נגישות שירותי בריאות בקהילה לאנשים עם מוגבלות: נקודת המבט של נותני השירות

רותם נגר אידלמן
יעל קורן
ליטל ברלב

מאיירס ג'וינט ברוקדייל

עריכת לשון: רונית כהן בן-נון
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

המחקר הוזמן על ידי ג'וינט ישראל מעבר למגבלות, משרד הבריאות,
משרד הרווחה והביטחון החברתי וקרן משפחת אפלבאום ומומן בסיועם

לציטוט (APA):
הצעה לציטוט: נגר אידלמן, ר', קורן, י' וברלב, ל' (2026). *נגישות שירותי בריאות בקהילה לאנשים עם מוגבלות: נקודת המבט של נותני השירות*. דמ-096-26. מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל.

מכון מאיירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

תמצית

רקע

מצב הבריאות של אנשים עם מוגבלות טוב פחות ממצבם של אנשים בלי מוגבלות, והם צורכים יותר שירותי בריאות. אנשים עם מוגבלות נתקלים במגוון חסמים לצריכת שירותי בריאות, ועל כן קידום שירותי בריאות נגישים ומותאמים הוא יעד מרכזי של משרד הבריאות ומשרד הרווחה והביטחון החברתי. מאחר שחסר ידע על נקודת מבטם של נותני שירותי בריאות בקהילה בבואם לספק שירותי בריאות לאנשים עם מוגבלות, ג'וינט ישראל מעבר למגבלות, משרד הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי וקרן משפחת אפלבאום פנו למכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לערוך מחקר בנושא.

מטרות

1. למפות את הידע, הניסיון, התגובות הרגשיות, העמדות והחסמים של נותני שירותי בריאות בקהילה בישראל בבואם לתת שירות לאנשים עם מוגבלות.
2. לזהות מאפיינים הקשורים לתחושת ההצלחה של נותני שירותי בריאות בקהילה במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.

שיטה

סקר מקוון

בקרב 2,056 נותני שירות בקהילה (רופאים, עובדי סיעוד ועובדי מנהלה) מארבע קופות החולים. שיעור ההשבה עמד על 6.4%

ניתוחים תיאוריים והשוואתיים

אפשרו להציג תמונת מצב על מתן שירות נגיש בקרב כלל המשיבים ולפי תפקיד

ניתוח רגרסיה היררכית

אפשר להבין אילו מאפיינים מסבירים את תחושת ההצלחה של נותני השירות בבואם לתת שירות נגיש, ומהי התרומה של כל אחד מהם

מודל למידת מכונה

אפשר לחזות באילו תנאים נותני השירות צפויים לחוש הצלחה במתן שירות נגיש ולזהות את המאפיינים המרכזיים המשפיעים על כך

ממצאים

- 78% מן המשיבים דיווחו שהם נותנים שירות למטופל עם מוגבלות בתדירות גבוהה – בכל יום או פעם בשבוע לפחות, ו-81% דיווחו שלתחושתם הם מצליחים לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות במידה רבה או רבה מאוד
- תחושת הצלחה במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות מעוגנת הן בידע ובמיומנויות של נותני השירות הן בתנאים הארגוניים שבהם השירות ניתן. המשיבים דיווחו על תנאים מאפשרים למתן שירות נגיש בצד חסמים:

ידע, מסוגלות, ניסיון מעשי ופרקטיקות במתן שירות נגיש	תגובות רגשיות ועמדות כלפי אנשים עם מוגבלות	תנאים מערכתיים וסביבתיים למתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות
■ שיעור גבוה למדי מן המשיבים **יודעים כיצד לתקשר עם אנשים** עם מגוון סוגי מוגבלות (60% מן הרופאים, 63% מעובדי הסיעוד ו-74% מעובדי המנהלה)	■ 66% מן המשיבים **חשים ביטחון** במידה דומה בעת מתן שירות לאנשים עם ובלי מוגבלות	■ **מידה מתונה** של חסמים – תנאי העבודה מאפשרים שירות נגיש ברמה בינונית (ממוצע 2.5)
■ 76% מן המשיבים דיווחו על **תחושת מסוגלות גבוהה בהתמודדות עם חרדה ולחץ** של מטופלים	■ 39% מן המשיבים חשים **תחושת סיפוק מקצועי** גבוהה יותר בעת מתן שירות לאנשים עם מוגבלות	■ 65% מן המשיבים דיווחו על **חסם אחד לפחות** במקום העבודה שאינו מאפשר מתן שירות נגיש
■ המשיבים דיווחו על שימוש נפוץ למדי **בפרקטיקות לא מילוליות**, כגון שימוש במחוות גוף (66%) ואמצעי המחשה (61%)	■ דווח על עמדות חיוביות כלפי **שילוב אנשים עם מוגבלות** בשירותי הבריאות בקהילה ברמה בינונית-גבוהה (ממוצע 3.7), וכן כלפי **יכולתם להשתתף בקבלת החלטות** ולהביע הסכמה מדעת ברמה גבוהה (ממוצע 3.9)	■ **היעדר מידע מראש** על המטופל ועל ההתאמות הנדרשות
■ רק 38% מן המשיבים השתתפו **בהכשרה מקצועית** בתחום זה; ברוב המקרים ההכשרה ניתנה פעם אחת בלבד		■ מחסור **בציוד מותאם**
■ נותני השירות תופסים את **רמת הידע המקצועי והמסוגלות** שלהם כבינוניות (ממוצע 3.6)		■ חוסר **זמן** למתן שירות נגיש
		■ מחסור **בכוח אדם**
		■ **גמישות מוגבלת של נהלים** (בעיקר בקרב רופאים ועובדי מנהלה)
		■ **קושי בשליטה על גירויים סביבתיים** (בעיקר בקרב עובדי סיעוד)

ידע, מסוגלות, ניסיון מעשי ופרקטיקות במתן שירות נגיש	תגובות רגשיות ועמדות כלפי אנשים עם מוגבלות	תנאים מערכתיים וסביבתיים למתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות
■ שיעור נמוך מן המשיבים דיווחו על ידע בנוגע לסוגי ההתאמות הנדרשות (44% מן הרופאים, 48% מעובדי הסיעוד ו-58% מעובדי המנהלה) ■ דווח על **תחושת מסוגלות נמוכה בנוגע להפעלת ציוד הנגשה**, הן ציוד המסופק על ידי קופת החולים (42%) הן ציוד שמביא המטופל (39%) ■ דווח על **תחושת מסוגלות נמוכה בהתמודדות עם מצבים מורכבים**, כגון התנהגות מאתגרת (53%) או סירוב להיבדק וחוסר שיתוף פעולה (49%) ■ דווח על רמה בינונית של **שימוש בפרקטיקות וכלים לתקשורת מותאמת** (ממוצע 3.5) ■ דווח על שימוש מצומצם למדי **בטכנולוגיות מסייעות** (39% בלבד ברמה גבוהה)	■ בצד זאת המשיבים דיווחו על **הישענות ניכרת על המלווה ועל המידע שהוא מוסר**: 89% מקשיבים במידה רבה לעצת המלווה ו-49% פונים אליו תחילה לצורך קבלת מידע על סיבת הפנייה; 26% מן הרופאים ו-22% מעובדי הסיעוד אינם מקפידים לבקש את הסכמת המטופל לנוכחות המלווה במהלך הבדיקה ■ עד שליש מן המשיבים דיווחו על **רגשות שליליים** (כגון תסכול, חוסר אונים או לחץ) בעת מתן שירות למטופלים עם מוגבלות	

- הממצאים מלמדים על **דפוס עקבי של חסמים מערכתיים וסביבתיים** שעליהם מדווחים נותני השירות. החסמים המרכזיים שהעלו המשיבים, בכל קבוצות התפקיד, הם היעדר מידע מראש על מוגבלות המטופל ועל ההתאמות הנדרשות, מחסור בציוד מותאם ומחסור בזמן ובכוח אדם. הן בניתוח הרגרסיה הן במודל למידת המכונה, משתנים הקשורים לזמן, לכוח אדם, לציוד מותאם ולנגישות פיזית נמצאו קשורים לתחושת ההצלחה במתן שירות נגיש
- **ידע מקצועי** עשוי למתן את השפעתם השלילית של חסמים אך אינו מחליף את הצורך בתנאים מערכתיים המאפשרים לנותני השירות לחוש הצלחה בבואם לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות

- **תחושת מסוגלות** מקצועית תורמת לתחושת ההצלחה של נותני השירות, אך בדומה לידע מקצועי, השפעתה מוגבלת כאשר להערכתם סביבת העבודה אינה מאפשרת ליישם אותה בפועל
- **בחינה לפי תפקיד מעידה על דגשים ייחודיים של ידע, מסוגלות מקצועית וחסמים מערכתיים וסביבתיים**. בקרב רופאים בלטו היכרות עם תחום המוגבלויות וותק בעבודה. בקרב עובדי סיעוד בלטו רכיבים של מסוגלות מקצועית, ובהם היכולת לקבל מידע מן המטופל, להתמודד עם לחץ או חרדה ולהעניק טיפול בטיחותי. בקרב עובדי סיעוד ועובדי מנהלה בלטו חסמים מערכתיים וסביבתיים – הגעה של מטופל בלי תמיכה נדרשת והיעדר יכולת להימנע מגירויים חושיים. בקרב עובדי סיעוד בלט גם חסם של נוהלי מרפאה שאינם גמישים, ואילו בקרב עובדי מנהלה בלט חסם של היעדר מידע מראש על המוגבלות של המטופל. דגשים אלו משתקפים בעשרת המאפיינים המרכזיים הקשורים לתחושת הצלחה במתן שירות נגיש בכל אחת מקבוצות התפקיד, לפי מודל למידת המכונה:

	רופאים	סיעוד	מנהלה	כל נותני השירות
1	נגישות פיזית	נגישות פיזית	נגישות פיזית	נגישות פיזית
2	זמן	ציוד מותאם	להסביר מידע	זמן
3	כוח אדם	לחץ / חרדה של המטופל	ידע על התאמות	לוודא הבנה
4	שנות ותק	מטופל בלי תמיכה	ידע על דרכי תקשורת	כוח אדם
5	ידע על דרכי תקשורת	גמישות נהלים	מידע מראש	ציוד מותאם
6	ציוד מותאם	לקבל מידע	לחץ / חרדה של המטופל	להסביר מידע
7	לקבל מידע	זמן	כוח אדם	ידע על דרכי תקשורת
8	להסביר מידע	כוח אדם	זמן	לקבל מידע
9	לוודא הבנה	להעניק טיפול בטיחותי	להימנע מגירויים	ידע על התאמות
10	ידע על סוגי מוגבלות	להימנע מגירויים	מטופל בלי תמיכה	שנות ותק

חסמים מערכתיים וסביבתיים | ידע מקצועי | תחושת מסוגלות

המלצות

1. חיזוק התשתית הארגונית התומכת במתן שירות נגיש

- להטמיע מנגנונים לאיסוף **מידע מראש על מוגבלות המטופל ועל ההתאמות הנדרשות** (למשל בשלב זימון התור). אם נדרשת הסכמת המטופל להצגת מידע זה לנותני השירות, חשוב להסביר לו מדוע יש חשיבות למידע זה ומהי תרומתו לאפשרות לספק לו שירות נגיש
- להקצות **זמן ייעודי וגמיש** לטיפול במטופלים עם מוגבלות ולאפשר קביעת תור כפול
- להבטיח **זמינות של ציוד מתאים ותנאים מותאמים** (כגון סביבה עם פחות גירויים חושיים או כוח אדם מיומן זמין)
- להמשיך **להנגיש את הסביבה הפיזית**, לרבות דרכי גישה, אזורי המתנה, חדרי טיפול וציוד נדרש

2. מעבר מהכשרה חד-פעמית ללמידה מצטברת ויישומית

- לפתח מערך **הכשרה מתמשכת**, החל מן הלימודים וכלה בהתמקצעות תוך כדי עבודה
- לחזק **מיומנויות תקשורת** עם אנשים עם מוגבלות, ובפרט את היכולת לקבל מידע מן המטופל, להסביר מידע באופן ברור ומותאם ולוודא את הבנתו
- לחזק **מיומנויות מקצועיות להתאמת השירות לצורכי המטופל**, ובהן התמודדות עם התנהגות מאתגרת ועם סירוב לבדיקה, ושימוש בציוד הנגשה ובסוגי ההתאמות הנדרשות לסוגי מוגבלות שונים
- לפתח **כלים פרקטיים לשימוש בזמן אמת**, כגון כלי הנגשה והמחשה או הנחיות לתגובה מותאמת בעת סירוב, לחץ או חרדה של מטופל

3. עיגון עקרון האוטונומיה בפרקטיקה קלינית

- להגדיר **נהלים ברורים לשמירה על האוטונומיה** של המטופל, ובהם פנייה ראשונית למטופל (ולא למלווה) וקבלת הסכמתו לנוכחות מלווה
- **להטמיע את עקרון האוטונומיה בפרקטיקה המקצועית** באמצעות הכשרות, כחלק מהקניית מיומנויות תקשורת
- לשלב בהכשרות המקצועיות **מפגש עם אנשים עם מוגבלות** כדי לחשוף את נותני השירות לדרך שבה הם מבקשים לבטא את רצונם ולקבל החלטות בתהליך הרפואי

4. פיתוח תפקידים ותמיכה מקצועית זמינה

רכזי הנגישות בקופות החולים משמשים כתובת למידע ולייעוץ בנוגע לנגישות השירות ולהדרכת הארגון בדבר חובותיו בתחום זה. כדי לחזק את תפקידם וזמינותם מומלץ:

- להנגיש ערוצי פנייה ברורים לרכזי הנגישות (טלפון/מערכת דיגיטלית) עבור התייעצות שוטפת
- לתת אפשרות להתייעצות עימם בזמן אמת במצבים מורכבים במהלך הטיפול או השירות
- להגביר את נוכחותם בשטח (ליווי צוותים, הדרכות קצרות במקום העבודה)
- לשלב אותם בתכנון ההכשרות ובהעברתן לצורך העברת ידע יישומי וממוקד