



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Strategie rozvoje seniorských služeb Charity Starý Knín na období 2020 až 2023

část zaměřující se na rozvoj a zkvalitnění
procesů pro jejich zajištění

MOTTO: Pečujte o své pečovatelky

Zpracovatel: Centrum pro komunitní práci střední Čechy

duben 2020
zpracovalo: CPKP střední Čechy

Obsah

1.	Úvod	3
2.	Základní informace o průběhu realizace druhé části zakázky	4
	Období realizace procesního auditu	4
	Použité metody práce	5
3.	Strategická část	6
	3.1 Procesní mapa	6
	3.2 SWOT ANALÝZA SLUŽEB CHARITY STARÝ KNÍN	7
4.	Strategie Charity Starý Knín na období 2020 až 2023	11
5.	Popis cílů a opatření	13
	Strategický cíl č. 1.: Zajištění kvalitního řízení organizace.....	14
	Strategický cíl č. 2.: Personální zajištění služeb a jednotlivých středisek.....	16
	Strategický cíl č. 3.: Udržení současného stavu a zvyšování kvality seniorských služeb	19
	Strategický cíl č. 4.: Průběžné informování a PR	24

1. Úvod

Centrum pro komunitní práci střední Čechy (dále CPKP) vstoupilo do realizace zakázky „**Procesního auditu a implementace jeho doporučení**“ jako externí odborný subjekt/zpracovatel na základě uzavřené smlouvy o dílo. Spolupráce se týkala dvou oblastí.

V první části se jednalo o realizaci procesního auditu, tzn. zaměření se na posouzení procesů v organizaci, popis slabých a silných míst, možných rizik a příležitostí k rozvoji a navazujících doporučení.

V druhé části se jednalo o zpracování potřebných strategických kroků pro implementaci změn týkajících se organizačně provozních oblastí organizace.

Zpracování druhé části zakázky navazuje nejenom na první část, ale i na doporučení vyplývající z Analýzy efektivity sociálních služeb.

2. Základní informace o průběhu realizace druhé části zakázky

Jak je uvedeno výše, navazujeme na závěry z Analýzy efektivity sociálních služeb a námi realizovaného procesního auditu.

Celkově jsme se zaměřili na následující služby:

- pečovatelskou službu,
- osobní asistenci,
- odlehčovací službu,
- sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Do procesního auditu byla zapojena následující střediska:

- Bratronice
- Hořovice
- Kamýk
- Neveklov
- Nový Knín
- Petrovice
- Popovice
- Svaté Pole
- Štěchovice
- Votice

4

Období realizace procesního auditu

- Procesní audit byl v organizaci realizován v době od 9/2018 do 4/2019.
- Individuální a skupinové rozhovory probíhaly v období od 9/2018 do 2/2019.
- Zpracování získaných údajů a zpracování doporučení proběhlo v období od 3/2019 do 5/2019.
- Zpracování aktualizace stávajících dokumentů a metodik/směrnic a konzultace vzniku nových dokumentů v období červen až září 2019.
- Setkání ke strategickému plánování červen 2019.

Použité metody práce

Při zpracování tohoto dokumentu jsme využili různé metody práce, konkrétně se jednalo o:

- studium existujících interních metodik a pravidel,
- skupinové a individuální rozhovory,
- individuální telefonické dotazování,
- mystery shopping půjčovny kompenzačních pomůcek,
- společná setkání týmu FCH.

Konkrétně došlo k prostudování následujících dokumentů a materiálů:

- Analýza současného stavu a Analýza efektivity služeb zpracovatelky paní Marie Jarošové.
- Metodické materiály, popisy, procesní postupy a vnitřní směrnice týkající se zabezpečení dotčených služeb a ve vazbě ke všem střediskům.
- Standardy řešící oblasti personálního auditu.
- Směrnice ekonomického úseku.
- Další podklady upřesňující velikost středisek, tzn. počet registrovaných sociálních služeb, počet pracovníků (členěno dle jednotlivých odborností) a úvazků, počty vykázaných úkonů/hodin za rok.

Realizace skupinových a individuálních rozhovorů:

- Proběhlo 10 skupinových setkání s vedením všech středisek zapojených do auditu, se zaměřením na všechny poskytované sociální služby: Nový Knín, Petrovice, Svaté Pole, Kamýk, Hořovice, Neveklov, Votice, Štěchovice, Popovice a Bratronice.
- Proběhlo 6 individuálních řízených rozhovorů s vytipovanými zaměstnanci. Dále jsme je doplnili několika telefonickými rozhovory.
- Proběhlo strategické setkání se všemi vedoucími středisek a vyšším managementem.
- Proběhlo jednání s vedením FCH pro ujasnění pojetí strategie a jejich jednotlivých částí.

3. Strategická část

Následující část je členěna do několika částí. V první je upřesněno zaměření strategie, ve druhé prostřednictvím SWOT analýzy zrekapitulované silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby.

Navazuje strategická část, která je členěna do konkrétních strategických cílů a opatření.

Tato část vyplynula z realizovaných rozhovorů, strategického plánování/setkání vedoucích pracovníků organizace či zkušeností zpracovatele a dalších dílčích setkání s FCH.

3.1 Procesní mapa

Mapa procesů je jednoduchý nástroj pro orientaci a řízení procesů v organizaci. Zpřehledňuje procesy, jejich provázanost, ale také odpovědnosti jednotlivých klíčových pracovníků.

Řídící procesy/management

- Poslání a plánování organizace
- Strategické cíle organizace a způsob jejich naplňování a měření
- Finanční řízení
- Organizačně provozní záležitosti
- Personální zajištění služeb a jednotlivých středisek
- Organizační řád a plán, standardy kvality, etický kodex, stanovy FCH, provozní a pracovní řád

6

Klíčové procesy

- Poskytované sociální a doplňkové služby
- Materiálně technické zázemí služeb
- Spolupráce v území jednotlivých středisek

Podpůrné procesy

- Informovanost a PR
- Péče o zdraví a bezpečnost zaměstnanců
- Hodnocení kvality
- Vedení dokumentace
- Vzdělávání, supervize a stáže zaměstnanců
- Řízení rizik

3.2 SWOT ANALÝZA SLUŽEB CHARITY STARÝ KNÍN

Předkládaná analýza vychází z celého procesu tvorby strategie/plánu rozvoje seniorských služeb Charity Starý Knín, respektive z předchozích analytických kroků, a obsahuje souhrnné hodnocení vnitřních silných a slabých stránek a vnějších příležitostí a ohrožení (popis vnějších faktorů, které na seniorské služby působí). Důležitými podklady pro zpracování SWOT analýzy byly:

- studium a vyhodnocení interních metodik a pravidel,
- studium Analýzy současného stavu a Analýzy efektivity služeb zpracovatelky Marie Jarošové,
- skupinové a individuální rozhovory,
- individuální telefonická dotazování,
- mystery shopping půjčovny kompenzačních pomůcek,
- skupinové a individuální setkání klíčových pracovníků k tvorbě strategie/plánu rozvoje seniorských služeb.

Níže uvedená SWOT analýza vychází z aktivit realizovaných v období od září 2018 do června 2019.

7

Analýza, stejně jako celý dokument, je zaměřená na tyto služby:

- pečovatelskou službu,
- osobní asistenci,
- odlehčovací službu a sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením.

Dále stručně shrnuje oblasti popsané ve zprávě z procesního auditu služeb Farní charity Starý Knín.

To vše představuje základ pro formulaci navrhovaných cílů a opatření.

SILNÉ STRÁNKY

- stabilní a oceňovaná organizace s téměř třicetiletou historií, portfoliem soc. služeb a zázemím v jihozápadní části Středočeského kraje a Praze
- služby odpovídající potřebám území a lidem, kteří v něm žijí
 - o schopnost reagovat na potřeby lidí
 - o odborníci na různých pozicích
 - o kvalitní terénní služby pro seniory
 - o největší půjčovna kompenzačních pomůcek v území
- schopnost reagovat na konkrétní potřeby v jednotlivých územích
- zavedení a pokračování týmové supervize
- stáže v rámci vlastních středisek
- ocenění přínosu Charity Starý Knín veřejností
- komunikace se starosty obcí, místními občany
- aktivní zapojení do tvorby KPSS v jednotlivých územích

SLABÉ STRÁNKY

- malá zástupnost klíčových pracovníků (ředitel, vedoucí SSL, vedoucí středisek)
 - o malé personální a lidské kapacity vedoucí SSL na metodické vedení 11 středisek pečovatelských služeb
 - o přetíženost metodického vedení
 - o problematické čerpání dovolené
- různorodé pojetí administrativního vedení jednotlivých středisek
- zdvojené úkony a složité zatěžující procesy
 - o opakované ruční přepisování dat
- nejasný přenos informací mezi jednotlivými středisky a zaměstnanci
 - o nepřehledný/neexistující popis a nepřesné vyjasnění kompetencí vedoucích středisek
 - o nejasný proces předávání vedení střediska
 - o různé termíny uzávěrek a odevzdávání sjetin
- současná podoba a vyhodnocení dotazníkového šetření pro uživatele služeb CHSK
- nepřehledná a různorodá struktura a malá efektivita porady vedoucích středisek
- nejasná dostupnost odborného právního poradenství pro vedoucí středisek
- způsob půjčování kompenzačních pomůcek
- kvalita údržby kompenzačních pomůcek
- nejednotné základní vybavení pečovatelky
- rozdílné vybavení a zázemí jednotlivých středisek
- nedodržování metodiky nakládání s klíči klienta
- využívání osobních automobilů v rámci péče

OHROŽENÍ

- nedostatek pečovatelek/sociálních pracovníků na trhu práce a omezení rozsahu poskytovaných služeb z důvodu nedostatku personálních kapacit
- nestabilita a výpadky financování sociálních služeb
- závislost na dotacích a jednoletém financování
- odchody odborníků a „srdcařů“ ze sociálních služeb z důvodu nízkých příjmů a profesního „vyhoření“
- byrokratické zatížení organizace
- rostoucí požadavky na standardy kvality SSL
- změny legislativy
- nedostatečná informovanost představitelů obcí i veřejnosti o možnostech řešení obtížných životních situací
- obavy a nedostatečná informovanost veřejnosti o důležitosti poskytování sociálních služeb pro ohrožené cílové skupiny
- nepředvídatelné události/okolnosti (opatření v souvislosti s Covid – 19)

PŘÍLEŽITOSTI

- existence krizového plánu (řízení rizik)
- péče o zdraví a bezpečnost zaměstnanců
 - o benefity pro zaměstnance
- rozdělení kompetencí vedoucí SSL na rozvoj služeb, metodické vedení, PR
 - o realizace šetření a zpracování smluv s klienty vedoucími středisek
 - o pravidelná individuální setkání vedoucích středisek s vedoucí SSL
 - o komunikace a potkávání pečovatelek s vedením
- komunikace kritérií pro hodnocení pracovníků a dělení výkonových příplatků
- potenciál nových pečovatelek bez řidičského oprávnění a vlastního auta
- právník jako člen odborného týmu
- individuální hodnocení zaměstnanců
- interní audit pokrytí cestovních nákladů pečovatelek
- sloučení společných metodik a směrnic služeb
- informovanost a PR
 - o firemní oblečení s logem charity
 - o aktualizace a vyhodnocení dotazníkového šetření pro uživatele služeb CHSK
 - o tvorba mapy s maximální dojezdností jednotlivých středisek, včetně překryvu působení
- elektronický systém evidence úkonů
- dvojí ceník a finanční zvýhodnění půjčovny kompenzačních pomůcek pro vlastní klienty
- materiálně technické zázemí služeb

- firemní autopark (min. jedno auto na středisko, druhé sdílené mezi dvěma až třemi středisky)
- možnosti odborného rozvoje a interní hodnocení zaměstnanců
 - část vzdělávání zajistit lektorsky z vlastních řad
 - pořádat otevřené kurzy formou výměny volných míst s dalšími organizacemi
 - uspokojit poptávku vzdělávacích potřeb po konkrétním vzdělávání od vedoucích středisek a pečovatelek
- pochopení a přijetí poslání a podstaty charity veřejností
- procesní audit jako příležitost a cesta ke změně
 - zrychlit procesy změn
 - rozvoj kvality a dostupnosti sítě terénních služeb
- hledání nových zdrojů podpory (finanční i hmotné)
- rozvoj spolupráce s obcemi při zajištění financování SSL v regionu, a tím i stability služeb

4. Strategie Charity Starý Knín na období 2020 až 2023

Jak je výše uvedeno, podkladem pro tvorbu následující části je:

- Interní analýza současného stavu a Procesní audit.
- Strategické setkání vedoucích pracovníků Charity a seniorských služeb dne 6. června 2019 ve Staré Živohošti.
- Dílčí konzultace s vedením Charity Starý Knín.

Naplňování této strategie bude každoročně vyhodnocováno ředitelem organizace, vedoucí sociálních služeb a vedoucími jednotlivých středisek, případně dalšími členy managementu organizace dle uvážení ředitele.

Strategický cíl č. 1.: Zajištění kvalitního řízení organizace

Opatření vedoucí k zajištění strategického cíle:

- Opatření 1.1.: Průběžné sledování dotačních titulů pro zajištění provozu organizace
- Opatření 1.2.: Průběžné vyhodnocování naplňování strategického plánu organizace
- Opatření 1.3.: Zefektivnění organizačně provozních činností středisek

11

Strategický cíl č. 2.: Personální zajištění služeb a jednotlivých středisek

Opatření vedoucí k zajištění strategického cíle:

- Opatření 2.1.: Upřesnění odpovědnosti jednotlivých pracovníků a vzájemné komunikace
- Opatření 2.2.: Rozvoj a zkvalitňování pravidelného setkávání, porad a dalších forem jednání
- Opatření 2.3.: Průběžné hodnocení pracovníků
- Opatření 2.4.: Zvyšování odbornosti a rozšiřování kompetencí pracovníků CHSK
- Opatření 2.5.: Rozvoj spolupráce v územích jednotlivých středisek

Strategický cíl č. 3.: Udržení současného stavu a zvyšování kvality seniorských služeb

Opatření vedoucí k zajištění strategického cíle:

- Opatření 3.1.: Udržení současného rozsahu poskytovaných sociálních služeb 11 středisek
- Opatření 3.2.: Zajištění standardu materiálně technického zázemí středisek
- Opatření 3.3.: Zajištění základního vybavení pečovatelky v terénu
- Opatření 3.4.: Vzdělávání a stáže vedoucích pracovníků a pracovníků v přímé péči
- Opatření 3.5.: Realizace pravidelné supervize zaměstnanců
- Opatření 3.6.: Zapojení dalších externích odborníků do týmu zaměstnanců
- Opatření 3.7.: Rozšiřování doplňkových služeb (např. canisterapie)
- Opatření 3.8.: Péče o zdraví a bezpečnost zaměstnanců
- Opatření 3.9.: Realizace pravidelného vyhodnocování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami CHSK

Strategický cíl č. 4.: Průběžné informování a PR

Opatření vedoucí k zajištění strategického cíle:

- Opatření 4.1.: Zpracování jednotného design manuálu CHSK
- Opatření 4.2.: Průběžná aktualizace a modernizace webu CHSK
- Opatření 4.3.: Průběžné informování a zviditelňování činnosti CHSK

12

5. Popis cílů a opatření

Takto jsou definované cíle a opatření pro období let 2020 až 2023.

Jednotlivá opatření jsou rozpracována do projektových karet, které obsahují:

- plánované klíčové aktivity,
- indikátor plnění (předpokládaný výstup),
- předpokládané finanční náklady a případně i možné zdroje financování,
- harmonogram a odpovědnou osobu.

Strategický cíl č. 1.: Zajištění kvalitního řízení organizace

Opatření 1. 1.: Průběžné sledování dotačních titulů pro zajištění provozu organizace	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - ustanovení odpovědné osoby za sledování dotačních titulů na úrovni: <ul style="list-style-type: none"> • obcí • na úrovni Středočeského kraje • na úrovni nadací, evropského a sociálního fondu a dalších donátorů - pravidelné vyhodnocování vhodných zdrojů - průběžné propojování s aktuálními potřebami organizace – jak v rovině klientské práce, tak provozně organizačních a technických záležitostí
Indikátor plnění (výstup)	- počet podaných žádostí 4 až 6
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none"> - náklady na úvazek odpovědného pracovníka - náklady spojené s přípravou projektů
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - v průběhu každého kalendářního roku - ředitel organizace

14

Opatření 1. 2.: Průběžné vyhodnocování naplňování strategického plánu organizace	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - ustanovení odpovědné osoby za vyhodnocování strategického plánu organizace - 1x ročně setkání všech středisek nad vyhodnocením strategického plánu - návrh plánu na další kalendářní rok
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - 1x ročně vyhodnocení - návrh aktuálních kroků na další kalendářní rok
Předpokládané finanční náklady	- náklady na osobu odpovědnou za vyhodnocení
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - leden až březen ukončeného kalendářního roku - vedoucí seniorských služeb

Opatření 1. 3.: Zefektivnění organizačně provozních činností středisek

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- jasný popis odpovědností za organizačně provozní věci- jasně definované technické vybavení jednotlivých středisek a jednotlivých pracovníků- propojení s opatřením 1. 2.
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- popis odpovědností za provozně organizační záležitosti- popis vybavení středisek- popis vybavení pro pracovníky
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady spojené s popisem vybavení- náklady spojené s potřebným udržením/obnovováním vybavení středisek
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- červen až říjen 2020 popis odpovědností- říjen zavedení do praxe- vedoucí seniorských služeb

Strategický cíl č. 2.: Personální zajištění služeb a jednotlivých středisek

Opatření 2. 1.: Upřesnění odpovědnosti jednotlivých pracovníků a vzájemné komunikace	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - podrobné popisy odpovědností jednotlivých pracovních pozic - popis komunikačních kanálů v rámci středisek - popis komunikačních kanálů mezi středisky a „centrálou“ - pravidelné vyhodnocování – 1x ročně
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - počet popsaných pracovních pozic – vedoucí střediska, pracovník v přímé péči, sociální pracovníce a další pozice pracovníků z „centrály“ - roční vyhodnocení fungování
Předpokládané finanční náklady	- náklady na zpracování popisů
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - do 8/2020 – zpracování popisů - vyhodnocení v polovině každého roku - ředitel organizace, případně pověřená osoba

16

Opatření 2. 2.: Rozvoj a zkvalitňování pravidelného setkávání, porad a dalších forem jednání	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - zaměření se na kvalitní přípravu všech setkání - dodržování předem stanovené struktury jednání/porady apod. - vyhodnocení efektivity jednání a porad - podrobné zpracovávání zápisů dle dané struktury s jasně popsanými povinnostmi - pravidelná kontrola plnění úkolů
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - počet realizovaných jednání a navazujících zápisů - počet splněných úkolů - 1x ročně vyhodnocení fungování porad a jednání
Předpokládané finanční náklady	- náklady na koordinaci
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - v průběhu každého kalendářního roku - vedoucí sociálních služeb a vedoucí středisek

Opatření 2. 3.: Průběžné hodnocení pracovníků

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- existence odpovědnosti za hodnocení zaměstnanců- realizace pravidelně - 1x ročně- zpracování hodnocení, doporučení pro další rozvoj, jak na individuální rovině, tak celkově za organizaci- návrh vzdělávacího plánu na další kalendářní rok
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně vyhodnocení- návrh aktuálních kroků na další kalendářní rok
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na osobu odpovědnou za vyhodnocení
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- srpen až říjen každého kalendářního roku- vedoucí seniorských služeb

Opatření 2. 4.: Zvyšování odbornosti a rozšiřování kompetencí pracovníků CHSK

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- realizace vzdělávacích aktivit dle závěrů z opatření 2. 3.- realizace vzdělávacích aktivit dle aktuálních trendů v naší profesi- pravidelná supervize
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- počet realizovaných kurzů- počet podpořených/vyškolených osob- počet hodin supervize
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na supervize- náklady na kurzy
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- odpovědná osoba za vzdělávání

Opatření 2. 5.: Rozvoj spolupráce v územích jednotlivých středisek	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - podpora spolupráce jednotlivých středisek - sdílení dobré praxe v oblasti spolupráce
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - příklady dobré praxe z oblasti spolupráce sdílené na společných poradách
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none"> - náklady spojené s koordinací
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - v průběhu každého kalendářního roku - vedoucí středisek

Strategický cíl č. 3.: Udržení současného stavu a zvyšování kvality seniorských služeb

Opatření 3. 1.: Udržení současného rozsahu poskytovaných sociálních služeb 11 středisek	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědných pracovníků (ředitel, vedoucí sociálních služeb, zpracovatel projektových žádostí)- průběžné reagování na aktuální potřeby klientů a propojování s kapacitami organizace – jak v rovině klientské práce, tak provozně organizačních a technických záležitostí- udržení odborníků na různých pozicích- zachování kvality poskytovaných služeb- průběžná komunikace se Středočeským krajem a místními samosprávami- zpracování krizového plánu
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně vyhodnocení- udržení 4 poskytovaných sociálních služeb 11 středisek- zachování půjčovny kompenzačních pomůcek- udržení personálních kapacit těchto služeb- počet podpořených klientů a počty hodin služeb- návrh aktuálních kroků na další kalendářní rok
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na odpovědné pracovníky- dle získaných dotací a systému financování sociálních služeb v ČR- pro případ výpadku financování hledání alternativních zdrojů, soukromých dárců atp.
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- vedoucí seniorských služeb

Opatření 3. 2.: Zajištění standardu materiálně technického zázemí středisek

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědné osoby- propojení s opatřením 1. 4.- rozšiřování firemního autoparku- průběžné vybavování jednotlivých středisek- definování potřebného vybavení pro každé středisko- transparentní systém vybavování
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 2x ročně kontrola vybavení středisek- 1x ročně vyhodnocení a návrh pořízení vybavení na další rok- zajištění min. standardu materiálně technického zázemí středisek dle popisu vybavení- pořízení 2 nových aut ročně
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady spojené s obnovováním vybavení středisek- náklady na odpovědného pracovníka
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- vedoucí seniorských služeb

20

Opatření 3. 3.: Zajištění základního vybavení pečovatelky v terénu

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědné osoby- propojení s opatřením 1. 4.- definování základního vybavení pečovatelky dle zařazení v terénu
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x za 3 měsíce kontrola vybavení pečovatelek v rámci porady vedoucích středisek- 1x ročně vyhodnocení a návrh pořízení vybavení pečovatelek na další rok- zajištění základního vybavení pečovatelky v terénu viz popis v opatření 1. 4.
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady spojené s obnovováním vybavení pečovatelek- náklady na odpovědného pracovníka
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- vedoucí seniorských služeb

Opatření 3. 4.: Vzdělávání a stáže vedoucích pracovníků a pracovníků v přímé péči

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- zohlednění vzdělávacích potřeb pečovatelek a vedoucích středisek- část vzdělávání zajištěná lektorsky z vlastních řad- pořádání otevřených kurzů formou výměny volných míst s dalšími organizacemi- využití ke stážím tzv. kolečko v rámci vlastních středisek- propojení s opatřením 2. 4.
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- počty hodin realizovaných vzdělávání a stáží a účast pracovníků- 1x ročně vyhodnocení naplnění vzdělávacích potřeb
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady spojené se vzděláváním- náklady na odpovědného pracovníka
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně zjišťování potřeb a zájmu o vzdělávání- odpovědná osoba

Opatření 3. 5.: Realizace pravidelné supervize zaměstnanců

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- uzavření supervizního kontraktu s externím supervizorem- zohlednění individuálních potřeb jednotlivých středisek- zpracování pravidel pro čerpání supervize- pravidelná realizace supervizních setkání- každoroční vyhodnocení proběhlých supervizí- propojení s opatřením 2. 4.
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- uzavřený kontrakt- počet hodin poskytnutých skupinových a individuálních supervizí
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- 1 hod á 800 až 1 500 Kč x počet středisek x počet realizovaných hodin- mzdové náklady člena týmu na koordinaci supervize
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- 1x za 2 až 3 měsíce, celoročně, kontinuálně- vedoucí sociálních služeb a vedoucí středisek- supervizor

Opatření 3. 6.: Zapojení dalších externích odborníků do týmu zaměstnanců

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- zohlednění individuálních potřeb vedoucích jednotlivých středisek a pracovníků centrály- uzavření smlouvy s právníkem jako členem odborného týmu- vyhodnocení dalších potřebných odborníků na externí/jednorázové konzultace
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- uzavřená spolupráce- počet hodin poskytnutých odborných konzultací- 1x ročně vyhodnocení spolupráce a potřebnosti
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- mzdové náklady odborného člena týmu
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- zapojený odborník

Opatření 3. 7.: Rozšiřování doplňkových služeb (např. canisterapie)

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědné osoby- rozšíření stávající nabídky služeb a zahájení spolupráce s dodavatelem doplňkových služeb, např. canisterapeut, psycholog nebo psychoterapeut, fyzioterapeut, masér, právník apod.
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně vyhodnocení- uzavřené smlouvy o spolupráci/objednávky- počet hodin poskytnutých doplňkových služeb klientům
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na odpovědného pracovníka- náklady na spolufinancování těchto služeb
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- odpovědný pracovník- zapojení odborníci

Opatření 3. 8.: Péče o zdraví a bezpečnost zaměstnanců	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - ustanovení odpovědné osoby - systémové zavádění benefitů zaměstnanců (slev, odměn, dárkových poukazů, výjezdních setkání týmu apod.) - vytvoření podmínek pro každoroční čerpání řádné dovolené a zdravotního volna
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - 1x ročně vyhodnocení - poskytnuté výhody a benefity, realizovaná setkání apod.
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none"> - náklady na odpovědného pracovníka - náklady na benefity a výhody zaměstnanců
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - v průběhu každého kalendářního roku - odpovědný pracovník

Opatření 3. 9.: Realizace pravidelného vyhodnocování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami CHSK	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none"> - ustanovení odpovědné osoby za „centrálu“ a jednotlivá střediska - aktualizace evaluace spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami včetně vyhodnocení - zavedení nového dotazníku a vyhodnocení do praxe - zavedení závěrů vyhodnocení do jednotlivých služeb
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none"> - 1x ročně realizace dotazníkového šetření mezi klienty služeb a jeho vyhodnocení - každoročně zveřejněná zpráva z vyhodnocení
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none"> - viz náklady na připomínkování stávajících dokumentů organizace z realizovaného projektu - náklady na odpovědného pracovníka
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none"> - aktualizace evaluace od ledna 2020 - v průběhu každého kalendářního roku - náklady na odpovědného pracovníka

Strategický cíl č. 4.: Průběžné informování a PR

Opatření 4. 1.: Zpracování jednotného design manuálu CHSK	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědné osoby- zpracování jednotného vizuálního stylu naší organizace obsahující:<ul style="list-style-type: none">• jednotné logo v potřebných formátech• šablony pro letáky, hlavičkové papíry na další potřebné dokumenty- zaškolení v používání- průběžná kontrola používání jednotného vizuálního stylu
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- zpracovaný design manuál/vizuální styl
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na úvazek odpovědného pracovníka- náklady na grafické zpracování
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- prosinec 2020 zpracování grafického manuálu- v průběhu každého kalendářního roku- odpovědná osoba určená ředitelem CHSK

24

Opatření 4. 2.: Průběžná aktualizace a modernizace webu CHSK	
Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- ustanovení odpovědné osoby za aktualizaci a pravidelnou administraci webu CHSK- návrh plánu aktualizace a modernizace webu- realizace pravidelné aktualizace- hledání finančních zdrojů na realizaci
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně kontrola aktualizace
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na úvazek odpovědné osoby- náklady na design a programování moderních webových stránek
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- odpovědná osoba

Opatření 4. 3.: Průběžné informování a zviditelňování činností CHSK

Klíčové aktivity	<ul style="list-style-type: none">- zpracování ročního plánu aktivit (články, prezentační akce, účast na akcích organizovaných v místech působení jednotlivých středisek apod.) vedoucích ke zviditelnění CHSK- ustanovení odpovědné osoby za průběžné informování a zviditelňování činnosti CHSK- 1x ročně vyhodnocení formou samostatné zprávy- zpracování návrhu plánu na další kalendářní rok
Indikátor plnění (výstup)	<ul style="list-style-type: none">- 1x ročně vyhodnocení- realizovaný výčet aktivit- návrh aktuálních kroků na další kalendářní rok
Předpokládané finanční náklady	<ul style="list-style-type: none">- náklady na odpovědnou osobu- náklady spojené s každoročními aktivitami
Harmonogram a odpovědná osoba	<ul style="list-style-type: none">- v průběhu každého kalendářního roku- odpovědná osoba