



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Název projektu:

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

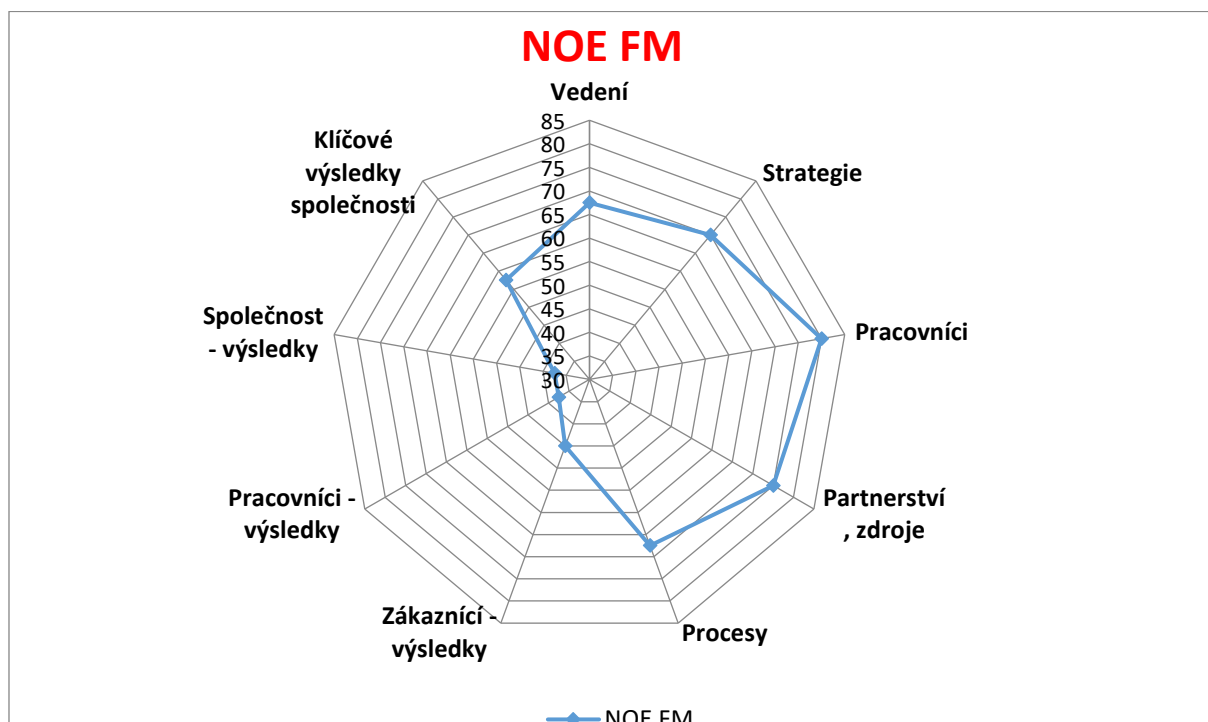
reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0000906

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



Akční plán Slezská diakonie

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 <u>dosažitelný</u>
T	Time-bound - ohraničený v čase	Je určen konečný termín a termíny jednotlivých etap fází plnění.





3c) Pracovníci jsou ztotožňováni, zapojováni a zmocňováni.

Organizace definuje pravomoci a odpovědnosti pracovníků na základě Personálního standardu, interních předpisů a plánu činnosti střediska. Kompetence jsou zapracovány do popisu pracovní činnosti.

Důkazem jsou:

- Popis pracovní činnosti
- Katalog funkčních míst
- Standardy kvality
- směrnice
- plán činnosti střediska

1x ročně se provádí hodnocení zaměstnanců na neutrální půdě a hodnotí se pracovníci i v rámci pracovních výkonů do výplatní pásky.

Důkazem jsou:

- Výplatní páska a písemný podklad z hodnocení pracovníka

KRITÉRIUM 3 – Pracovníci

3c) Pracovníci jsou ztotožňováni, zapojováni a zmocňováni.

S Využít poznatky z externích školení k rozšíření znalostí ostatních zaměstnanců a uvedení získaných znalostí do praxe.

M 30% absolvovaných kurzů bude převedeno do interních školení střediska NOE F-M.

15 % vydefinovaných poznatků získaných na kurzu bude uplatněno v praxi.

A Společně upravíme formulář „Zpětná vazba ze vzdělávání“ s účelem zvýšení efektivity vzdělávání pracovníků. (Jaký problém chci na kurzu řešit? Jak můžu zavést získané informace do praxe? Zavedla jsem stanovené inovace (zlepšení) do praxe?)

(časová náročnost: 1 hodina, ZO: Mišutová)

R Již bylo uskutečněno interní školení pro pracovníky NOE F-M.

T na pravidelných poradách střediska

hodnocení měřitelnosti: 1. čtvrtletí roku

Vyhodnocení:

Zpětná vazba ze vzdělávání aktualizována na poradě týmu a zavedena do praxe. Kolik % bylo převedených do interních školení.

Opatření:



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4a) Partneři a dodavatelé jsou řízeni s ohledem na trvale udržitelný prospěch

Organizace identifikuje příležitosti pro vytváření partnerství při:

- Při setkáních v rámci komunitního plánování,
- Cílené mapování možných budoucích partnerů
- V rámci vytváření plánu na daný rok
- Při poradách (oblastí nebo střediska)

Důkazem jsou:

- Plán pro rok
- zápisy z porad

Při komunitních setkáních dochází ke sdílení zkušeností, také na poradách oblasti, střediska. Taktéž vývoj nových služeb může vzniknout na doporučení skupin zapojených do komunitního plánování. Případně MSK, obec osloví nejdříve nejvyšší management SD a ti pak předávají kompetence do středisek. Organizace spolupracuje dále s partnery – město F-M, sociální služby (Náš svět, Rút sociální rehabilitace, Effatha soc. terapeut.dílny, Betezda Komorní Lhotka), MSK.

Důkazem jsou:

- Zápisy z komunitních setkání
- zápisy z porad
- plán činnosti směrem k jednotlivým partnerům, pro které jsme návaznou službou



KRITÉRIUM 4 – Partnerství a zdroje

4a) Partneři a dodavatelé jsou řízeni s ohledem na trvale udržitelný prospěch

- S** Každoroční setkání s vedením Našeho světa, příspěvkovou organizací za účasti ředitelky NS, případně jejího zástupce, vedoucí DOZP, CHB Anenská Frýdek-Místek a NOE Frýdek-Místek – shrnutí uplynulého roku a nastavení spolupráce na daný rok.
- M** 1 schůzka v roce (časová náročnost: 2 hodiny).
- A** telefonické/emailové oslovení vedení NS (časová náročnost: 15 minut, ZO: Mišutová).
- R** Tato schůzka již proběhla v roce 2017.
- T** První čtvrtletí roku

Vyhodnocení:

100% - V roce 2018 proběhla schůzka ohledně nastavení spolupráce na daný rok s vedoucí CHB p. Mendrekovou.

Opatření:

Cíl:

- S** Každoroční setkání s vedením CHB Anenská Frýdek-Místek (koordinátorka, dle zvážení i vedoucí CHB) a NOE Frýdek-Místek (koordinátorka, sociální pracovnice) – shrnutí uplynulého roku a nastavení spolupráce na daný rok.
- M** 1 schůzka v roce (časová náročnost: 2 hodiny).
- A** telefonické/emailové oslovení vedení NS (časová náročnost: 15 minut, ZO: Mišutová).
- R** Tato schůzka již proběhla v roce 2018.
- T** První čtvrtletí roku ..

5c) Výrobky a služby jsou efektivně propagovány a uváděny na trh

Návrhy na služby mohou vzniknout z průzkumu potřeb občanů daného města, v rámci komunitního plánování města F-M. Město zhodnotí jeho potřebnost, kraj cíleně oslovuje vedení SD pro vznik nové služby. Služba se musí řídit Zákonem o sociálních službách a jeho nabídka musí být v souladu s ním.

Důkazem jsou:

- Zápis z organizačních porad vedení

Pracovníci jsou průběžně vyzýváni (na každé poradě týmu i mimo ní) k návrhům zlepšování poskytování služby.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Externí partneři - zpětné vazby klientů, opatrovníků, ostatních služeb, hodnocení pracovníků, hodnotící dotazníky spokojenosti klientů/opatrovníků

Pokud je v týmu shoda, zkusíme uvést inovace v praxi a následně je zapracovat do standardů kvality.

Důkazem jsou:

- zápisy z porad střediska
- hodnotící dotazníky spokojenosti

KRITÉRIUM 5 – Procesy, výroby a služby

Dílčí kritérium 5c: Produkty jsou efektivně podporovány marketingem sociální služby.

V praxi excelentní sociální služby mají např.: jasně definovat nabídku svých produktů, jež zajišťuje trvalý úspěch sociální služby prostřednictvím vyváženého uspokojování potřeb všech zainteresovaných stran, zavádět takové modely nabídky svých produktů, jež by zvýrazňovaly jejich jedinečné stránky, zaručily umístování produktů na vhodné segmenty trhu (včetně trhů potenciálních), stanovovaly cílové skupiny zákazníků apod.,

komunikovat nabídku svých produktů i ve světových jazycích a využívat k tomu všechny dostupné komunikační prostředky, rozvíjet marketingové strategie, které by efektivně podporovaly produkty sociální služby u cílových skupin zákazníků, zabezpečovat, že budou vždy schopni dostát svým závazkům vůči zákazníkům.

5c) Výrobky a služby jsou efektivně propagovány a uváděny na trh

S Oslovit formou dotazníků návštěvníky DSS – Znají NOE F-M, podpora samostatného bydlení?

M Oslovit 20 lidí na DSS s anketou.

(časová náročnost: 8 hodin, ZO: Brovjaková, Hamplová)

A Vytvoření dotazníků ostatními pracovníky.

(časová náročnost: 2 hodiny, ZO: Mišutová)

R Vyhledat vzory dotazníků.

(časová náročnost: 30 min., ZO: Brovjaková)

T Vytvoření dotazníku: 31. 8. 2017

Oslovení lidí na DZSS: 7. 9. 2017

Vyhodnocení:

100 % splněno. Dotazník vytvořen, osloveno 109 účastníků DSS ve Frýdku-Místku a Frýdlantu nad Ostravicí

Opatření:

S Oslovit formou ankety návštěvníky DSS – Znají NOE F-M, podpora samostatného bydlení?



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

M Oslovit 20 lidí na DSS s anketou.

(časová náročnost: 8 hodin, ZO: Brovjaková, Hamplová)

A Aktualizace ankety pracovníky týmu.

(časová náročnost: 15 minut, ZO: pracovníci týmu)

R Již proběhlo v roce 2017.

T Oslovení lidí na DZSS: říjen 2018

7. 2 Ukazatele výkonnosti

Ukazatele výkonnosti:

1. Atmosféra na pracovišti.
2. Hodnocení vzdělávacích plánů pracovníků.
3. Pracovníci mají zpětné vazby ze vzdělávání.
4. Mzda.
5. Osobní ohodnocení.
6. Mimořádné odměny.
7. Využívání benefitů.

Trendy výsledků:

Pozitivní trend – zvýšila se minimální mzda; pracovníci mají stálé benefity ve formě stravenek, poukázek; každoročně se pracovníci účastní vzdělávání nad zákonnou hranici; 2x ročně získávají mimořádné odměny.

Cíle ukazatelů:

1. Cílem je spokojenost pracovníků se mzdou, benefity
2. Cílem je spokojenost se vzdělávacími aktivitami a osobním profesním rozvojem pracovníka.
3. Cílem je spokojenost s atmosférou na pracovišti, kolegy.

Srovnání výsledků:

Není k dispozici.



KRITÉRIUM 7 – Pracovníci

- S Vést každoroční statistiku růstu mezd, množství a využitelnost benefitů, mimořádné odměny.
- M Procentuální nárůst mzdy; kolik a jaké benefity zaměstnanci získali a zda byly pro ně přínosné/využitelné; kolikrát a v jaké výši získali mimořádné odměny v daném roce. Sledovat 3 letý trend.
- A Vytvoření tabulky (časová náročnost: 1 hodina, ZO: Mišutová).
- R Zjistit na poradě oblasti, zda si někdo z vedoucích tuto/podobnou statistiku vede (ZO: Mišutová).
- T Průběžně doplňovat; hodnotit a srovnávat jednotlivé roky 1ročně – 1. čtvrtletí.

Vyhodnocení:

100 % Vytvořena tabulka koordinátorkou střediska, do které zaznačila růst mezd, množství a využitelnost benefitů, mimořádné odměny za rok 2017. Graf bude vytvořen až po 2 letech sledování.

Opatření:

Cíl:

- S Vést každoroční statistiku růstu mezd, množství a využitelnost benefitů, mimořádné odměny.
- M Procentuální nárůst mzdy; kolik a jaké benefity zaměstnanci získali a zda byly pro ně přínosné/využitelné; kolikrát a v jaké výši získali mimořádné odměny v daném roce. Sledovat 3 letý trend.
- A Společná aktualizace údajů do tabulky (ZO: Mišutová, Brovjaková)
- R za rok 2017 tabulka zhotovena a doplněna.
- T Průběžně doplňovat; hodnotit a srovnávat jednotlivé roky 1ročně – 1. čtvrtletí.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

9.2 Ukazatele výkonnosti

Ukazatelem výkonnosti služby je:

1. počet zájemců o službu,
2. počet nových klientů,
3. počet klientů úspěšně začleněných do společnosti,
4. rozvoj služby (po stránce personální, provozní, vybavenost služby, PR).

Trendy výsledků:

Pozitivní trend – začlenění stávajících uživatelů do společnosti, snižování míry podpory u stávajících uživatelů. Každoročně zvyšujeme technické zázemí kanceláře (nová tiskárna, nový počítač). Změnil se pracovní poměr z DPČ na HPP (0,45 úvazek) u PSS. Negativní trend – nízký počet zájemců a nových klientů.

Cíle ukazatelů:

1. Cílem je finančně a personálně zabezpečená služba.
2. Cílem je klient, který nemá vytvořenou závislost na službě a spolupráce se službou směřuje k jeho osamostatnění.

Srovnání výsledků:

Lze srovnat meziročně výsledky dotací, srovnání s jinou službou v rámci SD (na Cechu, z rozpočtu ve výroční zprávě SD).



KRITÉRIUM 9 – Klíčové výsledky

- S Vést každoroční statistiku nových zájemců, nových klientů, stávajících klientů, počet ukončených smluv v roce.
- M Sledování 3 letého trendu, výsledky v grafu.
- A Vytvoření tabulky (časová náročnost: 1 hodina, ZO: Mišutová).
- R Na Cechu PSB se zeptám, zda někdo statistiku vede (ZO: Mišutová).
- T Doplnění tabulky a graf: leden 2018, červenec 2018.

Vyhodnocení:

100 % Vytvořena tabulka a doplněny údaje. Graf bude vytvořen až po 2 letech sledování.

Opatření:

Cíl:

- S Vést každoroční statistiku nových zájemců, nových klientů, stávajících klientů, počet ukončených smluv v roce.
- M Sledování 3 letého trendu, výsledky v grafu.
- A Společná aktualizace údajů do tabulky (ZO: Mišutová, Brovjáková)
- R Za rok 2017 tabulka zhotovena a doplněna.
- T Doplnění tabulky: červenec 2018, leden 2019. Graf leden 2019 (2 leté sledování).