



ZÁVĚRY DISKUSE A DOPORUČENÍ Z PRŮBĚŽNÉHO VZDĚLÁVÁNÍ CERTIFIKÁTORŮ ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB

29.10.2025, 31.3.2026

PŘED MÍSTNÍM ŠETŘENÍM

- doporučené složení certifikačního týmu (CT): alespoň 2 odborníci na daný typ služby (v 3 členném týmu) + 1 se zkušeností z managementu – ověřuje a hlídá Certifikační agentura (CA);
- doporučené složení CT při certifikaci adiktologických služeb krátkodobé stabilizace (detoxifikačních programů): alespoň 1 certifikátor zdr. profese;
- doporučení pro nové certifikátory v pozici vedoucího CT: absolvovat nejprve min. 2-3 místní šetření v pozici člena CT;
- důraz na spolupráci a komunikaci v CT – pokud nejsem z pozice člena/vedoucího spokojen s nastavením spolupráce a komunikace ještě před místním šetřením (MŠ), je možné to řešit i podnětem k CA (může být řešeno např. výměnou člena týmu);
- role vedoucího CT – kontaktuje členy CT, zjišťuje jejich zkušenosti s certifikačním procesem;
- rozdělení rolí mezi členy CT; důraz na důkladnou přípravu členů CT na místní šetření; všichni členové CT by se měli seznámit s kompletní dokumentací služby, i přestože se v rámci přípravy např. po domluvě s ostatními členy CT zaměřují na vybrané okruhy standardů;
- práce se zdroji ověření ve službě v dokumentaci – pokud je jednoznačně uvedeno „písemně“, nebo „vnitřním předpisem“, nebo „eviduje/vede evidenci“, tak je požadováno písemné zpracování;
- doporučení uskutečnit 2 online setkání nebo zvolit alternativní formu komunikace dle nastavení týmu (např. e-mail, tel.) se službou a s členy CT;
- komunikace se službou ohledně organizačních záležitostí šetření zahrnuje např.: domluvit možnost oběda, místnost, technika, struktura klientů pro rozhovory, časový harmonogram, přítomnost pracovníků na šetření (kolik a jaké pozice), dokumentace požadovaná na místě (klientské složky k nahlédnutí cca 5ks, personální složky obsahující náplň práce, plán vzdělávání, školení BOZP apod.);
- vedoucí CT seznámí kontaktní osobu služby s předpokládaným časovým průběhem dne;
- je doporučeno předvyplnit Záznam o místním šetření (informativní části o službě z dokumentace).

MÍSTNÍ ŠETŘENÍ

- standardní časové limity MŠ: zahájení v 9-10 hod., ukončení v 16-17 hod. (záleží na počtu zjištění a průběhu MŠ);
- důraz na vyváženost přístupu k hodnocení obecných a speciálních standardů, neakcentovat jeden druh;
- doporučuje se dát týmu služby prostor představit službu a ukázat dobrou praxi;
- důraz na průběžnou diskusi se službou k problematickým/střetovým situacím: již v průběhu šetření popisovat službě proces hodnocení, jak a na základě čeho dospěli ke zjištěním;
- vysvětlit službě, čemu členové CT věnovali pozornost při přípravě na šetření;



- členové CT nesmí vynášet dílčí soudy/hodnocení ještě před konáním MŠ;
- rozhovor s klientem: standardní časový rozsah 20-40 min dle typu služby;
- doporučení zaměřit se také na téma zajištění multidisciplinarity služby (s přihlédnutím ke kontextu, místním specifikům a možnostem služby), důležité je posoudit, zda se tomuto tématu hodnocená služba alespoň věnuje např. v rámci dalšího vzdělávání pracovníků, zohledňuje se i snaha služby hledat řešení; doporučuje se také zajištění multidisciplinarity ve službě zmínit v ZZ;
- vedoucí CT řídí linii procesu hodnocení a hlídá jeho kontinuitu; pokud není přítomen zaznamenání nějakého rozporu/zjištění a služba s tím nesouhlasí, je potřeba situaci prověřit prostřednictvím dalšího zdroje;
- je doporučeno komunikovat se službou, zda si přeje v Závěrečné zprávě (ZZ) něco akcentovat (např. přetíženost služby, personální podstav), může to být podnět pro rozvoj kvality a kapacit služby i pro další kompetentní orgány;
- při hodnocení je hledán soulad mezi psaným, žitým a prožívaným, tzn. zda praxe skutečně vychází z toho, co je popsáno a zaměstnanci se podle toho v praxi řídí;
- při hodnocení neoznačujeme, zda je kritérium/standard dobře/špatně, ale zda je kritérium/standard naplněn; doporučuje se při komunikaci se službou vyhýbat terminologii dobře/špatně, ale využívat formulace jako např. odvolání na etický kodex, je v rozporu s doporučením, z dokumentace není jasné;
- nelze jednoznačně určit, zda je lepší realizovat hodnocení obecných a speciálních standardů zvlášť nebo společně; pouze je potřeba z organizačních důvodů přihlídnout k tomu, že při hodnocení obecných standardů se často využívá přítomnosti statutárního zástupce organizace;
- pokud při hodnocení obecných a speciálních standardů objeví CT duplicitu, doporučuje se zamyslet se nad výkladem standardu a nesnižovat hodnocení duplicitně; revize Standardů usilovala o odstranění duplicit mezi obecnou a speciální částí standardů; pokud CT narazí na duplicitu ve Standardech, je doporučeno tuto informaci zaslat CA a/nebo sekretariátu RVKPP (na průběžném vzdělávání certifikátorů může být věnována pozornost výkladů těchto standardů a jejich hodnocení);
- doporučuje se při realizaci MŠ službu upozornit na její práva, tj. na opravné mechanismy, které může služba využít v případě nespokojenosti s průběhem šetření (podání podnětu CA);
- doporučuje se spolupracovat s týmem služby na definování způsobu nápravy v případě nalezených zjištění (v případě pozastavení MŠ a v případě návrhu na udělení certifikátu na 1 rok s podmínkou);
- pokud se nepodaří zajistit klienty pro rozhovor, je doporučeno řešit situaci alternativně, řešení je na individuálním posouzení CT po domluvě se službou: je doporučeno např. nahlédnutí do dokumentace více klientů, přerušit místní šetření a stanovit lhůtu (max. 30 dnů) k nápravě a způsob jejího ověření (např. dodatečný online rozhovor), ověřit na základě dokumentace služby a pozorování aktuální počet klientů služby a porovnat jej s údaji v závěrečné zprávě (tj. ověření, zda služba běžně funguje a má klienty).

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

- důraz na spolupráci, komunikaci a otevřenost členů CT při zpracování Závěrečné zprávy (ZZ): stanovit si v týmu harmonogram pro dodání textových částí od jednotlivých členů CT;
- podle Certifikačního řádu se na vypracování ZZ podílí všichni členové CT;



- z pozice vedoucího CT je potřeba nechat si čas na kompletaci ZZ;
- je doporučeno při zpracování ZZ klást důraz na: uvedení komentářů vždy v případě snížení hodnocení standardu/kritéria; popis faktů (chod služby, praxe, diskutovaná témata); zpracování komentářů k doporučením, která vedou k odbornému rozvoji služby; popis odborné diskuse, která proběhla při MŠ;
- základní obsah ZZ: zjištění a/nebo doporučení a/nebo odborná diskuse a/nebo dobrá praxe;
- ZZ v případě MŠ bez zjištění: doporučuje se vyzdvihnout diskusi nebo dobrou praxi (nejde jen o podklad do Certifikačního výboru, ale také o přínosný výstup pro službu) a důkladněji se věnovat shrnutí v závěru ZZ;
- je možné doplnit ZZ o přílohy – např. fotodokumentace z MŠ (zejména jako průkazný doklad v případě některých zjištění);
- nezaznamenávat obsahy rozhovorů s klienty/pracovníky (rozhovor je jedním ze zdrojů ověření naplnění kritéria/standardu), uvádět pouze počty realizovaných rozhovorů;
- doporučuje se zmínit téma zajištění multidisciplinarity ve službě (hodnocení je doporučeno formulovat nekriticky, formou doporučení);
- při uvádění dobré praxe je potřeba odlišit skutečně inovativní praxi služby od praxe, která službě funguje a je běžně uplatňována;
- výpis doložené dokumentace – nejednotnost zpracování v praxi (bude revidováno), aktuálně se doporučuje seznam názvů nevypisovat a zaměřit se spíše na hodnocení způsobu dodání a komplexnost dokumentace. V rámci budoucí inovace aplikace bude umožněno automatické generování seznamu zaslané dokumentace před MŠ jako příloha ZZ.

PŘÍKLADY STŘETŮ ZÁJMU

- členové CT ze stejné služby
- místní šetření v kraji, kde působí služba člena CT
- osobní nevraživost mezi členy CT
- místní šetření v rodném městě člena CT
- člen CT je bývalý kolega osob z hodnocené služby
- člen CT je bývalý kolega jiného člena CT

VÍCEDENNÍ MÍSTNÍ ŠETŘENÍ

- realizováno v případech, kdy je v jednom provozu poskytováno více adiktologických služeb, které jsou organizačně, personálně a finančně provázány; každá služba v rámci jednoho provozu musí projít šetřením v plném rozsahu Standardů, které se k ní specificky vztahují;
- společné hodnocení 2 programů rozdílného typu:
 - ✓ výstup: 1 ZZ, 2 výroky o udělení certifikátu, 2 certifikáty
- společné hodnocení 2 programů stejného typu:
 - ✓ výstup: 1 ZZ, možnost formulovat 1 nebo 2 výroky o udělení certifikátu (1 výrok = 1 certifikát společný pro oba programy), a to s ohledem na míru personální provázanosti programů
- podoba výstupu by měla být definována ještě před konáním MŠ v komunikaci mezi službou, CA a členy CT individuálně na základě míry provázanosti služeb.



PŘÁVA V CERTIFIKAČNÍM PROCESU – NÁMITKY / ZPĚTNÁ VAZBA

- ze strany hodnocené služby vůči chování CT: podnět k CA (před i po MŠ), v případě potřeby je podnět dále řešen na jednání Certifikačního výboru (CV);
- ze strany hodnocené služby vůči složení CT: podnět k CA k úpravě složení týmu (před MŠ);
- ze strany hodnocené služby na průběh šetření: podnět k CA (po MŠ);
- ze strany člena CT na ostatní členy CT: podnět k CA k úpravě složení týmu (před MŠ), zpětná vazba na práci členů CT (po MŠ);
- ze strany hodnocené služby vůči udělení/neudělení certifikátu (po obdržení vyrozumění ředitele sekretariátu RVKPZ, po jednání Certifikačního výboru).

PŘERUŠENÍ MÍSTNÍHO ŠETŘENÍ

- nemá dopad na hodnocení žádostí v rámci dotačního řízení Úřadu vlády České republiky (program „Protidrogová politika“);
- 30denní lhůta na nápravu, doplnění;
- způsob ověření by měl navrhnout CT po domluvě se službou, tuto možnost nápravy lze domluvit pouze u bodů, které certifikační tým může ověřit na dálku; způsoby ověření: online setkání, ověření podkladů na dálku;
- pokud mezi CT a službou dojde k domluvě na nápravě vybraných bodů, CT to uvede do Záznamu o místním šetření. V případě doplnění bude mít Záznam v hodnocení jiné údaje než finální ZZ zpracovaná po 30denní lhůtě.
- dojde k přerušení realizace místního šetření, resp. posunu zpracování ZZ o domluvenou lhůtu; do ZZ se pak zapisuje výsledný stav, tedy stav po provedené nápravě a jejím ověření;
- ZZ se zpracovává až po uplynutí stanovené lhůty (max. 30 dnů + 5 prac. dnů na zpracování ZZ), až poté předloženo na jednání CV;
- využívá se v případech, kdy jsou definovány malé nedostatky, které lze v 30denní lhůtě doplnit a administrativně odkontrolovat, typicky např. služba v praxi daný standard naplňuje, ale nemá pro něj potřebné písemné zpracování;
- lze využít i v případě, že nedojde k rozhovoru s klientem při MŠ – ve stanovené lhůtě lze dohodnout dodatečný online rozhovor.

CERTIFIKÁT S PODMÍNKOU

- služba při hodnocení žádostí o dotaci v rámci dotačního řízení Úřadu vlády České republiky (program „Protidrogová politika“) obdrží méně bodů v kritériu kvality, tzn. může to mít dopad na výsledné hodnocení služby v rámci dotačního řízení;
- max. 1 rok lhůta pro nápravu, stanovuje CT po domluvě se zástupcem služby;
- nedostatky, lhůta k jejich odstranění a navržený způsob ověření musí být součástí ZZ, ve které certifikační tým navrhuje podmínku odstranění výtěk do určené lhůty (max. 1 rok);
- služba má povinnost informovat CA o způsobu splnění stanovené podmínky, CA může požádat Certifikační výbor o rozhodnutí ověřit splnění podmínek nápravy formou cíleného místního šetření, pokud Certifikační agentura neshledala jiné možnosti ověření nápravy; typicky se náprava ověřuje kontrolou doplnění na dálku, příp. cíleným místním šetřením po uplynutí lhůty na návrh CT;



- pokud dojde ze strany služby k nápravě, platnost certifikátu se prodlouží na plnou dobu platnosti; pokud k nápravě ve stanovené lhůtě nedojde, nebude službě certifikát prodloužen na standardní dobu 4 let.

ÚKOLY A PODNĚTY KE ZLEPŠENÍ KVALITY CERTIFIKAČNÍHO PROCESU

- vytvořit funkční zpětnovazební nástroj, který podpoří možnost podání zpětné vazby na práci certifikátorů a na certifikační proces na místě (ze strany služby, ze strany CT);
- nalezení duplicit v obecných a speciálních standardech;
- nejednoznačný výklad bodu 3 b), c), I. Program v Závěrečné zprávě – certifikátoři tyto body týkající se předložené / vyžádané / nedoložené dokumentace zpracovávají různě, nutné zrevidovat a definovat, co přesně je potřeba v této části zaznamenat;
- návrh inovace aplikace: přidat TO-DO List s poznámkami, co vše odkontrolovat při MŠ;
- 1.5.6.1 – zpřesnit výklad do Příručky („ve prospěch klienta“);
- definovat příklady vícedenních MŠ (počet výroků v ZZ a návrhů na certifikát) a přístup k jejich posuzování (jednodenní vs. vícedenní MŠ), vždy je nutné vykomunikovat již před MŠ individuálně;
- úkol pro CA: zveřejňovat ve stanovené frekvenci mezi certifikátory přehled certifikátů udělených/neudělených/s podmínkou;
- doporučení zaznamenat do Příručky popis běžné praxe v rámci přípravy, role členů týmu;
- definovat doporučení k jednotlivým částem ZZ, kde se doporučuje zjevné věci nahradit odbornou diskusí (např. ...*“uvedte diskusi, pokud byla..“*);
- zpracovat anonymizované vzorové ZZ a doplnit je do Příručky formou přílohy.

PODNĚTY K ORGANIZACI DALŠÍCH PRŮBĚŽNÝCH VZDĚLÁVÁNÍ

- zvýšit frekvenci vzdělávání 1x ročně;
- volit méně formální prostor;
- zveřejnit výstupy ze vzdělávání mezi certifikátory;
- zvážit možnost oddělit vzdělávání pro služby PP (odlišná specifika);
- zvážit možnost vzdělávání online formou;
- zvážit možnost realizace vzdělávání v Praze nebo v místech s lepší dostupností;
- doporučení diskutovat nad konkrétními situacemi (připravit si několik příkladů z praxe a ukázat na nich možnosti řešení).

NÁVRH TÉMAT PRO DALŠÍ PRŮBĚŽNÁ VZDĚLÁVÁNÍ

- specifika certifikace více služeb jednoho typu (např. KC+TP);
- specifika udělení certifikátu s podmínkou (konkrétní administrativní a procesní kroky);
- multidisciplinarita (sociální a zdravotní služby) + etika;



- sdílení zkušeností a dobré praxe, diskuse ke konkrétním příkladům zejména z certifikací, kde byl nějaký konkrétní problém (realizovat i menší workshopy);
- kalibrace přístupů certifikátorů k hodnocení jednotlivých standardů (obecných/speciálních) – rozdílnost názorů, hledání řešení a volba správného přístupu;
- ukázka psaní ZZ v aplikaci;
- řešení poskytování zpětné vazby služeb a certifikátorů z MŠ;
- vzorové ZZ;
- rozdělení rolí v certifikačním týmu;
- efektivnější administrativa certifikačního procesu.