1. Metodika metodické návštěvy
2. (revize X/2023)
3. [1. Úvod 2](#_heading=h.gjdgxs)
4. [2. Příprava Metodické návštěvy 2](#_heading=h.30j0zll)
5. [3. Průběh Metodické Návštěvy 3](#_heading=h.3znysh7)
6. [4. Závěrečná zpráva 4](#_heading=h.3rdcrjn)
7. [5. Vyhodnocení Metodické návštěvy a následný proces 4](#_heading=h.tyjcwt)
8. [6. Skartace dokumentů 6](#_heading=h.3dy6vkm)
9. [7. Přílohy 7](#_heading=h.1t3h5sf)
10. **Úvod**
11. Metodická návštěva je určena pro služby, které jsou členem České asociace streetwork (dále jen ČAS) a uběhla u nich 5letá lhůta od absolvování Rozvojového auditu či Metodické návštěvy. Přičemž dobrovolně mohou členská zařízení absolvovat namísto Metodické návštěvy Rozvojový audit. Dle Usnesení Valné hromady ze dne 16. 5. 2023 se členským zařízením (službám) nařizuje povinnost absolvovat opakovanou (1x za 5 let) Metodickou návštěvu. Rozvojový audit zůstává povinností pouze pro služby, které se nově ucházejí o členství v ČAS.
12. Cílem Metodické návštěvy je zmapovat aktuální situaci dané služby a její cílové skupiny, poskytnutí zpětné vazby na poskytování služby. Jde o návštěvu dvou hodnotitelů/ek ČAS ve službě, konzultaci nad základními kritérii, která jsou pro ČAS důležitá a deklarovaná, nahlédnutí do Ročních plánů rozvoje, diskuse nad předloženými kazuistikami a poskytnutými zpětnými vazbami na ně, vypracování Závěrečné zprávy z Metodické návštěvy a ukončení celého procesu ne/udělením osvědčení. Je nezbytné, aby při realizaci Metodické návštěvy byli minimálně v polovině času přítomni všichni pracovníci/e, kteří se podílejí na poskytování služby včetně vedoucího služby. V ideálním případě by měla Metodická návštěva probíhat ve dni, kdy dochází k poskytování služby, aby hodnotitelé mohli v případě potřeby nahlédnout, jak vypadá přímá práce s klienty (bude-li to možné). Tato možnost je diskutována při domlouvání časového harmonogramu Metodické návštěvy.
13. Metodická návštěva je nástrojem hodnocení ČAS, jehož cílem je zjistit, zda daná služba má nastaven systém podpory kvality poskytovaných služeb, reaguje na aktuální potřeby cílové skupiny i vzhledem k aktuálnímu dění ve společnosti a v lokalitě, kde působí. Má nastaveny procesy hodnocení dopadu poskytovaných služeb u cílové skupiny a služby poskytuje v souladu s Hodnotami ČAS a s Vizí NZDM 2030 (jedná-li se o nízkoprahové služby pro děti a mládež).
14. **Příprava Metodické návštěvy**
15. Prvním krokem je oslovení pověřeného pracovníka Kanceláře ČAS službou, která projeví zájem o realizaci Metodické návštěvy. Služba pošle e-mail na [kvalita@streetwork.cz](mailto:kvalita@streetwork.cz) s požadavkem na realizaci Metodické návštěvy a návrhy minimálně dvou možných termínů pro tuto návštěvu, nejdříve dva měsíce od zaslání e-mailu. Vzhledem k tomu, že hodnotitelé v rámci návštěvy nahlíží do prostor v době, kdy je poskytována služba, je potřebné, aby navržené termíny korespondovaly s tímto nastavením.
16. Pověřený pracovník Kanceláře osloví hodnotitele s nabídkou určených termínů. Dle časových možností hodnotitelů jsou pracovníkem ČAS vybráni konkrétní hodnotitelé. Kancelář ČAS má systém přidělování hodnotitelů do služeb. Vždy je brán na zřetel možný střet zájmů, počet hodnocení u jednotlivých hodnotitelů, účast hodnotitelů na kalibračních setkání a dostupnost služby.
17. Druhým krokem je objednávka Metodické návštěvy. Pověřený pracovník Kanceláře ČAS se spojí se službou a zašle jí e-mailem zvolený termín Metodické návštěvy a stanovenou hodnotitelskou dvojici. Současně jí pošle potřebné dokumenty (Přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5). Služba zpětně vyjádří Kanceláři ČAS souhlas se stanovenou hodnotitelskou dvojicí i finálně potvrdí termín návštěvy. Zároveň služba zašle e-mailem do Kanceláře ČAS na adresu [kvalita@streetwork.cz](mailto:kvalita@streetwork.cz) Objednávku metodické návštěvy (Příloha č. 1) – její scan s podpisem statutárního zástupce organizace s razítkem nebo Objednávku opatřenou elektronickým podpisem.
18. Metodickou návštěvu ČAS provádí vyškolení hodnotitelé ČAS, kteří jsou uvedeni ve schváleném Rejstříku hodnotitelů ČAS a kteří se pravidelně účastní kalibračních setkání. Čestné prohlášení hodnotitelů o mlčenlivosti a nepodjatosti je součástí závěrečné zprávy.
19. Služba pošle seznam požadovaných dokumentů (viz Příloha č. 3) do Kanceláře ČAS nejpozději 3 týdny před realizací návštěvy. Kancelář ČAS předá vybraným hodnotitelům bezprostředně, nejpozději však 2 týdny před uskutečněním návštěvy, tyto materiály:

* dotazník základních informací o organizaci,
* dvě zpracované kazuistiky, ve kterých pracovníci popíší výchozí situaci uživatele služby, zjištěné potřeby, popis odborné práce, jak služba na zjištěné potřeby reagovala a jaké aktéry při řešení situace uživatele přizvala. Kazuistika by měla popsat, jak služba naplňuje multidisciplinární přístup v řešení situace uživatele služby a jak uplatňuje nástroj case managementu na konkrétním případu klienta. Dále by měla obsahovat hodnocení dopadu poskytnuté služby (evaluaci) na samotného klienta. Pro porovnání budou zpracovány 2 kazuistiky, přičemž jedna ukáže případ, kdy se intervence podařila a došlo k naplnění potřeb (zakázky) uživatele, druhá pak popíše případ klienta, kdy k naplnění zakázky nedošlo včetně důvodů, vyhodnocení,
* metodiku poskytované služby,
* popis způsobu naplňování hodnot ČAS ve službě (pracovníci vyberou 3 hodnoty a na nich popíší, jak se hodnoty přenášejí do přímé práce s klienty služby. Je možnost v popisu hodnot odkázat na zpracované kazuistiky, pokud tyto hodnoty obsahují. Naplňování hodnot ČAS bude dále předmětem rozhovoru s hodnotiteli,
* závěrečnou zprávu z předchozího Rozvojového auditu nebo Metodické návštěvy,
* zpětné vazby hodnotitelů z vyhodnocení Ročních plánů rozvoje kvality.

Hodnotitelé se minimálně 10 dní před Metodickou návštěvou spojí se zástupci služby a domluví se na konkrétní podobě časového harmonogramu návštěvy a zajištění nezbytných technických záležitostí k její úspěšné realizaci.

1. Hodnotitelé si s danou službou domluví následující:
2. Potřebné podmínky nezbytné pro provedení Metodické návštěvy (místnost/prostor, kde lze nerušeně zpracovávat informace, přístup k tiskárně a kopírce, v případě potřeby dopravu na místo Metodické návštěvy a zpět k autobusu či vlaku).
3. Kontaktního pracovníka – pro potřeby zajištění Metodické návštěvy určí služba pro jednání s hodnotiteli a Kanceláří ČAS a účast pracovníků služby na Metodické návštěvě vzhledem k otevírací době služby.
4. Personál – ředitel/vedoucí organizace uvolní pro potřeby Metodické návštěvy personál podle požadavků hodnotitele. Je nezbytné, aby se Metodické návštěvy účastnili všichni pracovníci v přímé práci s klienty včetně vedoucího dané služby.

**Průběh Metodické Návštěvy**

1. **Průběh Metodické návštěvy**
2. Před příjezdem do služby si hodnotitelé prostudují zaslané materiály, prioritně materiály, které jsou relevantní k oblastem hodnocení.
3. **Příjezd hodnotitelů a úvodní domluva s vedením služby**
4. Hodnotitelé přijíždí do služby nejpozději 15 minut před plánovaným začátkem Metodické návštěvy ČAS. Samotný proces začíná rozhovorem s vedením služby a všemi pracovníky služby, jehož účelem je:
5. Zopakovat cíle Metodické návštěvy ČAS.
6. Upřesnit si, kdo z pracovníků se Metodické návštěvy zúčastní (standardně se návštěvy účastní vedoucí služby a všichni pracovníci služby v přímé práci).
7. Ověřit si znovu časový harmonogram.
8. Domluvit se na případných dalších organizačních věcech.
9. **Prohlídka místa poskytování služby (je-li to možné)**
10. Hodnotitelé si v doprovodu vedení služby prohlédnou prostory (je-li to možné), kde jsou služby poskytovány, aby měli přehled o případných specificích služby.
11. **Nahlédnutí do dokumentů služby**
12. Cílem je ověřit si na místě některé skutečnosti důležité pro naplnění vybraných oblastí. V případě, že požadované dokumenty nebyly zaslány a hodnotitelé se s nimi nemohli seznámit, vyžádají si je hodnotitelé k nahlédnutí na místě (např. Roční plány rozvoje kvality).
13. **Rozhovor s vedením služby a pracovníky v přímé práci s klienty**
14. **Obsah rozhovoru**
15. Během rozhovoru se hodnotitelé snaží získat informace o výše uvedených oblastech a porovnat je se skutečností, tzn. s aplikovanou praxí, zaslanými materiály a tím, jak o nich pracovníci přemýšlejí a jak je uplatňují v praxi (při poskytování služby). Hodnotitelé porovnávají získané informace s dobrou praxí v nízkoprahových službách.
16. Za každou shodu je v dané oblasti udělen službě jeden bod – pokud není určeno jinak. Shoda v dané oblasti je shodou mezi dobrou praxí v nízkoprahových službách a získanými informacemi.
17. **Hodnocení, zda služba má nástroje, kterými podporuje kvalitu poskytované služby, a zda své služby poskytuje v souladu s hodnotami ČAS**
18. Metodická návštěva je nástroj, pomocí kterého je ověřováno, zda organizace má a uplatňuje nástroje, kterými podporuje kvalitu svých služeb a zda poskytuje své služby v souladu s hodnotami ČAS.
19. **Podkladem pro toto hodnocení jsou:**
    * výstupy z vyhodnocení Ročních plánů rozvoje kvality,
    * popis způsobu naplňování hodnot ČAS uvedený v Příloze č. 4 Základní informace o službě,
    * předložené kazuistiky a zpracované vybrané hodnoty ČAS.
20. **Kritéria pro hodnocení:**
    * v předložených podkladech pro hodnocení a v rozhovorech lze nalézt důkazy o zlepšení v některých oblastech činnosti služby,

* zjišťuje se srovnáním výsledků z Rozvojového auditu nebo Metodické návštěvy, z vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality, sleduje se posun v čase, tedy například pokud měla služba v rámci Rozvojového auditu / Metodické návštěvy nedostatky, doporučení v oblasti práv klientů, zda v následujících letech došlo v této oblasti k nějakému zlepšení,
  + služba popsala a na konkrétních příkladech doložila naplňování Hodnot ČAS.

1. Výsledné hodnocení je kladné pouze v případě, že jsou splněna obě výše uvedená kritéria.
2. **Vyhodnocení Metodické návštěvy a následný proces**
3. **Závěrem Metodické návštěvy může být konstatování, že:**
4. a) **Služba naplňuje potřebné podmínky[[1]](#footnote-1)** k udělení Osvědčení kvality (prodloužení členství v ČAS). Formulace bude znít: „Služba uplatňuje nástroje podpory kvality služby”.
5. b) **Služba nenaplňuje potřebné podmínky[[2]](#footnote-2)** k udělení Osvědčení kvality. Formulace bude znít: „Službě byla doporučena opatření k tomu, aby zlepšila nástroje podpory kvality služby“.
6. **V případě a)** se postupuje takto: Službě se prodlužuje členství a získává Osvědčení na dobu 5 let – o výše uvedeném rozhoduje Správní rada ČAS na svém nejbližším zasedání od proběhlé Metodické návštěvy.
7. **V případě b)** se postupuje takto: Služba do 1 roku napraví zjištěné nedostatky a podá o tom důkaz (sepsáním změn, které zavedla) a jak byla doporučení naplněna (plán náprav). Do 1 měsíce od hodnocení služba zpracuje, jak bude reagovat na uvedená doporučení v Závěrečné zprávě. Tuto skutečnost služba uvede i v Ročním plánu rozvoje kvality, který služba předkládá. Plán nápravy zašle služba do Kanceláře ČAS, která ho předá Správní radě ČAS. Správní rada vezme tento plán na vědomí. V případě, že bude plán náprav v rozporu s doporučením Závěrečné zprávy, doporučí plán náprav doplnit. Dále Správní rada může službě doporučit metodickou podporu, která jí pomůže zavést nástroje podpory kvality. Po dobu roku, kdy probíhá plán náprav, zůstává služba i nadále členem ČAS.
8. O naplnění doporučení rozhodne Správní rada ČAS a ta dále schválí udělení Osvědčení kvality (prodloužení členství v ČAS).
9. Nepředloží-li služba do 1 roku zprávu o nápravě, bude služba kontaktována Kanceláří ČAS. V případě, že služba ani po urgenci nedodá zprávu o nápravě, doporučí Kancelář ČAS Správní radě vyloučení služby ze členství v ČAS.
10. **Diskuse nad Závěrečnou zprávou**
11. Po vyhotovení je Závěrečná zpráva předána pracovníkům služby k přečtení. V následné diskusi s hodnotiteli mohou pracovníci vyjádřit svůj případný nesouhlas se zněním některých částí Závěrečné zprávy a bodovým hodnocením. Hodnotitelé mohou na základě svého vlastního uvážení Závěrečnou zprávu dle připomínek pracovníků pozměnit, či nikoliv. Hodnotitelé pracovníky upozorní, že pokud si přejí, může být jejich nesouhlas, který nebyl hodnotiteli akceptován, zaznamenán v závěrečné zprávě (v části Nesouhlas pracovníků s hodnocením hodnotitele). V záznamu o nesouhlasu pracovníků musí být vždy konkrétně uvedeno, u jaké oblasti a s čím pracovníci nesouhlasí.
12. **Vytištění a předání Závěrečné zprávy**
13. Zpráva je ve službě vytištěna ve 2 vyhotoveních a podepsána vedoucím služby a hodnotiteli. Jeden výtisk Zprávy je předán vedení služby. Druhý výtisk zašlou hodnotitelé do kanceláře ČAS. Po předání Zprávy je Metodická návštěva ČAS ukončena.
14. **Námitka proti doplnění plánu náprav či proti doporučení absolvovat metodickou podporu**

* Námitku proti rozhodnutí Správní rady o doporučení doplnění plánu nápravy či absolvování metodické podpory lze podat k Revizní komisi ČAS do 15 dní od sdělení uvedeného rozhodnutí Správní rady.
* Revizní komise je povinná reagovat na námitky do 30 dnů ode dne jejího podání.

1. **Adresa pro zaslání námitky:**
2. Návrh zašlete elektronicky na adresu: [kvalita@streetwork.cz](mailto:kvalita@streetwork.cz)
3. **Zpětná vazba na realizaci metodické návštěvy**

### **Zpětná vazba pracovníků služby**

Pracovníci služby zpracují po ukončení Metodické návštěvy zpětnou vazbu na hodnotitele a způsob hodnocení (viz Příloha č. 8 – 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 Metodické návštěvy. Kancelář ČAS zašle v případě zájmu zpětnou vazbu hodnotitelům. Zpětná vazba služby slouží jako nástroj pro zvyšování kvality Metodické návštěvy.

### **Zpětná vazba hodnotitelů**

Po skončení Metodické návštěvy vypracují hodnotitelé (každý zvlášť) zpětnou vazbu na průběh hodnocení (viz Příloha č. 7 – Zpětná vazba hodnotitelů). Zpětnou vazbu zašlou hodnotitelé e-mailem do Kanceláře ČAS (kvalita@streetwork.cz) nejpozději do 7 dnů od ukončení Metodické návštěvy. Zpětná vazba hodnotitelů slouží jako nástroj pro zvyšování kvality Metodické návštěvy.

1. **Skartace dokumentů**
2. Po skončení Metodické návštěvy ČAS provedou hodnotitelé a pracovník kanceláře ČAS skartaci všech dokumentů služby, které obdrželi k provedení Metodické návštěvy ČAS.
3. **Kontakty**
4. **Všechna komunikace k Metodické návštěvě se realizuje přes e-mailovou adresu** [**kvalita@streetwork.cz**](mailto:kvalita@streetwork.cz)**.**
5. Telefonní číslo a jméno pracovníka zodpovědného za realizace Metodických návštěv, komunikaci s hodnotiteli i službou je uvedeno na webových stránkách [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz) v sekci Kontakty.
6. **Přílohy**
7. Příloha č. 1 – Objednávka Metodické návštěvy
8. Příloha č. 2 – Časová osa procesu Metodické návštěvy
9. Příloha č. 3 – Seznam předem zasílaných dokumentů
10. Příloha č. 4 – Základní informace o službě
11. Příloha č. 5 – Orientační časový harmonogram Metodické návštěvy
12. Příloha č. 6 – Závěrečná zpráva
13. Příloha č. 7 – Zpětná vazba hodnotitelů
14. Příloha č. 8 - Zpětná vazba pracovníků služby na realizaci Metodické návštěvy
15. Příloha č. 9 - Etický kodex hodnotitelů

1. Tzn. získala alespoň 11 bodů z max. 15. [↑](#footnote-ref-1)
2. Tzn. získala méně než 11 bodů. [↑](#footnote-ref-2)