

הערכת תכנית:

"סביבה תומכת לאנשים עם מש"ה בקהילה"

תקציר מנהלים

מוגש על ידי מכלול
יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם



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

שותפי ההערכה:

- עו"ס טלי אלון, מפקחת ארצית, השירות בקהילה, האגף לטיפול באדם עם מש"ה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- נילי בן דור, מפקחת ארצית לניהול ידע והדרכה, האגף לטיפול באדם עם מש"ה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות, קרן שלם

אוקטובר 2016

קרן שלם/163/2016

**"התוכנית מאפשרת לעשות עבודה סוציאלית
במיטבה. להתחבר ללקוח במקום בו הוא נמצא,
לבנות איתו ועם משפחתו תכנית קידום אישית
ולפעול להגשמתה ואז להגדיר יעדים נוספים.
התוכנית מאפשרת לאדם עם מוגבלות מימוש
מקסימום הפוטנציאל והישארות עם המשפחה
ובקהילה." (מדברי מנהל אגף רווחה)**

תקציר מנהלים

תיאור התכנית ומטרות ההערכה

תכנית סביבה תומכת הינה תכנית מרכזית של השירות לטיפול בקהילה המהווה חלופה להוצאה חוץ ביתית לאנשים בוגרים. התכנית פועלת כ- 10 שנים, וכרגע משתתפים בה כ- 360 אנשים עם מש"ה, ב- 35 רשויות (כ- 30 מדריכים). בחלק מהרשויות הרשות מפעילה את התכנית, ובחלק עמותות (כגון: כוכב, צ'יימס, אדנם, שיח סוד, אקים). התוכנית מספקת שירותי תמיכה, ליווי והכוונה לאנשים בגילאי +21 עם מוגבלות שכלית התפתחותית המתגוררים בגפם או הגרים עם הוריהם המבוגרים בקהילה, ואף לאנשים שנמצאים במצבי סיכון (במטרה להשאירם בקהילה). מטרות התכנית הן:

1. יצירת רשת תמיכה, המשלימה את השירותים הניתנים ע"י המח' לשירותים חברתיים, שמספקת ליווי ותיווך בתחומי החיים השונים בקהילה (כולל שילוב במסגרות היום בקהילה).
2. שיפור איכות חייהם של הגרים בקהילה, תוך מתן אפשרות לקיים אורח חיים נורמטיבי והמשך מגורים בסביבתם הטבעית.
3. מניעה או דחייה של השמה חוץ ביתית.
4. ניסיון להשפיע באופן חיובי על דעות ועמדות של בני המשפחה כלפי צריכת שירותי הרווחה, קבלת העזרה, יצירת יחסי אמון ועוד.

בשל שעלה רצון להרחיב את התכנית מעבר לרשויות בהם היא פועלת, היה חשוב לקבל מידע הערכתי בנוגע לתרומתה הייחודית של התכנית, והשפעותיה על מקבלי השירות, בני משפחותיהם והעו"סים ברשות.

מטרות ההערכה

1. ביצוע מיפוי ראשוני של בעלי התפקידים ומשתתפי התכנית (במגוון משתנים).
2. בחינת התרומה ושביעות הרצון מתכנית "סביבה תומכת" במגוון מישורים ומנקודות מבט שונות – הן מנקודת בעלי תפקידים שונים בתכנית (כגון רכזי התכנית, מדריכי התכנית, עו"סים ומפקחים), והן מנקודת מקבלי השירות ובני משפחותיהם, תוך דגש על השינוי בביצוע פעילויות שגרתיות שהאדם עם מש"ה לא ביצע כלל או לא ביצע באופן עצמאי לפני ההשתתפות בתכנית, ועל האופן בו התכנית מסייעת למשפחות המשתתפים. זאת במטרה להרחיב את התכנית למקבלי שירות נוספים.
3. בחינת איכות הקשר בין המדריכים למקבלי השירות.
4. בחינת השפעתה של התכנית על תפיסת המשפחות את שירותי משרד הרווחה.
5. בחינת מיקומה ותרומתה של התכנית מעבר ובהשוואה לעבודתו השוטפת של העו"ס ברשות.
6. בחינת צרכי ההכשרה וההדרכה לטובת התמקצעות בתחום הסביבה התומכת.

א. מתודולוגיה

- **תיאור מדגם המשיבים:** 20 רכזי תכנית סביבה תומכת, 25 מדריכי תכנית סביבה תומכת, דיווחי המדריכים על 194 חניכים, 181 חניכים/מקבלי שירות, 155 מטפלים ראשוניים של מקבלי השירות, ו- 17 מנהלי אגפי רווחה ברשויות בהם מתקיימת התכנית (בנימינה-גבעת עדה, גוש חלב, מ.א. חוף הכרמל, מ.א. מעלה יוסף, מ.א. מרום הגליל, מ.א. שדות נגב, ירושלים, כפר יאסיף, נצרת, נצרת עלית, נתניה, פסטה וריינה).
- **מבנה ואופי ההערכה:** הממצאים שיוצגו הינם ממצאי **שלב א'** של ההערכה, הכולל העברת שאלונים כמותיים לאוכלוסיות השונות. בנוסף, בשלב תכנון הערכה הועלה רעיון לערוך **שלב ב'** (לאחר ניתוח הנתונים הכמותיים) אשר יכלול מפגש מיוחד שיוקדש הן לטובת הצגת ממצאי שלב א' והן לטובת קבוצות מיקוד אשר יעסקו בשאלת תרומת התכנית, השפעתה וייחודיותה – מנקודות מבט של מפקחים ועו"סים.
- **כלי ההערכה:** נעשה שימוש במספר כלים שפותחו ע"י צוות יח' מכלול לצרכי ההערכה זאת:
 1. **שאלון עבור רכזי סביבה תומכת** – השאלון מורכב משלושה חלקים וכולל שאלות דמוגרפיות ושאלות רקע הנוגעות לתכנית, שאלות הנוגעות לפיתוח המקצועי של הרכזים, וכן שאלות להערכת תרומת תכנית סביבה תומכת בעיני הרכזים הכולל היגדים לדירוג ושאלות פתוחות.
 2. **שאלון עבור מדריכי סביבה תומכת** – השאלון מורכב משלושה חלקים וכולל שאלות דמוגרפיות ושאלות רקע הנוגעות לתכנית, שאלות פתוחות הנוגעות להערכת התכנית בעיני המדריכים, וכן שאלות המתייחסות לחניכים עצמם ועליהם יש לענות בהתאם לכל חניך בנפרד (משתנים דמוגרפיים של החניך, רקע החניך בהקשר לתכנית עצמה והיגדים לדירוג בנוגע לאיכות הקשר בין המדריך לאותו חניך).
 3. **שאלון עבור מקבלי השירות (חניכים בתכנית סביבה תומכת)** – מטרת השאלון לאסוף מידע בנוגע לפעולות היומיומיות אותם ביצעו/לא-ביצעו החניכים ואם ביצעו האם לבד או בליווי, טרם הכניסה לתכנית ובזמן ההשתתפות בתכנית. השאלון הופנה לחניכים, כאשר כל מדריך-חניך מילא ביחד את השאלון תוך כדי שיחה ביניהם.
 4. **שאלון עבור מטפלים ראשוניים של מקבלי השירות** – השאלון ניתן למילוי לאפוסטרופיים של החניכים. השאלון מורכב משלושה חלקים וכולל שאלות רקע, היגדים לדירוג להערכת תרומת התכנית בעיני ההורים, וכן שאלות אותן ההורים התקשו להפנות לבנם/בתם ומיועדות לבחינת הקשר בין המדריך בסביבה תומכת לחניך.
 5. **שאלון למנהלי אגפי רווחה** – שאלון הנשלח במייל יחד עם הסבר בנוגע להערכה ולאחריו מספר שאלות והיגדים הנוגעים לתרומת התכנית בעיני מנהלי אגפי רווחה ברשויות.
- **אופן איסוף הנתונים:** השאלונים המיועדים לרכזי סביבה תומכת הועברו להם כאשר הגיעו למפגש פורום רכזי הערכה בקרן שלם במהלך אוקטובר 2015 או לחילופין בשיחות טלפוניות. איסוף הנתונים כלל תקשורת ישירה עם הרכזים במיילים ושיחות טלפוניות. השאלונים המיועדים למדריכי סביבה תומכת, לחניכים ולמטפלים הראשוניים הועברו ונאספו על ידי המדריכים ובאחריות רכזי התכנית והוחזרו לקרן שלם.

ג. סיכום ממצאים

ממצאי ההערכה הצביעו על תרומה רבה ומשמעותית למקבלי השירות מבחינת שיפור כללי באיכות חייהם וקידום היבטים רגשיים וחברתיים בפרט. הממצאים מצביעים על עלייה ניכרת בביצוע פעולות יומיומיות, ברכישה של כישורי חיים ואף בשילוב בפעילויות פנאי בקהילה. ממצא מעניין נוסף נמצא ביחס לתרומה הרבה של התכנית בשיפור איכות החיים של משפחת מקבל השירות, בהקלה על העומס במשפחה וביחסים טובים יותר בתוך המשפחה. ייחודיותה של התכנית התבטאה במתן יחס אישי, ליווי משמעותי ותמיכה בתוך הקהילה עצמה, במקומם הטבעי של מקבלי השירות, כמו גם בעצם בניית קידום פרטניות בהתאם לצרכי מקבל השירות.

ד. מסקנות ספציפיות העולות מהממצאים

- מידת ההיענות של משתתפי ההערכה הייתה גבוהה מאוד באופן יחסי. ניתן להסביר את מידת ההיענות הגבוהה בשתי דרכים:
 1. קיום מפגש התנעה לרכזי סביבה תומכת – אשר נמצא כיעיל ותורם מאוד לגיוס המשתתפים ולהעלאת המוטיבציה שלהם לסייע ולשתף פעולה. לאור הצלחת המודל, יחידת מכלול החלה ליישמו גם בהערכות נוספות.
 2. נראה כי רכזי ומדריכי סביבה תומכת מאוד מחויבים ומאמינים בתכנית, ומכאן גם הרצון והמחויבות שגילו במילוי שאלוני ההערכה ובשיתוף פעולה עם יחידת מכלול לאורך כל הדרך. נראה כי מידת שיתוף הפעולה של משפחות מקבלי השירות גם היא מצביעה על מחויבות שהם מרגישים כלפי התכנית וכלפי המדריכים בתכנית.
- נראה כי כלל האוכלוסיות (כולל מנהלי אגפי הרווחה) רואים את תרומתה הרבה והמשמעותית של התכנית לקידום מקבלי השירות בהיבטים שונים ובעיקר בשיפור איכות חייהם.
- חשוב להדגיש את הממצאים המתייחסים לתרומה הרבה של התכנית מבחינת מתן מענה ספציפי המותאם לצרכי מקבל השירות, הפגת בדידות ושילוב בקהילה. המדריכים דיווחו ש- 70% ממקבלי השירות משולבים בפעילויות פנאי, מתוכם 80% השתלבו **לאחר** הצטרפותם לתכנית. גם בתעסוקה משולבים כמעט 70%, מתוכם 28% השתלבו **לאחר** הצטרפותם לתכנית.
- ממצא בולט נוסף הוא עלייה משמעותית בכמות מקבלי השירות אשר מבצעים פעולות יומיומיות.
- תרומת התכנית למשפחה של מקבל השירות הייתה מפתיעה מאוד. כלומר, על אף שזו לא הייתה מטרתה של התכנית, ניכר כי ההשפעה על איכות החיים של משפחת מקבל השירות והפחתת העומס על המשפחות היא רבה מאוד (לפי דיווח המשפחות עצמן). ייתכן והמחויבות של המדריכים בתכנית היא אחד גורמים שעשויים להסביר ממצא זה, הן מבחינת זמינותם (שנמצאה גבוהה ביותר בעיני המשפחות) והן מבחינת האוזן הקשבת שהם משמשים למשפחות.
- הממצא הנוגע לתרומת התכנית עבור המשפחות עצמן יכול לחזק את החשיבה על תכנית סמך בשביל ילדים.
- ניכר כי פן נוסף בייחודיות התכנית נוגע לכך שהיא מאפשרת לאנשים להביע את עצמם ואף לטעות (לא עושה "הגנת יתר").
- הממצאים המתייחסים לקשר בין המדריך למקבל השירות מלמדים על קשרים חזקים ומשמעותיים (הן מצד המדריכים והן מצד מקבלי השירות) ואף על מידת טיפוח רבה שמוענקת למקבלי השירות.

- תשובות מקבלי השירות מלמדים על מהימנות ואמינות תשובותיהם, שכן לא בכל השאלות ענו כל מקבלי השירות באופן אוטומטי תשובות חיוביות. למשל לגבי השאלה הנוגעת לקיום שיחות מעבר למפגשים עצמם ענו 26% ממקבלי השירות כי לא מתקיימות שיחות מעבר למפגשים. מסקנה זו חשובה, שכן אנו מודעים לבעייתיות העולה בהערכת תשובות של אנשים עם מש"ה (כגון מידת רצייה גבוהה).
- 50-60% מהמשפחות דיווחו על עלייה **משמעותית** במידת האמון ברווחה ובעו"ס הרשות (כלומר דירגו "במידה רבה" או "במידה רבה מאוד"). גם מנהלי האגפים חושבים כי היה שינוי לטובה בתפיסת המשפחות את שירותי הרווחה.
- בבחינת צרכי ההכשרה של בעלי התפקידים לטובת התמקצעות בתכנית "סביבה תומכת", עלה צורך בעיקר בקורס הכנה למדריכים לקראת הכניסה לתפקיד.
- בהתייחסות לקשיים ואתגרים עלו באופן יחסי מעט מאוד קשיים, ואלה שעלו התייחסו בעיקר לחוסר שיתוף פעולה של ההורים. יש לחשוב ולתת את הדעת לסוגיה זו של גיוס ההורים לטובת התכנית.
- מנהלי אגפי הרווחה ציינו שיש להגדיר מטרות, יעדים ומדדים ברורים וברי השגה לתכנית (לפיהם גם ניתן יהיה להעריך את תרומתה עבור מקבלי השירות השונים).