



מאיירס - ג'זינט - מכון ברזקדייל
MYERS - JDC - BROOKDALE INSTITUTE
مايرس - جوينت - معهد بروكديل

שירות תומך קהילתי בחירום (עד 120):

מחקר הערכה

מלכה כורזים ♦ שירי ניר

השירות הופעל על-ידי משרד הרווחה בסיוע של אשל
ואגף מוגבלויות בג'זינט-ישראל ונתמך בידי JFNA –
ארגון הפדרציות היהודיות של צפון אמריקה
ובידי איחוד הארגונים הפילנתרופיים היהודיים של בוסטון

המחקר בוצע בשיתוף ובמימון האגף למחקר, תכנון והכשרה במשרד הרווחה

דוח מחקר



דמ-564-10



פרסומים נוספים של המכון בנושאים קשורים

כורזים, מ. ; אגמון, ר. ; ניר, ש. 2009. **תקני איכות לתפקידי עובד סמך-מקצועי בשירותי הרווחה ברשויות המקומיות**. (נמצא באתר המכון בלבד).

כורזים, מ. ; גורן, ט. ; נירן, ר. 2002. **מטפלות בית בזקנים : מאפיינים, תפיסות תפקיד ודפוסי עבודה והעסקה**. דמ-365-02.

מנדלר, ד. ; כורזים, מ. 2005. **מטפלים ומדריכים במסגרות דיור, תעסוקה מוגנת ויום שהות ארוך לאנשים עם פיגור שכלי : מאפיינים, תפיסות תפקיד ושביעות רצון מעבודה**. דמ-451-05.

להזמנת הפרסומים ניתן לפנות למאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ת"ד 3886, ירושלים 91037, טל' : 02-6557400, פקס : 02-5612391, דואר אלקטרוני : brook@jdc.org.il ; ניתן למצוא את הפרסומים גם באתר המכון : www.jdc.org/brookdale

תמצית מחקר

השירות של "תומך קהילתי בחירום (עד 120)" הופעל לראשונה במהלך מבצע "עופרת יצוקה" כדי לסייע ליישובים בדרום, שלפי הגדרת הממשלה נמצאו באזור החירום. השירות נועד להוות רשת תמיכה לאנשים זקנים ולאנשים עם מוגבלויות הגרים בקהילה. השירות כלל קשר רצוף עם אוכלוסיות אלה להרגעה ולהפחתת לחצים, זיהוי צרכים הנובעים ממצב החירום, תיווך והפניה למתן מענים לצרכים אלה. השירות נתמך בידי JFNA - ארגון הפדרציות היהודיות של צפון אמריקה ובידי איחוד הארגונים הפילנתרופיים היהודיים של בוסטון והופעל על-ידי משרד הרווחה בסיוע ובמימון של אשל ותחום מוגבלויות בג'וינט-ישראל ב-27 רשויות. בכל רשות הוקצו מספר תקנים של תומכים לפי גודל הרשות. התומכים הועסקו במשך חודש ימים ממועד גיוסם. הם גויסו בהדרגה ולא כל התומכים ברשות מסוימת התחילו לעבוד באותו מועד.

הפעלת השירות לוותה על-ידי ועדה בין-מקצועית ובין-ארגונית של משרד הרווחה שעקבה אחר יישום התכנית במהלך תקופת "עופרת יצוקה". עם תום התקופה עלו שאלות לגבי תרומות השירות במצבי חירום בעתיד. לאור זאת הוחלט לערוך מחקר הערכה של השירות שמטרתו הייתה לבחון בצורה שיטתית את דרך הפעלתו, תרומותיו וכיוונים לפיתוח השירות בעתיד.

ההערכה התבצעה בחמש רשויות: באר שבע, שדרות, קריית מלאכי, מועצה אזורית שער הנגב ומועצה אזורית אשכול. ביישובים אלה נאסף מידע מ-22 מבין 25 אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות (מנהלים ועובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ועובדים סוציאליים בעמותות ובארגונים). בנוסף נאסף מידע מעשרה תומכים שעבדו ביישובים אלה. המידע נאסף בראיונות טלפוניים באמצעות שאלון חצי מובנה. איסוף המידע מאנשי המקצוע התבצע כחצי שנה לאחר תום תקופת החירום (יוני -- נובמבר 2009). המידע המוצג בדוח מתייחס לאוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות, לדרך הפעלת השירות, התכנים והתרומות של השירות, ולראיית השירות בעתיד.

א. אוכלוסיית הלקוחות וכוח האדם שהפעיל את השירות

♦ אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות

- רשימות האנשים שהופנו לשירות התקבלו ממקורות שונים: המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות השונות (4 רשויות השתמשו במקור זה), משרד הרווחה (2 רשויות), המוסד לביטוח לאומי (2 רשויות), הקרן לניצולי שואה (2 רשויות), וצוות חירום יישובי (צח"י) (רשות אחת).
- בשלוש מתוך חמש הרשויות היה שימוש ביותר ממקור מידע אחד, ובשתיים האחרות היה שימוש רק במקור מידע אחד.
- ההערכות היו שהרשימות שהתקבלו מארגון ניצולי שואה ומצח"י היו מעודכנות, ושהרשימות שהתקבלו מביטוח לאומי וממשרד הרווחה לא היו מעודכנות. הרשימות שהתקבלו מהמחלקות לשירותים חברתיים היו מעודכנות בשתי רשויות ובשתיים אחרות הן לא היו מעודכנות.
- מספר המופנים ברשויות השונות נע בין כ-5,500 ל-200 איש.

- בארבע רשויות היו רוב המופנים זקנים (בין 90% ל-66%). החלק היחסי של הזקנים שהופנו לשירות מכלל בני 65 ומעלה ברשויות אלה נע בין 50% לבין 13%.
- בשלוש רשויות רוב המופנים או כמעט כולם מוכרים למחלקות לשירותים חברתיים וברשות אחת מגיע שיעורם ל-40% מסך הכל המופנים.
- מההערכות לגבי מספר האנשים אליהם הגיעו התומכים באמצעות טלפון או בביקורי בית לפחות פעם אחת במהלך תקופת החירום, עולה כי בשלוש רשויות הגיעו לכולם או כמעט לכולם, ובשתיים האחרות שיעורי הכיסוי היו נמוכים יותר (59% לעומת 72%).

♦ כוח האדם שהועסק בהפעלת השירות

- יש הבדלים בין הרשויות במספר אנשי המקצוע, בסוגי הארגונים ובהרכב בעלי התפקידים שהיו מעורבים בהפעלת השירות.
- בכל הרשויות הייתה מעורבות של המחלקה לשירותים חברתיים ושל גורם נוסף בהפעלת השירות.
- מרבית אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות הם מתחום הזיקנה (11 איש), ומיעוטם מתחום השיקום (5 איש).
- יש הבדלים בין הרשויות בהיקף התומכים ובדרך ארגון עבודתם :
- מספר התקנים נע בין 18 ל-2 תקנים. ברשות אחת גויסו תומכים נוספים מעבר לתקינה שהוקצתה במסגרת התכנית.
- בשתי רשויות הייתה התמחות של תומכים לפי אוכלוסיות היעד ובשלוש רשויות לא הייתה התמחות ; קרי, כל תומך עבד עם שתי האוכלוסיות (זקנים ומוגבלים).
- היחס בין מספר התקנים לבין מספר המופנים לשירות של תומך נע בין 317 איש לתקן ל-80 איש לתקן.

ב. תוכני השירות של התומכים

- ♦ בכל הרשויות עסקו התומכים בסיוע רגשי - הרגעה והפחתת לחץ והפגת בדידות ; ובסיוע בנושא חירום - מיגון ומתן מידע במצבי חירום. בחלק מהרשויות התומכים עסקו גם בנושאים הקשורים לסיוע בצורכי קיום, כגון הבאת תרופות, תחזוקת הבית, ציוד ביתי, מזון ובעיות עם מטפלת.
- ♦ רוב אנשי המקצוע (19) ורוב התומכים (8) סברו כי היו צרכים שעלו אצל הלקוחות ולתומכים היה קשה לתת להם מענה. שני מקורות המידע ציינו את הנושאים של מיגון וצרכים חומריים ואישיים שאינם קשורים למצבי חירום, כגון קצבה של ביטוח לאומי, מענים חומריים, מצוקות כלכליות, ציוד ותרופות.
- ♦ היו הבדלים בין אנשי המקצוע בהערכה של מידת השוני והדמיון בין הבעיות שאותרו אצל לקוחות זקנים לעומת לקוחות עם מוגבלויות.

ג. שביעות רצון מהשירות, תרומותיו והמלצות לעתיד

- ♦ אנשי המקצוע והתומכים יחסו תרומה רבה לשירות. שני-שלישים מהתרומות שצוינו על-ידי אנשי המקצוע התייחסו לתרומות ברמת הלקוח, ובמיוחד לסיוע הרגשי. כשליש מהתרומות התייחסו לתרומות ברמת המערכת, ובמיוחד הסיוע באיתור אוכלוסיות וצרכים, ובהקלת העומס על עו"ס המחלקה. התומכים ציינו גם הם תרומות דומות הן ברמת הלקוח והן ברמת המערכת.
- ♦ רוב אנשי המקצוע (20 איש) היו שבעי רצון מהאנשים שגויסו לשירות כתומכים (רובם אנשים מוכרים למערכת השירותים - שעבדו או התנדבו עם אוכלוסיית היעד). כמו-כן רובם הביעו שביעות רצון מרמת הידע של התומכים, היחס שלהם ללקוח ואיכות העבודה שלהם. הם היו פחות שבעי רצון מהתנאים הפיזיים בהם עבדו התומכים ומההכשרה שניתנה להם, בעיקר בשל היעדר זמן להכשרה והירידה המהירה מדי לשטח.
- ♦ בשונה מאנשי המקצוע, רוב התומכים (8) היו שבעי רצון מההכשרה שניתנה להם ומן התנאים הפיזיים בהם עבדו. בהתייחסותם לקשיים עיקריים בביצוע השירות הם הצביעו על ביורוקרטיה ועבודת ניירת, קושי באיתור הלקוחות ובעיות שפה. לדעתם, השירות של תומך קהילתי בחירום עורר ציפיות אצל הלקוחות שלא היו ניתנות למימוש, בעיקר בנושאים של סיוע בצורכי קיום, סיוע רגשי וציפיות להמשך הקשר עם התומך לאחר תום השירות.
- ♦ כמעט כל אנשי המקצוע (19 איש) וכל התומכים סברו כי רצוי להפעיל את השירות במצב חירום בעתיד אך יש לבצע בו שינויים בעיקר בהיערכות מוקדמת לשירות, ארגון העבודה וכוח האדם.
- ♦ הן אנשי המקצוע והן התומכים היו חלוקים ביניהם באשר לצורך להקצות תומכים נפרדים לזקנים ולנשים עם מוגבלויות.
- ♦ כל אנשי המקצוע וכל התומכים סברו כי השירות מתאים למצבי שגרה.

ד. סיכום וסוגיות לדיון

מהממצאים שהתקבלו מאנשי המקצוע ומהתומכים בחמש הרשויות שנבדקו עולה כי השירות של תומך קהילתי במצב חירום סיפק מענה חשוב לאוכלוסיות של הזקנים ושל הנשים עם מוגבלויות בזמן מבצע "עופרת יצוקה". השירות הגיע לאוכלוסייה גדולה יחסית וסיפק בעיקר סיוע רגשי וסיוע בתחום של חירום. השירות נתפס גם כשירות חשוב למערכת מאחר שהוא אפשר קשר עם הלקוחות ואיתור צורכיהם ותיווך בין הלקוחות לבין מערכת השירותים בקהילה. ההערכות הן ששירות זה חיוני גם במצבי שגרה וכי יש להפעיל אותו בימי שגרה ולתגבר אותו בעיתות חירום.

בצד הישגים אלה מצביעים הממצאים על מספר סוגיות שיש להתייחס אליהן בהיערכות לשירות זה בעתיד:

- ♦ מהי אוכלוסיית היעד של השירות?
- ♦ מהם תחומי העיסוק של השירות של תומך קהילתי בחירום?
- ♦ מהו היחס הרצוי של מופנים לתקן של תומך?
- ♦ מהי התשתית שיש לפתח להפעלת שירות זה בחירום?
- ♦ מה מקומו של שירות זה בזמן של שגרה?

ממצאי המחקר והסוגיות שעלו הוצגו ונידונו בוועדה שהוקמה כדי לבצע פיילוט של שירות תומך קהילתי במצבי שגרה במספר רשויות מקומיות בדרום הארץ.

תוכן עניינים

1	1. מבוא
1	2. מטרות ומערך המחקר
2	א. איסוף מידע מאנשי מקצוע
2	ב. איסוף מידע מהתומכים
4	ג. דרך עיבוד המידע והצגת הנתונים
4	3. אוכלוסיית הלקוחות וכוח האדם שהפעיל את השירות
4	א. אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות
6	ב. כוח האדם שהועסק בהפעלת השירות
8	4. התכנים של השירות
12	5. שביעות רצון מדרך הפעלת השירות
14	6. תרומות השירות והמלצות להפעלת השירות בעתיד
14	א. תרומות השירות
16	ב. הצורך בהפעלת השירות במצבי חירום בעתיד
19	ג. התאמת השירות לשגרה
21	7. סיכום וסוגיות לדיון

רשימת לוחות

- לוח 1 : מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של התומכים שרואיינו 3
- לוח 2 : מקורות לקבלת רשימת הלקוחות שהופנו לשירות והערכה של מידת עדכון לפי רשות 4
- לוח 3 : גודל ומאפייני אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות ושקיבלו שירות לפי נתונים מהמפעילים הישירים 5
- לוח 4 : התפקיד והגוף המעסיק של אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות , לפי רשות 7
- לוח 5 : התומכים שעבדו בשירות, לפי הערכת המפעילים הישירים 8
- לוח 6 : מרכיבי השירות : סוגי הסיוע הנפוצים מאוד והנפוצים שניתנו על-ידי התומכים לפי הערכות של המפעילים הישירים 9
- לוח 7 : היבטים שונים של הבעיות שאותרו אצל הלקוחות, לפי הערכת אנשי המקצוע 10
- לוח 8 : שביעות הרצון מגיוס, הכשרה, תמיכה מקצועית ותנאי עבודה פיזיים של התומכים, לפי הערכת אנשי המקצוע 13
- לוח 9 : שביעות הרצון מהיבטים שונים של עבודת התומכים לפי הערכת אנשי המקצוע 14
- לוח 10 : הערכת התרומות העיקריות של השירות, לפי אנשי המקצוע והתומכים 15
- לוח 11 : מידת התרומה של השירות ללקוחות זקנים וללקוחות עם מוגבלויות בהיבטים שונים, לפי הערכת אנשי המקצוע 16
- לוח 12 : המלצות להפעלת השירות בעתיד לפי אנשי המקצוע והתומכים 17
- לוח 13 : רשימת השינויים הרצויים בהפעלת השירות בעתיד לפי אנשי המקצוע והתומכים 18
- לוח 14 : תפקיד התומך הקהילתי בזמן שגרה, לפי אנשי המקצוע והתומכים 20