

**ממצאי סקר בנושא:**

# **הערכת תרומת השימוש במודל מקוון להתערבות מיטבית לעבודתו של עו"ס בתחום מש"ה ברשות (כשנה לאחר ההשתתפות בהשתלמות)**

**מוגש על ידי מכלול  
יחידת הערכה ומחקר  
קרן שלם**



**חוקרת ראשית: ד"ר עדי לוי-ורד  
עוזרות מחקר: גב' מיה סבג וגב' בשמת הוך**

**נכתב בדצמבר 2015**

מק"ט 186/קרן שלם

## תוכן עניינים

3	מודל מקוון להתערבות מיטבית – אודות הכלי
4	רציונאל ומטרת הסקר
4	שאלון הסקר
4	אופן איסוף הנתונים
5	תיאור מדגם המשיבים
6	ממצאי הסקר
6	1. תדירות, אופן ונוחות השימוש
10	2. תוכן הכלי והבקיאות בו
13	3. שיתוף המחלקה וקולגות נוספים
16	4. קשרים בין משתני המחקר
17	5. התייחסויות נוספות שהועלו על ידי המשתתפות
18	סיכום עיקרי הממצאים
19	דיון ותובנות מתוך מפגש להצגת ממצאי הסקר
22	מסקנות והמלצות
23	נספחים
23	נספח א': סקר להערכת השימוש במודל להתערבות מיטבית

## מודל מקוון להתערבות מיטבית – אודות הכלי

תחום המוגבלות השכלית, הינו תחום מתקדם, הן ברמת השירותים המוענקים לאנשים עם מוגבלות שכלית, והן ברמת הלמידה וההתמקצעות של העוסקים בתחום. במהלך השנתיים האחרונות פותח כלי ייחודי וממוחשב המרכז את כל תהליכי עבודת העובד הסוציאלי במחלקת הרווחה בבחירת התערבויות מתאימות בטיפול באוכלוסיית ילדים ובוגרים עם מוגבלות ומשפחותיהם.

הכלי פותח בחברת ניהול הידע Rom במימונה של קרן שלם, על ידי קבוצת עובדים סוציאליים וותיקים ומפקחים העוסקים בנושא שנים רבות. כל המידע והכלים שמוגשים באמצעותו הינם מקוונים, מתעדכנים ומנוהלים ברשת משרד הרווחה והשירותים החברתיים. הכלי מרכז ומנגיש את כל המידע העדכני הדרוש לעו"ס בתחומים הבאים:

- מידע אודות זכויות ומיצוי זכויות (חוקים, תקנות, הטבות, קרנות וכו')
- סל האפשרויות לבניית תוכנית התערבות מתאימה (לדוגמא: גישות ושיטות להתערבות, הפניות לכלי עזר)
- טפסים וכלי עבודה

חשיבותו של הכלי משמעותית במיוחד לאור הרפורמה בשירותים החברתיים, ושימת הדגש על הפרט בהקשר המשפחתי. מטרותיה הינן העמדת ארגז כלים מקצועי התומך בקבלת החלטות מקצועיות ומאפשר התמודדות מקצועית עם אתגרים הנוגעים למציאות המשתנה, ולשיאפה להמשיך לשפר את השירות הניתן לאדם עם המוגבלות השכלית (פיגור השכלי) ומשפחתו.

הכלי נמצא באתר משרד הרווחה וניתן להגיע אליו על ידי הקישור המצורף



## רציונל ומטרת הסקר

וועדת ההיגוי המלווה את המודל המליצה על קיום שתי השתלמויות כפיילוט שיאפשר לקהל היעד עבורו פותח המודל המקוון ללמוד אותו, להכיר ולהתנסות בו, ולצוות המפתח לקבל משוב ותגובות. שתי ההשתלמויות נערכו במחוז המרכז ובמחוז צפון והן כללו עובדים סוציאליים ממגוון רשויות בשני המחוזות. ההשתלמויות היו בנויות משלושה מפגשים כאשר כל מפגש היה בן 4 שעות. כשנה לאחר סיום ההשתלמות האחרונה ביקשה הוועדה לקיים סקר בקרב משתתפי ההשתלמויות שמטרתו לבחון מה מידת תרומת המודל לעבודתם המקצועית. הסקר ניסה להעריך את: מידת המודעות לקיומו של הכלי, משימות עבודה בהן הכלי רלוונטי, מידת השימוש בו במצבים שונים בחיי העבודה, תפיסת עדכניות הכלי בעיני המשתמש ונחות השימוש בכלי. בנוסף, ניסה הסקר לאתר צרכי ידע נוספים הנדרשים לקהל היעד בעבודתו, לצרכי פיתוח עתידיים.

## שאלון הסקר

שאלון הסקר כלל 3 חלקים (שאלון הסקר מצורף בנספח א'):

חלק א' – מספר שאלות רקע

חלק ב' – שאלות סגורות להערכת השימוש במודל. השאלות המתייחסות לתדירות השימוש בכלי, למקום ממנו נוהגים להיכנס אליו, למידת הנוחות של השימוש בו, לתחושתם בנוגע לבקיאותם במודל, ולמצבים השונים בהם הם נוהגים להשתמש ולהיעזר בו.

חלק ג' – שאלות פתוחות להערכת השימוש במודל. חמש השאלות הפתוחות עוסקות באיתור הפרקים הרלוונטיים עבורם, במה שלדעתם חסר בכלי, בהתאמת הכלי גם לעו"סים בתחומים אחרים במחלקה, בחשיפת המודל בפני המחלקה, ובשיתוף קולגות אחרות בכלי.

## אופן איסוף הנתונים

הסקר נבנה באמצעות גוגל דוקס (Google forms) ונשלח באופן מקוון לכלל משתתפי ההשתלמויות (במחוז צפון ובמחוז מרכז). כלומר, נשלחו מיילים עם פתיח והסבר בנוגע למטרת הסקר, ולאחריו לינק לסקר עצמו. המשתתפים משיבים על הסקר (באופן ממוחשב), וברגע שהם לוחצים על "שלח" – המידע מגיע ונשמר בקובץ נתונים של יחידת מכלול. מעבר לכך, מולאו מספר שאלונים באופן טלפוני (בעזרת צוות מכלול) עם המשתתפים שלא מילאו את הסקר באופן ממוחשב.

על אף שהשאיפה הייתה לכלול בסקר את כל המשתלמות – בפועל חלק מהמשתלמות שהיו רשומות כלל לא נכחו בהשתלמות, חלקן התחמקו מלענות על הסקר ולחלקן פרטי ההתקשרות שהיו בידינו לא היו תקינים.

תקופת מילוי הסקר: חודשים יוני-אוגוסט 2015.

## תיאור מדגם המשיבים

הסקר הנוכחי כלל שני מדגמים<sup>1</sup> - האחד של משתתפות ההשתלמות שהועברה במחוז צפון והשני של משתתפות ההשתלמות שהועברה במחוז מרכז. להלן טבלת התפלגות משתני הרקע של המשתתפות בכל אחד מהמחוזות:

מחוז מרכז (N=14)	מחוז צפון (N=15)	ערכים	משתנים
שכיחות (אחוז)	שכיחות (אחוז)		
14 (100%)	15 (100%)	אישה	מגדר
13 (93%) 1 (7%)	11 (73%) 4 (27%)	יהודי ערבי	מגזר
1 (7%) 2 (14%) 4 (27.5%) 4 (27.5%) 2 (14%) ממוצע: 46.42 שנים	1 (7%) 5 (33%) 7 (46%) 1 (7%) 1 (7%) ממוצע: 41.33 שנים	20-29 30-39 40-49 50-59 60-69	גיל
7 (50%) 7 (50%)	7 (47%) 8 (53%)	תואר ראשון תואר שני	השכלה
5 (35%) 1 (7%) 1 (7%) 2 (14%) 5 (35%)	7 (47%) 2 (13%) 1 (7%) 1 (7%) 4 (26%)	רכזת תחום (עו"ס) ראש צוות רכזת משפחתונים/מועדוניות פקידת סעד/עובדת שיקום עו"ס (חוק הסעד, חינוך מיוחד, מש"ה, אזורית, משפחות לילדים עם מוגבלויות, נכויות ופיגור, משפחה אלימה, ועוד)	תפקיד
6 (43%) 1 (7%) 6 (43%) 1 (7%) -- ממוצע: 9.51 שנים	7 (47%) 3 (20%) 1 (6.5%) 3 (20%) 1 (6.5%) ממוצע: 8.35 שנים	1-5 6-10 11-15 16 ומעלה לא ענו על השאלה	ותק בתפקיד נוכחי (בשנים)
3 (23%) 2 (15%) 6 (47%) 2 (15%) ממוצע: 12.34 שנים	5 (33%) 2 (13%) 2 (13%) 6 (41%) ממוצע: 11.33 שנים	1-5 6-10 11-15 16 ומעלה	ותק בעבודה עם מש"ה (בשנים)
7 (50%) 4 (29%) 1 (7%) 2 (14%)	5 (33%) 1 (7%) 9 (60%) --	מש"ה מוגבלויות אחרות מש"ה ומוגבלויות נוספות לא ענו על השאלה	עם איזו אוכלוסייה את עובדת?

הערה: בסקר נשאלה נוספת בנוגע לגילאי מקבלי השירות איתם הן עובדות - אולם כולן נתנו טווחים גדולים מאוד ולכן לא הוצגו ממצאי שאלה זו.

<sup>1</sup> הבקשה למילוי הסקר הופנתה לכלל משתתפות ההשתלמויות, אולם היו כ-5 משתתפות בכל השתלמות שמסיבות כאלה ואחרות לא לקחו חלק בהערכה (על אף ניסיונות רבים מצידנו שכן לכלול גם אותן), ובנוסף היו מספר משתתפות שהיו רשומות ברשימות ההשתלמות אך טענו שכלל לא נכחו בה או שנכחו רק בהתחלה והפסיקו באמצע.

## ממצאי הסקר

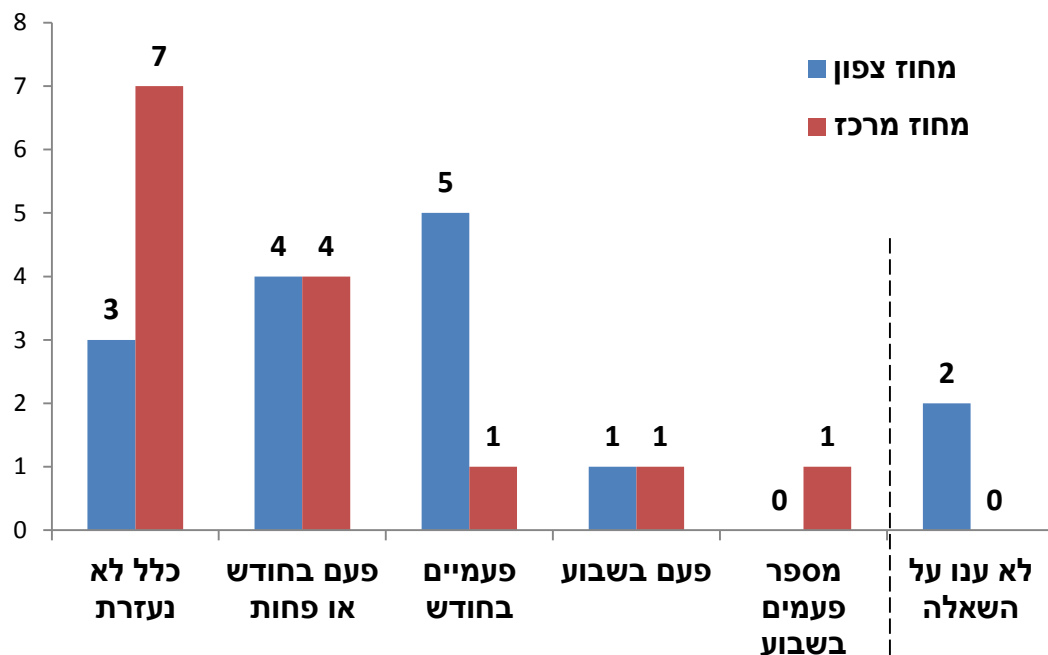
ממצאי הסקר יוצגו בזה אחר זה בהתאם לשאלות הסקר לאחר שקובצו לשלושה מרכיבים:  
1. תדירות, אופן ונוחות השימוש, 2. תוכן הכלי והבקיאות בו, ו-3. שיתוף המחלקה וקולגות נוספים.  
בנוסף יוצג סעיף נוסף בו תינתן התייחסות קצרה לקשר בין המשתנים שנבחנו בסקר, וסעיף אחרון המציג  
התייחסויות נוספות שהועלו על ידי המשתלמות.

### 1. תדירות, אופן ונוחות השימוש

#### שאלה מס' 1.1: מהי התדירות בה את נעזרת בכלי/מודל שבאתר?

אפשרויות התשובה: מספר פעמים בשבוע, פעם בשבוע, פעם בחודש או פחות, לא נעזר בכלל.

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשים הבא, תוך חלוקה בין תשובותיהן של המשתתפות במחוז  
צפון (צבע כחול-עמודה שמאלית בכל ערך) לתשובות המשתתפות במחוז מרכז (צבע אדום-עמודה ימנית בכל  
ערך).

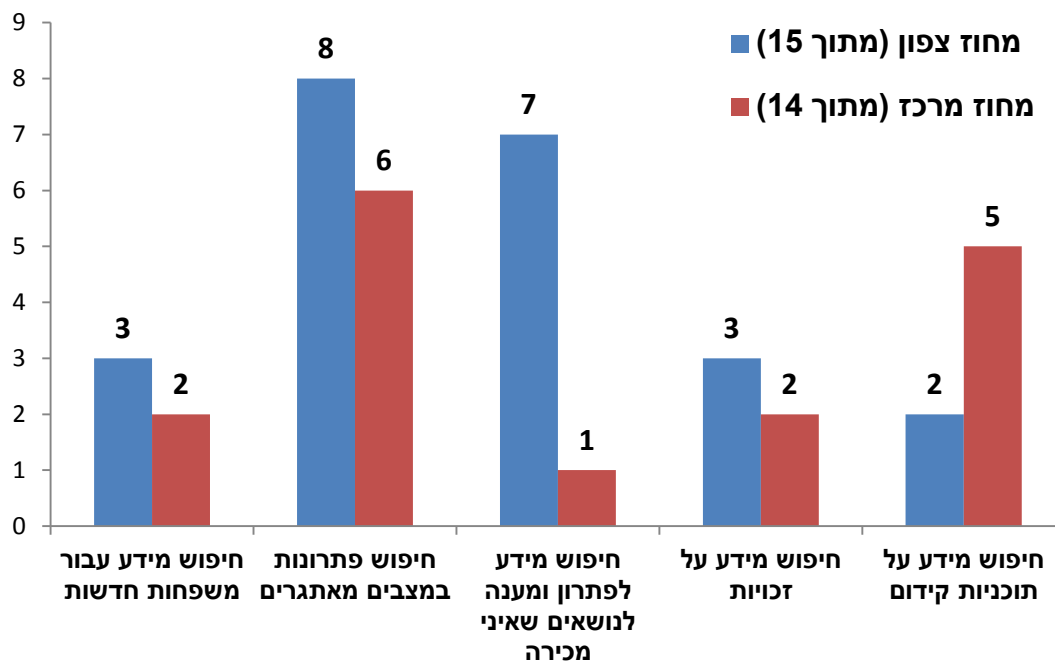


מן התרשים עולה כי קיים הבדל בין מידת השימוש של המשתתפות שהשתלמו במחוז מרכז לבין אלו  
שהשתלמו במחוז צפון, כך שמידת השימוש של המשתלמות במחוז צפון גבוה יותר. ניתן לראות כי **מחצית**  
מהמשתלמות ממחוז מרכז **כלל לא משתמשות בכלי**, לעומת חמישית בלבד ממשתלמות מחוז צפון. נראה כי  
כשליש מהמשתלמות (הן בצפון והן במרכז) משתמשות בכלי פעם בחודש או פחות. שליש ממשתלמות מחוז  
צפון משתמשות בכלי פעמיים בחודש, לעומת משתלמת אחת בלבד ממחוז מרכז משתמשת בכלי בתדירות  
זו. משתלמת אחת ממחוז מרכז ואחת ממחוז צפון ציינו כי הן משתמשות בכלי פעם בשבוע ומשתלמת נוספת  
ממחוז מרכז אף ציינה כי היא משתמשת בכלי בתדירות גבוהה מאוד (מספר פעמים בשבוע).

## שאלה מס' 1.2: מתי את פונה לחיפוש בכלי/מודל שבאתר? (ניתן היה לסמן יותר מתשובה אחת)

**אפשרויות התשובה:** כאשר אני מחפשת מידע עבור משפחות חדשות, פתרונות במצבים מאתגרים, פתרונות ומענה לנושאים שאינני מכירה, מידע על תכניות קידום, מידע על זכויות, או "אחר".

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשים הבא, תוך חלוקה בין תשובותיהן של המשתתפות במחוז צפון (צבע כחול-עמודה שמאלית בכל ערך) לתשובות המשתתפות במחוז מרכז (צבע אדום-עמודה ימנית בכל ערך).



מהתרשים עולה כי באופן כללי **כמחצית** מהמשתלמות עושות שימוש בכלי בעת חיפוש מידע ופתרונות במצבים מאתגרים, **כרבע** מהמשתלמות עושות שימוש בכלי בעת חיפוש מידע בנושאים שאינן מכירות ובחיפוש מידע על תכניות קידום. **כשישית** מהמשתלמות ציינו כי הן משתמשות בכלי לחיפוש מידע עבור משפחות חדשות, ובחיפוש מידע על זכויות.

בדומה לממצאי השאלה הקודמת, ניתן לראות כי משתלמות מחוז צפון פונות ומסתייעות בכלי במידה רבה יותר ממשתלמות מחוז מרכז. כמו כן חשוב לשים לב כי בשאלה הזו ניתן היה לבחור יותר מאפשרות אחת, על כן באופן יחסי נראה כי השימוש בכלי לסוגי צרכים שונים – אינו רב.

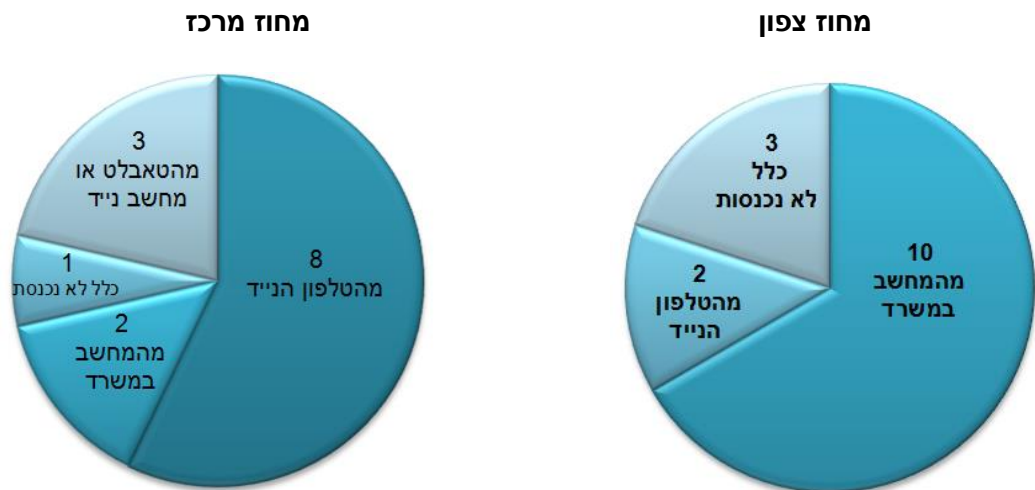
מחלק מהמשתלמות בחרו בשאלה זו באפשרות של "אחר". ארבע מהן ציינו כי הן פונות לכלי לצורך קבלת מידע הנוגע לסל התערבויות, ומשתלמות נוספות ציינו כי הן פונות לכלי לקבלת מידע על (כל דבר נכתב על ידי משתתפת אחרת): תהליכים (מה בא אחרי מה), הפרקים לפי גילאים, חיפוש טפסים מעודכנים, מאפייני האדם והמשפחה.



### שאלה מס' 1.3: מהיכן את נוהגת להיכנס לאתר?

**אפשרויות התשובה:** מהמחשב הביתי, מהמחשב במשרד, מהטלפון הנייד, מהטאבלט/מחשב נייד.

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשימי ה"עוגה" הבאים, כך שהתרשים הימני מציג את תשובותיהן של המשתתפות ממחוז צפון והתרשים השמאלי מציג את תשובות המשתתפות ממחוז מרכז:



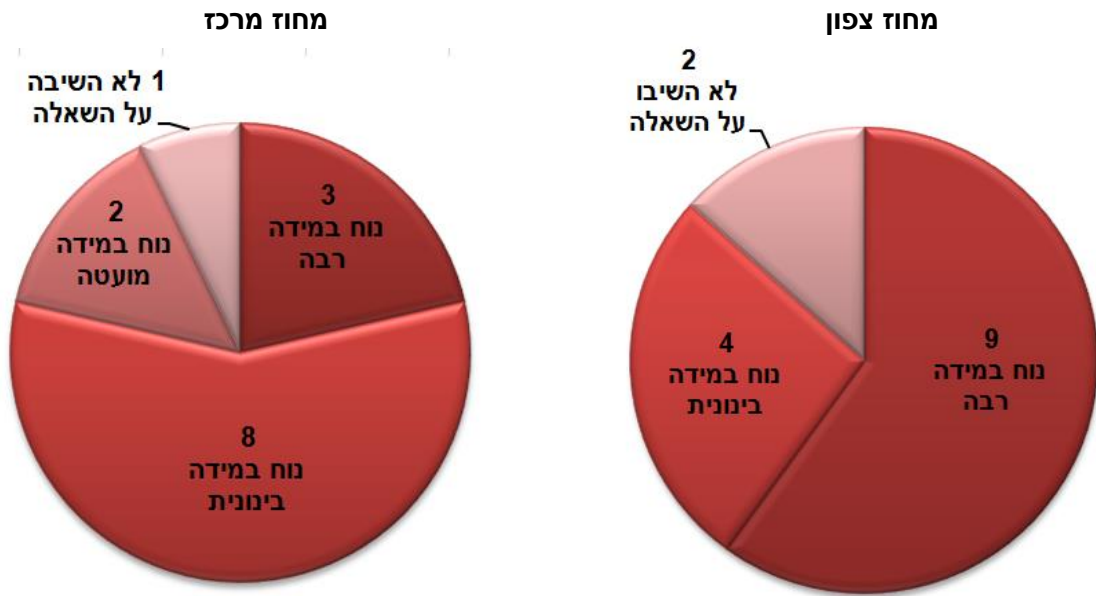
ניתן לראות כי שני שליש מהמשתתפות במחוז צפון נכנסות לכלי מהמחשב במשרד, בעוד כמחצית מהמשתלמות ממחוז מרכז נכנסות לכלי דרך הטלפון הנייד. זאת בניגוד לשתי משתלמות בלבד (מתוך 15) ממחוז צפון אשר נכנסות לכלי מהטלפון הנייד ושתי משתלמות בלבד ממחוז מרכז (מתוך 14) הנכנסות לכלי דרך המחשב במשרד. כמו כן, שלוש משתלמות ממחוז מרכז דיווחו על כניסה לכלי מהטאבלט/מחשב נייד, אולם אף משתלמת ממחוז צפון לא בחרה באפשרות הזו.



**שאלה מס' 1.4: עד כמה נוח להתמצא באתר ולמצוא בו תכנים?**

**אפשרויות התשובה:** נוח במידה רבה, נוח במידה בינונית, נוח במידה מועטה, לא נוח בכלל.

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשימי ה"עוגה" הבאים, כך שהתרשים הימני מציג את תשובותיהן של המשתתפות ממחוז צפון והתרשים השמאלי מציג את תשובות המשתתפות ממחוז מרכז:

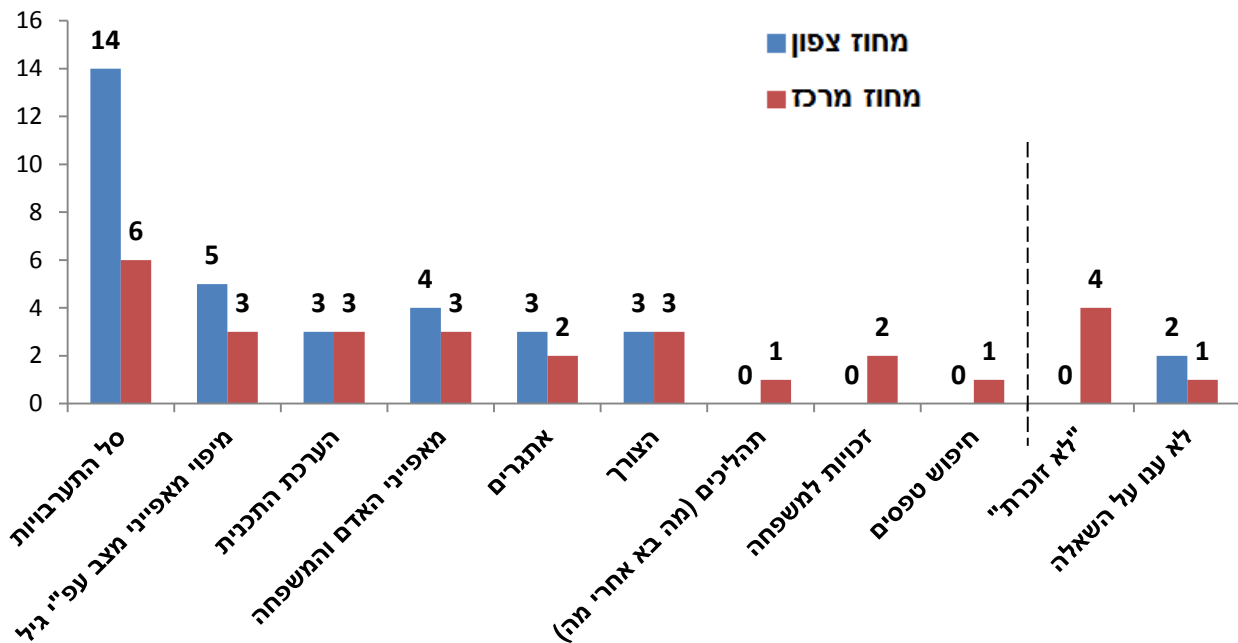


מתוך התרשימים עולה כי רוב משתלמות מחוז צפון דיווחו כי הכלי נוח (לשימוש) במידה רבה, בעוד שלוש משתלמות בלבד ממחוז מרכז רואות בו ככזה. מעל למחצית המשתלמות ממחוז מרכז רואות בכלי כנוח רק במידה בינונית ושתיים מהן אף ציינו כי מידת הנוחות של הכלי מועטה בלבד.

## 2. תוכן הכלי והבקיאות בו

**שאלה מס' 2.1: אילו פרקים הם הרלוונטיים ביותר עבורך** (הלוקח, מאפייני המצב כגון גיל, מאפייני האדם והמשפחה, הצורך, סל ההתערבויות, אתגרים, הערכת התכנית וכו')? (שאלה פתוחה)

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשים הבא, תוך חלוקה בין תשובותיהן של המשתתפות במחוז צפון (צבע כחול-עמודה שמאלית בכל ערך) לתשובות המשתתפות במחוז מרכז (צבע אדום-עמודה ימנית בכל ערך).



מן התרשים עולה כי הפרק הרלוונטי ביותר עבור המשתתפות הוא סל ההתערבויות, כאשר ניכר פער בין רלוונטיות פרק זה לרלוונטיות הפרקים האחרים (מיפוי מאפייני מצב ע"פ גילאים, הערכת התכנית, מאפייני האדם והמשפחה, אתגרים, הצורך, זכויות למשפחה, תהליכים וחיפוש טפסים), אם כי חשוב לציין כי גם הפרקים האחרים "זכו" לדירוג. כמו כן, יש לשים לב כי ניתן היה לסמן יותר מתשובה אחת, כך שלמעשה בכל אחד מהפרקים ניתן היה להגיע לשכיחות של 14 (במחוז מרכז) או 15 (במחוז צפון). חשוב להתייחס לכך בפירוש הממצאים.

## שאלה מס' 2.2: מה לדעתך חסר בכלי/מודל שבאתר?

להלן סיכום תשובותיהן של משתלמות מחוז צפון על שאלה זו:

8 לא ענו על השאלה, 2 כתבו כי זהו "כלי מעולה" וכי "לא חסר דבר", ו-1 אחת כתבה "לא יודעת".  
יתר המשתתפות ציינו כי חסר: "מידע על מצבים מורכבים כמו מונשאים", "הטופס הפנייה  
לאבחון לא נכון. כשהשתייכות בו מתוק הכלי, החזירו לי חזרה את החומר. צריך לעדכן  
טפסים", " אינני יודעת עד כמה המידע מצדכן", "היו כמה מקומות שהייתה אפשרות  
להיכנס וזה לא נתן הרבה מידע (לא זוכרת איזה בדיוק) כאילו ניתן להיכנס וזה היה  
נתקצ, לא יודעת אם זה שפר".

להלן סיכום תשובותיהן של משתלמות מחוז מרכז על שאלה זו:

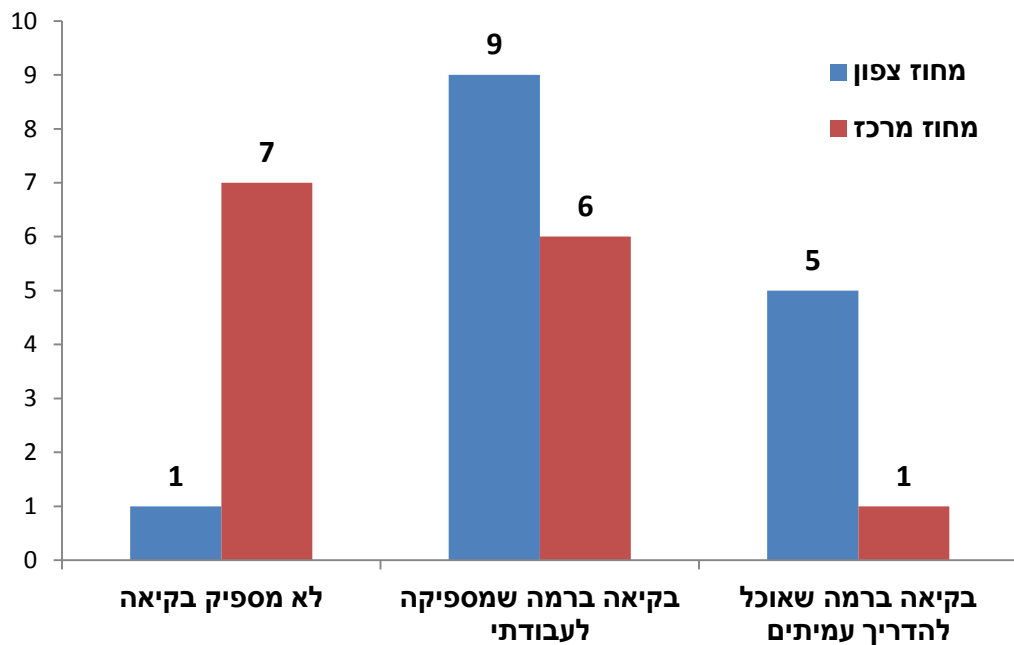
3 משתתפות ציינו כי "אינן זוכרות", 5 משתתפות ציינו כי "אינן יודעות" (משום שאינן משתמשות), ו-3  
משתתפות לא ענו כלל על השאלה.

היתר ציינו כי: "מידע לא מאורגן נכון, לא מספיק ידידותי", "יכולת לבניית תוכנית אישית  
מותאמת - יש המון מידע אבל אין איך לבנות את התוכנית לפי הצורך של האקוה, היה  
צריך שיהיה עוד חלק לבנות בתוק הכלי את התוכנית בהתאם אליה", "הנאישות אל הטפסים  
קשה ולא ברורה. ולא כל הטפסים נמצאים".

### שאלה מס' 2.3: עד כמה את מרגישה בקיאה בכלי/מודל?

אפשרויות התשובה: לא מספיק בקיאה, בקיאה ברמה שמספיקה לעבודתי, בקיאה ברמה שאוכל להדריך עמיתים להשתמש בו.

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשים הבא, תוך חלוקה בין תשובותיהן של המשתתפות במחוז צפון (צבע כחול-עמודה שמאלית בכל ערך) לתשובות המשתתפות במחוז מרכז (צבע אדום-עמודה ימנית בכל ערך).

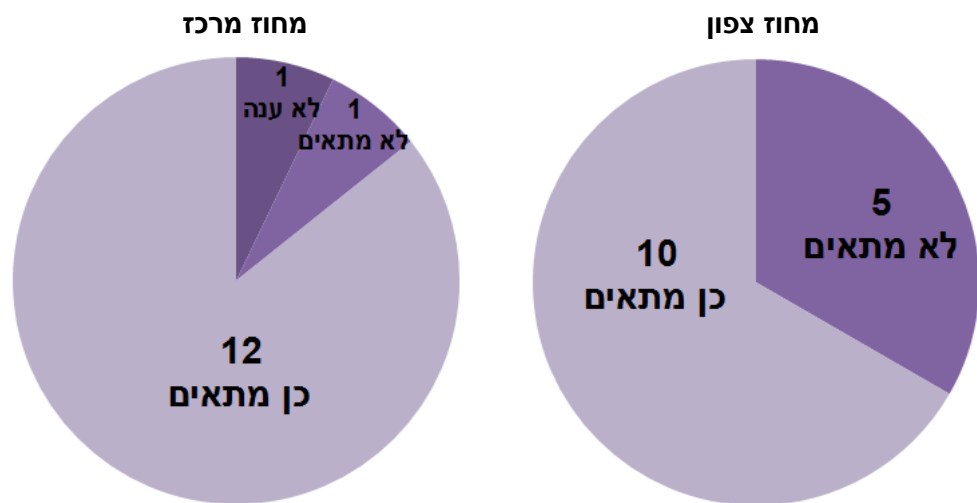


מהתרשים עולה כי פרט למשתלמת אחת – כל משתתפות מחוז צפון מרגישות כי הן בקיאות בכלי ברמה המספיקה לעבודתן **ושליש** מהן אף חשות מעבר לכך, כי הן יכולות להדריך עמיתים. לעומת זאת, **מחצית** מהמשתתפות במחוז מרכז סבורות כי **אינן בקיאות מספיק בכלי**, כמחציתן סבורות כי הן בקיאות בכלי ברמה המספיקה לעבודתן, ורק אחת חשה כי היא בקיאה ברמה שתוכל להדריך עמיתים.

3. שיתוף המחלקה וקולגות נוספים

שאלה מס' 3.1: האם את סבורה שהמודל יכול להתאים לעו"סים בתחומים אחרים במחלקה?

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשימי ה"עוגה" הבאים, כך שהתרשים הימני מציג את תשובותיהן של המשתתפות ממחוז צפון והתרשים השמאלי מציג את תשובות המשתתפות ממחוז מרכז:



מן התרשימים עולה כי רוב המשתלמות, הן במחוז מרכז והן במחוז צפון, חשות כי הכלי יכול להתאים גם לעו"סים אחרים במחלקה. שליש ממשתלמות מחוז צפון סבורות כי הכלי אינו מתאים לעו"סים אחרים במחלקה בעוד משתלמת אחת בלבד ממחוז מרכז חשה כך.

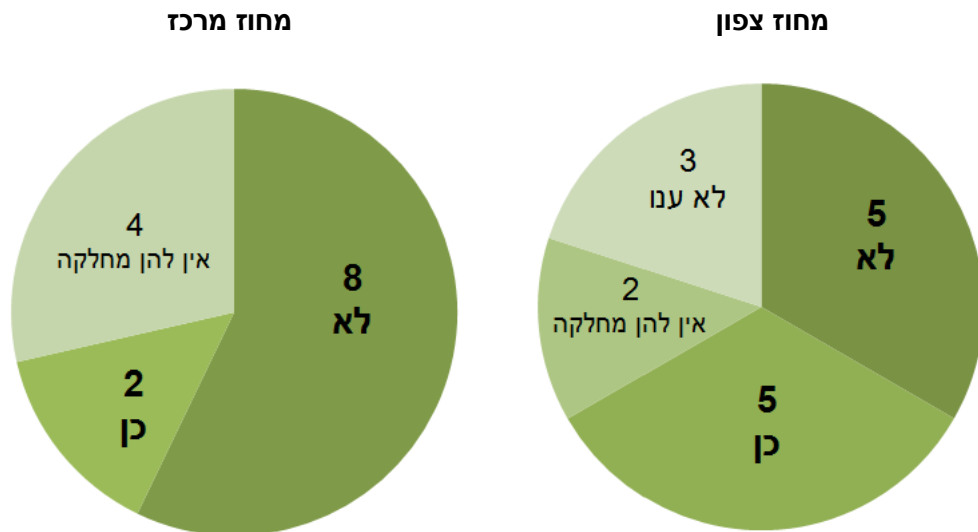
כאשר התבקשו המשתתפות לפרט כיצד יכול הכלי להתאים לעו"סים אחרים במחלקה, הן השיבו כי:

"המודל משמש דוגמה לחשיבה יסודית שיטתית ומכוונת לצרכי הפונה, ניתן ליישם גם לתחומים אחרים עם התאמות", "בפניית תוכניות טיפוליות, התכונות במאפייני האדם והמשפחה", "המודל החשיבה וההתערבות, במיקוד בלקוח, בהעדרת ההציה ובאופן החשיבה התוצאתית", "הסלף ההתערבות, בהצרכה ובאבחון", "הביצוע אדפטציה לתחומים נוספים כמו שיש לפיכך עם אינפורמציה לנכויות אחרות", "נותן בעצם מידע ומרכז את החומר, החלוקה שלו כזאת שאם מתמצאים בו אז ניתן להשיג בצורה טובה לתכנים שמחפשים. זה יכול להיות כלי מצויף למי שצורך איתו ומתמצא בו - יש דברים שאני יודעת מהצבודה וההיכרות אבל מה שחידש זה יכול לעזור מאוד", "החלק מהדברים, לאבי חוקים בעיקר לאבי פצוות והפניות לוצרות אבחון שלא תמיד צו"ס יוצרות עושה את זה", "החלק על זכויות, איך לתפוך חליפה למשפחה", "יכול להתאים בקבלת מידע ספציפיו".

משתתפות נוספות ציינו כי: "צרכתי יום חשיפה למחלקה שלי, מחלקת שיקום ונכויות ציריית רחובות, וקייט צורק לכלי כזה בתחום השיקום והאוטיזם. הכלי הנוכחי יכול לעזור במס' נושאים קטן לתחומים אלו וזאת זה טוב", "הכלי רלוונטי בחלקו גם לתחום שיקום ואוטיזם", "לכולן יש מקרי פיזור", "כל העובדים עובדים עם אוכלוסיית מש"ה וכדאי שיכירו אותו לעומק", "הכלי מתאים לעו"סים מטפלים בעציות מורכבות... לדעתי מתאים לכל סוגי המקרים שאנחנו מטפלים בהם", "ניתן לעשות התאמות ולשייך את הכלי גם לאוכלוסיות אחרות", "העברתי את הכלי לחברה לעבודה ולמידתי אותה להשתמש בטובת מטופלי".

**שאלה מס' 3.2: האם המחלקה שלך חשופה למודל ומשתמשת בו? אם כן, אנא פרטי מה השימוש שעושה המחלקה במודל.**

תשובות המשתתפות על שאלה זו מוצגות בתרשימי ה"עוגה" הבאים, כך שהתרשים הימני מציג את תשובותיהן של המשתתפות ממחוז צפון והתרשים השמאלי מציג את תשובות המשתתפות ממחוז מרכז:



מהתבוננות בתרשימים עולה כי שליש מהמשתתפות (5 משתתפות) במחוז צפון דיווחו כי המחלקות שלהן חשופות לכלי, בעוד ששתי משתלמות בלבד ממחוז מרכז דיווחו כי המחלקות שלהן חשופות לכלי. באופן דומה, שליש מהמשתתפות במחוז צפון ציינו כי המחלקות אינן חשופות לכלי, בעוד שכמחצית ממשתתפות מחוז מרכז דיווחו על היעדר החשיפה של המחלקות למודל.

להלן התשובות שהתקבלו כאשר התבקשו המשתתפות לפרט את השימוש שהמחלקות עושות במודל: בקרב משתתפות מחוז צפון – רק משתתפת אחת התייחסה לשימוש המחלקה וציינה כי גם עו"ס פיגור משתמשת בכלי לצורך קבלת מידע. משתתפת נוספת ציינה כי המחלקה עדיין לא משתמשת את שברצונה להעביר זאת בישיבת צוות. ואילו בקרב משתתפות מחוז מרכז התקבלו התשובות הבאות – "כן, בישיבת צוות הצברתי את תכני ההשתלמות, לקחנו מקרה והדגמנו את השימוש במודל יחד. הצובדיט מצוות פרט ומספחה מטפליט במאון אכילוסיות", "כן, אין לנו הרבה מקריט ולכן אין שימוש רב במודל, אך התאבות למודל היו טובות ובעת הצורך צובדיט נכנסים למודל", "איני יודעת אם אכן חברותי לצבודה משתמשות בו ביומיום, אך ככל ישיבת צוות אנו פותחות אותה בציון ככלי כהמשק ליום החשיפה שהיה".



### שאלה מס' 3.3: האם שיתפת קולגות (שאינם מהמחלקה שלך) במודל זה? אם כן, מה תפקידם או המקצוע של קולגות אלו?

שמונה משתתפות ממחוז צפון ציינו כי הן לא שיתפו קולגות שאינן מהמחלקה שלהן וחמש משתתפות כלל לא ענו על השאלה. שתי משתתפות בלבד ציינו כי הן שיתפו קולגות – האחת ציינה כי היא שיתפה עו"ס חברה ממרכז הארץ, והשנייה ציינה כי שיתפה את המנהל שלה (אם כי סביר להניח שהמנהל הוא למעשה מהמחלקה שלה).

שמונה משתתפות ממחוז מרכז ציינו כי הן לא שיתפו קולגות שאינן מהמחלקה שלהן ושתי משתתפות כלל לא ענו על השאלה. ארבע משתתפות ציינו כי הן שיתפו קולגות, כאשר אחת מהן ציינה כי שיתפה עובדות בתחום של מש"ה ונכויות. משתתפת נוספת ציינה כי: "הצטרפתי את המידע על הכלי לצורבות נוספות בתחום הציר".

#### 4. קשרים בין משתני המחקר

מספר המשיבים בסקר זה היה נמוך (פחות מ- 30 משתתפים), עובדה אשר מגבילה במידה רבה את היכולת לבצע השוואות בין קבוצות ולבדוק קשר למשתני רקע - הן ברמה התיאורית והן ברמה ההיסקית. כמו כן, לעיתים מספר המשתתפים המצומצם הביא לאי-עמידה בהנחות הסטטיסטיות הנדרשות לביצוע מבחני חי בריבוע יחד (למשל, לפחות 5 תצפיות נצפות בכל תא). עם זאת, בוצעו מספר מבחנים לבדיקת הקשר בין משתני רקע של משתתפי הסקר (מגזר, השכלה, ותק בתפקיד הנוכחי) לבין מידת השימוש בכלי, רמת הבקיאות בו והסיבות לשימוש בו, אך לא נמצאו קשרים מובהקים (במבחני חי בריבוע ומתאמי ספירמן). עם זאת, התקבל מתאם של  $r_s = -0.34$  ( $p = 0.09$ ) בין ותק בתפקיד הנוכחי לבין תדירות השימוש בכלי, כלומר ככל שהמשתתפים ותיקים יותר בתפקיד הנוכחי שלהם, כך הם נוטים פחות להשתמש בכלי (לנוכח גודל המדגם ניתן לראות קשר זה כבעל משמעות סטטיסטית על אף שאיננו מובהק באופן "טהור").

בדיקת הקשר בין הבקיאות בכלי למידת השימוש בו העלתה כי לא קיים קשר משמעותי בין התדירות בה משתמשות המשתתפות בכלי לבין המידה בה הן מרגישות בקיאות בו ( $r_s = 0.17$ ,  $p = 0.38$ ), אולם נמצא קשר מובהק סטטיסטית ( $r_s = 0.39$ ,  $p < 0.05$ ) בין המידה בה הן מרגישות בקיאות לבין מידת הנוחות וההתמצאות (בשימוש בכלי) עליה הן דיווחו, כלומר, ככל שהן דיווחו כי הכלי נוח יותר לשימוש, כך הן נטו לדרג את עצמן כבקיאות יותר בכלי.

## 5. התייחסויות נוספות שהועלו על ידי המשתתפות

להלן מספר התייחסויות נוספות שהועלו על ידי המשתתפות במסגרת סקר זה:

"באופן כללי הרציון יכול להתאים, אין סיבה ספציפית שאני לא מתמשת בו. לא צייתי הטמעה... לא היה לי זמן להתחיל להשתמש. כשאני שצריכה מידע על שירותים אני כונה לאני שאני חושבת שיכול לתת לי את המידע באותו הרגע"

"אני צמני לא מתמשת הכלי, שכחתי ממנו, אני מתבקשת למלא טפסיט לפי הבקשה ואני מתמשת בטפסיט הקיימים, לא צייתי הטמעה, מתאים לצובדים מתחילים - זינוק ואוריינציה לאני שלא מכיר את התנהלות המשרד, זינוק לתוק החומר והתוכן, אק לאני שצוסק הרבה זמן יש הכול בהישג יד - מתאים לאנשיט חדשיט בתחום."

"הרציון מצוין, אק היישוט צריק להיות יותר קליף וידידותי- צריק להיות יותר נמיט לצובד הרמה היוט-יומית, לכל צו"ס הרמה השוטפת של הצבודה, לצובדים חדשיט שצריכים ללמוד את התחום, אולי היה אפשר לעשות כן מקצוצי להתייצצויות, הדרכת צובדים, כניית תוכניות טיפול"

"הכלי מורכב מדי, לא ישיט הרמה היוט יומית, מתאים יותר לצובדים ולא למנהלת, אכל גט הצובדים לא נצצריט"

"מתאים לצובדים מתחילים, וט לכל מי שמחפש מידע. אני לא נמד, זאת יונמה יפה, אכל מציעה למשרד הרווחה קודט להצלות את תיקי הרווחה למחשב".

"לא הרגשתי שהקורט תרט לי, יש לי מספיק ותק ואני צושה מה שאני יכולה לעשות בזמן שמוקצב לי. אין לי זמן לבדוק מודלים במחשב, אני צובדת במקביל על 109 משפחות ו-66 תיקי בוצריט כק שאין לי זמן לחפש במודלים".

## עיקרי הממצאים שהתקבלו

1. **תדירות השימוש** - מתוך 29 המשתתפות בהשתלמויות – 3 דיווחו כי משתמשות בכלי פעם או משפר פעמים בשבוע, 6 משתמשות פעמיים בחודש, 8 משתמשות פעם בחודש או פחות, ו-10 כלל לא משתמשות במודל (מתוכן 7 ממחוז מרכז ו-3 ממחוז צפון). (אחת לא השיבה על השאלה).
2. **לצורך מה משתמשות?** כמחצית מהמשתתפות בהשתלמויות עושות שימוש בכלי בעת חיפוש מידע ופתרונות במצבים מאתגרים, כרבע עושות שימוש בעת חיפוש מידע בנושאים שאינן מכירות ובחיפוש מידע על תכניות קידום וכישיות מהן משתמשות לחיפוש מידע עבור משפחות חדשות, ולחיפוש מידע על זכויות. משתלמות מחוז צפון פונות ומסתייעות בכלי במידה רבה יותר ממשתלמות מחוז מרכז.
3. **מהיכן נכנסות לכלי?** במחוז צפון דיווחו 10 מהמשתתפות כי הן נכנסות מהמחשב במשרד ו-2 מהטלפון הנייד. במחוז מרכז דיווחו 8 כי הן נכנסות מהטלפון הנייד, 3 מהטאבלט/מחשב נייד ו-2 מהמחשב במשרד.
4. **מידת נוחות השימוש** – מתוך כלל המשתתפות 12 ציינו כי הכלי נוח מאוד לשימוש, 12 ציינו כי הוא נוח במידה בינונית, ו-2 ציינו כי הוא נוח במידה מועטה (3 משתתפות לא השיבו על השאלה).
5. **בקיאותן בכלי** - כל משתתפות מחוז צפון (פרט לאחת) מרגישות כי הן בקיאות בכלי ברמה המספיקה לעבודתן ושליש מהן אף חשות מעבר לכך, כי הן יכולות להדריך עמיתים. לעומת זאת, מחצית מהמשתתפות במחוז מרכז סבורות כי אינן בקיאות מספיק בכלי, כמחציתן סבורות כי הן בקיאות בכלי ברמה המספיקה לעבודתן, ורק אחת חשה כי היא בקיאה ברמה שתוכל להדריך עמיתים.
6. **רלוונטיות התכנים** - הפרק הרלוונטי ביותר עבור המשתתפות הוא סל ההתערבויות, כאשר ניכר פער בין רלוונטיות פרק זה לרלוונטיות הפרקים האחרים (מיפוי מאפייני מצב ע"פ גילאים, הערכת התוכנית, מאפייני האדם והמשפחה, אתגרים, הצורך, זכויות למשפחה, תהליכים וחיפוש טפסים), אם כי חשוב לציין כי גם הפרקים האחרים "זכו" לדירוג.
7. **מה חסר בכלי?** המשתתפות שהשיבו על שאלה זו ציינו כי יש בעיה בטפסים (לא מעודכנים או חסרים, כגון טופס הפנייה לאבחון) ובנגישות אליהם, חסר מידע על מצבים מורכבים (כגון מונשמים), לא בטוחות לגבי המידה בה המידע מעודכן, חסרה האפשרות לבנות תכנית אישית המותאמת לפי צרכי הלקוח.
8. **התאמת הכלי לעו"סים בתחומים אחרים במחלקה** - רוב המשתלמות, הן במחוז מרכז והן במחוז צפון, חשות כי הכלי יכול להתאים גם לעו"סים אחרים במחלקה.
9. **חשיפת הכלי בפני המחלקה** - כשליש מהמשתתפות (5 משתתפות) במחוז צפון דיווחו כי המחלקות שלהן חשופות לכלי, בעוד ששתי משתלמות בלבד ממחוז מרכז דיווחו כי המחלקות שלהן חשופות לכלי. באופן דומה, שלישי מהמשתתפות במחוז צפון ציינו כי המחלקות אינן חשופות לכלי, בעוד שכמחצית ממשתתפות מחוז מרכז דיווחו על היעדר החשיפה של המחלקות למודל.
10. **שיתוף קולגות במודל/כלי** – רוב המשתתפות ציינו כי הן לא שיתפו קולגות (שאינן מהמחלקה) במודל זה.

## דיון ותובנות מתוך מפגש להצגת ממצאי הסקר

נכחו במפגש: צוות מכלול (ד"ר עדי לוי-ורד ובשמת הוך), שרון גנות (מנהלת ידע ושותפויות, קרן שלם), אריה שמש (מפקח ארצי, השרות בקהילה, האגף לטיפול באדם עם מש"ה), נילי בן דור (מפקחת ארצית לניהול ידע והדרכה, האגף לטיפול באדם עם מש"ה), ענת שפרלינג (מפקחת בקהילה, מחוז צפון, האגף לטיפול באדם עם מש"ה), לטיפה מנסור (מפקחת בקהילה, מחוז מרכז, האגף לטיפול באדם עם מש"ה), נגה צ'פמן (מנהלת הנחיית קבוצות וקהילות ידע, מכון רום).

להלן דבריהם של השותפים השונים ביחס לממצאי הסקר שהועלו וביחס לסוגיות שעלו בדיון:

### **אריה שמש -**

"חשוב מאוד שעשינו את הסקר הזה. אפשר לראות שאנשים משתמשים בכלי הזה לא באופן שוטף אלא כשאני נמצא מול מקרה מאתגר, או מצב שאני לא מכיר. השימוש בכלי ענייני בלבד. המטרה הייתה לייצר כלי לעו"סים שמכירים את העבודה, אבל להשלים ולסייע להם בעוד היבטים. ההבחנה בין המחוזות לא מפתיעה אותי. במחוז מרכז באמת היו יותר ותיקים- ולכן בהתאמה, השימוש מופחת. המשתתפים הדגישו את סל ההתערבויות, גם לדעתנו החלק הזה מאוד חשוב. לכן תהיה עבודה ארוכה עם חיה לפני הפצת הכלי".

"מבחינתנו, ההשתלמות לא מספיקה, צריך לעשות עוד מהלכים על מנת להטמיע את הכלי. המחשבה היא כן לבצע השתלמות לכל המפקחים שמבקרים בכל המחלקות, והם יהיו הרפרנטים לשאלות ובדיקת שימוש ויעילות הכלי".

"זה נכון שיש עומס גדול בעקבות הרפורמה, אבל אנחנו למעשה הרפורמה. התקבל תקציב לקורס המשך, כבר בשלב וועדות ההיגוי. כלומר נוכל ליישם את העברת המידע של המודל באותם הקורסים". מציין כי המודל עוד לא מוכן להפצה לטעמו. ראשית צריך לעבור דרך חיה.

### **ענת שפרלינג -**

"במחלקות שאני מפקחת עליהן, הכלי כבר הוטמע באופן אינטגרלי בשיטת העבודה. רוב המחלקות משתמשות במחשב. נקבעו ישיבות צוות שיתחילו דבר ראשון עם חשיפה לכלי: כניסה פיזית לאתר והתמצאות בו". מתארת את כניסתה למחלקות ומצביעה על כך שהיא מדברת על התהליך שלווה את בניית הכלי הזה, ומתארת את דרכי החשיבה וההטמעה, העמדות השונות שהוצגו, ה case study שנבדק – כל זאת על מנת לרתום בצורה טובה יותר את הצוות להכיר ולהשתמש במודל.

"ההבדלים בין המחוזות משמעותיים- כשלטיפה נמצאת במחוז שיש בו מחלקות שיקומיות שלמות, במחוז צפון יש מחלקות עם עובדים כוללנים. לכן צורת ההטמעה צריכה להיות שונה. לכן, כשפונים למנהל שיש לו כמה עובדים בודדים ואפילו אין לו ראש צוות, לא בטוח שהוא יעביר את האינפורמציה, לא ברור איך יעשה את

ההטמעה. במרכז לצורך העניין אין את הבעיה הזו כי מדובר במחלקות סדורות ומאורגנות, השיטה בהן ברורה. כלומר יש פחות התנגדויות במחוז מרכז לתהליך הלמידה. כלומר, דרכי ההטמעה צריכות להיות שונות בין המחוזות".

"לגבי המפקחים- הניתוח שהוצג בין ותיקים לצעירים, יחזור על עצמו גם בהיבט המפקחים. כלומר מפקחות מבוגרות יותר יתקשו להתחבר למודל ולכלי".

מציינת כי "היה מאכזב לראות כי נושא מיצוי הזכויות לא קיבל התייחסות מספקת, לעומת סל התערבויות שלא עולה במהלך היום יום אבל כן קיבל התייחסות. אולי זה נובע מתוך בלבול בתוך המודל? אולי החלק הזה לא מספיק ברור". "אולי יש לשנות גם את פירוט מטרות המודל והצגתו, במטרה להציגו בתור כלי מייעל".

מציינת כי בצפון יש הרגשה שיש מחלקות שהפסיקו לעבוד בגלל הרפורמה. לדעתה כשעובדת שעסוקה מעל הראש, ופועלת באופן אוטומטי, לא תפנה לעוד מודל אחרי שהרפורמה מבקשת ממנה להשתמש במודל שלה.

"צריך להציג את המודל בצורה כזו שאנשים ירצו להיות חלק ממנו. מי שרוצה להיות עדכני- כדאי לו להצטרף למודל. כלומר זו צריכה להיות פריווילגיה! לא להציג את המודל כוולונטרי, אלא כחלק אינטגרלי מעבודת המפקח, אבל שבשביל להיות מעודכן ומחובר לשטח- צריך להכיל את המודל על המחלקות". למפקחים יש להציג את האינפורמציה בצורת השתלמות.

#### לטיפה מנסור -

"יש 4 מפקחות קהילה, רק לטיפה הייתה חלק מהתהליך מלבד המפגש הראשוני המצומצם לחשיפת הכלי (ברוחמה). כלומר קיים קושי גם ברתימת המפקחים שלא הוצג להם המודל. אם כך- יש לבצע חשיפה והטמעה של המודל למפקחים לפני הפנייה לעובדים במחלקות".

"השאלה היא גם מי היא אוכלוסיית היעד... למי ואיך פונים. יש הבדל בין יחידות שיש בהן הדרכה פנימית לבין מועצות אזוריות בהן יש עובד כוללני אחד שאינו מומחה לתחום מש"ה".

מציעה כי ניתן להגדיר רפרנט שהעבודה הפרטנית עם הצוותים תחת אחריותו. הוא יגיע וישמע באופן אישי ואינטימי את המקרים הספציפיים של כל עו"ס

#### נגה צ'פמן -

"היה תהליך מאוד מורכב בהעברת ההשתלמויות: במחוז מרכז, המפגש הראשון היה מעולה, השני היה מלווה בהרבה התנגדויות, ובמפגש השלישי עבדנו בקבוצות קטנות, הייתה אפשרות להעלות מקרים ספציפיים וקשים שנתקלו בהן. למעשה, ניסו לפרק את הקושי ולבדוק האם הקושי הוא מתוך ההתנגדות של המשפחה, או של הרווחה. כלומר, למרות שהיה מצוין, אי אפשר לקחת את ההשתלמות ולסיים את ההתעסקות הפרטנית בנושאים ובמודל".

"דיצה מבצעת הרבה עבודה על כלים ל"חשיבה תוצאתית". גם המודל הוא הלכה למעשה חשיבה תוצאתית. קודם כל יש לבצע הגדרת בעיה, ובהתאמה לבצע איתור פתרונות. זה בדיוק מה שהמודל שלנו עושה. רק שאצלנו החלק של התוצאות שונה. ראשית- מגדירים בעיה, לאחר מכן מגדירים צורך, כל ההבדל בין המאמץ של דיצה למודל שלנו, זה שבמקום לקרוא לחלק האחרון הגדרת צורך, נקרא לזה הגדרת פתרון, ובכך אנחנו מיישרים קו עם דיצה". בהמשך לדבריו של אריה, מסכימה נגה כי אפשר להוסיף עוד חלק של הגדרת פתרון, אבל להשאיר את החלק של הגדרת צורך.

מעבר לזה שתבצע התאמה מול דיצה והרפורמה, ובהמשך לדיון בעבודה פרטנית, שבעיניה הוא החלק המרכזי ביותר, כי התאמה לכל מצב הוא דבר סבוך, ובהנחה והאנשים מבינים את הרציונל, צריך לשים דגש על עבודה פרטנית איכותנית. "המודל מוכן, לא מושלם, ואף פעם לא יהיה, אבל מוכן".

צריך לתת "מגע אישי", כלומר צריך לחשוב איך אנחנו יוצרים קשר (עם המפקחים ודרכם עם משתמשי הקצה) ואיך ממשיכים לקבל תמיכה גם אחרי סיום הקורס. גם דרך הניוזלטר, וגם דרך טלי שיוצרת קשר פעם בשלושה חודשים. כלומר- צריך להגדיר תהליך באופן סדור.

בהיבט הטכנולוגי - חסר מאוד נושא לשונית החיפוש באתר. דרושה חשיבה נוספת עם צפיר לגבי הנושא. בנוסף, הוספת לשוניות בתיק הווירטואלי עם כל הטפסים על פי חלוקה לנושאים (מעבר לחלוקה לפי שלב חיים שקיימת כיום בתיק הווירטואלי): נופשונים, אבחונים וכו' (היה אמור להיות חלק באתר, אבל בהמשך לדבריה של נילי, לא תואם את מטרות האתר).

## מסקנות והמלצות

מתוך ממצאי הסקר ובהתאם לדיון שנערך על ידי השותפים השונים, להלן מספר מסקנות והמלצות:

1. נראה כי המשתתפות לא משתמשות בכלי הזה באופן שוטף, אלא כאשר הן נמצאות מול מקרה מאתגר, או מצב שהן אינן מכירות. כלומר, השימוש בכלי הוא ענייני לצורך מידי.
2. נמצאה הבחנה ברורה בין משתמשות מחוז צפון למשתמשות מחוז מרכז, שעשויה להיות מוסברת הן מהגילאים של המשתתפות בסקר בכל מחוז, הן מהוותק שלהן והן מגודל ומאפייני הרשויות בהן עובדות. נראה כי השימוש בכלי גבוה יותר בקרב צעירות בגיל וצעירות בותק, ובקרב משתמשות ממחוז צפון, שם גודל המחלקות קטן בהרבה מהמחלקות במחוז מרכז.
3. נראה כי קיימת חשיבות רבה לסל ההתערבויות המופיע בכלי. יש לחשוב להרחיב ולהעמיק מרכיב חיוני וחשוב זה, פני הפצת הכלי.
4. מומלץ לשפר ולארגן את הנגשת הטפסים במודל (מאחר ולא יהיו טפסים באתר החדש של המשרד).
5. מומלץ לשפר את אופן החיפוש במודל, על ידי אופציה של חיפוש על פי מילים (חלון "חיפוש").
6. מומלץ לבצע מספר שינויים בניסוחים הקיימים (למשל, הכותרת "מאפייני המצב" לא משקפת מספיק טוב, ויש להוסיף ל"הגדרת הצורך" את "התוצאות הרצויות").
7. הטמעת המודל – ההשתלמות חשובה אך לא מספקת להטמעת מודל שכזה. יש לחשוב ולגבש מתווה לאופן שבו יש לחשוף את המודל הן בפני המפקחים והן בפני המחלקות (כולל שיתוף בסיפור מאחורי בניית המודל והאופן בו הוא נבנה). ההטמעה צריכה להיות שונה בהתאם למאפייני וצרכי הרשויות. ייתכן ויש לשקול במחלקות גדולות מינוי רפרנט שיסייע בהטמעת המודל.
8. מומלץ לחבור למודל של "חשיבה תוצאתית" (שיזם קוטי צבע ומובילה במשרד דיצה מורלי-שגיב) וביצוע שינויים והתאמות הנדרשות לשם כך במודל הנוכחי.
9. חשיבות הסקר הייתה רבה מבחינת קבלת תמונה עדכנית וקבלת החלטות בהתאם.



## נספחים

### נספח א': סקר להערכת השימוש במודל להתערבות מיטבית (הועבר באופן מקוון)

#### פרטים דמוגרפיים:

1. מין: א. זכר, ב. נקבה
2. שנת לידה: \_\_\_\_\_
3. מגזר: א. יהודי, ב. ערבי, ג. אחר
4. השכלה: א. תיכונית, ב. תואר ראשון, ג. תואר שני, ד. לימודי תעודה, ה. אחר \_\_\_\_\_
5. ותק בעבודה עם מש"ה (בשנים): \_\_\_\_\_
6. תפקיד נוכחי: \_\_\_\_\_
7. ותק בתפקיד הנוכחי: \_\_\_\_\_
8. טווח הגילאים של מקבלי השרות עמם אתה עובד: \_\_\_\_\_
9. עם איזו אוכלוסייה אתה עובד? א. מש"ה, ב. מוגבלויות אחרות, ג. מש"ה ומוגבלויות נוספות

#### שאלות על השימוש באתר ובמודל:

1. מהי התדירות בה אתה נעזר באתר?
  1. מספר פעמים בשבוע
  2. פעם בשבוע
  3. פעמיים בחודש
  4. פעם בחודש או פחות
  5. לא נעזר בכלל
2. מהיכן אתה נוהג להיכנס לאתר?
  1. מהמחשב הביתי
  2. מהמחשב במשרד
  3. מהטלפון הנייד
  4. מהטאבלט או מהמחשב נייד
3. עד כמה נוח להתמצא באתר ולמצוא בו תכנים?
  1. נוח במידה רבה
  2. נוח במידה בינונית
  3. נוח במידה מועטה
  4. לא נוח כלל

4. מתי אתה פונה לחיפוש באתר (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)?
1. כאשר אני מחפש מידע עבור משפחות חדשות
  2. כאשר אני מחפש פתרונות במצבים מאתגרים
  3. כאשר אני מחפש פתרונות ומענה לנושאים שאינני מכיר/ה
  4. כאשר אני מחפש מידע על תכניות קידום
  5. כאשר אני מחפש מידע על זכויות
  6. אחר: \_\_\_\_\_
5. אילו פרקים במודל הם הרלוונטיים ביותר עבורך (הלקוח, מאפייני המצב כגון גיל, מאפייני האדם והמשפחה, הצורך, סל ההתערבויות, אתגרים, הערכת התוכנית וכו')?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
6. מה לדעתך חסר באתר?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
7. עד כמה את/ה מרגיש/ה שאת/ה בקיאה במודל?
1. לא מספיק בקיאה
  2. בקיאה ברמה שמספיקה לעבודתי
  3. בקיאה ברמה שאוכל להדריך עמיתים להשתמש בו
8. האם את/ה סבור/ה שהמודל יכול להתאים לעו"סים בתחומים אחרים במחלקה?
1. לא
  2. כן, אם כן – פרט כיצד? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
9. האם המחלקה שלך חשופה למודל ומשתמשת בו? אם כן, אנא פרטי מה השימוש שעושה המחלקה במודל.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
10. האם שיתפת קולגות (שאינם מהמחלקה שלך) במודל זה? אם כן, מה תפקידם או המקצוע של קולגות אלו? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**תודה רבה על שיתוף הפעולה!**  
**צוות מכלול - יחידת הערכה ומחקר**  
**קרן שלם**