

OPERATIVNI PLAN

CEDEPE ZAGREB

2025.

Dokument izradio

JOSIP KOŠTAN
rukovoditelj ureda

prosinac 2024.

OPERATIVNI PLAN

CEDEPE ZAGREB

2025.

Operativni plan CeDePe - Društva osoba s cerebralnom i dječjom paralizom Zagreb izrađen je na temelju Strateškog plana 2025. - 2028. kao operativni dokument za provedbu direktnih aktivnosti Udruge u području poslovanja kao i u području provedbe aktivnosti i socijalnih usluga.

Područje poslovanja Udruge podrazumijeva osiguravanje materijalnih i financijskih uvjeta za nesmetan rad organizacije, a radi obavljanja stručnih, materijalno-financijskih, administrativno-tehničkih te drugih poslova i zadataka, neophodnih za ostvarivanje misije i djelatnosti Udruge.

Operativni plan je dogovoren i definiran na sastancima Strateškog tima i u sklopu Strateškog planiranja, održanog 08.-10.11.2024., a prihvaćen na sjednici Upravnog odbora Udruge 19.12.2024.

Operativni plan se izrađuje za razdoblje jedne poslovne godine koja se definira kao poslovanje između 1. siječnja 2025. do 31. prosinca 2025. i sadržava konkretne aktivnosti koje se trebaju poduzeti, okvirne rokove i zadužene osobe.

STRATEŠKI CILJ 1: Osiguravanje održivih i kvalitetnih socijalnih usluga utemeljenih na ljudskim pravima, a sukladno individualnim potrebama korisnika s motoričkim i višestrukim teškoćama					
Specifični cilj	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja
SC 1.1. OSIGURAVANJE DOSTUPNE I RELEVANTNE USLUGE INFORMIRANJA O PRAVIMA I SAVJETOVANJE ZA ČLANOVE, KORISNIKE I NJIHOVE OBITELJI	Multi-kanalna strategija informiranja	Broj korisnika usluge Zadovoljstvo korisnika - ankete Broj objavljenih novosti o promjenama u zakonima Broj partnerstava	članovi Stručne službe	Kontinuirano	Grad Zagreb MROSP
	Praćenje zakonskih promjena				
	Tematske radionice				
	Partnerstva s organizacijama				
SC 1.2. POTICANJE SAMOSTALNOSTI KORISNIKA U AKTIVNOSTIMA SVAKODNEVNOG ŽIVOTA U OKVIRU USLUGA POLUDNEVNOG I DNEVNOG BORAVKA	Povećanje kapaciteta korisnika DB i PB u područnicama	Evidencija korisnika, statistički izvještaji	Tim dnevnog i poludnevnog boravka	Kontinuirano	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva
	Ažurirani individualni planovi rada korisnika	Broj izrađenih individualnih planova		lipanj 2025.	
	Izrađene procjene potreba korisnika za AT-AAC alatima	Broj izrađenih procjena		lipanj 2025.	
	Uključivanje korisnika u zajednicu	Izvešća o provedenim aktivnostima, fotodokumentacija, potpisne liste, zadovoljstvo korisnika		Kontinuirano	
	Edukacija osoblja	Godišnji plan edukacija Potvrde o provedenoj edukaciji Broj internih edukacija osoblja		Kontinuirano	
	Stručna praksa studenata ERF i ZVU	broj studenata po spolu i dobi izvešća o provedenoj stručnoj praksi		ožujak-srpanj 2025.	
	Organizirana događanja za članove koji nisu korisnici usluga - socijalno uključivanje	Izvešća o provedenim aktivnostima, fotodokumentacija, potpisne liste, zadovoljstvo korisnika		Kontinuirano	

STRATEŠKI CILJ 1: Osiguravanje održivih i kvalitetnih socijalnih usluga utemeljenih na ljudskim pravima, a sukladno individualnim potrebama korisnika s motoričkim i višestrukim teškoćama					
Specifični cilj	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja
SC 1.3. PRUŽANJE USLUGE PSIHO SOCIJALNE PODRŠKE (PSP) DJECI S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU I ODRASLIM OSOBAMA S INVALIDITETOM	Povećanje kapaciteta korisnika u PSP	Broj korisnika usluge povećan za 50% u odnosu na podatke iz 12.2024.	članovi Stručne službe	Kontinuirano	Grad Zagreb MROSP vlastita sredstva
	Zapošljavanje stručnog radnika	Broj terapeuta	članovi Stručne službe		
	Ažurirani individualni planovi rada korisnika	Broj izrađenih individualnih planova	Tim PSP		
	Izrađene procjene potreba korisnika za AT-AAC alatima	Broj izrađenih procjena	Tim PSP		
	Uključivanje korisnika u zajednicu	Izvešća o provedenim aktivnostima, fotodokumentacija, potpisne liste, zadovoljstvo korisnika	Tim PSP		
SC 1.4. PRUŽANJE USLUGE OSOBNE ASISTENCIJE ZA OSOBE S INVALIDITETOM	Praćenje i analiza potreba postojećih korisnika	Evidencija korisnika, statistički izvještaji	Tim OA	Kontinuirano	MROSP
	Povećanje broja korisnika u usluzi OA	Broj korisnika povećan za 20% u odnosu na podatke iz 12.2024.		lipanj 2025.	
	Ažuriranje Pravilnika o usluzi osobne asistencije	Izrađen novi Pravilnik		lipanj 2025.	
	Monitoring provedbe usluge svaka 3 mjeseca sukladno Zakonu	Izvešće o provedenoj terenskoj provjeri, analiza izvješća o radu osobnih asistenata		svaka 3 mjeseca	
	Edukacija osobnih asistenata	Godišnji plan edukacija Potvrde o provedenoj edukaciji Broj internih edukacija osoblja		Kontinuirano	
	Održavanje sastanaka s OA i KOA	izvešće o provedenim sastancima potpisne liste fotodokumentacija, zadovoljstvo KOA i OA		ožujak-srpanj 2025.	

STRATEŠKI CILJ 1: Osiguravanje održivih i kvalitetnih socijalnih usluga utemeljenih na ljudskim pravima, a sukladno individualnim potrebama korisnika s motoričkim i višestrukim teškoćama					
Specifični cilj	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja
SC 1.5. PRUŽANJE USLUGE SPECIJALIZIRANOG PRIJEVOZA U SVRHU POVEĆANE MOBILNOSTI KORISNIKA I ČLANOVA UDRUGE	Analiza potreba korisnika	Plan i raspored prijevoza sukladno potrebama korisnika	članovi Stručne službe Tim vozača	Kontinuirano	Grad Zagreb MROSP vlastita sredstva
	Uključivanje novih članova starije životne dobi u uslugu spec. prijevoza	Broj zahtjeva, evidencija prijevoza	članovi Stručne službe Tim vozača		
	Suradnja sa ZET specijaliziranim prijevozom	Broj zahtjeva za prijevoz Izvešće o provedenim konzultacijama	članovi Stručne službe Tim vozača		
	Analiza zadovoljstva uslugom	Zadovoljstvo korisnika	članovi Stručne službe		
	Optimizacija troškova usluge prijevoza	ponude dobavljača, analiza cijena	Tim vozača		
SC 1.6. UNAPRJEĐENJE KVALITETE ŽIVOTA I ZAŠTITA STARIJIH OSOBA KROZ ORGANIZACIJU PROJEKTNIH I PROGRAMSKIH AKTIVNOSTI	Analiza potreba postojećih članova starije životne dobi i procjena potreba u zajednici	Evidencija korisnika, statistički izvještaji	Projektني/programski tim Partnerske i suradničke organizacije	siječanj-veljača 2025.	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva
	Organizacija događanja i radionica za osobe starije životne dobi	Broj događanja, radionica Potpisne liste, fotodokumentacija Upitnici o zadovoljstvu		02.-12. 2025.	
	Analiza zadovoljstva provedenim aktivnostima	Izveštaj o zadovoljstvu korisnika		polugodišnje godišnje	
	Organizacija kampanja	Broj provedenih kampanja i okruglih stolova		jednom godišnje	
	Suradnja sa srodnim partnerskim organizacijama	Broj partnerstava i suradništva		Kontinuirano	
	Praćenje natječaka, prijava na natječaje	Broj prijavljenih projekata Broj odobrenih projekata Iznos dobivenih sredstava		siječanj-ožujak 2025.	

STRATEŠKI CILJ 2: Zagovaranje ljudskih prava osoba s invaliditetom i javnih politika utemeljenih na dokazima te najboljoj praksi socijalnih usluga					
Specifični cilj	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja
SC 2.1. SUSTAVNI RAD NA PROMICANJU UNAPREĐENJA ZAKONODAVNOG OKVIRA I JAVNIH POLITIKA ZA OSI	Sudjelovanje u radnim skupinama	Broj radnih skupina / sudionika organizacije	članovi Stručne službe	Kontinuirano	Grad Zagreb MROSP vlastita sredstva
	Analiza cijena usluga	Statistički podaci na razini organizacije Komparacija s drugim pružateljima u Mreži	članovi Stručne službe	polugodišnje godišnje	
	Analiza statističkih podataka za poboljšanje Zakona o osobnoj asistenciji i Zakona o inkluzivnom dodatku	Statistički podaci na razini organizacije	članovi Stručne službe	godišnje	
	Povezivanje sa zagovaračkim organizacijama	Broj povezanih organizacija	članovi Stručne službe	Kontinuirano	
	Participacija u okviru izvještavanja UN Izvešća u sjeni	Izrađen izvještaj	članovi Stručne službe	Kontinuirano	

ORGANIZACIJSKI PRIORITETI						
I. RAZVOJ KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA						
Cilj / ishod	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja	Izvori provjere
1. Povećana znanja o pravima	Kampanja podizanja svijesti (web, društvene mreže, brošure)	Broj korisnika koji su sudjelovali u edukacijama	članovi Stručne službe	Kontinuirano	Grad Zagreb MROSP vlastita sredstva	Evidencija sudjelovanja Statistika web stranice
	Partnerstvo s pravno-informativnim centrima	Broj preuzetih brošura / posjeta web stranici				
	Tečajevi/radionice za korisnike					
2. Alati za praćenje usluga	Razvoj online sustava za praćenje usluga	Uspostavljeni online sustav Broj prikupljenih podataka	članovi Stručne službe	lipanj 2025.	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva	Izveštaji o korištenju sustana
	Uspostava internih procedura za prikupljanje podataka					
3.a. Optimalna iskorištenost poludnevnog boravka (90%)	Marketing i promocija usluge	Stopa popunjenosti (90% kapaciteta)	Tim poludnevnog boravka	Kontinuirano	MROSP vlastita sredstva	Stopa popunjenosti Ankete zadovoljstva
	Prilagodba programa potrebama korisnika	Zadovoljstvo korisnika (anketa)				
	Suradnja s ustanovama za upućivanje korisnika					
3.b. Optimalna iskorištenost cjelodnevnog boravka (80%) (2026.)	Planiranje povećanja kapaciteta (osoblje, prostor)	Stopa popunjenosti (60% u 2025.)	članovi Stručne službe Tim dnevnog boravka	Prosinac 2025. (planiranje)	MROSP vlastita sredstva	Plan kapaciteta
	Proširenje programa aktivnosti	Zadovoljstvo korisnika				Ankete zadovoljstva
3.c. Optimalna iskorištenost PSP (50%) (2027.)	Strategija zapošljavanja dodatnih terapeuta	Objavljen natječaj za zapošljavanje	članovi Stručne službe Tim PSP	lipanj 2025.	MROSP vlastita sredstva	Plan kapaciteta Ugovor o radu
	Proširenje ponude usluga	Stopa popunjenosti (50% u odnosu na broj korisnika 12.2024.)		Prosinac 2025. (planiranje)		

ORGANIZACIJSKI PRIORITETI						
I. RAZVOJ KVALITETE SOCIJALNIH USLUGA						
Cilj / ishod	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja	Izvori provjere
3.d. Optimalna iskorištenost osobne asistencije (90%) (2026.)	Proširenje mreže asistenata	Stopa popunjenosti (90%) Zadovoljstvo korisnika	Tim za osobnu asistenciju	Prosinac 2025. (planiranje)	MROSP	Plan kapaciteta, ankete zadovoljstva
	Pojačana promocija usluge					
4. Dostupna usluga informiranja	Uspostava više kanala komunikacije	Broj upita Zadovoljstvo korisnika	članovi Stručne službe	Kontinuirano	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva	Broj usluga, statistika web stranice
	Redovita ažuriranja web stranice					
5. Usluga specijaliziranog prijevoza)	Optimizacija rasporeda vožnji	Uključeni novi korisnici u uslugu prijevoza Donesene nove odluke o r.v. Istraženo tržište dobavljača i prikupljene cijene usluga	Upravni odbor članovi Stručne službe Tim vozača	siječanj 2025.	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva	Rasporedi vožnje Evidencijske liste vozila Odluka o rasporedu r.v. Ponude dobavljača
	Fleksibilizacija radnog vremena vozača			veljača 2025.		
	Racionalizacija troškova održavanja			Kontinuirano		
6. Baza znanja najboljih praksi	Istraživanje i prikupljanje literature	Broj prikupljenih dokumenata	članovi Stručne službe Timovi socijalnih usluga	Kontinuirano	MROSP vlastita sredstva	Popis literature
	Sudjelovanje na konferencijama/radionicama	Broj sudjelovanja na događanjima				evidencija sudjelovanja
7. Ažuriranje Pravilnika o socijalnim uslugama	Pregled i izmjena Pravilnika	Ažurirani Pravilnik	članovi Stručne službe Timovi socijalnih usluga	sredina 2025.	MROSP vlastita sredstva	Objavljeni ažurirani Pravilnik i pripadajući obrasci
	Konzultacije sa stručnjacima					

ORGANIZACIJSKI PRIORITETI						
II. STABILIZACIJA I RAZVOJ LJUDSKIH POTENCIJALA						
Cilj / ishod	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja	Izvori provjere
1. Ažuriranje Pravilnika o radu	Pregled i izmjena Pravilnika	Ažurirani Pravilnik usvojen	Upravni odbor članovi Stručne službe	Lipanj 2025.	vlastita sredstva	Objavljeni ažurirani Pravilnik
	Konzultacije sa zaposlenicima					
2. Godišnje praćenje novosti u javnom sektoru	Uspostava sustava praćenja zakonodavstva	Broj prikupljenih dokumenata Broj internih sastanaka	Upravni odbor članovi Stručne službe	Kontinuirano	vlastita sredstva	Dokumentacija, zapisnici sastanaka
	Interni sastanci za analizu novosti					
3. Suradnja s MUP-om i HZZ-om	Uspostava kontakta	Broj zaposlenih stranih radnika	Upravni odbor članovi Stručne službe	Prosinac 2025.	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva	evidencija zaposlenika
	Priprema procedura za zapošljavanje stranih radnika					
4. Edukacija kadra	Planiranje edukacija	Broj održanih edukacija	Voditelji timova	Kontinuirano	MROSP vlastita sredstva	Izveštaji o edukacijama
	Provođenje edukacija Evaluacija edukacija	Zadovoljstvo zaposlenika s edukacijama				ankete zadovoljstva

ORGANIZACIJSKI PRIORITETI						
III. FINANCIJSKA ODRŽIVOST I OTPORNOST TE PRIMJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA RIZICIMA						
Cilj / ishod	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja	Izvori provjere
1. Analitički financijski izvještaji	Razvoj sustava financijskog izvještavanja	Broj izvještaja Točnost izvještaja	Upravni odbor financijski odjel	mjesečno kvartalno	vlastita sredstva	Financijski izvještaji
	Redovito izvještavanje					
2. Praćenje troškova socijalnih usluga	Uspostava sustava praćenja troškova	Broj analiza Točnost analiza	Upravni odbor financijski odjel	mjesečno kvartalno	vlastita sredstva	Izvještaji o troškovima
	Redovito analiziranje troškova					
3. Praćenje lokalnih, nacionalnih i EU natječaja	Praćenje natječaja	Broj prijavljenih projekata	Upravni odbor članovi Stručne službe tim za projekte	Kontinuirano	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva EU fondovi	dokumentacija o projektima
	Prijava na natječaje	Broj odobrenih projekata				
	Implementacija projekata	Iznos dobivenih sredstava				
4. Inicijativa za zagovaranje financiranja	Sastanci s gradskim vlastima Priprema prijedloga za financiranje	Broj sastanaka	rukovoditelji	Kontinuirano	vlastita sredstva	Zapisnici sastanaka, odgovori Grada
		Odgovor Grada				

ORGANIZACIJSKI PRIORITETI						
IV. JAČANJE DOMAĆE I MEĐUNARODNE SURADNJE TE ZAGOVARAČKIH KAPACITETA						
Cilj / ishod	Akcijske točke	Ključni pokazatelji uspjeha KPI	Odgovorna osoba / tim	Rok	Izvori financiranja	Izvori provjere
1. Međunarodna suradnja	Istraživanje potencijalnih partnera	Broj partnerstava Broj prijavljenih projekata Broj realiziranih projekata	Upravni odbor tim za međunarodnu suradnju	Kontinuirano	vlastita sredstva EU fondovi	Sporazumi, izvještaji o projektima
	Uspostava kontakata s međunarodnim organizacijama					
	Prijava na međunarodne projekte					
	Razmjena najboljih praksi					
2. Domaća suradnja	Sudjelovanje na konferencijama i seminarima	Broj sudjelovanja na događanjima	Upravni odbor tim za domaću suradnju	Kontinuirano	MROSP Grad Zagreb vlastita sredstva EU fondovi	Evidencija sudjelovanja, izvještaji o projektima
	Organizacija zajedničkih projekata s domaćim organizacijama	Broj zajedničkih projekata				
	Razmjena iskustava i izgradnja mreže kontakata	Broj novih kontakata				
4. Inicijativa za zagovaranje financiranja	Sudjelovanje u javnim raspravama	Broj sudjelovanja na javnim raspravama	članovi Stručne službe	Kontinuirano	vlastita sredstva	Evidencija sudjelovanja, dokumentacija o prijedlozima
	Lobiranje kod zakonodavaca	Broj predanih prijedloga				
	Izrada analiza i izvješća za utjecaj na javne politike	Broj usvojenih prijedloga				

U Zagrebu, 19.12.2024.



Zvezdana Delić, izvršna direktorica

Zvezdana Delić