



# עקרונות לשיחת וידאו מיטבית למקבלי שירות עם מוגבלות שכלית המתגוררים במסגרות דיור

ד"ר כרמית-נעה שפיגלמן

ד"ר מיכל איזקסון

אוניברסיטת חיפה

מאי 2023

## תוכן עניינים

3	.....אודות
4	.....הקדמה
5	.....עקרונות מנחים
6	.....תנאים מיטביים עבור הדיירים
6-7	.....שימוש בטכנולוגיות
8	.....תדירות שיחות הווידאו
8	.....היערכות ברמה המשפחה
9	.....תבנית לשיחת וידאו מיטבית
10	.....דוגמא לתכנית התערבות כפי שבוצעה במחקר

מסמך זה מבוסס על המחקר: "אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בדיור חוץ-ביתי: תיאור תהליך אימוץ של טכנולוגיית תקשורת דיגיטלית, כולל הבנת הצרכים והאתגרים, לשימור הקשר עם בני המשפחה" שנערך על ידי ד"ר כרמית-נעה שפיגלמן וד"ר מיכל איזקסון, אוני' חיפה, 2023

המחקר נערך במימון של קרן שלם.

[למחקר באתר קרן שלם >>](#)

חברות וועדת ההיגוי המלווה של המחקר:

- יעל שדלובסקי-פרס, מרפאה בעיסוק ראשית, מערך שירותי הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- נעמה שביט, מנהלת תחום פיתוח ידע והכשרת כוח אדם, השרות להערכה והכרה, אגף להערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- שרה גורפינקל, מנהלת תחום חירום ופיתוח, השירות לדיור תומך, אגף הדיור, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

ידוע ששימור קשר עם המשפחה הוא מרכיב הכרחי לקידום הבריאות הנפשית של אנשים בגיל הזקנה. מחקרים מצאו כי שימוש בטכנולוגיות של תקשורת דיגיטלית, כמו אפליקציות לתקשורת בינאישית ורשתות חברתיות, עשוי להפחית את תחושת בדידות בקרב אנשים זקנים. אך מה לגבי אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית, בפרט אלה המתגוררים במסגרות של דיור חוץ-ביתי? האם שימוש בטכנולוגיות אלה לשימור הקשר עם המשפחה הוא ישים ונגיש עבורם? על מנת לענות על שאלות אלה, ערכנו מחקר שמטרתו הייתה להבין ולתאר את תהליך האימוץ של טכנולוגיית תקשורת דיגיטלית -- שימוש בוואטאספ לשיחות וידאו -- כולל חווית המשתמש, לשימור קשר בין אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית המתגוררים במסגרות של דיור חוץ-ביתי לבני משפחותיהם. ממצאי המחקר הצביעו על כך שהשימוש בטכנולוגיה תרם לקשר של אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית, במיוחד אלה בתפקוד גבוה, עם בני משפחותיהם. המחקר תורם להבנת הגורמים הייחודיים המשמעותיים בתהליך אימוץ של טכנולוגיות תקשורת דיגיטלית בקרב אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית, כמו יכולת לבקש סיוע ותמיכה וכן גישה חופשית למוצר הטכנולוגי. יש לציין כי על אף הצורך בהערכות מוקדמת והקצאת משאבים לשימוש בטכנולוגיית תקשורת דיגיטלית במסגרת הדיור, הרווח הרגשי הצפוי במקרה של אימוץ הטכנולוגיה יכול להיות גדול עבור הדייר, המשפחה והצוות.

## עקרונות מנחים

### הדרכות

- יש לבצע הדרכות על מיומנויות טכנולוגיות הן לדיירים והן לצוות הקבוע, ניתן לראות דוגמה להדרכה בפירוט תכנית ההתערבות כפי שבוצעה במחקר (ראה עמ' 10).
- ההדרכה לדיירים בפרט לדיירים בתפקוד גבוה שנוטים פחות להיעזר בשגרה באנשי הצוות, צריכה גם לכלול רכישה ותרגול של מיומנויות סגור כגון יכולת לבקש עזרה מאיש צוות כאשר נתקלים בקושי בהפעלת הטאבלט, על מנת שהם יהיו מסוגלים לבקש תמיכה וסיוע בעת הצורך.
- ניתן לבצע הדרכות גם למשפחות המעוניינות בכך – נתון לשיקול של כל מסגרת דיור.

### תמיכה טכנית

- דיירים בכל רמות התפקוד זקוקים לתמיכה שוטפת בשימוש בטאבלט. דיירים ברמות תפקוד גבוהות לרוב יצטרכו עזרה בנושאים כגון חיבור לרשת האלחוטית, טעינת הטאבלט ותקלות בהפעלת המכשיר. דיירים ברמות תפקוד קוגניטיביות נמוכות לרוב יזדקקו לעזרה גם בהוצאת שיחת הוידאו ואף מיקום הטאבלט כך שבן המשפחה יוכל לראות ולשמוע אותם.

### תמיכה רגשית

- דיירים בכל רמות התפקוד, אך בעיקר דיירים שמבצעים את שיחות הוידאו באופן עצמאי, זקוקים לליווי והדרכה בנוגע למיומנויות חברתיות אשר נוגעות לטכנולוגיות תקשורת. למשל – מהי כמות השיחות שמקובל להוציא לבן משפחה ביום, באילו שעות מקובל או לא מקובל להתקשר ומה עושים כשבן משפחה לא עונה לשיחה.

### הצוות במסגרות הדיור

- בשל הצורך בתמיכה שוטפת, מנהל/ת שמעוניין/ת להכניס שימוש בשיחות וידאו באופן קבוע, צריך/ה לקחת בחשבון את יכולות הצוות. מומלץ להקצות מראש איש צוות ייעודי שיוכל לתכנן פעילויות שונות במסגרת הדיור, כולל התקשורת עם המשפחה ואף עם חברים ממסגרות אחרות. איש צוות זה גם צריך להיות זמין לתמיכה טכנית שוטפת.
- למרות שאיש צוות מסוים יוכשר לתכנן ולהפעיל תוכניות בנושא הטכנולוגי, חשוב שכל הצוות במסגרת הדיור יהיה מיוזע לגבי תוכניות אלה, בפרט עו"סים על מנת לתת תמיכה רגשית לצרכי הדיירים תוך כדי התהליך.
- נוסף לכך שיהיה איש צוות ייעודי לנושא זה, חשוב שאנשי הצוות האחרים אף הם יוכלו לתת תמיכה בסיסית, הכוללת מענה רגשי ראשוני במידה ועולה תסכול או תמיכה קלה בשימוש בטכנולוגיה כגון מציאת איש קשר או חיבור לרשת האלחוטית במידת הצורך.

## תנאים מיטביים עבור הדיירים

- צוות זמין לתמיכה שוטפת בשימוש בטכנולוגיה.
- היענות מצד המשפחה ותיאום ציפיות בנוגע לכמות שיחות הוידאו השבועית.
- מומלץ לקבוע מועדים קבועים לשיחות על מנת לא להציף את בני המשפחה והצוות העסוקים. זמנים שנמצאו כמתאימים במיוחד: לקראת כניסת שבת ושעות אחר הצהריים או שעות הערב המוקדמות ביום קבוע באמצע השבוע.
- במידה והדבר אפשרי מבחינת רמת התפקוד של הדייר- מתן גישה פיזית חופשית לשימוש בטכנולוגיה או מתן גישה לטכנולוגיה בזמן מוגדר, בעיקר בשעות שמתאימות לביצוע שיחות וידאו. שעות אלו יקבעו מראש בהתאם לצרכיהם של בני המשפחה והדייר.

## שימוש בטכנולוגיות

- חשוב לבחון האם המכשיר שנמצא ברשות מסגרת הדיור, או שמסגרת הדיור רוכשת, יהיה כזה אשר מאפשר שיחת וידאו באיכות סבירה, כולל חיבור תקין לרשת האלחוטית. הטאבלט שנרכש לצורכי המחקר הנוכחי היה טאבלט בסיסי מסוג:  
SAMSUNG/T500  
GB/32GB/WIFI10.4/3  
ביסוי + מגן מסך
- חשוב לוודא את מצב הסוללה של הטאבלט ומדי מספר ימים לחברו לחשמל עד לטעינה מלאה.
- חשוב לבחון האם המיקום ממנו מבוצעות שיחות הוידאו הינו מיקום המאפשר חיבור לרשת האלחוטית וישנה קליטה באיכות טובה. בהקשר זה חשוב לציין שהשימוש באפליקציית WhatsApp לשיחות וידאו במחקר הנוכחי לא דרש כרטיס רשת בטאבלט אלא נעשה שימוש בגרסת web של האפליקציה עם חיבור לרשת האלחוטית במסגרת הדיור. במידה ומעוניינים בקליטה איכותית ויציבה יותר ניתן לרכוש כרטיס רשת לכל מכשיר טאבלט.
- במידה וישנם דיירים עם לקות שמיעה- מומלץ לרכוש אוזניות עם מיקרופון מובנה שניתן לחבר למכשיר.
- במידה וישנם דיירים עם קושי במוטוריקה עדינה, מומלץ לבחון האם שימוש בעט למסך מגע מסייע להם. אם רוכשים עט, מומלץ לרכוש עט עבה על מנת לאפשר אחיזה נוחה גם עבור דיירים עם קשיים במוטוריקה עדינה. אם הדבר לא מתאפשר מומלץ לרכוש מאחז אשר יעבה את העט על מנת לאפשר אחיזה נוחה יותר.
- מומלץ להשתמש בכיסוי לטאבלט אשר מאפשר הן את השמירה על שלמותו והן הצבתו במאונך, זאת בעיקר עבור דיירים אשר מתקשים לאחוז את הטאבלט בשתי הידיים באופן יציב. אפשר להשתמש גם במייצבים ייעודיים להנחת הטאבלט.

- מומלץ להתאים את מסך הבית, כך שהרקע של המסך יהיה אחיד, ויהיו בו כמה שפחות גירויים (הסרת אפליקציות שלא בשימוש).
- מומלץ להגדיל את הגופן והסמלים לגודל הגדול ביותר.
- מומלץ לבצע השהיית התגובה ללחיצה על מסך המגע, כך שגם לחיצה ארוכה יותר תחשב כלחיצה. ניתן לבצע זאת על ידי כניסה ל"נגישות" המכשיר- נמצא לרוב בתוך "הגדרות" המכשיר.
- מומלץ להתאים את אפליקציית WhatsApp, כך שיתאפשר חיוג מקוצר לאיש הקשר ישירות מתוך מסך הבית.



## תדירות שיחות הוידאו

- מומלץ לקבוע מראש תדירות של שיחות וידאו (יומיות או שבועיות) כולל זמנים, תוך לקיחה בחשבון את יכולותיו ורצונותיו של הדייר, הרצון והזמינות של המשפחות ויכולת הצוות לתת מענה ותמיכה שוטפת בשימוש בטכנולוגיה.
- במחקר הנוכחי נראה שעבור דיירים ברמת תפקוד נמוכה, אשר זקוקים לתמיכה רבה בשימוש בטכנולוגיה, ביצוע שיחת וידאו אחת לשבוע הצריך היערכות מיוחדת מצד הצוות, אך במקרים מסוימים נמצא כאפשרי, בעיקר כאשר אנשי הצוות ראו חשיבות לביצוע השיחות והסכימו להקדיש מזמנם על מנת לסייע. כלומר, עבור דיירים שזקוקים לתמיכה רבה רצוי לקיים שיחה אחת לשבוע הן בשל יכולות וזמינות הצוות והן מבחינת זמינות בני המשפחה.
- דיירים ברמת תפקוד גבוהה יותר, אשר הצליחו לבצע שיחות וידאו באופן עצמאי, ביצעו שיחות בתדירות גבוהה יותר, בין 2 ל-5 שיחות בשבוע. הדבר הביא לתחושות מיטביות בקרב הדיירים, בפרט כאשר הייתה היענות גבוהה לסיוע ושיתוף פעולה מצד בני המשפחה והצוות.

## היערכות ברמה המשפחה

- מומלץ למשפחות לקחת בחשבון שהדייר מחכה ומצפה לשיחות עמם. לכן, יש חשיבות גבוהה לתיאום ציפיות מראש בנוגע לתדירות השיחות. בנוסף, ניתן לקבוע מראש מה עושים במקרה שבן המשפחה אינו יכול לענות, זאת על מנת למנוע תסכול והרגשת דחיה מצד הדייר.
- אם מדובר במשפחות אשר משוחחות עם הדיירים בתדירות נמוכה בשגרה (למשל משוחחים אחת לחודש), מומלץ לקבוע מראש כמות שיחות ריאלית ותואמת ליכולתם לענות לשיחות. למשל, לקבוע כי תתקיים שיחת וידאו אחת לחודש בלבד.



## תבנית לשיחת וידאו מיטבית

- יש לוודא שהטאבלט מאפשר ביצוע שיחת וידאו ברמה גבוהה ויש חיבור איכותי לרשת האלחוטית.
- יש לוודא שהסוללה של הטאבלט מלאה בטרם השימוש.
- מומלץ להעמיד את הטאבלט על השולחן או על עמוד ייעודי באופן כזה שהדייר לא יצטרך לאחוז אותו, ושהמצלמה תהיה ממוקמת מול פניו.
- במידה וישנם קשיי שמיעה, מומלץ לחבר אוזניות עם מיקרופון מובנה.
- במידה ויש קושי לדיירים לזכור את סדר הפעולות בשימוש בטאבלט להוצאה או קבלה של שיחת וידאו, מומלץ ליצור לוח ויזואלי של סדר הפעולות, כולל שימוש בשפה פשוטה וסמלים, וכן לתרגל זאת יחד עם איש צוות.
- יש לידע את המשפחה ולתאם איתם את השיחות טרם ביצוע ההתקשרות.
- אם מעוניינים שהשיחות יתבצעו באופן קבוע, מומלץ לבצע תיאום ציפיות בין הדייר, המשפחה והצוות על מנת שכולם ידעו מראש מהם תדירות וזמני השיחות.
- על מנת ששיחה תתקיים באופן מיטבי, הדייר זקוק לתמיכה ועידוד ממשפחתו ומהצוות.

## דוגמא לתכנית התערבות כפי שבוצעה במחקר

בטרם החלה תוכנית ההתערבות, רכזת המחקר (מרפאה בעיסוק במקצועה וסטודנטית לתואר שני) בדקה שקיים חיבור לרשת האלחוטית מהמיקום בו הדיירים היו עתידים לבצע את שיחות הוידאו. בנוסף, בוצעו מראש מספר התאמות לטכנולוגיה עבור אנשים מזדקנים עם מוגבלות שכלית, בהתאם לצרכים וליכולות של כל אדם.

ההתאמות שבוצעו כללו: (1) התאמת מסך הבית, כך שהרקע של המסך יהיה אחיד, ויהיו בו כמה שפחות גירויים (הסרת אפליקציות לא בשימוש); (2) הגדלת הגופן והסמלים לגודל הגדול ביותר; (3) השהיית התגובה ללחיצה על מסך המגע, כך שגם לחיצה ארוכה יותר תחשב כלחיצה; (4) התאמת אפליקציית WhatsApp, כך שיתאפשר חיגוק מוקצר לאיש הקשר ישירות מתוך מסך הבית.

תכנית ההתערבות כללה כ-4-6 מפגשים של רכזת המחקר עם כל אחד מהדיירים. שני המפגשים הראשונים התמקדו בהקניית ידע בנוגע להדלקה וכיבוי של הטאבלט, פתיחת מסך הנעילה של הטאבלט, שימוש במסך המגע ואופן ביצוע שיחת וידאו לבן משפחה באמצעות אפליקציית WhatsApp בחיגוק מהיר. באמצעות החיגוק המהיר, ביצעו פעולת החיגוק, לאחר הדלקת הטאבלט ופתיחת מסך הנעילה, כללה שתי לחיצות בלבד על המסך - לחיצה על איש הקשר ולחיצה על סמל הוידאו. שני המפגשים הראשונים כללו גם לימוד וזיהוי התמונה של בן המשפחה באפליקציית ה-WhatsApp ולימוד וזיהוי של סמל הוידאו כולל מציאת מיקומו על המסך. לאחר שהדיירים רכשו את המידע הראשוני הנחוץ, הם התבקשו להתנסות בביצוע שיחת וידאו לבן משפחה ו/או לרכזת המחקר. במהלך ההתנסות בוצעו התאמות רלוונטיות במקרה הצורך, למשל אוזניות לדיירים שהתקשו לשמוע או מתן עט לטאבלט לדיירים שהתקשו להשתמש במסך המגע. במפגשים הבאים בוצעו תרגולים חוזרים עם דגש על מוקדי הקושי האישיים של כל דייר. למשל, היו דיירים שהתקשו בשימוש במסך המגע, דיירים אחרים התקשו לזכור את סדר הפעולות שיש לבצע ו/או למקם את הטאבלט באופן כזה שהמשפחה תוכל לראות את הפנים שלהם. במקרה של קושי לזכור את סדר הפעולות בשימוש בטאבלט, רכזת המחקר ביצעה תרגולים רבים עם הדייר עד לשליטה בתהליך. דיירים אשר הראו יכולת לבצע שיחת וידאו באופן עצמאי לאחר 2-3 מפגשים, קיבלו הדרכה לביצוע פעולות נלוות כגון טעינת הטאבלט.

לאחר שהדיירים רכשו את היכולת לבצע שיחת וידאו באופן עצמאי או לאחר 6 שבועות, המוקדם מבין השניים, הם קיבלו את הטאבלט בהשאלה על מנת שיוכלו לבצע שיחות וידאו למשך חודש. במהלך החודש בו הדיירים קיבלו את הטאבלט בהשאלה, רכזת המחקר הגיעה פעם בשבוע למסגרת הדיור ובדקה עם הדיירים ועם הצוות האם נדרשו הנחיות או התאמות נוספות. במקרה הצורך, היא הייתה זמינה גם טלפונית. בשלב זה הצוות נדרש לתמוך בדייר בביצוע השיחה בהתאם לרמת התפקוד של הדייר. דיירים שרכשו את היכולת לבצע שיחת וידאו באופן עצמאי נזקקו לעזרה רק במקרים של חיבור לרשת האלחוטית כאשר החיבור נותק או כאשר היו קשיים בקליטה והטענת הטאבלט (במקרה של בעיה במגעים). דיירים אשר לא רכשו עצמאות בביצוע שיחת הוידאו נזקקו לעזרה מהצוות בכל פעם שרצו לבצע שיחת וידאו למשפחה.