



יוזמה דרך הלב
סוקרי איכות

תכנית "סוקרי איכות"

סקר שביעות רצון ואיכות חיים בקרב אנשים המתמודדים עם מגבלה נפשית במסגרות השיקום בקהילה

תכנית "סוקרי איכות" מבית "יוזמה דרך הלב" מפתחת ומבצעת סקרי שביעות רצון ואיכות חיים בקרב מקבלי שירותי בריאות הנפש במסגרות השיקום בקהילה ברחבי הארץ, ובקרב בני משפחותיהם במרכזי המשפחות.

השינוי מתחיל בכם, אנחנו כאן בכדי להקשיב לכם.

● *היום זה אפשרי*

"בהתחלה לא רציתי להשתתף בסקר. כשהבנתי שהוא ללא שמות וכשהסוקר הוא מתמודד כמוני, הסכמתי. אני מרגיש שהקול שלי נשמע" (ח', מקבל שירות בדיור מוגן)

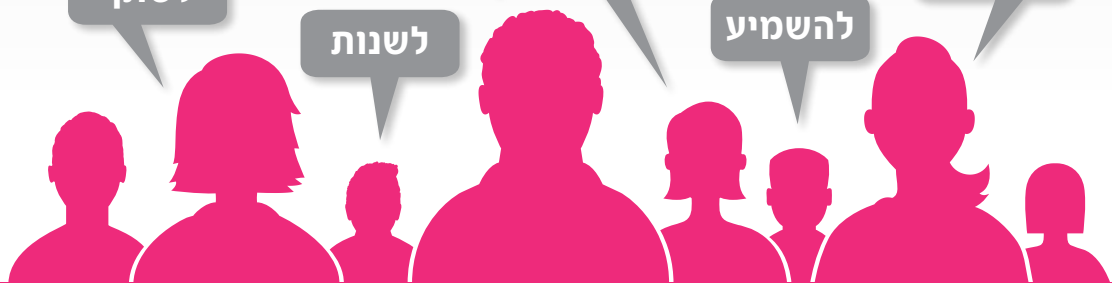
לשתף

לשנות

להשפיע

להשמיע

לשאול



על התכנית:

הסוקרים במסגרות השיקום בקהילה הם אנשים מתמודדים בעצמם, בעלי ידע מניסיון אישי (עמיתים מומחים). **הסוקרים במרכזי המשפחות** הם בני משפחה של אנשים המתמודדים עם מגבלה נפשית. כולם עוברים הכשרה מקצועית בתחום באופן שוטף.

הנסקרים הם אנשים המקבלים שירותים במסגרות השיקום בקהילה או במרכזי המשפחות המתראיינים באופן אישי (פנים אל פנים) וללא ציון שמם.

הסקר מורכב משאלות הבוחנות את שביעות הרצון ואיכות השירות בהיבטים הקשורים לתהליכי השיקום התעסוקתי, החברתי והאישי. לאחר ניתוח הנתונים, כל מסגרת מקבלת דו"ח משוב המבוסס על הממצאים, ונערך מפגש משוב. הנתונים מועברים למסגרת בלבד, לצד ריכוז הממצאים המרכזיים בכל תחום עבור משרד הבריאות.

הסקר עוסק בשירותים הבאים:

- **תעסוקה:** מועדונים תעסוקתיים, מפעלים מוגנים, שירותי תעסוקה נתמכת.
- **דיור:** הוסטלים ושירותי דיור מוגן.
- **חברה:** שירותי חונכות, מועדונים חברתיים, תכנית עמיתים.
- **מרכזי משפחות** (חדש).

למה חשוב להשתתף בסקר:

מבחינת מקבלי השירותים:

- הזדמנות להיות שותפים ולהשפיע על איכות השירותים.
- שיקוף הצרכים והרצונות לנותני השירותים.
- שמירה על הזכויות.

מבחינת נותני השירותים:

- שימור היתרונות והחוזקות של מסגרות השיקום.
- טיפול בטעון שיפור וקידום העבודה השיקומית.
- פיתוח מענים חדשים בהתאם לממצאים.

מבחינת משרד הבריאות:

- שיפור איכות השירותים.
- פיתוח שירותים חדשים בהתאם לממצאים בכל תחום.
- ביסוס מדיניות ציבורית בהתאם לצרכים בשטח.

שלב 1: ביצוע הסקר ועיבוד הנתונים

תיאום עם מסגרות השיקום / מרכזי המשפחות

ביצוע הסקר: מפגש אישי בין הסוקר למקבלי השירותים

ניתוח הממצאים לגבי שביעות רצון מאיכות השירותים

הכנת דו"ח משוב המתבסס על ממצאי הסקר

"המשוב אפשר לי לקבל תמונה מקיפה, ולראות שאנחנו בכיוון הנכון, שההשקעה שלנו נושאת פרי. המשוב מרחיב במה צריך עוד להתמקד ולשפר." (י', מנהלת מסגרת שיקום)



שלב 2: מפגש משוב במסגרת השיקום / במרכזי המשפחות

הצגת דו"ח המשוב למקבלי ונותני השירותים

כתיבת תכנית עבודה בהתאם למשוב

שיפור השירות במסגרת

משוב מלווה: מעקב אחר הטמעת השינויים



"ההשתתפות בסקר מעוררת תחושה טובה ומעניקה ביטחון שהגוף שאתה מקבל ממנו שירות, מבקש לדעת מה הוא יכול לעשות טוב יותר... לאחר הראיונות נערכה פגישה משוב עם הנציגים שלנו. התייחסות הצוות הייתה רצינית. שיתפו את כל הדיירים בתוצאות" (ע', נסקרת המקבלת שירות בדיור מוגן)

שלב 3: שיפור שירותי השיקום ופיתוח חדשנות ע"י קובעי המדיניות במשרד הבריאות

איסוף הממצאים מכל המסגרות בתחום / מרכזי המשפחות והכנת דו"ח כללי

הצגת ממצאי הדו"ח הכללי למטה השיקום במשרד הבריאות

שיפור השירות במסגרות השיקום / במרכזי המשפחות

המשך ביצוע סקרים

הסקר בכל מסגרת / מרכז משפחות, והמשוב שמתבצע בעקבותיו (בממוצע אחת לשנתיים) מאפשרים בחינה של הממצאים החדשים מול אלו מהסקר ומהמשוב הקודמים, והשוואתם למסגרות אחרות באותו התחום.

ביצוע הסקרים ע"י מתמודדים בעצמם בעלי ידע מניסיון (עמיתים מומחים), מאפשר דיאלוג כנה עם מקבלי ונותני השירותים במסגרות השיקום / מרכזי המשפחות, ותורם לשינוי הסטיגמה. הסוקרים משמשים מודל לחיקוי, תקווה ואופטימיות בקרב מקבלי השירותים.

תכנית "סוקרי איכות", הינה אחת מתכניות הדגל של חברת "יוזמה דרך הלב" (פרויקטים קהילתיים), והינה פרי יוזמתה של המועצה הארצית לשיקום נכי נפש בקהילה, והמחלקה לשיקום באגף בריאות הנפש במשרד הבריאות.

התכנית מתבצעת בשיתוף ובמימון מחלקת השיקום, אגף בריאות הנפש, משרד הבריאות.



רוצים לדעת עוד על תכנית "סוקרי איכות"?
סרקו את הברקוד וקבלו סרטון הסבר על התכנית מפי זאב, סוקר איכות

למידע נוסף

משרד ראשי: התע"ש 20, כפר סבא | טל. 09-7677557 | פקס: 09-7677570
דוא"ל: sokrim.yozma@gmail.com

הצטרפו אלינו בפייסבוק | יוזמה דרך הלב - סוקרי איכות 

השינוי מתחיל בכם, אנחנו כאן בכדי להקשיב לכם.

"יוזמה דרך הלב" (פרויקטים קהילתיים) מובילה משנת 2006 שינוי כלכלי-חברתי במעמדם של אנשים המתמודדים עם מגבלה נפשית, פיזית וחושית, באמצעות מתן מקום לקולם ושילובם בשוק העבודה כמשתתפים פעילים, מתפרנסים ותורמים. בין התכניות שמציעה יוזמה דרך הלב:



- **יוזמה** - שיקום תעסוקתי, אימון עסקי, הדרכה וליווי אישי, לתכנון ופתוח קריירה ולהעסקה עצמית (הקמת עסק / פרילנס).
- **יוזמות עסקית-חברתית בשיקום** - ליווי תעסוקתי-עסקי, המותאם לצנ"שים המעוניינים להציע שירותי שיקום וטיפול כעצמאיים (העסקה עצמית/פרילנס).
- **צרכנים נותני שירות (צנ"ש)** - ליווי תעסוקתי מומחה התומך ומקדם את שילובם של אנשים עם ידע מניסיון אישי בעבודה כאנשי שיקום וטיפול. בנוסף, התכנית מציעה ליווי ייחודי למנהלים ולצוותים בהעסקת אנשי שיקום עם ידע מניסיון.
- **אופק משפחתי** - אימון שיקומי, תעסוקתי וכלכלי למשפחות התומכות בבן משפחה המתמודד עם מגבלה נפשית.

היום זה אפשרי

www.yozma4u.co.il