|  |
| --- |
| **Plán rozvoje kvality NZDM na rok 2021** |

**Služba: xxx**

**Organizace: xxx**

**Časové období: rok 2021**

**Vypracoval: tým xxx**

**Odpovědná osoba: jméno, funkce**

**Shrnutí současného stavu a potřeb rozvoje**

**Vyhodnocení rozvojových témat z roku 2020:**

**V roce 2020 byla stanovena následující rozvojová témata:**

**1. Větší přizpůsobení otvírací a provozní doby potřebám klientů**

**2. Terénní práce s CS 12 – 15 let (tato část CS, momentálně z terénu „vypadává“)**

**3. Finalizace revize metodik na základě připomínek z rozvojového auditu ČAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2020** |
| **Větší přizpůsobení otvírací a provozní doby potřebám klientů** | * interní analýza dat v systému PePa * zpětné vazby od uživatelů služby * potřeby organizace | V roce 2020 přizpůsobit otvírací dobu klubu a provozní dobu terénu sezónním potřebám klientů. |
| **Stručný popis tématu a reflexe** | | |
| NZDM provozuje ambulantní a terénní formu služeb pro děti a mládež od 6 do 20 let. Zájem o jednotlivé formy služby dlouhodobě sleduje a interními analýzami vyhodnocuje jejich efektivitu. Efektivita služeb je sledována především v kontextu ročních období. NZDM se snaží optimalizovat služby tak, aby byly jednak co nejdostupnější pro klienty a reagovaly na jejich poptávku, a také aby byly co nejefektivněji využity lidské i finanční zdroje, které organizace vynakládá na provoz.  Experimenty s provozní dobou, interní analýzy a zpětné vazby od klientů získané v letech 2018 – 2019 ukázaly, že pro zefektivnění a přiblížení služeb klientům by bylo vhodné upravit otevírací a provozní dobu sezónně, tedy podle ročních období – v jarních, letních a podzimních měsících omezit ambulantní službu a více se pohybovat v terénu, kromě toho během letních prázdnin pracovat v terénu v pozdních odpoledních a večerních hodinách a během zimních měsíců se soustředit především na ambulanci a v terénu zachovat pouze službu probíhající na ubytovnách, určenou nejmladší CS, která ještě nemůže využívat ambulanci. | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | leden - prosinec 2020 | |
| **Vyhodnocení:** | | |
| V roce 2020 byla provozní doba NZDM přizpůsobena sezónním požadavkům cílové skupiny tak, jak bylo nastíněno v Ročním plánu rozvoje.  Vzhledem k novým okolnostem, které přinesla pandemie koronaviru, však došlo v průběhu roku k dalším změnám, které vycházely z potřeb CS a z možností, které NZDM pro svůj provoz mělo (personální možnosti, omezení nařízená vládou). V  době úplného uzavření NZDM (16. 3. -11. 5. 2020) byly služby poskytovány online, od 14. 10. 2020 byl uzavřen klub, ambulantní služba byla realizována v rámci rozšířeného provozu kontaktní místnosti se zaměřením na podporu během distanční výuky, probíhal v rozšířené provozní době terén a další služby byly poskytovány telefonicky a online.  Vzhledem k tomu, že v Rozvojovém plánu na rok 2020 nebyla jasně stanovena kritéria, podle kterých bude vyhodnocováno, jak byl cíl naplňován, můžeme pouze konstatovat, že NZDM svůj cíl přizpůsobit otvírací dobu klubu a provozní dobu terénu sezónním potřebám klientů naplnilo tím, že došlo ke změně v registru SS (otvírací a provozní doba byla nastavena sezónně). Máme potřebu doplnit, že za vodítko, že byl cíl naplněn, považujeme i to, že v roce, během kterého byly služby NZDM po dobu několika měsíců zcela uzavřeny (resp. mohly být poskytovány pouze telefonicky a online) a v dalších měsících se potýkaly se změnami vyvolanými pandemií, byly služby NZDM klientům přístupné 246 dní a službu využilo 218 klientů. V porovnání s údaji z předchozích let (např. rok 2019: 244 dní/308 klientů), kdy služba nebyla vnějšími podmínkami nijak omezována, je patrné, že i ve ztížených podmínkách NZDM své služby zpřístupnilo klientům v maximální možné míře. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2020** |
| **Terénní práce s CS 12 – 15 let (tato část CS, momentálně z terénu „vypadává“)** | * Metodická podpora z ČAS, která navazovala na rozvojový audit v r. 2019 * Interní analýza dat v systému PePa | 1. fáze (výzkumná) Odhalit příčiny toho, proč tato CS z terénu vypadává (kde je, co dělá, jak se chová, jaký je její potenciál z hlediska počtu)  2. fáze (realizační) Na základě poznatků z 1. fáze stanovit cíle a postupy vhodné pro práci s CS a začít je realizovat. |
| **Stručný popis tématu a reflexe**  NZDM pracuje v terénu s dětmi a mladými lidmi ve věku 6 – 20 let. Interně rozděluje terénní práci na část věnovanou mladším klientům (6 – 11 let) na ubytovnách, na práci se sídlištní mládeží ve věku 12 – 20 let, kam spadá i práce s uživateli konopí a na práci s mladými rodiči (16 – 20 let). Během metodického setkání, které proběhlo v návaznosti na rozvojový audit ČAS, vyšlo podrobnou analýzou CS najevo, že jedna věková skupina, konkrétně mladí lidé ve věku 12 – 15 let z terénní služby v podstatě vypadávají. Toto zjištění se potvrdilo i prostřednictvím interní analýzy dat v systému PePa – ukázalo se, že terénní pracovníci jsou s touto CS v kontaktu v podstatě, pouze pokud jsou jednotlivci součástí part starších klientů. Objektivní důvody k tomu, proč tuto CS v terénu kontaktujeme jen velmi málo, jsme zatím nedokázali určit. V následujícím roce se tedy chceme nejprve soustředit na odhalování příčin toho, proč tato CS z terénu „vypadává“ a na základě tohoto mapování stanovit cíle, postupy a opatření, která nám s ní pomohou nastartovat práci. | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | leden - prosinec 2020 | |
| **Vyhodnocení:** | | |
| Oba uvedené cíle (Odhalit příčiny toho, proč tato CS z terénu vypadává a Na základě těchto poznatků stanovit cíle a postupy vhodné pro práci s CS a začít je realizovat) ztratily na základě vývoje událostí v souvislosti s pandemií v průběhu roku 2020 prioritu a tým NZDM se na jejich sledování nesoustředil. Přesto se zastoupení sledované věkové kategorie mezi uživateli terénu v porovnání s rokem 2019, kdy uvedená CS tvořila 16,8% terénních uživatelů, v roce 2020 zvýšilo na 24,3%. To bylo způsobeno především poptávkou klientů po službách souvisejících s podporou během distanční výuky, na kterou se NZDM soustředilo. Zájem klientů v uvedené CS chce NZDM využít k rozvíjení a prohlubování vztahu s nimi i po ukončení distanční výuky. Téma rozvoje terénní práce s CS 12 – 15 let bude mít tým i nadále na paměti. | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2020** |
| **Finalizace revize metodik na základě připomínek z rozvojového auditu ČAS** | * Rozvojový audit ČAS 2019 | Do konce dubna 2020 finalizovat revizi metodik. |
| **Stručný popis tématu a reflexe**  Na základě rozvojového auditu, který v NZDM proběhl v roce 2019, vznikla doporučení a opatření, která je nutné promítnout do metodik zařízení. | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | duben 2020 | |
| **Vyhodnocení:** | | |
| Cíl plánu rozvoje kvality byl naplněn - v průběhu 1. ¼ letí roku 2020 byla dokončena revize metodik NZDM. Do metodik byla zapracována většina doporučení a opatření, která vyvstala během rozvojového auditu, který v zařízení proběhl v roce 2019. | | |

**Potřeby rozvoje v roce 2021:**

**Rozvojový plán pro rok 2021 vychází z následujících zdrojů:**

* Praxe pracovníků NZDM v ambulantní, terénní a online službě
* Evidenční systém a interní analýzy vycházející z dat v systému
* Zpětnovazební ankety od uživatelů služby
* Příklady dobré praxe zpracovávané pracovníky (vlastní i cizí)
* Spolupráce s ČAS
* Vodítka doporučovaná ČAS

**Rozvojová témata pro rok 2021:**

**1. Online komunikace s klienty, využití sociálních sítí**

**2. Podpora klientů během distančního vzdělávání**

**3. Účast na projektu ČAS Společně a odborně**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2021** |
| **Online komunikace s klienty, využití sociálních sítí** | * Praxe pracovníků NZDM v ambulantní, terénní a online službě * Evidenční systém a interní analýzy vycházející z dat v systému * Zpětnovazební ankety od uživatelů služby * Příklady dobré praxe zpracovávané pracovníky (vlastní i cizí) * Vodítka doporučovaná ČAS (trendy a změny v chování CS, virtuální prostor jako součást terénu) | Postupně doplnit metodiku práce online tak, aby mohla sloužit jako přehledné vodítko pro pracovníky, ať už za běžného provozu, nebo při omezení ostatních forem služby. |
| **Stručný popis tématu a reflexe** | | |
| V průběhu roku 2020 začalo NZDM ve velké míře využívat telefonickou a online komunikaci s klienty. Vedle dosud využívané facebookové stránky NZDM vznikl pracovní profil xxx určený výlučně pro komunikaci s uživateli služby. Na jaře, v době uzavření NZDM, poskytovalo NZDM služby výlučně tímto způsobem a po zbytek roku pokračovalo v nastaveném trendu, kdy ambulantní a terénní služby doplňovalo prací v online prostoru. Prostřednictvím telefonického kontaktu a kontaktu online se pracovníci učili poskytovat veškeré potřebné služby. Začali zjišťovat výhody, limity a zádrhele tohoto způsobu kontaktu. Na základě těchto zjištění vznikl návrh metodiky práce online.  V roce 2021 chce tým NZDM sledovat jevy, které souvisejí s tímto způsobem práce a chce se naučit online prostředí využívat co nejefektivněji. Chce se poučit z poznatků kolegů ze spřátelených zařízení a najít způsob, jak z hlediska kontaktní práce v online prostředí vytěžit co nejvíce. Cílem pro rok 2021 je postupné dotvoření metodiky práce online tak, aby mohla sloužit jako přehledné vodítko pro pracovníky jednak v době běžného provozu, ale především v době, kdy jsou z různých důvodů další formy služby hůře dostupné. | | |
| **Dílčí kroky vedoucí k naplnění cíle:**   * Pro celé období je stanoven konkrétní odpovědný pracovník, který koordinuje práci online + jsou jasně formulovány jeho kompetence (např. práce s příspěvky na stránkách NZDM a na facebookovém profilu, předávání informací ostatním pracovníkům, jejich úkolování atd.) * Koordinátor služby sleduje výstupy z evidenčního systému, především počet klientů a druh služeb, které byly poskytnuty online, na pravidelných provozních poradách informuje tým (probíhá 1x měsíčně) * Tým NZDM reflektuje na pravidelných provozních, případně klientských poradách, co se ve sledovaném období v online prostředí odehrálo, sleduje, jak klienti reagují na jednotlivé příspěvky či aktivity prováděné pracovníky, další online aktivity plánuje, reaguje na poptávku klientů (probíhá 1 – 2x měsíčně) * Tým NZDM se učí využívat nové technologie, sleduje trendy mezi klienty, aktivně využívá všech možností, které poskytuje sociální síť FCB, může zvážit přidání dalších platforem (Instagram, Tik Tok...) (v celém sledovaném období) * Do šetření spokojenosti klientů jsou zařazeny otázky týkající se služeb poskytovaných online (probíhá 2x ročně) * Odpovědný pracovník se zapojuje do diskuze na toto téma v rámci PS a dalších dostupných platforem, o výstupech informuje kolegy, průběžně shromažďuje podklady pro doplnění metodiky (nepravidelně) * V průběhu listopadu 2021 doplňuje odpovědný pracovník metodiku práce online a rozesílá ji k okomentování a doplnění ostatním členům týmu * Odpovědný pracovník absolvuje vzdělávání zaměřené na práci v online prostoru | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | leden - prosinec 2021 | |
| **Vyhodnocení:** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2021** |
| **Podpora klientů během distančního vzdělávání** | * Praxe pracovníků NZDM v ambulantní, terénní a online službě * Evidenční systém a interní analýzy vycházející z dat v systému * Zpětné vazby z návazných institucí a organizací | Doplnit metodiku podpory během distanční výuky tak, aby mohla sloužit jako přehledné vodítko při práci s klienty během uzavření škol, případně v dalších podobných situacích. |
| **Stručný popis tématu a reflexe** | | |
| V roce 2020 se NZDM v průběhu uzavření škol ve velké míře soustředilo na podporu klientů během distančního vzdělávání. V jarních měsících, kdy byly služby NZDM nařízením vlády uzavřeny, probíhaly tyto aktivity online. Od poloviny října byla ambulantní služba realizována především jako tato podpora (byl uzavřen klub, byla rozšířena doba provozu kontaktní místnosti, prostory NZDM byly využívány jako místo pro online výuku žáků, kteří neměli potřebné vybavení a připojení k internetu a dále pro podporu při plnění školních zadání, úkolů a při doučování školní látky). Vzhledem ke zvýšené poptávce klientů probíhaly obdobné aktivity i v rámci terénu. Jednalo se o zásadní změnu ve stylu dosavadní práce, což s sebou neslo celou řadu nových situací, otázek a nejistot v týmu. Na základě zkušeností pracovníků, analýz evidenčního systému i zpětných vazeb z navazujících institucí a organizací vznikl návrh metodiky podpory během distanční výuky. Ten prozatím zachycuje především osvědčené postupy při kontraktech s klienty, blízkými osobami a institucemi. Z praxe pracovníků NZDM ale vyplývá řada konkrétních „měkkých“ doporučení a postupů, které je potřeba popsat. Cílem rozvoje v roce 2021 je tedy doplnit metodiku podpory během distanční výuky tak, aby mohla sloužit jako přehledné vodítko při práci s klienty během uzavření škol, případně v dalších podobných situacích. | | |
| **Dílčí kroky vedoucí k naplnění cíle:**   * Koordinátor služby komunikuje s návaznými službami a institucemi, zjišťuje jejich potřeby a možnosti vzájemné spolupráce; dobrou praxi reflektuje a zaznamenává * Tým NZDM reflektuje nové situace, otázky a nejistoty na pravidelných provozních poradách a na supervizi (1 – 2x měsíčně) * Nejpozději v listopadu 2021 doplňuje odpovědný pracovník metodiku podpory během distanční výuky a rozesílá ji k okomentování a doplnění ostatním členům týmu | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | leden – prosinec 2021 | |
| **Vyhodnocení:** | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Reflektované rozvojové téma** | **Zdroj reflexe** | **Cíl pro rok 2021** |
| **Účast na projektu ČAS Společně a odborně** | * **Pracovníci zapojení do spolupráce s ČAS** | Absolvovat a aktivně se zapojit do setkání s konzultantem projektu, naplnit dílčí cíle a úkoly vyplývající z těchto setkání. |
| **Stručný popis tématu a reflexe** | | |
| Organizace se zapojila do projektu ČAS Společně a odborně. NZDM je spolu s dalšími nízkoprahovými službami organizace zapojena do klíčové aktivity projektu Evaluace výsledků a jejich prezentace (KA 5, která si klade za cíl pilotní implementaci a odzkoušení Metodiky evaluace a výsledků a jejich prezentace).  NZDM si klade za cíl absolvovat a aktivně se zapojit do všech setkání s konzultantem projektu, naplnit dílčí cíle a úkoly vyplývající z těchto setkání. Vzhledem k tomu, že celý projekt ČAS je zaměřen na rozvoj kvality služeb, uvádíme svou účast na projektu jako rozvojové téma pro rok 2021. | | |
| **Dílčí kroky vedoucí k naplnění cíle:**   * Tým NZDM absolvuje všechna domluvená setkání s metodikem projektu * Tým NZDM bude spolupracovat s ostatními zapojenými službami organizace (diskutovat, konzultovat, spolupracovat na úkolech) * Koordinátorka služby bude spolupracovat s koordinátory ostatních zapojených služeb a s ředitelem spolku (diskutovat, konzultovat, spolupracovat na úkolech) | | |
| **Zodpovídá** | **Termín realizace** | |
| * koordinátor služby | březen - prosinec 2021 | |
| **Vyhodnocení:** | | |