



Financováno
Evropskou unií

Inovace v hiporehabilitaci v sociální praxi

Sdílíme know-how, jak tvořit inovace v organizacích poskytujících hiporehabilitaci

Souhrnná zpráva o průběhu a výsledcích projektu



Srpen 2024

Obsah

Úvod - sdílíme know-how o inovacích v hiporehabilitaci	4
Krátké shrnutí projektu	5
Know-how z organizace Hiporehabilitace Jupiter, z.s.	6
Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili	6
Popis rozhodnutí, která v projektu proběhla (proč jsme se vydali právě touto cestou, proč jsme zkusili toto, a ne něco jiného, na základě čeho rozhodnutí proběhla)	6
Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili	7
Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu	8
Co jsme se naučili, co nás překvapilo	14
Další otázky	15
Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?	23
Know-how z organizace Vladykův dvůr, z.s.	24
Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili	24
Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili	36
Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu	36
Co jsme se naučili, co nás překvapilo	37
Další otázky	37
Doplňující otázky	39
Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?	40
Know-how z organizace Kamenitý vrch, z.s.	41
Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili	41
Popis rozhodnutí, která v projektu proběhla (proč jsme se vydali právě touto cestou, proč jsme zkusili toto, a ne něco jiného, na základě čeho rozhodnutí proběhla)	42
Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili	42
Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu	42
Co jsme se naučili, co nás překvapilo	43
Další otázky	44
Doplňující otázky	45
Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?	47
Seznam příloh:	47

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),
je financován **Evropskou unií**.

Příjemce projektu: Hiporehabilitace Jupiter, z. s.

Partner s finančním příspěvkem 1: Vladykův dvůr, z. s.

Partner s finančním příspěvkem 2: Kamenitý vrch, z. s.

Cílem projektu je posílení kompetencí zapojených organizací v oblasti poskytování hiporehabilitace v sociální praxi vedoucí ke zlepšení kvality života a perspektivy rodin dětí se specifickými potřebami.

Projekt je financován z Operačního programu Zaměstnanost plus.



**Financováno
Evropskou unií**

Úvod - sdílíme know-how o inovacích v hiporehabilitaci

V letech 2023-2024 proběhl projekt **Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami**. Projekt realizovala organizace [Hiporehabilitace Jupiter, z.s.](#) s partnery projektu [Vladykův Dvůr, z.s.](#) a [Kamenitý vrch, z.s.](#) Spolupráce organizací byla umožněna díky finanční podpoře Evropské unie a Operačnímu programu Zaměstnanost plus. Rádi bychom se o vytvořené know-how podělili také s dalšími organizacemi z oboru hiporehabilitace v sociální praxi, které chtějí zkvalitnit své fungování a služby.

Pojďte do toho s námi!

Projekt přináší inovativní a čím dál víc potřebnou podporu pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami. Otevírá nové cesty porozumění, sdílení a zlepšení kvality života těchto rodin a jejich okolí. Iniciativa se snaží jít příkladem a je ukázkou toho, jak mohou podobné organizace a veřejné finance společně přispět k podpoře a posílení rodin v naší společnosti. Zapojené organizace i po skončení projektu pokračují v realizaci vytvořených služeb, v osvětové činnosti a předávání vytvořeného know-how dalším poskytovatelům hiporehabilitačních služeb ve spolupráci s Českou hiporehabilitační společností.

Naše komunita spřátelených organizací a jednotlivců se zájmem o inovace v hiporehabilitaci se i nadále rozšiřuje a sdružuje ve facebookové skupině [Inovace v hiporehabilitaci](#), kde vzájemně sdílíme zajímavé novinky a informace z oboru. Rádi se domluvíme také na individuální online konzultaci nebo na osobním setkání v některé ze zapojených organizací, kde Vám můžeme představit naše postupy v praxi a společně zjistit, jak by se daly využít i u vás.

Nabídka pro odbornou i laickou veřejnost:

Chtěli byste se o hiporehabilitaci v sociální praxi dozvědět více? Máte klienty, známé nebo rodinné příslušníky, pro které by tato metoda mohla být přínosná? Nebo byste chtěli zažít a vyzkoušet, jak hiporehabilitace funguje?

V projektu jsme vytvořili unikátní zážitkové **workshopy o hiporehabilitaci**, na kterých vás seznámíme se vším, co vás zajímá. Rádi vám vysvětlíme teorii i ukážeme reálnou hiporehabilitační praxi.

Napište nám!

Zaujal vás náš projekt a měli byste zájem se k nám připojit? Dejte nám o sobě vědět! Rádi se s vámi podělíme o naše zkušenosti a domluvíme se na budoucí spolupráci.

Kontakty pro další informace a spolupráci při inovacích v hiporehabilitaci:

Hiporehabilitace Jupiter, z. s.: Ida Kubrichtová, 776 614 704, e-mail: info@hipojupiter.cz

Vladykův dvůr, z. s.: Jindra Vladyková, 777 068 872, e-mail: vladykuv.dvur@gmail.com

Kamenitý vrch, z. s.: Markéta Janatová, tel. 776 643 102, e-mail info@kamenityvrch.cz

Krátké shrnutí projektu

Projekt Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami s registračním číslem CZ.03.03.01/00/22_021/0001564 - Operační program Zaměstnanost plus.

Projekt probíhal od května 2023 do dubna 2024 ve třech neziskových organizacích, které provozují hiporehabilitaci **Hiporehabilitace Jupiter, z. s.** Řevnice, (příjemce projektu), **Vladykův dvůr, z. s.** Roudné u Českých Budějovic a **Kamenitý vrch, z. s.** Černolice, (partneři projektu s finančním příspěvkem).

Získané know-how v tomto projektu, včetně nově vytvořených služeb, je plně přenositelné do dalších organizací. Všechny tři organizace, zapojené do projektu, jsou střediska praktické výuky České hiporehabilitační společnosti a vytvořené know-how předávají dál studentům hiporehabilitace a odborné veřejnosti. Materiály, které jsme vytvořili v průběhu projektu jsme zveřejnili a jsou dostupné na webu příjemce a partnerů projektu.

Aktivita projektu jsme zaměřili na tyto hlavní cíle:

- definice a mapování potřeb cílových skupin - primárně rodiče dětí se specifickými potřebami, které docházejí na hiporehabilitaci a také další pečovatelé, např. pěstouni, rodinní příslušníci. Cílovou skupinou jsou také pracovníci v sociální péči, asistenti pedagogů. V neposlední řadě jsou cílovou skupinou také zaměstnanci a dobrovolníci samotných organizací.
- vytvoření a pilotní ověření inovativní služby v rámci hiporehabilitace zaměřené na rodiče a pečující o děti se specifickými potřebami prostřednictvím HCD, včetně vyhodnocení dopadu služby
- potřebné zefektivnění chodu organizací a posílení schopnosti šířit nabyté know-how mezi další aktéry.

Průběh projektu:

- HCD analýza služeb jednotlivých organizací, potřeb klientů, stávajících možností organizace a potřeb zaměstnanců a dobrovolníků. Bylo zhodnoceno a optimalizováno i welfare koní a dalších zvířat.
- Následoval design a testování inovativních služeb a redesigny a vzájemné seznámení s otestovanými službami mezi všemi účastníky projektu a jejich hodnocení.
- Závěrečná reflexe a práce na společných výstupech projektu.

Zveřejněné výstupy projektu:

- [Tisková zpráva pro veřejnost](#),
- [Prezentace projektu na 14. konferenci České hiporehabilitační společnosti](#).
- Návodů pro hiporehabilitační pracovníky: [Jak na posílení kapacit a kompetencí](#), [Jak na realizaci provozu hiporehabilitace](#), [Jak na rodinný hiporehabilitační kroužek](#), [Jak na rodinný hiporehabilitační týden](#), [Jak na intenzivní hiporehabilitační pobyt](#), [Jak na klub rodičů](#), [Sylabus a další informace k workshopu Spolu, s koňmi](#), [Sylabus a další informace k Workshopu o hiporehabilitaci](#)

Hlavní výsledky projektu:

- Povedlo se nám navrhnout a odzkoušet **nové formáty hiporehabilitačních služeb pro rodiče a pečovatele o děti se specifickými potřebami**. 2 až 3 denní "Intenzivní hiporehabilitační pobyt pro rodiny s dětmi s psychickými obtížemi", "Kroužky pro děti s rodiči", "Hiporehabilitační týden" a "Klub rodičů" - pravidelná dvouhodinová setkání jednou týdně pouze pro rodiče a pečující.
- Chod organizací jsme posunuli směrem k profesionálnějšímu fungování.
- Pro formování prostředí jsme vytvořili a otestovali **workshopy o hiporehabilitaci**.

Co o službách řekli naši klienti?

- „Díky hiporehabilitaci dokážeme vypnout od nepříjemností, učíme se nové věci a máme příjemné společné zážitky.“
- „Hipoterapie není jen pro syna, ale i pro mě. Když odjíždím, cítím se celý den odpočatě. Je to jedna z mála terapií, kam se všichni těšíme.“
- „Já i děti jsme tady mnohem klidnější než doma.“
- „Byla jsem dojatá, když si naše holčička poprvé sedla na koně. Byla tak šťastná a já po dlouhé době také.“

Know-how z organizace Hiporehabilitace Jupiter, z.s.

Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili

V rámci projektu jsme si 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.

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.

Popis rozhodnutí, která v projektu proběhla (proč jsme se vydali právě touto cestou, proč jsme zkusili toto, a ne něco jiného, na základě čeho rozhodnutí proběhla)

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 vnitřního řízení organizace a procesů a rozdělení kompetencí, také neschopnost se scházet pravidelně,
- neefektivitu v komunikaci mezi členy týmu, nedůsledné přidělení kompetencí a odpovědností,
- nedostatečný vhlad do potřeb klientů a členů týmu.

V organizaci jsme se shodli 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 dosavadního systému práce a řízení organizace je nevyhnutelná.

- Nefungovalo nám předávání informací mezi členy týmu, nevyhovující byla také úroveň spokojenosti týmu a loajalita jednotlivých členů k organizaci.
- Neexistovalo nastavení kompetencí a všechno byl nucen vést a dotahovat statutář.
- Tým byl tím pádem nejistý a nebylo jasné, jak by členové mohli kompetence uchopit a převzít. Jednotlivým členům týmu chyběly jak instrukce, tak sebevědomí pro proaktivní jednání.
- Členové týmu měli a někteří ještě mají většinové úvazky u jiných subjektů, a tým se kvůli tomu neselektoval, docházelo ke ztrátě informací a i neorganizovanosti zázemí.

I na základě zmapování potřeb jak klientely, tak interního týmu se nám povedlo identifikovat prostor pro inovaci, a to rozšířením zaměření našich služeb z dětí se specifickými potřebami i na rodiče, rodiny a pečující o ně.

Díky realizaci workshopu s klinickou psycholožkou a psychoterapeutkou Mgr. Monikou Klán Jiroušovou, kde jsme byli jako tým proškoleni v tématu vedení empatického rozhovoru, jsme tuto nově nabytou dovednost aplikovali na naše stávající zákazníky, převážně klienty služby Hipoterapie pro děti se specifickými potřebami. Tímto přístupem měli možnost se dozvědět, že rodiče jsou přetížení péčí o dítě/děti, jsou vyřazeni z komunity a netroufají si zúčastnit se akcí pro veřejnost z obavy, že budou kvůli specifickému chování jejich dětí souzeni. Velkým přínosem v tomto kontextu byla naše koordinátorka cílové skupiny, která je samoživitelka a má dvě děti se specifickými potřebami. Díky tomu, že i ona získala dovednost vést empatické rozhovory, a sama se zúčastnila Hiporehabilitačního pobytu jako klient, dokázala týmu přinést i skrytou zpětnou vazbu od klientů.

Cílem proto 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. Interně byly definovány a rozděleny kompetence na členy týmu. Tým se začal pravidelně scházet.

Pro komunikaci s klienty a řízení všech služeb byl vybrán na základě doporučení z jiné hiporehabilitační organizace adaptován digitální nástroj Auksys.

Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili

Nová služba - Hiporehabilitační pobyt pro rodiče s dětmi se specifickými potřebami

Služba bylo koncipovaná pro 8 rodin s dětmi se specifickými potřebami, které strávili 2-3 dny v našem středisku. Ubytování a strava nebyly součástí služby.

Součástí služby bylo:

- rodinná hiporehabilitace, kdy každá rodina absolvovala denně hiporehabilitační intervenci s jedním z našich lektorů a vodičem koně,
- každá rodina absolvovala denně terapii v multismyslové místnosti snoezelen,
- rodiny také denně absolvovaly individuální arteterapii a muzikoterapii,
- pro děti byla připravena skupinová zooterapie,
- rodiče se účastnili skupinové terapie,

- každý den pobytu se začínalo ranním sdílecím kruhem, kde rodiny sdílely své aktuální nastavení,
- podobným bezpečným kruhem den vždy i končil,
- každá rodina měla nárok na individuální poradenství / zhodnocení terapií s některým z našich lektorů / terapeutů, čehož rodiny hojně využívaly.

Společně: zážitkový workshop o přínosech hiporehabilitace, know-how tvorby designu služby - hiporehabilitace pro rodiny dětí se specifickými potřebami, které je přenositelné také do dalších organizací

Workshop jsme nazvali Hiporehabilitace jako řešení a byl určen odborníkům a pečujícím v oblasti péče o děti se specifickými potřebami. Workshop byl nabízen zdarma a na jeho designu jsme pracovali s designérem služby Janem Koudelou, viz screeny z Muralu.

Cílem workshopu bylo, aby si odborníci a pečující o děti se specifickými potřebami vyzkoušeli hiporehabilitaci na vlastní kůži a zjistili její funkčnost a přínosy.

V rámci designu služeb jsme zjistili, že přednášky či jiná forma neinteraktivního vzdělávání není tak atraktivní a účinná a proto jsme se rozhodli aplikovat přínosy a účinky hiporehabilitace sebezkušeností. Tento přístup považujeme za inovativní, protože doposud byly účinky hiporehabilitace prezentovány pouze formou odborných přednášek a konferencí a účastníci neměli příležitost zažít to na vlastní kůži.

Zde uvádíme podrobný program workshopu, který si každá organizace, která bude workshop pořádat, musí personalizovat dle jimi preferovaného přístupu ke koním a jejich vlastním možnostem, a v poslední řadě uživatelům služby.

To, co považujeme za inovativní a to, co chceme předat ostatním, je právě sebezkušenost. Díky tomu, že měli účastníci workshopu možnost vyzkoušet si účinky hiporehabilitace sami na sobě, zjistili a pochopili, že hiporehabilitace rozvíjí klíčové kompetence, klíčové sociální kompetence, schopnost sebereflexe a týmové spolupráce. Proto to, co považujeme za inovativní pro šíření tohoto know how je právě sebezkušenostní přístup.

Lze se tedy inspirovat naším programem, případně screenem z Muralu, kde je popsáno nadesignování této služby, nicméně, za klíčové považujeme sebezkušenostní prožitek, který dosud v České hiporehabilitační společnosti nebyl k propagaci hiporehabilitace využíván.

Workshop byl vytvořen ve spolupráci multidisciplinárního týmu organizací Vladykův dvůr, z.s., Hiporehabilitace Jupiter, z.s. a Kamenitý vrch, z.s. Dalším aktérem podílejícím se na tvorbě workshopu byla Česká hiporehabilitační společnost.

V rámci projektu byl projekt otestován v organizaci Hiporehabilitace Jupiter, z.s. ve variantě navržené pro cílovou skupinu pracovníků v sociálních službách a dalších odborníků. Na základě zkušeností byla vytvořena finální verze služby, kterou i nadále nabízíme odborné i laické veřejnosti. Po skončení projektu byl workshop již v červnu 2024 znovu úspěšně realizován v organizaci Vladykův dvůr. Ve spolupráci s Českou hiporehabilitační společností jednáme také o realizaci kurzu v dalších organizacích poskytujících hiporehabilitaci.

Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu

Během příprav nově designované služby Hiporehabilitační pobyt pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami, jsme zjistili, že je třeba se 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 pozvali 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 některé z kompetencí statutára na jiné členy týmu - jednotlivce, ale hlavně mikrotýmy o 2-3 osobách.

Během sebezkušenostního workshopu s paní Horákovou jsme se věnovali identifikaci rozdělení rolí. Pro tento účel jsme absolvovali různá teambuldingová cvičení. Klíčová pro nás byla tato cvičení:

- Indián - v této hře jsme anonymně hlasovali o tom, kdo by měl být Indián - Velké koště, Šaman, Indián - Bordelář, Indián - Ochránce koní a pod. Z tohoto cvičení jsme díky vysoké míře sebereflexe a empatie dokázali přijmout zpětnou vazbu kolegů (i Indián - Bordelář uznal své slabé stránky) a dokázali jsme přerozdělit kompetence v chodu organizace, a to s maximálním zohledněním osobnostních kvalit jednotlivých členů týmu a toho, jak ho vnímají ostatní členové. Zároveň jsme uznali, že ambice setkávat se v plném počtu a pracovat dohromady na všech dílčích úkolech, je nereálné, a proto jsme tým rozdělili do tzv. mikrotýmů.
- Na debila - díky této hře jsme ventilovali napětí v týmu. Princip této hry spočívá v kolektivním ztrapnění se, díky kterému jsme byli schopni nastavit důvěrné prostředí, kde se nikdo nebál sdílet své názory, potřeby, obavy, nápady či emoce.
- Council - otevřeli jsme bezpečný kruh a empaticky si naslouchali, rozklíčovali jsme problematická místa potřeby členů týmu, zjistili jsme, že většině členů týmu vadí neorganizovanost (kniha úrazů nemá své pevné místo, kdo zodpovídá za pořádek v areálu, kdo zodpovídá za informace o vytíženosti koní, apod.), nedostatečné setkávání se.

Tým byl proto rozdělen do sekcí, kdy tzv. mikrotýmy plnily zadané úkoly formou domácích úkolů či přímo na místě, nebylo potřeba se setkávat v plném počtu a přesto byla zajištěna funkčnost organizace.

Stanovili jsme tyto mikrotýmy:

- Lesní klub / školka - komunikace se zákazníky, zvelebení zázemí školky, řízení personálu, cenotvorba a ziskovost.
- Kancelář a zázemí pro zaměstnance.

- Zvířata - nastavení koňských deníků, hlídání vytíženosti koní, sdílení informací ohledně zdravotního stavu a vytíženosti koní.
- Chráněná dílna - byl stanoven vedoucí chráněné dílny, který zadává úkoly chráněným zaměstnancům a kontroluje jejich plnění, monitoruje potřeby a upravuje náplň práce dle schopností, potřeb a momentální dispozice chráněných zaměstnanců. Po ukončení projektu byl jeden člen zaměstnán na této pozici na 0,75 úvazku.
- Backoffice - fakturace, rezervační systém Auksys, mzdová agenda, docházky.
- Péče o zákazníky - proaktivní komunikace se zákazníky.
- Komunikace a marketing

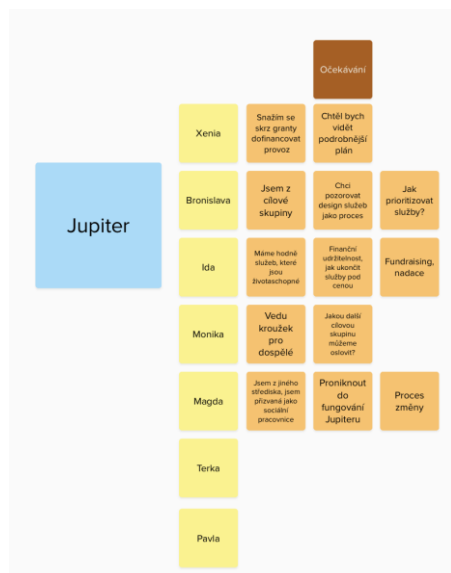
Během příprav Hiporehabilitačních pobytů se nám velmi dobře ukázalo, kde v interních procesech potřebujeme naši práci zefektivnit.

Oblasti, které potřebovaly náš nejvyšší focus ohledně efektivizace:

- prioritizace a úprava parametrů služeb (p. Koudela)
 - zavedli jsme proces cenotvorby,
 - vyřazení neproduktivních služeb, zrušili jsme služby, které byly prodělečné (nízkoprahový klub pro děti a mládež),
 - detekovali jsme služby, které mají potenciál

S panem Koudelou jsme postupně a systematicky pracovali na jednotlivých tématech. Zaměřili jsme se detailně na analýzu stávajících kompetencí členů týmu a jejich očekávání.

Pro ilustraci uvádíme ukázkou z procesu (Mural) rozdělování kompetencí:



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.

chvíli odpočinout. Toto jim bylo umožněno díky tomu, že důvěřovali našemu týmu, že se o jejich děti se specifickými potřebami dokážeme náležitě postarat.

- Rodiče měli možnost v průběhu programu odejít relaxovat do našeho terapeutického včelího domu. V tuto chvíli byla o jejich děti zajištěna plná péče naším dedikovaným pracovníkem.
- Určili jsme proti předchozímu pobytu roli moderátora/informátora, který proaktivně uvedl projekt, jeho cíle a opět připomněl financování formou dotace od MPSV.

Program redesignovaného pobytu byl složen z bloků. Každá rodina měla program individuální. Rodiny měly písmenné označení, a takto vypadal celkový program:

PROGRAM POBYTU							
sobota	Hipoterapie	snoezelen	arte	muziko	apiDomek	protkávání	
9 - 10	úvod, seznámení						
10 - 11	A	C	E F	G H	H G	B D	D+F B+E
11 - 12	B	D	G H	E F	F E	A C	C+H A+G
12 - 13	oběd						
13 - 14	E	G	A B	C D	D C	F H	B+H A+F
14 - 15	F	H	C D	A B	B A	E G	D+G C+E
15 - 16	kruh pro dospělé / kruh pro dospívající / procházka se zvířaty pro mladší děti						
16 - 17	společné sdílení						
PROGRAM POBYTU							
neděle	Hipo	snoezelen	arte	muziko	apiDomek	protkávání	
9 - 10	společná aktivita						
10 - 11	A	C	E F	G H	H G	B D	D+F B+E
11 - 12	B	D	G H	E F	F E	A C	C+H A+G
12 - 13	oběd						
13 - 14	E	G	A B	C D	D C	F H	B+H A+F
14 - 15	F	H	C D	A B	B A	E G	D+G C+E
15 - 16	kruh pro dospělé / kruh pro dospívající / procházka se zvířaty pro mladší děti						
16 - 17	společné sdílení						
17 - 17.30	možnost individuální konzultace						

Zde uvádíme pro příklad konkrétní program jedné rodiny:

Jméno: Jana Chvalová				
sobota	program	místo	neděle	program
9 - 10	úvod, seznámení	jurta	9.30 - 10	společná aktivita
10 - 10.30	apiterapie	apidomek	10 - 10.30	apiterapie
10.30 - 10.50	protkávání	přístřešek u jurty	10.30 - 10.50	protkávání
11 - 11.45	hipoterapie	jízdárna	11 - 11.45	hipoterapie
12 - 13	oběd		12 - 13	oběd
13 - 13.30	protkávání	přístřešek u jurty	13 - 13.30	protkávání
13.30 - 14	snoezelen	zelená maringotka	13.30 - 14	snoezelen
14 - 14.30	muzikoterapie	jurta	14 - 14.30	muzikoterapie
14.30 - 15	arteterapie	přístřešek v lese	14.30 - 15	arteterapie
15 - 16	kruh pro dospělé / kruh pro dospívající	jurta / přístřešek u jurty	15 - 16	kruh pro dospělé / kruh pro dospívající
16 - 17	společné sdílení	jurta	16 - 17	společné sdílení
			17 - 17.30	možnost individuální konzultace

Shrnutí programu:

- rodinná hiporehabilitace, kdy každá rodina absolvovala denně hiporehabilitační intervenci s jedním z našich lektorů a vodičem koně, jako u prvního pobytu,
- každá rodina absolvovala denně terapii v multismyslové místnosti snoezelen,
- rodiny také denně absolvovaly individuální arteterapii a muzikoterapii,
- pro děti byla připravena skupinová zooterapie,
- pro rodiče byla připravena skupinová terapie,
- rodiče měli možnost využít individuální terapie v terapeutickém včelím domě,
- každý den pobytu začínal i končil bezpečným sdílecím kruhem,
- každá rodina měla nárok na individuální poradenství / zhodnocení terapií s některým z našich lektorů / terapeutů, jako u prvního pobytu.

Na této službě jsme se naučili mnoho procesní 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 rolemi,
- funkční mikrotýmy,
- vylepšili jsme systém objednávání klientů na služby a automatizovali velkou část této agendy,
- implementovali systém naceňování produktů a služeb (naceňovací tabulka).

Co jsme se naučili, co nás překvapilo

- V rámci zpětných vazeb z realizovaných hiporehabilitačních pobytů víme, co naše klientela potřebuje, co oceňuje a na čem stavět komunikaci a doručení našich služeb.
 - Potřeby naší klientely jsme se dozvěděli z empatických rozhovorů vedených s rodiči, skupinové terapie v rámci nově designované služby Hiporehabilitační pobyt, jsou to hlavně tyto:
 - přijetí v komunitě,

- navazování nových vazeb s rodinami v podobné situaci,
 - přijetí od okolí specifického chování jejich dítěte,
 - bezpečné prostředí, ve kterém mohou sdílet své pocity - například selhání jako rodiče, stud za chování svého dítěte, únava a vyhoření, apod.
 - bezpečný prostor pro vlastní relaxaci, kdy o dítě je zajištěna adekvátní péče,
 - ujištění v oblasti rodičovských kompetencí a projevování emocí,
- 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.
- 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 rolmi, 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.
- Překvapilo nás, jak velký posun k profesionalizaci jsme za 12 měsíců byli schopni udělat.
 - Statutár není tolik přetížený.
 - Díky profesionalizaci v oblasti rezervačního systému a předání kompetencí mikrotýmům dokážeme být efektivnější.
 - V každodenním fungování zužitkováváme nabytou dovednost v aplikaci empatických rozhovorů při osobních setkáních s našimi klienty - je pro nás překvapením, jak sdílní jsou naši klienti, když se umíme empaticky dotazovat.
 - Členové týmu, kteří předtím neměli dostatečné sebevědomí převzít kompetence za dílčí sekce v řízení organizace, nyní ke svým novým funkcím (vedoucí lesního klubu, správce rezervačního systému, vedoucí chránění dílny, ...) přistupují zcela kompetentně.

Další otázky

Bránily dosažení vyšších přínosů projektu nějaké externí faktory, které jste nemohli ovlivnit (např. stav ekonomiky, situace na trhu práce, legislativní podmínky v České republice, epidemiologická situace atd.)?

V rámci projektu byly provedeny změny v legislativě, na které jsme se museli v jeho průběhu adaptovat:

- zavedení příplatků za práci v sobotu a v neděli. Bylo nutné přizpůsobit, v podstatě snížit rozpočet, příplatky byly hrazeny z paušálních výdajů.
- nejistota okolo legislativy pro DPP. Všichni účastníci projektu byli zapojeni formou DPP. Neustále jsme sledovali aviza o změnách, nakonec se v průběhu projektu nezměnilo nic.

Externí faktor, který ovlivňuje naše působení v oblasti hiporehabilitačních služeb, je to, že hiporehabilitace není pro klienty hrazená zdravotními pojišťovnami. Jsme proto nuceni některé typy hiporehabilitace nabízet za nižší než ideální cenu, která by zohledňovala jak nákladové položky, tak rozumnou míru zisku.

Využili jste v rámci projektu nějaký nový či neobvyklý způsob práce s cílovou skupinou a pokud ano, tak jaký?

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

Doposud jsme se věnovali pouze potřebám dětí se specifickými potřebami.

Pracovali jsme pouze formou:

- hipoterapie - zlepšení jejich fyzického zdraví,
- psychoterapie pomocí koní - zlepšení jejich psychického zdraví,
- hiporehabilitace - zlepšení jejich sociálních dovedností.

Nebrali jsme však v úvahu potřeby celé rodiny, kterou jsme díky empatickým rozhovorem se zákonnými zástupci dosavadních klientů dokázali zohlednit v inovaci služby.

Setkali jste se v průběhu projektu s nějakým problémem? Pokud ano, jaký byl a jak jste se s ním vypořádali?

- 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. Málodky jsme schopni se sejít v jednom čase všichni.
- Zaměřili jsme se tedy na analýzu talentů, dovedností a tím i rolí členů týmu. Díky tomu se nám povedlo delegovat některá z kompetencí statutára na jiné členy týmu - jednotlivce, ale hlavně mikrotýmy o 2-3 osobách.
- Naučili jsme se během posledního roku mnoho procesních vylepšení, a ty se nám povedlo a i nadále daří replikovat na další služby a do řízení spolku.
- Z přetíženosti statutára vycházela četná agenda (komunikovat s klienty, řešit přihlašování na služby, fakturaci, mzdovou agendu, docházku, operativu chráněné dílny a lesního klubu, ...). Jak bylo popsáno výše, tuto situaci jsme vyhodnotili jako nevyhovující a díky zvýšení pracovního sebevědomí stávajícího týmu a přidělení klíčových kompetencí a automatizaci, jsme postupně jsme zavedli:
 - pravidelné porady týmu, které nám umožňují řešit operativní úkoly průběžně, a jsme schopni se v rámci týmu domluvit na řízení organizace, neopomínáme osobní potřeby členů týmu,
 - otevřenou diskusi nad týmovými rolmi,
 - funkční mikrotýmy,
 - vylepšili jsme systém objednávání klientů na služby a automatizovali velkou část této agendy,
 - implementovali jsme systém naceňování produktů a služeb (naceňovací tabulka).

Co vás v projektu překvapilo?

Překvapilo nás jak moc náročná pro nás byla spolupráce s ostatními středisky. Hlavně neschopnost najít společný termín pro osobní schůzky.

Překvapilo nás jak velké pokroky dělali klienti z řad cílové skupiny. Vyhodnotili jsme, že hiporehabilitace přináší schopnost sebereflexe každému zúčastněnému. Rodiče dětí se specifickými potřebami si často uvědomili, že mají ambici mít nad dětmi maximální kontrolu tím, že my jsme vyžadovali, aby rodiče vedli koně za sebou a neotáčeli se za ním. Tato cvičení byla pro většinu rodičů velmi náročná a v závěrečném zhodnocení sami uváděli, že to, že mají potřebu koně neustále kontrolovat a otáčet se za ním, koresponduje s jejich potřebou neustálé kontroly jejich dětí a nedostatkem důvěry v to, že děti jsou schopny některé věci zvládnout samy.

Co zásadního jste se dozvěděli v empatické fázi? Jak to ovlivnilo výsledný projekt?

Díky workshopu s psycholožkou Mgr. Monikou Jiroušovou na téma nácvik empatických rozhovorů jsme se dozvěděli, že vést empatický rozhovor není nic jednoduchého. Klienti se ale mnohem více otevřeli a sdíleli s námi mnohem hlubší emoce, než když s nimi byly rozhovory vedeny klasicky, neempaticky. Ač je pro nás empatické dotazování stále výzvou, jsme moc rádi, že jsme se je mohli v projektu naučit, a trénovat.

Vysvětlujeme si to tím, že díky nově nabyté dovednosti vedení empatických rozhovorů jsme navodili bezpečné prostředí, ve kterém se nám klienti hluboce otevřeli a sdíleli s námi své niterné pocity a potřeby. Dále si myslíme, že velkým přínosem byla koordinátorka cílové skupiny s vlastní zkušeností, které klienti důvěřovali, otevřeli se a měli pocit bezpečného přijetí.

V předchozím fungování organizace nebyl prostor pro komunikaci pocitů rodičů. Vždy se řešil jen zdravotní stav jejich dětí. Rodiče velmi kvitovali zájem o jejich osobu a jejich současné nastavení a často popisovali stud, že vůbec sami mají nějaké potřeby a že neřeší pouze potřeby jejich dětí s SP. Myslíme si, že pokud bychom neaplikovali dovednost vedení empatických rozhovorů, kterou jsme se naučili díky workshopu, který vedla Mgr. Monika Klán Jiroušová a následné možnosti vyzkoušet si tento přístup v praxi, nikdy bychom se nedostali k takto hlubokým pocitům a potřebám našich klientů.

Jak jste přistoupili k testování? Co a jak jste testovali? Co jste se z toho dozvěděli?

Testovali jsme navržený produkt - Hiporehabilitační pobyt pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami.

Testování probíhalo v následujících krocích:

1. Příprava a posouzení proveditelnosti Nejprve jsme připravili první návrh 3 denního programu a diskutovali jsme v týmu jeho proveditelnost s dostupným počtem personálu pro maximální počet účastníků, 9. Rozdělili jsme si přihlášené účastníky pro empatické rozhovory.
2. Provedli jsme empatické rozhovory se všemi přihlášenými účastníky, cca 15. Představili jsme jim program (viz výše detailní program celkového pobytu i vzorový program jednotlivé rodiny) a ptali se na jejich možnosti se zúčastnit a na jejich očekávání. Zde jsme se dozvíдали jak si mohou zařídit volno na 3 dny, dopravu, co očekávají od programu. Také jsme testovali ochotu nám přislíbit účast na určitý

termín. Výsledky jsme zapisovali do tabulky, takže jsme průběžně viděli výsledky. Na základě ukončených rozhovorů jsme vybrali 9 účastníků. Kritériem byla jednak ochota a zájem se akce zúčastnit v daný termín a dále naše schopnost pracovat s konkrétním klientem a naplnit jeho specifické potřeby a očekávání rodičů nebo pěstounů. Program jsme upravili do konečné verze pro vybrané účastníky, jak bylo dokumentováno výše.

--++--

3. V průběhu akce jsme testovali jednoduchým dotazníkem každý den. Ptali jsme se na jejich náladu v průběhu dne a na to zda je průběh příliš nabitý aktivitou nebo je naopak aktivit málo. Na závěr jsme zorganizovali empatickou skupinu pouze pro dospělé v čase, kdy děti šly na procházku s ovce. Zde jsme kladli otevřené otázky na průběh i jsme získali návrhy na vylepšení. , Názor na to, zda je průběh příliš pomalý nebo rychlý, byl pro různé účastníky různý. Souhrnně se cítili účastníci dobře, oceňovali přijímající atmosféru, možnost strávit s dětmi čas venku a u koní a potkat se s rodinami s podobnými potřebami. Doporučovali také zahrnout do pobytu večerní aktivitu pro samotné rodiče. Závěrem konstatujeme, že empatické rozhovory byly mnohem efektivnější, než hojně doporučovaná metoda dotazníků.
4. Na základě těchto výsledků jsme provedli redesign služby. Program jsme zkrátili na 2 dny, počet účastníků snížili na 8. Nechali jsme více prostoru pro vzájemné setkávání a zařadili další aktivitu, která podněcovala diskuzi o životě a o vztazích - hry s kartami. Jako lektori jsme se více věnovali jednotlivým rodinám, byli jsme více k dispozici. Použili jsme znovu dotazníky i empatickou skupinu bez dětí.

Nástroje mapování a testování:

Příklad skriptu pro empatický telefonický rozhovor s rodiči před pobytem

1. Představím se celým jménem a Hiporehabilitace Jupiter
2. Chci vám položit několik otázek ohledně vaší účasti
 - a. co vás vedlo k přihlášení se k pobytu
 - b. co očekáváte od pobytu
 - c. jak žijete, co řešíte
 - d. v čem vám můžeme pomoci, co očekáváte
 - e. máte čas a chuť na 3 denní pobyt
 - f. jak chápete podmínky, výběr, pobyt 3 dny, zajistiti si stravu a dojíždění, nahrávání
3. Děkuji, ozveme se vám do 6.8., je to v pořádku ?

Zde jsou ukázky dotazníků, které rodiče vyplňovali v průběhu pobytu:



Financováno
Evropskou unií

Název projektu:	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
Příjemce dotace:	Hiporehabilitace Jupiter, z.s.
Datum	26.-.28.8.2023

Jak se máte ?

Tato karta slouží k naší informovanosti, jak se vám vede v průběhu Vašeho pobytu. Prosím vyjádřete slovem, křížkem, smajlíkem nebo jinak Váš momentální stav za každého člena rodiny. Pokud možno použijte pro každého různé barvy.

Zakroužkujte prosím den a čas, kdy kartu vyplňujete.

Den, zaškněte	sobota	neděle	<u>pondělí</u>
------------------	--------	--------	----------------

Jaká je vaše nálada?			Jak vám plyne čas			Kolik zážitků a informací vnímáte		
ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer
Veselá NATĚSBNÁ 			Rychle 			Moc, čeho ? 		
Nijaká			Normálně			Přiměřeně		
Smutná			Pomalu			Málo, čeho		

SPUSTA
KRÁSNÝCH
ZÁŽITKŮ
PROŽITÍ
ZELENÝ
DOHEC
KONE
KONE

Hotovo ?

Děkujeme, odevzdejte svému průvodci nebo nechte u arteterapie.

NEŠLO SE TOLIK SOUSTŘEDIT S VÍCE LIDMA V JEDNOM
PROSTORU.



Financováno
Evropskou unií

Název projektu:	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
Příjemce dotace:	Hiporehabilitace Jupiter, z.s.
Datum	26.-28.8.2023

Jak se máte ?

Tato karta slouží k naší informovanosti, jak se vám vede v průběhu Vašeho pobytu. Prosím vyjádřete slovem, křížkem, smajlíkem nebo jinak Váš momentální stav za každého člena rodiny. Pokud možno použijte pro každého různé barvy.

Zakroužkujte prosím den a čas, kdy kartu vyplňujete.

Den, zaškněte	sobota	neděle	pondělí
------------------	--------	--------	---------

Jaká je vaše nálada?			Jak vám plyne čas			Kolik zážitků a informací vnímáte		
ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer
Veselá	• • •	• - - • - - UHAVENIA	Rychle	• • •	• • •	Moc, čeho ?	• • •	• • •
Nijaká	• • •		Normálně		• • •	Přiměřeně	• • •	
Smutná			Pomalou			Málo, čeho		

PROCHÁZE
S
KOZAMA
+ KOLÍK

Hotovo ?

Děkujeme, odevzdejte svému průvodci nebo nechte u arteterapie.

CEVÍ VEČER + RÁNO DĚTI POUČENÍ 0
PROCHÁZE



Název projektu:	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
Příjemce dotace:	Hiporehabilitace Jupiter, z.s.
Datum	26. - 28.8.2023

Jak se máte ?

Tato karta slouží k naší informovanosti, jak se vám vede v průběhu Vašeho pobytu. Prosím vyjádřete slovem, křížkem, smajlíkem nebo jinak Váš momentální stav za každého člena rodiny. Pokud možno použijte pro každého různé barvy.

Zakroužkujte prosím den a čas, kdy kartu vyplňujete.

Den, zaškněte	sobota	neděle	pondělí
---------------	--------	--------	---------

Jaká je vaše nálada?			Jak vám plyne čas			Kolik zážitků a informací vnímáte		
ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer
Veselá * 😊			Rychle * 😊			Moc, čeho? DEŠTĚ		
Nijaká			Normálně			Přiměřeně		
Smutná		UNAVENÁ 😞 * *	Pomalu 😞 *			Málo, čeho		

Hotovo ?

Děkujeme, odevzdejte svému průvodci nebo nechte u arteterapie.



Financováno
Evropskou unií

Název projektu:	Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální práci se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami
Registrační číslo projektu:	CZ.03.03.01/00/21_021/000/15/04
Příjemce dotace:	Hiporehabilitace Jupiter, z.s.
Datum:	26. - 28. 8. 2023

Jak se máte ?

Tato karta slouží k naší informovanosti, jak se vám vede v průběhu Vašeho pobytu. Prosím vyjádřete slovem, křížkem, smajlíkem nebo jinak Váš momentální stav za každého člena rodiny. Pokud možné použijte pro každého různé barvy.

Zakroužkujte prosím den a čas, kdy kartu vyplňujete.

Den, zaškrtněte	sobota	neděle	pondělí
-----------------	--------	--------	---------

Jaká je vaše nálada?			Jak vám plyne čas			Kolik zážitků a informací vnímáte		
ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer	ráno	poledne	večer
Veselá	*		Rychle	*	*	Moc, čeho ?		
Nijaká		UWUWUWU	Normálně	*		Průměrně		
Smutná			Pomalou			Málo, čeho		

Hotovo ?

Děkujeme, odevzdejte svému průvodci nebo nachte u arteterapie

*Žijte na kouli dušes
Prebylo a přeje vše ?
K ZASNE ♥*

Redesing byl popsán výše, zde uvádíme stručný přehled:

- Snížili jsme počet dnů pobytu ze 3 na 2.
- V některých částech programu striktně rozdělili skupiny na děti a rodiče.
- Rodiče měli možnost v průběhu programu odejít relaxovat do našeho terapeutického včelího domu.
- Určili jsme proti předchozímu pobytu roli moderátora/informátora, který proaktivně uvedl projekt, jeho cíle a opět připomněl financování formou dotace od MPSV.

Shrnutí

Testovali jsme přípravu, nábor klientů i pilot služby. Hlavním zdrojem údajů byl re-design služby pod vedením externího designera služeb. Z testování jsme se dozvěděli, že je velmi užitečné testovat každý krok, že je dobré otestovat modelově průběh akce dopředu. Ocenili jsme empatické rozhovory, jako nástroj zpětné vazby. Naproti tomu se nám dotazníky moc neosvědčily.

Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?

Zavedení empatických rozhovorů do interakcí s klienty, větší zájem o cílovou skupinu. Redesignované produkty, větší profesionalizace organizace, rozdělení kompetencí kmenového týmu spolku.

Know-how z organizace Vladykův dvůr, z.s.

Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili

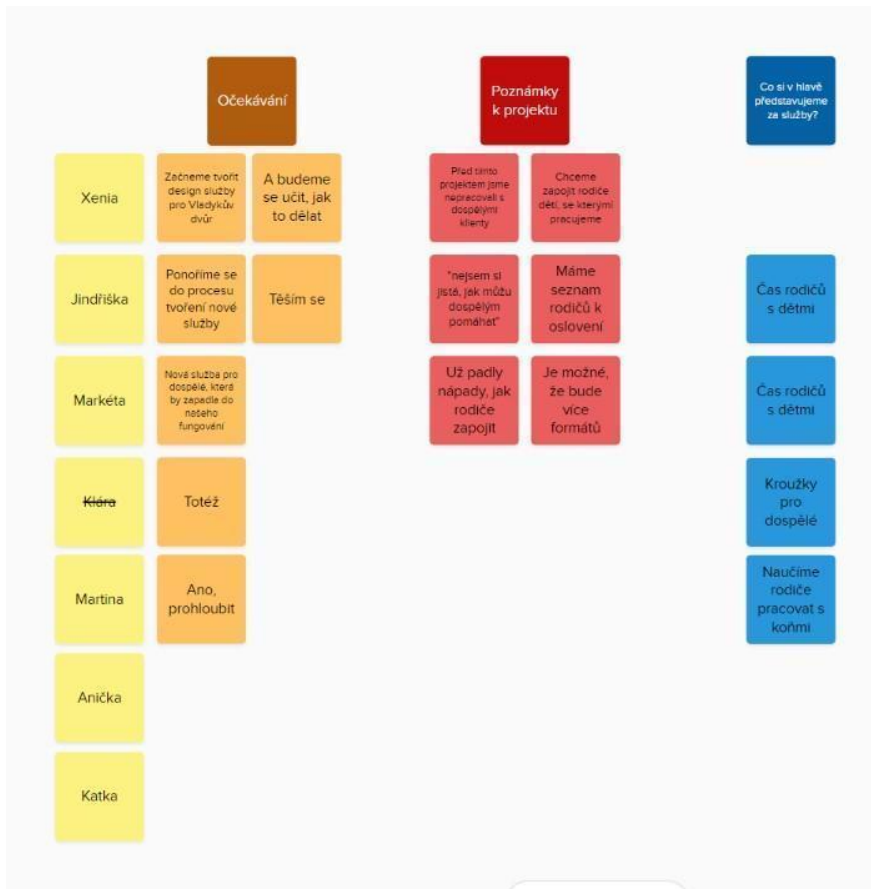
A. Empatické rozhovory a brainstorming o podstatě nové služby

Empatické rozhovory probíhaly podle principů Human Centered Design (HCD). Externím odborníkem pro HCD byl vybrán Jan Koudela z Court of Moravia, který provázel pracovníky naší organizace během celého procesu mapování potřeb a tvorby inovativní služby. Výstupy byly zaznamenány pomocí vizuální platformy Mural, viz zařazená schémata níže.

Z empatického dotazování na téma našeho očekávání jsme zjistili:

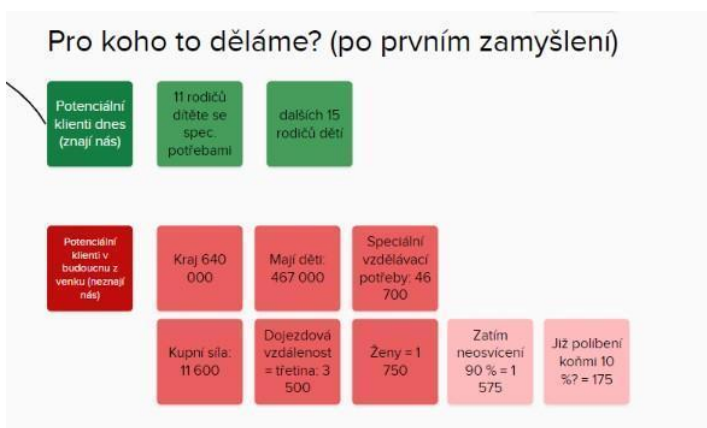
- Do projektu jsme vstupovali s očekáváním, že získáme nástroje pro vytvoření Vize o budoucím zaměření naší organizace (rozuměj zaměření na dlouhodobě udržitelné služby, a že tato vize bude sloužit jako smysluplný rámec, který nám pomůže najít cestu k optimalizaci našeho portfolia služeb provozu a ve kterém vznikne i smysluplná inovativní služba.
- V úvodní fázi empatických rozhovorů jsme se cítili bezradní, protože pro definování vize, kam chceme směřovat, nám chyběla zkušenost a potřebný nadhled. Bez vize jsme nebyli schopni vidět strukturu nové inovativní služby. *Naše organizace má 3 pracovníky na HPP, dva příležitostné pracovníky na DPP a několik dobrovolníků, kteří mají omezené kompetence. Součástí provozu je režie 15 koní, kteří jsou zapojeni do námi poskytovaných služeb. Služby pro klienty provozujeme pět dní v týdnu v rozsahu 3 až 6 hiporehabilitačních služeb denně. Další čas zabere potřebná administrativa. V prázdninovém provozu jsou zařazeny týdenní příměstské tábory s celodenním provozem.*
- Zjistili jsme také, jak pro nás byly zpočátku metody HCD nové a obtížné ve smyslu otevřeně komunikovat s cizími pracovníky stojícími mimo organizaci a naučit se věnovat pozornost našim pocitům a potřebám a dokázat je artikulovat. Naše úvodní bezradnost a zdrženlivost je vidět na muralovém výseku níže (tbl. č. 1).

tbl. č. 1



- Součástí úvodního mapování byla i práce na uvědomění si, pro koho chceme naše služby dělat a kdo jsou naši klienti (tbl. č. 2). Nakonec se podařilo definovat cílovou skupinu pro novou službu.

tbl. č. 2



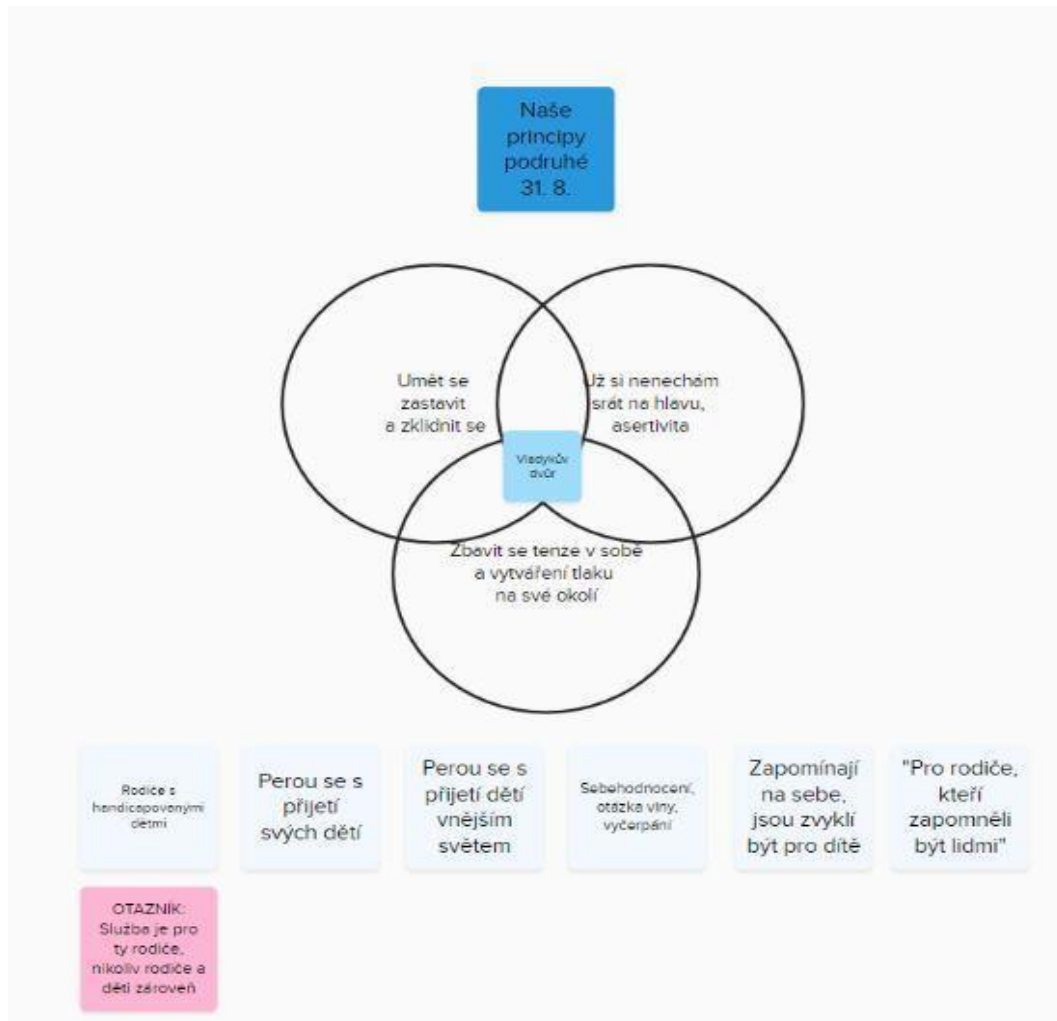
B. Empatické rozhovory s klienty, průběžné zjišťování potřeb klientů a práce s nimi

Výchozí empatické rozhovory s klienty probíhaly před začátkem projektu, kdy u rodičů stávajících klientů, byly zjišťovány jejich potřeby. Nestrukturované rozhovory obsahovaly otázky typu, jak jsou rodiče spokojeni s formátem poskytovaných služeb, jaké rozšíření služeb by přivítali. V průběhu projektu při testování inovativní služby, tj. na závěr každého jednotlivého setkání byl vyčleněn čas pro nestrukturované rozhovory, kdy byli rodiče vyzváni k reflexi proběhlého programu. Měli shrnout, co zažili, co jim vyhovovalo a bylo přínosné v jejich aktuální situaci, co pro ně bylo obtížné, co by potřebovali, aby jim program více vyhovoval. Rozhovory se staly součástí nově vzniklé služby, která je postavená z velké části na reflexi zážitků.

Důležité informace, které zazněly ze stran rodičů (tbl. č. 3):

- jsou přetíženi, unavení,
- nemají čas na sebe,
- rodiče "sešrotovaní" péčí o dítě, zapomínají na sebe, jsou zvyklí být jen pro dítě, svoje potřeby odsouvají do pozadí,
- pokud jsou v rodině sourozenci i jejich potřeby jsou odsunuty do pozadí,
- řeší otázku vlastního sebehodnocení, pocity viny a nedostatečnosti,
- mají problémy s přijetím svých dětí jako takových,
- mají problémy s přijetím jejich "postižení",
- trpí tím, že jejich děti nejsou přijímány svým okolím, vnějším světem,
- zažívají pocity izolace a uvěznění v bezvýhodné situaci.

tbl. č. 3



Na základě empatických rozhovorů jsme vystavěli principy nové inovativní služby. Rodiče vydefinovali, jak by měla nová služba vypadat. Měla by být postavena **na principech osobnostního rozvoje a mindfulness** (prožívání v přítomnosti). Měla by rozvíjet schopnosti, které spadají do oblasti emoční inteligence, jako je např. vnímání vlastních potřeb a pocitů, zvládání stresu, asertivní prosazení vlastního záměru.

C. Tvorba nové služby

Tvorba služby probíhala podle principů HCD.

V Jupiteru a Kamenitém vrchu se rozhodli jít cestou intenzivních pobytů na základě svých vlastních zjištění z empatického dotazování (viz Shrnující dokument Jupiter). My jsme věděli, že přes léto nemáme volnou kapacitu na provedení služby v takovém rozsahu. Také z empatických rozhovorů s rodiči vyplynulo, že oslovení rodiče se nemohou uvolnit na celý pracovní týden.

Pod vedením HCD odborníka Jana Koudely jsme prošli v platformě Mural několika fázemi designování služby:

- Nejprve jsme se zamysleli nad tím, pro koho chceme službu vytvořit, došlo k zásadnímu rozhodnutí, že klienti služby budou **pouze rodiče a pečující** bez účasti dětí. Navnímali jsme, že rodiče nejvíce potřebují čas pro sebe, potřebují ošetřit vlastní potřeby, odpočinout si a sdílet své zkušenosti.
- Dále bylo nutné rozhodnout, jaké má mít služba základní parametry. Schůdné řešení pro nás představovala forma **odpoledního pravidelného setkávání s dvouhodinovou časovou dotací jednou týdně, který jsme pojmenovali “Klub rodičů aneb jak se z rodiče stát zase člověkem”**.
- V další fázi jsme se soustředili na vytyčení cílů služby. V průběhu tvoření nové služby jsme dospěli ke shrnutí principů, na jejichž základech bude naše služba stát tbl. č. 3. Jedná se o **principy osobnostního rozvoje a mindfulness**.
- Důležitou fází bylo vytipování vhodných aktivit pro práci s klienty, které by stanovené cíle plnily tbl. 4 vpravo. Jedná se o **zážitkové aktivity s koněm**, jako jejich čištění, napojení na koně, rozejití/zastavení koně, vedení koně z bodu A do bodu B, jednoduché aktivity ze hřbetu koně. A **reflexe** toho, co se při aktivitách odehrává.
- Důležitou součástí tvorby služby byla i **cenotvorba**. Určení ceny služby, tak aby pokryla veškeré náklady. Pro nás to byl hodně zajímavý náhled na naši činnost. Přivedl nás ke kritickému zamyšlení, jak provozujeme naše aktivity, že naše služby silně podhodnocujeme z obavy, že by byly neprodejně. Spoustu práce děláme zadarmo a myslíme si, že to tak má být, což není úplně v pořádku. a To co nabízíme, je zajímavé a naše služby by se daly prodat za vysokou cenu klientům s vysokými příjmy. Ze získaných peněz by se dotovaly služby pro nízkopříjmové klienty. S ohledem na omezené parametry naší organizace, kapacitu našich zaměstnanců a nutnost dodržovat welfare koní, je tento přístup v našich podmínkách nereálný. Závěr pro nás je, že bez veřejné podpory naše “sociální služby” zaniknou.

Hledání klientů do inovativní služby “Klub rodičů”

Jako první jsme oslovili rodiče našich stávajících klientů s nabídkou účasti na pilotní službě.

Z celkového počtu 14 oslovených rodičů:

- 3 neměli zájem bez udání důvodu,
- 1 neměli zájem, protože se stěhovali jinam,
- 1 maminka jako důvod, proč nemůže chodit, uvedla, že její dceři by bylo líto, že mamka chodí ke koním a ona nemůže,
- 2 chtěli chodit, ale neměli zajištěné hlídání,
- 3 začali chodit (1x), ale přestali, jako důvod uvedli, že jsou příliš vytížení a nemají čas,
- 1 začala chodit (byla 3x), pak uvedla, že je to něco jiného, než si představovala (měla zájem o náročnější jezdecký výcvik),
- 3 se zapojili a docházeli po celou dobu projektu.

Ze sedmi rodičů, kteří přislíbili účast na projektu, pravidelně docházeli do Klubu rodičů pouze tři. Nakonec jsme pracovali s pětičlennou skupinou složenou ze 4 rodičů a jednoho dospělého sourozence zdravotně znevýhodněného dítěte.

Jak se snižoval počet docházejících klientů, nutně jsme potřebovali vyřešit, kde a jak získáme další klienty, abychom vůbec dokázali službu efektivně odzkoušet (tbl. č. 4 vlevo). I.

Odzkoušení inovativní služby “Klub rodičů”

Odzkoušení inovativní služby “Klub rodičů” probíhalo každé úterý v odpoledních hodinách od začátku října 2023 do prosince 2023. Zrealizovali jsme deset odpoledních klubů rodičů. Po každém setkání jsme provedli revizi průběhu a připravili další setkání. Důležitá pro nás při úpravách byla zpětná vazba, kterou jsme získávali od rodičů.

Čeho se týkaly úpravy

Ze začátku jsme plánovali program, který bude postaven především na aktivitách se zapojením koní a zároveň jsme čekali, kterým směrem se budou rodiče chtít v aktivitách s koňmi ubírat. Volbu jsme nechávali na nich. Nabízeli jsme: jednoduchou kontaktní terapii, jednoduché pracovní aktivity týkající se péče o koně, osvojení základní manipulace a komunikace s koňmi, osvojení základů práce ze země na vodítku, práci ve volnosti a základy ježdění.

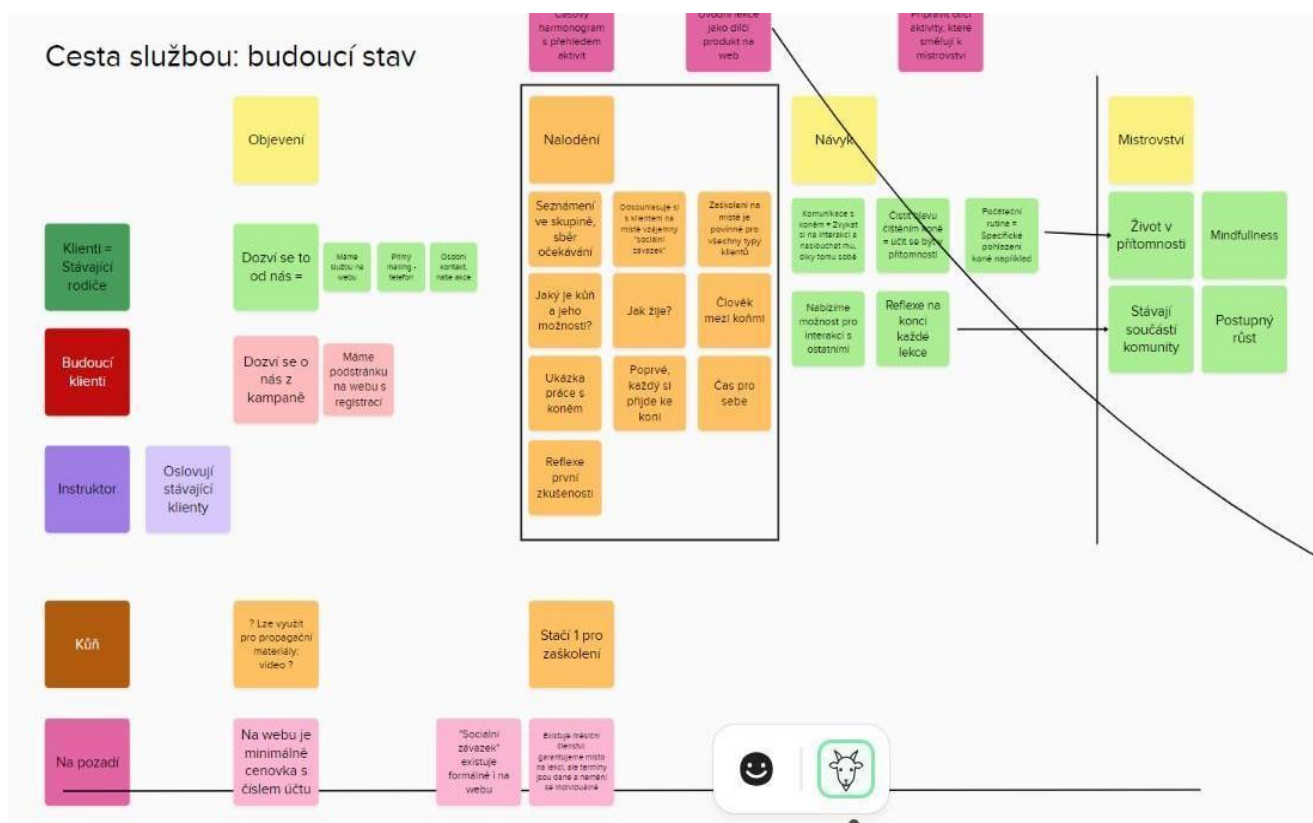
Jako nosné se ukázaly ty nejjednodušší aktivity: jednoduché kontaktní a pracovní aktivity a základní manipulace a komunikace s koňmi. Pro rodiče bylo v prvních setkáních nejdůležitější:

- že se dostali do nového prostředí, kde nejsou zavaleni starostmi a mají čas sami pro sebe,
- mohou dělat něco nového, zajímavého,
- že se setkávají s jinými rodiči a lidmi, se kterými mohou navzájem sdílet svoji náročnou životní situaci.

První setkání měla proto především relaxační a sdílečský charakter. Takže jsme upravovali poměr jednotlivých částí programu. Snižovala se časová dotace pro aktivity se zapojením koní a navyšovala část, kdy probíhalo sdílení zkušeností rodičů a reflexe zážitků z programu.

Postupně se zájem rodičů přenesl od sdílení i na vlastní aktivity s koňmi, jako na něco, co jim může pomoci v jejich každodenní situaci a začalo je zajímat, jak zvyšovat svoje kompetence, např. chtěli vědět více o tom, jak se mají mezi koňmi chovat, aby se s nimi cítili bezpečně, zajímalo je chování koní a jejich fungování ve stádě. Reflexe zahrnovala, co se v dané situaci s koněm odehrává, jaké informace rodiče o sobě získávají a jakou mají souvislost s jejich rodičovskými kompetencemi a jejich aktuální situací.

tbl. č.4



D. Redesign vytvořené služby

V lednu jsme se věnovali vyhodnocení inovativní služby. Při hodnocení věcného obsahu služby jsme došli k závěru, že stávající služba odpovídá potřebám klientů. Kde jsme se ale my i rodiče cítili omezeně, byl nastavený časový limit každého setkání. Každý "klub" trval 2 hod, původně se nám zdálo, že se jedná o pro nás i pro rodiče přijatelný časový rozměr i s ohledem na plánovanou dlouhodobou docházkou. ale nyní jsme cítili, že nemáme možnost jít do hloubky v plánovaných aktivitách. Rozhodli jsme se proto rodičům vedle pravidelné docházky nabídnout dvě sobotní 4 hodinová setkání, která umožňovala souvislejší a intenzivnější práci. Tento redesign probíhal v jarních měsících v březnu a dubnu 2024. Osnovu vícehodinového setkání a jeho metodiku jsme zapracovali do společného výstupu projektu (viz přílohy).

Řešili jsme také problém nedostupnosti služby pro klienty-rodiče, kterým byla původně určena (tbl. č. 6). Důvody nedostupnosti jsou: nedostatek volného času rodičů (už zmiňovaná absence možného hlídání dětí) a do budoucna, pokud by měla být služba finančně udržitelná, i její cena.

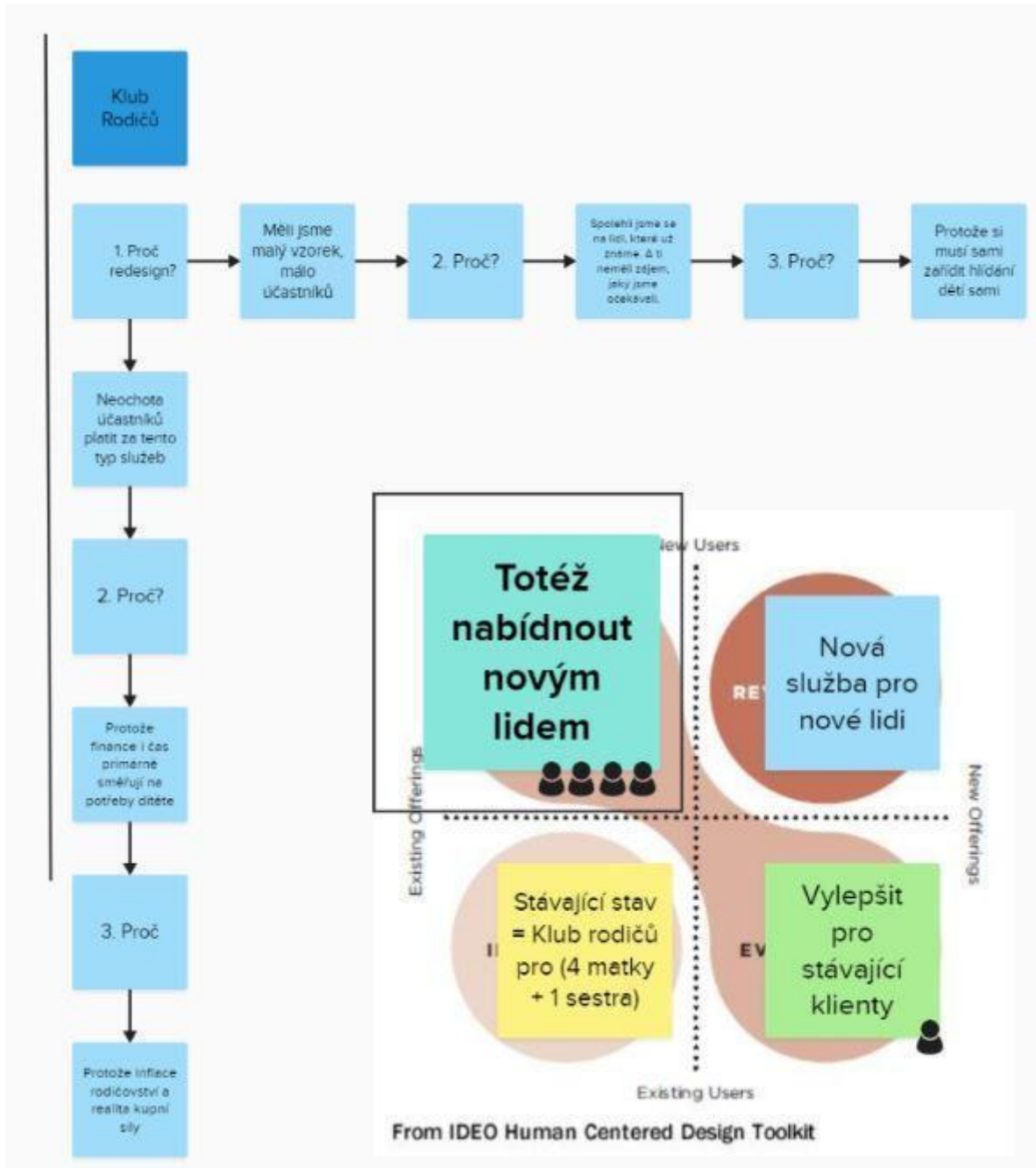
Pan Koudela nám v rámci HCD nastínil 4 možné cesty, jak pracovat dál se získanými zkušenostmi (tbl. č. 6). Mohli jsme:

- zachovat stávající stav služby,
- znovu vylepšit službu pro stávající klienty,
- vytvořit úplně novou službu pro jinou cílovou skupinu z důvodu nalezení služby, která by se prodala a vydělala organizaci peníze,
- nabídnout to, co jsme vytvořili nové koupěschopné cílové skupině.

Poslední nabízená možnost se nám zdála nejschůdnější, protože jsme s nově vytvořenou službou byli spokojeni a líbil se nám systém práce, rozhodli jsme se nabídnout tutéž službu novým lidem.

Vrhli jsme se na řešení problému, kde nové klienty hledat.

tbl. č.6



E. Získávání klientů, budování know-how, jak vytvořit nabídku, jak dát o sobě vědět

Náš hlavní problém jsme viděli v nedostatku klientů. Neměli jsme systémy, jak klienty oslovovat a nevěděli jsme, kde klienty hledat. Pod vedením HCD odborníka jsme přistoupili

k budování systému vyhledávání klientů. Východiskem bylo, že klienty získáme od jiných organizací. Jednalo se o dva typy organizací, jednak ty, které k nám mohou poslat své klienty a jednak organizace, které mohou být potenciálními klienty v rámci služeb teambuilding.

Učili jsme se vytvářet kritéria, která nám z množiny všech organizací v regionu (počáteční stav byl celkem 700), pomohou vybrat organizace, které nakonec oslovíme. Učili jsme se jaké otázky si klást, aby to počet organizací eliminovalo a následné oslovení mělo pro nás pozitivní výsledek.

Kritéria:

- aby byli v dosahu naší organizace do 30 km,
- když se podíváme na jejich stránky, vidíme, že jejich klienti, by mohli být i naši klienti,
- kdo je nám sympatický,
- kdo dělá něco, co je nám blízké,
- na koho máme důvěrnější kontakt, než jaký najdeme na webovkách, známe se osobně a něco pro nás už třeba dělá,
- mají podobné zaměření jako má naše organizace, a mohli by nám porozumět.

Vypracovali jsme dva seznamy kontaktů. Podle zvolených kritérií bylo vyeliminováno 23 organizací v našem regionu a z toho 7 organizací (tbl. č. 5), se kterými bychom opravdu rádi spolupracovali, např. Waldorfská škola. Tento výstup jsme však v rámci projektu nestihli otestovat z časových důvodů, ale máme ho připravený do budoucna. Jedná se o dva typy seznamů:

- Seznamy organizací, které nám mohou posílat klienty.
- Seznamy organizací, které mohou být potenciálními klienty v rámci služeb teambuilding.

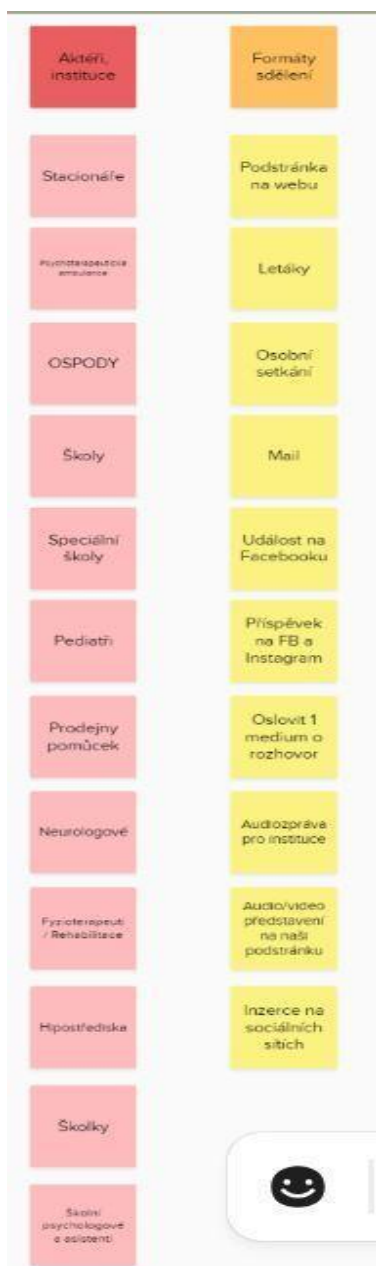
Strategie oslovování klientů - Customer relationship management (CRM)

Cílem aktivity bylo více zvědomit, lépe se naučit principy CRM, jak provádět oslovení klientů, pochopit, co to obnáší. Seznámili jsme se se třemi až čtyřmi mechanismy komunikace s klienty. Nástroje CRM zahrnují způsoby komunikace: telefonické hovory, adresné nebo hromadné e-maily, osobní návštěvy, pořádání akcí pro vybranou skupinu, nebo veřejných akcí. Učili jsme se, jak dát o sobě vědět, jaké nástroje se k tomu, dají využívat: kampaně, webové stránky, letáky. Vytvořili jsme webovou stránku k poskytované službě.

Pro CRM klientů jsou důležité námi již vypracované seznamy. Součástí oslovování bylo i vytvoření letáku k inovativní službě, který jsme však nestihli vytvořit před začátkem běhu služby a proměnili jsme ho na leták o nás a naší práci (viz příloha).

Narazili jsme také na rozpor týkající se udržitelnosti služeb, kde lovit klienty. Smysluplné se jeví lovit ve vodách, kde jsou peníze, ale my v reálu chceme službu dělat pro ty klienty, kteří na ni finance nemají, ale o to víc ji potřebují. Takových klientů bychom ale mohli mít dostatek, otázkou je spíš, kde najít finance na zafinancování služby.

tbl. č. 5



F. Práce na vnitřních procesech řízení organizace.

Palčivým tématem, které jsme v projektu od začátku chtěli řešit, bylo vedle vytvoření Vize budoucího zaměření organizace a revize vnitřních procesů organizace z důvodu lepšího fungování organizace a získání prostoru pro inovativní službu. Díky projektu jsme se pustili do mapování vnitřních procesů organizace. Mohli jsme tak nahlédnout a pochopit, jak tyto procesy probíhají. Konkrétně se jednalo o:

- rozdělování a ujasňování kompetencí pracovníků,
- mapování potřeb pracovníků,
- implementace IT nástrojů do řízení organizace.

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

Při mapování procesů v organizaci, které již fungují, 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 mezi pracovníky,
- komunikace mezi organizací a dalšími stranami,
- marketing,
- personalistika,
- vlastní produkty organizace - služby, které poskytujeme,
- péče o koně a jejich welfare, výcvik koní, evidence jejich práce atd.,
- řízení projektů,
- strategie a rozvoj vize.

Sledovali jsme, kdo z týmu je, do kterých procesů, zapojen. Nejdříve jsme diskutovali o očekáváních, potřebách a možnostech členů týmu. Hledali jsme efektivnější rozložení kompetencí tak, aby nedocházelo k přetěžování některých členů. V další fázi jsme třídili 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 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: [Freelo](#), [Trello](#) a [Asana](#), které jsme postupně prostudovali. Začali jsme pomocí nich zpracovávat informace týkající se procesů naší organizace. Měli jsme možnost nahlédnout naše procesy těmito třemi různými způsoby, což nám pomohlo mnohem lépe pochopit fungování naší organizace. Zhodnotili jsme výhody a nevýhody všech tří aplikací. Vybrali jsme program Asana z důvodu:

- finanční dostupnosti, Asana poskytuje mnoho praktických a pro nás důležitých funkcí již ve free verzi a je možné na placenou verzi získat 50% slevu pro neziskové organizace,
- využitelnosti, je dobře nastavitelná, poskytuje komplexní prostor pro řízení práce a má možnost propojení s Google diskem, který již naše organizace využívá.

Celý tým prošel úspěšně procesem učení v oblasti využívání programu Asana, která umožňuje efektivně plánovat, jednoduše zaznamenávat struktury procesů a strukturovaně komunikovat.

Díky práci na zadaných úkolech jsme se naučili:

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

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.

G. Záznam procesu spolupráce aneb jak jsme se učili spolupracovat s ostatními účastníky projektu a sdílení informací

V přípravné fázi projektu zástupci organizací úspěšně spolupracovali na přípravě žádosti projektu. Na úvodním projektovém setkání byla deklarována touha po spolupráci. Po úvodním společném setkání s odborníkem HCD, kde se jednalo v širokém plénu všech účastníků projektu o očekáváních a možnostech, jak by měl projekt probíhat a jak by měla inovativní služba vypadat, jsme byly zaskočeni rozdílnými představami dalších účastníků a nedovedli jsme si s tím poradit. Cítili jsme potřebu věnovat se nejdříve sami sobě a ujasnit si, co vlastně chceme a potřebujeme my. Potřebovali jsme “soukromí”, aby se do empatického zjišťování potřeb zaměstnanců dokázali zapojit i členové týmu, kteří nebyli schopni otevřeně komunikovat ani v rámci našeho týmu. Díky citlivému průvodcovství HCD odborníka, který dokázal pro nás vytvořit přijímající bezpečné prostředí se povedlo náš přístup změnit a naučili jsme se respektovat naše pocity a názory a otevřeně je komunikovat s účastníky z ostatních organizací. Ke změně také napomohlo důležité supervizní setkání na téma spolupráce se supervizorkou Doris Hohenwallner, kde byla reflektována rozštěpenost organizací ve spolupráci. Když jsme se ukotvili ve vlastním procesu změny a pracovníci naší organizace si přivykli na HCD metody práce, nás začalo zajímat, jak řeší projekt ostatní organizace. Začali jsme objevovat v jejich cestě dobré nápady a najednou nám připadlo jednoduché sdílet s nimi na oplátku i svou vlastní praxi a společně pracovat na výstupech. Proběhla tři prezenční setkání/workshopy a řada online schůzek.

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 řadu nových vědomostí a dovedností, naše organizace prošla vývojem, který přinesl mnoho funkčních změn. Výstupy spolupráce sdílíme na veřejně přístupném webu a v rámci České hiporehabilitační společnosti (ČHS), Při rozhodování o inovativní službě jsme věděli, že v Jupiteru a Kamenitém vrchu se rozhodují jít cestou vícedenních intenzivních pobytů. My jsme zvolili opakovaná dvouhodinová setkání jednou týdně. Jedním z důvodů, proč jsme se rozhodli pro Klub rodičů, bylo, že přes léto nemáme volnou kapacitu na provedení služby v delším rozsahu. Pro oslovené rodiče bylo také nereálné uvolnit se bez dětí na více dní za sebou. Dalším důvodem je, že máme dobré zkušenosti s kontinuální dlouhodobější prací z kroužků pro děti. Připadalo nám efektivnější poskytovat podporu rodičům po delší časové období, protože změna potřebuje čas a pravidelný trénink.

Když jsme se zamysleli nad tím, pro koho chceme službu vytvořit, ze získaných informací z empatických rozhovorů vyplynulo, že klienty služby budou pouze rodiče a pečující bez účasti dětí. Zjistili jsme, že rodiče nejvíce potřebují čas pro sebe, potřebují ošetřit vlastní potřeby, odpočinout si a sdílet své zkušenosti.

Jeden z našich problémů jsme viděli v nedostatku klientů. Neměli jsme systémy, jak klienty oslovovat a nevěděli jsme, kde klienty u nové cílové skupiny hledat, proto jsme se rozhodli věnovat část projektu tomuto tématu. Pod vedením HCD odborníka jsme přistoupili k budování systému vyhledávání klientů.

K rozhodnutí věnovat se vnitřním procesům nás dovedla potřeba dlouhodobé udržitelnosti naší organizace, potřeba restrukturalizace a potřeba vytvoření volné kapacity pro novou službu.

Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili

Vytvořili jsme:

- inovativní službu “Klub rodičů”,
- seznamy organizací, které nám mohou posílat klienty,
- seznamy organizací, které mohou být potenciálními klienty v rámci služeb teambuilding,
- nový systém oslovování cílové skupiny,
- implementace IT programu do řízení organizace,
- webové stránky o službě,
- leták o nás,
- metodiku workshopu o hiporehabilitaci.

Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu

- Ověřili jsme přínos práce s rodiči dětí se specifickými potřebami. Novou službu ponecháme v naší nabídce služeb pro rodiče, se kterými jsme navázali spolupráci. Pro masivnější zařazení služby do naší nabídky po skončení projektu budeme muset sehnat finanční prostředky.
- Poznatky z oblasti cenotvorby, udržitelnosti služeb a selekce s kým bychom mohli spolupracovat nám pomáhají při definování vize o budoucím směřování naší organizace. Uvažujeme o vytváření vzdělávacích programů a programů osobnostního rozvoje pro dospělé klienty a odborníky, např. pedagogy Waldorfské školy., které jsme oslovili s nabídkou spolupráce po skončení projektu.
- Zjistili jsme, jak důležité je mít ujasněné kompetence a rozdělení odpovědností v rámci pracovního týmu., získané poznatky budeme v budoucnu využívat.
- V rámci projektu prošli všichni členové týmu vzděláváním v oblasti využití IT technologií při organizaci práce a tyto zkušenosti budeme i nadále využívat.
- Všechny zkušenosti získané při schůzkách s odborníky na HCD i vnitřní řízení organizace budeme dále využívat při naší činnosti i po skončení projektu.

Co jsme se naučili, co nás překvapilo

Naučili jsme se:

- otevřít se novým postupům při designování našich služeb i řízení organizace jako takové a otevřeli se nám dveře k využití nových IT technologií, které jsme implementovali do pracovního procesu,
- nové metody zjišťování potřeb klientů,
- definovat a vyhledávat cílové skupiny,
- nové způsoby oslovování cílových skupin,
- jak designovat službu,
- jak postupovat při cenotvorbě,
- využívání systému Asana,
- pracovat s novou cílovou skupinou - rodičů.

Co nás překvapilo:

- metody práce podle HCD, které zohledňují všechny naše pocity a potřeby, nic se nezametá pod koberec, moc se nám to líbilo, i když někteří pracovníci potřebovali více času, aby se osmělili,
- počáteční obtíže při spolupráci mezi organizacemi, překvapilo nás, jak je náročné spolupracovat, překonat obavy z kritiky a vzájemnou nedůvěru,
- jak je možné i přes počáteční potíže, přejít od pocitů nedůvěry k vřelé spolupráci,
- jak velký přínos spolupráce pro nás může mít. Sdílení zkušeností přináší rychlejší a komplexnější poučení než bychom dosáhli individuálně.

Další otázky

Bránily dosažení vyšších přínosů projektu nějaké externí faktory, které jste nemohli ovlivnit (např. stav ekonomiky, situace na trhu práce, legislativní podmínky v České republice, epidemiologická situace atd.)?

A. Nedostatek času vyplývající z nastavené délky projektu a načasování začátku projektu

Projekt začal v květnu, kdy jsou již akce pro nadcházející sezonu naplánované a bylo těžké nalézt volné časové kapacity pro setkávání pracovníků všech tří organizací. V druhé půlce projektu po novém roce, tento problém odpadl.

Nedostatek času se také projevil ve využití získaného know how o komunikaci s potenciálními klienty, ke kterému v praxi nedošlo. Stihli jsme pouze vypracovat seznamy pro CRM¹, ale protože jsme všechny naše pracovní kapacity v rámci projektu potřebovali především na odzkoušení nové služby, nebyl na CRM v rámci jednoročního projektu čas. Uvědomili jsme si, že provádět kvalitně CRM, vyžaduje za organizaci jednoho pracovníka, který se tomu bude systematicky věnovat na částečný úvazek. Do budoucna si myslíme, že systematické CRM provádět

¹ Customer Relationship Management

nebudeme z finančních důvodů, pokud nenajdeme řešení, kterým by mohlo být např. sdílení jednoho pracovníka pro CRM mezi více organizacemi.

B. Problém v posloupnosti činností a načasování začátku projektu

Naše práce s klienty je převážně vázaná na teplejší roční období, protože většina aktivit s klienty probíhá ve venkovním prostředí z důvodu zapojení koní do hiporehabilitačního procesu. Inovativní službu jsme potřebovali nadesignovat a odzkoušet před zimou a tak bylo nutné práci na vnitřních procesech odložit na zimní období. V naší organizaci visel nad podobou inovativní služby velký otazník, protože její vznik závisel na vyjasnění naší Vize o budoucím fungování naší organizace. Pro nás příznivější bylo, kdybychom mohli postupovat obráceným způsobem od vnitřních procesů, vytváření Vize k designování služeb.

C. Finanční udržitelnost služby versus poskytování služeb osobám v nepříznivé životní situaci

Nabízenou cestou k finanční udržitelnosti bylo zorientovat se v nabídce našich služeb. Hodnotili jsme, které námi poskytované služby jsou atraktivní pro veřejnost a mohli bychom je realizovat pro cílovou skupinu s vyššími příjmy. Pak bychom služby pro klienty v nepříznivé životní situaci dotovali prodejem služeb osobního rozvoje a teambuildingů, s ohledem na omezené parametry naší organizace, kapacitu našich zaměstnanců a nutnost dodržovat welfare koní je tento přístup spojený s redukcí objemu dotovaných služeb. Cítili jsme rozpor s tím, jak vnímáme poslání naší organizace, která pracuje v rámci pomáhajících služeb a s tím, kam bychom se měli vydat. Dospěli jsme k závěru, že práci odvedenou v našich službách bude nutné financovat z různých zdrojů.

Využili jste v rámci projektu nějaký nový či neobvyklý způsob práce s cílovou skupinou a pokud ano, tak jaký?

- A.** Začali jsme pracovat s novou cílovou skupinou rodičů, pečovatелů a dalších rodinných příslušníků (sourozenců) patřících do rodinného systému. Jednalo se o objevnou práci s dospělými osobami, které ve srovnání s dětmi jsou schopné sebereflexe, jsou silně motivované pro nabízené aktivity a pro dosažení změny.
- B.** Nový způsob práce, který se ukázal důležitým předpokladem ke kvalitně odváděné službě, byla práce pracovníků na rozvoji vlastní schopnosti sebereflexe a rozvoji schopnosti artikulovat svoje potřeby a nápady v širší skupině před "cizími" lidmi. Jakmile jsme začali být schopni pracovat tímto způsobem sami mezi sebou, zbavovali jsme se obav z podobné práce s klienty, které jsme na začátku měli.
- C.** Zavedli jsme reflexi zkušeností do práce s klienty. Museli jsme změnit systém práce a strukturu hiporehabilitačních jednotek. Zvětšili jsme objem reflexe a sdílení a zjednodušili jsme přímou práci klientů s koňmi co do náročnosti a četnosti aktivit. Naučili jsme se dávat vyšší pozornost prožívání klientů a získávání zpětné vazby. Spolu s nimi jsme hledali provázanost mezi tím, co se odehrává v probíhajícím procesu a jejich reálnou životní situací.

- D.** Nově jsme také vytvořili prostor pro vzájemné sdílení životních zkušeností účastníků na bázi svépomocné skupiny.

Setkali jste se v průběhu projektu s nějakým problémem? Pokud ano, jaký byl a jak jste se s ním vypořádali?

- A.** Ukázalo se, že cílová skupina, se kterou jsme pracovali a na kterou bychom se chtěli i v budoucnu zaměřit, má omezené časové i finanční možnosti. Je pro ně obtížné najít náhradní odlehčovací služby, které by zajistili péči o jejich děti v době jejich nepřítomnosti. Rodiče nemají hlídání pro děti, které vyžadují zvláštní přístup, ony nemohou jít např. ke kamarádovi na odpoledne, nebo k babičce a rodič by tak získal volnou časovou kapacitu. Pokud je péče o dítě zajištěna školským zařízením, rodič získaný čas věnuje výdělečné činnosti. Aktivita, která zabírá čas a měla by být z jejich strany hrazena, tak aby se středisku zaplatila, je pro ně nereálný nadstandard. Řešením, kterým jsme se zabývali, je vytvoření doprovodného programu pro děti formou dětské skupiny pod vedením pedagogického pracovníka, která by se věnovala nějakým volnočasovým aktivitám, nepracovala by přímo s koňmi, ale třeba s ostatními zvířátky na farmě. Vyřešila by se tak otázka času, nikoliv však financí.
- B.** Velkou část projektu jsme se zabývali řešením problému financování a udržitelnosti. Učili jsme principy cenotvorby pro budoucí provozování nové služby a hledání zdrojů financování našich služeb, které by nám umožnily poskytnutí slevy některým cílovým skupinám. Shromažďovali jsme informace i pro klienty o možnostech jak získat finanční zdroje, které jim umožní využít naši službu.

Doplňující otázky

Co vás v projektu překvapilo?

- Jak příjemná je práce podle principů HCD.
- Jak lze nalézt řešení v rádobě bezvýhodné situaci.
- Jak se mohou rozdílné názory sjednotit.
- Jak se lze z pocitů nedůvěry dostat k radostné spolupráci.

Co zásadního jste se dozvěděli v empatické fázi? Jak to ovlivnilo výsledný projekt?

Uvědomili jsme si, že je potřeba věnovat dostatek času a dostatek pozornosti definování potřeb. Jak je důležité nebagatelizovat naše pocity, viděli jsme jak z mlhavých pocitů vyvstávají zásadní potřeby a když jsou potřeby zvědomněny, lze nalézt řešení pro jejich naplnění.

Jak jste přistoupili k testování? Co a jak jste testovali? Co jste se z toho dozvěděli?

Testování probíhalo formou rozhovorů s klienty během každé jednotky. Pracovníci zjišťovali zpětnou vazbu klientů. Po kroužku probíhalo hodnocení proběhlé jednotky pracovníky a byly plánovány změny a další kroky v navazující jednotce.

Ve workshopech pro pracovníky probíhalo hodnocení, krátkými dotazníky a rozhovory.

Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?

Pochopili jsme, že náš přístup k poskytování služeb je nutné změnit. Dlouhodobá zátěž pracovníků a omezené finanční ohodnocení vede k jejich vyhoření. Díky HCD metodám jsme získali náhled na finanční udržitelnost. Z našeho pohledu pokud bychom se vydali touto cestou, přestali bychom poskytovat službu osobám v nepříznivé sociální situaci. Je před námi rozhodování-práce na vizi, k jejímuž vytvoření máme nyní více podkladů a východisek.

Novou službu ponecháme v naší nabídce pro rodiče, kteří ji s námi zahájili a mají o ni i nadále zájem i po skončení projektu. Budeme hledat způsob jejího financování.

Zjistili jsme, jak důležité je mít ujasněné kompetence a rozdělení odpovědností v rámci pracovního týmu. V rámci projektu prošli všichni členové týmu vzděláváním v oblasti využití IT technologií při organizaci práce a tyto zkušenosti budeme i nadále využívat. Všechny zkušenosti získané při schůzkách s odborníky na HCD i vnitřní řízení organizace budeme dále využívat při naší činnosti i po skončení projektu.

Uvádíme a přikládáme dokumenty, které vznikly v průběhu projektu:

- Implementace IT programu do řízení organizace
- Leták našich služeb
- Oslovování cílové skupiny
- Seznam firem pro oslovení potenciálních klientů pro teambuilding

Know-how z organizace Kamenitý vrch, z.s.

Shrnutí průběhu projektu: co všechno jsme kdy dělali (jaké aktivity probíhaly), odkud kam jsme došli, co jsme všechno zkusili

- Před začátkem tvorby nových služeb probíhaly empatické rozhovory s klienty a pracovníky, mapování potřeb jednotlivých aktérů, mapování fungování stávajícího provozu, brainstorming na téma tvorby nové služby a následné zrušení některých stávajících služeb. Zrušili jsme většinu programů pro zdravou populaci, abychom se mohli plně věnovat cílové skupině rodin dětí se specifickými potřebami, která je pro nás prioritou.
- Průběžně jsme testovali možnosti rozšiřování kapacit (Všenory, Mníšek, Jílové), nastavovali optimálního složení týmu a cílové skupiny.
- Design nových služeb
 - hiporehabilitační týden (srpen 2023 - [Prázdninový týden – KAMENITÝ VRCH \(kamenityvrch.cz\)](http://www.kamenityvrch.cz)) – podrobný návod je veřejně dostupný: http://www.kamenityvrch.cz/wp-content/uploads/2024/07/Navod_tyden_Kamenity_vrch.pdf
 - hiporehabilitační kroužek (září-březen 2024 - [Hiporehabilitační kroužek – KAMENITÝ VRCH \(kamenityvrch.cz\)](http://www.kamenityvrch.cz)) – podrobný návod je veřejně dostupný: http://www.kamenityvrch.cz/wp-content/uploads/2024/08/Navod_krouzek_OPZ_Kamenity_vrch.pdf
 - zážitkové workshopy o hiporehabilitaci (březen-duben 2024 - [Spolu, s koňmi – KAMENITÝ VRCH \(kamenityvrch.cz\)](http://www.kamenityvrch.cz)) – podrobný návod je veřejně dostupný: http://www.kamenityvrch.cz/wp-content/uploads/2024/08/Navod_workshop_OPZ_Kamenity_vrch.pdf
- Průběžné empatické rozhovory s klienty a pracovníky k hodnocení změn a hodnocení inovativní služby.
- Průběžný redesign služeb na základě zpětné vazby, intervizí atd.
- Jednání členů týmu s dalšími aktéry na poli poskytování hiporehabilitace:
 - Česká hiporehabilitační společnost - jednání o šíření výstupů tohoto projektu,
 - FBMI ČVUT – iniciace založení vědecké pracovní skupiny zaměřené na průkaz vlivu hiporehabilitace na psychosociální aspekty díky tomuto projektu – 1. výsledkem příspěvek na konferenci ČHS v listopadu 2023,
 - FNKV – plán společného výzkumu a podílu na tvorbě knihy o zoorehabilitaci,
 - ČZU - pomoc při advokační činnosti - rozšíření kvalifikace zoorehabilitačního pracovníka na pracovníka v sociálních službách – 1. výsledkem úspěšná schůzka na Evangelické teologické fakultě v lednu 2024
- Průběžné vzdělávání (welfare koní, design služeb, empatické rozhovory), předávání kompetencí (zapojení pracovníků v přímé péči do tvorby designu)

služeb), sdílení zkušeností z tohoto vzdělávání mezi studenty a odborníky z hiporehabilitační praxe díky spolupráci s Českou hiporehabilitační společností

- Získané know-how v tomto projektu, včetně nově vytvořených služeb, je plně přenositelné do dalších organizací. Všechny tři zapojené organizace jsou střediska praktické výuky České hiporehabilitační společnosti (ČHS) a vytvořené know-how předávají dál studentům hiporehabilitace a odborné veřejnosti. V organizaci Vladykův dvůr probíhá prezenční výuka kurzů České hiporehabilitační společnosti pro všechny studenty ČHS, v organizaci Hiporehabilitace Jupiter a Kamenitý vrch probíhají praxe a konzultace. Zástupce realizačního týmu projektu, Markéta Janatová, byla v průběhu projektu proškolená v metodách ostatních dvou organizací a pro lepší propojení stala členkou představenstva ČHS, ve které je její hlavní funkcí šíření know-how z oblasti hiporehabilitace, včetně veškerého know-how získaného v tomto projektu.
- **Návody na všechny naše služby, které vznikly s podporou tohoto projektu, jsou veřejně dostupné na internetu a přenositelné do dalších organizací, kterým i po skončení projektu nabízíme také bezplatné konzultace a pomoc při tvorbě designu jejich služeb: <https://www.kamenityvrch.cz/index.php/inovace-v-hiporehabilitaci-v-socialni-praxi/>**

Popis rozhodnutí, která v projektu proběhla (proč jsme se vydali právě touto cestou, proč jsme zkusili toto, a ne něco jiného, na základě čeho rozhodnutí proběhla)

Před rozšířením portfolia služeb jsme se museli rozhodnout, které dosavadní služby omezíme. Abychom měli dostatečné kapacity na rozšiřování služeb hiporehabilitace, museli jsme zrušit kroužky pro zdravé děti, které pro nás byly příliš časově náročné. Rozhodli jsme se tak z důvodu, že zdravé děti mají možnost navštěvovat běžné kroužky, kdežto pro děti se specifickými potřebami je nabídka omezená. Pomoc takovým dětem náš tým vnímá také jako více potřebnou, což je pro nás motivací.

Shrnutí výstupů, aneb co vše jsme vytvořili

Vytvořili jsme design nových služeb - hiporehabilitační rodinný týden, hiporehabilitační rodinný kroužek, zážitkový workshop/kurz o hiporehabilitaci. Podrobné informace včetně návodů jak tyto služby poskytovat jsou dostupné na webových stránkách [Inovace v hiporehabilitaci v sociální praxi – KAMENITÝ VRCH \(kamenityvrch.cz\)](https://www.kamenityvrch.cz). Také poskytujeme další informace při bezplatných osobních konzultacích.

Co jsme zjistili, jak jsme to použili a jak budeme využívat dál po skončení projektu

Analyzovali jsme zpětnou vazbu od rodičů a zjistili jsme, že většina z nich upřednostňuje skupinové hiporehabilitace kvůli možnosti sdílení zkušeností a vzájemné podpory. Při sledování průběhu lekcí jsme pozorovali, že děti ve skupině vykazují vyšší míru motivace a zapojení než při individuálních sezeních. Sledováním docházky jsme zjistili, že plánované skupinové lekce mají stabilnější účast, čímž se minimalizují prostoje způsobené náhlými absencemi jednotlivých klientů. Pozorováním jsme zjistili, že děti zapojené do skupinových hiporehabilitací dosahují rychlejšího pokroku v sociálních dovednostech a spolupráci ve

srovnání s těmi v individuálních programech. Zjistili jsme tedy, že pro nás i pro velkou část našich klientů jsou přínosnější skupinové hiporehabilitační programy než individuální, které v naší činnosti před začátkem projektu převažovaly – rodiče mohou mezi sebou sdílet pocity a zkušenosti, naplánované lekce mohou proběhnout i v případě, že někteří klienti odřeknou účast na poslední chvíli a nevznikají tak prostoje mezi jednotlivými lekcemi, děti se motivují navzájem a učí se spolupracovat ve skupině. Po skončení projektu budeme pokračovat v konceptu skupinových hiporehabilitací a nabyté know-how jak tuto službu poskytovat budeme šířit i mezi další odbornou veřejnost, aby měla naše činnost větší dosah.

Díky tomu, že jsme v průběhu hiporehabilitačního týdne maximálně přizpůsobovali program rodinám jsme zjistili, že oproti původnímu předpokladu a plánu by stačil pouze půldenní řízený program a některé děti by ani nepotřebovaly každý den jízdu na koni. Potřeby jsou individuální, pro některé klienty je přínosnější volnější program, při kterém lépe zapojí vlastní kreativitu a procvičí sociální kompetence, jiní potřebují spíše individuální přístup a provázení odborníkem. Pro rodiče může být přínosné relaxovat a sdílet své pocity a zkušenosti s ostatními rodiči, kteří chápou jejich životní situaci. Po skončení projektu mají pracovníci dostatečné kompetence k přizpůsobování služby klientům dle jejich aktuálních potřeb a tuto dovednost předávají dál při praxích studentů hiporehabilitace.

Co jsme se naučili, co nás překvapilo

- Získali jsme nové praktické zkušenosti v oblasti designu služeb a dalších měkkých dovedností.
- Ověřili jsme vůli a schopnost neziskových organizací kooperovat na daném programu.
- Zjistili jsme, že takový typ projektu pro nás obsahuje opravdu velkou časovou náročnost činností mimo přímou práci s klienty. Řešením je spolupráce s většími organizacemi.
- Dozvěděli jsme se více informací o sociálních inovacích a víme, jakým směrem se chceme do budoucna ubírat. Víme, že se již znovu v budoucnu nebudeme účastnit podobného typu projektu, protože znamená velmi vysokou administrativní zátěž a příliš mnoho času stráveného na sepisování podrobných textů o průběhu a výsledcích projektu, což podstatně snižuje efektivitu naší práce a zvyšuje riziko syndromu vyhoření. Díky tomu budeme mít možnost věnovat více času přímé práci s klienty, kteří jsou pro nás prioritou a také efektivnějšímu šíření know-how. Při předávání know-how jsme zjistili, že pro naši cílovou skupinu pracovníků, které chceme know-how předávat, příliš podrobné zpracování výsledků není vhodné. Na základě zpětné vazby od studentů a pracovníků v hiporehabilitaci jsme opakovaně zjistili, že stručnější informace v kombinaci s osobním kontaktem jsou pro ně lepší a pokud zacházíme do příliš velkých detailů v textu, ztrácejí motivaci zpracované materiály číst. Nyní i do budoucna chceme šířit know-how především na osobní bázi a ve spolupráci a spolutvoření s odborníky, kteří budou know-how přebírat. Naše budoucí práce bude zaměřena na práci v menším, kvalitním týmu s omezeným počtem aktivit a klientů. Tento přístup nám umožní poskytovat co nejkvalitnější služby, přičemž se budeme moci důkladněji věnovat individuálním potřebám každého klienta. Hlavním pilířem našeho snažení bude především šíření získaných zkušeností a osvědčených postupů. Chceme aktivně sdílet naše poznatky s širší odbornou veřejností i dalšími zainteresovanými stranami, aby mohly být využity ke zlepšení v oboru hiporehabilitace se zaměřením na sociální praxi, protože naše organizace má příliš malou kapacitu a dosah na to, aby ovlivnila podstatnou část populace. Věříme, že tento přístup přinese dlouhodobé pozitivní dopady nejen pro naše klienty, ale i pro

komunitu, ve které působíme. Toho dosahujeme díky zahájení užší spolupráce s Českou hiporehabilitační společností, která sdružuje více než 70 členských organizací a pomáhá nám šířit nabyté know-how mezi organizace, studenty a odborníky z oboru.

Další otázky

Bránily dosažení vyšších přínosů projektu nějaké externí faktory, které jste nemohli ovlivnit (např. stav ekonomiky, situace na trhu práce, legislativní podmínky v České republice, epidemiologická situace atd.)?

Situace na trhu práce a v oblasti podpory pečujících: Limitujícím faktorem účasti na hiporehabilitačním týdnu byl fakt, že stále nejsou standardem částečné úvazky a programu se tak nemohli účastnit oba rodiče, i když by měli zájem. Rodina s dítětem s těžším postižením, u které otec měl možnost úpravy pracovní doby dle aktuální potřeby, se naopak dokázala účastnit celého programu, i když dítě mělo nenadálé zdravotní komplikace. Naopak rodina dítěte s lehčím postižením musela účast odvolat z důvodu, že otec nemohl v daném termínu čerpat dovolenou nebo si upravit pracovní dobu a zajistit tak matce s dítětem dopravu a potřebnou podporu. Dalším limitujícím faktorem byly omezené finanční možnosti matek samoživitelek, náklady pro ně byly vysoké (ubytování, doprava), i přes to, že program byl poskytován zdarma.

Využili jste v rámci projektu nějaký nový či neobvyklý způsob práce s cílovou skupinou a pokud ano, tak jaký?

V hiporehabilitaci je často pečováno pouze o dítě a rodič je pouze jeho pasivním doprovodem. V rámci projektu jsme dali větší důraz na podporu rodičů - poradenství, sdílení, nácvik relaxace, samostatnosti při podpoře rozvoje a psychické pohody dítěte v každodenním životě.

Setkali jste se v průběhu projektu s nějakým problémem? Pokud ano, jaký byl a jak jste se s ním vypořádali?

Vzhledem ke stále častému trendu zaměření na dítě a na maximální výkon, ne na rodinu jako celek a na celkovou kvalitu života, byl pro některé rodiče náš koncept překvapivý a zpočátku neuchopitelný. V průběhu projektu jsme zaznamenali, že rodiče, díky praktickým zkušenostem a společným diskusím, začali chápat, že jejich děti nepotřebují "opravit" za každou cenu. Společné AHA-momenty vedly k uvědomění, že zpomalení tempa může být velmi prospěšné pro celou rodinu.

Důležitá zjištění a AHA-momenty byly:

- Dítě nepotřebuje být "opraveno" nebo změněno, ale spíše podporováno ve svém jedinečném vývoji a schopnostech.
- Zpomalení tempa a věnování času jednoduchým, společným zážitkům může mít obrovský rehabilitační efekt a zlepšit kvalitu života dítěte i rodiny.

- Skupinová hiporehabilitace může být velmi přínosná nejen pro dítě, ale i pro rodiče, díky možnosti sdílení zkušeností a pocitů s ostatními a díky relaxačně působícímu vlivu koně, na který rodiče opakovaně sami upozorňují.
- Méně je více – je dobré důvěřovat dítěti, ubrat nároky v případě hrozícího přetížení, respektovat jeho výsledky a nápady na řešení situací.
- Zapojení celé rodiny posiluje rodinné vazby a podporuje lepší výsledky v rehabilitaci, protože každý člen rodiny se stává aktivní součástí podpory dítěte. Je dobré hledat společnou motivaci, kterou může být kůň nebo i vhodně zvolené aktivity běžného denního života.
- Pozitivní motivace, respekt a důvěra vede k mnohem lepším výsledkům, než kritika nebo nátlak - jak u koní, tak u zaměstnanců a dospělých i dětských klientů.

Rodiče si začali více vážit zdánlivě obyčejných společných zážitků, které se ukázaly jako klíčové pro zlepšení rodinné dynamiky a pohody. Pozorovali jsme, že tato změna perspektivy vedla k většímu přijímání a porozumění individuálním potřebám jejich dětí. Díky tomu se zlepšila nejen komunikace v rodině, ale i celková kvalita života všech jejích členů.

Doplňující otázky

Co vás v projektu překvapilo?

Překvapilo nás, jak zásadní roli hrají inovace v naší práci, protože výrazně zlepšily efektivitu a kvalitu našich hiporehabilitačních programů. Inovativní přístupy nám umožnily lépe reagovat na individuální potřeby našich klientů a přinést nové, efektivnější metody. Díky těmto inovacím jsme dosáhli rychlejších a trvalejších výsledků, což výrazně překonalo naše původní očekávání.

Mysleli jsme, že naše služby potřebují jen malé úpravy, ale byli jsme opravdu překvapeni, kolik se toho dalo ještě vylepšit. Díky projektu jsme například zavedli nové rehabilitační techniky a pomůcky, které lépe odpovídají potřebám našich klientů, a také jsme zlepšili komunikaci a spolupráci mezi lektory a rodinami. Zjistili jsme, že zavedení flexibilního programu bylo klíčové, protože nám umožňuje přizpůsobovat se potřebám účastníků v reálném čase. Díky této změně můžeme okamžitě reagovat na zpětnou vazbu, zlepšit pohodu klientů i efektivitu hiporehabilitačního procesu.

Čekali jsme, že někteří klienti budou reagovat na změny v našich službách negativně, ale díky tomu, že jsme tvořili design služeb na základě empatických rozhovorů s klienty, byly jejich reakce velmi pozitivní. Rozhovory jsme se snažili vést co nejméně formálně bez pevné struktury. Vždy jsme reagovali na aktuální situaci. Empatické rozhovory probíhaly v terénu v přítomnosti koní, například při čištění nebo plavení a ve skupině. Myšlenky tak neskončily zapsané na papíře nebo v počítači, ale ihned jsme je mohli ověřit a zažít v reálné praxi. Souhrnná zjištění jsme pak vždy sepsali až dodatečně po skončení programu, což nám umožnilo získat opravdu autentické a upřímné odpovědi.

Z empatických rozhovorů s klienty jsme zjistili tyto důležité informace:

- Lítost nad tím, že jejich dítě zaostává se prohlubuje při pozorování zdravých dětí.
- Rodiče zdravých dětí často dávají nevyžádané zbytečné rady, nedokážou pochopit, jak těžké je dosáhnout s opožděným dítětem sebemenšího pokroku a že některé činnosti jsou zbytečné (například trénink vyslovování slabik u dítěte, u kterého je jasné, že nikdy mluvit nebude).

- Lektor může způsobit přetrvávající psychickou újmu tím, že má nevhodné poznámky nebo že dítě přeřadí do skupiny mladších dětí v době, kdy rodič ještě není připraven akceptovat fakt, že jeho dítě je opožděné.
- Nepoučená zdravá populace soudí rodiče a domnívá se, že postižení je způsobeno tím, že se rodiče dostatečně nesnaží a jen ho nechávají sedět u televize.
- Rodiče zdravých dětí někdy nedokážou docenit, jaké mají štěstí, dělají si z malých problémů velké a nedokážou se vcítit do situace rodičů dítěte s postižením.
- Někdy může být nepříjemné i litování a přílišné sledování dítěte.
- Rodiče také mohou mít obavy z toho, že z chování jejich dítěte bude společnost pohoršena a nepochopí jeho důvody a potřeby, ani to, že případné afekty nezpůsobila výchova, ale zvýšená senzitivita dítěte.

Mysleli jsme, že spolupráce s jinými organizacemi bude obtížná, ale díky pomoci designéra služeb se nám povedlo navázat skvělou spoluprací, která má vysoký potenciál pokračovat i po skončení projektu. Vůbec jsme nečekali, že budou výsledky tak moc přínosné a že se uskuteční takové množství změn! Dále chceme spolupracovat s organizacemi, které se účastnily tohoto projektu. Spolupracujeme také s Českou hiporehabilitační společností a jejími členskými středisky v oblasti šíření a praktického využití know-how získaného v tomto projektu.

Co zásadního jste se dozvěděli v empatické fázi? Jak to ovlivnilo výsledný projekt?

Jednotlivé aktivity byly přizpůsobovány více než přesnému harmonogramu zejména individuálním potřebám rodin, což nám umožnilo poskytovat cílenější a účinnější podporu. Tento přístup zahrnoval pravidelné neformální konzultace s rodinami, při kterých jsme zjišťovali jejich aktuální potřeby a přizpůsobovali jim plány. Dále jsme zjistili, že pracovníci potřebují lepší spolupráci v týmu, aby mohli efektivněji reagovat na tyto potřeby. Kromě toho jsme zavedli společné reflexe úspěšnosti při testování služeb, při kterých pracovníci sdíleli své zkušenosti a hodnotili efektivitu jednotlivých intervencí. Na základě těchto reflexí jsme naši spolupráci dále zdokonalovali, například zlepšováním komunikace a koordinace mezi členy týmu. V důsledku těchto změn se zvýšila kvalita poskytovaných služeb a spokojenost klientů. Pravidelné zpětné vazby od rodin nám potvrdily, že tento flexibilní přístup přináší lepší výsledky. Nabyté zkušenosti po skončení projektu šíříme mezi studenty a odborníky z hiporehabilitační praxe.

Jak jste přistoupili k testování? Co a jak jste testovali? Co jste se z toho dozvěděli?

K testování služeb jsme přistoupili s velkým nadšením a zodpovědností. V rámci projektu byly nové služby vyvíjeny a testovány pomocí HCD, který klade důraz na potřeby a zkušenosti klientů. Prvním krokem bylo provedení hloubkového průzkumu mezi klienty (rodiče dětí se specifickými potřebami) a mezi pracovníky v hiporehabilitaci, aby byly identifikovány jejich potřeby a problémy. Následně byly vypracovány prototypy služeb, které byly testovány. Uživatelské testování probíhalo opakovaně, aby bylo možné postupně vylepšovat návrhy na základě připomínek. Na základě testování byly průběžně identifikovány klíčové oblasti pro zlepšení. Klienti se mohli aktivně podílet na návrhu řešení. Celý proces HCD vedl k vytvoření služeb, které jsou lépe přizpůsobeny potřebám klientů a skutečně řeší jejich reálné problémy. Při procesu HCD se nám velmi osvědčilo spolupracovat a upravovat

služby kontinuálně a všimnout si i drobných detailů. Nejlepší nápady vznikaly často přímo v průběhu hiporehabilitace. Tím, že jsme netvořili v umělém prostředí kanceláře, ale přímo v přírodním prostředí s koňmi, byl proces spolupráce velmi přirozený a kreativní. Nápady jsme nezapisovali na papír ani do počítače, ale rovnou jsme je ověřovali v reálné praxi. Všechny výstupy, které jsme díky této činnosti zjistili, jsme zveřejnili na webových stránkách ([Inovace v hiporehabilitaci v sociální praxi – KAMENITÝ VRCH \(kamenityvrch.cz\)](http://www.kamenityvrch.cz)) a také je ústní formou předáváme studentům a pracovníkům v hiporehabilitaci.

Zjistili jsme, že méně je někdy více, a proto jsme snížili množství strukturovaných aktivit. Zjistili jsme, že struktura programu nesmí být příliš rigidní, což, takže jsme harmonogram začali průběžně přizpůsobovat potřebám účastníků i nejen při plánování, ale také v průběhu prováděných aktivit. Zjistili jsme, že rodiče se plně uvolní až ve chvíli, kdy vidí, že je o jejich děti dobře postaráno a že je důležité počkat na tento moment uvolnění, aby se rodiče mohli plně věnovat programu zaměřenému na společné rozhovory, lekce jógy atd. Zjistili jsme, že více možností aktivit na výběr umožňuje účastníkům zapojit se bez stresu, efektivněji a spokojeněji, což podporuje rehabilitační proces. Zjistili jsme, že vytváření prostředí, které podporuje přirozenou a nenucenou interakci, je velmi důležité. Zjistili jsme, že celková uživatelská přívětivost a flexibilita jsou klíčem k úspěchu služby.

První verze designu služby se tak průběžně přetransformovala do výsledné podoby, která je zveřejněna na našich webových stránkách. Ve výsledné podobě je obsažena celá první verze designu služby, obohacená o další vylepšení. Testovali jsme služby pro rodiny s dětmi se specifickými potřebami - hiporehabilitační týden, hiporehabilitační kroužek a workshop o hiporehabilitaci.

Dozvěděli jsme se z toho, že je důležité služby průběžně redesignovat na základě zpětné vazby od klientů a pracovníků. Také jsme se dozvěděli, že naše služby vnímají klienti pozitivně a že by bylo přínosné je poskytovat i po skončení projektu.

Co si z projektu odnášíte do vaší další činnosti?

Odnášíme si spoustu užitečných znalostí a zkušeností. Díky projektu již víme, jak důležitá je spolupráce v týmu, že při tvorbě služeb je nezbytné zjišťovat potřeby klientů a že tvorba designu služby není jednorázová, ale průběžná činnost, při které je možné v průběhu času design postupně upravovat a vylepšovat. Do naší další činnosti si odnášíme vytvořený design služeb, který budeme nadále rozvíjet. Také si odnášíme kontakty a navázanou spolupráci s dalšími organizacemi, díky které můžeme i po skončení projektu inovace dále šířit.

Seznam příloh:

Vladykův dvůr:

Implementace IT programu do řízení organizace

Leták našich služeb

Oslovování cílové skupiny

Seznam firem pro oslovení potenciálních klientů pro teambuilding



Financováno
Evropskou unií

Naše zkušenost s výběrem a implementací IT programu pro řízení organizace, Vladykův dvůr, z. s.

V letech 2023-2024 proběhl projekt Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami. Projekt realizovala organizace [Hiporehabilitace Jupiter, z. s.](#) s partnery projektu [Vladykův dvůr, z. s.](#) a [Kamenitý vrch, z.s.](#) Spolupráce organizací byla umožněna díky finanční podpoře Evropské unie a Operačnímu programu Zaměstnanost plus. V rámci tohoto projektu jsme měli možnost věnovat se výběru a implementaci nového IT programu pro organizaci Vladykův dvůr, z. s.

Webové stránky projektu Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami:

<https://vladykuvdvor.cz/projekty/inovace-v-hiporehabilitaci/>

Pokud máte zájem, můžete nás kontaktovat na e-mailu: info@vladykuvdvor.cz

Při našem hledání vhodného IT programu pro řízení organizace jsme si uvědomili, že nejde o nástroj, ale o změnu přemýšlení o tom, jak přistupujeme k práci. Pro některé členy našeho týmu nebylo používání takového nástroje přirozené, ale protože se všichni na tomto procesu podíleli společně, podařilo se, že jej všichni přijali a používají.

Zjistili jsme, že pro správný výběr takového nástroje je potřeba:

- Pochopit současný stav
 - Zjišťování potřeb členů týmu
 - Jakým způsobem každý ze členů týmu pracuje?
 - Jak často se setkáváme?
- Synchronizovat očekávání a stanovení si cílů - sladit se
- Každý den nástroj mezi sebou používat - komunikovat

Na základě našeho průzkumu a rad od externích odborníků, kteří takové programy využívají, jsme vybrali 3 programy, které jsme se rozhodli testovat:

- Trello
- Freelo
- Asana

Do testování se zapojilo pět členů týmu.

Začali jsme Trellem - líbil se nám vizuálně, ale chyběla nám možnost hlubší struktury. Brzy jsme ho vyřadili.

Jako druhé jsme testovali Freelo - vytvořili jsme v něm několik projektů, přidělovali jsme si úkoly, shlédli jsme video tutoriály, zúčastnili jsme se online konzultace. Při používání se nám ale zdál docela nepřehledný.

Nakonec jsme se pustili do testování Asany. Nejprve jsme shlédli různá videa, četli články, což nám pomohlo k lepšímu pochopení principů používání tohoto programu.

Bylo pro nás důležité, že:

- Není to chat - alternativa k vnitřní komunikaci emailem
- Není to cloud - můžeme ale Asanu propojit s Google diskem
- Nenahradí kalendář, i když s ním může být propojená
- Mělo by to být hlavní místo, kde se práce koordinuje a kde probíhá komunikace, kde se práce sbíhá
- Může fungovat i jako to-do list.

Začali jsme s implementací:

- Po prvním prozkoumání jsme do Asany jsme převedli naše již existující procesy, na kterých jsme začali s testováním.
- Asanu jsme nejprve prozkoumávali společně, u jednoho stolu na počítačích i mobilech
- Nastavili jsme strukturu týmů a projektů
- Posílali jsme si tipy a návody, jak s Asanou pracovat
- Každý úkol, který jsme do Asany přidali jsme přiřadili a nastavili datum, do kdy se má splnit

Závěr:

Asanu používáme každý den, ale zatím jen v užším týmu našeho střediska. Zatím máme jen free verzi a časem chceme přejít na placenou verzi (kde lze získat pro neziskové organizace 50% slevu), přizvat do Asany i širší tým i externisty, kteří s námi spolupracují. Asana nám poskytuje komplexní prostor pro řízení práce. Pořád se s ní učíme a zlepšujeme naše fungování s ní, ale už teď nám velmi pomáhá při každodenní práci.

UŽITEČNÉ TEXTY A ODKAZY PŘI ZAČÁTKU POUŽÍVÁNÍ ASANY:

Podklady:

<https://honzapav.cz/efektivni-spoluprace/asana-cena-placene-verze-premium-business/>

Výňatky:

V Asaně **platíte jen za uživatele**, kteří jsou Members. **Member je každý, kdo je do Asany zaregistrovaný e-mail s doménou vaší organizace.** Každá organizace v Asaně je založena s nějakou vlastní doménou. Pokud založím účet v Asaně s e-mailem honza@honzapav.com, bude doménou

mojí organizace honzapav.com.

Každý uživatel, který si s touto doménou založí účet v Asaně, se automaticky stane členem mé organizace honzapav.com. Každý člen se počítá do celkového počtu uživatelů v mém předplatném. Pokud do své organizace pozvu někoho, kdo má v e-mailové adrese jinou doménu, ať už je to gmail.com, alza.cz nebo i xy.honzapav.com, stane se automaticky hostem.

Za účty hostů se v jakékoliv placené verzi Asany neplatí (můžete mít třeba 50 hostů!). Pokud vás zajímá, jestli a jak lze na využívání ušetřit, řeším to na mém Workflow diskuzním fóru. Budu rád, pokud přidáte svoji zkušenost.

Oproti předchozí situaci se také snížil minimální počet members, za které platíte. Dříve to bylo pět členů, dnes můžete platit pouze za dva. **Verzi zdarma můžete využívat jen do počtu 15 uživatelů (tady se počítají Members i Guests dohromady).**

Jakou verzi zvolit?

1) Začínáte s online nástroji a doteď si vše řešil každý sám? Pokud se vejdete do 15 uživatelů, sáhněte po verzi Free.

2) Pokud už máte nějakou zkušenost s online nástroji a chcete se zlepšovat a systematizovat řízení práce u vás ve firmě, zvolte Premium. Vystačí vám do chvíle, než budete připraveni vymačkat z Asany maximum.

3) Jste firma, která vědomě řídí procesy a projekty nebo s tím chcete začít? Pak jděte do Business verze. Bez toho, abyste měli popsané procesy nebo abyste opravdu řídili projekty bude Business funkce hlavně hezké – ne tolik přínosné.

4) Máte spoustu lidí a Asanu využívá celá firma. Chcete, aby práce plynula jako namazaný stroj a chcete eliminovat „všechna“ bezpečnostní rizika? Popřemýšlejte o verzi Enterprise (rád to s vámi proberu).

Z nápovědy Asany:

Mám upgradovat svou organizaci, svůj tým nebo vytvořit divizi?

Upgradujte celou svou organizaci, pokud chcete pro svou společnost administrátory a placené funkce pro všechny týmy.

Organizace obsahuje každého uživatele Asana z vaší společnosti, který sdílí vaši firemní e-mailovou adresu – to jsou členové organizace. V organizaci můžete vytvořit více týmů, které jsou skupinami členů organizace a/nebo hostů. Hosté se nezapočítávají do limitu míst vaší organizace. V rámci týmů můžete vytvářet projekty, na kterých mohou lidé v týmu pracovat.

Na základě vašich potřeb si můžete vybrat, který z těchto prostor chcete upgradovat. Můžete upgradovat celou organizaci, aby každý tým těžil z placených funkcí, nebo se můžete rozhodnout upgradovat jeden tým s týmovým plánem. Můžete dokonce upgradovat konkrétní skupinu týmů v rámci jednoho předplatného s plánem divize. Individuální týmové upgrady nebo plány divizí jsou

obvykle nejlepší volbou pro týmy ve velkých společnostech.

Můžete si vybrat upgrade týmu nebo celé organizace ve vyskakovacím okně Změnit podrobnosti plánu při upgradu plánu, jak je znázorněno na snímku obrazovky níže.

Na stránce Změnit podrobnosti plánu můžete:

Vyberte si typ placeného tarifu

Vyberte, zda se má fakturovat měsíčně nebo ročně

V rozevřacím seznamu Sedadla vyberte velikost svého plánu, který chcete upgradovat

Vyberte, zda chcete upgradovat celou organizaci nebo pouze jeden tým

Zde je něco více o třech typech prostorů, které můžete upgradovat:

Týmový plán

Kupujte místa pouze pro členy pracující na projektech v rámci tohoto týmu – každý člen týmu vyžaduje placené místo.

Jak se tým rozrůstá, snadno změňte velikost svého předplatného. Týmové plány nemají přístup do administrátorské konzole, ale své předplatné můžete spravovat prostřednictvím nastavení týmu kliknutím na kartu Spravovat fakturaci, jak je znázorněno zde.

Lze snadno rozšířit a přidat do svého plánu další týmy a změnit týmový plán na divizi – pokud si přejete vytvořit divizi, kontaktujte náš tým podpory.

Placené funkce dostupné pouze v projektech v rámci upgradovaného týmu.

Umožňuje členům jiných týmů používat základní verzi Asany nebo upgradovat svůj tým samostatně.

Zvýšená oprávnění k projektům v rámci týmů – sdílejte soukromé projekty s menší skupinou uvnitř vašeho týmu.

Prioritní podpora – placené plány přeskakují na začátek řady pro podporu.

Organizační plán

Všichni v organizaci mají přístup k placeným funkcím.

Placené funkce dostupné napříč každým týmem, včetně nově vytvořených týmů.

Funkce specifické pro organizaci dostupné na určitých úrovních (např. vyžadování jednotného přihlášení Google, servisní účty).

Role správce a superadministrátora pro vaši organizaci.

Přístup do administrátorské konzole – administrátorské rozhraní známé jako administrátorská konzole nabízí snadnou správu zaměstnanců a hostů.

Možnost učinit jakýkoli tým soukromým.

Všechny týmy mohou být pro organizaci zveřejněny, zcela skryty nebo členství na vyžádání.

Správci organizací Enterprise a Enterprise+, stejně jako správci starších organizací Legacy Enterprise, mohou pravidelně exportovat všechna data své organizace.

Kdokoli s firemní e-mailovou adresou, který se zaregistruje do Asana, bude automaticky přidán do vaší organizace. Každý člen bude vyžadovat placené místo s organizačním plánem.

Plán divize

Placené funkce dostupné ve všech týmech v divizi.

Každý člen divize má přístup k placeným funkcím při práci v týmech zahrnutých v plánu divize.

Role správce a superadministrátora pro divizi a také přístup do konzole pro správu divize.

Každý tým přidáný do divize bude mít přístup k placeným funkcím.

Poskytuje více týmům přístup k placeným funkcím, aniž by bylo nutné upgradovat celou organizaci.

Uživatelé mohou být členy více týmů v divizi bez jakýchkoli dalších nákladů.

Pokud si přejete vytvořit plán rozdělení, kontaktujte prosím náš tým podpory a požádejte o pomoc.

NASTAVENÍ STRUKTURY TÝMŮ A PROJEKTŮ

Nastavení vhodné struktury týmů a projektů v Asaně (popravdě v jakémkoliv nástroji) určuje, jestli se bude nástroj používat a jestli budete mít přehled nad tím, co se v Asaně děje. Pokud chcete přemýšlet o Asaně pouze jako o úkolovníku, kam neorganizovaně vysypete všechny úkoly, které je potřeba splnit, nebude to fungovat.

Struktura Asany odráží strukturu vaší organizace jako nastavené zrcadlo. Pokud jste v procesu implementace Asany, je to možná poprvé, co nad strukturou fungování přemýšlíte. A ne – nebavíme se jen o organigramu a o tom, jak rozdělit lidi do oddělení. Bavíme se o pohledu na firmu skrze její funkce – nejčastěji procesy.

<https://workflow.ooo/navody-inspirace/asana-struktura-tymu-projektu/>

Struktura Asany je stejně jako struktura firmy vždy individuální a odráží se od klíčových procesů ve firmě. Cílem tohoto článku je představit vám, jak nad strukturou Asany přemýšlet a jak ji nastavit. Struktura týmů a projektů pak ovlivňuje mnoho dalších oblastí: reporting, automatizace nebo i způsob implementace Asany do týmu.



Hiporehabilitace Vladykův dvůr, z. s.

Jste rodič nebo pečovatel o dítě se speciálními potřebami?

Chápeme, že Vaše životní situace je velmi náročná.

Můžeme pomoci Vám i Vaším dětem.

Dětem se speciálními potřebami poskytujeme během školního roku i prázdnin mnoho aktivit přizpůsobeným jejich potřebám a možnostem.

Pro Vás, rodiče, jsme vytvořili místo v čase a prostoru, kde budete mít možnost odreagovat se a soustředit se sami na sebe.

- Koně přinášejí klid, prožitek přítomnosti, přijímají Vás takové, jací jste.
- Nastaví Vám zrcadlo a Vy dostanete příležitost porozumět sám sobě a svým potřebám.
- Člověčí část našeho týmu Vás bude doprovázet na Vaší cestě.
- Budete mít možnost sdílení s rodiči v podobné životní situaci.

Nejste v tom totiž sami. My a naši koně jsme tu pro vás.

Kde?

V hiporehabilitačním středisku **Vladykův dvůr, z. s.** Více si přečtete na stránkách www.vladykuvdvor.cz

Vznik letáku je financován Evropskou unií v rámci projektu **Spolupráce při inovaci hiporehabilitace v sociální praxi se zaměřením na rodiny s dětmi se specifickými potřebami** s registračním číslem: CZ.03.03.01/00/22_021/0001564.

Vladykův dvůr, z. s., Roudenská 2, 370 07 Roudné

www.vladykuvdvor.cz, vladykuv.dvor@gmail.com

www.facebook.com/www.vladykuvdvor.cz

č. ú.: 225105188/0300



**Financováno
Evropskou unií**

System oslovování cílové skupiny

Cílovou skupinu začít oslovovat X týdnů před akcí

Harmonogram:

	A	B	C	BK	BL	BM	BN	BO	BP	BQ	BR	BS	BT	BU	BV	BW	
1	V01	2024 // Vladykův dvůr, Klub rodičů	měsíc														
2			týden	9	10												
3			den	28	29	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
4	ONLINE	Klub rodičů - úterky od xx/x do xx/x/202x															
5		Facebook															
6		událost	info o tom, že Klub existuje a jsou vybrané termíny na jaro + vybídka k přihlášení														
7		příspěvek + sdílení události	info o tom, že Klub existuje a jsou vybrané termíny na jaro + vybídka k přihlášení														
8		příspěvek + sdílení události	poslední možnost se přihlásit do jarní sezóny														
9		příspěvek	Klub se rozjel, sešlo se nás tolik a plán je takový														
10		příspěvek	Jsmo za půlkou, co se nám daří, jaké jsou reakce účastníků														
11		příspěvek	Jak klubová setkání probíhala, jaký je další plán														
12		E-mailing															
13		#1 Klub rodičů - jarní sezóna	info o tom, že Klub existuje a jsou vybrané termíny na jaro + vybídka k přihlášení														
14		#2 Klub rodičů - příští týden	poslední možnost se přihlásit do jarní sezóny														
15		#3 Klub rodičů - zabýváme se...															

Textace - FB kampaň:

FB událost (událost založit na každý jeden termín z 10ti, se stejným popisem, lišit se bude jen název - #1, #2...)

Setkání Klubu rodičů ve Vladykově dvoře #1 - #10 - Vraťte se zpět k sobě.

Jste rodič nebo pečujete o dítě se speciálními potřebami?
Hledáte prostor, kde byste si mohli odpočinout od neustálého tlaku?

Přihlašte se do Klubu rodičů a získáte možnost zúčastnit se 10 klubových setkání, která se konají od X. X. 202X vždy v xxx od xx do xx hod.

Ve skupině je maximálně 6 osob. Setkání probíhají za každého počasí a jsou vedena 2 odbornými lektory.

Termíny všech jarních klubových setkání: "vypsat"

Klub rodičů nabízí:

- čas pro sebe
- možnost sdílení mezi rodiči v podobné životní situaci
- porozumění vlastním potřebám a emocím
- hledání cesty, jak ošetřit a naplnit své potřeby

- odhalení možností, jak zvládat náročné situace
- možnost pracovat s koněm či poníkem pod vedením odborného personálu

Koně přinášejí klid, prožitek přítomnosti, nehodnotí, přijímají Vás takové, jací jste. Nastavují zrcadlo, které Vám dává příležitost porozumět sám sobě a svým potřebám.

Kde se program koná:

V hiporehabilitačním středisku Vladykův dvůr, z. s. v Roudném u Českých Budějovic.

Scházíme se u jízdárny s koňmi, vjezd z Plavské silnice, mapka [zde](#).

MHD: autobusem č. 10, zastávka: "Roudné, Zastávka"

Autem: možnost parkování na parkovišti u koňské ohrady, vjezd na parkoviště z Plavské silnice

Přihlášení zde:

"Odkaz na elektronickou přihlášku"

Další informace najdete na webu: <http://vladykuvdvur.cz/navrat-sam-k-sobe/>

Kdo jsme my:

Ve Vladykově dvoře se věnujeme práci s lidmi a koňmi. Učíme se prostřednictvím koní porozumět sobě a světu okolo nás.

Jsme zkušení lektori v oblasti hiporehabilitace v pedagogické a sociální praxi. Využíváme práci klientů s koňmi k rehabilitaci sociálních procesů, k získávání nových sociálních dovedností a jako cestu k sebepoznání.

xx/x příspěvek + sdílení události

Vraťte se zpět k sobě.

Víte, že jsme vypsali jarní termíny pro setkání Klubu rodičů?

Přihlásit se můžete proklikem přímo z události.

Pro více informací navštivte náš web - odkaz v komentáři.

+ sdílení události

Komentář: <http://vladykuvdvur.cz/navrat-sam-k-sobe/>

xx/x #1 mail - info o tom, že Klub existuje a jsou vypsány termíny na jaro + vybídka k přihlášení

Předmět: **Vraťte se zpět k sobě.**

Náhled: **Klub rodičů ve Vladykově dvoře otevírá jarní sezónu.**

LOGO VD

Jste rodič nebo pečujete o dítě se speciálními potřebami?
Hledáte prostor, kde byste si mohli odpočinout od neustálého tlaku?

V tom případě je dobře, že čtete.

Klub rodičů ve Vladykově dvoře otevírá jarní sezónu.

Vytvořili jsme program pro rodiče v náročné životní situaci. U nás se můžete odreagovat a soustředit sami na sebe. Jsme tu pro vás - my i naši koně.

[Přihlašte se](#) do Klubu rodičů a získáte možnost zúčastnit se 8 klubových setkání, která se konají od 5.3.2024 vždy v úterý od 16 do 18h.

Ve skupině je maximálně 6 osob. Setkání probíhají za každého počasí a jsou vedena 2 odbornými lektory.

Klub rodičů nabízí:

- čas pro sebe
- možnost sdílení mezi rodiči v podobné životní situaci
- porozumění vlastním potřebám a emocím
- hledání cesty, jak ošetřit a naplnit své potřeby
- odhalení možností, jak zvládat náročné situace
- možnost pracovat s koněm či poníkem pod vedením odborného personálu

Koně přinášejí klid, prožitek přítomnosti, nehodnotí, přijímají Vás takové, jací jste. Nastavují zrcadlo, které Vám dává příležitost porozumět sám sobě a svým potřebám.

BUTTON:

[Chci se přihlásit](#)

Kde se program koná:

V hiporehabilitačním středisku Vladykův dvůr, z. s. v Roudném u Českých Budějovic.
Scházíme se u jízdárny s koňmi, vjezd z Plavské silnice, mapka [zde](#).

MHD: autobusem č. 10, zastávka: "Roudné, Zastávka"

Autem: možnost parkování na parkovišti u koňské ohrady, vjezd na parkoviště z Plavské silnice

Další informace najdete na [webu](#).

Kdo jsme my:

Ve Vladykově dvoře se věnujeme práci s lidmi a koňmi. Učíme se prostřednictvím koní porozumět sobě a světu okolo nás.

Jsme zkušení lektori v oblasti hiporehabilitace v pedagogické a sociální praxi. Využíváme práci klientů s koňmi k rehabilitaci sociálních procesů, k získávání nových sociálních dovedností a jako cestu k sebepoznání.

Patička:

Vladykův dvůr, z. s., Roudenská 2, 370 07 Roudné

IČ: 270 145 68

Telefon: 777 06 88 72

E-mail: vladykuv.dvur@gmail.com

[Jak se k nám dostanete?](#)

[FB](#)

xx/x příspěvek + sdílení události

Návrat k sobě.

My a naši koně jsme tu pro vás. Nabízíme vám možnost se odreagovat a soustředit sami na sebe.

Jarní termíny Klubu rodičů jsou už venku a ještě se do programu stihnete přihlásit.

Přihlásit se můžete proklikem přímo z události.

Pro více informací navštivte náš web - odkaz v komentáři.

+ sdílení události

Komentář: <http://vladykuvdvur.cz/navrat-sam-k-sobe/>

Dále opakovat příspěvek a mail 3x v průběhu sedmi týdnů

Štítek firmy

Atkinson & Partners, s.r.o.

MANE Holding a.s.

4-les advertising s.r.o.

7agency ČB s.r.o.

A.C.G. Praha (ČB pobočka)

A.K.U.P.I. CB spol. s r.o.

Ab Complet, S.r.o.

agentes IT s.r.o.

AGRES s.r.o., realitní kancelář

AGROPRODUKTY HAJNY s.r.o.

ait-česko s.r.o.

AJKA - SOLUTION s.r.o.

Tiskárna Posekaný - tiskárna a reklamní agentura

Alfaplan S.r.o.

ALIFT s.r.o.

ALIMPEK spol. s r.o.

Alpha supplies

Altamire Č. Budějovice s.r.o.

Ampara s.r.o.

Angel Company s.r.o. (Resinstudio.cz)

ART 4 PROMOTION, s.r.o.

ASPERA technology

Austrotherm CZ

Avizo s.r.o.

Backer Computer s.r.o.

BELIS a.s.

BENE CB spol. s r.o.

Bent S.r.o.

Biller and Burda s.r.o.

Biologické centrum AV ČR, v.v.i.

BM Servis s.r.o.

web

<http://www.atkinson.cz/>

<https://www.mane.cz/>

<http://www.4-les.com/>

<http://www.7agency.cz/>

<https://www.acg.cz/o-nas/>

<http://www.akupi.cz/>

<http://www.abcomplet.cz/>

<http://www.agentes.cz/>

<http://www.agres.cz/>

<http://www.agroprodukty.cz/>

<https://www.ait-cesko.cz/>

<https://www.ajka-solution.cz/cs/kontakt>

<http://www.posekany.cz/>

<http://www.alfaplan.cz/>

<https://www.alift.cz/>

<http://www.alimpek.cz/>

<https://www.alpha-supplies.cz/>

<https://www.altamire.cz/>

<https://www.ampara.cz/>

<https://www.resinstudio.cz/>

<http://www.art4promotion.com/>

<http://www.asperatechnology.cz/>

<http://www.austrotherm.cz/>

<https://www.avizo-zliv.cz/cs/>

<http://www.backer.cz/>

<http://www.belis.eu/>

<http://www.benech.cz/>

<http://www.bent.cz/>

<http://www.billerburda.cz/>

<http://www.bc.cas.cz/>

<http://www.bmservis.cz/>