



Kolpingova rodina Smečno Případové studie

Grantová výzva: 2019/ACF/2 / ActiveCitizensFund - Základní granty 2019
Název projektu: Pomoc rodinám s autismem, číslo projektu: 0025/2019/ACF/2

1. Případová studie

Způsob vyhodnocení zpětné vazby od rodiny

Co se čtenáři dozví

Tato případová studie vychází ze zkušenosti metodičky, která vytvořila metodiku následné péče pro rodiny s dětmi s autismem. Tato metodika vznikala v rámci projektu ActiveCitizensFund - Základní granty 2019. Případová studie popisuje možnost nastavení způsobu hodnocení, popř. doplnění hodnocení, zpětné vazby od rodičů, kteří využívají sociální služby. Hodnocení zpětné vazby velmi dobře vyjadřuje aktuální situaci rodiny s dítětem se zdravotním znevýhodněním.

Kontext

V sociálních službách dochází pravidelně, zpravidla 1x ročně k vyhodnocení poskytované služby. Sociální pracovník vede s uživatelem buď zpětnovazebný rozhovor, při kterém se snaží vhodně zvolenými otázkami zmapovat, zda je naplňován individuální plán pomoci uživatele, zda bylo dosaženo stanovených cílů, zda služba probíhala dle platných metodik poskytovatele. Další možností hodnocení je vyplnění hodnotícího dotazníku, kde uživatel sám na otázky odpovídá. Je otázkou, zda tuto běžnou praxi můžeme doplnit ještě dalšími funkčními, a hlavně vizuálně přehlednými nástroji, které by plně odrážely aktuální situaci uživatele. Jeden z těchto nástrojů může být dle naší zkušenosti myšlenková mapa,

kteřá se často využívá v jiných oborech práce s lidmi (např. při koučinku). Myšlenková mapa může velmi dobře zobrazit všechny využívané zdroje pomoci pro rodinu s dítětem se zdravotním znevýhodněním.

Popis vybraného problému

Při vytváření metodiky probíhaly celkem tři rozhovory s rodiči, kteří využívali nabídku následné péče (vstupní, průběžný a závěrečný rozhovor). Pro závěrečný rozhovor s rodiči připravila metodička pro poradkyně doporučené otázky. Tyto otázky poradkyně s rodiči prošla a jejich odpovědi zaznamenala. Jedna z poradkyň závěrečný rozhovor doplnila vytvořením myšlenkové mapy s matkou. Poradkyně s matkou společně mapovaly, jaké služby z rezortu školství, zdravotnictví, sociální oblasti a dalších běžně dostupných služeb rodina využívá, jak se vzájemně tyto služby propojují, jak na sebe navazují. Poradkyně s matkou společně mapovaly, které služby jsou pro rodinu nezbytné, které jsou doplňkové, anebo které postrádají. Zároveň se pokusily zasadit do této sítě následnou službu, která byla rodině poskytována v rámci projektu, a její napojení na ostatní zdroje pomoci. Tento doplňkový nástroj pomohl poradkyni vést velmi přirozeně strukturovaný rozhovor s maminkou, poradkyně měla prostor prozkoumat všechny zdroje rodiny a zároveň mapovat, jaká je aktuální situace v rodině a v čem by dítě/rodiče potřebovali ještě pomoci. Po vytvoření myšlenkové mapy se mamince snadněji odpovídalo na otázky, které byly součástí závěrečného rozhovoru týkající se následné péče.

Myšlenkové mapy mohou být uloženy ve spisu uživatele. Poradce se k nim může s rodiči opakovaně vracet nebo vytvářet nové a porovnávat je s dříve vytvořenými myšlenkovými mapami a sledovat tak vývoj podpory a pomoci rodině v čase. Určitě by se daly nalézt další možnosti využití myšlenkových map pro práci sociálního pracovníka s uživatelem.

Podoby myšlenkové mapy mohou být různé. Význam ale bude vždy stejný, a to vizuální zpracování využívaných zdrojů pomoci a podpory ze strany rodiny a zabránit tak přetížení dítěte/rodiny nebo postrádání některé služby, popř. zabránit jejich překrývání či duplicitě.

Chcete vědět víc?

<https://www.kolpingsmecno.cz/odlehcovaci-sluzba/pomoc-rodinam-s-autismem/metodika-nasledne-pece-pro-rodiny-s-detmi-s-autismem/>

Oblast/kategorie

Aktivní občanství; Zmocnění znevýhodněných skupin; Posílení kapacit a vzdělávání NNO.

Iceland
Liechtenstein
Norway

**Active
citizens fund**

S odvahou.

Klíčová slova

Hodnocení služby, zpětná vazba od rodičů, myšlenková mapa

