

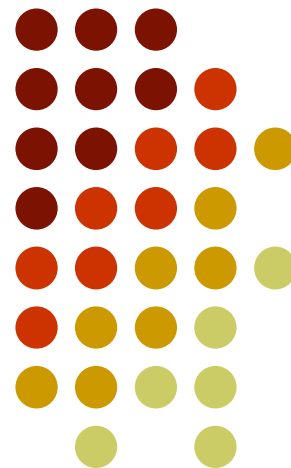
System Zarządzania Jakością – od potrzeby wdrożenia po potrzebę rekonstrukcji



OGNISKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

mgr Paulina Zdieszek



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

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



Cele:



*jednolity standard
pracy z klientem*



*uporządkowanie
działań organizacji*

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

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



***System zarządzania jakością to sposób,
w jaki organizacja kieruje tymi działaniami, które
mają związek z jakością oferowanego produktu czy
usługi.***

***System zarządzania jakością
według normy ISO 9001:2000***



OGNIKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



8 zasad zarządzania jakością:

- *orientacja na klienta*
- *przywództwo*
- *zaangażowanie ludzi*
- *podejście procesowe*
- *podejście systemowe do zarządzania*
- *ciągłe doskonalenie*
- *podejmowanie decyzji na podstawie faktów*
- *wzajemnie korzystne powiązania z dostawcami*



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



Etapy

1. Polityka Jakości
2. Procesy w organizacji
3. Dokumenty
4. Etap szkoleniowy
5. Cykl audytów
6. Certyfikacja

Czas

Listopad 2004
-
Sierpień 2006

Pieniądze

około 37 500 zł

Źródła:

- dotacja instytucjonalna ze środków Phare
- Fundacja im. S. Batorego

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

System Zarządzania Jakością – doświadczenia własne



System Zarządzania Jakością
w ChSON „Ognisko” był
zgodny z normą ISO 9001:2000
i obejmował:

*Wspieranie osób niepełnosprawnych
i ich rodzin w obszarze terapii,
rehabilitacji i aktywizacji społecznej,
w tym zawodowej.*



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

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



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*
- *pełna zgodność z wymogami prawa i zleceniodawców*
- *uporządkowanie kompetencji i odpowiedzialności*
- *usprawnienie komunikacji*
- *wzmocnienie procesu szkoleniowego w organizacji*

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

System Zarządzania Jakością – potrzeba wdrożenia



Korzyści płynące z posiadania udokumentowanego Systemu Zarządzania Jakością:

- *przejrzyste i czytelne prezentowanie działań organizacji instytucjom zewnętrznym (dowód obiektywny – kontrola!)*
- *budowanie wizerunku organizacji jako profesjonalnej, skutecznej i godnej zaufania*
- *optymalizacja kosztów działania, oszczędność czasu i pieniędzy*
- *poprawa warunków pracy*
- *zapewnienie procesu ciągłego doskonalenia*
- *szacowanie ryzyka związanego z działalnością*



OGNIKO

CHRZEŚCJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

System Zarządzania Jakością - potrzeba przebudowy



System?

- *rozwój organizacji*
- *nieadekwatność systemu względem wymagań zewnętrznych i wewnętrznych (przeregulowanie i mała elastyczność)*
- *standaryzacja ośrodków dziennego wsparcia*
- *obniżenie znaczenia systemu*
- *zmiana na stanowisku dyrektora*
- *niejasna rola audytów*



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ

System Zarządzania Jakością - potrzeba przebudowy



Czy potrzebujemy systemu?

TAK – pracownicy

TAK – kierownicy

TAK – Zarząd

3 x TAK dla systemu. Działamy dalej!



OGNISKO

CHRZEŚCIJAŃSKIE STOWARZYSZENIE
OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH,
ICH RODZIN I PRZYJACIÓŁ



Dziękuję za uwagę.

Paulina Zdieszek

e-mail: paulina.zdieszek@ognisko.org.pl