



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ



**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
ZORIENTOWANY NA POTRZEBY KLIENTA**

– doświadczenia ChSON „Ognisko”

**Chrześcijańskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych,
Ich Rodzin i Przyjaciół „Ognisko”**

ul. Floriańska 15, 31-019 Kraków
tel. +48 12 423 12 31 faks: +48 12 422 96 38

e-mail: biuro@ognisko.org.pl

Bank Pekao S.A. 28 1240 1431 1111 0000 1045 1072
NIP: 676-10-86-863
REGON: 350-143-777

Redakcja i koordynacja projektu:
Paulina Litwora, Paulina Zdieszek, Marcin Szczypczyk, Katarzyna Dyląg-Rydzewska

Projekt graficzny i skład:
Katarzyna Łakocy

Wszystkie ilustracje zamieszczone w albumie pochodzą ze zbiorów prywatnych.

Broшуra powstała w ramach projektu pod tytułem „Społeczne zarządzanie przez jakość”.
Broшуra dystrybuowana nieodpłatnie.

Projekt jest współfinansowany
z funduszy EOG w ramach
programu „Obywatele dla Demokracji.” ngofund.org.pl





OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

Szanowni Państwo,

zachęcamy do zapoznania się z rezultatami działań prowadzonych przez Chrześcijańskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych, Ich Rodzin i Przyjaciół „Ognisko” w ramach projektu:

„SPOŁECZNE ZARZĄDZANIE PRZEZ JAKOŚĆ”.

W ramach projektu dokonaliśmy przebudowy wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością funkcjonującego w naszej organizacji blisko 10 lat. O doświadczeniach z tym związanych oraz korzyściach płynących z posiadania systemu zarządzania zorientowanego na jakość piszemy poniżej.

Mamy nadzieję, że nasze działania w kierunku standaryzacji usług z zakresu prowadzenia ośrodków dziennego wsparcia oraz aktywizacji zawodowej na rzecz osób z niepełnosprawnością spotkają się z Państwa zainteresowaniem.

Zachęcamy do wymiany doświadczeń!

W imieniu ChSON „Ognisko”

Marcin Szczypczyk – dyrektor



KRÓTKO O ChSON "OGNISKO"

Chrześcijańskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych, Ich Rodzin i Przyjaciół „Ognisko” powstało w 1993 r. z inicjatywy grupy osób, których sercu bliska była idea służenia najsłabszym i bezbronnym. Byli wśród nich członkowie Ruchu „Wiara i Światło”, pracownicy szkolnictwa specjalnego oraz krakowskich uczelni wyższych, rodzice osób niepełnosprawnych, a także działacze środowisk katolickich. Założyciele Stowarzyszenia chcieli odpowiadać na realne potrzeby osób niepełnosprawnych i ich rodzin. Ich celem stały się wszechstronne działania dla pełnego rozwoju osób niepełnosprawnych, poprawy ich sytuacji w rodzinie i społeczeństwie oraz propagowanie filozofii pracy z osobą z niepełnosprawnością. Taka postawa pozostaje w zgodzie z chrześcijańską wizją człowieka niepełnosprawnego, jako osoby wnoszącej szczególne wartości w życie społeczeństwa i Kościoła.

W pierwszych latach działalności dominowała formacja. Organizowano wówczas liczne konferencje i spotkania dotyczące towarzyszenia osobie niepełnosprawnej.





Jednym z kluczowych aspektów działalności Stowarzyszenia było wydawanie w latach 1990-2006 kwartalnika „Światło i Cienie”, pierwszego czasopisma w Polsce poświęconego problematyce niepełnosprawności w ujęciu humanistycznym.

W 1996 r., przy parafii w Nowym Bieżanowie, powstał „Klub Aktywności”, który początkowo prowadzony był z krakowskim oddziałem Krajowego Towarzystwa Autyzmu. Ten modelowy ośrodek wsparcia dla dorosłych osób z niepełnosprawnością wieloraką stał się podstawą do wypracowania systemowego rozwiązania w formie środowiskowych domów samopomocy.



ChSON „Ognisko” udziela wsparcia około 180 osobom z niepełnosprawnością w 3 środowiskowych domach samopomocy (w tym jednym z filii), 2 warsztatach terapii zajęciowej oraz w ośrodku wsparcia dla osób z głęboką, wieloraką niepełnosprawnością. W prowadzonych przez Stowarzyszenie placówkach osoby z niepełnosprawnością biorą udział w zajęciach terapeutycznych mających na celu wspieranie ich rozwoju społecznego i propagowanie aktywności w różnych sferach życia, ze szczególnym uwzględnieniem sfery zawodowej. Głównymi odbiorcami naszych działań są osoby z szeroko pojętą niepełnosprawnością psychiczną (tj. chorujące psychicznie i z upośledzeniem umysłowym) oraz z niepełnosprawnościami sprzężonymi.

Od 2005 roku Stowarzyszenie zajmuje się aktywizacją zawodową, wspierając osoby z niepełnosprawnością w procesie przygotowania i poszukiwania pracy oraz w miejscu zatrudnienia, czego rezultatem jest znalezienie zatrudnienia na otwartym rynku pracy dla ponad 300 osób z niepełnosprawnością. Oferujemy także pomoc potrzebną pracodawcom w przełamywaniu barier mentalnych i formalnych. W roku 2007 ChSON „Ognisko”, w celu stworzenia miejsc pracy dostosowanych do możliwości i potrzeb dorosłych osób niepełnosprawnych, chorujących psychicznie i długotrwale bezrobotnych, założyło Przedsiębiorstwo Społeczne „Ognisko” Sp. z o.o., a jesienią 2014 roku działalność rozpoczęła Spółdzielnia Socjalna „Ognisko”. W obu podmiotach pracę znalazło blisko 20 osób z niepełnosprawnością.



Do istotnych inicjatyw realizowanych przez ChSON „Ognisko” zaliczyć można również prowadzenie klubów terapeutycznych, z których korzystają dzieci z niepełnosprawnością i ich rodziny, organizację imprez o charakterze integracyjnym, turnusów rehabilitacyjnych oraz udział w spotkaniach, konferencjach i warsztatach poświęconych problematyce osób niepełnosprawnych.





Skuteczność w realizacji opisanych działań jest w dużej mierze zasługą pracowników Stowarzyszenia, którzy dzięki zaangażowaniu i determinacji mają wpływ na pozytywne zmiany w funkcjonowaniu osób niepełnosprawnych, a tym samym na poprawę ich sytuacji życiowej i społecznej. Pracowników wyróżnia indywidualne podejście do każdej osoby oraz umiejętność budowania pozytywnych, terapeutycznych relacji, które tworzą atmosferę bezpieczeństwa i sprzyjają pełnemu rozwojowi. Taką postawę w stosunku do drugiego człowieka staramy się też propagować w środowiskach ludzi biznesu, których zapraszamy do współpracy w ramach wolontariatu pracowniczego, czy innych, realizowanych wspólnie przedsięwzięć.



ChSON „Ognisko” jest organizacją pożytku publicznego. Dzięki darowiznom i środkom pozyskiwanym ze zbiórki 1% inicjujemy liczne działania na rzecz środowiska osób niepełnosprawnych.

Za swoją działalność Stowarzyszenie otrzymało wiele nagród i wyróżnień, w tym: wyróżnienie z rąk Marszałka Województwa Małopolskiego w konkursie dla najlepszych organizacji pozarządowych „Kryształy Soli” oraz Nagrodę Pro Publico Bono w konkursie „Samorządność dla solidarności” im. M. Dzielskiego za całokształt działalności.



SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

W latach 2003-2004 Stowarzyszenie dynamicznie rozwijało swoją działalność na rzecz osób niepełnosprawnych uruchamiając kolejne ośrodki dziennego wsparcia. Rosnąca liczba klientów i wspierających ich pracowników zrodziła potrzebę wypracowania standardu pracy z uczestnikiem. Ważne dla nas było, by w każdym z uruchamianych ośrodków wsparcia klient otrzymywał jednolitej jakości usługę opartą na przyjętych wartościach chrześcijańskich. Równolegle dążono do uporządkowania licznych działań administracyjnych rozwijającej się organizacji.

Z inicjatywy Dyrektora Stowarzyszenia, przy zaangażowaniu Zarządu i ścisłego kierownictwa, podjęto prace nad określeniem sposobów w jaki nasza organizacja będzie kierować działaniami mającymi wpływ na jakość oferowanej usługi. Efektem tych prac był System Zarządzania Jakością, który został wdrożony we wszystkich jednostkach ChSON „Ognisko”.



System ten – dzięki środkom z programu Phare oraz grantu z Fundacji im. S. Batorego - został zbudowany na wymaganiach międzynarodowej normy ISO 9001:2000 u podstaw której leżą poniższe zasady.

8 ZASAD SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO

ORIENTACJA NA KLIENTA

W centrum działań organizacji znajduje się klient. Naturalnym dążeniem jest poznanie obecnych i przyszłych potrzeb klienta, by móc na nie adekwatnie odpowiedzieć.

PRZYWÓDZTWO

To kluczowe osoby w organizacji ustalają i promują cele jakości, dbają o ich jedność, wyznaczają kierunek działania organizacji. Rolą najwyższego kierownictwa jest dbanie o to, by wymagania klienta były priorytetem.

ZAANGAŻOWANIE LUDZI

Ludzie to istota organizacji. Warto angażować ludzi, by móc wykorzystać ich potencjał dla dobra organizacji.

PODEJŚCIE PROCESOWE

Większą efektywność danego działania osiąga się wtedy, gdy prowadzi się go jako proces.

PODEJŚCIE SYSTEMOWE DO ZARZĄDZANIA

Powiązane ze sobą procesy tworzą system. Zidentyfikowanie, zrozumienie i zarządzanie tym systemem przyczynia się do zwiększenia skuteczności i efektywności organizacji w osiąganiu celów.

CIĄGŁE DOSKONALENIE

Powinno być stałym celem organizacji.

PODEJMOWANIE DECYZJI NA PODSTAWIE FAKTÓW

Analiza danych i informacji to punkt wyjścia do podejmowania skutecznych decyzji.

WZAJEMNIE KORZYSTNE POWIĄZANIA Z DOSTAWCAMI

Korzystne powiązania są podstawą do tworzenia wartości dodanych.

W 2006 roku System Zarządzania Jakością został poddany audytowi i zewnętrznej certyfikacji. Działanie pionierskie w skali kraju!



Opisany w postaci procedur, instrukcji i formularzy system pozwolił uporządkować kluczowe działania w organizacji, wypracować wysokiej jakości standard pracy z niepełnosprawnym klientem oraz zbudować zaufanie otoczenia do działań naszej organizacji.

Nade wszystko zespołowa praca nad systemem przyczyniła się do wypracowania jednolitego rozumienia najważniejszych sfer prowadzenia organizacji pozarządowej.

Przez 6 lat funkcjonujący w organizacji System Zarządzania Jakością był w pełni zgodny z wymaganiami normy ISO. Na dokumentację systemu składała się:

- Księga Jakości,
- 13 procedur z licznymi instrukcjami i formularzami,
- Plan Jakości,
- dodatkowe wytyczne.



GENEZA PROJEKTU

Z biegiem lat, warunki funkcjonowania organizacji pozarządowych z sektora pomocy społecznej, zmieniły się na tyle, iż zapisy normy stały się nieadekwatne. System oparty na normie nie przystawał do wymagań wewnętrznych i zewnętrznych, towarzyszyła mu mała elastyczność. Odeszliśmy od wymagań normy ISO kontynuując zarządzanie przez jakość w formie wewnętrznego systemu ceniąc sobie różne jego aspekty, w szczególności nadzór nad dokumentacją, audyty wewnętrzne czy zarządzanie zasobami rzeczowymi.

W ramach projektu „Społeczne zarządzanie przez jakość” w 2015 roku przystąpiliśmy do zasadniczej przebudowy systemu, by doskonalić standard działań na rzecz osób niepełnosprawnych korzystających ze wsparcia Stowarzyszenia.

Działania projektowe objęły 3 etapy:

ETAP I – dostosowanie funkcjonującego w Stowarzyszeniu systemu zarządzania jakością do wymagań otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego

ETAP II – wdrożenie i ewaluacja wypracowanych rozwiązań

ETAP III – upowszechnienie rezultatów i zainicjowanie debaty nad standardem usług dla osób z niepełnosprawnością intelektualną

Przebudowę systemu zainicjowała szczegółowa analiza wymagań i oczekiwań otoczenia wewnętrznego i zewnętrznego. Grupa robocza w składzie liderów procesów merytorycznych i administracyjnych przeanalizowała uwagi i wnioski około 300 osób objętych wsparciem i ich rodziców/opiekunów. W drodze grupowych spotkań focusowych zebrano opinie o funkcjonującym systemie z perspektywy uczestników naszych działań, ich rodzin, pracowników, kadry kierowniczej i Zarządu. O ocenę działań naszej organizacji poprosiliśmy także pracowników współpracujących urzędów oraz pracodawców z obszaru aktywizacji zawodowej.

Wnikliwie porównano realnie funkcjonujące sposoby postępowania z opisanymi w procedurach. Poddano je ocenie pod kątem zgodności formalnej i prawnej z zapisami umów i wewnętrznych uzgodnień, a także efektywności i adekwatności. Kwestie prawne skonsultowaliśmy z prawnikami.

Równolegle do powyższych działań szeroko dyskutowaliśmy nad kluczowymi aspektami pracy merytorycznej z klientem. Naszym dążeniem było określenie oczekiwanego sposobu pracy z osobą niepełnosprawną z podkreśleniem wartości demokratycznych i praw człowieka.

Zebrany materiał posłużył do redefinicji prowadzonych procesów. Ustalono obszary wymagające zmian oraz udoskonalenia zarówno w sposobie postępowania, jak też w treści dokumentów i formularzy.



REZULTATY PROJEKTU

Dokumentację wewnętrznego Systemu Zarządzania Jakością w ChSON „Ognisko” po przebudowie stanowi:

- Polityka Jakości,
- Przewodnik po tym, co ważne w ChSON „Ognisko”,
- 8 procedur opisujących główne i pomocnicze działania prowadzone w organizacji, w szczególności w ramach Środowiskowych Domów Samopomocy, Warsztatów Terapii Zajęciowej, aktywizacji zawodowej, zasobów ludzkich i informacyjnych,
- instrukcje i formularze będące załącznikami do procedur.

POLITYKA JAKOŚCI

Polityka Jakości to nasza misja. To wartości, którymi kierujemy się w codziennej pracy. Stanowią dla nas wyznaczniki jakości.

PROCEDURY I FORMULARZE

Powtarzające się i kluczowe działania w obrębie organizacji opisane zostały przez specjalistów każdego obszaru w formie procedur. Dzięki temu nasze działania są dobrze zaplanowane, zgodne z wymaganiami umów i prawa, a także optymalne pod względem czasu i zaangażowania pracowników. Prowadzona dokumentacja spełnia wymogi kompletności i spójności.

The image displays a collection of documents related to the quality management system of ChSON „Ognisko”. The documents include:

- A cover page for the **Procedura Systemu Zarządzania Jakością ChSON „Ognisko”**, dated 01.01.2016 r., page 1 of 11.
- A document titled **Polityka Jakości** (Quality Policy).
- A procedure document titled **Procedura „ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI”** (Human Resource Management).
- Several forms, including a **Formularz** for satisfaction surveys and internal audits, and a **Formularz** for the evaluation of the quality management system.

The documents feature the **Ognisko** logo and contain handwritten text and signatures.



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

ul. Floriańska 15, Kraków
tel. 12 423-12-31
e-mail: biuro@ognisko.org.pl
www.ognisko.org.pl

inspiracje
osoba rozwój
z niepełnosprawnością
potrzeby
doskonalenie godność
Społeczne
zarządzanie
przez jakość
wartości
dorosłość rozwój zaufanie
inspiracje
samodzielność
standardy





OGNIKO

Chrześcijańskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych,
Ich Rodzin i Przyjaciół „Ognisko”

Chrześcijańskie Stowarzyszenie Osób Niepełnosprawnych, Ich Rodzin i Przyjaciół „Ognisko”

Polityka Jakości

Celem naszego działania jest rozwój osób niepełnosprawnych, przygotowanie ich do samodzielnego, niezależnego i godnego życia.

Staramy się odkrywać i ukazywać społeczeństwu wartości i dary osób niepełnosprawnych. Propagujemy chrześcijańską wizję człowieka, która czerpie swą inspirację z Ewangelii, szanujemy jego autonomię, dbamy o jego godność i wizerunek. Towarzyszymy osobom niepełnosprawnym i ich rodzinom w wielu sferach i na różnych etapach życia.

Dbamy o wysoką jakość naszych usług poprzez:

- poznawanie i analizę oczekiwań i indywidualnych potrzeb osób niepełnosprawnych i ich rodzin,
- dostosowanie działań do potrzeb, możliwości, zakresu samodzielności i wieku osób niepełnosprawnych,
- współpracę z władzami, Kościołem i innymi podmiotami oraz kontakty i wymianę doświadczeń z organizacjami i instytucjami, którym bliskie są problemy osób niepełnosprawnych i ich rodzin,
- prowadzenie działań informacyjnych i formacyjnych oraz inicjowanie nowych rozwiązań na rzecz środowisk osób niepełnosprawnych,
- zatrudnianie pracowników o odpowiednich kwalifikacjach i tworzenie zespołów wspierających rozwój osób niepełnosprawnych,
- doskonalenie form i metod naszej pracy.

Ważne dla nas jest:

- osiąganie efektów w zakresie podnoszenia poziomu kompetencji osób niepełnosprawnych,
- utrzymywanie zaufania i satysfakcji odbiorców naszych działań,
- dbanie o realizację usług zgodnie z wymogami zawartych umów i zobowiązań,
- podnoszenie umiejętności i rozwój kompetencji pracowników oraz dbanie o jak najlepsze warunki pracy,
- utrzymywanie i nieustanne doskonalenie standardów naszych działań.

Mierzymy jakość naszych usług i badamy zadowolenie odbiorców naszych działań, co stanowi dla nas wytyczne w procesie ciągłego doskonalenia.

Zarząd:

Andrzej
Wolski

Maria
Orkis

Arkadiusz
Pisarek

Wacław
Reczek

Urszula
Gurba

Ewa
Reczek

Danuta
Wolska

Kraków, dnia 30.12.2015r.

KORZYŚCI PŁYNĄCE Z POSIADANIA UDOKUMENTOWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ:

- standaryzacja i profesjonalizacja usług świadczonych przez organizację poprzez m.in.:
 - zapewnienie optymalnego i jednolitego poziomu usług
 - gwarancję ciągłości działań
 - badanie zadowolenia klienta i jego wymagań
 - poprawę efektywności i staranności obsługi klienta
 - optymalne wykorzystywanie dostępnych zasobów (ludzkich, rzeczowych, finansowych)
- pełna zgodność z wymogami prawa i zlecniodawców,
- uporządkowanie kompetencji i odpowiedzialności,
- usprawnienie komunikacji,
- przejrzyste i czytelne prezentowanie działań organizacji instytucjom zewnętrznym (systematycznie prowadzona dokumentacja dostarcza obiektywnego dowodu w sytuacji kontroli)
- wzmocnienie zaufania do organizacji,
- budowanie wizerunku organizacji jako profesjonalnej i skutecznej,
- optymalizacja kosztów działania, oszczędność czasu i pieniędzy,
- poprawa warunków pracy,
- zapewnienie procesu ciągłego doskonalenia.

Kolejnym etapem wdrażania systemu była weryfikacja czy przyjęte sposoby postępowania i dokumentowania są wyczerpujące, spójne i kompletne. Kadra kierownicza, przy zaangażowaniu pracowników, odbyła liczne spotkania audytowe mające sprawdzić, czy system w takim kształcie odpowiada wystarczająco na potrzeby wewnętrznego i zewnętrznego otoczenia.

Wypracowanymi rozwiązaniami podzieliliśmy się w drodze warsztatów i konferencji. Celem tych spotkań było zachęcenie organizacji społecznych do profesjonalizacji swoich działań poprzez zbudowanie własnych systemów zarządzania jakością.

Realizacja projektu „Społeczne zarządzanie przez jakość” przyczyniła się do wzrostu jakości świadczonych usług na rzecz osób wykluczonych społecznie, ale również do wzmocnienia potencjału organizacji, podniesienia wiedzy organizacji pokrewnych na temat wewnętrznego systemu zarządzania jakością oraz uzupełnienia standaryzacji proceduralnej o aspekty pracy merytorycznej.

Zachęcamy organizacje pozarządowe do wdrażania własnych wewnętrznych Systemów Zarządzania Jakością jako narzędzi do profesjonalizacji swoich działań.







OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

KRS 0000122277

1 Jedyna taka organizacja pożytku publicznego w Krakowie i gminach ościennych, która kompleksowo obejmuje wsparciem osoby z niepełnosprawnością intelektualną, ich rodziny i bliskich.

222 Już ponad 200 osób wzięło udział w projektach przygotowujących do zatrudnienia osoby niepełnosprawne, a niemalże drugie 200 uczęszcza do naszych dziennych ośrodków.

Działamy już:
20 lat w Krakowie,
na terenie gmin: Słomniki od 2003 r.
Igołomia - Wawrzeńczyce od 2009 r.

77

...tyle liter
mamy w nazwie !

1%

Twój 1%
zaprocentuje
w dobrych rękach

ul. Floriańska 15, 31-019 Kraków tel. 12 423-12-31, fax 12 422-96-38
e-mail: biuro@ognisko.org.pl

www.ognisko.org.pl



Jesteśmy Organizacją Pożytku Publicznego





www.ognisko.org.pl