

ליווי מרחוק כן או לא

ערכה לבדיקת התאמה לליווי פרטני
מרחוק של אנשים עם מוגבלות

תוכן העניינים

3	מטרת הערכה:
4	המרחב הווירטואלי
5	● ליווי בשגרה
6	● ליווי בחירום
7	פרקטיקה

ערכה זו הופקה על בסיס תהליך למידה וחילוץ ידע מתוך העבודה של הצוותים המקצועיים בישראל מעבר למגבלות בתקופת הסגרים.

תהליך חילוץ הידע נעשה על ידי ביתא מחקר, ד"ר טלי-נוי הינדי באוקטובר 2020.

הכלי והערכה הופקו על ידי גילאור הפקות למידה.

תודה לצוותים שלקחו חלק בתהליך ותרמו מנסיונם לתוצר שלפניכם.

"ישראל מעבר למגבלות" היא שותפות של גיוינט ישראל וממשלת ישראל ומטרתה מיצוי אחד ואפקטיבי של מכלול המשאבים והיכולות הקיימים בשטח וכן פיתוח מענים לשיפור ולקידום חייהם של אנשים עם מוגבלות. השותפות שואפת לקדם השפעה חברתית כדי להביא למקסום חיים עצמאיים לאנשים עם מוגבלות באמצעות הגדלת השוויון בהשתתפות חברתית וכלכלית. זאת, על פי תפיסת עולם הרואה את האדם עצמו ולא רק את האילוצים בחייו וצופה קדימה אל תמורות משמעותיות במודעות הציבורית ובתשתית הפיזית והחברתית הסובבת אותו.

מטרת הערכה: בדיקת התאמה לליווי פרטני מרחוק של אנשים עם מוגבלות

רקע:

ההתנסות במרחב הווירטואלי בתקופת משבר הקורונה, לימדה אותנו שטמונות במרחב זה הזדמנויות רבות, למשל האפשרות להמשיך את הקשר והעבודה השיקומית ללא מפגש פיזי. המרחב הווירטואלי הוא סגנון תמיכה נוסף שאפשר להיעזר בו להנעת אנשים לשינוי ולעבודה טיפולית/שיקומית, וכמו כל סגנון תמיכה אחר יש להתאים אותו לאופי ולהעדפות של המשתתף והמלווה, ולסוג המשימה.

עם החזרה לשגרה החדשה עלה הצורך לבחון את השימוש בכלי העבודה מרחוק כחלק ממערך הכלים לליווי פרטני.

על מנת לעשות זאת יש להבין באיזה אופן ומתי נכון לבצע ליווי מרחוק עבור אוכלוסייה זו.

מה יש בערכה זו?

🔗 **עקרונות עבודה במרחב הווירטואלי** - פירוט העקרונות מסייע בקבלת החלטה מבוססת תוך הבנת השיקולים העומדים מאחוריה וההשלכות שלה.

🔗 **כלי עבודה** - מאפשר הזנת נתונים על המשתתף/ת ועל הפעילות המתוכננת, ובהתאם לקבל משוב על אופן הליווי המומלץ.

על מנת להפיק את המירב:

🔗 קראו את העקרונות בהתאם למצב העבודה - שגרה/חירום.

🔗 קראו את הוראות השימוש לכלי העבודה.

🔗 הכניסו את הנתונים לכלי העבודה וקבלו החלטה מושכלת לגבי ביצוע הפעילות מרחוק.



המרחב הווירטואלי

המרחב הווירטואלי מייצר הזדמנויות רבות ועם זאת מעלה אתגרים. על מנת להפיק תועלת מרבית ממרחב זה לטובת עבודה טיפולית, יש להבחין בין שני מצבים ולהכיר בכל אחד מהם את ההזדמנויות, האתגרים ועקרונות העבודה:

שגרה - ההגדרה למצב "שגרה" מתייחסת למצב בו אין מניעה ממשית להיפגש או הגבלות כאלו ואחרות, נוכל לבצע את הליווי באופן פרונטלי בלבד או לשלב ליווי מרחוק (במרחב הווירטואלי), כחלק משגרת העבודה עקב סיבות שונות.

חירום - ההגדרה למצב "חירום" מתייחסת למצב בו יש מניעה ממשית בעקבותיה לא ניתן לבצע ליווי פרונטלי בשום צורה שהיא עקב הסיבות הבאות:

- סגר
- מצב ביטחוני
- סכנה לבריאות העובדים והמשתתפים
- סכנה לביטחון האישי של עובדים

ליווי בשגרה

הזדמנויות

1. **שיפור האוריינות הדיגיטלית** - דרך שימוש במרחב הווירטואלי המשתתפים משפרים את המיומנויות הדיגיטליות - מיומנויות אלו חשובות בכל תחום בעידן החדש, בעזרתן נפתחות למשתתפים יותר אפשרויות להשתלבות בחברה ובתעסוקה. רצוי ליצור מודל עבודה דיגיטלית קבוע ובמידת הצורך להפוך את שיפור האוריינות הדיגיטלית לאחת ממטרות התוכנית.
 2. **נגישות, נוחות והתייעלות** - עבודה במרחב הווירטואלי יכולה לייצל תהליכים, לגשר על חסמי נגישות וליצור סביבת עבודה נוחה יותר למשתתפים ולמלווים:
 - **התייעלות** - המרחב הווירטואלי מאפשר לבצע מפגשים בתכיפות גבוהה יותר תוך חיסכון בזמן ומשאבים (למשל זמני נסיעות, כסף לנסיעות).
 - **נגישות** - לאוכלוסייה עם קושי או מוגבלות בתנועה, המרחב הווירטואלי עוזר בהשתלבות בתעסוקה ובתוכניות עצמן.
 - **נוחות** - לאוכלוסייה מרוחקת (למשל מאזור מגורים פריפריאלי) או מחוסרת בזמן (למשל הורים לילדים), המרחב הווירטואלי מאפשר השתתפות בתכנים ללא צורך בהגעה פיזית, ולעיתים אף עושה את ההבדל בין השתתפות לאי-השתתפות.
3. **חוסן נפשי** - שילוב של עבודה במרחב הווירטואלי בשגרה תתרום למשתתפים בהסתגלות למצבי חירום (במידה ויהיו). ליווי מסוג זה כבר יהיה מוכר למשתתפים, מה שיקטין את רמות אי הוודאות ואת עומק המשבר.

אתגרים

1. **איכות המפגשים** - אחד מהנושאים הקשים למדידה והערכה הוא הקשב של המשתתף/ת בזמן פגישה ווירטואלית. מה גם שהיכולת של המלווה להבחין בחוסר ריכוז היא יחסית נמוכה, ולכן איכות המפגשים ותרומתם למשתתף/ת עלולים להיפגע. חשוב שאופי הפגישות הווירטואליות, מטרתן ואורכן יהיו מותאמים ויתרמו למשתתפים (לא ארוך מידי, בעל מטרה יעודית, ורצוי שתהיה יכולת למדוד את התקדמות המשתתף/ת).
2. **אינטראקטיביות** - יש קושי בלייצר מפגשים ווירטואליים מעניינים ואינטראקטיביים שיתקשרו עם הלומד, ידגימו לו ויפעילו אותו. לכן יש לתכנן היטב ומראש את המפגש, ולשלב שיטות וכלים וירטואליים לדיון, משחק ולמידה. חשוב גם לבחון את הפלטפורמה והכלי המקוון בו משתמשים.

עקרונות עבודה לליווי מרחוק בזמן שגרה ברמת התוכנית

1. **בנוסף ולא במקום** - כאשר מדובר בשגרה (כלומר כשיש ברירה אחרת) חשוב להבין שהמרחב הווירטואלי הוא סגנון תמיכה נוסף שהמלווה יכול להיעזר בו להנעת המשתתפים. אבל, הוא סגנון תמיכה כמו כל סגנון תמיכה אחר, וככזה יש להתאים אותו להעדפות ולאופי של המשתתף/ת והמלווה. אין להחליף לחלוטין את הקשר אישי והפרונטלי במרחב הווירטואלי וגם לא לבצע את רוב תכני הליווי דרכו.
2. **עבודה היברידית** - במצב שגרה יש לשקול את התכנים ולקבל החלטה לגבי אופן העברתם - פרונטלי או ווירטואלי ולייצר תוכנית היברידית המשלבת שני עולמות אלו תוך ניצול היתרונות והחסרונות של כל אחד מהם בצורה המיטבית. בסוף יש לבחון את תוכנית הליווי בצורה הוליסטית לוודא שהיחס הוא 70% מפגשים פרונטליים ו-30% מפגשים וירטואליים.
3. **הערכת יכולתם של המשתתפים לעבור לעבודה מרחוק** - קבלת ההחלטה למעבר לעבודה מרחוק מורכבת ותלויה בתכונות שונות ברמת הפרט. נדרש להעריך אילו משתתפים יכולים לעבוד באופן היברידי ובאיזו רמה.

ליווי בחירום

הזדמנויות

1. **המשכיות התהליך** - המרחב הווירטואלי מאפשר להמשיך את הקשר והעבודה השיקומית ללא מפגש פיזי, כך שעל אף ההגבלות והסגרים עדיין יש התקדמות בתהליך הליווי (לעיתים אף משמעותית יותר בנושאים מסוימים). ולכן, למרות ההתאמות הדרושות, חשוב להמשיך את הליווי באמצעים העומדים לרשותנו, גם בעתות חירום.
2. **מציאות משותפת** - תקופות חירום הינן מערערות ומאופיינות בבדידות ובחוסר וודאות. המרחב הווירטואלי מאפשר ליצור סביבה בטוחה ולא מבודדת הנותנת תחושת יציבות, בה המשתתף/ת והמלווה מתמודדים עם סוגיות זהות ומרגישים "ביחד בסירה". בתקופות כאלו לאוכלוסייה זו, יש לנושא זה ערך רב, ועל כן יש לשמר את הליווי באמצעים העומדים לרשותנו.
3. **מרחב לצמיחה ואקטיביות** - העבודה מרחוק יכולה לייצר מרחב לצמיחה עבור משתתפים בתוכניות. במצבים מסוימים, המשתתפים נאלצים להיות אקטיביים יותר ולמצוא פתרונות באופן עצמאי כאשר המדריך מלווה אותם בצורה פאסיבית יותר (כמו למשל בישול מרחוק).

אתגרים

1. **קשר אישי ואמון** - הקשר הדיגיטלי מוגבל ביכולת שלו לייצר אינטימיות וקרבה באמצעותם מושג קשר אישי ונבנה אמון, שני דברים החשובים לתהליך הליווי. חשוב לזכור שהקשר הדיגיטלי אינו מהווה תחליף לנכחות הפיזית, במיוחד כאשר מדובר על ליצור קשר "מאפס".
2. **אינטראקטיביות** - יש קושי בלייצר מפגשים ווירטואליים מעניינים ואינטראקטיביים שיתקשרו עם הלומד, ידגמו לו ויפעילו אותו. לכן יש לתכנן היטב ומראש את המפגש, ולשלב שיטות וכלים וירטואליים למשחק ולמידה. חשוב גם לבחון את הפלטפורמה והכלי המקוון בו משתמשים.

עקרונות עבודה לליווי מרחוק בזמן חירום ברמת התוכנית

במצב חירום בו לא ניתן לדבוק בתוכנית הטיפול המקורית, יש לבצע את תהליך העבודה הבא:
בחינת המצב בהיבטי סביבה, משתתף/ת,
פעילות ← מיקוד מטרות ← יצירת תוכנית חדשה מותאמת אישית

דגשים לתהליך העבודה:

- 🔗 **שינוי תפיסתי לתהליך השיקום** - במצב חירום מטרת העל של תהליך הליווי הופכת להיות שימור הקשר בין המלווה למשתתף/ת כקשר של תמיכה והעברת מידע אמין ומדויק בקשר למצב.
- 🔗 **מתן מענה רגשי ותמיכה** - במצב חירום חשובה ההבנה כי המענה הרגשי הוא קריטי. רבים מהמשתתפים התנתקו ממקורות התמיכה הראשוניים שלהם (לדוגמא: הורים, אחים) עקב הגבלות כאלו ואחרות. יש לוודא שהמלווים מכירים את סביבת המשתתף/ת ובמקרה הצורך מסוגלים לתת מענה מסוג זה המצריך הקצאה של זמן ומשאבים במפגשי הליווי.
- 🔗 **גמישות והקשבה** - מצב חירום הינו דינאמי ומשתנה בהתאם להנחיות ועל כן יש לבחון את התוכנית ולקבל משוב מהמשתתף/ת בתדירות גבוהה ובאופן קבוע, וכמובן לשנות בהתאם לצורך.
- 🔗 **שמירה על סדר היום והיצמדות למטרות האישיות** - על אף השינויים במצב חירום, חשוב לנסות לנהל סדר יום תקין ורגיל המתמקד במטרות האישיות בתהליך השיקום שכן ניתנות להשגה דרך המרחב הווירטואלי. לשם כך נדרשת שמירה על משמעת לצד רגישות.
- 🔗 **הנגשת שיטת הליווי** - במצבי חירום חשוב להגדיר למשתתף/ת את שיטת הליווי ולהיצמד אליה (באיזה פלטפורמה נפגשים? כיצד שואלים שאלות? האם יש מענה טלפוני זמין או רק במפגשים?) ולייצר עזרים מותאמים המסבירים את האמצעים דרכם יתבצע הליווי (לדוגמא: סרטון עם פישוט לשוני על השימוש בזום).
- 🔗 **שימור קבוצת השווים** - רצוי להמשיך לקיים מפגשי עמיתים היוצרים סביבה תומכת ויציבה למשתתף/ת בה ניתן לשתף בתחושות ורגשות.

פרקטיקה

כלי עבודה

1. **למה משמש הכלי?** בדיקת התאמת המשתתף בנוגע לליווי פרטני מרחוק.
2. **איך? הכלי קובע את ההיתכנות והכדאיות לליווי פרטני מרחוק** (דרך המרחב הווירטואלי) - הוא מבוסס על עקרונות העבודה והקריטריונים השונים להערכת ההיבטים הבאים:
 - ☛ סביבה
 - ☛ משתתף/ת
 - ☛ פעילות
3. **מתי משתמשים?** כאשר בונים תוכנית ליווי למשתתף/ת.
4. **למי מיועד הכלי?** הכלי מיועד לנותני שירותים שמקיימים מפגשים אישיים לשם ליווי של אנשים עם מוגבלות (מתאמי טיפול ותכניות אישיות, מלווים, חונכים ועוד).
5. **שורה תחתונה** - על פי הכלי ניתן לקבוע האם אפשר וכדאי להעביר פעילות ספציפית, למשתתף/ת ספציפי במרחב הווירטואלי.
6. **הערות:**
 - ☛ חשוב לשים לב שאת שני השלבים הראשונים נדרש למלא רק פעם אחת בכל תוכנית מכיוון שהם נוגעים למשתתף/ת עצמו. במידה ותוצאתם מאפשרת המשך עבודה במרחב הווירטואלי, ניתן למלא את השלב השלישי לגבי כל פעילות בכל פעם מחדש.
 - ☛ חשוב לקבל את ההחלטה הסופית לגבי הפעילות בראייה כוללת של כל התכנים בתוכנית.

צ'ק ליסט לפני מפגש ווירטואלי

- ☐ בדיקת ציוד נדרש לעבודה מרחוק בקרב המלווים והמשתתפים.
- ☐ בחירת הפלטפורמה המתאימה - טלפון, וואטסאפ, מייל, זום וכו'.
- ☐ קביעת המפגש מראש ושליחת קישורים רלוונטיים.
- ☐ בחירת סביבת מפגש שקטה ונוחה המאפשרת שיח.
- ☐ השתלטות מרחוק - בהתאם ליכולות המשתתף/ת יש לבחון התקנת תוכנה להשתלטות מרחוק על מנת לעזור בתפעול אפליקציות. חשוב מאוד לשמור על כללי האתיקה והפרטיות (ניתן לבצע השתלטות רק לאחר הסבר המשמעות של השתלטות מרחוק וקבלת אישור מהמשתתף/ת).

[קישור לכלי עבודה](#)

