

MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY

Zkušenosti z projektu DigiCare4CE

Koordinátor: Initiative Healthacross; NÖ Landesgesundheitsagentur



Interreg
CENTRAL EUROPE



Co-funded by
the European Union

DigiCare4CE



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY

O projektu DigiCare4CE

Projekt DigiCare4CE, financovaný z programu Interreg Central Europe, podporuje digitální transformaci v zařízeních dlouhodobé péče. Sdružuje deset partnerů ze sedmi evropských zemí, kteří testují a zavádějí inovativní digitální řešení v reálném prostředí péče. Tato příručka se zaměřuje na tematickou oblast pilotní akce 2, v rámci které byly testovány různé chytré technologie přímo v kontextu každodenní péče. Jednalo se o senzory, mobilní aplikaci, brýle pro virtuální realitu či kognitivní hry.

Začlenění do mezinárodní strategie digitální transformace

Cílem je shrnout doporučení, která jsou formulována obecně, aby je bylo možné využít v různých typech zařízení a bez ohledu na konkrétní technologie. Tato příručka navazuje na hlavní výstupy projektu DigiCare4CE a představuje praktickou podporu pro digitální transformaci v dlouhodobé péči.

Mezi klíčové výstupy projektu patří:

- **Nadnárodní DigiCare4CE model:** rámec, který poskytuje celkové směřování digitální transformace v zařízeních dlouhodobé péče.
- **Implementační plán:** praktická cesta, jak rámec převést do konkrétních kroků.
- **Pilotní akce:** testování v reálném prostředí, při němž byl implementační plán použit k zavedení a testování nových chytrých technologií.
- **Monitorovací a evaluační plán:** shrnutí zkušeností a hlavních zjištění z pilotních akcí.

Cílem této příručky je shrnout nejdůležitější poznatky z procesu zavádění nových systémů a technologií a předat doporučení, která lze snadno přenést do každodenního provozu. Podrobné materiály, zprávy a další zdroje najdete na webových stránkách DigiCare4CE (odkazy jsou uvedeny na poslední straně).



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY



Účel a struktura příručky

Příručka má pomoci poskytovatelům péče shromažďovat a analyzovat zkušenosti s implementací nových digitálních inovací. Vychází z pilotních akcí realizovaných v pěti evropských zemích, přičemž každá vycházela z vlastních podmínek. Díky této rozmanitosti jsou doporučení univerzální a snadno přenositelná.

Je členěna do tří hlavních fází zavádění chytrých technologií (přípravná, implementační, a post-implementační), přičemž každá z nich nabízí konkrétní rady vycházející z reálných situací a chyb, z nichž se partneři projektu poučili.



Připraveni ponořit se hlouběji?

Začneme první fází – obdobím před samotným zavedením technologie. Právě v této přípravné fázi je možné včas rozpoznat slabá místa, získat praktické zkušenosti a připravit prostředí tak, aby digitální změna proběhla co nejplynuleji.





PŘÍPRAVNÁ FÁZE



- **Zajistěte včasnou komunikaci**



- **Zhodnoťte připravenost infrastruktury**



- **Hned od začátku definujte role a odpovědnosti**



- **Zapojte všechny profesní skupiny**



- **Srozumitelně vysvětlete ochranu osobních údajů**



- **Podpořte důvěru zapojením pracovníků**



- **Nastavte realistická očekávání**



- **Nepředpokládejte, že všichni technologiím rozumí**



- **Vyhradte dostatečný čas na školení a testování**



- **Sbírejte zkušenosti od podobných organizací**



PŘÍPRAVNÁ FÁZE



• **Zajistěte včasnou komunikaci**

Zaměstnanci se o nových technologiích často dozvídají příliš pozdě, což vyvolává zmatek, nejistotu nebo dokonce odpor.

→ Informujte o plánovaném zavedení technologií a očekávaných změnách otevřeně a včas. Dejte lidem prostor na otázky i obavy.



• **Zhodnoťte připravenost infrastruktury**

I dobře navržená technologie může selhat, pokud není připravená podpůrná technická infrastruktura.

→ Ověřte připravenost technické infrastruktury a integraci nové technologie se stávajícími systémy.



• **Hned od začátku definujte role a odpovědnosti**

Nejasnosti v tom, kdo má co na starosti, mohou během implementace způsobit zmatky nebo zbytečné duplikování prací.

→ Jasně určete, kdo odpovídá za jednotlivé části zavádění i následné používání technologie, a sdělte to všem zúčastněným.



• **Zapojte všechny profesní skupiny**

Ačkoliv někteří zaměstnanci nebudou novou technologií přímo obsluhovat, v praxi s ní často přijdou do kontaktu.

→ Aby se předešlo nedorozuměním a zbytečnému odporu, je vhodné zapojit všechny pracovníky, jichž se změna může přímo či nepřímo dotknout.



• **Srozumitelně vysvětlete ochranu osobních údajů**

Pokud není jasné, jak se nakládá s osobními údaji, tak lidé mohou mít pocit, že je někdo sleduje.

→ Vysvětlete srozumitelně, jak je zajištěno soukromí. Držte se konkrétních příkladů a k tématu se pravidelně vracujte.



PŘÍPRAVNÁ FÁZE



● Podpořte důvěru zapojením pracovníků

Když se lidé necítí být součástí procesu, často se novinkám brání.

→ Zapojte proto zaměstnance do přípravy i rozhodování tam, kde je to možné – získají pocit, že systém sami ovlivňují, nikoli že jim byl vnucen.



● Nastavte realistická očekávání

Příliš optimistická komunikace může vést ke zklamání, pokud se objeví potíže.

→ Mluvte otevřeně o výhodách i limitech nové technologie. Připravte personál na to, že začátky mohou být pomalé a že se objeví „dětské nemoci“.



● Nepředpokládejte, že všichni technologiím rozumí

Když se automaticky počítá s tím, že si každý s novou technologií poradí, část lidí se může ztratit už na startu.

→ Vysvětľujte podle úrovně zkušeností, ukažte konkrétní příklady a nechte zaměstnance, ať si vše vyzkoušejí v praxi.



● Vyhradte dostatečný čas na školení a testování

Nedostatek času bývá hlavní překážkou při zavádění nových nástrojů a technologií.

→ Pokud je to možné, posilte směny nebo upravte jejich rozvrh tak, aby byl dostatek času na školení a testování a neomezovalo to běžný provoz.



● Sbírejte zkušenosti od podobných organizací

Každé zařízení sociálních služeb funguje trochu jinak, ale sdílená praxe pomáhá vyhnout se chybám, které už někdo udělal před vámi.

→ Podpořte výměnu zkušeností s domovy či službami, jež zaváděly podobné technologie, a zaznamenávejte jejich úspěchy i potíže.





MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY



Přechod z přípravné do implementační fáze

Ted', když máte základy připravené, přichází čas uvést plány v život.

Než se pustíte do samotného zavádění chytrých technologií, je důležité mít pevný základ. V přípravné fázi se ukázalo, že včasná komunikace, zapojení všech profesních skupin a realistická očekávání jsou klíčem k úspěchu.

Důvěra a srozumitelnost posiluje také otevřené vysvětlování toho, jak se chrání data, a možnost aktivně se zapojit do rozhodování. Jistotu, že tým zvládne přechod hladce, pak podporuje včasná kontrola připravenosti infrastruktury, dostatek prostoru pro školení i testování a sdílení zkušeností s jinými zařízeními.

A nezapomeňte – ne každý je technicky zdatný. Trpělivost, podpora a pochopení jsou v této fázi stejně důležité jako samotná technologie!



Základy jsou připravené – teď je čas proměnit plány v realitu!

Ted' přichází chvíle, kdy se digitální řešení setkává s každodenní realitou péče. Jste připraveni? Jdeme na to!





IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● Zavádějte chytré technologie postupně



● Dejte jasně najevo, kde a od koho lze získat podporu



● Vytvářejte jednoduché školicí materiály



● Berte zpětnou vazbu vážně a pracujte s ní



● Zbavujte zaměstnance obav



● Určete „digitální ambasadory“



● Školte, jak postupovat v případě poruchy



● Přizpůsobte technologii skutečným potřebám péče



● Jasně sděľujte cíle a přínosy nové technologie



● Zapojte i klienty svého zařízení



IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● **Zavádějte chytré technologie postupně**

Nasazení celé technologie naráz může zaměstnance zahltit a vyvolat odpor.
→ Začněte s menším počtem modulů nebo místností a rozšiřujte využití postupně – podle zkušeností a připravenosti týmu.



● **Dejte jasně najevo, kde a od koho lze získat podporu**

Pokud zaměstnanci netuší, kam se obrátit, i maličkost může přerůst v problém.

→ Zajistěte, aby bylo hned jasné, kdo pomůže - určete konkrétní kontaktní osobu, vytvořte jednoduchý postup hlášení potíží, nebo krátký přehled toho, kam volat a kde hledat pomoc.



● **Vytvářejte jednoduché školicí materiály**

Pokud je školení pouze online, nebo jsou jeho součástí dlouhé manuály, tak v praxi častou západnou.

→ Vytvořte stručné přehledy - např. kartičky nebo plakáty, které budou mít pracovníci při ruce. Podle toho, jak se systém vyvíjí, tak je doplňujte.



● **Berte zpětnou vazbu vážně a pracujte s ní**

Ignorování připomínek vede k nezájmu a tiché rezistenci.

→ Nastavte pravidelné konzultace s pracovníky v přímé péči, naslouchejte jejich zkušenostem i frustracím a ukazujte, že jejich názory něco mění.



● **Zbavujte zaměstnance obav**

Obavy z chyb nebo poškození často brání aktivnímu používání nové technologie

→ Předved'te, co se stane, když systém „spadne“ – a jak situaci bezpečně vyřešit. Praktická zkušenost dává jistotu.



IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● Určete „digitální ambasadory“

Bez opory kolegů, kteří se v technologiích vyznají, může u ostatních postupně slábnout motivace.

→ Vyberte zaměstnance, kteří již s novou technologií dobře pracují, a svěřte jim úlohu interních průvodců či poradců.



● Školte, jak postupovat v případě poruchy

Když se něco pokazí, lidé musí vědět, jak rychle reagovat.

→ Součástí školení by měly být i scénáře „co dělat, když...“. Pomůže to snížit stres a rychleji obnovit provoz.



● Přizpůsobte technologii skutečným potřebám péče

Pokud nová technologie neodpovídá reálnému provozu, zaměstnanci se jí budou vyhýbat.

→ Nastavte notifikace, funkce i rozhraní tak, aby vycházely z každodenní práce a potřeb personálu i klientů.



● Jasně sděľujte cíle a přínosy nové technologie

Pokud lidé nechápu, proč se něco zavádí, tak ztrácejí motivaci.

→ Propojte novou technologii s konkrétními přínosy – vyšší kvalitou péče, bezpečím nebo menší administrativní zátěží. Používejte příklady z praxe.



● Zapojte i klienty svého zařízení

Pro klienty může být kontakt s novými technologiemi nezvyklý nebo matoucí.

→ Nabídněte jim jednoduché vysvětlení, možnost si systém vyzkoušet a respektujte jejich tempo i obavy.





MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY



Přechod z implementační do post-implementační fáze

Během zavádění se nové chytré technologie postupně staly přirozenou součástí každodenní péče. Postupovalo se krok za krokem a to pomohlo předejít zmatku i odporu a zároveň umožnilo novou technologii lépe přizpůsobit skutečným potřebám zaměstnanců i obyvatel. Podpora byla viditelná a snadno dostupná, vznikly srozumitelné školicí materiály a obavy z technologií se podařilo zmírnit díky praktickým ukázkám. Zpětná vazba zaměstnanců se brala vážně a systém se podle ní dále upravoval. V týmu se přirozeně vytvořila skupina „digitálních ambasadorů“, kteří kolegům pomáhali a rychle řešili drobné potíže. Do změn se zapojili i klienti domova a všem zúčastněným byly jasně vysvětleny cíle i přínosy nového řešení.

Nová chytrá technologie je tedy běžnou součástí provozu. Klíčové je nyní udržet její funkčnost, dále ji rozvíjet a opravdu zakotvit do každodenní práce.



Nová technologie je nainstalována, funguje a co dál?

Pojďme se posunout do post-implementační fáze. To je období, kdy se ohlížíme zpět, doladujeme detaily a zajišťujeme, aby změny měly trvalý přínos.





POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● **Provádějte pravidelné vyhodnocování**



● **Odstraňte zbývající překážky v používání**



● **Chytrou technologii průběžně rozvíjejte**



● **Udržujte technologii v povědomí pracovníků**



● **Zajistěte dlouhodobou udržitelnost a financování**



● **Začleňte technologii do každodenní praxe**



● **Soustřeďte se na dlouhodobé fungování dané technologie**



● **Zviditelněte využívání technologie navenek**



● **Neustále novou technologii podporujte napříč celým pracovním kolektivem**



● **Dokumentujte dopady nové chytré technologie**



POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● Provádějte pravidelné vyhodnocování

Bez průběžného vyhodnocování mohou problémy zůstat bez povšimnutí.
→ Zaveďte pravidelnou zpětnou vazbu od zaměstnanců i obyvatel – formou krátkých dotazníků, týmových debat nebo pravidelných rozhovorů o jejich zkušenostech.



● Odstraňte zbývající překážky v používání

Ani po zavedení nové technologie práce nekončí – mohou se totiž objevit nové technické problémy nebo nejistota u uživatelů.
→ Pravidelně sledujte jejich zkušenosti, nabídněte doplňková školení a pružně upravujte podporu podle skutečných potřeb.



● Chytrou technologii průběžně rozvíjejte

Jakmile technologie funguje, snadno upadne do rutiny a přestane se vyvíjet.
→ Pracujte s reálnými zkušenostmi a podle nich technologii upravujte. Sledujte data – pomohou odhalit slabá místa nebo málo využívané funkce.



● Udržujte technologii v povědomí pracovníků

I dobrý nástroj může časem „zapadnout“ a stát se neviditelným.
→ Zahrnujte ho pravidelně do porad, školení i plánování péče, aby zůstal součástí každodenní práce.



● Zajistěte dlouhodobou udržitelnost a financování

Po ukončení pilotního ověřování potřebuje nástroj další dodatečnou podporu - aktualizace, servis i čas pracovníků.
→ Domluvte spolupráci s dodavateli a počítejte s těmito náklady ve svém rozpočtu, aby provoz zůstal stabilní.



POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● **Začleňte technologii do každodenní praxe**

Pokud zůstane jen jako „přídavek navíc“, lidé ji budou obcházet.

→ Propojte její funkce s každodenními úkoly a ukažte, jak usnadňuje to, co zaměstnanci už dělají. Čím přirozeněji zapadne do jejich denní rutiny, tím rychleji se stane samozřejmou součástí každodenní praxe.



● **Soustředte se na dlouhodobé fungování dané technologie**

Bez plánu na udržení a rozvoj může i úspěšná novinka postupně upadnout v zapomnění.

→ Už od začátku mějte jasno, jak bude novinka spravována, financována a rozšiřována.



● **Zviditelněte využívání technologie navenek**

Pokud nejsou výsledky a přínosy vidět, lidé začnou pochybovat o skutečném významu dané novinky – jak uvnitř organizace, tak mimo ni.

→ Sdílejte zkušenosti, ukažte konkrétní přínosy pomocí přehledů, statistik nebo příběhů z praxe.



● **Neustále novou technologii podporujte napříč celým pracovním kolektivem**

Počáteční nadšení postupně slábne, pokud se cíleně neudrží.

→ Oslavujte úspěchy, mluvte o přínosech a berte práci s technologií jako běžnou součást péče.



● **Dokumentujte dopady nové chytré technologie**

Bez záznamů se snadno ztratí důležité poznatky i vysvětlení, proč se určité věci dělaly právě takto.

→ Průběžně si zapisujte, co fungovalo, co ne a jak se systém upravoval. Tyto zkušenosti se později osvědčí při dalším rozvoji i při sdílení know-how.



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK ZAPOJIT CHYTRÉ TECHNOLOGIE DO PÉČE O SENIORY



Závěrem: Od poznatků k praxi

Digitální proměna péče o seniory není jednorázová událost – je to dlouhodobý proces. Tato příručka shrnuje zkušenosti z různých evropských zemí a přináší praktické tipy, příklady z reálného prostředí i doporučení, jak se v digitálních změnách orientovat. Ať už se teprve chystáte s digitalizací začít, nebo už používáte konkrétní nástroje, může vám příručka pomoci zastavit se, zhodnotit situaci a pokračovat dál s větší jistotou.



Budoucnost péče tvoříme společně – krok za krokem.



Chcete se dozvědět víc?

Tato příručka je jen jedním z několika nástrojů projektu DigiCare4CE. Pokud se chcete v digitální transformaci posunout ještě dále, naskenujte níže uvedené QR kódy a objevte další nástroje, jimiž můžeme společně péči posouvat dále.



DigiCare4CE online hodnocení

Online nástroj, který pomáhá organizacím zjistit, jak si stojí v porovnání s jinými zařízeními ve střední Evropě.



Webové stránky projektu

Na oficiálním webu projektu DigiCare4CE jsou k dispozici všechny výstupy – detailní zprávy, plány i metodiky.



DigiCare4CE pilotní videa

Krátká videa představují jednotlivé pilotní akce projektu a nabízejí praktické vhledy i zkušenosti z terénu.



Co-funded by
the European Union

DigiCare4CE



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zkušenosti z projektu DigiCare4CE

Koordinátor: Geriatriische Gesundheitszentren der Stadt Graz & Initiative Healthacross; NÖ Landesgesundheitsagentur

DEGGENDORF
INSTITUTE of
TECHNOLOGY

GRAZ
GERIATRISCHE
GESUNDHEITSCENTREN

ISRAA
INSTITUT FÜR SENIEN & ALZHEIMER
FORSCHUNG UND KLINIK

TECHNICAL UNIVERSITY
OF KOBLENZ

TECHNICKÁ UNIVERZITA
V KOŠICÍCH

AGORA

CZECH INSTITUTE
OF INFORMATICS
ROBOTICS AND
CYBERNETICS
CTU IN PRAGUE

HEALTH
ACROSS
INNOVATIVE HEALTH CARE

VIA CARPATIA
KFT

RARR
ROBOTS ASSISTED
REHABILITATION

Interreg
CENTRAL EUROPE



Co-funded by
the European Union

DigiCare4CE



MEZINÁRONÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

O projektu DigiCare4CE

Projekt DigiCare4CE, financovaný z programu Interreg Central Europe, podporuje digitální transformaci v zařízeních dlouhodobé péče. Sdružuje deset partnerů ze sedmi evropských zemí, kteří testují a zavádějí inovativní digitální řešení v reálném prostředí péče. Tato příručka se zaměřuje na tematickou oblast pilotní akce 1, ve které tři partneři testovali digitální systémy pro řízení a sdílení informací v zařízeních dlouhodobé péče.

Začlenění do mezinárodní strategie digitální transformace

Cílem je shrnout doporučení, která jsou formulována obecně, aby je bylo možné využít v různých typech zařízení a bez ohledu na konkrétní technologie. Tato příručka navazuje na hlavní výstupy projektu DigiCare4CE a představuje praktickou podporu pro digitální transformaci v dlouhodobé péči.

Mezi klíčové výstupy projektu patří:

- **Nadnárodní DigiCare4CE model:** rámec, který poskytuje celkové směřování digitální transformace v zařízeních dlouhodobé péče.
- **Implementační plán:** praktická cesta, jak rámec převést do konkrétních kroků.
- **Pilotní akce:** testování v reálném prostředí, při němž byl implementační plán použit k zavedení a testování nových chytrých technologií.
- **Monitorovací a evaluační plán:** shrnutí zkušeností a hlavních zjištění z pilotních akcí.

Cílem této příručky je shrnout nejdůležitější poznatky z procesu zavádění nových systémů a technologií a předat doporučení, která lze snadno přenést do každodenního provozu. Podrobné materiály, zprávy a další zdroje najdete na webových stránkách DigiCare4CE (odkazy jsou uvedeny na poslední straně).



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Účel a struktura příručky

Tato příručka má pomoci poskytovatelům sociálních a zdravotních služeb systematicky shromažďovat zkušenosti a praktické tipy pro zavádění digitálních inovací. Vychází ze zkušeností ze tří evropských zemí a různých typů zařízení.

Je členěna do tří hlavních fází digitalizace procesu chodu zařízení (přípravná, implementační, a post-implementační), přičemž každá z nich nabízí konkrétní rady vycházející z reálných situací a chyb, z nichž se partneři projektu poučili.

Připraveni ponořit se hlouběji?

Začneme první fází – obdobím před samotným zavedením technologie.

Právě v této přípravné fázi je možné včas rozpoznat slabá místa, získat praktické zkušenosti a připravit prostředí tak, aby digitální změna proběhla co nejplynuleji.





PŘÍPRAVNÁ FÁZE



- Jasně komunikujte, že se jedná o zkušební provoz



- Zhodnoťte digitální dovednosti personálu



- Začněte s menší skupinou, která bude nové řešení testovat



- Pečlivě posuďte dodavatele a připravenost řešení



- Zmapujte potřeby a pracovní postupy



- Zvažte budoucí vývoj technologie



- Důkladně analyzujte technické řešení



- Počítejte s různými variantami



PŘÍPRAVNÁ FÁZE



Jasně komunikujte, že se jedná o zkušební provoz

Pokud zaměstnanci očekávají, že se spouští hotový systém, mohou být zklamaní, když narazí na chyby nebo neúplné funkce.

→ Průběžně proto vysvětľujte, že jde o zkušební provoz, nikoli finální verzi. Sdílejte informace písemně i osobně, aby všichni chápali, co se testuje a proč.



Zhodnoťte digitální dovednosti personálu

Různá úroveň znalostí mezi pracovníky může zavádění nového řešení zpomalit.

→ Zmapujte, jak na tom váš personál je a nabídněte základní školení, aby se všichni cítili při používání nového řešení jistě.



Začněte s menší skupinou, která bude nové řešení testovat

Pokud se do zkoušení zapojí příliš mnoho lidí, zpětná vazba bude roztržitá a podpora přetížená.

→ V první fázi vyberte menší skupinu motivovaných zaměstnanců, tzv. „první uživatele“, kteří pomohou nové řešení vyladit.



Pečlivě posuďte dodavatele a připravenost řešení

Navenek může nabídka působit přesvědčivě, ale skutečné fungování nového řešení se pozná až v praxi.

→ Než se pro řešení rozhodnete, vyzkoušejte ho v běžném provozu a ujistěte se, že máte jasné stanovené podmínky servisu a podpory.



PŘÍPRAVNÁ FÁZE



• Zmapujte potřeby a pracovní postupy

Pokud nabízené řešení neodpovídá reálnému provozu, zaměstnanci ho nebudou používat.

→ Zmapujte klíčové činnosti, pracovní toky a problémy, aby nové řešení opravdu usnadnilo práci.



• Zvažte budoucí vývoj technologie

Potřeby zařízení se časem mění, stejně jako technologie.

→ Uvažujte proto dopředu, jaké nové funkce či propojení by se mohly v budoucnu hodit, a zvolte řešení, které umožní další rozvoj.



• Důkladně analyzujte technické řešení

Zvolený systém nemusí splnit požadavky, což může vést ke změně uprostřed implementace.

→ Proveďte podrobnou analýzu současného stavu a dostupných možností.



• Počítejte s různými variantami

Nesoulad mezi požadavky a reálnými možnostmi systému může později vést k nutnosti změny.

→ Udělejte si přehled o současné infrastruktuře, technických limitech a možných alternativách dřív, než začnete s implementací.





MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



Přechod z přípravné do implementační fáze

Než začnete s nasazováním nového digitálního řešení, ujistěte se, že máte opravdu pevný základ. V přípravné fázi se ukázalo, že jasná komunikace o rozsahu této změny, dobré zhodnocení digitálních dovedností personálu a postupné zapojování už od začátku posilují důvěru i motivaci.

Stejně důležité je pečlivě posoudit zralost dodavatele a řešení, provést důkladnou analýzu potřeb a pracovních procesů, odhadnout budoucí vývoj technologií, dobře poznat technické možnosti a myslet i na alternativy, pokud se původní cesta ukáže jako slepá.

A nezapomeňte – ne každý je technicky zdatný. Trpělivost, podpora a pochopení jsou v této fázi stejně důležité jako samotná technologie!



Základy jsou připravené – teď je čas proměnit plány v realitu!

Teď přichází chvíle, kdy se digitální řešení setkává s každodenní realitou péče. Jste připraveni? Jdeme na to!





IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



● **Zajistěte technickou stabilitu systému**



● **Nastavte systém pro sběr a zpracování zpětné vazby**



● **Zajistěte integraci systému, aby se předešlo dvojímu zapisování**



● **Zajistěte trvalou podporu přímo na pracovišti**



● **Zhodnoťte možnosti integrace už v rané fázi**



● **Připravte realistický plán spuštění systému**



● **Digitalizujte po etapách, nikoliv najednou**



● **Naplánujte testování ve správný čas**



IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



• **Zajistěte technickou stabilitu systému**

Časté technické chyby mohou narušit provoz a snižovat důvěru uživatelů.
→ Testujte systém v reálných podmínkách ještě před spuštěním. Udržujte úzký kontakt s dodavatelem, aby se případné potíže řešily okamžitě.



• **Nastavte systém pro sběr a zpracování zpětné vazby**

Když se připomínky ztrácejí mezi týmy (projekty, IT, provoz), důležité podněty snadno zapadnou.
→ Už od začátku zaveďte strukturovaný způsob, jak shromažďovat a vyhodnocovat zpětnou vazbu. Zapojte všechny zainteresované – od vedení po pracovníky v přímé péči.



• **Zajistěte integraci systému, aby se předešlo dvojímu zapisování**

Pokud nový systém nekomunikuje s ostatními nástroji, pracovníci musí zadávat stejné údaje několikrát – a ztrácí se ochota ho používat.
→ Usilujte alespoň o částečné propojení nového systému s těmi stávajícími. Pokud to není možné, omezte dobu testování a jasně vysvětlete, že jde o dočasné řešení.



• **Zajistěte trvalou podporu přímo na pracovišti**

Když lidé narazí na problém a nemají se na koho obrátit, rychle ztrácejí motivaci.
→ Naplánujte pravidelné konzultace, krátká opakovací školení a možnost „stínování“ – tedy pomoci přímo během směny.



IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



• Zhodnoťte možnosti integrace už v rané fázi

Nedostatečné propojení nového systému s ostatními může vést k větší administrativní zátěži a narušit běžné procesy.

→ Ověřte už na začátku, jak dobře se nový systém dá napojit na stávající řešení, a upravte podle toho postup implementace.



• Připravte realistický plán spuštění systému

Když se změny dělají na poslední chvíli, nezbývá čas na testování a školení.

→ Vytvořte plán s dostatečnou rezervou a držte se ho. Ujistěte se, že je prostor pro přípravu zaměstnanců i pro úpravy systému podle jejich zpětné vazby.



• Digitalizujte po etapách, nikoliv najednou

Snahou pokrýt všechny potřeby naráz se tým snadno přetíží a projekt se zpomalí.

→ Rozdělte digitalizaci do menších, zvládnutelných celků. Každou změnu otestujte, vyhodnoťte a teprve potom přejděte dál. Tak udržíte tempo a předejdete přetížení lidí i systému.



• Naplánujte testování ve správný čas

Pokud se digitalizace překrývá s obdobím zvýšené zátěže nebo nedostatku personálu, může ztratit prioritu.

→ Plánujte pilotní fáze mimo kritická období – například mimo hlavní sezónu dovolených či během mimořádných projektů. Krátké a dobře zacílené testování bývá nejefektivnější.





MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI

JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



Přechod z implementační do post-implementační fáze

V průběhu implementační fáze byla digitální řešení postupně začleňována do každodenní praxe podle realistického plánu a v přiměřených krocích. Klíčová byla technická stabilita systémů a alespoň částečná integrace s již používanými nástroji, která pomohla předejít ztrátě zájmu zaměstnanců způsobené duplicitní dokumentací. Díky přehledně nastavenému systému zpětné vazby mohli pracovníci sdílet připomínky a problémy, které se následně promítaly do dalších úprav systému. Personál v přímé péči měl k dispozici pravidelnou podporu přímo na pracovišti, aby bylo možné potíže řešit včas a bez zbytečného stresu. Zachování rovnováhy mezi běžným provozem a testováním pomohlo zajistit, že projekt zůstal realistický a proveditelný. Sledování pilotních aktivit s prioritami zařízení zároveň předešlo přetížení a nedostatku pozornosti věnované novému systému.

Digitální nástroje se tak staly součástí každodenní péče – a teď je klíčové, jak jejich využívání udržet, rozvíjet a plně začlenit do rutinního fungování organizace.



Digitální řešení jsou nainstalovány a fungují – co následuje dál?

Přejdeme do post-implementační fáze, v níž se zaměřujeme na reflexi, vylepšení a zajištění dlouhodobého dopadu. Podívejme se, co následuje po spuštění.





POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



• Jasně deklarujte, že pilotní fáze zkoušení skončila



• Komunikujte otevřeně o úspěších a dalších krocích



• Podporujte vzájemné učení



• Zajistěte dostatek hardwaru



• Posilujte pracovníky, kteří mají z digitalizace obavy



• Zajistěte dlouhodobou podporu a návaznost



POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



• **Jasně deklarujte, že pilotní fáze zkoušení skončila**

Chybí-li na konci pilotního období zpětná vazba, vyhodnocení a jasné shrnutí výsledků, tak hrozí, že zájem zaměstnanců rychle opadne.

→ Pilotní fázi formálně uzavřete a otevřeně komunikujte o tom, co bude následovat. Zorganizujte závěrečné setkání, poděkujte zapojeným pracovníkům a vysvětlete, jak se výsledky promítnou do dlouhodobého fungování organizace.



• **Komunikujte otevřeně o úspěších a dalších krocích**

Nejasná komunikace o výsledcích může vyvolávat pochybnosti a bránit využití získaných zkušeností.

→ Transparentně sdílejte dosažené výsledky se všemi zaměstnanci.

Uspořádejte krátké shrnující setkání, kde představíte výstupy z testování i plány pro další období.



• **Podporujte vzájemné učení**

Když po úvodním školení chybí sdílení zkušeností, znalostní mezery zůstávají.

→ Podporujte kolegy, aby si dál pomáhali a učili se jeden od druhého i po skončení pilotu. Toto „peer-to-peer“ učení posiluje jistotu a rozvíjí dovednosti celého týmu.



POST-IMPLEMENTAČNÍ FÁZE



Zajistěte dostatek hardwaru

Pokud je hardwaru málo, lidé se k systému nedostanou a ztrácí motivaci ho používat.

→ Udržujte přiměřený poměr mezi počtem uživatelů a dostupným hardwarem, aby měli všichni možnost s novou technologií pracovat.



Posilujte pracovníky, kteří mají z digitalizace obavy

Odpor vůči změnám nebo nedostatek digitálních dovedností mohou bránit širšímu přijetí nového systému.

→ Po skončení pilotu se ujistěte, že každý zaměstnanec umí systém samostatně používat. Vyhněte se dvojímu vedení procesů (papírově i elektronicky) a podporujte jednotný způsob práce s daty.



Zajistěte dlouhodobou podporu a návaznost

Bez návazných kroků po pilotním ověření zůstávají některé potřeby neřešené a dosažené výsledky se postupně vytrácí.

→ Mějte připravený systém podpory a navazujících kroků. Týmu pomůže, když bude mít oporu i ve chvíli, kdy se systém dál ladí podle praxe.



MEZINÁRODNÍ PŘÍRUČKA PRO PRAXI JAK DIGITALIZOVAT CHOD ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB



Závěrem: Od poznatků k praxi

Digitální proměna péče o seniory není jednorázový krok, ale proces, který se neustále vyvíjí. Tato příručka shrnuje zkušenosti z různých evropských zemí a nabízí praktické rady, příklady z praxe i doporučení, jak zvládnout změny spojené s digitalizací péče. Ať už s digitalizací teprve začínáte, nebo už využíváte konkrétní nástroje, příručka vám pomůže lépe se zorientovat, upravit postupy a s větší jistotou pokračovat dál.

Budoucnost péče tvoříme společně – krok za krokem.



Chcete se dozvědět víc?

Tato příručka je jen jedním z několika nástrojů projektu DigiCare4CE. Pokud se chcete v digitální transformaci posunout ještě dále, naskenujte níže uvedené QR kódy a objevte další nástroje, jimiž můžeme společně péči posouvat dále.



DigiCare4CE online hodnocení

Online nástroj, který pomáhá organizacím zjistit, jak si stojí v porovnání s jinými zařízeními ve střední Evropě.



Webové stránky projektu

Na oficiálním webu projektu DigiCare4CE jsou k dispozici všechny výstupy – detailní zprávy, plány i metodiky.



DigiCare4CE pilotní videa

Krátká videa představují jednotlivé pilotní akce projektu a nabízejí praktické vhledy i zkušenosti z terénu.



Co-funded by
the European Union

DigiCare4CE

