



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

## Řízení kvality a efektivity služeb

**Celý název projektu: Nástroje řízení kvality a efektivity sociální práce s mladistvými a mladými dospělými vyrůstajícími či opouštějícími ústavní výchovu nebo náhradní rodinnou péči**

Registrační číslo projektu: CZ.03.3.X/0.0/0.0/15\_124/0006480

Cílem inovačního projektu je vytvořit a pilotně ověřit nástroje pro řízení kvality a sledování efektivity sociální práce s mladistvými a mladými dospělými vyrůstajícími či opouštějícími ústavní výchovu nebo náhradní rodinnou péči. Projekt podporuje přechod od intuitivních a subjektivních domněnek ke skutečnému a prokazatelnému impaktu nástrojů a postupů. Vede k tvorbě a doplňování souboru indikátorů pro hodnocení impaktu kolem konkrétních výkonů sociální práce (tvorba přímo v prostředí praxe) a zdokonalení procesů a výkonnosti u vybraných poskytovatelů služeb.

Dílní cíle projektu jsou:

- vytvoření znalostní platformy složené z aktérů pracujících s cílovou skupinou mladistvých a mladých dospělých vyrůstajících či opouštějících ústavní výchovu
- vytvoření ukazatelů výkonnosti (metriky) v organizacích poskytujících služby
- implementace měření systému výkonu (PM) vycházející zejména z prostředí uživatelů u konkrétních poskytovatelů služeb
- iniciace procesů učení se a zdokonalení procesů (re-design) v konkrétních organizacích poskytujících služby na základě zavedení metrik vztažených k jejich účelům

Projekt zahrnuje tyto aktivity:

- zmapování současných postupů, nástrojů, metod a forem spolupráce při práci s cílovou skupinou mladistvých a mladých dospělých vyrůstajících či opouštějících ústavní výchovu nebo náhradní rodinnou péči na systémové úrovni a na úrovni vybraných organizací,
- identifikaci zdrojových a dalších nároků (např. legislativních) na hodnocení impaktu těchto nástrojů na systémové úrovni a na úrovni vybraných organizací,
- zmapování dosavadních metod hodnocení impaktu využívaných postupů práce s cílovou skupinou, jejich analýzu z hlediska využitelnosti a efektivity ve vybraných organizacích,
- vytvoření ukazatelů výkonnosti (metriky) v jednotlivých organizacích poskytujících služby,
- vytvoření plánu změny v jednotlivých organizacích poskytujících služby,
- implementace plánu změny - zvýšení výkonnosti u konkrétních poskytovatelů služeb a systémovou podporu využívání metody dalšími znalostními a aplikačními subjekty, včetně dalších typů aktérů ekosystému sociálních inovací,

- formulace doporučení pro veřejnou správu a další aktéry pro evidence based rozhodování o veřejných výdajích a aplikaci zjištěných poznatků; vyhodnocování využívání těchto doporučení,
- evaluaci projektu.

Projekt aktuálně působí v prostředí 15 služeb, u nichž systematickou prací tzv. průvodců změnou s využitím metody 8 Steps vede ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Organizace, s nimiž společně pracujeme na zvýšení kvality služeb:

1. Centrum J. J. Pestalozziho
2. Janus, z. s.
3. Mimo domov, o. s.
4. OSPOD (kurátoři) Olomouc
5. OSPOD Hradec Králové
6. Rodinné a komunitní centrum Chaloupka z.s.
7. Salesiánský klub mládeže, z. s. Centrum Don Bosco
8. SKP-CENTRUM, o.p.s.
9. SOS dětské vesničky, z.s.
10. STŘED, z. ú.

Partneři projektu jsou: Asociace Dítě a Rodina, z. s.; Centrum Don Bosco; Janus, z.s.; Magistrát města Hradec Králové, odbor sociálních věcí a zdravotnictví; Magistrát města Olomouc, odbor sociálních věcí; MPSV, odbor ochrany práv dětí; Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií; Salesiánský klub mládeže, z.s.; SKP-CENTRUM, o.p.s.; STŘEP – České centrum pro sanaci rodiny, z.ú.; Vteřina poté, z.s..

Realizace: 1. 8. 2017 – 31. 7. 2020

Tento projekt je spolufinancován z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.