**Technické podmínky – požadavky zadavatele na předmět plnění veřejné zakázky**

**Audit ústavních prvků v sociálních službách v Kraji Vysočina**

# Preambule

Pro účely této zadávací dokumentace se míní:

*Zadavatel*– Kraj Vysočina.

*Dodavatel*– vybraný dodavatel, s nímž bude uzavřena smlouva na plnění veřejné zakázky.

Zákon o sociálních službách – zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

*Zapojené organizace* – 6 příspěvkových organizací provozujících zařízení sociálních služeb, jejichž zřizovatelem je Kraj Vysočina, a jsou zařazené do sítě sociálních služeb Kraje Vysočina. Seznam těchto organizací s jejich stručným popisem jsou uvedeny níže v tomto dokumentu. Jejich spolupráci při zajištění vstupních údajů a podkladů zajistí zadavatel.

Podmínky stanovené zadavatelem v této části zadávací dokumentace (příloze č. 1 výzvy) předmětné veřejné zakázky vymezují předmět veřejné zakázky, resp. tvoří požadavky zadavatele na vlastnosti předmětu veřejné zakázky, resp. jsou technickými podmínkami. Zadavatel, s ohledem na charakter předmětu plnění veřejné zakázky, stanovuje technické podmínky v tomto dokumentu zejména pomocí požadavků na parametry výstupu služby, pomocí popisu účelu a potřeb, které zadavatel sleduje splněním předmětu veřejné zakázky.

Za tímto účelem zadavatel realizuje projekt podpořený Operačním programem Zaměstnanost (OPZ) https://www.esfcr.cz/, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0016008 (dále jen „projekt“). Tuto veřejnou zakázku zadavatel zadává za účelem získat v rámci projektu odborně vysoce specializované a konkrétně zaměřené analytické služby dodavatele v oblasti poskytování sociálních služeb ve zřizovaných organizacích, které přispějí k naplnění cílů projektu.

# Vymezení zapojených organizací a sociálních služeb do realizace veřejné zakázky

***Seznam zapojených organizací/poskytovatelů sociálních služeb, stav transformace, služby do auditu***

* Domov Jeřabina Pelhřimov, U Elektrárny 1965, 393 01 Pelhřimov – transformované zařízení
* Domov bez zámku Náměšť nad Oslavou, V. Nezvala 115, 675 71 Náměšť nad Oslavou – transformované zařízení
* Domov Kamélie Křižanov, Zámek 1, 594 51 Křižanov – částečně transformované zařízení
* Domov ve Zboží, Zboží 1, 582 91 Světlá nad Sázavou – netransformované zařízení
* Domov Lidmaň, Lidmaň 91, 395 01 Pacov – netransformované zařízení
* Domov Černovice Kopretina, Dobešovská1, 394 94 Černovice – netransformované zařízení

Ve všech výše uvedených zařízeních budou auditu podléhat sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením a Chráněné bydlení, pokud se dodavatel se zadavatelem nedomluví jinak. Vždy však budou v každém zařízení podléhat auditu dvě služby.

# Obecné společné požadavky zadavatele na realizaci předmětu veřejné zakázky

Účelem realizace veřejné zakázky je realizace procesních auditů, které v reálném provozu zmapují způsob poskytování sociálních služeb a zejména naplňování důležitého cíle, kterým je sociální začleňování uživatelů do běžného prostředí a normalizace života.

Od realizovaných auditů a auditních setkání očekáváme zodpovězení následujících otázek:

* Vede poskytovaná sociální služba k normalizaci života jejich klientů?
* Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu svých vrstevníků)?
* Jsou zjištěné potřeby klienta službou podporovány a jak?
* Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům?
* Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik podpoře skupinové?
* Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpoře (zpětná vazba pracovníků zařízení a zjištění auditorů)?
* Zpracované 3 případové studie klientů.

***Dokumenty závazné pro dodavatele zakázky***

* Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
* Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění
* Aktuálně platné doporučené postupy a stanoviska MPSV (<https://www.mpsv.cz/web/cz/socialni-sluzby-1#zkss>)
* Výstupy projektu MPSV Podpora transformace sociálních služeb
* Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Kraje Vysočina na roky 2016 – 2020
* Transformační plány jednotlivých organizací
* Registr poskytovatelů sociálních služeb

Zadavatel v rámci plnění dodavateli poskytne sám nebo prostřednictvím zřizovaných organizací podklady, se kterými se bude v organizacích pracovat a je třeba zajistit jejich dostupnost ještě před zahájením auditu. Seznam požadované dokumentace předloží dodavatel vybranému poskytovateli sociální služby nejpozději měsíc před sjednaným termínem realizace procesního auditu.

Zadavatel dále stanoví následující **obecné požadavky**, kterými se bude řídit plnění veřejné zakázky:

* *Harmonogram plnění -* **Harmonogram auditů v jednotlivých zařízeních bude stanoven po dohodě se zadavatelem do 14 dnů od podpisu smlouvy**. Pokud budou požadována data před samotným fyzickým auditem zařízení, budou zaslána 14 dní předem. Poslední auditní zpráva musí být předána zadavateli nejpozději v 5/2022.
* *Pracovní setkání* – po dobu realizace projektu je dodavatel povinen průběžně komunikovat se zadavatelem (telefonicky, elektronickou poštou, či jiná forma on-line komunikace). Pokud zadavatel navrhne schůzku resp. pracovní setkání, je dodavatel povinen se tohoto setkání zúčastnit a zpracovat výstupy z těchto setkání do další fáze projektu.
* *Sběr dat a informaci -* dodavatel provede sběr dat potřebných pro realizaci předmětu plnění z relevantních dostupných zdrojů a databází interních a externích, včetně sběru dat v terénu. Zdroje dat je povinen komunikovat se zadavatelem. Předpokládá se i aktivní spolupráce jednotlivých zařízení. Dodavatel je povinen v rámci plnění postupovat v souladu s dokumenty zadavatele a jednotlivých zřizovaných organizací, které mu budou poskytnuty a ostatními relevantními dokumenty uvedenými výše.

Dodavatel při realizaci plnění veřejné zakázky využije těchto metod:

* řízené rozhovory - zpětná vazba od pracovníků zařízení (i managementu)
* rozhovory s klienty
* analýza případového procesu
* sledování oblastí poskytované sociální služby (podpory)
* vyhodnocování předem vyplněných formulářů (časový snímek dne klienta, snímky pracovních činností PSS)
* pozorování auditorů
* nahlížení do osobní dokumentace,

případně může dodavatel využít další vhodné metody.

* *Dokumentační zajištění auditu*

Poskytovatel připraví a zajistí dostupnost veškeré dokumentace související s důkazy k hodnoceným cílovým stavům a ke všem kritériím konkrétního auditu.

Formuláře auditu

Zadavatel připraví formuláře, do kterých budou zaznamenány členy auditorských týmů veškeré výstupy z auditu.

* Prezenční listina
* Zpráva o výsledku auditu kvality poskytování sociální služby:
* Časový harmonogram auditu kvality poskytování sociální služby
* Přehled dokumentů vztahujících se k povinnostem poskytovatele podle § 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
* Přehled dokumentů vztahujících se ke standardům kvality sociálních služeb
* Protokol o výběru respondentů
* Jmenný seznam referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená ve zprávě z auditu
* Souhlasy se zpracováním osobních údajů respondentů – klientů a zaměstnanců služby
* Záznam z rozhovoru s respondentem – klientem
* Záznam z rozhovoru s pracovníkem
* *Závěrečná zpráva z auditu* – dodavatel jako součást výstupu z realizace předmětu veřejné zakázky vytvoří závěrečné zprávy, jejíž součástí dle dále specifikovaných požadavků zadavatele bude:
  + - 1. popis výsledků auditu (tj. odpovědi na otázky uvedené výše v bodu 3)
      2. identifikace institucionálních prvků
      3. příklady dobré praxe
      4. celkové shrnutí potřebné míry podpory
      5. návrhy auditorů projednané s vedením a pracovníky zařízení.
* *Auditní setkání*

Dodavatel se zavazuje účastnit se auditního setkání, které bude realizovat zadavatel.

První setkání proběhne po výběru dodavatele této zakázky, nejpozději do 3 týdnů od nabytí účinnosti smlouvy. Toto setkání je určeno pro ředitele a vedoucí pracovníky přímé péče zapojených organizací za účasti zástupce vybraného dodavatele a zadavatele této zakázky. Tématem bude realizace projektu (zadavatel), ale zejména popsání průběhu následných auditů (dodavatel).

Druhé setkání zrealizuje zadavatel v poslední fázi projektu, obsahem bude zhodnocení realizovaných auditů v jednotlivých organizacích a dodavatel je povinen na tomto setkání vystoupit se shrnutím za dodavatele.

Další podmínky realizace auditních setkání:

* Místem konání auditního setkání budou prostory Krajského úřadu Kraje Vysočina (místo konání zajistí zadavatel).
* Dodavatel je povinen zajistit prezentaci vstupních informací o plánovaných auditech v jednotlivých zapojených organizacích na prvním setkání a shrnutí poznatků na druhém setkání.
* *Ostatní požadavky*
* Odborná podpora realizovaná v rámci zakázky bude zajištěna kvalifikovanými odborníky dodavatele v oblasti zavádění standardů kvality poskytování sociálních služeb s praxí v poskytování sociálních služeb. Není přípustné zajištění aktivit např. prostřednictvím studentů a stážistů.
* V zařízeních zapojených do projektu bude vybrán vždy jeden zástupce zodpovědný za kvalitu poskytované sociální služby, který je v pracovně právním vztahu s poskytovatelem sociální služby, tzv. kontaktní osoba, která bude v kontaktu s dodavatelem před zahájením auditu, v případě potřeby i v jeho průběhu.
* Aktivity zakázky budou u zařízení zapojených do projektu probíhat přímo v zařízeních – místem plnění je tedy kraj Vysočina. Výjimka je přípustná pouze se souhlasem zadavatele a zástupce dotčeného zařízení.
* Dodavatel bude zakázku realizovat sám nebo ve spolupráci se subdodavateli. Pro subdodavatele platí tytéž podmínky jako pro dodavatele. Za rozsah a kvalitu činnosti přitom plně odpovídá dodavatel.
* Klíčové osoby uvedené v nabídce se budou přímo podílet na realizaci zakázky po celou dobu jejího plnění.
* Audity budou probíhat s ohledem na individuální situaci každého poskytovatele a úroveň rozvinutosti procesu transformace služby.
* Dodavatel je povinen veškeré listinné či elektronicky zpracované a používané dokumenty opatřit prvky vizuální identity Operačního programu Zaměstnanost dle podmínek uvedených v kap. 19 Obecné části pravidel pro žadatele a příjemce, které jsou dostupné na https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz.

# Předmět plnění veřejné zakázky – detailní podmínky

Dodavatel, na základě všech dále uvedených požadavků zadavatele, jakož i obecných požadavků zadavatele uvedených v předchozí kapitole tohoto dokumentu, v rámci plnění veřejné zakázky provede/dodá audity současného stavu poskytování sociálních služeb v zapojených organizacích.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aktivity** | **Časová dotace a popis jednotlivých činností** | **Počet organizací / počet auditů** | **Čas plnění** | **Výstupy** |
| **Klíčová aktivita KA 4 – Podpora procesů vedoucích k sociálnímu začleňování**  *(pro snadnou orientaci zadavatel ponechal číslování ve shodě s projektovou žádostí)*  Tato aktivita je zaměřena na průběžné ověřování kvality poskytované sociální služby a na to, jak služba směřuje k sociálnímu začleňování lidí, které podporuje. | | | | |
| Cíle aktivity:  Cílem této aktivity je zmapování v reálném provozu způsob poskytování sociálních služeb a zejména naplňování důležitého cíle, kterým je sociální začleňování uživatelů služeb do běžného prostředí a normalizaci života. Audit má za cíl zmonitorovat výskyt ústavních prvků v transformovaných, částečně transformovaných i netransformovaných organizacích. Nebude se soustředit na dokumentaci a psané dokumenty organizace, ale bude vycházet z reálně poskytované sociální podpory.  Nedílnou součástí této aktivity jsou dvě auditní setkání. Ty bude zajišťovat zadavatel a dodavatel je povinen se jich účastnit. | KA 4.1 Audit ústavních prvků  5 dnů po sobě jdoucích  Audit ústavních prvků bude realizován vždy pro dvě sociální služby v každé ze 6ti zapojených organizací. | 6/12 | 10/2020  -  4/2022 | * 12x auditní zpráva |
| KA 4.2 Auditní setkání  V rámci této podaktivity proběhnou dvě auditní setkání, kterých se dodavatel musí účastnit a vystoupit. První setkání na začátku projektu (po ukončení této zakázky), kde dodavatel představí průběh realizace auditů v jednotlivých organizacích. Druhé setkání bude realizováno v poslední fázi projektu a dodavatel se bude účastnit se shrnutými poznatky z realizovaných auditů. | --- | --- | * 2x účast na auditním setkání |

***Materiální a technické zajištění auditu***

Zapojená organizace zajistí vhodné prostory pro zázemí členů auditorského týmu, kde bude klid, místo pro rozložení dokumentace, vhodné osvětlení, dostatek míst k sezení a možnost větrat. Dále je třeba zajistit tisk dokumentů auditu a místa, kde lze vést nerušeně rozhovory s pracovníky.

***Časová dotace***

5 dnů po sobě jdoucích s min. souhrnem 30 hodin aktivit - na audity v místě poskytování sociální služby + příprava a zpracování auditní zprávy.

***Příprava a plánování auditu***

* Dodavatel připraví potřebné formuláře auditu (zachování jednotnosti).
* Dodavatel stanoví termíny k provedení auditů ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb v rámci lokality (zvoleným zástupcem poskytovatele) a oznámí termíny zadavateli.
* Dodavatel sestaví přehled instrukcí pro poskytovatele (v souladu s metodikou procesních auditů) a časový harmonogram průběhu auditu v místě poskytování sociální služby a předloží je zadavateli ke schválení.

Zástupce poskytovatele sociálních služeb musí být předem a včas členy auditorského týmu seznámen s potřebnými instrukcemi a časovým harmonogramem průběhu auditu v místě poskytování sociální služby.

Zástupce poskytovatele předloží členům auditorského týmu předem a v jimi stanoveném termínu (před konáním auditu v místě poskytování sociální služby) veškeré vyžádané podklady a materiály, se kterými se potřebují předem seznámit.

***Průběh auditu v místě poskytování sociální služby***

První den konání auditu proběhne úvodní setkání s vedením poskytované sociální služby zapojené organizace, kde si budou všechny zúčastněné osoby vzájemně představeny, bude upřesněna role externí podpory (zástupci dodavatele) a její průběh.

Kroky k otevření auditu

* Představení účastníků auditu
* Rekapitulace cílů, kritérií a rozsahu auditu
* Odsouhlasení časového harmonogramu auditu
* Přezkoumání situací, které by mohly vést ke komplikacím, a zajištění opatření k jejich zamezení
* Kontrola plnění požadavků potřebných pro průběh auditu (podklady, místnost k jednání, technické zázemí, připravenost uživatelů a pracovníků k rozhovorům, apod.)
* Podání informací / zodpovězení dotazů o způsobu vedení a dokumentace auditu
* Kontrola dostupnosti osob pro rozhovory
* Přezkoumání komunikačních kanálů (kdo, s kým, kde a o čem bude mluvit, na koho se mají členové auditorského týmu obracet, pokud budou potřebovat operativně řešit nějaký problém – touto osobou bude již výše zmíněný zástupce zapojené organizace – osoba zodpovědná za kvalitu služby, která se bude účastnit všech aktivit).

Procesní audity v místě poskytování sociální služby budou probíhat tak, aby byl zachován plynulý chod poskytování sociální služby a v souladu s metodikou procesních auditů. Časový harmonogram, který zapojená organizace obdrží předem, bude pouze orientačním.

Zástupci dodavatele:

* přezkoumají předložené a další relevantní dokumentace související s auditem. Výstupy budou zaznamenány do příslušných formulářů,
* provedou rozhovory s pracovníky, počty pracovníků vybraných auditory k rozhovorům se budou řídit specifiky jednotlivých cílových stavů a v nich hodnocených kritérií, dále se bude vycházet z personálních a provozních podmínek každého auditovaného zařízení. Výstupy z rozhovorů budou zaneseny do příslušných formulářů (záznam z rozhovoru s pracovníkem, vedením, případně zdravotníkem),
* provedou rozhovory s klienty, počty a struktura klientů služby se bude řídit specifiky jednotlivých cílových stavů a v nich hodnocených kritérií, bude se vycházet z aktuálního dění v zařízení, provozních podmínek zařízení. Obecně platí, že s klienty služby lze vést rozhovor pouze, pokud k tomu dají souhlas, a zároveň jsou zachovány všechny zásady a zákonné požadavky z oblasti ochrany osobních údajů, včetně režimu práce se související dokumentací (osobní složka klienta, apod.). Způsob výběru respondentů proběhne v souladu s Metodikou procesních auditů. Výstupy z rozhovorů budou zaneseny do příslušných formulářů (záznam z rozhovoru s respondentem – klientem, analýza případového procesu),
* formou pozorování, jako důležitou metodou, budou získávat další informace (např. informace při plánované prohlídce zařízení, v rámci pohybu po zařízení).

Zástupci dodavatele zpracují a zkompletují závěrečnou Auditní zprávu a v poslední den auditu ji po projednání s vedením a pracovníky auditovaného zařízení předají k podpisu vedoucí zařízení.

Zpráva z auditu bude převzata zástupcem zapojené organizace a zadavatele proti podpisu na základě předávacího protokolu. Následně kopii zprávy předá osobně či zašle v elektronické podobě zadavateli. Na základě tohoto kroku pak může dodavatel fakturovat realizovanou službu.

***Personální zajištění auditu***

Pro zajištění vyšší objektivnosti budou audity v jednotlivých službách provedeny 3 odborníky, členy realizačního týmu, kteří musí splňovat kvalifikační požadavky dle bodu 3.2 c) výzvy k podání nabídek na tuto veřejnou zakázku.

Auditor – garant (zadavatel požaduje 1 garanta)

* Zodpovídá za realizaci předmětu plnění po organizační a odborné stránce,
* koordinuje činnost auditorů,
* zodpovídá za jednotné postupy provádění auditů v jednotlivých službách / domácnostech,
* zodpovídá za kvalitu výstupů plnění (auditních zpráv),
* osobně se účastní minimálně 4 z 12 auditů.

Auditor (zadavatel požaduje minimálně 2 auditory)

* Provádí audity v jednotlivých službách / domácnostech v souladu s jednotným postupem stanoveným garantem,
* spolupracuje s garantem na vyhotovení auditních zpráv.