

# **METODIKA MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ**

## **pro hodnocení odborné způsobilosti služeb pro uživatele omamných a psychotropních látek**

### **1. Referenční rámec**

1.1. Místní šetření je podstatnou složkou procesu certifikace odborné způsobilosti služeb pro uživatele omamných a psychotropních látek. Při místním šetření se provádí zhodnocení odborné způsobilosti přímo v zařízení, které o certifikaci žádá (dále žadatel“).

1.2. Místní šetření vychází z Certifikačního řádu schváleného RVKPP.

### **2. Místní certifikační tým**

2.1. Místní šetření provádí místní certifikační tým, sestavený způsobem definovaným v Certifikačním řádu.

2.2. 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)

2.3. Členové místního certifikačního týmu jsou vybíráni Certifikační agenturou (CA) z Rejstříku certifikátorů s ohledem na nepředpojatost. Žadatel může uplatnit námitky ke složení Místního certifikačního týmu u Certifikační komise (CK).

### **3. Součásti místního šetření**

3.1. Místní šetření má tyto části:

- 1) studium dokumentace předložené žadatelem (před návštěvou pracoviště)
- 2) návštěva na pracovišti
- 3) vyhodnocení návštěvy – sepsání protokolu

3.2. Místní certifikační tým obdrží potřebnou dokumentaci přiloženou k žádosti o certifikační šetření a před návštěvou na pracovišti se s ní seznámí. Jedná se zejména o koncepci, manuály, vnitřní předpisy, organizační a provozní řád a vyplněný sebehodnotící formulář. Za úplnost dokumentace odpovídá žadatel.

3.3. Návštěva na pracovišti probíhá podle zásad popsanych v oddíle 4.

3.4. Vyhodnocení návštěvy na pracovišti a sepsání protokolu probíhá podle zásad popsanych v oddíle 5.

### **4. Návštěva na pracovišti**

4.1. Tato součást místního šetření probíhá přímo v zařízení, jehož služby/služeb se certifikace týká. Návštěva trvá 1-2 dny, dle rozsahu činnosti zařízení.

4.2. Návštěva na pracovišti se zaměřuje na hodnocení, zda žadatel naplňuje schválené standardy odborné způsobilosti, tj. jejich obecnou i speciální část dle typu poskytované služby.

4.3. V průběhu šetření na místě mohou certifikátoři:

a) klást dotazy vedoucímu, zaměstnancům a dalším spolupracujícím osobám žadatele,

b) klást dotazy klientům služby,

c) seznamovat se s podkladovými materiály a dokumentací (při zachování důvěrnosti osobních údajů o klientech)

d) žádat písemná vyjádření od žadatele (týká se zejména těch položek standardů, kde je ve sloupci „Zdroje“ uvedeno označení „RV“)

e) provádět vlastní pozorování.

4.4. Rozhovor s vedoucím služby je strukturován podle jednotlivých položek standardů. Týká se zejména těch položek standardů, kde je ve sloupci „Zdroje“ uvedeno označení „RV“, vedoucí však může být žádán o objasnění jakékoliv jiné položky.

4.5. Rozhovor s dalším členem personálu (vybere vedoucí pracoviště) se týká zejména těch položek standardů, kde je ve sloupci „Zdroje“ uvedeno označení „RZ“. Zaměřuje se především na personální charakteristiky: role a podmínky pro její výkon, způsob přijetí a zácviu, možnosti vzdělávání a supervize, znalost povinností, etického kodexu a práv klienta atd. Rozhovor dále může objasnit srozumitelnost provozu a zásad poskytované odborné služby pro členy týmu.

4.5. Rozhovor s pacientem/klientem (vybraným náhodně) se týká zejména těch položek standardů, kde je ve sloupci „Zdroje“ uvedeno označení „RP/K“. Je zaměřený na důvody využití služby, spokojenost s ní, znalost pravidel a podmínek jejího poskytování (včetně podmínek ukončení léčby či péče), znalost vlastních práv jako klienta/pacienta atd.

4.6. Rozhovory musí být vedeny korektním způsobem. Členové certifikačního týmu jsou povinni chovat se tak, aby nezneužívali svého postavení a nediskreditovali proces certifikace. Zejména rozhovor s pacientem/klientem musí být veden tak, aby byla šetřena jeho autonomie, důstojnost a práva.

4.7. Členové certifikačního týmu činí společně pouze ty úkony, jejichž povaha to vyžaduje.

## **5. Závěrečné zhodnocení místního šetření**

### **5.1. Protokol o místním šetření**

1) Během místního šetření vyhotoví certifikační tým protokol o místním šetření (Příloha 1). Ten musí obsahovat stručné hodnocení služby, závěry certifikačního týmu včetně návrhu o udělení či neudělení certifikace a seznam případných zjištěných nedostatků.

1) Závěry protokolu projedná certifikační tým se statutárním zástupcem žadatele, což bude stvrzeno podpisy zástupců obou stran.

## 5.2. Závěrečná zpráva o místním šetření

Po skončení návštěvy na pracovišti provede místní certifikační tým podrobné závěrečné zhodnocení, tj.:

- 1) zhodnotí probrané položky standardů podle bodovacího schématu,
- 2) sepíše protokol o místním šetření se závěrem a doporučením podle osnovy uvedené v příloze.

## 5.3. Závěrečná zpráva o místním šetření obsahuje:

- 1) podrobný rozbor naplnění schválených standardů,
- 2) zjištěné nedostatky a návrhy na jejich odstranění,
- 3) závěry hodnocení,
- 4) návrh na rozhodnutí CK podle Certifikačního řádu.

5.4. Místní certifikační tým vypracuje závěrečnou zprávu (Příloha 2) společně a CA ji nejpozději do 10 dnů po skončení místního šetření předloží CK spolu s kopií protokolu o místním šetření.

## 6. Zajištění důvěrnosti informací

- 1) Členové týmů budou písemně zavázáni k mlčenlivosti o údajích, které se dozvěděli při návštěvě.
- 2) Protokol o návštěvě nebude obsahovat jména pacientů/klientů, s nimiž byly vedeny rozhovory.
- 3) Protokol bude v kopii předán vedoucímu pracoviště, kde návštěva proběhla, jinak bude předán pouze CA a CK.

## VZOR PROTOKOLU O MÍSTNÍM ŠETŘENÍ

**Typ služby:**

**Název zařízení:**

**Místo :**

**Datum:**

**Přítomni:**

1. Místnímu šetření byl přítomen vedoucí služby ... , a dále pracovníci ...
2. Místní certifikační tým pracoval ve složení: ..., vedoucím týmu byl určen ...

**Program:**

Místní šetření sestávalo z:

1. úvodního seznámení s organizační strukturou a se spektrem činnosti zařízení - provedl vedoucí služby.
2. prohlídka celého zařízení.
3. prověření (v případě potřeby s kontrolou příslušné dokumentace) naplňování obecných a speciálních standardů.
4. zpracování Pracovního protokolu o místním šetření.
5. seznámení statutárního zástupce organizace (případně i vedoucího služby) se závěry certifikačního týmu.

**Závěry:**

Obecná část

Bylo zjištěno naplnění všech obecných standardů/ Z obecných standardů nebyly naplněny ..... standardy.

Speciální část

Bylo zjištěno naplnění všech speciálních standardů/ Ze speciálních standardů nebyly naplněny ..... standardy.

**Vyhodnocení:**

Certifikační tým konstatuje nesplnění čtyř nezbytných obecných standardů, tj. těchto: .....

Počtem dosažených bodů zařízení stanovené limity ne/splňuje.

Vzhledem k výše uvedenému navrhuje (ne)udělit:

**CERTIFIKACI ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI (S VÝHRADOU/S PODMÍNKOU)**

Případné doporučující závěry k odstranění jednotlivých zjištěných nedostatků budou obsaženy v závěrečné zprávě o místním šetření

V ... dne ...

Podpisy certifikačního týmu

.....

Podpis statutárního zástupce organizace

.....

***Příloha 2 Metodiky místního šetření***

## VZOR ZÁVĚREČNÉ ZPRÁVY O MÍSTNÍM ŠETŘENÍ

**Typ služby:**

**Název zařízení:**

**Místo :**

**Datum:**

**Přítomni:**

1. Místnímu šetření byl přítomen vedoucí služby ... , a dále pracovníci ...
2. Místní certifikační tým pracoval ve složení: ..., vedoucím týmu byl určen ...

**Program:**

1. V úvodu šetření seznámil vedoucí služby členy certifikačního týmu s organizační strukturou a se spektrem činnosti zařízení.
2. Následovala kompletní prohlídka celého zařízení.
3. Místní certifikační tým postupně prověřil (v případě potřeby s kontrolou příslušné dokumentace) naplňování obecných a speciálních standardů.
4. Se zjištěnými skutečnostmi, které buď nebyly v souladu se standardy, nebo se od standardů neodchylovaly, ale přesto při drobných změnách by mohlo dojít ke zlepšení úrovně poskytované péče, byl vedoucí programu seznámen bezprostředně po ukončení místního šetření.

**Závěry:**

### Obecná část

V rozporu se standardem ... není při příjmu klienta v rámci úvodního vyšetření provedeno zhodnocení.

Dále na závěr úvodního vyšetření má být stanoven plán péče a definovány jeho cíle, jak předpokládá položka standardu .... K naplnění tohoto standardu též chybí příslušná forma dokumentace.

Podle standardu .... je nutno zpracovat kritéria pro ukončení programu, pokud jsou klientem porušována vnitřní pravidla, která jsou též v písemné podobě.

V oblasti organizační je nutné zpracovat postupy, jak vyžaduje standard ....

Pro naplnění práv pacientů/klientů dle standardu ... je nezbytné zveřejnit Kodex práv.

Nezbytnou podmínkou pro dodržování etických norem zaměstnanci je standard ... proto je nutné jej naplnit.

Pro nové zaměstnance je třeba zpracovat postup při jejich zapracování, jak definuje standard ....

### Speciální část

V souvislosti se zabezpečením provozu podle standardu ... je třeba zveřejnit pro klienty písemný rozvrh týdenního programu.

Pro naplnění standardu ... je potřebné zpracovávat jednotné zhodnocení stavu pacienta/klienta před přijetím s případným využitím dokumentace z předchozí odborné péče.

V rámci odborné péče je potřebné definovat fáze strukturovaného procesu podle standardu ..., a to dostatečně srozumitelnou formou.

**Vyhodnocení:**

Certifikační tým konstatuje nesplnění čtyř nezbytných obecných standardů.

Počtem dosažených bodů zařízení stanovené limity splňuje.

Vzhledem k výše uvedenému navrhuje (ne)udělit

**CERTIFIKACI ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI (S VÝHRADOU, S PODMÍNKOU)**

s tím, že v termínu do 2 měsíců budou napraveny výše uvedené nezbytné nedostatky. Dále budou uvedeny do souladu se Standardy odborné způsobilosti ostatní nedostatky, resp. v případě doporučujících závěrů bude hledáno optimální řešení.

V ... dne ...

Podpisy certifikačního týmu

.....

\*\*\*