

יחידה 4- המשוב למסגרת

משך הפעילות: 45 דק' - שעה

מטרה:

מטרת יחידה זו הינה להכיר את דוח המשוב, על שלושת חלקיו, כך שצוות המסגרת יוכל להיעזר בו בהבנת מקומם של המתמודדים בתחומי החיים השונים, בהכרת התפיסות השונות של אנשי הצוות והצרכנים ובבחינת הפערים ומשמעותם. זאת לשם צורכי למידה, מינוף וגזירת תכנית עבודה שנתית.

שאלות שידונו בפעילות זו ויסייעו בהשגת מטרה זו: כיצד ניתן לקרוא את הנתונים? כיצד ניתן ללמוד מהם? האם וכיצד ניתן ליישם חלקים מהדוח בגזירת תכנית העבודה השנתית?

אנו ממליצים להתאים את קהל היעד לפעילות זו בהתאם למאפייני המסגרת, לצרכיה ולאופן קבלת ההחלטות בה. לצורך ההחלטה, מצורפים ליחידה זו דף הסבר מפורט ומצגת על המשוב ושימושיו, ובו נקודות למחשבה הנוגעות לחשיפת המשוב לצוות ולצרכנים.

במצגת המצורפת ליחידה ניתן להשתמש לפי הצורך גם בהדרכה זו.

עזרים:

1. משוב פיקטיבי (קישור) - כמספר המשתתפים/הזוגות
2. דפי הפעלה למשתתף: גזירת מטרות ויעדים - כמספר המשתתפים/הזוגות
3. עטים

מהלך הנחיה:

המנחה יציג את מטרת המפגש וידגים כיצד קוראים את דוח המשוב:

כיצד נראה דוח המשוב?

דו"ח המשוב כולל 3 חלקים מרכזיים:

המשך בעמוד הבא

1. **תקציר – רקע – ופרטים דמוגרפיים:** העמוד הראשון מציג את תקופת איסוף הנתונים. המשוב מגיע אחת לשנה וכולל את נתוני כלל האנשים שענו על השאלון וצורכים את השירות, לא משנה באיזו מסגרת מלאו את השאלון בפועל. בעמודים הבאים מופיעה הפריסה הדמוגרפית: מגדר, גיל, השכלה, תעסוקה ועוד. התקציר הינו **תמצית** דו"ח המשוב ומסכם את הדירוגים בתחומים השונים (בהם: איכות חיים, מטרות ויעדים, תפקוד...). בעבור כל תת תחום, מצוין בתקציר ציון ממוצע כללי, הערך הגבוה ביותר והנמוך ביותר – בעבור דיווחי הצרכנים ואנשי הצוות.

*** הנתונים מוצגים בצורה רוחבית ואנונימית**

2. **חלק א'- הערכת תחומי החיים על ידי הצרכנים:** בחלק זה מוצגים דירוגי הצרכנים בתחומים השונים שנסקרו: איכות חיים, מטרות ויעדים, תפקוד, בריאות גופנית, ניהול מחלה והחלמה, מיומנויות ותמיכות/ סיוע מקצועי, שינויים, השפעת הסימפטומים הנפשיים על התפקוד, שימוש ושביעות רצון מטיפול שיניים מטעם סל שיקום, שימוש ושביעות רצון משירות סיוע פרטני (לשעבר "קרן שיקום")

* כל עמודה בגרף מייצגת תחום חיים אחד

3. **חלק ב'- הערכת תחומי החיים על ידי אנשי הצוות:** בחלק זה מוצגים דירוגי אנשי הצוות את אותם התחומים אותם העריכו הצרכנים.

✓ הקבוצה תתחלק לאזוגות (במידה ורוצים, ניתן גם לעשות עבודה פרטנית). הזוגות יקבלו דף עבודה (דף גזירת מטרות ויעדים) ואת דוח המשוב האחרון אותו קבלה המסגרת.

✓ כל זוג יבחר מתוך המשוב שני תחומים בהם רוצה להתמקד. התחומים צריכים להיות רלוונטיים, בהתחשב בסוג המסגרת וייחודיות השירות. על הזוג לבחון את כל הסוגיות הרלוונטיות לתחומים אלו (כיצד התחום שזור בחיי הצרכנים וכיצד מקבל ביטוי בתשובות אנשי הצוות) ולגזור מטרה ארוכת טווח לשימור ולשיפור, כמו גם יעדים ברי השגה. השיח יתועד בדף גזירת מטרות ויעדים.

✓ דיון - הזוגות (או היחידים) מוזמנים לשתף במה שעלה במהלך העבודה, כמו גם במטרות וביעדים אותם גזרו / או לחילופין לתאר הפעלה שמטרתה קידום התחום בו בחרו להתמקד.

✓ יש להתייחס בדיון גם לפערים שבין תשובות אנשי הצוות והמשתקמים

סיכום:

1. אילו "טיפים" מאפשר המשוב?
 - "מבט על", מאפשר "זום אאוט". להסתכל על התמונה בכללותה ולראות כיצד הצרכנים ואנשי הצוות, דרגו את תחומי החיים השונים.
 - מבט רוחבי אודות האופן בו נתפסים תחומי חיים שונים ע"י צרכני השירות
 - בסוגיית הפערים- מה המשמעות של פערים בדירוגים/תפיסות? האם יש צורך בגישור באותם פערים? ואם כן, במה? ואיך?
 - אילו בעלי עניין לשתף בתוצאים?
- השיח מטרתו להוות מנוף לפעולה
2. אילו חסמים והתנגדויות הדו"ח הזה יכול לעלות?
 - חוסר הסכמה עם הנתונים.
 - חוסר רצון לשנות/ פחד משינוי.
 - תחושה של אין זמן, עמוסים, לא בסדר העדיפות
- יש לנסות ולהפוך את המשוב לכלי עבודה, שניתן להבין כיצד לקרוא אותו ולהשתמש בנתוניו.