



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



#mikrojesle

**Jednotný koncept kvalitní péče o dítě v mikrojeslích**

## **Audit, značka kvality, logo**

**Určeno pro auditory**

Ministerstvo práce a sociálních věcí

*V rámci projektu „Podpora implementace služby péče o děti od šesti měsíců do čtyř let v tzv. mikrojeslích a pilotní ověření služby“, reg. č. CZ.03.1.51/0.0/15\_009/0000858 financovaného z Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu*

Praha, 2020

## Obsah

1	Seznam použitých zkratk a pojmů .....	4
1.1	Zkratky .....	4
1.2	Pojmy .....	4
2	Základní informace k auditu značky kvality .....	5
2.1	Audit značky kvality .....	5
2.2	Cíl auditu značky kvality .....	5
2.3	Předmět auditu značky kvality .....	5
2.4	Kritéria standardů kvality .....	5
2.5	Složení a činnost auditního týmu .....	6
3	Proces auditu značky kvality .....	7
3.1	Činnosti před AZK .....	7
3.2	Činnosti při AZK (před zahájením v místě) .....	7
3.3	Činnosti při AZK v místě (místní šetření) .....	7
3.4	Činnosti po AZK v místě .....	8
3.5	Činnosti po ukončení AZK .....	8
3.6	Vyhodnocení AZK .....	8
3.7	Časový rozsah AZK (od zahájení po ukončení AZK) .....	8
4	Podklady pro zajištění důkazů .....	9
5	Hodnocení plnění standardů kvality .....	10
5.1	Zásady hodnocení plnění kritérií standardů kvality .....	10
5.2	Otázky k hodnocení kritérií standardů kvality .....	10
5.3	Zásady formulace hodnocení .....	11
6	Protokol o auditu značky kvality .....	13
7	Značka kvality .....	19
7.1	Ocenění kvality poskytované péče .....	19
7.2	Proces udělování značky kvality .....	19
8	Logo značky kvality .....	20

## Úvod

Návrh zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích zavádí do služby péče o dítě v mikrojeslích standardy kvality, jejichž prostřednictvím bude určena úroveň kvality poskytované služby ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu a péči. Plnění standardů kvality by mělo být proto cílem každého zařízení.

Prostřednictvím auditu značky kvality pak dojde k posouzení toho, zda a jakým způsobem mikrojesle naplňují jednotlivé znaky kvality, které stanovují standardy kvality. Procesem auditu značky kvality zařízení samo sebe ověří a získá záruku, že v daném okamžiku po všech stránkách pracuje dobře. Zároveň zařízení, které naplní znaky kvality, získá prestiž rodičů i veřejnosti jako důvěryhodné a vysoce kvalitní zařízení péče o děti. Pro implementaci a plnění standardů kvality se poskytovatelé mohou rozhodovat sami, přihlášení k auditu a případnému získání značky kvality je dobrovolné.<sup>1</sup>

Udělení značky kvality reprezentuje uznání kvalitní práce mikrojeslí ve prospěch rozvoje dětí ve věku od půl roku do čtyř let (tj. do 4. narozenin), proto její udělení musí být spojeno s transparentním a zodpovědným přístupem k hodnocení.

---

<sup>1</sup> Do přijetí navrhovaného zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích se navrhuje provádět dobrovolný audit kvality. Mikrojesle, které podmínkám vyhoví, obdrží značku kvality. V případě účinnosti zákona, který bude obsahovat kontrolu standardů kvality prostřednictvím MPSV, bude následně probíhat kontrola dle kontrolního řádu, naplňování standardů kvality bude jednou z podmínek pro poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích.

# 1 Seznam použitých zkratk a pojmů

## 1.1 Zkratky

**AT** – auditní tým

**AZK** – audit značky kvality

**MJ** – mikrojesle

**MPSV** – Ministerstvo práce a sociálních věcí

## 1.2 Pojmy

**Audit značky kvality** je proces, v rámci kterého dochází k posuzování, jak MJ naplňují znaky kvality dané jednotným konceptem auditu značky kvality. Jednotný koncept AZK nabízí MJ možnost rozvíjet se a zároveň zvyšovat kvalitu činnosti na základě doporučených znaků kvality na základě návrhu požadavků stanovených návrhem zákona a vyhláškami.

**Auditní orgán** spadá pod (odbor 25) MPSV, který metodicky řídí a koordinuje výkon AZK v mikrojeslích, a rozhoduje o udělení či neudělení značky kvality.

**Auditní tým** je složený z minimálně dvou členů, zaměstnanců MPSV, který je pověřen výkonem AZK, a který zodpovídá za proces auditu značky kvality.

**Kritéria standardů kvality** jsou souborem znaků, jejichž prostřednictvím je určena úroveň kvality poskytované služby ve vztahu k dětem, rodičům a jiným osobám odpovědným za výchovu a péči, včetně stanovení vnitřních pravidel organizace.

**Poskytovatel** – osoba, která má oprávnění k poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích. **Standardy kvality** vymezují rámec pro kvalitní poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích v devíti hodnocených oblastech AZK prostřednictvím jednotlivých kritérií.

**Značka kvality** je ocenění pro MJ, které prošly AZK a získaly potřebný počet bodů daný hodnocením standardů kvality.

## **2 Základní informace k auditu značky kvality**

### **2.1 Audit značky kvality**

Audit značky kvality vychází z návrhu zákona o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích, který vznikl v rámci projektu „Podpora implementace služby péče o děti od šesti měsíců do čtyř let v tzv. mikrojeslích a pilotní ověření služby“, dále ze stávající právní úpravy dětské skupiny a z návrhu novely zákona č. 247/2014 Sb., o poskytování služby péče o dítě v dětské skupině a o změně souvisejících zákonů.

AZK nastavuje dobrovolný rámec pro poskytovatele MJ, kteří chtějí svou službu dále prohlubovat a zlepšovat po kvalitativní stránce.

Nejedná se o kontrolu dle kontrolního řádu zákona č. 255/2012 Sb., zákon o kontrole (kontrolní řád). Účast v AZK je dobrovolná, poskytovatel se k AZK přihlašuje na základě svého zájmu a svobodného rozhodnutí. Audit provádí auditní orgán MPSV.

### **2.2 Cíl auditu značky kvality**

Cílem AZK je zjistit a zajistit úroveň poskytované služby a postupně nastavit jasný rámec v oblasti provozu služeb péče o dítě v mikrojeslích v ČR.

### **2.3 Předmět auditu značky kvality**

Předmětem auditu je kvalita poskytované služby MJ stanovena standardy kvality, kterými jsou poskytovatelé povinni se řídit podle předem stanovených podmínek (metodickým doporučením MPSV, později zákonem o poskytování služby péče o dítě v mikrojeslích).

### **2.4 Kritéria standardů kvality**

Standardy kvality vymezují znaky kvality prostřednictvím jednotlivých kritérií v devíti hodnocených oblastech AZK:

1. Cíle a způsoby poskytování služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Smlouva o poskytování služby
5. Průběh výchovy a péče
6. Personální a organizační zabezpečení
7. Prostředí a podmínky
8. Rizikové, havarijní a nouzové situace
9. Zvyšování kvality služby

Z hlediska celkového posouzení úrovně plnění standardů kvality je žádoucí posuzovat a vyhodnocovat vždy jejich plný rozsah (tj. všech 9 standardů kvality).

## 2.5 Složení a činnost auditního týmu

S ohledem na náročnost auditu a na zajištění co nejvyšší míry objektivit je skupina AT trojčlenná, minimálně však dvojčlenná. Členové AT jsou zaměstnanci MPSV, kteří mají přímé zkušenosti se službami péče o dítě v dětské skupině nebo v mikrojeslích. AT tvoří obvykle její vedoucí a dva členové. Zatímco dva členové se soustředí především na zjišťování skutečností, vedoucí AT organizuje průběh auditu v místě, zajišťuje komunikaci s poskytovatelem mikrojeslí před zahájením auditu, dohlíží na předkládání písemných podkladů, připravuje potřebné zápisy z kontrolních zjištění nebo výzvy k předložení podkladů a sumarizuje především negativní kontrolní zjištění, aby mohl stanovit, jaký další postup bude zvolen k co nejefektivnějšímu průběhu auditu.

## 3 Proces auditu značky kvality

### 3.1 Činnosti před AZK

- Výběr poskytovatele mikrojeslí a termínu pro AZK v místě (není-li již stanoveno konkrétním časovým plánem), případně možnosti poskytovatele (především v „prázdninových měsících“).
- Komunikace s poskytovatelem před zahájením AZK (pokud je termín kontroly také oznamován telefonicky).
- Zahájení AZK písemným oznámením.
- Vyžádání podkladů k předmětu AZK (zejména provozní řád, vnitřní pravidla, plán výchovy a péče, odkaz na webové stránky zařízení (event. další dokumenty, se kterými je možné se z časových důvodů seznámit před AZK v místě).
- Případně požadavek na předložení konkrétních písemných podkladů ke kritériím standardů kvality v místě.
- Seznámení poskytovatele s průběhem AZK, vč. časového plánu.
- Upozornění poskytovatele na seznámení rodičů dětí s AZK a jeho průběhem.

### 3.2 Činnosti při AZK (před zahájením v místě)

- Stanovení harmonogramu AZK s ohledem na možnosti a podmínky poskytovatele.
- Předání podkladů k posouzení všem členům kontrolní skupiny.
- Rozdělení zodpovědností za posouzení a zhodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality.
- Seznámení se s poskytnutými podklady ke kritériím standardů kvality.
- Svolání AT před AZK v místě, nastavení strategie auditu, diskuse k jednotlivým podkladům, oblastem.
- Zajištění dalších technických potřeb (notebook, tiskárna, fotoaparát).
- Zajištění pověření k provedení AZK.

### 3.3 Činnosti při AZK v místě (místní šetření)

- Úvodní formální ústní a písemné náležitosti (např. identifikace AT a poskytovatele, předložení pověření k provedení AZK).
- Aktualizace harmonogramu AZK.
- Poučení o právech a povinnostech přítomných osob během AZK.
- Potvrzení od poskytovatele, že rodiče přítomných dětí byli informováni o AZK a jeho průběhu.
- Případně vyžádání dalších potřebných podkladů, které nebylo možné zaslat předem.
- Vyžádání souhlasu k rozhovorům od rodičů dětí, případně dalších zaměstnanců, pokud nebyl souhlas učiněn již písemně.
- Zjišťování skutečného stavu věci ke kritériím standardů kvality:
  - analýza dokumentů a písemných podkladů (vnitřní předpisy, vnitřní postupy, dokumentace zaměstnanců, dokumentace dětí apod.)
  - prohlídka prostředí,
  - pozorování,
  - rozhovory (s pečujícími osobami, rodiči dětí, poskytovatelem),

- analýza výstupů činností,
- účast při hře, řízených aktivitách, stravování, hygieně, pobytu venku, předávání dětí rodičům, komunikaci s rodiči apod.

### 3.4 Činnosti po AZK v místě

- Zpracovat protokol o AZK.
- Případně vyžádání dalších podkladů, pokud je zjištěna jejich potřeba.
- Zajištění diskuse k problematickým zjištěním při AZK a k bodování kritérií standardů kvality.
- Kontrola celého textu protokolu o AZK a diskuse s ostatními členy AT ke sporným bodům v textu zápisu.
- Kompletace a tisk protokolu o AZK.
- Zajištění vypořádání případných námitek proti protokolu o AZK.
- Stručné podání zpětné vazby poskytovateli, pečující osobě či dalším pracovníkům MJ.

### 3.5 Činnosti po ukončení AZK

- V případě závažných zjištění předání nadřízeným či jiným orgánům (MPSV, hygiena apod.).
- Případně vyhodnocení zprávy o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných AZK.

### 3.6 Vyhodnocení AZK

- Finální vyhodnocení probíhá mimo prostory MJ.
- AT předá protokol o AZK se všemi přílohami auditnímu orgánu MPSV.
- V případě nesplnění podmínek pro udělení značky kvality je poskytovateli zasláno sdělení o zjištěných nedostatcích s doporučením postupů, které povedou k jejich nápravě.

### 3.7 Časový rozsah AZK (od zahájení po ukončení AZK)

- Délka AZK 6–8 hodin zahrnuje časovou dotaci na činnosti v místě šetření AZK, vč. vyhotovení zprávy o AZK. Může se lišit podle velikosti zařízení.
- Časová dotace na přípravu (např. studium předložených dokumentů apod.) se nezapočítává. Do délky vlastního AZK se nezapočítává rovněž čas vyhrazený na cestu do MJ. Dobu trvání AZK je také nutno přizpůsobit provozní době MJ a jejich možnostem.



## 4 Podklady pro zajištění důkazů

### **Písemné podklady**

Písemné podklady jako provozní řád, plán výchovy a péče, individuální plány dětí, pracovní postupy, vnitřní pravidla, pracovní smlouvy, doklady o průběžném vzdělávání apod.

### **Rozhovor**

Rozhovor s pečující osobou, případně dalšími zaměstnanci – dotazy související s péčí o děti v mikrojeslí a záležitostmi související s předmětem auditu. Pečující osoby, případně další zaměstnanci, by měli být schopni AT popsat svou činnost, obhájit své postupy s využitím argumentace z právních předpisů a svých vnitřních pravidel.

### **Prohlídka prostředí**

Prohlídka prostředí je nezbytná k hodnocení plnění standardu č. 7. Prostředí a podmínky. Ačkoli samotná prohlídka může být také podkladem pro kontrolní zjištění, může být poskytovatelem následně zpochybňována. V případě, kdy jsou prohlídkou prostředí zjištěny nedostatky (např. špatný stavebně technický stav objektu, nedostatečné materiální vybavení, nedostatky v oblasti hygieny), je nutné sepsat o tomto zjištění záznam. Je rovněž vhodné, doplnit ho záznamem obrazovým (fotodokumentace, videonahrávka).

### **Pozorování**

Pozorování jako doplňkový zdroj kontrolních zjištění. Pozorováním lze zjišťovat zejména jednání pečující osoby, případně dalších zaměstnanců s dětmi a rodiči dětí. Pozorování se provádí cíleně nebo náhodně, neformálně, např. při prohlídce prostředí.

### **Rozhovory s dalšími osobami**

Může jít např. o rodiče, osoby příbuzné dětem, opatrovníky, zástupce orgánů veřejné správy, spolupracujících organizací a další. Stejně jako u rozhovorů s klienty i zde však platí, že nejde o osoby povinné k podání pravdivých a úplných informací k předmětu auditu, nelze tudíž takových sdělení použít jako jediný důkaz k hodnocení kritéria standardu kvality.

## 5 Hodnocení plnění standardů kvality

### 5.1 Zásady hodnocení plnění kritérií standardů kvality

Hlavní zásadou při hodnocení by mělo být, že způsob hodnocení nelze svévolně zneužívat k tíži poskytovatele a že by úvahy při hodnocení plnění standardů kvality měly být obdobné při AZK u všech mikrojeslí v České republice.

Doporučuje se tedy, aby při hodnocení kritéria standardu kvality byly započteny:

- **2 body**, pokud jsou všechny povinnosti stanovené kritériem splněny podle významového obsahu a v takové dostatečné kvalitě, kdy **není nutné ukládat opatření** k odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných při auditu.
- **1 bod**, pokud jsou povinnosti stanovené kritériem splněny podle významového obsahu a v takové dostatečné kvalitě, kdy **není nutné ukládat zásadní, ale pouze drobná opatření** k odstranění, doplnění nebo prevenci nedostatků zjištěných při auditu.
- **0 bodů**, pokud jsou všechny povinnosti stanovené kritériem splněny podle významového obsahu a v takové nedostatečné kvalitě, kdy **je nutné ukládat zásadní opatření** k odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných při auditu.

### 5.2 Otázky k hodnocení kritérií standardů kvality

Pro hodnocení kritérií standardů kvality jsou doporučena níže uvedená vodítka.

**Kritéria standardů kvality, jejichž předmětem je zpracování písemných vnitřních pravidel** (např. kritérium 1a, 3a, 4a, 5a, 5c, 5d, 5e, 6a, 8a, 9b):

- Byla vnitřní pravidla při auditu předložena?
- Jsou vnitřní pravidla zpracována na požadované téma?
- Obsahují vnitřní pravidla všechny náležitosti požadované kritériem standardu kvality?
- Obsahují vnitřní pravidla všechny podstatné údaje z hlediska řádného zajištění poskytované služby péče o dítě v mikrojeslích?
- Uplatňuje vnitřní pravidla poskytovatel v praxi, postupuje podle nich, existují o tom písemné podklady?
- Neobsahují vnitřní pravidla postupy, které jsou v rozporu s právními předpisy nebo s dobrými mravy?
- Znají pečující osoby, případně další zaměstnanci, postup podle pravidel, umějí ho AT popsat, vysvětlit?
- Jsou postupy uvedené v pravidlech reálně splnitelné?
- Byla v praxi poskytovatele zjištěna situace, která by měla být podle požadavků kritéria standardu kvality pravidly upravena, ale pravidla postup pro takovou situaci neobsahují?
- Byly z rozhovorů s rodiči, případně dalšími osobami, zjištěny skutečnosti, které nasvědčují tomu, že poskytovatel podle pravidel postupuje či naopak?
- Byly pozorováním (provozních prostor, jednání pečujících osob, ...) zjištěny skutečnosti, které nasvědčují dodržování vnitřních pravidel či naopak?

V případě, kdy poskytovatel písemně zpracovaná pravidla při auditu nepředloží, je takové kritérium vždy považováno za nesplněné a nedojde k započtení bodu. Bez existence písemných pravidel nelze hodnotit postup v praxi, tzn., že pokud nejsou předložená písemná pravidla (a je povinností poskytovatele na základě znění kritéria mít je zpracována, nebude kritérium splněno, i kdyby v praxi zaměstnanci postupovali optimálně).

**Kritéria standardů kvality, jejichž předmětem je hodnocení praxe poskytování služby péče o dítě** (např. kritérium 1b, 2a, 2b, 3b, 5b, 6b, 6c, 7a, 9a, 9c):

- Popsali pečující osoby nebo další zaměstnanci praxi při poskytování služby v souladu s požadavky kritéria standardu kvality?
- Existují o postupu podle kritéria standardu kvality písemné podklady (např. záznamy v dokumentaci dětí)?
- Existují závazná písemná pravidla poskytovatele obsahující postup pro naplňování požadavků kritéria standardu kvality (ačkoliv je kritérium výslovně nepožaduje)? Neexistenci takových pravidel však nelze hodnotit negativně.
- Byly pozorováním (provozních prostor, jednání pečující osoby s dětmi či rodiči) zjištěny skutečnosti, které nasvědčují plnění kritéria či naopak?

### 5.3 Zásady formulace hodnocení

Z popisu zjištěného stavu musí být patrné, co bylo posuzováno, tj. které kritérium standardu kvality. Účelem je podat popis zjištěného skutečného stavu, který je buď v souladu s právními předpisy či nikoliv, tj. v souladu se zněním hodnoceného kritéria standardu kvality (příp. jiných právních předpisů).

Popis zjištěného stavu věci není zápisem z vyšetřování, odůvodňováním zjištěného stavu (proč asi poskytovatel takto postupuje), jeho hodnocením, nebo hledáním zavinění.

Zjištění by nemělo být jen dovozováno (dedukováno z něčeho), ale vždy zjištěno fakticky a odůvodněno (nejlépe z více důkazních zdrojů – podkladů).

Do popisu zjištěného stavu věci se zaznamenává jak popis pozitivního zjištění (tj. jak poskytovatel plní kritérium standardu kvality), tak negativního zjištění s uvedením porušení právních předpisů vymezených předmětem auditu (vždy tedy půjde o konkrétní kritérium standardu kvality uvedeného v prováděcí vyhlášce). Popis pozitivního zjištění nemusí být tak obsáhlý a podrobný jako popis zjištění negativního (ale i pozitivní zjištění musí být řádně doloženo, lze se však snadněji odkazovat na předložené podklady). Kvalitní popis negativního zjištění předchází podání námitek proti protokolu, popř. usnadňuje jejich vyřízení.

Popis by měl být formulován srozumitelně a konkrétně, např. v tomto znění: „*Prohlídkou 3 individuálních plánů výchovy a péče (podklad č. 1–3) byly zjištěny tyto nedostatky: ...*“, nebo „*Poskytovatel při kontrole nepředložil písemně zpracovaná pravidla pro přijímání dětí*“.

Z popisu zjištěného stavu věci musí být patrné, na základě čeho je zjištění konstatováno (např. na základě jakých podkladů je patrné, že poskytovatel v praxi nepostupuje podle hodnotícího kritéria standardu kvality, nebo naopak postupuje), tedy musí obsahovat označení konkrétních podkladů, ze kterých hodnocení vychází (např. vnitřní pravidla poskytovatele, rozhovory se zaměstnanci).

Podklady musí být označeny co nejpřesněji – např.: „*Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování služby, účinné ode dne 1. 1. 2020*“, „*Individuální plán výchovy a péče dítěte J. M., ze dne 1. 5. 2020*“, a to s ohledem na procesní jistotu obou stran, tak s ohledem na následné vyřizování námitek.

Osoby, které podaly informace k předmětu AZK (obvykle pečující osoby či další zaměstnanci poskytovatele), se v protokolu označují čísly, pod nimiž jsou vedeny ve „*Jmenném seznamu osob*“, které poskytly informace pro hodnocení obsažená v protokolu. Tento seznam není součástí protokolu, ale je uložen v auditním/kontrolním spisu, příp. je označení čísly uloženo zcela mimo spis (vždy však v případě rozhovorů s rodiči). Důvodem je zmenšení rizika možných negativních reakcí poskytovatele vůči osobám, které poskytly informace ke kontrolovaným skutečnostem. Je nutno počítat s tím, že i ze způsobu zápisu v protokolu lze často poznat, o kterou osobu se jednalo.

Kontrolní zjištění (pozitivní i negativní) lze učinit na základě důkazních podkladů uvedených v kapitole Podklady pro kontrolní zjištění, a to se zachováním postupů v těchto kapitolách zmíněných. Při dokládání kontrolního zjištění je nutné postupovat tak, aby zjištění mohlo být podpořeno více důkazy. Např. „*nestavět*“ zjištění jen na základě vyjádření jednoho pracovníka, ale dále ho podpořit (doložit, ověřit) písemnými podklady nebo vyjádřením statutárního orgánu kontrolované osoby, popř. rozhovorem s dalšími zaměstnanci.

## 6 Protokol o auditu značky kvality

Protokol o kontrole by měl obsahovat všechny podstatné skutečnosti vztahující se k provedenému auditu a srozumitelný popis zjištění.

Náležitosti protokolu:

- Obecná část
- Hodnocení kritérií standardů kvality
- Závěrečné hodnocení
- Zjištěné nedostatky

### I. Obecná část

#### *Identifikační údaje o poskytovateli*

Název mikrojeslí			
Poskytovatel	Název	Adresa	
Kontaktní osoba (v případě, že není stejný jako statutár)			
E-mail		E-mail	
Telefon		Telefon	
Datum zahájení provozu			

#### *Údaje o auditu*

Místo konání auditu (adresa, specifikovat místo, ...)	Datum konání auditu	
	Začátek a ukončení auditu na místě	od do
Poznámky		

#### *Osoby přítomné auditu*

	1 poskytovatel / 2 pečující osoba / 3 rodič dítěte / 4 ostatní
1.	
2.	
3.	
4.	

#### *Auditní tým*

Jméno a příjmení	1 vedoucí AT / 2 člen AT	Podpis


## II. Hodnocení kritérií standardů kvality

Plnění standardů kvality se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení, přičemž se za každé kritérium v protokolu započtou:

- **2 body**, jestliže je kritérium splněno **zcela**,
- **1 bod**, jestliže je kritérium splněno **částečně**, nebo
- **0 bodů**, jestliže kritérium **není splněno**.

**Pro splnění podmínek auditu a získání značky kvality je nutné získat u každého kritéria minimálně 1 bod, tzn., poskytovatel musí plnit kritérium standardu kvality alespoň částečně.**

<b>1. Cíle a způsoby poskytování služeb</b>		<b>Splňuje</b> (označte)		
Kritérium		Zcela	Částečně	Nesplňuje
1a	Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby a okruh dětí, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování služby, druhem služby a individuálně určenými potřebami dětí, kterým je služba poskytována. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
1b	Na základě písemně zpracovaných vnitřních pravidel je zajištěna plná informovanost o nastavení služby, včetně informací pro rodiče o způsobu, zásadách a principech výchovy a péče o děti; a informací, kým je péče zajišťována. Informace o nastavení služby jsou veřejně dostupné i pro zájemce o službu.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
<b>2. Ochrana práv osob</b>				
Kritérium				
2a	Poskytovatel důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí, zajišťuje rovný přístup k dětem.	2	1	0
Písemné zhodnocení				

2b	Poskytovatel dbá na bezpečí dětí a má stanovený postup pro situaci zjištění ohrožení dítěte, včetně informování odpovědným orgánům.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
3. Jednání se zájemcem o službu				
Kritérium				
3a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání dětí; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
3b	Poskytovatel projednává se zájemcem o službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k možnostem a schopnostem dítěte bylo možné realizovat prostřednictvím služby.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
4. Smlouva o poskytování služby				
Kritérium				
4a	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby s ohledem na druh poskytované služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
5. Průběh výchovy a péče				
Kritérium				
5a	Poskytovatel má písemně zpracován plán výchovy a péče, který reflektuje věkové složení dětí, je založený na výchovných hodnotách a přístupech umožňujících dětem dosáhnout jejich plného potenciálu (kognitivní, sociální, emocionální, fyzické a jazykové schopnosti a dovednosti). Usiluje o rozvoj schopností, kulturních a hygienických návyků dítěte se zaměřením na formování osobnosti dítěte a fyzický a psychický vývoj dítěte. Podle tohoto plánu poskytovatel postupuje.	2	1	0

Písemné zhodnocení				
5b	Individuální plán výchovy a péče respektuje individuální přístup ke všem dětem, vychází z individuálních potřeb každého dítěte, podporuje samostatnost dítěte, uplatňuje individuální přístup k potřebám každého dítěte, motivuje k péči o děti, důsledně dodržuje lidská práva a základní svobody. Upravuje rovněž podmínky a způsoby zajištění péče v případě přijetí dítěte se specifickými potřebami.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
5c	Poskytovatel doporučuje rodičům dítěte služby fyzických a právnických osob podle jejich potřeby, a to v souladu s osobními cíli výchovy a péče; má zpracovanou síť kontaktů pro řešení specifických potřeb dětí.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
5d	Poskytovatel má písemně zpracován proces nástupu dítěte do zařízení, podle těchto pravidel postupuje.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
5e	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování poskytované péče, a to ve spolupráci s rodičem dítěte.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
<b>Kritérium 6a, 6b a 6c se nehodnotí u poskytovatele, který nemá zaměstnance.</b>				
6. Personální a organizační zabezpečení				
Kritérium				
6a	Poskytovatel má písemně stanoven počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady pečujících osob.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
6b	Poskytovatel má zpracovány postupy pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.	2	1	0



Písemné zhodnocení				
6c	Poskytovatel umožňuje zaměstnanci, který je pečující osobou, průběžné vzdělávání a další podporu, např. formou pracovních porad, konzultací, psychohygieny, případně supervizí atp.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
<b>7. Prostředí a podmínky</b>				
Kritérium				
7a	Poskytovatel má vytvořeny materiální, technické, hygienické a psychohygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných poskytovatelem. Prostory musí odpovídat potřebám dětí a jsou uzpůsobeny tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví nebo života.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
<b>8. Rizikové, havarijní a nouzové situace</b>				
Kritérium				
8a	Poskytovatel má písemně zpracovány základní rizikové a nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby, všichni pracovníci jsou prokazatelně seznámeni s postupy při jejich řešení.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
<b>9. Zvyšování kvality služby</b>				
Kritérium				
9a	Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami služby. Využívá k tomu interní a externí zpětné vazby.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
9b	Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování služby.	2	1	0

Písemné zhodnocení				
9c	Poskytovatel využívá stížností či připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby.	2	1	0
Písemné zhodnocení				
CELKOVÝ POČET ZÍSKANÝCH BODŮ				

### **III. Závěrečné hodnocení**

Závěr AZK, zda zařízení ne/splnilo podmínky pro získání značky kvality.

Mikrojesle <i>název v místo působení</i> <i>splnila/nesplnila</i> požadavky auditu značky kvality a <i>získává/nezískává</i> značku kvality.
Platnost značka kvality od <i>DD. MM. RRRR</i> do <i>DD. MM. RRRR</i> .
Jméno, příjmení a podpis pověřené osoby auditního orgánu

### **IV. Zjištěné nedostatky**

Popis zjištěných případných nedostatků, vč. doporučených postupů vedoucích k jejich odstranění nebo nápravě a stanovení termínu, do kdy musí být nedostatky odstraněny, případně kdy lze požádat o nový/následný AZK.

Zjištěné nedostatky 1. ... 2. ...
Doporučení 1. ... 2. ...
Povinnost splnit do ...

## 7 Značka kvality

### 7.1 Ocenění kvality poskytované péče

Značka kvality je ocenění pro mikrojesle, které prošly auditem značky kvality a získaly potřebný počet bodů daný hodnocením, tzn., že stanovená kritéria byla v dané chvíli v potřebném rozsahu naplňována (zcela nebo částečně). Značka kvality se přiděluje s omezenou platností, je tím dán prostor pro možnost rozvíjet a zároveň zvyšovat kvalitu samotného zařízení v průběhu praxe.

Udělení značky kvality:

- prezentuje uznání kvalitní práce mikrojeslí ve prospěch rozvoje dětí,
- garantuje naplňování všech zákonných povinností (na omezenou dobu).

### 7.2 Proces udělování značky kvality

Pokud poskytovatel MJ splnil požadavky auditu značky kvality, získává značku kvality.

Značka kvality se uděluje s platností na dva roky, poté je nutné požádat o nový AZK – nové posouzení naplňování standardů kvality.

Poskytovateli, který nesplnil podmínky auditu, a tudíž značku kvality nezískává, je zjištěný nedostatečný stav a nápravná opatření, která jsou potřebná pro získání značky kvality, detailně popsány v protokolu.

O opakovaný AZK – nové posouzení naplňování standardů kvality může poskytovatel požádat po odstranění nedostatků, nejdříve však za půl roku od posledního AZK.

## 8 Logo značky kvality

Základním prvkem značky kvality mikrojeslí je logo.



Značku kvality je možné získat také ve formě samolepky.

