu má vedoucí hodnotitelského týmu.

4. PRŮBĚH ROZVOJOVÉHO AUDITU

OFICIÁLNÍ ZAHÁJENÍ ROZVOJOVÉHO AUDITU

Oficiální zahájení Rozvojového auditu (představení hodnotitelů, týmu a zástupce zřizovatele, rozvojový (nikoliv kontrolní) charakter auditů, seznámení se s organizací a službou) probíhá první den za přítomnosti zadavatele - statutárního zástupce nebo jím pověřené osoby. Pokud se statutární zástupce zahájení a závěru Rozvojového auditu nemůže zúčastnit, deleguje tuto povinnost na jiného pracovníka organizace.

Na začátku Rozvojového auditu hodnotitelé zjišťují očekávání, potřeby a motivace služby/organizace pro realizaci auditu. Tento okamžik je velmi důležitý pro celý průběh a způsob vedení hodnocení a hodnotitelé by neměli tento moment podcenit. Podle zjištěných očekávání (např. vyměnil se nám celý tým, máme nově revidované metodiky, změnila se poptávka po službách apod.) lze ladit průběh auditu a přizpůsobit jim i sepsání Závěrečné zprávy. Zadavatel je zároveň přítomen na závěr Rozvojového auditu, kdy je službě předána Závěrečná zpráva a sdělen jeho výsledek.

PŘÍPRAVA NA POZOROVÁNÍ

Doba konání pozorování je domluvena předem. Hodnotitelé se seznámí se všemi pracovníky konajícími ten den službu a vysvětlí jim účel této části hodnocení (pozorování provozu služby a rozhovorů s klienty), 3 modely fungování ve službě (mód přípravy, interakce a pozorování) a etické zásady hodnotitelů, které se těchto situací týkají. Hodnotitelé nechají prostor i pro případné dotazy. Vše musí být vysvětleno tak, aby mohli hodnotitelé i pracovníci služby konat, co jim přísluší. Důležité je dát prostor vyjasnění případných obav pracovníků, aby se pracovníci necítili pod přehnaným tlakem. V této chvíli by se měli hodnotitelé chovat, jako by byli v dané službě na stáži, tj. být zdravě zvědaví, pozorovat dění, ptát se klientů, ale nezasahovat do interakcí pracovníků a nekonat nic, s čím by pracovníci služby nesouhlasili. V případě auditu ve službě SAS služba zajistí hodnotitelům kontakt s klientskými rodinami. Je přítom na rodině, zda kontakt

proběhne v jejím přirozeném prostředí nebo v rámci ambulantní složky služby, nebo např. při skupinové aktivitě.

NAHLÉDNUTÍ DO OSOBNÍ DOKUMENTACE KLIENTŮ SLUŽBY

Během rozhovorů s pracovníky potřebují hodnotitelé k doložení některých údajů nahlédnout do osobní dokumentace klientů služby. K nahlédnutí do osobní dokumentace mají hodnotitelé předem získaný písemný souhlas klientů. Hodnotitelé jsou samozřejmě vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se v průběhu hodnocení o klientech služby dozví.

Do dokumentace, která jednoznačně zajišťuje anonymitu (např. klienti jsou označeni kódy; pracovníci předem začerní veškeré osobní údaje o klientech apod.), mohou hodnotitelé nahlédnout i bez souhlasu klienta.

ROZHOVORY S PRACOVNÍKY

Pro průběh rozhovorů s pracovníky je služba povinná zajistit

- přítomnost vedoucího pracovníka služby,
- přítomnost všech pracovníků z přímé práce (záměrem je účast co nejširšího týmu, který se podílí na chodu služby. Výjimkou může být pracovní neschopnost, dovolená, plánovaná účast na dlouhodobém kurzu apod.).

Konečné rozhodnutí o přítomnosti pracovníků závisí na dohodě hodnotitelů a vedoucího týmu. Domlouvají se o účasti dalších relevantních osob - např. metodika služeb. Při rozhodování vždy zváží výhody a nevýhody účasti dalších osob (obavy z kontroly, důvěra apod.).

Rozhovory s pracovníky probíhají buď společně (tým pracovníků spolu s týmem hodnotitelů) nebo odděleně (jeden hodnotitel s jedním pracovníkem či částí týmu a druhý hodnotitel s vedoucím). Způsob vedení rozhovorů je na domluvě mezi hodnotiteli a pracovníky služby. Při vedení oddělených rozhovorů si hodnotitelé své poznatky předávají na poradách hodnotitelského týmu, které probíhají v přestávkách mezi jednotlivými bloky rozhovorů.

Hodnotitelé při rozhovoru vycházejí především z hodnoticí tabulky, která u jednotlivých hodnocených kritérií obsahuje pomocné otázky a vodítka. Zároveň mohou využít navrženou strukturu rozhovoru (viz Příloha č. 6). V maximální možné míře používají otevřené otázky a snaží se o zachování podpůrného a rozvojového charakteru hodnocení.

Důležitou součástí práce nízkoprahových sociálních služeb je důvěra a vztah s klientem (oblast č. 10). Tato oblast také patří do Rozvojového auditu, ale (stejně jako oblast č. 9 Kontakt a kontaktní práce) není hodnocena kvantitativně (pomocí bodů), ale kvalitativně.

Služba NZDM, TP, KC a DC zašle předem (společně s ostatními materiály) dvě zpracované kasuistiky klientů, které budou hodnoceny z hlediska oblasti č. 10 (Důvěra a vztah). Z kasuistik by mělo být zřejmé, jak služba pracuje u svých klientů s důvěrou a vztahem, kde a jak se tyto věci projevují v práci s konkrétním klientem. Rozsah každé kasuistiky je 1, max. 2 strany A4.

Z textu by měly být patrné odpovědi na otázky:

- Jaký význam má pro vás vztah s klientem?
- K čemu ho potřebujete při poskytování služby?
- Co jste udělali pro to, abyste si získali klientovu důvěru?
- Jak se projevuje důvěra klienta v pracovníka?
- Kde vnímáte hranici profesního a osobního vztahu s klientem?
- Jak jste konkrétně u tohoto klienta využili vztah při intervencích? Např. když klient dělá něco, s čím nesouhlasíte, jak a kdy zasáhnete (intervenujete)? Řekli jste už někdy klientovi (zejm. opakovaně) negativní (a zejm. nevyžádanou) zpětnou vazbu na jeho chování? Co to

udělalo s vaším vztahem? Ztratili jste už někdy klienta kvůli své intervenci? Jak poznáte, že už je na to zralý, že už něco takového „ustojí“? Event. proč to neděláte?

Služba SAS zasílá kazuistiky, na kterých ilustruje význam důvěry a vztahu pro práci s rodinou, i když kontext služby může být odlišný.

Z textu by měly vyplývat odpovědi na tyto otázky:

- Jak vnímáte význam vztahu s konkrétními rodinami?
- Jakým způsobem navazujete vztah s jednotlivými členy?
- Jakými změnami tento vztah prochází v průběhu spolupráce?
- Jak pracujete se situacemi, kdy je rodina v odporu?
- Jak pracujete s prvky podpory a kontroly?

Zaslané kazuistiky jsou podkladem pro diskusi v průběhu Rozvojového auditu. Hodnotitelé mají ke kazuistikám připravené doplňující otázky. Cílem je zjistit, jak pracovníci pro práci s klientem využívají důvěru a vztah.

Hodnotitelé nejsou v roli inspektorů ani supervizorů, jsou v partnerské roli (zkušenějších) kolegů, kteří mohou dát (jinou) zpětnou vazbu k práci, svůj pohled, své zkušenosti. V tomto duchu by měla probíhat následná diskuse.

Výstupem je konkrétní ústní a zobecněná písemná zpětná vazba nikoliv k výsledku, ale ke způsobu práce s klientem.

ROZHOVORY S KLIENTY

Součástí Rozvojového auditu jsou rozhovory s klienty služby a vlastní pozorování průběhu služby. Rozhovory s klienty mají ověřit naplňování některých kritérií kvality. Hodnotitelé jsou přítomni přímé práci s klienty v době poskytování služby (tuto skutečnost je třeba zohlednit při plánování termínu Rozvojového auditu). Pracovníci služby informují klienty služby o přítomnosti hodnotitelů a jejím účelu. Hodnotitelé nijak nezasahují do interakcí mezi pracovníky a klienty.

V rámci auditu musí proběhnout rozhovory minimálně se dvěma klienty služby. V opačném případě nelze audit řádně ukončit (je to podmínka auditu). Pokud klienti nepřijdou, hodnotitelé se domluví s pracovníky služby, zda mají i tak zájem dokončit šetření. Pokud ano, hodnotitel přidělí body (kde to lze), sepiše zprávu, dokončí hodnocení dle metodiky. Do ZZ napíše, že nepřišli požadovaní 2 klienti, tudíž audit nebylo možno standardně dokončit.

Služba nedostane osvědčení o absolvování rozvojového auditu.

V případě uchazečů o členství služba o něj žádat nemůže, protože podmínkou vstupu do ČAS je absolvovaný audit, což bez klientů nelze.

V případě stávajících členů tuto situaci řeší Správní rada, vč. možnosti návrhu na vyloučení na další Valné hromadě.

Hodnotitelé se mohou řídit navrženou strukturou rozhovoru (viz Příloha č. 6). Před započatím rozhovoru je hodnotitel povinen získat souhlas klienta s poskytnutím rozhovoru, který je následně písemně zaznamenán (není potřeba podpis klienta) v Závěrečné zprávě v části Rozhovory s klienty.

POZOROVÁNÍ PŘÍMÉ PRÁCE

Struktura a principy:

Hodnotitel se v rámci pozorování pohybuje ve třech módech, které volí v rámci nutné improvizace v přirozeném prostředí služby. Zásadní zde je, aby se módy příliš často nestřídal a neprolínaly, aby si hodnotitel mohl průběžně psát poznámky a výstupy a aby během pozorování vystřídal všechny módy pozorování vybavení / chování / vstupu do interakcí.

A. mód přípravy:

- Cílem je zjistit co nejvíce informací ze samotného uspořádání a využití prostoru, vybavení služby, objemu, obsahu a způsobu prezentace informací; dále je cílem ověřit, že jsou zde nezbytné či uváděné informace dle metodiky a zejména tvrdých kritérií.
- Pozorování by měl hodnotitel realizovat stejně jako čtení metodik - v klidu, bez vlivů a komentářů pracovníků a okamžitých vysvětlení kde co je a proč to je takhle - cílem je zaznamenat nezaujatý první pohled na kontext služby a připravit podněty (na diskusi o nich dojde později v rozhovorech s pracovníky).
- Pozorování interiéru a exteriéru vytvářeného kontextu, ve kterém služba probíhá, s důrazem na zvolené, záměrné prvky (jde o to všimnout si, čím a jak pracovníci prostory vybavili, dotvořili atd.); spadá sem i atmosféra a ladění interiéru.
- Prostor i pro dojmy a pocity, co na klubu převažuje, k čemu interiér vybízí, dává podněty? Co přicházímu prostor „říká“? (např. hraj si / vyměň buchnu a jdi / využij tu aktivně volný čas / „tady platí PRAVIDLA!!!!“ / „pojďme se bavit o...“ / odpočiň si...).
- Zvláštní pozornost věnují hodnotitelé materiálům a informacím určeným klientům (typ materiálů, obsah a zaměření, způsob prezentace informací - srozumitelnost, kreativita zpracování atd.).

B. mód interakce (ledolam, 1-2 hodiny):

Cílem je

- uvolnit atmosféru, seznámit se, uklidnit pracovníky a klienty, navázat kontakt, realizovat rozhovory s klienty;
- představení se, představení cíle auditu a role hodnotitelů - pro pracovníky, pro klienty;
- neformální interakce, zapojení do běhu služby přijatelnou formou (jako stážista - ptám se, zjišťuji praxi, ale nejsem v roli pracovníka!);
- možnost mluvit o auditu jako zvláštní situaci, prostor pojmenovávat a „ředit“ možné obavy, vyjasňovat očekávání/potřeb;
- sjednávání a realizace rozhovorů s klienty.

C. mód pozorování (1 hodina, lze i v mezičasech):

Cílem je

- vidět průběh služby z odstupu, téměř nezúčastněně;
- sledování služby jako celku (chování klientů a pracovníků v prostoru, skupinky).

V tomto módu hodnotitel co nejméně vstupuje do dění a interakcí (nejde o to dělat „mlčící kaktus“, ale transparentně se stáhnout ze středu dění, nerozvíjet kontakt a interakce atd.).

V případě služby SAS:

Hodnotitelé jsou přítomni přímé práci s rodinami. Je přítom na službě, zda kontakt zajistí v přirozeném prostředí rodiny, nebo v ambulantní části služby. V prostorách služby si hodnotitel všimá, zda je prostor přizpůsoben pobytu dětí různých věkových kategorií. V optimálním případě se hodnotitelé zúčastní každý jedné schůzky s rodinou.

Průběh přítomnosti hodnotitelů na schůzce

- Hodnotitelé se představí, představí cíle auditu a svou roli hodnotitele. Hodnotitelé informují rodinu o průběhu své přítomnosti - nejdříve budou v roli pozorovatelů a pak budou realizovat rozhovor.
- Cílem pozorování přímé práce je zaznamenat nezájatý první pohled na kontext služby a připravit podněty (na diskusi o nich dojde později v rozhovorech s pracovníky). Hodnotitelé sledují pracovníka v interakci s rodinou, aniž by jakkoliv do rozhovoru zasahovali. Píší si průběžné poznámky a výstupy. Po skončení schůzky rodiny s pracovníkem realizují hodnotitelé rozhovor s rodinou. V případě, že jsou v rodině v době návštěvy přítomny děti, může hodnotitel zapojit do rozhovoru i je, pokud mají zájem.

HODNOCENÍ, ZDA SLUŽBA NAPLŇUJE HODNOTY ČAS A TRVALE ROZVÍJÍ SVOU KVALITU

Rozvojový audit je nástroj, pomocí kterého je mj. ověřováno, zda organizace trvale rozvíjí kvalitu svých služeb a zda poskytuje své služby v souladu s hodnotami ČAS.

Pokladem pro toto hodnocení jsou:

- reflexe z vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality,
- popis způsobu naplňování hodnot ČAS uvedený v Příloze č. 4 Základní informace o službě.

Kritéria pro hodnocení:

- 1) V předložených podkladech pro hodnocení lze nalézt důkazy o nastavených procesech rozvoje kvality služby a o zlepšení v některých oblastech činnosti služby (zjišťuje se srovnáním výsledků z Rozvojového auditu nebo Metodické návštěvy, výstupy z vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality, sleduje se posun v čase, tedy například pokud měla služba v rámci Rozvojového auditu nedostatky v oblasti práv klientů, zda v následujících letech došlo v této oblasti k nějakému zlepšení).
- 2) Služba popsala a na konkrétních příkladech doložila naplňování hodnot ČAS.

Výsledné hodnocení je kladné pouze v případě, že jsou splněna **obě výše uvedená kritéria**.

Realizuje se pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS.

5. ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

VYPRACOVÁNÍ ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

Závěrečná zpráva (viz Příloha č. 7) je hlavním a důstojným výstupem Rozvojového auditu. Závěrečná zpráva obsahuje konstatování, zda služba naplňuje či nenaplňuje stanovená kritéria kvality, trvale rozvíjí svou kvalitu a zda naplňuje hodnoty ČAS.

Pro stanovení bodového ohodnocení používají hodnotitelé hodnoticí tabulku (viz Příloha č. 8).

Závěrečná zpráva obsahuje:

- 1) identifikační údaje (název a adresa služby, termín Rozvojového auditu, složení hodnotitelského týmu);
- 2) výčet dokladů, o které se zjištění hodnotitelů opírá, a jejich stručný popis:
 - a. dokumenty služby (metodika, vnitřní předpisy, organizační řád...)
 - b. Závěrečná zpráva z předchozího Rozvojového auditu nebo Metodické návštěvy (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS)
 - c. reflexe Ročního plánu rozvoje kvality (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS)

- d. prohlídka zázemí služby (proběhla, odkazy na ní dále v textu hodnocení)
 - e. nahlédnutí do dokumentů (elektronická databáze, osobní dokumentace, denní žurnál ap.)
 - f. rozhovory s pracovníky (jména a pozice zúčastněných pracovníků)
 - g. rozhovory s klienty (s kolika klienty proběhl rozhovor, jejich pohlaví a věk, jak dlouho jsou v kontaktu se službou, záznam, že klient poskytl souhlas s rozhovorem);
- 3) popis poskytovaných služeb podle oblastí:
- a. bodové hodnocení;
 - b. slovní hodnocení:
 - i. Popis zjištěných skutečností - silných a slabých stránek v dané oblasti, včetně zdrojů, o které se hodnocení opírá. Pokud jsou pojmenovány nějaké nedostatky, hodnotitelé připojí v případě tvrdého kritéria opatření, v případě měkkého kritéria svá doporučení nebo směr řešení, který diskutovali s týmem. Slovní hodnocení musí být připojeno ke každé oblasti i v případě, že nedošlo k žádnému bodovému krácení. **Minimální rozsah slovního hodnocení jedné oblasti je 500 znaků.**
 - ii. Popis opatření: týká se případu, že v dané oblasti bylo sníženo bodové hodnocení u tvrdého kritéria. Hodnotitelé popíší, jaké náležitosti v metodickém postupu chybí a je třeba je zpracovat. V případě snížení bodů u tvrdého kritéria musí být opatření vždy zapsáno.
 - iii. Oblasti hodnocení č. 9, 10 a 11 (Kontakt, kontaktní práce, Důvěra a vztah a Hodnoty) nejsou bodovány. O to důležitější je záznam komentáře, event. doporučení hodnotitelů.
- 4) zhodnocení, zda služba poskytuje své činnosti v souladu s hodnotami ČAS;
- 5) zhodnocení, zda služba trvale rozvíjí kvalitu svých služeb (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS);
- 6) celkový bodový výsledek Rozvojového auditu - počet bodů celkem za tvrdá a měkká kritéria, výsledek vyjádřený v procentech;
- 7) prostor pro vyjádření nesouhlasu pracovníků s vyjádřením hodnotitelů;
- 8) celkové shrnutí Rozvojového auditu: Jedná se o souhrnné hodnocení služby, případně zhodnocení průběhu auditu. Shrnutí by mělo být zaměřeno podle očekávání, které bylo vyjasněno při zahájení. Závěr obsahuje zejména popis dobré praxe ve službě a hlavní doporučení hodnotitelů, ze kterých mohou vyjít v další práci, příp. při sestavování Plánu rozvoje kvality (jeden až dva směry, které byly v průběhu auditu pojmenovány jako určující do nejbližší budoucnosti). **Minimální rozsah celkového shrnutí je 1000 znaků;**
- 9) výsledek Rozvojového auditu - slovní vyjádření, nikoli bodové hodnocení (prošel bez připomínky, prošel s podmínkou, neprošel). Slouží pro jasnou orientaci služby.

Zpracujte Závěrečnou zprávu tak, jak byste chtěli, aby ji jiný hodnotitel zpracoval pro vás!

BODOVÉ OHODNOCENÍ

Tvrdá kritéria se hodnotí na škále 0 - 3 (3 body - zcela splněno, 2 body - převážně splněno, 1 bod - částečně splněno, 0 bodů - nesplněno). Snížení bodového hodnocení u tvrdého kritéria musí být ve slovním hodnocení doplněno opatřením, které hodnotitelé považují za nutné k jeho úplnému naplnění.

Měkká kritéria se hodnotí na škále 0-3 (3 body - zcela splněno, 2 body - převážně splněno, 1 bod - částečně splněno, 0 bodů - nesplněno). Snížení bodového ohodnocení u měkkého kritéria je zdůvodněno ve slovním hodnocení dané oblasti v Závěrečné zprávě. Slovní hodnocení může obsahovat i konkrétní doporučení k naplňování daného kritéria, které je diskutováno s pracovníky. Bodové ohodnocení vyplní hodnotitelé do Závěrečné zprávy i do hodnoticí tabulky. Hodnoticí tabulka obsahuje vzorce pro procentuální výpočet výsledku hodnocení tvrdých a měkkých kritérií, na jehož základě se určuje konečný výsledek auditu.

Součástí Rozvojového auditu jsou i oblasti, které jsou pouze písemně okomentovány a nejsou bodovány (konkrétně jde o oblasti č. 9, 10 a 11 - Kontakt, kontaktní práce, Důvěra a vztah a Hodnoty).

DISKUSE NAD ZÁVĚREČNOU ZPRÁVOU

Po vyhotovení je Závěrečná zpráva předána pracovníkům služby k přečtení. V následné diskusi s hodnotiteli pracovníci mohou vyjádřit svůj případný nesouhlas se zněním některých částí Závěrečné zprávy a/nebo bodovým hodnocením. Hodnotitelé mohou na základě svého vlastního uvážení Závěrečnou zprávu a/nebo bodové hodnocení dle připomínek pracovníků pozměnit, či nikoliv.

V případě nesouhlasu, který nebyl hodnotiteli akceptován, je tento zaznamenán v Závěrečné zprávě (v části „Nesouhlas pracovníků s vyjádřením hodnotitelů“). V záznamu musí být vždy konkrétně uvedeno, jaké oblasti a jakého kritéria se nesouhlas týká, a důvody, které k němu vedly.

VYTIŠTĚNÍ A PŘEDÁNÍ ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

Závěrečná zpráva je po odsouhlasení oběma stranami vytisknuta ve 2 vyhotoveních a podepsána hodnotiteli. Jeden výtisk zprávy je předán vedení služby. Druhý výtisk i elektronickou verzi ZZ ve formátu .doc zašle vedoucí hodnotitelského týmu do Kanceláře ČAS. Po předání Závěrečné zprávy je Rozvojový audit ČAS ukončen.

ZPĚTNÉ VYPRACOVÁNÍ ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY

V případě, že vzhledem k nepředvídaným okolnostem není možné dodržet časový harmonogram auditu, mají hodnotitelé možnost zpětného vypracování Závěrečné zprávy. Pokud se tak stane, hodnotitelé informují o této skutečnosti vedoucího služby v průběhu druhého dne.

Hodnotitelský tým na místě odevzdá vyplněnou hodnoticí tabulku, kde je každé snížení bodového ohodnocení jasně odůvodněno. Odůvodnění bodového snížení v hodnoticí tabulce je maximálně konkrétní, obsahuje skutečnosti zjištěné na místě, prodiskutované s hodnoceným týmem. Nad tímto výstupem proběhne diskuse s pracovním týmem (jako u ZZ), v případě nesouhlasu, který nebyl hodnotiteli akceptován, je tento zaznamenán do příslušné kolonky v hodnoticí tabulce.

Jelikož se jedná o jediný výstup z hodnocení na místě, tabulka je podepsána oběma členy hodnotitelského týmu a vedoucím služby.

Zpětně vypracovaná Závěrečná zpráva obsahuje totožné odůvodnění bodového snížení (zjištění nedostatků) jako hodnoticí tabulka, resp. neobsahuje žádné skutečnosti o praxi služby, které by nebyly zmíněny v hodnoticí tabulce. Závěrečná zpráva obsahuje návrh doporučení a opatření, popis dobré praxe a celkový souhrn auditu.

Závěrečnou zprávu zpracují hodnotitelé do 3 pracovních dnů od ukončení auditu, podepíše ji vedoucí hodnotitelského týmu a zašle ji do služby k podpisu. Vedoucí služby následně zašle podepsanou Závěrečnou zprávu do Kanceláře ČAS (spolu s druhým výtiskem hodnoticí tabulky podepsané na místě).

VÝSTUP PRO DONÁTORA

Služba, která absolvovala Rozvojový audit ČAS s výsledkem „Prošel bez připomínek“, získá (kromě osvědčení o absolvování kvality ČAS), které je určeno pro donátora - zejména MPSV a kraje. Toto osvědčení potvrzuje, že služba trvale rozvíjí kvalitu svých služeb podle kritérií stanovených ČAS a v souladu s hodnotami ČAS. Služba, která má audit opakovaně, nedostává další osvědčení o absolvování auditu (je možno pouze na vyžádání).

6. ZÁVĚR ROZVOJOVÉHO AUDITU

Jsou možné 3 úrovně výsledku - prošel bez připomínky, prošel s podmínkou, neprošel:

1) Závěr hodnocení **“Prošel bez připomínky”** znamená, že služba splnila všechna následující kritéria:

- naplnila alespoň 75 % tvrdých kritérií a alespoň 70 % měkkých kritérií,
- poskytuje své služby v souladu s hodnotami ČAS,
- trvale rozvíjí kvalitu svých služeb (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS).

2) Závěr hodnocení **“Prošel s podmínkou”** znamená, že služba splnila všechna tato kritéria:

- naplnila alespoň 60 % tvrdých kritérií a alespoň 50 % měkkých kritérií,
- poskytuje své služby v souladu s hodnotami ČAS,
- trvale rozvíjí kvalitu svých služeb (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS).

Služba do 30 dní od obdržení Závěrečné zprávy zašle e-mailem Kanceláři ČAS (kvalita@streetwork.cz) Přílohu č. 9 (Plán náprav), kde popíše (resp. zkopíruje ze Závěrečné zprávy) zjištěné nedostatky v tvrdých kritériích a navržená opatření a v případě měkkých kritérií navržená doporučení. Do tabulky popíše návrh způsobu odstranění nedostatků a navrhne důkazy, které prokáží jejich odstranění. Dále si služba stanoví lhůtu pro nápravu (max. 12 měsíců od realizace Rozvojového auditu).

Osvědčení v tomto případě nebude po Rozvojovém auditu fyzicky vystaveno.

Po schválení Plánu náprav Kanceláři ČAS (max. do 14 dnů) jej může realizovat. Po uplynutí lhůty pro nápravu předloží Kanceláři ČAS důkazy o nápravě (elektronicky).

Pracovník Kanceláře a příp. původní hodnotitel projdou zaslané, vyhodnotí, zda jsou nově zaslané materiály vyhovující. Výsledky předloží Správní radě na jejím nejbližším zasedání (1x za 3 měsíce). SR posoudí, zda služba odstranila nedostatky a zda jsou zaslané důkazy relevantní. SR si může k posouzení návrhu vyžádat stanoviska jednoho i více hodnotitelů kvality ČAS.

Pokud je náprava vyhovující, služba obdrží osvědčení o absolvování Rozvojového auditu.

Pokud není (tzn. ve stanovené lhůtě nedošlo k odstranění nedostatků), další postup je dohodnut individuálně, ve spolupráci s pracovníky služby - Kancelář ČAS - Správní rada ČAS. Je zde i možnost vyloučení člena. Návrh na vyloučení člena spadá do kompetencí Valné hromady - řeší se na Valné hromadě ČAS; dále bude řešeno individuálně ve spolupráci s Kanceláři ČAS. Námitku proti rozhodnutí SR ČAS lze podat k revizní komisi ČAS do 15 dní od sdělení výsledku. Revizní komise je povinná reagovat na námítky do 30 dnů ode dne podání.

3) Závěr hodnocení **“Neprošel”** znamená, že služba:

- naplnila méně než 60 % tvrdých kritérií a/nebo
- naplnila méně než 50 % měkkých kritérií a/nebo

- neposkytuje své služby v souladu s hodnotami ČAS,
- nerozvíjí trvale kvalitu svých služeb (pouze v případě, že se jedná o Rozvojový audit služby, která žádá o obnovení osvědčení o absolvování hodnocení kvality ČAS).

Další postup je dohodnut individuálně, ve spolupráci služba - Kancelář ČAS - Správní rada ČAS. Je zde i možnost vyloučení člena. Návrh na vyloučení člena spadá do kompetencí Valné hromady - řeší se na Valné hromadě ČAS; dále bude řešeno individuálně ve spolupráci s Kanceláří ČAS. Námitku proti rozhodnutí SR ČAS lze podat k revizní komisi ČAS do 15 dní od sdělení výsledku. Revizní komise je povinná reagovat na námitky do 30 dnů ode dne podání

CERTIFIKÁT ČLENSTVÍ V ČAS

Na základě úspěšně absolvovaného auditu, zaslání přihlášky ke členství v ČAS a přijetí do ČAS (rozhoduje o něm Správní rada ČAS na svém nejbližším zasedání), obdrží služba certifikát potvrzující jeho členství. Certifikát se vystavuje jednorázově a platí po celou dobu členství služby v ČAS.

OSVĚDČENÍ O ABSOLVOVÁNÍ ROZVOJOVÉHO AUDITU

Na základě výstupů obsažených v Závěrečné zprávě Správní rada ČAS na svém nejbližším zasedání potvrdí udělení osvědčení kvality tzv. Osvědčení o absolvování Rozvojového auditu (platí pouze pro nové členy). U stávajících členů vezme Správní rada ČAS na vědomí výsledky opakovaného auditu.

Po uplynutí 5 let následuje nové hodnocení kvality, a to buď dobrovolným absolvováním Rozvojového auditu nebo povinnou Metodickou návštěvou.

MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ

V případě nesouhlasu nebo nespokojenosti s **průběhem a/nebo výsledkem** Rozvojového auditu ČAS může služba kromě výše uvedených možností (vyjádření nesouhlasu do Závěrečné zprávy, zpětná vazba na provedení hodnocení) **podat námitku**.

Námitka k průběhu Rozvojového auditu ČAS (způsob provedení hodnocení, etická pochybení hodnotitelů) se podává Správní radě ČAS ve lhůtě 15 dnů od ukončení šetření.

Námitka proti výsledku auditu (bodové a slovní hodnocení) se podává **revizní komisi ČAS** ve lhůtě 15 dnů od sdělení výsledku službě.

Správní rada ČAS a revizní komise ČAS jsou povinny reagovat na námitky do 30 dnů ode dne podání.

ZPĚTNÁ VAZBA PRACOVNÍKŮ SLUŽBY

Pracovníci služby zpracují po ukončení Rozvojového auditu zpětnou vazbu na hodnotitele a způsob hodnocení (viz Příloha č. 11 - Zpětná vazba služby). Zpětná vazba není určena pro vyjádření nesouhlasu s hodnocením konkrétních kritérií, ale dotýká se způsobu provedení hodnocení (způsob kladení otázek, zaměření na klienta, způsob řešení nesouladu mezi týmem a hodnotiteli apod.). Zpětnou vazbu zašle služba e-mailem do Kanceláře ČAS (kvalita@streetwork.cz) nejpozději do 7 dnů od ukončení Rozvojového auditu. Kancelář ČAS zašle v případě zájmu zpětnou vazbu hodnotitelům. Zpětná vazba pracovníků slouží jako nástroj pro zvyšování kvality Rozvojového auditu.

ZPĚTNÁ VAZBA HODNOTITELŮ

Po skončení Rozvojového auditu vypracují hodnotitelé (každý zvlášť) zpětnou vazbu na průběh hodnocení (viz Příloha č. 10 - Zpětná vazba hodnotitelů). Zpětnou vazbu zašlou hodnotitelé

emailem do Kanceláře ČAS (kvalita@streetwork.cz) nejpozději do 7 dnů od ukončení Rozvojového auditu. Zpětná vazba hodnotitelů slouží jako nástroj pro zvyšování kvality Rozvojového auditu.

SKARTACE DOKUMENTŮ

Po skončení Rozvojového auditu ČAS (resp. období možného podání námitky) provedou oba členové hodnotitelského týmu skartaci všech dokumentů služby, které obdrželi k provedení Rozvojového auditu ČAS. V Kanceláři ČAS zůstává jako důkaz o proběhlém auditu a jeho výsledku originál Závěrečné zprávy vč. tabulky bodového ohodnocení, zpětné vazby služby a hodnotitelů a čestné prohlášení hodnotitelů.

ČLENSTVÍ V ČAS

Absolvováním hodnocení kvality ČAS se služba automaticky NESTÁVÁ členem ČAS. Je potřeba podat přihlášku do asociace. Po přijetí Správní radou ČAS služba obdrží certifikát potvrzující její členství.

ČAS garantuje trvalý rozvoj kvality u svých členů. Proto po absolvovaném Rozvojovém auditu služba zasílá v dalších letech tzv. Roční plán rozvoje kvality, viz dále.

7. ROČNÍ PLÁN ROZVOJE KVALITY

Myšlenka sledování rozvoje kvality služby vznikla na základě požadavku členské základny. Roční plán rozvoje kvality byl schválen Valnou hromadou v roce 2017. Je vnímán mj. jako mapovací nástroj, který přináší České asociaci streetwork konkrétnější informace o fungování jednotlivých členů a o aktuálních trendech a problémech oboru v období mezi realizací Rozvojových auditů/Metodických návštěv. Tímto materiálem dává členské zařízení zprávu o tom, že má nastavené nástroje, které reagují na potřeby všech zúčastněných a přispívají tak k zachování či rozvíjení kvality poskytované služby, a že ČAS může i nadále hájit zájmy daného členského zařízení. Je to také mechanismus, který přispívá k udržení kvality i přes fluktuaci zaměstnanců.

Smyslem tvorby Ročního plánu rozvoje kvality je mapovat potřeby klientů, organizace/služby, lokality a zadavatele a zvolit komplexní navazující kroky, které je vhodné realizovat v následujícím roce tak, aby poskytovatel rozvíjel kvalitu sociální služby. Roční plán rozvoje kvality slouží jako vodítko při plánování služby pro další období, pro stanovení si krátkodobých cílů, zamyšlení se nad službou, nad jejím přínosem pro uživatele, nad spoluprací v týmu pracovníků. Je to důkaz o tom, že služba dlouhodobě a kontinuálně rozvíjí kvalitu svých činností.

Roční plán posílá každá služba, která absolvovala Rozvojový audit ČAS nebo Metodickou návštěvu ČAS (i pokud prošla tzv. „s podmínkou“). Plán se zasílá nejpozději 31.3. následujícího roku, po kterém byl realizován Rozvojový audit či Metodická návštěva, a každý následující rok až do doby, kdy po 5 letech absolvuje další hodnocení kvality, které mimo jiné bude vycházet z předchozích zaslaných Ročních plánů rozvoje.

Do 3 měsíců po tomto termínu služba obdrží reflexi zaslaného plánu společně s doporučeními. Plán není třeba na základě připomínek přepracovat, jsou to podněty do dalších let. Ve většině případů píše reflexi jeden z hodnotitelů, který byl ve službě. Ne vždy se to ale podaří, v tom případě je Závěrečná zpráva z auditu postoupena dalšímu z hodnotitelů (v dalších letech má autor reflexe k dispozici Závěrečnou zprávu a plán z předchozího roku). Všichni hodnotitelé jsou vázáni mlčenlivostí.

Více viz Příloha č. 12.

8. DOSTUPNOST METODIKY

Tato metodika Rozvojového auditu včetně příloh je po schválení SR ČAS zveřejněna na portálu www.streetwork.cz. Některé přílohy jsou určeny pro službu (a zveřejněné), některé přílohy jsou pouze pro potřeby hodnotitelů.

9. PŘÍLOHY

- Příloha č. 1 - Objednávka Rozvojového auditu
- Příloha č. 2 - Časová osa procesu RA
- Příloha č. 3 - Seznam dokumentů
- Příloha č. 4 - Základní informace o službě
- Příloha č. 5 - Orientační časový harmonogram
- Příloha č. 6 - Otázky na respondenty
- Příloha č. 7 - Závěrečná zpráva, čestné prohlášení hodnotitelů
- Příloha č. 8 - Tabulka pro hodnotitele (s otázkami) (Excel)
- Příloha č. 8a - Hodnoticí tabulka s vodítky (Excel)
- Příloha č. 8b - Hodnoticí tabulka (jako výstup auditu bez ZZ) (Excel)
- Příloha č. 9 - Plán náprav (závěr tzv. „prošel s podmínkou“)
- Příloha č. 10 - Zpětná vazba (pro hodnotitele)
- Příloha č. 11 - Zpětná vazba (pro službu)
- Příloha č. 12 - Roční plán rozvoje kvality (instrukce pro službu)
- Příloha č. 13 - Východiska a definování pojmů k ochraně práv, střetům zájmů, hranic a etiky
- Příloha č. 14 - Etický kodex hodnotitele
- Příloha č. 15 - Hodnoty ČAS
- Příloha č. 16 - FAQ (hodnotitelé)