

METODIKA MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ
pro Certifikace odborné způsobilosti služeb
pro uživatele omamných a psychotropních látek

(příloha 1 Certifikačního řádu)

1. Referenční rámeček

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

1.2. Metodika místního šetření vychází z Certifikačního řádu schváleného RVKPP.

2. Certifikační tým

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

2.2. Certifikační tým je v případě standardní certifikace tříčlenný, v případě cílené certifikace může být nejméně dvoučlenný a zahrnuje tyto odbornosti:

- jeden až dva odborníci na návykové nemoci
- jeden až dva odborníci na typ služby, o jejíž certifikaci je žádáno (nejlépe manažer/administrátor)

2.3. Členové certifikačního týmu jsou vybíráni Certifikační agenturou z rejstříku certifikátorů s ohledem na nepředpojatost a možný střet osobních zájmů. Žadatel může uplatnit námitky ke složení certifikačního týmu u Certifikační agentury.

2.4. Vedoucí certifikačního týmu

Vedoucí certifikačního týmu zodpovídá za přípravu, organizaci i vedení místního šetření. Vedoucí certifikačního týmu efektivně komunikuje s Certifikační agenturou, se statutárním zástupcem i dalšími pracovníky žadatele o certifikaci. V případě mimořádných událostí (např. neúčast člena týmu na místním šetření, porušení pravidel certifikace členy týmu či žadatelem, konfliktní nebo krizová situace apod.) informuje Certifikační agenturu a navrhuje řešení. Vypracovává ve spolupráci s dalšími členy týmu protokol a závěrečnou zprávu z místního šetření.

3. Součásti místního šetření

3.1. Místní šetření má tyto části:

- 1) studium dokumentace předložené žadatelem (před návštěvou pracoviště)
- 2) šetření v organizaci
- 3) vyhodnocení šetření (sepsání protokolu a závěrečné zprávy ze šetření)

3.2. 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 poskytované služby, operační manuál, vnitřní předpisy, organizační a provozní řád a vyplněný sebehodnotící formulář. Za úplnost dokumentace odpovídá žadatel.

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

3.4. Vyhodnocení návštěvy na pracovišti a sepsání protokolu probíhá podle zásad popsaných 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 den.

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

4.3. V průběhu šetření na místě mohou členové certifikačního týmu

- a) klást dotazy vedoucímu, zaměstnancům a dalším spolupracujícím osobám žadatele (např. dobrovolníkům, stážistům apod.),
- b) klást dotazy uživatelům služby,
- c) seznamovat se s dalšími 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 zácviku, 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.
- 4.6. Rozhovor s uživatelem (pacient/klient vybraný 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.
- 4.7. 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. Jsou povinni dodržovat a respektovat Etický kodex certifikátora.
- 4.8. Členové certifikačního týmu činí společně pouze ty úkony, které vedou k ověření a posouzení naplňování standardů.

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.
- 2) Závěry protokolu projedná vedoucí certifikačního týmu se statutárním zástupcem žadatele, což bude stvrzeno podpisy obou stran. Součástí je také vyjádření statutárního zástupce žadatele k průběhu a/nebo závěrům místního šetření.

5.2. Závěrečná zpráva

Po skončení návštěvy na pracovišti provede certifikační tým podrobné závěrečné zhodnocení poskytované služby (popř. komplexu služeb).

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

5.3. Závěrečná zpráva o místním šetření obsahuje:

- 1) podrobný rozbor naplnění a nenaplnění schválených standardů,
- 2) zjištěné nedostatky a návrhy a doporučení na jejich odstranění,
- 3) závěry hodnocení,
- 4) návrh o udělení či neudělení pro jednání Výboru RVKPP pro udělování certifikací podle Certifikačního řádu.

5.4. Certifikační tým vypracuje závěrečnou zprávu (Příloha 2) společně. Za její vypracování zodpovídá vedoucí certifikačního týmu, který ji zašle Certifikační agentuře. Certifikační agentura závěrečnou zprávu předloží nejpozději do 10 dnů po skončení místního šetření Výboru pro udělování certifikací spolu s kopií protokolu o místním šetření.

6. Zajištění důvěrnosti informací

- 6.1. Členové týmů budou písemně zavázáni k mlčenlivosti o údajích, které se dozvěděli při místním šetření.
- 6.2. Protokol o místním šetření nebude obsahovat jména pacientů/klientů, s nimiž byly vedeny rozhovory.
- 6.3. Protokol bude v kopii předán vedoucímu pracoviště, kde místní šetření proběhlo, dále bude poskytnut pouze Certifikační agentuře a Výboru pro udělování certifikací.