**Roční plán rozvoje kvality**

**(verze I/2021)**

**Smyslem** tvorby Ročního plánu rozvoje kvality je **zmapovat potřeby klientů, organizace/služby, lokality a zadavatele a zvolit komplexní navazující kroky, které je vhodné realizovat v následujícím roce tak, aby poskytovatel rozvíjel kvalitu 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 pracovníků. Je to důkaz o tom, že zařízení dlouhodobě a kontinuálně rozvíjí kvalitu svých služeb a dalších činností.

Roční plán rozvoje kvality vznikl **na základě požadavku členské základny** a byl v tomto znění schválen Valnou hromadou dne 28.11. 2017. Roční plán rozvoje kvality je vnímán mj. jako **mapovací nástroj**, který přináší České asociaci streetwork (ČAS) **konkrétnější informace o fungování jednotlivých členů a o aktuálních trendech a problémech oboru v období mezi realizací Rozvojových auditů/Metodických návštěv**. Tímto materiálem dává členské zařízení zprávu o tom, že má **nastavené nástroje, které reagují na potřeby všech zúčastněných a přispívají tak k zachování či rozvíjení kvality poskytované služby, a že ČAS může i nadále hájit zájmy daného členského zařízení**.

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**.

Roční plán rozvoje kvality **zasílá poskytovatel vždy za konkrétní sociální službu, která je členem ČAS a to nejpozději 31.3. následujícího roku, 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, který mimo jiné bude vycházet z předchozích zaslaných Ročních plánů rozvoje.

**Roční plán rozvoje kvality vyhodnotí Kancelář ČAS a nejpozději do 3 měsíců od zaslání poskytne písemnou zpětnou vazbu. 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 skončil „podmínkou“.

**Smysluplné cíle**

Z plánu by mělo být zřejmé, na základě čeho (tj. jakých potřeb, čí 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 (nadpisy, 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.

**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, který mimo jiné 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, rok 2 = plán, rok 3 = vyhodnocení + plán, rok 4 = vyhodnocení + plán, rok 5 = vyhodnocení + plán, hodnocení kvality
* prosíme, abyste od 2. roku vyhodnocení a plány zasílali ideálně najednou
* prosíme také o jasné označení dokumentu hlavičkou - organizace, služba, ideálně připojte také identifikátor (zejm. u organizací, které mají v ČAS více služeb)
* Plány rozvoje a vyhodnocení zasílejte na adresu filipkova (zavináč) streetwork.cz

V Praze 14. ledna 2021