



KUMSP00T2TAR



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Moravskoslezský
kraj



MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ - KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DODATEK) -4-		
02999	2016	KŘ

Veřejná zakázka č. 40/2016

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

I.

Smluvní strany

1. Moravskoslezský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
zastoupen: Ing. RSDr. Svatomírem Recmanem
náměstkem hejmana kraje
IČ: 70890692
DIČ: CZ70890692
Bankovní spojení: PPF Banka, a. s.
Číslo účtu: 2014000035/6000
Kontaktní osoby: Mgr. Lucie Stiborová, odbor sociálních věcí,
tel. 595 622 252, lucie.stiborova@msk.cz
Ing. Kateřina Rusková, odbor evropských projektů,
tel.: 595 622 212, katerina.ruskova@msk.cz

(dále jen „objednatel“)

a

2. INSTAND, institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, z.ú.

Se sídlem: 5. května 1323/9, Nusle, 140 00 Praha
Zastoupena: PhDr. Jaroslavou Sýkorovou, ředitelkou
Kontaktní osoba: Ing. Kristína Majerská
IČ: 26648989
DIČ: CZ 26648989
Bankovní spojení: Fio banka
Číslo účtu: 2200886538/2010
Zapsána v rejstříku ústavů vedeného Městským soudem v Praze oddíl U, vložka 128

(dále jen „poskytovatel“)

II.

Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012, občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.

3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Předmět smlouvy bude spolufinancován z Operačního programu Zaměstnanost (dále též jen „OPZ“) v rámci projektu „Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách MSK“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0000969 (dále jen „projekt“).

III.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí objednateli služby spočívající v procesní podpoře sociálních služeb u vybraných poskytovatelů dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „služby“) a objednatel se zavazuje za poskytnuté služby poskytovateli cenu podle čl. IV této smlouvy.
2. Účelem této smlouvy je motivovat poskytovatele sociálních služeb ke změně pracovních postupů či náhledu na multidisciplinární a meziresortní spolupráci tak, aby byly jejich služby poskytovány efektivně, tedy tomu, kdo je potřebuje, do takové míry, do které je potřebuje, vycházející z potřeb uživatele a zároveň řešící jeho nepříznivou sociální situaci.

IV.

Cena za služby

1. Cena za služby činí celkem bez DPH 1.823.300,- Kč (slovy: jedenmilionosmsetdvacetřítisícetřista korun českých), DPH ve výši 21% je 382.893,- Kč a **cena včetně DPH činí 2.206.193,- Kč** (slovy: dvěmilionydvěšesttisícstodevadesát tři koruny české). Podrobný rozpis ceny za služby je přílohou č. 2 této smlouvy.
2. Cena za služby podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu služeb včetně dopravného apod. Cena za služby je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, bude poskytovatel k ceně služeb bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny služeb v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že poskytovatel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.

V.

Místo a doba plnění

1. Místo plnění je v místě poskytování příslušných sociálních služeb – domovy pro seniory a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, na území Moravskoslezského kraje.
2. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle časového harmonogramu uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy.

VI.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Poskytnout služby řádně a včas.
 - b) Řídit se při poskytování služeb pokyny objednatele.
 - c) Umožnit objednateli kontrolu poskytování služeb.
 - d) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - e) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.
2. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k řádnému poskytování služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo poskytovatel zjistí, že by nastat mohla.
4. Poskytovatel je povinen zúčastnit se na základě pozvánky objednatele učiněné písemně nebo e-mailem všech jednání týkajících se realizace plnění a zajistit na nich účast kontaktní osoby.
5. Na základě výzvy objednatele učiněné písemně nebo e-mailem poskytovatel poskytne objednateli zprávu o stavu přípravy a realizaci plnění ve lhůtě stanovené ve výzvě.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat služby prostřednictvím realizačního týmu, kterým v rámci nabídky k veřejné zakázce prokázal splnění kvalifikačních předpokladů. Změnu členů realizačního týmu je poskytovatel oprávněn provést pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Nově navržený pracovník musí splňovat minimálně stejnou odbornou úroveň, jako byla požadována u původního pracovníka.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškeré nezbytné informace a dokumentaci týkající se poskytování služeb dle této smlouvy za účelem kontroly, a to ze strany Moravskoslezského kraje a jím pověřených osob, územních finančních orgánů, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise a Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly projektu. Ve vztahu k těmto kontrolním orgánům se Poskytovatel zavazuje umožnit jim vstup do svých objektů a na své pozemky, zajistit dostupnost všech dokladů o průběhu poskytování služeb dle této smlouvy.
8. Poskytovatel se rovněž zavazuje umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jejichž prostředků je plnění hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním veřejné zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci
9. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli veškeré doklady související s realizací projektů a plněním monitorovacích ukazatelů, které si vyžádají kontrolní orgány.
10. Poskytovatel se zavazuje řádně uchovávat veškeré originály účetních dokladů a originály dalších dokumentů souvisejících s realizací předmětu smlouvy po dobu 10 let od ukončení plnění dle této smlouvy, minimálně však do 31. 12. 2029. Doklady budou uchovány v souladu s platnými právními předpisy.
11. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity OPZ a při zpracování a umístění log na všech dokumentech souvisejících s projektem.
12. Objednatel je oprávněn výstupy, jejichž vytvoření je součástí předmětu plnění, užít ve smyslu ustanovení § 2371 a násl. občanského zákoníku (dále též „licence“), a to:
 - v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě,
 - všemi způsoby užití,
 - v územně a množstevně neomezeném rozsahu, po dobu trvání majetkových práv k výstupům.Objednatel není povinen udělenou licenci využít. Odměna poskytovatele, coby autora studijních materiálů, za poskytnutí licence je součástí ceny za služby podle čl. IV této smlouvy.

VII.

Platební a fakturační podmínky

1. Poskytovatel předkládá průběžné zprávy dle časového harmonogramu uvedeného v příloze č. 1. Objednatel předloženou průběžnou zprávu odsouhlasí a poskytovatel na základě odsouhlasení vystaví dílčí fakturu, ve které budou fakturovány jednotlivé činnosti v rámci aktivity uskutečněné za dané období. Cena za poskytnutá plnění bude hrazena na základě těchto dílčích faktur.
2. Zálohy nejsou sjednány.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za služby bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Není-li poskytovatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za služby bude faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Faktura musí dále obsahovat:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. 40/2016), IČ objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text „Procesní podpora poskytovatelů sociálních služeb v rámci realizace projektu „Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách MSK“, reg. číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0000969,
 - c) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II odst. 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - f) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor evropských projektů),
4. Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatele nebo doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.
7. Je-li poskytovatel plátcem DPH, uplatní objednatel institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že
 - a) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo
 - b) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“.

Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

VIII.

Práva z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

IX.

Sankce

1. Nebude-li poskytovatel poskytovat služby v souladu s časovým harmonogramem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny za služby bez DPH dle čl. IV odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení s plněním příslušné činnosti.
2. V případě, že poskytovatel nedodrží povinnost stanovenou v čl. VI odst. 6 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý zjištěný případ.
3. V případě nedodržení povinnosti poskytovatele dle čl. VI odst. 3 až 5 a 7 až 11 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každý zjištěný případ.
4. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za služby sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
5. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

X.

Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran.
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - neposkytnutí služeb v době plnění dle časového harmonogramu uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy,
 - nedodržení pokynů objednatele, právních předpisů nebo jiných norem, které se týkají poskytování služeb,
 - nedodržení složení realizačního týmu,
 - neuhrazení ceny za služby objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně.
2. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, postupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí straně.
5. Smlouva je vyhotovena v 5 stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží 4 a poskytovatel 1 její vyhotovení.

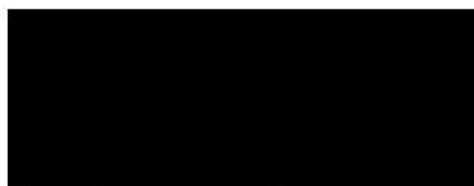
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb
Příloha č. 2: Podrobný rozpis ceny poskytovaných služeb
Příloha č. 3: Návrh popisu metodické podpory a návrh metodiky pro procesní analýzu
7. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů: K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 103/7965 ze dne 23. 6. 2016.

V Ostravě dne: 03.08.2016

V Praze dne: 28.6.2016



Ing. RSDr. Svatomír Recman
na základě pověření
hejtmána kraje



za poskytovatele
PhDr. Jaroslava Sýkorová
ředitelka



Handwritten signature: Jaroslav Sýkorová

Příloha č. 1 Specifikace poskytovaných služeb

Poskytovatelem budou zajišťovány tyto činnosti:

A. Procesní podpora u vybraných Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

B. Procesní podpora u vybraných Domovů pro seniory

Výběr konkrétních poskytovatelů bude proveden objednatelem. Sociálně aktivizačních služeb bude podpořeno maximálně 6 a jejich seznam bude poskytovateli předán nejpozději do 31. 12. 2016. Domovů pro seniory bude podpořeno maximálně 5 a jejich seznam bude poskytovateli předán nejpozději do 31. 3. 2017. Všechny budou mít působnost v Moravskoslezském kraji.

Personální zajištění

Osoby vykonávající procesní podporu musí být zkušenými odborníky v provádění této činnosti.

Podpora bude realizována minimálně 5 členným týmem odborníků, kteří musí splňovat následující požadavky:

- min. VŠ vzdělání Bc. (humanitní, ekonomické)
- odborná znalost fungování sociálních služeb: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, domovy pro seniory
- zkušenost s prováděním metodické podpory u poskytovatelů sociálních služeb, auditů kvality nebo procesních analýz poskytovatelů sociálních služeb min. 3 roky,

Minimálně jeden odborník, který bude garantem, musí splňovat následující podmínky:

- min. VŠ vzdělání Bc. (humanitní, ekonomické)
- odborná znalost fungování sociálních služeb: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, domovy pro seniory
- absolvování vzdělání pro inspektory kvality v sociálních službách nebo praxe s prováděním inspekce kvality v sociálních službách min. 3 roky

Alespoň jeden garant musí být přítomen procesní analýze u každého poskytovatele sociální služby.

Do 10 dní od účinnosti této smlouvy se uskuteční minimálně jedna schůzka poskytovatele s objednatelem, na které budou stanoveny konkrétní postupy při poskytování služeb; zásadně přitom bude vycházeno z návrhu popisu metodické podpory a návrhu metodiky pro procesní analýzu, který byl součástí nabídky poskytovatele k veřejné zakázce a který byl v rámci veřejné zakázky hodnocen (viz příloha č. 3 této smlouvy). Schůzku svolá objednatel.

Výstupem této schůzky bude zápis, jehož přílohou bude finální objednatelem schválený postup při realizaci jednotlivých činností. Výstupy uvedené v zápisu včetně přílohy jsou pro poskytovatele závazné. Změny jsou možné pouze po vzájemném odsouhlasení oběma stranami.

A. Procesní podpora u vybraných Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“)

Procesní podpora u SAS zahrnuje:

- vytvoření metodiky pro procesní analýzu pro daný druh sociální služby,
- obeznámení poskytovatelů s průběhem procesní podpory a analýzy,
- metodickou podporu ve službě,
- procesní analýzu.

NEJZAŠŠÍ DATUM UKONČENÍ	REALIZOVANÁ ČINNOST
Prosinec 2016	Zpracování metodiky pro procesní analýzu SAS
Leden 2017	1. Průběžná zpráva za období zahájení – prosinec 2016
Prosinec 2017	Ukončení metodické podpory ve službách
Červenec 2017	2. Průběžná zpráva za období leden – červen 2017
Leden 2018	3. Průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2017
Prosinec 2018	Ukončení procesní analýzy ve službách
Do 30 dnů od ukončení procení analýzy v jednotlivých SAS	Odevzdání závěrečné zprávy jednotlivým poskytovatelům SAS a objednateli
Červenec 2018	4. Průběžná zpráva za období leden – červen 2018
Leden 2019	5. Průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2018, jejíž součástí bude Souhrnná zpráva pro objednatele

Metodika pro procesní analýzu SAS

Podkladem pro tvorbu metodiky bude návrh modelu sociální služby SAS a závěrečná zpráva č. 13, ze které model vychází, vytvořené v rámci projektu „Evaluace poskytování sociálních služeb v MSK“. Dokumenty jsou veřejně dostupné na webových stránkách projektu: <http://www.msk.cz/cz/eu/evaluace-poskytovani-socialnich-sluzeb-v-moravskoslezskem-kraji-37883/>. Dalším podkladem pro vytvoření metodiky je Shrnující zpráva z analýz procesních auditů (Výstup poskytovatele), vytvořena v rámci projektu „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v MSK II“. Dokument je uveřejněn na webových stránkách projektu <http://www.msk.cz/cz/eu/podpora-procesu-transformace-pobytovych-socialnich-sluzeb-v-moravskoslezskem-kraji-ii-33779/>

Obeznamení poskytovatelů sociálních služeb s průběhem procesní podpory

Poskytovatel obeznámí poskytovatele sociálních služeb s průběhem podpory před zahájením metodických podpor, a to prostřednictvím setkání odborníků s managementem, sociálními pracovníky a zástupci pracovníků z přímé práce služeb, kterým bude vysvětlen průběh a účel metodické podpory a procesní analýzy. Součástí této fáze bude i příprava podkladů v organizacích pro procesní analýzu.

Metodická podpora

Cílem této aktivity je zmapovat stávající situaci v poskytování sociální služby a následně podpořit poskytovatele SAS v praktickém uplatňování metod sociální práce, které budou směřovat k východiskům stanoveným v návrhu modelu sociální služby SAS v Moravskoslezském kraji. Důraz bude kladen především na podporu stávajícího potenciálu služby, který povede k posilování kompetencí rodin, podpoří terénní charakter služby a komplexní zaměření na případovou práci se všemi zainteresovanými členy rodiny, případně na další oblasti vycházející z aktuální potřeby poskytování služby. Společně budou identifikovány vzdělávací potřeby v organizaci a nastaveno další možné směřování změn v poskytování služby.

Metodická podpora bude poskytována v rozsahu min. 100 hodin v každé z vybraných sociálních služeb. Poskytovatel je oprávněn poskytnout metodickou podporu i ve větším rozsahu, metodická podpora nad 100 hodin však nebude objednatelům hrazena.

Jeden odborník může poskytovat metodickou podporu maximálně ve dvou vybraných službách.

Procesní analýza – analýza procesů sociální práce

Procesní analýza bude u každého poskytovatele sociální služby realizována v délce trvání 3 dnů prostřednictvím min. 2 členného týmu odborníků, z nichž minimálně jeden musí být garantem a splňovat výše uvedené podmínky – viz Personální zajištění. Procesní analýzu nemůže provádět tentýž odborník, který ve službě realizoval metodickou podporu.

Předmětem analýzy bude zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v organizaci, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních potřeb klientů. Zahrnuje všechny procesy, které při poskytování služeb probíhají, včetně toho jaký je výsledek poskytování. Využívány budou různé metody práce, jako je například analýza případového procesu, pozorování, rozhovory s vybranými pracovníky, stínování atd.

Výstupy

1) Metodika pro procesní analýzu SAS, která bude obsahovat:

- organizačně – technické parametry procesu,
- použití nejvhodnějších nástrojů a metod procesní analýzy SAS,
- postup procesní analýzy SAS,
- doporučení, pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby.

2) Průběžné zprávy, které budou obsahovat:

- popis činností, které byly zrealizovány v daném období,
- vyčíslení dílčích činností (zpracování metodiky, počet hodin podpory, počet zrealizovaných procesních analýz),
- seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
- hlavní výstupy.

Po schválení průběžné zprávy ze strany objednatele, vystaví poskytovatel fakturu.

3) Závěrečná zpráva pro každého zapojeného poskytovatele, která bude obsahovat:

- zjištěné skutečnosti s komentářem,
- doporučení pro zlepšení procesu poskytování sociální služby,
- zjištěné příklady dobré praxe.

4) Souhrnná zpráva pro objednatele, která bude obsahovat:

- shrnující popis činností, které byly zrealizovány za celé období zakázky,
- seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
- hlavní výstupy,
- zjištěné skutečnosti
- zpětná vazba od pracovníků sociálních služeb i od odborníků, kteří procesní podporu realizovali, o průběhu aktivity,
- shrnující doporučení pro zlepšení procesu poskytování daných druhů sociálních služeb,
- případná aktualizace vytvořené metodiky pro procesní analýzu na základě zjištění skutečností během procesní podpory.

Výstupy budou zpracovány písemně. U průběžných zpráv postačí jejich předání v elektronické formě, ostatní výstupy budou předány vždy formou písemného protokolu.

B. Procesní podpora u vybraných Domovů pro seniory (dále jen „DPS“)

Procesní podpora u DPS zahrnuje:

- vytvoření metodiky pro procesní analýzu pro daný druh sociální služby,
- obeznámení poskytovatelů s průběhem procesní podpory a analýzy, procesní analýzu.

NEJZASŠÍ DATUM UKONČENÍ	REALIZOVANÁ ČINNOST
Březen 2017	Zpracování metodiky pro procesní analýzu DPS
Leden 2017	1. průběžná zpráva za období zahájení – prosinec 2016
Prosinec 2018	Ukončení procesní analýzy ve službách
Červenec 2017	2. průběžná zpráva za období leden – červen 2017
Leden 2018	3. průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2017

Červenec 2018	4. průběžná zpráva za období leden – červen 2018
Leden 2019	5. průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2018, jejíž součástí bude Souhrnná zpráva pro objednatele
Do 30 dnů od ukončení procesní analýzy v jednotlivých DPS	Odevzdání závěrečné zprávy jednotlivým poskytovatelům DPS a objednateli

Metodika procesní analýzy DPS

Podkladem pro tvorbu metodiky bude návrh modelu sociální služby DPS a závěrečná zpráva č. 9, ze které model vychází, vytvořené v rámci projektu „Evaluace poskytování sociálních služeb v MSK“. Dokumenty jsou veřejně dostupné na webových stránkách projektu: <http://www.msk.cz/cz/eu/evaluace-poskytovani-socialnich-sluzeb-v-moravskoslezskem-kraji-37883/>. Dalším podkladem pro vytvoření metodiky je Shrnující zpráva z analýz procesních auditů (Výstup poskytovatele), vytvořena v rámci projektu „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v MSK II“. Dokument je uveřejněn na webových stránkách projektu <http://www.msk.cz/cz/eu/podpora-procesu-transformace-pobytovych-socialnich-sluzeb-v-moravskoslezskem-kraji-ii-33779/>

Obeznamení poskytovatelů sociálních služeb s průběhem procesní podpory

Poskytovatel obeznámí poskytovatele sociálních služeb s průběhem podpory před zahájením procesní analýzy, a to prostřednictvím setkání odborníků s managementem, sociálními pracovníky, zástupci zdravotnických pracovníků a pracovníků přímé péče služeb, kterým bude vysvětlen průběh a účel aktivity. Součástí této fáze bude i příprava podkladů v organizacích pro procesní analýzu.

Procesní analýza – analýza procesů

Procesní analýza bude u každého poskytovatele sociální služby realizována v délce trvání 5 dnů prostřednictvím min. 3 členného týmu odborníků, z nichž minimálně jeden musí být garantem a splňovat výše uvedené podmínky – viz Personální zajištění. Předmětem analýzy bude zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v organizaci, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních potřeb klientů. Zahnuje zásadní procesy, které při poskytování služeb probíhají, včetně zaměření na výsledek poskytování. Využívány budou různé metody práce, jako je analýza případového procesu, pozorování, rozhovory s vybranými pracovníky, stínování atd.

Výstupy

- 1) Metodika pro procesní analýzu DPS, která bude obsahovat:
 - organizačně – technické parametry procesu,
 - použití nejvhodnějších nástrojů a metod procesní analýzy DPS,
 - postup procesní analýzy DPS,
 - doporučení, pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby.
- 2) Průběžné zprávy, které budou obsahovat:
 - popis činností, které byly zrealizovány v daném období,
 - vyčíslení dílčích činností (zpracování metodiky, počet hodin podpory, počet zrealizovaných procesních analýz),
 - seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
 - hlavní výstupy.

Po schválení průběžné zprávy ze strany objednatele, vystaví poskytovatel fakturu.

- 3) Závěrečná zpráva pro každého zapojeného poskytovatele, která bude obsahovat:
 - zjištěné skutečnosti s komentářem,

- doporučení pro zlepšení procesu poskytování sociální služby,
- zjištěné příklady dobré praxe.

4) Souhrnná zpráva pro objednatele, která bude obsahovat:

- shrnující popis činností, které byly zrealizovány za celé období zakázky,
- seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
- hlavní výstupy,
- zjištěné skutečnosti,
- zpětná vazba od pracovníků sociálních služeb i od odborníků, kteří procesní podporu realizovali, o průběhu aktivity,
- shrnující doporučení pro zlepšení procesu poskytování daných druhů sociálních služeb,
- případná aktualizace vytvořené metodiky pro procesní analýzu na základě zjištění skutečností během procesní podpory.

Výstupy budou zpracovány písemně. U průběžných zpráv postačí jejich předání v elektronické formě, ostatní výstupy budou předány vždy formou písemného protokolu.

M. J. K. K. K. K.

Pracovní list

Příloha č. 2 Podrobný rozpis ceny poskytovaných služeb

Název	Počet jednotek	Cena za 1 jednotku (metodiku, analýzu, hodinu) bez DPH v Kč	Cena celkem bez DPH v Kč	DPH	Cena celkem vč. DPH v Kč
Zpracování metodiky pro procesní analýzu SAS	1 metodika	38.000,-	38.000,-	7.980,-	45.980,-
Metodická podpora SAS (100 hodin pro 1 SAS)	600 hodin	1.000,-	600.000,-	126.000,-	726.000,-
Procesní analýza SAS	6 analýz	80.050,-	480.300,-	100.863,-	581.163,-
Zpracování metodiky pro procesní analýzu DPS	1 metodika	38.000,-	38.000,-	7.980,-	45.980,-
Procesní analýza DPS	5 analýz	133.400,-	667.000,-	140.070,-	807.070,-
CELKEM	----	----	1.823.300,-	382.893,-	2.206.193,-

Příloha č. 3: Návrh popisu metodické podpory a návrh metodiky pro procesní analýzu

Část A: Návrh metodické podpory a návrh metodiky pro procesní analýzu ve službách SAS pro rodiny s dětmi

Východiska pro realizaci metodické podpory a procesní analýzy ve službách SAS pro rodiny s dětmi v Moravskoslezském kraji:

Východiska jsou dána objednatelem. Ze strany poskytovatele se opírají o zkušenost organizace poskytující dlouhodobě odborné služby v oblasti zvyšování kvality sociálních služeb a realizace projektů a pilotních aktivit zaměřených na efektivní fungování sociálních služeb.

Vycházíme mj. z předpokladu náročnosti poskytované služby SAS, kdy tato je poskytována převážně terénně a v současné době v návaznosti na novelu legislativy v oblasti SPOD vyžaduje nejen odbornou erudici pracovníků v oblasti znalosti legislativy a praktických dovedností sociální práce, ale také vyžaduje schopnost reflexe a zvědomění hranic jednotlivých pracovníků s ohledem na potřeby rodin a jejich jednotlivých členů.

Metodická podpora a návrh metodiky pro procesní analýzu vychází také z následujících doporučení, která byla reflektována v Závěrečné zprávě pracovní skupiny č. 13 (jeden z výstupů IP MSK Evaluace poskytování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji) v jednotlivých řešených oblastech a v Návrhu modelu sociálně aktivizačních služeb pro rodiny dětí.

- Posilování odbornosti pracovníků SAS směrem k jejich dobré orientaci v problematice ohrožených rodin a současně orientaci v problematice SPOD
- Práce s doporučeními pro proces jednání se zájemcem o službu (včetně evidence odmítnutých zájemců s přesahem na systémové uchopení problematiky a návaznosti na proces plánování v obci)
- Zaměření na vyhodnocování nepříznivé sociální situace ve službách SAS pro rodiny s dětmi
- Praktická spolupráce s orgány SPOD v případě potřeby náhlého a urgentního řešení nepříznivé sociální situace a postupy s tím související
- Vědomá reflexe pracovníků služby v rámci poskytované podpory, volených způsobů, postupů, komunikace apod.
- Možnosti zapojení poskytovatelů do širšího kontextu řešených témat v rámci komunitního plánování obce (bydlení, dluhová problematika, drogová problematika atp.)

Především vychází z následujícího doporučení, cit. : „ *Metodická setkávání, intervize, supervize a další příležitosti k reflexi poskytování sociální služby, konzultace se spolupracujícími institucemi, jejich zpětné vazby a zpětné vazby klientů, systematická evaluace služby atd. by měla být využívána pro zlepšování koncepce a poskytování SAS. Aktualizovaná metodika služby je známkou toho, že organizace převádí žité zkušenosti do nastavení služby. Tyto nároky nejsou naplňovány jaksi mimochodem, ale poskytovatel jim musí věnovat systematickou pozornost prostřednictvím pracovníka k tomu určeného, jehož agenda je v tomto rozsahu oddělena od výkonu přímé práce a v zabezpečení služby se s ní počítá se stejným významem, jako s přímou klientskou prací.*”

Část A1: Metodická podpora ve vybraných šesti registrovaných sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi na území Moravskoslezského kraje

Popis metodické podpory

I. Časový harmonogram metodické podpory ve službách SAS

Termín	Realizovaná činnost POSKYTOVATELE
Dle objednatele	Úvodní schůzka zástupců poskytovatele s objednatelem
Srpen - září	Schůzka s metodiky, seznámení se záměry metodické podpory, předání potřebných podkladů
Nejpozději prosinec 2016	Komunikace s objednatelem – vybraní poskytovatelé SAS, zahájení metodické podpory ve vybraných službách. Podpora bude zahájena dle termínu oznámení objednatelem (možný

	posun), frekvence bude dohodnuta s jednotlivými poskytovateli a metodiky na základě vyhodnocení potřeb při zahájení spolupráce
Leden 2017	1. Průběžná zpráva za období zahájení – prosinec 2016
Prosinec 2017	Ukončení metodické podpory ve službách, práce s výstupy a závěry, zpracování podkladů pro průběžnou zprávu č. 2 pro objednatele

II. Personální zajištění

Metodická podpora služeb SAS bude organizována určeným koordinátorem. Za odborné metodické vedení metodiků odpovídají odborní garanti poskytovatele. Předpokládáme zapojení 3 metodiků, kteří budou navrženi poskytovatelem dle stanovených požadavků: min. VŠ vzdělání Bc. (humanitní, ekonomické), odborná znalost fungování sociálních služeb: sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, zkušenost s prováděním metodické podpory u poskytovatelů sociálních služeb min. 3 roky. (Poskytovatel dlouhodobě spolupracuje s více než 30 externími odborníky a absolventy dlouhodobých vzdělávacích programů a výcviků.) Návrh bude předložen objednateli ke schválení. Pro každou službu bude stanoven metodik, kdy předpokladem je nejen splnění odborných požadavků objednatele, ale také vyloučení střetů zájmů s danou organizací. Jeden z metodiků bude podporovatelem maximálně ve dvou vybraných službách.

Tým metodiků povede odborný garant aktivity, který zpracuje pro jejich práci stručnou metodiku pro podporu služeb SAS.

III. Realizované činnosti a formy práce v rámci procesu metodické podpory služeb SAS

Spolupráce metodiků a jednotlivých služeb bude realizována především formou osobních setkání a podpůrných konzultací. Metodik domluví první termín setkání s danou službou, na kterém domluví časový harmonogram spolupráce a vyjedná optimální formu metodické podpory. Zpracovaný plán metodické podpory předá odbornému garantovi. Setkání budou organizována pokud možno tak, aby nebyl narušen běžný provoz služby. Účastníky setkání budou zpravidla vedoucí služby, sociální pracovník a určené pracovníci, kteří zajišťují přímou podporu klientům.

Další formou spolupráce bude e-mailová a telefonická komunikace, která je nezbytná pro optimální organizační zajištění spolupráce.

Předpokládané činnosti:

- Zahájení spolupráce v rámci podpory – seznámení se záměry, poskytnutí a komentář výstupů z projektu Evaluce – model sociální služby SAS, závěrečná zpráva, seznámení s následným záměrem realizace analýzy procesů jako srovnávacího výstupu, domluva o termínech a formách spolupráce.
- Metodik zpracuje vstupní analýzu a seznámení se s podmínkami poskytovaných služeb. Výstupem bude strukturovaná zpráva o procesech sociální práce v rámci realizované služby v návaznosti na identifikované potřeby týmu, včetně případných návrhů metodika (například oblast sociální práce při vstupu uživatelů do služby, zapojení uživatelů do řešení jejich nepříznivé sociální situace, spolupráce a participace dalších subjektů při realizaci podpory uživatelů – především SPOD ad.), popis situace, jak ji vidí tým, odborný náhled metodika.
- Průběžné konzultace v rámci realizace poskytování služby se zaměřením na následující oblasti a jejich sledování: okolnosti vstupu do služby, individualizace podpory a případová práce s klientem, využívání návazných zdrojů, práce se specifickými metodami, terénní charakter služby a činnosti realizované v terénu

Další možné nástroje metodické podpory:

- Případová práce – případová supervizní a intervizní facilitovaná setkání, cílené analýzy případové práce, doprovázení při konzultacích v rodinách i na jiných místech, facilitace procesů spolupráce s návaznými službami a zdroji, včetně spolupráce a setkání se zástupci OSPOD a obcí (KP atp.)
- Podpora týmu při nastavování změn v pravidlech pro poskytování služby
- Práce s nastavením kritérií pro hodnocení cílů sociální služby v návaznosti na individuálně určené potřeby klientů služby
- Definování vzdělávacích potřeb zaměstnanců služby
- Práce s výstupy z realizované podpory v návaznosti například na změny v pravidlech pro individuální plánování, rozvojové plánování, zpracování vzdělávacího plánu organizace atp.

Metodici budou postupovat podle zpracované metodiky, která bude také obsahovat strukturu zjišťovaných informací pro zpracování Metodiky procesní analýzy. Bude zajištěna průběžná komunikace s odbornými guaranty a metodici budou zapojováni do tvorby Metodiky procesní analýzy.

IV. Komunikace a přenos informací

- Zahájení komunikace s objednatelem s cílem seznámení se s vybranými poskytovateli a předání dalších relevantních materiálů; dále pak v průběhu realizace dle stanovených podmínek a potřeb v návaznosti na další realizovanou podporu – analýzu procesů.
- Komunikace s metodikou v rámci spolupráce s guaranty: bude stanoven termín osobního setkání guaranta s metodikou, na kterém budou předány všechny zásadní informace a podklady – kontext projektu, v elektronické verzi všechny důležité podklady – včetně Závěrečné zprávy PS 13, Návrhu modelu a dalších strategických materiálů a pokynů k realizaci podpory, přihlášení do projektu Capsa.cz.
- Komunikace s vybranými poskytovateli – první setkání proběhne v druhé části osobní schůzky v tomtéž termínu, seznámení se záměry, vysvětlení účelu metodické podpory a následné procesní analýzy. Jednotlivé služby SAS se seznámí se svými metodikou a domluví si termín první konzultace v zařízení a způsob komunikace (kontaktní osoba, přihlášení do projektu Capsa.cz apod.).
- Komunikace při zpracování výstupů metodiků a poskytnutí zpětných vazeb: z každé metodické podpory zpracuje metodik zprávu, kterou zpřístupní pracovníkům podporované služby. Kontaktní pracovníci podporovaných služeb poskytnou metodikovi dohodnuté výstupy své práce (úpravy metodik, pracovních postupů, návrhy změn apod.).
- Pro realizaci veřejné zakázky zřídí poskytovatel nové projektové místo v chráněném sdíleném internetovém prostoru Capsa.cz, do kterého budou mít přístup všechny osoby podle role svého zapojení. Tento způsob sdílení informací usnadní komunikaci mezi zapojenými osobami.

Část A2: Návrh Metodiky pro procesní analýzu sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi

Účel a smysl procesní analýzy ve službách SAS pro rodiny s dětmi

Smyslem procesní analýzy v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi je zjistit, jakým způsobem naplňuje poskytovatel své základní poslání, které vychází z §2 ZSS, mj. poskytování takové podpory, která umožní uživatelům v maximální možné míře využít jejich vlastní potenciál a přirozené zdroje v komunitě pro řešení nepříznivé sociální situace. Současně bude zaměřena na terénní formu poskytování a preventivní charakter služby.

Předmětem analýzy bude zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v každé konkrétní službě, s přihlédnutím k místním podmínkám, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních zakázek klientů. Zahrnuje zásadní procesy, které při poskytování služeb probíhají, včetně zaměření se na výsledek poskytování.

Zkoumány budou hranice daného druhu služby v návaznosti na individuální případovou práci jednotlivých terénních pracovníků v konkrétních rodinách s přesahem na spolupráci dalších zainteresovaných subjektů, návazných zdrojů a služeb a především na aktivitu a zapojení samotného klienta na řešení jeho nepříznivé sociální situace.

I. Organizačně – technické parametry procesu

Základní harmonogram:

- Od zahájení realizace zakázky – listopad 2016
 - *Přípravná fáze:* oslovení spolupracovníků pro návrh metodiky a realizaci procesních analýz. Práce s návrhem struktury metodiky pro procesní analýzu, komentovaný model sociální služby SAS pro rodiny s dětmi, příklad dobré praxe, příklady nejčastěji definovaných obtíží poskytovatelů sociálních služeb při poskytování SAS v MSK, setkání zainteresovaných odborníků, vč. poskytnutí výstupů z projektu Evaluace poskytování sociálních služeb,
 - *Realizační fáze:* práce na struktuře a metodách pro procesní analýzu, zpracování finálního návrhu metodiky včetně potřebných formulářů pro realizaci procesní analýzy.
- prosinec 2016 – setkání s projektovým týmem poskytovatele nad finálním návrhem procesní analýzy
- únor 2017 - uzavření smluvního vztahu s odborníky, kteří budou realizovat procesní analýzu, setkání s poskytovateli a seznámení s procesem realizace
- duben 2017 – proškolení odborníků, kteří budou realizovat procesní analýzu
- květen 2017 – prosinec 2018 – realizace procesních analýz

Organizace realizace procesní analýzy u poskytovatelů služby SAS pro rodiny s dětmi:

- minimálně 2 měsíce před vlastní realizací procesního auditu budou předány poskytovateli soc. služeb dokumenty související s realizací analýzy, se kterými bude poskytovatel pracovat ještě před realizací auditu
- procesní analýza v zařízení bude realizována v délce trvání 3 dnů prostřednictvím min. 2 čínného týmu odborníků, z nichž minimálně jeden musí být garantem
- poskytovatel obdrží nejpozději do 30 dnů po ukončení realizace procesní analýzy v zařízení Závěrečnou zprávu, která bude obsahovat minimálně:
 - zjištěné skutečnosti s komentářem,
 - doporučení pro zlepšení procesu poskytování sociální služby,
 - zjištěné příklady dobré praxe.
- po ukončení realizace procesní analýzy zašle koordinátor poskytovateli evaluační dotazník

II. Použití předpokládaných nástrojů a metod procesní analýzy SAS pro rodiny s dětmi

- Monitoring práce sociálního pracovníka (pracovníků) a vybraných asistentů v terénu (v případech některých služeb PSS, jinde SP) po dobu 1 kalendářního měsíce – snímky vykonávaných činností. Porovnání rozsahu přímé práce s klientem v přirozeném prostředí (včetně doprovázení ad.), přímé práce ve prospěch klienta bez jeho účasti, nepřímé práce s klientem
- Analýza případového procesu 3 – 6 stávajících klientů služby
- Řízené rozhovory s pracovníky služby
- Zúčastněné pozorování v oblasti práce s rodinou a jejími členy přímo v terénu
- Popis návazných a dostupných zdrojů a jejich využití v praxi poskytované služby (včetně neformální podpory a zdrojů)

- Analýza procesních postupů využívaných v praxi služby – jednání se zájemci, individuální plánování s důrazem na roli klienta a podporu služby v oblasti zplnomocnění, ukončování služby, systémovou práci s měřitelným přehodnocováním veřejného závazku služby
- Identifikace oblastí, ve kterých je klientům poskytována podpora ze strany služby a dalších návazných zdrojů (jsou-li známy), včetně způsobů spolupráce
- Popis příkladů dobré praxe
- Řízená diskuse nad návrhem Závěrečné zprávy

III. Postup procesní analýzy SAS pro rodiny s dětmi

V této kapitole Návrh metodiky analýzy procesů upravuje celý průběh realizace analýzy procesů – od přípravné fáze až po práci s výstupy z prováděné analýzy:

Kdo analýzy provádí

- je realizován výběr odborníků do týmu pro procesní analýzu dle osobnostních a kvalifikačních požadavků, návrh odborníků předá poskytovatel ke schválení objednateli;
- budou nastaveny konkrétní kompetence jednotlivých členů týmu v rámci realizace procesní analýzy u poskytovatele, kdo s kým komunikuje, za co zodpovídá apod.
- realizace proškolení odborníků pro procesní analýzu dle Metodiky procesní analýzy, včetně proškolení v oblasti využívání navržených metod a zpracování dokumentů a výstupů z analýzy procesů u poskytovatele
- vybavení odborníků potřebnými materiály k výkonu procesní analýzy
- seznámení s právy a povinnostmi v rámci realizace procesní analýzy
- tým pro realizaci procesní analýzy bude sestaven ze 2 – 3 odborníků, kteří odpovídají stanoveným kvalifikačním požadavkům.

Příprava analýz

- a) Oslovení poskytovatelem vyjednaných zařízení, kde bude prováděna procesní analýza
- b) Vyjednání schůzky zástupců poskytovatele se zástupci zařízení, kde budou seznámeni s účelem a smyslem realizace procesní analýzy, obdrží materiály související s realizací procesní analýzy a písemně také Základní instrukce pro zajištění hladkého průběhu procesní analýzy, a budou seznámeni s průběhem procesní podpory a analýzy. Za poskytovatele se budou přípravné schůzky účastnit zástupce managementu, sociální pracovník a pracovník přímé péče služeb, za každou službu max. 4 zaměstnanci
- c) Sestavení harmonogramu realizace procesních analýz ve službách, včetně personálního obsazení týmů pro konkrétní služby

Aktivity v průběhu realizace procesních analýz

1.fáze

Před zahájením procesní analýzy v místě proběhne analýza předem zaslaných vyplněných materiálů ze strany poskytovatelů sociálních služeb. Příprava podkladů například pro vyhodnocování monitoringu práce, zjišťování, analýza a popis dostupných veřejných návazných zdrojů a služeb, vyhodnocování zaslaných podkladů, průběžná komunikace s poskytovatelem soc. služeb, příprava a vyjednání časového harmonogramu atp.

2.fáze

Aktivity budou stanoveny na základě předem vyjednaného časového harmonogramu a budou vycházet z provozních možností a specifik daného poskytovatele sociální služby.

V rámci realizovaných aktivit budou využívány výše uvedené metody práce se snahou o co nejobjektivnější záznamy zjištěného. Realizátoři budou pracovat na základě předem stanovených principů (mlčenlivost ad.) a jejich postupy budou dány metodikou a dalšími podpůrnými nástroji (formuláře, manuály).

11

V průběhu analýzy budou pravidelně a každodenně osobně informovat vedení služby o plánovaných aktivitách v daném dni a dalších relevantních skutečnostech.

Realizace aktivit v prvních dvou dnech analýz bude směřována převážně do terénu a následně směrem k ambulantní formě poskytování, třetí den bude zaměřen na závěrečné zjišťování potřebných informací a formulaci návrhů do závěrečné zprávy.

Výstupy z procesních analýz

- 6 uskutečněných Závěrečných setkání
- 6 Závěrečných zpráv s přílohami (mj. analýzy případové práce)
- 4 podklady pro Průběžné zprávy
- 1 podklad pro Souhrnnou zprávu
- Zpětné vazby pracovníků služeb a realizátorů analýz
- 1 Souhrn doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby SAS pro rodiny s dětmi

Průběžné zprávy č. 2 – 5 a Souhrnná zpráva budou odevzdány objednateli dle závazného časového harmonogramu.

Červenec 2017	2.Průběžná zpráva za období leden – červen 2017
Leden 2018	3.Průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2017
Červenec 2018	4.Průběžná zpráva za období leden – červen 2018
Leden 2019	5.Průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2018, jejíž součástí bude Souhrnná zpráva pro objednatele

IV. Doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby

V Závěrečných zprávách analýzy procesů budou popsány případně zjištěné skutečnosti, které jsou překážkou k uplatňování individualizované podpory klientům a jejich sociálnímu začleňování, případně ty, které mají vliv na vymezení hranic dané sociální služby. Vždy v návaznosti na individuální případovou práci jednotlivých terénních pracovníků v konkrétních rodinách s přesahem na spolupráci dalších zainteresovaných subjektů, návazných zdrojů a služeb a především na aktivitu a zapojení samotného klienta na řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Jednotlivá doporučení ke stanoveným oblastem budou definována na základě společné diskuse v závěru procesní analýzy a měla by konkrétně a srozumitelně přiblížit zjištěné skutečnosti a stanovit případná doporučení pro změnu.

Následně budou analyzována všechna zjištění a doporučení v šesti závěrečných zprávách a tým odborných garantů zpracuje Souhrn doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby. Vycházet přitom bude z pojetí efektivity, které je dáno v návaznosti na realizované individuální projekty kraje a proces plánování a síťování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji: Sociální služba by měla být poskytována jen tomu, kdo ji potřebuje a jen do takové míry, do jaké ji člověk potřebuje. Efektivní sociální služba nenahrazuje v rámci svého působení přirozené zdroje (školy, jiné veřejné služby, rodinu, neformální zdroje apod.), ale naopak vede a podporuje uživatele k tomu, aby je využíval (zprostředkovává jejich využití). Předpokladem je, že sociální služby pomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob, ale nemohou ze své podstaty v plné šíři řešit jevy a situace, které k nepříznivé sociální situaci vedou. Sociální služby musí být součástí širšího systémového řešení nepříznivé sociální situace.

Využity budou rovněž odborné a profesní zkušenosti odborných garantů v tomto směru.

V. Komunikace a přenos informací

- Zahájení komunikace s objednatelem s cílem seznámení se s vybranými poskytovateli a předání dalších relevantních materiálů; dále pak v průběhu realizace dle stanovených podmínek a potřeb v návaznosti na realizovanou podporu – analýzu procesů.

11

- Komunikace s realizátory v rámci spolupráce s garanty. Uskuteční se i osobní setkání a předání všech zásadních informací a podkladů – viz organizačně – technické parametry procesu
- Komunikace s vybranými poskytovateli – osobní setkání včetně návazné průběžné komunikace před zahájením analýzy a také v průběhu realizace analýz
- Komunikace při zpracování výstupů a poskytnutí zpětných vazeb – realizátorů a poskytovatelů z proběhlého procesu metodické podpory + zpracování výstupů

Část B: Návrh procesní podpory u vybraných Domovů pro seniory (dále jen „DPS“)

I. Úvod

Po úspěšné realizaci a dobrých zkušenostech z procesních auditů realizovaných v rámci projektu Moravskoslezského kraje s názvem „Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji“, reg. č. projektu CZ 1.04/3.1-00/A9.00005, pokračuje Moravskoslezský kraj v podpoře poskytovatelů. Tentokrát je fokus na služby poskytované seniorům v pobytových službách - domovech pro seniory, v rámci projektu „Efektivní naplňování střednědobého plánu v podmínkách MSK“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0000969. Účelem projektu je motivovat poskytovatele sociálních služeb ke změně pracovních postupů či náhledu na multidisciplinární a meziresortní spolupráci tak, aby byly jejich služby poskytovány efektivně, tedy tomu, kdo je potřebuje, do takové míry, do které je potřebuje, vycházející z potřeb uživatele a zároveň řešící jeho nepříznivou sociální situaci.

Na základě zhodnocení výstupů, průběžné i závěrečné evaluace z provádění procesních auditů, bylo nyní přistoupeno k využití tzv. procesní analýzy, která se zaměřuje na analýzu nejen života seniorů v domovech pro seniory a poskytované podpory při naplňování jejich individuálních potřeb, ale také na analýzu využívaných odborných metod a koordinaci postupů zaměstnanci domovů dle jejich pracovního zařazení. Procesní analýza využívá nové inovativní metody a základem pro provádění procesní analýzy je již ověřená, bezpečná, nezastupitelná analýza případového procesu.

II. Účel a smysl procesní analýzy

Smyslem procesní analýzy v pobytových sociálních službách pro seniory je zjistit, jakým způsobem naplňuje poskytovatel své základní poslání, které vychází z §2 ZSS – základní zásady - poskytovat seniorům podporu podle jejich zjištěných potřeb a to takovým způsobem, aby byl co nejvíce zachován způsob života, kterým žili před odchodem ze svého domácího prostředí.

Cílem sociální inkluze seniorů, pokud skutečně není možné jejich setrvání ve vlastní domácnosti, je co nejvyšší míra zachování navykého způsobu života při zachování přirozených vazeb a důvěrných vztahů. Proto se stanovují tyto důležité oblasti zkoumání poskytovaných sociálních služeb:

1. Vstup klienta do služby domov pro seniory

- Způsoby a rozsah práce při jednání se zájemci o službu (včetně „odmítání“ zájemců)
- Práce s individuálně určenými potřebami klientů a reakce na ně (mapování potřeb, přehodnocování a procesy s tím související)
- Zodpovědnost za zmapování klientových potřeb a jejich naplňování při vstupu do služby
- Předávání informací pracovníkům v přímé péči o novém klientu

2. Život klienta v domově pro seniory

- zachování životního stylu
- role klienta v zařízení, co si zajišťuje sám, co s podporou, co pracovník služby
- zacházení s financemi
- stravování
- navazování a udržení důvěrných vztahů a jiných kontaktů, zapojení rodiny

- péče sám o sebe, o své věci, hygienu

3. Prostředí

- soukromí na pokoji
- soukromí pro návštěvy
- přizpůsobené prostředí (podle znevýhodnění madly apod.)
- dovybavení osobními věcmi (hodiny, křeslo, obrázky, hrníčky...)

4. Činnosti a pobyty klientů mimo prostředí domova pro seniory

- navazuje na oblast 1 – zachování stylu života
- zachování stylu života „odpovídá“ sociálnímu začleňování = základem seniorských služeb
- využívání návazných služeb, nejen poskytovatel, ale i dobrovolníci, osoby blízké, rodina, další možnosti?

5. Personální zajištění služby

- odbornost SP a co v praxi využívají, jak spolupracují s PSS, jaké a jakým způsobem předávají informace, jak metodicky vedou a podílí se na spolupráci s PSS
- odbornost péče a využívání (systematické, nahodilé) odborných technik při poskytování péče (bazální stimulace, reminiscence, validace apod.)
- spolupráce zdravotnických pracovníků, sociálních pracovníků a pracovníků přímé péče

Předmětem analýzy bude zkoumání způsobu a rozsahu sociální práce v organizaci, a to s důrazem na naplňování skutečně zjištěných individuálních potřeb klientů. Zahrnuje zásadní procesy, které při poskytování služeb probíhají, včetně zaměření se na výsledek poskytování. Jednotlivé navržené oblasti zkoumání budou projednány v přípravné fázi Metodiky v týmu odborníky za účelem rozpracování a zpřesnění.

III. Východiska

Východisky pro nastavení procesní analýzy jsou dosavadní zkušenosti z mnohaleté podpory poskytovatelů ke zvyšování kvality poskytovaných služeb a transformačních procesů, zejména pak z realizace procesních auditů v domovech pro osoby se zdravotním postižením a chráněném bydlení v letech 2012 – 2014 v Moravskoslezském kraji.

Dalším základním východiskem jsou výstupy z dosud realizovaných projektových aktivit Moravskoslezského kraje, zvláště pak Návrh modelu sociální služby domovy pro seniory, Závěrečná zpráva č. 9 vytvořené v rámci projektu „Evaluace poskytování sociálních služeb v MSK“, Zpráva z analýz procesních auditů (Výstup poskytovatele – INSTAND, z. ú.), včetně neveřejné části - Manuálu zkušeností z procesních auditů.

IV. Organizačně – technické parametry procesu

V prvním měsíci realizace veřejné zakázky poskytovatel ustanoví tzv. užší realizační tým, jehož členy budou garant celé realizace veřejné zakázky, odborný garant pro část A, odborný garant pro část B, koordinátor veřejné zakázky. První schůzka užšího realizačního týmu se uskuteční nejpozději do 30 dnů od jeho ustanovení a bude se zabývat:

- vytipováním odborníků pro realizaci procesních analýz v domovech pro seniory;
- sestavením podrobného harmonogramu pro zpracování Metodiky procesních analýz v období do konce března 2017;
- navržením rámcového harmonogramu realizace veřejné zakázky v souladu se Smlouvou o poskytování služeb;
- stanovením povinností a kompetencí členů užšího realizačního týmu;

11

- návrhem harmonogramu schůzek užšího realizačního týmu;
- zajištěním zpracování 1. průběžné zprávy za období zahájení – prosinec 2016.

O průběhu realizace veřejné zakázky bude poskytovatel informován prostřednictvím Průběžných zpráv a Souhrnné zprávy dle stanoveného harmonogramu:

Leden 2017	1.průběžná zpráva za období zahájení – prosinec 2016
Červenec 2017	2.průběžná zpráva za období leden – červen 2017
Leden 2018	3.průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2017
Červenec 2018	4.průběžná zpráva za období leden – červen 2018
Leden 2019	5.průběžná zpráva za období červenec – prosinec 2018, jejíž součástí bude Souhrnná zpráva pro objednatele

Průběžná zpráva bude obsahovat:

- popis činností, které byly zrealizovány v daném období,
- vyčíslení dílčích činností (zpracování metodiky, počet hodin podpory, počet zrealizovaných procesních analýz),
- seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
- hlavní výstupy.

Souhrnná zpráva pro objednatele bude obsahovat:

- shrnující popis činností, které byly zrealizovány za celé období zakázky,
- seznam organizací, ke kterým podpora v rámci aktivity směřovala,
- hlavní výstupy,
- zjištěné skutečnosti,
- zpětnou vazbu od pracovníků sociálních služeb i od odborníků, kteří procesní podporu realizovali,
- průběh aktivity,
- shrnující doporučení pro zlepšení procesu poskytování daných druhů sociálních služeb,
- případnou aktualizaci vytvořené metodiky pro procesní analýzu na základě zjištění skutečností během procesní podpory.

Koordinátor realizace procesní analýzy bude zodpovědný za:

- svolávání zasedání užšího realizačního týmu, schůzky se zástupci poskytovatelů sociální služby domovy pro seniory
- komunikaci s odborníky, kteří budou realizovat procesní analýzu
- komunikaci se zástupci poskytovatelů sociální služby domovy pro seniory
- přípravu a distribuci potřebných podkladů dle plánované aktivity
- evidenci a distribuci závěrečných zpráv z analýzy procesů
- zajištění evaluace analýzy procesů
- spolupráci na zpracování průběžných a souhrnné zprávy

Základní časový harmonogram:

- Prosinec 2016 – březen 2017:
- Zpracování Metodiky procesní analýzy, včetně potřebných formulářů pro realizaci procesní analýzy.
- Uzavření smluvního vztahu s odborníky, kteří budou realizovat procesní analýzu.
- Duben 2017: proškolení odborníků, kteří budou realizovat procesní analýzu.
- Květen 2017 - prosinec 2018: realizace procesních analýz.

Organizace realizace procesní analýzy u poskytovatelů služby domovy pro seniory:

- minimálně 2 měsíce před vlastní realizací procesního auditu budou předány poskytovateli dokumenty související s realizací analýzy, se kterými bude poskytovatel pracovat ještě před realizací auditu
- procesní analýza v zařízení bude realizována v délce trvání 5 dnů prostřednictvím min. 3 členného týmu odborníků, z nichž minimálně jeden musí být garantem
- poskytovatel obdrží nejpozději do 30 dnů po ukončení realizace procesní analýzy v zařízení Závěrečnou zprávu, která bude obsahovat minimálně:
 - zjištěné skutečnosti s komentářem,
 - doporučení pro zlepšení procesu poskytování sociální služby,
 - zjištěné příklady dobré praxe.
- po ukončení realizace procesní analýzy zašle koordinátor poskytovateli evaluační dotazník

V. Použití nejvhodnějších nástrojů a metod procesní analýzy DPS

Pro zajištění validních a vypovídajících výsledků procesní analýzy, které budou věrným obrazem a inspirací pro poskytovatele sociální služby domovy pro seniory, a na základě zkušeností s realizací procesních auditů v domovech pro osoby se zdravotním postižením, budou využívány:

Základní metodou procesní analýzy je **zúčastněné pozorování**, které se řadí mezi tzv. kvalitativní metody. Tato metoda umožní popisovat, co vidíme při zaměření na jednoho klienta, současně sledujeme i ostatní chod služby, chování pracovníků, popisujeme další situace, které vidíme. Zúčastněné pozorování nese znaky kvalitativních výzkumů v tom, že ho nelze plně standardizovat a nemá žádnou předepsanou formu zaznamenávání. Primární účel pozorování je zjistit, co lidé dělají, proto pozorované chování vždy musí být zjevné, očividné. Při zúčastněném pozorování se odborník přímo pohybuje v prostoru, kde se vyskytuje zkoumaný fenomén. Značnou výhodou tohoto typu výzkumu je, že výzkumné otázky je možné modifikovat i během probíhajícího sběru a analýzy dat, to však klade na odborníka větší nároky, jelikož musí reagovat na tyto změny.

Při zpracování procesní analýzy budou využity vedle výstupů ze zúčastněného pozorování také

- **monitoring práce sociálního pracovníka**, kde budou zaznamenány činnosti, které za sledovaný kalendářní měsíc pracovník vykonával
- **analýza případového procesu**, která bude vycházet z rozhovoru odborníků s vybranými respondenty, a bude sledovat život klienta a poskytování podpory sociální službou od vstupu klienta do služby
- **vyhodnocení rolí klientů** v DPS, které zpracují pracovníci služby označením z nabídky možných rolí, v jakých rolích může v současné době klient vystupovat (pacient, klient, rodič, manžel, kamarád, člen zahrádkářského spolku apod.)
- **snímek obvyklého dne klienta** – který zpracují pracovníci služby ještě před realizací procesní analýzy

Při zpracování procesní analýzy budou využity další dokumenty poskytovatele, a to zejména:

- organizační schéma, struktura a počet pracovníků
- elektronická evidence poskytnutých úkonů PSS jednotlivým klientům
- vybrané metodické postupy
- monitoring a dokumentace SZP s PSS v zájmu klienta

VI. Postup procesní analýzy DPS

V této kapitole Metodika analýzy procesů upravuje celý průběh realizace analýzy procesů – od přípravné fáze až po práci s výstupy z prováděné analýzy:

Kdo analýzy provádí

- a) výběr odborníků do týmu pro procesní analýzu dle osobnostních a zadávací dokumentací stanovených kvalifikačních požadavků

- b) nastavení kompetencí jednotlivých členů týmu v rámci realizace procesní analýzy u poskytovatele, kdo s kým komunikuje, za co zodpovídá apod.
- c) proškolení odborníků pro procesní analýzu s Metodikou procesní analýzy a v metodě zúčastněné pozorování a dalších využívaných metod, včetně práce a zpracování dokumentů a výstupů z analýzy procesů u poskytovatele
- d) vybavení odborníků potřebnými materiály k výkonu procesní analýzy
- e) seznámení s právy a povinnostmi v rámci realizace procesní analýzy

Příprava realizace procesní analýzy

- a) Oslovení vyjednaných zařízení, kde bude prováděna procesní analýza
- b) Vyjednání schůzky zástupců poskytovatele se zástupci zařízení, kde budou seznámeni s účelem a smyslem realizace procesní analýzy, obdrží materiály související s realizací procesní analýzy a Základní instrukce pro zajištění hladkého průběhu procesní analýzy v zařízení, a budou seznámeni s průběhem procesní podpory a analýzy. Za poskytovatele se budou připravné schůzky účastnit zástupce managementu, sociální pracovník, zástupce zdravotnických pracovníků a pracovníků přímé péče služeb, za každou službu max. 5 zaměstnanců. Poskytovatelé budou seznámeni s nutností zajistit souhlas klientů se vstupem do jejich soukromí a souhlas opatrovníků s nahlížením do osobní dokumentace
- c) Sestavení harmonogramu realizace procesní analýzy v zařízeních, včetně personálního obsazení týmu pro konkrétní zařízení

Aktivity v průběhu realizace procesních analýz

Aktivity budou stanoveny na základě předem vyjednaného časového harmonogramu a budou vycházet z provozních možností a specifik daného poskytovatele sociální služby.

V rámci realizovaných aktivit budou využívány výše uvedené metody práce se snahou o co nejobjektivnější záznamy zjištěného. Realizátoři budou pracovat na základě předem stanovených principů (mlčenlivost ad.) a jejich postupy budou dány metodikou a dalšími podpůrnými nástroji (formuláře, manuály).

V průběhu analýzy budou pravidelně a každodenně osobně informovat vedení služby o plánovaných aktivitách v daném dni a dalších relevantních skutečnostech.

Realizace aktivit v prvních dvou dnech analýz bude směřována převážně do terénu a následně směrem k ambulantní formě poskytování, třetí den bude zaměřen na závěrečné zjišťování potřebných informací a formulaci návrhů do závěrečné zprávy.

Výstupy z procesních analýz

- 5 uskutečněných Závěrečných setkání
- 5 Závěrečných zpráv s přílohami (mj. analýzy případové práce)
- 5 podkladů pro Průběžné zprávy
- 1 podklad pro Souhrnnou zprávu
- Zpětné vazby pracovníků služeb a realizátorů analýz
- 1 Souhrn doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby domovy pro seniory

VII. Doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby

V Závěrečných zprávách analýzy procesů budou popsány případně zjištěné skutečnosti, které jsou překážkou k uplatňování individualizované podpory klientů a jejich sociálnímu začleňování, případně ty, které mají vliv na vymezení hranic dané sociální služby. Vždy v návaznosti na individuální případovou práci jednotlivých terénních pracovníků v konkrétních rodinách s přesahem na spolupráci dalších zainteresovaných subjektů, návazných zdrojů a služeb a především na aktivitu a zapojení samotného klienta na řešení jeho nepříznivé sociální situace.

Jednotlivá doporučení ke stanoveným oblastem budou definována na základě společné diskuse v závěru procesní analýzy a měla by konkrétně a srozumitelně přiblížit zjištěné skutečnosti a stanovit případná doporučení pro změnu.

Následně budou analyzována všechna zjištění a doporučení v pěti závěrečných zprávách a tým odborných garantů zpracuje Souhrn doporučení pro nastavení možných kontrolních mechanismů pro zjišťování efektivity služby. Vycházet přitom bude z pojetí efektivity, které je dáno v návaznosti na realizované individuální projekty kraje a proces plánování a síťování sociálních služeb v Moravskoslezském kraji: Sociální služba by měla být poskytována jen tomu, kdo ji potřebuje a jen do takové míry do jaké ji člověk potřebuje. Efektivní sociální služba nenahrazuje v rámci svého působení přirozené zdroje (jiné veřejné služby, rodinu, neformální zdroje apod.), ale naopak vede a podporuje uživatele k tomu, aby je využíval (zprostředkovává jejich využití). Předpokladem je, že sociální služby pomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob, ale nemohou ze své podstaty v plné šíři řešit jevy a situace, které k nepříznivé sociální situaci vedou. Sociální služby musí být součástí širšího systémového řešení nepříznivé sociální situace.

Využití budou rovněž odborné a profesní zkušenosti dodavatele v tomto směru.

VIII. Komunikační strategie

- a) Zahájení komunikace s objednatelem s cílem seznámení se s vybranými poskytovateli a předání dalších relevantních materiálů; dále pak v průběhu realizace dle stanovených podmínek a potřeb v návaznosti na realizovanou podporu – analýzu procesů.
- b) Komunikace s realizátory v rámci spolupráce s guaranty. Uskuteční se i osobní setkání a předání všech zásadních informací a podkladů – viz organizačně – technické parametry procesu
- c) Komunikace s vybranými poskytovateli – osobní setkání včetně návazné průběžné komunikace před zahájením analýzy a také v průběhu realizace analýz
- d) Komunikace při zpracování výstupů a poskytnutí zpětných vazeb – realizátorů a poskytovatelů z proběhlého procesu metodické podpory + zpracování výstupů
- e) Pro realizaci veřejné zakázky zřídí poskytovatel nové projektové místo v chráněném sdíleném internetovém prostoru Capsa.cz, do kterého budou mít přístup všechny osoby podle role svého zapojení. Sdílení informací usnadní komunikaci mezi zapojenými osobami.

IX. Harmonogram zpracování Metodiky procesní analýzy:

- prosinec 2016: oslovení zpracovatelů Metodiky
uzavření smlouvy/objednávky se zpracovateli Metodiky
- leden 2017: 1. schůzka zpracovatelů Metodiky
tvorba Metodiky
- únor 2017: do 18. 2. zpracován návrh Metodiky
konec února – schůzka se členy realizačního týmu, představení návrhu Metodiky, jeho projednání v RT a pojmenování doporučení k úpravám
- březen 2017: finální úpravy a dokončení Metodiky.

X. Realizace procesních analýz

Procesní analýzy budou realizovány v 6 vybraných zařízeních sociálních služeb Domovy pro seniory dle zadání objednatele, a to v období od května 2017 do prosince 2018. Podrobný průběh realizace a popis procesu je popsán v kapitole 2.3.2.1.6 této nabídky.

Handwritten signature: Alen. Šupl.