



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

**Název projektu:**

**Budování excelence v poskytování sociálních služeb v  
Moravskoslezském kraji**

reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0000906

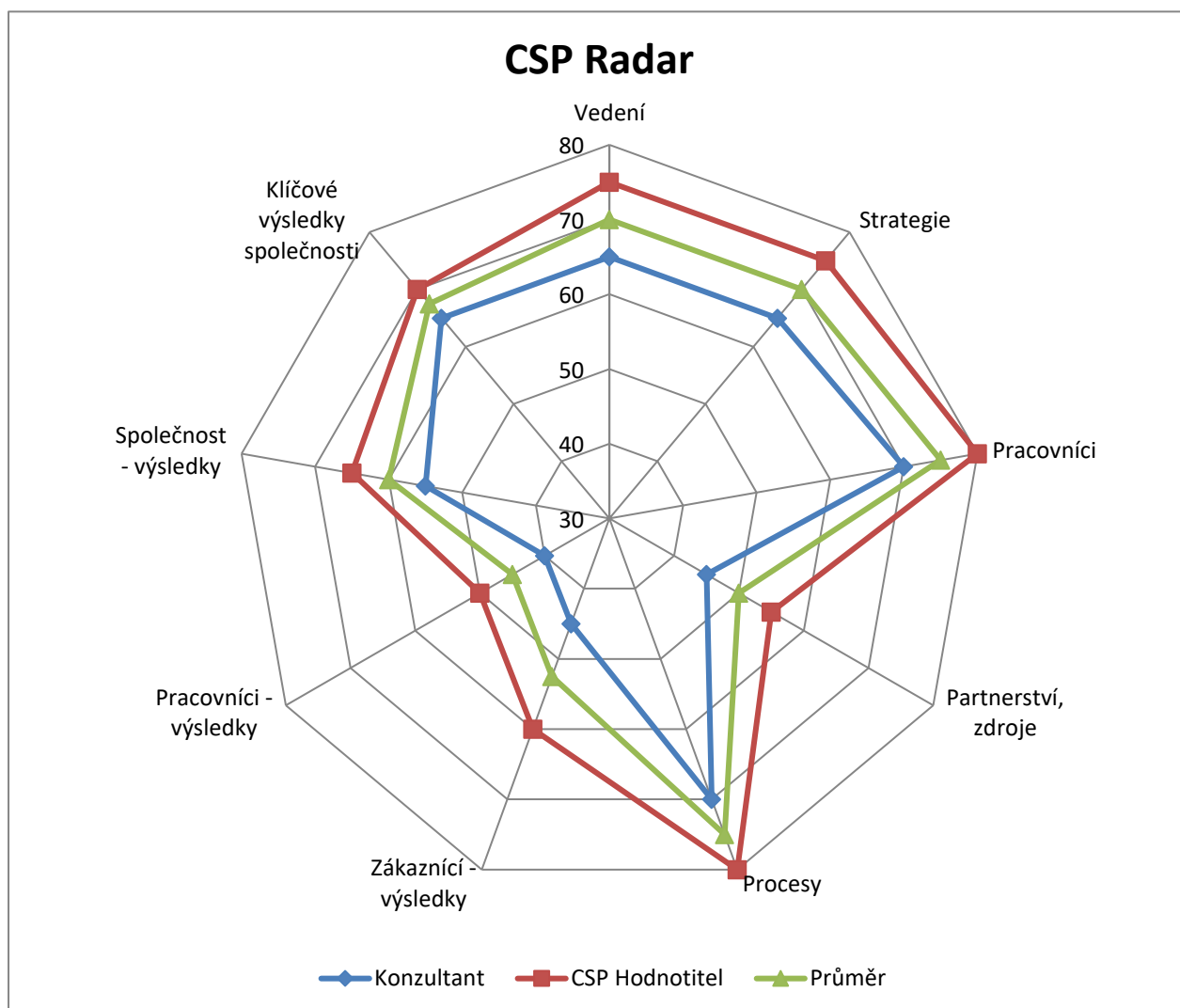
**Akční plán zvyšování kvality ve vybraných  
sociálních službách**



## Akční plán dle metodiky SMART

**Organizace: Centrum sociální pomoci Třinec, p.o.**

Písmeno	Hlavní pojem	Příklady
S	Specific konkrétní	Jedno slovo, symbol, vizuální předobraz. Obraz auta, domu, předávání diplomu, křtu, vrcholu hory, navštíveného města....
M	Measurable - měřitelný	Jasně parametry, měřitelná kritéria. Počty, jednotky, úrovně, stupnice.
A	Accept - přijatelný	Je odsouhlasený ostatními. Došlo ke shodě. Lidé se s cílem umí a chtějí ztotožnit.
R	Reaching - dosažitelný	Pro reálnost cíle hledejte důkaz, že se již někdy povedl. Nejlépe vám, nebo někomu, kdo je pro vás vzorově dosažitelný.
T	Time-bound - ohraničený v čase	Je určen konečný termín a termíny jednotlivých etap fází plnění.





## KRITÉRIUM 5 – Procesy, výrobky a služby

### 5a) Procesy jsou navrhovány a řízeny s cílem optimalizovat hodnotu pro zainteresované strany

Dílčí kritérium 5a: Procesy jsou v sociální službě navrhovány a řízeny tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

V praxi excelentní sociální služby mají např.: systematicky analyzovat požadavky zainteresovaných stran na navrhování nových, resp. inovovaných procesů, analyzovat, strukturovat a vybírat své procesy z hlediska jejich významu tak, aby byly součástí celkového systému managementu, a také přijímat přístupy k efektivnímu řízení a zlepšování procesů, včetně těch procesů, které mají přesah i mimo sociální službu, navrhovat své procesy i na základě mezinárodní partnerské spolupráce s jinými excelentními sociálními službami; klást důraz na aplikaci, rozvoj a vnitřní přezkoumávání účinnosti hloubkových přístupů ke vzdělávání, procesy a metody vzdělávání navrhovat s ohledem na předem definované výstupy z učení, aktivně zapojovat zaměstnance a zástupce partnerů a zainteresovaných stran do navrhování a zlepšování klíčových procesů sociální služby, při navrhování procesů zvažovat a plánovat nutné zajištění zdrojů, jak lidskými, tak i materiálními, zvažovat účelnost případného outsourcingu (nakupování) některých procesů sociální služby, jasně určit vlastníky procesů a jejich role, odpovědnosti a pravomoci při rozvoji, řízení a zlepšování procesů, rozvíjet systém vhodných ukazatelů výkonnosti procesů, jež jsou zřetelně provázány s celkovými strategickými cíli sociální služby, vhodným způsobem dokumentovat své procesy.

Cíl:

S - Nastavení systému inovativních porad

M - 5 porad

A - probrat na poradě a zapsat do zápisu, akceptace dobrovolností účasti

R – vzor: příklad zavedení porad ohledně SQ

T – 8. M



## 5 b ) Výrobky a služby jsou vyvíjeny s cílem vytvářet optimální hodnotu pro zainteresované strany

Dílčí kritérium 5b: Produkty jsou sociální službou navrhovány tak, aby vytvářely optimální hodnotu pro zákazníky.

V praxi excelentní sociální služby mají např.: vyvíjet úsilí k inovacím svých produktů a tvorbě hodnoty pro své zákazníky, využívat průzkumy trhu, průzkumy názorů zákazníků a další formy zpětné vazby k předvídání a identifikování nutných zlepšení svého produktového portfolia, zapojovat své zaměstnance, zákazníky, partnery a dodavatele do návrhu a vývoje nových, resp. inovovaných produktů, chápat a předvídat vliv nových technologií na produkty poskytované zákazníkům a dalším zainteresovaným stranám, brát zřetel na jakýkoliv vliv životního cyklu svých produktů na ekonomickou, společenskou a ekologickou udržitelnost.

S - Zavedení pravidelných Q kontrolních porad k rozvojovým cílům

M - 4 porady

A - odsouhlasení na poradě

R - vzor: příklad zavedení porad ohledně SQ

T - 6 M

## KRITÉRIUM 3 – Pracovníci

### 3c) Pracovníci jsou ztotožňováni, zapojováni a zmocňováni.

Dílčí kritérium 3c: Lidé jsou v rámci sociální služby zapojováni a zmocňováni.

V praxi excelentní sociální služby mají např.: mít politiku pro motivaci a podporu svých zaměstnanců, jež je odrazem změn v požadavcích zainteresovaných stran, zabezpečovat, aby zaměstnanci na individuální i týmové úrovni byli seznámeni a plně srozuměni s misí, vizí a strategickými cíli sociální služby, vytvářet kulturu a prostředí, kde znalosti, dovednosti, talent a tvořivost lidí jsou rozvíjeny a oceňovány, vytvářet prostředí pro získávání nápadů a podnětů od zaměstnanců, jež mohou vést ke zlepšování a pozitivním změnám, podporovat zaměstnance k tomu, aby se aktivně podíleli na budoucích úspěších sociální služby, zajišťovat, že lidé budou ochotni využívat svou tvořivost k tomu, aby prostřednictvím inovací pružně reagovali na změny a výzvy, kterým musí sociální služby čelit,



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

zapojovat své zaměstnance do neustálého přezkoumávání, zlepšování a optimalizace efektivnosti všech procesů a činností sociální služby, systematicky posuzovat vhodnost a rozsah zapojení a zmocňování zaměstnanců.

S - „Realizace ankety na inovativní náměty“

M - 70% návratnost

A - vedoucí jednotlivých služeb předají závěry z porady vedení

R - setkání úzkého vedení pro sladování postojů v org. nebo dané službě,

T - 6. M

#### **4e) Informace a znalosti jsou řízeny s cílem podpořit efektivní rozhodování a budovat způsobilost organizace**

Dílčí kritérium 4e: Znalosti a informace jsou v sociálních službách řízeny tak, aby podporovaly efektivní rozhodování a její celkovou výkonnost.

V praxi excelentní sociální služby mají např.: zabezpečovat, aby jejich řídicí pracovníci měli dostatek přesných, spolehlivých a aktuálních informací z interních i externích zdrojů, které by umožňovaly, efektivní a rychlé rozhodování a efektivní předvídaní budoucí výkonnosti služby, neustále monitorovat aktuálnost dat a informací a garantovat jejich bezpečnost, resp. důvěrnost, měnit data na informace a tam kde je to vhodné i na znalosti tak, aby poté byly efektivně v rámci sociální služby sdíleny a využívány, efektivně řídit znalosti v rámci sociální služby, včetně sdílení lepší a nejlepší praxe, zpřístupňovat relevantní informace a znalosti jak svým zaměstnancům, tak i externím uživatelům, při současném garantování bezpečnosti jejich uchování. Chránit duševní vlastnictví zaměstnanců sociální služby, zavádět a řídit vzájemnou spolupráci s partnery za účelem identifikování příležitostí k inovacím na základě přijímání podnětů z interního i externího prostředí, využívat inovace způsobem, který zachází za rámce pouhých technických změn a odhalovat nové směry v nabízení hodnoty zákazníkům, v práci zaměstnanců, při tvorbě partnerství, využívání zdrojů a kompetencí, využívat data a informace o současné výkonnosti procesů sociální služby k identifikování příležitostí pro tvorbu inovací, uchovávat informace a znalosti i v případech, že určití zaměstnanci ze sociální služby odejdou systematicky přezkoumávat vhodnost a účinnost svých přístupů k řízení znalostí a informací.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

S - „Předávání informací z externích školení“

M - externí školení / interním školení 50%

A - pozitivní příklady

R - aktivní již realizované případy

T - 5/18

### **KRITÉRIUM 7 – Pracovníci - výsledky**

S - „Zpráva ze stáže“

M - 50% realizovaných stáží PSS

A - vyhlášení výsledků

R - zprávy ze školení

T - 10/17

### **KRITÉRIUM 9 – Ekonomické výsledky**

S - „Nahradit textovou část ekonomických výsledků “

M - texty nahradit tabulkami ( grafy )

A - shoda vedení

R - vykazování zřizovateli

T - 1/18

#### **Zodpovědné osoby:**

Alena Kostková, Mgr.

Kamil Raszka, Mgr.