

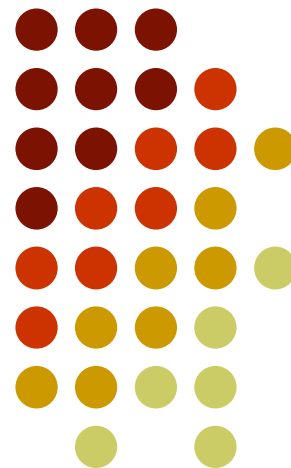
Rekonstrukcja wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością poprzez projekt „Społeczne zarządzanie przez jakość”



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

mgr Katarzyna Biesiada



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu



Cel projektu



**Podniesienie jakości działań ChSON „Ognisko” na rzecz osób
z niepełnosprawnością psychiczną**



Czas realizacji

Od września 2014 roku do kwietnia 2016 roku

**Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG
w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".**



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu



Finansowanie



Projekt jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



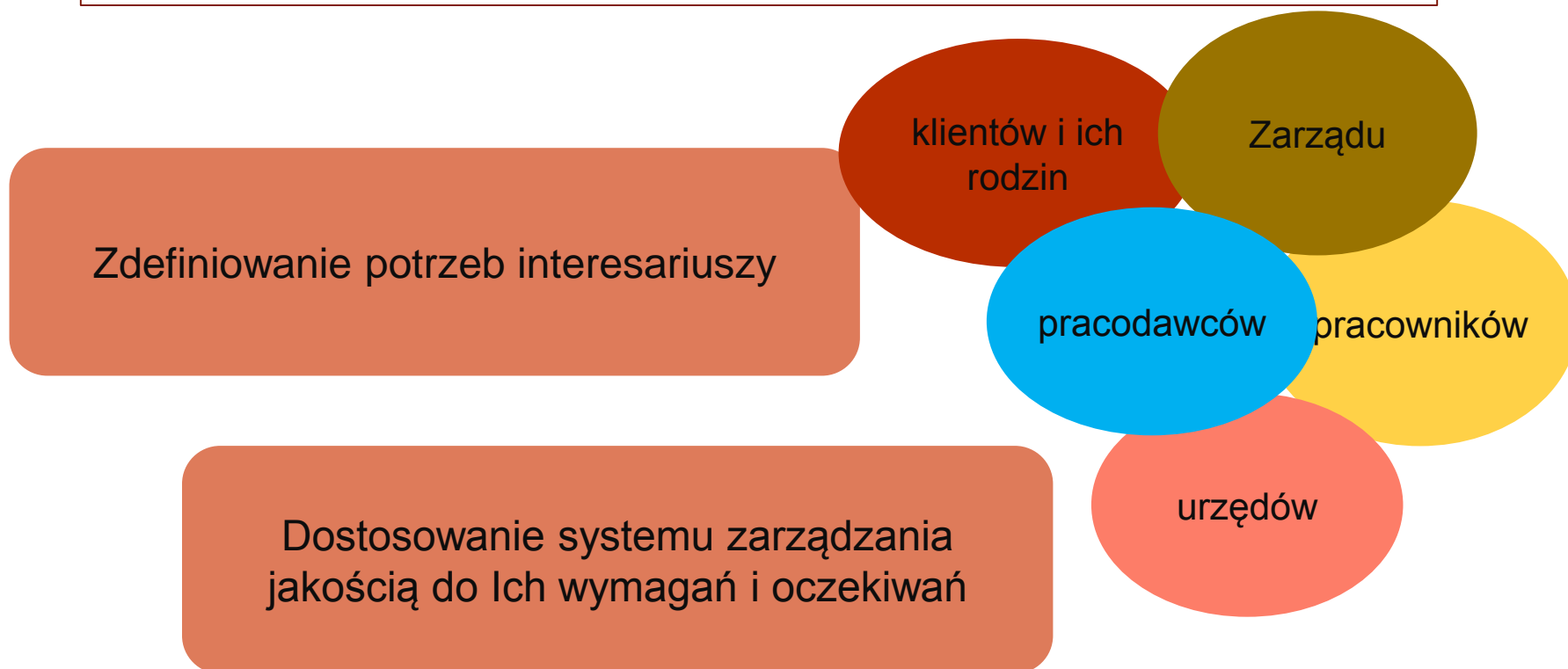
OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Założenia



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość”

– założenia i realizacja projektu



Założenia

Redefinicja procesów, utworzenie nowych procedur, opracowanie nowych sposobów działania



Jakie środki
są
angażowane?

Jakimi
metodami?

Jak
pracownicy
wspierają
klientów?

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Założenia

Upowszechnienie rezultatów



Broszura

Warsztaty

Konferencja

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu



3 Etapy projektu

**Dostosowanie
funkcjonującego
w Ognisku Systemu
Zarządzania Jakością
do wymagań
otoczenia
wewnętrznego
i zewnętrznego**

**Wdrożenie i ewaluacja
wypracowanych
rozwiązań**

**Upowszechnienie
rezultatów
i zainicjowanie debaty
nad standardem usług
dla osób
z
niepełnosprawnością**

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Jak przebiegał projekt?

Powołano grupę roboczą złożoną z liderów głównych procesów, grupa spotykała się regularnie

Aktywizacja zawodowa

Wsparcie w ramach Warsztatu Terapii Zajęciowej

Wsparcie w ramach Środowiskowego Domu Samopomocy

Pełnomocnik ds. Jakości



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Jak przebiegał projekt?

W spotkania zaangażowani byli także 3 eksperci zewnętrzni



+3

zewnętrzni
eksperti



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu



Jak przebiegał projekt?

Członkowie grupy roboczej przeanalizowali wyniki badań satysfakcji klientów Stowarzyszenia i ich rodzin/ opiekunów przeprowadzone w okresie 2012 – 2014 roku

Przeprowadzono badanie opinii wszystkich kierowników na temat obowiązującego Systemu Zarządzania Jakością oraz trudności i oczekiwań związanych z jego funkcjonowaniem

Ustaliliśmy obszary wymagające zmian i udoskonalenia

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu



Jak przebiegał projekt?

Dokonałiśmy redefinicji prowadzonych procesów, opracowaliśmy nową Politykę Jakości

Firma zewnętrzna przeprowadziła badania fokusowe, w których wzięło udział
78 osób z otoczenia Stowarzyszenia

Pracownicy
3 fokusy,
20 osób

**Kadra
zarządzająca**
4 fokusy,
17 osób

Klienci
5 fokusów,
33 osoby

Zleceniodawcy
1 fokus,
8 osoby

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Przebieg projektu

- w projekcie zrealizowano **11 wywiadów grupowych oraz 2 wywiady indywidualne**
- średni czas trwania wywiadu grupowego wynosił 90 minut, natomiast wywiadu indywidualnego 60 minut
- wywiady były realizowane w dniach 23.02.2015 – 19.03.2015 w Krakowie przez firmę CEM Instytut Badań Rynku i Opinii Publicznej Sp. z o.o.



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Przebieg projektu

Z badań fokusowych dowiedzieliśmy się:

- Jak System Zarządzania Jakością postrzegają pracownicy, kierownicy i Zarząd – co pomaga, co denerwuje, co jest ważną wartością.
 - Jak Stowarzyszenie jest postrzegane przez osoby z niepełnosprawnościami, ich rodziców i opiekunów, przez pracodawców z otwartego rynku pracy, przez przedstawicieli administracji publicznej.

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Pracownicy:

„Ja mam wrażenie, że „Ognisko” jest taką firmą, która wychodzi w kierunku człowieka, widzi człowieka, a nie tylko stanowisko pracy. Jeżeli chodzi o urlopy, jeżeli chodzi o zwolnienia, niezdolność do pracy, mnóstwo rzeczy, patrzy się na przyczyny - ja mam przynajmniej takie doświadczenie - i próbuje się problem rozwiązać. ”

+ pod względem deklarowanych i realizowanych wartości stowarzyszenie „Ognisko” na tle innych miejsc pracy w oczach pracowników prezentuje się jako organizacja wyjątkowa

– Biurokracja, podkreślanie chrześcijańskości wartości w misji stowarzyszenia może wywoływać wrażenie zamykania się stowarzyszenia na pracowników niewierzących.



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Kadra zarządzająca:

„Mamy takiego świra, że zawsze chcemy robić wszystko bardzo dobrze. Od samego początku ludzie, którzy tworzyli pierwszy ośrodek mocno nam do głowy tłukli, że ważny jest wysoki poziom pracy merytorycznej z osobą niepełnosprawną i to była zawsze taka nasza idee fixe. Zależało nam na tym, żeby w kolejnych ośrodkach, żeby wszędzie było tak samo dobrze.■”

„Chcieliśmy jakoś ujednolicić standardy. Żeby nie było, że jeden ośrodek działa zupełnie inaczej niż paralelny w innym miejscu. Chcieliśmy stworzyć jakiś taki nasz model, nasz system, nasz sposób. Taką strukturę ogarniającą całość funkcjonowania tych ośrodków, żeby we wszystkich postępowano podobnie. Zgodnie z naszą filozofią.■”

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Uczestnicy i ich rodziny:

„Ja poznałam nowych ludzi, nowe możliwości. Dowiedziałam się, że osoba niepełnosprawna nie musi się sama przez to wszystko przedzierać, tylko są osoby, które pomagają torować tę drogę. I przede wszystkim to, że pomogli znaleźć pracę.”

„Po prostu wszyscy są uśmiechnięci, co jest dla mnie dziwne. Się wchodzi, a oni się cieszą, że są w pracy. I przychodzę na 15.30, a oni się cieszą po tym dniu spędzonym z trudnymi dziećmi, nie wiem, jak oni to robią”



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Mocne strony

Realizacja spójnej strategii wspierania jednej wybranej grupy osób i nie „rozdrabniania” aktywności

Kompleksowość i profesjonalizm działań, uwzględniających zróżnicowane oczekiwania podopiecznych

Podejmowanie trudnych zadań, które pozostają poza zasięgiem innych organizacji

Traktowanie przedstawicieli administracji publicznej jak partnerów

Uwzględnienie wartości chrześcijańskich implikuje podmiotowe traktowanie podopiecznych

Wyzwania

Niska rozpoznawalność organizacji

Ryzyko nadmiernej biurokracji

Odwołania do religii mogą sugerować brak profesjonalizmu i rodzą obawy wystąpienia trudności we współpracy

Administracja:

Kierunek na przyszłość

Domy stałego pobytu i mieszkania chronione

Ośrodki interwencyjnej opieki całodobowej

Szerzenie dobrych praktyk wśród innych organizacji udzielających wsparcia podobnej grupie beneficjentów

Zwiększenie zakresu działań skierowanych na potencjalnych darczyńców

Zwiększenie wsparcia pozyskiwanego z 1% podatku



OGNIKO

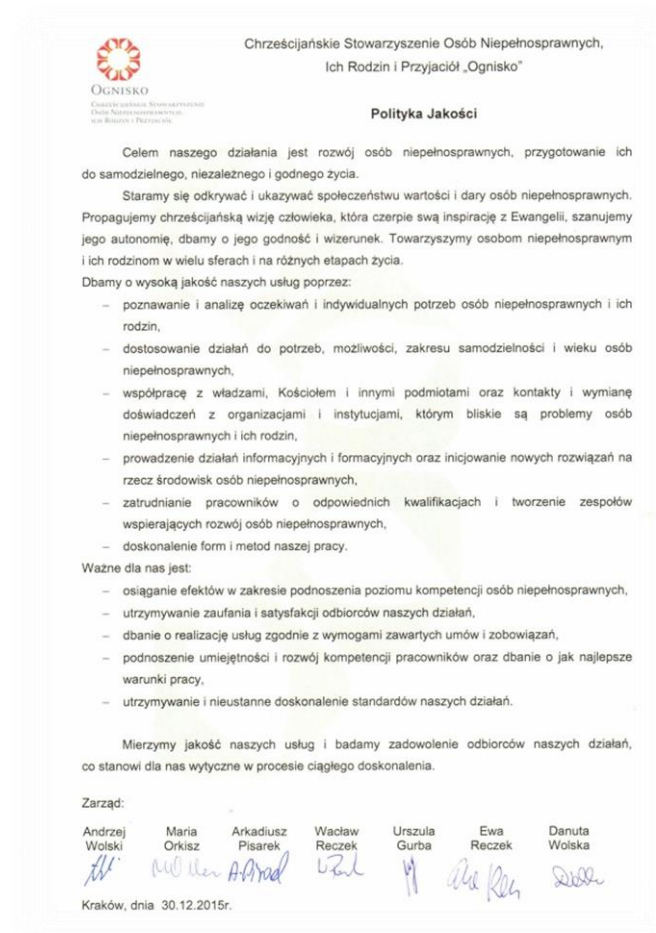
CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Rezultaty

- Wypracowanie treści nowej Polityki Jakości



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



- Prześledzenie procesów w organizacji i ponowne wyłonienie procesów głównych i pomocniczych oraz odrzucenie zbędnych elementów

- Opracowanie nowych procedur

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Rezultaty



- Powołanie nowego grona audytorów
- Zrealizowanie szkolenia dla audytorów wewnętrznych
- Ustalenie cyklicznych spotkań kadry kierowniczej z przedstawicielami Zarządu

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Rezultaty



W dniach 25 i 26 lutego 2016 roku odbyły się warsztaty dla organizacji pozarządowych, na których dzieliliśmy się naszymi doświadczeniami.

W spotkaniu wzięło udział 12 osób z 7 organizacji z całej Polski.

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Rezultaty



- Wydanie broszury zawierającej informacje na temat społecznego zarządzania przez jakość
- Konferencja upowszechniająca rezultaty projektu – Kraków 7-8 kwietnia 2016

Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Co jeszcze przed nami?

- Dalszy rozwój organizacji oraz upowszechnianie dobrych praktyk



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

„Społeczne zarządzanie przez jakość” – założenia i realizacja projektu.



Dziękuję za uwagę !

Katarzyna Biesiada

e-mail: katarzyna.biesiada@ognisko.org.pl



Projekt „Społeczne Zarządzanie przez Jakość” jest współfinansowany z Funduszy EOG w ramach programu "Obywatele dla Demokracji".