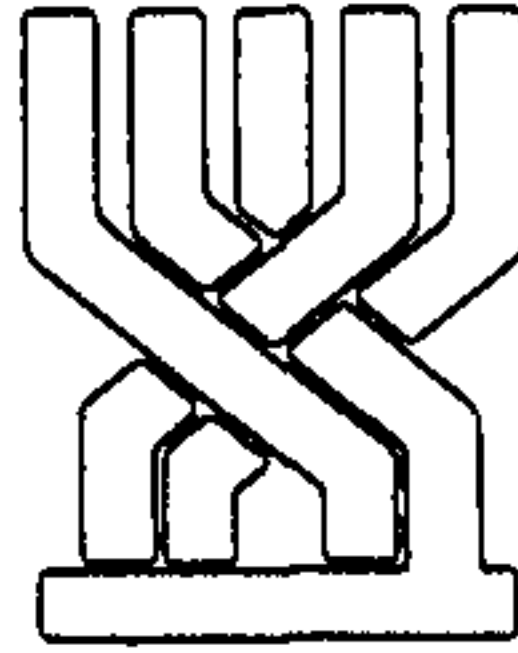


א. בלונן



המוסד לביטוח לאומי  
האגף למחקר ותכנון

# "קשיש לקשיש"

בשכונת גונן בירושלים

בשנים 1969-1975

## פרסומי האגף למחקר ותכנון

שנתון סטטיסטי	—	1973/74 (האחרון שהופיע 1971/72).
רבעון סטטיסטי	—	החל לחופיע בשנת 1971 <sup>1</sup>
<b>סקרים</b>		
מס' 1	—	"נתוח דחיות של תביעות לקצבת זקנה ושאיירים לפי סיבות לשנים 1969/70" מאת: שלמה כהן, 1971 (אזל).
מס' 2	—	"העדרות נשים מעבודה כתוצאה מסיבוכים בהריון (מאי-יוני 1971)" מאת: תמר בן-יוסף, 1971.
מס' 3	—	"המבוטחים הלא-שכירים, עיבודים סטטיסטיים ממשלוח פנקסי מקדמות לשנת 1971/72" מאת: ראובן שטיינר ונילי הלפרין, 1971 (אזל).
מס' 4	—	"החוב, הפוטנציאל ועומק הפיגור, בגבייה ממעבידים ליום 31.3.71" מאת: ראובן שטיינר, 1971 (אזל).
מס' 5	—	"מקבלי קצבאות זקנה, שאירים ומשפחות מרובות ילדים לפי יישוב, 1971" מאת: חנה ולדהורן, 1972 (אזל).
מס' 6	—	"יתומים בגיל בית ספר תיכון" מאת: שלמה כהן, 1972 (אזל).
מס' 7	—	"משפחות עם ילדים בישראל; 1969—1970" מאת: נירה שמאי ותנה ולדהורן, 1972 (אזל).
מס' 8	—	"שיקום נכים בשנים 1968—1970" מאת: אלחנן בלומנטל, 1972 (אזל).
מס' 9	—	"המבוטחים הלא-שכירים — 1970/71 ; 1971/72" מאת: ראובן שטיינר ונילי הלפרין, 1972.
מס' 10	—	"הגבייה ממעבידים — 1971/72" מאת: ראובן שטיינר, 1973.
מס' 11	—	"שרותי הביטוח הלאומי לבדואים בנגב" מאת: ראובן שטיינר ושלמה כהן, 1973.
מס' 12	—	"עולים חדשים מקבלי גמלאות זקנה 1972/73" מאת: שלמה כהן, 1974.
מס' 13	—	"מקבלי קצבת משפחה מרובת ילדים, לפי יישוב, 1973" מאת: חנה קרן יער (ולדהורן), 1974.
מס' 14	—	"שיקום נכים 1971-1972" מאת: אלחנן בלומנטל, 1974.
מס' 15	—	"מקבלי קצבאות זקנה ושאיירים לפי יישוב, 1975" מאת: מרים שמלצר, 1975.

### מחקרים

מס' 1	—	"סקלה אקוילנטית למבוגר סטנדרטי, ממצאים ישראליים", (באנגלית) מאת: יעקב חביב ויוסי טויל, 1974.
מס' 2	—	"השפעת ההוצאה הציבורית לשרותים סוציאליים על החלוקה מחדש של ההכנסות", מאת: מורית אבנימלך, 1974.
מס' 3	—	"השפעת קצבאות ילדים על הילודה", (באנגלית) מאת: מרג'ורי הוניג, 1974.
מס' 4	—	"העוני בישראל לפני ואחרי התמיכות הממשלתיות" (באנגלית), מאת: יעקב חביב, 1974.
מס' 5	—	"דפוסי תזונה ויעילות בצריכת מזון בישראל", מאת: יוסי זמירי, 1974.
מס' 6	—	"שינויים במערכת דמי הביטוח הלאומי", מאת: יוסי טויל, 1974.
מס' 7	—	"חלוקת ההכנסות מחדש באמצעות הביטוח הלאומי על פי קבוצות דמוגרפיות וקבוצות הכנסה", (באנגלית), מאת: יעקב חביב, 1975.
מס' 8	—	"מערכת התמיכות בישראל ערב פליחת נובמבר 1974 ואחריו", מאת: מרג'ורי הוניג, יפה קוזלוב, אפרת ברונפלד ומוטי לקסר, 1975.
מס' 9	—	"השפעת העזרה הציבורית והמשפחתית לדיור על חלוקת ההכנסות בקרב זוגות צעירים ב-1971", מאת: מאיר גרינפלד, 1975.

### מפעלים מיוחדים

מס' 1	—	"הבראה לאמהות למשפחות מרובות ילדים", מאת: אלחנן בלומנטל, 1974.
מס' 2	—	"הערכת התוצאות של הדרכת תזונתית למשפחות מרובות ילדים", מאת: שרה בבלי וגילח מיכאלי, 1975.
מס' 3	—	"קשיש לקשיש' בשכונת גזן בירושלים בשנים 1969-1975", 1975.

<sup>1</sup> בא במקומו של הירחון הסטטיסטי וכולל סדרות מאז הקמת המוסד.

המוסד לביטוח לאומי  
האגף למחקר ותכנון

"קשת לקשת"

בשכונת גונן בירושלים

בשנים 1969-1975

ירושלים, ינואר 1975, שבט תשל"ו

## ה ק ד מ ה

האגף למחקר ותכנון שמח להגיש בזה סיכום של מפעל מיוחד "קשיש לקשיש" בשכונת גונן בירושלים.

מהות התכנית היא עזרה הדדית של קשישים עצמאיים לקשישים מרותקים לביתם באותה שכונה באמצעות בקורים חברתיים. התוכנית ניזומה והופעלה על ידי "המרכז לקשיש" בגונן בשותף עם השרות הסוציאלי של בי"ח הדסה. תוכנית זו התלה לפעול בשנת 1969 והמוסד לבטוח לאומי השתתף במימון, הכוונה ולווי מחקרי משנת 1971.

החל מנובמבר 1974 עבר "המרכז לקשיש" ממלב"ן לאחריותה של עיריית ירושלים. הערכה מחקרית ראשונה נעשתה בשנת 1973 ודו"ח המחקר מ-1973 פורסם בתפוצה פנימית מצומצמת.

חוברת זו מתארת את התפתחות הפרויקט במשך כל שנות קיומו, תוך הדגשת המצב כיום לאחר הפעלת מערכת חדשה של דפוסים ונוהלים בעקבות ההערכה המחקרית ובעקבות דיונים משותפים של הצוות המקצועי המלווה את הפרויקט. בהכנת חוברת זו נטלה חלק גב' נצחיה פומפיאן מהמחלקה לגמלאות ארוכות מועד (באגף למחקר ותכנון - ביטוח לאומי) בראשותו של מר שלמה כהן שאף רכז את ההערכה המחקרית.

תודה מיוחדת נתונה לגב' תאה נתן שסייעה רבות בהדרכה ובעצה להכנת החוברת. גב' תאה נתן משמשת אף כנציגת המוסד לבטוח לאומי בצוות המקצועי הקבוע המלווה את הפרויקט.

כך נתונה תודתנו לגב' גרטה פישור מנהלת השרות הסוציאלי של "הדסה" שיזמה את הפרויקט וליותה אותו באופן שוטף, ולגב' מולי סודק ז"ל שהקדישה רבות לביצוע הפרוייקט ונפטרה, לצערנו, בזמן הכנת הדו"ח.

כמו כן נתונה תודתנו לגב' ד"ר דוידסון, לגב' טובה נמט ולחברי הצוות האחרים מ"המרכז לקשיש", בגונן ולגב' חסידה גבריהו, מנהלת השרות לזקן ע"י העירייה, שללא עזרתן הגדולה לא ניתן היה להפעיל את הפרויקט.

גירה שמאי

סגן מנהל אגף מחקר ותכנון

## תוכן הענינים

<u>עמוד</u>	
9	1. מבוא
9	2. מהות השרות ומטרותיו
10-15	3. השרות בשנים 1970/1972 לאר סקר ההערכה ב-1972
10	א. שיטת החקירה
13	ב. סיכום ומסקנות
14	ג. המלצות
15-24	4. השרות משנת 1973 עד 1975 לאר הפעלת הקריטריונים והנוהלים החדשים
16	א. נוהלי העבודה החדשים
18	ב. יישום נוהלי העבודה
25	5. סיכום והמלצות
	נספח - סקר הערכה, מפעל נסיוני "קשר לקשר" בשכונת גונן
29-48	בירושלים, 1972
29-31	א. שיטת והגדרות
32-47	ב. הערכת המפעל
47-48	ג. המלצות

תכנית "קשיש לקשיש" שנערכה בשכונת הקטמונים בירושלים, היא תכנית של עזרה הדדית לקשישים, מקשישים עצמאים לקשישים מרותקים לביתם.

התכנית הוגשה למוסד לבטוח לאומי כמפעל נסיוני. המוסד החליט להשתתף במימונה וללוותה במחקר כדי לבדוק את יעילותה ונתיצותה בהעלאת רווחת הקשישים. המטרה לטווח ארוך הייתה, בהתאם לעקרונות המפעלים המיוחדים של המוסד לבטוח לאומי, לבדוק את הצורך והאפשרות ליישומו של מפעל זה והרחבתו לאזורים אחרים. התכנית מבוצעת ע"י "המרכז לבריאות והכוונה לקשיש" שעל יד עיריית ירושלים (בראשותם של גב' ד"ר דוידזון וגב' טובה נמט) ובשיתוף פעולה עם גב' גרטה פישר וגב' סודק מהשרות הסוציאלי של הדסה, שאף היו היוזמות של התכנית.

תחילתו של המפעל הייתה ב-1969 ובמשך השנים נתגבשו דפוסי פעולה. המוסד לבטוח לאומי נכנס לפרוייקט ב-1971 מתוך מגמה של אחר תקופת הנסוי תועבר הפעלת התכנית למוסדות הקהילה. בנובמבר עבר ה"מרכז" מ"מלב"ן לעיריית ירושלים.

הואיל והמרכז לקשיש כולל במסגרתו שרותים שונים ומגוונים ועקב כך קשורים אליו קשישים רבים, הוחלט לקיים את הנסוי במסגרתו.

## 2. מטרת השרות ומטרותיו

במסגרת התכנית מפעילים קשישים שמצב בריאותם סביר, כ"מבקרים ידידותיים" אצל קשישים שמסיבם כלשהי רתוקים לביתם ועל ידי כך סובלים מבידוד ונתוק מהסביבה. עיקר הפעולה הוא הבקור עצמו, כשהמטרה היא שהמבקר יהווה חברה לקשיש המרותק וגשר אל העולם החיצון. הפעולה אינה כוללת בדרך כלל מתן עזרה בביצוען של פעולות יומיומיות (הלבשה, רחיצה, נקיון הדירה וכו'). עם זאת, רצוי אולי שבמידת האפשר יעזור המבקר ביציאה מחוץ לבית ובעבודות קלות (בהתאם ליכולתם של המבקר והמבוקר).

מטרת התוכנית כפולה; לעזור למבקרים ולמבוקרים. אשר למבוקר - זהו מתן שירות בצורת בקור של אדם עמו יש לו שפה משותפת, כך שיקשיב לבעיותיו ויהווה חברה עבורו. אשר למבקרים - רובם בודדים ומילוי חפקיד של מבקר יעזור להם עצמם במידת מה להתגבר על בדידותם ויפתח בפניהם אפשרויות של פעולה ויתן להם הרגשה שביכולתם לתרום ולהביא תועלת.

המבקרים מקבלים סכום חודשי סמלי לעדוד השתתפותם במפעל וכן לכסוי הוצאותיהם כמו, מתן מתנות למבוקרים וכו'.

אחרי שהתוכנית הופעלה והורצה כשנתיים נתעורר הצורך להעריכה. מדובר היה בניסיון לבדוק את תרומתו של מפעל נסיוני זה להגדלת רווחתם של כל השותפים בו, על מנת לעודד הרחבתו גם למקומות אחרים באם הוכיח את עצמו.

### 3. השרות בשנים 1970/1972 לאר סקר ההערכה

להערכת התכנית נערך סקר מקיף (ב-1972)\*, שסיכמו המפורט מופיע בנספח לדו"ח זה. להלן סכום קצר של שיטות הסקר וממצאיו.

הסקר בדק את הנקודות הבאות:

- א. מהן הצפיות של המבקרים והמבוקרים מהתוכנית.
- ב. על אלו צרכים של המבוקרים והמבקרים עונה תכנית זו.
- ג. מהם הצרכים הנוספים שיש לקשישים ואינם מוצאים את פתרונם (או בטויים) במסגרת התכנית.
- ד. מהי מידת שביעות הרצון של המבקרים ושל המבוקרים מהתכנית.
- ה. באיזו מידה יכול שירות כזה להוות בסיס להקמת מערכת למעקב שוטף אחר קבוצה חלשה זו בחברה, בחינת צנור לאתור צרכים ולהצגתם בפני מוסדותיה הסוציאליים של הקהילה.

אוכלוסית הקשישים - המבקרים והמבוקרים, שהיתה אמורה לקחת חלק בתכנית היתה כ-100 קשישים, מהם 75 מבוקרים ו-25 מבקרים. במהלך עבודת השדה התברר כי היתה נשירה גדולה של קשישים מ-2 הסוגים מהמפעל, כך שבפועל השתתפו במפעל פחות מ-60 קשישים, מהם 17 מבקרים. 43 מבוקרים.

- א. שיטת החקירה: האמצעי העיקרי לאסוף הנתונים היה השאלון. נבנו 2 שאלונים - למבקר ולמבוקר. הנושאים העיקריים שנחקרו היו: מצבם המשפחתי ותנאי מגוריהם של הקשישים, משתנים דמוגרפיים, רמת השכלה, מעורבותם החברתית והרקע התעסוקתי שלהם, והעיקר - פעילותם במסגרת התכנית "קשיש לקשיש", עמדותיהם ביחס לעצם התכנית.

---

\* מפעל נסיוני: "קשיש לקשיש", בשכונת קטמון בירושלים/המוסד לבטוח לאומי, האגף למחקר ותכנון - טיוטה להערות ב-1973.

הערכת התכנית התרכזה בשלושה תחומים עיקריים:

- א. תחולת המפעל והיקפו.
- ב. הקשיים בבחירת האוכלוסיה המתאימה למפעל.
- ג. בחינת מהותו של השירות שניתן בפועל ותכנו.

א. תחולת המפעל - הציר שסביבו סובב כל המפעל הוא הביקורים אצל אלה שמסיבות כלשהן מרותקים לביתם, לכן חשיבות רבה לשאלה - האם הביקורים מבוצעים כמתוכנן והאם כל הקשישים שנבחרו להשתתף בפרויקט אמנם מבוקרים.

הסטנדרט שנקבע בתכנון הוא כי כל קשיש היה אמור להיות מבוקר פעמיים בשבוע לפחות, ומשך הביקור לפחות שעה אחת. מספר המבוקרים למעשה עמד על כ-43 קשישים בלבד במקום 75 בתכנון וגם משך הביקור לא תמיד נשמר, מספר המבוקרים עמד על 20 לעומת 25 בתכנון המקורי. מספר המבוקרים למבקר לפי התכנון המקורי היה 2-3 קשישים. בסקר התברר שעקרון זה לא נשמר, וניתן למצוא מבקרים שבקרו יותר קשישים, לעומת כאלה המבוקרים קשיש אחד בלבד.

ב. בחירת האוכלוסיה המתאימה למפעל - בחירת מבקרים ומבוקרים בלתי מתאימים עלולה ליצור שני לקויי יסוד:

1. בחירה מוטעית עלולה לרכז את המאמץ העיקרי דוקא באוכלוסיה הנוקפת פחות בעוד שקשישים הזקוקים ביותר לשירות מסוג זה ישארו מחוץ למסגרת השירות.
2. לגבי המבוקרים, חשוב לבחור אנשים שמבחינה בריאותית ומבחינת המוטיבציה שלהם מתאימים לקחת חלק בתכנית על מנת לנצל את הפוטנציאל הקיים בשכונה ולעזור לאנשים (מבוקרים ומבוקרים) הזקוקים לכך.

הסקר ניסה להתייחס לשאלה זו של התאמה, תוך בנית הפרופיל של המבוקרים ושל המבוקרים. נתברר, שחלק הארי של אוכלוסיה המבוקרים גר במחיצת בני משפחה אחרים, כמו כן לא כולם מרותקים לבית; אין זה אומר שלא להאלין תועלת מהביקור, אלא התכנית מראשיתה לא נועדה להם. לאור זאת התעוררה השאלה אם אין מקום לבחון מחדש את הקריטריונים להצטרפותם לתכנית של המבוקרים ושל המבוקרים.

מנקודת ראות של מצב הבריאות ויכולת התנועה - המצב באופן כללי היה סביר. מלבד מצב הבריאות, היה עניין בשאלה מהי זיקתם של המבוקרים לתכנית. שאלה נוספת שגשאלה היתה: מה מקומו של התגמול הכספי (הקסן) בהצטרפות לתכנית. הסתבר שלפחות בחלק מהמקרים, מתלווה להרגשת הספוק והמצוה שבבצוע התפקיד גם ההנאה החמרית המופקת מהעניין.



אחרים הוציאו את הכסף לטובת-המבוקרים "שלהם", וחלקם אף ממלאים את תפקידם בהתנדבות ממש. בסופו של דבר, טיב השירות הניתן תלוי באופן מכריע באישיותו של המבקר ובמידת מעורבותו וזיקתו לנושא.

ג. כושר תפקוד וביצוע פעולות יומיומיות של המבוקרים: בבדיקת כושרם התפקודי של הקשישים נמצא שמלבד הבעיה של קשיי ניידות ותנועה מחוץ לבית, נמצא כי לכ-15 מבוקרים יש קשיים בפעילות יומיומית בתוך הבית. קשיים אלה נפתרו רק בחלקם הקטן בידי המבוקרים, כלומר התכנית של "קשיש לקשיש" לפי תוכנה, מהוחה ויעדה במתכונתה המקורית לא נועדה לפתור גם צרכים חשובים אלה של הקשישים. הרעיון של מתן חברה לאיש בודד הוא חיובי וחשוב אך חייב להשתלב במסגרת של מכלול שרותי הרווחה לקשישים, הניתנים על ידי הקהילה. אפשר שתכנית "קשיש לקשיש" עשויה לשמש מנוף לקידום וסיפוק צרכים אחרים, על ידי איתור הצרכים והעברת המידע ל"מרכז לקשיש" לשם המשך הטיפול.

מבוקרים הפועלים בהתמדה ובהבנה, מכירים יפה את בעיות הקשישים "שלהם", ומן הראוי היה ש"המרכז לקשיש" יתחשב בדעתם משום שהתרשמותם היא ממקור ראשון ויש בה כדי להגביר את זיקתם של הקשישים לחוכנית, ולשפר את הרגשת השתיכותם. (להלן נראה שמאוחר יותר נעשו פעולות שונות ששיפרו מצב זה). בזמן שהסקר נערך, התברר שאמנם יש מבוקרים שהפנו ל"מרכז" בעיות שונות לטיפול, אך לא תמיד היתה קיימת היענות לפניה, והמבקר לא ידע מה עלה בגורלן של הבעיות שהעלה. מצד המבוקרים, (יש לזכור את מגבלת המספר הקטן של השותפים, כך שהכללות מסוכנות בנושא), מחציתם היו מעוניינים במספר גדול יותר של בקורים. לא תמיד נמצא קשר בין מצבו המשפחתי של המבוקר לבין מספר הביקורים הרצוי, אך קשישים המוגבלים בכושר ניידותם או שמעורבותם החברתית מוגבלת, רצו במספר בקורים גדול יותר.

אשר לניתוח שביעות רצונם של הקשישים מהתוכנית, תגובותיהם של הקשישים נעו מהתלהבות עד אכזבה. מסתבר שהסיבות למידת שביעות הרצון מגוונות ותלויות במצבו האישי של הקשיש מחד, וברמת השירות והפעולות הנעשות על ידי המבקר: מאידך המרוצים ביותר, כצפוי, היו אלה שמוגבלותם חמורה ושהמבקר עשה למענם גם משהו בביצוע פעולות יומיומיות.

ההרגשה היא שהמסתייגים מהתכנית אינם ממקדים את התנגדותם בעצם התכנית אלא בגורמים כמו אי התאמה בין המבקר למבוקר. התאמה זו נחוצה מאד ועשויה להיות מכרעת בהצלחת התכנית. מדובר

בהתאמה במישורים שונים:

(1) רמת השכלה.

(2) מין.

(3) ארץ מוצא, שפה ורקע תרבותי.

כמו כן ראוי לציין כי לא ניתנה למבקרים הדרכה מספקת ושוטפת הדרושה למילוי תפקידם. אמנם היו פגישות ב"מרכז לקשיש" אך הן הקיפו 2/3 בלבד מהמשתתפים, מלבד זאת היו קשיים בקומוניקציה בפגישות אלה, בעיקר בשל טיבה ואופיה של האוכלוסיה.

על בסיס הערכה זו, שחשפה ליקויים שונים ארגוניים בעיקרם, הוסקו מסקנות וגובשו המלצות שונות לתיקון ליקויים אלה.

ב. סיכום ומסקנות.

הסיכום מדגיש בעיקר את הליקויים, שכן מטרתו של הדו"ח היא להביא לתיקונם.

הליקויים העיקריים מצויים ב-2 מישורים:

(1) ליקויים ארגוניים - העדר פקוח שוטף, העדר יד מכוונת במידה מספקת מצד "המרכז לקשיש" בקטמון.

(2) ליקויים בעצם מהותו של השירות הניתן במסגרת המפעל.

1. ליקויים ארגוניים:

- א. היקף השרות - כבר ראינו שהשירות הקיף מחצית ממספר הקשישים המתוכנן. כמו כן המבקרים לא תמיד עמדו בדרישות של מספר ביקורים מינימלי בשבוע ושל משך ביקור מינימלי.
- ב. בחירת המבוקרים - המצב הבריאותי והדמוגרפי של המבוקרים אינו תואם ברוב המקרים את המסגרת שהותוותה מראש. יתכן אם כן שהתכנית, לא הגיעה אל האנשים הנזקקים ביותר.
- ג. בחירת המבקרים - התכנית בקטמון התבססה על ביקורים תמורת תשלום סמלי. יתכן שהגורם הכספי לא רק שלא הגביר את מעורבותם של הנוגעים בתכנית, אלא שחלק מהמבקרים ראה בכך עבודה רגילה תמורת תשלום, עם כל המשתמע מכך. נראה לנו על כן שהגורם החשוב להצלחת מפעל כזה הוא המידה בה מצליחים להחדיר למבקר את תחושת היותו חיוני, עוזר לחלש ותורם לרווחתם של אנשים נזקקים.
- ד. התאמת המבקר למבוקר - בתכנית "קשיש לקשיש" נתנו המארגנים את דעתם על התאמה במין ובארץ המוצא, לא תמיד שקדו על התאמת רמת ההשכלה, ואכן התברר שאי שביעות הרצון של חלק מהמבוקרים נבע לעיתים מאי התאמה במישור זה. נוסף על כך יש להתאים את התפקיד המוטל לאישיותו של המבקר, סוג מסוים של "התמחות" עשוי הן ליעל את התכנית והן להביא לידי ספוק יתר של המבקרים.

## 2. ליקויים בתוכן ובמהות השירות:

- א. צרכי המבוקרים לעומת הפעולות המבוצעות על יד המבקרים; כצפוי, התגלו אצל המבוקרים בעיות וצרכים בתחומים שונים כמו: טיפול בית, עזרה בתפקוד אישי, מכשירי עזר וכו'. אך יש לזכור ששירות כמו "קשיש לקשיש", שמטרתו מתן חברה למרותקים, אינו יכול, מטבע הדברים לענות על צרכים חשובים אחרים של אותם קשישים רתוקים. יעילותו של שירות כזה תגדל באם ישולב במסגרת נרחבת יותר של שירותים קהילתיים, שמטרתם לענות על צרכיהם היומיומיים של אותם קשישים מרותקים.
- ב. תכנית "קשיש לקשיש" עשויה לשמש כלי לאיתור וכיסוי צרכי הקשישים. דבר זה יכול להווצר אם יתקיימו מפגשים קבועים ושוטפים בין המבקרים לבין מארגני התכנית, מפגשים כאלה יהיו צינור למסירת אינפורמציה מעודכנת ולמעקב אחר השתנות מצבם של הקשישים, ברור הוא כי העברת מידע כזה צריכה להיות הדדית. המבקר, המדווח על מצב אלה שבטפולו, יהיה גם שותף לחויה של פתרון בעיות המבוקרים, למען ספוקו הוא ולהגברת הזדהותו עם המפעל.
- ג. יעילותו של המפעל מותנית בהדרכה טובה ורצופה של המבקרים. ההדרכה תעסוק הן בראיה כללית של המפעל והן בבעיות ספציפיות עד כדי יעוץ בקשר לנושאי השיחה. המפגשים החדשים אמנם מתקיימים, אך לא מקיפים את כל אוכלוסיית המבוקרים ואין זרימת מידע מעודכן.

## ג. המלצות

לאור הממצאים שפורטו בפרקים הקודמים והמסקנות שהתחייבו מהם הומלץ:

- (1) הרעיון המרכזי שמונח ביסודה של התוכנית הוא חיובי בהחלט. הליקויים שנתגלו בהפעלת התוכנית בשנים הראשונות להפעלתה אינם נובעים מחולשתה של התוכנית, אלא בעיקר בשל קשיים ארגוניים. הומלץ להאריך את הניסוי ולהשתתף במימון המפעל לשנה אחת נוספת, אך זאת בתנאים הבאים:
  - א. יחוקנו הליקויים הארגוניים והמהותיים כפי שפורטו בפרק הקודם.
  - ב. "המרכז לקשיש" בקטמון יאמץ את השירות כשירות קבע ויפעיל אותו בעתיד באמצעות הגורמים הסוציאליים שבחוקר הקהילה.
  - ג. יקויים ליווי מחקרי שוטף גם בשנת ההפעלה הבאה.
- (2) בהפעלה השוטפת של התכנית יעסוק עובד מקצועי בשכר בחצי משרה לפחות, שימומן ויוחזק על-ידי "המרכז לקשיש" בקטמון. תפקידו של עובד מקצועי זה יהיה לדאוג להפעלה נאותה של התכנית תוך הצמדו לקריטריונים שיקבעו על ידי "המרכז לקשיש" בשיתוף עם השירות הסוציאלי של הדסה, עיריית ירושלים והמוסד לבטוח לאומי.

פונקציות הכרחיות שעל העובד המקצועי למלא:

- א. פיקוח שוטף וצמוד על עבודת המבקרים.
- ב. רישום ומעקב מתמיד עם יציאה לשטח על מספר המבקרים, המבוקרים ומספר הביקורים הנדרשים, סוג הפעילות שהמבקרים נותנים וכו'.
- ג. הדרכה שוטפת ועדכנית למבקרים.
- ד. פגישות קבוצתיות ואישיות עם כל מבקר על מנת לשמוע את רשמיו, קבלת דווח על מצבם של המבוקרים ועזרה בפתרון הבעיות.
- ה. דאגה למילוי הצרכים הספציפיים של המבוקרים כפי שיתגלו על ידי המבקרים, חוך שיתופם של המבקרים במציאת פתרונות מתאימים.
- ו. דאגה לכל הבעיות הארגוניות, הכספיות והכלליות שמתעוררות חדשות לבקרים במפעל מסוג זה.
- ז. איתור של מבקרים ומבוקרים נוספים שמתאימים לקחת חלק בתוכנית וזקוקים לכך.

3) על "המרכז לקשיש" לתת יותר את הדעת למתן שירותים בסיסיים לקשישים הזקוקים לכך כגון טיפול בית, אמצעי עזר להליכה וכו'. תוכנית "קשיש לקשיש" כשלעצמה אינה משיגה את המטרה אם אין היא מלווה במכלול השירותים שעל "המרכז לקשיש" לספק למבוקרים. הבקורים שנעשים במסגרת התוכנית יכולים לשמש מכשיר לאיתור הצרכים, ולהעברתם לידיעת "המרכז לקשיש".

4) הומלץ על בחירה מתאימה של המבקרים, הדגש צריך להיות על אנשים בעלי מוטיבציה לעזרה הדדית; הגורם הכספי צריך להיות בעל חשיבות משנית. יש לשקול אם לא ניתן לנצל את התכנית "קשיש לקשיש" למטרות נוספות בהתאם לאישיותו וכישוריו של כל מבקר באופן אינדיבידואלי. עם זאת, הואיל והתוכנית ביסודה נועדה גם למבקרים אין להעדיף אנשים רק בגלל שהם יכולים לבצע פעולות נוספות.

#### 4. השירות משנת 1973 עד 1975 לאור הפעלת קריטריונים ונהלים חדשים

המסקנות וההמלצות שפורטו בסופו של הדו"ח, הועלו לדיון בפגישות משותפות של הצוות המקצועי המורכב מנציגי "המרכז לקשיש", העיריה, "הדסה", והמוסד לבטוח לאומי ובראשית 1974 גובשו מחדש במשותף קריטריונים ונהלי עבודה. כמו כן הוקם צוות בעל הרכב קבוע, המיצג את הגופים המצויינים לעיל כדי ללוות את העבודה השוטפת, ללבן בעיות המתעוררות תוך כדי עבודה ולאחר צרכים שונים על מנת לנסות לספקם, הפרוייקט, כרעיון, אומץ מחדש שכן נתקבלה הגישה שהתכנית ביסודה טובה. כמו כן, כחוצאה מההמלצה שהופיעה בדו"ח דלעיל נתקבלה עובדת סוציאלית (ב2/1 משרה) והופקדה על הפרוייקט (רכוז והפעלה שוטפת).

מפורטים להלן נוהלי העבודה החדשים וכך סכום של הבעיות והשאלות הארגוניות והמקצועיות שהתעוררו במהלך התכנית, תוך התיחסות למידת ישומן של ההמלצות, המסגרת הארגונית והיחסים הפורמליים בין המעורבים בפרויקט.

#### א. נוהלי העבודה החדשים

##### (א) המבקרים

1. על המבקר להיות מובילי ובריא (מבחינה גופנית ונפשית), במידה כזאת שיוכל לבצע את הבקורים.
2. מבקר שאינו עומד במשימה - לא מתמיד בבקורים, עורך בקורים חסרי תועלת או שאינו מצליח ליצור קשר עם המבוקר, יצא מהתכנית.

##### (ב) מבוקרים

1. המבוקרים יהיו רחוקים לביתם - מבחינה אובייקטיבית או סובייקטיבית (למשל: חרדות מעצם היציאה, חשש מנפילה במדרגות, ברחובות וכו').
2. המבוקרים יהיו בודדים, חסרי קשר חברתי ומשפחתי או ירגישו בדידות, למרות שקיימת משפחה, וזקוקים לבקורים.
3. גיל המבוקרים יהיה מ-60 לנשים ו-65 לגברים. במקרה של קשישים הזקוקים לבקורים למטה מהגיל הנ"ל ידון הצוות בכל מקרה בנפרד, אין הגבלת גיל כלפי מעלה.

##### (ג) התאמת המבקר למבוקר

1. חייבת להיות שפת דיבור משותפת.
2. רצוי שיהיו קרובים ברמת ההשכלה והרקע התרבותי; בעיקר חשוב שהמבוקרים לא יהיו ברמה נמוכה מהמבוקרים.
3. קרבת מגורים רצויה למען הקלה על המבוקרים.

##### (ד) חפקיד המבקר

1. יצירת קשר חברתי.
2. לזוי ליציאה מהבית במידה וזה אפשרי.
3. עזרה בסידורים מחוץ לבית כגון קניות, סידורים לקבלת תרופות וכו', בהתאם לצרכי המבוקר וליכולת המבקר.
4. דיווח לעובדת הסוציאלית על בעיות שהמבקר נתקל בהן אצל המבוקר, (כגון הרגשה לא טובה, חוסר תנור או כיו"ב).

##### (ה) פעולות ארגוניות

1. הפעולה של "קשיש לקשיש" תהיה עצמאית ותפעל במסגרת "המרכז לקשיש", גונן.

2. מספר המבוקרים לכל מבקר יהיה 2, בשום מקרה לא יעלה על 3 מבוקרים.

3. בקור צריך להמשך כחצי שעה לפחות, כדי להשיג מטרת הביקור.

#### (ו) תפקידי המרכז

מרכז בחצי משרה יהיה אחראי לבצוע תקין של התוכנית, רצוי שהמרכז יהיה עובד סוציאלי.

תפקידי המרכז הם:

1. פיקוח שוטף על הפעלה תקינה של התוכנית, בהתאם לחנאים ולקריטריונים שנקבעו.

2. רכוז והדרכה של המבקרים.

3. פיקוח על מספר המבוקרים.

4. פיקוח על מספר הבקורים לשבוע.

5. מעקב אחר הצרכים שאותרו.

6. הצטרפות למבקר בבקור בית ראשון אצל קשיש ולאחר מכן בהתאם לצורך.

#### (ז) מסגרת התוכנית

התוכנית מתחילה עם מספר מוגבל של קשישים, הן מבקרים והן מבוקרים. עם זאת, היא תהיה גמישה די הצורך, להרחבת המסגרת תוך כדי הפעלתה. החלטה על הרחבה תהיה טעונה אישור של הצוות המשותף של המוסד לביטוח לאומי זה "מרכז לקשיש".

#### (ח) תשלום למבקרים

התשלום הוא סמלי ומיועד לשמש כדמי כיס למבקרים, לגבי כל מבוקר התשלום הוא - 30 ל"י, במקרה של 2 מבוקרים - 60 ל"י. התשלום לא יעלה גם אם יעלה מספר המבוקרים, זאת ע"מ לא לעודד רבוי מבוקרים על חשבון איכות הפעולה. יתקבלו גם עובדים ללא תשלום, אולם גם הם יצטרכו לקבל על עצמם אותן החייבויות.

#### (ט) זכות חתימה

1. גב' גרטה פישר, גב' סודק מהשרות הסוציאלי של הדסה וגב' הדסה בארי (עובדת סוציאליית של הפרוייקט) נקבעו כמורשות לחתום על צ'קים. בכל מקרה, תדרשנה 2 חתימות מתוך השלוש.

2. תבוצע בקורת אחת לחודש ע"י נציג המוסד לביטוח לאומי, יחד עם המרכז.

#### (י) פגישות קבועות עם המבקרים

פגישות אלה תהיינה משני סוגים:

1) פגישות אינדיבידואליות, עם כל מבקר, אחת לשבועיים במועדים קבועים.

מטרות המפגשים האינדיבידואליים הן:

א. קבלת דיווח ומידע מהמבקר על הבקורים שערך.

ב. הדרכת המבקר בנושאים שונים, במטרה לשפר את איכות השירות שהוא נותן.

ג. המרכז ידווח למבקר על הפעולות שנעשו לפתרון הבעיות הנוגעות לצרכי הקשישים, שהועלו במפגשים הקודמים, כך שהמבקר יהיה מעודכן עד כמה שאפשר, לגבי מצב הקשיש שבטפולו.

(2) פגישות קבוצתיות לשם גיבוש קבוצה והצגת בעיות ופתרונות שעלולים להיות בעלי עניין משותף לכל המבקרים, סוכם שפגישות אלה תערכנה באופן סדיר ולא פחות מפעם בחודשיים. הפגישות ישאו אופי חברתי עד כמה שניתן.

(יא) הקשר עם ה"מרכז לקשיש"

כל בעיה שתאותר ע"י המבקרים תזכה לתשומת לב מירבית של "המרכז לקשיש" ותובא לדיון בישיבות הצוות של המרכז, שבהם יוחלט על דרכי הטיפול. בישיבות אלה חייבת להשתתף באופן קבוע העובדת הסוציאלית של הפרויקט.

(יב) דיווח

לשם פיקוח ודיווח על התוכנית ימולאו סוגים שונים של דוחות חודשיים שיימסרו למוסד לביטוח לאומי, כמפורט להלן:

1. דו"ח חודשי שימולא ע"י המרכז לגבי כל מבקר ובו יפורטו מספר בקורים שבוצעו, משך הבקורים והפעולות בעת הבקורים.

2. דו"ח חודשי מסכם שימולא ע"י המרכז ובו יפורטו מספר המבקרים שנטלו חלק בפעילות החודשית, מספר הקשישים אותם בקרו במשך החודש, מספר הנשירות והתווספויות של מבקרים ומבוקרים.

3. כדי לאפשר דיווח וכדי להקל על הטפול יפתח כרטיס שיתוייק בתיק אישי, ואשר בו תירשם האינפורמציה הדרושה על מצבם של הקשישים.

ב. יישום נוהלי העבודה

החל מאפריל 1974 פועל הפרויקט בהתאם לנוהלי העבודה האלה. להלן האור חוכנו ומהותו של השירות במסגרתו ובדפוסיו החדשים תוך התייחסות מודגשת ליישום נוהלי העבודה שנתקבלו.

(א) המבקרים

מצב הבריאות של המבקרים, מניח את הדעת, כך שהם עונים על דרישות התכנית. יש לזכור שמדובר כאן באוכלוסיה של קשישים, ובהקשר למצב בריאותם, ברור שהקביעה דלעיל היא יחסית.

אשר לשיקול הקשור בהוצאת מבקר מהתכנית - הבקורים נתפסים ככלי שיקומי הן של המבקרים והן של המבוקרים. החלטה על הוצאתו של מבקר שאינו משתלב היטב צריכה לקחת בחשבון גם את טובת המבקר, ואת הנזק שיגרם לו, אם יוצא מהתכנית. יזמה להוצאת מבקר מצדיקה את עצמה רק אם מתברר שעלול להגרם נזק ממשי למבוקר. שיקול זה מנע עד כה הוצאת מבקרים.

(ב) המבוקרים

המבוקרים עומדים כולם בקריטריונים שנקבעו, מבחינת גיל ומבחינת מצבם הפיזי והנפשי.

(ג) התאמת המבקר למבוקר:

התאמת המבקר למבוקר נעשית על ידי העובדת הסוציאלית של הפרוייקט בשיתוף פעולה עם עובדי המרכז.

במידה מסויימת מכבידה על מלאכת ההתאמה, העובדה שהעובדת הסוציאלית המרכזת את הפרוייקט אינה שולטת בשפות הדיבור הרווחות באוכלוסית הקשישים בגונן. שפת דיבור משותפת בין המבוקר למבקר קיימת. כמו כן משתדלים מאד להתאים מבחינת הרמה התרבותית וההשכלתית עד כמה שאפשר.

אשר לקרבת המגורים - לא מקפידים על כך במיוחד, בעיקר משום שההיצע של המבוקרים קטן מדי, היענותם לתכנית קטנה, ולכן מילוי שלושת התנאים מכביד מאוד; אי לכך קיבלה מגבלה זו של קרבת המגורים עדיפות משנית. לעובדה זו אפשר שתהיה השפעה מזיקה בחורף, כאשר הניידות קשה ממילא.

(ד) תפקידי המבקר

נעשו מאמצים לשפור השרות הניתן ע"י המבוקרים, תכנס של הבקורים וקידום המבוקרים. מאמצים אלה התבטאו בבקורים רבים יותר, ומעורבות גדולה יותר של הצוות המקצועי האחראי לפרוייקט. הוחל בקיום שיחות קבוצתיות עם המבוקרים, כאשר המבוקרים מחולקים לקבוצות לפי שפת הדבור שלהם. בשיחות אלה עודדו את המבוקרים להעלות את הבעיות שהתעוררו בעבודתם והשתדלו להדריכם במה שנוגע להעמקת תכנם של הבקורים. לשיחות אלה יש להתיחס כהתחלה צנועה, כי קשיי התבטאותם של המבוקרים, והעובדה שאין הם רגילים בכך הקשו מאד על השגת המטרה של שיחות אלה.

הקשר של המבקר עם העובדת הסוציאלית של הפרוייקט - נעשה נסיון למסד את הקשר באמצעות פגישות במועדים קבועים, שבהן ימסר דווח על פעילותם, בעיותיהם ומצבם של המבוקרים. אולם לאור אפיים המיוחד של המבוקרים, שברובם לא עבדו בעבר ולא היו כפופים למסגרת מחייבת, הכוללת תאריך, שעון וכ"התברר שמיסודן של הפגישות נתקל בקשיים בשלב זה. היה צורך, אם כן, לחפש דרכים אחרות לשמירת הקשר הקבוע עם העובדת הסוציאלית.

המבוקרים מזדמנים "למרכז לקשיש" לעיתים מזומנות למטרות שונות, כמו - בדיקות רפואיות, טפול רפואי, או כדי להעלות בעיות אחרות המתעוררות אצלם ודורשות מענה. במקרים אלה יוזמת העובדת הסוציאלית פגישה עם המבוקרים. מכל מקום, לפחות אחת לחודש מתקיים מפגש מסודר.



אנו מקוים שימשכו המאמצים ליצירת קשרים קבועים ולנטיעת הרגלי עבודה מסודרים יותר בקרב אוכלוסיה זו.

אי קיומה של מסגרת לפגישות מסודרות גורם לכך, שלעיתים אין לעובדת הסוציאלית תמונה ברורה ועדכנית על מצבם ובעיותיהם של המבוקרים. קורה שהמבקר פונה לממלאי התפקידים האחרים ב"מרכז" (רופא, אחות, עובדת סוציאלית של ה"מרכז" וכו') כדי למצוא פתרון לבעיה ממשית שקיימת אצל המבוקרים, הבעיה זוכה לטיפול, אך אינה מגיעה לידיעתה של מרכזת הפרוייקט. נראה, שיש מקום, שהעובדת הסוציאלית תמצא את הדרך לקבל אינפורמציה כזו באופן שוטף. פתרון חלקי לבעיה זו מושג באמצעות הפגישות השבועיות של צוות "המרכז לקשיש" בהשתתפות מרכזת הפרוייקט, בהן נדונות בעיות כלליות של ה"מרכז" ובעיות ספציפיות של הקשישים הנמצאים בטיפול.

#### (ה) פעולות ארגוניות

בהמלצה נאמר שהפעולה של "קשיש לקשיש" תהיה עצמאית, ותפעל במסגרת "המרכז לקשיש"-גונן. הכוונה בדרישה לעצמאות היתה, שתהיה עובדת סוציאלית מופקדת על הפרוייקט כשרות נפרד עם תקציב נפרד, המשתלב במפת שרותי "המרכז לקשיש", ואמנם הפרוייקט נתפס ב"מרכז לקשיש" כחלק אינטגרלי מפעולותיו של "המרכז" מפני שאותם הקשישים הקשורים לפרוייקט קשורים למרכז גם בגלל צרכים אחרים.

כשם שקיימת פיזיוטרפיה, איבחון רפואי, וכו' מתקיים גם פרוייקט "קשיש לקשיש" ככלי שיקומי של המבוקרים והמבקרים כאחד.

תפיסה זו של עצמאות הפרוייקט לא הובנה כהלכה ע"י כל השותפים לפרוייקט וכחוצאה מכך התעוררו בעיות כפי שבאו לידי בטוי במעמד של העובדת הסוציאלית. העובדת הסוציאלית שהיא מרכזת הפרוייקט היתה כפופה מינהלית למוסד לביטוח לאומי (ואף קיבלה את משכורתה כעובדת המוסד), ואילו מבחינה מקצועית, כפי שבא לידי בטוי בהדרכתה, היתה קשורה למוסד לבטוח לאומי, לשרות הסוציאלית של הדסה, ל"מרכז לקשיש", ולעירייה, מה שיצר מערכת כפיפויות מסובכת למדי, שגרמה לא פעם להרגשת תסכול אצל העובדת הסוציאלית, מה גם שמוסדות אלה לא תמיד עבדו בהכנה מלאה זה עם זה.

מבנה ארגוני זה הכביד גם על השתלבות מלאה של העובדת ב"מרכז". כחוצאה מכך, אחרי לבטים רבים, החליטו נציגי המוסד לבטוח לאומי ונציגי "הדסה" להשאיר את ההדרכה וההכוונה המקצועית בידי "המרכז לקשיש" והמחלקה לשרותי הקהילה והמשפחה בעירייה שאחראית ל"מרכז".

מאז נתחזק הקשר של העובדת הסוציאלית עם המרכז, כלקח לעתיד, נראה לנו, שהמבנה הארגוני הרצוי דורש את שילובו המלא של העובד הסוציאלי ב"מרכז לקשיש" הן במישור המינהלי והן במישור המקצועי, תוך שימת דגש מיוחד על הדרכה מקצועית שוטפת.

הסתבר, אם כן, שכפיפות מינהלית של מרכז התכנית אל המוסד לבטוח לאומי אינה מהווה פתרון רצוי לבעית מעורבותו של המוסד וללווי השוטף הדרוש לפרוייקט כזה. נראה לנו שפונקציה זו תתמלא ביתר יעילות ע"י שילובו של נציג המוסד בצוות הקבוע (שהוא צוות רב מקצועי) הדין בבעיות הפרוייקט (הן השוטפות והן העקרוניות).

הצוות האמור כולל את עובדיו המקצועיים של ה"מרכז לקשיש", נציגי העירייה, הבטוח הלאומי, ו"הדסה". רצוי היה שצוות זה יתכנס לעיתים קרובות יותר, כאשר מרכז הפרוייקט תכין חומר לדיון בנושאים שלו.

כמו כן, דיווחים שוטפים המיגיעים באופן מסודר (כל חודש) לביטוח הלאומי, הכוללים בעיות שונות הקשורות לקשישים ולצרכיהם וכן דווח על השינויים בהיקף הפעילות, חורמים להגברת הקשר בין המוסד לביטוח לאומי לבין ה"מרכז".

תפקידי המרכז-העובדת הסוציאלית. (ו)

אחריות על ההפעלה השוטפת, כלומר, דאגה שהמבקרים אמנם יבקרו בהיקף שנקבע, ושהפונקציות הבסיסיות של התכנית אמנם תתמלאנה. נראה לנו, שצד זה מבוצע כהלכה.

גיוס כוחות חדשים: אחת ממטרות התכנית היתה ניצול הפוטנציאל של המבקרים במלואו, וכך דאגה שהאנשים הנזקקים ביותר בקהילה אמנם יקבלו את השרות.

כדי להשיג מטרה זו, היה צורך לאתר הן מבקרים חדשים והן מבוקרים חדשים, בעיקר כאלה ש"המרכז לקשיש" עדיין לא הגיע אליהם.

פעולות מסוימות בכוון זה אמנם נעשו ומספר הקשישים המשחתפים בפרוייקט גדל, אולם נראה לנו שהרחבת מאמצים אלה והעמקתם עשויה להביא לאתור נזקקים נוספים. מדובר גם בכאלה שההזדקקות שלהם לתכנית אינה מעוגנת באינדיקציה רפואית בלבד, אלא גם במצב נפשי או חברתי (חששות ממגע עם הרחוב, פחד לצאת מהבית וכו').

פעולה מסוג זה מחייבת יזמה רבה, חשיבה בלתי שגרתית ומאמץ ניכר בבחינת מסגרות נוספות על מנת להגיע לקשישים רבים ככל האפשר.

יצירת גשר בין הקשישים לבין "המרכז" - הצגת בעיותיהם וצרכיהם של הקשישים לפני הצוות המקצועי של "המרכז", כאשר היוזמה להעלאת הבעיות היא בידי מרכזת התכנית דהיינו מעקב של המרכזת אחר תהליך הטפול בבעיות ושותפות בפתרון.

חשיבות מיוחדת יש בהעברת האינפורמציה הקשורה בטפול ותוצאותיו (גם אם לא נמצא פתרון) אל המבקרים שהעלו את הבעיות.

תפקיד נוסף של מרכזת התכנית הוא להגביר את זיקת המבקרים לתכנית תוך כדי גיבושם לקבוצה, שתתן הרגשת שייכות אל הפרוייקט ואל הקבוצה. גיבוש הקבוצה חשוב גם כיצירת מוקד משיכה להצטרפות, ואמנם נעשו אי אלו פעולות כדי לגבש מסגרת: בחודשי הקיץ (יולי אוגוסט 75) יזמה מרכזת הפרוייקט טיולים במסגרת הפרוייקט, ביניהם לכותל ומערבי ולקבר רחל, כאשר ארגון הפעולה - הסעת הקשישים, תמיכה פיזית בהם וכו' נעשה על בסיס התנדבותי.

כמו כן ניזום חוג לבישול במסגרת התוכנית כדי לקרב את האנשים זה לזה על ידי הזמנות הדדיות לארוחות, ובעיקר הזמנת מבקרים לארוחות בבתיהם של המרותקים, נראה לנו שפעולות אלה חיוביות וראויות לעידוד.

במסגרת תפקידי המרכזת נכללת חובת דווח למוסד לבטוח לאומי, וזה מועבר באופן מסודר באמצעות מערכת דווח שנבנתה לשם כך. אולי כאן המקום לציין, שאי שלמותו של הדווח מוסברת בשני גורמים: האחד, קשי ההתבטאות של המרכזת בשפה העברית, האוכלוסייה שבה מדובר, שהיא חסרת השכלה ברובה, וחסרת יכולת התבטאות, את העובדה, שהדוחות מועברים על אף כל הקשיים, יש, לדעתנו לראות כהישג.

## (ז) תשלום למבקרים

על עצם הגישה לתשלום היו חלוקי דעות (ראה את הדו"ח המופיע כנספח). התשלום נתפס כבעל מטרה כפולה:

1. לתת תמורה למבקרים - התמורה אינה נתפסת רק כתוספת הכנסה (שכן בתור שכזו היא נמוכה למדי), התפיסה היא כי יש בתשלום משום מתן הרגשה למקבל, שהוא עדיין מסוגל להשתכר ולבצע עבודה מועילה לחברה ולפרט. כמו כן מיועד התשלום לכיסוי הוצאות הנגרמות למבקרים בפעולתם.

2. יחד עם זאת, לא נפגם המימד ההתנדבותי של התכנית שכן התשלום נמוך. עם זאת, אם וכאשר תשקל המחשבה להרחיב את התכנית לשכונות אחרות, ראוי היה לתת את הדעת על שאלה זאת מחדש, שכן ההחלטה אם לבצע את התכנית בתשלום או בהתנדבות מלאה כפופה לאופיה של האוכלוסייה שהפרוייקט ישרת אותה.

(ח) קשר והדרכה עם המבקרים

קשר זה מקויים בדרכים שונות;

1. פגישות אינדיבידואליות - אלה מתקיימות, אך כפי שנכתב לעיל אינן מתקיימות באופן מסודר.

בפגישות אלה מעלה המבקר את בעיותיהם של קשישים המבוקרים על ידו, וכך נותן בטוה לבעיותיו שלו הקשורות למילוי תפקידו.  
בפגישות אלה משתדלת המרכזת לתדרך את המבקרים וליעץ להם.

2. הכוונה המקורית היתה לפעול במסגרת קבוצתית שתכלול את כל המבקרים, אך התברר שהאנשים אינם מצליחים להפיק תועלת מספקת מכנוס בקבוצה גדולה לפחות לא בשלב זה. לכן הוחל בקיום מפגשים קבוצתיים בקבוצות קטנות, כאשר הקריטריון ליצירת קבוצה הוא בעיקר שפת הדיבור. כל קבוצה מנתה כ-8 אנשים. מהניסיונות הראשונים נלמד, שעל מנת להגיע להשגים ממשיים, יש עוד להשקיע מאמצים רבים בגבושן של הקבוצות, ובהקניית הרגלי הבעה ופעילות.

במסגרת ההדרכה הכללית שצריכה להנתן לעובדת הסוציאלית ראוי היה לכלול גם הדרכה בעבודה קבוצתית.

(ט) מסגרת התוכנית

היקף התוכנית עמד בספטמבר 1975 על 26 מבקרים ו-54 מבוקרים. הטענה שחזרה ונשנתה היא, שקשה מאד למצא מבקרים נוספים שיטלו על עצמם את המשימות הנדרשות, כמו כן קשה מאד ההתאמה בין מבקרים למבוקרים כמוסבר לעיל.

ל"מרכז לקשיש" קשורים כ-1,000 קשישים, לצרכים שונים. בדיקת צרכיה של אוכלוסיה זו לשירות הניתן במסגרת הפרוייקט העלתה שהרחבה משמעותית בקבוצה זו אינה דרושה. אי לכך נעשו ניסיונות לאתר ולהגיע לאוכלוסיות חדשות שאינן כלולות במסגרת המרכז.

(י) על כל קשיש הנוטל חלק בתכנית נמסר דו"ח.

כל דו"ח כולל נתונים על הרקע האישי של הקשיש (גיל, מין, ארץ מוצא וכו') וכך הערות של המרכז הנוגעות ליכולתו למלא את התפקיד.

מהדו"חות מתבררים פרטים אחדים:

- א. מס' המבקרים שהיו כלולים בתכנית, עם כניסתה של העובדת הסוציאלית לתפקידה
- ב. רובם יוצאי ארצות האיסלם.
- ג. הפעילות המתבצעת בעת הבקורים היא לרוב שיחה חברתית.

מהדו"חות של המבוקרים עולה:

- א. מס' המבוקרים שהיו רשומים בתחילת התקופה היה 39.
- ב. אף כאן - רובם יוצאי ארצות האיסלם.

בדו"חות על המבוקרים כלולה אינפורמציה על הבעיות העיקריות המטרידות את המבוקר. מסתבר שהבעיות הרווחות ביותר הן בעיות בריאות. ובעיות תפקוד שונות הנובעות ממגבלות בכושר התנועה.

לפני כשנה וחצי כללה האוכלוסיה הבסיסית אם כן: 18 מבקרים ו-39 מבוקרים. בספטמבר 1975 פעלו במסגרת התוכנית 27 מבקרים ו-53 מבוקרים. כך שהיקף התוכנית גדל בשנה האחרונה. יצויין שנתונים אלה מבליעים בתוכם תנועה ערה למדי של כניסות ויציאות של מבקרים ומבוקרים בתוך התקופה, כך שהתוספת היא גדולה יותר ממה שניכר מהמספרים המוצגים לעיל.

הסיבות לנשירה הן ברובן סיבות בריאותיות. הואיל והמבקרים קשישים אף הם, לעיתים חלה הרעה במצב בריאותם, עד כדי כך שאינם יכולים עוד לצאת לביקורים. אצל המבוקרים הסיבות להפסקת טפול מגוונות יותר, לעיתים המבוקר עצמו מעוניין בהפסקה, לעיתים ההפסקה היא זמנית וזאת משום שהמבקר "שלו" פרש, ועד שמוחאם לו מבקר אחר עובר זמן; אחרים התקבלו למוסד או נפטרו. המקורות להרחבה - הכרטסת של "המרכז לקשיש" הכוללת כאמור כ-1000 קשישים.

אחת לחודש נשלח למוסד דו"ח, שמלבד אינפורמציה על התנועה (יוצאים ונכנסים) כלולה בו אינפורמציה על הבעיות המועלות תוך כדי הביקורים, ועל דרך הטיפול בהן. הבעיות שונות מגוונות, החל מדרישה לעזרה בתפקידי הבית, קניות וכו', עד בקשות לסיוע ברכישת מוצרים שונים (תנור, אבזרי בשול, כסא) ועד בעיות בריאות (אם מחלות כרוניות הדורשות הפניות לאשפוז ואם טיפול שוטף פחות או יותר, כמו קשר רצוף עם קופת חולים).

הבעיות מטופלות בחלקן ב"מרכז לקשיש" או מועברות לרשויות הנוגעות בדבר.

## 5. סיכום והמלצות

- א. לדו"ח זה מטרה כפולה, מחד לדון בפרוייקט "קשיש לקשיש" במרכז לקשיש בגונן ירושלים, מאידך ללמוד מנסיון הפעלתו בגונן, אם אפשר להתאימו לאזורים אחרים.
- ב. נדמה לנו, שאין ספק שהרעיון ביסודו טוב ומועיל ושקשיי היישום שלו הם מעיקרם ארגוניים ולא מהותיים. המערכת הארגונית, שהשתפרה מאז תחילת הפעלת התוכנית, עדין נתקלת בקשיים מסויימים הדורשים פתרון.
  - יש להבטיח שהלקחים והמסקנות (הן במישור המקצועי, והן במישור הארגוני) שהופקו מתוך נסיון הפעלה של שנים, אמנם יושמו בעתיד, גם אם האחריות הבלעדית תעבור לעיריה.
  - מטרתה של תכנית כזו היתה להקיף את האוכלוסיה הנזקקת הפוטנציאלית של מבקרים ומבוקרים. לדעתנו יש להמשיך ולהגביר את המאמצים לאיתור האוכלוסיה הנזקקת הן מבחינה אובייקטיבית והן מבחינה סובייקטיבית.
- יש לקחת בחשבון את הדינמיקה של התכנית - קשישים נושרים מסיבות שונות, אחרים מצטרפים, ויש להיות ערים לצרכים המשתנים ולאוכלוסיות נזקקות חדשות.
- ד. רצויה הגברת המאמצים שנעשו לגבוש קבוצת המבקרים, על מנת לתת להם הרגשת שייכות לפרוייקט לשם כך יש להמשיך בפגישות חברתיות כגון: מסיבות בחגים, טיולים וכו'.
- ה. מערכת הדווח, בפרוייקט בקטמון מן הראוי היה שתהיה ממוסדת יותר. כאן ראוי לציין שטיבה ואופיה של האוכלוסיה שבה מדובר. הכביד: מאד על יצירת מערכת הדווח. קשה היה לדרוש ממבקדים עם רקע כזה, להיות כפופים למסגרת מסודרת. למרות זאת, ניתן היה לצפות מהעובד הסוציאלי, לדווח מעמיק יותר.
  - לנסיון שנצטבר בפרוייקט זה יש חשיבות גם בהקשר להרחבתו לאזורים אחרים, תוך החאתו לתנאי האזור המיוחדים שבו ימאס.
  - הנוהלים הארגוניים ישקלו, בכל אזור, מחדש ויגובשו באופן ברור כדי למנוע קונפליקטים פוטנציאליים העלולים להווצר.
- ח. לגבי הרחבת התוכנית למקומות אחרים צריך לקחת בחשבון 3 נקודות עיקריות:
  1. טיבה של האוכלוסיה הלוקחת חלק בתוכנית.
  2. התאמת המסגרת הארגונית לאוכלוסיה הספציפית שבה מדובר. נהלי העבודה שיקבעו, צריכים להיות מוגדרים ומנוסחים בבהירות רבה וצריכים להתאים למקום שבתוכו יפעלו.
  3. מפעל זה ראוי לו שייושם במקום בו יש תשתית מתאימה של שרותים קהילתיים אחרים, רפואיים סוציאליים, כחלק מתוך מכלול שרותים המוגש לאוכלוסיה מוגדרת.

**נ ס ח**

**סקר הערכה, מפעל נסיוני "קשר לקשר"**

**בשכונת גונן בירושלים, 1972**

## א. שיטות הגדרות

### 1. מבוא

תכנית "קשיש לקשיש" הנה תכנית עזרה הדדית של קשישים עצמאיים העוזרים לקשישים הרתוקים- לביתם, שבמסגרתה משתתפים קשישים הגרים באזור הקטמונים בירושלים.

התכנית מבוצעת ע"י "המרכז לבריאות והכוונה לקשיש" בקטמון בראשותן של גב' ד"ר דוידסון וגב' נמט, וביוזמן ועזרתן של גב' פישר וגב' סודק מהשרות הסוציאלי של בית החולים "הדסה" שגם היו היוזמות של התכנית. "המרכז לקשיש" הינו במסגרת השרותים השונים שהוא נוחן, מספר רב של קשישים מאזור הקטמונים, בין השאר הפעולות שנעשות במסגרת 'המרכז' הוחלט לנסות את תוכנית העזרה ההדדית שישתתפו בה הקשישים הנמצאים בספולו של 'המרכז' הוצע לקשישים אשר רוצים ומסוגלים לפעילות הכרוכה גם במאמץ פיזי מסויים, לבקר אצל קשישים אחרים המרותקים לביתם ולעזור להם כפי יכולתם ובהתאם לצורך.

תכנית זו הוגשה למוסד לביטוח לאומי כמפעל נסיוני, והוחלט להשתתף במימונו וללוותו מבחינה מחקרית במטרה לעודד הרחבתו גם לקהילות אחרות, במידה ותוכח יעילותו ונחיצותו בהגדלת הרווחה של הקשישים.

### 2. מהות השרות

השרות העקרי שניתן במסגרת התכנית הוא עצם הבקור של קשיש, במצב בריאות מניח את הדעת, אצל קשישים אחרים בעלי בריאות רופפת, החיים בבדידות ומרותקים לביתם, ואשר אין להם כמעט מגעים עם העולם הסובב אותם, הפעילות הנדרשת מצד המבקר היא הענקת חברה למבוקר, אפשרות לשיחה, להחלפת חוויות ורשמים, קריאת ספורים בצוותא, משחקי חברה וכו'. הגדרת התפקיד לא כוללת במפורש גם מתן עזרה בתפקיד ובבצוע פעולות יומיומיות כגון: הלבשה, רחצה, נקיון הדירה וכו', אם כי הובעה משאלה שבמידת האפשר תנתן גם ע"י המבקר עזרה בעבודות קלות, או יציאה לטיולים מחוץ לבית, אך כאמור דבר זה הושאר ליכולתו, רצונו ויוזמתו של המבקר.

### 3. מטרת התכנית

מטרת התכנית הנה כפולה - להעניק לקשישים המבוקרים עזרה נוספת על העזרה שניתנה להם במסגרת ה"מרכז לקשיש", כך שירגישו שיש להם עם מי לשוחח, בפני מי להביע דעות ורצונות וממי לקבל יד עוזרת בדברים הקטנים אשר מחמת מצבם המיוחד אינם יכולים לבצע בעצמם, ומצד שני לעזור גם למבוקרים עצמם, שברוב המקרים אף הם בודדים ואשר בדרך זו של עזרה לקשישים המבוקרים הם למעשה מקילים על רגש הבדידות שלהם עצמם.



אולם לגבי המבקרים יש בהשתתפותם בתוכנית הרבה יותר, בכך שהם מרגישים ע"י פעילות זו שהם עדיין חיוניים, שהם יכולים עדיין להביא תועלת לחברה, ולעזור לאנשים הזקוקים לעזרה.

יש לציין שהמבקרים מקבלים תשלום סמלי של 50 לירות לחודש עבור השתתפותם במפעל. אחת המטרות היא לתת למבקרים את ההרגשה שהם עדיין יכולים להרוויח בכוחות עצמם סכום כסף כלשהו; מטרה שניה היא לעזור בכסוי ההוצאות הכרוכות בפעולה זאת. הושמעה הטענה שגורם הכסף עלול להפך אצל חלק מהמבקרים למטרה בפני עצמה ואילו עצם מתן העזרה לקשישים נזקקים יהפוך למטרה משנית ואולי אפילו בלתי חשובה לחלוטין.

#### 4. מטרת הסקר

המוסד לביטוח לאומי, במסגרת מפעלים מיוחדים השתתף במימון התכנית ובליווי מחקרי. מאחר שתכנית זו הנה תכנית נסיונית אשר לא בוצעה עדיין בשום מקום, התעורר הצורך להעריך כדאיות מפעל כגון זה, לבדוק את תרומתו להגדלת הרווחה של קבוצת אוכלוסיה זו, על מנת להסיק מסקנות בדבר כדאיות הקמת מפעלים דומים במקומות אחרים בארץ.

הנקודות אשר רצינו לבדוק הן:

- (א) על אלו צרכים של המבוקרים ושל המבקרים עונה תכנית זו.
- (ב) מהם הצרכים הממשיים הנוספים שיש לקשישים ואשר אינם מוצאים את פתרונם במסגרת התכנית.
- (ג) מהן הציפיות של המבקרים והמבוקרים מתכנית זו.
- (ד) מהי מידת שביעות הרצון של המבקרים והמבוקרים מהתכנית.
- (ה) באיזו מידה יכול שרות כזה לשמש בסיס להקמת מערכת של מעקב שוטף אחרי הקבוצות החלשות בחברה, וקטליזטור לאיתור צרכים והצגתם בפני המוסדות הסוציאליים בקהילה.

#### 5. אוכלוסית הסקר

אוכלוסית הקשישים - המבקרים והמבוקרים, שהיתה אמורה להשתתף במסגרת התוכנית היתה כ-100 קשישים, מהם 75 מבוקרים ו-25 מבקרים. השתתפות המוסד במפעל הסתכמה ב-20,000 לירות וחושבה בעיקר על בסיס תשלום 50 לירות למבקר בחודש.

במהלך עבודת השדה הסתבר שהיתה נשירה גדולה מאוד של קשישים, הן של המבוקרים והן של המבקרים, כך שבפועל השתתפו במפעל פחות מ-50 קשישים. כל הבעיות הקשורות בנשירת הקשישים ממסגרת המפעל, נתוח הסבות, וההשלכות שיש לכך יידונו בהרחבה בהמשך הסקירה.

## 6. שיטת החקירה

האמצעי העקרי ששימש לאיסוף הנתונים היה שאלון. נבנו שני סוגי שאלונים - שאלון למבקר ושאלון למבוקר. הנושאים העקריים שנחקרו היו מצבם המשפחתי ותנאי המגורים של הקשישים, משתנים דמוגרפיים, רמת השכלה, מעורבותם החברתית והרקע התעסוקתי שלהם, וכמובן פעילותם במסגרת התכנית "קשיש לקשיש" ועמדותיהם ביחס לתכנית זו.

השאלון מולא בשני שלבים:

בשלב א' - הועתקו חלק מהנתונים הנדרשים בשאלון מתוך התיקים המצויים במרכז לקשיש. בעקר הועתקו נתונים דמוגרפיים ומספר נתונים על רמת השכלה ותנאי דיור. לאיסוף מוקדם זה של נתונים היו מספר מטרות:

- (א) לצמצם את מספר השאלות שישאלו הקשישים כדי להקל עליהם את הראיון ולצמצמו בזמן.
- (ב) על סמך ידיעה מוקדמת של מצב בריאותם (וכאן הכוונה רק למבוקרים) נמנענו מלשאל שאלות בלתי עדינות הקשורות במצב הבריאות. לאור הנתונים המוקדמים תודרך המראיין אלו שאלות יש לשאול את הקשיש ועל אלו יש לדלג.
- (ג) על סמך הבדיקה המוקדמת של שפות אותן דוברים הקשישים נבחרו גם המראיינים המתאימים, כי ברור שראיון כזה לא יכול לצאת אל הפועל אם לא קיימת שפה משותפת ביניהם.

בשלב ב' - נשלחו מראיינים בהתאם לשפות שהם דוברים אל הקשישים למילוי הפרטים החסרים בשאלון.

יש לציין שכל הפעולה תואמה עם מארגני התכנית שגם השתתפו בפועל בהגדרת נושאי החקירה ועריכת השאלות הרלבנטיות בשאלון.

## 7. מועד עריכת הסקר

רוב המבוקרים רואיינו בחודשים אפריל-יוני 1972. המבקרים רואיינו זמן קצר לפני כן. מכאן ברור שכל הממצאים וניתוחם מתייחסים לתקופה זו. יש לזכור מגבלה זו בבואנו להסיק מסקנות על סמך תוצאות הסקר.

## ב. הערכת המפעל

### 1. מבוא

כמו כל מפעל נסיוני - חשיבותו של מפעל זה הנה באפשרות להעריך אותו באופן שיטתי מבחינה ארגונית, סוג השרות שניתן, תרומתו לרווחתם של המשתתפים בו, והאפשרויות המעשיות להרחיב את השרות למקומות אחרים תוך התחשבות באמצעים העומדים לרשות הקהילה. הערכה של תכנית כזו חייבת להתבסס על ניתוח מעמיק של המשתנים השונים הקשורים הן לנותני השרות בקהילה, הן למבקרים, והן למבוקרים. לצערנו, התברר שמספר הקשישים שנטלו חלק במפעל הוא כה מצומצם שלא ניתן היה לעשות הערכה מדעית מעמיקה שתעמוד במבחן סטטיסטי משמעותי. אי-לכך, כל הניתוח להלן יתבסס על ניתוח התשובות האינדיבידואליות של המרואיינים, התרשמות המראיינים ממראה עיניהם בעת הבקורים בבתיים, ומידה לא מבוטלת של היקשים הגיוניים והמסקנות המתבקשות מהם.

הערכת התכנית תתרכז בשלושה תחומים עקריים:

- (1) תחולת המפעל - כפי שמשקפת במספר המבוקרים ומספר המבקרים שהשתתפו בתכנית, מספר ביקורים, משך זמן הבקור.
  - (2) החשיבות של בחירת האוכלוסיה הרלבנטית למפעל - תוך בחינת מצבם הבריאותי והאישי הן של המבקרים והן של המבוקרים בהתייחס לקריטריונים שנקבעו ע"י מארגני החוכנית.
  - (3) בחינת מהות ותוכן השרות שניתן בפועל - תוך התייחסות למידת הנחיצות של השרות עבור האוכלוסיה הנחקרת מחד, ואיתור ואבחון הצרכים השונים של האוכלוסיה שלא "כוסו" ע"י המבקר או ע"י השרותים הקיימים בקהילה מאידך.
- מסקנות - תוך הבלטת הלקויים הארגוניים והמהותיים שנתגלו במחקר, והצעות לתיקון לקויים אלה.

### 2. תחולת המפעל

כאמור, הפונקציה העקרית שממלא המפעל, היא עצם הנוכחות הפיזית של המבקר אצל המבוקר, והענקת החברה לאדם הבודד, הרחוק לביתו ואין לו כמעט מגע עם העולם החיצון. מכאן מובן שיש חשיבות גדולה לעובדה שהבוקרים מחבצעים כמתוכנן, וכל הקשישים שנבחרו להשתתף בפרויקט אמנם מבוקרים. כאן מן הראוי להדגיש מטרה נוספת של המפעל, הגם שלא הוגדרה כמפורש, והיא שבאמצעות הבקורים תהיה ל"מרכז לקשישי"אפשרות למעקב שוטף אחרי הקשישים, וביחוד חשוב הדבר עבור קשישים בודדים שאצלם עלולים להווצר מצבים קשים מבלי שאיש למעשה ידע על כך.

בנוסף לעצם הבקור, שהוא ללא ספק החוליה המרכזית והציר שסביבו סובב כל השרות, יש חשיבות גם לתכיפות הבקורים וכן למשך זמן הבקור; מובן שאם הבקור נערך לעתים רחוקות, למשל אחת לחודש, הרי קיימת סכנה שבמשך חודש ימים איש אינו יודע על הקורות את המבוקר ועל השנויים וההתרחשויות

שחלו אצלו. מארגני התוכנית היו ערים לבעיות אלה, ואמנם נקבע סטנדרט מסויים שעל המבקרים היה למלא, בהתיחס למספר בקורים (וכן למשך זמן בקור).

כל קשיש אמור היה להיות מבוקר לפחות פעמיים בשבוע, ומשך הבקור המינימלי היה כשעה אחת. כמו כן נקבע שמספר המבוקרים האופטימלי למבקר הוא שניים.

נבדוק להלן באיזו מידה נשמרו הקריטריונים למעשה בשדה וסטיות מהסטנדרטים, כמו כן נבדוק באיזה מידה תרם הפרוייקט הן למבקרים והן למבוקרים.

## 2.1 מספר המבוקרים

מספר המבוקרים שהמפעל היה צריך להקיף ואשר על פיו גם חושב סכום ההשתתפות של המוסד לביטוח לאומי היה 75 קשישים. אך המספרים שהתקבלו מ"המרכז לקשיש" בקטמון היו שונים בתכלית.

הרשימה שהתקבלה מ"המרכז" ואשר הוותה את המסגרת לביצוע הראיונות, כללה בסך הכל 43 קשישים מבוקרים, אם כי נמסר לנו שהשתתפו במפעל עוד 4 קשישים שנשרו כבר בשלבים הראשונים של הפעולה, עוד לפני תחילת המעקב המחקרי. מתוך ארבעת המקרים האלה שניים לא בוקרו בכלל ואילו השניים הנותרים בוקרו בעבר, אך היתה הפסקה ביוזמת המבוקרים, מסיבות בריאות או מחוסר הזדהות עם המפעל. נותרה אם כן רשימה של 43 קשישים בלבד, וזאת בהשוואה ל-75 המקרים המתוכננים, וזהו כמובן הפרש גדול מאוד ובלחי מוסבר שנתגלה עוד לפני תחילת הראיונות, בידיעת המארגנים ב"מרכז לקשיש". מתוך 43 קשישים אלה נערכו ראיונות במסגרת המעקב המחקרי רק אצל 37 איש, ואילו 6 הקשישים הנותרים לא רואיינו. הסבות לאי-ראיון היו: מקרה אחד של פטירת המרואיין, בשני מקרים המבוקרים היו בבי"ח ולא היתה שום אפשרות לאתרם, בשני מקרים נוספים המבוקרים לא נמצאו בבית למרות הבקורים החוזרים והנשנים, ואילו במקרה אחד הכתובת לא אותרה.

תמונה העובדה בעינינו שלא נמצא בידי ה"מרכז לקשיש" מידע עדכני אודות מצבם של הקשישים הנ"ל, על כל ההשלכות שמסביב לכך, כגון: חוסר ידיעה על פטירתו של קשיש, או עצם העובדה שמספר קשישים נמצאים בבית חולים וכו'.

בסופו של דבר רואיינו כאמור 37 קשישים מבוקרים ותוצאות הראיון מצביעות על כך ש-12 קשישים מהם אינם מבוקרים בפועל במסגרת התכנית כש-6 מהם לא בוקרו בכלל, ואילו 6 הנותרים

בוקרו בעבר, אך הפסיקו לבקרו כבר בשלבים הראשונים של התכנית, לאור זאת מתקבלת למעשה תמונה עגומה למדי שמתוך 75 קשישים אותם היו צריכים לבקר במסגרת התכנית, מבוקרים בפועל בין 27 ל-25 קשישים בלבד. מובן שממצאים אלה מהווים פגם רציני בתכנית משתי סיבות:

- (א) פגם ארגוני - מימון תוכנית ע"י המוסד לביטוח לאומי המתיחסת ל-75 איש בעוד שבפועל מספר המשתתפים הוא כדי  $\frac{1}{3}$  מהמספר המקורי.
- (ב) לקוי מהותי - שהתכנית המבוססת בעיקרה על עצם הבקור, איננה ממלאה את מטרת היסוד שלה.

יש לציין שלא הסתפקנו בתשובותיהם של המבוקרים, וכל אותם הקשישים שטענו שלא בוקרו, גם נבדקו אם הם מופיעים ברשימת המבוקרים כפי שדווח ע"י המבוקרים בזמן שראינו אותם. הסתבר שמחוך 12 הבלתי-מבוקרים, 4 אמנם מבוקרים עפ"י דווחים של המבוקרים, אך נתוח הפרופיל האישי, הבריאותי והכללי של קשישים אלה, הביאו אותנו למסקנה שיש להעדיף במקרים אלה את תשובות המבוקרים ולא את תשובותיהם של המבוקרים. הסתבר למשל ש-2 מבוקרים נמצאים בטפולה של אשה בח 77, מוגבלת בבריאותה, שאמנם גילתה רצון טוב לעזור לנזקקים, אך טענה שהבוקרים שלה הם נדירים למדי, ובעונת החורף אין היא מבקרת כלל. סביר להניח אם כן שבזמן בצוע הראיונות, בשלהי החורף, קשישים אלה לא בוקרו.

אצל שני קשישים אחרים, נתגלו המבוקרים כבעלי הזדהות עם התכנית חוץ יכולת ליצור קשר קרבה אנושית אל המבוקרים, אך רובץ עליהם עומס כבד-במקרה אחד של 5 מבוקרים, ובמקרה אחר של 10 מבוקרים ואין באפשרותם להקדיש זמן מספיק לכל אחד, ומבוקרים לכן לעתים רחוקות, כך שבהחלט יכול להתקבל על הדעת ש"הקשישים שלהם" או שאינם מבוקרים בכלל או שמבוקרים לעתים רחוקות מדי, כך שאין רשומם של הבוקרים ניכר בהם כלל.

## 2.2 הפרופיל של הבלתי-מבוקרים

כפי שראינו לעיל, 12 קשישים רתוקים לביתם שהיו מיועדים לקחת חלק בתכנית לא מבוקרים כלל. בדיקת הפרופיל האישי והבריאותי שלהם מצביעה שדוקא אלה נמנים על המקרים הקשים ביותר מבין הקשישים שנבחרו לתכנית.

שלושה קשישים אינם יוצאים כלל מהבית, ויש להם גם קשיים רציניים להתהלך בתוך הבית, ורק לאחד מהם יש אפשרות להעזר בבן משפחה, בעוד שלשניים אין עזרה כלל מאחר והם גרים לבדם (אחד מהם הוא גם עוור).

ל-6 קשישים אחרים יש קשיי תנועה, והם מסוגלים לצאת מהבית רק בעזרת אדם נוסף, ולחלקם אין אף אפשרות להעזר בשום אדם.

רק 3 קשישים מתוך הבלתי מבוקרים נמצאו במצב בריאות ובמצב מגורים סביר, כלומר אין להם כל קשיים בתנועה, לא בבית ולא מחוץ לבית, אין להם בעיות בתפקוד בסיסי, ויחרה מכך הם גם גרים עם בני משפחה אחרים.

יש לציין שמתוך 12 הקשישים האלה ל-7 יש קשיים בתפקוד ובבצוע פעולות יומיומיות ופעולות אישיות כגון: רחצה, הלבשה, שמוש בשרותים ואוכל, ול-5 מהם אין אפשרות לקבל כלל עזרה, לאור זאת נראה לנו שדווקא חלק מהאוכלוסייה הנזקקת ביותר איננו נהנה מהתכנית.

יש לציין שמתוך 6 קשישים שבוקרו בעבר והפסיקו לבקרם, רק במקרה אחד ההפסקה היתה ביוזמת המבוקר וב-5 המקרים הנותרים היוזמה להפסקה באה מצדו של המבקר.

5 מבין המבוקרים אינם מעוניינים בבקורים, אך ההרגשה היא שההתנגדות, למעט מקרה אחד, אינה נובעת מחוסר רצון אמיתי, אלא בשל אי-הווצרות קשר מתאים עם המבקר.

### 2.3 מספר המבקרים

לפי התכנית המקורית, מספר המבקרים תוכנן ל-25 קשישים. רשימת המבקרים שהתקבלה מ"המרכז לקשיש" כללה 20 קשישים בלבד. בבדיקת המבקרים בשדה הסתבר שמתוכם 3 קשישים אינם מבקרים כלל.

ואילו במקרה השלישי הטענה היתה, שהתכנית אמנם יפה, ובהחלט יכולה לעזור לקשישים הנזקקים, אך אין הוא מעוניין להשתתף בה תמורת תשלום כה פעוט.

בשני מקרים נוספים אמנם מחבצעים בקורים, אך לעתים רחוקות למדי, עם הפסקות ממושכות של 2-3 חודשים, כך שלמעשה קשה להתיחס אליהם כאל מבקרים בהתאם לקריטריונים שנקבעו.

בהמשך ידובר עוד על הבעיה של בחירת המבקרים שיכולה לשפוך אור על הנשירה הגדולה של המבקרים במהלך בצוע התכנית.

## 2.4 מספר מבוקרים למבקר

לפי התכנון המקורי נקבע שמספר אופטימלי של מבוקרים למבקר הוא 2-3 קשישים. במהלך הסקר הסתבר שהעומס איננו מתחלק שווה בין המבוקרים. נכון אמנם שאין נדרשת וגם אינה נחוצה חלוקה שוויונית בין המבוקרים, כי יש לקחת בחשבון את מגבלותיהם של המבוקרים והמבוקרים, תכונותיהם ואופיים השונה, אך רכוז בולט של מבוקרים בידי מבקר אחד עלול לפגום ברמה ואיכות הבקורים, ובמידת האינטנסיביות שלהם.

מתוך 20 המבוקרים הפוטנציאליים שלושה כאמור אינם מבקרים כלל, 4 מבקרים קשיש אחד בלבד, 10 מבקרים שניים עד 3 קשישים, אחד מבקר 5 קשישים, אחד מבקר 7 קשישים ואחד מבקר אפילו 10 קשישים. התפלגות זאת מצביעה על קוטביות חריפה, ובמקרים הקיצוניים בעיקר אלה של רבוי מבוקרים למבקר, עלולה הכמות לבוא על חשבון האיכות, מה גם שיש לזכור שישנו קשר חיובי בין מספר המבוקרים למבקר ובין רמתו ואיכותו של המבקר. מסתבר שדווקא אלה שמבוקרים מספר גבוה של זקנים, הנם המבוקרים הטובים ביותר, בעלי הזיקה החזקה ביותר לתכנית, אך מובן שהזמן שהם יכולים להקדיש לכל מבוקר הוא מצומצם ביותר. כאן יש לציין מקרה אחד של אשה המבקרת 5 קשישות הקרובות לבייתה, שממש אמצה את המבוקרות שלהן ונותנת להן טפול יומיומי כמעט, אך זהו כאמור מקרה יוצא דופן.

## 2.5 מספר בקורים

מספר הבקורים המינימלי שמארגני התוכנית קבעו לשבוע הוא שניים. נתוח תשובותיהם של המבוקרים מראה שחלק ניכר מהמבוקרים אמנם עונה על הדרישה, ואפילו מבקר יותר ממה שצפוממנו, אך נחגלו 5 מקרים של בקורים חד-שבועיים ו-5 מקרים של בקורים דו-שבועיים. המקרים האחרונים הם חשובים במיוחד מאחר שמסתבר שכל המבוקרים שלהם גרים לבדם, מצב בריאותם גרוע, ובשני מקרים אין להם אפילו בני משפחה או ידידים שאינם גרים אתם, כך שעלול להווצר מצב שבמשך ימים ארוכים אנשים אלה נעזבים על נפשם ואיש אינו יודע מה עולה בגורלם.

## 2.6 משך הביקור

הזמן שהמבקר מקדיש למבוקר הנו משתנה חשוב בתכנית כזו, מאחר ולמעשה הזמן שבו המבקר שוהה בחברתו של המבוקר, משוחח אתו, נותן לו קצת עדוד או עצה טובה, זהו למעשה עיקר מהותו של השרות. ברור שכדי למלא היטב את הפונקציה הזו יש להקדיש לביקור זמן שלא יהיה קצר מדי. מארגני התכנית חישבו זמן מינימלי כשעה אחת. בדיקה ונתוח תשובותיהם של המבוקרים מראה שבמציאות המצב שונה. הסתבר שכ-2/3 מהביקורים נמשכים פחות מחצי שעה וחלקם הגדול

אפילו פחות מרבע שעה. מובן שבפרק זמן כה קצר, ניתן אמנם לבקר את הקשיש, לודא שהוא אמנם בהיים, אך לא הרבה מעבר לזה. ומובן שאין אפשרות במסגרת זמן כה מצומצם, לעזור לקשיש, לשוחח אתו, או למלא את הפונקציות הבסיסיות שאותן הוא נועד למלא. מן הראוי לציין שמשך זמן הביקור מושפע גם מן העומס הרובץ על המבקר. לדעתנו, בהחלט לא רצוי שמבקר אחד יקח על עצמו יותר מ-3 מבוקרים.

### 3. בחירת אוכלוסית המבוקרים והמבוקרים לתכנית

עד כה דנו בבעיות הקשורות להיקף השרות, מבחינת מספר המבוקרים והמבוקרים, מספר הביקורים, משך זמן ביקור, המספר האופטימלי של מבוקרים למבקר, תוך השוואת ההיקף והמימדים שהושגו בפועל בהשוואה לתוכנית המקורית, ותוך הבלטת הליקויים והחריגים, אך קבלנו כנתון קבוע את שקולי "המרכז" בדבר הדרך לבחירת המבוקרים והמבוקרים. בפרק זה ננסה לבדוק את הפרופיל של האוכלוסיה שנבחרה, מידת התאמתה למטרות וליעדים שקבעו לעצמם מארגני התוכנית, כי נבחן באיזה מידה נשירת המבוקרים נגרמה עקב גילם ומצב בריאותם. וכחוצאה מבחירה לא נכונה של המבוקרים, ובגלל חוסר זיקה נפשית ורוחנית למפעל מסוג זה מצד המבקר. בחירה לא מוצלחת של מבוקרים ומבוקרים עלולה להביא לידי שני ליקויים עיקריים:

- (א) בחירה לא נכונה עלולה לרכז את המאמץ העקרי דווקא על האוכלוסיה הפחות נזקקת, וכחוצאה מכך עלולה האוכלוסיה הנזקקת ביותר להשאר מחוץ למסגרת השרות.
  - (ב) אי-ניצול של הפוטנציאל הקיים - רלבנטי בעיקר לגבי המבוקרים. יתכן שישנם בקהילה מועמדים פוטנציאליים לתפקיד של מבוקרים, שמבחינה בריאותית ומבחינת המוטיבציה והרצון יכולים בהחלט לתרום רבות לשרות, אך הם נשארו מחוץ למסגרת. ואינם יכולים לתרום את חלקם.
- על כל פנים בפרק זה נבדוק אם המבוקרים עונים על הדרישות המוקדמות של רמת בריאות, מצב משפחתי וצורת מגורים, וכך תכונות המבוקרים הן מבחינה פיזית והן מבחינת אישיותם ומידת הזדהותם עם התכנית.

#### 3.1 הפרופיל של המבוקרים

##### 3.1.1 צורת מגורים

התכנית מיועדת לקשישים רחוקים לביתם, ואשר בדרך כלל לא גר אתם בן משפחה אחר המסוגל לעזור להם בעזרה אלמנטרית בתפקוד ובפעולות יומיומיות, שאתו הם יכולים לשוחח ולבלות את זמנם. בדיקת צורת המגורים של המבוקרים מראה שמתוך כל הקשישים שנבחרו לתכנית, רק 16 המהויס כ-40% בלבד, גרים לבדם, ללא בני משפחה אחרים, ואילו מרביתם גרים במסגרת משפחתית, כשברוב המקרים בן המשפחה



הגר אתם בבית הוא בן/בת זוג, ובמקרים אחרים הם סמוכים על שולחנם של בני משפחה אחרים כגון: נכדים, ילדים וכו'. יתכן שלא היינו די גמישים בקביעת הקריטריונים וקשיש שאינו גר לבד, אלא עם משפחתו, זקוק דוקא גם הוא לחברה ולעידוד, אולם נראה לנו שהאוכלוסיה הנזקקת ביותר לשרות הנם בכל זאת אותם קשישים הגרים לבדם, אשר בנוסף להיותם בודדים, ללא מסגרת משפחתית, גם אינם מקיימים מגעים סדירים עם בני משפחה או ידידים מחוץ לבית בגלל היותם רתוקים. מסתבר שלמחציתם של הקשישים הבודדים או שאין כלל משפחה, או שהמפגשים שלהם עם בני המשפחה הם נדירים - אחת לשבועיים או יותר. מובן איפוא שנחיצותה של התכנית בולטת בעיקר לקבוצה זו, אך הסתבר שדווקא חלק מהם אינם מבוקרים כלל. לסיכום, נראה שחלק הארי של אוכלוסיית המבוקרים גר במחיצת בני משפחה אחרים, והתכנית מראש לא נועדה להם דווקא, ואילו חלק מהאוכלוסיה, העונים על הקריטריון של צורת מגורים כפי שהוגדר ע"י מארגני התכנית, ואשר נזקקים באופן מיוחד לשרות, הרי לא תמיד השרות מגיע אליהם.

### 3.1.2 מצב בריאות

אחד הנימוקים החשובים שהועלו ע"י מארגני התכנית בזכות הקמת השרות היה שרוב הקשישים הכלולים במסגרת התכנית, הנם קשישים המרותקים לבית, ומובן שיש בתכנית כזאת משום הפגת בדידותם ויצירת קשר עם העולם החיצוני, והקלת מה על סבלם. נתוח מצב הבריאות של אוכלוסיית הקשישים המבוקרים מאשר אמנם את ההנחה שבדרך כלל קשישים אלה נמנים על בעלי רמת בריאות נמוכה יחסית, אך מאידך ההשערה היסודית שרוב הקשישים מרותקים לבית, הוכחה כמוטעית. הסתבר שרק 10 מהקשישים אינם יוצאים את ביתם, מהם 4 מרותקים למיטה. הרוב של הקשישים מסוגל ואף יוצא את הבית, אם כי חלק מהם נעזר במקל או בלווי של אדם נוסף. מכל מקום 19 מהקשישים שהם כמחצית מכלל המבוקרים מסוגלים לצאת מהבית, רובם אפילו ללא קשיים, וחלקם-תנועתם מוגבלת לסביבת ביתם הקרובה. יש לציין עם זאת שכושר הניידות של הקשישים כשלעצמו אינו יכול למדוד באופן בלעדי את מידת נחיצותה של התכנית לגביהם, ועובדה היא, שדווקא מתוך אלה שטענו שאין להם שום קושי לצאת את הבית, נמצאו 4 עוורים שאין ספק בחשיבות התכנית עבורם, ויתכן שקיימת אמנם אפשרות לניידות אבל פחדים חששות או חוסר מוטיבציה, מונעים יציאתם מהבית, ואנשים אלה זקוקים בהחלט לבקורים. ראוי לציין שכל הקשישים "מכוסים" ע"י ביטוח רפואי כלשהו וכמעט כולם הביעו שביעות רצון מהטיפול הרפואי שהם מקבלים.

## 3.2 פרופיל של המבקרים

### 3.2.1 מצב בריאותם של המבקרים

מצבו הפיזי של המבקר הנו גורם חשוב בתכנית "קשיש לקשיש", בשל העובדה שהתכנית מתבססת על בקורו של המבקר בביתו של המבוקר, וזה כמובן מחייב את המבקר להיות במצב בריאות מניח את הדעת, שלא תהיינה לו הגבלות בתנועה, מה גם שחלק מהתפקיד של המבקר הוא גם לצאת עם המבוקר לטיול מחוץ לבית ובמידת האפשר גם לתמוך פיזית בקשישים המסוגלים לצאת בליווי אדם אחר, גורם הבריאות יקבל משמעות רבה יותר אם נקח בחשבון שבאופן מעשי קיים פזור גאוגרפי די רחב של מגורי המבוקרים, ולעיתים עצם הבקור מחייב את המבקר ללכת כברת דרך גדולה יחסית. הפרופיל הבריאותי של המבוקרים-המשתתפים בתכנית מצביע בד"כ על מצב בריאות וכושר ניידות משביעי רצון אך היו חריגים מספר.

### 3.2.2 זיקתם של המבקרים לתכנית

כידוע מבוססת התכנית על בקורים תמורת תשלום חדשי סמלי בלבד. ההנחה היתה שהגורם הכספי לא יהווה גורם עיקרי בהשתתפות המבקרים בתכנית, אלא גורם מסייע, שיפתור בעיות כלכליות מציקות למבוקרים וגם יכסה הוצאות הכרוכות בפעולה. כאן נשאלת השאלה מה מקומו של הגורם הכספי בשיקולו של הקשיש להצטרף לתכנית. האם הוא מגביר את התודעה והזיקה לתכנית, או להיפך מחליש אותה, האם רצוי לקיים את השרות עם חמריץ כספי או בלעדיו.

מידת הזיקה של המבקרים לתוכנית, ומקומו של הגורם הכספי נבדקו ע"י מספר שאלות. רוב המבקרים נהנים מהתכנית כשמקור ההנאה העיקרי הוא בהרגשה שהם עוזרים לאנשים נזקקים, מוגבלים בבריאותם שאינן באפשרותם לצאת מהבית. אצל מבקרים אחרים, במיוחד אצל הדתיים, נתפסת ההנאה כקיום מצווה. במקרים אחדים ההנאה העיקרית הנה מחברתו של המבוקר, כלומר יש כאן אלמנט של הנאה הדדית מעצם החברה, וכאן עדים אנו אפילו לתופעה מופלאה של התקשרות הדדית בין המבקר והמבוקר דבר שהוא בעצם המטרה - עזרה הדדית. יתכן שבחלק מהמבקרים מתלווה להרגשת הסיפוק והמצווה גם ההנאה החמרית שהמבקרים מפיקים מהתכנית. לדעתנו יש לדחות את אלה שרק מסיבות כספיות ממשיכים בפרויקט - ללא שום מוטיבציה אחרת לבצע הפעולה.

לסיכום, ניתן להגיע למסקנה שטיב השרות הניתן ע"י המבקר תלוי באישיותו ובמידת זיקתו ומעורבותו הנפשית בתכנית. המסקנה היא שפעולה הנעשית ע"י מתנדבים מרצונם החופשי, עם הרגשה שהם תורמים משהו לאנשים נזקקים שלעיתים הם מוצאים בעצמם ידידים חדשים, חשובה בהרבה מפעילות הנעשית ע"י אנשים שרואים בזה עבודה רגילה ששכרה בצידה.

#### 4. מהות ותוכן השרות שניתן במסגרת המפעל

עד כה עסקנו בנושאים הקשורים בצדדים הארגוניים של המפעל, ובעיות הקשורות בקריטריונים לבחירת אוכלוסית המבקרים והמבוקרים; מובן שאלה נושאים חשובים שמכריעים בסופו של דבר את גורלו של כל המפעל להצלחה או לכשלון.

בפרק זה נדון בנושאים הנוגעים יותר לתוכן השרות הניתן במסגרת המפעל.

כאמור התפקיד העיקרי של המבקר מתבטא בעצם החברה שהוא מעניק למבוקר. המבקר התבקש לתת את השרות של בקור אצל הקשיש, לצורך שיחה, עזרה, הדרכה, קריאת ספורים, ובמקרים מסויימים גם טיול קצר מחוץ לבית. כן נתבקש לפי יכולתו לעזור בעבודות קלות בבית, אך תפקיד זה לא הוגדר במפורש, והושאר לשקולו, לרצונו, ליוזמתו ולאפשרויותיו של המבקר. מענין אם כן לבדוק באיזו מידה המבקר מבצע פעולות נוספות מעבר לבקור ולשיחה החברתית ובאיזו מידה הוא מסוגל לעשות את זה. כמו כן מענין לבדוק מהם הצרכים הנוספים של המבוקרים, ובאיזו מידה הם מסופקים ע"י המבקר או ע"י "המרכז לקשיש" בכלל, כן נבדוק את מידת שביעות הרצון של המבוקרים מהמפעל תוך ניתוח הסיבות והגורמים למידת שביעות הרצון.

#### 4.1 הפעילות שהמבקר עושה

מסתבר שרוב המבקרים מצטמצמים בעזרה בצורה של ביקור בלבד, ורק מעטים עושים מעבר לזה. העזרה העקרית מתבטאת בעצם החברה, בשיחה, סיפורים, עצה טובה ועוד. חלק מהמבקרים גם קורא לפני המבוקרים, משחק אתם משחקי חברה שונים או כותב עבורם מכתבים. כל הפעולות האלה הם כאמור עדיין במסגרת ההגדרה המצומצמת החברתית. במספר קטן של מקרים הפעילות של המבקר היא יותר רחבה מנקודת ראותו של המבוקר. נמצאו 3 מקרים בהם המבקר מוציא את המבוקר לטיול מחוץ לבית, בשני מקרים אחרים ניתנת עזרה ממשית גם בעבודות הבית כגון נקיון, סידור הבית וכו'.

במקרה אחד המבקר גם רוחץ את הקשיש, ובמקרה אחר הוא מביא לו עתון יומיום ועוזר לו בסידורים שונים מחוץ לבית, כגון בצוע סידורים כספיים, מכל מקום נראה שלמרות שפה ושם ישנם גילויים של פעילות מעבר לנדרש, הרי רוב רובם של המבקרים מסתפקים בעצם הביקור ובחברה שהם מעניקים.

## 4.2 צרכי הקשישים מבחינת כושר תיפקוד וביצוע פעולות יומיומיות

בדיקה כושר התפקוד של הקשישים המבוקרים משקפת חמונה קשה, למעלה ממחצית מכלל המבוקרים נתונים מוגבלים בכושר תפקוד בסיסי, ואם ננכה את אלה שעיקר הקשיים אצלם מתבטא בהגבלות בתנועה בבית או מחוץ לבית, עדיין נמצא של-15 מבוקרים יש קשיים בפעילות יומיומית ובתפקוד אישי כגון: להתרחץ, להתלבש, לאכול, להשתמש בשרותים או לנקות את הבית. מובן שסיפוק צרכים אלה הוא בעל חשיבות גדולה לקשישים אלה. רק במספר זעום של המקרים המבקר עוזר לו להתגבר על הקשיים. יש לציין שמתוך 15 המקרים הזקוקים לעזרה בתפקוד, ל-5 מקרים אין אפשרות לקבל כל עזרה, וזה בעיקר דווקא במקרים שבהם הקשיש גר לבדו, ולא עומדת לרשותו כל עזרה, ברוב המקרים בהם ניתנת עזרה, הריהי של בני משפחה הגרים איתו בבית ולא דווקא עזרה מצד הקהילה. לתשומת לב מיוחדת ראויה העובדה שחלק לא מבוטל של הקשישים מחלוננים על אי-יכולתם לדאוג לנקיון הבית, והדבר אושר ע"י המראיינים שבקרו בבתיים והיו עדים לפעמים להזנחה ולכלוך מחרידיים.

הרעיון של מתן עזרה חברתית הוא חיובי אך הוא צריך להשתלב במסגרת של רשת שירותים שצריכים לענות על הצרכים המגוונים של הקשישים שמטבע הדברים צריכים להינתן ע"י הקהילה, יתרה מזאת, התכנית חייבת לשמש מגוף לקידום וסיפוק צרכים אחרים ע"י איתורם של הצרכים, אבחונם והעברת המידע ל"מרכז לקשיש", לשם המשך הטפול.

## 4.3 צרכי הקשישים מנקודת ראתם של המבקרים

במהלך ראיון המבקרים, הסתבר שחלק מהמבקרים ובעיקר אלה שמעורבותם בתכנית וזיקתם היא עמוקה יותר, הנם ערים ורגישים לצרכים שהם מאתרים אצל המבוקרים שלהם, והם מעוניינים לעזור להם לספק צרכים אלה. במקרים אחדים הקשר שנוצר בינם לבין המבוקרים הוא כה הדוק, עד שהם מכירים היטב את הבעיות המטרידות אותם ובעיקר את הצרכים שלהם בתחום הרפואי, רמת הדיור, קשיים בתפקוד וכו'. על מנת להגביר את זיקתם לתכנית ולתת להם את ההרגשה שהתרומה שלהם היא ממשית, מן הדין שהמרכז לקשיש יתחשב בדעתם, ינסה לשפר ולעזור בהתאם לאבחנתם לפי יכולתו של המרכז ויותר מזה, גם יעדכן את המבקרים בתהליך הטפול בצרכים שהם אתרו. המצב כיום הוא כזה, שחלק מהמבקרים אמנם מעביר את הבעיות ל"מרכז", אך לא תמיד נמסר. למבקר מה עלה בגורל הבעיה שהוא העלה. לסיכום, נראה לנו שיש לנצל את ביקור המבקרים גם לשם איתור הצרכים, אבחון הבעיות המשתנות תדירות אצל המבוקרים ובעיקר לשתף את המבקרים בתהליך הטיפול ובפתרון של הבעיות.

#### 4.4 שביעות רצונם של המבוקרים מהתוכנית

המודד העיקרי למידת שביעות רצונם של הקשישים מהתוכנית יהיה מספר הבקורים הרצוי להם, וננסה למצוא קשר בינו לבין משתנים דמוגרפיים אישיים ובריאותיים. יש לזכור כמובן שמדובר כאן במספר קשישים קטן מאוד, כך שהמשמעות הסטטיסטית הנה מפוקפקת. עם זאת ננתח גם את מידת שביעות רצונם של הקשישים לפי התרשמותו של המראיין המבוססת על הערותיו של המראיין ועל הקשר שנוצר תוך כדי הראיון בין המראיין והמראיין.

מחצית המבוקרים מעוניינים במספר בקורים גדול יותר, ומחציתם מסתפקים במספר הבקורים הנוכחי ופה ושם יש אפילו שמעוניינים להקטין מספר זה.

לא נמצא קשר בין מצבו המשפחתי של המבוקר לבין מספר הבקורים הרצוי.

לעומת זאת – כפי שצפוי, קשישים המוגבלים בכושר ניידותם, והמבלים את רוב זמנם בבית מעוניינים במספר גדול יותר של בקורים. כמו כן נמצא קשר בין רמת השכלה לבין מספר בקורים רצויים וזה גם מובן לאור התוכן העקרי של השרות. אנשים חסרי השכלה פורמלית, מוגבלים כמובן יותר ביחס לצורת בלוי הזמן, והם מעוניינים יותר בבקורים; אנשים בעלי השכלה גבוהה יותר אינם מעוניינים להגדיל את מספר הבקורים והיו ביניהם אף כאלה שבקשו להקטין מספר הבקורים בכלל. יתכן שעבור המבוקרים בעלי השכלה גבוהה, לא נמצאו מבקרים בעלי השכלה דומה.

כמו כן קשישים בעלי מעורבות חברתית מוגבלת, שבני משפחתם או ידידיהם אינם גרים יחד אתם מעוניינים יותר בבקורים. לעומת זאת קשישים שהם פעילים מבחינה חברתית, חוכים לבקורים תכופים של בני משפחה וידידים, אינם מעוניינים בבקורים נוספים.

מענין גיתוח שביעות רצונם של הקשישים מהתוכנית עפ"י התרשמותו של המראיין בעקבות השיחה החופשית שהתנהלה עם המראיין.

מסחבר שהסיבות למידת שביעות הרצון מהתוכנית הן מגוונות ותלויות מחד במצבו הבריאותי והאישי של הקשיש, ומאידך ברמת השרות והפעולות של המבקר. התגובות של הקשישים מהתוכנית נעות בין התלהבות לבין אכזבה עד כדי בקשה להפסיק לגמרי את הבקורים.

הקשישים המרוצים ביותר מהתוכנית - כפי שצפוי - אלה שמצב בריאותם קשה יותר, כלומר מרותקים למיטה או לבית ואינם גרים עם בני משפחה, ובעיקר אלה שנהנים לא רק מחברתו של המבקר, אלא גם מעזרה ממשית בעבודות הבית, ובאותו מספר קטן של מקרים בהם המבקר עוזר לקשיש גם בטיול מחוץ לבית, בנקיון הבית, ברחיצה והלבשה, ישנו ספוק רב מהתוכנית.

לעומת זאת חוסר שביעות הרצון מתמקד למעשה כמעט תמיד אצל קשישים שאינם מרותקים לבית ואין להם כל קשיים בתנועה, וכן אצל קשישים בעלי רמת השכלה גבוהה יותר. התברר שבכמה מקרים ישנה פסילה של התוכנית בנימוקים כגון: "רמתו של המבקר גמוכה", "הספורים שלו אינם מעניינים אותי" וכו'. אולם ההרגשה היא שההתנגדות וההסתייגות אינה נובעת מעצם התוכנית אלא בשל התאמה לא מוצלחת של המבקר למבוקר, וכאן הגענו לנקודה חשובה של הצורך בהתאמה של שני הצדדים בתוכנית.

#### 4.5 התאמת מבקר למבוקר

הצלחת תוכנית כזו מחייבת בחירה נכונה של מבקרים ומבוקרים מחד, והתאמתם זה לזה מאידך. הצורך בהתאמה מן הדין שיתחשב בגורמים הבאים:

- (א) רמת השכלה - תוכנית המתבססת על בלוי חברתי משותף, חייבת לקחת בחשבון רמת השכלה דומה לפחות בין המבקר והמבוקר. מבוקר בעל השכלה גבוהה יכול להפיק תועלת וענין רק ממבקר שאתו תהיה לו אפשרות לשיחה על בעיות שהן חשובות לשניים. לא תמיד נשמר כלל זה בתוכנית זו.
- (ב) מין - כל המבקרים ללא יוצא מן הכלל הודיעו שלא יהיו מוכנים לבקר אנשים מבני המין השני. קשה לדעת אם זוהי תופעה כללית או מאפיינת את אוכלוסיית הסקר שרובה היא מבני עדות המזרח, ובחלקה הגדול גם אוכלוסייה דתית. בתוכנית "קשיש לקשיש" בקטמון נשמר כלל זה בקפדנות, אך יש להביאו בחשבון בבואנו לישים תוכנית כזאת גם במקומות אחרים.
- (ג) ארץ מוצא - כמחצית מכלל המבקרים הודיעו שלא יהיו מוכנים לבקר קשישים מבני עדה אחרת. באוכלוסייה קשישה, חסרת השכלה שגם העברית לא תמיד שגורה בפיה, מובן שחשובה ההתאמה הלשונית וגם ההתאמה של מנטליות הקשורה קשר אמיץ לארץ מוצא, ע"מ ליצור קשר חזק יותר ובלתי אמצעי. נראה לנו עם זאת שהגורם העדתי הנו בעל חשיבות משנית באוכלוסיות עם רמת השכלה גבוהה יותר וותיקה יותר בארץ.
- (ד) התאמת הפקידים למבקרים - מסתבר שלא כל המבקרים רוצים ויכולים למלא את הפונקציה הנדרשת מהם, וזאת למרות רצונם לעזור לקשישים נזקקים במסגרת מפעל קשיש לקשיש. חלק מהמבקרים מעדיף למשל פעילות הקשורה בניידות מתמדת ולא דווקא בשהיה ממושכת בתוך הבית.

ניתן אולי להטיל על מבקר אחד או שניים תפקיד שאינו קשור בבקור לשם הענקת חברה אלא לרכז בידיהם סדורים כספיים או כלליים מחוץ לבית, או עזרה בטיול מחוץ לבית בלבד, ואילו את הפונקציה של בלוי חברתי משותף עם המבוקר לרכז בידי מבקרים אחרים שרצונם, יכולתם וכשרונם בכך.

#### 4.6 הדרכת המבקרים

הרושם שהתקבל הן מראיון המבקרים והן מראיון המבוקרים הוא שלא ניתנה הדרכה מספקת למבקרים ביחס לתוכן הפעילות החברתית שהם צריכים לבצע. חלק מהמבוקרים למשל טען שעם כל הסימפטיה שהם רוחשים למבקר, נושאי השיחה שהוא בוחר, אינם מעניינים, או שבמקרים אחרים לא נוצר קשר מספיק בין המבקר למבוקר וזה נובע אולי מחוסר נסיון ליצור מגע עם הקשיש. יש לתת את הדעת על הדרכה שיטתית יותר; נכון אמנם שלפני תחילת התוכנית ניתנה הדרכה ב"מרכז לקשיש" וישנן גם פגישות חודשיות של כל המבקרים, אך עובדה היא שכ-1/3 מהמבקרים לא הופיעו לפגישות אלה, ואיש לא חקר את הסיבות לכך. נדמה לנו שיש חשיבות רבה למפגשים כאלה, גם לצורך גבוש קבוצה והרגשת ההשתייכות אליה. גם כדי להעלות בעיות וללמוד מנסיונם של מבקרים אחרים, אך חייבים למלא פגישות אלה בתזכין מתאים.

#### 5. סיכום ומסקנות

לאור כל האמור בפרקים הקודמים, נסכם את הנקודות העקריות, תוך כדי הדגשת הליקויים הבולטים שנתגלו בהפעלת התוכנית. הסיכום גם ידגיש את המסקנות העיקריות המתבקשות. הליקויים העיקריים מתייחסים ל-2 מישורים:-

- (1) לקויים ארגוניים - שמקורם בהעדר פקוח והדרכה שוטפת.
- (2) לקויים בעצם מהותו של השרות הניתן במסגרת המפעל.

#### 5.1 ליקויים ארגוניים

##### 5.1.1 היקף השרות

השרות הקיף בסופו של דבר פחות ממחצית מספר הקשישים המתוכנן.

אם נוסיף לכך גם את העובדה שהמבקרים אינם עומדים בדרישות של מספר בקורים מינימלי בשבוע, ומשך זמן מינימלי לבקור, הרי ניתן לומר שהמפעל לא השיג את המטרות הבסיסיות שהוא הציב לעצמו במלואן.

## 5.1.2 בחירת המבוקרים

הפרופיל הדמוגרפי, הבריאותי והאישי של המבוקרים אינו תואם תמיד את המסגרת שתוכננה מראש. הכוונה היתה למקד את הטפול בקבוצה של האנשים הבודדים, המרותקים לביתם, והסתבר במהלך הסקר שרוב המבוקרים (כ-60%) גרים עם בני משפחה אחרים.

גם ביחס לתנאי הבריאות של הקשישים הסתבר שחלק לא מבוטל מהם הגם בעלי כושר ניידות מתקבל על הדעת, ורק מיעוטם ממש מרותקים לבית. נראה לנו שגם הקבוצה הזאת זקוקה אולי למבוקרים ידידותיים, אבל ייתכן שמצויים בקהילה קשישים במצב חמור יותר שהזדקקותם לתוכנית גדולה יותר, ודווקא הם לא אותרו.

## 5.1.3 בחירת המבוקרים

המבוקרים חייבים להיות במצב בריאות טוב יחסית, בעלי מוטיבציה וזיקה חזקה לתוכנית, ומונעים ע"י ההכרה שהפעולה שהם עושים תורמת משהו לזולת. וגם לעצמם. רק בתנאים אלה יש לצפות לפעילות מסורה ומתאימה יותר.

התוכנית "קשיש לקשיש" בקטמון התבססה על בקורים תמורת תשלום סמלי והסתבר שהעזרה שניתנה היתה מועילה רק במקרים שבהם היתה מוטיבציה לפעולה מחוץ לגורם כספי. באותם המקרים שבהם הגורם הכספי היה המכריע, לא היתה הצלחה.

המסקנה היא, שהנקודה החשובה להצלחת מפעל כזה היא באיזון מידה מצליחים להתדיר למבקר את התחושה של היותו חיוני, עוזר לחלש ומגדיל את הרווחה של אנשים סובלים וגם באיזון מידה הפעולה הזאת תורמת לרווחתו של המבקר כעזרה הדדית.

## 5.1.4 התאמה נכונה של מבקר למבוקר

גורם חשוב להצלחת תוכנית כזו הוא התאמה נכונה של מבקר למבוקר. גורם זה הוא חשוב בעיקר אצל קשישים שהם מרקע שונה מבחינת ארץ מוצא, השכלה, מסגרת חברתית שונה ומנטליות.

המשתנים שצריכים להלקח בחשבון הם:

(1) רמת השכלה;

(2) מין;

(3) ארץ מוצא;

(4) התאמת הפקידים למבוקרים;



בתוכנית מפעל "קשיש לקשיש" בקטמון נתנו מארגני התוכנית דעתם על התאמה מינית וארץ מוצא, אך לא תמיד היתה התאמה של רמת השכלה, ואמנם במספר מקרים הסתבר שאי-שביעות הרצון של המבוקר מהתוכנית נובעת בשל חוסר קומוניקציה עם המבקר שהיה בעל רמה אינטלקטואלית שונה.

ליקוי נוסף נובע מהעובדה שלא כל המבקרים מעוניינים לעסוק בסוג הפעילות כפי שהוגדר בתוכנית. יש קשישים המעוניינים דווקא לעסוק בפעילות הכרוכה בתנועה מתמדת, לעומת אחרים המעוניינים להתמקד בעצם הענקת החברה בתוך כותלי הבית. התאמת תפקידים למבקרים יכולה להביא לידי התמחות שתיעל את התוכנית מחד, ותביא לידי יתרה ספוק של המבקרים, מאידך.

## 5.2 ליקויים בתוכן ובמהות השרות

### 5.2.1 צרכי המבוקרים לעומת הפעילות שמבוצעות ע"י המבקרים

הפעילות הצפויה מצד המבקר מצטמצמת בעיקרה בעצם הענקת החברה לקשיש. המבקר אמנם מתבקש לפי יכולתו לעזור לו בעבודות קלות בביתו ובהוצאת הקשיש לטיול, אך הסתבר שרוב המבקרים לא עשו הרבה מעל ומעבר לנדרש מהם, ואולי גם לא יכלו לעשות יותר.

בניתוח מצבם הכללי של המבוקרים התברר שבהרבה מקרים, הבלזי החברתי המשותף הוא בעל תפקיד משני. להרבה קשישים ישנם קשיים בבצוע פעולות יומיומיות ובתפקוד בסיסי, ועזרה בבצוע פעולות אלה עדיפה וקודמת לכל פעולה אחרת. השרות לפי תכנונו במתכונתו הנוכחית אינו יכול לענות על בעיות אלה.

מכאן המסקנה שמפעל "קשיש לקשיש" אינו יכול להיות בהרבה מקרים מועיל, אם אינו נלווה לשרותים קהילתיים אחרים.

בקורי הקשישים צריכים ויכולים להיות אמצעי לאיתור צרכים, למעקב אחרי מצבם של הקשישים במטרה לעדכן את ה"מרכז לקשיש" במצבו המשתנה של המבוקר לשם תכנון אופטימלי של השרותים לקשישים הניתנים ע"י "המרכז".

## 5.2.2 העברת מידע מהמבקר ל"מרכז לקשיש"

כאמור, חכנית "קשיש לקשיש" צריכה לשמש מנוף לסיפוק הצרכים המיוחדים של הקשישים, ובהגדרה רחבה יותר לאפשר ל"מרכז לקשיש" מעקב יעיל ושוטף אחרי הקשישים, וזאת לאור מצב בריאותם הקשה. דבר זה יכול להצליח רק אם ישנם מפגשים קבועים ושוטפים בין המבקרים לבין מארגני התכנית ו"מרכז לקשיש". במפגשים אלה ניתן למסור אינפורמציה עדכנית על מצבם של המבוקרים, לשמוע על הבעיות שיש למבקרים ועל פתרונות אפשריים של בעיות אלה, יש להדגיש שהעברת המידע חייבת להיות על בסיס הדדיות. חשוב גם שהמבקרים ידעו על הקשיים של השרות (במובן תקציבי, מחסור חמור במקומות במוסדות וכו').

המבקר, המדווח על מצבם של המבוקרים בטפולו, חייב גם להיות שוחף לנסיון של פתרון בעיותיהם של המבוקרים, כי זה יתן לו הרגשה של ספוק ויגביר את הזדהותו עם המפעל.

## 5.2.3 הדרכת המבקרים

יעילותו של המפעל מותנית בהדרכה טובה של המבקרים, ההדרכה צריכה לכלול, הדרכה כללית וספציפית ליחידים ולקבוצות בנוגע לנושאי השיחה, ייעוץ במטרה להגביר את הזיקה בין המבקר למבוקר וכיו"ב.

אמנם ישנם מפגשים חודשיים בין מארגני התוכנית לבין המבקרים, אך חלק מהמבקרים כלל אינם מופיעים למפגשים אלה, ואין בידי ה"מרכז" מידע בקשר לפעילותם של מבקרים אלה; מזה גם נובע שמספר מבקרים כלל אינם ממלאים את תפקידם כשל "מרכז לקשיש" אין ידיעה על כך.

## ג. המלצות

- לאור הממצאים שפורטו בפרקים הקודמים והמסקנות שהתחייבו מהם אנו ממליצים:
- (1) הרעיון המרכזי שמונח ביסודה של התוכנית הוא חיובי בהחלט. הליקויים שנמצאו אינם נובעים מחולשתה של עצם התוכנית, תוכנה ומהותה, אלא בעיקר בשל קשיים ארגוניים. מומלץ להמשיך בנסווי, ולהשתתף במימון המפעל לשנה אחת נוספת, אך זאת בתנאים הבאים:-
    - (א) יתוקנו הליקויים, הן הארגוניים והן המהותיים כפי שפורטו בפרק הקודם;
    - (ב) "המרכז" יאמץ את השרות כשרות קבע ויפעיל אותו בעתיד באמצעות הגורמים הסוציאליים שבתוך הקהילה;
    - (ג) יקויים לווי מחקרי שוטף גם בשנת ההפעלה הבאה.

(2) בהפעלה השוטפת של התוכנית יעסוק עובד מקצועי בשכר בחצי משרה לפחות, שימומן ויוחזק ע"י "המרכז לקשיש" בקסטמן.

תפקידו של עובד מקצועי זה יהיה לדאוג להפעלה נאותה של התוכנית תוך הצמדות לקריטריונים שיקבעו ע"י "המרכז" מחדש, לאור הממצאים של הסקר הזה.

הפונקציות ההכרחיות שעל העובד המקצועי למלא:

- (א) פקוח שוטף על עבודת המבקרים.
- (ב) רשום ומעקב מתמיד, תוך יציאה לשטח, אחרי מספר המבקרים, מספר המבוקרים, מספר הבקורים הנדרש, סוג הפעילות שהמבקרים נותנים וכו'.
- (ג) ארגון הדרכה שוטפת ועדכנית למבקרים.
- (ד) פגישות קבוצתיות ואישיות עם כל מבקר, ע"מ לקלוט את רשמיו, קבלת דווח על מצבם של המבוקרים, עזרה בפתרון הבעיות.
- (ה) דאגה במידה האפשרית למילוי הצרכים הספציפיים של המבוקרים, כפי שיתגלו ע"י המבקרים, תוך שיתופם של המבקרים במציאת פתרונות מתאימים – וזאת בשיתוף פעולה הדוק עם "המרכז לקשיש".

(ו) דאגה לבעיות הארגוניות, הכספיות והכלליות המתעוררות בתכנית:

(3) על "המרכז לקשיש" לחת את הדעת להרחבה ולהעמקה של שרותי בית, מטפל-בית ועוזרת-בית, אמצעי עזר להליכה לקשישים הזקוקים לכך וכו'. תוכנית "קשיש לקשיש" כשלעצמה אינה משיגה את המטרה אם אין היא מלווה במכלול השרותים שעל "המרכז לקשיש" לספק למבוקרים.

הבקורים שנעשים במסגרת התוכנית יכולים לשמש למעקב ולאיתור הצרכים על מנת לעדכן את "המרכז לקשיש" בצרכים המתעוררים.

(4) חייבת להיות בחירה מותאמת של מבקרים, למבוקרים. יש לשתף במפעל רק את אלה שהמניעים שלהם אינם נובעים מהתגמול הכספי בלבד, אלא את אלה שהם בעלי תודעה של עזרה לזולת ובעלי זיקה חזקה למפעל שהתגמול הכספי יש לו משקל משני. בבחירה והתאמה של המבקרים יש לקחת בחשבון שהפרויקט מיועד הן למבוקרים והן למבוקרים ורצוי ששניהם ימצאו סיפוק בפעולה הזאת.

