



# Řád hodnocení kvality ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK

(2017)

|  |   |
|--|---|
| Část I – Základní pojmy a principy.....      | 2 |
| Část II – Organizační nastavení procesu..... | 2 |
| Část III - Způsoby hodnocení kvality.....    | 3 |
| Část IV – Hodnocení kvality.....             | 4 |



## Část I – Základní pojmy a principy

### **základní pojmy**

Hodnocení kvality v rámci České asociace streetwork (dále jen „ČAS“) je proces, který obsahuje:

- posouzení rozvoje kvality služeb podle kritérií stanovených ČAS,
- udělení či neudělení osvědčení rozvoje kvality služeb ČAS.

### **základní cíle hodnocení kvality**

- zvyšovat kvalitu a efektivitu poskytování služeb,
- garantovat rozvoj kvality služeb,
- specifickým cílem hodnocení je podpořit profilaci ČAS jako profesní organizaci sdružující kvalitní zařízení, tedy ta, která úspěšně dlouhodobě rozvíjí kvalitu svých služeb.

### **Základní Principy Hodnocení Kvality**

- dobrovolnost (hodnocení není povinné, organizace o ně sama žádá, čímž souhlasí s celým procesem popsáním v metodice),
- transparentnost procesu hodnocení (celý postup šetření je popsán v metodice, se kterou je možné se seznámit, metodika byla ověřována a připomínkována),
- hodnocení vychází
  - z obecně akceptovaných standardů a kritérií kvality,
  - z hodnot ČAS.

### **VÝZNAM A DOPADY PRO ČAS**

- proces hodnocení umožní ČAS garantovat rozvoj kvality služeb u členských zařízeních,
- výstupy hodnocení budou využity pro rozvoj obor nízkoprahových služeb.

### **VÝZNAM A DOPADY PRO HODNOCENÁ ZAŘÍZENÍ**

- zařízení absolvováním hodnocení získává nezávislý odborný pohled na kvalitu služeb,
- po úspěšně absolvovaném hodnocení zařízení získá Osvědčení o úspěšném absolvování hodnocení kvality ČAS (dále jen Osvědčení) případně Osvědčení o úspěšném absolvování hodnocení kvality ČAS s podmínkou (dále jen Osvědčení s podmínkou, toto hodnocení je garantováno ČAS,
- úspěšné absolvování hodnocení kvality je jednou z podmínek pro přijetí zařízení jako skupinového člena ČAS,
- neúspěšné absolvování hodnocení znamená pro zařízení pouze omezení z hlediska možnosti stát se či zůstat členem ČAS,
- osvědčení se uděluje na dobu pěti let, pro jeho udržení je nutné každý kalendářní rok absolvovat průběžné hodnocení kvality.

## Část II – Organizační nastavení procesu

### **POSTAVENÍ ČAS**

Česká asociace streetwork uděluje „Osvědčení“ a garantuje proces a výsledky hodnocení kvality.



## POSTAVENÍ A ČINNOST SPRÁVNÍ RADY ČAS

Správní rada ČAS zejména:

- rozhoduje o udělení Osvědčení, při rozhodování vychází z podkladů a doporučení hodnotitelského týmu,
- slouží jako odvolací orgán při nesouhlasu organizace s výběrem hodnotitelů,
- slouží jako odvolací orgán při nesouhlasu s průběhem hodnotícího šetření,
- v případě stížností na kvalitu hodnocené služby, která hodnocením již dříve prošla či v případě odůvodněné pochybnosti o kvalitě této služby může vydat rozhodnutí o odebrání osvědčení, nebo doporučit nové hodnocení kvality,
- prostřednictvím Kanceláře ČAS kontroluje činnost hodnotitelských týmů,
- prostřednictvím Kanceláře ČAS vede Rejstřík hodnocených zařízení a Rejstřík hodnotitelů ČAS.

## Část III - Způsoby hodnocení kvality

Pro hodnocení kvality používá ČAS dva základní druhy hodnocení:

1. Vstupní hodnocení kvality
2. Průběžná hodnocení kvality

### VSTUPNÍ HODNOCENÍ KVALITY

Je realizováno u organizací, které si podaly žádost o získání členství v ČAS nebo již jsou členy ČAS a podaly si žádost o obnovení Osvědčení pro dalších pět let. Vstupní hodnocení kvality je realizováno těmito způsoby:

#### Rozvojový audit

- Je realizován u organizací, kde nebyla provedena inspekce MPSV nebo certifikace RVKPP v průběhu max. čtyř let zpětně.

#### Metodická návštěva

- Je realizována u organizací, kde byla provedena inspekce MPSV nebo certifikace RVKPP v průběhu max. čtyř let zpětně.

### PRŮBĚŽNÉ HODNOCENÍ KVALITY

Je realizováno samotnou organizací, která již je členem ČAS a chce si toto členství udržet. Musí být provedeno v každém kalendářním roce, který následuje po kalendářním roce, ve kterém byl proveden Rozvojový audit či Metodická návštěva.

Průběžné hodnocení kvality je realizováno zpracováním Ročního plánu rozvoje kvality.

#### Roční plán rozvoje kvality

- Musí být v daném kalendářním roce stanoven, realizován a vyhodnocen.
- Písemný výstup z vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality, který je zasílán do Kanceláře ČAS nemá pevně stanovenou strukturu (více viz příloha č. 3), musí však obsahovat minimálně:
  - cíle rozvoje kvality pro daný kalendářní rok,



- vyhodnocení dosažení cílů v daném kalendářním roce (zda bylo či nikoliv jednotlivých cílů dosaženo),
- komentář organizace k jednotlivým cílům (proč byly zvoleny, jak organizace vnímá jejich dosažení či nedosažení).

- Vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality je nutné zaslat do Kanceláře ČAS do 31.3. následujícího kalendářního roku.

## Část IV – Hodnocení kvality

### ŽADATEL

O provedení Hodnocení kvality může požádat každá fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje nízkoprahové sociální služby. Obsah a kritéria posuzování jsou vymezeny ve schválených standardech a metodice hodnocení ČAS.

### ŘÍZENÍ O UDĚLENÍ ČI UDRŽENÍ OSVĚDČENÍ

Statutární zástupce organizace podává Kanceláři ČAS žádost o jeden ze způsobů provedení Hodnocení kvality ČAS.

Řízení je zahájeno dnem, kdy Kancelář ČAS obdrží žádost o provedení Hodnocení kvality ČAS.

Další postup je realizován podle metodiky druhu a způsobu hodnocení, o které si organizace požádala.

### ROZHODNUTÍ SR ČAS

Na základě výstupů z provedeného hodnocení kvality rozhoduje Správní rada ČAS na svém nejbližším zasedání o:

#### Vstupní hodnocení kvality

- udělení **Osvědčení o úspěšném absolvování Hodnocení kvality** (Osvědčení) na období 5 let,
- udělení **Osvědčení o úspěšném absolvování Hodnocení kvality s podmínkou** (Osvědčení s podmínkou),
  - Podmínkou pro udělení je, že zařízení požádá ČAS o udělení výjimky, označí kritéria, v nichž neprošla, popíše zjištěné nedostatky, navrhne způsob odstranění nedostatků, důkazy odstranění nedostatků a lhůtu k odstranění. V případě, že ve lhůtě stanovené dojde k odstranění nedostatků, může SR ČAS dodatečně udělit **Osvědčení**. V případě, že k odstranění nedostatků nedojde, SR rozhodne o odebrání **Osvědčení s podmínkou**.
- neudělení **Osvědčení o úspěšném absolvování Hodnocení kvality**.

#### Průběžné hodnocení kvality

- odebrání **Osvědčení o úspěšném absolvování Hodnocení kvality**
  - Osvědčení je organizaci odebráno v případě, že do 31. 3. následujícího roku nezašle Kanceláři ČAS vyhodnocení Ročního plánu rozvoje kvality.

Proti výsledku Hodnocení kvality se lze odvolat.

- Námitka na průběh šetření ke Správní radě ČAS do 15 dní od skončení šetření.
- Námitka proti výsledku šetření se odvolává k Revizní komisi ČAS do 15 dní od sdělení výsledku.



- Správní rada ČAS a Revizní komise ČAS jsou povinny reagovat na námítky do 30 dnů ode dne podání.

Kancelář ČAS, hodnotitelský tým, Správní rada a Revizní komise ČAS nesmí podávat žádné informace o průběhu řízení třetím subjektům.

#### ZVEŘEJNĚNÍ VÝSLEDKŮ HODNOCENÍ

- Správní rada ČAS zveřejňuje rozhodnutí o udělení či neudělení osvědčení, případně udělení s podmínkou formou:
  - Veřejné přístupného zápisu ze svého zasedání
  - Písemného rozhodnutí zasláného zařízení, které prošlo hodnocením
  - Dále Kancelář ČAS vede na webovém svém portále seznam všech zařízení, která mají platná **Osvědčení o úspěšném absolvování Hodnocení kvality** (nezveřejňují se neudělení osvědčení ani Osvědčení s podmínkou).

Výsledky hodnocení budou použity:

- k další metodické práci ČAS,
- v rámci projektů, ze kterých je Hodnocení kvality financováno (např. rámci monitorovacích a závěrečných zpráv),
- dle dohody s místní samosprávou (města, kraje) k místnímu prověřování kvality daného zařízení.

|                                   | <b>Pro koho</b>  | <b>Co</b>                         | <b>Jak často</b>                 | <b>Kdo to dělá</b>      |
|-----------------------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <b>Vstupní hodnocení kvality</b>  | Pro zájemce o členství v ČAS, pro stávající členy ČAS                      | <b>Rozvojový audit</b>            | Před vstupem do ČAS; 1x za 5 let | Hodnotitelé kvality ČAS |
|                                   | Pro absolventy inspekce MPSV nebo certifikace RVKPP (max. do 4 let zpětně) | <b>Metodická návštěva</b>         | Před vstupem do ČAS; 1x za 5 let | Hodnotitelé kvality ČAS |
| <b>Průběžné hodnocení kvality</b> |  |                                   |                                  |                         |
|                                   | Pro členy ČAS v období do 5 let od RA                                      | <b>Roční plán rozvoje kvality</b> | 1x ročně, výstupy zasílány ČAS   | Zařízení samo           |



## PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Metodika Rozvojového auditu

Příloha č. 2 - Metodika Metodické návštěvy

Příloha č. 3 - Vodítka k Ročnímu plánu rozvoje kvality

Schváleno Valnou hromadou ČAS v Praze dne 18.4. 2017

Poslední aktualizace byla schválena Valnou hromadou ČAS v Praze dne 28.11.2017