



KA07: Průběžná sebehodnotící zpráva KPSS Valašskomeziříčsko – Kelečsko

Název projektu: Prohloubení kvality a účinnosti plánování sociálních služeb v mikroregionu Valašskomeziříčsko-Kelečsko

Datum: 25.1.2020

Realizační tým projektu Prohloubení kvality a účinnosti plánování sociálních služeb v mikroregionu Valašskomeziříčsko-Kelečsko

Koordinátor KPSS: Jan Foltýn, DiS.

Metodik 1: Mgr. Josef Zdražil

Metodik 2: Šárka Dořičáková

Projektový manažer: Ing. Michaela Pernická

Zástupce samosprávy: Zdislava Odstrčilová

Je nastavení z pohledu kompetencí a odpovědnosti v pracovních skupinách a manažerském týmu optimální a proč?

Zapojení jednotlivých aktérů procesu komunitního plánování sociálních služeb je nastaveno tak, že se může zapojit každý, kdo má o zapojení do procesu KPSS zájem. K zapojení do procesu KPSS jsou opakovaně vyzýváni všichni zástupci poskytovatelů sociálních služeb a zástupci všech obcí Mikroregionu VM-K. Do setkání pracovních skupin se tak zapojují jak stálí členové, kteří byli odsouhlaseni orgány KPSS, tak hosté. Každá pracovní skupina má vedoucího, který při svolávání a řízení pracovní skupiny spolupracuje s koordinátorem KPSS nebo některým z metodiků. Zastoupení osob v pracovních skupinách respektuje princip triády, kdy jsou zastoupení zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé nebo potenciální uživatelé sociálních služeb. Výjimkou je pracovní skupina Lidé v krizi a nouzi, ve které uživatelé zastoupení nemají, což je zcela v souladu s běžnou praxí v KPSS.

Inovací v projektu Prohloubení kvality a účinnosti plánování sociálních služeb v mikroregionu Valašskomeziříčsko-Kelečsko je vytvoření pracovní skupiny Obce mikroregionu, ve které je možné lépe akcentovat potřeby obcí, jakožto zadavatelů sociálních služeb. Úkoly pracovních skupin a manažerského týmu jsou definovány řídicími dokumenty, které na začátku realizace projektu prošly aktualizací.

Nastavení kompetencí jednotlivých platforem KPSS VM-K vnímáme jako funkční.

Proces KPSS je nastaven jako otevřený (nejsou kladeny překážky, když se chce někdo zapojit) se zastoupením všech relevantních aktérů. Tím je zajištěna široká informovanost a zastoupení osob s důležitými kompetencemi. Kompetence jednotlivých členů PS a MT jsou v souladu s jednacími řády. Na druhou stranu se jedná o velkou a organizačně obtížně zvládnutelnou skupinu, proto je třeba mít dostatečné kapacity na koordinaci. Problémem je, zbytečně ambiciózní nastavení četnosti setkávání pracovních skupin, ale také vzdělávacích a jiných aktivit v rámci projektu. Vzhledem k vysokým požadavkům na kapacity zapojených aktérů se nedaří dosahovat plánované účasti. Čím více aktivit je připraveno, tím jsou možnosti, ale také ochota, účastnit se menší. Je třeba lépe pracovat se skutečností, že většina zapojených aktérů se do procesu komunitního plánování zapojuje v rámci svého pracovního úvazku, ale zároveň musí zvládnout i své běžné pracovní úkoly.



Pracovní skupiny jsou zřízeny na základě klíče cílových skupin:

- PS Senioři , 25 členů (k 31.12.2020)
- PS Lidé se zdravotním postižením 15 členů
- PS Rodina, děti a mládež, 26 členů
- PS Lidé v krizi a nouzi, 12 členů
- PS Obce mikroregionu VM-K, 20 členů
- Manažerský tým, 17 členů

Účast stálých členů na setkáních pracovních skupin v roce 2020

Název pracovní skupiny	Počet setkání	Počet členů	% účasti členů
Senioři	11	25	27,64
Lidé se zdravotním postižením	11	15	31,46
Rodina, děti a mládež	11	26	20,63
Lidé v krizi a nouzi	11	12	59,47
Obce mikroregionu	7	20	70
Manažerský tým	9	17	66,01

Na začátku realizace projektu byl stanoven indikátor úspěchu realizace projektu na úrovni 75% účasti na setkáních pracovních skupin. Těto hodnoty nebylo dosaženo.

Dosavadní opatření, která měla snížit riziko neúčasti:

- Nastavení termínů realizace dílčích aktivit na celý projekt (2 roky)
- Zajištění odborného a efektivního vedení setkání pracovních skupin

Navržená opatření:

- Snížení četnosti setkávání pracovních skupin
- Revize členství v pracovních skupinách u osob, které jsou neaktivní
- Snížení četnosti dalších aktivit projektu, které odčerpávají kapacity aktérů KPSS

Sebeevaluační dotazník – kritéria kvality KPSS k 1.9.2020, revize 25.1.2021

1. Legitimita - Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

	Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.



Hodnocení	Kritérium je naplněno	Důkaz je kompletní
Komentáře doporučení	Proces KPSS je realizován v rámci projektu, ale zároveň se jedná o trvalý proces, který je schválen orgány Mikroregionu Valašskomeziříčsko – Kelečsko.	

1.2	Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.	
Kritérium, požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: - poslání a cíl procesu - územní dosah (vymezení spolupráce) - harmonogram časového a finančního určení procesu - organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí definované výstupy procesu	
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Důkaz je kompletní
Komentáře doporučení	Záměr byl vytvořen v rámci projektu, ale jedná se spíše o formální požadavek, který v současné době již nemá vliv na realizaci procesu KPSS.	

1.3	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.	
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.	
Důkaz, indikátor kvality	Je předloženo písemné usnesení samosprávy, které schvaluje Plán rozvoje sociálních služeb.	
Hodnocení		
	Kritérium není naplněno	Nejsou doloženy všechny části záměru
Komentáře doporučení	Kritérium může být naplněno až na konci projektu. Dosavadní dokumenty KPSS byly schváleny samosprávou.	

2.1	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.	
-----	--	--



Kritérium, požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: - přehled sociálních služeb v obci/regionu - analýzu finančních toků v sociálních a službách - údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.	
Důkaz, indikátor kvality	Přehled sociálních služeb v obci/regionu obsahuje alespoň údaje z veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb. Existuje popis finančních toků na poskytování sociálních služeb v daném území. Jsou využita data ze stávajících plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Důkaz existuje v písemné podobě a obsahuje všechny uvedené části.
Komentáře doporučení	a	Viz analytická část pracovní verze dokumentu KPSS.

2. Popis aktuální situace - Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.

2.2	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.	
Kritérium, požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.	
Důkaz, indikátor kvality	Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb. Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině. Jsou k dispozici zdroje dat zjišťování (např. dotazníky, osnovy otázek, atd.).	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Je doložen úplný důkaz (zjišťování probíhalo podle předem stanovené metodologie, která odpovídá stanoveným cílům a cílové skupině, jsou k dispozici zdroje dat).



Komentáře doporučení	a	Viz dokument mapování potřeb.

2.3	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.	
Kritérium, požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.	
Důkaz, indikátor kvality	Lze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami. To vedlo k definování chybějících či přebytečných zdrojů.	
Hodnocení		
	Kritérium je naplněno částečně	Hodnocení nelze aplikovat.
Komentáře doporučení	a	K doložení kritéria je třeba intenzivně pracovat se zdroji informací o rozpočtech poskytovatelů sociálních služeb, což v současné době vyžaduje více kapacit, než jaké jsou k dispozici. Rozhodně by přispěla možnost agregovaných reportů ze systému KISSOS.

3. Kvalifikace a kompetentnost - Osoby podílející se na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

3.1	Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb.	



	Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.	
Důkaz, indikátor kvality	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.	
Hodnocení		
	Kritérium je naplněno částečně	V organizační struktuře jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pouze u některých odborných pozic.
Komentáře a doporučení	Požadavky na vzdělání nejsou stanoveny, ale osoby zapojené do KPSS prošly vzděláváním v rámci projektu. Z hlediska funkčnosti procesu KPSS se toto jeví jako dostatečné.	

3.2	Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.	
Důkaz, indikátor kvality	Existuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Vzdělání bylo nabízeno všem účastníkům během jejich aktivního zapojení do procesu.
Komentáře a doporučení	Vzdělávání v tématu KPSS je realizováno zkušeným metodikem a lektorem KPSS s 16 letou praxí. Školení je plánováno pro všechny aktéry KPSS.	



4. Řízení procesu plánování - Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

4.1	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	
Kritérium, požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	
Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty (existují popisující dokumenty).	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Organizační struktura je definována včetně popisu činností, rozhodovacích pravomocí a zodpovědností jednotlivých pozic.
Komentáře doporučení	a	Jsou doložena pravidla setkávání PS a MT.

4.2	Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.).	
Důkaz, indikátor kvality	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupiny.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Pravidla ustavující postavení, organizace a způsob jednání pracovních skupin jsou zpracována, schválena a



		uplatňována v praxi.
Komentáře doporučení	a	Pravidla jsou doložena.

4.3	Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.	
Kritérium, požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.	
Důkaz, indikátor kvality	Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny (rozhovory s členy pracovní skupiny).	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Oba důkazy jsou naplněny.
Komentáře doporučení	a	Viz zápisy a aktuální pracovní verze dokumentů.

4.4	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.	
Kritérium, požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.	
Důkaz, indikátor kvality	Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Konsensuální rozhodování ve skupinách je uplatňováno ve většině případů.



Komentáře doporučení	a	Viz Pravidla.

4.5	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.	
Důkaz, indikátor kvality	Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Všechny důkazy jsou naplněny.
Komentáře doporučení	a	Všechny relevantní dokumenty jsou sdíleny a zveřejňovány.

5. Zapojování - Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).

5.1	Je doložen postup zapojování.	
Kritérium, požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: - účel a způsoby zapojování - aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb - harmonogram činností zapojování - kritické body (selhání) a návrh jejich řešení - systém vnějšího připomínkování dokumentů.	
Důkaz, indikátor kvality	Je zpracován písemný postup zapojování dle 5.1., který lze doložit z jednoho, popřípadě z více dokumentů. Uplatňování tohoto dokumentu v praxi je doložitelné důkazy.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Postup zapojování obsahuje všechny body uvedené v 5.1. a zahrnuje zapojování všech aktérů.



Komentáře doporučení	a	Dokument Postup a zapojení CS byl zpracován.

5.2	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.	
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.	
Důkaz, kvality	indikátor	Jsou předloženy dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování (např. organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny apod.). Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli.
Hodnocení		V rámci organizační struktury jsou zastoupeni uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé a podílejí se na rozhodování.
	Kritérium je naplněno	
Komentáře doporučení	a	Jsou doloženy prezenční listiny.

5.3	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.	
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.	
Důkaz, kvality	indikátor	Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit. Údaje z předložených



	dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli, zadavateli a zástupci veřejnosti.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Uživatelé, poskyvatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Veřejnost měla možnost se zapojit do připomínkování priorit, opatření a aktivit.
Komentáře a doporučení	Zapojení je aktivní, viz prezenční listiny a zápisy ze setkání PS.	

6. Plán rozvoje sociálních služeb - Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.

6.1	Plán obsahuje uvedené náležitosti 6.1.	
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti: - popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení - strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území - způsob financování systému sociálních služeb v území - sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny - povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.	
Důkaz, indikátor kvality	V Plánu jsou popsány oblasti uvedené v kritériu (metoda ověřování: studium Plánu).	
Hodnocení		
	Kritérium je naplněno částečně	Hodnocení nelze aplikovat.



Komentáře doporučení	a	Z rozpracovaných dokumentů nevyplývá rozpor s kritériem. Kritérium bude naplněno na konci projektu.
----------------------	---	---

6.2	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.).	
Kritérium, požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.	
Důkaz, indikátor kvality	Srovnání aktuálního záměru (viz. 1.2.) a Plánu (metoda ověřování: studium Plánu a záměru).	
Hodnocení		
	Kritérium je naplněno částečně	Plán odpovídá aktuálnímu záměru pouze částečně.
Komentáře doporučení	a	Z rozpracovaných dokumentů nevyplývá rozpor s kritériem. Kritérium bude naplněno na konci projektu.

6.3	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.	
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.	
Důkaz, indikátor kvality	Plán je v souladu s dokumenty, ve kterých jsou uvedeny vzájemné požadavky obcí, krajů a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky na kompatibilitu výstupu.	
Hodnocení		
	Kritérium je naplněno částečně	Plán je částečně v souladu s požadavky souvisejících dokumentů.
Komentáře doporučení	a	Z rozpracovaných dokumentů nevyplývá rozpor s kritériem. Kritérium bude naplněno na konci projektu.



6.4	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz, indikátor kvality	Plán (metoda ověřování: studium Plánu).
Hodnocení	
	Kritérium je naplněno částečně
Komentáře doporučení	a Z rozpracovaných dokumentů nevyplývá rozpor s kritériem. Kritérium bude naplněno na konci projektu.

6.5	Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Kritérium, požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami (metoda ověřování: studium Plánu).
Hodnocení	
	Kritérium je naplněno částečně
Komentáře doporučení	a Z rozpracovaných dokumentů nevyplývá rozpor s kritériem. Kritérium bude naplněno na konci projektu.

7. Informovanost - Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

7.1	Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.
Kritérium, požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: - účel poskytování informací - způsob poskytování informací - formy informování osob se specifickými potřebami komunikace - osoby odpovědné za poskytování informací - jak často jsou informace poskytovány - kde jsou informace dostupné - postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací
Důkaz, indikátor kvality	Existuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria 7.1.



	Osoby zodpovědné za systém informování jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Postup informování existuje v písemné podobě a obsahuje všechny oblasti podle 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jej jsou schopny zdůvodnit a doložit jeho naplňování v praxi.
Komentáře doporučení	a	Byl zpracován dokument Postup zapojení CS.

7.2	Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.
Kritérium, požadavek kvality	V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace: - základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území - základní dokumenty (záměr viz. kritérium 1.2., pravidla upravující postavené a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium 4.2.) - informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich) - informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty) - informace o možnostech zapojení se do procesu plánování - informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb) - základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb.



Důkaz, indikátor kvality	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány minimálně informace v rozsahu 7.2., a to v souladu s písemným postupem informování dle 7.1.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit způsoby, četnost a aktuálnost informování o všech oblastech podle 7.2.
Komentáře a doporučení	Rozesílky, články	

8. Zvyšování kvality procesu - Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

8.1	Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.	
Kritérium, požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. 1.2. a s principy plánování sociálních služeb) - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.	
Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí obsahují: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.	
Hodnocení	Kritérium je naplněno	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování pro všechny klíčové oblasti existují



		v písemné podobě a obsahují požadované indikátory.
Komentáře doporučení	a	Viz dokument Postup a rozsah evaluace.

8.2		Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
Kritérium, požadavek kvality		Postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz, indikátor kvality		Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Účastníci procesu jsou schopni v rozhovoru popsat situace, kdy byly tyto postupy uplatňovány v praxi.
Hodnocení		Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) jsou realizovány a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Naplňování je potvrzeno i v rozhovorech se zodpovědnými pracovníky.
		Kritérium je naplněno
Komentáře doporučení	a	Jsou navrženy úpravy procesu.



8.3	V procesu je využívána externí podpora.	
Kritérium, požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.	
Důkaz, indikátor kvality	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran. Podporou třetích stran se rozumí například konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality.	
Hodnocení		Podpora třetích stran je využívána, o této podpoře existují písemné důkazy (například smlouva se supervizorem, konzultantem, zpráva ze supervize, apod.). Spolupráce je potvrzena v rozhovorech s účastníky procesu.
	Kritérium je naplněno	
Komentáře a doporučení	Do realizace procesu KPSS jsou zapojeni 2 osoby na pozici etodik. Metodik KPSS s příslušným vzděláním a odbornou erudicí v oblasti KPSS a Metodik pro zapojení cílových skupin se vzděláním a odborností v této oblasti. Oba se do procesu aktivně zapojují.	