



Shrnutí projektu **Změna je nutná,**

reg. č. CZ.03.03.01/00/22_021/0001424

Hlavním cílem projektu bylo **podpořit změnu myšlení pracovníků služby při práci s klienty**. Pracovnice během projektu procházely pod vedením designéra služeb jednotlivými fázemi designového procesu. Na **12 workshopech** získávaly teoretické základy designového myšlení, které následně **samostatně aplikovaly** v kontextu poskytované služby.

Výsledkem je jednak **prohloubení schopnosti pracovníků** přemýšlet o službě z pozice klientů, jednak demonstrována schopnost využívat metody HCD.

Pracovnice s metodickou podporou designéra služeb vymyslely, naprototypovaly a otestovaly 3 vizuální pomůcky, které usnadňují a zefektivňují přímou práci s klienty:

- **Kartičky.** Sada karet, které slouží k představení služeb Bonanzy.

Semafor. Aktivita, která mapuje potřeby klienta-rodiny. Jádrem aktivity je grafické znázornění typů potřeb, do kterého se vyznačuje aktuální stav v dané rodině.

- **Parkour.** Aktivita, která hravou formou mapuje potřeby klienta-dítěte. Jádrem aktivity je metafora koňského parkuru, která vizualizuje a zkonkrétňuje proces postupného překonávání překážek na cestě k řešení tíživé situace.

Vodítkem pro ideaci byl předpoklad, že pokud běžným uživatelům usnadňuje ovládání počítače grafické rozhraní, **obohacení rozhovorů o nějakou formu vizuální opory usnadní klientům Bonanzy „ovládat“ službu tak, aby dělala to, co potřebují.**

Testování tento předpoklad potvrdilo a ukázalo, že **jak pracovníci, tak klienti hodnotí používání vizuálních pomůcek pozitivně.**

V následujících měsících se chceme zaměřit na **dopracování aktivit** po obsahové (větší srozumitelnost) i vizuální (větší přehlednost) stránce a jejich **šíření mezi další pracovníky Bonanzy**. Vedle toho chceme také podporovat další klíčové pozice změny individuální pomoci klientovi na Svitavsku (case manager), aby si ve svém fungování osvojily přístup založený na práci s vizuální oporou.