



Centrum komunitní práce
Ústí nad Labem

projektový bulletin

zavádění standardů kvality v sociálních službách

Kvality manager



Tento projekt byl financován z prostředků EU a státního rozpočtu ČR.
Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Evropské unie.
Za obsah tohoto dokumentu je výhradně odpovědné Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, Koněvova 18, Ústí nad Labem a nelze jej v žádném případě považovat za názor Evropské unie.

Vážení kolegové a odborníci,

publikace, která se Vám dostala do rukou, je jedním z výstupů projektu „Kvality manager – zavádění standardů kvality v sociálních službách“, který se zabývá problematikou řízení kvality sociálních služeb, a to s ohledem na nový **Zákon o sociálních službách a standardy kvality Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.**

Účinností Zákona o sociálních službách budou v sociální oblasti nastoleny zcela nové podmínky. Poskytovatelé budou nejen zajišťovat určitou úroveň sociálních služeb, která bude sledována a ověřována, ale budou se také orientovat na aktivity spojené s řízením svých sociálních podniků tak, aby byly dlouhodobě udržitelné v sociální ekonomice.

Od příštího roku bude, díky zavedení příspěvku na péči, uživatel sociálních služeb skutečným zákazníkem, který se bude rozhodovat, kterou službu si vybere, komu své peníze svěří. Tato skutečnost bude klást na poskytovatele sociálních služeb vysoké nároky v oblasti zvyšování kvality i v oblasti sebeprezentace, marketingu, mapování potřeb klientů, sledování poptávky a jejích změn, přizpůsobování nabídky požadavkům zákazníků, prognózování vývoje na trhu sociálních služeb.

Poskytovatelé dosud byli ve svém konání vedeni snahou podávat pomocnou ruku svým klientům, poskytovat jim potřebnou pomoc a péči. Nyní se budou muset, na základě podmínek vytvořených zákonem, stát i skutečnými podnikateli v sociální ekonomice. Budou – v zájmu své konkurenceschopnosti na trhu – sledovat také udržitelnost, prosperitu, postavení na trhu a rozvoj své organizace.

Realizátoři projektu, kteří se dlouhodobě pohybují v sociální sféře a jsou si proto vědomi rizik a ohrožení, která může nová situace v oblasti sociálních služeb přinést, cítili potřebu pomoci poskytovatelům sociálních služeb adaptovat se na nové podmínky a úspěšně v nich obstát. Vyvinuli proto vzdělávací modul Manažer kvality. Jde o dlouhodobý vzdělávací program, který v květnu 2006 získal akreditaci Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy České republiky.

PhDr. Lenka Krbcová Mašínová
ředitelka Centra komunitní práce Ústí nad Labem

Michal Polesný
projektový manažer Centra komunitní práce Ústí nad Labem
vedoucí projektu

Mgr. Martina Langweilová
projektový manažer Centra komunitní práce Ústí nad Labem
asistentka projektu

OBSAH

O projektu	3
Národní politika podpory jakosti ve vztahu k sociálním službám	7
Kvalita v kontextu Zákona o sociálních službách	7
Vzdělávací modul Manažer kvality	8
Nabídka vzdělávání a poradenství v oblasti kvality sociálních služeb	18

O PROJEKTU

Projekt s názvem „Kvality manažer – zavádění standardů kvality v sociálních službách“ realizovalo Centrum komunitní práce Ústí nad Labem v období od 1. dubna 2005 do 30. června 2006.

Tento projekt byl podpořen z finančních prostředků Evropské unie v rámci programu Phare 2003 RLZ a státního rozpočtu České republiky.

Hlavním cílem projektu bylo vytvořit vzdělávací program, jehož absolventi získají nové znalosti a dovednosti v oblasti řízení kvality (jakosti) sociálních služeb a péče v návaznosti na standardy kvality Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.

Primární cílovou skupinou projektu byli poskytovatelé sociálních služeb, zabývající se programy pro společenskou integraci osob sociálně vyloučených nebo ohrožených sociálním vyloučením. Ve svém dopadu byl projekt přínosem také pro přímé uživatele těchto typů služeb.

Za účelem dosažení vyčteného cíle byly realizovány následující aktivity:

Specifikace obsahu vzdělávacích potřeb středního managementu a činnosti pozice manažerů jakosti v zařízeních poskytujících sociální služby

Šedesáti organizacím byl zaslán dotazník zjišťující jejich vzdělávací potřeby v oblasti kvality a s řediteli dvaceti organizací byl uskutečněn strukturovaný rozhovor se stejným tematickým zaměřením. Na základě analýzy získaných dat byly vyvinuty osnovy, obsah i metody výuky vzdělávacího programu.

Vypracování učebních materiálů

Nezbytným předpokladem pro realizaci vzdělávání bylo vytvoření učebních materiálů. Šlo o obsáhlá učební skriptata, jejichž základní verze byla zpracována v úvodní části projektu. V průběhu samotného vzdělávání pilotní skupiny účastníků (viz níže) se s nimi dále aktivně pracovalo; na základě zkušeností získaných přímou výukou a zpětnou vazbou frekventantů vzdělávání byla upravována jejich struktura i obsah tak, aby přesně odpovídaly potřebám vzdělávaných a účelu modulu. V závěrečné části projektu byla zkompletována a vytištěna finální verze tohoto materiálu.

Jako další důležitá učební pomůcka byl vyvinut e-learningový počítačový program. Jeho smyslem bylo umožnit účastníkům domácí přípravu, opakování probrané látky, individuální komunikaci s lektory, ale také zpracovávání zadaných úloh, úkolů a průběžných zkušebních testů, a to vše dle jejich časových možností.

Nezbytným podpurným dokumentem pro realizaci vzdělávacího modulu bylo portfolio obsahující podrobný rozpis jednotlivých vyučovaných témat, hodinovou dotaci, strukturu výuky a lektorské obsazení.

Pilotní proškolení cílové skupiny

Jádrem projektu bylo pilotní proškolení cílové skupiny. Oproti původnímu záměru 25členné skupiny pracovníků organizací zabývajících se poskytováním sociálních služeb, bylo pro velký zájem umožněno vzdělávání celkem 32 účastníkům z 24 organizací. Frekventanti absolvovali 34 seminářů po osmi vyučovacích hodinách. Dalších 78 hodin výuky bylo realizováno prostřednictvím e-learningu, včetně vypracovávání úkolů a zkušebních testů. Celkový rozsah vzdělávacího programu byl 350 vyučovacích hodin. Díky finanční podpoře Evropské unie a státního rozpočtu ČR absolvovali všichni účastníci vzdělávací modul zdarma.

Příprava vzdělávacího modulu k akreditačnímu řízení

V druhé polovině realizace projektu byla zpracována kompletní dokumentace potřebná pro udělení akreditace podle vyhlášky Ministerstva školství mládeže a tělovýchovy č. 524/2004 Sb. a byla podána žádost o její udělení, která byla schválena v květnu 2006.

Diseminace

Nedílnou součástí projektu byly diseminační aktivity, jejichž cílem je šíření informací o projektu, jeho výstupech a výsledcích. Realizátoři zvolili takové formy diseminace, které se již v minulosti osvědčily, a které mají prokazatelný efekt.

Byly vytvořeny speciální webové stránky www.mankva.cz, které obsahovaly veškeré základní informace o projektu a vzdělávacím modulu, včetně rozpisu jednotlivých seminářů, novinky, aktualizace a potřebné kontakty. Prostřednictvím informačního dopisu byli přímo osloveni potencionální zájemci o tento typ vzdělávacího programu. 3. listopadu 2005 se uskutečnil regionální seminář, který účastníkům zprostředkoval vstup do problematiky kvality v sociálních službách. Během této akce byl prezentován projekt, projektové webové stránky a originální logo projektu. Druhá část semináře byla věnována představení vzdělávacího modulu a diskusi účastníků s lektory a realizačním týmem projektu. Výstupem diseminačních aktivit je také tato publikace, která má zájemcům poskytnout zejména kompletní informace o projektu, průběhu jeho realizace a výsledcích. Oficiálním završením projektových aktivit se stala závěrečná konference Kvalita v sociálních službách, která se konala v konferenčním sále Krajského úřadu Ústeckého kraje dne 19. června 2006 pod záštitou náměstka a zástupce hejtmána Ústeckého kraje Radka Vonky.

Realizační tým projektu



Michal Polesný
vedoucí projektu

Absolvent Střední průmyslové školy chemické v Ústí nad Labem. Dva roky pracoval jako sociální pracovník v nápravném zařízení, patnáct let jako pedagogický pracovník v oblasti volného času dětí a mládeže. Od roku 1997 je programovým manažerem odborné skupiny v oblasti drogové problematiky, o dva roky později se stal programovým manažerem dalších dvou odborných skupin, a to v oblasti etnických menšin a oblasti dětí a mládeže. Je absolventem Distančního vzdělávání protidrogových koordinátorů okresních a magistrátních úřadů. Dlouhodobě se vzdělával i v oblasti práce s médii. Je držitelem certifikátu od MASS Training s. r. o. Zúčastnil se zahraničních stáží ve Spolkové republice Německo, kde se orientoval především na problematiku zaměstnávání, vzdělávání a resocializace. Je jedním ze zpracovatelů 1. Komunitního plánu péče ve městě a okrese Ústí nad Labem. V současné době se věnuje poradenství v oblasti komunitního plánování a v rámci přeshraniční spolupráce je manažerem mezinárodních projektů.



Mgr. Martina Langweilová
asistentka projektu

Absolvovala Univerzitu J. E. Purkyně v Ústí nad Labem, obor sociální práce (2001) a Univerzitu Hradec Králové, specializace sociální politika a sociální práce (2003). Od srpna 2003 do března 2005 pracovala v občanském sdružení Senior v Ústí nad Labem jako projektová manažerka a koordinátorka poboček. Od dubna 2005 je zaměstnaná v Centru komunitní práce Ústí nad Labem jako projektová manažerka se zaměřením na mezinárodní projektovou spolupráci v zemích EU.



Martina Pončková
finanční manažerka

Vystudovala Střední ekonomickou školu v Ústí nad Labem (1990), poté dva roky pracovala jako prodavačka

v Chlumci. Od roku 1992 zastávala funkci účetní ve Spolchemii a. s. Ústí nad Labem, kam po mateřské dovolené nastoupila na pozici technik péče o hmotný investiční majetek. Od roku 2000 pracovala jako hlavní účetní ve firmě North Stav a. s. Absolvovala kurzy účetnictví a prošla školením ISO 2001. V roce 2005 začala samostatně podnikat v oboru účetnictví a navázala trvalou spolupráci s Občanským sdružením Fokus Ústí nad Labem. Od prosince 2005 vykonává funkci finanční manažerky v Centru komunitní práce Ústí nad Labem.

Lektorský tým



Bc. Ctibor Hošek

Absolvoval Fakultu informatiky a managementu Hradec Králové, obor informatika. Původně byl zaměstnán v telekomunikacích na samostatných pozicích: administrace a dokumentace přenosových sítí, geografické informační systémy, správa databázových systémů, praxe mj. v pořizování digitálních geografických dat. Od roku 2004 působí ve společnosti DERS, s. r. o. jako analytik, nyní vedoucí výroby a vývoje. Podílel se na tvorbě manažerských systémů ČVUT, VŠCHT atd. V současné době řídí významný projekt MySOLP – vývoj SW pro elektronické objednávání lékařské péče.



Ing. MUDr. Lucia Kvočková

Absolvovala 3. LF UK v Praze a Podnikohospodářskou fakultu VŠE v Praze, obor Podniková ekonomika a management se specializací Management kvality, bezpečnosti a environmentu. Pracovala jako lékař na Radiodiagnostickém oddělení, koordinátor hraničních přípravků sekce Klinického hodnocení léčiv a farmakovigilance a medical advisor pro medicínská data. Do roku 2006 vedla konzultační oddělení společnosti DERS s. r. o.



PhDr. Lenka Krbcová Mašínová

Vystudovala klinickou psychologii na Filosofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Pracovala jako klinický psycholog v psychiatrické ambulanci se schizofrenními pacienty. Absolvovala pětiletý sebezkušenostní výcvik v dynamické psychoterapii pod SUR ČLS JEP. Po roce 1989 založila v Ústí nad Labem Sdružení pro péči o duševně nemocné Fokus Ústí nad Labem, jehož je předsedkyní. Od roku 1996 je externí konzultantkou Statutárního města Ústí nad Labem v oblasti sociální sféry. V roce 1997 založila Centrum komunitní práce Ústí nad Labem, jehož je ředitelkou. Absolvovala vzdělávání v oblasti projektového řízení a zúčastnila se zahraničních stáží orientovaných na problematiku vytváření systému komunitního plánování, integrace znevýhodněných osob na trh práce a rozvoj lidských zdrojů obecně. V souvislosti s tím pracuje na mezinárodních projektech. Je autorkou řady publikací, odborných článků a dvou komunitních plánů. V roce 2005 absolvovala základní kurzy MBA.



Ing. Lenka Lávičková

Absolvovala Vysokou školu ekonomickou v Praze, Fakultu mezinárodních vztahů. Pracovala v cestovní kanceláři

ři Fischer v následujících odděleních: účtárna, provozní oddělení, oddělení incomingu a domácího cestovního ruchu, asistent produkt manažera pro španělské destinace. V letech 2004 a 2005 působila jako pomocná vědecká síla na VŠE Praha, katedře cestovního ruchu. Další pracovní zkušenost získala ve společnosti KETTNER PLUS s. r. o., Praha na pozici asistentky jednatele. Od října 2005 působí ve společnosti DERS, s. r. o. jako konzultant. Hovoří plynně anglicky a německy, komunikativně španělsky.



Ing. Jan Mach

Absolvoval Fakultu elektrotechnickou ČVUT v Praze, obor technická kybernetika. Má pracovní zkušenosti z TGNumic na pozici obchodního manažera a LF UK Hradec Králové, katedry biofyziky a statistiky. V současné době je výrobní ředitel společnosti DERS s. r. o. Vytvořil OBD PRO SW systém podpory agendy výzkumu, VER-SO – vývojovou platformu pro integraci heterogenních datových zdrojů, tvorbu reportů a vývoj Informačních systémů na Internetu a Intranetu a manažerské informační systémy pro Vysoké školy a Akademii věd ČR.



MUDr. Libor Straka, PhD.

Absolvoval studia na Lékařské fakultě UK v Hradci Králové a Fakultu informatiky a statistiky VŠE v Praze. Pracovní kariéru začínal na katedře biofyziky a informatiky LF UK, v roce 1999 založil společnost DERS s. r. o., kde pracuje na pozici provozního a obchodního ředitele. Z řady projektů, kterých se účastnil, patří k nejvýznamnějším – Expertní systém na komatické stavy při intoxikacích na Universite de Geneve, Elektronický identifikátor pacienta – VZP, Slovak Health Sector Modernization Project – Technical Assistance to National Health Data Center (analýza), vedl projekt Expertní systém pro podporu rozhodování při podání transfuzí, analýzy pro projekt OBD PRO – projekt pro systém podpory agendy výzkumu a vývoje a odborně garantoval projekt EFQM ve zdravotnictví.

Partner projektu

Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem

Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem je vzdělávacím, vědeckým, výzkumným a kulturně vzdělávacím centrem regionu. V současné době má pět fakult – Fakultu sociálně-ekonomickou, Fakultu užitého umění a designu, Pedagogickou fakultu, Přírodovědeckou fakultu, Fakultu životního prostředí a čtyři ústavy – Ústav humanitních studií, Ústav slovansko-germánských studií, Ústav techniky a řízení výroby a Ústav zdravotnických studií. Univerzita se již tradičně podílí na realizaci řady projektů zaměřených na rozvoj a růst vzdělanosti v regionu.

Kontaktní údaje:

Univerzita Jana Evangelisty Purkyně
Hoření 13
400 96 Ústí nad Labem

tel.: +420 475 282
www.ujep.cz

NÁRODNÍ POLITIKA PODPORY JAKOSTI VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM SLUŽBÁM

Dne 10. května 2000 vydala Vláda ČR usnesení č. 458, kterým schválila Národní politiku podpory jakosti České republiky. Jde o souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů ovlivňování jakosti výrobků, služeb a činností v rámci národní ekonomiky a veřejné správy s cílem zlepšení podmínek postavení českých subjektů na evropském trhu. Základním cílem této politiky je tvorba podmínek pro zlepšování ochrany občanů a institucí před nekvalitními výrobky a službami, zajištění trvalého zvyšování úrovně uspokojování potřeb občanů, optimální využívání dostupných zdrojů a zajištění ochrany životního prostředí. Mezi úkoly státu při naplňování cílů Národní politiky podpory jakosti, které mají dopad také na oblasti sociálních služeb jsou: koordinovat aktivity Národní politiky podpory jakosti s dalšími aktivitami státu v oblasti výchovy, vzdělávání a rekvalifikace pracovníků, zabezpečování růstu jakosti (kvality) veřejných služeb jako např. zdravotnictví, sociální služby, doprava, apod. V neposlední řadě je úkolem státu podpora aktivit vedoucích ke zvyšování kvality života.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR naplňuje národní politiku jakosti dvěma aktivitami – vzděláváním inspektorů kvality sociálních služeb a vzděláváním průvodců dobrou praxí v problematice omezování pohybu uživatelů sociálních služeb. Inspektor sociálních služeb je nezávislým odborníkem, který bude, na základě Zákona o sociálních službách, pověřen kontrolou naplňování standardů kvality sociálních služeb u jednotlivých poskytovatelů, ale i kontrolou kvality u fyzických osob, které se rozhodnout převzít péči o potřebného člověka, například svého rodinného příslušníka. Průvodci dobrou praxí v problematice omezování pohybu uživatelů sociálních služeb jsou proškolení vybraní pracovníci z oblasti sociálních služeb, jejichž úkolem je zprostředkovat pracovníkům ústavů sociální péče zkušenosti a odborné informace získané v zemích, v nichž jsou v řešení problémů souvisejících s omezováním pohybu uživatele sociálních služeb na pokročilejším stupni vývoje.

Posun v oblasti kvality sociálních služeb v České republice přinese bezesporu také Zákon o sociálních službách, který po patnáctiletém období příprav, konzultací a úprav, nabude účinnosti 1. ledna 2007.

KVALITA V KONTEXTU ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Sociální služby vykonával do roku 1989 víceméně jen stát, který se snažil zastávat všechny funkce včetně těch, které občanská společnost svěřuje rodině, obci či nestátním institucím. Občané byli pouze pasivními příjemci služeb, kteří o jejich podobě a kvalitě neměli možnost spolurozhodovat. Po roce 1989 se sice nabídka sociálních služeb rozšířila – začaly je poskytovat církve, nestátní neziskové organizace i fyzické osoby, nicméně se ukázalo, že jejich kvalita je velmi rozdílná. Navíc neexistovala žádná organizace, která by pracovníky ze sociální oblasti na jedné straně zastřešovala a na druhé straně řešila jejich mnohdy závažná pochybení. V souvislosti s tím se začalo mluvit o nutné změně, kterou přinesl až nový Zákon o sociálních službách účinný od ledna roku 2007.

Nová právní úprava zavádí mimo jiné měřítko pro hodnocení kvality sociálních služeb, která je ověřována během inspekce prováděné u poskytovatelů. Kvalita se v tomto případě ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, což je soubor kritérií, která definují úroveň kvality poskytování služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli služeb.

Při tvorbě standardů usilovalo MPSV o vytvoření takových požadavků na kvalitu služeb, které podpoří setrvání člověka nacházejícího se v nepříznivé situaci v přirozeném prostředí se zachováním přirozených sociálních vazeb. Standardy respektují princip rovného přístupu ke vzdělání, práci a občanskému a osobnímu uplatnění. Jejich naplňováním budou v sociálních zařízeních vytvořeny podmínky pro plnohodnotný, důstojný a svobodný život uživatelů.

Projekt Kvality manažer – zavádění standardů kvality v sociálních službách, podpořený z prostředků Evropské unie a státního rozpočtu ČR je přípravou na aplikaci Zákona o sociálních službách. Je vytvořen pro manažery organizací poskytujících sociální služby.

VZDĚLÁVACÍ MODUL MANAŽER KVALITY

Vzdělávací modul je dlouhodobým vzdělávacím programem, akreditovaným Ministerstvem školství mládeže a tělovýchovy, určeným poskytovatelům sociálních služeb a jejich pracovníkům, zejména střednímu a vyššímu managementu. Jeho hlavním smyslem je zvýšení schopnosti organizací poskytovat své služby efektivně a na vysoké kvalitativní úrovni, reagovat na nové podmínky vytvořené Zákonem o sociálních službách, ale také například zavádět ISO a další standardy kvality v sociálních podnicích.

Na základě nových podmínek, vytvořených zákonem, budou poskytovatelé sociálních služeb nuceni získat a aplikovat řadu nových znalostí a dovedností. Nebude již nadále možné orientovat se pouze na „pomoc potřebnému“, ale bude nutné kvalifikovaně se postavit k problematice konkurenčního boje na poli sociálních služeb, kterému nebude možné se vyhnout. Poskytovatelé služeb, a to bez ohledu na jejich právní formu, budou muset nejen poskytovat vysokou kvalitu svých služeb, aby naplnili standardy kvality MPSV ČR a získali zákazníka – klienta, ale budou nuceni řešit otázky spojované dosud jen s tradiční ekonomikou: marketing, pohyb nabídky a poptávky, sledování vývoje, mapování potřeb klientů, získávání finančních prostředků, tvorbu rezerv a další ekonomické ukazatele podniku.

Lze očekávat, že část dosud institucionalizované péče se přesune do rodiny a finanční prostředky na ni určené zůstanou v rukou rodinných příslušníků, kteří ji budou sami poskytovat. Řadu organizací a zařízení proto může postihnout úbytek klientely, který bude ohrožením jejich životaschopnosti. Co dál? Jak reagovat na takovou změnu poptávky? Jak transformovat své služby? Jaké nové služby nabídnout? Kde a jak získat finanční prostředky? Jak si udržet současné klienty? Jak s nimi o této situaci hovořit a jakou vést osvětu? I na tyto otázky hledali účastníci vzdělávacího modulu společně se svými lektory odpovědi.

Snahou lektorů bylo ukázat účastníkům, že k úspěšnému řízení podniku, i když jde o podnik sociální, je potřeba mít dobré srdce a chuť pomáhat, ale je nutné být i dobrým manažerem. Dobrý a úspěšný manažer kvality musí umět řídit a dbát na naplňování standardů kvality služeb poskytovaných jeho organizací, musí být dobrým strategem, plánovačem, finančním manažerem i manažerem lidských zdrojů. Musí být schopen vést a motivovat své podřízené, formovat jejich vztah k vykonávané práci, podporovat jejich profesní růst a rozvoj, protože i toto jsou důležité faktory, které ovlivňují celkovou kvalitu poskytovaných služeb.

„Je to modul, který svým zaměřením a uceleností v našem kraji ještě nebyl.“

„Nikdy není pozdě se něco naučit.“

citace účastníka vzdělávacího modulu

Účastníci vzdělávacího programu získávají takové informace, znalosti a dovednosti, které budou moci využít v praxi při řízení organizace a které jim pomohou stát se úspěšnými podnikateli v sociální ekonomice.



Seminář na téma Měření výkonu a efektivity v zařízeních sociálních služeb



Seminář – týmová práce

Konkrétně jde o:

- klíčové prvky managementu
- klíčové prvky ekonomiky a finančního řízení
- klíčové prvky procesního řízení
- klíčové prvky řízení a měření kvality, výkonu a efektivity
- základy marketingu
- základy příslušné legislativy
- základy etiky
- základy nejdůležitějších informačních technologií, které se vztahují k managementu

Se všemi těmito problematikami jsou účastníci vzdělávacího modulu seznamováni jak z hlediska jejich obecných a univerzálních aspektů, tak z hlediska jejich aplikace v oblasti sociálních služeb a péče.

Obsah vzdělávacího modulu

Výuka byla zahájena praktickým seminářem zaměřeným na práci s e-learningem. Jádrem vzdělávacího programu tvořilo pět klíčových témat:

- Management
- Ekonomika
- Procesní řízení
- Kvalita
- Speciální

Poslední seminář byl věnován závěrečnému shrnutí, nezbytné diskusi a návratu k některým problémům a tématům dle požadavků účastníků.

Podrobná struktura jednotlivých témat:

Úvod (8 hodin)

- Zaškolení pro práci s e-learningem

Management (83 hodin)

- Úvod do managementu
- Základní dovednosti efektivního manažera (řízení založené na kreativním řešení problémů a integraci procesů, specifikace role manažera v sociálních službách, osobnost manažera, sebepoznání, jeho přínosy a omezení, typologie osobnosti, jejich základní dimenze a uplatnění v praxi manažera, modely kariéry manažera, faktory její úspěšnosti)
- Řízení lidských zdrojů (řízení změn v organizaci, psychologie řízení změny, zapojení a motivace zaměstnanců, strategie rychlého vítězství, procesně projektové řízení změny, vytváření a řízení pracovních týmů, metody hodnocení zaměstnanců, kultura organizace zaměřená na výkon a kvalitu)
- Komunikace v zařízeních sociálních služeb (manažerská komunikace, její předpoklady a překážky, moc a politika v zařízení sociálních služeb, zdroje moci a vlivu, etická pravidla, řešení konfliktů a vyjednávání)
- Komunikační dovednosti
- Řízení změny v zařízení sociálních služeb (řízení změn v organizacích, psychologie řízení změny, zapojení a motivace zaměstnanců, strategie rychlých vítězství, procesně projektové změny)
- Strategické řízení organizací v sociálních službách (vize a poslání organizace, potřeby, hodnoty a očekávání zákazníků – klientů, analýza klíčových způsobilostí a podnikatelských příležitostí v sociální ekonomice, praktická aplikace SWOT analýzy v organizaci sociálních služeb, tvorba strategie – strategický a podnikatelský plán v sociální ekonomice)
- Time management

Ekonomika (31 hodin)

- Základy ekonomiky a finanční analýzy (základní metody standardní ekonomické rozvahy, marginální rozvaha, náklady ztracených příležitostí, trh, tržní rovnováha, rozpočtová omezení, specifika ekonomiky v sociální sféře)
- Finanční řízení (účetní zásady, výsledovka, rozvaha, finanční výkazy, cash flow, plánování, rozpočtování, prognózování modely, manažerská statistika, rozhodování v podmínkách nejistoty, efektivnost a rentabilita, investice, operativní řízení)

Procesní řízení (21 hodin)

- Úvod do procesního řízení (principy procesního přístupu, definice procesu a jeho atributů, postup při zavádění procesního řízení, rizika a možné přínosy zavedeného procesního řízení)
- Procesní modelování (principy procesního modelování, procesní analýza, symbolika pro proces modelování, využití informačních technologií při procesním modelování)
- Reengineering (princip řízení změny, nutné předpoklady pro reengineering v obecné organizaci, specifika reengineeringu v zařízení sociálních služeb, doporučené postupy, rizika a přínosy)
- Optimalizace a metriky procesů (definice metrik procesů obecně, specifické metriky procesů v zařízeních sociálních služeb, hodnocení naměřených dat, využití metrik k optimalizaci procesů, princip neustálého zlepšování)

Kvalita (124 hodin)

- Základy kvality v sociálních službách (kvalita a přístupy k jejímu zabezpečení, pojmové kvality, národní politika jakosti, certifikační a akreditační orgány, kvalita v sociálních službách, nástroje managementu jakosti, systémy řízení kvality v zařízeních sociálních služeb)
- Systémy řízení kvality v sociálních službách (přehled systémů a organizací majících vztah k řízení kvality: JCAHO, AHRQ, ISO, EFQM)
- Systém managementu jakosti (terminologie, požadavky na procesy v zařízeních sociálních služeb, dokumentace, řízení dokumentace, řízení záznamů, základní principy managementu jakosti)
- Povinnosti a odpovědnost managementu v systému jakosti (definice zainteresovaných stran, potřeby zainteresovaných stran, zaměření na zákazníka, bezpečnost produktu, efektivnost produkce, politika jakosti, plánování, přezkoumání managementem, monitoring a kontrola, komunikace vnitřní a vnější)
- Řízení zdrojů (definice a vymezení zdrojů, spolupracovníci, řízení vzdělávání, motivace, infrastruktura, pracovní prostředí, bezpečnost práce, finanční zdroje, získávání financí, řízení finančních zdrojů v rozpočtové restrikci)
- Realizace produktu – služby v zařízení sociálních služeb (definice a vymezení produktu, služby, plánování realizačních procesů poskytování služeb, služby (produkty) ve vazbě na zainteresované strany, smluvní vztahy, procesy týkající se zákazníka)
- Měření výkonu a efektivity zařízení sociálních služeb (základní objekty měření, ekonomika monitorování a měření, monitorování a měření procesů, monitorování a měření spokojenosti klientů, monitorování a měření výkonů procesů, benchmarking, analýza dat, princip neustálého zlepšování, interní audit)
- Statistické metody řízení jakosti – nástroje a metody zlepšování kvality (nástroje a metody univerzálního použití, metody používané pro plánování kvality, metody používané při monitorování a zlepšování procesů, metody hodnocení kvality, sedm základních nástrojů managementu kvality, sedm nových nástrojů managementu kvality)

Speciální (83 hodin)

- Základy marketingu (úloha marketingu v zařízeních sociálních služeb, zaměření na klienta (uživatele), spokojenost klienta, její měření – hodnocení a využívání výsledků pro manažerské rozhodování, marketingové funkce v zařízeních sociálních služeb, marketingový mix)
- Legislativní a etické normy a principy, právo a etika
- Informační technologie a jejich využití v sociálních službách (definice a vymezení funkce informační technologie, základy práce na PC (MS Office, Internet Explorer, MS Outlook))
- Principy měření výkonu a efektivity zařízení sociálních služeb ve vztahu ke standardům a typologii služeb MPSV ČR
- Projektový management
- Závěrečné shrnutí (shrnutí, diskuse, návrat k některým tématům dle požadavků účastníků)

„Více si člověk pamatuje teorii přenesenou do praxe, než jen suchou teorii, pod kterou si neumí nic představit.“
citace účastníka vzdělávacího modulu

Pilotní testování vzdělávacího modulu

Pilotní testování bylo zahájeno 10. 11. 2005 úvodním seminářem. Celkem se přihlásilo 32 pracovníků z 24 organizací Ústeckého kraje. Po dobu sedmi měsíců absolvovali účastníci jednou za 14 dní dva dny intenzivní výuky. Semináře obsahovaly jak složku teoretickou v podobě přednášek, tak praktickou v podobě praktických cvičení a ukázek. Pro úspěšné absolvování kurzu se musel každý účastník věnovat studiu i ve svém volném čase, a to prostřednictvím e-learningu. Zde bylo možné nejen stáhnout příslušnou lekci v power pointové prezentaci a komunikovat s lektory, ale bylo nutné touto formou také vypracovávat úkoly a průběžné zkušební testy. Ty byly vyhod-

nocovány a společně se sledovanou pravidelností docházky se staly součástí závěrečného hodnocení. Získání osvědčení o absolvování kurzu bylo podmíněno splněním vysokých studijních nároků: dosažení 75 % bodů celkově ze všech úkolů a 75 % celkově ze všech průběžných zkušebních testů, 75 % účast na seminářích a složení závěrečné zkoušky ve formě ústního pohovoru.

Díky podpoře Evropské unie a státního rozpočtu České republiky bylo absolvování tohoto vzdělávacího programu pro všechny účastníky bezplatné.

Pilotního testování vzdělávacího modulu se zúčastnili pracovníci těchto organizací:

Agentura Pondělí, Šluknov
Agentura OAS, Děčín
Domov důchodců Dobětice, Ústí nad Labem
Domov důchodců, Filipov
Farní charita, Litoměřice
Farní charita, Litoměřice AD
Farní charita, Roudnice nad Labem
Fokus, Ústí nad Labem
Komplexní domácí péče Naděje, Ústí nad Labem
Magistrát města Ostravy
Městská správa sociálních služeb, Kadaň
Městský úřad, Šluknov
Městský ústav sociálních služeb, Jirkov
Naděje 2000, o. s., Chomutov
Oblastní charita, Česká Kamenice
Oblastní charita, Ústí nad Labem
Regia, a. s., Varnsdorf
Slunečnice, Děčín
Spirála o. s., Ústí nad Labem
STP, Děčín
Ústav sociální péče, Brtníky
Ústav sociální péče, Krásná Lípa
Ústav sociální péče, Trmice
White Light I, Ústí nad Labem, Rumburk

Profil manažera kvality sociálních služeb

„Získal jsem řadu nových informací především v systému jakosti a získávání grantů.“
citace účastníka vzdělávacího modulu

Manažer kvality sociálních služeb umí:

- efektivně využívat kapacity a možnosti vlastní organizace
- řídit, organizovat a kontrolovat procesy probíhající v organizaci, včetně řízení změny a kvality
- kreativně řešit problémy
- efektivně komunikovat a řešit konflikty
- účinně vést zaměstnance, přidělovat a rozdělovat úkoly, motivovat je a hodnotit
- vytvářet a řídit pracovní týmy
- vytvářet strategie a „podnikatelské“ plány
- vytvářet dlouhodobé, střednědobé i krátkodobé plány aktivit i plány ekonomické a realizační
- umí vyhledávat a využívat různé zdroje financování
- efektivně hospodařit s finančními i materiálními prostředky
- kvalifikovaně posuzovat a hodnotit výkonnost
- analyzovat potřeby organizace a adekvátně na ně reagovat
- řídit a kontrolovat bezpečnost a hygienu práce
- vést technické a provozní dokumentace
- účinně používat nástroje marketingu
- využívat informační technologie

Manažer kvality sociálních služeb zná:

- systémy a organizace mající vztah k sociálním službám
- systémy řízení kvality v zařízeních sociálních služeb
- principy managementu jakosti
- povinnosti a odpovědnost managementu v sociálních službách
- metody a nástroje pro zlepšování kvality
- příslušné legislativní a etické normy
- zásady finančního řízení
- základní ekonomické principy a procesy



Regionální seminář 3. 11. 2005



Seminář na téma Efektivita



Regionální seminář



Skupinová diskuse

Vzdělávací modul očima účastníků

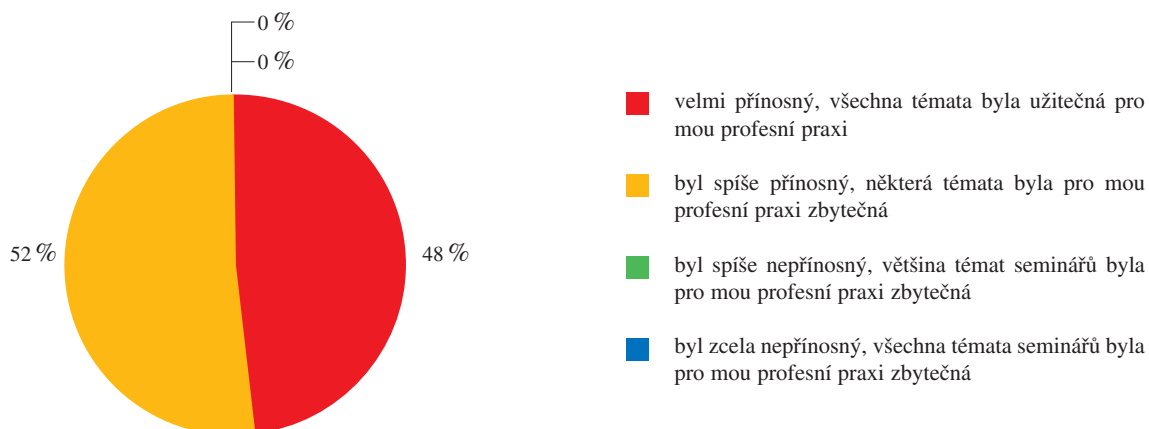
Prostřednictvím dotazníkového šetření byl pilotní vzdělávací modul hodnocen samotnými účastníky vzdělávání. Jejich postřehy a názory přispěly realizátorům k celkovému vyhodnocení modulu a zároveň jim poslouží jako inspirace pro vývoj dalších vzdělávacích programů.

Z hlediska celkového přínosu vzdělávacího modulu ve vztahu ke své profesní praxi, byli účastníci rozděleni „půl na půl“: 48 % hodnotilo modul jako velmi přínosný, 52 % jako spíše přínosný. Žádný z účastníků neoznačil vzdělávání za spíše či zcela nepřínosné.

„Díky kurzu jsem pochopila, že musím provést celou řadu změn, například personální, k nimž jsem se dlouho nedokázala odhodlat.“

citace účastnice vzdělávacího modulu

Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska jeho přínosu?

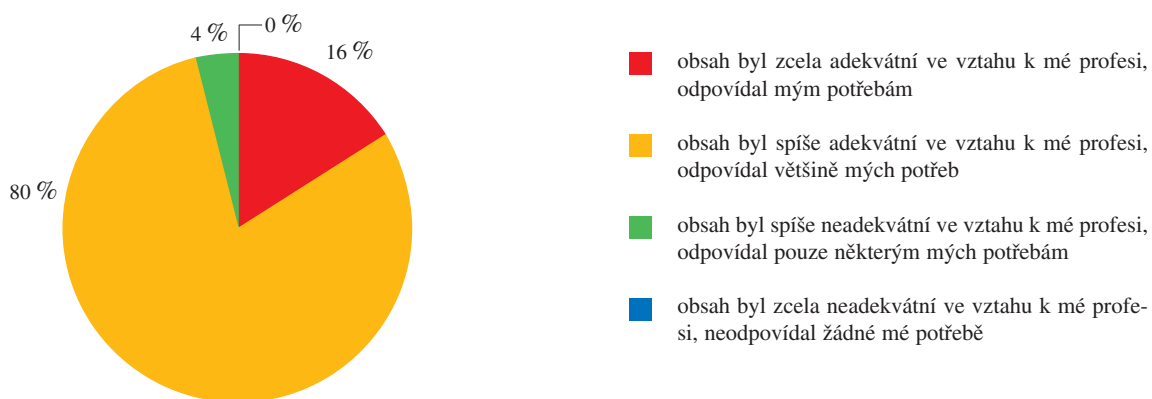


Jako nejpřínosnější a nejužitečnější témata pro profesní praxi účastníků byla označena:

- řízení lidských zdrojů
- komunikace v zařízeních sociálních služeb
- kvalita v sociálních službách a systém jejího řízení
- osobnost manažera
- strategický řídicí proces
- měření efektivity a výkonu

Z hlediska obsahu hodnotila drtivá většina účastníků (80 %) modul jako spíše adekvátní ve vztahu k vykonávané profesi a odpovídající většině potřeb, za zcela adekvátní ve vztahu k profesi hodnotilo vzdělávací modul 16 % dotázaných a pouze 4 % účastníků shledala vzdělávání spíše neodpovídající profesním potřebám. Nikdo z dotázaných však nepovažoval vzdělávací modul za zcela neadekvátní a neodpovídající potřebám profese.

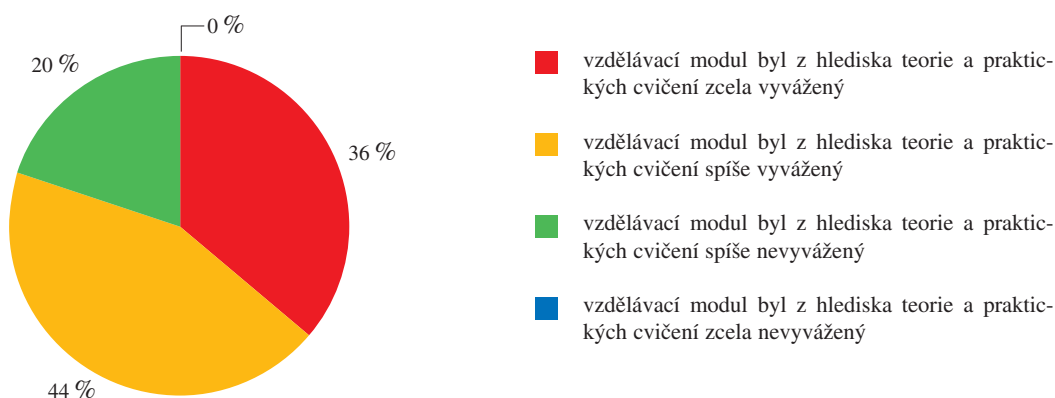
Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska jeho obsahu?



80 % účastníků hodnotilo vzdělávací modul jako zcela nebo spíše vyvážený z hlediska teorie a praxe. 20 % však hodnotilo vzdělávací modul jako spíše nevyvážený – převahu teorie nad praxí. Účastníci požadovali zejména větší množství praktických cvičení a příkladů, více týmové práce, společného hledání řešení a častější používání metody kladení otázek, které by vedly k řešení daných modelových problémů v jejich konkrétních podobách.

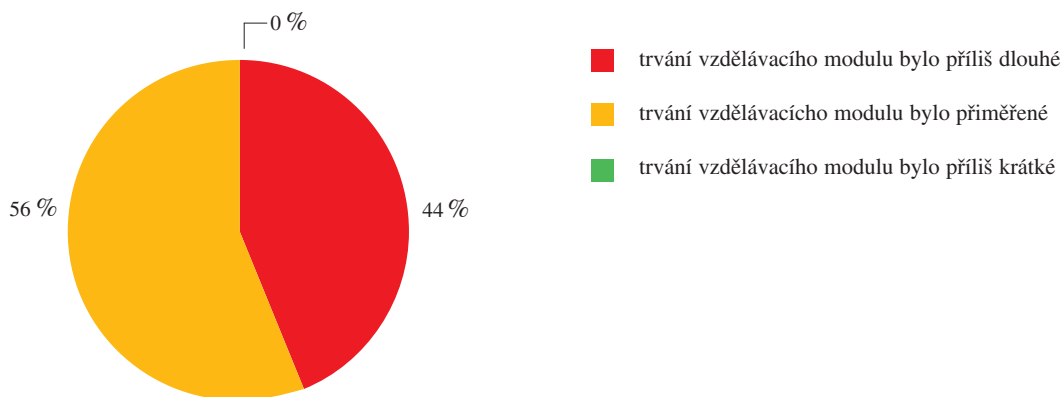
„Nejpřínosnější byly nácviky modelových situací“
citace účastníka vzdělávacího modulu

Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska vyváženosti teorie a praxe?

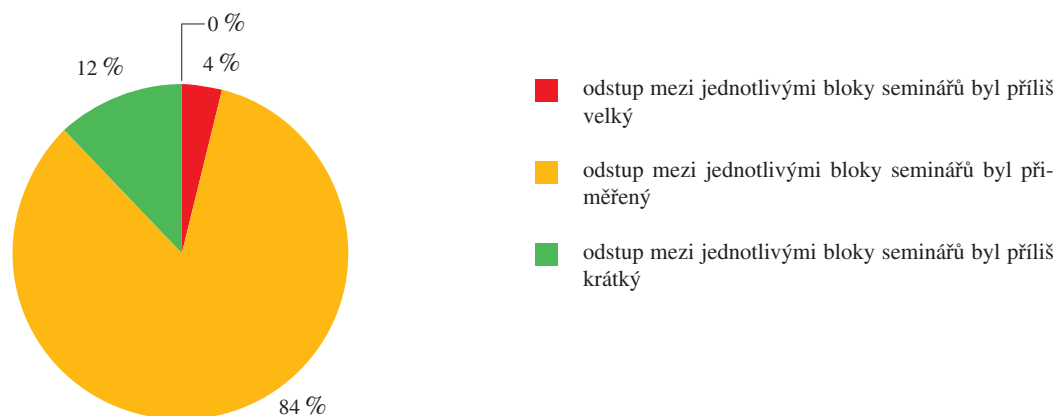


Více než polovina účastníků (56 %) označila trvání vzdělávacího modulu jako přiměřené. Významný počet (44 %) dotázaných však považovalo vzdělávání za příliš dlouhé. Vzhledem k trvání a intenzitě vzdělávacího modulu nebylo některé účastníky jednoduché sladit pracovní povinnosti s pravidelnou účastí na seminářích. Přesto však byla frekvence seminářů (časový odstup mezi jednotlivými bloky) hodnocena převážnou většinou (84 %) jako přiměřená. Stejně množství dotázaných (84 %) také považovalo za vyhovující délku jednotlivých seminářů, tedy počet hodin v jednom vyučovacím dni.

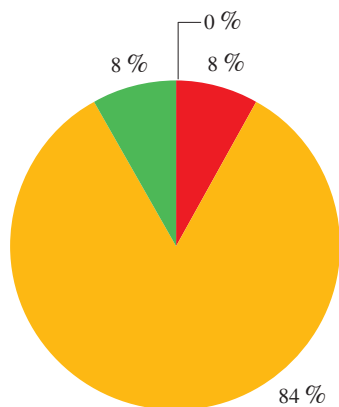
Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska jeho časové struktury – celkové trvání modulu?



Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska jeho časové struktury – frekvence seminářů?



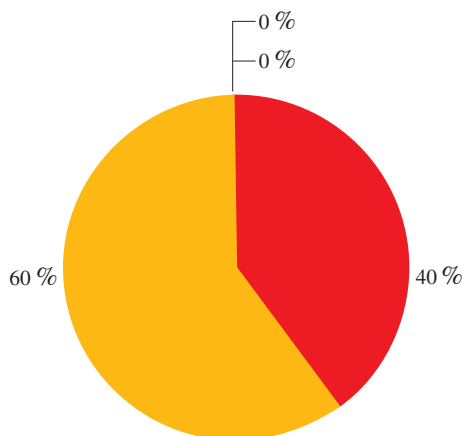
Jak hodnotíte vzdělávací modul z hlediska jeho časové struktury – délka jednotlivých seminářů?



- jednotlivé semináře byly příliš dlouhé – počet vyučovacích hodin v jednom dni byl příliš vysoký
- jednotlivé semináře byly přiměřeně dlouhé – počet vyučovacích hodin v jednom dni byl přiměřený
- jednotlivé semináře byly příliš krátké – počet vyučovacích hodin v jednom dni byl příliš nízký

Všichni frekventanti vzdělávacího modulu hodnotili odbornou úroveň lektorů jako spíše vysokou (60 %) nebo velmi vysokou (40 %). Téměř 90 % dotázaných odpovědělo, že lektori většinou používali záživné a poutavé metody výuky. 8 % je přesvědčeno, že lektori používali vždy poutavé a záživné metody. Pouze 4 % účastníků považovaly výukové metody lektorů za spíše nezáživné a nepoutavé.

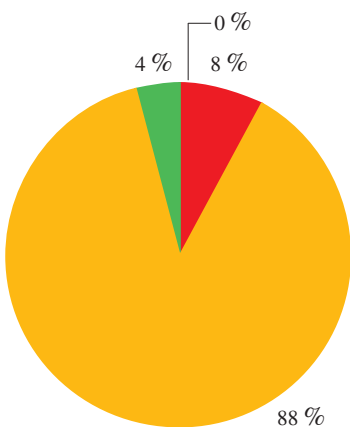
Jak hodnotíte odbornou úroveň lektorů?



- odborná úroveň lektorů byla velmi vysoká
- odborná úroveň lektorů byla spíše vysoká
- odborná úroveň lektorů byla spíše nízká
- odborná úroveň lektorů byla velmi nízká

„Obdivuji lektory s jejich nápady. Nezapomenutelný byl výklad principu osobního PC s přirovnáním k chodu kuchyně. To nemělo chybu.“
citace účastníka vzdělávacího modulu

Jak hodnotíte úroveň lektorů z hlediska didaktického?



- lektori vždy používali záživné a poutavé metody výuky
- lektori většinou používali záživné a poutavé metody výuky
- lektori většinou nepoužívali záživné a poutavé metody výuky
- lektori nikdy nepoužívali záživné a poutavé metody výuky

Ve vztahu k lektorům oceňovali účastníci zejména jejich přátelský přístup, ochotu, odbornost, vstřícnost, komunikativnost, schopnost zaujmout, ale také používání praktických cvičení, příjemné vystupování, připravenost, trpělivost, ochotu, profesionalitu, snahu a ochotu vyhledávat a zprostředkovávat informace i nad rámec vzdělávacího programu a schopnost aplikace obecných a teoretických témat na sociální problematiku. Naopak kriticky účastníci reagovali na výuku vedenou nezáživnou formou bez praktických cvičení a ukázek, stejně tak jako neodpouštěli dílčí neznalosti v oblasti sociální sféry, která je jejich denním polem působnosti.

Jako největší přínos pro svůj profesní rozvoj uvedli účastníci zejména získání mnoha nových znalostí, užitečných rad, většího rozhledu a jistoty ve svém oboru. Řada z nich si však také během vzdělávacího modulu potvrdila, že v některých případech v oblasti řízení postupují již nyní správně.

„Byl jsem nemilosrdně donucen osvojit si některé nové praktiky na PC.“

„Setkala jsem se se spoustou zajímavých lidí, navázala nová přátelství a získala kontakty, které jistě v budoucnu využiji.“

citace účastníků vzdělávacího modulu

Z hlediska svého osobního rozvoje ocenili účastníci zejména pozitivní posun v oblasti komunikace, týmové spolupráce a řízení. Díky vzdělávání se někteří účastníci naučili hodnotit problémy z více hledisek, aplikovat teorii v praxi, lépe organizovat nejen svůj pracovní, ale i osobní čas. Praktická cvičení jim pomohla překonat ostych a zlepšila jejich schopnost veřejného vystupování a prezentace. Někteří uvedli, že absolvování modulu přispělo také ke zvýšení jejich sebevědomí.

„Bavilo mě poznávat nové zkušenosti kolegů a utvrzovat se v tom, že některé věci dělám dobře.“

citace účastníka vzdělávacího modulu

E-learningovou formu výuky hodnotili všichni účastníci velmi pozitivně. Ocenili zejména její jednoduchost, přehlednost a možnost věnovat se studiu a vypracovávání úkolů a testů v době, která vyhovuje jejich potřebám.

„Testy a semináře jsme mohli dělat v libovolném časovém okamžiku. Určitě se tím ušetřil čas, který bychom museli nad testy trávit ve škole.“

citace účastníka vzdělávacího modulu

Vzdělávací modul očima lektorů a realizátorů

„Na výuce se podílelo více osob. Přístup frekventantů byl úžasný, na tom jsme se shodli všichni. Proto, když nyní budu vyjadřovat svoje pocity, tak jsou to pocity všech lektorů. Strávit čas s frekventanty kurzu bylo velmi příjemné. Myslím si, že to bylo způsobeno hlavně tím, že frekventanty probíraná látka zajímala a spolu s lektory uzpůsobovali připravený harmonogram reálným potřebám. Při praktických úkolech, cvičeních nebo hrách, se vždy zapojovali s nadšením.“

Díky aktivnímu přístupu a velmi příjemné atmosféře mezi účastníky kurzu (lektory a frekventanty) byla radost se na výuku připravovat. Je velmi náročné připravit si přednášku, testy, úkoly a názorné příklady na osm vyučovací hodiny. Ale lektor mohl předpokládat, že frekventanti se do přednášky zapojí a mohl počítat s jejich „pomocí“. Tím myslím dotazy k probíranému tématu a hlavně dotazy k problémům z praxe, které dávaly přednášce velkou přidanou hodnotu, protože se probíraná látka demonstrovala na příkladech, které byly frekventantům velmi blízké.

Celkově bych zhodnotila celý kurz velmi pozitivně. Z reakcí a zákulisních diskuzí s frekventanty vím, že tento kurz přínos měl. Pomohl jim zkvalitnit jejich práci a hlavně pozvednout na vyšší úroveň poskytovanou službu a řízení celé organizace. Některé témata, která neměla přímou viditelnou souvislost s kvalitou, např. time management, poskytla frekventantům návod, jak zefektivnit vlastní práci.

Hlavním poselstvím tohoto kurzu bylo vychovat z frekventantů manažery kvality. Myslím, že lektori pro to udělali maximum a dali frekventantům velmi kvalitní teoretický a na příkladech demonstrováný základ. Díky pozitivnímu přístupu frekventantů kurz splnil podle mého názoru své poslání.“

Ing. Lenka Lávičková, lektorka

„Celkově bych zhodnotil realizaci vzdělávacího modulu Kvality manažer jako velmi zdařilou a úspěšnou. Byli jsme potěšeni zejména velkým zájmem ze strany účastníků. Přestože jsou všichni velmi pracovně vytížení a mají své vlastní rodiny a zájmy, byli ochotni po dobu více než půl roku trávit každý měsíc dlouhé hodiny v učebně rozšiřováním svých znalostí a dovedností a další hodiny doma vyplňováním úkolů a testů prostřednictvím e-learningu.

Myslím si, že se nám podařilo poskytnout jim dostatečné množství informace, které využijí ve své profesní praxi při řízení organizace. Většina účastníků do vzdělání vstupovala s představou, že management a činnosti s ním spojené jsou jen nutným zlem, které musí nějak zvládnout, aby se mohli soustředit na poskytování pomoci a péče svým klientům. Byli jsme velmi potěšeni, když řada účastníků již v průběhu vzdělávání poznala, že kvalitní a efektivní řízení má smysl, pozitivní dopad na klienty a přispívá k celkové kvalitě služeb.

Snažili jsme se také frekventanty připravit na podmínky, které přinese Zákon o sociálních službách, zavádění a naplňování standardů kvality sociálních služeb MPSV ČR, které jsou s ním spojené, ale také případné zavádění ISO i dalších standardů kvality. Troufáme si říci, že se nám to podařilo a věříme, že absolvování vzdělávacího modulu bylo pro účastníky obohacující nejen z hlediska profesního rozvoje, ale také rozvoje osobního.

Díky akreditaci MŠMT ČR, která byla modulu udělena, ho nyní budeme moci nabízet nejen poskytovatelům sociálních služeb, krajským a městským úřadům, ale i úřadům práce v podobě rekvalifikačního kurzu.“

Michal Polesný, manažer projektu
Mgr. Martina Langweilová, asistentka projektu



Seminář na téma Informační technologie



Součástí seminářů byla praktická cvičení a hry



Účastnice vzdělávacího modulu



Ze semináře – interaktivní práce ve skupině

NABÍDKA VZDĚLÁVÁNÍ A PORADENSTVÍ V OBLASTI KVALITY VSOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Dlouhodobé vzdělávání v modulu Manažer kvality akreditované Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR

Cílová skupina:

neziskové organizace, příspěvkové organizace, privátní organizace, zaměstnanecké rekvalifikace, noví manažeři kvality pracující v organizacích poskytujících sociální služby, zaměstnanci krajských úřadů, městských a obecních úřadů, uchazeči a zájemci o zaměstnání (prostřednictvím úřadů práce)

Celkový počet vyučovacích hodin: 350

z toho počet hodin prezenční výuky: 272

z toho počet hodin distanční výuky prostřednictvím e-learningu: 78

Počet účastníků: 25

Modelový učební plán

Název předmětu	Počet hodin teoretické výuky (semináře)	Počet hodin praktické výuky (e-learning)	Celkem
Úvod, zaškolení pro práci s e-learningem	8	0	8
Management	64	19	83
Ekonomika	24	7	31
Procesní řízení	16	5	21
Kvalita	96	28	124
Speciální	64	19	83
Celkem	272	78	350

Modelový rozvrh hodin

Hodiny	Činnost
9.00–10.30	výuka
10.30–10.45	přestávka
10.45–12.15	výuka
12.15–13.00	přestávka
13.00–14.30	výuka
14.30–14.45	přestávka
14.45–16.15	výuka
16.15–17.00	závěrečné shrnutí, diskuze

Krátkodobé vzdělávání v modulu Manažer kvality

Cílová skupina:

neziskové organizace, příspěvkové organizace, privátní organizace, zaměstnanecké rekvalifikace, noví manažeři kvality pracující v organizacích poskytujících sociální služby, zaměstnanci krajských úřadů, městských a obecních úřadů, uchazeči a zájemci o zaměstnání (prostřednictvím úřadů práce)

Celkový počet vyučovacích hodin: 112

z toho počet hodin prezenční výuky: 84

z toho počet hodin distanční výuky prostřednictvím e-learningu: 28

Počet účastníků: 16–30

Modelový učební plán

Název předmětu	Počet hodin teoretické výuky (semináře)	Počet hodin praktické výuky (e-learning)	Celkem
Úvod, zaškolení pro práci s e-learningem	8	0	8
Management	12	5	17
Ekonomika	8	4	12
Procesní řízení	8	4	12
Kvalita	32	9	41
Speciální	16	6	22
Celkem	84	28	112

Modelový rozvrh hodin

Hodiny	Činnost
9.00–10.30	výuka
10.30–10.45	přestávka
10.45–12.15	výuka
12.15–13.00	přestávka
13.00–14.30	výuka
14.30–14.45	přestávka
14.45–16.15	výuka
16.15–17.00	závěrečné shrnutí, diskuze

Vzdělávání v oboru managementu kvality vytvořené dle požadavků objednatele, který respektuje individuální a regionální podmínky

Zpracování projektových žádostí na granty Evropské unie v oblasti zavádění standardů kvality v sociálních službách

V případě zájmu kontaktujte:

PhDr. Lenka Krbcová Mašínová

Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
Koněvova 18, 400 01 Ústí nad Labem

tel.: +420 475 205 114

mobil: +420 736 612 910

e-mail: krbcovamasinova@ckpul.cz

Mgr. Martina Langweilová

Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
Koněvova 18, 400 01 Ústí nad Labem

tel.: +420 475 205 115

mobil: +420 736 612 912

e-mail: langweilova@ckpul.cz

Posláním Centra komunitní práce Ústí nad Labem je rozvíjet neziskový sektor a posilovat jeho konkurenceschopnost na evropském sociálním trhu. Společnost je zaměřena zejména na komunitní plánování, zpracování projektových žádostí pro strukturální fondy Evropské unie, rozvoj lidských zdrojů, integraci znevýhodněných skupin na trh práce a podporu neziskového sektoru. Společnost přispívá k celkovému regionálnímu a místnímu rozvoji.

Nabídka služeb Centra komunitní práce Ústí nad Labem:



- zpracování komunitních plánů sociálních služeb – poradenství, supervize, analýzy potřeb
- realizace vzdělávacího modulu – „Deset kroků komunitním plánováním“ – pro poskytovatele, zadavatele, uživatele, zaměstnavatele a úřady práce
- zpracování regionálních informačních systémů – vývoj a konstrukce informačních softwarů pro sociální služby



- zpracování projektových žádostí fondům Evropské unie, obcím, neziskovým organizacím, školám či malým a středním podnikatelům
- realizace dotačního managementu pro Vaše projektové náměty
- manažeri pro realizaci Vašich projektů a poradenství v oblasti public relations
- projektové řízení a vzdělávací programy pro žadatele a realizátory projektů z Evropské unie



- služby Česko-německé agentury – přeshraniční management pro Vaše projekty – realizujeme přeshraniční spolupráci a vyhledáváme partnery pro Vaše projekty



- realizace projektů v oblasti řízení kvality sociálních služeb – vzdělávací program s podporou e-learningu pro poskytovatele a zadavatele



- realizace projektů ze Strukturálních fondů Evropské unie v oblasti integrace znevýhodněných osob na trh práce



- realizace projektů ze Strukturálních fondů Evropské unie v oblasti rovných příležitostí pro muže a ženy



- realizace dopravní obsluhy pro handicapované děti



Centrum komunitní práce Ústí nad Labem

Koněvova 18
CZ-400 01 Ústí nad Labem

tel./fax: +420 475 201 096
e-mail: info@ckpul.cz

www.ckpul.cz
www.komunitniplanovani.com
www.cega.cz
www.mankva.cz
www.kostraeel.cz

