

Metodika pro šetřitele v rámci šetření kvality služby ARP ČR

ŠETŘITEL kvality služby

1. Musí být zaměstnanec členského pracoviště s udělenou garancí ARP ČR a musí mít nejméně 5 - letou praxi v rané péči.
2. Za provedené šetření je šetřiteli stanovena odměna ve výši 500,- Kč a uhrazeno cestovné.
3. Účastní se supervize pro šetřitele kvality služby raná péče 1x za 2 roky.
4. Za provedené šetření může na požádání získat potvrzení o stáži.

PLATNOST GARANCE

1. První garance je pracovišti udělována na 2 roky.
2. Od druhého šetření je garance udělena pracovišti na 3 roky.
3. Platnost garance navazuje na datum předchozí garance.

ŠETŘENÍ kvality služby

1. Postup podání žádosti, výběr šetřitele, kontaktování pracoviště, příprava

- a) V termínu končící garance se pracoviště zaregistruje na stránkách www.arpcr.cz/kvalita-sluzby/garance a ve svém profilu vyplní žádost, která obsahuje základní informace o organizaci, pracovišti rané péče, cílové skupině a formě poskytování, a o službě.
- b) Pokud základní informace neobsahují závažná pochybení, pro která by nebylo možné pokračovat v procesu udělení garance, koordinátor ARPČR následně kontaktuje pracoviště a potvrdí přijetí žádosti. Jestliže základní informace obsahují závažná pochybení (nesplnění nepodkročitelných kritérií – cílová skupina, terénnost služby), koordinátor ARPČR vyzve pracoviště k doplnění, vysvětlení.
- c) Nejdéle do jednoho měsíce bude vystavena a zaslána faktura za šetření.
- d) Po zaplacení faktury koordinátor ARPČR vystaví organizaci potvrzení pro NROS. Organizace si může zažádat o finanční příspěvek za garanci od nadace NROS.
- e) Jestliže organizaci není udělena garance, nelze si o finanční příspěvek u NROS zažádat.
- f) Koordinátor ARPČR osloví e-mailem všechny šetřitele s informací, že byla zaregistrována nová žádost. Šetřitelé, kteří mají zájem o provedení šetření, osloví koordinátora asociace a společně se domluví, kteří dva šetřitelé realizují garanci.

- g) Po úhradě faktury pracovištěm a po výběru 2 šetřitelů bude jeden z nich kontaktovat příslušné pracoviště. Šetřitelé se sami domluví, který bude kontaktní osobou s šetřeným pracovištěm. Šetřitel pošle e-mail na pracoviště, navrhne 3 termíny a domluví konečný termín setkání na pracovišti. Šetřitel termín šetření nahlásí koordinátorovi ARPČR, popř. koordinátor asociace bude v kopii e-mailu.
- h) Nejpozději 14 dní před termínem setkání zašle šetřitel šetřenému pracovišti podklady a materiály, které si pracoviště připraví k šetření na místě v organizaci, viz. příloha nebo jsou ke stažení na Google disku – Materiály k šetření.
- i) V odůvodněných případech může pracoviště požádat o změnu šetřitele. Situaci projedná s vedoucí Komise garance a kvality ARPČR.
- j) Šetřitel prostuduje všechny materiály pracoviště a veřejné informační zdroje (webové stránky, registr poskytovatelů sociálních služeb, výroční zpráva). Při práci s materiály sleduje soulad jednotlivých materiálů, srozumitelnost prezentace služby, soulad prezentace služby s cíli a zásadami služby rané péče. V případě, že mu bude něco chybět, může si u organizace požádat o doplnění informací.
- k) Šetřitel, na základě prostudovaných materiálů, může vzhledem k jejich neúplnosti nebo nesprávnosti posunout termín šetření na pracovišti a požádat o dopracování.

2. Průběh šetření

- a) Šetření kvality služby se účastní dva šetřitelé. Předem se oba domluví, který z nich pojedje na supervizní šetření do uživatelské rodiny. Šetřitel se domluví s poradcem na postupu šetření v rodině. Doporučení: Zahájit supervizi ihned na začátku šetření, aby se šetřitel vrátil na šetření garance v oblasti kvality. Délka supervize 3 hodiny i s cestou. Přípravu lze realizovat po cestě na supervizi, popř. telefonickým rozhovorem ještě den před šetřením. Šetřitel vnímá kulturu organizace než osobnost poradce. Viz. příloha Metodika supervize, nebo ke stažení na Google disku - Materiály k šetření.
- b) Druhý šetřitel se věnuje oblastem: Organizování a činnost organizace, Organizování a činnosti služby, Řízení lidských zdrojů a vedení, Řízení služby. Délka realizace šetření v těchto oblastech se odhaduje na 3 hodiny. Šetření musí být přítomen vedoucí služby a jeden ze zástupců organizace: např. zástupce organizace, metodik služby, přímý poradenský pracovník.
- c) Společně oba šetřitelé realizují šetření v oblastech Prezentace služby a Kvalita služby rané péče.
- d) Délka šetření celkem: 6 – 8 hodin.

- e) V průběhu šetření je kladen důraz na naplňování etiky služby, dodržování principů rané péče, respektování hodnot a postojů rodičů, jazyk a užívané pojmy, jak je podporována sociální integrace, provázanost s dalšími službami, zacházení s mezními situacemi...

3. Zápis ze šetření

- a) Šetřitelé průběžně zaznamenávají zjištěné skutečnosti do hodnotícího formuláře.
- b) Pro doložení jednotlivých oblastí se řídí související metodikou. Do formuláře šetřitelé zaznamenávají ANO/NE/ČÁSTEČNĚ a přidávají % vyjádření.
- c) Pro udělení garance kvality je nutné, aby služba rané péče byla poskytována min. ze 75% terénní formou.

pod 50% - neudělení garance kvality

50 - 75% - odůvodnění (nutné doložit podklady, jakým způsobem je služba poskytována – např. individuální plán ad.)

75% - udělení garance kvality.

- d) Určování %: Je nutné, aby šetřitel vysvětlil, že nízké procento z některé části šetření neznamená, že pracoviště poskytuje ranou péči špatně, nebo že nedostanou garanci. Číslo je důležité pro šetřitele. Má vypovídající hodnotu např. o tom, že vedení organizace nejeví zájem o RP aj.

0 % - NE - služba nedoložila žádné materiály nutné pro posouzení dané oblasti, popř. organizace nemá dokumenty vůbec vypracované.

25 % - ANO – veliké výhrady, nutné doplnění

50 % - ANO – s výhradou, nutné doplnění

75 % - ANO - služba doložila potřebné materiály, ale je nutné doplnění.

100 % - ANO - služba doložila všechny potřebné materiály a podle dokumentů se řídí.

- e) Pokud si šetřitelé nejsou jisti, zda pracovišti udělit garanci ARPČR, konzultují tuto situaci s jednateli ARPČR. Na základě zjištěných nedostatků doporučí konkrétní kroky ke změně.
- f) V případě, že služba naplňuje požadovanou kvalitu již v této chvíli, zápis ze šetření je možné vytisknout přímo na pracovišti a podepsat přítomnými pracovníky. Šetřitel zápis zašle koordinátorovi ARPČR na e-mail: garance@arpcr.cz. Koordinátor zodpovídá za archivaci formuláře šetření a zároveň za vystavení certifikátu garance kvality. Certifikát poté podepisuje člen Správní rady, vedoucí komise garance a kvality. Žadatel obdrží „Certifikát garance kvality“ nejdéle do 30 dnů po provedení šetření.

- g) V případě, že služba nenaplnuje požadovanou kvalitu, situace je projednána na Komisi garance kvality. Služba je ve stanoveném termínu vyzvána k doplnění informací. Pokud služba nedoplní požadované informace do půl roku, musí se šetření opakovat.
- h) Výsledky z šetření se budou posílat vedení organizace jako zpětná vazba pro případné zapojení se do hledání řešení, jak službu podpořit, vylepšit.
- i) V případě, že bude mít vedení služby zájem, může ARPČR poslat dopis z aktuálního šetření na příslušné úřady a informovat úředníky a radní. Dopis může obsahovat doplňující informace nebo doporučení asociace.

Vypracoval: Komise garance a kvalita

Platné od: 1.10.2019