

Sebehodnotící dotazník

Zpráva z auditu

Název dokumentu:	Sebehodnotící dotazník / Zpráva z auditu <i>Příloha č. 2 Metodiky realizace auditů efektivity v organizacích poskytujících sociální služby v Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje nebo žádajících o zařazení do této sítě</i>
Verze č.:	1
Zpracovatelé:	Josef Veselka, MBA, Bc. Jindra Veselková
Určeno pro:	Poskytovatelé sociálních služeb poskytujících sociální služby v Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje nebo žádající o zařazení do této sítě
Platnost dokumentu od:	28. 7. 2023

1. Informace k vyplňování dotazníku

Tento dotazník je součástí procesu zhodnocení stavu míry efektivity poskytování sociálních služeb organizací, poskytujících registrované sociální služby v *Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje* nebo žádajících o zařazení do této sítě. Dotazník umožňuje poskytovateli sociální služby zamyslet se společně s ostatními dotčenými pracovníky nad požadavky zadavatele a také nad tím, co po nich jednotlivé oblasti hodnocení požadují a jak jsou naplňována uvedená kritéria efektivity v jejich každodenní praxi. Pomocí tohoto dotazníku může vedení organizace nabídnout zadavatelům, auditorům / kontrolorům RAFSS, zřizovateli i důkazy o své dobré praxi v hodnocených oblastech, ještě před samotnou návštěvou auditorů / kontrolorů RAFSS v místě poskytování sociální služby. Dotazník poskytuje také prostor pro vzájemnou kalibraci znalostí týmu při jeho zpracování a zvyšuje tak šanci lépe uspět při samotném ověřování v rámci rozhovorů s auditory / kontrolory a šetření v místě poskytování sociálních služeb. Dotazník dále mapuje připravenost poskytovatele k naplňování kritérií v okamžiku jeho vyplnění. Z tohoto důvodu důrazně doporučujeme k dokladování naplnění jednotlivých kritérií a jejich výstupů popisovat výhradně stávající stav a nikoli dopracovávat v této fázi výstupy, které požadují jednotlivá kritéria a jejich výstupy, pokud v okamžiku zpracování nejsou zhotoveny a integrovány jako trvalá součást systému poskytovatele a jednalo by se čistě o zpracování formální, bez pozitivního dopadu do praxe spojené s poskytováním sociálních služeb. Zpracování tohoto sebehodnotícího dotazníku je součástí cyklického hodnocení poskytovatelů sociálních služeb v rámci *Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje* a jeho zpracování je první fází procesu auditu poskytovaných služeb, která může obsahovat i následující externí hodnocení spojené s návštěvou auditorů / kontrolorů RAFSS v místě poskytování sociálních služeb. Sebehodnotící dotazník však může být používán i samostatně a poskytovat cyklicky informace o tom, jak se vyvíjí stav efektivity poskytovaných sociálních služeb u jednotlivých registrovaných poskytovatelů těchto služeb.

1.1. Cíl auditů a základní kontext hodnocení

Cílem auditů efektivity, jichž je sebehodnocení součástí, je zhodnocení stavu míry efektivity poskytování sociálních služeb u poskytovatelů poskytujících sociální služby v *Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje* nebo žádajících o zařazení do této sítě. Oblasti a požadavky, které jsou předmětem auditu, byly vybrány tak, aby bylo možné v rozsahu předmětu auditu průřezově zjistit stav efektivity poskytovaných služeb u dotčených poskytovatelů a následně i v celé *Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje*, ve vybraném období. Výstupy a výsledky auditů slouží k podpoře managementu *Základně sítě sociálních služeb Libereckého kraje* a jsou využívány k výběru a třídění poskytovatelů zajišťujících dostupnost sociálních služeb v této síti, zvyšování efektivity procesů zjištění a zajištění potřeb spojených s řešením nepříznivých sociálních situací občanů Libereckého kraje, ke sledování dostupnosti, kvality a nákladovosti sociálních služeb, včetně transparentního a spravedlivého rozdělování veřejných finančních prostředků. Výstupy a výsledky hodnocení jsou také využívány pro stanovování strategií a cílů v oblasti rozvoje, rekonfigurace a zvyšování efektivity této sítě, včetně stanovování opatření k narovnání stavu nízké efektivity v této síti (pokud je takovýto stav zjištěn).

1.2. Struktura dotazníku

Sebehodnotící dotazník obsahuje 4 části:

Část 1.: Informace k vyplňování dotazníku

Část 2.: Informace o registrovaném poskytovateli služeb

Část 3.: Sebehodnotící / hodnotící část

Část 4.: Shrnující přehled výstupů hodnocení

Část 1. se zaměřuje na informace o cíli a kontextu zpracování tohoto dotazníku a další informace související s jeho vyplněním. Část 2. obsahuje základní informace o poskytovateli služeb a kontaktní osobě určené ze strany poskytovatele pro komunikaci v rámci realizace auditu a identifikaci zadavatele auditu. Část 3. je již věnována samotnému sebehodnocení a následnému zaznamenání skutečného stavu poskytování sociální služby v rozsahu, v těchto oddílech uvedených kritérií a jejich výstupů. Část 4. shrnuje výsledky sebehodnocení a následně i hodnocení, které také sumarizuje.

1.1. Kdo se podílí na vyplnění sebehodnotícího dotazníku

Dotazník vyplňují především vedoucí pracovníci a další, hodnocenými tématy dotčení zaměstnanci poskytovatele. Doporučujeme ale zapojit do zpracování dotazníku a samotného sebehodnotícího procesu co nejširší tým kompetentních pracovníků a dalších zainteresovaných, hodnocením dotčených osob. Doporučení na zapojení širšího týmu pracovníků a dalších zainteresovaných osob vychází ze samotného zaměření hodnocených kritérií, která se dotýkají celého procesu poskytování, řízení a vedení služby. Znalost řešených témat a provázání této znalosti s požadavky kritérií zkoumaných v rámci auditu, včetně následné aplikace v praxi, je pro efektivitu služeb a výkon role poskytovatele sociálních služeb, v síti sociálních služeb, zcela zásadní. Společné zpracování dotazníku přispívá k získávání nebo zvyšování potřebných kompetencí týmu, které vedou následně k dobrým výsledkům a zvyšují šanci poskytovatele uspět nejen při auditu efektivitu služeb, ale také v rámci kontraktování a realizace jeho role v *Základní síti sociálních služeb Libereckého kraje*.

1.2. Doporučení k vyplnění dotazníku

Dotazník vyplňte v rozsahu v něm uvedených částí 2, 3 a 4. Pro zaznamenání požadovaných informací u každého kritéria v části 3., využijte dvě, k tomuto určená pole. Prvním z nich je pole „*Komentář poskytovatele*“, druhým polem jsou „*Důkazy předložené poskytovatelem*“. Pro lepší pochopení požadavku na zaznamenání informací je níže uvedeno jaké informace by jednotlivá pole měla obsahovat.

„*Komentář poskytovatele*“

Vyplnění komentáře poskytovatele je v dotazníku požadováno u každého výstupu. Prostor pro komentáře slouží ke stručnému shrnutí toho, jak v praxi poskytovatel naplňuje dané kritérium skrze požadované výstupy, jejichž existence, metodické, praktické i dokumentační naplnění, vymezuje strukturu a obsah shodného stavu praxe poskytovatele s požadavky kritéria. Pokuste se zde vystihnout podstatu věci, popsat vaši dobrou praxi, v případě, že některé požadavky kritérií nenaplňujete, uveďte důvody, co vám v tom brání nebo co potřebujete k tomu, aby se stav změnil na úroveň stanovenou požadavkem kritéria nebo souvisejícími výstupy.

„*Důkazy předložené poskytovatelem*“

Důkazy předložené poskytovatelem by měly obsahovat informace o tom, jaký **dokument / dokumenty** (metodika, směrnice, pravidla apod. nebo záznamy, nařízení, rozhodnutí, plány apod.) dokládá / dokládají naplnění požadavku konkrétního výstupu daného kritéria. ***Pokud dokument existuje, uveďte jeho identifikaci dle zvyklostí pro vedení dokumentace ve vaší organizaci (název, popřípadě identifikační znak apod.) a zároveň jej (kopii v elektronické podobě) zašlete následně spolu s dotazníkem hodnotitelům. V případě, že se jeden dokument vztahuje k více kritériím a jejich výstupům nebo je důkazem pouze určitá část dokumentu, uveďte odpovídající formou, např. uvedením konkrétní strany / pořadím příslušných bodů / identifikací odstavce nebo rozsahem stran (od – do), kde se důkaz nachází.*** V případě, že budou důkazy dodány jako podklad pro přípravu auditu v takovém stavu, který nenaplní výše, kurzivou uvedený požadavek, bude toto promítnuto do hodnocení, protože součástí komplexního výkonu poskytování služby je i prokázání dovedností v oblasti prezentování výkonu služeb (systém, kvalita, vytížení, dostupnost služeb, kapacita, potřebnost, náklady, účel, smysl a výsledky), dokazování a dokladování. Pokud žádný dokument k danému tématu neexistuje, uveďte: „*dokument není zpracován*“. Dalšími důkazy, které může poskytovatel navrhnout a podpořit tak tvrzení uvedená v dotazníku jsou informace od referujících pracovníků. Tyto pracovníky zaneste do části „*Referující osoby (poskytovatelem navržené)*“. Zde uveďte jména, příjmení a pracovní pozice (v souladu se zasloupanou organizační strukturou) i role (např. „*klíčový pracovník*“) pracovníků, kteří budou následně při realizaci auditu v místě poskytování sociálních služeb plnění požadavků kritérií a souvisejících výstupů obhajovat při rozhovorech s auditory. Pokud můžete nabídnout ještě jiné než dokumentované důkazy o naplnění výstupu, uveďte je do části „*Jiné důkazy*“. Z výše uvedeného vyplývá, že pokud v přípravné fázi auditu poskytovatel nedodá dokumentované důkazy předem v požadovaném formátu, není již možné v rámci hodnocení auditu u souvisejícího hodnotícího kritéria konstatovat shodu v rámci hodnocení zeleného pole.

Obecně pro vyplňování sebehodnotícího dotazníku platí zásada, že do dotazníku je nutné uvádět pouze relevantní údaje (fakta, která může poskytovatel doložit, nikoli pouhé, důkazy nepodložené domněnky). Důležitou pomůckou pro vyplňování části dotazníku je i dokument „*Metodický list*“ Tento metodický list je zasílán vždy společně se sebehodnotícím dotazníkem poskytovateli v rámci přípravné fáze auditu.

Záznam hodnocení „Výsledná hodnota – Semafor“

Výsledné sebehodnocení i následné hodnocení se uvádí v rozsahu barevné škály Semaforu IMOSH následovně. Platí, že sebehodnocení za každé jednotlivé kritérium zaznamenejte vždy do sloupce s označením „SEB“ a následně auditori při zpracování výstupů auditu zaznamenají své hodnocení do sloupce s označením „HOA“ tak, že se do příslušného hodnotícího pole napíše x (malé x). Sebehodnotící dotazník je již formátován tak, že při nastavení kursoru na barevné pole označující neshodu s požadavky, částečnou či plnou shodu stačí do tohoto pole vepsat malé x a hodnocení je zaznamenáno. Viz. příklad níže, znázorňující sebehodnocení poskytovatele v případě shody jeho výkonu s požadavky kritéria a jeho výstupů a auditorů / kontrolorů RAFSS konstatujících pouze shodu částečnou.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)
			X	X	

Při stanovování výsledku hodnocení vycházejte z níže uvedené škály hodnocení, podle níž bude postupovat shodně i externí tým auditorů / kontrolorů RAFSS:

- **Zelená**

- Naplnění kritéria a jeho výstupů v praxi bylo důkazně dostatečně doloženo a dokumentováno, pracovníci poskytovatele prokázali požadovanou znalost dané problematiky i souvisejících závazných postupů, podle kterých v praxi také postupují. Je také zcela zřejmé, že způsob naplnění kritéria a jeho výstupů, v rozsahu definovaných požadavků, přispívá k plnění účelu, zásad a cílů poskytovaného druhu sociální služby a přispívá k řešení nepříznivých sociálních situací klientů této sociální služby, tzn. jejich sociálnímu začleňování nebo prevenci sociálního vyloučení.

- **Oranžová**

- Naplnění kritéria a jeho výstupů v praxi bylo důkazně doloženo a dokumentováno pouze částečně a / nebo s výhradami, pracovníci účastníci se sebehodnocení prokázali pouze částečnou znalost dané problematiky a / nebo souvisejících závazných postupů, výkon praxe a obsah závazných postupů není plně v souladu s požadavky kritéria a jeho výstupů. Způsob naplnění kritéria a jeho výstupů, v rozsahu definovaných požadavků není zcela zřejmý nebo je málo účinný, ale není v rozporu s účelem, zásadami a cíli poskytovaného druhu sociální služby a přispívá k neprohlubování tíživosti nepříznivých sociálních situací klientů poskytované sociální služby a intenzivnějšímu sociálnímu vyloučení.

- **Červená**

- Naplnění kritéria a jeho příslušných výstupů v praxi nebylo důkazně uspokojivě doloženo a dokumentováno, pracovníci účastníci se sebehodnocení neprokázali ani částečnou znalost dané problematiky a / nebo souvisejících závazných postupů, výkon praxe není v souladu se závaznými postupy. Je také zcela zřejmé, že způsob naplnění kritéria a jeho výstupů, v rozsahu definovaných požadavků, nepřispívá k plnění účelu, zásad a cílů poskytovaného druhu sociální služby, ani k řešení nepříznivých sociálních situací klientů této sociální služby a jejich sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení není účinně dosahováno.

Pro možnost jemnějšího hodnocení v jednotlivých polích Semaforu je možné graficky znázornit tři tendence (stupeň škály) hodnocení udělené shody, částečné shody nebo neshody (každého barevného pole). Pokud sebehodnocení i hodnocení odpovídá shodě, částečné shodě nebo neshodě, pak umístíte hodnotící znak na střed pole. Pro toto umístění pole není nutné dále dělat žádnou operaci, pole jsou takto formátována standardně. Pokud ale v rámci sebehodnocení chtějí poskytovatel (nebo v rámci hodnocení auditori) uvést informaci, že např. se částečná shoda (oranžové pole) blíží téměř shodě (zelenému poli) nebo je částečná shoda velmi slabá (blíží k červenému poli), ale nedá se říci, že poskytovatel zcela požadavky kritéria neplní, pak lze zanechat do pole hodnotící znak, kurzor nastavit na příslušnou stranu a pomocí funkce zarovnání doleva nebo doprava umístit hodnotící znak blíže hodnotícímu poli a naznačit tak tendence v rámci zlepšování (tj. v oranžovém poli, ale nalevo – blíží k červenému poli, nebo napravo – blíží k zelenému poli). Viz. opět příklad níže.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)
		X	X		

1.3. Použitý přístup a metodologie:

Proces realizace auditu efektivity je originálním řešením, které je součástí nástrojů učícího se systému zaměřeného na rozvoj efektivity veřejných a dalších vybraných služeb IMOSH Chytré služby / Chytré sítě (www.imosh.cz). Značka „IMOSH“ je společnou značkou autorů systémů a systémových nástrojů (J. Veselka, MBA a Bc. J. Veselková). Značka není záměrně oficiálně registrována a její hodnota je určována a budována výlučně na základě přidané hodnoty přinášené klientům. Součástí zastřešující značky IMOSH jsou značky IMOSH Chytré služby, IMOSH Chytré sítě, IMOSH IMIQ a Znalostní síť IMOSH. Systémová řešení související s výše uvedenými značkami vycházejí z mnohaleté, kontinuálně vykonávané praxe autorů a dalších spolupracujících odborníků při vzdělávací, konzultační, poradenské, metodické, projektové, trenérské, supervizní, auditorské a inspekční praxi v organizacích poskytujících sociální nebo jiné veřejné služby a institucích státní správy nebo samosprávy. Samotný název IMOSH znamená především naši snahu o inovativní přístupy a řešení, zaměřením na Management, Organizace, Služby a Hodnoty.

Autoři systému IMOSH spolupracují s organizací JOB - spolek pro inovace, která zajišťuje proces sebehodnocení, auditování a certifikace systémových řešení a jako vzdělávací instituce nabízí i akreditované vzdělávací programy pro sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a vedoucí pracovníky poskytovatelů sociálních služeb. Tato organizace dále realizuje inovativní projekty testující nová řešení v reálné praxi nebo se v roli odborného partnera na takovýchto projektech podílí ve spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi.

Pro účely použití kritérií efektivity IMOSH při realizace managementu a souvisejícího hodnocení v rámci *Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje*, byla plná konfigurace 12 kritérií IMOSH upravena. Úprava byla učiněna na základě výstupů spolupráce autorů systému a *Odborné skupiny odboru sociálních věcí pro oblast plánování a financování Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje* (v rozšířeném formátu o zástupce jednotlivých ORP/MAS zastoupených minimálně koordinátory komunitního plánování za dané území). Úprava spočívá v tom, že místo plné sady 12 kritérií IMOSH, byla konfigurována sada 10 kritérií IMOSH LK, která definuje předmět a rozsah tohoto hodnocení.



Z výše uvedených důvodů je tento dotazník, kritéria, jejich znění, výklad, konfigurace, související metodologie a způsob hodnocení považován za duševní vlastnictví výše uvedených autorů systému a tudíž

prosíme o jejich používání pouze v rámci rozsahu Rámcové smlouvy o spolupráci uzavřené mezi JOB – spolek pro inovace a Libereckým krajem a další nešíření informací mimo rámec této spolupráce bez souhlasu autorů systému.

1.4. Dotazy spojené s vyplňováním dotazníku:

V případě, že si nebudete vědět po absolvování vstupních setkání v územích, rady s vyplněním některé části dotazníku, kontaktujte nás na níže uvedených telefonech a e-mailech, popřípadě na dalších kontaktech upřesněných na společných setkáních.

Josef Veselka, MBA: tel. 605726208, j.veselka@jobbinovace.cz, j.veselka@imosh.cz

Bc. Jindra Veselková: tel. 605882256, j.veselkova@jobbinovace.cz, j.veselkova@imosh.cz

Vyplněný dotazník a související dokumenty obsahující dokumentované důkazy o naplnění kritérií, zašlete v elektronické podobě (1 x ve formátu .doc nebo obdobném textovém formátu) jako součást žádosti o dotaci MPSV do 15. 11. 2023 prostřednictvím OK systému.

2. Informace o registrovaném poskytovateli služeb

Zde prosím vyplňte údaje v rozsahu níže uvedené tabulky. U řádku *Adresa a místa poskytování sociální služby* uveďte adresu, na které je služba dle registrace poskytována (tj. zařízení sociální služby). U řádku *Pracovníci, kteří se podíleli na zpracování dotazníku* uveďte všechny pracovníky požadovaným, předepsaným způsobem. V posledním řádku tabulky identifikujte kontaktní osobu, na kterou se budou auditoři / kontrolóři RAFSS obracet v rámci přípravy, průběhu a vyhodnocení auditu. Tato osoba bude odpovědná za přijímání a odesílání zpráv a dokumentů a předávání informací ostatním pracovním pozicím zapojeným do sebehodnocení a samotného auditu. Doporučujeme, aby tato osoba koordinovala také průběh auditu (toto je však plně v pravomoci a také odpovědnosti vedení organizace).

Název organizace	
Adresa sídla organizace	
Druh, příslušný § a forma / formy registrované sociální služby podle Zákona 108 / 2006 Sb.	
Identifikátor druhu sociální služby	
Adresa a místa poskytování sociální služby	
Statutární zástupce služby	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
Pracovníci, kteří se podíleli na zpracování dotazníku	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice:
Kontaktní osoba pro komunikaci v rámci sebehodnocení a následného auditu v místě poskytování sociálních služeb	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice: Telefon: Email: Používaný konferenční SW (ZOOM, GoogleMeet, Skype, Teams, WebEx apod.):

Zadavatel / objednatel auditu:	ZAA: Tuto část vyplňuje zadavatel auditu
Kontaktní osoba zadavatele auditu pro komunikaci v rámci realizace procesu auditu efektivitu poskytování sociálních služeb	Titul, jméno a příjmení, titul: Pracovní pozice: Telefon: Email: Používaný konferenční SW (ZOOM, GoogleMeet, Skype, Teams, WebEx apod.):
Datum zaslání Sebehodnotícího dotazníku ke zpracování poskytovateli	Tuto část vyplňuje VAT / VKT
Datum přijetí zpracovaného Sebehodnotícího dotazníku od poskytovatele auditu / kontrolory RAFSS	Tuto část vyplňuje VAT / VKT
Datum odeslání Programu auditu poskytovateli	Tuto část vyplňuje VAT / VKT
Auditorský / kontrolní tým:	VAT / VKT: ČAT / ČKT: Tuto část vyplňuje VAT / VKT
Zástupce zadavatele auditu (pokud se bude účastnit části auditu realizované v místě poskytování služeb):	ZZA: Tuto část vyplňuje zadavatel auditu

3. Sebehodnotící a hodnotící část

Kritérium č: 1 IMOSH LK	
Poskytovatel má definován a používá v praxi strategický proces (postup) zohledňující vnitřní i vnější prostředí organizace včetně požadavků vybraných zainteresovaných stran.	
Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
1.1. IMOSH LK Dokumentovaný strategický proces / postup.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
1.2. IMOSH LK Rozvojový plán nebo jiný obdobný dokument obsahující cíle organizace stanovené s ohledem na vnitřní i vnější prostředí organizace / poskytovatele.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
1.3. IMOSH LK Analýza požadavků důležitých zainteresovaných stran	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
Komentář poskytovatele:	
1.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.	
1.2. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.	
1.3. IMOSH LK	

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 2 IMOSH LK

Poskytovatel má zpracovávánu a v praxi používá garantovanou nabídku služeb obsahující komplexní informace v rozsahu níže uvedených požadovaných výstupů.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
<p>2.1. IMOSH LK Struktura poskytovaných služeb obsahující tyto informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytované registrované druhy sociálních služeb • fakultativní služby • zdravotní služby • vedlejší hospodářská činnost, • další služby. 	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>2.2. IMOSH LK Základní informace o organizaci (v min. v rozsahu povinného zveřejňování včetně základních kontaktů) a informace o účelu, základních zásadách cílech a způsobu vyjednání a poskytování sociálních služeb.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>2.3. IMOSH LK Garantovaná nabídka služeb poskytovaných registrovanou sociální službou obsahující tyto informace:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Popis obsahu každé základní činnosti a úkonu příslušného druhu sociální služby, v rozsahu uvedeném v příslušném § vyhlášky č. 505/2006 Sb. • Místo / místa poskytování sociální služby. • Minimální garance množství poskytnutých základních činností a úkonů (frekvence, množství, délka trvání, personální zajištění služby) • Cena služby • Doplňkové informace o tom, jak jsou garance používány, informace o limitech a dalších podmínkách poskytování služeb. 	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •

Komentář poskytovatele:

2.1. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

2.2. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

2.3. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 3 IMOSH LK

Poskytovatel v rámci jednání se zájemcem o službu a při přehodnocování Individuálního plánu, zjišťuje nebo aktualizuje a dokumentuje popis nepříznivé sociální situace. Zjištěné potřeby z nepříznivé sociální situace vyplývající jsou vždy přiřazeny k základním činnostem a úkonům příslušného druhu sociální služby a kapacitně ohodnoceny.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
<p>3.1. IMOSH LK Popis nepříznivé sociální situace je zjišťován, aktualizován a dokumentován.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●
<p>3.2. IMOSH LK Popis nepříznivé sociální situace obsahuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● popis problému (NSS) z pohledu zájemce / klienta a s ním jednajících nebo jej zastupujících osob, ● možnosti řešení problému z pohledu zájemce / klienta / dalších zainteresovaných osob v případě, že zájemce / klient nekomunikuje (zakázka na straně klienta - co by se mělo změnit, aby se situace vyřešila), ● jak byl / je problém doposud řešen a proč není dosavadní řešení vyhovující (nutno zdůvodnit, proč k řešení již nestačí zdroje klienta, zdroje blízkých osob, další zdroje komunity, veřejné služby), ● objektivizovaný popis nepříznivé situace – shrnutí zjištěných potřeb z pohledu sociálního pracovníka a dalších jednajících osob (členů multidisciplinárního týmu) včetně posouzení dostupných zdrojů řešení a návrhu směřování, priorit a s nimi spojených cílů spolupráce, či jiných řešení. 	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> ●
<p>3.3. IMOSH LK Každá zjištěná potřeba je přiřazena k odpovídající základní činnosti a úkonu pro příslušný druh</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> ●

sociální služby (vyhláška č. 505/2006 Sb.) a kapacitně ohodnocena.	Jiné důkazy: •				
Komentář poskytovatele:					
3.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.					
3.2. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.					
3.3. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.					
Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS: Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.					
Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 4 IMOSH LK

Každý klient poskytovatele má zpracován a realizován kapacitně ohodnocený Individuální plán obsahující cíle spolupráce naplňované pomocí individuálně dojednaných činností z garantované nabídky služeb.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
4.1. IMOSH LK Každý klient má zpracován individuální plán dokumentující plnění a přehodnocování cílů spolupráce, obsahující služby z deklarované nabídky včetně údajů, v jakém rozsahu, čase nebo intervalu a kým budou / jsou klientovi poskytovány.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
4.2. IMOSH LK U každého plánu je stanovena celková plánovaná výkonová kapacita poskytovaných služeb (kolik hodin bude klient dle plánu podporován).	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
4.3. IMOSH LK Každý plán obsahuje informace o potřebách spojených s řešením nepříznivé sociální situace klienta, které nemohou být z kapacitních nebo jiných důvodů službou řešeny v rámci poskytované podpory a nejsou řešeny ani jinými, v okolí klienta a komunitě dostupnými zdroji.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
4.4. IMOSH LK Poskytovatel vede záznamy o poskytnutých službách dle individuálního plánu i o službách poskytnutých na základě akutní potřeby klienta, které nelze dopředu naplánovat.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy:

<p>•</p> <p>Komentář poskytovatele:</p> <p>4.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>4.2. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>4.3. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>4.4. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p>					
<p>Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS: Tuto část vyplňují auditoři / kontroloři RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.</p>					
<p>Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●</p>					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 5 IMOSH LK	
<p>Poskytovatel umí stanovit a doložit deklarovanou složenou kapacitu přímého výkonu v osobách / hodinách, její aktuální využití v daném okamžiku a její využití za požadované období (například 1 rok).</p>	
Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
<p>5.1. IMOSH LK Údaj o složené deklarované kapacitě přímého výkonu za registrovanou sociální službu.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>5.2. IMOSH LK Údaj o aktuálním využití složené deklarované kapacity přímého výkonu.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>5.3. IMOSH LK Údaj o využití deklarované složené kapacity přímého výkonu za dané období.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>Komentář poskytovatele:</p> <p>5.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>5.2. IMOSH LK</p>	

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

5.3. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota - Semafor IMOSH ●●●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 6 IMOSH LK

Poskytovatel na základě průběžně zjišťovaných potřeb, stanovuje a dodržuje deklarovanou dostupnost služby.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
6.1. IMOSH LK Údaj o časové dostupnosti služby (provozní doba).	Dokument (dokumenty a záznamy): ● Referující osoby (poskytovatelem navržené): ● Jiné důkazy: ●
6.2. IMOSH LK Údaj o místní dostupnosti služby (přesné vymezení území, ve kterém je služba poskytována).	Dokument (dokumenty a záznamy): ● Referující osoby (poskytovatelem navržené): ● Jiné důkazy: ●
6.3. IMOSH LK Údaj o reakční dostupnosti (do jaké doby od prvního kontaktu, může být v případě volné kapacity zahájeno poskytování služeb).	Dokument (dokumenty a záznamy): ● Referující osoby (poskytovatelem navržené): ● Jiné důkazy: ●

Komentář poskytovatele:

6.1. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

6.2. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

6.3. IMOSH LK

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota - Semafor IMOSH ●●●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 7 IMOSH LK

Poskytovatel zjišťuje, dokumentuje a informuje území o oprávněných potřebách spojených s řešením nepříznivých sociálních situací osob.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
<p>7.1. IMOSH LK Poskytovatel doloží počet zájemců odmítnutých z důvodu naplněné složené kapacity přímého výkonu a související specifikace neuspokojených oprávněných potřeb v členění základních činností dle § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k nim příslušajícím úkonům, včetně jejich kapacitního ohodnocení.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>7.2. IMOSH LK Poskytovatel doloží specifikace uspokojených oprávněných potřeb každého klienta přiřazených k základním činnostem a úkonům platným pro příslušný druh služby (vyhláška č. 505/2006 Sb.), včetně jejich kapacitního ohodnocení.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>7.3. IMOSH LK Poskytovatel doloží specifikace neuspokojených oprávněných potřeb každého klienta přiřazených k základním činnostem a úkonům v členění základních činností dle § 35 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, včetně jejich kapacitního ohodnocení.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>7.4. IMOSH LK Poskytovatel služby domova pro seniory doloží specifikace uspokojených i neuspokojených oprávněných potřeb přiřazených k základním činnostem ve formátu stanoveném zadavatelem / správcem sítě sociálních služeb.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Referující osoby (poskytovatelem navržené):</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>Jiné důkazy:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p><i>Komentář poskytovatele:</i></p> <p>7.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>7.2. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>7.3. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>7.4. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p>	
<p><i>Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:</i> Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.</p>	

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 8 IMOSH LK	
<p>Poskytovatel zajišťuje potřebné množství odborně způsobilých pracovníků (i jejich zastupitelnost), má definován a realizuje proces řízení lidských zdrojů a postupuje v této oblasti tak, aby bylo zajištěno, kontinuální, odborné a bezpečné poskytování služeb dle garantovaného smluvního rozsahu poskytování služeb s klienty a zadavateli služeb.</p>	
Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
<p>8.1. IMOSH LK Poskytovatel doloží komentovanou organizační strukturu daného druhu služby / daných druhů služeb (obsahující příslušné počty a přepočtené úvazky v ní uvedených pracovníků) a dále popis jejich pracovních pozic a rolí.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>8.2. IMOSH LK Poskytovatel doloží, že pracovníci uvedení v organizační struktuře jsou při poskytování služeb zastupitelní, což umožňuje bezpečné poskytování služeb v rozsahu, který je sjednán a garantován v souladu s Individuálními plány uživatelů služeb, s nimi souvisejícími smlouvami a dále se smlouvami a pověřenými uzavřenými se zadavateli.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>8.3. IMOSH LK Poskytovatel doloží, že má navržen a v praxi realizuje proces řízení lidských zdrojů (výběr, zaškolení, řízení pracovního výkonu, hodnocení, odměňování a osobní rozvoj pracovníků).</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>8.4. IMOSH LK Poskytovatel doloží, že jeho pracovníci naplňují odbornou způsobilost v souladu se zákonnými požadavky.</p>	<p>Dokument (dokumenty a záznamy):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy: •
<p>Komentář poskytovatele:</p> <p>8.1. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>8.2. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>8.3. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p> <p>8.4. IMOSH LK Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.</p>	

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditoři / kontroloři RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ● ● ●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 9 IMOSH LK

Poskytovatel se aktivně podílí na procesu plánování a realizaci sítě sociálních služeb v daném území.

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
9.1. IMOSH LK Poskytovatel je aktivně zapojen do procesu plánování a realizace sítě sociálních služeb v území a toto zapojení dokáže doložit příslušnými dokumenty a záznamy, včetně doložení naplnění výstupů a výsledků kritéria č. 1 IMOSH.	Dokument (dokumenty a záznamy): <ul style="list-style-type: none"> Referující osoby (poskytovatelem navržené): Jiné důkazy:

Komentář poskytovatele:**9.1. IMOSH LK**

Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.

Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS:

Tuto část vyplňují auditoři / kontroloři RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.

Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ● ● ●

Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

Kritérium č: 10 IMOSH LK

Poskytovatel stanovuje a dokládá plánovanou nákladovost poskytovaných služeb (PNS) pro dané období a faktickou nákladovost poskytovaných služeb (FNS) za dané období.

PNS = celkové plánované náklady služby za dané období / celková deklarovaná kapacita přímého výkonu služby v hodinách za dané období

FNS = skutečné celkové náklady služby za dané období / fakticky realizovaná kapacita přímého výkonu služby za dané období v hodinách

Požadované výstupy	Důkazy předložené poskytovatelem
9.1. IMOSH LK Údaj o výši PNS v korunách.	Dokument (dokumenty a záznamy): <ul style="list-style-type: none"> Referující osoby (poskytovatelem navržené): Jiné důkazy:

9.2. IMOSH LK Údaj o výši FNS v korunách.	Dokument (dokumenty a záznamy): • Referující osoby (poskytovatelem navržené): • Jiné důkazy:				
Komentář poskytovatele:					
9.1. IMOSH Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.					
9.2. IMOSH Tuto část vyplňuje tým poskytovatele v rámci sebehodnocení a následného vyplňování sebehodnotícího dotazníku.					
Hodnocení auditorů / kontrolorů RAFSS: Tuto část vyplňují auditori / kontrolori RAFSS po odevzdání sebehodnotícího dotazníku a slouží pro zaznamenání výstupů z auditu do Zprávy z auditu.					
Výsledná hodnota – Semafor IMOSH ●●●					
Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)

4. Shrnujícímu přehled výstupů hodnocení

Číslo kritéria	Kritérium	Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)
1 IMOSH LK	Organizace / poskytovatel má definován a používá v praxi strategický proces (postup) zohledňující vnitřní i vnější prostředí organizace včetně požadavků vybraných zainteresovaných stran.						
2 IMOSH LK	Poskytovatel má zpracovávánu a v praxi používá garantovanou nabídku služeb obsahující komplexní informace v rozsahu níže uvedených požadovaných výstupů.						

Číslo kritéria	Kritérium	Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)
3 IMOSH LK	Poskytovatel v rámci jednání se zájemcem o službu a při přehodnocování Individuálního plánu, zjišťuje nebo aktualizuje a dokumentuje popis nepříznivé sociální situace. Zjištěné potřeby z nepříznivé sociální situace vyplývající jsou vždy přiřazeny k základním činnostem a úkonům příslušného druhu sociální služby a kapacitně ohodnoceny.						
4 IMOSH LK	Každý klient poskytovatele má zpracován a realizován kapacitně ohodnocený Individuální plán obsahující cíle spolupráce naplňované pomocí individuálně dojednaných činností z garantované nabídky služeb.						
5 IMOSH LK	Poskytovatel umí stanovit a doložit deklarovanou složenou kapacitu přímého výkonu v osobách / hodinách, její aktuální využití v daném okamžiku a její využití za požadované období (například 1 rok).						
6 IMOSH LK	Poskytovatel na základě průběžně zjišťovaných potřeb, stanovuje a dodržuje deklarovanou dostupnost služby.						
7 IMOSH LK	Poskytovatel zjišťuje, dokumentuje a informuje území o oprávněných potřebách spojených s řešením nepříznivých sociálních situací osob.						
8 IMOSH LK	Poskytovatel zajišťuje potřebné množství odborně způsobilých pracovníků (i jejich zastupitelnost), má						

Číslo kritéria	Kritérium	Neshoda (SEB)	Neshoda (HOA)	Částečná shoda (SEB)	Částečná shoda (HOA)	Shoda (SEB)	Shoda (HOA)
	definován a realizuje proces řízení lidských zdrojů a postupuje v této oblasti tak, aby bylo zajištěno, kontinuální, odborné a bezpečné poskytování služeb dle garantovaného smluvního rozsahu poskytování služeb s klienty a zadavateli služeb.						
8 IMOSH LK	Poskytovatel se aktivně podílí na procesu plánování a realizaci sítě sociálních služeb v daném území.						
10 IMOSH LK	Poskytovatel stanovuje a dokládá plánovanou nákladovost poskytovaných služeb (PNS) pro dané období a faktickou nákladovost poskytovaných služeb (FNS) za dané období.						
Celkem za kritéria IMOSH LK (celkem 10 kritérií)							

Čestné prohlášení o pravdivosti uvedených informací a fyzické existenci důkazů předložených poskytovatelem:

Čestně tímto prohlašuji, že všechny informace a údaje uvedené v tomto <i>Sebehodnotícím dotazníku</i> jsou pravdivé, nezkrácené nebo neúplné a důkazy uvedené v oddílech „ <i>Důkazy předložené poskytovatelem</i> “ fyzicky, k datu předložení zpracovaného dotazníku zadavateli, existují a jsou plně dostupné pro jejich případné zhodnocení v rámci auditu v místě poskytování sociálních služeb.	
Statutární zástupce poskytovatele SZP:	Elektronický podpis:
Datum:	

Potvrzení o předání a převzetí zpracovaného Sebehodnotícího dotazníku:

Sebehodnotící dotazník předal: ¹	SZP:	Elektronický podpis:
	Datum:	

¹ Statutární zástupce poskytovatele

Sebehodnotící dotazník převzal: ²	VAT / VKT: Datum:	Elektronický podpis:
--	--------------------------	----------------------

Potvrzení o předání a převzetí zpracované Zprávy z auditu:

Zprávu z auditu zpracoval a předal: ³	VAT / VKT: ČAT / ČKT: Datum:	Elektronický podpis:
Převzal a se zněním zprávy souhlasí: ⁴	SZP: Datum:	Elektronický podpis:
Převzal a se zněním zprávy souhlasí s výhradami: ⁵	SZP: Datum:	Elektronický podpis:

Slovník pojmů a zkratekⁱ

Název pojmu	Zkratka	Komentář
Auditorský tým	AUT / KT	Auditorský tým / kontrolní tým realizující audit / kontrolu v sociálních službách, který je složený z VAT / VKT, ČAT / ČKT a případně i ZAZ.
Člen auditorského týmu	ČAT / ČKT	Člen auditorského týmu nebo kontrolního týmu RAFSS podílející se na realizaci auditu, hodnocení a zpracování <i>Závěrečné zprávy</i> z auditu, postupující při výkonu této role podle metodiky realizace auditů IMOSH LK.
Dostupnost sociálních služeb		Stav, který umožňuje zájemcům nebo klientům využít oprávněnou a potřebnou podporu sociálních služeb v síti tehdy, kdy ji zájemce nebo klient potřebuje (v reálném čase) a v takovém rozsahu činností, který je k řešení nepříznivé situace potřebný, aby tato podpora vedla k dobrým výsledkům, tedy sociálnímu začleňování nebo předcházení sociálnímu vyloučení.
Efektivita sociálních služeb a sítě sociálních služeb		Efektivitou je míněn optimální stav vyvážení potřebnosti přiměřenou dostupností, kvalitou a náklady (zdroji) v procesu dosahování naplnění účelu, smyslu, zadání, cílů každého konání organizace nebo sítě služeb při podpoře občanů území, zaměřené na řešení jejich potřeb spojených s řešením nepříznivé sociální situace. Vychýlení této rovnováhy znamená faktické nebo potenciální ohrožení

² Auditoři / kontroloři RAFSS³ Auditoři / kontroloři RAFSS⁴ Statutární zástupce poskytovatele⁵ Statutární zástupce poskytovatele

		<p>efektivitu výkonu organizace a sítě sociálních služeb.</p> <p>Základním souborem měřitelných kritérií efektivity v sociálních službách jsou kompletní kritéria efektivity systému IMOSH.</p>
Garantovaná nabídka služby	GNS	<p><i>Garantovaná nabídka služby</i> obsahuje popis minimálního, organizací pro klienty a další relevantní zainteresované strany garantovaného rozsahu, způsobu a podmínek poskytování služby. Je nezbytná pro vyjednání a plánování sociálních služeb a také pro jejich kontraktování, protože bez ní nejde dosáhnout plně informovaného rozhodnutí klienta nebo klientky sociální služby (popřípadě i jejich zástupců a podpůrců) o tom, zda, jak, v jakém množství, jak často, kdy a za podpory jakého pracovníka, či pracovníků, budou služby poskytovány. Bez GNS nejde také aplikovat, plánovat a koordinovat individuální poskytování služeb ve vyjednaném rozsahu u sociálních služeb, kde jsou tyto poskytovány více klientům, omezeným počtem pracovníků. Bez GNS nejde také transparentně deklarovat, jaké služby poskytovatel nabízí a jaké nenabízí a jasně vymezit hranice i obsah služby pro všechny zainteresované strany.</p>
Garantovaná složená kapacita přímého výkonu	GSKPV někdy pouze GKPV	<p><i>Garantovaná složená kapacita přímého výkonu</i> (nebo někdy jen výkonová kapacita, či kapacita přímého výkonu) je funkčně stanovená kapacita poskytované registrované sociální služby, obsahující vždy dva parametry z nichž jeden je pokaždé udáván v hodinách nebo minutách. Pokud je jeden parametr naplněn, kapacita se považuje za vyčerpanou a dochází k odmítání žadatelů a navýšení služeb klientů stávajících klientů z důvodu naplněné kapacity.</p>
IMOSH Chytré služby / Chytré sítě	IMOSH	<p>Učící se systém zaměřený na management a dosahování efektivity sociálních služeb a sítě sociálních služeb.ⁱⁱ</p>
Infrastruktura		<p>Soubor vzájemně propojených prvků, které jako celek podporují realizaci procesů a činností v organizaci poskytovatele směrem k naplnění požadavků důležitých zainteresovaných stran, plnění záměrů, strategií a cílů.</p>
Klient Klientka		<p>Synonymum pojmu uživatel sociální služby: osoba užívající sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Označení <i>Klient</i> nebo <i>Klientka</i> lépe vystihuje svým obsahem partnerský přístup, který by měl být v rámci poskytování sociálních služeb preferován, protože jede o dlouhodobější a korektní stav</p>

		spolupráce na společném cíli, postavený na předem stanovených hodnotách a zásadách.
Kvalita sociálních služeb a sítí sociálních služeb		Kvalitou sociálních služeb nebo sítí je myšlen soubor měřitelných požadavků a kritérií definující požadovanou kvalitu poskytovaných služeb v daném území. Základním souborem měřitelných kritérií kvality v sociálních službách je uveden v příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., Obsah standardů kvality sociálních služeb.
Náklady		Spotřebované zdroje, popřípadě předpoklad jejich spotřeby.
Nepříznivá sociální situace	NSS	Nepříznivou sociální situací je míněno dle ZoSS (§3 písmeno b) oslabení nebo ztráta schopnosti osoby z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů, řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.
Organizace		Organizace poskytující sociální, zdravotní nebo jiné služby v rámci sítě sociálních služeb za účelem podpory klientů při řešení jejich nepříznivých situací.
Poskytovatel		Poskytovatelem se myslí organizace, která má registrován konkrétní druh sociální služby dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.
Potřebnost		Jedná se o stanovení míry oprávněné potřebnosti konkrétní podpory občanů, žadatelů a klientů sociálních služeb, při řešení jejich nepříznivých sociálních situací v daném území nebo při poskytování sociální služby. Potřebnost je definována příslušným množstvím zjištěné potřebné individuální podpory převedené do struktury základních činností a úkonů dle příslušného § Vyhlášky 505/2006 Sb. (např. § 15 pro domovy pro seniory), které jsou potřeba k řešení zjištěných potřeb jednotlivce nebo sumy osob v území vyplývajících z identifikovaných nepříznivých situací zájemců nebo klientů systému sociálních služeb. Oprávněná potřeba je ta potřeba, která je spojena s řešením nepříznivé sociální situace a nelze ji řešit za pomoci jiných zdrojů podpory ve shodě s principem posloupnosti (subsidiarity). Oprávněná potřeba je ta potřeba, která již nastala (nebo je zřejmé, že v odhadnutelném čase jistě nastane) a jejíž řešení nesnese odkladu.

		<p>Oprávněná potřeba je ta potřeba, která bez intervence vhodného zdroje podpory (bez vhodného řešení) způsobí vznik, setrvání nebo prohloubení stavu, který je nazýván nepříznivá sociální situace a je (nebo by bez včasného řešení mohla být) provázena sociálním vyloučením.</p> <p>Oprávněné potřeby nelze zaměňovat za přání, která nejsou obsahovým synonymem oprávněných potřeb (nahlíženo v kontextu běžného způsobu života v dané komunitě).</p>
Prvky infrastruktury		<p>Pomůcky, nástroje, přístroje, stroje, budovy, systémy, činnosti a znalosti které jako celek podporují nebo umožňují realizaci hlavních procesů, tak, že výsledkem je poskytnutí kvalitních sociálních služeb klientům a klientkám.</p>
Statutární zástupce poskytovatele	SZP	<p>Ředitel, vedoucí (nebo jejich zástupci či další osoby) poskytované sociální služby, který může tuto službu zastupovat navenek a jednat jejím jménem v plném nebo přesně vymezeném rozsahu.</p>
Vedoucí auditorského týmu	VAT /VKT	<p>Vedoucí auditorského nebo kontrolního týmu RAFSS řídící realizaci celého auditu / kontroly, hodnocení a zpracování <i>Závěrečné zprávy</i> z auditu, postupující při výkonu této role podle metodiky realizace auditů IMOSH LK.</p>
Veřejná služba		<p>Veřejnou službou se rozumí poskytování služeb ve veřejném zájmu občanů, kdy toto poskytování služeb je současně plně financováno nebo kofinancováno z veřejných zdrojů, tedy finančních a jiných zdrojů občanů spravovaných a přerozdělovaných volenými zástupci a zaměstnanci jejich agend na všech úrovních veřejné správy (státní správa i samospráva). Jde převážně o služby, které jsou občany shledány jako potřebné a prioritní, které by bez této podpory nebyly pro veřejnost a jejich uživatele z různých důvodů dostupné vůbec nebo by byla jejich kvalita a rozsah a výrazně omezen. Současně může jít také o služby, které mají rozvojový nebo inovativní charakter, a lze předpokládat jejich budoucí pozitivní přínos pro občany a společnost. Poskytování veřejné služby předchází veřejný výběr poskytovatele těchto služeb. Výběr i samotné poskytování musí být efektivní, transparentní a nesmí pro poskytovatele této služby přinášet jiný zisk, než ten, který bude reinvestován do rozvoje kvality, dostupnosti a efektivity poskytované veřejné služby s výsledkem prospěšným pro občany, kterým je veřejná služba určena.</p>

Výsledek	VK	<p>Výsledkem se rozumí míra pozitivního nebo negativního přínosu (přidané hodnoty) v dané činnosti / oblasti vyplývající ze Zadání, pro různé důležité zainteresované strany.</p> <p>Měření výsledku začíná v okamžiku dosažení a zadokumentování výstupu. Měření dále pokračuje po stanovenou dobu, kdy efekt způsobený dosažením výstupu generuje zpětné vazby důležitých dotčených interních i externích zainteresovaných stran.</p> <p>Pozitivní výsledek vždy posiluje konkurenční výhodu nebo hodnotu organizace / instituce a získává jí další klienty nebo jiné výhody způsobené pozitivní zpětnou vazbou důležitých zainteresovaných stran. Může jít například také o eliminaci slabých stránek organizace a snížení identifikovaných ohrožení, nebo posílení silných stránek, které umožní využití příležitostí.</p> <p>Negativní výsledek, tedy nenaplnění Zadání, generuje nespokojenost zainteresovaných stran, snižuje konkurenční výhodu a hodnotu organizace / instituce, prohlubuje nebo rozšiřuje její slabé stránky, neumožňuje pružně reagovat na příležitosti a vystavuje jí (a lidi v ní pracující nebo využívající její služby) vyšší míře ohrožení.</p>
Výstup	VP	<p>Výstup je dokumentovaný, změřený, interpretovaný a zaznamenaný skutečný cílový stav činnosti, procesu, projektu, apod.</p> <p>Výstup je měřen různými parametry, nicméně důležitým parametrem je i míra dosažené efektivity. Měření výstupu probíhá v okamžiku jeho dosažení podle kritérií definovaných cílovým stavem daného tématu a je vždy zadokumentován.</p>
Zadavatel auditů	ZAA	<p>Subjekt, který audit u poskytovatele zadal a objednal. V některých případech je role zadavatele a objednatele auditu shodná, v jiných případech se může jednat o různé subjekty či osoby. Zadavatelem i objednatelem auditu může být též samotný poskytovatel sociálních služeb, který si audit objedná v rámci procesu dalšího zvyšování efektivit poskytovaných služeb.</p>
Zástupce zadavatele auditů	ZZA	<p>Zástupce zadavatele auditů účastníci se dohodnutých částí auditu, postupující při výkonu této role podle metodiky realizace auditů IMOSH LK v rozsahu dohodnutém s VAT / VKT.</p>
Zdroje		<p>Dovednosti, znalosti, infrastruktura, přístroje, pomůcky nástroje, finanční prostředky a další komodity využitelné pro zajištění potřebné podpory / služeb</p>

		řeší zjištěné oprávněné potřeby spojené s řešením NSS.
--	--	--

ⁱ Slovník pojmů a zkratk vychází z Manuálu systému IMOSH „Chytré služby / Chytré sítě“. Tento materiál byl doplněn a upraven pro potřeby procesu managementu Základní sítě sociálních služeb Libereckého kraje.

ⁱⁱ Autoři systému: J. Veselka, MBA a Bc. J. Veselková