

KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



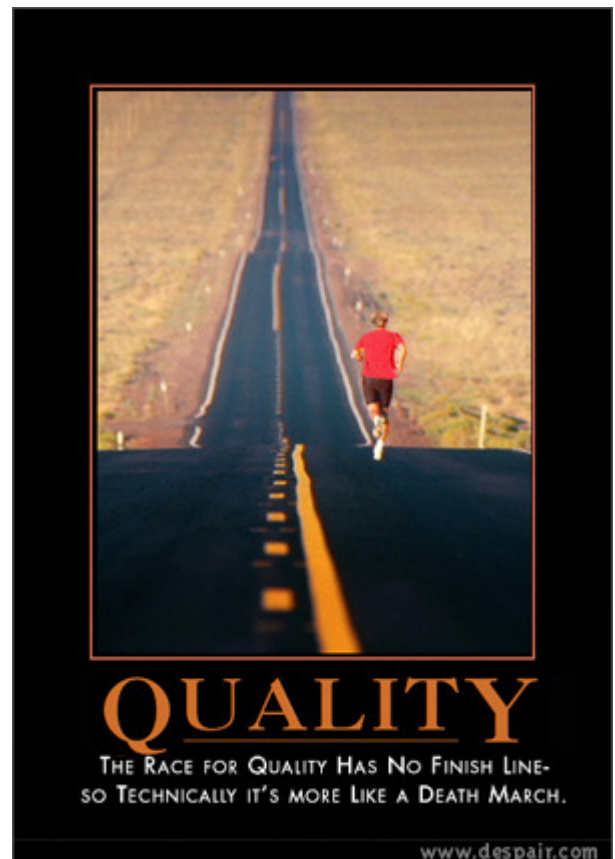
Kvalita

Kdokoliv si myslí, že všechny plody dozrávají společně s jahodami, neví nic o hroznech.

Paracelsus

Kvalita

Závod o kvalitu nemá žádnou cílovou pásku – takže technicky se vlastně jedná spíše o „pochod smrti“.



© Jiří Horecký, B.A. et B.A.(Hons)

Obsah

- 1. Úvod**
- 2. Kvalita**
- 2.1. Kvalita sociálních služeb**
- 3. Měření kvality sociálních služeb**
- 3.1. Standardy kvality sociálních služeb**
- 3.1.1. Druhové standardy kvality**
- 3.2. Supervize, Intervize**
- 3.2.1. Historie supervize**
- 3.2.2. Definice supervize**
- 3.2.3. Cíl supervize, význam pro organizaci**
- 3.2.4. Zaměření supervize**
- 3.2.5. Formy supervize**
- 3.2.6. Funkce supervize**
- 3.2.7. Dílčí typologie supervize**
- 3.2.8. Přínos supervize**
- 3.3. Systém managementu jakosti ISO 9000**
- 3.4. TQM (Total Quality Management)**
- 3.4.1. Deset kroků k zavedení modelu TQM**
- 3.5. EFQM**
- 3.6. E-qalin**
- 3.7. Controlling**
- 3.8. Balanced Scorecard**
- 3.9. Benchmarking**
- 3.10. Vizitace péče (Pflegevisiten)**
- 3.11. Stížnosti (Complaints management)**
- 3.12. Sebehodnocení (Self-assesment)**
- 4. Zdroje**