

AAN120032 / ŘÍZENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ANPR / Bakalářské studium

ANDR / Navazující magisterské studium

2014/2015

PhDr. Jaroslava Sýkorová

1/1 LS; povinně volitelný předmět

Z + Zk / 4 kredity

Cílem předmětu je poskytnout poznatky v oblasti řízení kvality sociálních služeb. Předmět se zaměřuje na řízení systémů sociálních služeb, na specifika řízení sociálních služeb v kontextu vlivů vnějšího a vnitřního prostředí, na porozumění úloze řízení v organizacích sociálních služeb. Obsah předmětu je zaměřen na podrobnější seznámení s evropským kontextem a vlivy legislativy na sociální služby v České republice a s přístupy ke zvyšování kvality sociálních služeb. Důraz je kladen na utváření kultury a řízení změn v organizacích sociálních služeb v kontextu řízení lidí.

Charakteristika obsahu předmětu:

1. Sociální politika, sociální služby v evropském kontextu, systém sociálních služeb v České republice (faktory ovlivňující podobu sociálních služeb, sociální služby jako služby v obecném zájmu – dopad legislativy a politik EU na sociální služby v České republice, současný systém sociálních služeb v České republice, politika zaměstnanosti EU, politika sociálního začleňování a dlouhodobá péče)
2. Přístupy ke zvyšování kvality sociálních /veřejných služeb, obecné rámce pro sebehodnocení kvality
3. Model excellence EFQM, TQM
4. Systém ISO norem a Model sebehodnocení podle CAF
5. Zkušenosti se sebehodnocením v sociálních službách v České republice (sebehodnocení v rámci auditů kvality sociálních služeb, sebehodnocení v rámci Standardů kvality sociálních služeb, zásady pro přípravu a průběh sebehodnocení)
6. Definice a aplikace konceptu kvality života (principy standardů kvality, klíčové standardy, význam ochrany práv uživatelů jako základu pro poskytování kvalitní služby)
7. Řízení kvality v organizaci se zaměřením na sociální / veřejné služby (základní principy řízení kvality: orientace na uživatele, čtyři aspekty kvality, organizační struktura, týmová práce, kompetence jednotlivců)
8. Strategické plánování – využití standardů kvality sociálních služeb jako nástroje ke strategickému řízení organizace, význam strategického plánování pro řízení kvality
9. Analýza vnějšího prostředí
10. Poslání organizace, vize organizace, cíle organizace, řízení podle cílů
11. Supervize jako nástroj profesionálního rozvoje pracovníků
12. Kontrolní procesy jako součást strategického řízení (význam kontroly, funkce kontroly, úroveň kontroly, slabiny kontrolních procesů; kontrola v organizacích poskytujících sociální služby podle standardu kvality č. 15; využití kontrolních procesů na úrovni zřizovatele nebo zadavatele sociálních služeb)
13. Inspekce poskytování sociálních služeb

Povinná literatura:

EVERS, Adalbert. *Quality Developmnet – Part of a Changing Culture of Care in Personal Social Services*. In: Evers, A., at al. Ed: *Developing Duality in Personal Social Services: Concepts, Cases and Comments*. Aldershot: Ashagate, 1997, p. 139-154. ISBN 1-84014-337-1.

Kolektiv autorů. *Od paragrafů k lidem. Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. SKOK, červenec 2007. Pracovní verze. ISBN 978-80-239-9506-0.

PETRAŠOVÁ, Ivana. *Model excellence EFQM*. Praha: Česká společnost pro jakost, 2004. ISBN 8002016718.

http://www.csq.cz/cz/images/view_efqm.gif

Společný hodnotící rámec (Model CAF): Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2005. ISBN 8002017048.

Doporučená literatura:

Standardy kvality sociálních služeb. MPSV ČR, 2002.

Průvodce poskytovatele. MPSV ČR, 2002.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění

Příloha č. 2., vyhl. 505/2006 Sb., v platném znění.

Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb. Ze dne 14. března 2006, o sociálních službách. MPSV, 2006.

GIDDENS, Anthony. *The Third Way and Its Critics*. Polity Press, 2000. ISBN 0745625673.

HANTRAIS, Linda. *Socio-demographic change, policy impacts*. *Journal of European Public Policy*, 9 (4), s. 292-307., 1999. ISSN 1350-1763.

Komise Evropských společenství. *Bílá kniha o službách obecného zájmu*. KOM (2004) 374, Brusel, 2004.

Komise Evropských společenství. *Sdělení Komise Provádění lisabonského programu Společenství – Sociální služby obecného zájmu v Evropské unii*. KOM (2006) 177 final, Brusel, 2006.

Komise Evropských společenství. *Zelená kniha o službách v obecném zájmu* KOM (2003) 270 final, Brusel, 2003.

KRAMULOVÁ, Daniela. *Revoluce v sociálních službách*. *Psychologie dnes*, 2007, č. 2. ISSN 1212-9607.

LEIBFRIED, Stephan. *Summing-up the main points and arguments of the expert meeting*. In: Jarré, Amrhein ed: „Services in general interest in preent and future Europe – the future of municipal and charitable social services“, Frankfurt am MAIN: Observatory for development of social services, pp. 94-109, 2001.

LEONARD, Mark. *Why Europe Will Run the 21st Century*. London: Fourth Estate, 2005. ISBN 10 0007195311.

LEWIS, Jane. *Gender and welfare state change*. *European Societies* 4, no. 4, pp. 331-357, 2002. ISSN 1461-6696.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2004. *Národní akční plán sociálního začleňování 2004 - 2006*, Dostupné online: <http://www.mpsv.cz/cs/2090>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2004. *Národní akční plán zaměstnanosti na léta 2004–2006*. Dostupné online: www.esfcr.cz/files/clanky/1282/napz_2004-6.pdf.

MICHEK, Stanislav a kol. *Příručka pro sebehodnocení poskytovatelů odborného vzdělávání*. Praha: NÚOV, 2006.

Zápočet:

Podmínkou k zápočtu pro studenty denní i kombinované formy studia je vypracování odborné práce na téma konzultované s vyučujícím. Písemnou práci je třeba odevzdat (zaslat) vyučující v tištěné podobě na katedru a v elektronické podobě minimálně deset dní před termínem zkoušky.

Písemná práce musí vyhovovat základním požadavkům stanoveným katedrou pro vypracování písemných prací (viz Pokyny k vypracování bakalářské/diplomové práce). Titulní strana písemné práce má obsahovat název předmětu, název práce, jméno studenta, ročník, formu studia a datum vypracování práce. Práce musí mít stručný Úvod a Závěr, měla by být členěna do kapitol (s Obsahem). Práce musí obsahovat Soupis bibliografických citací (využité zdroje v textu) – minimálně sedm odborných zdrojů (odborných knižních pramenů, odborných článků).

Zkouška:

Zkouška má podobu diskuse nad předloženou písemnou práci a její součástí je i zodpovězení jedné z vylosovaných otázek, jejichž zadání je totožné s výše uvedenými tématickými okruhy.