**Roční plán rozvoje kvality zařízení**

Název zařízení: **xxx** Organizace: **xxx**

Kalendářní rok: **2021** Termín posledního auditu: **xxx**

Počet prvokontaktů za minulý rok: **xxx** Počet uživatelů služby za minulý rok: **xxx**

**Účel, smysl plánu**

Cíle v tomto plánu vychází ze swot analýzy, na které spolupracují všichni členové týmu. Smyslem plánu je rozvíjet naši službu a nebát se zkoušet nové věci. Plán reaguje na potřeby cílové skupiny (CS). Pomocí cílů bychom se chtěli více dostat do povědomí místní komunity a jiných institucí, které se nacházejí v naší lokalitě a se kterými chceme více spolupracovat. Plán je pomocným prostředkem, který nás bude provázet v naší práci v tomto roce.

**Zmapování současné situace a hodnocení roku 2020**

Rok 2020 i přes veškeré komplikace spojené s covidovou situací považujeme pro naši službu za úspěšný. Během celého roku jsme udržovali vztahy s klienty nejen na osobní rovině, ale také jsme navýšili kontakt skrze sociální sítě, které se ukázaly jako jeden z nejvíce funkčních komunikačních kanálů během pandemie. Naší práci jsme posunuli v počtu i obsahové kvalitě individuálních plánů. Zapojili jsme se také výrazně do doučování dětí v době pandemie a nabízeli jsme prostor k distanční výuce. Tým byl stabilní ve složení garant služby a 2 kontaktní pracovnice, změna nastala pouze v přehození rolí. Garant služby, který je zároveň také koordinátor služeb celé organizace z kapacitních důvodů předal své garantství zkušené kontaktní pracovnici a ve službě zůstal jako kontaktní pracovník.

Zúčastnili jsme se několika seminářů. Za nejpřínosnější považujeme kurzy od ČAS *Práce s agresivním klientem*, který nás upevnil, jak se ve vypjatých situací nejlépe zachovat. Rovněž i jak zvládnout situaci s agresivním klientem pod vlivem omamných a psychotropních látek (OPL). Kurzy *Jak vést malý tým I.* a *Jak vést malý tým II*. nám pomohly se upevnit v manažerských pozicích.

Auditoři nás v roce 2018 podpořili v rozvoji přímé práce s klienty, kteří užívají alkohol nebo jiné drogy. V loňském roce proběhlo zkušební období, které povolovalo klientům vstup do klubu pod vlivem OPL. Pouze dva klienti využili tuto možnost, což podle našeho názoru zavinila pandemie. Při dotazování klientů, všichni tuto možnost uvítali kladně, a proto jsme se rozhodli toto nové pravidlo zavést. Konečné rozhodnutí záviselo na vedoucím organizace, který nás v tomto rozhodnutí podpořil.

Dalším cílem bylo rozvinout peer spolupráci alespoň s jedním bývalým klientem pro posílení tzv. *role model* v lokalitě naší CS, tedy vzorů, které se jí nedostávají. Některé termíny v krocích jsme museli kvůli covidové situaci posunout, avšak z 50 % se nám podařilo tento cíl naplnit. S jedním bývalým klientem proběhla zkušební spolupráce v uspořádání fotbálkového turnaje, která byla podmínkou pro další hlubší spolupráci. Kvůli podzimní vlně a omezení služeb jsme další kroky nemohly uskutečnit. Nadále s tímto klientem zůstáváme v kontaktu a jsme domluveni na spolupráci v letošním roce, ve kterém chceme tento cíl rozšířit o další mladé z komunity, viz cíl 2021.

**Vyhodnocení cílů klubu za rok 2020**

Realizace cíle byla zásadně ovlivněna omezením poskytování služeb ze strany MPSV z důvodu pandemie Covid-19, kdy došlo nejprve k uzavření služby a následně ke snížení kapacit návštěvnosti. Na uzavírání nových smluv či rekontraktů tak bylo podstatně méně prostoru, o kontakt s řadou uživatelů/ek jsme prakticky přišli nebo byl minimální. Jednotlivé kroky však naplněny byly. Probíhala pravidelná diskuze, proběhla dvě evaluační týmová setkání pro sdílení dobré praxe a nácvik rozhovorů. Procesy jsme zavedli do metodického manuálu a v terénní službě na základě evaluace ročních smluv došlo k vytvoření nového způsobu kontraktování. Na tento cíl navážeme v roce 2021, abychom celý proces změny dokončili.

**SWOT analýza zařízení (služby)**

|  |  |
| --- | --- |
| **S**   * Dlouhodobě stabilní tým složený z jedinců zastávajících klíčové agendy v organizaci * Stabilní postavení klubu v komunitě a CS * Dobrá podpora a spolupráce s obcí a s městskou policií * Spolupráce s terénní službou naší organizace v lokalitě * Funkční a živý instagram jako nástroj ke komunikaci s veřejností i klienty * Naplnění preventivních témat skrze měsíční tématické bloky * Doučování nejen klientů v době distanční výuky | **W**   * Malé prostory klubu (max. 14 klientů) + obec nedisponuje většími prostory * Jsme studijní tým (snížené kapacity všech) * pracovníkův nízký úvazek pro klub (koordinátor služeb) * Absence pozitivních vzorů pro CS v komunitě * Vzdálenost od konkrétního volnočasového zařízení * Absence venkovních prostor, např. hřiště |
| **O**   * Rozvoj práce se staršími klienty na jejich identitě Role Model * Posílení vztahů se školami v lokalitě v průběhu pandemie * Rozšíření spolupráce s navázanými dobrovolníky * Využití odbornosti zaměstnanců pro workshopy * Bourání stereotypů v odlišnosti klientů | **T**   * Zahlcenost pracovníka skrze převzetí agendy PR * Snížení návštěvnosti z důvodu přesídlení klientely do nového klubu v jiné části obce * Výpadek pracovníků z důvodu jejich studijního zatížení |

**SWOT analýza organizace**

|  |  |
| --- | --- |
| **S**   * různorodý (i genderově) a kompaktní tým * zázemí (rozpočet, prostory, vybavení, technika atd.) * zvýšení mezd a příplatků * reakce na novou situaci pandemie, v  pohodě zvládnutá podzimní vlna * spolupráce s ČAS a zapojení do dalších oborových projektů * jarní výpomoc v jiných soc. službách * rychlá reakce na potřeby CS na jaře (nový postupy na soc. sítích, fungování služby alespoň online) * známe se o něco líp s ostatními v zařízení a máme plány co dál * nový PR tým | **W**   * malý kancl a úložné prostory * nárazové přetížení manažerských pozic * spolupráce se školami * PR v roce 2020 * omezení inkluze * obtížné obhajování sociálních služeb pod volnočasovým zařízením u zřizovatelů * náročné zaučování nových lidí |
| **O**   * zjednodušit zapisování do databáze * spolupráce se školami * rozvoj PR a FR * evaluace s ČAS a poznání pohledů stakeholderů * metodická podpora ČAS * propojování se zaštiťující organizací, inspirace, strategický plán * klientská práce online | **T**   * příliš projektů - zahlcení (projekty ČAS atp.) * covid a z něj plynoucí omezení či rozpad zajetých akcí (výjezdy, …) * covid a sociální izolace pracovníků, ohrožení celistvosti týmu * ztráta klientů, pokles čísel a negativní reakce donátorů * nedostatečné zapojení zaštiťující organizace do spolupráce |

**Plán rozvoje služby**

Letošní rok chceme pokračovat v rozvoji potenciálu *role model* nejen s bývalými klienty, ale i se staršími klienty 16+, kteří jsou dlouhodobými uživateli služby. Cílem je posílení jejich pozitivního vlivu na mladší klienty klubu i posílení jejich kompetencí. Tento cíl jsme se rozhodli zopakovat s menšími změnami, jelikož v loňském roce nám nebylo umožněno ho z důvodu pandemie zcela naplnit.

1. **Rozvoj práce se 2 staršími klienty na jejich identitě Role Model (RM) pro CS lokality klubu na alespoň jedné akci klubu**

Zodpovědná osoba: xxx

1. Kontakt vybraných starších dlouhodobě navázaných klientů s nabídkou spolupráce na akcích v lokalitě, domluva na dalším kontaktování přes FB. (25.5.)
2. Skupinové nebo individuální (dle aktuálních možností) setkání s domluvenými klienty k pojmenování jejich role: nabídka spolupráce a podpory, zjišťování jejich potřeb, domluva úvodní i další spolupráce. (30.6.)
3. Realizace domluvené úvodní spolupráce (krok 2) na klubu s RM ze starších klientů na klubu. (31.8.)
4. Individuální domluva s xxx na podobě účasti na zábavně-motivační akce (ZMA) a Zažít město jinak (ZMJ): zajištění stanoviště, údaje pro vytvoření DPP, vystoupení s pracovníkem klubu a společné představení klubu i potřeb mladých v lokalitě veřejnosti. (31.8.)
5. Realizace vystoupení na ZMJ. Reflexe s xxx po akci. (18.9.)
6. Realizace stanoviště RM na narozeninách Klubu. Reflexe s xxx po akci. (23.9.)
7. Realizace stanoviště xxx na ZMA s podporou pracovníka klubu. Reflexe s xxx po akci. (15.10.)
8. Diskuze s klienty klubu a xxx o nových získaných zkušenostech. Individuální reflexe s xxx a pracovníkem klubu nad dosavadní spoluprací. (12.11.)
9. Evaluace průběhu a výsledků spolupráce s jednotlivými xxx v týmu pracovníků. Domluva s xxx na další spolupráci pro následující rok. (15.12.)

Z důvodu vypadávání dětí ze vzdělávacího systému kvůli covidové situaci a uzavření škol, chceme rozvinout spolupráci alespoň se 2 základními školami v lokalitě, kterým nabídneme pomoc s doučováním nebo distanční výukou jejich žáků. Pro tyto školy chceme být partnery a pomocnou rukou. Reagujeme tak na potřeby naší CS v lokalitě, která má zvýšenou poptávku po pomoci se školou.

1. **Rozvoj spolupráce se 2 školami v lokalitě k dlouhodobé podpoře dětí vypadávajících ze vzdělávacího systému**

Zodpovědná osoba: xxx

1. Realizovat setkání s OSPOD: zmapovat, které školy bychom měli oslovit a jak. (17.3.)
2. Na poradě sestavit portfolio nabídky školám: představit naší službu, doučování, pomoc s distanční výukou, aj. (do 21.4.)
3. Telefonicky (příp. jinou formou) oslovit z jedné školy ředitele nebo zástupce, příp. výchovného poradce (domluva s ředitelem na jiné osobě ze školy) za účelem (ideálně) osobního setkání, a na kterém: představit naše služby, zjistit zakázky školy. (do 30.4.)
4. V případě absence odezvy ze škol, oslovit školský odbor obce a požádat o předání naší nabídky do 2 s odborem domluvených škol (deklarace důvěryhodnosti naší služby někým odshora). (do 21.5.)
5. Pravidelně komunikovat se 2 školami, které projevily zájem, 1x za 2 měsíce, případně jinak dle domluvy se školou: zasílat měsíční tématické programy, infolisty, výroční zprávu, zvát na akce klubu, portfolio nabídky (krok 2), zjišťovat jejich zakázky. Pokud jedna škola spolupráci ukončí, vyhledáme jinou. (od 3.5.)
6. První evaluace spolupráce na konci školního roku osobně nebo telefonicky se zástupcem ze školy: výhled co dál, domluva se školou na kontaktu začátkem školního roku. (do 30.6.)
7. Druhá evaluace spolupráce začátkem prosince osobně nebo telefonicky se zástupcem z každé školy: domluva se školou na podobě další spolupráce. (do 14.12.)
8. Na poslední poradě v roce evaluace cíle v týmu v těchto kritériích: pravidelnost komunikace se školami, míra využití naší nabídky, naše reakce na zakázky ze škol. (15.12.)

**Plán rozvoje organizace**

Pro rok 2021 jsme určili 4 cíle. Jedná se o dotažení přechodu na nové smlouvy o poskytování služby, zlepšení spolupráce se školami a využití metodické podpory v rámci projektu ČAS *Společně a odborně* ke změnám metodiky v definovaných oblastech (vyplývajících z auditů, průběžné metodické práce a potřeb týmu). Čtvrtým cílem je dobře využít klíčovou aktivitu výše zmíněného projektu zaměřenou na evaluaci služeb. Proces definování indikátorů, nástrojů a požadovaných výsledků naší práce nám umožní nově promýšlet podstatné souvislosti fungování klubu. I díky propojení s metodickou podporou věnujeme potřebný čas k přehodnocení a zefektivnění pracovních postupů v oblasti evaluace (viz standard 15), lépe práci zakotvíme a naučíme se získávat taková data, která jsou pro komunikaci s donátory a stakeholdery nejvhodnější. Ze 4 letošních cílů považujeme poslední zmíněný za nejzásadnější pro rozvoj organizace, a proto ho podrobněji představujeme v tomto plánu.

**Využít evaluační projekt ČAS k nastavení evaluačních ukazatelů a metodickým změnám**

Zodpovědná osoba: xxx

1. Navázat kontakt s evaluátorem, domluvit rámec a termíny setkání. (15.3.)
2. Průběžně domlouvat jednotlivá měsíční setkání, potřeby evaluátora a týmu. (min. 14 dní předem)
3. Průběžně přinášet na poradu užšího vedení aktuální dění v projektu, zadání evaluátora. (min. 1x za měsíc)
4. Průběžně přinášet do týmu souhrn aktuálního dění v projektu, zadání a úkoly od evaluátora a kontrolovat to - na poradách vedení i celého týmu, emaily atp. (min. 1x za měsíc)
5. Příprava, diskuze nad dosavadními přínosy projektu na strategickém plánování, zapracování námětů. (30.5.)
6. 1x za 3 měsíce přinést průběžné výstupy na PR poradu, diskutovat možné posuny v oblasti PR. (od dubna)
7. Vyhradit pracovní čas pro požadovaný sběr dat. (30.11.)
8. Vyhodnotit dosavadní přínos projektu (kompletní uzavření cca 3/2022) - na poradě užšího i širšího vedení, s týmem; diskuze nad využitím dosavadních výstupů pro metodické změny a komunikaci směrem ven. (10.12.)

**Výhled roku 2021**

Letos plánujeme vzdělávání zaměřené na sexualitu dospívajících, jelikož dané téma často řešíme s naší CS. Dále se chceme zlepšit v plánování a realizování aktivit pro prohloubení vztahu s naší klientelou, které jsou pro naši práci důležité. Též plánujeme seznámit se se základy krizové intervence, které můžeme poskytovat přímo v naší profesní praxi.

Dále chceme prohlubovat spolupráci s OSPOD, na Setkání poskytovatelů soc. služeb i v  Systému včasné intervence obce.

Za úspěšný rok budeme považovat splnění všech výše nastavených cílů, udržení kontinuální klientské práce, navazování nových kontaktů, ale také upevnění vztahů již s navázanými klienty. Dále individuálně plánovat se všemi klienty, nejlépe s týmem v aktuálním složení.

**Odpovědné osoby za plán, datum schválení plánu**

zpracovala: jméno, funkce

schválili: jména, funkce, datum