

Závěrečné shrnutí projektu

„Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory“

2024

DelpSys, s.r.o.



Spolufinancováno
Evropskou unií



Obsah

Obsah	2
Úvod	3
Průběh projektu	3
Klíčová rozhodnutí projektu	8
Návrh nástroje "Kufřík na cestě k soukromí"	8
Rozhodnutí o prodloužení doby trvání projektu	9
Výstupy projektu	10
Manuál pro zvýšení soukromí klientů - Neruš.....	10
Kufřík na cestu k soukromí	11
Poznatky z projektu	13
Co jsme se naučili díky projektu	14

Úvod

Projekt "**Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory**" se zaměřil na inovativní přístupy ke zlepšení životního prostředí seniorů v institucionální péči. Hlavním cílem projektu bylo zvýšit soukromí a celkovou kvalitu života klientů prostřednictvím přímého zapojení těchto klientů a personálu do procesu plánování a implementace změn v prostředí domovů pro seniory.

Projekt aplikoval principy Human Centered Design (HCD). Veškeré návrhy a inovace byly vyvíjeny s důrazem na specifické potřeby a preference samotných seniorů. Zároveň jsme respektovali pracovní podmínky personálu. Jednou z klíčových komponent projektu byl „**Kufřík na cestě k soukromí**“, který je nástrojem navrženým tak, aby umožňoval sociálním službám identifikovat problémy a potřeby týkající se soukromí. Následně pak pomáhá vyvíjet a testovat přizpůsobená řešení. Součástí tohoto nástroje je i Manuál pro zvýšení soukromí klientů v domově pro seniory s výmluvným podtitulem Neruš.

Průběh projektu

Projekt "Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory" začal v červnu 2023 a byl plánován do května 2024, s žádostí o prodloužení do června 2024 kvůli průtahům v klíčové aktivitě 3. Uvádíme podrobný popis průběhu projektu po etapách:

Klíčová aktivita 1 (KA1) – Analýza aktuálního stavu v domově	<p>Červenec: Projekt začal zahájením administrativních a organizačních příprav, včetně sestavení multidisciplinárního týmu. Úvodní setkání týmu odstartovalo proces sběru dat v domovech pro seniory (Dům seniorů Kdyně, Domov pro seniory Chodov, Domov Velké Březno) prostřednictvím rozhovorů s klienty a personálem. Cílem bylo získat hluboký vhled do denního rytmu a interakcí, které ovlivňují soukromí klientů.</p> <p>Srpen: Počáteční zjištění z rozhovorů byla dále analyzována na specializovaném workshopu. Tento workshop umožnil týmu definovat hlavní designérské výzvy, stanovit klíčové problémy, a identifikovat specifické potřeby klientů i pracovníků.</p> <p>Září: Na základě výstupů z workshopu začal tým s procesem ideace řešení. s pomocí psychologa tým prohloubil porozumění pro individuální potřeby klientů a začal formulovat potenciální návrhy na zlepšení.</p>
---	--

KA2 – Návrhová část a prototypování

Září: Začátek návrhové fáze projektu. Tým spolupracuje s domovem pro seniory ve Kdyni na přípravě prototypů. Vedení z jednotlivých úseků (zdravotní úsek, přímá péče, provoz) je zapojeno do porad, kde se projednávají možné změny a adaptace. Nedílnou součástí bylo setkání s designérem projektu a zapojení zaměstnanců do brainstormingů.

Říjen: Implementace prvních návrhů prototypů v domovech. Zaměření na pravidla pro zaměstnance, vytvoření odpočinkové místnosti pro klienty, a zavedení cedulek "Nerušit" pro zajištění soukromí.

Listopad – prosinec: Průběžné testování a vyhodnocování adaptability návrhů mezi klienty a pracovníky. Shromažďování zpětné vazby a úprava prototypů na základě reakcí uživatelů.

Leden 2024: Finalizace první podoby výstupů projektu. Potvrzení zjištění a diskuse o dalších krocích v prototypování a implementaci.

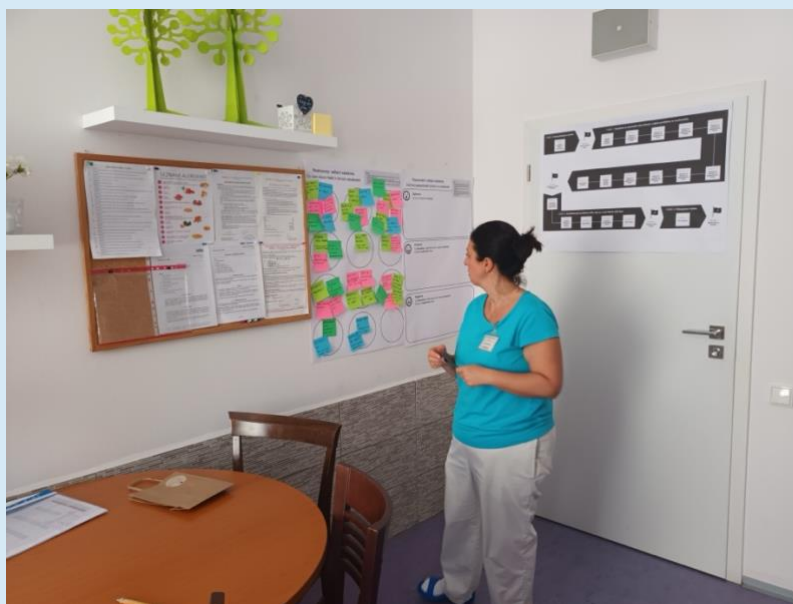
Únor 2024: Hodnocení efektivity prototypů ve vybraných domovech. Příprava na závěrečné prezentace a zpětnou vazbu, která pomohla určit konečné úpravy před fází testování. Tato fáze byla klíčová pro finalizaci výstupů projektu, což vyústilo v "kufřík na cestě k soukromí", jehož součástí byla první verze Manuálu pro zvýšení soukromí klientů v domově pro seniory a sada nástrojů pro implementaci.

KA3 – Testování řešení

Březen: První prezentace výstupů proběhla v domově seniorů v Dobré vodě, která byla zároveň startem další fáze pilotního testování. Setkání zahrnovalo detailní představení plánovaných aktivit a nástrojů.



Duben – květen: Hlubkové rozhovory a sběr zpětné vazby pokračovaly. Tyto měsíce byly věnovány rozvoji a úpravě nástrojů z "kufříku", aby co nejlépe reflektovaly potřeby a procesy v domovech pro seniory. Tým se zaměřil na zjištění, jak se nástroje osvědčují v praxi a jaké mají přínosy pro uživatele. Došlo ke zpoždění z důvodu dovolených a většího množství pracovních neschopností.



Červen: Uspořádali jsme závěrečné setkání týmu v Dobré vodě, kde jsme vyhodnotili výsledky pilotního testování a diskutovány možnosti dalšího rozšíření projektových výstupů. Diskuze se týkala integrace výstupů do standardních operací a možností jejich širšího nasazení.



KA4 – Evaluace

V průběhu realizace projektu "Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory" byla průběžná evaluace klíčovou součástí projektu pro zajištění jeho úspěchu. Tato evaluace umožnila identifikovat a adresovat řadu překážek, které byly během projektu objeveny. Zde jsou hlavní překážky a způsoby, jakými byly v průběhu projektu řešeny:

Práce personálu na směny

Jedním z významných problémů, který zpomalil testovací fáze, byla vysoká nemocnost mezi zaměstnanci, která v kombinaci s dovolenými na počátku května vedla k potřebě prodloužení projektu o měsíc. Toto rozhodnutí umožnilo efektivně a zdárně dokončit "Kufřík na cestě k soukromí" a získat kompletní a validní data pro evaluaci.

Testování nástroje "Kufřík na cestu k soukromí" ukázalo, že jeho plné využití v domově trvá déle, než jsme původně plánovali. Ideální doba trvání procesu je dle našich zjištění 3-4 měsíce, což reflektuje potřebu zapojit více pracovníků napříč směny.

Odbočení od původních metodik

V průběhu testování jsme zjistili, že některé navržené metody a přístupy nebyly plně přijaty klienty a personálem. Na základě této zpětné vazby jsme metody upravili tak, aby lépe odpovídaly reálným potřebám a preferencím uživatelů.

Motivace a komunikační výzvy

Projektem byly identifikovány výzvy v koordinaci činností mezi různými týmy a odděleními, což zpočátku vedlo k nedostatečnému sdílení informací a nepochopení cílů. Řešení zahrnovalo zlepšení komunikačních kanálů a pravidelné koordinační schůzky. Zjistili jsme, že úspěch procesu závisí na motivátorech, kteří dokážou proces vést, diskutovat a otevírat témata. Objevili jsme, že je důležité mít v týmu "zapalovače", kteří proces podporují a rozvíjejí. Zároveň právě oni vytvářejí prostředí, kde je možná otevřená diskuse a společná práce na nástěnkách s nápady.

Motivace zaměstnanců k aktivní účasti na procesu "Neruš" byla původně nízká z obavy, že jde o kontrolu jejich práce. Intenzivní komunikací a vysvětlením, že proces

je zaměřen na zlepšení a ne na kontrolu, jsme dosáhli výrazného zvýšení jejich angažovanosti a pozitivního přijetí, což doplňovali slovy: „*aha, ono to není proti nám, ale pro nás*“.

Rezistence k změnám

Někteří zaměstnanci vykazovali odpor vůči zavádění nových postupů. Zaměstnanci nechtěli přijít o ztrátu jistoty stávajících pracovních rutin. Školení a workshopy zaměřené na výhody nových přístupů a na podporu zaměstnanců v procesu adaptace pomohli tuto rezistenci zmírnit.

Sezónní specifika nástroje

Evaluace také odhalila, že klienti vnímají priority různě v závislosti na denní době nebo ročním období, což ovlivňuje témata, která jsou pro ně aktuální. Je to například soukromí na zahradě v letních měsících nebo rušení hlukem z ulice při otevřeném okně v noci.

Potvrzení a přidaná hodnota procesu

Evaluace potvrdila, že některé stávající praktiky jsou efektivní a mají smysl. Nečekaným přínosem bylo pozitivní hodnocení procesu samotnými klienty, což vyvolalo u zaměstnanců pocit uznání a přineslo nové perspektivy do každodenního fungování zařízení: "*Doted' se zaměstnanci nepozastavovali nad tím, proč se to dělá zrovna tak, jak je to nastavené. Až když to slyšeli od klientů, došlo jim, že by se to mohlo/mělo dělat jinak.*"

Průběžná evaluace byla prováděna pomocí sběru dat, monitoringu, zpětné vazby od klientů a analýzou výsledků testování. Tyto informace byly klíčové pro iterativní vylepšování projektu a zajištění, že finální řešení bude efektivně sloužit jak zaměstnancům, tak klientům.

Klíčová rozhodnutí projektu

Návrh nástroje "Kufřík na cestě k soukromí"

Jedním z nejdůležitějších rozhodnutí v rámci projektu "Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory" bylo vyvinout nástroj "Kufřík na cestě k soukromí". Toto rozhodnutí bylo učiněno po důkladném vyhodnocení reakcí na prototypy řešení testované v Domě seniorů Kdyně. Testování ukázalo, že řešení navržená externími odborníky často neměla očekávaný dopad, pokud nebyla dostatečně přizpůsobena specifickým potřebám a okolnostem konkrétního zařízení. Cílem naopak bylo, aby projekt kopíroval přirozené procesy a zvyklosti pracovníků, ne naopak.

Význam uživatelsky centrovaného přístupu

Zásadním zjištěním bylo, že přímé zapojení klientů a zaměstnanců, tedy těch, kdo jsou řešeními přímo ovlivněni, vede k výrazně lepším výsledkům. Klienti a zaměstnanci lépe rozumějí vlastním potřebám a jsou schopni identifikovat problémy, které mohou být pro externí odborníky méně zřejmé.

Rozhodnutí navrhnout univerzálně aplikovatelný nástroj

S ohledem na tyto poznatky tým projektu rozhodl, že výstupem projektu nebude pevně daný soubor instrukcí nebo jedno univerzální řešení, ale flexibilní nástroj, který umožní sociální pobytové službě individualizovaně identifikovat a řešit specifické problémy. Tento nástroj, nazvaný "Kufřík na cestě k soukromí", je navržen tak, aby poskytoval metodiky a nástroje pro následující cíle:

1. **Identifikaci problémů:** Pomocí pracovních listů, anket a interaktivních workshopů.
2. **Design řešení:** Vedení zařízení skrze proces designu založeného na skutečných potřebách klientů a zaměstnanců.
3. **Implementaci a testování:** Nabídka kroků pro zavedení a evaluaci nových postupů v praxi.
4. **Iteraci a adaptaci:** Umožnění domovům provádět nezbytné úpravy na základě získané zpětné vazby.

Důvody a základní principy rozhodnutí

- **Flexibilita a adaptabilita:** Nástroj umožňuje každé zařízení přizpůsobit procesy a řešení svým unikátním potřebám a kontextu.
- **Empowerment a angažovanost:** Zaměstnanci a klienti jsou přímo zapojeni do řešení problémů, což zvyšuje jejich angažovanost a spokojenost.
- **Udržitelnost změn:** Přizpůsobená řešení mají vyšší šanci na dlouhodobé udržení a pozitivní dopad na komunitu.

Rozhodnutí o prodloužení doby trvání projektu

Jednou z nejdůležitějších fází projektu bylo pilotní testování nástroje "Kufřík na cestě k soukromí" v Centru sociálních služeb Emauzy. Toto testování bylo klíčové pro ověření efektivity a praktičnosti nástroje v reálném provozu zařízení. Během plánovaného období pro testování došlo k nečekané vysoké míře nemocnosti v kombinaci se státními svátky v květnu, kdy si řada pracovníků brala dovolenou. Tato situace významně ovlivnila schopnost týmu dokončit testování v původně stanoveném časovém rámci. Kvůli tomu došlo k rozhodnutí o prodloužení projektu o jeden měsíc.

Výstupy projektu

Projekt přinesl dva hlavní výstupy, které byly navrženy tak, aby zlepšily kvalitu péče a soukromí klientů v pobytových zařízeních pro seniory. Jedná se o **Manuál pro zvýšení soukromí klientů – Neruš**, který je součástí nástroje **“Kufřík na cestu k soukromí”**.

Manuál pro zvýšení soukromí klientů - Neruš

Účel a obsah: Manuál je praktickým návodem, který poskytuje zaměstnancům domovů pro seniory konkrétní kroky a doporučení, jak zvýšit soukromí a kvalitu života klientů.



Spolufinancováno
Evropskou unií

DelpSys

3. Lásky a patření

Láska a patření jsou základními lidskými potřebami, které hrají důležitou roli v pocitu sounáležitosti a emocionální pohody seniorů v pečovatelských zařízeních. Pro zajištění těchto potřeb je nezbytné vytvořit prostředí, které podporuje jak sociální soukromí, tak příležitosti pro sociální interakce a osobní návštěvy.

Sociální soukromí

Respektování potřeby být sám, bez neustálého dohledu nebo společnosti, je klíčové pro udržení pocitu autonomie a individuálního prostoru. Možnost si vybrat, s kým chce senior trávit čas, umožňuje jednotlivcům regulovat své sociální interakce podle svých potřeb a preferencí.

„Nejvíce soukromí cítím na pokoji, nebo když si spolubydlící vyjde ráno, když nikde ještě nikdo není.“

Vytvoření soukromých prostor

Zajistit, aby každý klient měl možnost se stáhnout do soukromí, ať už v rámci vlastního pokoje nebo jiných klidných zón v zařízení.

Respektování osobního prostoru

Pracovníci by měli respektovat, když si klient přeje být sám, a zajistit, aby měl klient dostatečný prostor a čas pro soukromí. Je důležité, aby pracovníci nevstupovali do osobního prostoru klientů bez povolení a aby respektovali jejich přání ohledně sociálních interakcí.

Sociální interakce

Možnost interakce s ostatními obyvateli a personálem je důležitá pro udržení pocitu sounáležitosti a sociálního kontaktu. Sociální interakce mohou být zdrojem radosti, podpory a stimulace pro seniory. Možnost interakce s ostatními obyvateli a personálem.

„No jasně, že se hádáme, ale je to lepší, než být sám.“

Nabídka aktivit

Pracovníci by měli vytvářet příležitosti pro sociální interakce mezi klienty, například prostřednictvím společenských aktivit, skupinových setkání a dalších sociálních událostí. Je také důležité podporovat neformální interakce a přátelské vztahy mezi klienty.

Úprava adaptačního procesu

Pracovníci by měli upravit adaptační proces tak, aby se klienti mohli poznat dříve, než se sestěhují do společného pokoje. To může zahrnovat společná setkání, rozhovory a aktivity, které pomohou klientům vytvořit vztahy a vybudovat důvěru před sestěhováním.

Mediace konfliktů

V případě konfliktů mezi klienty by měli pracovníci nabízet mediaci a podporu k jejich řešení. Mediace ze strany pracovníků může zahrnovat rozhovory s oběma stranami, identifikaci problémů a hledání kompromisů, které zajistí harmonické soužití.

Manuál je výsledkem projektu Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory, který byl spolufinancován Evropskou unií.

Spolufinancováno
Evropskou unií

DelpSys

Obsahuje:

- **Praktické návody a postupy:** Jak efektivně nastavovat individuální parametry péče pro jednotlivé klienty a jak koordinovat tuto péči s ostatními pracovníky.

- **Zásady respektování soukromí:** Návodů na respektování fyzického, informačního, komunikačního a sociálního soukromí klientů.
- **Komunikační nástroje:** Tipy na zlepšení komunikace mezi zaměstnanci a klienty, včetně využití cedulek **NERUŠIT**.
- **Fyzické úpravy prostředí:** Doporučení na fyzické úpravy, které zvyšují pocit soukromí a bezpečí, jako jsou paravány, oddělovací závěsy a uzamykatelné skříňky.
- **Péče o intimitu:** Zásady a postupy pro poskytování diskrétní asistence při hygieně, stravování a dalších intimních potřebách klientů.

Kufřík na cestu k soukromí

Účel a obsah: Kufřík je inovativním nástrojem, který funguje na principu pracovních listů a nástěnek, navržených tak, aby vedly zaměstnance domovů pro seniory procesem tzv. "Human Centered Design" (HCD), tedy designu založeném na člověku a jeho potřebách.



Obsahuje:

- **Pracovní listy:** Šablony a formuláře, které pomáhají zaměstnancům identifikovat a dokumentovat potřeby klientů v oblasti soukromí.
- **Nástěnky:** Vizuální pomůcky pro sdílení informací a nápadů mezi zaměstnanci, které podporují komunikaci a spolupráci.
- **Nástroje pro prototypování:** Praktické nástroje a návody na testování a implementaci nových řešení pro zlepšení soukromí klientů.
- **Příklady dobré praxe:** Ukázky konkrétních řešení a postupů, které se osvědčily v pilotních domovech pro seniory (součást Manuálu viz výše).
- **Průvodce procesem HCD:** Krok za krokem průvodce, který zaměstnancům pomáhá procházet celým procesem HCD, od zjišťování potřeb klientů až po implementaci a evaluaci nových řešení.



Poznatky z projektu

Projekt přinesl řadu důležitých poznatků, které mají zásadní význam pro další rozvoj kvality služeb v oblasti pobytových sociálních služeb pro seniory. Zjištění zahrnují jak očekávané, tak i překvapivé výsledky, které poskytly hlubší porozumění dynamice v zařízeních a reakcích jak klientů, tak zaměstnanců.

Klíčová zjištění:

1. Efektivita Human Centered Design (HCD) přístupu:

- Zjištění: Přístup zaměřený na člověka přinesl výrazně lepší odpovědi na skutečné potřeby klientů, než tradiční metody.
- Použití: Tento přístup bude nadále využíván jako standardní metodika pro rozvoj služeb a inovací v organizaci.
- Budoucí využití: Plánované školení dalších týmů a rozšíření na další zařízení v síti.

2. Význam zapojení všech úrovní zaměstnanců:

- Zjištění: Aktivní účast širokého spektra zaměstnanců, včetně uklízeček a technického personálu, přinesla nové perspektivy a zlepšila komunikaci.
- Použití: Změny v procesech byly implementovány na základě těchto nových nápadů.
- Budoucí využití: Zavedení pravidelných multidisciplinárních setkání k revizi a plánování služeb.

3. Překvapivá přínosnost jednoduchých řešení:

- Zjištění: Jednoduché, ale efektivní řešení (např cedulky NERUŠIT), které výrazně zvýšilo spokojenost klientů s jejich soukromím.
- Použití: Rozšíření používání cedulek ve všech zařízeních.
- Budoucí využití: Standardizace a zahrnutí do vstupního balíčku pro nové klienty.

4. Složení týmu a potřeba zálohy:

- Zjištění: Nemocnost a osobní nepřítomnost zaměstnanců mohou vážně narušit plány a způsobit zpoždění.
- Použití: Zavedení systému pro řízení a plánování zastupitelnosti zaměstnanců.
- Budoucí využití: Vytvoření rezervního týmu pro kritické fáze projektů.

5. Sezónní změny a jejich vliv na potřeby klientů:

- Zjištění: Klienti reagovali odlišně v závislosti na ročním období, což mělo vliv na jejich potřeby související se soukromím a klidem.
- Použití: Adaptace služeb a zařízení pro reagování na sezónní změny.
- Budoucí využití: Vytvoření flexibilních plánů a aktivit, které reflektují tato sezónní specifika.

Tyto poznatky a zjištění jsou cenným přínosem pro celou organizaci a poskytují jasný návod, jak dále zlepšovat kvalitu péče a služeb pro seniory. Proces Neruš ukázal, že přímá komunikace a zapojení klientů a všech úrovní personálu může významně přispět k inovacím a zlepšení běžné praxe.

Co jsme se naučili díky projektu

Projekt přinesl cenné poznatky a zkušenosti, které posunuly naše chápání a přístupy v oblasti poskytování sociálních služeb pro seniory. Následující body shrnují klíčové lekce, které jsme se naučili a jaké expertize jsme získali od expertů zapojených do projektu.

Zapojení klientů do designu služeb:

- Naučili jsme se, že aktivní zapojení klientů při navrhování a testování změn v prostředí a službách vede k relevantnějším a udržitelnějším řešením, která jsou přijímána s větší spokojeností. Kombinace HCD a psycho-biografického modelu nám ukázala, že přístup založený na uživatelsky-centrovaném designu může být účinně doplněn hlubšími psychologickými a biografickými poznatky o klientech.

-
- Toto propojení vede k celistvějšímu a nuancovanějšímu pohledu na potřeby klientů, což zvyšuje účinnost navrhovaných řešení a uspokojení jejich specifických potřeb. Zaměstnanci, kteří byli zapojeni do procesu designu služeb pomocí HCD, projevili větší pochopení a empatii k potřebám klientů. Zároveň psycho-biografický model pomohl zaměstnancům lépe chápat, proč klienti reagují na určité situace.

Interdisciplinární spolupráce:

- Spolupráce s odborníky z různých oblastí, jako jsou ergoterapeuti, psychologové a sociální pracovníci, obohatila projekt o různé perspektivy, které pomohly komplexněji adresovat potřeby klientů.

Naučené přístupy a techniky budou využity pro školení a rozvoj zaměstnanců, aby byli schopni samostatně i nadále využívat HCD metody a prototypování ve své každodenní praxi.

Projekt "Zvýšení kvality prostředí klientů v pobytových sociálních službách pro seniory" přinesl konkrétní výsledky ve formě zlepšených služeb. Zároveň poskytl cenné zkušenosti a nástroje, které organizace využije pro další rozvoj a zlepšování péče o seniory.

Předpokládáme, že navržené výstupy projektu budeme dále aktivně rozvíjet a nabízet dalším pobytovým sociálním službám.