IDEA MARKETS SENSE VENTURE

Uplatnění metody Human-Centered Designu v sociálních službách

Pilotní projekt

Individualizovaná péče pro seniory a handicapované

Marta Fedorková

marta.fedorkova@ideasense.cz

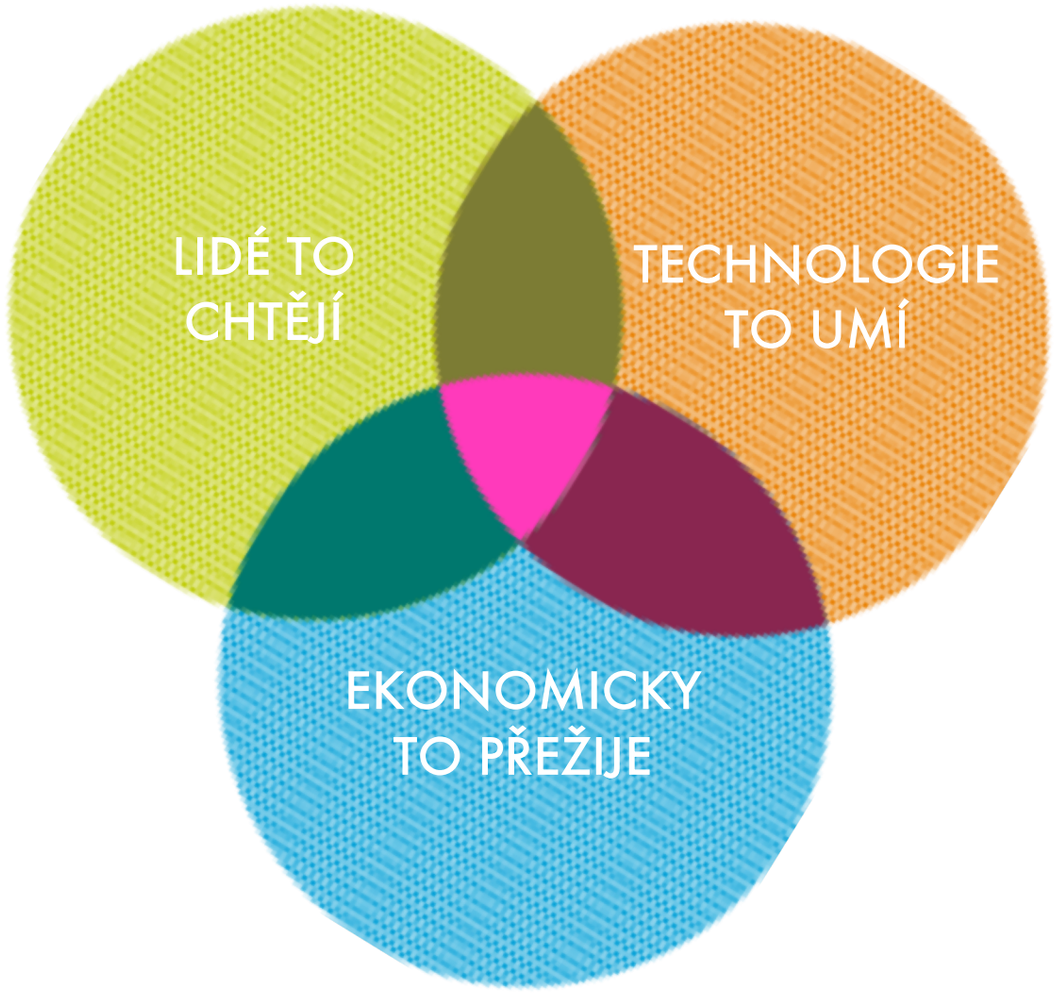
HUMAN CENTERED DESIGN

DESIGN ZAMĚŘENÝ NA ČLOVĚKA

Hear / Naslouchat

Create / Tvořit

Deliver / Realizovat



- > “HCD” / DESIGN THINKING / Design zaměřený na člověka / Na uživatele zaměřený přístup
- > Způsob myšlení, řešení problémů, vytváření inovací // Soubor konkrétních metod a technik
- > Pro navrhování nových produktů a služeb, procesů, i celých organizací
- > Dává klíčové slovo v celém procesu uživatelům

HUMAN CENTERED DESIGN

VE VEŘEJNÉM SEKTORU

THE BEHAVIOURAL INSIGHTS TEAM

MIND LAB

HUMAN CENTERED DESIGN
V ČESKÉM VEŘEJNÉM SEKTORU

Pilotní projekt

Individualizovaná péče pro seniory a handicapované

06/2017 - 11/2018

Domovy pro seniory
Domovy se zvláštním režimem
Domovy pro osoby se zdrav. postižením

IDEA MARKETS SENSE VENTURE

12 zapojených zařízení

• Domov důchodců Ústí nad Orlicí • Domov u fontány, Přelouč • Sanco-PB s.r.o. • Diakonie ČCE – středisko v Krabčicích • Domov Dědina • Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa • Městská správa sociálních služeb Kadaň • Diakonie ČCE – středisko Rolnička • Domov pro osoby se zdravotním postižením Sulická, Praha 4 • Domov U Biřičky, Hradec Králové • Život bez bariér, z.ú •

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

UNIVERZITA KARLOVA

CÍLE PILOTNÍHO PROJEKTU

KRÁTKODOBÉ CÍLE

1. Otestovat v českém sociálním systému flexibilní metody zjišťování potřeb a reagování na ně pomocí metody HCD
   → zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb
   → zvýšení spokojenosti klientů v parametru péče podle svých reálných potřeb
   → zvýšení spokojenosti zaměstnanců

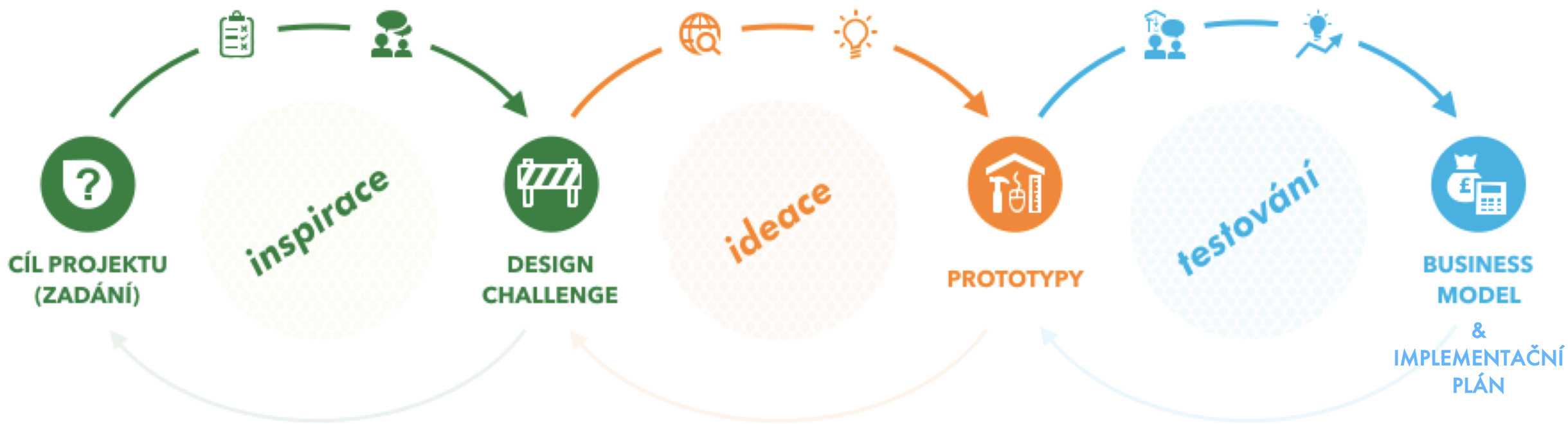
2. Předat získané zkušenosti odborné veřejnosti a dalším zainteresovaným subjektům

DLOUHODOBÉ CÍLE

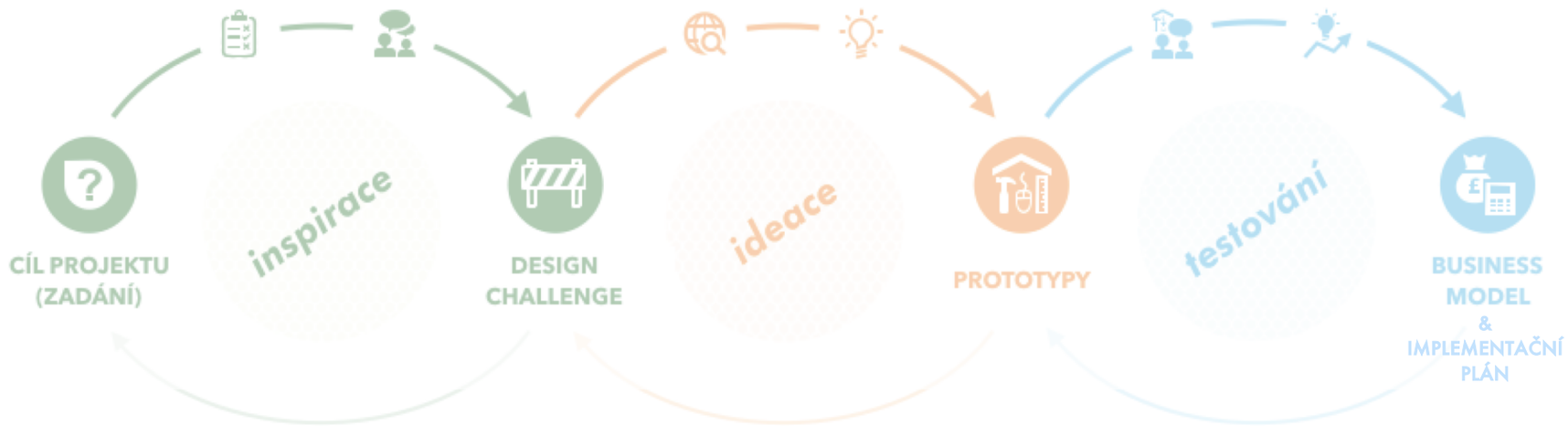
Identifikovat systémové překážky bránící širšímu využití metody HCD v českých soc. službách

Přispět k definování návrhů vhodných systémových změn v českém sociálním systému

FÁZE HCD PROCESU



METODICKÁ SPECIFIKA PILOTU



1. ODPILOTOVANÉ FUNKČNÍ PROTOTYPY zlepšující služby v domovech

2. EDUKACE: DOVEDNOSTI K DALŠÍMU VYUŽÍVÁNÍ HCD V DOMOVECH

3. METODIKA: HCD NÁSTROJE VYUŽITELNÉ PRO SOCIÁLNÍ SLUŽBY V ČR

4. ANALYTICKÉ MATERIÁLY PRO MPSV

5. EVALUACE

+ heterogenní cílová skupina

+ široký záběr témat

INSPIRACE
VÝZKUM

- 12 Domovů
- červenec a srpen 2017
- týden v každém zařízení
- celkem 250 rozhovorů a pozorování

- uživatelé, příbuzní, zaměstnanci, vedení, dobrovolníci a d.
- “ekologie” aktérů

- etnografie - hloubkový kvalitativní výzkum
- sekundární výzkum

- klíčová témata a vhledy
- zásadní nenaplněné potřeby
- “problémy k řešení”

INSPIRACE

VÝZKUMNÉ METODY A TECHNIKY

KOMENTOVANÁ PROHLÍDKA	MYSTERY SHOPPING	NE/ZÚČASTNĚNÉ POZOROVÁNÍ
POLOSTRUKTUR. ROZHOVORY	STÍNOVÁNÍ	PROJEKTIVNÍ TECHNIKY

INSPIRACE

VYBRANÉ PROBLÉMY K ŘEŠENÍ

Jak zajistit větší pocit soukromí pro uživatele v DS navzdory existujícím prostorovým omezením?

Jak posílit ochotu a příležitosti rodin více se zapojit do péče?

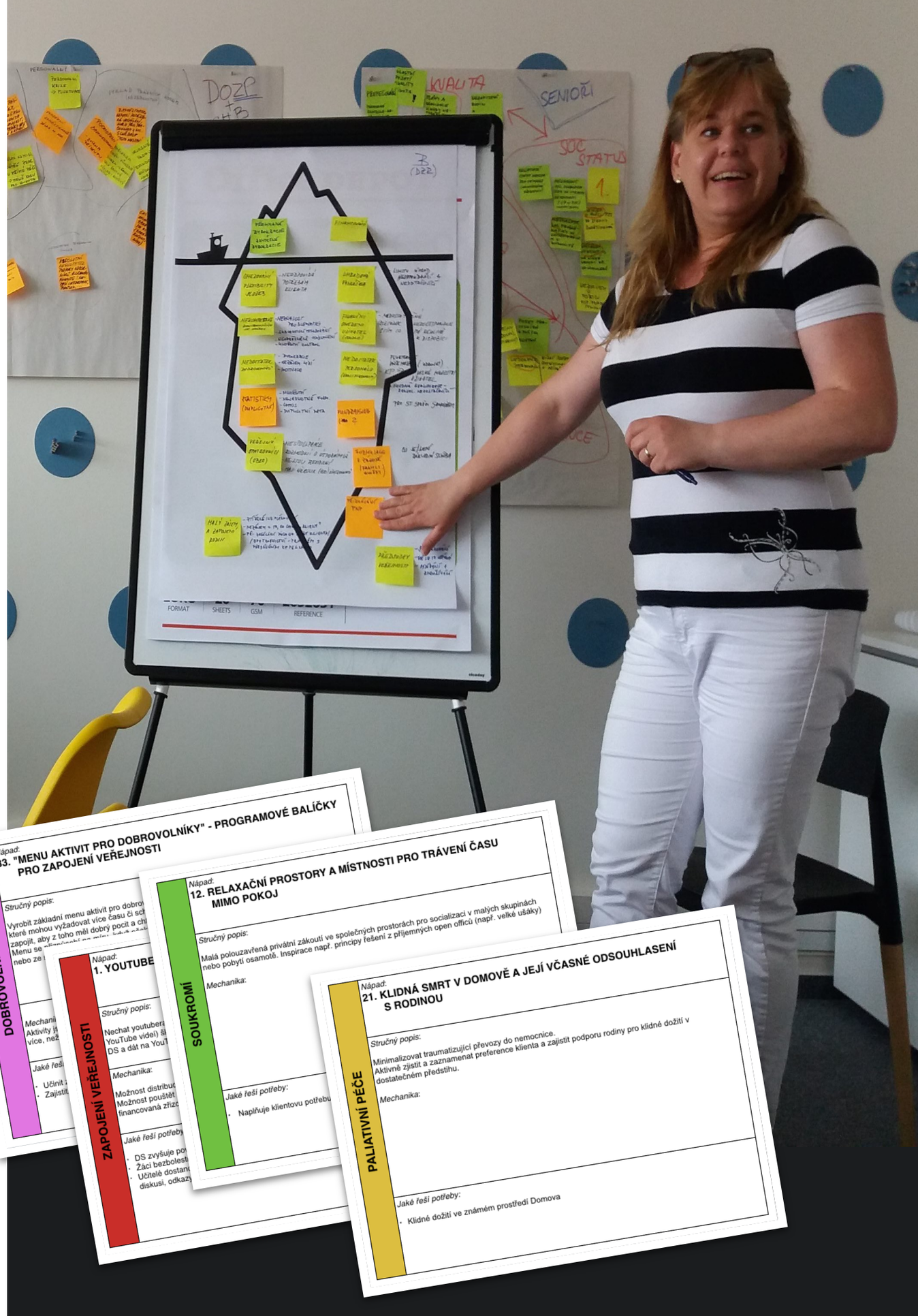
Jak pomoci rodině pochopit a respektovat klientovu míru soběstačnosti?

IDEACE

- 3 paralelní skupiny dle typu domova
- série 2-denních workshopů
- 12 tematických okruhů

- brainstorming a další kreativní techniky
- 2-kolové rozpracovávání nápadů

- 76 rozpracovaných nápadů
- systémové a legislativní bariéry
- sdílení dobré praxe



PROTOTYPOVÁNÍ & TESTOVÁNÍ

- 6 tematických pracovních skupin
- 2-denní setkání v domovech

- uživatelská spolutvorba
- rychlé prototypování a iterace
- testování s uživateli
- kalkulace finančního dopadu

- 9 otestovaných funkčních prototypů
- 4 úspěšně realizované piloty + další v přípravě

INSTRUKTÁŽNÍ A NÁCVIKOVÁ VIDEA

DĚTI ČTOU SENIORŮM

O CO SE JEDNÁ?

Senioři rádi poslouchají četbu a děti potřebují trénovat čtení nahlas.

V domově pro seniory děti bude poslouchat někdo, kdo nikam nespěchá, nevadí mu koktání či přeřeknutí

Senioři mohou dětem vysvětlit slova, která ještě neznají

Aktivita možná i v rámci odpolední družiny

1 vyučovací hodina + přesun

1. a 2. stupeň ZŠ, SŠ

DĚTI ČTOU SENIORŮM

Klíčové kompetence: komunikativní, sociální a personální + nácvik hlasitého čtení

Kde: škola, zařízení domovů pro seniory (DS), domovy se zvláštním režimem (DZR)

Pro koho: 1. a 2. stupeň ZŠ, SŠ

Doprovod: 1 - 2 pedagogové jako doprovod

Časová náročnost: 1 vyučovací hodina + přesun (doporučujeme i jako aktivitu ve družině)

Jednorázová akce:
ANO - lze pojmout jako jednorázovou aktivitu

Pravidelné aktivity:
ANO - lze pojmout jako pravidelnou aktivitu, například 1x za měsíc

Materiál: knížka, kterou má žák rád, či která je doporučená školou

Anotace:
Senioři rádi poslouchají četbu a děti potřebují trénovat čtení nahlas. Zde je bude poslouchat někdo, kdo nikam nespěchá, nevadí mu koktání, chyby a přeřeknutí.

Přidaná hodnota: Děti budou mít trpělivost a pozornost někoho dospělého a senioři budou rádi, že za nimi někdo přišel. Zároveň mohou dětem vysvětlit slova, která děti zatím neznají.

ŽÁCI DO DOMOVA

“MENU” PRO DOBROVOLNÍKY

SPOLUPRÁCE KROK ZA KROKEM

INFORMATIVNÍ SCHŮZKA

VYTIPOVÁNÍ VHODNÉ PRACOVNÍ POZICE

NÁVŠTĚVA NA PRACOVIŠTI S UŽIVATELEM

UZAVŘENÍ DLOUHODOBÉHO PRACOVNÍHO POMĚRU

Pracovník se schopen pracovat samostatně, je mu však k dispozici pracovník, který je schopen mu poradit

PRACOVNÍ KONZULTACE A ASISTENCE +

PRÁCE NA ZKOUŠKU

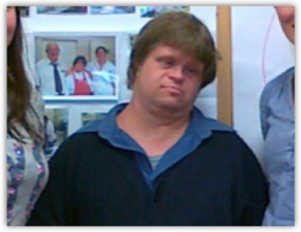
- Výběrové řízení (1 den)
- Zkušební doba
- DPP
- Praxe (dohoda o praxi, dohoda o dobrovolnictví)
- Pracovní rehabilitace
- Agenturní zaměstnání
- Pracovní smlouva na dobu neurčitou

UMÍME (SKORO) VŠECHNO

- POSEKÁME VÁM TRÁVU
- PŘIPRAVÍME SVAČINY
- ROZTŘÍDÍME ODPAD
- SKARTUJEME DOKUMENTY
- UMYJEME NÁDOBÍ
- ROZNESEME POŠTU

A HLAVNĚ VÁM VYKOUZLÍME ÚSMĚV NA TVÁŘI ♥

MARTIN UKLÍZÍ V RESTAURACI



MARTIN CHTĚL ZAČÍT PRACOVAT

Martin se na zaměstnání připravoval dlouhodobě. Nejdříve s pracovní asistentkou v Domově zmapoval své silné stránky, zkušenosti a dovednosti a následně společně přemýšleli nad tím, jaká práce by ho bavila.
Následně oslovili několik firem, které Martina pozvali na pohovor.

ZÍSKAL PRÁCI V RESTAURACI, KDE MYJE NÁDOBÍ A UKLÍZÍ STOLY

Na pohovoru si s Martinem domluvili práci na zkoušku. Martin uspěl a byla s ním podepsána smlouva. Ze začátku potřeboval pomoc s hlídáním odchodů do práce a cestováním, proto s ním jezdila pracovní asisitentka. Po dvou měsících byl však schopen pracovat zcela samostatně.

SKVĚLE SE ZAČLENIL DO KOLEKTIVU A VNÁŠÍ DO PRÁCE DOBROU NÁLADU

Vedoucí přizpůsobil tempo práce Martinovi. Opakovaně mu ukazoval a vysvětloval co a jak dělat. Martin se do kolektivu začlenil bezproblémově. Jeho pozitivita a nadšení vnáší do týmu dobrou náladu.

FINANČNÍ VÝHODY ZAMĚSTNÁVÁNÍ OZP

Příspěvky od Úřadu práce

Kolik ušetříte:

- za každého zaměstnance se zdravotním postižením pracujícího na plný úvazek ušetříte cca **53 000 Kč**
- za zaměstnance s těžším zdravotním postižením dokonce cca **158 000 Kč** ročně

Finanční příspěvek na společensky účelné pracovní místo

Pracovní asistence

Za každého zaměstnance **se zdravotním postižením** pracujícího na plný úvazek snížení daně o **18 000 Kč**

Firma musí zaplatit odvod ve výši **2,5 násobku průměrné mzdy** ve sledovaném roce za každou chybějící osobu se zdravotní postižením.

NEBO

Firma musí zaplatit nakoupit zboží od firem zaměstnávající **více než 50% OZP ve výši 7 násobku průměrné mzdy** ve sledovaném období za každou chybějící osobu se zdravotní postižením.

Za každého zaměstnance **s těžším zdravotním postižením** pracujícího na plný úvazek o **60 000 Kč**

Snížení daní
(dle § 35 zák. 586/1992 Sb.)

Zákonná povinnost zaměstnat OZP
(dle § 81 zák. 435/2004 Sb.)

TESCO

ZAMĚSTNÁVÁNÍ OZP V SOUKROMÉM SEKTORU

Partnerství s terénním hospicem?

Spolupráce se záchrannou službou?

Spolupráce s blízkým domovem

Komunikační materiály pro příbuzné

KLIDNÉ DOŽITÍ V DOMOVĚ

POSÍLENÍ POCITU SOUKROMÍ A DOMÁCKOSTI

PŮVODNÍ STAV

ice DEPOT
green

PO PROMĚNĚ