



Posílení kapacit a kompetencí

Výstup z projektu Spolupráce v inovacích v hiporehabilitaci

Obsah

Shrnutí.....	2
Představení žadatele.....	2
Partneři.....	2
Průběh projektu.....	2
Výstupy.....	3
Hiporehabilitace Jupiter, z. s.....	5
1. Úvod.....	5
2. Popis situace.....	6
3. Design služeb.....	6
4. Revize interních procesů.....	7
5. Implementace inovací.....	10
6. Výsledky a dopady.....	11
7. Závěr.....	11
Vladykův dvůr, z.s.....	12
1. Popis situace.....	12
2. Design služeb.....	12
3. Revize interních procesů.....	14
4. Implementace inovací.....	15
5. Výsledky a dopady.....	15
Kamenitý vrch, z.s.....	17
1. Úvod.....	17
2. Interní procesy.....	17
3. Výstupy.....	18



Financováno Evropskou unií

Shrnutí

Hlavní manažer projektu: RNDr. Xenia Svobodová, CSc., MBA

Projekt *“Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami”*

(registrační číslo projektu CZ.03.03.01/00/22_021/0001564)

byl financován z fondu ESF v rámci Operačního programu Zaměstnanost Plus.

Dokument Posílení kapacit a kompetencí je výstupem projektu, který se specificky zaměřuje na aktivity E “Budování kapacit a posílení kompetencí organizace”.

Představení žadatele

Žadatelem a realizátorem projektu je nezisková organizace Středočeský kraj. **Hiporehabilitace Jupiter, z. s.**, se sídlem v Řevnicích, Středočeský kraj, založený v roce 2016. Spolek se věnuje zooterapii a hiporehabilitaci. Je střediskem doporučené hiporehabilitace pro hiporehabilitaci v pedagogice a sociální praxi (HPSP) a hipoterapii v psychiatrii a psychoterapii (HTP), je střediskem praktické výuky pro HPSP. Spolek provozuje lesní školku a je zaměstnavatelem na chráněném trhu práce.

Partneři

Jupiter do projektu zapojil dvě další neziskové organizace podobného zaměření, Vladykův dvůr, z.s. z Roudného u Českých Budějovic a Kamenitý vrch, z.s. z nedaleké obce Černolice. Všechny tři organizace jsou registrovány v České hiporehabilitační společnosti (ČHS), která sdružuje cca 80 organizací poskytující hiporehabilitaci v České republice.

Důvodem ke sdružení organizací byla snaha o spolupráci při přípravě a realizaci žádosti a testování možnosti spolupráce a sdílení některých služeb z oblasti vnitřního řízení.

Projekt řídil společný realizační tým vedený hlavní manažerkou a odbornými garanty jednotlivých organizací a administrativní tým tvořený administrátory jednotlivých organizací.

Pro podporu administrace a evidence byl založen společný prostor na Google disku, kde byly shromažďovány a kontrolovány pracovní právní doklady, záznamy z jednotlivých aktivit, výstupy projektu včetně jeho publicity.

Průběh projektu

Na začátku projektu proběhlo první společné setkání všech účastníků projektu ve Vladykově dvoře. Setkání moderovala hlavní manažerka projektu, protože plánovaný externí



Financováno Evropskou unií

odborník na Human Centered Design (HCD) odřekl těsně před zahájením projektu dohodnutou spolupráci ze zdravotních důvodů a bylo nutné jej nahradit jiným designerem.

Na setkání byla zřetelná snaha o spolupráci, ale ukázalo se, že z důvodu již rozplánované sezony, bylo velice obtížné najít společné termíny pro společná prezenční setkávání (tato překážka odpadla v druhé půli projektu, kdy si každá organizace na konci roku plánovala aktivity pro rok nadcházející). Organizace byly také rozdílné ve svých potřebách a v nastavení pro spolupráci. Rozdílné potřeby a potřeba mentální přípravy na spolupráci vyplynuly po prvních setkáních s externím designerem služeb. Našla se však efektivní cesta k realizaci projektu a naplnění jeho účelu.

Budování inovativní služby realizovaly organizace samostatně podle specifik daných vlastními zdroji, potřebami klientů a zaměstnanců. Průběh procesu probíhal pod vedením odborných garantů a externích odborníků. Díky perfektně fundovaně prováděnému HCD organizace pochopily a přijaly principy supervize a metodické podpory a přestaly se obávat otevřené spolupráce. Ve druhé polovině projektu byly organizace připraveny ke spolupráci. Vznikla potřeba sdílet poznatky a prezentovat inovativní služby, pracovat společně na výstupech projektu. Našly se volné časové kapacity a uskutečnila se tři společná prezenční setkání, kde došlo ke sdílení nasbíraných zkušeností během individuální práce a plánování jejich šíření ke třetím stranám (6.1.2024 Řevnice, 18.2.2024 Roudné, 14.4.2024 Řevnice).

S potřebou věnovat se vnitřním procesům do projektu vstupovaly všechny organizace. Při tvorbě inovativních služeb, které byly vnímány jako jeden z nejdůležitějších úkolů projektu, se potřeba restrukturalizace potvrdila jako zcela nezbytná z důvodu udržitelnosti služeb a provozu organizace a její naplňování začalo nabývat konkrétní podoby. Výsledkem jsou nové strategie řízení, jeho profesionalizace, posílení kompetencí jednotlivých zaměstnanců a přijetí nových nástrojů pro fungování organizací.

Výstupy

Proces změny, která se během projektu v jednotlivých organizacích odehrávala je zaznamenána v [Muralu](https://app.mural.co/t/courtofmoravia5808/m/courtofmoravia5808/1686297226536/900b279d5a5c7933501cac0a43879215967e882b?sender=828b9cf2-da88-459a-9b8f-d7b37a18de5e)
<https://app.mural.co/t/courtofmoravia5808/m/courtofmoravia5808/1686297226536/900b279d5a5c7933501cac0a43879215967e882b?sender=828b9cf2-da88-459a-9b8f-d7b37a18de5e>.

Projekt umožnil vytvořit tři specifické inovativní služby na jedno téma, kterým byla zvolena práce s rodiči a pečujícími o děti se specifickými potřebami v rámci hiporehabilitačních služeb. Byly tak otestovány v rámci pilotního provozu a jeho redesignu slabé a silné stránky každé varianty. Díky své rozdílnosti a respektu k ní v průběhu projektu každá z organizací vyvinula a realizovala v pilotním provozu novou službu a to:

Jupiter - dvoudenní [Pobyť pro děti a rodiče](#)

Vladykův dvůr - [Klub rodičů](#) - Návrat k sobě.

Kamenitý vrch - [Skupinové aktivity pro rodiny](#).



Financováno Evropskou unií

Na základě vzájemné spolupráce byl vytvořen metodický materiál pro organizování jednodenního workshopu, který zahrnuje nejen časový plán a volbu metod, ale i přínos a účinky zvolených metod pro klienty. Workshop je určen pro propagaci hiporehabilitace mezi aktéry tvořící podpůrnou síť služeb. Navržený workshop byl sdílen jako výstup projektu České hiporehabilitační společnosti, která jej propaguje v rámci systému vzdělávacích kurzů <https://kurzy-hiporehabilitace.com/kurzy/kurz-uvod-do-hiporehabilitace/>.

Výstupem z aktivity E je příspěvek pro e-learning pro [vzdělávání České hiporehabilitační společnosti](#) “Řízení hiporehabilitačního střediska”, který je také [zdarma dostupný online](#).

V dalším textu popisují sami organizace realizaci a výsledky. I když je tento dokument věnován zejména vnitřním procesům, je zde uveden i postup designu nové služby, protože se tyto aktivity prolínaly.



Hiporehabilitace Jupiter, z. s.

Velká změna v interních procesech.

Statutární zástupce organizace Bc. Ida Kubrichtová

1. Úvod

- Kontext a cíle projektu

Spolek Hiporehabilitace Jupiter, který se věnuje zejména hiporehabilitační práci s klienty se specifickými potřebami a je střediskem doporučené hiporehabilitace a praktické výuky České hiporehabilitační společnosti od května 2023 do dubna 2024 společně s dalšími dvěma hiporehabilitačními středisky participoval na projektu Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami.

V rámci přístupu HCD (human centered design) jsme v rámci projektu stanovili následující cíle:

- zvýšení kompetencí pro kvalitní řízení organizace,
- získávání finančních zdrojů pro zajištění supervizí a intervizí, marketingu, finanční řízení, řízení zdrojů a krizí,
- fundraising,
- zavedení mechanismů pro zjišťování potřeb klientů a zaměstnanců,
- nastavení rovnováhy mezi potřebami klientů, zaměstnanců a zvířat,
- propojení našich služeb s dalšími sociálními službami,
- zavedení postupů pro spolupráci s partnery.

- Důležitost interních procesů a designu služeb pro efektivitu neziskových organizací

Vzhledem k tomu, že Hiporehabilitace Jupiter, z. s. je také zaměstnavatelem na chráněném trhu práce, existuje u nás značná potřeba efektivního řízení organizace.

Jedním z klíčových témat, kterým jsme se v rámci projektu věnovali, byly interní procesy a vnitřní řízení organizace.



Financováno Evropskou unií

2. Popis situace

- Hodnocení současných interních procesů a jejich dopad na organizaci

V začátku projektu Spolupráce při inovacích v hiporehabilitaci měl spolek Hiporehabilitace Jupiter 15 zaměstnanců, z toho 5 zaměstnanců OZP.

Našimi klíčovými aktivitami poskytovanými klientům byly:

- hiporehabilitace,
- koňské kroužky pro děti i dospělé,
- zookroužek,
- lesní školka,
- apidomek,
- letní tábory,
- akreditované vzdělávání,
- praktická výuka.

V rámci zmapování potřeb týmu (během přípravy žádosti o grant) jsme zjistili:

- přetíženost statutára,
- nestrukturovanost,
- neefektivitu,
- nedostatečný vhled do potřeb klientů.

V organizaci jsme se shodli jsme na tom, že potřebujeme najít cestu, jak přizpůsobit poskytování našich služeb podle potřeb našich klientů a zaměstnanců.

Zjistili jsme, že změna zavedených postupů, interních procesů a doposavadního systému práce a řízení organizace je nevyhnutelná.

- Identifikace oblastí potenciálního zlepšení a inovace

I na základě zmapování potřeb jak klientely, tak interního týmu se nám povedlo se nám identifikovat prostor pro inovaci, a to rozšířením zaměření našich služeb z dětí se specifickými potřebami i na rodiče, rodiny a pečující o ně. Cílem bylo vytvořit program(y) pro posílení kompetencí rodičů a pečujících. Rozhodli jsme se designovat službu Hiporehabilitační pobyt.

Zároveň vznikla potřeba zvýšit efektivitu vnitřního řízení organizace.

3. Design služeb

- Definice cílových uživatelských segmentů

Analýzovali jsme stávající hiporehabilitační pobyty, což je naše klíčová služba kvůli: kompetencím personálu, výcviku koní,



Financováno Evropskou unií

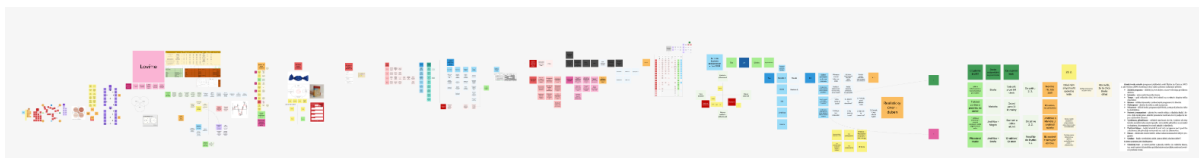
potřeb cílové skupiny.

Stávající hiporehabilitační pobyty byly zaměřeny na děti s fyzickým postižením. Nový pobyt jsme redesignovali na potřeby rodičů dětí s specifickými potřebami.

Klienty našich služeb jsou děti se specifickými potřebami a zároveň jejich rodiče, rodiny a pečovatelé. Potřebou dětí se specifickými potřebami je rozvoj kompetencí důležitých pro úspěšnou socializaci. Potřebou rodičů jsou dosažitelné funkční služby a posílení jejich vlastních rodičovských kompetencí.

- Vývoj a testování nových služeb s důrazem na uživatelský zážitek

S designérem služeb Janem Koudelou jsme se v průběhu projektu setkávali online dle aktuálních potřeb, většinou ve 14denním intervalu. Práci jsem průběžně zaznamenávali v [Muralu](#).



4. Revize interních procesů

- Optimalizace procesů administrativy, komunikace a rozhodování

Během příprav nově designované služby Hiporehabilitační pobyt pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami, jsme se museli soustředit i na optimalizaci interních procesů.

V rámci vnitřního řízení jsme se snažili vyřešit problém:

- přetíženosti statutára,
- nízké flexibility organizace,
- nemožnosti mapovat potřeby klientů v té šíři, jak jsou potřeba,
- nemožnosti věnovat se organicky designu nových služeb.

Potvrdilo se, že každodenní operativa nás brzdí v rozvoji - neměli jsme prostor zamýšlet se nad strategií, novými službami, novými cílovými skupinami, vývojem služeb, systematické řízení spolku.

Náš interní tým má 6 členů, všichni mají i jiné pracovní úvazky a na to jsme naráželi, když jsme potřebovali řešit důležitou agendu, která se týkala chodu spolku. Málokdy jsme schopni se sejít v jednom čase všichni.

Proto jsme si ke spolupráci jsme přizvali i externí odbornici Petru Horákovou, pod vedením které jsme krom jiného pracovali na identifikaci talentů a dovedností jednotlivých členů týmu. Díky tomu se nám povedlo delegovat některá z kompetencí statutára na jiné členy týmu - jednotlivce, ale hlavně mikrotýmy o 2-3 osobách.



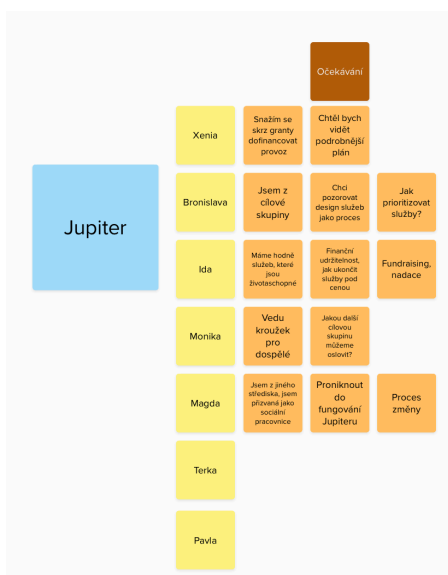
Financováno Evropskou unií

Tým byl proto rozdělen do sekcí, kdy mikrotýmy plnily zadané úkoly formou domácích úkolů či přímo na místě, nebylo potřeba se setkávat v plném počtu a přesto byla zajištěna funkčnost. Definovali jsme kompetence jednotlivých mikrotýmů i členů týmu.

- Implementace nástrojů pro efektivní řízení projektů a zdrojů

Během příprav Hiporehabilitačních pobytů se nám velmi dobře ukázalo, kde v interních procesech potřebujeme naší práci zefektivnit. S panem Koudelou jsme postupně a systematicky pracovali na jednotlivých tématech.

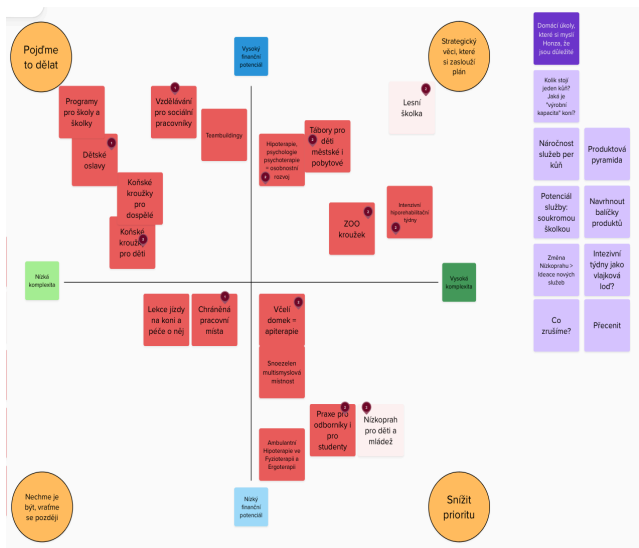
Zaměřili jsme se detailně na analýzu stávajících kompetencí členů týmu a jejich očekávání.



- Analyzovali jsme parametry našich služeb a pracovali jsme s prioritizací realizace služeb - stanovili jsme si, kterým službám se chceme a budeme věnovat a které aktuálně upozadíme, případně zrušíme. Tím se nám povedlo uvolnit si kapacitu na systematictější uchopení vnitřních procesů.



Financováno Evropskou unií



- Během designování služeb jsme u rozpočtování této nově designované služby narazili na potřebu systematické práce s cenou u všech našich služeb. Cenotvorba u nich doposud probíhala intuitivně a neměli jsme jistotu, že je u všech služeb naceněna korektně.

Lovíme

číslo	popis	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	
1	HTP individuální 45 min	terapeut HTP	1	1	27	700	700	18000	18000	průběhem 1	250	6750				
2	rodinná HTP 60 min	1x rodič + dítě	3	1	9	200	200	5400	5400	průběhem 4	1000	9000				
3	apoděk pro rodiče 40 min	1x rodič + dítě	1	1	9	200	200	1800	1800	končící / setk	2000					
4	snozeben pro děti 30 minut	1x dítě	1	0,25	27	200	200	5400	5400	průběhem 1	100	675				
5	složka protiterapie/muzikoterapie 120 minut	terapeut	8	2	2	630	630	24840	24840	průběhem 1	100	1080				
6	příprava - IGA, komunikace s klienty	asistent	2	1	100	100	1000	1000	průběhem 1	10	40					
7	složka pro rodiče 60 min	1x rodič + dítě	8	2	2	600	600	24000	24000	průběhem 1	100	400				
8	skupina pro rodiče 60 min	2x terapeut	8	1	1	600	600	18000	18000	průběhem 1	100	900				

aktivita	popis	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas	osobní	čas
1	HTP individuální 45 min	1	1	27	700	700	18000	18000	průběhem 1	250	6750				
2	rodinná HTP 60 min	3	1	9	200	200	5400	5400	průběhem 4	1000	9000				
3	apoděk pro rodiče 40 min	1	1	9	200	200	1800	1800	končící / setk	2000					
4	snozeben pro děti 30 minut	1	0,25	27	200	200	5400	5400	průběhem 1	100	675				
5	složka protiterapie/muzikoterapie 120 minut	8	2	2	630	630	24840	24840	průběhem 1	100	1080				
6	příprava - IGA, komunikace s klienty	2	1	100	100	1000	1000	1000	průběhem 1	10	40				
7	složka pro rodiče 60 min	8	2	2	600	600	24000	24000	průběhem 1	100	400				
8	skupina pro rodiče 60 min	8	1	1	600	600	18000	18000	průběhem 1	100	900				
Celkem za projekty												2024	89580,00	71280,00	
Celkem za rozvoj													0,00	0,00	
Celkem za ostatní													0,00	0,00	
Cena za rodinu													0,00	0,00	

Jdeme na trh s prodáváním včelovin

1. Harmonogram pobytu

2. Nabídka s termíny

3. Máme testovací pobyt v srpnu

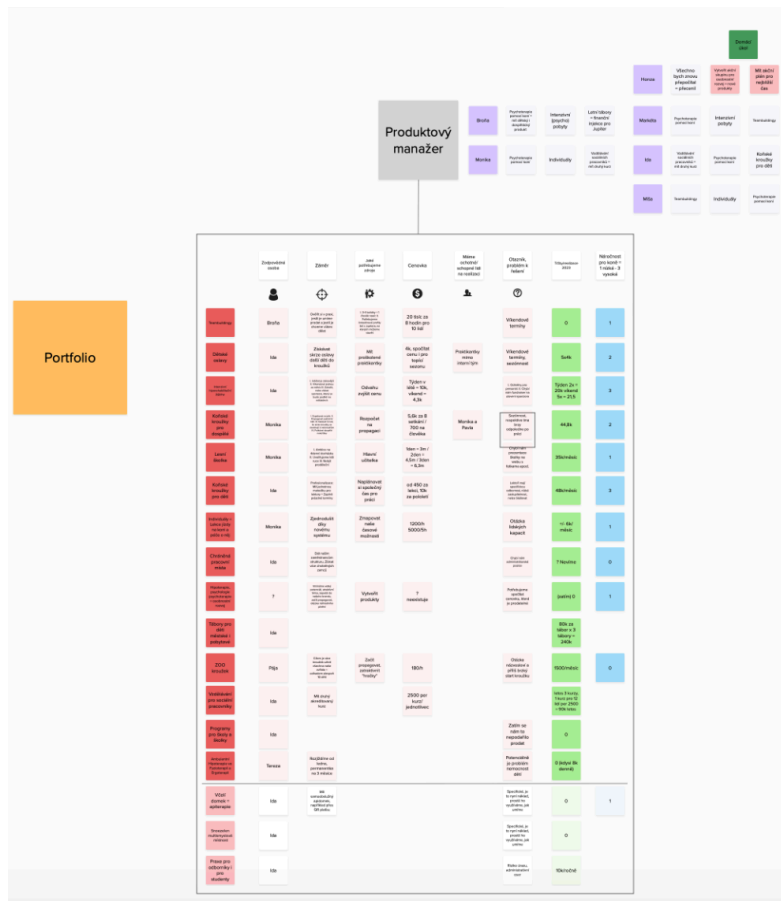
4. Upravíme harmonogram podle testu

5. V říjnu chceme mít prodáno 9 dětí na 1 termín

- Provedli a provádíme jsme revizi cen celého našeho portfolia a držíme se nástroje (naceňovací tabulky), který nám velmi přesně reflektuje parametry, s kterými se v minulosti nepracovalo dostatečně - například nákladové položky - personál, vybavení, fixní náklady, ale i veškeré náklady týkající se zvířat.



Financováno Evropskou unií



- Také se ukázalo, že nám vyhovuje pravidelné scházení se týmu. Zavedli jsme pravidelné porady (á 14 dní), vedeme si zápisy z porad, pracujeme efektivně s přidělováním úkolů konkrétním jednotlivcům či mikrotýmům.

Všechny screeny z Muralu dle fází jsou uloženy [zde](#).

5. Implementace inovací

- Implementace nových procesů a služeb

Nově designovaná služba Hiporehabilitační pobyt proběhla 26.-28.8.2023 a její redesignovaná verze se uskutečnila 14.-15.10.2023.

Na této službě jsme se naučili mnoho procesních vylepšení, které se nám povedlo a i nadále daří replikovat na další služby a do řízení spolku.

Postupně jsme zavedli:

- pravidelné porady týmu,
- otevřenou diskusi nad týmovými rolami,



Financováno Evropskou unií

- funkční mikrotýmy,
- vylepšili jsme systém objednávání klientů na služby a automatizovali velkou část této agendy,
- implementovali jsme systém naceňování produktů a služeb (naceňovací tabulka).

6. Výsledky a dopady

- Zhodnocení dosažených výsledků v rámci efektivity, produktivity a spokojenosti zaměstnanců

Díky efektivizaci komunikace a řízení došlo k výraznému snížení demotivace, navíc to, že jsme se měli prostor a kapacitu věnovat systematickému řízení, práci s lidskými zdroji, svěřením většího prostoru a kompetencí jednotlivcům, přispělo k stmelení týmu. Náš tým je nyní otevřenější, akceschopnější a motivovaný ke spolupráci.

- Dopady inovací na kvalitu poskytovaných služeb a zážitek uživatelů

V rámci zpětných vazeb z realizovaných hiporehabilitačních pobytů víme, co naše klientela potřebuje, co oceňuje a na čem stavět komunikaci a doručení našich služeb.

V rámci designu a redesignu hiporehabilitačního pobytu jsme tomuto tématu věnovali velký prostor a naučili jsme se tento přístup využívat v získávání zpětné vazby od klientů z jiných služeb i od našich zaměstnanců a spolupracovníků.

7. Závěr

- Shrnutí klíčových zjištění a doporučení pro budoucí rozvoj interních procesů

Systematické řízení organizace nás podporuje ve vědomém přístupu k vnitřním procesům a zároveň poskytuje nový prostor a příležitost v naší činnosti.

Osvědčila se nám práce s týmovými rolemi, díky které je možné využít kapacitu jednotlivce pro užitek organizace.

Práce s kompetencemi týmu nás přivedla k profesionalizaci.

Pravidelné setkávání týmu i mikrotýmů nám pomáhá řídit veškeré aktivity v organizaci koncepčně.



Financováno Evropskou unií

Vladykův dvůr, z.s.

Digitalizace a profesionalizace vnitřního řízení

Statutární zástupce organizace: Mgr. Jindra Vladyková

1. Popis situace

- Hodnocení současných interních procesů a jejich dopad na organizaci

Při mapování probíhajících procesů v organizaci, jsme si uvědomili, že všechno, co děláme, se dá rozdělit do několika základních oblastí. Definovali jsme si tyto oblasti procesů:

- finanční řízení
- komunikace uvnitř organizace i navenek
- marketing
- personalistika
- vlastní produkty organizace - služby, které poskytujeme
- koně (péče o koně a jejich welfare, výcvik koní, evidence jejich práce atd.)
- řízení projektů

2. Design služeb

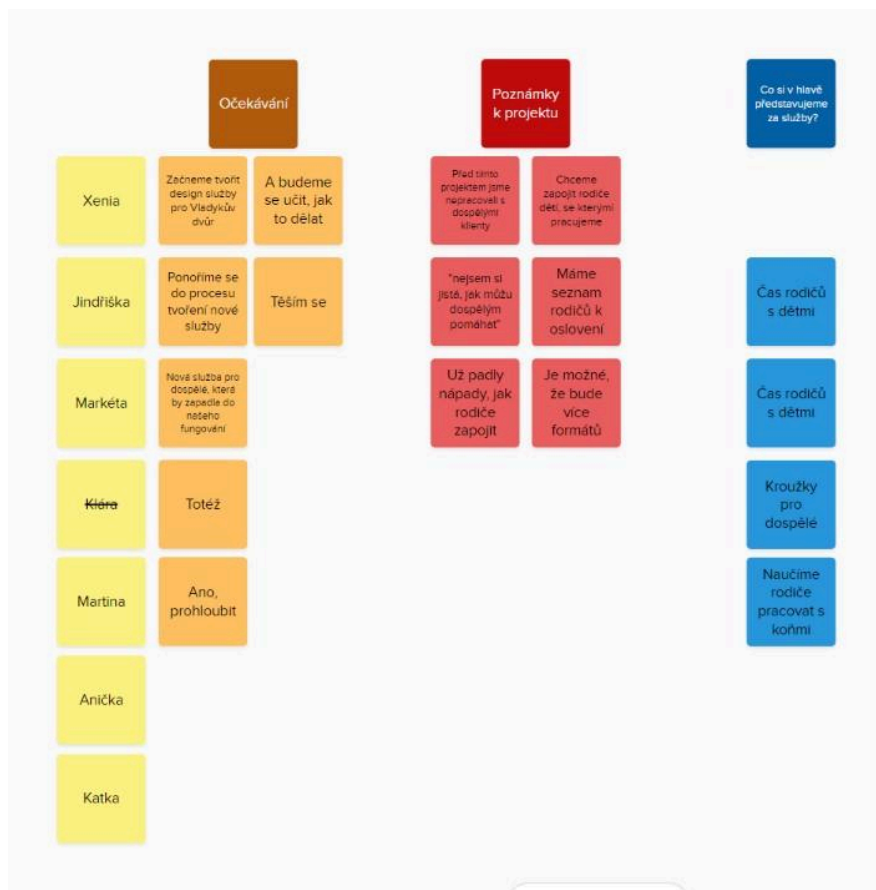
- Definice cílových uživatelských segmentů

Díky spolupráci s designérem služeb panem Koudelou jsme si na vzorovém příkladu vytváření nové služby při práci v Muralu osvojili postupy, které můžeme využít při zlepšování dalších našich služeb. Pan Koudela nás provedl několika fázemi designování služby. Nejprve jsme se zamýšleli nad tím, pro koho chceme službu vytvořit a jaké má mít základní parametry.

Učili jsme se definovat cílovou skupinu a hledat strategie, jak ji oslovit.



Financováno Evropskou unií



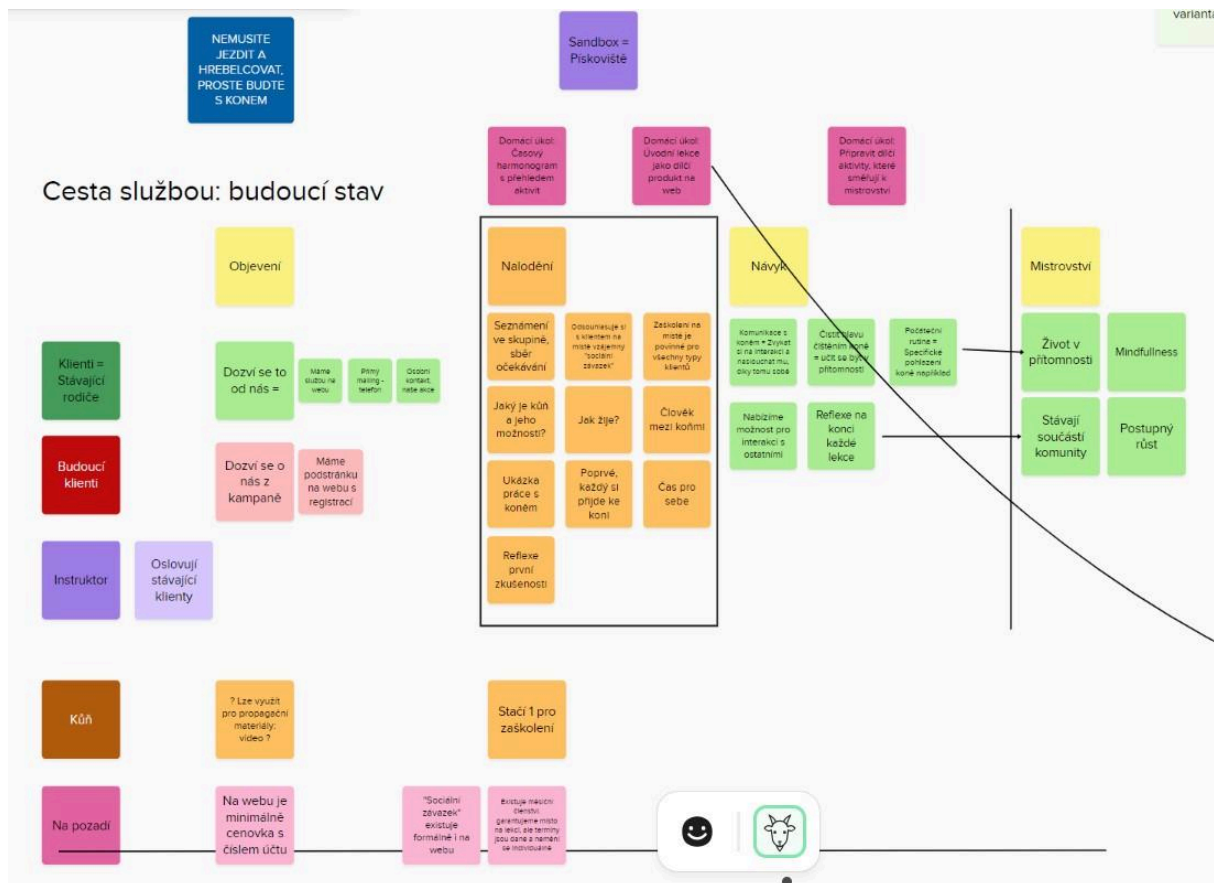
Pro koho to děláme? (po prvním zamyšlení)



V další fázi jsme se soustředili na vytyčení cílů služby a hledání vhodných postupů při práci s klienty, které by tyto cíle plnily.



Financováno Evropskou unií



3. Revize interních procesů

- Optimalizace procesů administrativy, komunikace a rozhodování

Díky projektu jsme se pustili do mapování vnitřních procesů organizace. Mohli jsme tak nahlédnout a pochopit, jak tyto procesy probíhají.

Při práci s odborníkem na vnitřní procesy organizací Lenkou Hlavatou jsme vytvořili základní strukturu našich procesů a dostali jsme za úkol ji začít rozpracovávat do podrobností. Na několika dalších schůzkách týmu jsme si vyjasnili fungování jednotlivých procesů, diskutovali jsme o našich kompetencích v rámci týmu a řízení organizace.

Sledovali jsme, kdo z týmu je do kterých procesů zapojen. Nejdříve jsme diskutovali o očekáváních, potřebách a možnostech členů týmu a hledali jsme efektivnější rozložení kompetencí tak, aby nedocházelo k přetěžování některých členů. V další fázi jsme třídili



Financováno Evropskou unií

jednotlivé procesy podle časové náročnosti a aktuální nezbytnosti tak, abychom se v první řadě mohli soustředit na ty nejdůležitější. Zjistili jsme, že máme dobře rozpracované procesy pro organizování akcí pro veřejnost. Vzali jsme si je tedy za vzor a začali stejným způsobem zpracovávat i ostatní procesy. Pro tuto práci jsme využívali možností Google Workspace - tabulky, formuláře, třídění podkladů do přehledné struktury složek.

Na návrh Lenky Hlavaté jsme v další fázi projektu začali hledat softwarový nástroj na zpracování a řízení procesů v naší organizaci. Vybrali jsme si tři softwarové aplikace, které jsme postupně prostudovali a začali pomocí nich zpracovávat informace týkající se procesů naší organizace. Měli jsme tedy možnost nahlédnout naše procesy třemi různými způsoby, což nám pomohlo mnohem lépe pochopit fungování naší organizace. Zhodnotili jsme výhody a nevýhody všech tří aplikací a vybrali jsme program Asana z hlediska jak finanční dostupnosti (slevy na TechSoup), tak z hlediska využitelnosti a možnosti propojení s Google diskem, který již naše organizace využívala. Celý tým prošel úspěšně procesem učení v oblasti využívání programu Asana, která umožňuje efektivně plánovat, jednoduše zaznamenávat struktury procesů a strukturovaně komunikovat.

V další fázi projektu jsme pracovali na redefinování kompetencí jednotlivých členů týmu a zefektivnění rozdělování úkolů. V současné době probíhají další práce na zefektivňování i samotných procesů v organizaci.

4. Implementace inovací

- Implementace nových procesů a služeb

Naučili jsme se:

- nové metody zjišťování potřeb klientů
- definovat a vyhledávat cílové skupiny
- nové způsoby oslovování cílových skupin
- jak redesignovat službu
- jak postupovat při cenotvorbě

Tyto nové vědomosti jsme zapracovali do záznamů o procesech v Asaně.

5. Výsledky a dopady

- Zhodnocení dosažených výsledků v rámci efektivity, produktivity a spokojenosti zaměstnanců

Díky práci na těchto úkolech jsme se naučili:

- chápat principy fungování a strukturu jednotlivých procesů
- strukturovaně a efektivně komunikovat
- delegovat úkoly



Financováno Evropskou unií

- plánovat úkoly krátkodobé i dlouhodobé a určit jejich časovou dotaci
- vidět, jak plnění jednotlivých úkolů přispívá k fungování konkrétních procesů a kde má každý z týmu v těchto procesech své místo.

Při setkávání s ostatními organizacemi zúčastněnými v projektu jsme měli možnost učit se z jejich zkušeností s mapováním a utvářením vnitřních procesů. Zajímavý pro nás byl proces stmelování týmu Jupiteru a restrukturalizace jejich služeb, jež v naší organizaci proběhla již v předchozích letech. Inspiroval nás jejich systém pravidelného setkávání týmu a jeho dělení na pracovní skupiny. Byli nám také nápomocni při seznamování s programem na online objednávání služeb, který by mohl velmi zefektivnit naši práci. Náš tým obě organizace seznámil s tím, jak u nás probíhal výběr nástroje na řízení procesů, a jsme jim k dispozici při zavádění těchto nástrojů do jejich organizací.

V průběhu projektu jsme nabyli spoustu nových vědomostí a dovedností, naše organizace prošla vývojem, který přinesl mnoho funkčních změn. Tyto zkušenosti předáváme členům České hiporehabilitační společnosti (ČHS), kteří se na nás obracejí s žádostmi o radu, a studentům kurzů ČHS, které u nás probíhají.



Kamenitý vrch, z.s.

Zeštíhlení a spolupráce

Statutární zástupce organizace: ing. Erik Onda

1. Úvod

V projektu jsme se soustředili především na mapování potřeb klientů, design nových služeb pro rodiče dětí se specifickými potřebami v oblasti hiporehabilitace a vyhledávání příležitostí ke spolupráci s klíčovými aktéry (vysoké školy, neziskové organizace). Řízení vnitřních procesů nebylo naším hlavním řešeným tématem, čemuž odpovídají i dílčí výsledky projektu zajištěné naší organizací.

2. Interní procesy

Řízení vnitřních procesů probíhalo pod vedením interního experta Ing. Erika Onody, který vycházel z poznatků ze svého studia v oboru Management neziskového sektoru na VŠE a ze svých pracovních zkušeností v managementu nemocnice a AV ČR. Dále jsme absolvovali 4 konzultace s designérem služeb Mgr. Janem Koudelou, na kterých jsme si ověřili, že naše postupy jsou správné a efektivní.

Na začátku projektu jsme řešili přetížení pracovního týmu. Pro zahájení projektu jsme museli provést analýzu procesů a zrušit zbytné aktivity. Jako tyto aktivity jsme identifikovali skupinové a individuální lekce pro zdravou populaci.

Dále jsme průběžně redefinovali kompetence jednotlivých členů týmu při tvorbě designu služeb. Každý z členů týmu se aktivně zapojil do přípravy, testování a vyhodnocení služby. Členové týmu díky tomu získali dostatečné kompetence nejen pro tvorbu designu služeb, ale také pro předávání nabytého know-how dalším organizacím a jednotlivcům.

Zjistili jsme, že v řízení vnitřních procesů jsou v případě naší organizace poskytující hiporehabilitaci důležité tyto složky:

- Průběžná optimalizace portfolia služeb
- Průběžné stanovení kompetencí pracovníků
- Pravidelné intervize
- Pravidelné hodnocení silných a slabých stránek pracovníků
- Průběžné mapování potřeb klientů i pracovníků
- Dostatečně robustní aparát pro administrativní zajištění chodu organizace
- Kontinuální implementace zjištěných poznatků do procesů organizace



Financováno Evropskou unií

3. Výstupy

Tyto poznatky předáváme studentům a pracovníkům v hiporehabilitaci, kteří je mohou uplatnit při založení a řízení vlastní organizace. Příkladem této naší činnosti je prezentace know-how získaného v tomto projektu na 14. konferenci o hiporehabilitaci na Mendelově univerzitě v Brně, poradenství na prezenčních i online setkáních pracovníků v hiporehabilitaci a individuální konzultace v rámci praxí studentů vysokých škol a studentů kurzů ČHS v naší organizaci. Díky poskytnuté podpoře bylo možné získané poznatky z tvorby designu služeb zpracovat také do výukového materiálu, který jsme přidali do e-learningu kurzu Hiporehabilitace v pedagogické a sociální praxi a je dostupný všem členům z více než 70 organizací v členské sekci webových stránek ČHS.

Koordinátorka cílové skupiny MUDr. Markéta Janatová, Ph.D. navázala s ČHS užší spolupráci a jako koordinátorka sekce Vzdělávání ČHS bude usilovat o šíření získaného know-how i po skončení projektu.