



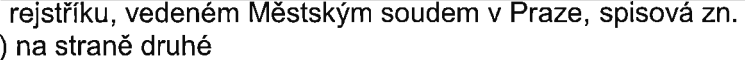
**Smlouva o realizaci procesních auditů v příspěvkových organizacích Pardubického kraje procházejících procesem transformace pobytových služeb sociální péče pro osoby se zdravotním postižením a duševním onemocněním v Pardubickém kraji  
č. OSV/18/25446**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) a ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 tohoto zákona

**Smluvní strany**

**Objednatel:** **Pardubický kraj**  
adresa: Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice  
tel/fax: 466 026 113, 466 611 220  
IČ: 708 92 822  
DIČ: CZ70892822  
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.  
číslo účtu: 238457895/0300  
zastoupený: JUDr. Martinem Netolickým Ph.D., hejtmanem Pardubického kraje  
kontaktní osoba: Ing. Veronika Fejtová, tel. 466 026 491,  
email: [veronika.fejtova@pardubickykraj.cz](mailto:veronika.fejtova@pardubickykraj.cz)

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

**Dodavatel:** **INSTAND, institut pro vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, z. ú.**  
adresa: 5. května 1323/9, 140 00 Praha 4  
tel/fax:   
IČ: 266 48 989  
DIČ: CZ26648989  
bankovní spojení: Fio banka, a.s.  
číslo účtu: 2200886538/2010  
zastoupený:   
kontaktní osoba:   
zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, spisová zn. U 128  
(dále jen „dodavatel“) na straně druhé

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o realizaci procesních auditů v příspěvkových organizacích Pardubického kraje procházejících procesem transformace pobytových služeb sociální péče pro osoby se zdravotním postižením a duševním onemocněním v Pardubickém kraji (dále jen „smlouva“)

**I.  
Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje pro objednatele v rámci projektu „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“ za dále sjednaných podmínek zrealizovat procesní audity. Bližší popis procesních auditů včetně jejich obsahu a dalších parametrů obsahuje příloha č. 1 (specifikace předmětu plnění), která je nedílnou součástí této smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou úplatou.

2. Při realizaci činností dle čl. I. odst. 1 smlouvy je dodavatel povinen dodržovat povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů České republiky včetně přímo závazných norem vydaných orgány EU.
3. Činnosti dle čl. I. odst. 1 smlouvy jsou realizovány v souladu s projektem „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0007629 (dále jen projekt Pk), financovaného dotací poskytnutou na základě rozhodnutí č. OPZ007-871-27/2017 ze dne 27. 11. 2017 z prostředků EU-Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a Pardubického kraje.
4. Za řádně poskytnuté plnění specifikované touto smlouvou se považuje pouze takové, které zcela naplní požadavky stanovené touto smlouvou a právními předpisy, zejména požadavky na včasnost a kvalitu, stanovené objednatelem.

## II.

### Prohlášení smluvních stran

1. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě uskutečněného zadávacího řízení v rámci podlimitní veřejné zakázky s názvem „Transformace služeb pro osoby se zdravotním postižením – procesní audit II“, systémové číslo P18V00000278.
2. Dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy splňuje všechny podmínky stanovené platnými právními předpisy ČR a přímo závaznými normami vydanými orgány EU pro to, aby mohl řádně realizovat činnosti podle této smlouvy, zejména že disponuje dostatečným technickým a personálním vybavením pro realizaci těchto činností. Dodavatel rovněž prohlašuje, že mu nejsou známy žádné překážky, pro které by nemohl tyto činnosti realizovat.
3. Jestliže při plnění této smlouvy vzniknou dodavateli práva k předmětu duševního vlastnictví související s poskytovaným předmětem plnění, poskytne dodavatel bez zbytečného odkladu objednateli neomezenou bezplatnou licenci k užití těchto práv duševního vlastnictví a současně také právo bezplatně poskytnout toto své oprávnění třetí osobě včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout čtvrté osobě oprávnění tvořící součást licence. Pokud je držitelem takových práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s plněním této smlouvy jiná osoba než dodavatel, je dodavatel povinen takovou jinou osobu smluvně zavázat tak, aby zajistil pro objednatele neomezenou bezplatnou licenci k užití těchto práv a současně také právo bezplatně poskytnout toto své oprávnění třetí osobě včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout čtvrté osobě oprávnění tvořící součást licence.
4. Dodavatel se zavazuje k jednání o uzavření dodatku ke smlouvě v případě změny podmínek realizace projektu Pk vyplývajících se změny rozhodnutí č. OPZ007-871-27/2017 ze dne 27. 11. 2017 vydaného Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR o poskytnutí dotace objednateli.

## III.

### Doba a místo plnění

1. Dodavatel se zavazuje realizovat činnosti uvedené v čl. I odst. 1 této smlouvy od účinnosti smlouvy do 31. května 2020. Konkrétní termíny realizace těchto činností jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Místem předání výstupů (13 závěrečných zpráv, 1 souhrnná analýza) je sídlo objednatele.

#### IV.

##### **Cena a platební podmínky**

1. Za realizaci činností dle čl. I. odst. 1 této smlouvy je stanovena úplata ve výši 1 710 000,- Kč bez DPH, DPH ve výši 359 100,- Kč, tj. **2 069 100,- Kč včetně DPH**. V příloze č. 2 této smlouvy je zahrnut položkový rozpočet, který dodavatel předložil jako součást své nabídky s tím, že dodavatel je povinen odměnu za realizované činnosti použít na úhradu nákladů souvisejících s realizací činností dle této smlouvy v souladu s tímto rozpočtem.
2. Úplata je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná. Dodavateli při řádném plnění předmětu této smlouvy vznikne nárok na uhrazení platby po částech a na základě řádně vystaveného a objednatelům předem odsouhlaseného daňového dokladu.
3. Platby budou probíhat po částech, a to vždy po dokončení jedné ze čtrnácti částí dle přílohy č. 1 smlouvy (13 závěrečných zpráv z procesních auditů, 1 souhrnná analýza). Dokončením se rozumí předání výstupů příslušné části a jejich odsouhlasení kontaktními osobami objednatele. Dodavatel předloží objednateli do 30 dnů po předání příslušné části fakturu skutečně vynaložených, odůvodněných a řádně prokázaných výdajů. Přílohou faktury bude protokol o předání.
4. Doba splatnosti faktur činí 30 dnů od dne jejich doručení objednateli. V případě, že faktura nebude úplná nebo bezchybná, lhůta se přerušuje až do odstranění vytčených nedostatků. V případě, že faktura nebude úplná nebo bezchybná, objednatel je oprávněn takovou fakturu vrátit dodavateli bez uhrazení. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení opravené faktury.
5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat tyto náležitosti:
  - a) předmět smlouvy včetně specifikace + text *„v rámci projektu „Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji “*, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0007629
  - b) číslo této smlouvy,
  - c) rozpis jednotlivých vykonaných činností.
6. Dodavatel je povinen zajistit, aby na zajištění předmětu smlouvy vymezeném v čl. I. této smlouvy nedocházelo k duplicitnímu čerpání finančních prostředků z jiných zdrojů se stejným účelem. V případě, že se tak stane, je objednatel oprávněn dodavateli pozastavit platby nebo požadovat vrácení již uhrazených finančních prostředků.
7. Objednatel je oprávněn proti jakékoliv úhradě platby za realizované činnosti započíst jakékoliv své nároky vůči dodavateli.

#### V.

##### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli přiměřenou součinnost, zejména mu poskytnout včas veškeré podklady, které požaduje, aby při zajištění realizace předmětu smlouvy používal.
2. Objednatel je povinen bezodkladně informovat dodavatele o všech změnách a jiných okolnostech, které se dotýkají plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Objednatel je povinen poskytovat dodavateli po celou dobu platnosti smlouvy odbornou podporu a metodickou pomoc nezbytnou pro realizaci předmětu smlouvy.

4. Dodavatel se zavazuje při realizaci činností uvedených v čl. I. odst. 1 smlouvy postupovat s veškerou odbornou péčí a dodržovat všechny příslušné právní předpisy. V případě jejich porušení vzniká objednateli nárok na náhradu škody způsobenou porušením těchto povinností. Dodavatel neodpovídá za případnou škodu, která bude způsobena tím, že se řídil výslovnými pokyny objednatele, nebo tím, že mu objednatel předal chybné, nepřesné či neúplné podklady.
5. Dodavatel je povinen využívat prostředky, které obdrží od objednatele na realizaci předmětu smlouvy, jen v souladu s účelem této smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli pravidelné informace o průběhu realizace činností dle této smlouvy, a to do 10 dnů od doručení výzvy objednatele.
7. Dodavatel je povinen umožnit pověřené osobě objednatele aktivní účast na jednotlivých fázích realizace předmětu smlouvy, resp. účast na jednotlivých auditech dle přílohy č. 1 smlouvy.
8. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které získal od objednatele v souvislosti s realizací předmětu smlouvy a zavazuje se zajistit, aby dokumenty předané mu objednatelem nebyly zneužity třetími osobami. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po skončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou. Dodavatel zajistí splnění této povinnosti také třetími osobami.
9. Dodavatel je povinen vést účetnictví v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, případně nemá-li tuto povinnost je povinen vést daňovou evidenci podle zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je též povinen dbát, aby příslušné účetní doklady byly správné, úplné, průkazné a splňovaly náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy.
10. Dodavatel je povinen vést oddělenou analytickou účetní evidenci všech účetních případů vztahujících se k předmětu této smlouvy v souvislosti s realizací projektu *"Podpora procesů kvality a systémových změn v řízení sociálních služeb v Pardubickém kraji"* a poskytovat z ní údaje všem osobám oprávněným k provádění kontroly.
11. Dodavatel je povinen v návaznosti na čl. VIII., odst. 2 smlouvy informovat objednatele o provedené kontrole a o opatřeních k nápravě, která mu byla uložena, včetně jejich realizace a to bez zbytečného odkladu.
12. Dodavatel je povinen poskytnout objednateli písemně na jeho žádost jakékoliv doplňující informace související s realizací předmětu smlouvy, a to ve lhůtě stanovené objednatelem.
13. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo podmínky realizace předmětu smlouvy. Toto oznámení nezbavuje dodavatele povinnosti splnit podmínky dle této smlouvy.
14. Dodavatel je povinen po splnění předmětu smlouvy předat objednateli veškeré doklady související s realizací předmětu smlouvy za účelem jejich dalšího uchování.
15. Dodavatel je povinen dodržovat Povinné prvky vizuální identity OPZ (tj. znak EU doplněný souslovím Evropská unie, souslovím Evropský sociální fond a názvem Operační program Zaměstnanost. Povinné prvky vizuální identity jsou uvedeny v dokumentu Obecná pravidla pro žadatele a příjemce v rámci OPZ na webové adrese <https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz>.

16. Pokud dodavatel v průběhu realizace předmětu smlouvy provede změnu členů týmu, podílejících se na realizaci předmětu smlouvy, je povinen zajistit, aby noví členové splňovali kvalifikaci v souladu se zadávacími podmínkami.
17. Každá ze smluvních stran jmenuje kontaktní osobu, která ji bude zastupovat v záležitostech souvisejících s realizací předmětu smlouvy bez práva měnit tuto smlouvu.

## **VI. Sankční ustanovení**

1. Objednatel je oprávněn snížit celkovou odměnu za realizaci činností uvedenou v čl. IV., odst. 1 této smlouvy, pokud dodavatel nenaplnil rozsah jednotlivých činností stanovený v příloze č. 1 této smlouvy.
2. V případě nedodržení termínu stanoveného pro doručení faktury dle čl. IV. odst. 3 této smlouvy je objednatel oprávněn uložit dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
3. V případě nedodržení povinností v oblasti vizuální identity OPZ dle čl. V. odst. 15 této smlouvy a při nedodržení povinností, týkající se změny členů realizačního týmu dle čl. V. odst. 16 této smlouvy je objednatel oprávněn uložit dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
4. V případě nedodržení jednotlivých termínů, stanovených v příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn uložit dodavateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každý jednotlivý případ.
5. V případě nedodržení povinností dodavatele dle čl. V. odst. 6 a 7 je objednatel oprávněn uložit dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
6. Pokud se jakákoliv smluvní strana dostane do prodlení s plněním svého peněžitého závazku dle této smlouvy, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
7. Smluvní pokuta je splatná do patnácti kalendářních dnů ode dne doručení vyrozumění o jejím uložení dodavateli nebo objednateli. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení skutečnosti, která v souladu s ustanovením zakládá právo objednatele nebo dodavatele účtovat smluvní pokutu; oznámení musí současně obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody v částce převyšující hodnotu smluvní pokuty.

## **VII. Odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy**

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že dodavatel uvedl nepravdivé prohlášení dle čl. II. odst. 2 smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že dodavatel bude v prodlení s plněním jednotlivých termínů, stanovených v příloze č. 1 této smlouvy déle než 30 dnů.
3. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká též písemnou dohodou obou stran nebo písemnou výpovědí. Objednatel si vyhrazuje právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR ukončí poskytování finanční podpory projektu, resp. pozastaví objednateli platby, nebo v případě nedodržení dalších podmínek stanovených touto smlouvou ze strany dodavatele. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a počíná běžet prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi dodavateli.

### **VIII. Závěrečná ustanovení**

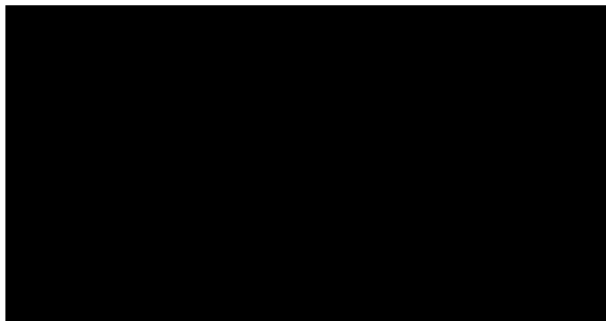
1. Tuto smlouvu lze měnit pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
2. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Dodavatel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s realizací předmětu této smlouvy.
3. Smluvní strany jsou seznámeny se skutečností, že Pardubický kraj, jako orgán územní samosprávy, je povinen poskytovat informace vztahující se k jeho působnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, popř. dalšími obecně závaznými předpisy České republiky.
5. Případné spory mezi smluvními stranami budou řešeny pokud možno smírnou cestou. V případě nedosažení smírného řešení budou spory řešeny věcně a místně příslušnými soudy.
6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, každé s platností originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
7. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy objednatel dodavatele bezodkladně informuje, nebyl-li jeho kontaktní údaj uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
8. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).
9. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
10. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podepsání poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
11. Obě smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, podle jejich svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

12. Právní jednání bylo projednáno na jednání Rady Pardubického kraje dne 12. 11. 2018 a  
schváleno usnesením č. R/1504/18.

V Pardubicích dne 7.1. <sup>2019</sup> ~~2018~~

V Praze dne 31.12. 2018

Objednatel:



Dodavatel:



**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Položkový rozpočet



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Specifikace předmětu plnění

V současné době probíhají v Pardubickém kraji změny v institucionální péči, které reagují na potřeby uživatelů žít běžným způsobem života v jejich přirozeném prostředí. Cílem transformace ústavní sociální péče pro osoby se zdravotním postižením a duševním onemocněním je vytvořit koordinovanou síť služeb, které umožní uživatelům život v přirozené komunitě, a minimalizovat dosud preferovaný způsob poskytování sociální služby prostřednictvím ústavní sociální péče. Hlavním cílem aktivit v rámci podpory transformace je zajištění nástrojů, které pomohou zařízením sociálních služeb směřovat ve svém vývoji k poskytování takových typů služeb, které odpovídají individuálním potřebám každého uživatele a které umožní lidem se zdravotním postižením a duševním onemocněním žít v přirozené komunitě s podporou vycházející podle individuální míry a rozsahu jejich potřeb.

V roce 2015 byly v rámci projektu spolufinancovaného z prostředků EU - OP LZZ „Podpora transformace pobytových sociálních služeb v Pardubickém kraji“ zpracovány a schváleny transformační plány u šesti příspěvkových organizací Pardubického kraje. Konkrétně se jedná o 5 domovů pro osoby se zdravotním postižením (Domov na rozcestí – Svitavy, Domov na zámku Bystré, Domov pod hradem Žampach, Domov pod Kuňkou – Ráby, Domov u studánky - Anenská Studánka) a 1 domov se zvláštním režimem pro osoby s duševním onemocněním (Domov na hradě Rychmburk – Předhradí). Do projektu nebylo zapojeno zařízení Domov sociálních služeb Slatiňany, které má transformační plán zpracovaný a schválený již od roku 2009. Podle všech transformačních plánů zařízení zapojených v projektu má dojít ke změně ve struktuře služeb jednotlivých zařízení a ke změně místa poskytování služeb tak, aby došlo k naplnění krajských vizí budoucího poskytování sociálních služeb. V průběhu realizace transformačních plánů je třeba nastavit nové pracovní postupy a kontrolní mechanismy.

Transformační procesy a změny v poskytování služeb u jednotlivých zařízení probíhají v současné době na různých úrovních a nacházejí se v různých fázích. Úlohou a cílem kraje jako zřizovatele těchto zařízení je pokračovat a dokončit proces transformace příspěvkových organizací tak, aby byly naplněny vize a cíle transformačních plánů jednotlivých zařízení. Z tohoto důvodu je důležité poskytnout zapojeným zařízením externí metodickou podporu a supervizi směřující k vhodnému nastavení služby v souladu s principy transformace pobytových služeb. Dále je nezbytné poskytnout pracovníkům jednotlivých zařízení komplexní konzultační a metodickou podporu a zvýšit jejich kompetence a dovednosti tak, aby poskytovatele provedla bezpečně celým procesem změny. V případě nově vzniklých služeb je nutné ověřit, do jaké míry tyto služby naplňují standardy kvality sociálních služeb, zda poskytovaná sociální služba a prostřednictvím jakých procesů a činností skutečně podporuje klienty v jejich společenském začleňování a zda jejich život nadále neprobíhá ve specifických podmínkách služby ústavního typu.

## Obsah plnění

Předmětem plnění je **realizace 13 procesních auditů v příspěvkových organizacích Pardubického kraje procházejících procesem transformace pobytových služeb sociální péče pro osoby se zdravotním postižením a duševním onemocněním v Pardubickém kraji**. Konkrétně se jedná o:





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- 7 procesních auditů ve službách chráněného bydlení u těchto organizací:
  - Domov na hradě Rychmburk – Předhradí,
  - Domov na rozcestí – Svitavy,
  - Domov na zámku Bystré,
  - Domov pod hradem Žampach,
  - Domov pod Kuňkou – Ráby,
  - Domov u studánky - Anenská Studánka,
  - Domov sociálních služeb Slatiňany,
- 5 procesních auditů ve službě domov pro osoby se zdravotním postižením u poskytovatele:
  - Domov sociálních služeb Slatiňany (vzhledem k velikosti zařízení a odlišné praxi v poskytování sociální služby, budou provedeny celkem 4 audity ve čtyřech dvojdomcích),
  - Domov pod hradem Žampach,
- 1 procesní audit ve službě domov se zvláštním režimem u poskytovatele Domov na hradě Rychmburk.

Jednou ze základních zásad zákona o sociálních službách (§ 2, zákona 108/2006 Sb.) je posilovat sociální začleňování těch osob, které jsou v nepříznivé sociální situaci. Transformační procesy pobytových služeb pro osoby se zdravotním postižením v Pardubickém kraji vnímá zřizovatel jako cestu, která by měla směřovat k sociálnímu začlenění lidí s postižením a k individualizaci poskytovaných služeb adekvátně k jejich potřebám. Vycházíme z předpokladu, že v zařízeních sociálních služeb, které procházejí transformací, existuje řada institucionálních prvků. Institucionální prvky jsou samozřejmě součástí fungování každé organizace. Některé z nich, pokud jsou uplatňovány plošně a nejsou průběžně reflektovány, mohou bránit normalizaci života lidí, kteří využívají sociální služby poskytované těmito organizacemi, a to i v případě, že se přestěhovali z velkokapacitních objektů do běžné bytové zástavby, nebo že se kapacita služby významně snížila.

Cílem procesních auditů je zjistit, zda poskytovaná sociální služba, a prostřednictvím jakých procesů a činností, je poskytována efektivně s ohledem na personální a manažerské zajištění a naplnění principů transformace, tedy zda jejím výsledkem je normalizace života jejich uživatelů – jejich život neprobíhá ve specifických podmínkách ústavního zařízení (míněno nejen kde bydlí, ale jaký vedou život, zda mají stejné příležitosti, jako jejich vrstevníci). Cílem bude rovněž zjištění, zda je personální zajištění služby optimální a zda jsou efektivně využity personální kapacity, s ohledem na skutečné potřeby klientů (uživatelů), aby nedocházelo k „přepečování“ nebo naopak nebylo ke klientům přístupováno bez ohledu na jejich individuální potřeby. Smyslem auditu je podpora dobré praxe a identifikace institucionálních prvků, které brání normalizaci života klientů. Výsledky auditu budou užitečným nástrojem pro rozvoj kvality poskytovaných služeb ve smyslu usilování o to, aby klienti mohli žít způsobem co nejvíce obvyklým ve společnosti.

Základem auditů bude analýza současné sociální situace jednotlivých uživatelů podle konceptu sociálního začleňování, dále bude následovat mapování hlavních a řídicích procesů v sociální službě a třetí část bude mapovat personální zajištění poskytované služby



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

se zaměřením na mapování a analýzu činností managementu služby, sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Průběh procesního auditu bude dán metodikou zadavatele. **Základními metodami auditu budou:**

- Zmapování činností pracovníků auditorem metodou „stínování“, pomocí snímků dne a dalšími metodami,
- analýza potřeb vybraných klientů (každý klient z jiné domácnosti),
- analýza dokumentace,
- rozhovory s klienty, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách a vedením služby
- pozorování (kolik času je klientově podpoře věnováno, a to s odlišením formy individuální a skupinové).

**Výsledky auditu mají odpovědět na tyto otázky:**

1. Vede poskytovaná služba k normalizaci života jejich klientů?
2. Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka).  
Důkazy: snímek dne PSS, stínování (grafy, zprůměrování, popis dobré praxe vedoucí k sociálnímu začleňování - v kontextu toho, kolik času z celkového fondu pracovní doby tomu věnují).
3. Jak podporuje služba naplnění zjištěných potřeb klienta?  
Důkazy: analýza případového procesu. Struktura podle oblastí sociálního začleňování (sledované oblasti poskytované podpory).
4. Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům?  
Důkazy: stínování a výsledky snímkování (kolik času je věnováno jakým procesům, které nesouvisí se službou), rozhovory s pracovníky (sociální pracovník, zdravotník).
5. Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?  
Důkazy: časový snímek dne, stínování.
6. Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpory (zpětná vazba od pracovníků zařízení a zjištění auditorů, návrhy)? Jak jim předcházet a je případně odstranit?  
Důkazy: Identifikace institucionálních prvků (zpětná vazba od pracovníků zařízení a zjištění auditorů)
7. Odpovídá struktura a počet pracovníků služby potřebám klientů a efektivního řízení?  
Důkazy: Informace o nedostatku, nadbytku či neefektivním využití pracovníků přímé péče.
8. Jak jsou ošetřena rizika na straně klienta, na straně poskytovatele (personální oblast)?

Z každého procesního auditu bude zpracována **závěrečná zpráva**, která bude prodiskutována s pracovníky služby za přítomnosti zástupce objednatele. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se i jednotlivých auditů.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### Harmonogram a místo plnění:

Před zahájením auditů objednatel požaduje nejméně 2 schůzky v sídle objednatele za účelem stanovení jednotných postupů provádění auditů a požadavků na zpracované výstupy. Jednotlivé audity budou probíhat přímo v místě poskytování služby. Na konkrétních termínech realizace se dodavatel dohodne s poskytovateli služeb.

| <b>Procesní audity plánované na rok 2019</b>    |  |
|---|--|
| <b>Název organizace</b>                         | <b>Druh služby</b>                       |
| Domov na rozcestí – Svitavy                     | chráněné bydlení                         |
| Domov na zámku – Bystré                         | chráněné bydlení                         |
| Domov pod Kuňkou – Ráby                         | chráněné bydlení                         |
| Domov sociálních služeb Slatiňany               | chráněné bydlení                         |
| Domov sociálních služeb Slatiňany<br>(4 audity) | domov pro osoby se zdravotním postižením |
| Domov u studánky – Anenská Studánka             | chráněné bydlení                         |
| Domov pod hradem Žampach                        | chráněné bydlení                         |
| Domov na hradě Rychmburk                        | chráněné bydlení                         |
| <b>Procesní audity plánované na rok 2020</b>    |  |
| <b>Název organizace</b>                         | <b>Druh služby</b>                       |
| Domov pod hradem Žampach                        | domov pro osoby se zdravotním postižením |
| Domov na hradě Rychmburk                        | domov se zvláštním režimem               |

Souhrnná analýza bude předána objednateli nejpozději 31. 5. 2020.

### Personální zajištění

Procesní audity budou realizovány zkušenými odborníky v oblasti sociální práce a sociálních služeb. Auditori musí splňovat kvalifikační požadavky dle bodu 8.4 b) výzvy k podání nabídek na podlimitní veřejnou zakázku „Transformace služeb pro osoby se zdravotním postižením – procesní audity II“. Do realizace auditů budou vstupovat s partnerským přístupem, s vstřícností ke všem pracovníkům i klientům. Realizační tým sestává z následujících pozic:

- **Auditor – garant (objednatel požaduje 1 garanta)**
  - Zodpovídá za realizaci předmětu plnění po realizační a odborné stránce
  - koordinuje činnost auditorů,
  - zodpovídá za jednotné postupy provádění auditů v jednotlivých službách / domácnostech,
  - zodpovídá za kvalitu výstupů plnění uvedených níže,
  - osobně se účastní minimálně 3 z 13 auditů
  - spolupracuje s objednatelem při tvorbě jednotného postupu provádění auditů.
- **Auditor – personalista**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

- Provádí audity v jednotlivých službách / domácnostech v souladu s jednotným postupem stanoveným garantem,
  - posuzuje personální zajištění poskytované služby se zaměřením na mapování a analýzu činností managementu služby, sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách,
  - posuzuje složení pracovního týmu poskytovatele sociální služby a procesy řízení lidských zdrojů ve vazbě na kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb,
  - spolupracuje s garantem na vyhotovení závěrečných zpráv z auditů kvality a na souhrnné analýze.
- **Auditor – odborník v oblasti transformace**
    - Provádí audity v jednotlivých službách / domácnostech v souladu s jednotným postupem stanoveným garantem,
    - identifikuje rizika přenosu ústavních prvků,
    - hodnotí individuální naplňování potřeb klientů služby a jejich sociální začleňování,
    - spolupracuje s garantem na vyhotovení závěrečných zpráv z auditů kvality a na souhrnné analýze.

**Každý audit bude realizovat tým 3 auditorů po dobu 5 dnů po sobě jdoucích, nedohodne-li se objednatel s dodavatelem jinak (možno i víkendy a svátky), přičemž v každém týmu musí být zastoupena role Auditora – personalisty a Auditora – odborníka v oblasti transformace.**

### **Výstupy**

- 13 závěrečných zpráv z procesních auditů, včetně doporučení pro poskytovatele, na co se zaměřit,
- 1x souhrnná analýza včetně doporučení k nápravě či prevenci jak na úrovni poskytovatele sociální služby, tak na úrovni Pardubického kraje, jakožto zřizovatele a správce sítě sociálních služeb v oblasti prevence přechodu ústavních prvků, v oblasti personálního zajištění služby, v oblasti normalizace života klientů apod. v rozsahu minimálně 30 stran A4, odevzdána v elektronické a listinné podobě.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

### Položkový rozpočet – hodnotící kritérium

| Název plnění   | Počet | Jednotková cena v Kč |              |                          |
|--|-------|----------------------|--------------|--------------------------|
|  |       | Částka bez DPH       | Částka DPH * | Částka včetně DPH        |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov na hradě Rychmburk – Předhradí (včetně vypracování závěrečné zprávy)           | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě domov se zvláštním režimem u poskytovatele Domov na hradě Rychmburk – Předhradí (včetně vypracování závěrečné zprávy) | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov na rozcestí – Svitavy (včetně vypracování závěrečné zprávy)                    | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov na zámku Bystré (včetně vypracování závěrečné zprávy)                          | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov pod hradem Žampach (včetně vypracování závěrečné zprávy)                       | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě domov pro OZP u poskytovatele Domov pod hradem Žampach (včetně vypracování závěrečné zprávy)                          | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov pod Kuňkou – Ráby (včetně vypracování závěrečné zprávy)                        | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov u studánky - Anenská Studánka (včetně vypracování závěrečné zprávy)            | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě chráněné bydlení u poskytovatele Domov sociálních služeb Slatiňany (včetně vypracování závěrečné zprávy)              | 1     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Procesní audit ve službě domov pro OZP u poskytovatele Domov sociálních služeb Slatiňany (včetně vypracování závěrečné zprávy)                 | 4     | 130 000              | 27 300       | 157 300                  |
| Souhrnná analýza procesních auditů   | 1     | 20 000               | 4 200        | 24 200                   |
| <b>Celková nabídková cena v Kč</b>   |       |                      |              |                          |
| <b>Částka bez DPH</b>  |       | <b>Částka DPH *</b>  |              | <b>Částka včetně DPH</b> |
| 1 710 000  |       | 359 100              |              | <b>2 069 100</b>         |

\* Uveďte výši DPH v Kč. Sazba DPH je u všech dílčích plnění 21%.

Datum: 25. 9. 2018

Podpis oprávněné osoby:

