



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון



סקר

פעילות התחנות

ליעוץ לקשיש

סקר מס' 101

ירושלים, דצמבר 1992, כסלו התשנ"ג

ה מ ו ס ד ל כ י ט ו ח ל א ו מ י
מינהל המחקר והתכנון

סקר פעילות התחנות
לייעוץ לקשיש

ברנדה מורגנשטיין
מרים שמלצר

ירושלים, דצמבר 1992, כסלו התשנ"ג

ה ק ד מ ה

דו"ח זה מהווה נדבך נוסף בסדרת פרסומים המתארים את פעילות שירות הייעוץ לקשיש במוסד לביטוח לאומי.

בדו"חות קודמים נבחנו פעילותם של הקשישים המתנדבים העוסקים בביקורי בית אצל קשישים אחרים, הן למטרות מוגדרות כמו מעקבים אצל מקבלי גמלאות סיעוד, נדחי גמלאות סיעוד וכד' והן ביקורי בית למטרות כלליות ורחבות יותר כמבקרים ידידותיים וחברתיים.

בדו"ח הזה נבדקה לראשונה פעילותן של התחנות עצמן הממוקמות בסניפים ובסניפי המשנה: פעילות היועצים העובדים בתחנה, מי הם היועצים, מי הם הפונים, מהן הבעיות שהפונים מעלים וכיצד היועצים פותרים אותן.

גם מנהלי/ות התחנה ענו על שאלות המנסות לתאר את פעילותם השוטפת ואת הפעילות הרצויה בעיניהם.

המחקר נעשה ביוזמת מינהל המחקר והתכנון והשירות לייעוץ לקשיש ולפנסיונר בראשותו של מר צבי גבעולי, ועל כך נתונה לו תודתנו.

המחקר בוצע ע"י החוקרת, מרים שמלצר וע"י גב' ברנדה מורגנשטיין, מנהלת המח' להערכת גמלאות ארוכות מועד.

תודה מיוחדת למר יעקב צדקה, מנהל יחידת הסקרים, שריכז את עבודת השדה וסייע רבות בעצה ובהדרכה בכל שלבי המחקר.

אני מקווה שממצאי המחקר יתרמו לשיפור שירות חשוב זה ולהתאמה טובה יותר של פעילותו בהתאם לצרכי הקשישים בישראל.

שלמה כהן

מ"מ סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן עניינים

עמוד

1	מבוא
5	סקר יועצים
7	<u>מבוא</u>
9	<u>ממצאים</u>
9	- היועצים
14	- הפעילות בתחנות הייעוץ
25	- אפיוני המתנדבים לפי תחנות
27	<u>סיכום</u>
29	סקר פונים
31	<u>ממצאים</u>
31	- תיאור
39	סקר מנהלים
41	<u>מבוא</u>
42	<u>השכלה</u>
42	<u>נסיון בעבודה ותחום מקצוע</u>
43	<u>התיחסות לפעולות בתחנה</u>
44	<u>פעילות התחנה</u>
46	<u>שינוי בפעילות התחנה</u>
47	<u>שנויים מקצועיים</u>
48	<u>שנויים מנהליים</u>

מ ב א

התחנות לייעוץ לקשיש פועלות לרווחת הקשישים בקהילה בשני מוקדים עיקריים: כיועצים בתחנות עצמן וכמבקרים יזידותיים בבתי הקשישים.

פרק חשוב בפעולתן הוא ביקורי הבית של קשישים מתנדבים, קשישים הזקוקים לביקורים אלה אשר בהם ניתנת עזרה מעשית בקניות, סדורים, קופ"ח וכד' ובעיקר תמיכה חברית נפשית בקשיש אותו מבקר בן גילו.

לפרק זה כבר הוקדמו בעבר כמה סקרים.

פעילות המתבצעת בתחנות עצמן מעולם לא סוקרה, אלא בדווחים סטטיסטיים על כמויות ותכנים, אך לא לעומק.

לאחר כ-15 שנות פעילות של התחנות נראה שראוי היה לבדוק את המתבצע בתחנות עצמן. מהי הפעילות של מנהלות/ים התחנה, כיצד הם מפעילים אותה, ובראייה לעתיד - כיצד היו רוצים לראות את התחנה ופעילותה.

ראינו לנכון לבדוק מהי פעילות היועצים כתחנות, מי הם היועצים, פרופיל דימוגרפי, סוציו-אקונומי וכד', מהם תחומי פעילותם, ומהם דפוסי פעילות בתחנה, האם הבעיות שהופנו אליהם פתורות או האם נפתרו כבר.

שלב אחר בבדיקת פעילות התחנה הם הפונים לתחנות: מי הם הפונים, מבחן סוציו-כלכלי-דמוגרפי, מהם בעיותיהם, האם הם חושנים שניתן לפתור בעיות אלו והאם נפתרו.

הכוונה היתה באופן כללי לבדוק את מידת האפקטיביות של פעילות התחנה. הן כלפי הפונים והן כלפי היועצים. ניתן להגדיר את מטרת פעילות התחנה כמשולשת:

1. בקורי בית,
2. פונים לתחנה ופתרון בעיותיהם,
3. היועצים עצמם, אשר אף הם קשישים, ושגם להם מוקדשת פעילות מרובה בתחנה כהדרכה, עצה, אוזן קשבת ופעילות חברתית.

הסקר אם כן חולק ל-3 חלקים:
סקר יועצים,
סקר פונים
סקר מנהלי ומרכזי התחנות,

כפי שנאמר, בנושא בקורי הבית לא עסקנו.

בכל סקר נשלח שאלון מתאים לקבוצת המרואינים:
סקר המנהלים הקיף את כל אוכלוסיית הסקר - נשלחו כ-25 שאלונים,
סקר היועצים הקיף אף הוא את כל אוכלוסיית הסקר - נשלחו כ-385 שאלונים,
סקר הפונים הקיף מדגם של כשישית מן הפניות בשנה - כ-1,000 פניות,
וזאת עקר ההיקף הגדול של הפונים במהלך השנה.

לא ניסינו להתיימר להצביע על שינוי הדגשי פעילות בתחנות למרות שיתכן שלנוגעים בדבר תהיה אפשרות לערוך שינויים מסויימים בעקבות הדו"ח. ניסינו להדגיש רק את הנקודות החשובות בעינינו כמסקנות העולות מן הדו"ח. יש גם לציין שאי יכולת מסוימת להסיק מסקנות מעשיות או רעיוניות נבע משיעור היענות נמוך של הנסקרים.

שיעור היענות נמוך במיוחד היה בקרב הפונים. אנו רוצים להדגיש, שהשאלונים לכל שלושת הסוגים עברו את ביקורת הקבוצות האמורות להיות שותפות במחקר - הן את המנהלות/ים שראו את טיוטת השאלונים והן את היועצים אשר היו אמורים לענות על שאלון המופנה אליהם כפריטסט אשר נערך בחלק מן התחנות.

באותו פריטסט היה שיתוף פעולה ברוב הסניפים (למעט סניף אחד, שנתקלנו בו במעט עוינות).

לגבי סקר הפונים, אשר תפקידו של היועץ בו היה לעזור לפונה לענות על השאלות, היו הסתייגויות רבות יותר מצד היועצים, בנוסח: הפונה יירתע מלענות "שמה זה יזיק לו", "חבל על הזמן שמוקדש לפונה לשמוע בעיותיו" וכד'.

ניתן לומר, ששיעור ההיענות של המנהלות/ים בתחנות והמרכזים היה גבוה. שיעור ההיענות של היועצים היה נמוך במדה מפתיעה לאור ההענות החיובית בעת הפריטסט רק 54% ענו על השאלון.

שיעור ההיענות של הפונים היה נמוך ביותר, רק כ-20% מן השאלונים שנשלחו נענו. מכאן, ששיעור היענות נמוך זה אינו יכול להצביע על מסקנות כלליות ברורות אשר יכולות להובילנו להמלצות חד משמעיות.

יש לציין, שכל סניף קיבל את השאלונים לאחר הסבר מלא וביקור בתחנה ע"י אנשי מינהל המחקר בארץ משלכיו, בפריטסט, או בעת העברת השאלון הסופי.

המחקר עצמו חולק גם הוא לשלושה חלקים המתארים את כל שלושת הסקרים שנערכו לפי הסדר הבא: סקר היועצים, סקר הפונים, סקר מנהלי ומרכזי תחנות.

סקר יועצים

מ ב א

במסגרת המחקר הנוכחי היינו מעוניינים לקבל תמונה מעודכנת של פרופיל היועצים המועסקים כיום בתחנות הייעוץ לקשיש, שמטרת התנדבותם היא בעיקר מתן ייעוץ וסיוע לקשישים הפונים לתחנות. כמו כן חשוב היה ללמוד לא רק על אפיוני היועצים, אלא גם על התיחסותם לעבודתם כמתנדבים בתחנות הייעוץ במסגרת המוסד, על דפוסי ההדרכה הניתנת וכו'.

המחקר בוצע כיוזמת מנהל השירות ומינהל המחקר ובשיתוף פעולה בכל שלבי תכנון המחקר. הכנת שאלונים והדרכת היועצים נעשו כתיאום ובשיתוף עם מנהלי תחנות הייעוץ.

כיום כ-385 יועצים ממלאים תפקיד יועץ בתחנות הייעוץ לקשיש ב-17 תחנות ראשיות ובכ-23 תחנות משנה. על פי הרישום של מספר היועצים בכל תחנה נשלחו למנהלי התחנות שאלונים במספר הדרוש לצורך מילוי על ידי היועצים.

לדאבונו, שיעור ההיענות היה נמוך ביותר, למרות פניות חוזרות למנהלי התחנות הן על ידי מינהל המחקר והן על ידי מנהל השירות לייעוץ לקשיש. 54% בלבד מהיועצים ענו על השאלון שנשלח, ופחות מ-40% מילאו את התוספת שנתבקשו למלא נוסף על השאלון העיקרי.

סניפים עם שיעור היענות נמוך במיוחד היו: ירושלים (24%), רמלה (15%), רחובות (33%), תל אביב (39%) ופתח תקוה (43%).

סניפים אשר מרבית יועציהם ענו על השאלון ועל התוספת היו: חיפה (89%), נתניה (93%) וכפר סבא (83%). בנהריה אמנם רובם ענו על השאלון, אל' בלא התוספת.

1. דף שנשמט מהשאלון העיקרי נשלח בתוספת, מאוחר יותר.

ההתפלגות לפי סניפים הינה כדלהלן:

לוח מס. 1 - מילוי השאלון ליועצים

סניף	מספר השאלונים שנשלחו	מספר השאלונים שמולאו	מספר השאלונים מזה: בלא עמוד 2	אחוז היועצים שענו לשאלונים
טבריה	20	10	3	50
עפולה	22	15	1	68
נהריה	11	10	10	91
קריות	19	16	-	84
חיפה	35	31	1	89
חדרה	-	3	-	-
נתניה	14	13	-	93
כפר סבא	24	20	-	83
פתח תקוה	23	10	6	43
רמלה	27	4	2	15
רחובות	60	20	1	33
יפו	45	16	9	35
תל אביב	18	7	-	39
רמת גן	23	13	12	57
ירושלים	34	8	8	23
באר שבע	10	8	-	80
לא ידוע	-	3	3	
סה"כ	385	208	56	54

שיעור ההיענות הנמוך לשאלון מקשה עלינו להכליל את הנתונים על כלל היועצים.

מ מ צ א י ם

היועצים

גיל, מין וארץ מוצא

למרות ההתרשמות שרוב היועצים הן נשים, בעיקר אלמנות, נראה כי 42% מן היועצים הם גברים וכ-67% מן היועצים נשואים.

60% מן היועצים כגיל 64-75. בקרב הגברים שיעור גבוה קצת יותר של בני 75 ומעלה: 29% לעומת 20% בקרב הנשים.

לוח מס. 2 - גיל היועצים לפי מין (אחוזים)

מ י ן		ג י ל		
נקבה	זכר			
119	88	208	מספרים	סך הכל
100	100	100	אחוזים	
7	2	5		עד גיל 60
12	8	11		61 - 65
37	33	35		66 - 70
24	28	26		71 - 75
11	21	15		76 - 80
7	5	6		81 - 85
2	3	2		+85

כצפוי, בבחינת הרכב הגילים בסניפים נמצא, שככל שהתחנה ותיקה יותר כן שיעור המתנדבים בני ה-75 ומעלה גבוה יותר כך בסניפים כגון חיפה, פתח-תקוה, רחובות וירושלים. יש להניח, שהדבר נובע מוותק היועצים בסניף ומן העובדה שאין נוהל מוסכם לפרישה של יועצים (ראה פרופיל הסניפים בנספח).

ארץ מוצאם של היועצים נבדקה אף היא, ונמצא ש-51% מן היועצים הם ילידי מזרח אירופה, 22% - ממערב אירופה, 13% ילידי ישראל, וכ-5% - ילידי אסיה אפריקה. היועצים שמוצאם מאסיה-אפריקה בדרך כלל צעירים יותר.

לוח מס. 3 - היועצים, לפי שנת העלייה (אחוזים)

שנת עלייה	אחוז מהיועצים
ילידי הארץ	14
עלו עד 1948	58
1948 - 1957	20
1957 ואילך	8
סך הכל	100

ניתן לראות בלוח מס. 3 שמדובר ביועצים ותיקים בארץ. 72% עלו לישראל עד 1948 (או נולדו בה), 20% עלו בין 1948 ל-1957, והיתר - מאוחר יותר, בעיקר במשך שנות ה-70.

השכלה ועיסוק בעבר

כללית, אוכלוסיית המתנדבים נבחרת ומשכילה. 40% מהם בעלי השכלה על תיכונית ול-40% השכלה תיכונית מלאה. השוואת רמת ההשכלה של מתנדבי הייעוץ לקשיש למתנדבים בפתג"ם (שטייגמן, 1988) וכן לאוכלוסיית הקשישים הכללית מעלה, שבאופן כללי רמת ההשכלה של כלל המתנדבים והיועצים גבוהה, יחסית: כ-40% דיווחו על השכלה על תיכונית לעומת 17% בלבד בכלל אוכלוסיית הקשישים. רק כ-3% ממתנדבי הייעוץ לקשיש דיווחו על השכלה יסודית בלבד, לעומת 47% מכלל אוכלוסיית הקשישים ו-14% ממתנדבי פתג"ם.

לוח מס. 4 - המתנדבים, לפי רמת השכלה (אחוזים)

אוכלוסיית**	מתנדבים*	יועצי	השכלה
הקשישים הכללית	קשישים נכלל	הייעוץ לקשיש	
100	100	100	סך הכל
47	14	3	יסודית
36	52	57	תיכונית (חלקית ומלאה)
17	3	40	על תיכונית

* מתנדבי פחג"ס הנלולים בפיחוח תוכנית התנדבות לגמלאים, ברוקדייל - דו"ח הערכה, שסייגמן 1988 - תכנית פחג"ס.

** נתוני סקר קשישים ארצי 1985, הכולל קשישים בני 60+.

גם מבחינת העיסוק הקודם ניתן לאנן בקבוצה נבחרת של מתנדבים.

לוח מס. 5 - המתנדבים, לפי מקצוע (אחוזים)

34	פקידות
18	מנהלים
19	חינוך
9	מקצועות חופשיים ורפואה
20	צווארון כחול
100	סך הכל

בבדיקת עברם המקצועי של היועצים נמצא, ש-34% מן המתנדבים עסקו בעבר בפקידות ו-18% עסקו במינהל, 19% מן המתנדבים היו מורים ומנהלי בתי ספר וספרנים, 9% נוספים עסקו במקצועות חופשיים או בתחום הרפואה (רופאים, אחיות). כ-20% שהגיעו לתחנה לייעוץ היו שוטרים, עובדי אלקטרוניקה, נהגים וכד'. מגוון המקצועות שצוינו מעידים לא רק על הרקע המקצועי העשיר של קבוצת המתנדבים אלא גם על כך שמרביתם עסקו בעבודה אשר דרשה מגע עם אנשים - כולל מתן סיוע לאחרים - ואולי הם אף שימשו בעבר "כתובת" לפתרון בעיות של אחרים.

אמנם המתנדבים לא נתבקשו לציין את רמת הכנסתם ואת מקורותיה, אך כפי שניתן היה לצפות מהפרופיל המקצועי של המתנדבים, רובם (90%) העריכו כתשובה לשאלה כללית, שמצבם הכלכלי טוב. רק שישה מתנדבים ציינו שהם היום עובדים בשכר, נוסף על עבודתם ההתנדבותית.

פנאי

היועצים נתבקשו בשאלון לתאר את עיסוקיהם השונים בשעות הפנאי, שלא במסגרת העבודה בתחנה.

לוח מס. 6 - עיסוקי שעות הפנאי של היועצים (אחוזים)

29	עזרה ליחידים ומשפחות במצוקה
39	פעילות עם המשפחה (נכדים וכו')
26	חברות בארגונים שונים
24	פעילות תרבות וספורט
8	עסקנות פוליטית
3	התנדבות כבתי אבות
25	אחר

* ניתן היה לציין מספר פעילויות, ולכן אין האחוזים מסתכמים ב-100%.

אפשר לראות, שהפעילות ההתנדבותית נחלקת לפעילות חברתית-אישית ולפעילות במסגרות מאורגנות, כמו ארגונים אחרים ועסקנות פוליטית.

למרות שיש להניח כי לרוב הקשישים יש קשר עם בני משפחותיהם, רק 39% ציינו תחום זה כפעילות בשעות הפנאי. וחיתר כנראה לא ראו בכך "בילוי בשעות הפנאי".

כאשר נתבקשו היועצים לציין את הסיבות העיקריות להתנדבותם כתחנה, מרביתם ציינו סיבות הקשורות לרצונם לתרום לחברה. מספר קשישים קטן יותר נטו לציין סיבות הקשורות לצרכים אישיים אחרים שלהם.

לוח מס. 7 - סיבותיהם של היועצים להתנדבותם כתחנה (אחוזים)*

81	רצון לעזור
48	לעשות משהו חשוב בקהילה
30	חינוך מהבית, ערכים, סיבות דתיות
13	מסגרת חברתית
5	היענות לפנית מנהל התחנה
8	זאת העבודה שלי עכשיו

* ניתן היה לציין מספר סיבות, לכן אין האחוזים מסתכמים ל-100%.

הפעולות בתחנות הייעוץ

נוסף על נתונים אישיים נתבקשו היועצים להתייחס בשאלון לפעילותם בתחנה, לתאר את עיקר פעילותם, להצביע על דפוסי הקשר עם הקשישים הפונים ולחות את דעתם על הצורך בהדרכה שוטפת במסגרת העבודה.

מתשובתם לשאלה איך הגיעו למסגרת התנדבות זו ניתן ללמוד שצורת הגיוס לעבודה ההתנדבותית בתחנות הייעוץ בדרך כלל אינה פורמלית, והיא מבוססת בעיקר על היכרות אישית ושמיעה מחברים. 54% מן היועצים פנו בעצמם למוסד לאחר שקראו על התחנה בעיתון, שמעו מחברים וכו'. 21% נענו לפנייה של מנהלי התחנות אשר הכירו אותם באופן אישי. היתר פנו בדרכים אחרות.

שנות עבודה ושעות עבודה

מספר שנות עבודתו של המתנדב-יועץ תלוי, כמוכך במספר שנות קיום התחנה. 37% מהמתנדבים עובדים בשירות עד שלוש שנים, ועוד כ-40% עובדים בין 4-10 שנים. העובדה שיותר מ-20% עובדים יותר מ-10 שנים מתקשרת לסוגיה שהועלתה לא אחת על ידי מנהלי התחנות והיא: מהי מדיניות הפרישה לגבי היועצים, כמה זמן יש לאפשר ליועץ לעבוד, ובמידה ויש צורך בכך - מה היא הדרך לסיים את עבודת היועץ.

היינו מעוניינים לבדוק את היקף העסקת היועצים בתחנות ואת דפוסיה מבחינת מספר השעות המושקעות בייעוץ ומספר ימי העבודה בשבוע, כחודש וכד'.

78% מן היועצים עובדים בתחנה יום אחד בשבוע ועוד 11% - אפילו יומיים בשבוע. מבחינת היקף שעות העבודה, 47% עובדים שעתיים עד ארבע שעות במשך שבוע, וכ-41% נוספים עובדים יותר מארבע שעות, היתר עובדים פחות שעות (או מספר לא ידוע של שעות).

מבחינת סדרי העבודה בתחנות יש לציין, כי כמעט לכל היועצים יש שעות קבלה קבועות.

נמצא, כי נשים נוטות לעבודה מעט יותר שעות מהגברים. כעוד שרק 42% מן המתנדבות עובדות פחות מארבע שעות בשבוע, 54% מן הגברים עובדים פחות מארבע שעות בשבוע. עם זאת, לא נמצא קשר בין גיל למספר שעות העבודה השבועיות.

לוח מס. 8 - מספר שעות העבודה בשבוע, לפי מין (אחוזים)

סך הכל	4-2 שעות בשבוע	+4 שעות	לא קבוע
סך הכל	47	41	12
גברים	54	37	9
נשים	42	43	15

כאשר שאלנו את היועצים כמה קשישים במוצע פונים אליהם במהלך יום עבודה רגיל, נמצא ש-40% נותנים יעוץ לעד 5 פונים ביום, ו-30% מקבלים בין 6-9 פונים ליום. 27% מהם מטפלים ביותר מ-10 פניות ביום עבודה רגיל. אין אפשרות לדעת מהן סוג הטיפול ומשך הייעוץ הניתן בפניות אלו, אך בוודאי שלא כל הפניות לתחנה דורשות ייעוץ לעומק, וחלק מסתיים כמתן מידע ראשוני בלבד. הראיה לכך היא, שרק 56% מן היועצים ציינו שהם מטפלים טיפול ממושך בחלק מן המקרים. ניתן לראות בלוח שלהלן, שמתנדבים שדיווחו על מתן טיפול ממושך אמנם מדווחים יחסית פחות על פניות שמגיעות אליהם במשך יום עבודה.

לוח מס. 9 - מספר הפונים ביום, לפי משך הטיפול בפונים (אחוזים)

מספר פונים במוצע ביום	סך הכל	טיפול ממושך	אינם מטפלים
סך הכל (מספרים)	208	89	119
(אחוזים)	100	100	100
2 - 5	40	31	47
6 - 9	30	32	29
10 - 15	14	14	14
+15	13	17	10
לא ידוע	3	6	-

כמו כן ניסינו לבחון, האם יש קשר בין מספר שעות העבודה השבועיות להערכת מספר הפונים המתקבלים מדי יום. כמובן, שככל שהיועצים משקיעים שעות עבודה רבות יותר בתחנה, כן ניתן לצפות שיטפלו בפונים רבים יותר במהלך היום. 37% מהיועצים שנמצאים בתחנות יותר מ-4 שעות שבועיות מטפלים ביותר מ-10 קשישים ביום לעומת 11% בלבד מהיועצים הנמצאים בתחנה עד 4 שעות שבועיות המקבלים מספר זה של פונים. קבוצת היועצים שלא נתנו פרוט מדויק מספר שעות שהייתם בתחנה תופסים מקום ביניים מבחינת מספר הפונים.

לוח מס. 10 - מספר הפונים ביום, לפי מספר שעות העבודה השבועיות (אחוזים)

מספר שעות העבודה בשבוע (אחוזים)			מספר הקשישים הפונים ביום	
אחר	+4	בין 2 - 4	סך הכל	
21	86	97	208	סך הכל (מספרים)
100	100	100	100	(אחוזים)
43	24	53	40	5 - 2
24	30	32	30	9 - 6
14	20	7	13	15 - 10
14	23	4	13	+15
5	3	4	4	לא ידוע

מספר שנות הייעוץ

נמצאו הבדלים מסוימים בוותק ובמספר שנות הייעוץ בתחנה. כולטת במיוחד קבוצה יחסית גדולה של נשים (כ-25%) העובדות במערכת יותר מ-10 שנים, לעומת כ-10% מן הגברים שיש להם ותק כה גדול.

לוח מס. 11 - מספר שנות הייעוץ, לפי מין (אחוזים)

מספר שנות ייעוץ	סך הכל	גברים	נשים
סך הכל			
מספרים	208	88	110
אחוזים	100	100	100
1 - 2	24	26	21
3 - 5	27	27	27
10 - 16	26	32	23
11 - 15	14	8	19
+16	4	2	6
לא ידוע	5	5	5

כללית לא נמצא הכדל במספר הפעמים בחודש שהיועץ מקדיש לתחנה לפי מספר שנות הוותק בייעוץ לקשיש, וגם לא בהיקף השעות השבועיות.

לעומת זאת הנתונים מורים שככל שהיועץ ותיק יותר בתחנה, הוא נוטה לקבל פחות פונים במשך יום פעילות רגיל. יתכן שנטיה זו נובעת מהיות היועץ כבר שחוק ועיף עקב היותו יועץ שנים רבות. יתכן שהדבר קשור לסוג הטיפול הניתן על ידי היועץ. דהיינו, הנטיה לטפל טיפול ממושך בתיקים גוברת אף היא עם הוותק בעבודה. בהקשר זה נמצא, שהקבוצה שמטפלת בתיקים מסוג זה היום נשיעור גבוה, היא היועצים שעובדים 6 - 10 שנים. מעל תקופת ותק זה שיעור היועצים המטפלים טיפול ממושך שב ויורד, אולי בשל הגיל המבוגר של היועצים הללו.

לוח מס. 12 - משך הטיפול בפניות, לפי מספר שנות הייעוץ (אחוזים)

מספר שנים	לא מטפל טיפול ממושך	מטפל טיפול ממושך	לא ידוע
סך הכל	208	110	10
אחוזים			
סך הכל	100	53	5
1 - 2	100	37	3
3 - 5	100	54	1
6 - 10	100	69	7
+11	100	53	-
לא ידוע	100	40	30

ארגון העבודה בתחנה

היינו מעוניינים ללמוד במידת האפשר מהשאלון ליועצים על צורת העבודה ועל ארגונה בתחנות. היועצים נשאלו כיצד הם פועלים כאשר יש לקשיש בעיה, האם בדרך כלל הם מפנים את הבעיה למנהל התחנה, או יוצרים בעצמם קשר עם שירותי הרווחה המקומיים. 33% מן היועצים מפנים מקרים כעייתיים למנהלי התחנות. 21% פונים בעצמם. כאשר בחנו האם יש קשר בין צורת העבודה וארגונה לבין מספר שעות העבודה של היועץ בתחנה נמצא, שדווקא יועצים שעובדים בתחנה יותר מ-4 שעות בשבוע נוטים להפנות מקרים רבים יותר לטיפול מנהל התחנה: 40% לעומת 28% בקרב אלה שעובדים פחות מ-4 שעות. סיבה אפשרית לכך היא, שיועצים אלה מעורבים יותר בנעשה בתחנה ונמצאים בקשר הדוק יותר עם המנהל. סיבה אחרת עשויה להיות נטייתם לטפל בתיקים בעייתיים יותר - דבר שכרוך בהשקעת שעות עבודה רבות יותר. כמובן שיתכן שהסיבה בנלית יותר וכרוכה בסוגיית הענקת סמכויות ע"י המנהלים ליועצים. המעקב אחר הטיפול באותה בעיה נעשה בדרך כלל על ידי היועץ עצמו (58%), אם כי ב-35% מן המקרים המעקב נעשה על ידי המנהל או מזכירת התחנה. היתר לא ציינו איך נערך המעקב.

הדרכה

אחד התפקידים החשובים של מנהלי התחנות הוא מתן הדרכה מקצועית ליועצים המתנדבים וכן מעקב אחר עבודתם. אמנם על פי רוב המתנדבים אמורים לעבור קורס הכשרה לפני התחלת העבודה בתחנות היעוץ, אך ההדרכה השוטפת והמעקב היווניים לשמירת איכות עבודת היועץ.

בתשובה לשאלה כללית באשר לקבלת הדרכה במסגרת העבודה: 68% ענו שקיבלו הדרכה במסגרת הקורס הכללי שניתן, כנראה לפני כניסתם לתפקיד או לאחר התחלת העבודה. 25% קיבלו הדרכה רק במסגרת ההדרכה השוטפת בתחנה, בעיקר על ידי מנהל(ת) התחנה. כ-5% לא ענו על השאלה, ויש להניח שלא קיבלו הדרכה כלל. באשר לשאלה הישירה על הדרכה שוטפת, 45% מהמתנדבים דיווחו שהם מקבלים הדרכה ממנהל(ת) התחנה פעם בחודש, ועוד 14% מקבלים הדרכה פעמיים בחודש. כ-10% לא השיבו על שאלה זו, ויש מקום לכרר האם הם בכלל מקבלים הדרכה שוטפת.

מרבית היועצים מודעים לצורך שלהם בהדרכה כדי לבצע את תפקידם. אמנם רק 13% ציינו שהם זקוקים להדרכה במידה רבה, אך 59% ציינו שהם זקוקים להדרכה במידה מסוימת, לעומת 23% שאינם מרגישים צורך מיוחד בהדרכה. לדעתנו, יש לראות כחיובי מאוד את גישת המתנדבים המציינים את חשיבות ההדרכה לעבודתם. יש לעודדם לכך מכיוון שהדבר מעיד על הכנתם את הנסיס המקצועי של התפקיד הדורש מיומנות רבה וכן את עצם היות המתנדב חלק אינטגרלי של מערכת מקצועית שלמה.

כולטת העובדה, שנשים נוטות יותר לציין שהן חשות את הצורך לקבל עיצה והדרכה נקשר לעבודתן בתחנה.

לוח מס. 13 - מידת הזדקקות להדרכה בעבודה, לפי מין (אחוזים)

		ה ז ד ק ק ו ת				מ י ד ת		
						סך הכל		
לא ידוע	לא	מועטה	מסויימת	רבה	אחוזים	מספרים		
5	5	18	59	13	100	208	סך הכל	
5	9	24	52	10	100	88	גברים	
5	3	13	64	15	100	120	נשים	

כמו כן נמצא שככל שהיועץ ותיק יותר, יש פחות תחושה שהוא זקוק ליעוץ ולהדרכה שוטפים בעבודה.

לא נמצא דפוס קשר ברור בין תדירות קבלת הדרכה שוטפת לבין הנעת הצורך הדרכה ובעיצה נוספים. מצאנו, שבקרב המקבלים הדרכה רק פעם בחודש, אחוז המצוינים במפורש כי הם זקוקים להדרכה במידה רבה גדול פי שניים מאשר בקרב המקבלים הדרכה פעמיים בחודש (13% לעומת 7%). לעומת זאת, אחוז גדול יותר של מתנדבים המקבלים הדרכה פעמיים בחודש הביע צורך בהדרכה במידה מסוימת בלבד. שלא כצפוי, 23% מהקבוצה שענתה שהיא מקבלת הדרכה רק פעם בחודש מרגישים שאינם זקוקים להדרכה.

לוח מס. 14 - קבלת הדרכה ומשך הטיפול בפונים (אחוזים)

		ה ז ד ק ק ו ת			מ י ד ת			
						סך הכל		
אחר	רק מהמנהלת	הדרכה שוטפת	הדרכה כללית	אחוזים	מספרים			
15	9	42	142	100	208	סך הכל		
5	7	28	60	100	87	לא מטפל טיפול ממושך		
5	2	15	78	100	110	מטפל טיפול ממושך		
45	9	9	37	100	11	אחר		

היינו מעוניינים לבחון האם סוג ההדרכה והיקפה קשורים לעכוזת היועץ. בדקנו לדוגמה, באיזו מידה יש הבדלים בין היועצים הנותנים טיפול ממושך בפונים לעומת יועצים אחרים. נמצא, כי 78% מהיועצים שמטפלים בפונים טיפול ממושך עברו השתלמות כללית, לעומת 37% מאלה שאינם מטפלים בפניות לעומק.

עם זאת, לא נמצאו הבדלים בין שתי הקבוצות מבחינת מספר שעות הדרכה שהן מקבלות היום.

כמו כן מצאנו, שכלל ששנות הוותק בייעוץ בתחנה עולה, תדירות קבלת הדרכה שוטפת יורדת.

תחומי ייעוץ

בשאלון ביקשנו מהיועצים לציין באילו נושאים עיקריים הם נותנים ייעוץ על פי רשימת נושאים נתונה. כמו כן בקשנו מהם לציין באיזו מידה הם אמנם מצליחים לעזור לקשישים באותם תחומים.

נמצא, כי התחום הנפוץ ביותר לייעוץ הוא בשאלות ובקשות בנושאי מיצוי זכויות כמוסד לביטוח לאומי עצמו (85%) כמו כן, אחוז היועצים שחשים כי הם מסייעים לקשישים בתחום זה הגבוה ביותר (כ-94%).

שאלות ובקשות בנושא חוק ביטוח סיעוד אף הוא תחום עיקרי לייעוץ (69%) ומשמעותי לתחושת היועצים לגבי יכולתם לסייע (87%). לעומת פניות רבות בנושאי הביטוח הלאומי רק 27% ציינו כתחום ייעוץ עיקרי שאלות ובקשות למיצוי זכויות בקופת חולים וברשויות אחרות - גם כאן שיעור תחושת ההצלחה גבוה (88%).

שני תחומים נוספים אשר צוינו על ידי כמחצית היועצים (49%) קשורים לקבלת שירותים, דהיינו בקשות אינפורמציה על סידורים לקשישים נקהילה כמו בית אבות, מרכזי יום ומועדונים, וכן בקשות לשירותי עזרה כיתיים לקשיש. גם בשני אלה חשים היועצים שיעורי הצלחה, גבוהים יחסית מבחינת יכולתם לסייע (71%-89%).

כרבע מהיועצים ציינו שהם עוסקים בקשיים כלכליים של הקשיש, ורק כ-44% מהם ציינו שניתן לעזור בתחום זה.

מעניין, שתחומים האישיים יותר, כגון בעיות חברתיות ובעיות משפחתיות, עולות בשיעור נמוך יותר במסגרת המפגשים בין היועצים והפונים. כ-12% בלבד מן היועצים ציינו שעסקו בנושאים אלו, ותחושת ההצלחה גבוהה למדי. כ-50%-60% ענו כי הם סבורים שסייעו לקשיש. עם זאת ראוי לציין, ש-39% מן היועצים ציינו מצוקה נפשית ובדידות בנושא ייעוץ עיקרי - 86% מהם השיבו שהם גם תורמים לקשישי בתחום זה.

שיעור נמוך מאוד של יועצים ציין כי הוא נותן ייעוץ בנושאים ספציפיים הדרושים מומחיות, כמו ייעוץ משפטי, הפניה לעבודה וענייני דיוור.

כאשר נשאלו היועצים האם הם מרגישים שהם מסייעים לפונים המגיעים לייעוץ, 67% השיבו שהם בהחלט מסייעים, ו-27% היו ספקניים יותר באשר למידת העזרה. לעומת זאת, 82% סברו שהפונה בהחלט מעריך את השירות שהוא מקבל.

כמעט כל היועצים חשבו, שהתחנות מעניקות שירות חשוב לקשישים. 87% מן המתנדבים סברו, כי להיותם גמלאים בעצמם יש חשיבות בעבודתם. 10% חשבו, שאין שום יתרון לעצם היותם בני גילם של הפונים.

לוח מס. 15 - אחוז המתנדבים הנותנים ייעוץ בתחומים שונים

מהם:	שיעור*	שיעור*
המרגישים	המתנדבים	הנותנים
שמצליחים	ייעוץ	לעזור
כנושא	כנושא	

89	46	בקשות אינפורמציה על סידורים ושירותי קהילה הקשורים בקשישים (בית אבות, מרכזי יום, מועדונים וכו')
94	85	שאלות ובקשות בנוגע למיצוי זכויות כמוסד לביטוח לאומי (זקנה ושאיירים)
87	69	שאלות ובקשות בנוגע לחוק ביטוח סיעוד
88	27	שאלות ובקשות בנוגע למיצוי זכויות בקופ"ח ואחרים
71	49	בקשות לשירותים לעזרה ביתית או טיפול אישי בבית קשיים עם בן/הזוג
68	12	קשיים עם חברים ושכנים
62	10	קשיים - יחסי הורים/בנים
56	12	מצוקה נפשית, בדידות
86	39	ייעוץ משפטי
69	14	הפניה לעבודה, תעסוקה הולמת
58	12	מחלות וקשיים ברכישת עזרים נריאותיים
32	16	ענייני דיומא, זכרונות עבר
75	12	קשיים בנושאי דיור
50	14	קשיים בנושאים כלכליים
44	26	
43	14	א ת ר

* ניתן היה לציין יותר מתחום אחד, לכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

פעילות נוספת

כפי שמקובל במסגרות העובדות עם מתנדבים, יש כמובן פעולות נוספות בהן עוסקים המתנדבים מעבר לתפקידם הרשמי, ואנו בדקנו אילו מכל הפעולות (כולל ייעוץ) אהובות על היועץ. 78% מהיועצים ציינו את הייעוץ עצמו כפעולה מועדפת על ידם, ועוד 31% ציינו שהם נהנים מפגישות עם מתנדבים אחרים. רק 11% ציינו שהם נהנים מהפעילויות החברתיות המאורגנות. בנוסף, רק 21% ציינו את הסדנאות הקבוצתיות כפעולה מועדפת.

בולט, שהנשים נהנות מפעולות אלה יותר מהגברים.

הגברים וגם היועצים העוסקים יותר בטיפול ממושך בפונים ציינו בשיעורים גבוהים במיוחד את הייעוץ כפעילות מועדפת ביותר. כמו כן, קבלת הדרכה בתדירות גבוהה יותר (פעמיים בחודש) קשורה אף היא בהעדפת הייעוץ על פני פעולות אחרות. ממצא זה מתיישב עם ההנחה, שמעורבות מקצועית יותר בעבודה אכן קשורה לאופן התייחסות היועץ לתחום עיסוקיו.

כדומה לנמצא לגבי פעולות חברתיות כך גם נמצא, שנשים מעדיפות סדנאות קבוצתיות יותר מגברים (27% לעומת 12%). כמו כן נמצא קשר בין העדפת סדנאות קבוצתיות ובין היות היועץ מטפל טיפול ממושך בפניות.

אפיוני המתנדבים לפי תחנות

לוח מס. 16 מציג את התחנות על פי מספר אפיונים מרכזיים של היועצים העובדים בהן.

ניתן לראות, לדוגמה, שבסניפים חיפה ובאר-שבע יש שיעור גבוה במיוחד של יועצים מעל גיל 75.

בטבריה ובבאר שבע אחוז הנשים היועצות גבוה מאוד (בטבריה הוא 100%), לעומת 57% בממוצע ארצי.

בהתייחס למספר ימי העבודה בולטות בתחנה התחנות בנהריה, ברמת-גן ובבאר-שבע בשיעור היועצים העובדים בתחנה לפחות פעמיים בשבוע. אלה ממלא מדווחות על שיעור גבוה של יועצים הנמצאים בתחנה יותר מ-4 שעות בשבוע.

מבחינת עצם עבודת המתנדב עולה כי שיעור היועצים אשר הם עצמם עורכים מעקב אחר התיקים להמשך טיפול בהם, גבוה במיוחד בקריות, בנתניה וברמת גן.

לוח מס. 16 - פרופיל היועצים, לפי תחנות (אחוזים)*

שיעור היועצים מעל גיל 75	שיעור היועצים הנשים	שיעור עובדים עובדים	שיעור עובדים לפחות פעמיים בשבוע	שיעור עובדים יותר מ-4	שעור יועצים אשר מעקב אחר התיק נעשה על ידי היועץ	תחנה
23	57	16	41	58		סך הכל
10	100	15	30	30		טכריה/צפת
20	40	7	20	40		עפולה
-	60	30	60	60		נהריה/עכו
13	38	6	19	81		קריות
30	61	10	42	51		חיפה
15	54	15	23	77		נתניה
15	45	5	30	25		כפר סבא
23	46	31	84	77		רמת גן
38	75	38	63	50		באר שבע

* נכללו רק תחנות אשר אחוז הענות היועצים היה לפחות 50%.

ס י כ ו ם

ראשית יש לציין בחומרה, שלמרות שיתוף התחנות בתכנון המחקר ובהכנת השאלון, ולמרות ההדרכה המקיפה לגבי מילוי השאלונים, שיעור ההיענות היה נמוך. הדבר דורש בדיקה מבחינת הקשר בין מנהלי התחנה ליועצים, מבחינת מחויבות היועצים לפעילות שלהם או למנהל, או מבחינת נכונות מנהלי התחנות לשתף פעולה בנושא שהוגדר כחשוב לצורך בדיקה ראשונה של סוג פעילות התחנות, היקפה ואיכותה.

לסיכום ברצוננו להדגיש שתי סוגיות שנראות לנו חשובות ביותר: סוגיית הפרישה וסוגיית ההדרכה.

סוגיית הפרישה

לפי נתוני הסקר התברר, שקרוב ל-20% משמשים בתחנה כיועצים יותר מ-10 שנים, וזה לכל הדעות משך זמן ממושך להעסקת קשיש. יתכן שמשך העסקה כל ממושך נובע מיחסים אישיים ומהתחייבויות מורכבים ולא בהכרח רק משיקולים ענייניים.

בהתחשב בכך שאחת ממטרות התחנה היא לתת סיפוק אישי ליועץ, יש לדאוג גם לסיום מכובד של העסקתו בתחנה. לכן יש לדאוג הן לגיוס מקצועי מחד גיסא והן לפרישה מכובדת של יועץ מאידך גיסא, ואולי כדאי לשקול את הרעיון שבעת הגיוס מועד הסיום יהיה ברור לשני הצדדים, ויתכן שיש להקצות לכל המתנדבים זמן מוגבל ליעוץ.

סוגיית ההדרכה

יש לציין בחיוב הן את קיום ההכשרה הראשונית והן את קיום ההדרכה המקצועית השוטפת, ובמיוחד את ההכרה של היועצים עצמם בצורך בהדרכה מקצועית - כלומר את הבנת תפקידם כמתנדב מקצועי שבא להחליף עובד מקצועי בשכר. הדבר מקבלי ביטוי גם בעובדה שיועצים שקיבלו הדרכה רבה יותר הזדהו יותר עם תפקידם וייחסו לו חשיבות מוגברת.

סקר פונים

תיאור

במסגרת המחקר המסקר את פעילויות התחנות לייעוץ לקשיש הוקדש מאמץ לקבל מידע אודות הקשישים הפונים לקבל סיוע בתחנות עצמן. התמקדנו בפונים אשר עבורם "נפתח תיק", כלומר שהיה צורך בטיפול לאורך זמן ולא רק במתן מידע או בייעוץ ראשוני. כל יועץ התבקש למלא שאלון לגבי פונה אחד הנמצא בטיפולו לטווח ארוך. יש לציין, שגם במילוי שאלונים אלה היתה היענות דלה למדי. זאת למרות שהשאלונים תוכננו ועובדו בכל שלב, כולל הפריטסט ומתן ההדרכה בכל סניף וסניף, בהתייעצות עם מנהלי התחנות ועם היועצים.

על פי נתונים סטטיסטיים על היקף פתיחת התיקים לטיפול ממושך בתחנות השונות נשלחו כ-1,000 שאלונים לסניפים, אך נתקבלו 254 שאלונים בלבד. 46 משאלונים אלו היו פסולים בשל אי מילוי רוב הנתונים בשאלון, ובסך הכל רק 208 שאלונים היו כשירים לעיבוד לניתוח נתונים. אין באפשרותנו לדעת האם מספר זה משקף את מספר התיקים אשר נפתחו לטיפול ממושך, או עד כמה תיקים אלה מציגים את אוכלוסיית הפונים. בשל שיעור ההיענות הנמוך, יחסית, יש להתייחס בזהירות לנתונים אלה, אשר אינם מייצגים בהכרח את כל התיקים הנמצאים בטיפול בתחנות.

מילוי השאלונים נמשך יותר מחצי שנה, מנובמבר 1990 ועד יוני 1991, וזאת רק לאחר פניות חוזרות ונשנות שנשלחו למנהלי התחנות.

להלן מספר שאלונים שנשלחו לכל סניף, והיקף ההיענות בכל סניף.

לוח מס. 1 - מלוי השאלון לפונים

סניף	מספר השאלונים שנשלחו	מספר השאלונים שנענו	אחוז הפונים שענו לשאלון
טבריה	45	14	31
עפולה	15	6	40
נהריה	20	-	-
קריות	50	13	33
חיפה	45	45	100
חדרה	-	2	100
נתניה	70	-	-
כפר סבא	115	18	16
פתח תקוה	70	-	-
רמלה	90	20	22
רחובות	115	14	12
תל-אביב	40	4	10
יפו	70	12	17
רמת גן	215	37	18
ירושלים	40	13	33
באר שבע	60	9	15

שלושה סניפים לא החזירו שאלונים כלל: נהריה, נתניה ופתח תקוה. סניפי תל אביב, רחובות, יפו ובאר שבע - ההשתתפות היתה מועטה ביותר. הסניף שהצטיין בהיענות הגבוהה ביותר היה סניף חיפה - 100%. בכל שאר הסניפים שיעור ההיענות נע בין 30%-40% בלבד.

מ-208 הקשישים הפונים שעבורם מולא שאלון, 78% הגיעו לתחנת הייעוץ בעצמם ועבור עצמם. ביתר המקרים נעשתה הפניה על ידי אדם אחר, בעיקר ילדי הפונים (8%) ובן זוג (3%). הפניה לתחנה נעשתה בעקבות מגוון רחב של גורמים מפנים. הגורמים כוללים גורמים בקהילה, ובני משפחה. 16% פנו בעקבות הפניה של פקיד תביעות, ועוד 20% פנו בעקבות פרסום שנעשה על ידי התחנה.

אפיוני הפונים

72% מהפונים, שעבורם נפתח תיק, היו נשים. שיעור זה גבוה משיעור הנשים באוכלוסיית הקשישים כולה (כ-57%).
רוב הפונים ממוצא אירופאי (65%), וכרבע מאסיה-אפריקה. 4% נולדו בארץ.
כ-20% מן הפונים טרם הגיעו לגיל 65, ולעומת זאת כ-43% מהם מעל גיל 75.

לוח מס. 2 - התפלגות לפי גיל (אחוזים)

קבוצת גיל	אחוזים
עד 60	3.8
61-65	17.3
66-70	21.2
71-75	14.4
76-80	20.7
81-85	11.1
85+	11.5
סך הכל	100.0

בחודשים שבהם נערך הסקר כ-16% מהפונים היו עולים חדשים. יש לציין שבאותה תקופה הוצפו התחנות בפניות רבות של עולים אשר הגיעו לשם קבלת מידע ועזרה במילוי טפסים, כולל טפסי תביעה לקצבאות של המוסד.

70% מהפונים היו אלמנים או אלמנות, 26% היו נשואים, ועוד כ-6% היו רווקים או גרושים.

הערכה עצמית של הפונים

הפונה נתבקש להעריך את מצבו במספר נושאים.

להלן התפלגות הפונים על פי הערכה עצמית של מצב בריאותם, מצבם הכלכלי ותחושת הבדידות.

לוח מס. 3 - הערכת המצב, לפי תחום (אחוזים)

ההערכה	מצב הכריאות	מצב כלכלי	תחושת בדידות
סך הכל	100	100	100
טוב מאוד	2		46
טוב	28	20	36
לא כל כך טוב	41	49	12
גרוע	24	26	6
לא ידוע	5	5	

רוב הפונים העריכו את מצבם הכריאותי כלא כל כך טוב (41%) או כגרוע (24%). כמו כן גם מצבם הכלכלי. הדעה השכיחה על המצב הכלכלי היתה שהוא לא כל כך טוב (49%) או אפילו גרוע (26%). בולט במיוחד אחוז הפונים שמרגישים עצמם בודדים (82%).

כשלושה רבעים מן הקשישים ציינו שיש להם ילדים, ולרובם יש קשר טוב עם הילדים. גם אלה אשר יש להם בני זוג ענו שהקשרים עם בן הזוג טובים.

בתשובה לשאלה האם יש אדם הקרוב לקשיש ואשר איתו הוא יכול להתייעץ אודות קשיים אישיים, ענו כ-50% שיש להם אדם כזה, בעיקר בני הזוג והילדים אך גם בני משפחה אחרים וקרובים.

גם מבחינת מפגשים עם ילדים ובני משפחה אחרים, היו רק מעט קשישים שציינו שכמעט ולא נפגעים עם בני המשפחה. רוב הקשישים נפגשים עם בני משפחתם לפחות פעמיים בחודש. עם זאת כפי שכבר צויין מבחינת תחושה רוב רובם ציינו שהם בודדים.

נושאי היעוץ והבעיות שהועלו

כפי שניתן לראות בלוח שלהלן, עיקר הפניות של הקשישים הן בתחום של מצוי זכויות: במוסד לביטוח לאומי, בקרנות הפנסיה, בקופת חולים ובשרותים בקהילה. מידע על סדור מוסדי שהוא תחום שפותח על ידי התחנה לפני מספר שנים ניתן לכ-6% מן הפונים.

עם זאת יש קשישים המגיעים עם בקשה לעזרה בקבלת סיוע בבית בעיקר בתחום הנקיון (21%).

חלק קטן מן הקשישים - 7% - מגיעים בשל בעיות עם בני משפחה בעיקר ילדיהם. בולט ש-18% פונה לתחנה בשל העדר קשר עם אדם שיוכל לשוחח על בעיותיו.

שעור לא מבוטל מבקשים יעוץ משפטי בנושאי זכויות במוסדות, צוואה, פיצויים וכד'.

לוח מס. 4 - סוג הבעיות שהקשישים הפונים ציינו כתחנה (אחוזים) *

שיעור הקשישים שציינו בעיה זו	סוג הבעיה
	<u>מצוי זכויות</u>
44	ביטוח לאומי
44	קרנות פנסיה
10	קופת חולים
20	שירותים בקהילה
	<u>סידור מוסדי</u>
6	מידע כללי
2	עזרה בסידור מוסדי
	<u>שירותים ביתיים</u>
21	נקיון וסידור הבית
8	טיפול אישי
4	כישול, הכנת אוכל
1	טיפול אישי לבן הזוג
4	תיקונים בבית
7	עזרה בקניות
	<u>קשיים עם בן משפחה</u>
4	בעיות עם כן זוג
2	בעיות עם חברים
2	בעיות כספיות עם ילדים
6	קשר מועט עם ילדים
7	מריבות עם ילדים
	<u>בעיות וקשיים חברתיים</u>
18	העדר קשר חברתי קרוב
6	רצון להתנדב
10	חיפוש מסגרת חברתית לשעות הפנאי
	<u>יעוץ משפטי</u>
85	מצוי זכויות כרשויות ומוסדות
2	צוואה
2	בעיות אישיות
2	פיצויים
4	<u>הפניה לעבודה ותעסוקה</u>

* ניתן היה לציין יותר מבעיה אחת, לכן האחוזים אינם מסתכמים ב-100%.

היועצים נשאלו כיצד נפתרה הבעיה וכיצד טיפלו בה.

ברוב המקרים שדווחו היה צורך לטיפול מעמיק או ממושך יותר - ב-36% מן המקרים היועצים טיפלו בבעיה בעצמם, ועוד 23% מן המקרים הופנו למנהל התחנה לטיפול, או כיון שזה דפוס הפעילות בתחנה או כיון שהבעיה דורשת מיומנות שאינה בידי היועצים.

10% מן המקרים הופנו ישירות ליועץ מקצועי בתחנה, כ-6% הבעיה נפתרה לאחר שיחה בלבד.

הגורם העיקרי שאליו פנו היועצים לעזרה לטיפול בבעיה היתה לשכת הרווחה המקומית - 58%.

7% פנו לקופת חולים, לשכת הבריאות וכו'.

לא נמצא פתרון לבעיה בזמן הדיווח - כ-40%.
ב-14% הבעיה נפתרה לגמרי.
ובכ-21% הבעיה לא נפתרה בכלל.

שאר המקרים לא ידוע אם נפתרה הבעיה או עדיין בהמשך טיפול ניתן להניח שכיון שלפחות 1/3 מן המקרים הפונה הגיע פעם נוספת לטיפול, הבעיה בהמשך טיפול.

סקר מנהלים

מ ב א

בחדשים יוני-יולי 1990 העברנו שאלונים למנהלי/מרכזי תחנות יעוץ לקשיש ולפנסיונר, למילוי עצמי על-ידם, לבדיקת עמדות, השגות והמלצות בקשר לשירות היעוץ לקשיש. כן נתבקשו לפרט את פעולותיה השונות של התחנה שבניהולם.

חלקו הראשון של השאלון עסק בפרטים הדמוגרפיים של המרואייין, השכלתו, קורסים שונים שעשה, לימודים בתקופת הסקר ושאלות ספציפיות בקשר לנסיון מקצועי ותפקידים בעבר שהיו קשורים בקשישים.

ענו על השאלון 22 מרואיינים: 19 נשים, 3 גברים.

לוח מס. 1 - היועצים, לפי גיל וארץ מוצא

ארץ מוצא			ארץ מוצא
אירופה	ישראל	סה"כ	
8	14	22	סה"כ
-	4	4	1961-65
1	4	5	1956-59
2	1	3	1954-55
4	4	8	1947-50
-	1	1	1939
1	-	1	1929

מרבית מנהלי התחנות הם ילידי ישראל טווח הגיל נע בין 30-60 כאשר רובם מתחת לגיל ה-40.

השכלה

מתוך 22 האנשים שמלאו את השאלונים, מסתבר שכל הגברים ורוב הנשים הם בעלי השכלה אקדמאית מלאה במדעי החברה, כדלקמן:

בעלי תואר M.A. 4 נשים 2 גברים.
בעלי תואר B.A. 14 נשים 1 גברים.
ללא תואר אקדמאי 1 אישה.

בהמשך לשאלה הנ"ל דיווחו רק 7 נשים שהן עברו קורסים מקצועיים שונים בעבר, לפי החלוקה הבאה:

קורסים ספציפיים שונים	2
קורסים ספציפיים בעבודה סוציאלית	4
קורסים במסגרת הביטוח הלאומי	1
ס"ה	<u>7</u>

בעת מילוי השאלון למדו 5 מרואיינים, במסגרות הבאות:
4 במסגרת אוניברסיטאית ואחת בקורס לפיתוח ארגוני בסניף בו עבדה.

נסיון בעבודה ותחום המקצוע

תמישה מן המנהלים החלו את תפקידם עם הקמת התחנה. מכחינת הוותק בעבודה מרבית המנהלים עובדים 3-4 שנים. כמובן שהוותק קשור למספר שנות קיום התחנה הספציפית.

אמנם הרוב הגדול של המרואיינים עסק, בתפקידים קודמים בשטחים שונים של העבודה הסוציאלית וכן בשיקום וכפקידי שיקום, אך רק 4 נשים הצהירו, במפורש, שעבדו באופן ספציפי עם קשישים כאחד מעיסוקיהן הקודמים.

עוד שני מנהלים דווחו על עיסוק בקשישים באופן התנדבותי במסגרת טיפול בהורים קשישים.

לדעת כל המנהלים, התחנה מגשימה באופן כללי את ייעודה. מתוכם 13 ציינו באופן מוחלט שהתחנה עומדת במשימותיה ו-8 ענו תשובה חיובית תוך הסתייגות מסויימת. גם בתשובה לשאלה, האם הבסיס הוולנטרי בא לידי ביטוי ממשי בתחנות ענו תשובה חיובית מוחלטת 7 מנהלים, תוך כדי מתן המלצה שיש להמשיך ולהרחיב, את הפעילות הוולנטרית, שיתוף המתנדבים ומתן הדרכה נוספת. 12 מרואיינים ענו אף הם באופן חיובי, אך תוך הדגשת החסר באלמנטים המקצועיים והצורך באלמנטים נוספים שיאפשרו מתן שירות אפקטיבי יותר. עם זאת הדגישו את יחודיות התחנה כמסגרת וולנטרית. רק מנהל אחד בחר לציין שהעומס הנובע ממלוי טפסים רבים גורע מן האופי ההתנדבותי של התחנה.

כל המנהלים בדעה שהם כמנהלים מטפלים כיאות באוכלוסית היעד - הקשישים בקהילה. הם כמובן הוסיפו את הערותיהם הענייניות על חוסר אפשרות להגיע לעיתים לכלל אוכלוסיית היעד, בהעדר כלים ואפשרויות לכסות את כל האוכלוסייה.

רוב המרואיינים ענו באופן חיובי על השאלה: "האם אתה נהנה כתפקידך בשירות" ובין היתר ציינו את הסיבות הבאות: מעורבות בקהילה; מרחב עשייה ויצירתיות; היחסים בין המתנדבים ואוכלוסיית הקשישים.

בשליה ענו 4 בלבד תוך ציון הסיבה לכך עומס עבודה, ניירת רבה וחוסר מיצוי עצמי בעבודה זו.

כל המרואיינים רואים את התחנה כשירות חשוב לאוכלוסיית קשישים המהווה שירות יחודי ובלעדי; כשילוב מתאים בין צרכי המטופלים והמתנדבים וכגורם דרכון ומעקב אחרי הגורמים בקהילה.

פעילות התחנה

בתלק השני של השאלון התבקש המנהל להתיחס לפעילות השוטפת של התחנה, המרואיינים נתבקשו לדרג את הפעילויות השונות לפי מספר השעות המוקדש לכל פעילות, כאשר 1 הוא הפעילות בעל הדירוג הנמוך ביותר מכחינת השעות המוקדשות לה.

הדירוג המשוקלל

- מענה לבקשות אינפורמציה של אוכלוסיות הקשישים
4 בנוגע למיצוי זכויות במוסד לביטוח לאומי
- מילוי טפסי דיווח על פעולות התחנה לגורמים שונים
3 במוסד לביטוח לאומי
- ביקורי בית של מתנדבים בקרב אוכלוסיות הקשישים
7 - עריכת סדנאות קבוצתיות עם המתנדבים, שיחות אישיות
והדרכת עובדים
- מתן יעוץ לפונים
6
- ארגון פרויקטים יחודיים לאוכלוסיות הקשישים
1
- ארגון פעולות חברתיות לאוכלוסיות הקשישים המתנדבים
2 - מעקב אחר טיפול בפתרון בעיותיהם של האוכלוסייה
שפנתה לתחנה לבקשת עזרה
- פעולות הסברה על פעילות בתחנה
4
2

קיים שוני רב בין מנהלי התחנות מכחינת צורת העבודה כפי שהדבר מתבטא בהיקף השעות המוקדשות לפעילויות השונות.

לוח מס. 2 - התפלגות המרואיינים לפי מס' השעות המוקדש לפעילות

שעות רבות	בינוני	מעט שעות	
			- מענה לבקשות אינפורמציה של אוכלוסיות הקשישים בנוגע למיצוי זכויות במוסד לביטוח לאומי
11	8	3	
			- מילוי טפסי דיווח על פעולות התחנה לגורמים שונים במוסד לביטוח לאומי
6	12	4	
			- ביקורי בית של מתנדבים בקרב אוכלוסיות הקשישים
18	3	1	- עריכת סדנאות קבוצתיות עם המתנדבים, שיחות אישיות והדרכת עובדים
11	9	2	
			- מתן יעוץ לפונים
16	4	2	
			- ארגון פרויקטים יחודיים לאוכלוסיות הקשישים
3	8	12	- ארגון פעולות חברתיות לאוכלוסיות הקשישים המתנדבים
3	8	10	
			- מעקב אחר טיפול בפתרון בעיותיהם של האוכלוסייה
12	9	1	שפנתה לתחנה לבקשת עזרה
			- פעולות הסברה על פעילות בתחנה
6	4	12	

הפעילויות שצויינו על ידי רוב המנהלים כדורשות שעות עבודה רבות הינן ביקורי בית אצל הקשישים ומתן יעוץ לקשישים הפונים לתחנות. גם למעקב אחר טיפול בפתרון בעיות הקשישים שפנו לתחנה, מוקדשות הרבה שעות עבודה, לדברי המנהלים. זה חשוב בהיותו מצביע על תחושת המנהלים שהם אמנם עוסקים בעיקר בתפקידים היעודיים של התחנה. הפעולות הזוכות למעט שעות עבודה היו פעולות הנלוות לעבודת התחנה העיקרית: ארגון פרויקטים יחודיים לאוכלוסיית הקשישים, פעולות הסברה של התחנה וארגון פעולות חברתיות למתנדבים. מצד אחד הממצאים מצביעים על כך שהתחנות עוסקות ביעודם המקורי והעיקרי אך מאידך ניתן להבחין בקושי לפתח את פעילויות התחנה לתחומים נוספים חשובים אף הם, כגון הפעילויות הכלליות יותר לאוכלוסיית הקשישים ולאוכלוסיית המתנדבים כאוכלוסיית יעד בפני עצמה. יש לזכור שללא השקעה מספקת במתנדבים - בגיוסם ופעילויות חברתיות עבורם - אנו עשויים להזניח את הבסיס ההתנדבותי של התחנות.

פעולות התחנה האחרות שהוזכרו על ידי המנהלים: ליווי מתנדבים לביקורי בית אצל מקבלי סיעוד נידחים; קב' תמיכה לאלמנים/ות; מעקב ותמיכה במתנדבים שפרשו; קליטת עליה; פתיחת תחנות משנה באיזור - על כל אחת מתשובות אלו ענה רק מרואיין אחד, לעומת 4 שענו שהפעילות הנוספת היתה פתיחת תחנה לגיוס מתנדבים ו-2 שצינו קשר עם גורמים אחרים בקהילה.

שינוי בפעילות התחנה

המנהלים התבקשו לדרג את אומדני הפעילות על פי היקף הפעילות הרצויה, כלומר, על פי סדר החשיבות שלהערכתם על התחנה לאמץ לעצמה.

לוח מס. 3 - התפלגות המרואיינים לפי מס' שעות הרצוי להקדיש לפעילויות

השונות

שעות רבות	בינוני	מעט שעות	
			- מענה לבקשות אינפורמציה של אוכלוסיות הקשישים בנוגע למיצוי זכויות כמוסד לביטוח לאומי
8	9	5	
			- מילוי טפסי דיווח על פעולות התחנה לגורמים שונים כמוסד לביטוח לאומי
0	9	13	
16	5	1	- ביקורי בית של מתנדבים בקרב אוכלוסיות הקשישים
			- עריכת סדנאות קבוצתיות עם המתנדבים, שיחות אישיות והדרכת עובדים
17	3	2	
14	1	5	- מתן יעוץ לפונים
			- ארגון פרויקטים יחודיים לאוכלוסיות הקשישים
3	8	10	- ארגון פעולות חברתיות לאוכלוסיות הקשישים
			המתנדבים
3	10	9	
			- מעקב אחר טיפול בפתרון בעיותיהם של האוכלוסייה
8	14	0	שפנתה לתחנה לבקשת עזרה
2	13	7	- פעולות הסברה על פעילות בתחנה

השוואת המצוי והרצוי חושפת מספר כווננים כלליים:

- א. בולט רצון המנהלים להשקיע הרבה יותר זמן בעבודה עם המתנדבים עצמם, דהיינו בעריכת סדנאות קבוצתיות, שיחות אישיות והדרכת עובדים.
 - ב. בצפוי בולטת שאיפת המנהלים לעסוק פחות במלוי טפסים, דבר שבוודאי גוזל זמן רב מעבודתו המקצועית של המנהל והיועצים.
 - ג. קיימת נטיה לנסות ולחלק באופן שוויוני יותר את הזמן בין הפעילויות העיקריות של התחנה, קרי ביקורי בית, מתן יעוץ ומעקב.
- הפעולות הנוספות שהוזכרו על ידי מנהלי התחנות כרצויות כללו:

- הדרכה וארגון קורסים למתנדבים חדשים
- גיוס מתנדבים
- מעקב/תמיכה במתנדבים שפרשו מטעמי בריאות
- קיום ושמירה של רצף קשר עם הקהילה.

המלצות המרואיינים לשינויים בתחנה היו:

שינויים מקצועיים

- גיוס כוח אדם מקצועי
- גיוס כוח אדם התנדבותי - הרחבה, קביעת קריטריונים וכו'.
- ארגון תגמול למתנדבים
- טשטוש ההבדלים בין המתנדבים השונים, כמו אלה העוסקים ביעוץ ואלה העורכים ביקורי בית.
- יותר הדרכה וימי עיון
- הגברת המעורבות הקהילתית
- בדיקה מחודשת של כל התפקידים בתחנה, כולל פונקציות המתנדבים.

שינויים מנהליים

- שיפור בתנאי דיור ותוספת מזכירות
- הכנסת מחשב, וידאו להזרחה
- יתר עצמאות לתחנה
- מעורבות נוספת בנעשה בסניף
- הליך מסודר "לפטורי" מתנדבים
- יתר מעורבות של מנהלת האזור
- הפחתת מלוי טפסים

בהמלצת תחומים אחרים שעל התחנה לעסוק בהם, הזכירו המנהלים:

- הרחבת האוכלוסייה המטופלת בתחנה, כולל במתנדבים שפרשו
- ארגון יותר סדנאות וקורסים שאינם ניתנים היום לצורך פיתוח מיומנויות העובדים והמתנדבים
- סדנאות עם בני הקשישים
- הידוק הקשר בין התחנות לבין עצמם ועם הגורמים השונים בסניף ובקהילה
- הכשרת מתנדבים בפיתוח מנהיגות - כהיותם אלו - המשמשים כיום כראש צוות.

בסיכום הכללי הדגישו כ-2/3 מהמנהלים את שביעות רצונם ואת ההיכטים החיוביים שנעבודתם, תוך המלצה על פעילויות שהוזכרו לעיל. כ-1/3 מהמראיינים הדגישו אספקטים שליליים בעבודתם, הגורעים מהשירות שהתחנה אמורה לתת:

- חוסר מקצועיות של חלק מהמתנדבים
- חוסר אחידות בעבודת תחנות המשנה
- בעיות כתנאים הפיזיים בהם פועלות התחנות
- הצורך בתוספת שירותי מזכירות למנהל וליועצים
- מילוי יתר של טפסים.

ניתן להזמין פרסומים במוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון,
שד' ויצמן 13, ירושלים 91909, טל. (02)709579
