

מדדי תוצאה - ערכת הדרכה

הקדמה

מנהל יקר!

לפניך ערכת הדרכה בנושא 'מדדי תוצאה' עבור אנשי הצוות במסגרתך. התוכן המוצג כאן הינו פרי עשיה משותפת של צוות הטמעת הפרויקט בשיתוף עם מנהלי המסגרות ונציגי סל שיקום, שהשתתפו בסדנאות במהלך שנת 2015-2016 במחוזות השונים. ערכה זו כוללת הצעות ורעיונות לקידום הטמעת מרכיבי הפרויקט בעבודת הצוות. מערך ההדרכה על חלקיו השונים עשוי לתרום בהטמעת התוכנית ושימוש מיטבי בתוצרים במסגרתך, ולתרום לשיח מקצועי וחשוב אודות השימוש בתוצרי הפרויקט בעשייתכם השיקומית. הסדנא מחולקת לארבע יחידות שניתן להעבירן יחד במסגרת יום הכשרה ייעודי לצוות, או לחלופין באופן נפרד על פני מספר ישיבות צוות במהלך השנה. אנו ממליצים על שימוש ביחידות ההדרכה השונות במהלך השנה ובהתאם למאפייני המסגרת, כחלק מהכשרתו המקצועית של הצוות. אנחנו מקווים שהערכה תסייע לך לבנות את הסדנא באופן שתתאים לצוות שלך ושתמצא כאן את כל את החומרים הרלוונטיים להעברת הסדנא. אנחנו ממליצים מאוד להדפיס את התוכן הערכה ולשמור אותה בקלסר במשרד. קלסר זה יוכל לעזור לך הן להעביר את הסדנא שוב אם יהיו חילופי צוות והן לאפשר לאנשי הצוות לגשת לקלסר בכל עת על מנת לרענן את זיכרונם ולקבל טיפים לעבודה עם המתמודדים.

קהל היעד

כלל אנשי הצוות במסגרות השיקום השונות. אנו ממליצים לחשוב על מאפייני המסגרת ועובדיה ולהחליט בהתאם לכך למי מאנשי הצוות תועבר הסדנא וכיצד.

מטרות הערכה:

- ✓ הכרה והבנה של תוכנית מדדי תוצאה
- ✓ היכרות עם תוצרי התוכנית ויישומם בעבודה השיקומית עם צרכני השירות.
- ✓ העמקה בלמידה אודות תוצרי התוכנית ככלים להערכה וכבסיס לתכנון תקופתי: תמונות מצב -של הצרכן ושל איש הצוות, ומשובי המסגרת.

יחידות ההדרכה:

- ✓ יחידה 1: תכנית מדדי תוצאה והיכרות עם השאלון
- ✓ יחידה 2: תמונת המצב של הצרכן

✓ יחידה 3: פערים בין תמונת המצב של הצרכן לתמונת המצב של איש הצוות

✓ יחידה 4: המשוב המסגירתי

יחידה 1- תוכנית מדדי תוצאה והיכרות עם השאלון

משך הפעילות: 45 דק- שעה

חלק א- משחק KAHOOT, 15 דק'

מטרת המשחק: להמחיש את החשיבות של מדידה ותרומתה לעובדה השוטפת. למשל אם אני מנחה את הסדנא, ואני יכולה ללמוד בכמה דקות לגבי המאפיינים של המשתתפים, זה יוכל לעזור לי להנחות את הקבוצה בצורה טובה יותר. מתודה זו תוכל לאפשר לך להדגים למשתתפים כיצד המידע שמתקבל במשחק על מאפייניהם כקבוצה יכול לעזור לך כמנחה. יש לקשר זאת אל הצורך שלהם כאנשי שיקום, בהערכה וניטור של מאפייני הצרכנים ושביעות רצונם מתחומי חייהם.

עזרים:

1. מחשב עם חיבור לאינטרנט
2. ברקו
3. טלפונים ניידים חכמים

הכנות לפני הסדנה:

1. יש להכנס ל <http://getkahoot.com>
 2. הקש על 'create this way'
 3. הקש על 'get my free account'
 4. ב 'what's your role' הקש על 'I want to use it socially'
 5. ב 'your account details' הכנס את הפרטים שלך ובסוף לחץ על 'create account'
 6. זה מוביל לך שבו כתוב 'create new kahoot'
- היכן שכתוב 'Let's start by giving the quiz a name', בחר שם למשחק. אנחנו ממליצים על שם שיהיה לך קל לזכור. הקש על 'go!'

7. יש לכתוב את השאלה ומתחתיה לכתוב בכל מלבן של התשובות מספר תשובות (לנוחיותך, ראה בסוף ההנחיות רשימת שאלות אפשריות). שים לב שחייבים להקיש מתחת לתשובה הנכונה, מה שהופק אותה ל"correct". לצורך המשחק שלנו כל התשובות יהיו נכונות.

8. כדי להמשיך להוסיף שאלות, הקש על "add question" עד לסיום התהליך.

9. לאחר שכתבת את כל השאלות והתשובות יש להקיש "save and continue"

10. עבור לדף בו כתוב "Before you finish... tell us a bit more about your quiz"

ב language יש למלא: עברית,

ב privacy setting יש לבחור private

ב primary audience יש לבחור training.

לבסוף יש להקיש save and continue

11. תועבר לדף בו כתוב Optional: Give your quiz a cover image. התעלם והקש על done

12. תועבר לדף בו כתוב done!

הקש על preview על מנת לבדוק שיש את כל השאלות ו edit אם ברצונך לשנות.

זה לא מסובך כמו שזה נראה 😊

בעת המשחק:

חשוב שיהיה ניתן להתחבר לאינטרנט. המשתתפים מתבקשים לפתוח את הטלפונים הניידים החכמים.

1. יש להיכנס שוב לgetkahoot.com

2. הקש על sign in עם פרטי החשבון שלך. למעלה מצד שמאל, הקש על my kahoot ובחר את המשחק של

הסדנה. הקש על launch, המתן מספר שניות עד שיופיע מספר game pin

3. משתתפי הסדנה יחפשו בטלפון הנייד דרך הדפדפן (לדוגמה גוגל) את דף האינטרנט kahoot.it

4. יופיע מסך בו יש לבחור game pin ולהקיש על enter. המשתתפים יקישו את pin game (מספר משחק)

שקיבלו ממך ויקישו enter.

5. שמות המשתתפים שהתחברו יופיעו על המסך

6. לאחר שכל המשתתפים התחברו אפשר להקיש על start ולהתחיל את המשחק.

7. במסך תופיע השאלה והתשובות. כל תשובה מקבלת ריבוע עם צבע וצורה. בטלפון האישי של המשתתפים

יופיעו רק הצבע והצורה. יש לשים לב שהזמן לענות על כל שאלה מוגבל.

8. יש להקיש על next כדי לעבור לשאלה אחרת

9. מומלץ לעצור מדי פעם לאחר קבלת התשובות לשאלה, ולתת הסבר קצר איך זה קשור לסדנה. לדוגמה:

אם בשאלה: מה קרה לך בדרך לכאן? רוב האנשים יצביעו על כך שרבו עם קרוב משפחה, אפשר להגיד

שמצב הרוח של הרבה אנשים בחדר רגיש וזה אולי ישפיע על היכולת שלהם להיות פתוחים לשמוע דעות

אחרות משלהם.

שאלות למשחק:

להלן שאלות אפשריות למשחק (כמובן ניתן להוסיף או לשנות את השאלות):

1. מצב הרוח שלי היום הוא:
מאושר שמח ככה ככה לא טוב
2. מה קרה לי בדרך לפה?
רבתי עם בן משפחה נתקעתי בפקק
3. מה מידת האופטימיות שלי היום?
גבוהה בינונית נמוכה
4. מה המחשבה שמעסיקה אותי עכשיו?
עבודה תכניות לאחר הצהריים משפחה כאן ועכשיו
5. כמה זמן אני עובד פה?
שבוע עד שלושה חודשים עד שנה כבר לא סופר
6. כמה שעות ישנת בלילה האחרון?
עד ארבע עד שבע יותר משבע

חלק ב- היכרות עם הפרויקט ועם השאלון - 30-45 דק'

מטרות:

1. המשתתפים יכירו את תכנית מדדי תוצאה ואת הרציונאל להפעלתה בשיקום.
2. המשתתפים יכירו את השאלון ויתנסו על מענה עליו
3. המשתתפים ידעו מהם תוצרי התוכנית וכיצד ניתן להשתמש בהם בתהליך השיקומי (תמונת מצב ומשוב)

עזרים:

1. מחשב וברקו
2. מצגת יחידה 1 (קישור)
3. שאלונים או חלקי שאלונים לכל משתתף
4. עטים/עפרונות
5. מומלץ לשלב בסוף המצגת נתונים מעניינים שהופיעו במשוב המסגרת הקודם במידה והתקבל

מהלך ההנחייה:

יש להציג את מצגת יחידה 1 לצוות. בתוך המצגת, מתחת לכל השקופיות, מופיעות הנחיות למנחה. אנו ממליצים לשלב שקופית נוספת במצגת שמתייחסת לתהליך שנעשה עד כה במסגרת בכל הנוגע לתוכנית כדי לחבר את הצוות לקונטקסט הכללי.

יחידה 2- תמונת המצב של הצרכן

משך הפעילות: שעה- שעה וחצי

חלק א- מצגת על תמונת המצב- 30-45 דק'

מטרות:

1. המשתתפים ידונו על החשיבות של הערכה בכלל ותמונת המצב בפרט (כסוג של כלי הערכה) לתהליכים השיקומיים
2. המשתתפים יכירו את המבנה של תמונת המצב והרכיבים השונים בה
3. המשתתפים יכירו את רמות ההנגשה השונות לתמונת המצב
4. המשתתפים יבינו כיצד תמונת המצב יכולה לשמש כגשר לבניית תוכנית שיקומית

עזרים:

1. מחשב+ברקו
2. מצגת יחידה 2 (קישור), שקופיות 1-11
3. תמונת מצב פיקטיבית של 'נעמי' (לינק לקישור)- אחת לזוג

מהלך ההנחיה:

יש להציג למשתתפים את מצגת יחידה 2. בתוך המצגת, ומתחת לכל שקופית, מופיעות הנחיות למנחה ונקודות לדיון.

חלק ב- משחק תפקידים ודיון על השימוש בתמונת המצב- 30-45 דק'

מטרות:

1. המשתתפים יערכו למידה התנסותית על תמונת המצב באמצעות משחק תפקידים
2. המשתתפים ידונו באתגרים ובסיכויים שקיימים בעבודה עם תמונת המצב לאחר ההתנסות האישית בכלי

עזרים:

1. מחשב וברקו
2. מצגת יחידה 2 (קישור), שקופיות 12-14
3. תמונת מצב פיקטיבית של 'נעמי' (לינק לקישור) לכל קבוצה/זוג
4. דף עזר למשתתף יחידה 2 (קישור)- לכל קבוצה/זוג
5. עטים/עפרונות

מהלך ההנחיה:

- ✓ בחלק זה, תתבקש להנחות את משחק התפקידים שלפניך.
 - ✓ משחק התפקידים מבוסס על תמונת המצב של 'נעמי' המצורפת ליחידה זו.
 - ✓ את משחק התפקידים ניתן לנהל בקבוצות קטנות בהן שניים עובדים ואחד משמש כתצפיתן, או בהצגת שחקנים מתחלפים מול הקבוצה, במהלכה שניים עובדים והשאר צופים, תוך כדי חילוף בין הצופים למשתתפים.
 - ✓ יש לחלק למשתתפים את דף העזר ליחידה 2 ולקרוא יחד את ההנחיות:
- למשתתפים:** לפניכם תמונת מצב של נעמי. במהלך חצי השנה האחרונה נעמי עובדת עם איש השיקום שלה על התקדמות בתחום התעסוקה לעבודה בשכר גבוה יותר וכמו כן על עיבוי מערכות התמיכה החברתיות שלה. קיימו משחק תפקידים בין נעמי לאיש השיקום, במהלכו נעשה ניסיון להשתמש בתמונת המצב ככלי מידע נוסף באמצעותו ניתן להרחיב את השיח השיקומי אודות התהליך המשותף ולהבנות מטרות להמשך.
- לצופים:** שימו לב לשיח במסגרת משחק התפקידים. נסו לשייך בטבלה דוגמא אחת מהשיח לכל אחת מרמות ההנגשה של תמונת המצב.

מיקוד- התמקדות בתחומים להמשך עבודה והבניית תוכנית שיקום	הרחבה- שאלות הרחבה לצורך הבנת הנרטיב האישי	הנגשה- תיאור הגרפים והסבר כיצד לקרוא	
			דוגמא

- ✓ את חלוקת התפקידים יש לבצע כך שמנחה 1 מתחיל במשחק התפקידים כאיש השיקום ומנחה 2/אחד מהמשתתפים משחק את נעמי. לאחר כמה רפליקות מבקשים מהמשתתפים הצופים להתחלף ולשמש כאיש השיקום וכנעמי. במהלך משחק התפקידים עושים מספר החלפות.
- ✓ יש להקרין את שקופית מס' 13 במצגת יחידה 2 (שאלות הרחבה לדוגמא) למשתתפים במהלך משחק התפקידים.

✓ יש לשים לב אם משהו מהמשתתפים מתקשה ולנסות להציע סיוע על ידי חילוף.

✓ יש לכוון את משחק התפקידים כך שיכיל את כל רמות ההגשה

✓ יש לכוון את משחק התפקידים כך שיכיל את מרבית המרכיבים בתמונת המצב (איכות חיים, תפקוד, מיומנויות, השפעת סימפטומים, תמיכה ומטרות)

✓ לנוחיות המנחה, מצורפת טבלה עם סוגיות אפשריות לדיון במהלך משחק התפקידים:

תחום	מגמות בתמונת מצב	נקודות לדיון
תעסוקה	<p>✓ הצרכן בתמונת המצב מדרג את שביעות הרצון מאיכות החיים בתעסוקה כגבוהה ביותר. לעומת זאת, מדרג את התפקוד בתעסוקה כירוד.</p> <p>✓ חש שיש לו מיומנויות גבוהות בתחום העבודה</p> <p>✓ חושב שהסימפטומים מפריעים לתפקוד בצורה בינונית בתחום העבודה.</p> <p>✓ הצרכן מדרג את התמיכה בתחום העבודה כמועטה עד בינונית.</p>	<p>✓ מה פשר הפער לכאורה בין שביעות רצון גבוהה מתחום התעסוקה לתפקוד הירוד המדורג על ידי הצרכן?</p> <p>✓ מה פשר הפער בין התפקוד הירוד בתחום לבין המיומנויות הגבוהות המדורגות?</p> <p>✓ כיצד חש הצרכן שהסימפטומים מפריעים בתחום התעסוקה?</p> <p>✓ לאיזו עוד תמיכה היה זקוק מאיש המקצוע בתחום זה?</p> <p>✓ מדוע בחר הצרכן שלא לציין את תחום התעסוקה כמטרה בעוד שלשם כיוון התהליך השיקומי עד כה? (על פי המתואר בתיאור המקרה)</p>
חברה	<p>✓ בעוד שהצרכן מדרג את שביעות הרצון מאיכות החיים בחברה ואת התפקוד החברתי כבינוניים, הוא מדרג את שביעות הרצון מפעילויות בשעות הפנאי כגבוהה.</p> <p>✓ מדרג את המיומנויות שלו בתחום החברתי (חברה)</p>	<p>✓ ניכר שהצרכן שבע רצון מהשתתפותו בפעילויות פנאי. בנוסף חש שיש לו תמיכה בתחום. יחד עם זאת עדיין חש שבתחום החברתי המיומנויות נמוכות ומדרג את התפקוד בתחום החברתי ואת שביעות הרצון מהתחום</p>

<p>כירודות. מה פשר הפער</p> <p>✓ לכאורה וכיצד ניתן לשפר את שביעות הרצון מהתחום?</p> <p>✓ היכן חש הצרכן שהצלחה להשיג את המטרה? מה ניתן ללמוד מכך?</p> <p>✓ מה צריך לקרות כדי שירגיש שהשיג את המטרה במלואה?</p>	<p>וזוגיות) <u>כנמוכות</u></p> <p>✓ מדרג את השפעת הסימפטומים על תחומים אלה <u>כבינונית</u>.</p> <p>✓ הצרכן מדרג את התמיכה בתחום החברתי <u>כמשביעת רצון</u>. לעומת זאת בתחום הזוגיות מדרג את התמיכה <u>כמועטה עד בינונית</u>.</p> <p>✓ הצרכן הצביע על תחום זה כמטרה שהושגה בחלקה</p>	
<p>✓ מה פשר הפער בין שביעות הרצון הגבוהה מתחום הלימודים לדירוג הנמוך של התפקוד בתחום זה?</p> <p>✓ אילו מיומנויות הצרכן חש שחסרות לו בתחום זה?</p> <p>✓ כיצד ניתן להגביר את התמיכה</p> <p>✓ מדוע בחר הצרכן לציין את תחום הלימודים כמטרה בעוד התהליך השיקומי עסק עד כה בעבודה ובתחום החברתי?</p>	<p>✓ הצרכן מדרג את שביעות הרצון <u>מאיכות החיים בלימודים</u> כגבוהה ביותר. לעומת זאת מדרג את <u>התפקוד בתחום הלימודים כירוד</u>.</p> <p>✓ מדרג את המיומנויות בתחום הלימודים כנמוכות</p> <p>✓ מדרג את השפעת הסימפטומים על התחום במידה בינונית.</p> <p>✓ הצרכן חש שיש לו תמיכה מועטה עד בינונית בתחום הלימודים</p> <p>✓ הצרכן הצביע על תחום זה כמטרה שלא הושגה</p>	<p>לימודים</p>

יחידה 3- הבדלים בין תמונת המצב של הצרכן לתמונת המצב של איש הצוות

משך הפעילות: 45 דק'

מטרות:

1. המשתתפים יערכו למידה התנסותית אודות השיח על ההבדלים בין תמונות המצב של הצרכן ואיש הצוות
2. המשתתפים ינסחו אופני פעולה לצורך ההתמודדות עם ההבדלים בתמונות המצב של הצרכן ואיש הצוות
3. המשתתפים ידונו לגבי מה חשוב לעשות לפני ותוך כדי השיח על ההבדלים בין תמונות המצב

עזרים:

1. בריסטול/לוח מחיק עם ציור של פרצוף או דמות של איש חושב שממנו יוצאים בלונים של קומיקס ריקים.
2. תמונת מצב נעמי (תמונת מצב מיחידה 2)
3. תמונת מצב איש צוות של נעמי (קישור)
4. כרטיסיה עם שאלות מנחות לאיש הצוות לסימולציה
5. דף מסכם הפעלה בנושא שיח על שתי תמונות מצב- עותק אחד לרשם
6. עטים ודפים ריקים לכל משתתף

הנחיות כלליות:

✓ השיח על ההבדלים בין איש הצוות לצרכן על תמונת המצב תלוי מאוד באקלים הארגוני ובעקרונות העבודה הנהוגות במסגרת. יתכן שבחלק מהמקרים יתאים לנהל את השיח על ההבדלים בין איש הצוות לצרכן כחלק מהשיחה הכללית על תמונת המצב ובחלק יתאים יותר לשוחח על כך בשיחה נפרדת. בכל מקרה, יש לתת את הדעת על העיתוי המתאים לפתוח בשיחה כזאת, על טיב הקשר בין איש הצוות לצרכן ומאפייניו, וכמו כן לחשוב מי הבן אדם המתאים לכך. **יש להתאים את ההדרכה מבחינת המסר וקהל היעד לאופני העבודה הנהוגים במסגרתך.**

✓ הפעלה זו מיועדת לתת מקום לשאלות שעולות בעקבות קבלת שני התמונות מצב: של איש צוות ושל מתמודד וההבדלים שעלולים להופיע.

✓ המנחה צריך להתייחס להפעלה הקודמת בנושא עבודה עם תמונת מצב: יש לאסוף את ההתרשמויות של הצוות מההדרכה הקודמת ולחבר את מה שנעשה בהדרכה הקודמת לזו הנוכחית שתעסוק בהבדלים בתפיסות בין אנשי הצוות לצרכנים.

✓ חשוב לרשום ולסכם את ההפעלה. יש לבחור באחד המשתתפים שירשום ולתת לו את הדף המסכם ליחידה.

מהלך ההנחיה:

1. המנחה פותח בהסבר על כך שהבדלים בראיית התהליך של המתמודד הינם הבדלים טבעיים ומוכרים בתחומי טיפול אחרים. הבדלים כאלו נצפו בהערכות דומות שנעשו במשרד הרווחה ובמשרד הבריאות. הפער הזה מוכר גם בעולם. בעצם היותנו אנשים שונים נסתכל על הדברים אחרת. מהנתונים שהתקבלו עד כה, אנחנו למדים שבאופן עקבי הצוות סימן מספר נמוך ממה שהמתמודדים סימנו לעצמם.
2. המנחה פורס את הבריסטול על שולחן באמצע החדר. המשתתפים מתבקשים לחשוב ולהעלות מחשבות וסוגיות שיש לתת עליהן את הדעת כהכנה לשיחה עם המתמודד על תמונת מצב. המנחה או רשם מתנדב כותבים את הסוגיות שעולות בבלוני הקומיקס.
3. יש לפתח דיון על הסוגיות שהועלו ולקדם את הדיון כך שיגיע למכנה משותף שמסוכם על המשתתפים ומתאים לאופני העבודה הנהוגים במסגרת.
4. המנחה מבקש משני משתתפים לשחק סימולציה של שיחה אודות ההבדלים בתמונת המצב בין המתמודד ואיש צוות. ניתן להסתייע בתמונת המצב של נעמי ושל איש הצוות מיחידה 2, אולם אנו ממליצים להשתמש במקרה של אחד מהמתמודדים המקבלים שירות במסגרת, ששניים מהמשתתפים בסדנה מכירים היטב ושקיימים פערים בין תפיסתו את עצמו לתפיסת הצוות אותו.
5. במקביל המשתתפים/צופים מתבקשים לרשום לעצמם נקודות חשובות מהשיחה ודברים שהם חושבים שצריכים להיות בשיחה.
6. סיכום: דיון על נקודות שעלו בסימולציה וסיכום בדף סיכום הפעלה בנושא הבדלים בתמונות מצב.

יחידה 4- המשוב המסגרת

משך הפעילות: 45 דק- שעה

המטרה:

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 ושימושי, 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:

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 **תמציתי** 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 מטיפולי 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 לזוגות (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 אוטו". 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 פטרתו להוות פנוף ללמידה
 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.