

שם הכלי: שאלון הערכת תהליכי הטיפול עבור ספקי שירותים

(MPOC-SP) Measure of Processes of Care For Service Providers

פותח בשנת: 1998, על ידי: וודסייד, רוזנבאום, קינג וקינג (Woodside, Rosenbaum, King, & King, 1998)

תורגם לערבית בשנת: 2013, על ידי: כרים נסר

1	מטרת הכלי	לבדוק באופן שיטתי התנהגות ממורכזת משפחה של אנשי מקצוע העובדים עם אנשים עם מוגבלות ומשפחותיהם. השאלון מבוסס על שאלון הערכת תהליכי הטיפול עבור ההורים (MPOC).
2	סוג כלי המחקר	שאלון
3	אוכלוסיית היעד	אנשי מקצוע שעובדים במעונות פנימייה
4	אופי הדיווח	דיווח עצמי של אנשי מקצוע
5	מבנה הכלי	4 אינדיקטורים: רגישות בין-אישית, התייחסות לאנשים בכבוד, אספקת מידע ספציפי למשפחות אודות ילדיהם ואספקת מידע כללי. לצורך מילוי השאלון, ספקי השירות מתבקשים לחשוב על השנה האחרונה ולבחור עבור כל שאלה/פריט, באחת מתוך שבע אפשרויות המשקפות לדעתם את המידה שבה המאורע או המצב המתוארים התרחשו עמם.
6	סוג סולם המדידה	כל התשובות האפשריות מתויגות ונעות מ-1 ('אף פעם') ועד ל-7 ('במידה רבה מאוד'). ציון "0" מציין את הפריט כלא רלוונטי. ממוצע ציון "7" (או קצת פחות) באינדיקטור מסוים, מציין שאיש/אשת הצוות היה מעורב בהתנהגויות המעידות על התרחשותו 'במידה רבה מאוד'; ציון "6" (או קרוב אליו) – 'במידה רבה'; ציון "5" (או קרוב לכך) – 'במידה סבירה'; ציון "4" (או קרוב לכך) – 'במידה בינונית'; ציון "3" (או קרוב לכך) – 'במידה מועטה'; ציון "2" (או קרוב לכך) – 'במידה מועטה מאוד'; וציון "1" (או קרוב לכך) – 'בכלל לא'.
7	סוג הפריטים בכלי	פריטי דירוג
8	אורך הכלי	27 פריטים
9	מהימנות	מהימנות פנים גבוהה בכל ארבעת האינדיקטורים של השאלון: רגישות בין-אישית 0.92 התייחסות לאנשים בכבוד 0.85, אספקת מידע ספציפי 0.92, אספקת מידע כללי 0.89
10	תקיפות	הכלי נמצא בשימוש נרחב ועם אוכלוסיות מתרבויות שונות ומוגבלויות מגוונות (e.g. Dickens, Matthews, & Thompson, 2010; Pickering & Busse, 2010; Siebes et al., 2008; Tang, Chong, Goh, Chan, & Choo, 2008). נעשו מס' מחקרים לבדיקת תוקף ומהימנות השאלון ככלי מבחין. מדווח על עקביות פנימית טובה (אלפא כרונברך נע בין 0.76–0.88) ומהימנות מבחן-מבחן חוזר (מקדם מתאם נע בין 0.79–0.99) (Woodside, et al., 1998).

רשימת מחקרי קרן של"ם אשר עשו שימוש בכלי:

שם המחקר	מק"ט
כרים נסר (2013). הגברת מעורבות משפחתית באוכלוסיית אנשים עם מוגבלות שכלית במעונות פנימייה בחברה הערבית. אוניברסיטת חיפה. (מנחות: ד"ר דליה זק"ש וד"ר עמליה סער)	578

**שאלון הערכת אנשי המקצוע את תהליכי הטיפול במעונות  
(MPOC-SP)**

**Woodside, Rosenbaum, King, & King, 1998**

**THE MEASURE OF PROCESSES OF CARE  
FOR SERVICE PROVIDERS**

**MPOC-SP**

**Jennifer Woodside, M.Sc**

**Susanne King, M.Sc.**

**Peter Rosenbaum, M.D., F.R.C.P. (C.)**

**Gillian King, Ph.D.**

**1998**

**Hebrew version © Rony Schenker, OTR, M.Sc, Ph.D, 2006**

**תורגם לעברית באישור המחברים ע"י  
ד"ר רוני שנקר**

**2006**



ברצוננו להבין ולמדוד את הניסיון וההתנהגויות של נותני שירות העובדים עם ילדים שלהם בעיות התפתחותיות ובריאותיות ארוכות טווח ומשפחותיהם. אנו רוצים ללמוד במיוחד, על התפיסה שלך את השרות אותו הגשת במהלך השנה החולפת. המונח "נותני שירות" כולל מומחים קליניים, תרפיסטים, עובדים סוציאליים, מורים לגיל הרך, אחיות וכדו'.

שאלות אלה מבוססות על מידע שקבלנו מהורים, אודות הדרך בה שירותים מוצעים למשפחותיהם. בכל שאלה, באופן ספציפי, את/ה מתבקש/ת לציין באיזו מידה את/ה אכן מתנהג בדרך המתוארת, על סולם מ 1 (בכלל לא) עד 7 (במידה רבה מאד). שימו לב, כי השימוש בערך אפס (0) הוא רק במידה שהסיטואציה המתוארת אינה חלה עליך.

לכל שאלה, אנו רוצים שתחשוב/י על המידה בה התנהגת על פי כל אחת מן ההתנהגויות המתוארות בשאלון. הדרוג בו תבחר/י אינו צריך לייצג את שכחות ההתנהגות הספציפית אלא את מידת המעורבות וההשקעה שלך בהתנהגות המתוארת.

השירותים אותם את/ה מציע/ה מפגישים אותך עם אנשים רבים בתוך המשפחה. להלן רשימה של בני המשפחה אפשריים.

**ילד:** הכוונה לילד/ה עם בעיות ממושכות (למשל CF, סוכרת) או עם בעיות התפתחותיות (למשל CP).

**הורים:** הכוונה להורים או לאפוטרופוס על פי חוק של ילד/ה עם בעיות בריאות ממושכות טווח או בעיות התפתחותיות.

**משפחה:** הכוונה עפ"ר היא לילד/ה עם בעיות בריאות ממושכות או בעיות התפתחותיות והוריו/יה. משפחה עשויה לכלול גן אחאים, סבים וסבתות וכדו'.

## הנחיות חשובות:

1. היינו רוצים שתתאר/י את ההתנהגות **הממשית** שלך ולא את השירות "האידיאלי" עפ"י תחושתך. אנו מכירים בכך שאנשי מקצוע אינם יכולים תמיד לבטא התנהגות מסוימת במידה בה היו רוצים בשל עומס העבודה, מדיניות וגורמים מגבילים אחרים. הייה/י סמוך/ה ובטוח/ה כי תשובותייך החסיויות לא ישמשו כשיפוט עלייך ועל האופן הו את/ה נותנת שירות.

2. חשוב להבין כי העובדה שהתנהגות מסוימת מופיעה בשאלון זה אין זה אומר כי היא חשובה לכל המקצועות או לכל אנשי המקצוע. לפיכך, אל תרגיש/י כי בחירת דרוג נמוך משמעותו הערכה נמוכה של עצמך.

3. חשוב לנו שתחשוב/י על ההתנסויות שלך כנותן שירות לילדים עם בעיות בריאותיות ממושכות או בעיות התפתחותיות ומשפחותיהם במהלך השנה שחלפה. אנו מתעניינים במחשבותיך האישיות ונעריך מאד אם תמלא/י את השאלון לבד מבלי להיוועץ עם איש.

בלתי ישים	כל לא	במידה מעטה מאד	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה די רבה	במידה רבה	במידה רבה מאד	במהלך השנה החולפת, באיזו מידה את/ה...
0	1	2	3	4	5	6	7	1. מציע/ה טיפול/ פעילויות טיפוליות המתאימות לצרכיה וסגנון חייה של כל משפחה?
0	1	2	3	4	5	6	7	2. נותן/ת להורים ולילדים משוב חיובי או עידוד (לדוגמא בבצוע תכנית בבית)?
0	1	2	3	4	5	6	7	3. מקדיש/ה זמן לפתח יחסי קירבה עם ההורים והילדים
0	1	2	3	4	5	6	7	4. משוחח/ת על הציפיות מכל ילד עם נותני שירות אחרים, במטרה להבטיח עקביות בחשיבה ובפעולה?
0	1	2	3	4	5	6	7	5. מספר/ת להורים על אפשרויות שונות של שירותים או טיפולים לילדם (לדוגמא, ציוד, בית ספר, תראפיה)?
0	1	2	3	4	5	6	7	6. מקבל/ת את ההורים ואת משפחתם בדרך לא שיפוטית?
0	1	2	3	4	5	6	7	7. מאמין בהורים כ"מומחים" של ילדם?
0	1	2	3	4	5	6	7	8. דן/בוחן את הרגשות של כל משפחה על כך שיש לה ילד/ה עם צרכים מיוחדים (לדוגמא, דאגותיה לגבי בריאות או תפקוד הילד/ה)
0	1	2	3	4	5	6	7	9. צופה מראש את דאגות ההורים ומציע/ה מידע עוד בטרם בקשו בו

בלתי ישים	כלל לא	במידה מעטה מאד	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה די רבה	במידה רבה	במידה רבה מאד	במהלך השנה החולפת, באיזו מידה את/ה...?
0	1	2	3	4	5	6	7	10. מוודא/ת כי להורים ניתנה ההזדמנות לומר את הדברים החשובים עבורם?
0	1	2	3	4	5	6	7	11. מאפשר להורים לבחור מתי לקבל מידע ואת סוג המידע בו הם מעוניינים?
0	1	2	3	4	5	6	7	12. עוזר לכל משפחה לשמור על קשר יציב עם נותן שירות אחד לכל הפחות, העובד/ת עם הילד ועם ההורים לאורך זמן?
0	1	2	3	4	5	6	7	13. עונה לשאלות ההורים באופן מלא?
0	1	2	3	4	5	6	7	14. מספר להורים תוצאות מבדקים ו/או הערכות?
0	1	2	3	4	5	6	7	15. נותן להורים מידע כתוב על מצבו של ילד/תם, התקדמותו/ה, או על הטיפול?
0	1	2	3	4	5	6	7	16. מוסר להורים פרטים על השירות אותו מקבלת ילד/תם, כגון סוג השירות, הסיבות, ומשך טיפול?
0	1	2	3	4	5	6	7	17. נוהג בכל הורה כאינדבדואל ולא כהורה "טיפוסי" לילד עם "בעיה"?
0	1	2	3	4	5	6	7	18. נוהג בהורים כשווים ולא כהורים לפציינט (לדוגמא באי פנייה אליהם כ"אמא" או "אבא")

4

© 1998 Jennifer Woodside, M.Sc. Susanne King, M.Sc. Peter Rosenbaum, M.D., F.R.C.P. (C.) Gillian King, Ph.D. MPOC-SP



Hebrew version © Rony Schenker, OTR, M.Sc, Ph.D 2006

בלתי ישים	כלל לא	במידה מעטה מאד	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה די רבה	במידה רבה	במידה רבה מאד	במהלך השנה החולפת, באיזו מידה את/ה...?
0	1	2	3	4	5	6	7	19. מוודא/ה שלהורים ניתנו ההזדמנויות להסביר את מטרות הטיפול והצרכים שלהם (לדוגמא לשירותים או לציוד)?
0	1	2	3	4	5	6	7	20. מסייע/ת להורים להרגיש כשותפים בטיפול בילדם?
0	1	2	3	4	5	6	7	21. מסייע/ת להורים להרגיש בעלי יכולת בתפקידם כהורים?
0	1	2	3	4	5	6	7	22. נוהג/ת בילדים ובמשפחות כאנשים ולא כ"מקרים" (לדוגמא, ע"י אי פנייה לילד ולמשפחות עפ"י דיאגנוזה, כמו "דיפלג ספסטי

סדרת השאלות הבאה שואלת "באיזו מידה את/ה (או הארגון שלך)...". "ארגון" משמעותו המקום או הסוכנות שבו או ממנו את/ה נותנת/ת שירות. "ארגון" יכול לפיכך להיות מרכז טיפולי/שיקומי, מרכז קהילתי, תכני תמיכה בריאותית לבית ספר, טיפול בית, שירותי קהילה וחברה, קליניקה, שירותי בריאות נפש וכדו'. אם אינך עובד/ת באף "ארגון", אנא ענה/י תוך התייחסות לתכנית, לצוות שלך או בהתייחס לעצמך.

בלתי ישים	כלל לא	במידה מעטה מאד	במידה מעטה	במידה בינונית	במידה די רבה	במידה רבה	במידה רבה מאד	במהלך השנה החולפת, באיזו מידה את/ה...
0	1	2	3	4	5	6	7	23. קידמת "קשרים" בין משפחה למשפחה לצרכי חברתיים, לצרכי מידע ולהתנסויות משותפות?
0	1	2	3	4	5	6	7	24. נתת תמיכה במטרה לסייע למשפחות להתמודד עם ההשפעה של מצבו הכרוני של ילדם (לדוגמא, ידעת הורים אודות תכניות סיוע, או יעוץ כיצד לעבוד עם נותני שירות אחרים)?
0	1	2	3	4	5	6	7	25. ייעצת כיצד להשיג מידע או ליצור קשר עם הורים אחרים (לדוגמא באמצעות מאגרי מידע קהילתיים, קבוצות תמיכה, או אינטרנט)?
0	1	2	3	4	5	6	7	26. נתת הזדמנויות לכל המשפחה, כולל האחים, להשיג מידע?
0	1	2	3	4	5	6	7	27. יש לך ידע כללי זמין אודות עניינים כלליים (כגון, עלויות כספיות או סיוע, יעוץ גנטי, מיניות)?



## قياس سيرورات الرعاية لمزوّدي الخدمات MEASURE OF PROCESSES OF CARE FOR SERVICE PROVIDERS (MPOC-SP)

إننا راغبون في فهم وقياس التجارب والسلوكيات الفعلية التي يمرّ بها مزوّدو الخدمات العاملون مع أطفال لديهم مشاكل صحية مزمنة أو مشاكل نمو، وكذلك مع عائلاتهم. بشكل خاص، نوّد أن نعرف فهمك وأدراكك للخدمة التي كنت تقدّمها/تقدميها خلال السنة الأخيرة. يشمل المصطلح "مزوّد خدمة" اطباء، معالجين، عمال اجتماعيين، مربين في مجال الطفولة المبكرة، معلمي موارد، ممرضين وما إلى ذلك.

ترتكز الأسئلة على ما قيل لنا من قبل الأهل حول الطريقة التي قُدمت فيها أحياناً الخدمات لعائلاتهم. بالتحديد، يطلب منك في كل سؤال الإشارة إلى مدى قيامك فعلياً بكل واحد من السلوكيات الموصوفة، على محور من 1 (بئس/أبدأ) إلى 7 (بدرجة عالية جداً). الرجاء ملاحظة أن القيمة (0) تستعمل فقط عندما يكون الوضع الموصوف غير قابل للتطبيق بالنسبة لك.

عند كل سؤال، نوّد منك التفكير في الدرجة التي تظهر/ين بها كلّ سلوك من تلك الموصوفة في الاستمارة. إن التدرج الذي تختاره/ينه يجب ألا يمثّل وتيرة انشغالك في كل سلوك عيني، بل مستوى الاشتراك وبذل الجهد لمزاولة لك.

إنّ الخدمات التي تقدّمها/ينها، قد تجعلك على صلة مع العديد من أفراد العائلة الواحدة. لذا زدنا قائمة تفصّل من هم هؤلاء الأفراد المحتملون.

طفل/ة: يعود الى الطفل/ة مع مشكلة صحية مزمنة (مثال: تليف كلسي Cystic Fibrosis، سكري) أو مع مشكلة في النمو (مثال: شلل دماغي).

أهل: يعود الى الوالدين أو الوصي الشرعي للطفل/ة مع مشكلة صحية مزمنة أو مشكلة في النمو.

عائلة: يعود عادة الى الطفل مع مشكلة صحية مزمنة أو مع مشكلة في النمو والديه. قد تشمل العائلة أيضاً الأخوة أو العائلة الموسّعة وما الى ذلك.

توجيهات هامة:

1. نوّد منك وصف سلوكك "الفعلي" وليس ما تشعر/ين أنّها الخدمة "المثالية" التي يجب أن تكون. ندرك أنّه قد لا يستطيع المهنيون عرض السلوك كما يأملون انه باستطاعتهم، وفق حجم الحالة، مع السياسات المتبعة أو مع عوامل الملزمة أخرى. رجاء، كن وكوني على ثقة بأن إجاباتك السرية لن ينظر إليها من أجل الحكم عليك أو على كيفية تقديمك للخدمات.
2. نرجو أن تدرك/ين بأن مجرد وجود سلوك معيّن في هذه الفحص لا يعني بالضرورة كونه سلوكاً هاماً في كل المهن أو لدى كل المهنيين. لذا لا تشعر/ي أن الاختيار لرقم منخفض يعادل إعطائك لنفسك تقييماً رديئاً.
3. نوّد أن تفكر/ي بتجاربك كمزوّد/ة خدمة، مع أطفال مع مشاكل صحية مزمنة أو مشاكل في النمو ومع عائلاتهم، خلال السنة الأخيرة. نحن معنيون بأفكارك الشخصية وسنقدّر لك إتمام هذه الاستمارة لوحده دون مناقشتها مع أي شخص آخر.

الرجاء الإشارة كم حصل معك الموقف أو

في السنة الماضية، الى أي درجة:



0	1	2	3	4	5	6	7	طفلهم/طفلاتهم؟
0	1	2	3	4	5	6	7	21. ساعدت الأهل كي يشعروا مقتدرين بدورهم كأهل؟
0	1	2	3	4	5	6	7	22. عاملت الأطفال وعائلاتهم كأناس وليس "حالات" (مثال: من خلال عدم التوجه للطفل/ة وللعائلات عن طريق التشخيص، مثلاً: "الشلل التشنجي النصفى" "the spastic diplegic")

المجموعة التالية من الأسئلة تدور حول "لأي درجة أنت (أو مؤسستك)". نقصد بـ"المؤسسة" الوكالة التي تقدم أنت من خلالها الخدمات.

الرجاء الإشارة كم حصل								في السنة الماضية، إلى أي درجة، أنت (أو مؤسستك):
غير قابل للتطبيق	يتأنا أبدأ	درجة قليلة جداً	درجة قليلة	درجة متوسطة	درجة عالية نوعاً ما	درجة عالية	درجة عالية جداً	معك الموقف أو الحالة
0	1	2	3	4	5	6	7	23. طورت/عززت العلاقات بين العائلات بهدف تجارب مشتركة، اجتماعية أو معلوماتية؟
0	1	2	3	4	5	6	7	24. قدمت الدعم لمساعدة العائلات في مواجهة تأثير حالة طفلهم المزمنا (مثال: أعلمت الأهل ببرامج المساعدة، أو أعطيتهم الاستشارة في كيفية العمل مع مزودي خدمة آخرين)؟
0	1	2	3	4	5	6	7	25. زودت النصيحة عن كيفية الحصول على معلومات، أو كيفية الاتصال بأهل آخرين (مثال: من خلال مكتبة موارد جماهيرية، مجموعات دعم أو الإنترنت)؟
0	1	2	3	4	5	6	7	26. وفرت الفرص لجميع أفراد العائلة، بمن فيهم الأخوة، من أجل الحصول على المعلومات؟
0	1	2	3	4	5	6	7	27. كان لديك معلومات عامة متاحة حول مختلف الاهتمامات (مثال: تكاليف أو مساعدات مادية، استشارة وراثية، رعاية مؤجلة، التعرف على أبناء وبنات الجنس الآخر وقضايا الجنسانية)؟