



Roční plán rozvoje kvality

(verze I/2024)

Roční plán rozvoje kvality vznikl na základě požadavku členské základny ČAS (Valná hromada 2016) jako nástroj kontaktu kanceláře ČAS a členského zařízení ČAS v období mezi dvěma hodnoceními kvality (Rozvojovými audity nebo Metodická návštěva). Valná hromada totiž rozhodla o prodloužení intervalu mezi dvěma audity ze tří na pět let a hledala nástroj, který by zařízení podporoval v kvalitě v tomto pětiletém období. Ročním plánem rozvoje kvality dává členské zařízení zprávu o tom, že má **nastavené nástroje, díky kterým pracuje na své kvalitě kontinuálně, nástroje, které reagují na potřeby všech zúčastněných při poskytování sociální služby a přispívají k zachování či rozvíjení kvality služby**. Zároveň tím dokládá, že pracuje v souladu s vizí ČAS – tedy multidisciplinárně a s využitím case managementu.

Roční plán rozvoje kvality **mapuje potřeby klientů, organizace/služby, lokality a zadavatele a komplexní navazující kroky, které je vhodné realizovat v následujícím roce tak, aby poskytovatel pracoval na kvalitě poskytované sociální služby**. Roční plán rozvoje kvality slouží jako **vodítko při plánování služby pro další období**, pro stanovení si krátkodobých cílů, zamyšlení se nad službou, nad jejím přínosem pro uživatele, nad spoluprací v týmu i s externími subjekty. Je to důkaz o tom, že zařízení dlouhodobě a kontinuálně rozvíjí kvalitu svých služeb a dalších činností a že má multidisciplinární přístup a využívá case managementu.

Roční plán rozvoje **nemá pevně stanovenou strukturu**. Tu ponecháváme zcela na každém poskytovateli. **Cílem není, aby služby vyráběly dokument, který by jinak neměly**. Kvalitní služba musí mít rozvojový plán, i kdyby to nebyl požadavek ČAS, a měla by být schopna si vytvořit **vlastní formu (podobu) plánu**. Na základě několika let zkušeností s plány rozvoje nově dáváme k dispozici tři anonymizované, ale reálné plány zařízení. **Nejde o vzor, jak plány psát, ale o ukázky dobré praxe** – tedy jak různě lze k pojetí plánu přistoupit a přitom naplnit požadavky na dobrý plán.

Roční plán rozvoje kvality **zasílá poskytovatel vždy za konkrétní sociální službu, která je členem ČAS, a to nejpozději 31.3. následujícího roku (tzn. do 31.3. 2024) po kterém byl realizován Rozvojový audit či Metodická návštěva, a každý následující rok**. Roční plán vyplňuje zařízení až do doby, kdy po 5 letech absolvuje další Rozvojový audit nebo Metodickou návštěvu. Hodnocení mj. vycházejí z předchozích zaslaných Ročních plánů rozvoje.

Roční plán rozvoje kvality **vyhodnotí kancelář ČAS, resp. hodnotitel kvality ČAS a ideálně do 30 dní, nejpozději do 2 měsíců od zaslání, poskytne písemnou zpětnou vazbu, tzv. reflexi. Výstupy ze zpětné vazby není potřeba zapracovat ihned** (tzn. nepředělávejte zaslaný materiál a nezasílejte jej znovu), **využijte je až v následujícím roce**. V případě, že kancelář ČAS z materiálu zjistí, že je ohrožen rozvoj kvality dané služby, bude ČAS-iniciovat setkání se zástupci členského zařízení.

Roční plán **zasílají i zařízení, jejichž Rozvojový audit nebo Metodická návštěva skončila „podmínkou“**.

Zařízení zná a má kontakt na hodnotitele, který reflexi psal a může jej v případě potřeby vysvětlení a vyjasnění si reflexe kontaktovat. Tento kontakt je časově ohraničen (např. 30 min) a neslouží ke konzultaci či řešení metodik. Také hodnotitel může zařízení kontaktovat v průběhu psaní reflexe za stejným účelem tedy vysvětlení, doptání se na obsah plánu.

Kancelář ČAS od r. 2023 vždy na začátku kalendářního roku organizuje online setkání pro členskou základnu na téma tvorba Ročních plánů rozvoje kvality, kde bude odpovídat na otázky k tvorbě plánu a sdílet dobrou praxi z let minulých. O tomto setkání budou členové ČAS informováni e-mailem.

Smysluplné cíle

Z plánu by mělo být zřejmé, na základě čeho (tj. jakých potřeb, či jsou to potřeby) a proč byly dané cíle zvoleny, jaký je důvod pro volbu právě těchto cílů.

Jde o to, aby rozvoj organizace (cíle) vycházel z potřeb zjištěných na základě zkušeností (minulost) a predikovaných na základě prognóz, externích dokumentů, např. místní plány rozvoje služeb apod. (budoucnost).



Tedy hledáte odpověď na otázku: **JAKÉ JSOU POTŘEBY klientů, organizace/služby, lokality a zadavatele a JAK se zjištěným budete pracovat dál?**

Doporučení:

- uveďte v plánu, z čeho jste vycházeli při stanovování jednotlivých cílů,
- při stanovení cílů vycházejte z minulosti (informace z minulého roku) i budoucnosti (informace o možném budoucím vývoji cílové skupiny, komunity, právních norem apod.)

Účel, smysl plánu

Pracovníci **musí vědět, proč plán dělají, k čemu jim je dobrý, jaký užitek jim přináší**. A musí tomuto plánu věřit, tedy musí ho vnímat a akceptovat jako něco, co je pro ně osobně důležité. Ideálně by měl každý pracovník také vědět, **jak on osobně přispívá k naplnění cílů plánu**, jak se na jeho realizaci podílí.

Doporučení:

- vyjasněte si v týmu, k čemu je vám plán dobrý,
- diskutujte s pracovníky, jak každý z nich může přispět k dosažení cílů plánu,
- uveďte účel, smysl plánu do jeho úvodu.

Obsah plánu

Různé plány se mohou svým obsahem lišit, nicméně existuje určitá doporučená struktura, kterou musí obsahovat každý plán, abychom ho vůbec mohli za plán považovat.

Struktura plánu:

- účel, smysl plánu,
- věcný rozsah plánu (pro jakou organizaci, službu či její část je plán určen),
- časový rozsah plánu (pro jaké období je plán určen, tj. pro který rok platí),
- výchozí stav (např. zmapování potřeb, vyhodnocení minulosti, změny od auditu, v dalších letech pak vyhodnocení, resp. shrnutí předchozího rozvojového plánu apod.),
- rozvojové (nikoliv udržovací) cíle,
- jednotlivé kroky k dosažení cílů,
- odpovědné osoby a termíny,
- jméno a pracovní pozice osoby, která plán schválila a datum schválení plánu.

Doporučení:

- při vytváření plánu se držte výše uvedené struktury.

Srozumitelnost plánu

Sebelepší dokument s nejlepším možným obsahem není k ničemu, pokud mu lidé nerozumí. Plán rozvoje kvality musí tedy být **napsán tak, aby mu rozuměli pracovníci služby i osoby mimo službu**.

Doporučení:

- vytvářejte krátké a jednoduché plány („co je dlouhý, nikdo nečte“) – plán by měl být v rozsahu max. 5 A4,
- buďte maximálně **věcní a konkrétní**
- udělejte plán co nejvíce uživatelsky přívětivý (nápisy, odrážky, barvy, ikony, obrázky apod.).

Logická provázanost



Z plánu by mělo být **jasné, jak spolu jeho jednotlivé části souvisí**, měly by na sebe navazovat, vycházet jedna z druhé, neměly by se navzájem popírat.

Doporučení:

- při tvorbě plánu dodržujte logický postup, tj. například nejdříve definujte cíle a následně pro každý cíl naplánujte jednotlivé kroky k jeho dosažení,
- kontrolujte si, zda na sebe jednotlivé části plánu navazují, zda spolu nejsou v rozporu.

V r. 2022 byl vytvořen tzv. **Checklist**. Toto schéma je uvedené v samostatném dokumentu s názvem „Checklist k Ročnímu plánu rozvoje kvality (2024)“. Vzniklo jako reakce na poptávku členské základny ČAS (setkání II/2022) po **dokumentu, díky kterému lze přehledně „zkontrolovat“, zda v Ročním plánu rozvoje kvality jsou hlediska doporučená ČAS. Jedná se tedy o hlediska formy, nikoli obsahu RPRK.**

Kdy, jak a komu zasílat Plány rozvoje kvality a jejich vyhodnocení?

- plán se zasílá **nejpozději 31.3. následujícího roku**, po kterém byl realizován Rozvojový audit či Metodická návštěva, a každý následující rok až do doby, kdy po 5 letech absolvuje další hodnocení kvality, které mj. bude vycházet z předchozích zaslaných Ročních plánů rozvoje
- např.: služba absolvovala hodnocení kvality v r. 2018
 - do 31.3. 2019 zašle do Kanceláře ČAS plán na rok 2019 (do 2 měsíců obdrží zpětnou vazbu)
 - do 31.3. 2020 zašle vyhodnocení za rok 2019 a plán na rok 2020 atd.
- obecně: rok 1 = hodnocení kvality (tzn. audit), rok 2 = plán, rok 3 = vyhodnocení + plán, rok 4 = vyhodnocení + plán, rok 5 = vyhodnocení + plán, hodnocení kvality (tzn. audit)
- prosíme, abyste od 2. roku vyhodnocení a plány zasílali ideálně najednou
- Plány rozvoje a vyhodnocení zasílejte na adresu filipkova (zavináč) streetwork.cz

V Praze 12. ledna 2024