

CERTIFIKAČNÍ ŘÁD

pro hodnocení odborné způsobilosti služeb pro uživatele omamných a psychotropních látek

ČÁST I - ZÁKLADNÍ POJMY A PRINCIPY

1. Certifikace odborné způsobilosti služby je posouzení a formální uznání, že služba odpovídá stanoveným kritériím kvality a komplexnosti. Jde tedy o proces posouzení služby podle kritérií stanovených schválenými standardy¹ a udělení či neudělení certifikátu o jejich naplnění.

„Služby“ zde znamenají komplex zdravotních, zdravotně sociálních, sociálních, a/nebo edukativních intervencí pro cílovou skupinu uživatelů omamných a psychotropních látek (včetně blízkých osob, např. dětí, rodičů, partnerů atd.).

2. Certifikát odborné způsobilosti lze udělit samostatně službě nebo komplexu služeb, o jejíž certifikaci organizace poskytující danou službu/-y požádá. Pokud organizace poskytuje více druhů služeb a žádá o certifikaci pouze jedné z nich, je nutné, aby daná služba byla od ostatních jasně a zřetelně oddělena organizačně, provozně a finančně (tj. aby byla samostatně hodnotitelná).

3. Základním obecným cílem certifikací je:

- (1) zvyšování kvality sítě služeb,
- (2) efektivní financování služeb z veřejných prostředků,
- (3) naplňování státní garance za kvalitu výkonnosti služeb poskytovaných pro veřejnost a financovaných z veřejných prostředků,
- (4) začlenění služeb pro uživatele omamných a psychotropních látek do systému existujících zdravotních a sociálních služeb.

4. Základními principy jsou :

- (1) dobrovolnost (certifikace není povinná, organizace o ní sama žádá a podílí se na hrazení s ní souvisejících nákladů v poměru stanoveném RVKPP),
- (2) transparentnost certifikačního procesu,
- (3) nezávislé šetření,
- (4) používání odborně definovaných, obecně akceptovaných kritérií (standardů) pro hodnocení, schválených RVKPP.

5. Význam a dopady

- (1) Certifikace může být jedním z požadavků pro udělení registrace nutné k provozování zdravotnického zařízení nebo zařízení sociálních služeb.
- (2) Certifikace rovněž může být podmínkou k uzavření smlouvy zdravotnického zařízení s veřejnou zdravotní pojišťovnou o hrazení nákladů za poskytnutou zdravotní péči.

¹ T.č. poslední verze 7 – 2. revize pod názvem „Standardy odborné způsobilosti pro zařízení a programy poskytující odborné služby problémovým uživatelům a závislým na návykových látkách,“ K. Kalina a kol., RV KPP, srpen 2003.

(3) Certifikace bude zohledněna při přidělování financí ze státního rozpočtu (dotace). Sekretariát RVKPP doporučí statutárním zástupcům krajských a místních samospráv, aby rovněž zohlednili výsledky certifikace při poskytování finančních prostředků službám z jejich rozpočtů.

(4) **Certifikát odborné způsobilosti uděluje**, případně odebírá, Certifikační komise, složená ze zástupců odborné veřejnosti a státní správy, na základě podkladů předložené jí Certifikační agenturou a výsledků šetření prováděného místním certifikačním týmem.

ČÁST II - CERTIFIKAČNÍ KOMISE (CK) A DALŠÍ SUBJEKTY PROCESU

1. Postavení CK

Certifikační komisi ustavuje RVKPP. Certifikační komise je sedmičlenná. Předseda RVKPP jmenuje předsedu, místopředsedu a členy CK na základě návrhu ministrů zdravotnictví, práce a sociálních věcí, školství, mládeže a tělovýchovy. Své zástupce v CK navrhnou ředitel sekretariátu RVKPP a statutární zástupci sdružení odborníků a poskytovatelů služeb (Společnosti pro návykové nemoci ČLS JEP a A.N.O. - Asociace nestátních organizací zabývajících se prevencí a léčbou drogových závislostí. Dále je členem komise zástupce krajských protidrogových koordinátorů, kterého nominuje Pracovní skupina „Vertikální koordinace“.

Funkci odvolacího orgánu proti rozhodnutím CK vykonává výkonný místopředseda RVKPP.

2. Činnost CK

Certifikační komise zejména:

- uděluje a odebírá rozhodnutí o přidělení certifikace odborné způsobilosti,
- slouží jako odvolací orgán při nesouhlasu organizace s výběrem certifikátorů,
- podílí se na rozvoji standardů služeb a kritérií pro posuzování účinnosti a výkonnosti,
- prostřednictvím sekretariátu RVKPP kontroluje plnění smlouvy se servisní organizací pro místní certifikaci – Certifikační agenturou, případně zadává Certifikační agentuře úkol provést místní šetření (inspekci) v případě stížností na kvalitu již certifikované služby či v případě odůvodněné pochybnosti o kvalitě již certifikované služby,
- vede Rejstřík certifikovaných zařízení a Rejstřík certifikátorů.

3. Činnost servisní organizace pro místní certifikaci (Certifikační agentura – CA)

(1) Servisní organizace pro místní certifikaci je nezávislá organizace², zajišťující provedení místního šetření na základě smlouvy s příslušným státním orgánem

2) Servisní organizace pro místní certifikaci zejména:

- přijímá žádosti o certifikaci odborné způsobilosti služby
- vyhlašuje certifikační řízení na základě žádosti organizace poskytující služby nebo na základě žádosti sekretariátu RVKPP,
- informuje žadatele o certifikaci o vyhlášení certifikačního řízení,

² Servisní organizací je např. samostatný právní subjekt působící v oblasti kvality zdravotních či sociálních služeb vybraný na základě zákona o zadávání veřejných zakázek

- jmenuje vedoucího a členy místních certifikačních týmů (týmů pro místní šetření),
- zajišťuje administrativní a organizační chod místního šetření a vybírá poplatky za certifikace,
- zajišťuje odborný kádr certifikátorů, jejich vzdělávání, supervizi a další odborný růst,
- zpracovává výsledky místních šetření a předkládá je ve stanovených termínech k rozhodnutí Certifikační komisi.

ČÁST III – PROCES CERTIFIKACE

1. Žadatel

O udělení certifikace může požádat každá fyzická nebo právnická osoba, která poskytuje nebo má v úmyslu poskytovat službu, jejíž obsah a kritéria posuzování jsou vymezeny ve schválených standardech. Procesní práva a povinnosti žadatele o akreditaci jsou upraveny dále.

2. Řízení o udělení certifikace

2.1. Statutární zástupce organizace podává žádost Certifikační agentuře o provedení certifikačního šetření, zároveň přikládá požadovanou dokumentaci (viz též 3.2).

2.2. Na hrazení poplatku za provedení certifikace se žadatel podílí v poměru stanoveném RVKPP.

2.3. V případě neudělení certifikace nebo jejího udělení s podmínkou hradí žadatel o certifikaci náklady dalšího místního šetření v plné výši, pokud toto další šetření proběhne v době kratší než 3 let od poslední certifikace.

2.4. V případě odebrání certifikace po mimořádném místním šetření (inspekci) z důvodu stížnosti na kvalitu již certifikované služby či z důvodu pochybnosti o kvalitě již certifikované služby hradí náklady na místní šetření provozovatel služby.

2.5. Pokud provedení opakovaného místního šetření stanoví na základě stížnosti žadatele odvolací orgán (CK), hradí žadatel náklady další certifikace v plné výši v případě, že se závěry opakovaného šetření budou shodovat s těmi, jež učinil místní certifikační tým v prvním šetření. Pokud opakované šetření zjistí nedostatky ze strany certifikačního týmu provádějícího první šetření, hradí náklady certifikace v plné výši CA.

2.6. Certifikace se uděluje nejvýše na dobu tří let.

3. Zahájení řízení

3.1. Řízení je zahájeno dnem, kdy CA obdrží žádost o provedení šetření.

3.2. Na základě došlých žádostí sestavuje CA harmonogram místních šetření, jejich personální zabezpečení (jmenuje vedoucího a členy místního certifikačního týmu -viz oddíl 4) a vyrozumí žadatele o termínu provedení šetření.

3.3. CA prověří žádost a kompletnost přiložené dokumentace, která obsahuje zejména organizačně právní a odborné dokumenty nezbytné pro přípravu členů místního certifikačního týmu. V případě potřeby si vyžádá další písemné materiály a dokumentaci. O tom do 30 dnů podá zprávu žadateli.

3.4. CA v pravidelných měsíčních intervalech aktualizuje harmonogram plánovaných certifikačních šetření a informuje žadatele o certifikaci o termínu jednotlivých místních šetření a o složení auditorских týmů v pořadí, v jakém budou žádosti o certifikaci docházet.

4. Místní certifikační tým

4.1. Místní certifikační tým je tříčlenný a zahrnuje tyto odbornosti:

- jeden až dva odborníci pro návykové nemoci
- jeden až dva odborníci na typ služby, o jejíž certifikaci je žádáno (nejlépe manažer/administrátor a/nebo inspektor sociálních služeb)

4.2. Členové místního certifikačního týmu jsou vybíráni Certifikační agenturou z Rejstříku certifikátorů s ohledem na nepředpojatost. Žadatel může uplatnit u CA námítky ke složení či k jednotlivým členům certifikačního týmu.

4.3. Místní certifikační tým obdrží potřebnou dokumentaci přiloženou k žádosti o certifikační šetření a před místním šetřením se s ní seznámí.

5. Místní šetření

5.1. Místní šetření probíhá přímo v zařízení, jehož provozované služby se certifikace týká. Šetření trvá 1-2 dny, dle rozsahu služby. Předmětem místního šetření může být i komplex služeb za předpokladu, že tak z důvodu hospodárnosti rozhodne CA.

5.2. Místní šetření se zaměřuje na naplnění standardů schválených RVKPP, jednak jejich obecné části, jednak části speciální dle typu služby.

5.3. V průběhu šetření na místě mohou certifikátoři klást dotazy vedoucímu, zaměstnancům a dalším spolupracujícím osobám žadatele, klást dotazy klientům zařízení, seznamovat se s podkladovými materiály a dokumentací (při zachování důvěrnosti osobních údajů o klientech) a žádat písemná vyjádření od žadatele. Členové certifikačního týmu činí společně pouze ty úkony, jejichž povaha to vyžaduje (zpravidla úvodní seznámení s poskytovanou službou a závěrečné hodnocení služby).

5.4. Podrobnosti stanoví metodický manuál pro místní šetření.

6. Protokol a Závěrečná zpráva o místním šetření

6.1. Na základě místního šetření zpracuje místní certifikační tým Protokol o místním šetření a Závěrečnou zprávu pro CK. Zpráva obsahuje podrobný rozbor naplnění schválených standardů, případně zjištěné nedostatky, závěry a návrh na rozhodnutí CK dle bodu 7.1.

6.2. Protokol o místním šetření vyhotoví místní certifikační tým na závěr místního šetření. Protokol musí obsahovat stručné hodnocení služby, závěry certifikačního týmu včetně návrhu o udělení či neudělení certifikace dle bodu 7.1. a seznam případných zjištěných nedostatků.

6.3. Protokol projedná certifikační tým se statutárním zástupcem žadatele, což bude stvrženo podpisy zástupců obou stran.

6.4. Závěrečnou zprávu zašle Certifikační agentura Certifikační komisi s kopií protokolu o místním šetření nejpozději do 10 dnů od provedení místního šetření.

6.5. Podrobnosti stanoví metodický manuál pro místní šetření.

7. Rozhodnutí CK a odvolací řízení

7.1. Na základě Zprávy předložené Certifikační agenturou rozhodne Certifikační komise:

- udělit certifikaci na období 3 let nebo
- udělit certifikaci na období 3 let s výhradou a s doporučením k odstranění méně závažných nedostatků nebo
- udělit certifikaci s podmínkou a určit lhůtu k odstranění závažnějších nedostatků (např. podmíněčná certifikace na období 1 roku) nebo
- certifikaci neudělit

7.2. CK zašle vydané rozhodnutí se zdůvodněním nejpozději do 30 dnů od provedení místního šetření statutárnímu zástupci žadatele.

7.3. Statutární orgán žadatele se může odvolat proti rozhodnutí CK do 15 dnů od obdržení rozhodnutí k odvolacímu orgánu (viz část II). Odvolací orgán rozhodne o odvolání do 30 dnů. Proti tomuto rozhodnutí není možno se odvolat.

7.4. CA, CK ani odvolací orgán nesmí podávat žádné informace o průběhu řízení třetím subjektům.
