

**פרויקט מדדי תוצאה –
הפרויקט הלאומי להערכת תהליכים
ותוצאות במערך השיקום בקהילה**

**National Outcome Rehabilitation Monitoring
Implementation and Research Project**

פתיח

פרויקט מדדי תוצאה –
בשיתוף קרן טאובר ואוניברסיטת חיפה

מבוסס על פרויקטים שהוטמעו במערך הטיפול והשיקום
במדינות שונות בעולם (אוסטרליה, ארצות הברית, ניו-זילנד,
גרמניה, נורווגיה ועוד..) ומותאם לישראל.

רקע

➤ בשנים האחרונות קיימת מגמה הדוגלת במתן התערבויות מבוססי ראיות, תוך ציפייה משירותים שונים להיות מכווני תוצאה. מערכות בריאות הנפש, במקומות שונים בעולם, הכניסו לשגרת עבודתן מערכת הבוחנת את יעילות השירותים המסופקים לצרכנים, זאת ע"י הערכת התוצאות המתקבלות ממשתקמים ואנשי צוות.

מהם מדדי תוצאה?

➤ הערכת מצבם של משתקמים במימדים מרכזיים

תרומות פרויקט מדדי תוצאה - ישראל

למשתקם

- הזדמנות לעצור ולהתבונן על מצבו בתחומי חיים שונים.
- הזדמנות לזהות את התחומים בהם היה רוצה לעשות שינוי ו/או שימור.
- הזדמנות להשמיע את קולו / לחוות דעתו לגבי שירותי השיקום אותם הוא צורך.
- הזדמנות להעשיר את הדיאלוג השיקומי עם צוות השיקום במסגרת.
- הזדמנות להבין ולחבר בין תחומים בהם היה רוצה לבצע שינוי, לבין ההתערבות השיקומית אותה מקבל במסגרת השירות.
- הזדמנות להעלאת מעורבותו של המשתקם בתכנון וביישום התערבויות שיקומיות שונות.

תרומות פרויקט מדדי תוצאה - ישראל

לעובדי השיקום

- הערכת מצבו של המשתקם וזיהוי צרכיו
- הזדמנות לעמוד על הדמיון והשוני בין נקודות המבט של המשתקמים ואנשי הצוות המלווים
- העשרת הדיאלוג השיקומי עם המשתקם

תרומות פרויקט מדדי תוצאה - ישראל

למנהלי מסגרות

- זיהוי צרכים ומגמות – תחומים רוחביים המצריכים שיפור/שינוי (לדוגמה: עבודה על מיומנות חברתיות)
- קבלת תמונה רחבה לגבי אופן תפיסת השירותים על ידי המשתקמים.
- ניהול ותיעול משאבים
- קידום איכות השירות
- יכולת השוואה בין מסגרות שונות, כמנוף לתהליכי צמיחה ולמידה

תרומות פרויקט מדדי תוצאה - ישראל

לרכזי סל שיקום מחוזיים / מתאמי טיפול במחוז:

- נגישות למידע אודות מאפיינים של אוכלוסיות צרכני השירותים השונים במחוז (פיזור דמוגרפי, השכלה, מגדר...)
- נגישות למידע אודות צרכים רוחביים (תחומי חיים) וצרכים ייחודיים (פר סוג שירות) שיעלו מן השטח
- תמונה לגבי אופן תפיסת השירותים על-ידי המשתקמים
- יאפשר השוואה בין מסגרות שונות במחוז
- יעזור בקבלת החלטות בנוגע לפתיחה וסגירה של שירותים

תרומות פרויקט מדדי תוצאה - ישראל

למקבלי החלטות ברמה הלאומית (משרד הבריאות)

➤ יכולת להיעזר במסד הנתונים לעיצוב, גיבוש ושינוי המדיניות

בתחום בריאות הנפש

➤ לזהות באופן מקיף צרכים רוחביים (תחומי חיים הדורשים

מענה) וצרכים ייחודיים (פר סוג שירות ופר סוגי אוכלוסיות

מיוחדות) שיעלו מן השטח.

➤ הערכת תרומות השירותים לצרכנים



הפיילוט כשלב ראשוני של הפרויקט

פיילוט במחוז חיפה

- אפריל- נובמבר 2012 - תקופת איסוף הנתונים בפיילוט, במטרה ללמוד כיצד להטמיע את הפרויקט במערכת בריאות הנפש בישראל.
- 16 מסגרות שיקומיות, המהוות אב-טיפוס למסגרות השיקום הקיימות.
- 220 שאלוני משתקמים.
- 245 שאלוני אנשי צוות.

מסקנות כלליות שעלו מהפילוט

➤ ניתן לאסוף שאלונים בהצלחה, ממשתקמים ואנשי מקצוע באמצעות שיתוף פעולה של צוותי המסגרת, משרד הבריאות, וצוות הפרויקט.

➤ הרוב הניכר של המשתקמים הצליח לענות על שאלון ממוחשב (87%).

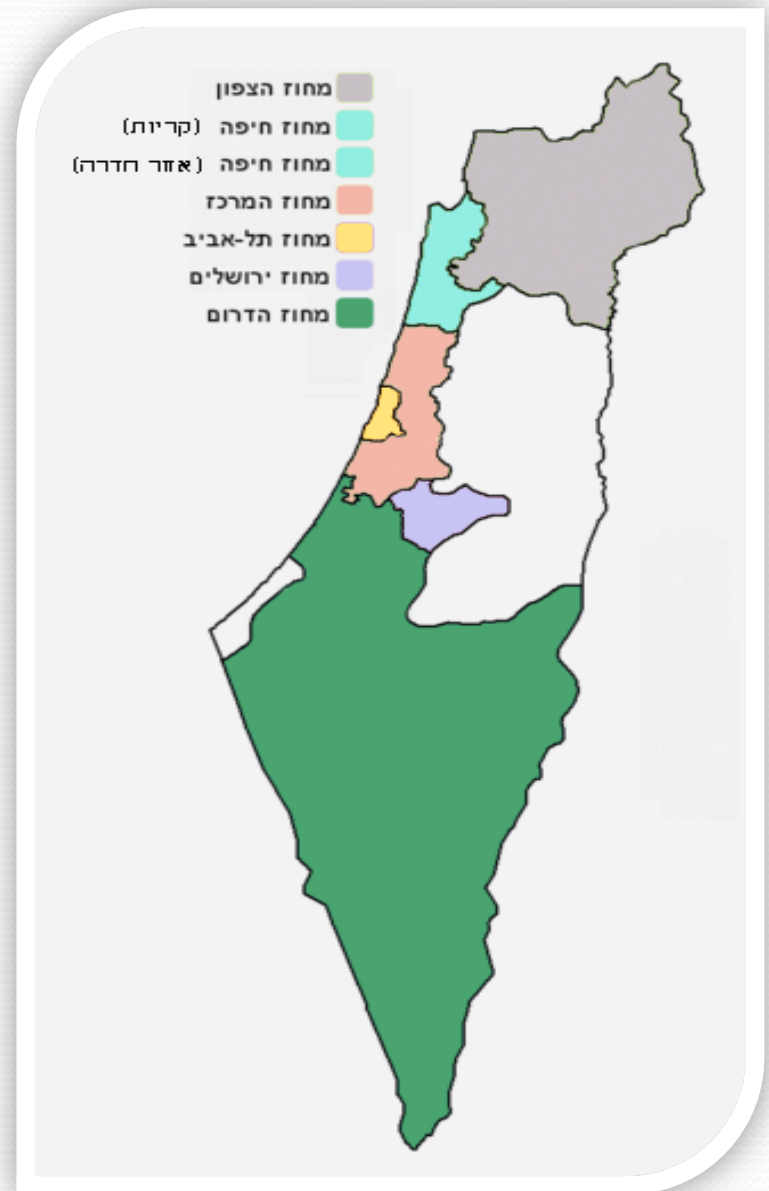
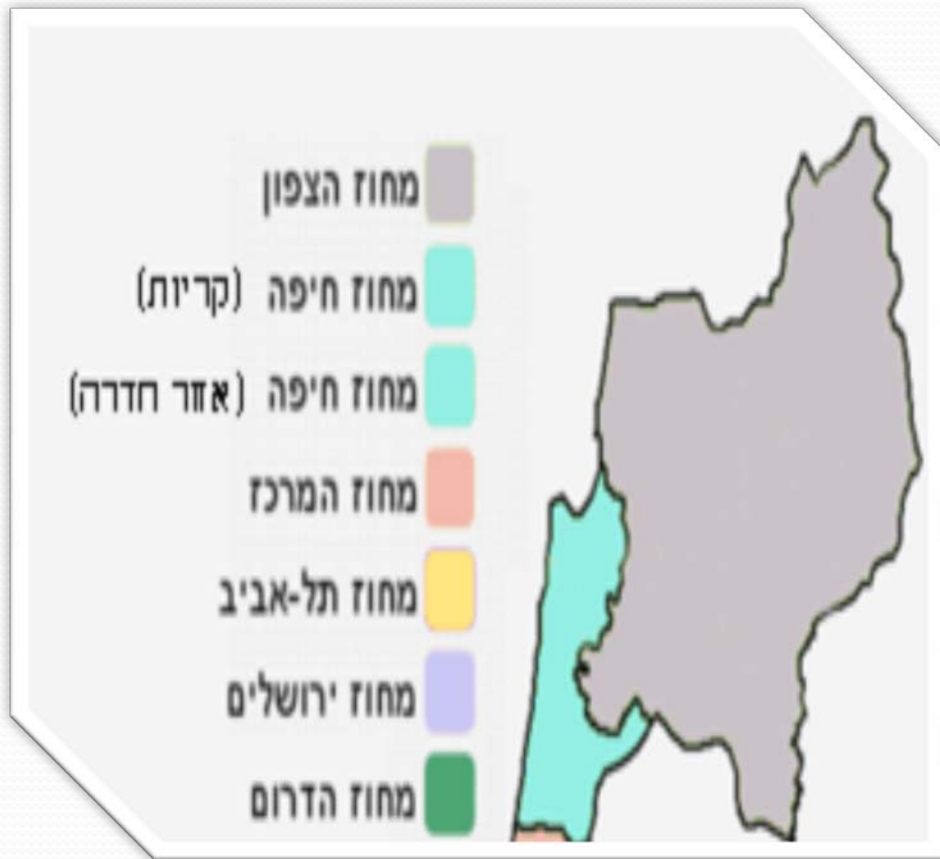
➤ משך זמן ממוצע למילוי שאלון משתקם - כ-30 דקות, מילוי שאלון איש צוות בין 5-10 דקות.

➤ מהימנות השאלון גבוהה.



הפרויקט על שלביו השונים

פריסה גיאוגרפית



שאלון המשתקם

- הפרויקט מבקש לאסוף מידע לגבי תפיסת הצרכנים את מצבם.
- השאלון הינו שאלון רב-ברירה ("אמריקאי")
- ניסוחו מותאם ומונגש לאוכלוסיית צרכני השירותים, בשפות שונות (עברית, רוסית, ערבית, אנגלית)
- קיימות 4 אפשרויות מילוי, עפ"י יכולותיו של המשתקם (ממוחשב – רגיל מקוצר, ידני – רגיל / מקוצר).
- השאלון בוחן את התחומים הבאים : איכות חיים, מטרות, תפקוד, העצמה והחלמה, סימפטומים, השפעת המחלה, שינויים, קידום בריאות גופנית וחוות דעת על שירותי השיקום.

דוגמאות לשאלות – שאלון משתקמים

להלן דוגמאות לשאלות בתחומים השונים:

איכות חיים - עד כמה אתה מרוצה, באופן כללי, ממצבך הכלכלי?

מטרות - האם יש לך תכניות או מטרות שאתה רוצה להשיג השנה? (קיימות דוגמאות שונות להמחשה)

תפקוד - תפקוד חברתי (למשל: מצליח ליצור ולשמר קשרים חברתיים, משתתף בפעילויות חברתיות).

העצמה והחלמה - יש לי תקווה לגבי העתיד שלי

השפעת המחלה / סימפטומים - במהלך החודש האחרון באיזו תדירות: חשת עצבנות, מתוח/ה, דואג/ת, מתוסכל/ת או מפוחד/ת/?

שינויים - האם היה שינוי באיכות חייך בחצי השנה האחרונה?

קידום בריאות

המשך...

קיימים 14 שאלונים על פי סוגי השירותים. המשתקם ימלא שאלון חו"ד, על השירות בו הוא ממלא את השאלון, בלבד. להלן דוגמאות לשאלות:

במסגרת הדיור (דיור מוגן/לוויין/קהילה תומכת) -

מקום המגורים שלי מעודד אותי ליצור קשרים עם אנשים בקהילה

במסגרת התעסוקה (מפעל מוגן) - אני מרוצה מתוכנית העבודה שלי

במסגרת החברה והפנאי - אני מרגיש שיש לי יכולת להשפיע על סוג פעילות הפנאי במסגרת

שאלון איש צוות

- ימולא על ידי איש הצוות בשירות, בעל ההיכרות המעמיקה ביותר עם המשתקם.
- משך זמן ממוצע למילוי שאלון ע"י איש מקצוע, נע בין 5-10 דקות.
- בשאלון תשאלנה שאלות הדומות לשאלות שנשאלות בשאלון המשתקם, על מנת להשלים את התמונה המתקבלת באמצעות שאלוני דיווח עצמי ולהעשיר את השיח השיקומי.
- השאלון כולל את התחומים הבאים : איכות חיי המשתקם, תפקוד המשתקם, הערכה תפקודית, השפעת המחלה, שינויים, קידום בריאות גופנית.

דוגמאות לשאלות – שאלון איש צוות

להלן דוגמאות לשאלות בתחומים השונים:

איכות חיים - הערך את איכות חיי המתמודד בתחום התעסוקתי.

התפקוד - שימוש בשירותים פסיכיאטריים באופן שעוזר למשתקם (למשל: פגישות עם פסיכיאטר, שימוש בתרופות).

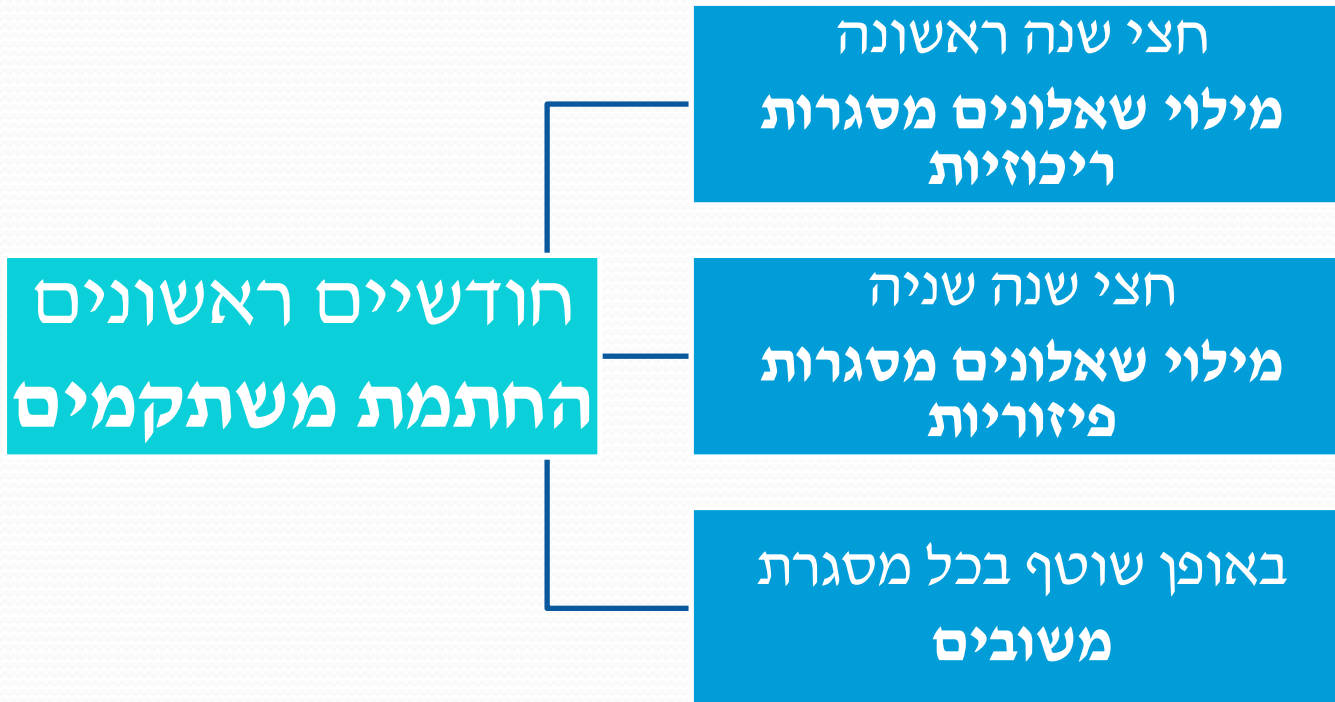
הערכה תפקודית - דיור (למשל: השתלבות חברתית במסגרת, שיתוף פעולה עם הצוות והדיירים האחרים וכו').

השפעת המחלה - עד כמה אתה מרגיש שהקושי/ המחלה/המגבלה הנפשית פוגעת ביכולת המתמודד בחיי היום-יום?

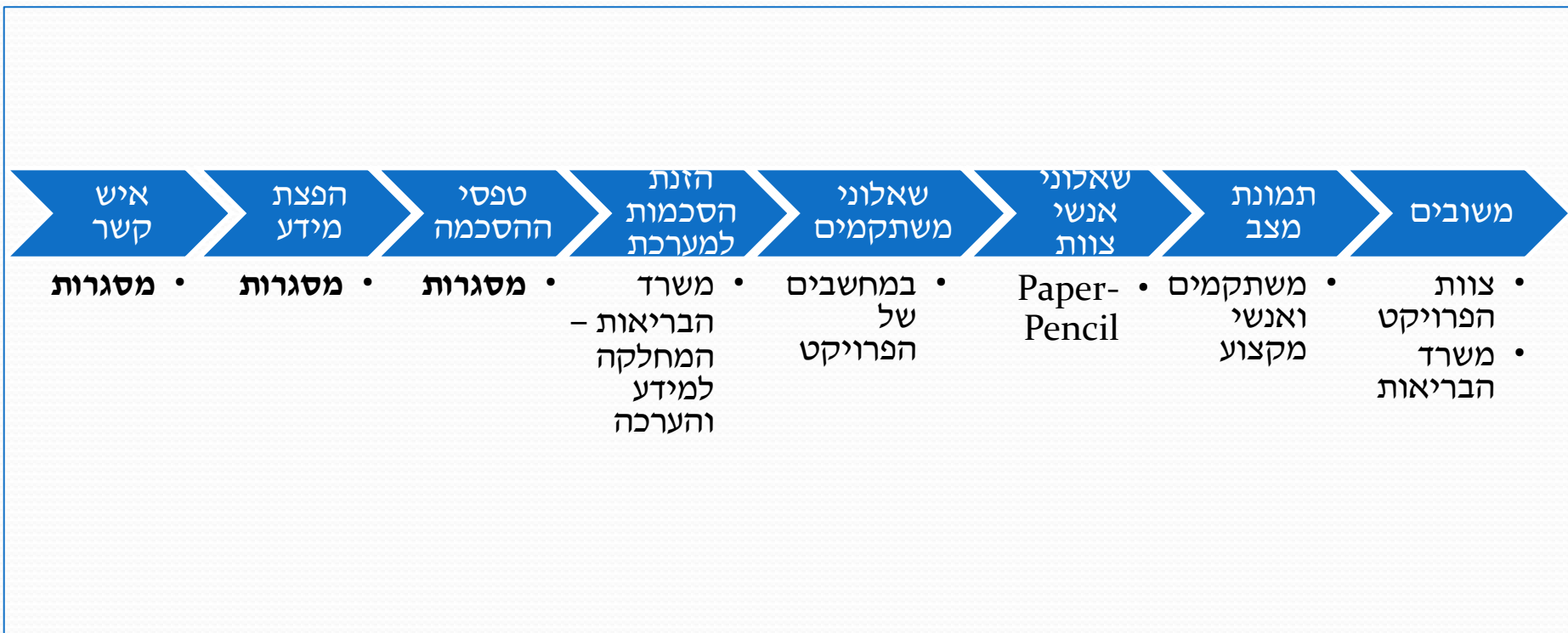
שינויים - האם חל שינוי בהחלמתו של המתמודד בחצי השנה האחרונה?

קידום בריאות גופנית

מערך הפרויקט



תרשים זרימה של שלבי הפרויקט



מינוי איש קשר



➤ מנהלי המסגרות ימנו איש/אשת קשר מטעמם, ויעדכנו את משרד הבריאות.

➤ תפקידו - לרכז את הפרויקט במסגרת התקופה המדוברת

1. ניתוב מידע וחומרים ממשרד הבריאות לגורמים בשירות (דו-כיווני)
2. העברת פרטים אודות המסגרת לצוות הפרויקט (גודל, חודשי תמיכה...)
3. עדכון ביניים על מצב החתמות במסגרת, את משרד הבריאות
4. אחריות על איסוף טפסי הסכמה, צילומם לתיק האישי ושליחת המקור למשרד הבריאות
5. תיאום ימי מילוי שאלונים
6. ריכוז שאלוני אנשי צוות ושליחתם לצוות הפרויקט

הפצת מידע



אתם/ן המפתח להצלחת הפרויקט

➤ חלוקת פליירים, והבהרת חשיבות ורווחי הפרויקט

למשתקמים

➤ מעורבות ההנהלה חיונית להצלחת הפרויקט

➤ גיבוי מטעם ההנהלה הבכירה והטמעת הפרויקט בתכנית

השנתית על פי לויז מועדף לכל שירות

טפסי הסכמה

איש
קשר

הפצת
מידע

טפסי
ההסכמה

הזנת
הסכמות
למערכת

שאלוני
משתקמים

שאלוני
אנשי
צוות

תמונת
מצב

משובים

- החתמת המשתקמים על הסכמות מדעת – פעם אחת לפרויקט
- שמירת עותק של טופס ההסכמה החתום, בתיק המשתקם
- איש הקשר ירכז את ההסכמות וישלח למשרד הבריאות בדואר (מרכז למידע והערכה, רחוב ירמיהו 39, ירושלים, 9446724)
- איש הקשר ירכז טבלת מידע עבור צוות הפרויקט הכוללת את רשימת המשתקמים שהסכימו (מסגרות פיזוריות תוספנה כתובות לתמיכה)
- לפני מילוי השאלונים – הסכמה מחדש בע"פ מהמשתקם

הזנת הסכמות



➤ מחלקת מידע והערכה מזינה את כל טפסי ההסכמה של

המחוז בשלושת החודשים הקרובים בתוך המערכת.

➤ לאחר ההזנה, צוות הפרויקט מקבל לידין פרטים תפעוליים

על המשתקם שחתם, למשל: שם פרטי ושם משפחה, ת.ז.,

שרות שהוא צורך וכיוצ"ב.

שאלוני משתקמים

קשר איש

הפצת מידע

ההסכמה טפסי

הזנת הסכמות למערכת

שאלוני משתקמים

שאלוני אנשי צוות

תמונת מצב

משובים

➤ מילוי שאלוני המשתקמים יעשה בעזרת צוות הפרויקט (תומכים חיצוניים).

➤ בחלק מהמקרים, משתקמים ימלאו שאלונים בעזרת צוות השיקום שלהם (תמיכה פנימית).

➤ מהפיילוט עלה שישנה משמעות לתמיכה פנימית (של צוות המסגרת) במשתקמים, הן מבחינת הערך השיקומי, והן בהיותה מחזקת את הקשר של השטח לפרויקט.

שאלוני אנשי צוות



ימולא על ידי איש הצוות בשירות בעל ההיכרות המעמיקה
ביותר עם המשתקם.

בשלב הראשוני, אנשי הצוות ימלאו שאלונים בשיטת
Paper-Pencil

על כל שאלון שהמשתקם ממלא, איש הצוות המלווה אותו
בשירות בו הוא ממלא את השאלון למלא אודותיו שאלון.

תמונת מצב

משוברים תמונת מצב שאלוני אנשי צוות שאלוני משתקמים הזנת הסכמות למערכת טפסי ההסכמה הפצת מידע איש קשר

➤ תצוגה חזותית של התשובות תופיע אוטומטית בסיום מילוי

העמודות מסמלות שביעות רצון בתחומי חיים שונים

השאלון

➤ ניתנת להדפסה

תרומות:

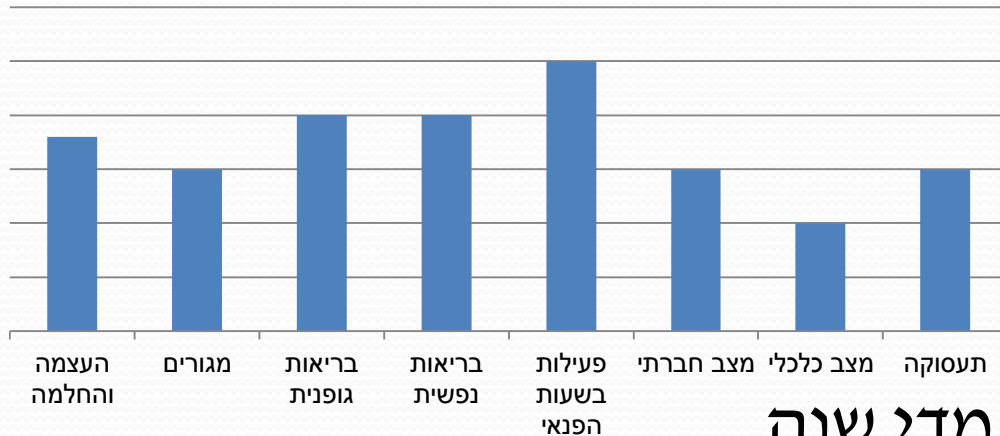
➤ פידבק מידי למשתקם.

➤ יאפשר מעקב אחר שינויים מדי שנה.

➤ פוטנציאל למינוף העבודה השיקומית.

➤ השוואה בין נקודות מבט של המשתקם ואיש הצוות – מעשיר

את השיח השיקומי.



שלב המשוב



➤ בסיום איסוף הנתונים

➤ המסגרת תקבל דו"ח סיכום של הנתונים שנאספו*

➤ תתקיים פגישת משוב בנוכחות צוות הפרויקט ונציגי שירות (עובדים ומשתקמים).

➤ יבליט : צרכים ומגמות, אופן תפיסת השירות על ידי המשתקמים.

➤ יאפשר : ניהול ותיעול משאבים, קידום איכות השירות ועוד.

סודיות

➤ אדם שחותם על טופס סודיות יהיה חשוף בפני צוות הפרויקט, (באופן מוגבל פר תפקיד), לשמו, ת.ז שלו, ולשירותי סל השיקום אותם הוא צורך וזאת על מנת לאפשר יצירת קשר לתמיכה במילוי השאלונים.

➤ צוות הפרויקט חתום על סודיות!

- אין חשיפה למידע שאינו דמוגרפי, היסטוריה רפואית, וכדומה.
- תשובות השאלון יהיו חשופות לתומך (בהתאם למידת העצמאות) ויעברו ישירות למאגר המידע של משרד הבריאות.
- רכזי סל שיקום יוכלו לראות מידע מעורבל – מידע פר קטגוריות ולא מידע פר אדם.

סודיות - המשך

➤ **עצם קבלת שירותי סל שיקום מותנית בחשיפת פרטים**

אודות המשתקם. בנוסף, השירותים השונים מחויבים לספק

דו"חות תקופתיים אודותם.

➤ **לפיכך, מרבית המידע שמועבר למשרד הבריאות לגבי מצב**

המשתקמים מגיע מגורמי הטיפול ולא ישירות מהמשתקמים.

➤ **השאלון הוא הזדמנות עבור המשתקמים להעביר למשרד**

הבריאות מידע לגבי מצבם, צרכיהם ודעתם ממקור ראשון!

גורמים המשפיעים על הצלחת הטמעתו של הפרויקט

מעורבות צוות הנהלה בכיר ➤

הכנסת הפרויקט לתכנית השנתית ➤

מעורבות משרד הבריאות ➤

מעורבות ההדרכה הבכירה במסגרת ➤

מחויבות איש הקשר ➤

פידבקים מן השטח

➤ **י' מחיפה :** "מילוי השאלון עזר לי לראות איפה אני רוצה

להתקדם, וזה יעזור לי לדעת עם עצמי מה לעשות בשביל

להתקדם".

➤ **ד' מחיפה :** "ריגש אותי מאוד לראות את התשובות שנתתי".

➤ **נ' מחיפה :** "מה שראיתי בתמונת המצב של התשובות שלי

תאם למה שאני עובדת עליו עם צוות השיקום שלי. אלה

בדיוק המטרות שלי! זה לא מפתיע, אבל זה עושה סדר לראות

ככה את המטרות שלי מול העיניים".