

**Centrum sociálních služeb Ostrava, příspěvková organizace**  
**Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory**



## **Plán činnosti Centra sociálních služeb Ostrava na rok 2009**

**Zpracoval: Ing. Jiří Drastík a kolektiv**

**V Ostravě dne 2.2.2009**

## **OBSAH:**

<b>A) Registrované sociální služby .....</b>	<b>strana 3</b>
<b>B) Počet a struktura zaměstnanců k 31.12.2008 .....</b>	<b>strana 3</b>
<b>Zabezpečení provozu .....</b>	<b>strana 3</b>
<b>Cíle v oblasti financování .....</b>	<b>strana 4</b>
<b>Cíle v oblasti hospodaření s energiemi .....</b>	<b>strana 5</b>
<b>Cíle v oblasti oprav .....</b>	<b>strana 5</b>
<b>Cíle v oblasti organizační .....</b>	<b>strana 5</b>
<b>Naplnování hlavních cílů organizace</b>	
<b>- naplnování podmínek zákona o sociálních službách .....</b>	<b>strana 6</b>
<b>Oblast lidských zdrojů .....</b>	<b>strana 7</b>
<b>Zabezpečení vnitřního kontrolního systému .....</b>	<b>strana 7</b>
<b>Rozvojové cíle na období následujících dvou let .....</b>	<b>strana 8</b>
<b>Různé .....</b>	<b>strana 8</b>
Příloha č .1	Organizační struktura
Příloha č. 2	Cíle Domova pro matky s dětmi na rok 2009
Příloha č. 3	Cíle Ubytovny pro přechodný pobyt osob bez přístřeší pro rok 2009
Příloha č. 4	Cíle Domu na půl cesty pro rok 2009
Příloha č. 5	Cíle Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy pro rok 2009
Příloha č. 6	Cíle Krizového centra pro děti a rodinu pro rok 2009

## Centrum sociálních služeb Ostrava, příspěvková organizace

### A) Registrované sociální služby:

Zařízení	Poskytovaná služba	Kapacita
Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy	odborné sociální poradenství	14 konzultací / pracovní den
Krizové centrum pro děti a rodinu	odborné sociální poradenství	18 konzultací / pracovní den
Domov pro matky s dětmi	azylové domy	12 matek s dětmi
Dům na půl cesty	domy na půl cesty	19 mladých dospělých
Dům na půl cesty	sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	24 rodin
Ubytovna pro přechodný pobyt osob bez přístřeší	azylové domy	21 mužů
Zařízení pro výkon pěstounské péče	zařízení SPOD §44 zákona č. 359/99 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí	6 zařízení, 30 dětí v pěstounské péči

### B) Počet a struktura zaměstnanců k 31.12.2008

Viz příloha č. 1

Organizační struktura Centra sociálních služeb Ostrava, příspěvková organizace – profesní.

Počet funkčních míst v organizaci byl k danému datu 38, souhrn úvazků činil 35,75.

Tato organizační struktura je platná a koresponduje s počtem a strukturou zaměstnanců k 31.12.2008.

Ve struktuře není zobrazeno 6 pěstunek, 6 pomocnic pěstunek na DPČ, 5 údržbářů na DPČ, kteří pracují v zařízeních pro výkon pěstounské péče.

### Zabezpečení provozu

Organizace vznikla r. 2006 ze zrušené organizační složky statutárního města Ostravy, která byla financována pouze statutárním městem Ostrava SMO.

Od roku 2008 se nám díky systémovým změnám v sociální oblasti daří zvyšovat podíl cizích zdrojů určených na zabezpečení provozu organizace.

Financování pro rok 2009(dle metodiky sestavování návrhu rozpočtu SMO):

**Plán nákladů na rok 2009, (vč odpisů) 25 669 tis. Kč**

#### **Příjmy:**

**Plán vlastních příjmů 1 930 tis. Kč**

**Přiznaná dotace MPSV dle předběžných výsledků 2 700 tis. Kč**

*(Očekávaná státní dotace z MPSV (dle metodiky sestavování návrhu rozpočtu SMO)*

*7 728 tis.Kč*

**Schválený neinvestiční příspěvek z rozpočtu SMO 16 011 tis. Kč**

*(z toho*

*na provoz 14 191 tis .Kč ,na odpisy 1 820 tis .Kč)*

-----  
**Celkové příjmy dle výše uvedeného**

**20 641 tis. Kč**

Z výše uvedeného plyne, že přiznání dotace MPSV z předpokládaných 7 728 tis.Kč na 2 700 tis.Kč (podle předběžných výsledků) vznikl propad v krytí nákladů ve výši 5 028 tis. Kč.

Organizace však nebude žádat o dokrytí tohoto objemu z finanční rezervy města.

Důvodem je, že organizace uzavřela koncem roku 2008 v rámci veřejné zakázky, vyhlášené Moravskoslezským krajem, smlouvy o poskytování sociálních služeb, které mají zakotveno finanční plnění (pro CSS) pro rok 2009 v následující výši :

na službu azylové domy se Sdružením azylových domů, o.s. :	3 231 tis. Kč
na službu sociálně aktivizační služby se Vzájemným soužitím o.s.:	1 056 tis. Kč
na službu domy na půl cesty s Moravskoslezským krajem:	3 716 tis. Kč
<b>Celkem:</b>	<b>8 003 tis. Kč</b>

Tato skutečnost způsobuje, že výše uvedený propad je dle smluv zcela vykryt.

Skutečné plnění ze smluv je však závislé na řadě smluvních ukazatelů a mohlo by být případně nižší. Po uplynutí poloviny roku 2009 bude vyhodnoceno **skutečné fin. plnění** dle výše uvedených smluv. Bude provedena analýza čerpání rozpočtu, tato předložena odvětvovému odboru a na základě ní navrženo snížení neinvestičního příspěvku na provoz z rozpočtu města.

Termín pro  
předložení analýzy: 30.8.2009

### **Cíle v oblasti financování:**

1. Průběžně budeme sledovat a vyhodnocovat čerpání nákladů a plnění výnosů tak, aby bylo dodrženo vyrovnané hospodaření. Jako významné vlivy, které mohou ohrozit financování organizace jsme identifikovali:

- Havarijní stavy
- Vícepráce při plánovaných opravách
- Neplnění podmínek veřejných zakázek a dotací

Termín: průběžně měsíčně

2. Budeme průběžně sledovat naplňování parametrů veřejné zakázky individuálního projektu Moravskoslezského kraje tak, abychom získali 100% možných finančních prostředků. V případě neplnění přijmeme opatření k nápravě.

Termín: průběžně měsíčně

3. Prověříme stanovené ceny služeb a nájemného u bytů s přihlédnutím k vlastním nákladům a cenám obvyklým v našem regionu a na základě výsledků je upravíme.

Termín: 30.6.2009

4. Budeme průběžně pracovat s problematikou pohledávek po lhůtě splatnosti tak, aby celkový nárůst v roce 2009 nebyl vyšší nežli 80 tis. Kč.

Termín: průběžně

5. Budeme řešit problematiku pohledávek po lhůtě splatnosti, u kterých je vymáhání neefektivní, a to ve spolupráci s odvětvovým odborem podáním návrhu úpravy směrnice č.2 „ Zásady vztahů orgánů města k příspěvkovým organizacím“, s cílem umožnění zjednodušeného postupu odpisu těchto pohledávek.

Termín: 28.2.2009

## **Cíle v oblasti hospodaření s energiemi:**

Náklady na energie představují pro CSSO nejpodstatnější nákladovou položku, proto se této problematice dlouhodobě věnujeme, jak po stránce technických řešení, tak po stránce motivace zaměstnanců. V rámci toho je každoročně prováděno sledování spotřeby energií podle jednotlivých objektů a její vyhodnocení s cílem zamezit nevhodnému nakládání s energiemi a vést vedoucí zaměstnance k hospodárnému přístupu při provozu zařízení a k přijetí opatření k zamezení excesů ve spotřebě energií. Dále byla průběžně přijímána technická opatření ke zlepšení tepelně technických vlastností svěřených objektů např. zateplení a výměna oken zařízení pro výkon pěstounské péče Martinovská 3158, výměna oken a příprava zateplení zařízení pro výkon pěstounské péče Bronzová 13.

1. Provedeme analýzu spotřeby energií v zařízeních za rok 2008 s cílem odhalit případné výkyvy a v případě nepříznivého vývoje přijmout opatření k nápravě.  
Termín: 31.3.2009
2. Dodavatelsky zajistíme tepelný audit budov (energetický štítek) tam, kde to vyžaduje zákon. Náklady na zpracování budou hrazeny z provozních prostředků organizace.  
Termín: 30.9.2009

## **Cíle v oblasti oprav:**

CSSO uplatňuje strategii soustředění finančních prostředků na větší opravy, čímž nedochází k jejich rozměňování do mnoha malých oprav. Doposud se tato strategie osvědčila, proto v ní hodláme pokračovat.

1. Provedeme modernizaci a opravu zařízení pro poskytování pěstounské péče na ulici Bronzová. Vyměníme svislé hydroizolace a provedeme zateplení celého objektu. Předpokládáme investiční náklady z investičního fondu CSSO ve výši do 850 tis. Kč a náklady spojené s opravou hydroizolací 100 tis. z provozních prostředků CSSO.  
Termín: 30.11.2009
2. V závislosti na finančních možnostech organizace a výsledku tepelného posouzení objektu provedeme opravu prostou nebo opravu spojenou se zateplením objektu Domu pro matky s dětmi na Budečské ul. Očekávané náklady na opravu fasády cca 650 tis. Kč v případě zateplení bude cena záviset na navrženém projektu, který bude zpracován na podkladě výsledku tepelného auditu.  
Termín: 31.10.2009

## **Cíle v oblasti organizační:**

1. Provedeme revizi a změnu organizační struktury s přihlédnutím k výsledkům dvou auditů provedených zřizovatelem s cílem zefektivnění řízení. Případná změna struktury nebude mít vliv na počet zaměstnanců.  
Termín: 30.9.2009
2. Provedeme hodnocení poskytovaných externích služeb z pohledu organizačního a finančního a zvolíme další strategii v jejich využívání.  
Termín: 30.9.2009

3. Zhodnotíme úroveň stávajícího účetního SW a porovnáme s jinými. Výsledkem bude rozhodnutí, zda výměna proběhne a za jaký SW.

Termín: 30.9.2009

### **Naplňování hlavních cílů organizace – naplňování podmínek zákona o sociálních službách**

1. Vytvoříme plán propagace organizace na rok 2009 s přihlédnutím k aktuálním potřebám a možnostem organizace, všech zařízení, podmínek veřejné zakázky a budeme podle něj postupovat.

A) Zmapujeme potřeby jednotlivých služeb ve směru k propagaci a na základě nich sestavíme plán propagace.

Termín: 28.2.2009

B) Zrevidujeme www stránky a přiblížíme je více uživatelům služeb a případně dalším návštěvníkům stránek. Zajistíme optimalizaci stránek ve vyhledávacích.

Termín: 30.6.2009

2. Dopracujeme metodiky k procedurálním standardům s využitím výstupů z konzultací s inspektory kvality.

A) Nastavíme optimální formu a rozsah podpory jednotlivým týmům v zařízeních při dopracování a tvorbě metodik ke kvalitě služeb.

B) Nadále budeme využívat konzultace s externími odborníky na kvalitu služeb a fungování organizace

Termín: 30.6.2009

3. Dopracujeme metodiky k personálním standardům s využitím výstupů z konzultací s externími konzultanty a inspektory kvality.

Termín: 31.10.2009

4. Zpracujeme a podáme projekty na získání finančních prostředků pro podporu kvality služeb a vzdělávání zaměstnanců v závislosti na vyhlášených dotačních programech.

Termín: průběžně

5. Vytvoříme veřejný závazek celé organizace (poslání, cíle, vize, principy) ve spolupráci se zaměstnanci organizace a zástupci zřizovatele.

Termín: 30.11.2009

6. Zrevidujeme, nově nastavíme a sjednotíme statistické ukazatele u jednotlivých služeb tak, aby odpovídaly potřebám organizace, potřebám zřizovatele a potřebám Individuálního projektu MSK.

Termín: 28.2.2009

7. CSS ve spolupráci s DPC vytvoří podmínky pro možnost působení dobrovolníků v obou službách poskytovaných v DPC, prioritně pro službu „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“ (zaměření na zajištění volného času dětí, jejichž rodiče se účastní skupinové sociální práce).

Termín: 30.6.2009

8. Zajistíme nadále podporu supervizorů pro zaměstnance pracující v přímé péči s uživateli a zaměstnancům z úseku vedení organizace zajistíme možnost využít supervizi v případě potřeby.

Termín: 31.1.2009

9. Začneme nastavovat efektivní systém hodnocení kvality poskytovaných služeb v přímé návaznosti na standard č. 15.

Termín: 31.12.2009

10. Zanalyzujeme zkušenosti a efektivitu nově nastaveného profilu služby v Krizovém centru pro děti a rodinu.

Termín: 31.12.2009

11. Budeme spolupracovat s ÚMOB na řešení problémů uživatelů služeb CSS, zejména azylových domů a služby dům na půl cesty.

Termín: průběžně

12. Zanalyzujeme efektivitu poskytované služby Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v půlročních intervalech.

Termín: 30.06.2009

31.12.2009

### **Oblast lidských zdrojů**

1. Dopracujeme optimální nastavení popisu pracovních míst (pracovní náplně) ve smyslu propojení na související vnitřní směrnice a metodiky.

Termín: 31.12.2009

2. Na základě závěrů z workshopu s inspektory kvality k nastavení systému hodnocení zaměstnanců dopracujeme již vytvořené výstupy tak, aby mohlo být zrealizováno pilotní prověření systému v organizaci.

Termín: 31.12.2009

3. Podpoříme prohlubování kvalifikace zaměstnanců na základě vzdělávacích potřeb analyzovaných ve vazbě na potřeby uživatelů a zajištění služby.

A) Dopracujeme a uvedeme do praxe vzdělávací plány.

B) Zmapujeme možnosti účasti dalších domovníků v kvalifikačním kurzu pro pracovníky v sociálních službách, případně toto vzdělání budou pak tyto zaměstnanci absolvovat.

Termín: průběžně

4. Provedeme analýzu personálního zajištění služby „dům na půl cesty“ a na základě této analýzy předložíme odvětvovému odboru do 31.5.2009 návrh na změnu personálního zajištění služby. V případě zvyšování počtu zaměstnanců a souhlasného stanoviska předloží organizace zřizovateli návrh na úpravu počtu zaměstnanců a krytí osobních nákladů s tím spojených.

Termín: 31.5.2009

### **Zabezpečení vnitřního kontrolního systému**

1. Provedeme kontrolu naplnění uložených nápravných opatření.

Termín: 31.3.2009

2. Provedeme analýzu rizik, prověříme a případně aktualizujeme plán kontrol uvedený v příloze Směrnice ke stanovení vnitřního kontrolního řádu CSSO.

Termín: 30.6.2009

## **Rozvojové cíle na období následujících dvou let**

1. Budeme pokračovat v realizaci projektu „Výstavba nového domu na půl cesty“ s cílem v letošním roce získat územní rozhodnutí a příslib dotace z EU v rámci výzvy ROP Moravskoslezsko v dubnu 2009.

Termín: 30.9.2009-30.9.2010

2. V rámci možnosti využití finančních zdrojů z fondů EU v říjnu 2008 jsme odevzdali projektový záměr s názvem „Chci mít práci“. Jedná se o vyhlášenou výzvu OP LZZ, oblast podpory 3.1 Podpora sociální integrace a sociálních služeb. V současné době jsme z MPSV informováni, že projekt úspěšně prošel hodnocením externích hodnotitelů a je připravován do výběrové komise, která proběhne na začátku února. V případě schválení projektu zajistíme jeho realizaci dle stanoveného harmonogramu.

Termín: průběžně dle stanoveného harmonogramu 2009-2011

3. Budeme nadále vyhledávat možnosti získání finančních prostředků na neinvestiční projekty dle aktuálních výzev směřujících ke vzdělávání, kvalitě a zlepšování služeb. Jedná se o možné příležitosti např. z dotací, MSK, EU, nadací apod.

Termín: průběžně

4. V závislosti na finančních možnostech organizace a výsledku tepelného posouzení objektu provedeme opravu nebo opravu spojenou se zateplením objektu Domu pro matky s dětmi na Budečské ul.

Termín: 31.12.2010

5. Ve službách, ve kterých v roce 2007 proběhly podpůrné konzultace, zajistíme jejich opakování a v jedné vybrané službě zajistíme audit kvality.

Termín: 30.6.2010

## **Různé**

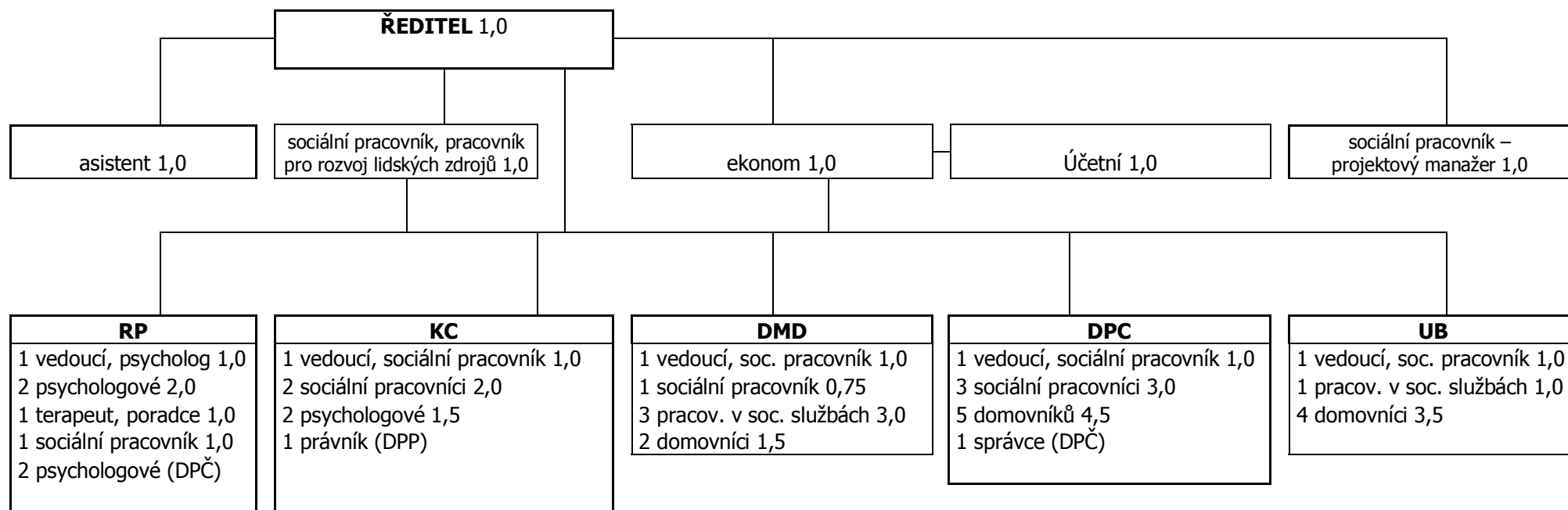
1. Zrevidujeme a optimálně nastavíme zastoupení naší organizace v pracovních skupinách Komunitního plánování, vč. nastavení odpovědnosti a komunikace mezi zástupci v jednotlivých pracovních skupinách a nastavení komunikace mezi zástupci v pracovních skupinách a ostatními zaměstnanci organizace.

Termín: 31.3.2009

2. Ve spolupráci se zřizovatelem budeme řešit problematiku zřizovatelské funkce zařízení pro výkon pěstounské péče s ohledem na naplnění § 44 zákona 359/91 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, která není dle našeho názoru doposud uspokojivě dořešena a neodpovídá výše uvedenému zákonu.

Termín: 30.6.2009

**Organizační struktura Centra sociálních služeb Ostrava, příspěvková organizace - profese**



RP - Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy

KC - Krizové centrum pro děti a rodinu

DMD - Domov pro matky s dětmi

UB - Ubytovna pro přechodný pobyt osob bez přístřeší

DPC - Dům na půl cesty

### **Cíle Domova pro matky s dětmi na rok 2009**

1. Budeme pokračovat v revizi, tvorbě a naplňování procedurálních standardů kvality sociálních služeb s cílem zdokonalit formu dokumentů, pružně reagovat na nově vznikající problémy (drogová závislost, zadlužení atd.) a nastavit jejich praktické uplatnění ve směru k pracovníkům a uživatelkám.  
Termín: 30.6.2009
2. Posílíme individuální plánování sociálních služeb a fungování služeb rozvojem dovedností klíčového pracovníka (sociální pracovnice) a patronů (pracovníků v sociálních službách, domovníků)  
Termín: 31.12.2009
  - A) Sociální pracovnice absolvuje další vzdělávání podporující individuální plánování. (termín:31.12.2009)
  - B) U pracovníků v sociálních službách podpoříme praktické využití teoretických znalostí, rozvineme jejich dovednosti pro efektivní komunikaci s uživateli, zejména posilování jejich samostatnosti a zodpovědnost. (termín: 31.12.2009)
  - C) Vedoucí domova a sociální pracovnice absolvují PC kurz na program EXCEL, zvýší si tak svoje vědomosti a dovednosti při práci s PC. (termín: 30.6.2009)
  - D) Někteří pracovníci se zúčastní kurzu keramiky, zprovozníme keramickou pec (termín: 30.6.2009)
  - E) Připravíme podrobný plán akcí a volnočasových aktivit na celý rok 2009 včetně jeho realizace (termín: 28.2.2009)
3. V rámci prozatímně zpracovaného „personálního zajištění služby“ (dle standardu 9a) budeme v oblasti personální práce v DMD využívat nastavený personální plán.
  - A) V návaznosti na rozšíření pracovního úvazku sociální pracovnice posílíme její kompetence tak, aby mohla plnohodnotně zastoupit vedoucí zařízení v době její nepřítomnosti. (termín 30.6.2009)
  - B) Zajistíme kompetentní personální náhradu za paní Marii Hradečnou (k 30.4.2008 odchází do starobního důchodu) na pozici pracovníka v sociálních službách. (termín: 30.4.2009)
4. Budeme usilovat o naplnění požadovaného množství lůžkokodňů a nových klientů dle směrnic Individuálního projektu MSK s tím, že budeme pravidelně sledovat a vyhodnocovat tyto ukazatele.  
Termín: 31.12.2009
5. Ve spolupráci s vedením CSS doplníme DMD potřebným zařízením a vybavením  
Termín: 30.6.2009
  - A) Dovybavíme kuchyň novými elektrospotřebiči (el. sporák, horkovzdušná trouba, mikrovlnná trouba...) (termín: 30.6.2009)
  - B) Převedeme stávající PC sociální pracovnice do kulturní místnosti pro potřeby uživatelék a zajistíme ji nový včetně zakoupení 2 nových monitorů. (termín: 30.4.2009)
6. Posílíme spolupráci s Armádou spásy (projektem Prevence bezdomovectví) za účelem využívání jejich aktivit našimi uživatelkami, což může přispět u některých uživatelék (MOaP) ke snadnějšímu získání následného bydlení v tomto projektu.  
Termín: 31.12.2009

### **Cíle Ubytovny pro přechodný pobyt osob bez přístřeší pro rok 2009**

1. Zrevidujeme, posoudíme a na základě zjištěných výsledků nově stanovíme cenu za poskytované služby.
  - A) zjistíme ceny za poskytované služby v jiných zařízeních a co je jejich obsahem (termín: 31.1.2009)
  - B) při nastavení ceny zohledníme zaměstnanost klientů  
termín: 31.3.2009
2. Zaměstnanci zařízení se budou vzdělávat na základě zjištěných vzdělávacích potřeb, prioritně ve směru k individuálnímu plánování služby.
  - A) alespoň dva pracovníci z řad domovníků se zúčastní vzdělávání, kterým by dosáhli zařazení na pracovníka v sociálních službách (termín: 30.6.2009)
  - B) nastavíme funkční vzdělávací plány (termín: 29.2.2009)
  - C) všichni pracovníci v sociálních službách a domovníci se budou účastnit supervizí a akcí směřujících k rozšiřování jejich znalostí a dovedností pro výkon jejich práce  
termín: 31.12.2009
3. Dopracujeme Standardy kvality pro poskytování služeb a všechny metodiky s tím související.
  - A) dopracujeme procedurální standardy (termín: 30.6.2009)
  - B) budeme participovat na personálních standardech
  - C) dopracujeme provozní standardy  
termín: 31.12.2009
4. Budeme usilovat o naplnění požadovaného množství lůžkodnů a nových klientů dle směrnic Individuálního projektu MSK s tím, že budeme pravidelně sledovat a vyhodnocovat tyto ukazatele.  
termín: 31.12.2009
5. Ve spolupráci se sociálními odbory ÚMOB a kurátory OSVZ MMO budeme usilovat o co nejnižší dlužné částky za poskytované služby tak, aby nárůst pohledávek po splatnosti v tomto roce nepřesáhl 20.000,- Kč.  
termín: 31.12.2009 (revize vývoje pohledávek 30.6.2009)
6. Zajistíme obnovu nátěrů soklů v chodbě.  
termín: 31.12.2009
7. Doplníme do zařízení potřebné vybavení (automatická pračka, vysavač atd.) dle plánovaného rozpočtu.  
termín: 31.12.2009

### **Cíle Domu na půl cesty pro rok 2009**

8. Budeme pracovat na nastavení a zavedení standardů kvality.
  - A) Dopracujeme procedurální standardy (termín 30.6.2009)
  - B) Budeme participovat na nastavení personálních standardů
  - C) Budeme pokračovat ve spolupráci s inspektorem kvality a zrealizujeme stáže v zařízeních obdobného typu.termín: 31.12.2009
  
9. Budeme usilovat o naplnění požadovaného množství lůžkoků, intervencí a nových klientů dle směrnic Individuálního projektu MSK s tím, že budeme pravidelně sledovat a vyhodnocovat tyto ukazatele.  
termín: 31.12.2009
  
10. Zrevidujeme personální obsazení služeb dle personálního plánu zpracovaného v roce 2008
  - A) zajistíme kompetentní personální náhradu za Mgr. Brodovou (termín 31.3.2009)
  - B) Personálně posílíme službu „dům na půl cesty“ o jednoho zaměstnance (termín 30.9.2009)
  
11. Posílíme a podpoříme pracovní tým prostřednictvím supervize a cíleného vzdělávání reflektujícího vzdělávací potřeby pracovníků.
  - A) ve spolupráci s vedením organizace zajistíme supervizi (termín 31.1.2009)
  - B) nastavíme optimální vzdělávací plány zaměstnanců (termín 31.3.2009)termín: 31.12.2008
  
12. Nastavíme odpovídající vykazování dat v jednotlivých službách.
  - A) nastavíme statistické ukazatele, které budou mít vypovídající hodnotu o poskytovaných službách (termín 31.3.2009)
  - B) zvážíme změnu SW programu na evidenci dat uživatelů namísto stávajícího SW.termín: 30.9.2009
  
13. Zavedeme do praxe nové nájemní smlouvy a budeme sledovat vývoj pohledávek.
  - A) zavedeme užívání nových nájemních smluv, v nichž je zakomponována kauce a zvýšení nájemného  
termín: 1.3.2009
  - B) nárůst pohledávek po lhůtě splatnosti nebude větší než 25.000,- Kč za rok.  
termín: 31.12.2009 (revize vývoje pohledávek 30.6.2009)
  
14. Budeme hledat řešení zajištění údržby bytů s cílem udržení jejich dobrého technického stavu.
  - A) Vytvoříme pracovní postupy pro kontrolu a udržování technického stavu
  - B) obnovíme a doplníme vybavení bytů
  - C) v případě navýšení počtu zaměstnanců zajistíme a vybavíme pracovní místo nového zaměstnance  
termín: 30.10.2009

### Cíle Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy pro rok 2009

1. Nadále budeme pracovat na nastavení a implementaci standardů kvality sociálních služeb.  
Termín: 31.12.2009
  - A) Dopracujeme procedurální standardy. (termín: 30. 6. 2009)
  - B) Kompletně dopracujeme, zkompletujeme standardy jako celek. (termín 31.12. 2009)
  - C) Připravíme se jako tým na prezentaci naší služby a standardů kvality při inspekci.
2. Vypracujeme metodiku sledování a vyhodnocování zpětné vazby klientů na kvalitu poskytované služby. Při uzavírání případů vyhodnotíme úspěšnost vedených případů v daném roce.  
Termín metodika: 31. 6. 2009  
Termín vyhodnocování 31. 12. 2009
3. Navážeme spolupráci s odbornou veřejností /OSPOD, zdravotnickými zařízeními, lékaři, psychiatry, kl. psychology/, popř. rozšíříme s dalšími poskytovateli soc. služeb.  
Termín: 31.12.2009
  - A) Na základě objednávky zorganizujeme a připravíme přednášky, odborné semináře pro:

Školy	2x/rok
Dětský domov	3x/rok
Centra pro rozvoj péče o duševní zdraví MS	1x/rok
  - B) Nabídneme a zprostředkujeme přednášky, odborné semináře pro:

Domovy pro seniory	3x/rok
Knihovny, popř. jiné veřejné instituce	1x/rok
4. Pravidelně zařadíme do naší činnosti intervize na aktuální témata (případy), s tím, že si v týmu dohodneme pravidla, formu zápisů a rozdělíme typy intervize (vzdělávací, případová, apod.); také stanovíme optimální frekvenci a počet (min. 1x měs.).  
Termín: 31.09.2009
5. Dohodneme v týmu strukturu první konzultace a následných konzultací a pevně stanovíme obsah konzultací, aby byly v souladu se standardy kvality a vyhovovaly potřebám pracovníků.  
Termín: 30.6.2009
6. Zavedeme novou metodiku a systém práce v možnosti konzultovat ve dvojicích (2 terapeuti a klient – klienti) při komplikovaných případech - zangažovanost soudu, OSPOD, policie.  
Termín: 30.11.2009
7. Provedeme analýzu potřeby služby mediace, *kteřou již nabízíme*, ze strany klientů a institucí. Následně rozhodneme, zda proškolíme jednoho mediátora dle standardů Asociace mediátorů ČR.  
Termín:  
30.09.2009
8. Prodiskutujeme a připravíme metodiku pro případové konference. Zjistíme, zda je o službu zájem.  
Termín: 30.11.2009
9. Při stávajícím personálním obsazení provedeme 3500 konzultací v roce 2009.  
Termín: průběžně

### Cíle Krizového centra pro děti a rodinu pro rok 2009

1. Snížíme náklady na poskytování služby = 1 konzultaci v porovnání s rokem 2008.  
úkoly: A) realizujeme minimálně 2 500 konzultací  
B) povedeme minimálně 500 případů  
termín: 31.12.2009; revize plnění: 30.6.2009
2. Dopracujeme a zrevidujeme „manuál“.  
úkoly: A) zrevidujeme vytvořený manuál (cílová skupina, posláni atd.)  
B) doplníme manuál o chybějící části – jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytování služby, individuální plánování a popis průběhu služby  
termín: 31.3.2009
3. Vytvoříme „průvodce Krizovým centrem“.  
úkoly: A) vypracujeme obsah průvodce (co má průvodce obsahovat)  
B) vytvoříme 2 formy průvodce – obsahově jednodušší s většími písmeny, vhodnou také pro děti a druhou standardní pro běžnou populaci dospělých  
C) rozdistribujeme všem stávajícím klientům KC, umístíme do čekárny KC  
termín: 30.6.2009
4. Vypracujeme nový funkční systém služeb.  
úkoly: A) na poradě týmu najdeme shodu a vypracovat nový funkční systém služeb  
B) vypracujeme harmonogram služeb  
C) systém služeb zapracujeme do manuálu  
termín: 31.1.2009
5. Budeme realizovat rodičovskou skupinu.  
úkoly: A) oslovíme stávající klienty KC s nabídkou rodičovské skupiny  
B) letáček rodičovské skupiny rozešleme na spolupracující organizace a jednotlivá OSPOD městských obvodů v Ostravě a přidružených obcí  
C) organizačně zajistíme skupinu (pracovní doba realizátorů, nahlášení na vrátnici MMO pokud doba přesáhne 18 hod., apod.)  
D) metodiku rodičovské skupiny zapracujeme do manuálu  
termín: 31.5.2009
6. Vytvoříme metodiku a realizovat práci s agresorem v oblasti domácího násilí.  
úkoly: A) shromáždíme dostupné informace o problematice domácího násilí a práce s agresorem do knihovny KC, příp. se zúčastníme vzdělávání (kurzu, semináře) k dané problematice  
B) navážeme spolupráci s Policií ČR, Městskou policií a Intervenčním centrem v rámci práce s agresorem, zapojíme se do tvorby metodiky Ministerstva vnitra ČR (kulatý stůl, workshop)  
C) v rámci vzdělávání budeme realizovat stáž v Centru J.J. Pestalozziho v Chrudimi  
D) ve spolupráci s Policií ČR budeme distribuovat letáček KC agresorům (Policie při zásahu / vykázání předává pachateli kontakty na ubytovny, je předjednáno, že by již při zásahu předávali také informační materiály KC)  
E) zajistíme vhodné prostředí pro práci s agresorem v KC vč. zajištění potřebného bezpečí  
F) metodiku práce s agresorem zpracujeme do manuálu  
termín: 31.12.2009