



Návod a průvodce procesem

Gratulujeme!

Vážíme si vaší snahy o neustálé zlepšování kvality služeb a soukromí vašich klientů. Pořízením tohoto kufříku nastupujete na cestu k opravdovému poznání potřeb Vašich klientů a k řešením, která budou mít velkou šanci na úspěch. Ať už u klientů a jejich rodin, tak i u zaměstnanců Vašeho domova.

Protože nejlepší služby jsou ty, které formují ti, pro koho jsou určeny.

Kufřík Vás provede krok po kroku osvědčeným postupem od pochopení co je potřeba řešit, po proces rychlého, levného a efektivního zkoušení různých řešení, která by Vás normálně dost možná ani nenapadla.

Nyní držíte v ruce manuál k celému procesu, který může trvat týdny, nebo třeba i měsíce. Je na Vás, jaké tempo nasadíte.

Kufřík funguje na principu pracovních listů a nástěnek, které jsou navrženy tak, aby Vás i Vaše zaměstnance provedly bezbolestně procesem tzv. "Human Centered Design", tedy designu, založeném na člověku (a jeho potřebách). Díky tomuto procesu budete mít možnost poznat klienty Vašeho domova z nového úhlu a budete se moci zaměřit na služby, které přímo reflektují jejich potřeby.

Je důležité, aby se této cesty aktivně zúčastnili i Vaši zaměstnanci, proto je zásadní dobře komunikovat cíle a účel celého procesu i všech společných cvičení.

Co je součástí kufříku:

1. Plán cesty k soukromí

Velká plachta, kterou najdete v tubusu. Doporučujeme si jí hned vylepit na zeď v kanceláři a začít jí používat.

Na této plachtě vidíte celý proces z ptáčích perspektivy. Můžete si na ní lepit a psát. Je zde vyobrazena každá důležitá aktivita, která Vás a Vaše kolegy na cestě k soukromí čeká. Každé aktivitě doporučujeme co nejdříve přidělit vlastníka, aby bylo jasné KDO je za ní zodpovědný.

V plánu přehledně vidíte průběh procesu. Můžete si odškrtnout vykonané aktivity a radovat se z hladkého průběhu.

2. Výzkumnický set

Zásadní součástí procesu designu zaměřeného na člověka je výzkum. V tomto případě jde o 8 rozhovorů s klienty, které zařídíte Vy a Vaši kolegové. V kufříku najdete 8 setů, které sestávají z jednoduchého scénáře a návodného formuláře pro další práci s poznatky, které při rozhovoru výzkumník získá.

3. Nástěnky pro společné sdílení a kreativní práci

V tubusu dále najdete sadu plakátů ve formátu A1 (flip-chart), které jsou navrhnuté tak, aby sloužily jako prostor pro sdílení a následnou syntézu. Sdílení a společné vyplňování těchto nástěnek je nutnou součástí celého procesu - dává zaměstnancům pocit autorství a zároveň vede k jednotnému pochopení problému. Proto je důležité přistupovat ke společné práci na nástěnkách vážně - zaměstnance motivovat k aktivnímu zapojení, ale zároveň je netlačit do situací, které jim jsou nepříjemné, dát jim dostatečný prostor, aby se vyjádřili, klidně i anonymně.

4. Formuláře pro vybraná řešení

Finálním výstupem procesu je formulář, který popisuje několik vybraných řešení, která budete moci ve Vašem DS zavést.

Už se nemůžeme dočkat!

Jak budeme postupovat?

FAZE 0: Komunikujeme záměr.

AKTIVITA 1
Osobní představení záměru zaměstnancům

MILNÍK
Jsmo na jedné lodi.

FAZE 1: Snažíme se pochopit naše klienty a jejich problémy se soukromím.

AKTIVITA 2
Umístění sdlicích nástěnek a vysvětlení

AKTIVITA 3.1
Rozhovor s klientem na dvoulůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.2
Rozhovor s klientem na dvoulůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.3
Rozhovor s klientem na dvoulůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.4
Rozhovor s klientem na dvoulůžkovém pokoji

1

MILNÍK
Chápeme, v čem je problém.

AKTIVITA 5
Vyber temat k (vy)řešení

AKTIVITA 4
Společně shrnutí sdlicích nástěnek

AKTIVITA 3.8
Rozhovor s klientem na jednolůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.7
Rozhovor s klientem na jednolůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.6
Rozhovor s klientem na jednolůžkovém pokoji

AKTIVITA 3.5
Rozhovor s klientem na dvoulůžkovém pokoji

AKTIVITA 6
Překlopi temat k řešení do náhodných otázek (vyzev)

FAZE 2: Vymyšlíme jak problémy řešit, aby se u nás klienti cítili lépe.

AKTIVITA 7
Umístění nástěnek pro vymyšlení řešení a vysvětlení

AKTIVITA 8
Sběr nápadů.

AKTIVITA 9
Společně shrnutí nápadů a řešení

AKTIVITA 10
Výběr řešení

2

MILNÍK
Víme co a jak změnit.

FAZE 3: Plánujeme realitu.

AKTIVITA 11
Plán realizace

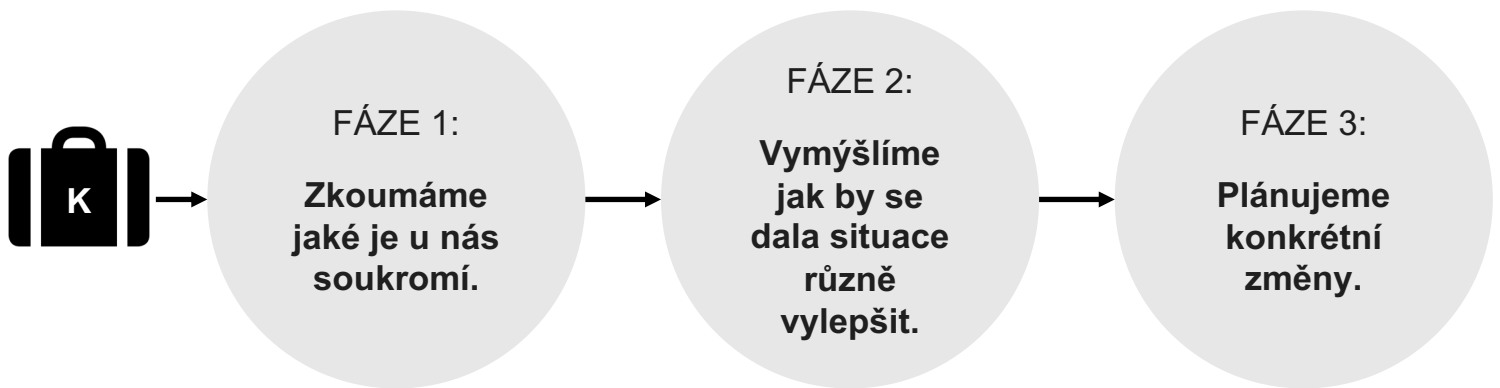
3

MILNÍK
Máme čím se chlubit.

Aktivita 1

Osobní představení záměru zaměstnancům

První aktivitou by mělo být představení procesu Cesty k soukromí Vaším zaměstnancům, abyste byli od začátku na jedné lodi.



Zde je pár tipů, jak záměr dobře zaměstnancům “prodat”:

- je na zvážení, zda má proces představit ředitel, nebo například vedoucí,
- aktivity podporují individuální plánování,
- klienti i jejich rodiny budou spokojenější, příjemnější,
- zaměstnanci nebudou muset řešit tolik konfliktů,
- zaměstnanci mají jedinečnou možnost ovlivnit budoucí chod domova,
- proces je kreativní a zpestří každodenní rutinu.

2 nejdůležitější věci, se kterými se musíte skamarádit jsou barevné lepíky a černé fixy.

Princip lepíků spočívá v tom, že ztělesňují myšlenky, které by jinak zůstaly uzavřené v hlavě. Pokud myšlenku zapíšu na lepík, můžu s ní dál pracovat. Zůstává stejná, nemění se. Vždy mám možnost jí zahodit, ale VŽDY stojí za to jí zapsat.

Na lepíky pište vždy černou fixou. Propiska není na lepíku z dálky vidět a znemožňuje další práci s myšlenkou.

**MILNÍK 1:
JSME NA
JEDNÉ LODI**