



מאיירס - ג'זינט - מכון ברזקדייל
MYERS - JDC - BROOKDALE INSTITUTE
مایرس - جوینت - معهد بروکدیل

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

שירות תומך קהילתי בחירום (עד 120): מחקר הערכה

מלכה כורזים שירי ניר

השירות הופעל על-ידי משרד הרווחה בסיוע של אשל ואגף מוגבלויות בג'וינט-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

ספטמבר 2010

ירושלים

תשרי תשע"א

עריכת לשון: בלהה אלון
עיצוב והפקה: לסלי קליינמן

מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל
ת"ד 3886
ירושלים 91037

טלפון : 02-6557400
פקס : 02-5612391

כתובת באינטרנט : www.jdc.org.il/brookdale

דואר אלקטרוני : brook@jdc.org.il



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 בירוקרטיה 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 לדין

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.

תודות

חובה נעימה היא לנו להודות בראש ובראשונה לאנשי המקצוע ולתומכים בחמש הרשויות שהשתתפו במחקר על שיתוף הפעולה.

אנו מודים לדרור רותם מנהל תכנון ומחקר באשל, ולתמרה ברנע מנהלת היחידה לנכויות בג'וינט-ישראל, על הסיוע שנתנו במחקר זה.

לד"ר רנטה בורגטוב מהאגף למחקר תכנון והכשרה במשרד הרווחה, תודה על התשומות המקצועיות בביצוע המחקר.

כמו-כן, אנו מודים לחברי הוועדה הבין מקצועית והבין ארגונית שבמשרד הרווחה שעקבו אחרי יישום התכנית במהלך תקופת "עופרת יצוקה", ואשר יזמו את המחקר והיו שותפים בקביעת מערך המחקר ודרך ביצועו.

אנו מודים לכל חברי צוות המכון אשר סייעו בעצות ובהערות. תודה לבלהה אלון על העריכה וללסלי קליינמן, על העיצוב וההפקה ולאווילין איבל על התרגום

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 שרואינו 3
- לוח 2 : מקורות לקבלת רשימת הלקוחות שהופנו לשירות והערכה של מידת עדכון לפי רשות 4
- לוח 3 : גודל ומאפייני אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות וסקיבלו 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

1. מבוא

השירות של "תומך קהילתי בחירום (עד 120)" הופעל לראשונה במהלך מבצע "עופרת יצוקה" (דצמבר 2008-ינואר 2009) 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 על צרכים 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 החירום. עם תום התקופה עלו שאלות לגבי תרומות השירות בחירום, הצורך להפעיל שירות זה במצבי חירום בעתיד, והצורך בהפעלת שירות זה גם במצבי שגרה. כדי לענות על שאלות אלה הוחלט לערוך מחקר הערכה של השירות, שבוצע על-ידי מאיירס-ג'וינט מכון ברוקדייל, בסיוע האגף לתכנון, מחקר והכשרה במשרד הרווחה.

2. מטרת ומערך המחקר

מטרת ההערכה הייתה לבחון את דרך הפעלת השירות, תרומותיו וכיוונים לפיתוחו בעתיד. ההנחה הייתה כי יש הבדלים בין הרשויות השונות באופן הפעלת השירות, ולכן הוחלט לבצע את המחקר ברשויות מסוגים שונים.

הוועדה המקצועית שליוותה את התכנית בחרה בשש רשויות לביצוע המחקר והן: באר שבע, שדרות, קריית מלאכי, מועצה אזורית שער הנגב, מועצה אזורית אשכול ורהט.¹ הוצע לאסוף מידע בכל אחת מהרשויות משלושה מקורות והם: 1. מכל אנשי המקצוע ברשויות שהיו מעורבים בהפעלת השירות, 2. מעשרים תומכים, ו-3. מטופסי הדיווח שהתומכים מילאו בזמן הפעלת השירות.

בפועל, ההערכה לא התבצעה במלואה על פי המתוכנן, מהסיבות הבאות: (1) המחקר התבצע בחמש רשויות ולא בשש. רהט לא נכללה במחקר מאחר שהיה קושי לאתר את אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות, וליצור עמם קשר; (2) לא בוצע ניתוח של המידע מטופסי הדיווח שמילאו התומכים, מאחר שאנשי המקצוע סברו כי המידע לא כולל את כל האוכלוסייה שקיבלה שירות, וכי המידע לא זמין ולא ממוחשב; (3) רואיינו עשרה תומכים ולא עשרים, מאחר שלא

¹ לשם דיון וניתוח הממצאים לא ייעשה שימוש בהמשך בשמן האמיתי של הרשויות, והן יכוננו רשות א', רשות ב' וכן הלאה.

נמצאו הבדלים בין התומכים בנושאים שנבדקו, וכן מפני שהתומכים התקשו לשחזר את עבודתם לאור הזמן שחלף מאז שעבדו.

חשוב לציין כי המחקר החל להתבצע כחצי שנה לאחר תום תקופת החירום, בזמן שהשירות כבר לא פעל ברוב הרשויות שנבדקו (מלבד בשער הנגב, שם השירות פעל גם בזמן ביצוע המחקר).

א. איסוף מידע מאנשי מקצוע

רשימה ראשונית של אנשי המקצוע (מנהלים ועובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ועובדים סוציאליים בעמותות ובארגונים), שהיו מעורבים בהפעלת השירות בחמש הרשויות התקבלה מאשל ומאגף הנכויות בג'וינט-ישראל. במהלך ביצוע הראיונות עודכנו הרשימות לפי המלצות המרואיינים. בסך-הכל אותרו 25 אנשי מקצוע בחמש הרשויות שהיו מעורבים בהפעלת השירות, מתוכם רואיינו 22 איש. הוחלט לראיין את מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים בכל הרשויות, בשל האחריות שלהם לשירות, למרות שמידת המעורבות שלהם בהפעלת השירות לא הייתה אחידה בכל הרשויות.

איסוף המידע מאנשי המקצוע בוצע באמצעות שאלון חצי מובנה שפותח לצורך המחקר. השאלון בחן את הערכותיהם לגבי היקף השירות, דרך הפעלתו, תרומותיו ושביעות רצונם ממנו. הראיונות בוצעו בטלפון במהלך חודשים יוני-ספטמבר 2009. משך הראיון היה כחצי שעה.

למרות שחלק ניכר מאנשי המקצוע דיווחו כי הם היו מעורבים ישירות בניהול השירות, בראיונות נמסר כי המקור לקבלת מידע מהימן בנושאים הקשורים להיקף השירות ולתחומי העבודה של התומכים הוא איש מקצוע אחד או שניים שזוהו על-ידם כמפעילים הישירים של השירות. המפעילים הישירים ברשויות השונות היו: ברשות א' - יועץ חיצוני; ברשות ב' - עו"ס שיקום במחלקה לשירותים חברתיים ועו"ס קהילה תומכת לזקנים בעמיגור; ברשות ג' - מנהל העמותה לזקן; ברשות ד' - עו"ס זיקנה בעמותה; וברשות ה' - מנהלת העמותה למען הזקן. לאור זאת, נתונים מסוימים המוצגים בדוח זה מבוססים בלעדית על מידע שנתקבל מהמפעילים הישירים ולא מכל אנשי המקצוע.

ב. איסוף מידע מהתומכים

במסגרת המחקר הוחלט לערוך ראיונות עומק עם עשרים תומכים כדי לקבל את נקודת ההיבט שלהם על דרך הפעלת השירות, כאמור, בפועל רואיינו עשרה תומכים. הראיונות עם התומכים נועדו לספק מידע איכותני על הפעלת השירות, כהשלמה למידע שהתקבל מאנשי המקצוע. שמות התומכים התקבלו מאנשי המקצוע שרואיינו, אשר נתבקשו לבחור בתומכים שעבדו עם אוכלוסיות שונות, שהם בעלי אפיונים אישיים מגוונים (מבחינת גיל, מצב תעסוקתי) ושלהערכתם עבדו בצורה משביעת רצון. התומכים שרואיינו כללו עובדים רק עם קשישים (3 תומכים), רק עם אנשים עם מוגבלויות (2 תומכים), ותומכים שעבדו עם שתי האוכלוסיות (5 תומכים)

איסוף המידע מהתומכים בוצע באמצעות שאלון חצי מובנה שפותח לצורך המחקר. השאלון בחן את ראייתם את השירות, את הקשיים בביצוע השירות, ואת המלצותיהם לגבי שינויים דרושים

בשירות זה בעתיד. הראיונות בוצעו במהלך חודשים יולי-אוקטובר 2009. משך הריאיון היה כחצי שעה.

אוכלוסיית התומכים שרואיינה מגוונת מבחינת מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של גיל, מין והשכלה. טווח הגילים נע בין 29 ל-71, מחציתם גברים ומחציתם בעלי השכלה תיכונית (לוח 1).

לוח 1: מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של התומכים שרואיינו (במספרים מוחלטים)

מספר תומכים שרואיינו	מאפיינים
10	גיל
2	32-29
5	55-48
3	71-66
10	מין
5	גברים
5	נשים
10	השכלה
5	סיים בית-ספר תיכון
3	לימודים על-תיכוניים עם תעודה
2	תואר ראשון
10	ארץ לידה
5	ישראל
4	אסיה-אפריקה
1	אירופה-אמריקה
10	משך הזמן שעבד כתומך
6	חודש
2	בין חודש וחצי לחודשיים
2	חודשיים
10	הגורם המעסיק
2	המחלקה לשירותים חברתיים
3	העמותה לזקן
5	חברות כוח אדם: מט"ב, עמיגור ועמ"ל

מאפיינים מקצועיים-תעסוקתיים: נמצא כי רוב התומכים (6 תומכים) עבדו בשירות זה חודש ימים, וכעבודה בלעדית (7 תומכים); מחציתם עבדו עם שני סוגי הלקוחות ומחציתם עבדו רק עם סוג אחד של לקוחות; ורוב התומכים הועסקו על-ידי גורמים מחוץ למחלקה לשירותים חברתיים.

בבחינת הסטטוס התעסוקתי של התומכים בזמן ביצוע הריאיון עולה כי ארבעה מהתומכים הם גמלאים ושישה - עובדים. מתוכם, ארבעה עובדים עם אוכלוסיות היעד (שלושה עם זקנים ואחת עם אנשים עם מוגבלויות), ושניים עובדים בתפקידים שאינם קשורים לאוכלוסיית היעד. מחצית התומכים דיווחו כי התנדבו בעבר או מתנדבים היום למען זקנים ו/או אנשים עם מוגבלויות.

ג. דרך עיבוד המידע והצגת הנתונים

בעיבוד הנתונים שהתקבלו מאנשי המקצוע נעשתה הבחנה בין נתונים המדווחים בלעדית על בסיס מידע שנתקבל מהמפעילים הישירים, לבין נתונים המדווחים על בסיס המידע שנתקבל מכל אנשי המקצוע. בהמלצת אנשי המקצוע שרואיינו הוחלט כי בנושאים האובייקטיביים הכוללים את היקף אוכלוסיית הלקוחות, כוח האדם שהועסק בשירות ותוכני השירות, יוצגו נתונים שהתקבלו רק מהמפעילים הישירים, מאחר שלהם יש את המידע בנושאים אלה. בשאלות על תפיסות, כגון שביעות רצון, תרומות והמלצות, נעשה שימוש במידע שנתקבל מכל אנשי המקצוע. הנתונים מהתומכים מוצגים בצורה משולבת בהתאם לנושאי הדוח.

3. אוכלוסיית הלקוחות וכוח האדם שהפעיל את השירות

א. אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות

אחד הנושאים שנבחנו במחקר הוא מקורות המידע לקבלת שמות הלקוחות שהופנו לשירות, וכן גודל אוכלוסיית הלקוחות.

לוח 2: מקורות לקבלת רשימת הלקוחות שהופנו לשירות והערכה של מידת עדכון לפי רשות (במספרים מוחלטים)*

רשות ה'	רשות ד'	רשות ג'	רשות ב'	רשות א'	סך-הכל	
3	1	3	1	3	11	סך-הכל מקורות
1		1	1	1	4	מחלקה לשירותים חברתיים
		1	1		2	הרשימה הייתה מעודכנת
1				1	2	הרשימה לא הייתה מעודכנת
1		1			2	משרד הרווחה
						הרשימה הייתה מעודכנת
1		1			2	הרשימה לא הייתה מעודכנת
		1		1	2	ביטוח לאומי
						הרשימה הייתה מעודכנת
		1		1	2	הרשימה לא הייתה מעודכנת
1				1	2	הקרן לניצולי שואה
1				1	2	הרשימה הייתה מעודכנת
						הרשימה לא הייתה מעודכנת
	1				1	צח"י
	1				1	הרשימה הייתה מעודכנת
						הרשימה לא הייתה מעודכנת

* דירוג מידת העדכון: הרשימה מעודכנת=כל/רוב הרשימה הייתה מעודכנת; הרשימה לא מעודכנת-חלק קטן היה מעודכן הרוב לא היה מעודכן

לפי דיווח המפעילים הישירים נמצא כי בסך-הכל היו חמישה מקורות שסיפקו את שמות הלקוחות והם: המחלקה לשירותים חברתיים, משרד הרווחה, ארגון ניצולי שואה, המוסד לביטוח לאומי וצח"י (לוח 2 לעיל).

נמצאו הבדלים בין הרשויות במספר המקורות ששימשו לקבלת שמות המופנים והם נעים בין מקור אחד לשלושה מקורות. בשלוש הרשויות בהן היה יותר ממקור מידע אחד, העריכו המפעילים הישירים כי הייתה חפיפה רבה בין השמות שברשימות השונות.

בהערכת המפעילים את עדכון הרשימות נמצא כי, לדעתם, הרשימות שנתקבלו מארגון ניצולי שואה ומצח"י היו מעודכנות; הרשימות של משרד הרווחה והביטוח הלאומי לא היו מעודכנות; בשתי רשויות הרשימות של המחלקות לשירותים חברתיים הוערכו כמעודכנות, ובשתיים כלא מעודכנות.

נמצאו הבדלים ניכרים בין הרשויות במספר המופנים שנכללו ברשימות אלה ובהרכב אוכלוסיית המופנים (לוח 3):

- ◆ מספר המופנים ברשויות השונות נע בין כ-5,500 איש ל-200 איש.
- ◆ בארבע רשויות רוב המופנים הם זקנים (ברשות אחת הם היוו 40%).
- ◆ שיעור הזקנים שהופנו לשירות מכלל בני 65 ומעלה ברשות נע בין 13% ל-54%.

לוח 3: גודל ומאפייני אוכלוסיית הלקוחות שהופנו לשירות ושקיבלו שירות לפי נתונים מהמפעילים הישירים (במספרים מוחלטים ובאחוזים)

רשות א'	רשות ב'	רשות ג'	רשות ד'	רשות ה'	
גודל אוכלוסיית המופנים					
5,457	1,350	480	200	300	במספרים מוחלטים
3,657	1,000	192	160	270	זקנים
1,800	350	288	40	30	אנשים עם מוגבלויות
באחוזים					
100	100	100	100	100	זקנים
66	74	40	80	90	אנשים עם מוגבלויות
33	26	60	20	10	
17	54	13	23	30	אחוז המופנים הזקנים מסך-כל הזקנים ברשות
אחוז המופנים המוכרים למחלקה לשירותים חברתיים מסך הכל המופנים לשירות					
85	100	50	40	100	
אחוז הלקוחות מכלל המופנים שלתומך היה קשר עמם					
72	59	90	100	100	בטלפון או בביקור בית, לפחות פעם אחת
13	57	90	30	80	בביקור בית, לפחות פעם אחת

- ◆ שיעור המוכרים במחלקה לשירותים חברתיים מכלל המופנים לשירות שונה בין הרשויות: בשלוש רשויות ההערכה הייתה שכולם או רובם הגדול מוכרים במחלקה; ובשתיים אחרות - מחצית האוכלוסייה של המופנים הייתה מוכרת.

מדד נוסף להערכת היקף האוכלוסייה המשורתת הוא ההערכות לגבי מספר האנשים מכלל המופנים אליהם הגיעו התומכים, באמצעות טלפון או ביקור בית, לפחות פעם אחת במהלך תקופת

החירום (לוח 3). מהערכות אלה עולה כי בשלוש רשויות הגיעו לכולם או כמעט לכולם, ובשתיים הנתרות שיעורי הכיסוי היו נמוכים יותר (59%-72%).

כאשר בוחנים את שיעור האנשים המכוסים על-ידי השירות באמצעות ביקור בית לפחות פעם אחת נמצא כי קיימים פערים ניכרים בין הרשויות והטווח נע בין 13% ל-90%. כאשר המפעילים הישירים נשאלו על המידה בה קיימים הבדלים בשיעור המבוקרים לפי סוגי אוכלוסיות נמצא כי בשתי רשויות שיעור מקבלי ביקור בית היה גבוה יותר בקרב הזקנים, ברשות אחת טענו כי אין הבדלים בין האוכלוסיות, ובשתי רשויות נוספות התקשו להעריך.

ב. כוח האדם שהועסק בהפעלת השירות

כוח שעסק בהפעלת השירות כולל אנשי מקצוע שניהלו את השירות ותומכים עצמם שסיפקו בפועל את השירות. מהנתונים על אנשי המקצוע שרואינו עולה כי יש הבדלים בין הרשויות במספר אנשי המקצוע, בסוגי הארגונים ובהרכב בעלי התפקידים שהיו מעורבים בהפעלת השירות (לוח 4):

- ◆ מספר אנשי המקצוע שהיו מעורבים נע בין שישה לשלושה איש.
- ◆ בכל הרשויות הייתה מעורבות של המחלקה לשירותים חברתיים ושל גורם נוסף בהפעלת השירות. בחלק מהרשויות הייתה זו העמותה לזקן; ובחלק אחר - חברה ציבורית, כגון מט"ב ועמיגור.
- ◆ מרבית אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות הם מתחום הזיקנה (11 איש), ומיעוטם מתחום השיקום (5 איש). בשתי רשויות לא הייתה כל מעורבות של אנשי מקצוע מתחום השיקום.
- ◆ ניתן לזהות שני סוגי מעורבות מבחינת התפקיד שאנשי המקצוע מילאו בהפעלת השירות: (1) עבודה ישירה עם התומכים הכוללת: גיוס התומכים לשירות, הדרכה וליווי מקצועי, וקבלת דיווח/מעקב ופיקוח אחר עבודתם (18 איש); (2) עבודה לא ישירה - הכוללת עבודה ניהולית ברמת המטה, השתתפות בצוות ההיגוי של השירות, יצירת רשימות של לקוחות היעד וקביעת סדר עדיפויות לגבי הלקוחות ברשימות אלה (4 איש). כמעט כל אנשי המקצוע שלא היו מעורבים ישירות בהפעלת השירות הם מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים (מלבד ברשות אחת).

אנשי המקצוע שעבדו באופן ישיר עם התומכים (18 איש) נשאלו האם הם עבדו עם כל התומכים או רק עם חלקם. למעלה ממחצית (12 איש) ציינו כי עבדו עם כולם, שניים נוספים עבדו לפי חלוקה גיאוגרפית, וארבעה עבדו רק עם תומכים ששירתו לקוחות עם מוגבלויות.

לוח 4: התפקיד והגוף המעסיק של אנשי המקצוע שהיו מעורבים בהפעלת השירות, לפי רשות (במספרים מוחלטים)

רשות 'ה'	רשות 'ד'	רשות 'ג'	רשות 'ב'	רשות 'א'	סך- הכל	
4	3	5	4	6	22	סך-הכל
					13	מחלקה לשירותים חברתיים
1	1	1	1	1	5	מנהל מחלקה
				1	1	מנהל מדור שיקום
				1	1	מנהל מדור זיקנה
		1	1	1	3	עו"ס שיקום
1	1	1			3	עו"ס זיקנה
					5	עמותה לזקן
1		1			2	מנהל עמותה
	1				1	עו"ס זיקנה
1					1	אם קהילה תומכת
		1			1	עו"ס מרכז יום לקשיש
					3	ארגונים אחרים
			1		1	מרכזת קהילה תומכת לנכים (עמל סיעודית)
			1		1	עו"ס קהילה תומכת קשישים (עמיגור)
				1	1	מנהלת מרכז יום לקשיש (מט"ב)
				1	1	יועץ ארגוני

היקף כוח האדם שהועסק בתפקיד של תומך היה שונה בין הרשויות. מהנתונים שהתקבלו מהמפעילים הישירים עולה כי מספר התקנים שהוקצו לשירות נע בין 18 תקנים ל-2 תקנים (לוח 5).

אם בוחנים את איוש התקנים נמצא כי בשתי רשויות מספר העובדים זהה למספר התקנים קרי, רובם עבדו במשרה מלאה; בשלוש רשויות מספר המועסקים היה גבוה ממספר התקנים, כלומר במוצע התומכים עבדו בהיקף של חצי משרה; וברשות אחת מספר התומכים היה גדול ממספר התקנים וזאת מאחר שבשירות הועסקו שישה אנשים נוספים על-ידי העמותה המקומית ללא תקן של הגוינט.

נמצאו הבדלים בין הרשויות בדפוס ההפעלה של התומכים מבחינת אוכלוסיית היעד: בשתי הרשויות הגדולות הייתה התמחות של תומכים לפי אוכלוסיות, ובשלוש האחרות לא הייתה התמחות, קרי כל תומך עבד עם שתי האוכלוסיות (לוח 5). אין בידינו מידע על היקפי המשרה של האנשים שעבדו עם כל אחת מהאוכלוסיות בשתי הרשויות בהן הייתה התמחות בעבודת התומך.

לוח 5: התומכים שעבדו בשירות, לפי הערכת המפעילים הישירים (במספרים מוחלטים)

רשות א'	רשות ב'	רשות ג'	רשות ד'	רשות ה'	
18.0	10.0	4.0	2.5	2.0	מספר תקנים במימון התכנית
17	12	6	*11	5	מספר אנשים שעבדו כתומכים
-	-	6	11	5	עם זקנים ועם אנשים עם מוגבלויות
**12	10	-	-	-	רק עם זקנים
**5	2	-	-	-	רק עם אנשים עם מוגבלויות
יחס בין מספר לקוחות לבין התקנים					
317	135	120	80	150	מספר הלקוחות שברשימות לתקן
230	78	108	80	150	מספר לקוחות שהופנו לפחות פעם אחת לתקן

* ברשות ד' עבדו 5 על התקן של הג'וינט ו-6 היו עובדי העמותה. לא ידוע באיזה היקף משרה עבדו אלה שהועסקו על-ידי העמותה.

** לדברי המפעיל הישיר ברשות א', נתונים אלה הם על פי מה שתוכנן שיהיה, אך בפועל לא תמיד התממש. אין בידינו נתונים מדויקים של התמחות לפי אוכלוסיות בפועל.

לאור ההבדלים במספר התקנים ובגודל האוכלוסיות ברשויות נבחנה מידת העומס על תומך וזאת לפי שני מדדים: (1) היחס בין מספר הלקוחות שהופנו לבין מספר התקנים - היחס נע בין 317 ל-80 מופנים לתקן; (2) היחס בין מספר הלקוחות שעמם היה קשר לפחות פעם אחת בביקור בית או בטלפון לבין תקן - היחס נע בין 230 ל-80 לקוחות לתקן (לוח 5). בשלוש רשויות יש דמיון רב בין שני המדדים, קרי התומכים הגיעו לפחות פעם אחת כמעט לכל המופנים; ובשתיים האחרות יש הבדלים בין שני המדדים, דבר המראה על כיסוי חלקי יותר של המופנים.

4. התכנים של השירות

אחד ההיבטים הנוספים שנבחנו במחקר הוא תחומי הסיוע שניתנו על-ידי התומכים. הנתונים בנושא זה נאספו מהמפעילים הישירים ומהתומכים.

המפעילים הישירים והתומכים נתבקשו לדרג בסולם של ארבע דרגות (מ-1 - בכלל לא נפוץ, ועד 4 - נפוץ מאוד) את מידת התפוצה של תשעה סוגי סיוע שהיו יכולים להינתן על-ידי התומכים. תשעת סוגי הסיוע האלה מתייחסים לשלושה תחומים והם: (1) סיוע בתחום הרגשי הכולל שני נושאים: הרגעה והפחתת לחץ והפגת הבדידות; (2) סיוע בתחום חירום הכולל שני נושאים: מתן מידע בזמן חירום וסיוע בבעיות מיגון; (3) סיוע בתחום של צורכי קיום הכולל חמישה נושאים והם: מזון, בעיות של מטפלת, ציוד ביתי, תרופות ובעיות בתחזוקת הבית.

מהממצאים עולה כי התחום של הסיוע הרגשי והתחום של סיוע בנושא חירום צוינו כנפוצים בכל הרשויות (לוח 6). כמו-כן נמצא כי כל הרשויות, להוציא רשות אחת, עסקו בנושא של סיוע בתחום של צורכי קיום, אולם לא בכל חמשת הנושאים הכלולים בתחום. כך, למשל, בנושא של סיוע בנושא תרופות וסיוע בבעיות תחזוקת הבית עסקו בשתי רשויות בלבד; לעומת הנושאים האחרים: מזון, מטפלת וציוד ביתי, בהם עסקו בשלוש רשויות.

לוח 6: מרכיבי השירות: סוגי הסיוע הנפוצים מאוד והנפוצים שניתנו על-ידי התומכים לפי הערכות של המפעילים הישירים (במספרים מוחלטים)

סוגי הסיוע	מספר רשויות בהן הסיוע היה נפוץ	רשות א'	רשות ב'	רשות ג'	רשות ד'	רשות ה'
סך-הכל סוגי סיוע		6	9	7	3	6
סיוע רגשי						
1. הרגעה והפחתת לחץ	5	1	1	1	1	1
2. הפגת בדידות	4	1	1		1	1
סיוע בנושא חירום						
3. סיוע בבעיות מיגון	5	1	1	1	1	1
4. מתן מידע על התנהגות במצבי חירום	4	1	1	1		1
סיוע בצורכי קיום						
5. סיוע בהספקת מזון	3	1	1	1		
6. סיוע בבעיות מטפלת	3		*1	1		1
7. סיוע בבעיות ציוד ביתי	3	1	*1	1		
8. סיוע בנושא תרופות	2		1	1		
9. סיוע בבעיות תחזוקת בית	2		*1			1

* סוג הסיוע היה נפוץ רק בקרב תומכים ששירתו לקוחות זקנים

מלבד המפעילים הישירים גם התומכים נשאלו על סוגי הסיוע הנפוצים. התומכים נשאלו שתי שאלות בנושא זה: אחת זהה לזו שהוצגה למפעילים הישירים, והשנייה - שאלה פתוחה שבה נתבקשו לתאר את השירות שניתן על-ידם.

הממצאים שנתקבלו מתשובות התומכים על השאלה הזוהו דומים לאלה שנתקבלו מהמפעילים הישירים.

בתשובה שלהם על השאלה הפתוחה בה נתבקשו לתאר את השירות שניתן על-ידם עולים שלושה היבטים נוספים באשר לסיוע שניתן:

1. מרכיבים נוספים של סיוע בתחום הסיוע הרגשי:

♦ התעניינות בלקוח (2 תומכים) "ניגשתי אליהם הביתה הצגתי את עצמי, שאלתי, התעניינתי בשלומם..."; "..." להיכנס ולשמוע את האנשים שידעו שיש מישהו שאכפת לו ודואג...";

♦ להיות "אוזן קשבת" (2 תומכים);

♦ הבאת מתנדבים לבית הלקוח לצורך ביקורים חברתיים וארגון אירועי תרבות וחברה ללקוחות (2 תומכים): "סידרתי מתנדבים שיבואו אליהם הביתה לביקורים חברתיים, לקרוא איתם ולצפות איתם יחד בטלוויזיה ולדבר"; "...מארגנת מפגשים תרבותיים כמו סרט"; "סידרתי להם מופעים שיצרכו תרבות באמצע היום".

2. אופן הסיוע בתחום של צורכי קיום

היו תומכים שדיווחו כי במסגרת השירות הם עצמם הביאו ללקוחות מזון, תרופות, ציוד, סייעו להם בעריכת קניות ואף הסיעו אותם לטיפולים רפואיים (4 תומכים): "הבאתי להם תרופות

הביתה, הסעתי אותם עם הרכב של העמותה לרופא או לטיפול של פיזיותרפיה או צילום רנטגן... אני אישית חילקתי להם אוכל"; "קניתי תרופות לאנשים, עזרתי בעריכת קניות"; "חילקנו זימוניות לאנשים כבדי שמיעה שלא יכולים לשמוע את האזעקה כדי שידעו שיש אזעקה".

3. סוגי סיוע נוספים

התומכים העלו שני נושאים נוספים שבהם הם עסקו:

- ◆ איתור צרכים של הלקוחות (5 תומכים) - "בדקתי את הבית, התרשמתי, שאלתי אם הם צריכים עזרה ומה הם רוצים שיעשו בשבילם"; "קיבלתי רשימות, התקשרתי, רציתי לבוא אליהם הביתה כדי לראות איך הנכה מתפעל את עצמו במצב חירום והאם הוא זקוק למשהו";
- ◆ תיווך/הפניה של הלקוחות לגורמים בקהילה בבעיות אחרות: "דיווחתי לעו"ס על דברים שהיו צריכים להיות מטופלים; למשל, למישהי הייתה אינפקציה בגדם והייתה צריכה טיפול רפואי"; "איתרתי אנשים נכים שלא היו מוכרים בביטוח לאומי והפניתי אותם לעו"ס"; "אם ראיתי שיש החמרה במצב הצעתי לפנות לביטוח לאומי שיקבל יותר עזרה, פניתי גם בשמם למלא טופס למיציזי זכויות".

לוח 7: היבטים שונים של הבעיות שאותרו אצל הלקוחות, לפי הערכת אנשי המקצוע (במספרים מוחלטים)

רשות ה'	רשות ד'	רשות ג'	רשות ב'	רשות א'	סך-הכל אנשי מקצוע	היבטים של בעיות שאותרו אצל הלקוחות
						קיום הבדלים בין שתי האוכלוסיות בסוג הבעיות שאותרו
4	3	5	4	6	22	כן
1	1	5	1	1	9	לא
1	-	-	1	2	4	קשה להעריך
2	2	-	2	3	9	
						קיום צרכים שלתומכים היה קשה לתת עליהם מענה
3	4	5	4	6	22	כן
3	2	5	4	5	19	לא
-	-	-	-	-	-	קושי להעריך
-	2	-	-	1	3	
						הערכה של הזיקה בין הצרכים לבין מצב חירום
3	4	4	5	6	22	רוב הצרכים קשורים לחירום
1	-	1	1	-	3	מחצית מהצרכים קשורים לחירום
1	3	3	2	2	11	חלק קטן מהצרכים קשורים לחירום
1	1	-	1	3	6	רוב הצרכים לא קשורים לחירום
-	-	-	-	-	-	קושי להעריך
-	-	1	-	1	2	
						שיעור הלקוחות שאצלם אותרה בעיה אחת לפחות
100%	15%	70%	*70%	40%	59%	

* ההערכה הייתה 100% אצל זקנים ו-40% אצל אנשים עם מוגבלויות

אנשי המקצוע נתבקשו להעריך האם היו הבדלים משמעותיים בסוג הבעיות שאותרו אצל לקוחות זקנים לעומת אצל לקוחות עם מוגבלויות. כמחציתם (9 אנשי מקצוע) אמרו שיש הבדלים ומחצית שנייה התקשו להעריך (לוח 7). בפירוט ההבדלים, בקרב אלה שצינו שיש, נמצא כי יש אנשי

מקצוע שייחסו לזקנים את הבעיות של ניידות, מיגון והתמודדות עם חרדה; ואחרים ראו בהן בעיות המאפיינות אנשים עם מוגבלויות.

שני היבטים נוספים של סוג הסיוע שניתן שנבחנו במחקר הם:

1. החלק היחסי של הצרכים שקשורים לחירום מסך-כל הצרכים שעלו - נמצא כי רוב אנשי המקצוע ורוב התומכים העריכו כי רק חלק מהצרכים שעלו היו קשורים לחירום. כמחצית אנשי המקצוע וכמחצית התומכים סברו כי מחצית הצרכים היו קשורים למצב חירום.

2. צרכים שהיה קושי לתת עליהם מענה - רוב אנשי המקצוע (19) ורוב התומכים (9) סברו שהיו צרכים שהיה קושי לתת עליהם מענה. מפירוט הצרכים שעלו ניתן לזהות שני נושאים עיקריים:

♦ מיגון (8 אנשי מקצוע ו-2 תומכים) - למרות שהמיגון עלה כבעיה נפוצה עמה התמודדו התומכים, הוא גם עלה כצורך שהיה קשה לתת לו מענה, כי לא היו בידי התומכים מספיק אמצעים לסייע בנושא זה: "לנייד אותם בשעת אזהרה, להוריד מקומה עליונה עם כיסא גלגלים. אי-יכולת לעזור לאדם נכה לצאת מהבית למקלט אלא רק לסייע לו במציאת מקום מסתור בתוך ביתו"; "התאמה של הבית לשינוי במצב הפיזי, לעלות מדרגות כדי להגיע למרחב מוגן".

♦ צרכים חומריים ואישיים שאינם קשורים לחירום (13 אנשי מקצוע ו-6 תומכים), כגון קצבה של ביטוח לאומי, מענים חומריים, מצוקות כלכליות, ציוד (החלפת מיטה ודוד שמש), תיקון הבית, ותרופות: "דברים שקשורים למשאבים מהרווחה, למשל, אדם שישן על מיטה שבורה"; "מענים חומריים, מצוקות כלכליות שלא קשורים לבעיה הביטחונית"; "הלקוחות ראו בכניסת התומך הזדמנות לקבל עוד משאבים גם אם לא רלוונטיים לחירום".

שני נושאים נוספים שעלו הם: קושי לתת מענה לדוברי רוסית ואמהרית בגלל בעיות שפה, ובדידות (2 אנשי מקצוע ו-2 תומכים).

התומכים נשאלו האם השירות של תומך קהילתי בחירום עורר ציפיות אצל הלקוחות שלא היו ניתנות למימוש. מחציתם סברו כי השירות עורר ציפיות במידה רבה מאוד ורבה, אחת אמרה במידה בינונית, שלושה העריכו שבמידה מועטה; ואחד אמר שבכלל לא. בפירוט הציפיות התייחסו התומכים לשני סוגי ציפיות:

♦ ציפיות לסיוע חומרי (3 איש): "ברגע שאתה נכנס למישהו אז הוא צריך שתעזור לו, לאו-דווקא בענייני חירום ואין לך את הכלים לענות על כך, כמו עוזרת שתנקה את הבית או הסעה לבני משפחה"; "כולם רצו שאני אוציא אותם לבית מלון"; "רצו להחליף בית"; "ציפיות לקבל מכשיר שמיעה ובסוף נתתי לה משהו שלא סיפק אותה".

♦ ציפיות לסיוע רגשי ולהמשך הקשר עם התומך (3 איש): "אנשים היו צמאים לביקור וציפו שתהיה המשכיות לביקורים"; "עדיין ממשיכים להתקשר אלי לטלפון הפרטי שלי כדי שאעביר את המסר שלהם לרשויות ואהיה אוזן קשבת בעבורם"; "עד לפני חודש התקשרו אלי שאני אעזור להם בכל מיני בעיות".

הממצאים על סוגי הציפיות שהיה קושי לתת עליהם מענה דומים לממצאים שהוצגו לעיל על הקשיים של התומכים במתן מענה לצרכים שעלו. גם שם חלק ניכר מהקשיים היו קשורים לצרכים חומריים ואישיים שאינם קשורים לחירום.

5. שביעות רצון מדרך הפעלת השירות

שביעות הרצון מדרך הפעלת השירות נבחנה הן בקרב אנשי המקצוע והן בקרב התומכים.

שביעות הרצון של אנשי המקצוע והתומכים נבחנה לגבי שלושה נושאים :

1. **תכנית ההכשרה שניתנה לתומכים** - נמצאו הבדלים במידת שביעות הרצון של אנשי המקצוע מההכשרה שניתנה לתומכים (לוח 8). כמו-כן נמצאו הבדלים ברמת שביעות הרצון של אנשי מקצוע שונים באותה רשות.

בפירוט של דירוג שביעות הרצון עולה בעיקר עניין היעדר זמן להכשרה והירידה המהירה מדי לשטח. חשוב לציין כי גם אלה שהיו שבעי רצון התייחסו לכך שהם היו מרוצים יחסית בהתחשב בבחילות שבה הם נאלצו להתארגן להפעלת השירות ולהכשרת כוח האדם.

בשונה מאנשי המקצוע, הנתונים שהתקבלו מהתומכים מראים כי רוב התומכים (8 תומכים) הביעו שביעות רצון במידה רבה מאוד ורבה מההכשרה שקיבלו.

2. **התמיכה והליווי המקצועיים שניתנו לתומכים** - נמצא כי רוב אנשי המקצוע (14 איש) היו שבעי רצון מהתמיכה והליווי המקצועיים. בשלוש רשויות יש הבדלים בין אנשי המקצוע באותה רשות בדירוג של מידת שביעות הרצון, לעומת שתי הרשויות האחרות בהן הייתה תמימות דעים ורמת שביעות הרצון מהתמיכה המקצועית הייתה גבוהה (לוח 8). אנשי המקצוע שלא היו שבעי רצון ציינו כי התמיכה והליווי שניתנו לתומכים לא היו מספיקים.

התומכים נשאלו האם כאשר נתקלו בבעיה כלשהי במסגרת עבודתם, הייתה להם כתובת אליה יכלו לפנות על מנת להתייעץ. כמעט כולם (9 תומכים) אמרו שכן.

3. **התנאים הפיזיים בהם עבדו התומכים** - מחצית אנשי המקצוע היו שבעי רצון מהתנאים הפיזיים בהם עבדו התומכים ומחצית לא היו שבעי רצון. גם כאן נמצאו הבדלים בהערכות של אנשי מקצוע שונים באותה רשות, להוציא רשות אחת בה כל אנשי המקצוע הביעו שביעות רצון מהתנאים הפיזיים של התומכים (לוח 8).

בהסבר שניתן על-ידי אנשי המקצוע לחוסר שביעות הרצון עולים הנושאים הבאים: לא היו מספיק טלפונים זמינים (4 תומכים); הייתה בעיה של מקום פיזי לשבת/לא היו מספיק חדרים פנויים (4 תומכים); לא הייתה מספיק התייחסות לציוד מתאים, כמו תיק ומפת העיר (תומך אחד).

בשונה מאנשי המקצוע נמצא כי רוב התומכים (8 איש) היו שבעי רצון מהתנאים הפיזיים בהם עבדו (ציוד, טלפון וכדומה). שניים אמרו שלא היו שבעי רצון.

שני נושאים נוספים בהם נבחנה שביעות הרצון רק בקרב אנשי המקצוע הם גיוס התומכים והערכה של איכות העבודה של התומכים.

♦ **גיוס התומכים** - נמצא כי כמעט כל אנשי המקצוע (20 אנשי מקצוע) היו שבעי רצון מהאנשים שגויסו לשירות (לוח 8). בפירוט התשובות הם התייחסו לכך שהם גייסו אנשים שהייתה להם היכרות קודמת עמם - אנשים מתוך המערכת שעבדו או התנדבו עם אוכלוסיית היעד (11 אנשי מקצוע): "אנשים שגויסו היו בעלי נגיעה לתחום זיקנה אם זה התנדבות או עבודה חלקית במועדון לקשישים. יש להם גישה לקשישים"; "גייסנו על סמך היכרות עם אנשים שהיו כבר במערכת ועבדו עם אוכלוסיית היעד, כמו אב בית שהיה בקהילה תומכת ומתנדבים".

דברים נוספים שעלו הם: התאמה של התומכים שגויסו לשירות (4 אנשי מקצוע); התחלת תהליך הגיוס לפני שלב החירום (איש מקצוע), ותהליך גיוס יעיל (איש מקצוע).

לוח 8: שביעות הרצון מגיוס, הכשרה, תמיכה מקצועית ותנאי עבודה פיזיים של התומכים, לפי הערכת אנשי המקצוע (במספרים מוחלטים)

רשות ה'	רשות ד'	רשות ג'	רשות ב'	רשות א'	סך-הכל אנשי מקצוע	שביעות רצון מהיבטים שונים
4	3	5	4	6	22	גיוס אנשים מתאימים לשירות
2	-	5	-	1	8	במידה רבה מאוד
2	2	-	3	5	12	במידה רבה
-	1	-	1	-	2	במידה מועטה
-	-	-	-	-	-	בכלל לא
-	-	-	-	-	-	לא יודע
4	3	5	4	6	22	תכנית ההכשרה
-	-	1	1	-	2	מאוד שבע רצון
1	-	1	2	3	7	שבע רצון
-	2	2	-	2	6	לא כל-כך שבע רצון
-	-	-	1	1	2	בכלל לא שבע רצון
3	1	1	-	-	5	לא יודע
4	3	5	4	6	22	הליווי והתמיכה המקצועיים
-	-	3	1	2	6	מאוד שבע רצון
1	1	-	3	3	8	שבע רצון
1	1	2	-	-	4	לא כל-כך שבע רצון
1	-	-	-	-	1	בכלל לא שבע רצון
1	1	-	-	1	3	לא יודע
4	3	5	4	6	22	התנאים הפיזיים בהם עבדו התומכים
1	-	2	1	-	4	מאוד שבע רצון
3	1	1	1	-	6	שבע רצון
-	1	1	1	5	9	לא כל-כך שבע רצון
-	-	-	1	1	2	בכלל לא שבע רצון
-	1	-	-	-	1	לא יודע

♦ **איכות העבודה של התומכים** - אנשי המקצוע נשאלו על שביעות הרצון שלהם מהעבודה של התומכים תוך התייחסות לשלושה היבטים: רמת הידע שלהם, היחס שלהם ללקוח ואיכות

העבודה שלהם (לוח 9). מהנתונים עולה כי רוב אנשי המקצוע היו מרוצים מכל שלושת ההיבטים. עם זאת, מידת שביעות הרצון מהיחס של התומכים ללקוח גבוהה יותר ממידת שביעות הרצון מרמת הידע ואיכות העבודה של התומכים.

לוח 9: שביעות הרצון מהיבטים שונים של עבודת התומכים לפי הערכת אנשי המקצוע (במספרים מוחלטים)

רשות ה'	רשות ד'	רשות ג'	רשות ב'	רשות א'	סך-הכל אנשי מקצוע	שביעות רצון מעבודת התומכים
4	3	5	4	6	22	רמת הידע של התומכים
1	-	3	-	1	4	מאוד שבע רצון
3	2	1	3	-	10	שבע רצון
-	-	1	-	5	6	לא כל-כך שבע רצון
-	-	-	-	-	-	בכלל לא שבע רצון
-	1	-	1	-	2	לא יודע
4	3	5	4	6	22	היחס ללקוח
2	2	5	4	3	16	מאוד שבע רצון
2	1	-	-	3	6	שבע רצון
-	-	-	-	-	-	לא כל-כך שבע רצון
-	-	-	-	-	-	בכלל לא שבע רצון
-	-	-	-	-	-	לא יודע
4	3	5	4	6	22	איכות העבודה של התומכים
3	1	3	1	1	9	מאוד שבע רצון
1	2	2	2	5	12	שבע רצון
-	-	-	1	-	1	לא כל-כך שבע רצון
-	-	-	-	-	-	בכלל לא שבע רצון
-	-	-	-	-	-	לא יודע

6. תרומות השירות והמלצות להפעלת השירות בעתיד

א. תרומות השירות

הערכת תרומות השירות נבחנה הן בקרב אנשי המקצוע והן בקרב התומכים. אנשי המקצוע והתומכים נשאלו בשאלה פתוחה מה הייתה לדעתם התרומה העיקרית של שירות תומך קהילתי בחירום ביישוב שלהם. התשובות שנתקבלו מראות על מגוון תרומות המיוחסות על-ידי שני הגורמים לשירות. אנשי המקצוע הצביעו על שלוש תרומות במוצק והתומכים על שתי תרומות במוצק. בניית תשובות נעשתה הבחנה בין שתי רמות של תרומות: תרומות ברמת הלקוח ותרומות ברמה של המערכת (לוח 10). נמצא כי רוב התרומות (63% אצל אנשי המקצוע ו-72% אצל התומכים) יוחסו לרמת הלקוח, וחלק קטן יותר יוחסו לרמת המערכת. כמעט כל התרומות ברמת הלקוח התייחסו לסיוע בתחום הרגשי, ואילו ברמת המערכת - רובן התייחסו לנושא של איתור אוכלוסיות וצרכים.

**לוח 10: הערכת התרומות העיקריות של השירות, לפי אנשי המקצוע והתומכים
(במספרים מוחלטים)**

מספר תרומות שצוינו*		תרומות
על-ידי התומכים	על-ידי אנשי מקצוע	
28	65	סך-הכל תרומות
20	41	1. תרומות ברמת הלקוח - סך-הכל
14	32	א. סיוע בתחום הרגשי
4	6	הפגת הבדידות/יצירת קשר עם מישהו/ביקור בית
1	6	הרגעה/הפחתת מתח
2	5	אוזן קשבת/שיחות נפש/תמיכה
4	10	תחושה שאכפת מהם/שיש מי שדואג, חושב ומתעניין/ שהם לא לבד
3	5	חיזוק תחושת הביטחון וההגנה
2	4	ב. סיוע בתחום החירום
1	2	מתן מידע על התנהגות במצב חירום
1	2	מציאת מקום מסתור/הדרכה ספציפית כיצד להתגונן בבית
-	5	ג. סיוע ביצירת קשר עם הקהילה ומערכת השירותים
4	-	ד. סיוע בתחום של צורכי קיום
8	24	2. תרומות ברמת המערכת - סך-הכל
4	16	א. איתור ומעקב
3	9	איתור אוכלוסיות וצרכים
-	3	יצירת תשתית נתונים מעודכנת על האוכלוסייה
1	4	מעקב אחר אוכלוסייה
2	4	ב. הקלה על עו"ס
-	-	הקלה על העומס/מפנה את העו"ס לעסוק בדברים אחרים/כוח עזר
2	4	לעו"ס/מאפשר לעו"ס להגיע לאוכלוסיות אחרות
2	4	ג. הרגעת המערכת
2	4	תחושת ביטחון למערכת/הרגעה/מצפון חברתי למערכת

* כל מרואייני יכול היה לציין יותר מתרומה אחת

נושא התרומות של השירות נבחן אצל אנשי המקצוע בשאלה נוספת בה הם נתבקשו לדרג (בסולם של ארבע דרגות) את מידת התרומה של השירות בשני היבטים: מההיבט המערכתי הכולל את המידה בה הוא הקל על עומס העבודה של העובד הסוציאלי במחלקה, ומההיבט של הלקוחות - המידה בה השירות אפשר ללקוחות לתפקד טוב יותר בחירום והיווה כתובת חשובה ללקוחות לקבלת סיוע בחירום (לוח 11). שאלה זו נשאלה בנפרד לגבי הלקוחות הזקנים ולגבי הלקוחות עם מוגבלויות. במקרים בהם אנשי המקצוע הכירו את העבודה רק עם סוג אחד של אוכלוסייה, הם התייחסו רק לאוכלוסייה זו (5 התייחסו רק ללקוחות עם מוגבלויות, ו-8 רק לזקנים). במקרים בהם 9 אנשי המקצוע הכירו את שתי האוכלוסיות הם התייחסו בנפרד לכל אחת מהן (כלומר 18 התייחסויות). לפיכך, סך-כל ההתייחסויות גבוה יותר ממספר אנשי המקצוע (31 התייחסויות במקום 22).

לוח 11: מידת התרומה של השירות ללקוחות זקנים וללקוחות עם מוגבלויות בהיבטים שונים, לפי הערכת אנשי המקצוע (באחוזים)

התרומה ללקוחות		סך-הכל התייחסויות	
אנשים עם מוגבלויות	זקנים		
		100	הקל את עומס העבודה של העו"ס במחלקה לשירותים חברתיים
100	100	100	
64	35	48	במידה רבה מאוד ורבה
14	35	26	במידה מועטה
7	12	10	בכלל לא
15	16	16	התקשו לענות
		100	אפשר ללקוחות לתפקד טוב יותר בחירום
100	100	100	
78	59	68	במידה רבה מאוד ורבה
22	41	32	במידה מועטה
-	-	-	בכלל לא
-	-	-	התקשו לענות
		100	היווה כתובת חשובה ללקוחות לקבלת סיוע בשעת חירום
100	100	100	
71	70	71	במידה רבה מאוד ורבה
29	30	29	במידה מועטה
-	-	-	בכלל לא
-	-	-	התקשו לענות

מהנתונים עולה כי אנשי המקצוע ייחסו תרומה רבה בשני ההיבטים הקשורים ללקוח, ופחות בהיבט של הקלת העומס על המערכת. כמו-כן נמצא כי הם ראו באופן שונה את התרומה לשתי האוכלוסיות בנושא של הקלת העומס על העו"ס, ובנושא של סיוע השירות ללקוח לתפקד טוב יותר. בשני נושאים אלה יוחסה תרומה רבה יותר לשירות לאנשים עם מוגבלויות מאשר לשירות לזקנים (64% לעומת 35% בהיבט של המערכת ו-78% לעומת 59% בהיבט של הלקוח). בנושא של חשיבות השירות ככתובת ללקוח לא נמצאו הבדלים בהערכות לגבי שתי האוכלוסיות, ורוב אנשי המקצוע (71%) ייחסו לשירות תרומה רבה ורבה מאוד.

היבט נוסף המלמד על התרומה של השירות הוא המידה בה השירות היה ייחודי, או שיצר כפילות עם שירותים אחרים שניתנו לאוכלוסיות אלה. מהערכות אנשי המקצוע עולה כי יש שוני בראיית היבט זה: כמחציתם (12 אנשי מקצוע) סברו כי לא הייתה כפילות בכלל או כמעט בכלל, חמישה סברו שהייתה מעט כפילות, ארבעה סברו שהייתה מידה רבה של כפילות, ואחד התקשה להעריך. גם כאן נמצאו הבדלים בין אנשי המקצוע באותה רשות בראייתם את מידת הכפילות. בפירוט הגופים עמם הייתה כפילות צוינו הגופים הבאים: ביטוח לאומי (4 אנשי מקצוע), קהילה תומכת (3 אנשי מקצוע), מועדון (איש מקצוע), שירותי רווחה (איש מקצוע).

ב. הצורך בהפעלת השירות במצבי חירום בעתיד

בצד התרומות המיוחסות לשירות נשאלו אנשי המקצוע והתומכים על הצורך בהפעלת שירות זה בעתיד ומידת ההתאמה של השירות למצב של שגרה.

לוח 12: המלצות להפעלת השירות בעתיד לפי אנשי המקצוע והתומכים (במספרים מוחלטים)

תומכים	אנשי מקצוע	
10	22	האם רצוי להפעיל שירות זה בעתיד
7	19	כן, עם שינויים
3	3	כן, במתכונת הקיימת
10	22	האם רצוי להקצות תומך נפרד לזקנים ולמוגבלים
5	11	כן
4	8	לא
1	3	מתקשה לענות
10	22	האם השירות מתאים למצבים של שגרה
10	22	כן
-	-	לא

אנשי המקצוע והתומכים נשאלו האם יש מקום להפעיל שירות זה בעתיד במתכונת זהה או עם שינויים. רוב אנשי המקצוע והתומכים סברו כי יש מקום להפעיל שירות זה בעתיד, ורובם סברו כי רצוי להכניס בו שינויים (לוח 12). בפירוט השינויים הרצויים ניתן לזהות שלושה נושאים שאליהם התייחסו שני המקורות, אם כי לא תמיד ההצעות היו דומות: (1) היערכות מוקדמת לפני מצב החירום; (2) דרך ארגון העבודה (כל אחד מהמקורות התייחס לנושאים אחרים למעט הנושא של פחות ניירת, אליו התייחסו שניהם); (3) כוח האדם (ההתייחסויות היו בעיקר של אנשי המקצוע). שני נושאים נוספים הועלו כל אחד על-ידי מקור מידע אחר, הם: משך השירות - נושא שהועלה רק על-ידי אנשי המקצוע; ומיגון הלקוחות - נושא שהועלה רק על-ידי התומכים (לוח 13).

שאלה נוספת המלמדת על השינויים הדרושים בהפעלת השירות בעתיד היא השאלה על הקשיים העיקריים בעבודת התומך. שאלה זו הופנתה רק לתומכים. בפירוט תשובותיהם הם התייחסו לקשיים בשני תחומים: ארגון העבודה והתמודדות עם הלקוחות.

◆ קשיים בתחום של ארגון העבודה (8 תומכים)

- קושי באיתור הלקוחות ובהתמצאות איך להגיע אליהם (4 תומכים): "אי דיוק בכתובות, לפעמים לקח לי יום שלם לאתר מישהו", "לא כל אחד מכיר טוב את היישוב ואי-אפשר לבקש מהלקוחות להסביר איך להגיע אליהם. אם היו מציידים אותנו במפה היה יותר טוב";
- ביורוקרטיה ועבודת ניירת (2 תומכים): "הביורוקרטיה המעכבת והניירת העצומה וזה על חשבון העבודה בשטח";
- סיכון פיזי (תומך): "אתה נמצא במצב של חירום ואתה חשוף לרקטות שעפות באוויר";
- עבודה סביב השעון (תומך): "כל הזמן בכוונות".

לוח 13: רשימת השינויים הרצויים בהפעלת השירות בעתיד לפי אנשי המקצוע והתומכים

נושאים ומקורות מידע	השינויים הרצויים בהפעלת השירות בעתיד
היערכות מוקדמת	
אנשי מקצוע (3)	♦ בניית תשתית במועד מוקדם יותר - לפני פרוץ מצב החירום (3)
תומכים (3)	♦ להיערך לפני מצב החירום (3)
דרך ארגון העבודה	
אנשי מקצוע (6)	♦ לדאוג שיתקבלו רשימות מעודכנות (1)
	♦ יותר מחשוב ופחות ניירת (2)
	♦ יותר תיאום עם עו"ס הרווחה (1)
	♦ הגדרת גבולות השירות של התומך (1)
	♦ הגדרה מחדש של אוכלוסיית היעד לשירות (1)
תומכים (4)	♦ להקצות חצי משרה לשירות של עו"ס שיהיה אחראי על התומכים (1)
	♦ עבודה של התומכים לפי חלוקה גיאוגרפית - התומכים יעבדו לפי אזורים (1)
	♦ פחות לקוחות לכל תומך (1)
	♦ פחות ניירת (1)
	♦ שיהיה אח תורן אליו התומך יכול לפנות בשעת הצורך (1)
כוח אדם	
אנשי מקצוע (7)	♦ לגייס אנשים לשירות של תומך קהילתי מתוך המערכת/על סמך היכרות/ כוח אדם שקיים בשגרה להרחיב לחירום (4)
	♦ גיל מינימלי של תומך קהילתי יהיה 30-35 (1)
	♦ לשפר את תנאי העסקתם של התומכים (1)
	♦ לתת לתומכים יותר השתלמויות (1)
תומכים (1)	♦ שיהיו תומכים ממגזרים שונים, למשל תומכים דוברי רוסית ואמהרית (1)
משך השירות	
אנשי מקצוע (3)	♦ מעקב אחרי הלקוח לפחות 3 חודשים מתום מצב החירום (2)
	♦ קשר מתמשך של התומך לאורך זמן עם הלקוחות (1)
מיגון לקוחות	
התומכים (1)	♦ להעמיד לרשות הלקוחות אמצעי מיגון (2)

♦ קשיים בתחום התמודדות עם לקוחות (4 תומכים)

- התמודדות עם מצבים קשים של לקוחות (2 תומכים): "רואים מקרים של נכים קשים ובודדים שאין להם מה לאכול"; "לא ראיתי קודם מקרים כאלה קשים בבתים של אנשים של דלות וזוהמה".
- בעיות שפה (תומך): "לא כל הלקוחות הם דוברי עברית, יש רוסית ואמהרית, וצריך מתרגמים".
- יצירת ציפיות אצל הלקוחות (תומך): "ברגע שאתה נכנס יש לו ציפייה ממך שתעזור לו ולא-דווקא בענייני חירום ואתה לא יכול לענות לציפיות אלה".

שאלה נוספת שבחנה את ראייתם של אנשי המקצוע והתומכים את הפעלת השירות בעתיד קשורה להפרדה בין תומכים המטפלים בזקנים לבין אלה המטפלים באנשים עם מוגבלויות, לעומת שילוב הטיפול בשתי האוכלוסיות על-ידי תומך אחד. נמצא כי הן אנשי המקצוע והן התומכים היו חלוקים ביניהם באשר לחיוניותה של הפרדה זו (לוח 12 לעיל). מחצית מאנשי המקצוע סברו שיש להקצות תומך נפרד לכל אחת מהאוכלוסיות, שליש (8 אנשי מקצוע) סברו שאין צורך בהפרדה, והנותרים (3 אנשי מקצוע) התקשו לענות. נמצא גם כי יש הבדלים בדעות של אנשי המקצוע באותה רשות לגבי נושא זה. התפלגות התשובות בקרב התומכים הייתה דומה לזו של אנשי המקצוע - מחציתם סברו שכן, ארבעה סברו שלא ואחד התקשה לענות.

בפירוט ההסבר שניתן על-ידי אנשי המקצוע הן לביצוע ההפרדה והן לאי-ביצוע ההפרדה, עולים שני סוגי נימוקים: הדמיון או השוני בצרכים של שתי האוכלוסיות, והמידה בה דרושה התמקצעות וידע בטיפול בשתי אוכלוסיות אלה. כך, למשל, אלה שהיו בעד הפרדה סברו כי *"מדובר בשתי אוכלוסיות עם צרכים שונים וסוג שונה של בעיות"* (4 אנשי מקצוע); ואלה שלא סברו כי יש צורך בהפרדה, אמרו *"אין הבדל בין שתי סוגי האוכלוסיות"* (2 אנשי מקצוע). בצד זה עלה הצורך בהתמחות מסוימת בעבודה עם אנשים עם מוגבלויות: *"עולם הנכים הרבה יותר מורכב ולכן צריך הכשרה מיוחדת כדי לעבוד עם אוכלוסיה זו"* (2 אנשי מקצוע). עם זאת, הצורך בהתמקצעות עלה גם בקרב מי שלא דגל בהפרדה: *"צריך להיות אותו תומך כאשר ניתן להכשירו לעבוד עם שתי האוכלוסיות"* (איש מקצוע).

ההסברים שניתנו על-ידי התומכים לנושא ההפרדה והשילוב של העבודה עם האוכלוסיות השונות היו דומים לאלה של אנשי המקצוע.

ג. התאמת השירות לשגרה

שאלה נוספת בחנה את היערכות אנשי המקצוע והתומכים לגבי התאמת השירות למצבים של שגרה, וראייתם את ההבדל והדמיון בין התפקיד של התומך במצבי חירום לעומת בשגרה. אנשי המקצוע והתומכים סברו כולם כי השירות מתאים גם למצבי שגרה (לוח 14). כאשר נתבקשו לתאר את ההבדל בין שני התפקידים (תומך במצב חירום ותומך במצב שגרה) נמצא כי רוב אנשי המקצוע ומחצית מהתומכים לא ראו הבדל בין שני תפקידים אלה. אנשי המקצוע ציינו: *"שירות שצריך לרוץ בשגרה ולהיות מתוגבר בחירום"*; *"בלתי אפשרי לבנות מערכת בזמן חירום, צריכה להיות תשתית בשגרה"*; *"שירות מאוד חיוני וחשוב שיהיה בשגרה בכלל ויתוגבר בחירום"* (6 אנשי מקצוע).

בפירוט שניתן על-ידי אנשי המקצוע לגבי התפקיד של התומך במצבי שגרה עולים נושאים הדומים לאלה שהוצגו בתרומות השירות בחירום. גם פה נמצאו שתי רמות התייחסות: רמת הלקוח, בה התומך מתמקד בתחום של סיוע רגשי וסיוע קונקרטי; ורמת המערכת, בה תחומי הסיוע הם באיתור צרכים תיווך וסיוע לעובד הסוציאלי (לוח 14).

לוח 14: תפקיד התומך הקהילתי בזמן שגרה, לפי אנשי המקצוע והתומכים
(מספר התייחסויות שעלו)*

תחומים ומקור מידע	פירוט
אנשי מקצוע	
א. תחומי עיסוק ברמת הלקוח (21) סיוע תמיכתי רגשי (11)	ביקורים חברתיים/מענה לבדידות (4) אוזן קשבת (2) התעניינות בשלום הלקוח באמצעות הטלפון (2) בניית רשת תמיכה בלקוח (2) הפגת חרדות (1) הבאת תרופות ומזון לבית הלקוח (2) סיירת תיקונים (2) סיוע בקשרים עם הקהילה/תיווך עם גורמים בקהילה (2) סיוע הדומה לשירות של מטזיית (2) סיוע במיצוי זכויות ובגיוס משאבים מהקהילה (1) סיוע בתרגום מסמכים (1)
ב. תחומי עיסוק ברמת המערכת (15)	מעקב אחר לקוחות/עדכון על מצב הלקוחות (5) איתור צרכים של לקוחות ואיתור לקוחות (4) תיווך - איש קשר של המערכת (2) סיוע לעו"ס - ביצוע ביקורי בית במקום העו"ס וכוח עזר לעו"ס (4)
ג. אוכלוסיית היעד לשירות (4)	אוכלוסייה מעוטת יכולת ובעלת מערכת תמיכה דלה (3) אוכלוסייה שאינה אוכלוסיית רווחה (1)
ד. הגורם המעסיק את התומך (8)	המחלקה לשירותים חברתיים (5) עמותה (2) מחלקה או עמותה (1)
תומכים	
תדירות הקשר עם הלקוחות (3)	בשגרה פחות אינטנסיבי (3)
היקף הלקוחות (2)	בשגרה מצמצם יותר (2)
העיסוק בנושא חירום	בשגרה אין עיסוק בנושאי חירום כגון מיגון (1)

* כל משיב יכול היה להעלות יותר מהתייחסות אחת

שני נושאים נוספים שהועלו על-ידי אנשי המקצוע בהתייחסות לתפקיד בשגרה הם אוכלוסיית היעד והגורם המעסיק. התפיסה היא שהשירות מיועד לאוכלוסיית שירותי הרווחה, אולם לא ברור עד כמה זהו תפקיד שצריך להיות מופעל על-ידי המחלקה או על-ידי עמותות.

התומכים ראו את תפקיד התומך בשגרה דומה לזה שבחירום פרט להיקף ולאינטנסיביות שלו.

7. סיכום וסוגיות לדין

מהממצאים שהתקבלו מאנשי המקצוע ומהתומכים בחמש הרשויות שנבדקו עולה כי השירות של תומך קהילתי בשעת חירום סיפק מענה חשוב לאוכלוסיות של הזקנים ושל אנשים 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 צרכיהם, 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:

1. **מהי אוכלוסיית היעד של השירות?** אוכלוסיית הלקוחות אשר הופנתה לטיפולם של התומכים התקבלה ממקורות הפניה שונים. חלקם הגדול של המופנים היו מוכרים למחלקות לשירותים חברתיים. היו הבדלים בין הרשויות בחלק היחסי של אוכלוסייה זו מכלל המשורתיים. כמו-כן היו הבדלים בין הרשויות בחלק היחסי של אנשים עם מוגבלויות וזקנים בלקוחות שהופנו לשירות.
2. **מהם תחומי העיסוק של התומך בחירום?** עיקר העיסוק של התומך היה בסיוע רגשי וסיוע בנושאי חירום ומיגון. העיסוק של התומך בסיוע בצורכי קיום, כגון מזון, תרופות, ציוד, היה נפוץ פחות; וחלק ניכר מהבעיות שעלו בתחום זה היו, להערכת התומכים, פחות קשורות למצב החירום. התומכים התייחסו לקושי שלהם להתמודד עם הצרכים והציפיות של הלקוחות לסיוע בבעיות אלה. השאלה העולה כאן היא מהו התפקיד של התומך בהתמודדות עם בעיות אלה.
3. **מהו היחס הרצוי של מופנים לתקן?** נמצאו הבדלים גדולים בין הרשויות ביחס שבין מופנים לבין התקן. נמצא גם כי לא בכל הרשויות הצליחו התומכים להגיע לכל המופנים. השאלה היא מהו היחס הרצוי תוך התחשבות בסוגי המטלות המצופות מהתומך בחירום.
4. **מהי התשתית שיש לפתח להפעלת שירות זה בחירום?** אנשי המקצוע היו שבעי רצון מכוח האדם שגויס לשירות, ומיחס התומכים ללקוחות. בצד זה נמצא כי יש הבדלים בין אנשי מקצוע באותה רשות ברמת שביעות הרצון מתכנית ההכשרה ומהליווי והתמיכה המקצועיים שניתנו לתומכים. בשונה מהם, כמעט כל התומכים הביעו שביעות רצון מההכשרה, מהליווי המקצועי ומהתנאים הפיזיים. נושא זה דורש בחינה מעמיקה יותר על מנת לעמוד על ההכשרה וסוגי הליווי המקצועי הדרושים.
5. **מה מקומו של שירות זה בזמן של שגרה?** לגבי הנחיצות של שירות זה בשגרה - הייתה תמימות דעים בקרב שני המקורות כי השירות חיוני בזמן שגרה, וכי יש להפעיל אותו בימי שגרה ולתגבר אותו בעיתות חירום. השירות של התומך הקהילתי בתקופות של שגרה תואר על-ידי שני המקורות באופן זהה לזה שבמצבי חירום, קרי מתן סיוע רגשי ותמיכה, איתור צרכים, איתור אוכלוסיות ותיווך. השאלה היא האם אכן מדובר בתפקיד זהה או שבכל זאת יש להגדיר אותו באופן שונה לגבי שני המצבים.

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