



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 zasláných 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 zpracovat ihned (tzn. nepředělávejte zasláný 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, 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 (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 zasláných 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
- Plány rozvoje a vyhodnocení zasílejte na adresu filipkova (zavináč) streetwork.cz

V Praze 14. ledna 2021