

פרויקט מדדי תוצאה

הפרויקט הלאומי להערכת תהליכים ותוצאות במערך השיקום הפסיכיאטרי בקהילה

THE NATIONAL PSYCHIATRIC REHABILITATION OUTCOME MONITORING IMPLEMENTATION AND RESEARCH PROJECT

חוברת הסבר אודות פרויקט מדדי תוצאה

תוכן:

- הסבר כללי אודות הפרויקט עמ' 2 - 3
- תמונת מצב לצרכן עמ' 4
- תמונת מצב לאיש צוות עמ' 5
- משוב למסגרת, ודוח מסכם שנתי עמ' 6
- סיכום: עמ' 7

פרויקט מדדי תוצאה

חוק שיקום נכי נפש בקהילה (2000) נחקק במטרה "לשקוד על שיקומם ושילובם בקהילה של נכי הנפש כדי לאפשר להם להשיג דרגה מרבית אפשרית של עצמאות תפקודית ואיכות חיים, תוך שמירה על כבודם ברוח חוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו". היום, 16 שנה לחוק, מתקיים מערך רחב ועשיר של שירותי שיקום המשרתים אלפי לקוחות.

לכן, בשנת 2012, יצא לפועל פרויקט הדגל של משרד הבריאות ביוזמת אגף השיקום ובשיתוף קרן טאובר ואוניברסיטת חיפה. זהו פרויקט לאומי ראשון מסוגו בארץ, שמטרתו להעריך האם ואילו שינויים מתרחשים בקרב משתקמים הצורכים שירותי סל שיקום בישראל. פרויקט מדדי תוצאה בא לבדוק, לראשונה באופן שיטתי ומקיף, תהליכים ותוצאות של מקבלי סל שיקום ולהעריך מהם הצרכים של קהל הלקוחות בשיקום כיום. הכניסה לשטח נעשתה באופן הדרגתי במחוזות השונים, עד להגעת הפרויקט לפריסה ארצית בשנת 2016, עם הכניסה למחוז דרום.

מטרות הפרויקט

לפרויקט ארבע מטרות מרכזיות הנוגעות לכל המעורבים בתהליכי השיקום מהרמה הפרטנית ועד לרמת המדיניות.

1. הערכה שנתית אישית לגבי תחומי החיים השונים של האדם. ההערכה נערכת לכלל צרכני סל השיקום.
2. למידה על מגמות ושינויים הקיימים בחיי המקבלים שירותי סל שיקום.
3. שיתוף והצגת המידע באופן אינטגרטיבי לבעלי העניין השונים לצורך הכוונת תהליכי עבודה ברמות השונות (החל מהאדם, דרך מסגרות השיקום וקובעי המדיניות).
4. שיפור ויעול של שירותי השיקום בארץ.

כיצד מתנהל הפרויקט:

אחת לשנה, ממלאים מקבלי שירותי סל שיקום ואנשי הצוות המלווים אותם, שאלון הערכה של תחומי החיים השונים של האדם.

לאורך התהליך, מוכשרים צוותי המסגרות על ידי צוות הפרויקט מטעם אוניברסיטת חיפה. מטרת ההכשרה הינה לסייע לצוות לתמוך בצרכני המסגרת בתהליך מילוי השאלון וללמוד כיצד ניתן להשתמש בשאלון ההערכה ובתוצרים של הפרויקט (תמונת מצב אישית ומשוב מסגרת) לטובת עבודה שיקומית מקדמת החלמה וממוקדת באדם.

הכניסה למסגרות נעשית על פי מדרג (סדר כניסה שנתי) שנבנה בהתאם לאופי וסוגי הליווי שהשירות מעניק, ומידת האינטנסיביות של השירותים השונים. כך, בראשית השנה מילוי השאלונים מתבצע בשירותים שבתחום הדיור, חונכות סומכות ותיאום טיפול. בהמשך מצטרפים שירותי התעסוקה ולקראת השליש האחרון של השנה מתווספים שירותי החברה והפנאי. שירות ההשכלה נאמד במהלך השנה כולה. המדרג נהגה מתוך רצון לאפשר למשתתפים למלא את השאלון במסגרת הכוללת ביותר, שמכירה את האדם על כל תחומי חייו השונים, וכדי להקל על תפעול התהליך במסגרות השונות.

שאלון הערכה ותהליך המילוי

השאלון נבנה על ידי מומחים מתחום השיקום וההחלמה בארץ, ולווה על ידי מובלים בעולם בתחום זה, מתוך ניסיון לתפוס את התחומים השונים אליהם העשייה השיקומית מכוונת. השאלון הינו רב ממדי, סגור, הוא מורכב מסולמות בעלי תוקף ומהימנות, המאפשרים ללמוד לעומק אודות התחומים המרכזיים, שהינם: איכות חיים, תפקוד, החלמה, ניהול סימפטומים, קביעת והצבת מטרות אישיות, בריאות גופנית ונפשית ועוד...

היבטים הנוגעים לשאלון

1. עוד בטרם מילוי השאלון, יש לוודא כי המשתתף חתם על טופס הסכמה מדעת. אנו ממליצים לשמור העתק של ההסכמה בתיקו האישי.
2. במקביל לשאלון המשתתף, ממלא איש הצוות המלווה את האדם, שאלון לאנשי צוות. השאלון נוגע באותם התחומים עליהם האדם עצמו מילא ומשמש תמונת מראה.
3. לאחר מילוי השאלון, תשלח אל המשתתף "תמונת מצב" אישית, המהווה סיכום התשובות שהאדם מילא בשאלון. בנוסף, תשלח תמונת מצב לאיש הצוות, שתציג את התשובות שמילא אודות המתמודד.

שאלות נפוצות הנוגעות לשאלון

- האם ניתן לעשות הפסקה באמצע? כן, ואח"כ לחזור למילוי השאלון, כדי שתתקבל תמונה מלאה
- כמה זמן לוקח למלא את השאלון? כ- 30 דקות
- כל כמה זמן ימלא המשתתף את השאלון? אחת לשנה
- כל כמה זמן ימלא איש הצוות את השאלון? אחת לשנה, בסמוך למילוי של האדם.
- אם המשתתף לא יבין את השאלון, מי יעזור לו? הצוות במסגרת יקבל הכשרה, לצורך מתן תמיכה במשתתף במילוי השאלון

מה מקבלים כתוצאה מהשתתפות בפרויקט?

תמונות המצב עבור הצרכנים

מילוי השאלון וכן קבלת תמונת המצב כסיכום של תשובות השאלון מהווים כלי הערכה משמעותי ובעל פוטנציאל רב בהכוונת תהליכי שיקום אישיים. השאלון ותמונת המצב עוסקים בהערכה סובייקטיבית של מספר תחומי חיים מרכזיים, בהם: איכות חיים, תפקוד, מטרות ויעדים, שינויים ובריאות גופנית. בתום מילוי השאלון, נשלחת תמונת מצב לצרכן אשר כוללת תיאור גרפי של תשובותיו, הסבר מילולי ומקום לכתיבת הערות אישיות.

זוהי הזדמנות ללמוד על תפיסתו הסובייקטיבית של האדם – לראות מה חשוב עבורו, כמו גם לאמוד את שביעות רצונו מתחומים שונים בחייו. השאלון הינו הוליסטי ומאפשר לקבל מעין "מבט על", אודות תהליך השיקום האישי שהאדם עובר.

תמונת המצב האישית עשויה להוות תשתית בעלת ערך רב, לשיח מקדם החלמה ובסיס רחב לבניית תכנית שיקום אישית איכותית ומדויקת יותר. שיח אודות תמונת המצב של הצרכן עשוי לשפוך אור על המדדים השונים באמצעות הבנת הנרטיב האישי של הצרכן והתייחסותו לסיכום ההערכה.

מספר דגשים באשר לשימוש בתמונת מצב של הצרכן:

- ✓ רצוי לבדוק עם הצרכן את התאמתה של תמונת המצב להשקפותיו הנוכחיות לגבי עצמו, ולאפשר לצרכן לדייק את התמונה בהתאם לתפיסותיו.
- ✓ באמצעות תמונת המצב יוכל הצרכן לראות מה היה מצבו בתחומים מסוימים, בעת מילוי השאלון, לעומת מצבו כיום ולבדוק להיכן מעוניין להתקדם. בהמשך ניתן יהיה להשוות בין תמונת המצב הנוכחית לזו שתונפק בשנה שלאחר מכן.
- ✓ תמונת המצב הינן אישיות. אנא מסרו את המסמך במעטפה סגורה לידי הצרכן עצמו, תוך הזמנה לשתף את עובד השיקום שלו וכן כל אדם אחר שיבחר. אנו רואים בשיתוף מרכיב חשוב בתהליך השיקום.
- ✓ חשוב לזכור כי תמונת המצב יכולה להציף רגשות לא פשוטים, עליהם יהיה חשוב לתת מענה.
- ✓ אנו ממליצים להתכונן לעבודה על תמונת המצב מבחינת הסטינג הדרוש (להצטייד בכלי כתיבה, זמן מתאים, להכין את האדם).
- ✓ את תמונת המצב כדאי להנגיש לאדם בשלוש רמות: ראשית, הנגשת הקריאה של הגרפים והטבלאות, שנית, הרחבת השיח על מרכיבי תמונת המצב ושלישית, חיבור תמונת המצב למטרות שהאדם רוצה להציב לעצמו בתוכניתו השיקומית

תמונות המצב עבור אנשי הצוות:

בתמונת המצב של איש הצוות, מוצגות תפיסותיו אודות מצבו של הצרכן בתחומי החיים השונים. שימוש בתמונת המצב של איש הצוות עשוי להוות הזדמנות להרחבת הדיאלוג עם הצרכן אודות נקודות הראייה המשותפות והשונות שלהם באשר לתהליך השיקומי של הצרכן. הרחבת הפרספקטיבה על התהליך השיקומי שהצרכן עובר, עשויה לתרום לשיפור התקשורת בין איש המקצוע לצרכן ולקידום תהליכי שיקום מדויקים ומותאמים יותר לצרכן באשר ליכולות השיקומיות העכשוויות שלו. נציין שקשיים בתחומי חיים מסוימים, או תחומים בהם קיימים פערים בין תפיסות אנשי הצוות לצרכנים, יכולים להתפרש כהזדמנות לשיח ואולי אף לשינוי ולא דווקא כבעיה שיש להימנע ממנה. בתהליך זה עשוי להתממש עקרון השותפות, בו קבלת החלטות המשותפת בין הצוות לצרכן מבוססת על מידע שהצרכן נתן.

הדגשים באשר לשימוש בתמונת מצב איש צוות:

- ✓ אנו ממליצים לשתף את הצרכן בתמונת המצב של איש הצוות (אודות הצרכן) ולדון בפערים ובהתאמות כדי לבצע התאמה מירבית לתהליך השיקומי הספציפי של הצרכן. חשוב לעשות זאת בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של איש הצוות.
- ✓ במידה ואיש הצוות שמילא את השאלון אינו עובד יותר במסגרת, אנא העבירו את תמונת המצב לאיש הצוות המלווה כעת את הצרכן בשירות.
- ✓ שמירת תמונת המצב מאפשרת תיעוד תהליכי (בכל שנה יתווספו תמונות מצב עדכניות) של תפיסת איש צוות את חיי הצרכן בנקודת זמן.

משוב למסגרת

תוצר שני של הפרויקט הינו משוב למסגרת, הניתן לכל מסגרת לאחר שנאספו כלל השאלונים, במהלך שנה קלנדרית אחת. במשוב יינתנו למנהל המסגרת נתוני חתך דמוגרפיים של מקבלי השירות, תצוגה של הערכת תחומי החיים השונים על פי משתקמים ואנשי צוות (באופן אנונימי), והשוואה בין נתוני המסגרת לנתונים של מסגרות דומות במחוז. ככל שיותר משתקמים יענו על השאלון, כך התמונה שתעלה מהמשוב תהיה מדויקת יותר המשוב יוכל לתרום לבניית תכנית עבודה שנתית מכוונת החלמה, המותאמת באופן אופטימאלי למאפייני ולצרכי הלקוחות, ויצרת הזדמנות להתאים סוגי התערבויות שונים, על פי הערכה כוללת ומדויקת יותר של מאפייני מקבלי השירות.

הבנת המשוב ושימוש מושכל בנתונים העולים ממנו עשוי להוות הזדמנות לשיפור דרכי העבודה תוך שילוב אינטגרטיבי בין מקורות ידע שונים: עמדות אנשי הצוות, עמדות הצרכן וכן שימוש בידע המקצועי של המסגרת השיקומית. בעבודה עם המשוב יש לנסות ולהפוך אותו לכלי עבודה, כדי לתכנן מטרות לטווח ארוך במסגרת השיקומית בהתאם לצרכי הלקוחות הספציפיים.

הדגשים באשר לשימוש במשוב למסגרת:

- ✓ העתק של הדו"ח נשלח למנהל המסגרת, למנהל המקצועי ולצוות השיקום המחוזי, לצורכי למידה ועבודה משותפת.
- ✓ יש להכיר את דוח המשוב, על שלושת חלקיו: חלק א' - הצגת הנתונים שנאספו אודות תחומי החיים השונים של צרכני השירות. חלק ב' - תפיסות אנשי הצוות את אותם התחומים שמלאו הצרכנים והצגתם בצורה השוואתית. חלק ג' - השוואת המסגרת לאומדנים ממוצעים של מסגרות דומות במחוז (השוואה תעשה רק במידה ועל פי הגדרות רכזות השיקום במחוז, ניתן להשוות בין מספר מסגרות לפי מאפייניהן)
- ✓ רצוי לנסות להבין מה המשמעות של פערים בדירוגים/תפיסות בין אנשי צוות וצרכנים? האם יש צורך בגישור ביניהם? ואם כן, במה וכיצד?
- ✓ כחלק מהטמעת הפרויקט בשטח נערכות הכשרות ממוקדות בנושא השימוש בתוצרי הפרויקט (תמונת מצב ומשוב)

דוח מסכם שנתי

אחת לשנה יתפרסם דוח כולל ובו הנתונים והמגמות שעלו מכלל השאלונים שמולאו בארץ, לפי סוג שירות ולפי המחוזות השונים. דוח זה מועבר לאגף השיקום במשרד הבריאות, ובהמשך יפורסם לכלל הציבור. התוצרים של הפרויקט עשויים לתרום לתהליכי השיקום בכל הרמות, החל מרמת הפרט ועד לרמת המדיניות.

לסיכום:

למשתקמים ניתנת האפשרות:

- להעריך את תהליך ההחלמה האישי, זאת דרך אומדן תחומי החיים השונים, לאורך זמן. הבאת "תמונת המצב" למפגש השיקומי, עשויה לעודד שיח מקדם החלמה ועשויה לתרום להגדרת מטרות אישיות המבוססות על הסתכלות מעמיקה של תחומי החיים השונים.
- להשפיע על התפיסה של אנשי המקצוע אודות חייו של המשתקם, צרכיו ושאיופיו.
- להשפיע על תוכנית העבודה השנתית של המסגרת. על ידי מענה על השאלון יהיה ניתן לראות את מידת שביעות הרצון, התפקוד ומצב הבריאות הגופנית והנפשית ועוד... של כלל צרכני השירות. ידע זה יכול לתרום לבניית תוכנית שנתית של המסגרת העונה על צרכי מקבלי השירות ומבטאת את קולם.
- העברת הקול לקובעי מדיניות, יחד עם קולם של מקבלי השירותים האחרים, על מנת לתרום לבנייה ויצירת מענים רלוונטיים עבור צרכים מגוונים וייחודיים של קבוצות שונות.

לעובדי השיקום ברמות השונות ניתנת האפשרות:

- לעובדי השיקום ניתנת הזדמנות להעריך גם הם את תהליך ההחלמה של האדם אותו הם מלווים בתחומי חיים שונים, דבר המאפשר עצירה בשגרת העבודה, ומתן מחשבה לסוגיות מהותיות אלו. בנוסף, באמצעות מילוי השאלון, נוצרת אפשרות להתבונן על תפיסת המשתקמים ותפיסת אנשי הצוות את מצבם, ובכך להעשיר את העבודה השיקומית שנעשית.
- למנהל השירות יינתן משוב שנתי למסגרת, שיספק מידע אודות מאפיינים וצרכים של אוכלוסיית צרכני השירות ואודות תהליכים שונים אותם עוברים בשירות. המשוב יוכל לתרום לבניית תוכנית עבודה שנתית מכוונת החלמה, המותאמת באופן אופטימאלי למאפייני ולצרכי הקוחות, ויוצרת הזדמנות להתאים סוגי התערבויות שונים, על פי הערכה כוללת ומדויקת יותר של מאפייני מקבלי השירות.
- לקובעי המדיניות ניתנת ההזדמנות לקבל מידע חיוני ועדכני לצורך מיפוי צרכים, שיפור ויעול שירותי השיקום בארץ ויצירת מענים חדשים על פי הצורך.

בכל שאלה אנא אל תהססו ליצור עימנו קשר.
בברכת המשך תהליך משותף ופורה.

מתאמת מחוזות חיפה והצפון, רונית אוליאל-מירקין, 054-2688303, rmirkin@univ.haifa.ac.il

מתאמת מחוזות תל אביב והמרכז, קורינה דרייזן, 054-2688304, outcomecenter@univ.haifa.ac.il

מתאמת מחוז ירושלים, מיכל-אפרת אליאב, 054-4507518, eliav.michal@gmail.com

מתאמת מחוז דרום, דנה חיים, 054-3933061, southoutcome@gmail.com

[/http://psroutcomes.haifa.ac.il/index.php/he](http://psroutcomes.haifa.ac.il/index.php/he)