|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B-III – Charakteristika studijního předmětu** | | | | | | | | |
| **Název studijního předmětu** | Řízení kvality služeb | | | | | | | |
| **Typ předmětu** | Povinný  PPZ | | | | | **doporučený ročník / semestr** | | 2/ZS |
| **Rozsah studijního předmětu** | 0/2 | | **hod.** | 20 | | **kreditů** | | 4 |
| **Dvousemestrální předmět** | Ne | | | | | | | |
| **Prerekvizity, korekvizity, ekvivalence** |  | | | | | | | |
| **Způsob ověření studijních výsledků** | Zk | | **Forma výuky** | | Cvičení s teoretickým rámcem | | | |
| **Forma způsobu ověření studijních výsledků** | Písemná práce a ústnízkouška | | | | | | | |
| **Další požadavky na studenta** | Samostudium studijních materiálů vložených v Moodle k problematice kvality a zpracování seminární práce, která je jedním z požadavků pro získání atestace.  Studenti prezenční formy studia mají povinnou účast 80%. | | | | | | | |
| **Garant předmětu (ev. vyučující zodpovědný za předmět)** | Mgr. Dana Hradcová, Ph.D. | | | | | | | |
| **Zapojení garanta do výuky předmětu** | 100 % s. | | | | | | | |
| **Vyučující** |  | | | | | | | |
| **Stručná anotace předmětu** |  | | | | | | | |
| Témata:  1) Pojmové vymezení v oblasti řízení kvality  2) Historický vývoj přístupů k jakosti a kvalitě, kvalita jako hodnota  3) Modely a nástroje řízení kvality (ISO, TQM, EFQM, CAF, Benchmarking…)  4) Politika podpory kvality v ČR a v Evropě (strategie a cíle, oceňování kvality)  5) Vymezení pojmů souvisejících s kvalitou péče  6) Systémy sledování a zvyšování kvality poskytované péče  7) Hlavní znaky systémů sociálních služeb v evropských zemích  8) Nástroje pro zvyšování kvality v oblasti sociálních služeb  9) Standardy kvality sociálních služeb a jejich hodnocení  10) Individualizace poskytované péče  11) Kultura organizace orientovaná na uživatele služeb | | | | | | | | |
| **Studijní literatura** |  | | | | | | | |
| **Povinná literatura:**  NENADÁL, J., NOSKIEVIČOVÁ, D., PETŘÍKOVÁ, R., PLURA, J., TOŠENOVSKÝ, J. *Moderní management jakosti.* Dotisk 1. vydání. Praha, Management Press 2011. 380 s. ISBN 978-80-7261-071-6.  HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb.* Vyd. 1. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií, 2010, 207 s. ISBN 978-808-7398-067.  ***Zákony a vyhlášky (ve znění pozdějších předpisů):***  Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách  Vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách  Zák. č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách  Vyhl. č. 98/2012 Sb. o zdravotnické dokumentaci  Vyhl. č. 99/2012 Sb. o požadavcích na minimální personální zabezpečení zdravotních služeb  Vyhl. č. 102/2012 Sb. o hodnocení kvality a bezpečí lůžkové zdravotní péče  **Doporučená literatura:**  HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTEGMANNOVÁ, I. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu: osm kroků úspěšné transformace podniku v turbulentní ekonomice*. 1. vyd. Praha: FHS UK, 2011, 207 s. ISBN 978-808-7398-159.  MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007, 176 s. ISBN 978-807-2624-997.  MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory II: řízení kvality dlouhodobé péče v mezinárodním srovnání*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007, 1 CD-ROM. ISBN 978-80-7262-524-6.  *Mezinárodní akreditační standardy pro zdravotnická zařízení*, Praha: Grada 2004  PILLINGER, J. *Quality in social public services*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities 2001. ISBN 92-897-0066-1.  **Studijní opora:**  Prezentace a studijní materiál vložené v Moodle. | | | | | | | | |
| **Informace ke kombinované nebo distanční formě** | | | | | | | | |
| **Rozsah konzultací (soustředění)** | | 20 | | | | | **hodin** | |
| **Informace o způsobu kontaktu s vyučujícím** | | | | | | | | |
| E-mailová a skypová komunikace dle potřeb studenta | | | | | | | | |
| **Vzory studijních distančních textů a multimediálních pomůcek** | | | | | | | | |
| <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/index.php?categoryid=14> | | | | | | | | |