



המוסד לביטוח לאומי

אוניברסיטת תל אביב
בית הספר לעבודה סוציאלית

המוסד לביטוח לאומי
האגף למחקר ותכנון

מתנדבים קשישים

כמבקרים לקשישים הרתוקים לביתם

מחקר הערכה

סקר מס' 34

האגף למחקר ותכנון
המוסד לביטוח לאומי

לכבוד

ס. שניידר

הנדון: הערכת שרות בקורי בית אצל קשישים מרותקים באמצעות היעוץ לקשיש

במלואת עשור לפתיחת תחנות היעוץ לקשיש בסניפי המוסד לביטוח לאומי, ולרגל שנת הקשיש הישראלית שמח האגף למחקר ותכנון להגיש ממצאי מחקר הערכה של אחת הפעולות הברוכות המבוצעות באמצעות השרות ליעוץ לקשיש שעיקרה בקור חברתי של מתנדבים קשישים אצל קשישים המרותקים לביתם. הממצאים שופכים אור על תרומת הבקורים לרווחתם של הקשישים המרותקים ולמתנדבם הקשישים העושים מלאכתם במסירות ובנאמנות. המחקר נערך ע"י צוות חוקרים של בית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטת תל-אביב בראשותו של ד"ר שמעון שפירו.

תודתנו לצוות החוקרים, למנהלי התחנות ליעוץ לקשיש בראשותו של מר ליאו בלומנזון ובראש וראשונה לחניג המתנדבים הרחב העושה במלאכה.

אני תקווה שמחקר זה יוסיף ויעמיק את הידע בתחום חקר הזקנה בישראל ויהווה מאיץ לפיתוח, הרחבה והעמקה של השרותים לקשיש.

בברכה

שלמה כהן
אגף מחקר ותכנון

העתק: גב' נ. טמאי. מנהלת אגף מחקר ותכנון
מר ל. בלומנזון - מנהל השרות ליעוץ לקשיש

אוניברסיטת תל אביב
בית-הספר לעבודה סוציאלית

מתנדבים קשישים כמבקרים לקשישים הרתוקים לביתם -

מחקר הערכה

ד"ר שמעון שפירן
ד"ר דיאן גינור-קפלן
פרופ' שמעון ברגמן
ד"ר אורה ציבולסקי
בסיועה של תמר ניר

המחקר הוזמן ומומן ע"י האגף למחקר ותכנון של המוסד לבטוח לאומי.

תוכן העניינים

עמוד

1	מבוא; תכנית בקורי הבית ומטרת מחקר ההערכה	פרק ראשון:
4	מתנדבים קשישים והתנדבות לעזרת קשישים; סקר ספרות	פרק שני:
12	שיטת המחקר	פרק שלישי:
18	אפיונים דמוגרפיים של משתתפי התכנית-מתנדבים ולקוחות	פרק רביעי:
24	המתנדבים; מידת ההשקעה, מניעים ותגמולים, נסיון חיים, קשרים חברתיים וגורמים אחרים המשפיעים על ההתנדבות	פרק חמשי:
33	לקוחות התכנית: תנאי חיים, רמת תפקוד ומוראל	פרק ששי:
42	לקוחות התכנית: קשרים חברתיים ומערכות תומכות	פרק שביעי:
48	בקורי בית של המתנדבים אצל לקוחות: תכיפות, תוכן ותוצאות	פרק שמיני:
56	ההיבטים המוסדיים של התכנית: קשרים עם שרותי הבריאות והרווחה, הכשרת המתנדבים והדרכתם	פרק תשיעי:
65	מידת ההסכמה בין מתנדבים, לקוחות ועובדי שרותים	פרק עשירי:
72	סכום ומסקנות	פרק אחד-עשר:
76		מקורות ביבליוגרפיים:
80	השואה בין שלש תחנות ייעוץ	נספח:

ה ק ד מ ה

מחקר זה הוא פרי יזמתו של מר ליאו בלומנזון, מנהל התחנות ליעוץ לקשיש, אשר פנה בשנת 1979 אל מנהלת האגף למחקר ותכנון של המוסד לבטוח לאומי, וביקש להעריך את תכנית בקורי הבית של התחנות. האחראי למחקר מטעם האגף היה מר שלמה כהן. מר כהן ומר בלומנזון ייצגו את המוסד לבטוח לאומי בוועדת ההגוי של המחקר. במסגרת הוועדה ומחוצה לה סייעו שניהם רבות להבהרת שאלות ולגבוש תכנית המחקר. מנהלות התחנות, ג'וסיאן רוזנפלד, גבי פרמץ וצפורה סיגל, וכך העובדות הסוציאליות והמזכירות של התחנות אפשרו לנו גישה חפשית לרשימות ולתיקים, סייעו בדגימה ובמעקב אחר נשירות מהמדגם, והסבירו לנו את מבנה התחנות ואופן פעולתן. הדיונים עמן סייעו לחדד שאלות ולשפר את תכנית המחקר.

שתי קבוצות של סטודנטיות לעבודה סוציאלית היו שותפות למחקר זה. קבוצה אחת כללה את ענת ארמון, אורית לונברג, נוגה סדן, עידית סחיש, מירה פיקלר, יפה קוהלי, פנינה קירשנר, וזיוה שזר-לויטה. קבוצה זו השתתפה במשך שנת הלמודים תשל"ט בסמינר מחקר שנושא "הפעלת מתנדבים קשישים בשרות רווחה". במסגרת סמינר זה השתתפו הסטודנטיות בסקר ספרות, בגבוש שאלות המחקר, בכתיבת שאלון המתנדבים, בראיון המתנדבים ובנתוח הממצאים.

הקבוצה השניה כללה את מלכי אורן, ציפי בורשטיין, שולה היינו, תרצה יחיא, אילנה כהן, אילנה פרץ, ארזה עבי ולילי שלם. קבוצה זו השתתפה בסמינר מחקר בתחום השרותים לקשישים, והיתה שותפה לסקר ספרות, הבהרת שאלות, בניית השאלון לסקר הלקוחות, ראיון לקוחות ונתוח הממצאים. שתי הקבוצות תרמו תרומה ניכרת לכל שלבי המחקר.

תמר ניר ריכזה את עבודת השדה במשך שנה ויותר. היא עצמה ראינה את עובדי שרותי הבריאות והרווחה, והשתתפה בניתוח הממצאים וסכום חלק זה של המחקר. גב' אסתר וולפמן וגב' דבורה לנדאו ראינו חלק מלקוחות התכנית, ורשמיהן מראיונות אלה העשירו את הדיון בממצאים. ראיונות נוספים נערכו ע"י ענת מורן ומיה גלפריין. מרים לויץ ודבורה אליהו סייעו בעבוד הנתונים במחשב.

אשר לחלוקת העבודה בין החוקרים: דיאן וינוקור-קפלן ואורה ציבולסקי עסקו בעיקר בסקר הלקוחות; שמעון שפירו בעיקר בשני הסקרים האחרים; שמעון ברגמן תרם במיוחד לניתוח מידת ההתאמה בין הסקרים.

תמצית הדו"ח

תחנות הייעוץ לקשיש ולפנסיונר מפעילות מתנדבים קשישים בבקורי בית שבוועיים אצל קשישים הרתוקים לביתם. המתנדבים אמורים להקל על בדידותם של הלקוחות, ולסייע להם ביציאה מן הבית ובסדורים שונים.

בדו"ח זה מוצגים ממצאי מחקר הערכה על התכנית. הממצאים הופקו מראיונות עם מדגמים של לקוחות, מתנדבים ועובדי שרותי בריאות ורווחה אשר הפנו לקוחות לתכנית. הראיונות נערכו בחדשים מרץ-יוני 1979 בישובים הנכללים בתחום פעילותן של לשכות הייעוץ לקשיש בתל-אביב, רמת-גן, וכפר-סבא, על תחנות המשנה שלהן.

אוכלוסית המשתתפים בתכנית (לקוחות ומתנדבים) שונה מאוכלוסית הקשישים בישראל מבחינת המין, המצב המשפחתי, הוותק והמוצא. מרבית המשתתפים נשים, במיוחד אלמנות, ורבים ביניהם ותיקי הארץ ממוצא אירופי. המתנדבים מאופיינים, בנוסף לכך בהשכלה גבוהה יחסית, ובעיסוק קודם במקצועות יוקרתיים. לרבים מהם ההתנדבות הוא המשך לעיסוק מקצועי או התנדבותי קודם. למרביתם עסוקים נוספים וקשרי משפחה מספקים. הם נוטים להתמיד בפעילותם כמתנדבים, ומקדישים לה בממוצע כשש שעות בשבוע. הם מזדהים עם תפקידם, ושבעי רצון מהתכנית.

לקוחות התכנית סובלים כולם מבריאות לקויה. חלקם (24%) רתוקים לביתם ואחרים (40%) זקוקים לעזרה ביציאה מן הבית. מרביתם סובלים מבדידות, שעמום ומוראל ירוד, כאשר הגורמים לכך נעוצים בבריאותם הלקויה ובחולשת המערכת החברתית התומכת. מרביתם גרים לבד, ורק למעוט יש קשרים תכופים ורצופים עם בני משפחה. רבים חסרים קשרי רעות או שכנות. שרותי הבריאות והרווחה דואגים למחסורם של הלקוחות, אך אינם מסוגלים להעניק להם תמיכה רגשית וחברתית. אין ספק כי הלקוחות שנכללו במדגם שלנו מייצגים נאמנה את אוכלוסית היעד של תכנית בקורי הבית. מרבית הלקוחות והמתנדבים דווחו על בקורים שבוועיים בני שעה ויותר. עם זאת התגלו פערים ביין הרישומים בהחנות, ממצאי שאלון המתנדבים וממצאי שאלון הלקוחות. הרושם הוא שמספר מתנדבים (אם גם מספר לא גדול) אינם מבקרים את לקוחותיהם בתדירות הצפויה.

כצפוי עיקר פעילותם של המתנדבים מכוונת להפגת הבדידות והשעמום של הלקוחות.

בחלק ניכר מהמקרים מלווה הביקור הידידותי גם בפעילות של סיוע ממשי בקניות וסדורים במוסדות. כל מרואיננו סבורים שבקורי המתנדבים סייעו לשיפור מצב רוחם של הלקוחות, ולעתים גם לפתרון בעיות של חיי יום יום. המתנדבים לא השפיעו, לטובה או לרעה, על קשרי הלקוחות עם מרכיבי המערכת הסביבתית התומכת.

מהראיונות עם המתנדבים ועם עובדי שרותי הרווחה עולה שתכנית בקורי הבית פועלת במקביל לפעילותם של השרותים הסוציאליים והסעודיים, תוך מידה מוגבלת של קשר בין המתנדבים לאנשי המקצוע המטפלים בלקוחות. מכאן חשיבות הגבוי הניתן למתנדבים ע"י מערכת ההכשרה וההדרכה של התחנות. ההשתתפות בהדרכה מלאה ושביעות הרצון ממנה רבה. ההשתתפות בקורס הכשרה אינה מלאה, אך הוא עונה על צפיות המשתתפים בו.

נערכה בדיקה של מידת ההתאמה במידע שנתקבל מהראיונות ב-42 "זוגות" של מתנדבים ולקוחות. נמצאה התאמה בהערכת מצב בריאותם וכשרם התפקודי של הלקוחות, בדווח על תכיפות הבקורים והתפקידים שהמתנדב ממלא כלפי הלקוח. לא נמצאה התאמה בהערכת השנויים שחלו במצב הלקוחות מאז תחילת הבקורים.

לא נעשתה הערכה שיטתית של יעילות התכנית אך בעזרת הנחות מסוימות הגענו למסקנה שאפקט המכפלה של התכנית הוא 1:3, דהיינו כל שעת עבודה של סגל התחנות "מייצרת" בממוצע שלש שעות פעילות של מתנדבים.

פרק ראשון: מבוא: תכנית בקורי הבית ומטרת מחקר ההערכה

לפני כשלוש שנים התפרסם בארה"ב קובץ מאמרים, אחד מני רבים, בנושא הזקנה. כותרתו של הקובץ: "Older Persons: Unused Resources for Unmet Needs" (ריסמן, 1977), בתרגום חפשי: "הקשישים: משאבים שלא נוצלו לצרכים שלא נענו". כותרת זו מיטיבה לבטא את בעיות הזיקנה בחברה בת זמננו. מחד מתבזבז מאגר של משאבי זמן פנוי, נסיון חיים, אנרגיה וכשרון, מאידך, אין מוסדות החברה מסוגלים להתמודד עם צרכי האוכלוסייה הקשישה, לא עם הצרכים הבסיסיים של קורת גג, תזונה, הכנסה, טפול רפואי וסעודי, ובמיוחד לא עם בעיות הבדידות והניתוק.

תחנות היעוץ לקשיש של המוסד לבטוח לאומי הוקמו על יסוד ההנחה כי ניתן לנצל חלק ממשאבי כח-האדם הקשיש לטובת האוכלוסייה המזדקנת. תחנות היעוץ מפעילות מתנדבים קשישים בסיוע לקשישים הזקוקים ליעוץ, הכוונה, עדוד או תמיכה חברתית. בשלב ראשון הופעלו המתנדבים כיועצים מקבלי קהל בלשכות, והמטרה היתה ליצור כתובת לקבלת מידע והדרכה עבור קשישים, במיוחד בשלב הקריטי של הגשת התביעה לקצבת זיקנה. במשך הזמן הוברר ליועצים המתנדבים ולמפעיליהם כי הקשישים הזקוקים ביותר לעצה ולעדוד לעתים אינם מגיעים לתחנות, ואינם נהנים מהשרות. נעשו מאמצים להגיע אל קשישים אלו, בביתם ובמקומות מפגש שונים.

תוך כדי פעילות זו אותרה אוכלוסייה שבעייתה העיקרית היא חולשת "המערכת התומכת הסביבתית" שלה, אוכלוסייה הזקוקה לא לפגישות חד-פעמיות של יעוץ והכוונה, אלא לקשר אישי נמשך. במענה לצורך זה נוצרה בתחנות תכנית "בקורי בית", כאשר מתנדבים קשישים קבלו על עצמם לערוך בקורים שבועיים סדירים אצל קשישים "רתוקים לביתם"⁽¹⁾, תכנית זו הופעלה בהדרגה, מאז סוף שנת 1975, בכל תחנות היעוץ של המוסד לבטוח לאומי. בתחילת 1979 נרשמו בשבע התחנות וסניפיהן כ-800 קשישים "רתוקים לביתם" אשר באותו חודש זכו בממוצע לששה בקורים של מתנדב.

תאור התכנית (2)

במסגרת תכנית בקורי הבית מוצמד מתנדב לכל אחד מלקוחות התכנית. המתנדב אמור להעניק למבוקר ידידות ועדוד, לגשר בינו לבין שרותי הקהילה, ליצור קשר עם בני

(1) עפי שנראה להלן חלק מהלקוחות אינם "רתוקים לביתם" בטובן המדויק של טונח זה.

מה שמאפיין לקוחות אלה הוא הצורך בקשר חברתי רצוף ואמין עם אדם אחר.

(2) תאור התכנית מבוסס על מכתבו של מנהל תחנות היעוץ (בלומנזון, 1978).

משפחה ושכנים, ולערב את המבוקר בפעילויות פנאי ונופש במידת יכולתו. בעת בקורי הבית אמורים המתנדבים לשוחח עם ה"לקוחות", לשחק עמם, לקרוא בפניהם, לעתים גם לערוך עבורם קניות, להביא להם תרופות, ללוות אותם לטפול רפואי או לבקר עבורם במוסדות ביורוקרטיים שונים. במידת האפשר על המתנדבים להוציא את "לקוחותיהם" לטיול או בלוי מחוץ לבית.

תחנות היעוץ אמורות לגייס ולבחור את המתנדבים והלקוחות, לדאוג להתאמה ביניהם, לקיים קשר שוטף עם השרותים המפנים, להכשיר את המתנדבים, להדריך אותם ולעקוב אחר פעילותם. תכנית ההכשרה הבסיסית מורכבת מסמינר בן 12 הרצאות בנושאים כמו אספקטים ביולוגיים, פסיכולוגיים ורפואיים של הזיקנה; תהליכי שקום וטפול גריאטרי; שרותי קהילה ורווחה; חוקי הבטוח הלאומי וקרנות הפנסיה; שיטות ראיון. בהמשך לסמינר נערכת, במשך כחדשיים, הדרכה בקבוצות קטנות, שמטרתה ללמד הקשבה ולהגביר מודעות ורגישות לבעיות הזולת. לאחר מכן כל קבוצות המתנדבים מקבלות הדרכה שוטפת שבועית והדרכה אינדיבידואלית לפי הצורך. אחת לחדשיים מתקיימת הרצאה משותפת לכל מתנדבי התחנה, יועצים ומבקרי בית, על נושא כללי המתבקש מתוך העבודה השוטפת.

תכנית בקורי הבית נוצרה, במידה לא מעטה, במענה לפניות והפניות מלשכות סעד, מרפאות טפול ביתי של קופ"ח, בתי חולים ושרותים אחרים. סוכס עם שרותי קהילה כי מתנדבים יופנו לקשישים בודדים המרותקים לביתם עקב מגבלה פיזית או נפשית, לקשישים נשואים מרותקים לביתם שבן זוגם נעדר מהבית עקב עבודה או סדורים, לזוגות קשישים המרותקים לביתם, או לקשישים לאחר שחרור מבי"ח (לפי בקשה של מחלקות לטפול ביתי של קופ"ח). צוות תחנת היעוץ אמור לקיים פגישות תקופתיות סדירות עם העובדים המקצועיים בשרותים המפנים. סוכס עם הגורמים המפנים כי בקורי המתנדבים באים כעזר וכהשלמה ולא כתחליף לבקורים ולטפולים המקצועיים. זאת כדי שהמתנדבים לא יקחו על עצמם תפקידים ואחריות של עובדים מקצועיים וכדי שלא תתעוררנה ציפיות-שוא מהמתנדב.

מטרות מחקר והערכה

כשנתיים וחצי לאחר שהופעלה לראשונה תכנית בקורי הבית, פנה מנהל התכנית אל אגף המחקר של המוסד לבטוח לאומי נבקש להעריך את התכנית. הוא הציע לערוך מחקר אשר יענה על השאלות הבאות:

1. אילו צרכים מכוסים ע"י המתנדב; 2. אילו ציפיות מכוונות אל המתנדב מצד התחנות, העובד המטפל, השרות המפנה, המשפחה והמתנדב עצמו; 3. מהי התרומה היחודית של המתנדב; מהן נקודות החכוך בין המתנדב לבין שרותי הקהילה; 5. האם ההדרכה הנתנת למבקרי הבית עונה על הצרכים. בעקבות יוזמתו של מנהל התכנית, פנה האגף למחקר ותכנון של המוסד

לבטוח לאומי אל החוקרים ובקשם להגיש הצעה למחקר הערכה על תכנית בקורי הבית. הוחלט לנסות ולהעריך את התכנית מנקודות מבטם של שלושת הצדדים המעורבים בה: הלקוחות, המתנדבים והשרותים המפנים. לצורך מחקר ההערכה נוסחו מחדש מטרות התכנית, כקריטריונים הנתנים למדידה:

1. מטרות המתיחסות ללקוחות ולמשפחותיהם:

- 1.1 "הלקוחות" מתאימים מבחינת נתונים לאוכלוסית היעד של התכנית.
- 1.2 הפעילויות של המבקרים תואמות את הצרכים של הלקוחות כפי שהם עצמם רואים אותם.
- 1.3 הלקוחות שמחים לבקורי המתנדבים ושבעי רצון מפעילותם.
- 1.4 פעולות המתנדבים הביאו לפתרון בעיות בחיי יום יום אשר לא נפתרו בדרך אחרת.
- 1.5 פעילות המתנדבים חזקה (ולא החלישה) את תחושת הקשר בין הלקוחות לבני משפחותיהם.
- 1.6 פעילות המתנדבים הגדילה (ולא צמצמה) את רשת הקשרים החברתיים של הלקוחות.
- 1.7 פעילות המתנדבים הגדילה (ולא הקטינה) את כמות העזרה ללקוחות ע"י בני משפחותיהם נידידיהם.
- 1.7.1 המתנדבים שחרנו בני המשפחה ממלוי תפקידים אשר היו מעל לכוחותיהם (למשל, כאשר הם עצמם מוגבלים), או שמחירם גבוה מדי (למשל: הפסד ימי עבודה).

- 1.8 פעולות המתנדבים שפרו את המוראל והעלו את הדמוי העצמי של הלקוחות.

2. מטרות המתיחסות למתנדבים

- 2.1 המתנדבים מתמידים בעבודה ועומדים בדרישות התפקיד כפי שהוגדרו.
- 2.2 המתנדבים סבורים כי הם מביאים תועלת ללקוחותיהם.
- 2.3 הפעילות משפרת את הדמוי העצמי של המתנדבים. הם רואים עצמם כמועילים, יעילים, מיומנים וכו'.
- 2.4 המתנדבים שואבים סיפוק ובטחון מהיותם חברים בצוות.
- 2.5 המתנדבים רגישים לצרכי הלקוחות, מבינים אותם ומסוגלים לפעול בהתאם.

3. מטרות המתיחסות לשרותים

- 3.1 עובדי השרותים שבעי רצון מפעולות המתנדבים, וסבורים שהיא מועילה ללקוחות.
- 3.2 השרותים מרחיבים (במידת הצורך) ולא מצמצמים את היקף פעילותם הם למען הלקוחות.
- 3.3 לשרותים מידע טוב יותר על הלקוחות כתוצאה מפעילות המתנדבים.

רשימת הקריטריונים דלעיל הוצגה בהצעת המחקר כרשימה זמנית, אשר תעודכן תוך כדי תכנון המחקר ובצועו (שפירו, 1978), להגדרת השאלות היו השלכות ישירות על מערך המחקר ושיטתו, הדגש על מדדים שונים של הערכה ושביעות רצון הצדיקו רכוז איסוף הנתונים בנקודת זמן אחת, ושימוש בכלים "רכיסי", דהיינו, שאלוני הערכה ושביעות רצון. לא היה נראה לנו שיש הצדקה, בשלב זה, למערך נסויי ולמאמצים שתכליתם מדידה מדויקת של השפעת התכנית (Impact) על לקוחותיה. פרוט מערך המחקר ושיטותיו מופיעים בפרק השלישי של דו"ח זה.

פרק שני: מתנדבים קשישים והתנדבות לעזרת קשישים: סקר ספרות

את הפעלתם של מתנדבים בבקורי בית אצל קשישים בודדים וחולים יש לראות כחלק ממאמץ כולל לאפשר המשך חיים בקהילה ולמנוע כורח של סדור מוסדי. כפי שנראה להלן, המשך תפקוד בקהילה קשור באיכות המערכת הסביבתית התומכת, ותכנית הבקורים היא אחת הדרכים לחזוק מערכות אלה.

לתכנית המוערכת על ידינו מספר מימדים עקרוניים: ראשית, המימד של הפעלת קשישים

כמתנדבים. ננסה לסקור את הספרות העוסקת בתכניות התנדבות של קשישים בלי להגביל עצמנו לבקורי בית דוקא. שנית, המימד של התנדבות למען קשישים הרתוקים לביתם, וגם כאן נתיחס לספרות המתארת ומעריכה

תחום התנדבות זה בלי להגביל עצמנו לתכניות המפעילות קשישים דוקא. נראה לנו כי יש בנסיון

המצטבר משני הסוגים כדי לשפוך אור על מימדי הנושא היחודי לנו, שהוא התנדבות של קשישים למען

קשישים. כפי שנראה להלן, הספרות היחודית לנושא זה אינה עשירה ביותר, למרות העובדה שתכניות

מסוג זה הפכו לאחרונה לפופולריות בארה"ב, באנגליה, בגרמניה, צרפת, ארצות סקנדינביה ועוד.

תכניות התנדבות של פנסיונרים למען עמיתיהם מתקיימות בארצות אלה במסגרת ארגונים וולונטריים

עצמאיים, או כשלוחות של שרותי רווחה צבוריים, או כפעילות של אגודים מקצועיים דוגמת ארגון

פועלי תעשיית ההלבשה לנשים (I L G W U) בארה"ב או ה-C N R O בצרפת. לצערנו לא הוערכו מרבית

הפרויקטים האלה בצורה שיטתית, וחלק מהדיווחים או המעקבים שנעשו אינם זמינים לחוקר הישראלי.

בפרק זה נסקור תחילה את הספרות העוסקת בהתנדבות של קשישים, נעבור לספרות העוסקת בהפעלת

מתנדבים בבקורי בית אצל קשישים, ונסיים בהערכות שנעשו על היבטים שונים של תחנות היעוץ לקשיש

של המוסד לבטוח לאומי, ועל תכנית "קשיש לקשיש" בירושלים, אשר שמשה כמעין נסוי מוקדם לתכניות

מסוג זה בארץ.

א. קשישים כמתנדבים: הספרות העוסקת בהתנדבות ובהפעלת מתנדבים מקדישה תשומת לב גדלה

והולכת לאוכלוסיה הקשישה כמאגר של כח אדם מתנדב. בסקר שנערך בשנות הששים בבריטניה

(אייוס, 1969) נמצא ש-10% מהמתנדבים בתחום הרווחה הם קשישים. סקר שעסק בהפעלת

מתנדבים בבקורי בית מצא ש-41% היו מעל גיל 50 (שנפילד ואלן, 1972). תכנית אמריקאית

לגיוס והפעלת מתנדבים, אשר נוסדה בשנת 1969, הגיעה כבר בשנת 1976 להפעלת קרוב

ל-200,000 מתנדבים ברחבי ארה"ב (בוואלס, 1977). לא ידוע לנו על הערכות בדבר היקף

ההתנדבות בין קשישים בישראל, אך מחקר שבדק את ההסתגלות לפרישה בין גימלאי הסתדרות

העובדים ומוסדותיה, מצא שכ-10% מהגימלאים עוסקים בפעולות התנדבותיות (ברגמן ובר-צורי,

1980).

להתנדבות של קשישים משמעות כפולה. ראשית, הפעלתם ונצולם של משאבי נסיון-חיים, כשורים,

אנרגיה וזמן פנוי - משאבים המצויים בשפע בקרב האוכלוסיה הקשישה ואשר, לדעת יוזמיהן

של תכניות הפעלת מתנדבים, ניתן לנצלם לתועלת שרותי הרווחה ולקוחותיהם.

שנית, הבטחת שיבה טובה יותר למתנדבים הקשישים. יש הרואים את ההזדקנות כתהליך של התנתקות אשר כרוך באבדן קשרים בין-אישיים ובויתור מרצון או מאונס על תפקידים חברתיים. יש מי שרואים את ההנתקות כתהליך הכרחי ואף רצוי ויש מי שדוגלים בהתמודדות פעילה תוך נטילת תפקידים חדשים (גוטמן, 1978). מלוי תפקידי מתנדב עשוי להקנות תוכן חדש לחי הקשיש, לסייע לו בשקום מערכת הקשרים החברתיים, ולחזק את הדמוי העצמי שלו (פיין, 1977). במחקר אשר חשווה מניעים של מתנדבים בני גילים שונים, נמצא כי למתנדבים קשישים חשובים במיוחד הקשרים עם בני גילם וההזדמנות לצאת מהבית ולעסוק בפעילות מועילה (גדרון, 1977). שני סוגי מכשולים מקשים לעתים על הפעלתם של קשישים כמתנדבים בשרותי רווחה. ראשית, לא לכל הקשישים נסיון חיים אשר מקל על השתלבותם בתפקידי מתנדבים, גם כאשר סוגי התפקידים המוצעים שונים ומגוונים. בנסוי שנערך בארה"ב (ורטינגטון, 1963), גויסו מתנדבים סמוך לפרישתם מהעבודה ונעשה נסיון להתאים להם תפקידים מסוגים שונים, החל מתפקידים הכרוכים בטפול באדם ועד לתפקידים הכרוכים בעבודת כפיים. בנסוי זה נשרו כמחצית מהמתנדבים תוך ימים ספורים, אם משום שלא מצאו ענין בתפקידים שהוצעו להם, ואם משום שהתקשו להתמודד עמם. בסקר שנערך בניו-יורק בו נתבקשו קשישים לציין את מידת הענין שיש להם בהתנדבות (רוזנבלט, 1966), הוגדרו רק כ-20% מהמשיבים כ"מתנדבים פוטנציאליים". לנכונות להתנדב היה, כמובן, קשר עם נסיון החיים הקודם, עם מצב הבריאות של הקשיש ועם רמת תפקודו במשפחה ובקהילה. במחקר אחר, שנערך בבופלו (ארה"ב), גילו 30% מהמרואינים ענין בתפקידי התנדבות, כאשר אלו המוכנים להתנדב נטו להיות צעירים ומשכילים יחסית, בעלי קשרים חברתיים וענין בפעילות קבוצתית, דהיינו אלו המרגישים עצמם בריאים ו"מסודרים" מבחינה כלכלית (מונק וקרינס, 1974).

שרותי הרווחה מצדם לעתים אינם ערוכים לקליטת הקשישים אשר מוכנים ומסוגלים להתגייס לתפקידי התנדבות. לעובדים בשרותי הרווחה לא מעט הסתיגויות מהפעלת קשישים כמתנדבים, הסתיגויות הנובעות מסטריאוטיפים של קשישים כבעלי מגבלות נפשיות וגופניות ומסטראוטיפים של מתנדבים כמי שאין לצפות מהם למעורבות מלאה וסדירה. כ"כ אותרו מכשולים רבים הקשורים בעקרונות התפקוד המקצועי של שרותים ובמאמץ המנהלי הנדרש לשלובו והפעלתו של כח אדם מתנדב (למברט, גוברמן ומוריס, 1964). יתר על כן, שרותים אשר היו מוכנים לקלוט ולהפעיל מתנדבים לא תמיד היו מוכנים להקצות להם תפקידים בעלי ענין וחשיבות, ההולמים את נסיונם וכשוריהם.

את המחקרים שנעשו בנושא ההתנדבות של קשישים אפשר לסכם במספר משפטים: נצול הפנאי הוא בעיה מרכזית בגיל הזקנה. ההתנדבות יכולה לשמש כדרך לשקום תפקוד חברתי וקשרים חברתיים של קשישים. קשישים רבים אינם פונים לתפקידי התנדבות בגלל חוסר נסיון קודם וחשש מכשלון בהתמודדות עם דרישות ומצבים חדשים. שרותי הרווחה לעתים אינם מסוגלים לגייס ולהפעיל מתנדבים בכלל, וקשישים בפרט, למרות הצורך המוכח והמוכר בנח אדם מתנדב.

המסקנה הנובעת ממחקרים אלו היא הנחיצות של מסגרות ותכניות שתפקידן לקדם שלובם של קשישים בתפקידי התנדבות. "ועידת הבית הלבן" לענין הקשישים שנערכה בשנת 1971, הכירה בצורך למאמץ ממלכתי ליצור תנאים להתנדבות של קשישים (פיליפיק והראל, 1978). על יסוד הכרה זו נוצרו בארה"ב מספר נסויים ותכניות שענינם הפעלת קשישים בשרותי הרווחה, לעתים כמתנדבים, במובן המדויק של המונח, לעתים כעובדים פר-מקצועיים. תכניות אמריקאיות אשר זכו לפרסום רב יחסית הן SERVE (סיינר וזנדר, 1971) ו-R S V P (בוואלס, 1977). תמצית הדו"ח על SERVE פורסם גם בישראל (המרכז לקדום שרותים, 1977).

תכנית SERVE: תחילתה של התכנית ב"פילוט" אשר נערך ברובע סטאטן איילנד של העיר ניו-יורק, ואשר במסגרתו הופעלו 23 מתנדבים קשישים במוסד גדול למפגרים. הצלחת פרויקט צנוע זו שמשה בסיס לפרויקט גדול יותר, במסגרתו גויסו 642 קשישים, אשר הוצבו בבת-יחולים, מוסדות למפגרים, בתי אבות, בתי ספר, בנק הדם, סקריט קהילתיים ועוד. בנגוד לידוע מתכניות התנדבות בד"כ היו מרבית המשתתפים ב-SERVE בעלי השכלה, הכנסה וסטאטוס מקצועי נמוכים יחסית, וחסרי נסיון קודם בפעילות התנדבותית. הצלחת התכנית היתה מבוססת על: גישה אגרסיבית לגיוס מתנדבים, תוך שמוש בקשרים קיימים (מועדוני קשישים, בנסיות וכו'); גיוון רב של תפקידים והתאמתם לנטיות ולצרכים של המתנדבים; קשר אישי עם סגל התכנית והדרכה רצופה לאחר ההצבה לתפקיד; טפוח המסגרת הקבוצתית; דאגה להסעה למקומות העבודה ולהחזר הוצאות. התכנית זכתה להערכה חיובית הן מצד ראשי השרותים שנעזרו כמתנדבים, והן מהמתנדבים עצמם. תועלתה של התכנית למתנדבים היתה בשפור הדמוי העצמי ובחזוק מערכת הקשרים החברתיים. בהשוואה בין קשישים שנכללו בתכנית לבין קשישים שלא התנדבו, נמצא כי הראשונים ראו עצמם כצעירים יותר, מועילים יותר ומאושרים יותר. מענין לציין גם כי 70% מהמתנדבים המשיכו במלוי תפקידם עד לסיום הנסוי בן שלוש השנים.

הצלחתה של תכנית SERVE התקבלה כראיה לכך שאפשר להפעיל כמתנדבים קשישים אשר אינם משתייכים למעמד הבינוני, ואינם בעלי נסיון קודם של פעילות צבורית, דהיינו את אותם קשישים אשר נמנים, בדרך כלל, על הצד "המקבל" ולא הצד ה"נותן" בשרותי הקהילה (בביק, 1972). זאת בתנאי שמתאימים את התפקיד לאדם, מציעים למתנדבים תפקידים בהם ניתן לחוש בתוצאות, דואגים לתנאי עבודה הולמים (הסעות, ארוחות קלות וכו') ולכניסה מהירה לתפקיד. הנסוי של SERVE בדומה למחקרים שנעשו בבריטניה (שנפילד ואלן, 1972), מדגיש את חשיבות ההיבט הארגוני של תכניות להפעלת מתנדבים, המחייבות במרבית המקרים יצירת תפקידים חדשים ותת מערכות חדשות בשרותי הרווחה (הולם ומייזלס, 1978).

תכנית SERVE הופעלה כתכנית הדגמה, לתקופה מוגבלת. עם סיומה, והערכתה בהצלחה, הופעלה בקנה מידה ארצי תכנית בשם (Retired Service Volunteer Program) RSVP אשר נוהלה ע"י גורמים מקומיים, בכל רחבי ארה"ב, בתמיכת הממשלה הפדרלית. בשנת 1971 הופעלו במסגרת תכנית זו כרבע מיליון קשישים ב-50 מדינות ארה"ב. בבדיקה מקומית של תכנית RSVP בקליבלנד (פיליפיק, הראל ושור, 1976) נמצא כי מרבית המתנדבים היו נשים (85%); כשליש בני 74-70, כרבע עדיין

נשואים, הרוב המכריע ממעמד חברתי כלכלי נמוך וללא נסיון קודם בהתנדבות. למרביתם בעיות בריאות אשר חייבו טפול ממושך ואף אשפוז. עם זאת הוערכה תרומתם לסוכנויות, בהן פעלו כניכרת, וסוכנויות רבות הפכו לתלויות במתנדבים להיבטים שונים של תפקודן. אשר למתנדבים, נערכה השוואה בין מתנדבים ותיקים (כאלה שפעלו שנה ויותר) לבין פונים חדשים לתכנית, ונמצא שלותיקים מוראל גבוה יותר מאשר לחדשים (הראל ושור, 1975).

התכניות שנסקרו לעיל מבוססות על הפעלת מתנדבים ללא כל פצוי כספי. היו שטענו כי תכניות אלה אינן עונות על צרכיהם של קשישים ממעמד חברתי כלכלי נמוך, אשר פרישתם מעבודה כרוכה לעתים במצוקה כלכלית קשה. לכן נוצרו בארה"ב, בצד תכניות ההתנדבות, גם תכניות שענינן העסקת קשישים בתפקידים פרפרופסיונליים בשכר (לעתים שכר סמלי) בשרותי הרוחה. הידועות הן תכניות "סבים מאמצים" ו"בן לוויה מבוגר". במסגרת התוכנית הראשונה הוטל על קשישים ליצור קשר עם ילדים חריגים או עם ילדים הסובלים מחסך סביבתי. בסוג השני של תכניות הוטל על קשישים ליצור קשר עם קשישים בודדים הרתוקים לביתם, כתחליף או השלמה לתמיכת המשפחה והקהילה. בשנים האחרונות פורסמו מספר הערכות ומחקרי מעקב של תכניות אלה ודומות להן. סכום של חלק ממחקרים אלו ע"י הראל ולינדנברג (1980) מורה על תועלת ללקוחות, חסכון לשרותים ושפור מצבם של המשתתפים. באשר לאלו האחרונים, מדגישות ההערכות שנעשו את חשיבות שפור רמת ההכנסה, בצד שקום התפקוד החברתי ומערכת הקשרים החברתיים, כאשר כל אלה תורמים להדגשת שליטה ולשפור מוראל (ברסלאו והאוג, 1972). חלק מהמחקרים שנעשו השור מדגמי המשתתפים עם "קבוצות בקורת" של קשישים אשר לא הועסקו (גריי וקסטלר, 1970). ההשוואות בין הקבוצות נתנו בד"כ חזוק להשערה בדבר ערך הפעילות, אם כי לקויים מתודולוגיים (בעיקר חוסר הזדמנות להצבת אקראי) מחייבים מידת זהירות בהתייחסות לממצאים אלו.

ב. קשישים כלקוחות של תכניות בקורי בית: "בקורים ידידותיים" אצל קשישים הרתוקים לביתם הפכו לאחד מתחומי הפעולה המובהקים למתנדבים מכל הגילים (הולם ומייזלס, 1978). מבקרים ידידותיים (Friendly Visitors) תפקידם לפצות קשישים בודדים וחולים על חולשת המערכות התומכות הסביבתיות (Environmental support Systems) שלהם. קשישים מסוגלים להמשיך ולתפקד בקהילה למרות לקויי בריאות קשים ביותר כאשר הם זוכים לסייע ממשי ולתמיכה נפשית מצד ילדיהם, קרובי משפחתם, ידידיהם ושכניהם (סטפנס ואחרים, 1978). קשה במיוחד מצבם של אלו אשר מסיבות כלשהן נותקו מרשתות חברתיות, ואשר מגבלות של גיל ומצב גופני ונפשי הפכו אותם לבודדים וחסרי ישע. תכליתן של תכניות בקורי בית לספק תחליף לקשרים שנותקו, לסייע בשקום קשרים ולקדם שמוש תכליתי בשרותי הקהילה.

תכניות בקורי בית המדווחות בספרות המקצועית נבדלות אלה מאלה במספר מימדים:

מטרת הבקורים: יש תכניות המדגישות את הפגת הבדידות כמשימה עיקרית של המבקרים, כאשר המטרה הסופית היא שפור מצב הרוח והעלאת הדמוי העצמי של הלקוחות. תכניות אחרות מדגישות

פתרון בעיות, כמו קשרים שנותקו וצרכים שאינם באים על ספוקם. ולבסוף, יש תכניות המדגישות עזרה "מוחשית", כמו לורי ליציאה מהבית, סדורים שונים וסיוע במשק הבית.

המבקרים: יש תכניות המפעילות מתנדבים, ואילו אחרות מגייסות עובדים פר-פרופסיונליים בתשלום. יש תכניות המעסיקות רק קשישים בבקורי בית אצל קשישים, יש המעדיפות את הקשר הבין-דורי ומעסיקות סטודנטים ובני נוער, ויש שאינן מקפידות על גיל המתנדבים ומפעילות את כל מי שמוכן לסייע ללקוחות.

ארגון התכנית: התכנית נבדלות אלה מאלה בהיקפן ובשיטות הפעלתן. מחד תכניות נסיוניות המקיפות שני תריסרי לקוחות או אף פחות, מאידך תכניות בעלות אופי המוני יותר. תכניות נבדלות במידת ההכשרה, ההדרכה וההכוונה שהן נותנות למבקרים ובמידת התאום בין בקורי הבית לבין שרותים קהילתיים אחרים הנתנים ללקוחות. התכניות שונות מבחינת ההשקעה שנעשתה בהערכת התכנית, ומבחינת סוגי המידע המשמשים להערכה.

הלקוחות: יש תכניות המכוונות מבקרים רק לבתיהם של לקוחות ערירים, ואילו אחרות טפלו גם בלקוחות בעלי קשרים משפחתיים וחברתיים⁽¹⁾. יש המקפידים על בחירת לקוחות בעלי מוגבלות גופנית קשה, ויש המקלים בקריטריון זה.

תוך התייחסות להבחנות שצוינו לעיל, נסקור מספר תכניות אשר נראו לנו בעלות עניין מיוחד כרקע להערכת תכנית בקורי הבית של המוסד לבטל"א.

אלן וישנפילד (1972) חקרו את מערכת הבקורים הביתיים אצל קשישים במחוז אחד בבריטניה. הן מצאו, במסגרת סקר מוקדם, שרק 4% - 2 של הקשישים זוכים לבקורים, שהשמוש במתנדבים למטרה זו מוגבל ולא שטתי, שהערכת איכות עבודת המתנדבים חיובית בד"כ, ושהעלות של הפעלת מתנדבים נמוכה יחסית להפעלת שרות דומה ע"י עובדים בשכר (35% - 10% מהעלות של העסקת שכירים, כאשר הבדלי הערכת העלות נובעים מהבדלים בהנחות בדבר אופי השרותים הנתנים).

בעקבות הסקר המוקדם נערך סקר שטתי שהתבסס על מדגם של 100 "זוגות" (מתנדבים ולקוחותיהם) ב-23 ישובים. כ"כ רואינו מארגני ומפעילי המתנדבים. השרות אשר ניתן ללקוחות ע"י המתנדבים הוערך, ע"פ דווחי המתנדבים עצמם, בעזרת כלי בעל ששה סולמות: היכרות עם הלקוח, השרותים שנתנו ללקוח ומידת התאמתם לצרכים, סדירות הבקורים, תכיפות הבקורים, זמינות המתנדב בשעת חרום, איכות הקשר עם הלקוח. מרבית המבקרים זכו לציונים שמעל 20 נקודות מתוך 30 נקודות אפשריות. ההערכה היתה חיובית בד"כ, אך השונות בתוך מדגם המבקרים היתה רבה למדי. לקוחות התכנית היו ברובם בגיל גבוה מאד (מעל 75) וסבלו מלקויי בריאות וקשיי ניידות.

(1) בהקשר זה מן הראוי להזכיר כי סטפנס ואחרים (1979) לא מצאו קשר בין מגורים עם בני משפחה לבין איכות המערכת התומכת.

עם זאת שמרו רבים מהם על קשרי משפחה ורעות. ל-60% היו ילדים, ומאלה כשליש ראו את ילדיהם יום יום, וכשליש לפחות אחת לשבוע. כ-55% מהמדגם זכו לבקור שבועי אחד או יותר של קרוב משפחה או ידיד. כ-47% מהלקוחות שרואיננו דווחו על בקורים שבועיים של המתנדבים. במרבית המקרים הביעו הלקוחות שביעות רצון מבקוריו של המתנדב; דבר זה נכון במיוחד באותם מקרים בהם יכלו להצביע על עזרה מעשית מצד המתנדב. היו גם מקרים (כ-20%) בהם השרות שניתן לא ענה על הצרכים האמתיים של הלקוחות, כפי שנתפסו על ידם ועל ידי בני משפחתם. החוקרות, אשר עסקו בפרוט רב בהיבטים המגורונים של בקורי הבית, הגיעו למסקנה כי ע"י ארגון יעיל יותר, שתכליתו התאמת מתנדבים ללקוחות, תאום עם שרותים ומעקב שוטף אחר עבודת המתנדבים ניתן להגיע לתוצאות טובות יותר.

VSOP (Volunteers for Service to Older Persons): תכנית המוצעת ע"י מרכז הבריאות Cedars-Sinai בלוס אנג'לס. עיקרה של תכנית זו הפעלת מתנדבים ועובדים פר-מקצועיים בתפקידי Case Managers לקשישים בודדים הרתוקים לביתם. מטרתה המוצהרת של התכנית למנוע אשפוז של קשישים במוסדות ע"י הבטחת טפול יעיל של שרותי הקהילה. תפקיד אתור הצרכים והקשור עם שרותי הקהילה הוטל על המתנדבים, המשמשים במקרה זה כתחליף לבני משפחה. דו"ח מוקדם על תכנית זו מצביע על הצלחה באתור לקוחות, גיוס מתנדבים, יצירת דפוסי שתוף פעולה בין מתנדבים לבין שרותי הרווחה ואתור בעיות רבות המקשות על תפקוד הקשישים בקהילה (חוסר שרותי טפול ביתי או אשפוז-יום, מגבלות של הבטוח הרפואי, קשיי תחבורה וכו'). עדין אין דווח על תוצאות התכנית והערכתה מנקודת מבטם של הלקוחות (רוס 1979).

תכנית דומה באופיה היא תכנית ה Senior Service עליה מדווחים טוסלנד וחבריו (1979).
Program

כאן הועסקו עובדים פר-מקצועיים בתפקידי Peer Counselors, והוטל עליהם להכנס עם הלקוחות לתהליך של הגדרת בעיות בתחומי היחסים החברתיים והשמוש בשרותים, לנתח את הבעיות ולהתוות תכניות לפתרונן. הערכת התכנית התייחסה ל-72 לקוחות אשר זכו ליותר משני בקורים של היועצים. לפי הערכת הלקוחות חל שפור ב-86% מהבעיות שטופלו בעזרת היועצים. מרבית הלקוחות (89%) דווחו על שפור ביחסים החברתיים. 82% דווחו על רגשות בדידות חברתית לפני תחילת התכנית, ורק 21% אחריה. מה שמאפיין תכנית זו, בדומה ל-VSOP, הוא הדגש על פתרון בעיות. מה שמבחינן ביניהן הוא הדגש על הפעלת הלקוח ב-SSP לעומת הפעלת מערכת השרותי ב-VSOP וההבדל בסוג העובדים - מתנדבים לעומת עובדים פר-מקצועיים בשכר.

מוליגן ובנט (1977) הפעילו זוגות של מתנדבים, תלמידי קולג' למורים באתור קשישים בודדים באזור אוניברסיטת קולומביה. מתוך מדגם קטן של 23 קשישים שאותרו הוצבו כמחצית בקבוצת נסוי, אשר זכתה לבקורים סדירים של המתנדבים וכמחצית בקבוצת בקורת אשר לא זכתה לבקורים.

לאחר שנה של בקורים סדירים נמצאו, בקבוצת הנסוי, שפורים קלים ברמת אחזקת הדירה, ובמצב הנפשי של הקשישים. לאחר חצי שנה נוספת נמצא שפור במערכת הקשרים החברתיים (לפי דרוח עצמי). כל השפורים הנ"ל לא נמצאו בקבוצת הבקורת. אחוז גבוה יותר מקבוצת הבקורת לא נמצאו בביתם בעת המעקב (מניחים כי נפטרו או אושפזו). ההבדלים בין הקבוצות היו, איפוא בכרוך הרצוי, אולם הם אינם מובהקים, בגלל המספר הקטן של הנבדקים.

מחקר זה, עם כל מגבלותיו, מרמז לכך שתכנית בקורים ידידותיים, אף ללא המיקוד על פתרון בעיות האופייני לתכניות שנסקרו לעיל, עשוי לסייע להחזקתם של קשישים בקהילה, לשפר את רמת תפקודם, את מצב רוחם והדמוי העצמי שלהם. חזוק חלקי לממצאים אלו אנו מוצאים גם במחקרן של ברסלאו והאוג (1972) אשר העריכו תכנית בקורי בית של קשישים אצל קשישים, וכן במחקרם של הדלי וב ופרל (1975), אשר תארו והעריכו תכנית שהפעילה תלמידי תיכון בבקורי בית. בסיכום, ניתן לומר שמרבית הדוחות והמחקרים העוסקים בתכניות בקורי בית אצל קשישים מצביעים על כך שתכניות אלה אמנם תורמות לחיזוק המערכת הסביבתית התומכת בקשיש הבודד.

ג. הערכות של תכנית "תחנות היעוץ לקשיש" ושל תכנית "קשיש לקשיש" בשכונני גונן. כפי שהוסבר בפרק המבוא, תכנית בקורי הבית הוא אחד מהשרותים הנתנים ע"י תחנות היעוץ לקשיש של המוסד לבטוח לאומי. המטרה המקורית של התחנות, שהראשונה ביניהן נפתחה בשנת 1972, היתה יעוץ והכוונה לקשישים הפונים ומופנים ללשכות יעוץ הממוקמות בסניפי המוסד לבטוח לאומי. בשנת 1975 נכתב דו"ח הערכה על שתי תחנות יעוץ, זו של ירושלים וזו של רמת גן (מורגנשטיין וכהן 1975). הדו"ח התבסס על נתוח תיקים וכרטיסים אישיים של לקוחות, רעיונות עם מדגם של קשישי שפנו, וכאלה שלא פנו, לתחנות, וראיון הפנסיונרים המתנדבים שפעלו כיועצים בשתי התחנות. המחקר העלה כי כ-60% מקשישי ירושלים ורמת-גן אשר הגישו תביעות לקצבת זקנה בינואר 1974 לא פנו לתחנות היעוץ, ומרביתם אף לא ידעו על קיומו של השרות. מבין אלו שפנו, הסתפק הרוב בקבלת מידע חד פעמי, ומיעוט (40%) נזקק ליעוץ שחייב יותר מפגישה אחת. הערכת השרות בקרב אלה שהשתמשו בו היתה חיובית, גם אם הבעיות של רבים מהם (למשל, בעיות תעסוקה והשלמת הכנסה), לא נפתרו כתוצאה מהקשר עם תחנות היעוץ. שיעור החצלחה בפתרון בעיותהיה גבוה ככל שהיועץ היה מעורב יותר במאמצים לפתרון, ומלא תפקיד של "סניגור" כלפי מוסדות בקהילה. הודגשה חשיבות המעקב של התחנה אחרי הטפול בבעיות שאותרו, וחשיבות הידוק הקשרים עם מוסדו בקהילה, קשרים שתכליתם לקדם פתרון בעיות אישיות של לקוחות, לשפר את מערך שרותי הקהילה, וליצור קשר עם אוכלוסית הלקוחות הפוטנציאליים. בעקבות הראיונות עם היועצים, הגיעו החוקרים למסקנה שנחוץ לשפר את מערך ההדרכה לשם שפור היכרותם של היועצים עם מערכת השרותי בקהילה, ולקידום כשרים בתחום היחסים הבינאישיים והבינארגוניים.

המסקנה העקרית של המחקר הנ"ל היתה ששרות המאויש ע"י פנסיונרים מתנדבים יכול לענות בצורה יעילה על צרכי היעוץ וההכוונה של האוכלוסיה הקשישה; הדו"ח המליץ על יזמה של התחנות בהקמת שרות בקורי בית אצל קשישים המרותקים בביתם, אולם לא המליץ על כך שהתחנות עצמן תקיימנה שרות זה.

במקביל להערכת פעילות היעוץ של התחנות, נערכה ע"י המוסד לבטוח לאומי הערכה של פרויקט נסיוני בתחום בקורי הבית (המוסד לבטוח לאומי, 1976). התכנית התקיימה בשכונת גונן בירושלים, ביזמת "המרכז לקשיש" והשרות הסוציאלי של בית החולים "הדסה". קשישים תושבי שכונת גונן גויסו לשמש כמבקרים לקשישים אחרים, תושבי אותה שכונה, הרתוקים לביתם. למבקרים הוצע תשלום סמלי ("דמי כיס") תמורת פעילותם. מחקר מעקב על התכנית נעשה בשנת 1972. בעקבות ממצאי מחקר זה והמלצותיו הוכנסו שנויים בתכנית, ומעקב חוזר נערך בשנת 1975.

ההערכה שנעשתה בשנת 1972 היתה מבוססת על ראיונות עם המבקרים והמבוקרים. נמצא כי מספר המשתתפים בתכנית נפל מהמתוכנן, וכי רבים מהמבוקרים לא היו רתוקים לביתם ו/או בודדים. לא כל המבוקרים שנכללו בתכנית זכו לבקורים סדירים של המבקרים, וחלקם לא היו שבעי רצון מהתכנית אם משום אי התאמה בין מבקר למבוקר, ואם משום שהבוקר לא ענה על צרכיהם הבעריים ביותר. הסיבות לאי סדירות הבקורים בחלק מהמקרים היו עומס יתר של מבוקרים על מבקרים מסוימים, מעקב לא מספיק אחר עבודת המבקר, ומצב בריאותם של כמה מבקרים.

הדו"ח המליץ על סלקציה קפדנית יותר של מבקרים, התאמה זהירה יותר של מבקר למבוקר, מעקב שוטף ודיווח על עבודת המבקרים ומערכת הדרכה אישית וקבוצתית. הדו"ח עמד על כך שבקורי הבית יכולים להיות יעילים רק כשהם מרכיב אחד של מערכת שרותים המסוגלת להיענות למכלול הצרכים של הקשיש בקהילה, כאשר המבוקרים מסייעים לאתור בעיות ומצויי זכויות. אשר לתגמולים הנתנים למתנדבים, המליץ הדו"ח על המשך הנוהג של תשלום סמלי, בתנאי שלא יהפך למניע עקרי לפעילותם של המתנדבים.

המלצות הדו"ח חייבו הקמת מערכת ארגונית נפרדת לשרות בקורי הבית במסגרת "המרכז לקשיש" והעסקת עובדת מקצועית להפעלת המתנדבים. בסיכומו של דבר ממליץ הדו"ח על המשך הפעילות והרחבתה למקומות נוספים בארץ, תוך התייחסות לבעיות הארגוניות ולפתרונות שהוצעו ונוסו במסגרת הנסוי הירושלמי.

כאשר אנו באים לסכם את סקר הספרות, אנו מוצאים כי בעת הקמת שרות בקורי הבית עמד לרשות תחנות היעוץ לקשיש נסיון בינלאומי וישראלי אשר הצביע על תוצאות חיוביות צפויות של שרות מעין זה למתנדבים וללקוחות⁽¹⁾. כ"כ ניתן היה להפיק מנסיון זה לקחים בדבר אופן ארגונו וצורת הפעלתו של השרות. בפרקי הממצאים נראה כיצד מתמודדת תכנית בקורי הבית עם כמה מהבעיות שהועלו בדווחים ובמחקרים קודמים.

(1) בנוסף לנסיון המדווח והמוערך הצטבר נסיון גם בתכניות אשר לא זכו לסכום והערכה בכתב, כמו למשל הפעלת חברי מועדוני הקשישים של עיריית תל אביב בבקורי חולים אצל עמיתיהם.

פרק שלישי : שיטת המחקר

מטרתו של מחקר זה היתה, כאמור, לתאר ולהעריך את תכנית בקורי הבית מנקודות מבטם של המעורבים בה: הלקוחות, המתנדבים ועובדי שרותי הרווחה. רצינו לקבל תאורים והערכות מכל אחת מהקבוצות, ולבדוק את מידת ההתאמה בדיווח והערכה בין שלשתן.

מערך וכלים

מערך המחקר נבנה, איפוא, סביב בדיקה חד-פעמית של תפיסות והערכות. כלי המחקר היו שלושה שאלונים מקבילים, אשר הועברו למדגמים מתואמים של לקוחות, מתנדבים ועובדי השרותים המפנים. מטרת השאלונים היתה להפיק את המידע דלהלן:

א. שאלון הלקוחות: אפיונים דמוגרפיים; אפיוני המערכת הסביבתית התומכת (משפחה,

שכנים, ידידים); תנאי דיור; מצב בריאות; רמת תפקוד; צרכים מיוחדים; העזרות בשרותי הקהילה; תכיפות ומשך בקורי המתנדב; סוגי עזרה שהמתנדב מושיט ללקוח; איכות התקשורת עם המתנדב; שביעות רצון מהבקורים; שנויי תיפקוד מאז תחילת הבקורים.

ב. שאלון המתנדבים כלל את הנושאים הנ"ל, וכך שאלות שעסקו ב: אפיונים דמוגרפיים

ונסיון חיים של המתנדב; מניעים להתנדבות ותגמולים ממנה; שביעות רצון מהכשרה והדרכה; קשר עם שרותי רווחה; שביעות רצון כללית מהתכנית, והצעות לשפור.

ג. השאלון לעובדי הבריאות והרווחה התייחס להערכת התועלת שבתכנית; הערכת ההיבטים

הארגוניים של התכנית; טפולם של העובד המרואיין ושל המוסד המעסיק אותו בלקוח; הערכת פעילותו של המתנדב מנקודת מבטו של העובד המרואיין.

במידת האפשר נוסחו שלוש השאלונים בצורה זהה, כדי שניתן יהיה להשוותם ולבדוק את

מידת ההתאמה בין התשובות. השאלונים כללו מספר רב של שאלות סגורות, אשר קודדו מראש, ומספר קטן יותר של שאלות פתוחות אשר קודדו לאחר עבודת השדה. פרטים נוספים בעניין זה בפרקי הממצאים.

מ ד ג ס

המחקר נערך בשלוש מתחנות היעוץ של המוסד לבטוח לאומי (תל-אביב, רמת-גן, וכפר-סבא),

על תחנות המשנה שלהן, והקיף את הישובים דלהלן: תל-אביב (לא כולל יפו), רמת גן, גבעתיים,

בני ברק, אור-יהודה, רמת השרון, הרצליה, דעננה, כפר-סבא והוד השרון. הוחלט לכלול במדגם

את הלקוחות אשר לפי רישומי התחנות, בוקרו באופן סדיר בשלושה החדשים אוקטובר-דצמבר 1978.

הוצאת המדגם נעשתה בינואר 1979. מרכזת המחקר בקרה בסניפי התחנות ובעזרת המנהלות והמזכירות

הוציאה מהכרס את רשימת המתנדבים אשר עסקו בבקורים סדירים. לכל מתנדב ציינו את שמות

הלקוחות אותם בקר באופן סדיר בשלושה החדשים הנ"ל, וכך פרטים על הגורם המפנה. נרשמו כתובות,

מספרי טלפון, ושפות דיבור. באופן זה הגענו לרשימה של 140 מתנדבים ו-264 לקוחותיהם.

הכוונה היתה לראיין קרוב למאה "משולשים" (לקוח - מתנדב - עובד שרות), לשם כך נעשו שתי פעולות: (א) נבחרו באקראי 80 מרואינים ראשוניים מביין המתנדבים; (ב) נקבע, שוב ע"י בחירת-אקראי (רנדומיזציה), מי מביין הלקוחות של כל מתנדב ירואיין בטסגרת המחקר; (ג) כל יתר המתנדבים (ולקוחותיהם ה"מועדפים") נכנסו לרשימת מלואים, לפי סדר קדימויות אשר נקבע, שוב, באקראי; (ד) מדגם עובדי שרותי הרווחה היה אמור להיות פועל יוצא מהדגימה של מתנדבים ולקוחות.

מידת ההצלחה שלנו בקיום ראיונות עם מי שנפלו במדגם היתה שונה מקבוצה לקבוצה. לתוצאות הטובות ביותר, מבחינה זו, הגענו בקבוצת המתנדבים. ראינו 81 מביין 86 מתנדבים הראשוניים שעלו במדגם. הנשירה (בהיקף של 6%) נגרמה ע"י קשיים באתור כתובת (2 מקרים) או בתאום מועד לראיון (2 מקרים) או סירוב (מקרה אחד). ההצלחה בשמירת מדגם זה נבעה בעיקר מאפיוני אוכלוסית המתנדבים: מוטיבציה גבוהה, קשר טוב עם התחנות, ורמת תפקוד טובה. הראיונות עם קבוצה זו נתקיימו תוך חדשים מעת הוצאת המדגם, תקופה שלא אפשרה נשירה רבה⁽¹⁾.

שונה היה המצב במדגם הלקוחות. כאן נתקלנו במספר בעיות, אשר נבעו מאפיוני האוכלוסיה: תפקוד לקוי, קשיי תקשורת ומצב בריאות לא יציב. בקבוצה זו רבים היו המקרים בהם אי אפשר היה לקיים ראיון משום שהלקוח נפטר, אושפז או משום שאינו מוכן או מסוגל להתראיין. ככל שהתארכה תקופה הראיונות, גדל מספר הלקוחות שנשרו. כדי למנוע בקורי סרק, היינו פונים מדי שבועות מספר לתחנות ומבקשים עדכון של מצב הלקוחות. נוהל זה נתן לעובדי התחנות מידה מסוימת של שליטה על המדגם. מדי פעם הוצע לנו להמנע מלראיין לקוח זה או אחר משום שמצבו הפיזי או הנפשי אינו מרשה זאת.

בסופו של דבר רואינו, תוך תקופה של כארבעה חדשים, 94 לקוחות, ביניהם רק 48 אשר נכללו ברשימה המקורית, ו-46 "החלפות", שמחציתן נעשו בעקבות בדיקה מוקדמת עם התחנות וללא נסיון לראיין, ומחציתן לאחר שנכשל הנסיון לראיין את הלקוח שעלה במדגם.

בגלל אלוצים שנבעו משפות דבור של הלקוחות ומקומות מגוריהם, לא הצלחנו לעתים להקפיד על סדר הקדימויות שקבענו כאשר באנו להחליף את הנושרים מהמדגם. לכן אפשר לתאר את המדגם שלנו כמקרי, לא כ"ראנדומלי". ראינו, איפוא, צורך להשוות מדגם זה עם האוכלוסיה של 264 הלקוחות אשר בינואר 1979 היו רשומים בתחנות כמי שזכו לבקורים סדירים מזה שלושה חדשים

(1) שתי הערות לעניין מדגם המתנדבים: א. ביין 81 המרואינים נכללים תשעה אשר רואינו בשלב הפיילוט. כיון שהשנויים שהוכנסו בשאלון לאחר הפיילוט היו מועטים, הרשינו לעצמנו שלא לותר על ראיונות אלה. בשאלות או קטגוריות אשר לא נכללו בפיילוט מופיעים מרואיני אלה, בהצגת הממצאים, כ"מידע חסר"; ב. בנוסף לחמשת המתנדבים אותם לא הצלחנו לראיין, הי עוד 13 אשר אמנם רואינו, אך לא אודות הלקוח שנכלל ברשימה המקורית אלא אודות לקוח אחר. הסיבות להחלפת הלקוח מושא הראיון היו: שם הלקוח אינו מוכר למתנדב, אינו מבקר לקוח זה באופן סדיר, או אינו מבקרו בזמן האחרון.

ויותר. הנושאים עליהם יכלנו להשוות את המדגם עם האוכלוסיה היו מין, גיל וארץ לידה (לוח 1/3).

לוח 1/3 : השוואת מדגם הלקוחות (n = 94) עם כל הלקוחות אשר בתחילת 1979 בוקרו באופן סדיר שלושה חדשים ויותר (n = 264), באחוזים.

<u>האוכלוסיה</u>	<u>ה מד ג ם</u>	
5 %	4 %	גיל : עד 60
12 %	13 %	61 - 65
25 %	22 %	66 - 70
21 %	19 %	71 - 75
18 %	26 %	76 - 80
19 %	16 %	81 +

(227)

(94)

N

(37)

-

מידע חסר

24 %

27 %

מין : זכר

68 %

73 %

נקבה

8 %

-

זוג נשוי

(264)

(94)

N

69 %

72 %

ארץ לידה : מזרח אירופה

8 %

14 %

מערב ומרכז אירופה

21 %

12 %

אסיה וצפון אפריקה

2 %

2 %

אחר (ישראל, אמריקה)

(235)

(94)

N

(29)

-

מידע חסר

נראה לנו כי ההבדלים בין האוכלוסיה למדגם קטנים ביותר. במדגם אנו מוצאים ייצוג-עודף מסוים של יוצאי מערב ומרכז אירופה (לעומת תת ייצוג של יוצאי ארצות המזרח) ושל קשישים מעל גיל 76. חלוקת המינים זהה, כאשר ההבדל היחיד נובע מהחלטתנו שלא לכלול במדגם זוגות נשואים (מקרים בהם שני בני הזוג נחשבים ללקוחות התכנית).

את הקשיים הרבים ביותר גרם לנו מדגם עובדי הבריאות והרווחה. כאן, מסתבר, בנינו את התכנית המחקר על הנחה מוטעית. הנחנו שמדובר בעובדים סוציאליים או אחרות המטפלים באופן שוטף בלקוח, ונעזרים במתנדב כב"משאב" נוסף בעבודתם הטיפולית. התברר לנו כי במרבית המקרים האדם שהופיע ברשימה רק הפנה את הלקוח לתכנית, מבלי שהמשיך לעקוב אחריו ולספל בו, ומבלי שהיה מסוגל למסור פרטים על מצבו של הלקוח ועל עבודת המתנדב. עובדות אלה והתחלופה הרבה של עובדים סוציאליים במספר שרותים, מסבירות מדוע הגענו בסופו של דבר רק ל-24 עובדים אשר היו מסוגלים לתת לנו מידע, ולו גם חלקי, על 35 לקוחות, הנשירה בחלק זה של המחקר היתה איפוא כה רבה עד שאין לנו כל יומרה ליצוגיות במדגם עובדי הבריאות והרווחה.

התחלופה הרבה במדגם הלקוחות, והנשירה ממדגם עובדי הרווחה והבריאות, הגבילו את יכולתנו לנתח את מידת ההתאמה (או אי התאמה) בתפיסות והערכות בתוך "משולשים" של מתנדב - לקוח - עובד שרות. לאחר כל הנשירות וההחלפות נשארו רק 42 זוגות של מתנדבים ולקוחות (דהיינו 42 מקרים בהם רואין המתנדב אודות לקוח מסוים, ובמקביל רואין אותו לקוח), ורק 9 שלשות (דהיינו, תשעה מקרים בהם רואין מתנדב אודות לקוח מסוים, ובמקביל רואין העובד המטפל באותו לקוח, וכך הלקוח עצמו). לוח 2/3 מציג את מידת החפיפה שהצלחנו להשיג בין המדגמים השונים.

לוח 2/3 : החפיפה בין ראיונות המתנדבים, הלקוחות ועובדי שרותי הרווחה.

א. הלקוח רואין

סה"כ	המתנדב לא רואין	המתנדב רואין	
16	7	9	העובד רואין
78	45	33	העובד לא רואין
94	52	42	סה"כ

ב. המתנדב רואין

סה"כ	הלקוח לא רואין	הלקוח רואין	
15	6	9	העובד רואין
66	33	33	העובד לא רואין
81	39	42	סה"כ

למרות מספר ה"צמדים" הקטן איך אנו רוצים לותר על בדיקת ההתאמה ביך התשובות של הצדדים. לכך עלינו לחזור ולהציג את השאלה אם הנשירה ממדגם הצמדים עלולה לגרום להטיה כלשהי. לצורך זה השוינו את 42 המתנדבים הכלולים במדגם הצמדים עם 81 המתנדבים שבמדגם המלא, וכך השוינו 42 הלקוחות שבמדגם הצמדים עם 94 הלקוחות שבמדגם המלא. המשתנים שבחרנו להשוואה היו גיל ורמת השכלה. מלוח 3/3 אנו למדים שקיימים הבדלים קטנים בלבד, ביך המדגם המלא לביך המדגם המצומצם. לאור ממצאים אלו אנו רשאים להניח שהן הלקוחות והן המתנדבים אשר ב-42 הצמדים מייצגים נאמנה את המדגמים השלמים.

לוח 3/3: השוואת התפלגות הגילים ורמות השכלה במדגמים המלאים של לקוחות ומתנדבים עם זו שבמדגמי הצמדים

ג י ל	מתנדבים		לקוחות	
	מדגם שלם (n=81)	מדגם צמדים (n=42)	מדגם שלם (n=94)	מדגם צמדים (n=42)
עד 60	12%	14%	4%	2%
61-65	19%	12%	13%	12%
66-70	36%	33%	22%	29%
71-75	20%	24%	19%	17%
(76-80			26%	19%
(10%	10%		
מעל 80			16%	21%
איך מידע	4%	7%	-	-
השכלה				
לא למד	-	-	13%	-
יסודי חלקי	3%	-	23%	35%
יסודי מלא	14%	15%	19%	21%
תכוני חלקי	16%	12%	10%	6%
תכוני מלא	28%	29%	17%	24%
על תכוני	25%	32%	8%	12%
אקדמי	15%	12%	10%	3%

עבודת השדה: הראיונות עם המתנדבים ועם הלקוחות נתקיימו בבתיהם. הראיונות עם עובדי שרותי הבריאות והרווחה נערכו במשרדיהם. אל המרואינים נשלחו מכתבים אשר הסבירו את מטרת המחקר ובקשו שתוף פעולה (המכתב למתנדבים ולעובדי השרותים התייחס ספציפית לתכנית בקורי הבית. המכתב ללקוחות התייחס באופן כללי לתנאי חיים, בעיות וקשרים עם שרותים שונים). מרבית הראיונות עם הלקוחות והמתנדבים (64 מכל סוג) קוימו ע"י סטודנטיות לעבודה סוציאלית. הראיונות הנוספים עם המתנדבים נערכו ע"י מראיינות בשכר, בנות גילן של הסטודנטיות. 30 ראיונות עם לקוחות נערכו ע"י שתי עובדות סוציאליות גימלאיות. פנינו אל הגימלאיות בין היתר משום שחלק ניכר מהלקוחות לא שלט בשפה העברית, והיה צורך לראינם באחת השפות המקובלות במרכז ומזרח אירופה (אידיש, גרמנית, פולנית, רוסית, רומנית או הונגרית). הראיונות עם עובדי שרותי הבריאות והרווחה נערכו ע"י עובדת סוציאלית מנוסה אשר שמשה כמרכזת עבודת השדה.

בדרך כלל נתקבלו המראיינות בסבר פנים יפות, וזכו לשתוף פעולה של המרואינים. ב-17 מבין 81 ראיונות המתנדבים וב-25 מבין 94 ראיונות הלקוחות הצביעו המראיינות על קשיים כלשהם בתהליך הראיון (קשיי רכוז או תקשורת של המרואין, התנגדות של המרואין, התערבות של בני משפחה או שכנים בתהליך הראיון וכו'). ראיונות אלה נבדקו ובשום מקרה לא נמצא כי הקשיים היו חמורים עד כדי פסילת הראיון. בראיון עובדי שרותי הרווחה והבריאות נתקלנו, כאמור, בעובדה שהיכרותם של רבים מהמרואינים את תכנית המתנדבים והלקוחות היתה שטחית וכללית. מכאן רבוי המקרים של חוסר מידע בפרטים אלו או אחרים שבראיון העובדים.

שלב הוראה ומחקר: במחקר ההערכה של תכנית בקורי הבית השתתפו שתי קבוצות של סטודנטים לעבודה סוציאלית בשנת למודיהם השלישית. שתי הקבוצות בנות 7 סטודנטיות כל אחת, פעלו כסמינרי מחקר, האחד בנושא "הפעלת מתנדבים בשרותי רווחה", בהדרכתו של ד"ר שמעון שפיר, השני בנושא "בקורי בית אצל קשישים הרתוקים לביתם" בהדרכת ד"ר דיאן וינוקור וגב' אורה ציבולסקי. כל אחד מהסמינרים הנ"ל עבר שלבים מקבילים אשר כללו: היכרות עם תכנית בקורי הבית, סקירת ספרות, דיון בשאלות המחקר ומערך המחקר, פתוח שאלון, עבודת שדה, הכנת הנתונים לעבוד במחשב, נתוח ממצאים וכתובת עבודה סמינריונית. ההשתתפות במחקר הערכה מוזמן הוותה נסיון למודי חשוב ומאלף לסטודנטיות, ואילו הן מצדן תרמו לא מעט רעיונות והצעות לשפור המחקר. עם זאת יצר השלב בין הוראה ומחקר מספר אילוצים, ובמיוחד היה עלינו לתכנן את השלבים השונים של המחקר תוך התייחסות למבנה שנת הלמודים. יתכן גם שרבווי האנשים שעסקו בראיון, סמול וקדוד הכנים מידה כלשהי של חוסר אחידות לעבודת השדה, אולם אנו סבורים כי לא היתה לגורם זה השפעה רבה על מהימנות המחקר.

פרק רביעי: אפיונים דמוגרפיים של משתתפי התכנית - מתנדבים ולקוחות

בפרק זה נציג את אפיוני האוכלוסיה המעורבת בתכנית, דהיינו את אפיוני ה"לקוחות" (אותם קשישים הזוכים לבקורי בית), ואת אפיוני המתנדבים. מטרתנו בפרק זה לנסות ולבחון באיזו מידה מייצגות קבוצות אלה את אוכלוסית הקשישים בכלל, ואת אוכלוסיות היעד היחודיות של התכנית בפרט. האפיונים אשר יוצגו בפרק זה הם: מין, גיל, מצב משפחתי, מעמד חברתי-כלכלי, מוצא, וותק בארץ. בפרקים אחרים נתיחס לתנאי דיור ולפרוט רב יותר של המצב המשפחתי.

לוח 1/4 מציג בפנינו את האפיונים העקריים של מדגמי הלקוחות והמתנדבים. בשתי הקבוצות בולט המספר הגבוה יחסית של נשים, המונות כשלוש רבעים של המשתתפים בתכנית. באשר לגיל, הלקוחות נוטים להיות קשישים מהמתנדבים. 42% מהלקוחות ורק 10% מהמתנדבים עברו את גיל 75. בשתי הקבוצות בולט המספר הגבוה של אלמנים(ות), אולם רק מעוט מביין הלקוחות, לעומת כמחצית המתנדבים היו נשואים בעת הראיון. מרבית משתתפי התכנית, מתנדבים כלקוחות, נולדו במזרח אירופה ועלו ארצה לפני קום המדינה. אולם שעור ה"נתיקים" בקרב המתנדבים עולה על שעורם בקרב הלקוחות. מעמד החברתי-כלכלי של המתנדבים עולה על זה של הלקוחות. למרבית המתנדבים ורק לשליש מהלקוחות, השכלה תיכונית וגבוהה. שעור השתתפותם של המתנדבים (בצעירותם) בכח העבודה עולה על זה של הלקוחות, והמקצועות בהם עסקו בעבר היו בעלי יוקרה גבוהה יותר. כמחצית מהמתנדבים, לעומת מעוט קטן מביין הלקוחות, עסקו בעבר במקצועות אקדמיים ופרופסיונליים.

כדי לעמוד על מלוא משמעותם של נתונים אלו מן הראוי להשוותם עם התכונות של האוכלוסיה אשר מקרבה יצאו המתנדבים והלקוחות. איך בידנו נתונים על אוכלוסית הלקוחות הפוטנציאלים של התכנית (קשישים רתוקים לביתם בישובים בהן פועלות התחנות שנחקרו). גם לא הינו בידנו נתונים מפורטים על כלל האוכלוסיה הקשישה בישובים בהם נערך המחקר. לכן החלטנו להשוות את שני המדגמים שלנו עם הנתונים המתחסיים לשתי אוכלוסיות, בשתי נקודות זמן שונות: (א) אוכלוסית הקשישים היהודים החיים במשקי בית בישראל (דהיינו כלל הקשישים למעט אלו החיים במוסדות ובקבוצים). נתונים אלו מבוססים על מפקד האוכלוסין 1972 (קופ ופקטור, 1980). (ב) אוכלוסית הקשישים בת"א-יפו, לפי סקר שנערך בשנת 1976 (הר-פז 1978).

לוח 1/4: אפיוני מדגמי המתנדבים והלקוחות

מתנדבים		לקוחות		
%	מספר	%	מספר	
				<u>מין</u>
21%	17	27%	25	זכר
79%	64	73%	69	נקבה
	81		94	סה"כ
				<u>גיל</u>
13%	10	4%	4	עד 60
19%	15	13%	12	61 - 65
37%	29	22%	21	66 - 70
21%	16	19%	18	71 - 75
10%	8	26%	24	76 - 80
-	-	16%	15	מעל 80
	78		94	סה"כ
				<u>מצב משפחתי</u>
51%	41	28%	25	נשוי
44%	36	58%	52	אלמן
3%	2	9%	8	רווק
3%	2	6%	5	גרוש
	81		90	סה"כ
				<u>ארץ לידה</u>
3%	2	2%	2	ישראל
65%	53	72%	68	מזרח אירופה
17%	14	13%	12	מערב אירופה וכו'
15%	12	13%	12	אסיה - אפריקה
	81		94	סה"כ
				<u>זמן בארץ</u>
22%	18	18%	17	יותר מ-50 שנה
42%	34	20%	19	41 - 50 שנה
12%	10	19%	18	31 - 40 שנה
16%	13	27%	25	21 - 30 שנה
7%	6	16%	15	עד 20 שנה
	81		94	סה"כ
				<u>השכלה</u>
-	-	13%	12	לא למד
3%	2	24%	22	יסודית חלקית(או"חדר)
14%	11	19%	18	יסודית
				תכונית חלקית(או מקצו-ית)
16%	13	10%	9	(ית)
28%	23	17%	16	תכונית מלאה(או ישיבה)
40%	32	17%	16	על תכונית

לוח 1/4: אפיוני מדגמי המתנדבים והלקוחות (המשך)

מתנדבים		לקוחות		
%	מספר	%	מספר	
<u>השתתפות בשוק העבודה (בעבר)</u>				
65%	53	45%	43	בהיקף מלא
24%	19	28%	26	בהיקף חלקי
11%	9	27%	25	כלל לא
	81		94	סה"כ
<u>תחום עיסוק עקרי *</u>				
24%	19	45%	43	עקרת בית
22%	18	45%	43	עבודת כפיים
6%	5	11%	10	פקידות
12%	10	6%	6	מסחר וניהול
23%	19	9%	8	דפואי ופר-דפואי
21%	17	4%	4	הוראה
5%	4	2%	2	אקדמאים שונים
16%	13	4%	4	כוחות עזר ברווחה ובבריאות

* אפשרות ליותר מתשובה אחת לכל מרואיין

כיוון שהנתונים משני המקורות שצויינו לעיל מתייחסים לאוכלוסייה בגיל 65 ומעלה (1) הבאנו, לצורך השוואה, רק את בני 66 ומעלה במדגם שלנו (2) ההבדל הבולט הראשון בין המשתתפים בתכנית בקורי הבית מחד, לבין קשישי ישראל או ת"א-יפו מאידך הוא בהרכב לפי מין בעוד אוכלוסיית הקשישים מורכבת בערך שונה בשונה מגברים ונשים, הכי היחס המספרי בין גברים ונשים במדגמים שלנו הוא 3:7. מכיוון שיש הבדלים בין גברים ונשים במצב משפחתי, השכלה ומשטנים

- (1) קופ ופקטור מביאים נתונים גם על בני 55-64, אך כיוון שתכנית בקורי הבית מתייחסת בעיקר לגילאי הפרישה לא מצאנו לנכון לכלול קבוצה זו בנתוח שלנו.
- (2) בין המקורות הנ"ל לבין המחקר שלנו יש הבדל של שנה אחת בנקודת החתך בין חמישונים (65-69 לעומת 66-70 וכו') הקורא יוכל לנסות לאמוד השפעתו של גורם זה על ההשונאות שערכנו.

לוח 2/4: השוואת המתנדבים והלקוחות מעל גיל 65 עם האוכלוסיה של קשישים יהודים במשקי בית, ועם אוכלוסיה הקשישים בתל אביב-יפו (באחוזים)

קשישי ת"א - יפו	הקשישים בישראל		מתנדבים	לקוחות	
	משוקלל*	גלמי			
<u>מין</u>					
49		50%	30%	28%	גברים
51		50%	70%	72%	נשים
<u>גיל</u>					
41	44%	44%	55%	27%	66 - 70
28	30%	30%	30%	23%	71 - 75
31	15%	15%	15%	31%	76 - 80
	11%	11%		19%	81 ויותר
<u>ארץ לידה</u>					
3	4%	4%	4%	3%	ישראל
16	28%	28%	7%	12%	אסיה - אפריקה
80	69%	69%	89%	85%	אירופה - אמריקה
<u>שנת עליה</u>					
58	33%	34%	84%	59%	עד הקמת המדינה
42	67%	66%	16%	41%	מאז הקמת המדינה
<u>השכלה</u>					
55	25%	23%	—	13%	לא למד
	39%	40%	7%	42%	יסודי חלקי ומלא
45	22%	23%	48%	26%	תכונני חלקי ומלא
	7%	8%	45%	20%	על תכונני
<u>מצב משפחתי</u>					
69	53%	61%	43%	27%	נשוי
23	44%	35%	50%	61%	אלמן
4	2%	2%	4%	7%	רווק
4	2%	2%	4%	5%	גרוד

* ציון משוקלל מבוסס על יחס של 3:7 בין גברים לנשים. (ראה הסבר בטקסט)

אחרים כללנו בלוח 2/4 טור המציג את הנתונים לאוכלוסית ישראל כפי שחושבו מחדש כאשר המשקל היחסי של המינים תואם את משקלם במדגמים שלנו (3).
לוח 2/4 מאשר בד"כ את ממצאי לוח 1/4. הלקוחות קשישים יחסית לכלל האוכלוסיה מעל גיל 65, ממצא אשר תואם את ההנחה שקשיי מוביליות ובדידות חברתית מחמירים עם הגיל (אפשטיין 1981) המתנדבים לעומת זאת צעירים יחסית לכלל הקשישים בארץ או בת"א-יפו.
ציינו לעיל את השעור הגבוה של יוצאי אירופה (במיוחד מזרח אירופה) בין משתתפי התכנית, מתנדבים כלקוחות. לוח 2/4 מזכיר לנו כי יוצאי אירופה-אמריקה הם הקבוצה הדומיננטית בין הקשישים בארץ בכלל, ובת"א-יפו בפרט.
יש לזכור גם כי שעור הלקוחות יוצאי אסיה-אפריקה במדגם שלנו נופל משעורם בין לקוחות התכנית (ר' לוח 1/3 לעיל). לצערנו אין בידינו נתונים על השעור המדויק של יוצאי אסיה אפריקה בין הקשישים בישובים שנכללו במחקרנו. עם זאת, לאור העובדה שמרבית המתנדבים והלקוחות יוצאי אסיה-אפריקה שנפלו במדגם מתגוררים בישוב אחד (אור-יהודה) נרכל להסתכן ולאמר כי ביתר הישובים שנכללו במחקרנו תכנית בקורי הבית היא, בעיקרו של דבר, תכנית של יוצאי אירופה המתנדבים לעזרת יוצאי אירופה. ריבוי המתנדבים והלקוחות יוצאי אירופה נובעים, כפי הנראה מהקשר בין התנדבות לבין מעמד חברתי כלכלי, ומהמגמה להתאים את הרקע של המתנדב לזה של הלקוח ולהיפך. במלים אחרות - תכניות התנדבות נוטים למשוך אחוז גבוה יחסית של יוצאי ארצות ה"מערב", וכאשר מתאימים את הרקע של הלקוח לזה של המתנדב מגיעים (ללא כוונה), להעדפת לקוחות שגם הם יוצאי "מערב". אין להוציא מכלל אפשרות הסבר נוסף להבדלי ההשתתפות לפי מוצא, והוא כי יוצאי אירופה זקוקים לתכנית יותר מיוצאי המזרח. יתכן כי המערכת המשפחתית התומכת לקשישים הרתוקים לביתם חזקה בין יוצאי המזרח יותר מאשר בין יוצאי אירופה, וכי לקשישים בריאים בני עדות המזרח יותר תפקידים במסגרת המשפחה ורשתות שארות מלמתנדבים פוטנציאליים בני ה"מערב". אשור מסוים לטענות אלה אנו מוצאים בהשוואת יחסי המשפחה של שתי קבוצות המוצא במדגם שלנו (ראה פרק 7). אגב, בגלל המספר הקטן של יוצאי אסיה-אפריקה במדגם, ומשום שההבדלים בין קבוצות מוצא נמצאו קטנים יחסית, לא ננסה להציג את ההבדלים בין הקבוצות באופן עקבי ושיטתי, ונתיחס רק לאותם הבדלים (יחסי משפחה, מצב כלכלי ותגובת קרובי משפחה לתכנית) אשר נמצאו מובהקים.

(3) האחוזים בטור 4 חושבו כך:

$$P_m = \frac{3P_g + 7P_n}{10}$$

כאשר P_n הוא האחוז בקרב הנשים, P_g האחוז בקרב הגברים ו- P_m הוא האחוז המשוקלל.

אוכלוסית המתנדבים מורכבת, כאמור, בעיקרה מותיקי ה"יישוב", גם בין
הלקוחות גבוה שיעור הותיקים בהשוואה לשיעורם באוכלוסית ישראל, אך לא
בהשוואה לאוכלוסית ת"א-יפו. רמת ההשכלה של המתנדבים גבוהה יחסית לזו
של כלל האוכלוסיה, בעוד הלקוחות דומים מבחינת רמת ההשכלה לקשישי ת"א-
יפו, ועולים ברמת השכלתם על הממוצע הארצי.

אחד הממצאים הבולטים בלוח 2/4 הוא ההבדל במצב משפחתי בין לקוחות
התכנית לבין אוכלוסית הקשישים בישראל או בת"א-יפו. 53% מהקשישים בישראל,
ו-69% מקשישי ת"א-יפו נשואים, לעומת 27% בלבד בין לקוחות התכנית. בין
הלקוחות והמתנדבים בולט השעור הגבוה של אלמנים (ליתר דיוק אלמנות).

כסיכום נוכל לומר מספר דברים על אוכלוסית המשתתפים בתכנית: המתנדבים
מייצגים, ללא ספק, קבוצת עילית באוכלוסית הקשישים. הם צעירים יחסית (אם כי
המספר האבסולטי של המתנדבים הקשישים, בגילאים שמעל 70 מעורר התפעלות)
ומרביתם נתיקים, יוצאי אירופה ומשכילים. באשר ללקוחות, רבים ביניהם, כצפוי,
הקשישים מאד והבודדים (חסרי בני זוג). לקוחות התכנית מייצגים איפה אוכלוסיה
שאפיוניה תואמים את אוכלוסית היעד של התכנית (בדידות חברתית ולקויי תפקוד).

אחת המגבלות של הנתוח דלעיל היא בהשוואה בין מדגם מקובץ של לקוחות
ומתנדבים משלש תחנות ייעוץ המשרתות חלק מהאזור המטרופוליטני של תל-אביב, לבין
אוכלוסית ת"א-יפו או אוכלוסית הקשישים בישראל. לצערנו לא עומדים לרשותנו
נתונים מקבילים מאוכלוסית הישובים שנכללו בתכנית. פרסומי מפקד האוכלוסין
1972 (הלמ"ס, 1975) כוללים פרוט חלקי בלבד, לפי ישובים, של האפיונים שנדונו
לעיל. בדקנו ומצאנו כי, מבחינת נתוני המפקד הישובים שנכללו במחקרנו דומים
זה לזה בהתפלגות הקשישים לפי גיל, מידן ומצב משפחתי. לכן אפשר לראות את
השוואות של לוח 2/4 כמיצגות את הממצאים שהיינו מקבלים לו השוונו את מדגמי
המתנדבים והלקוחות בכל ישוב בנפרד עם האוכלוסיה הקשישה של אותו ישוב.

פרק חמישי: המתנדבים: מידת ההשקעה, מניעים ותגמולים, נסיון חיים, קשרים חברתיים וגורמים אחרים אשר עשויים להשפיע על הנטיה להתנדב.

חלק זה של הדו"ח ענינו מדגם המתנדבים. ננסה להבין מה הנדע אנשים אלו להתנדב לבקורי בית אצל בני גילם החולים והבודדים. ננסה לבדוק האם קיים קשר בין ההתנדבות בהנחה לבין נסיון החיים של המתנדבים. ננסה לעמוד על מערכת הקשרים החברתיים של המתנדבים עיסוקיהם, מצב בריאותם וגורמים אחרים אשר עשויים לקדם או להגביל נטיה ויכולת להתנדב. לבסוף נשאל על התגמולים שמפיקים המתנדבים מהשתתפותם בתכנית זו. מניעים להתנדבות: ניסינו לעמוד על מניעיהם של המתנדבים ע"י שאלות ישירות והשלכיות. שאלנו את המתנדבים מה הביא אותם לרצות להתנדב לבקורי בית אצל קשישים הרתוקים לביתם, נשאלנו אותם מה, לפי דעתם, מביא אנשים אחרים להתנדב לתפקידים מסוג זה.

לוח 1/5: תשובותיהם של המתנדבים לשאלה: "מה מביא אותך לרצות להתנדב"*

תשובה ראשונה		סה"כ שלש תשובות ראשונות		
%	n	%	n	
49%	40	74%	60	רצון לעזור
24%	19	47%	38	צורך בעיסוק
1%	1	20%	16	צורך בקשר חברתי
4%	3	12%	10	קדום בקהילה
5%	4	17%	14	הזדמנות לנצל כשורים
-	-	7%	6	רצון לעשות משהו שונה
12%	10	19%	15	הענות לפנייה
5%	4	12%	10	חנוך מהבית, ערכי, דתי וכו'
-	-	4%	3	אחר
100	71			סה"כ

* שאלה זו נשאלה כשאלה פתוחה, כאשר מרבית המרואיינים נותנים יותר ממניע אחד להתנדבותם. הנחנו שסדר האזכור של מניעים תואם את סדר החשיבות שהמרואיינים מיחסים להם. לכן הצגנו את התפלגות "התשובה הראשונה" ואת התפלגות שלש התשובות הראשונות. את הלוח יש לקרוא כך: 74% מהמרואיינים כללו את הרצון לעזור לזולת בין שלש המניעים הראשונים שהועלו על ידם. 49% מהם הציגו מניע זה כראשון, וכך הלאה.

משני הלוחות 1/5 ו-2/5 מתקבלת תמונה זהה, פחות או יותר. מנקודת מבטם של המתנדבים הטניע החשוב ביותר להתנדבותם הוא אלטרואיסטי, דהיינו הרצון לסייע לאנשים במצוקה⁽¹⁾. המניעים "האגואיסטיים" החשובים ביותר הם רצונם של המתנדבים להרגיש שהם מביאים תועלת, והצורך בעיסוק. היו מרואינים שציינו נקודות מפנה בחייהם, כמו הפרישה מהעבודה או פטירת בן-הזוג, אשר הותירו אותם עם זמן פנוי למכביר ועם הרצון לנצל את הזמן למטרה מועילה.

לוח 2/5: מידת החשיבות שמיחסים המרואינים לסיבות שונות להתנדבות של קשישים

מס' המשיבים שרואים סיב
זו כחשובה ביותר (n=76)

ה סי ב ה	מ י ד ת				החשיבות שמיחסים לה		%
	רבה	מעטה	כלל לא	א.ת.ס"כ	א.ת.ס"כ	כלל לא	
		%	%	%	%	%	%
רצון לעזור לאנשים במצוקה	76	94%	4	5%	-	-	79%
חפוש אחר תעסוקה	36	44%	20	25%	23	28%	11%
מניעים דתיים	16	20%	13	16%	50	62%	-
בדידות, רצון ליצור קשר	22	27%	23	28%	34	42%	4%
רצון לנצל ידע ונסיון	22	27%	21	26%	36	44%	-
רצון להרגיש מועיל	64	79%	9	11%	6	7%	7%
צורך בכבוד והערכה	18	22%	16	20%	45	56%	-
קשר עם אנשי מקצוע	20	25%	20	25%	39	48%	-
חנוך מילדות	48	59%	14	17%	16	20%	-

למניעים "אגואיסטיים" אחרים, כמו הצורך בהערכה, החפוש אחר חוויות חדשות והרצון להיות בקשר עם אנשי מקצוע חשיבות מעטה יחסית. מעטים גם המרואינים אשר הצביעו על בדידו וצרכים חברתיים כמניע להתנדבות. כפי שניתן לצפות נטו מרואינינו ליחס מניע זה לאחרים יותר מאשר לעצמם.

לבסוף כדאי לציין את חשיבותם של ערכים שנרכשו בילדות (אך לאו דוקא ערכים דתיים) כמניע להתנדבות. מניע זה לא הוזכר, באופן ספונטאני, בתשובה לשאלה פתוחה, אך זכה להדגשה רבה בתשובות לשאלה הסגורה, ההשלכתית. בתשובה לשאלה הפתוחה ציינו, לעומת זאת, כמה מהמרואינים נסיונות חיים רלבנטיים, כאלה הקשורים בשואה, במלחמות ישראל או בארועים משפחתיים.

נסיון חיים ומשמעותו להתנדבות: מרבית המתנדבים היו בעבר אנשים עובדים. 65% דנוחו כי עבדו עשרות שנים במשרה מלאה. 24% עבדו תקופות קצרות יותר ו/או במשרה חלקית, ורק 11% לא עבדו כלל. יש לזכור, בהקשר זה, שאנו עוסקים בציבור המורכב רובו מנשים, אם גם ותיקות בארץ.

(1) ממצאינו בנושא זה תואמים ממצאי סקרים שעסקו במתנדבים בני כל הגילאים. ר' למשל גדרון וגריפל, 1981.

תחומי העיסוק של המתנדבים היו שונים ומשונים. 35% מהם דווחו על יותר מתחום עבודה אחד. רבים מהמתנדבים עסקו במקצועות אשר נראים, במבט ראשון, רלבנטיים לעסוקם כמתנדבים. 19 מהם (23%) עסקו ברפואה ובמקצועות פר-רפואיים, כמו סיעוד. 17 מהם (21%) עסקו בהוראה, ו-13 (16%) מלאו תפקידי עזר שונים בתחום שרותי הבריאות והרווחה. 6 מתנדבים (7%) עסקו במקצועות אקדמיים שונים, כולל שני עובדים סוציאליים, 15 מתנדבים (19%) עסקו בפקידות, מסחר ונהול ואילו 18 (22%) עבדו בעבודת כפיים בחלק מהקריירה המקצועית שלהם.

כמחצית המרואיינים (47%) סבר כי הנסיון המקצועי השפיע על עבודתם כמתנדבים. זאת משום שעבודתם בעבר הקנתה להם מיומנויות בעבודה עם אנשים (30%), היכרות עם בעיות (11%) או נסיון בעבודה עם מוסדות בירוקרטיים.

הנסיון בעבודה אינו היחיד המשמעותי לפעילותם של המתנדבים במסגרת תכנית בקורי-הבית. רבים מהם ציינו נסיון חיים בתחומים אחרים. מענין המספר הגדול של המרואיינים (30%) אשר הצביעו על הטפול (בעבר) בבן-משפחה חולה כנסיון רלבנטי לפעילותם כמתנדבים. אחרים עמדו על המשמעות של נסיון קודם בפעילות מתנדבת (11%) ונסיון חיים אישי (10%).

ניסינו לעמוד ביתר פרוט על נסיונם הקודם של מרואיינינו בפעילות מתנדבת. רצינו לדעת האם יש לנו עסק עם "מתנדבים כרוניים", דהיינו עם אנשים שהתנדבות היא עבורם דפוס חיים, ושהתנדבותם לאחר פרישה אינה אלא המשך של דפוס התנהגות שאומצו בגיל צעיר. בלוח 3/5 אנו מביאים את תשובותיהם של המרואיינים לשאלה על נסיון קודם בפעילות וולנטרית, דהיינו בפעילות (שלא בשכר) לתועלת הציבור או למען הזולת.

לוח 3/5: נסיון קודם בהתנדבות, לפי תחומים

סה"כ	מ ש ר					ס ו ג
	ה פ ע י ל ו ת					
	שנים רבות	זמן קצר	כלל	לא	%	
80	13%	5	65	81%	80	עסקנות פוליטית, הסברה
80	15%	3	65	81%	80	עסקנות באגוד מקצועי או ארגון כלכלי
80	10%	4	68	85%	80	עיסוק בנושאי תרבות, ספורט וכו'
80	15%	5	63	79%	80	עיסוק בנושאי חנוך ונוער
80	39%	5	44	55%	80	עזרה ליחידים ומשפחות במצוקה ("אמוץ משפחות", בקורי בית וכו')
80	4%	4	74	93%	80	פעילות בתחום הדת
80	24%	5	56	70%	80	חברות בארגונים שונים
80	11%	3	68	85%	80	עסוק בנושאי בטחון
80	66%	7	20	25%	80	אחד או יותר מהנ"ל

כאשר אנו עוסקים בכל אחת מצורות ההתנדבות בנפרד, אנו מוצאים כי מעוט מהמדגם שלנו היה מעורב בכל אחד מהתחומים. אנו למדים עם זאת, כי מרבית המרואינים (75%) עסקו בעבר בפעילות כלשהי. תחום ההתנדבות הנפוץ ביותר בין מרואינינו היה הסיוע ליחידים ומשפחות במצוקה (45%). רבים יותר עסקו בעבר בפעילות זו מאשר בכל תחום של "עסקנות" ופעילות צבורית. לחלק מהמתנדבים היתה תכנית בקורס הבית המשך ישיר לפעילותם בעבר. לאחרים יש בפעילות זאת משום התחלה חדשה ומשום פצוי על עיסוקים אותם היה עליהם לנטוש עם הגיל.

קשרים משפחתיים של המתנדבים: נושא זה נראה לנו חשוב לעניינינו משתי סיבות. ראשית, הוא עשוי לסייע לנו לבדוק באיזו מידה משמשת תכנית ההתנדבות כפצוי על העדר קשרי משפחה (ראינו לעיל שהעדר קשרים חברתיים לא היה מניע מוצהר של מרבית המתנדבים) שנית, קשרים משפחתיים יש בהם לעיתים משום התחיבות ועומס, אשר עלולים להתנגש עם האחריות הכרוכה במלוי תפקידי המתנדב.

כפי שראינו לעיל, כמחצית (51%) מהמרואינים נשואים, וכמעט מחצית (44%) אלמנים(ות). רק מעטים (5%) רווקים או גרושים. שיעור האלמנים (בד"כ - אלמנות) במדגם שלנו גבוה מאד, יחסית לאוכלוסית הקשישים בארץ או בת"א-יפו. אנו מוצאים איפה כי הבדידות ו/או הפנאי הכרוכים במצב אלמנות עשויים להיות מניע להתנדבות, למרות החשיבות המעטה יחסית שהמתנדבים עצמם מייחסים לגורם זה (לוח 2/5 לעיל).

למרבית המרואינים (86%) יש ילדים, ורק בודדים (4%) דווחו שהילדים חיים בחר"ל. כ-20% גרים בקרבת הילדים (ובמקרים בודדים אף באותה דירה). 38% גרים במרחק נסיעה עירונית, ו-25% גרים בעיר אחרת. נתונים דומים קבלנו לגבי נכדים.

מרבית המרואינים (69%) מקיימים קשר עם ילדיהם לפחות אחת לשבוע, מהם 14% שנמצאים בקשר כל יום. רק 11% נמצאים בקשר בתכיפות של אחת לשבועיים או פחות.

רק כשליש מהמרואינים מקדיש חלק משמעותי מזמנו לעזרה לילדיו (בייבי-סיטינג וכו'), 17% מקדישים לכך יותר מ-5 שעות בשבוע, 16% מקדישים 1-5 שעות בשבוע. היתר, או שאינן להם ילדים, או שאינן הילדים זקוקים לעזרתם, לפחות לא באופן סדיר ובהשקעת זמן נכרת.

למרבית (90%) המרואינים קשר עם קרובי משפחה אחרים, ברוב המקרים מתקיימים קשרים אלו בנוסף לקשרים עם הילדים. הקרובים עימם קיימים הקשרים ההדוקים ביותר הם בד"כ אחים או אחיות (51%), או בני-דודים (19%) במקרים מעטים יותר קרוב המשפחה הקרוב ביותר הוא הורה של המתנדב (5%), חותנים, גיסים וכו' (7%) או אחיינים (4%). רק מעוט מהקרובים גרים בקרבת מקום למתנדבים (14%), ורובם גרים בארץ, במרחק נסיעה עירונית (37%) או בינעירונית (35%).

לסכום אפשר לאמר כי למרבית המתנדבים קשרי משפחה ושארות משמעותיים אשר ללא ספק מספקים חלק מהצרכים הרגושיים והחברתיים שלהם, אלא שקשרים אלה אינם מחייבים השקעת זמן רבה, וכפי הנראה אין בהם לענות על צרכי המתנדב לעיסוק בעל משמעות. עם זאת ראוי לציין שיש בין המתנדבים גם כאלו המתמידים בהתנדבות למרות עומס של טפול בבן משפחה חולה (במרבית המקרים בן או בת הזוג), טפול בנכדים וכו'.

נסינו לבדוק האם יש קשר בין המצב המשפחתי של המרואינים (ומידת הקרבה בינם לבין ילדיהם), לבין החשיבות שהם מיחסים לבדידות ולצורך בעיסוק כמניעים להתנדבות של קשישים. כמעט ולא מצאנו הבדלים מבחינת החשיבות המיוחסת למניעים הנ"ל, בין מרואינים נשואים לגרושים, בין כאלו הגרים עם ילדים או בקרבתם לבין אלו הרחוקים מילדיהם או חסרי ילדים, בין אלו הרואים את ילדיהם לעתים קרובות מאד לבין אלו המתראים עמם לעתים רחוקות. ממצא זה אינו מפתיע אם נביא בחשבון כי השאלה שנשאלה בדבר מניעים היתה השלכתית ("מה החשיבות של סיבה זו להתנדבות של אנשים קשישים?") וכי המדגם מורכב רק ממתנדבים, ולכן אינו יכול לשמש לבחינת השפעת המצב המשפחתי על עצם הנכונות להתנדב.

עבודה בשכר ופעילות התנדבותית: איזה עסוקים אחרים, דורשים חלק ניכר מזמנו של המתנדב? מרבית (82%) המרואינים אמרו שאינם עובדים בשכר. אלה שעובדים מועסקים בד"כ במשרה חלקית (עד 20 שעות בשבוע ועל פי רוב פחות מכך), ובעבודה לא קבועה.

כשני שלישי מהמרואינים מעורבים בפעילות וולנטרית כלשהי בנוסף להשתתפותם בתכנית בקורי הבית. כ-40% מעורבים ביותר מאשר מסגרת נוספת אחת. 42 (52%) חברים בארגונים וולנטריים שונים, כולל מועדוני פנסיונרים. 15 (18%) מתנדבים לעזרת אנשים במצוקה, בנוסף לפעילותם בתכנית בקורי הבית. מספר קטן יותר מעורב בפעילות מקצועית, פוליטית, בטחונית (המשמר האזרחי) וכו'. מרבית המרואינים (62%) מקדישים לפעילויות אלה יותר משעתיים בשבוע. מיעוט (27%) אף מקדיש להן יותר מחמש שעות לשבוע.

אנו רואים איפה כי בנוסף להתנדבות עסוקים רבים מן המתנדבים בפעילויות שונות, כגון עזרה לילדיהם, עבודה בשכר והתנדבות במסגרות נוספות. עם זאת טוענים מרבית המרואינים (58%) כי התחייבויות אלה כלל לא מפריעות להם למלא את תפקידם כמתנדבים. 38% אמרו שהן מקשות במידה מסוימת או שאינן מקשות במיוחד, ורק שני מתנדבים טענו כי התחייבויות אחרות מקשות עליהם מאד את מלוי תפקידם.

בריאות והתנדבות: לא ראינו מקום לעסוק בפרוט מצב בריאותם של המתנדבים, אולם בקשנו לדעת אם הם מודעים למגבלות בריאותיות כלשהן המקשות על מלוי תפקידי המתנדב. מחצית מהמתנדבים אין להם כל בעיה בריאותית. ל-42% בעיות המקשות עליהם "במקצת", ורק ששה מתנדבים (7%) מדווחים על בעיות המקשות עליהם מאד. הבעיה הנפוצה ביותר היא לחץ דם גבוה, אולם מרואינים רבים דווחו על בעיות בעמוד השדרה ולקויים אחרים הגורמים לקשיים בהליכה (19 מתנדבים שהם 23% מהמדגם), 10 מתנדבים (12%) דברו על עייפות ותשעה על בעיות בריאות המחייבות משטר מגביל. היו מתנדבים לא מעטים שעברו נתוחים שונים, לעתים יותר מפעם אחת.

שאלנו את המתנדבים האם חל שנוי במצב בריאותם מאז החלו בפעולות ההתנדבות. הרב המכריע (65%) השיבו לשאלה זו בשלילה, ומיעוט דווח על שיפור או נסיגה (16% לכל כוון). בין אלו שדווחו על שיפור רבים יותר אלו המדברים על שנוי "ניכר" מאשר בין אלו שדווחו על נסיגה. אם נצא מתוך הנחה ששינויים במצב הבריאות בגיל הזקנה הם בד"כ לרעה, נמצא בנתונים אלו חיזוק כלשהו, אם גם חלש מאד, להשערה שפעילות משפרת את הרגשתו הסובייקטיבית של המתנדב. כפי שאמרו מספר מרואינים "אין זמן לחשוב על עצמי". בהקשר זה מעניין גם המספר הגדול יחסית (כמעט חצי) של המתנדבים המתמידים בפעילותם למרות מידה זו או אחרת של מוגבלות בריאותית.

התמדה והשקעה בבקורי הבית: אם לשפוט על סמך המדגם שלנו, נוטים המתנדבים להתמיד בבקורי הבית. בזמן המחקר שלנו פעלה התכנית מזה שלש שנים. מרבית המרואינים (78%) פעלו בתכנית שנה או יותר, מזה 49% למעלה משנתיים. מרבית המרואינים (73%) מתכוונים להמשיך בפעילות ההתנדבות ללא הגבלת זמן. רק שניים הודיעו על כוונתם לפרוש תוך שנה-שנתיים, וששה טענו שאינם יודעים מתי יפרשו. במלים אחרות, בעיות הבריאות ומגבלות הזמן שצוינו לעיל, אינם גורמים אשר עלולים לדעת מרבית המתנדבים, לגרום להפסקת פעילותם בעתיד הנראה לעין.

מרבית המרואינים מבקרים, בצורה סדירה, שני אנשים או יותר. להלן מספרי

האנשים שהמרואינים מבקרים באופן סדיר:

אף אחד	3	(4%)
אחד בלבד	17	(21%)
שנים	27	(33%)
שלשה-ארבעה	22	(27%)
חמישה או יותר	11	(14%)
סה"כ	80	(99%)

19 מהמרואינים, שהם 23% מהמדגם, עורכים בנוסף לבקורים הסדירים גם בקורים חד פעמיים אצל קשישים הרתוקים לביתם, כדי לבדוק צרכים או לטפל בבעיה קצרת מועד. בשבוע שקדם לראיון הקדיש המרואיין הבינוני לבקורי בית כארבע שעות (חציון). ההתפלגות היתה כדלקמן:

לא בקרו כלל	5	(6%)
עד שעתיים	9	(11%)
שעתיים עד ארבע שעות	25	(32%)
ארבע עד שמונה שעות	22	(28%)
יותר משמונה שעות	18	(23%)
סה"כ	79	(100%)

כאשר נשאלו כמה זמן הם מקדישים לבקורים "בדרך כלל" היה מספר השעות גדול יותר, אך לא בהרבה. החציון הוא קרוב ל-5 שעות לשבוע.

שאלנו את עצמנו אם יש קשר בין המניעים להתנדבות לבין השקעת הזמן. שערנו כי אותם מתנדבים אשר מיחסים חשיבות ל"צורך בעיסוק" ו"צורך בקשר חברתי" כמניעים להתנדבות של קשישים (ראה לעיל) עשויים להשקיע יותר מזמנם בבקורי הבית. מצאנו (לוחות 4/5 ו-5/5) קשר בין שני המשתנים, קשר חלש אמנם אשר אינו מובהק מבחינה סטטיסטית, אך בכיוון הצפוי. המרואינים אשר יחסו חשיבות למניעים של בדידות וצורך בעיסוק נטו לדווח על השקעת זמן רבה יותר בבקורי הבית.

לוח 4/5: הקשר בין החשיבות שמיחס המרואיין ל"חיפוש אחר תעסוקה" כמניע להתנדבות לבין כמות הזמן שהוא עצמו מקדיש לבקורי הבית

מס' שעות שמקדיש לבקורים	חשיבות התעסוקה כמניע להתנדבות				סה"כ
	רבה	מעטה	כלל לא	סה"כ	
0-2	4	3	6	13	17%
2-4	12	5	8	25	32%
4-8	9	6	6	21	27%
8+	11	5	2	18	23%
	36	19	22	77	100%

לוח 5/5: הקשר בין החשיבות שמיחסים המרואינים ל"בדידות וצורך בקשר חברתי" כמניע להתנדבות לבין הזמן שהם עצמם מקדישים לבקורי בית

מס' שעות בשבוע המוקדשות לבקורי בית	חשיבות הבדידות				סה"כ
	רבה	מעטה	כלל לא	סה"כ	
0-2	2	3	8	13	17%
2-4	7	9	9	25	32%
4-8	7	4	10	21	27%
8+	6	7	5	18	23%
	22	23	32	77	99%

דנו לעיל באלוצים שונים אשר עלולים להגביל את כמות הזמן שהמתנדבים משקיעים בבקורי הבית. ניסינו לבדוק האם יש קשר בין השקעת זמן בעזרה לילדים ופעולות התנדבות אחרות לבין השקעת זמן בבקורי-בית, ולא מצאנו כל השפעה לא של הזמן המושקע בפעילויות "המתחרות", וגם לא של ההרגשה הסובייקטיבית שפעילויות אלה מקשות על מלוי תפקיד בקורי הבית. קשר חלש ולא מובהק, אך בכרוך הצפוי, מצאנו בין ההרגשה הסובייקטיבית שבעיות בריאות מקשות על הבקורים, לבין הזמן המושקע בבקורי בית. בין אלו שבעיות בריאות אינן מקשות עליהם כלל רק 8% משקיעים שעתיים או פחות לשבוע, ואילו בין אלו שבעיות בריאות מקשות עליהם (במקצת או הרבה), 28% משקיעים רק שעתיים ופחות. מאידך אין הבדל בין הקבוצות בקצה השני של רצף ההשקעה. 33% מאלו שבעיות בריאות אינן מקשות עליהן, ו-41% מאלו שבעיות בריאות מקשות עליהם, מקדישים שש שעות ויותר לבקורי הבית.

בנוסף לבקורים עצמם מקדישים המתנדבים, בממוצע, קצת יותר משעתיים לשבוע לפעילויות שנלוות לבקורים, כמו קבלת הדרכה, התייעצויות, התרוצצות במוסדות וכו'. 78% מהמרואינים מקדישים בין שעה לארבע שעות בשבוע למטרה זאת.

ספוק, תגמולים ושביעות רצון: אלנדיקטור טוב ליחסם של המתנדבים לעבודתם, למידת המוטיבציה שלהם ולתגמולים שהם מקבלים מההתנדבות היא נכונותם להתחלק בחוויות עם האנשים סביבם ולגייס אנשים נוספים לפעולת ההתנדבות. התשובות לשאלות ששאלנו בנושא זה מצביעות על המידה בה הופכת ההתנדבות לחלק מרכזי בדמוי העצמי של המתנדבים. מצאנו שכ-40% מהמתנדבים משוחחים עם בני משפחה ו/או ידידים על פעילותם "לעתים קרובות מאד", ורק מיעוט קטן (6%) כלל אינו משוחח. היתר משוחחים על נושאים אלו לעתים קרובות למדי או לעתים רחוקות. גם אלו אשר אינם מרבים לשוחח עם בני משפחה או ידידים על ההתנדבות יודעים, בד"כ, שעמדתם של אלו כלפי הפעילות חיובית. 59% דווחו על תגובה חיובית מאד מבני משפחה, ו-26% דווחו על תגובה חיובית למדי. מרבית המרואינים דווחו על נסיונות מצידם לגייס בני משפחה או ידידים לתכנית בקורי-הבית. 54% דווחו שהם ניסו לעשות זאת לעתים קרובות, ועוד 21% לפעמים. רק 24% כלל לא ניסו לגייס אנשים מסביבתם הקרובה לפעילות התנדבותית בבקורי הבית. המסקנה מכל זה היא כי הפעילות בבקורי הבית אמנם הפכה למרכיב משמעותי בדמוי התפקיד של המתנדבים.

רמז נוסף למשמעות של ההתנדבות למרואינים ולמידה בה היא עונה על צרכים חברתיים שלהם מצאנו בתשובה לשאלה האם רכשו ידידים חדשים כתוצאה מבקורי הבית (לא שאלנו מי הידידים. אלה עשויים להיות "המבוקרים", מתנדבים אחרים או מארגני התכנית). קצת יותר ממחצית המרואינים שהשיבו לשאלה זו ציינו כי אמנם רכשו ידידים חדשים. זאת, כפי שראינו לעיל, למרות העובדה שרובם לא ציינו בדידות ורצון לקשור קשרים כמניע חשוב להצטרפותם לתכנית.

לאור כל זאת אין זה מפליא שהמתנדבים, רובם ככולם, מרוצים מהשתתפותם בתכנית. 57% הגדירו עצמם כ"מרוצים מאד", ועוד 38% כ"מרוצים". רק ארבעה מרואינים (5%) הגדירו עצמם כלא מרוצים, במידה זו או אחרת. לשאלה אחרת השיבו 94% מהמרואינים שלדעתם השרות "מועיל ביותר", ורק בודדים (5%) לא ראו בו תועלת.

הסיבה העקרית לשביעות הרצון היא ההזדמנות שניתנה למתנדבים לעזור לזולת. 79% ציינו זאת (בתשובה לשאלה פתוחה) כגורם לשביעות רצונם מהתכנית. 27% ציינו את עצם הפעילות, דהיינו את עובדת היותם עסוקים, כגורם לשביעות רצון. 12% ציינו את הקשרים הבינאישיים שנוצרו תוך עבודה, 11% את ההזדמנות לתרום לקהילה 10% את ההזדמנות להתפתחות אישית ולמוד דברים חדשים, ו-8% את ההוקרה וההערכה לה הם זוכים כתמורה להתנדבותם.

35 מהמתנדבים (43%) היו מסוגלים גם לציין דברים מהם אינם מרוצים. כמחציתם ציינו את התסכול והרגשת חוסר האונים שבעימות עם ה"מבוקרים" ובעיותיהם, מעטים (9%) הביעו אי-שביעות רצון מאופי הקשר עם תחנת הייעוץ וההדרכה, אחרים התלוננו על איכות הקשרים עם שרותים אחרים בקהילה. לבודדים היו הסתייגויות מרמתם והתנהגותם של עמיתיהם ובודדים הביעו אכזבה מחוסר ההד לפעילותם בקהילה. אולם אין באלה כדי להפחית ממידת הסיפוק שהביעו כמעט כל המתנדבים מהשתתפותם בתכנית.

פרק שישי: לקוחות התכנית: תנאי חיים, רמת תפקוד ומוראל

מידע על מצבם של לקוחות התכנית נתקבל מטספר מקורות: מהלקוחות עצמם, מעובדי שרותי הבריאות או הרווחה אשר הפנו את הלקוחות לתכנית, מהמתנדבים אשר משרתים את הלקוחות ומהמראיינים אשר בקרו בבתי הלקוחות לצורך מחקר זה. הלקוחות עצמם שמשו כמובן כמקור מידע עקרי, והאחרים סייעו להשלמת התמונה.

תנאי מגורים: מרבית הלקוחות התגוררו בדירתם הנוכחית מזה יותר מעשר שנים, ורק 19% גרו בדירתם חמש שנים או פחות. בכך דומים הלקוחות שרואינו במחקרנו לקשישי ת"א-יפו (הרפז, 1978, עמ' 82). באשר למיקום הדירה, מרבית הלקוחות (59%) גרו בבתי דירות קטנים ובינוניים המכילים שלש עד 12 יחידות דיור, שליש גרו בבתיים חד- או דו-משפחתיים, והיתר (8%) בבתי דירות בני 16 יחידות ויותר. כאשר לגודל הדירה, 20% מהדירות היו בנות חדר, 39% בנות שני חדרים, 29% בנות שלשה חדרים ו-12% בנות ארבעה חדרים. כאשר אנו דנים בגודל הדירות מן הראוי להזכיר ש-11% מהמדגם התגוררו במשקי בית שכללו שני אנשים נוספים או יותר.

כמחצית מהדירות היו נגישות מהרחוב, אם משום שהיו ממוקמות בקומת קרקע (22%), או משום שהיתה אליהן גישה בעזרת מעלית (28%). לדירת שאר הלקוחות אפשר היה להגיע רק לאחר טפוס במדרגות, ב-26% מהמקרים 6-20 מדרגות, וביתר המקרים (24%) אף 21 מדרגות ויותר, (1) ואמנם, כרבע מהלקוחות (לוח 1/6) ציינו רבוי מדרגות כאחד הלקויים של דירתם.

לוח 1/6: הערכת תנאי הדיור של הלקוחות, ע"י מדגם הלקוחות ע"י מדגם המתנדבים (ה% המציינים מצב כלשהו)

<u>לקוחות</u>	<u>מתנדבים</u>	
27%	17%	מדרגות רבות מדי
16%	12%	קר ורטוב
23%	21%	דרושים תקונים בצנרת, צבע וכו'
15%	9%	מרחק מחנויות
26%	29%	מרחק ממרפאה
16%	10%	מרחק מאוטובוס
35%	*	מרחק ממועדון וכו'
13%	19%	שכנים מסוכסכים
37%	16%	שכונה לא בטוחה
15%	9%	דירה יקרה להחזקה
30%	14%	קשיי נקייון

* השאלה לא נשאלה במחקר המתנדבים.

(1) המידע על מיקום הדירות, גדלך ונגישותן מבוסס על הסתכלות של המראיינים.

הלקוחות נשאלו אודות 11 לקויים אפשריים בדירותיהם. כאשר אנו בוחנים את התפלגות התשובות באשר לכל לקוי בנפרד (לוח 1/6) אנו מוצאים כי רק מיעוט מביין המרואינים התלונן על לקוי כלשהו. מעטים התלוננו על רטיבות וקור, על הוצאות אחזקה, מרחק מחנויות ואוטובוס או סכסוכי שכנים. כרבע מהמרואינים התלוננו על רבוי מדרגות, המצב הפיזי של הדירה והמרחק ממרפאה. כשליש מהמרואינים ציינו מרחק ממועדון, בטחון אישי והקושי להחזיק בדירה נקיה.

בעוד שמעטים הצביעו על כל לקוי בנפרד, הצביעו מרבית המרואינים על לקוי כלשהו. רק 18% אמרו שלדירתם אין אף לא אחד מהלקויים שנמנו. 20% הצביעו על לקוי אחד בלבד, 32% על 2-3 לקויים, 30% על 4-7 לקויים. אף אחד מהמרואינים לא ציין שמונה לקויים או יותר.

תפיסת המתנדבים את תנאי הדיור של הלקוחות לא היתה שונה, כקבוצה, מזו של הלקוחות עצמם, אולי מעט אופטימית יותר. את ההבדלים הגדולים ביותר מצאנו בנושא השכונה, כשרק מעטים מהמתנדבים (16%) שותפים להרגשתם של חלק ניכר מהלקוחות (37%) שהשכונה אינה בטוחה. יתכן וההבדלים בנושא זה משקפים את הבטחון העצמי הרב יותר של המתנדבים. יתכן וההבדל נובע מכך שהלקוחות חיים בשכונתם 24 שעות ביממה, והמתנדבים מבקרים בה רק מספר שעות בשבוע. (1)

המתנדבים נשאלו גם אם יש משהו בתנאי החיים של הלקוח המקשה עליהם את הבקור בביתו. בדומה לשאלות האחרות ציינו רק 17% תנאים כאלה. התפלגות תשובות המתנדבים לשאלה זו זהה להתפלגות תשובות מדגם עובדי שרותי הבריאות והרווחה.

גם המרואינים אשר בקרו בבתי הלקוחות לצורך מחקר זה נתבקשו להעריך את תנאי הדיור שלהם, מבחינת נקיון הדירה, הצורך בתקונים ובעיות רטיבות וקור. ההערכה נעשתה בשיטת הדיפרנציאל הסמנטי על סולמות בני ששה שלבים. לכל אחת מהשאלות התקבלו 19-21% מהתשובות בחצי השלילי של הסולם. כלאמר, גם המרואינים ראו את תנאי הדיור כלקויים בכחמישית מהביתם בהם בקרו.

המרואינים נתבקשו לציין גם את המצאותו או העדרו של ציוד ביתי מסוגים שונים. ברוב המכריע של הדירות נמצאו מיס חמים (86%), תנור חימום (85%), תנור או כיריים לבשול (95%), מקרר (96%), רדיו (90%), טלוויזיה (76%) וטלפון (65%). בחלק מהדירות (35%) נמצאה גם מכונת כביסה.

(1) הבדל נוסף שאנו מוצאים בלוח 1/1, בנושא נקיון הדירה, נובע כפי הנראה מנסוח שונה של השאלות שהופנו לשני המדגמים. השאלה למתנדבים היתה שיפוטית ("הדירה מלוכלכת תמיד") וללקוחות ניטרלית ("הדירה קשה לנקות") ויש להניח שזו הסיבה להבדלים בשעור הרואים נושא זה כבעייתי.

אפשר לסכם ולאמר כי רק מעוט מהלקוחות שבוקרו ורואינו במחקר זה סובל מתנאי דיור לקויים. אולי זאת אחת הסיבות לכך שבדומה לממצאי מחקרים אחרים מעונינים מרבית (78%) הקשישים להמשיך ולגור בדירותיהם הנוכחיות. 15% מעונינים לעבור לבית אבות או למוסד סעודי, ומרביתם של אלו אף נקטו בצעדים לממוש רצון זה. שעור זה גבוה ממה שנמצא בסקרים אחרים, ומשקף את מצבם התפקודי של לקוחות התכנית (הרפז, 1978).

רמת חלים ומקורות פרנסה: בפרק קודם, בו הצגנו את אפיוני אוכלוסית הלקוחות, הראינו כי לכאורה אין זו "אוכלוסית מצוקה" מבחינת מוצא, השכלה ועיסוק. הראינו כי הרכב אוכלוסית הלקוחות דומה למדי לזה של אוכלוסית הקשישים בארץ. הצגנו את מצוקתם כנובעת מהדרדרות במצב הבריאות, בכושר התפקודי ובמערכת הקשרים החברתיים. אשר למקורות ההכנסה שלהם, כולם מתקיימים מקצבת בטוח לאומי, ומרביתם נזקקים להטבה סוציאלית (52%). למעטים היתה בנוסף לקצבה פנסיה מעבודה בישראל (16%) או פנסיה ושלושים מחר"ל (14%). מעוט (18%) דווחו על תמיכה כספית מבני משפחה, או העזרות בחסכוניות (7%)⁽¹⁾. כאשר התבקשו להעריך את מצבם הכלכלי טענו כמחצית (46%) שהכנסתם אינה מספקת. אחרים ציינו שיש להם כדי מחיתם בצמצום, ומעוט 16% דווח על תחושת רווחה כלכלית. המסקנה היא איפה שבעוד שאוכלוסית הלקוחות אינה נראית כאוכלוסית מצוקה מבחינת נתוני הרקע החברתיים-כלכליים, הרי מבחינת מצבם הכלכלי העכשוי לפחות מחציתם רואים עצמם כנתונים במצוקה כלכלית, בנוסף לאותן המצוקות אשר בגינן נמצאו זכאים לסיועם של מתנדבים.

מצב בריאותם של הלקוחות: לא ניסינו לקבל במסגרת מחקר זה, נתונים אובייקטיביים על מצב בריאותם של הלקוחות. שאלנו את הלקוחות עצמם (וכן את המתנדבים המבקרים אותם) על מחלות ולקויי בריאות. יש לזכור שדווחים אלה הם מקריים וחלקיים. אנו מניחים כי לקוחות דווחו על הבעיות הבולטות ביותר, וכל אלה שהטרידו אותם במיוחד בעת הראיון. בכ"ז נראה לנו שיש עניין במגוון בעיות הבריאות שדווחו ע"י הלקוחות. מבין 89 הלקוחות אשר ציינו בתשובה לשאלה פתוחה מחלות או לקויים כלשהם סבלו 25 משיתוק מהם 7 משותקים בחצי גוף, היתר ביד(ים) או רגל(ים). בנוסף לאלו כלל המדגם חמשה קטועי גפיים, ששה חולי פרקינסון, ושבעה חולי שגרון או דלקת פרקים. 32 מהמשיבים ציינו בעיות במחזור הדם, מהם 11 לחץ דם גבוה וכעשרים בעיות בתפקודי הלב. המדגם כלל תשעה חולי סכרת, שמונה שסבלו מבעיות בדרכי הנשימה, ושבעה שצינו בעיות פסיכיאטריות (עצבנות, דכאון וכו'). בעיות אחרות שהוזכרו ע"י מרואינים בודדים היו אולקוס, מחלות כליה וכאבי גב. מספר רב יחסית של לקוחות (27) דווח על לקות ראייה בדרגות שונות, על קשיי נידודות (ראה להלן) ועל חולשה כללית. 19 מהלקוחות דווחו

(1) בנושא זה מצאנו הבדל בין יוצאי אסיה-אפריקה ליוצאי אירופה. אף אחד מהראשונים לא דיווח על מקורות הכנסה כפנסיה, שילומים וחסכוניות, וכולם נזקקים ל"הטבה סוציאלית".

על נתוחים שעברו בשנים האחרונות, כולל קטיעת גפיים, נתוחי עיניים, כריתת שד וכו'.
 התמונה הכללית המתקבלת היא של אוכלוסיה הסובלת מלקויי בריאות רבים, לקויים אשר
 מגבילים ללא ספק את כושר הניידות שלהם וכושר תיפקודם החברתי. אשור נוסף לכך נתקבל
 מתשובת המרואינים לשאלה האם היו חולים, במשך השנה האחרונה, יותר משבוע ברציפות.
 69% מהמרואינים השיבו בחיוב לשאלה זו.

דווחי המתנדבים נותנים תמונה דומה לזו שעולה מתוך הראינות עם הלקוחות.
 מכיוון שמדובר בדווח התרשמותי ומכלי שני, ומכיוון שלא מצאנו הבדל שיטתי בין
 תשובות שני המדגמים, לא נציג כאן את פרוט הנתונים ממקור זה.

מגבלות תנועה, ראייה ושמיעה: התכנית, נשוא מחקרנו, ידועה כתכנית בקורי בית אצל
 קשישים הרתוקים לביתם. לכך חשוב היה לנו לברר באיזו מידה לקוחות התכנית אמנם
 מוגבלים בתנועה. מסתבר, לפי דווח עצמי של הלקוחות, כי 6% מהם רתוקים למיטה ועוד
 18% רתוקים לבית. היתר ניידים במידה זו או אחרת, כאשר 39% זקוקים לעזרה ביציאה
 מן הבית, והיתר ניידים אף ללא עזרה. כיוון שגם המתנדבים ועובדי השרותים נתבקשו
 להעריך את כושר הניידות של הלקוחות מאפשר לנו לוח 2/6 להשוות את ההתפלגויות של
 תשובות שלוש המדגמים, ולקבוע כי הן זהות כמעט.

לוח 2/6: כושר הניידות של הלקוחות, לפי מדגמי הלקוחות,
 המתנדבים ועובדי השרותים.

<u>עובדי שרותים</u>	<u>מתנדבים</u>	<u>לקוחות</u>	<u>כושר ניידות</u>
11%	9%	6%	רתוק למיטה
23%	16%	18%	רתוק לבית
29%	38%	39%	נייד עם עזרה
37%	36%	35%	נייד ללא עזרה
-	1%	1%	אחר, א.ת.,

אנו מוצאים איפה כי חלק ניכר מהלקוחות אינו "מרותק לביתו" במובן המצומצם של
 המושג. לקוחות אלו נכללו בתכנית, כפי הנראה, בגלל לקווי תפקוד וחולשת המערכת התומכת.
 בנגוד למחקרים אחרים (שנפילד ואלן, 1972) כמעט ולא נתקלנו במחקר זה במתנדבים
 שטענו כי לקוחות אינם זקוקים לשרות, או בלקוחות שראו את המתנדבים כמיותרים.

אשר למגבלות ראייה, ושמיעה, אנו מוצאים כי חלק ניכר מהלקוחות טובל, במידה זו
 או אחרת, מלקויי ראייה ושמיעה. 20% הגדירו עצמם כסובלים ממגבלות קשות בראיה,
 ו-9% ממגבלות קשות בשמיעה. מעניין להשוות את הערכת כושר הראייה והשמיעה של הלקוחות

ע"י המתנדבים עם ההערכה העצמית של הלקוחות. אנו מוצאים כי המתנדבים לעתים אינם מודעים למגבלות קלות של הלקוחות, במיוחד לא למגבלות שמיעה.

לוח 3/6: כושר הראיה והשמיעה של הלקוחות,

לפי מדגמי המתנדבים והלקוחות

<u>מתנדבים</u>	<u>לקוחות</u>	<u>כושר שמיעה</u>
89%	47%	אין מגבלה
9%	38%	מגבלה חלקית
3%	9%	מגבלה קשה
	5%	א.ת.
		<u>כושר ראייה</u>
51%	33%	אין מגבלה
30%	46%	מגבלה חלקית
19%	20%	מגבלה קשה

תפקוד בחיל יום - יום: כדי להעריך את הכושר התפקודי של הלקוחות בקשנו אותם (וכך את המתנדבים ועובדי השרותים) לנסות ולהעריך באיזו מידה הם מסוגלים לבצע, בכוחות עצמם, פעילויות יומיומיות שגרתיות החל מיציאה לשרותים וכלה בנקודי הבית. מלוח 4/6 אנו למדים כי מרבית הלקוחות רואים עצמם כמי שמסוגלים, אם גם לא בקלות, לבצע פעולות יומיומיות חיוניות, למעט נקודי הבית ועריכת קניות. עם זאת אנו מוצאים, בהתייחס לכל פעילות בנפרד, אחוז לא קטן אשר כלל אינו מסוגל להתמודד עמה.

לוח 4/6: הערכת הכושר התפקודי של הלקוחות ע"י מתנדבים לקוחות ועובדי רווחה (אחוז המדווחים כי "מסוגל לעשות")

עובדי שרותים "כך"	מתנדבים "כך"	לקוחות		סוג הפעילות
		סה"כ	בקלות	
37%	36%	37%	11%	קניות
29%	26%	34%	3%	נקיון הבית
57%	56%	52%	18%	בשול
69%	75%	77%	49%	חליטת כוס תה
69%	62%	76%	32%	רחצה
		84%	37%	לבוש
80%	88%	85%	50%	יציאה לשרותים
60%	67%	65%	33%	קריאת עתון
54%	56%	60%	25%	כתיבת מכתב

גם בנושא זה אנו מתרשמים ממידת ההסכמה בין שלש המדגמים, זאת למרות הבדל מסוים בין חלקי המחקר בנסוח השאלות. הלקוחות התבקשו לציין, לגבי כל פעילות, האם הם מסוגלים לבצע אותה "בקלות" או "בקושי" או "כלל לא". לעומתם נתבקשו המתנדבים ועובדי השרותים להשיב, על אותן שאלות ב"כן" או "לא". אנו רואים כי סכום תשובות הלקוחות המצביעות על יכולת כלשהי ("בקלות" או "בקושי") זהה, בד"כ, לשעור התשובות החיוביות במדגמים האחרים.

גם בנושא רמת התפקוד של הלקוחות קבלנו הערכות של המראיינים שביקרו בבתיהם. מרבית המראיינים (לוח 5/6) הגדירו את הלקוחות כנקיים ומסודרים, לבושים בפשטות, כאשר בריאותם הלקויה בולטת לעין המבקר. מרבית המראיינים שתפו פעולה בעת הראיון וגילו הבנה וכישר בטוי. עם זאת נמצא מעוט לא מבוטל המוגבל בתקשורת וביכולת לשרת את עצמו.

לוח 5/6: הופעה והתנהגות של הלקוחות בעת הראיון: הערכות המראיינים*

<u>מ</u>	<u>שליכי (5-6)</u>	<u>בינוני (3-4)</u>	<u>חיובי (1-2)</u>	<u>הופעה</u>
91	30%	3%	67%	נקיון אישי
91	30%	4%	66%	סדר
91	47%	13%	40%	איכות הביגוד
91	55%	15%	30%	בריאות
				<u>תקשורת</u>
90	21%	9%	70%	הבנת הנאמר
88	23%	3%	74%	שתוף פעולה
89	27%	8%	65%	בהירות בטוי
89	26%	8%	66%	תשובות לענין

* הערכות בשיטת הדיפרנציאל הסמנטי ("נקיון אישי טוב/ גרוע", "הופעה מסודרת/מוזנחת" "לבוש יקר, זול", "נראה בריא/חולה", "הבין /לא הבין את הנאמר", "משתף-פעולה/ מתנגד לראיון", "מדבר ברור/קשה להבין", "משיב לענין/לא לענין") על סולם בן 6 שלבים.

פעילויות שונות: בעוד מרבית הלקוחות מסוגלים, אם גם לא בקלות, להתמודד עם היבטים שונים של תפקוד יומיומי (למעט קניות ובשול), מצאנו כי טווח פעילות הפנאי שלהם מוגבל ביותר. מתוך רשימה של עשרה פעילויות פנאי עליהן שאלנו את המרואיינים (לוח 6/6) מצאנו כי כמעט כל המרואיינים (85%) מאזינים לרדיו, כשני שלישי צופים

לוח 6/6: פעילויות שונות: האם היה הלקוח מעורב בהן בזמן האחרון? (דוחי הלקוחות).

<u>n</u>	<u>לעתים קרובות</u>	<u>לפעמים</u>	<u>כלל לא</u>	
94	35%	30%	35%	קריאת עתון או ספר
94	56%	30%	14%	האזנה לרדיו
94	45%	19%	36%	צפייה בטלוויזיה
94	10%	29%	62%	כתיבת מכתבים
94	5%	6%	89%	למוד: תורה, שפות וכו'
94	2%	10%	89%	מלאכת יד
93	5%	18%	77%	תקוני בגדים, תפירה וכו'
91	8%	6%	86%	תחביבים שונים
94	3%	15%	82%	תפילה בבית כנסת
94	3%	7%	89%	משחקי חברה (שחמט, קלפים וכו')
94	1%	37%	62%	מפגשים משפחתיים (ארוחה, טיול)
94	1%	40%	59%	השתתפות בשמחת מצוה
94	9%	30%	62%	מפגשים עם ידידים/שכנים
94	2%	4%	94%	בקור בקונצרט, סרט וכו'
94	3%	4%	93%	בקור במועדון

בטלביזיה ו/או קוראים עתון או ספר, אולם מעוט, קטן יותר מכפי שנמצא בסקרים אחרים (הרפז, 1978) מבלה חלק כלשהו מזמנו במפגשים חברתיים, תחביבים, משחק או בקור במועדון, קולנוע, בית כנסת וכו'.

כאשר נשאלו המרואיינים אם יש משהו שהם במיוחד אוהבים לעשות ואינם יכולים הזכירו כמעט מחציתם (46%) פעילויות חברתיות וארועים משפחתיים, ו-34% התייחסו לפעילויות שונות כמו מלאכת יד, קריאה, תחביבים ותעסוקה. מעוט 21% לא הרגיש בחסרונה של פעילות כלשהי. הסיבות הנפוצות ביותר לחוסר הפעורבות בפעילות רצויה היו מצב הבריאות (42%), חוסר מוטיבציה (10%) ומרחק ממקום הפעילות (7%).

מצב-רוחם של הלקוחות: לאור כל הנאמר לעיל על קשרי תפקוד ומעוט פעילויות הפנאי, ולאור הנתונים שיובאו בפרק הבא על קשרי משפחה וידידות ואיכות המערכת התומכת, היה נראה לנו רצוי לנסות ולעמוד על מצב רוחם של הלקוחות. לשם כך נעזרנו בסולם המוראל של ברדבורן (1969). השתמשנו בתשעה פריטים המציינים הרגשות חיוביות או שליליות (לוח 7/6). בתשובות הלקוחות באה לידי בטוי תכיפות רבה של הרגשות שליליות. במיוחד בדידות ושעמום.

לוח 7/6: מצב-רוחם של לקוחות התכנית: התפלגות תשובות לשאלות שנכללו ב"סולם המוראל": "בשבועות האחרונים, האם הרגשת אי פעם...".

<u>רגשות חיוביים</u>	<u>% משיבי הן</u>
1. שבע רצון על הצלחה כלשהי?	14%
2. שהעניינים מסתדרים לשביעות רצונך?	10%
3. גאה על מחמאה שקבלת?	16%
4. נלהב או מעוניין מאד במשהו?	12%
5. "הרקיע השביעי"	6%
<u>רגשות שליליים</u>	
6. חסר מנוחה עד כדי כך שלא יכלת לשבת במקומך?	43%
7. משועמם?	61%
8. בודד מאד ומרותק מאנשים אחרים?	63%
9. נרגז משום שמישהו מתח עליך בקורת?	15%

נמצא מתאם של 0.50 ($P > .001$) בין החלק החיובי והחלק השלילי של הסולם. ממצא זה מנוגד לדווחו של ברדבורן (1969), ומורה כי באוכלוסייה שלנו שני חלקי הסולם מייצגים מימד אחד של מצוקה נפשית. הציון הכולל על סולם בן תשעה פריטים עשוי לנוע בין 9 ל-18. הממוצע בסקר הלקוחות שלנו הוא 11.8, ומשקף את המוראל הנמוך של קבוצת מרואינים זו: סטית התקן במסגן שלנו היתה 2.1.

בדקנו את הקשר בין מוראל לבין משתנים אחרים שנבדקו במחקר זה. מצאנו קשר בין מצב משפחתי למוראל, כאשר המוראל של הנשואים גבוה יותר מזה של האחרים (גמה = 1.461, $P > .01$). כ"כ נמצא קשר בין מוראל לבין מיין (לגברים מוראל גבוה יותר) והשכלה (קשר חיובי בין רמת השכלה למוראל), ויתכן שקשרים אלה, שאינם מובהקים סטטיסטית ($P > .10$) נובעים מהעובדה שאחוז גבוה יותר מהגברים עדיין נשוי, ושהגברים משכילים יותר.

כ"כ מצאנו גם קשרים חלשים, לא מובהקים סטטיסטית, אך בכונן הצפני בין מוראל לבין צורת המגורים (לבד לעומת מגורים עם אחרים) תכיפות קשרים עם ילדים (בקורים ושיחות טלפון), ומספר שעות הבדידות ביממה. באופן מפתיע מצאנו קשר הפוך מהצפוי בין מוראל לבין קיום קשרי שכנות טובים עם שכן אחד לפחות (גמה=0.288, $P < .05$). אין לנו הסבר לממצא זה. פרטים נוספים על קשרים אלו מצויים בדו"ח נפרד (קפלן-וינוקור, 1980, עמ' 29-36).

לסכום פרק זה מצאנו כי מעוטם של הלקוחות רתוקים לביתם או למטתם כי כמחציתם נתונים במצוקה כלכלית, וכי חלקם סובל מתנאי דיור קשים. מצאנו כי בריאותם של כל הלקוחות לקויה במידה זו או אחרת, וכי רבים מהם מתקשים לפחות בחלק מתפקודי היוס-יוס, מרביתם חסרים תוכן מספק לשעות הפנאי ומצב רוחם ירוד בד"כ.

כאשר בקשנו את המתנדבים לציין מה הן הבעיות העקריות של לקוחותיהם התיחסו מרביתם לבריאות לקויה ולבדידות ושעמום (לוח 8/6). תשובות דומות נתנו על-ידם לשאלה בדבר הסיבות ל"הצמדת" מתנדב ללקוח זה או אחר (לוח 9/6). תשובותיהם של עובדי שרותי הרווחה והבריאות לשאלות אלה דומות לתשובות המתנדבים, תוך הבחנה רבה יותר בין שתי השאלות: מחלות ונכות צוינו על ידם כבעיות העקריות של הלקוחות, אולם ה"בדידות" הובאה כשיקול העקרי להצבתו של מתנדב.

לוח 8/6: הבעיות העקריות של הלקוחות לדעת מדגמי המתנדבים ועובדי שרותי הרווחה

הבעיה העקרית	המתנדבים	עובדי שרותי בריאות ורווחה
מחלה או נכות	63%	77%
בעיות נפשיות	17%	17%
בדידות ושעמום	62%	37%
יחסי משפחה	16%	23%
בעיות חמירות	4%	3%
קשיי תפקוד יומיומי	14%	14%
אחר	2%	3%

לוח 9/6: "מדוע הוחלט שהלקוח זקוק למתנדב?" השוואת תשובות מדגמה המתנדבים ועובדי שרותי הרווחה

מתנדבים	עובדי שרותי רווחה
בדידות	72%
חוסר עסוק	4%
סבות נפשיות	19%
מחלות ונכות	63%
צרכי המשפחה	15%
אהר	2%
אין תשובה, לא יודע	4%

פרק שביעי: לקוחות התכנית: קשרים חברתיים ומערכות תומכות.

תכנית בקורי הבית נועדה לסייע לקשישים בודדים, ולפצותם על חולשת המערכות הסביבתיות התומכות בהם. נסינו לבדוק עד כמה באמת בודדים ומבודדים לקוחותיה של התכנית. בדידות חברתית נבדקה בעזרת מספר אינדיקטורים. שאלנו על קרובי משפחה וידידים, המרחקים בין מקומות מגוריהם לבין אלו של הלקוחות ותכיפות הפגישות עמם. בררנו גם את מספר השעות שהקשיש מבלה לבדו.

מצב משפחתי ומגורים: כפי שכבר צויין לעיל, רק 27% מהלקוחות (15% מהנשים ו-65% מהגברים) היו נשואים בעת הראיון, ואילו הרוב המכריע היו אלמנים או גרושים. כעשירית מהלקוחות מעולם לא היו נשואים. רק לשני שלישי מהמרואינים היו ילדים, ולמחצית מאלו היה רק ילד אחד.

לאור מצבם המשפחתי של הלקוחות, אין זה מפתיע שמרביתם (53%, 36% מהגברים, 61% מהנשים) חיים לבד. שיעור זה גבוה בהרבה משיעור "הגרים לבד" בין קשישי תל אביב - יפו (29%; ר' הרפז 1978). אלה שאינם גרים לבד מתגוררים לרוב עם בן או בת זוגם (26%; 60% מהגברים ו-18% מהנשים) או עם אחד או יותר מילדיהם (11%). מעטים (3%) גרים עם בן/בת זוג וילדים, עם קרובים אחרים (4%) או עם מי שאינם קרובי משפחה (5%). הרוב המכריע (75%) מבין אלו שאינם גרים לבד גרים עם אדם אחד נוסף בלבד, ורק מעטים גרים עם שני אנשים או יותר.

קשרי משפחה ושארות: כפי שצינו לעיל, יש לשני שלישים מהלקוחות ילדים, אך רק מעטים מהם מתגוררים עם ילדיהם. בדקנו, איפוא, את המרחקים בין מגורי הלקוחות וילדיהם, ואת תכיפות הפגישות ביניהם. מצאנו כי 19% מבין אלו שיש להם ילדים גרים באותו בית עם ילדם הקרוב ביותר, 16% גרים בשכנות קרובה (ברחוב או בשכונה), 29% גרים במרחק של פחות משעת נסיעה באוטובוס, 28% גרים במרחק גדול יותר, ו-8% מהילדים נמצאים בחו"ל. לשון אחרת - כשליש מהילדים גרים עם הלקוחות, 29% נוספים גרים במרחק המאפשר קשרים יומיומיים, ו-36% גרים במרחק רב מהלקוחות.

35% מבין המרואינים שיש להם ילדים נפגשים עם מישהו מילדיהם עד חמש פעמים בשבוע (קבוצה זו כוללת, כמובן, את אלו המתגוררים עם ילדיהם), 23% נפגשים עם ילדיהם פעם או פעמיים בשבוע, 24% 1-3 פעמים בחודש והיתר (18%) מספר פעמים בשנה או אף פחות.

מן הראוי להתייחס כאן להשוואת המערכת המשפחתית של יוצאי ארצות מוצא שונות. כפי שצויין לעיל, כלל מדגם הלקוחות שלנו מספר קטן יחסית (12%) של יוצאי אסיה-אפריקה, רובם תושבי אור-יהודה. לא מצאנו הבדל בין הקבוצות במצב המשפחתי, אולם ל-79% מבני "עדות המזרח" לעומת 63% מיוצאי ה"מערב" יש ילדים, 75% לעומת 33% גרים בקרבת ילדיהם, ו-55% לעומת 31% רואים את ילדיהם עד חמש פעמים בשבוע. קבוצת הלקוחות, ממוצא אסיה-אפריקה, המתגוררים באור-יהודה, מייצגת איפוא אוכלוסיה בעלת קשרי משפחה הדוקים יותר מאשר אלו של יתר המדגם.

מעניין להשוות את מדגמי המתנדבים והלקוחות מבחינת קשרי הורים ילדים. בלוח 1/7 השוינו את שני המדגמים מבחינת קרבת המגורים בין הורים לילדים ותכיפות הקשר עמם (בנגוד לטקסט דלעיל מבוססים האחוזים בלוח 1/7 על כל המדגם, ולא רק על אלה שיש להם ילדים). אנו מוצאים כי

לוח 1/7: השוואת קשרי משפחה של מדגמי הלקוחות והמתנדבים: מרחק מגורי הילד הקרוב ביותר.

מתנדבים	לקוחות	מרחק מגורי הילד הקרוב ביותר
4%	13%	באותה דירה
16%	11%	בקרבת מקום
38%	19%	נסיעה מקומית
25%	18%	נסיעה בינעירונית
4%	5%	בחו"ל
14%	34%	איך ילדים
		<u>תכיפות המפגשים</u>
14%	23%	יומיומי
56%	15%	אחת לשבוע
7%	12%	אחת לשבועיים
3%	4%	אחת לחודש
6%	12%	לעתים רחוקות יותר
14%	34%	איך ילדים

לאחוז גבוה יותר מביין הלקוחות איך ילדים כלל (34% לעומת 14%). אנו מוצאים כי, יחסית למתנדבים, רבים יותר הלקוחות הגרים עם ילדיהם (13% לעומת 4%) ואשר כתוצאה מכך מקיימים עמם קשר יומיומי (23% לעומת 14%). לעומת זאת רבים יותר המתנדבים הגרים בנפרד מילדיהם אך במרחק סביר מהם (54% לעומת 30%) ורבים יותר המתנדבים הנפגשים עם ילדיהם בתכיפות שבועית (56% לעומת 15%). נראה לנו כי נוכל להכליל ולאמר כי דפוס הקשר ביין הלקוחות וילדיהם מאופיין בתלות או ריחוק, לעומת דפוס של קרבה תוך עצמאות אשר מאפיין את המתנדבים.

באיזו מידה משמש הטלפון כתחליף למפגש פנים אל פנים ביין הלקוחות לילדיהם? ל-41 מהמרואינים הגרים בנפרד מילדיהם טלפון בביתם, אולם רק כמחצית מאלו (54%) משוחחים בטלפון עם ילדיהם מספר פעמים בשבוע, ו-20% משוחחים פעם בשבוע. היתר (26%) משוחחים עם ילדיהם לעתים רחוקות.

אנו רואים, איפוא, כי לחלק ניכר מלקוחות התכנית אין ילדים, ואילו רבים אחרים חסרים קשר יומיומי רצוף עם ילדיהם. הסיבה לכך היא, כפי הנראה, בעיקרה המרחק בין מקומות המגורים של הלקוחות וילדיהם. אשר לאיכות הקשר, 61% מההורים שבמדגם מעריכים את הקשר בינם לבין ילדיהם כ"קרוב מאד", 21% כ"טוב אך לא קרוב", ורק 18% מדווחים כי אין להם קשר טוב או קרוב עם אחד או יותר מילדיהם. (1)

גם המתנדבים נשאלו על קשרי משפחה של הלקוחות, והממצאים ממדגם זה מאשרים את התמונה שהובאה לעיל. שאלנו מי הם (למיטב ידיעתו של המתנדב) קרובי המשפחה הקרובים ביותר ללקוח. ב-19% מהמקרים היו אלו בן או בת הזוג, ב-43% מהמקרים ילדים וב-25% מהמקרים קרובים אחרים (נכדים, אחים, גיסים וכו'). ל-12% מהלקוחות לא היו, לדברי המתנדבים, כל קרובי משפחה. שאלנו על תכיפות הקשר עם קרובי משפחה. 17% מהלקוחות לא ידעו להשיב על שאלה זו (בנוסף ל-12% אשר דווחו כי אין ללקוח שלהם קרובים). מהנותרים העריכו 53% כי המבוקרים נפגשים עם קרובי משפחה אשר אינם גרים עמם בדירה אחת לפחות אחת לשבוע, 17% מספר פעמים בחודש ו-28% מספר פעמים בשנה או פחות. דווחי המתנדבים מאשרים איפוא את דווחי הלקוחות למרות ההבדלים בשאלות (התיחסות לילדים לעומת התיחסות לקרובי משפחה).

קשרים עם ילדים ושכנים: כמעט מחצית (47%) מהלקוחות טענו שאין להם חבר קרוב. מהנותרים ציינו רבים (49%) שידידם הקרוב מתגורר מחוץ לשכונתם. ידידיהם של אחרים גרים בקרבת מקום: בבנין (16%), ברחוב (8%) או בשכונת (27%). 28% מאלו שיש להם ידידים נפגשים עמם מספר פעמים בשבוע, 28% אחת לשבוע, 24% מספר פעמים בחודש והיתר לעתים נדירות יותר. 64% מאלו שיש להם ידיד קרוב השיבו כי הם עשויים לספר לו את דאגנותיהם ומחשבותיהם.

אשר לשכנים, מחצית הלקוחות דווחו כי יש להם קשר טוב עם שכן אחד לפחות. דווח דומה קבלנו מ-45% מהמתנדבים. המתנדבים נשאלו גם על תכיפות המפגש של לקוחותיהם עם שכנים וידידים. 23% מ-69 המתנדבים שידעו להשיב על שאלה זו טענו שלקוחותיהם אינם נפגשים כלל עם שכנים או ידידים, ו-32% דווחו על פגישות בתכיפות של אחת לשבוע או פחות. למיטב ידיעתם של המתנדבים כ-65% מהלקוחות זוכים לעזרה

(1) יש לזכור את הקושי שבקבלת תשובות כנות לשאלות ישירות בנושא כה רגיש.

כלשהי מקרובי משפחה, וכ-46% נעזרים בשכנים וידידים. סוג העזרה הנפוץ בשני המקרים, הוא בקניות. בסיכום נוכל לאמר כי לרבים מלקוחות התכנית מערכת תומכת ראשונית (קשרי משפחה, ידידות ושכנות) חלשה למדי. בטויל אחד לחולשתה של מערכת זו הוא בשעות הבדידות הרבות שהן מנת חלקם של רבים מהמרואינים. מרביתם (53%, 62% מהנשים ו-29% מהגברים) טענו שהם נמצאים לבדם מרבית שעות היום ובכל שעות הלילה. אחרים (18%) נמצאים לבד בין שעתים לשתים עשרה שעות ביום ורק קצת מעל לרבע (28%) ספרו כי הם נמצאים לבד פחות משעתיים ביום.

קשרים עם שרותי הבריאות והרווחה: באיזו מידה משלימים שרותי הרווחה והבריאות את המערכת הבלתי פורמלית כמקור לעזרה ותמיכה בקשישים הרתוקים לביתם? שאלנו את לקוחות התכנית האם מבקר אותם מישהו מעובדי השרותים. 22% מבוקרים ע"י עובד סוציאלי מטעם הרשות המקומית, 4% ע"י עו"ס של גורם אחר, 15% ע"י אחות, רופא או פיזיותרפיסט מטעם שרות רפואי כלשהו. גם המתנדבים נשאלו על עזרה שלקוחותיהם מקבלים ממוסדות שונים. מביין ה-75 שידעו להשיב על שאלה זו טענו רק 11 (15%) שהלקוח שלהם אינו מקבל עזרה משום מוסד, 28 (37%) הצביעו על "לשכת הסעד" כמקור לעזרה, ועוד 23 (31%) ידעו על קשר של הלקוח עם קופ"ח. מספרים קטנים הצביעו על המוסד לבטוח לאומי או משרד הבטחון כמקורות לעזרה. אשר לסוג העזרה שנתנת ללקוח ע"י המוסד, 61 מרואינים ידעו להצביע על סוגי עזרה ספציפיים, מהם ציינו 34 (56%) טפול סעודי או רפואי, 27 (שהם 44%) תמיכה כספית, 15 (25%) עזרה במשק בית, שבעה (11%), הזכירו ארוחות חמות, וששה (10%) התייחסו לאשפוז, סדור מוסדי או שפור הדיור.

כפי שכבר צויין לעיל הצלחנו לראיין רק 24 עובדי שרותי בריאות ורווחה (מרביתם עובדים סוציאליים של רשויות מקומיות) אודות 35 לקוחות. במרבית המקרים היו אלה לקוחות "ותיקים" אשר נמצאו בטפולו של המרואיין שנתיים ויותר. הקשר בין מרואינים אלו ולקוחותיהם לא היה אינטנסיבי ביותר. בפחות משליש מהמקרים (31%) דווח העובד כי הוא נפגש עם הלקוח בתכיפות של אחת לחודש או יותר. מרבית הלקוחות (60%) רואים את העובד פעמים ספורות בשנה, ובזדדים (9%) אף לעתים רחוקות יותר. הקשר הרופף בין העובדים ולקוחותיהם בולט במיוחד על רקע העובדה שמטרת הטפול הוגדרה במרבית המקרים (69%) כ"טפול תמיכתי", לחזוק התפקוד היומיומי של הלקוח. מטרות אחרות שצוינו היו הפגת בדידות (23%), פתרון בעיות ומצבי משבר (17%) וטפול או מעקב רפואי (14%). השרותים שהוגשו ללקוחות לדברי העובדים היו "תמיכה רגשית" (80%), יעוץ והדרכה (54%), טפול ביתי ע"י מטז"ית וכו' (51%) תמיכה כספית (17%), תמיכה בעין (29%), טפול רפואי או סעודי (28%), דיור (17%).

הרנשם המתקבל מהשונות התשובות של שלנשת המדגמים הוא כי מרבית הלקוחות של תכנית בקנרי הבית הם גם לקוחות של מוסדות רונחה ובריאות שונים, אלא שהקשר בינם זבין עובדי מוסדות אלה רנפף במרבית המקרים. עזרת המוסדות מתבטאת, כפי הנראה, בעיקר באספקת משאבים ובמעקב כללי נרופף אחר מצבם של הלקוחות.

מקורות לעזרה בבעיות יומיום: כל הנאמר לעיל מעלה ספקות לגבי מספיקות המערכת התומכת הסביבתית ויכלתה לסייע בתפקודם היומיומי של הקשישים. נסינו לעמוד על המשקל היחסי של המרכיבים השונים של המערכת התומכת - בני משפחה, השכנים והידידים, מוסדות הבריאות והרווחה, בסיוע ללקוחות. שאלנו את הלקוחות מי מסייע להם בבעיות יומיומיות שונות. מלוח 2/7 אנו למדים כי יש נושאים (רחצה ולבנוש; הכנת ארוחות, לקיחת תרופות) עמם מתמודד חלק ניכר מהלקוחות בכחות עצמו, אם משום שאינו זקוק לעזרה או משום שאין מי שיעזור לו.

לוח 2/7: מקורות עזרה ללקוחות בבעיות יומיומיות שונות (n=94)

הנושא מקור העזרה	קנית מזון	הכנת ארוחות	נקיון כביסה	רחצה הלבשה	תרופות תחבשות בנק עו"ד	מלרי טפסים	טפול בעת מחלה	אחר
לבד, אף אחד	25%	45%	26%	64%	40%	30%	21%	63%
בן זוג	20%	17%	14%	9%	12%	17%	25%	27%
ילדים קרובים	19%	13%	18%	9%	19%	36%	32%	3%
שכנים, ידידים	10%	1%	1%	1%	2%	9%	10%	2%
עובד בשכר, מוסד	15%	21%	37%	15%	16%	6%	4%	2%
מתנדב	3%	-	-	-	3%	-	1%	2%
2 או יותר מהנ"ל	9%	3%	4%	3%	7%	2%	7%	1%
סה"כ	101%	100%	100%	101%	99%	100%	100%	100%

בנושאים רבים, כמו טפול בעת מחלה, סיוע בבעיות "בירוקרטייות", קניות וכו'. בני המשפחה הם מקום העזרה העיקרי. (1) שכנים וידידים ממלאים תפקיד פחות מרכזי, ואילו

(1) ממצא זה תואם ממצאי מחקרים שונים בארץ ובחו"ל, ר' הרפז (1978) עמ' 71.

תפקידו של ה"ממסד" בנלט בתחומי נקייון הבית (באמצעות מטזי'נת נעזרה ביתית) ובמידה פחותה בהכנת ארוחות, קניות, טפול אישי נסעודי. יש להניח שהתמונה שקבלנו בנושא זה מושפעת מהעובדה שלרבים מהלקוחות אין ילדים, או שילדיהם אינם גרים בקרבת מקום. כדי לבדוק את השפעתו של גורם זה חזרנו נבדקנו בנפרד את מקורות העזרה לתת מדגם של ארבעים לקוחות שילדיהם גרים עמם, לידם או במרחק "נסיעה עירונית באוטובוס" (לוח 3/7). אנו מוצאים שלגבי תת מדגם זה תפקיד "הממסד" מצומצם יחסית וילדיהם הם מקום העזרה העקרי במרבית הנשאים. בתשובה לשאלה אחרת ידעו 75% מהלקוחות להצביע על צורך בעזרה שאינו בא על ספורו. כשליש מאלו התיחסו לנושאי בשול ונקיון הבית, כחמישית לעזרה ביציאה מן הבית, כחמישית לסיוע כספי, והיתר לקשר חברתי, טפול אישי (רחצה, לבוש) או סדור מוסדי. לעומתם ידעו רק 27 מהמתנדבים להצביע על עזרה שהלקוח שלהם זקוק לה נאינו מקבל. אלו התיחסו לעזרה במשק בית (8, שהם 30%), טפול סעודי או רפואי (6, שהם 22%), או, במקרים בודדים, לתמיכה כספית, שפור הדיור או סדור מוסדי.

לוח 3/7: מקורות עזרה ללקוחות שילדיהם גרים בקרבתם (n=40)

המקור	הנושא	קניית מזון	הכנת ארוחות	נקיון כביסה	רחצה הלבשה	תרופות תחבשות בנק	כספים	מלני טפסים	טפול מחלה בעת
בעצמו, אף אחד	15%	40%	20%	60%	25%	23%	23%	13%	
בן-זוג	20%	20%	15%	3%	10%	23%	18%	28%	
ילדים, קרובים	40%	23%	35%	15%	40%	48%	53%	48%	
שכנים, ידידים	3%	-	-	-	-	3%	3%	-	
עובד בשכר, מוסד צבורי	13%	13%	28%	20%	10%	3%	3%	-	
מתנדב	3%	-	-	-	5%	-	-	-	
צרוף של 2 ויותר מהנ"ל	8%	5%	3%	3%	10%	3%	3%	13%	
	102%	101%	101%	101%	100%	103%	103%	102%	

=====

פרק שמיני: בקורי בית של מתנדבים אצל הלקוחות: תכיפות, תוכן ותוצאות

בפרקים הקודמים הצגנו את הבדידות וקשיי התפקוד של לקוחות התכנית. נראה לנו כי מהנתונים שהבאנו אפשר להסיק כי התכנית אמנם מגיעה לאוכלוסיה הזקוקה לה.

בפרק זה נציג את התכנית עצמה, כפי שהיא משתקפת בראיונות עם הלקוחות, המתנדבים ועובדי השרותים. נבדוק באיזו מידה בצוע התכנית, כפי שהוא בא לידי בטוי בסקרים שערכנו, אמנם תואם את המטרות כפי שהוצגו בפרק המבוא.

תדירות ומשך הבקורים: המתנדבים אמורים לבקר את לקוחותיהם אחת לשבוע, למשך שעה לפחות, בלוח 1/8 אנו מביאים את התכיפות הממוצעת של הבקורים כפי שבאה לידי בטוי בשלש הראיונות.

לוח 1/8: תכיפות הבקורים של המתנדב בבית הלקוח, לפי ראיונות מדגמי הלקוחות, המתנדבים ועובדי השרותים

<u>עובדי שרותים</u>	<u>מתנדבים</u>	<u>לקוחות</u>	<u>תדירות הבקורים</u>
n = 35	n = 81	n = 94	
-	7%	6%	יותר מפעמיים בשבוע
17%	20%	6%	פעמיים בשבוע
37%	58%	42%	פעם בשבוע
6%	9%	15%	פעם בשבועיים
-	1%	7%	פעם ב-3 שבועות
-	3%	4%	פחות מפעם ב-3 שבועות
-	-	18%	כלל לא מבקר
40%	3%	1%	לא יודע, לא זוכר

אנו מוצאים הסכמה על כך כי מרבית המתנדבים מבקרים את לקוחותיהם לפחות פעם בשבוע. עם זאת אנו מוצאים הבדל לא קטן בין מדגמי הלקוחות והמתנדבים בהצגת שכיחות הבקורים. 18% מהלקוחות טוענים שהמתנדב המיועד כלל לא מבקר אותם, ו-26% (לעומת 13% מהמתנדבים) מדווחים על בקורים בתכיפות של פחות מאחת לשבוע לעומת זאת 27% מהמתנדבים (לעומת 12% מהלקוחות) מדווחים על בקורים המתקיימים יותר מאשר פעם בשבוע.

להבדלים בין תשובות המתנדבים והלקוחות מספר הסברים. בחלקם נובעים הבדלים אלו משיטת הדגימה והראיון במחקר זה. לפי ההוראות שניתנו למראייני המתנדבים, היה עליהם לברר תחילה האם המתנדב מבקר עדיין את הלקוח שהיה אמור להיות נשוא הראיון. במקרים בהם ניתנה תשובה שלילית נסב הראיון על לקוח אחר, לפי הצעת המראיין. לכן רואינו מתנדבים רק אודות לקוחות שבוקרו לאחרונה באופן סדיר. לעומת זאת לא נמנענו מלהמשיך

ולראיין לקוחות אשר ספרו כי אינם זוכים עוד לבקורי המתנדב, יש בכך משום הסבר חלקי לעובדה שלקוחות (אך לא מתנדבים) דווחו על העדר בקורים כלשהם.

בנוסף לבעיות הנובעות משיטת הדגימה והראיון נוכל ליחס חלק מההבדלים ללקויי זכרון של הלקוחות וקשיי תקשורת עמם (קרה, למשל, כי מתנדבת אשר לדברי הלקוחה כלל אינה מבקרת הופיעה במקרה בעת הראיון), ומאיזך נטיה של המתנדבים להציג את עצמם ואת עבודתם באור טוב ככל האפשר. מעניין לציין כי התפלגות תשובות עובדי שרותי הבריאות והרווחה (אלו מביניהם שהיו מסוגלים לספק מידע על תכיפות בקורי המתנדבים) קרובה להתפלגות תשובות המתנדבים.

לקוחות התכנית נשאלו גם מתי בוקרו לאחרונה על ידי המתנדב, 65% ספרו כי בוקרו תוך השבועיים שקדמו לראיון, 26% ראו את המתנדב לאחרונה לפני יותר משבועיים, ו-9% אינם מכירים את המתנדב שדובר בו. המתנדבים נשאלו כמה פעמים בקרו את הלקוח בשבוע שקדם לראיון. 16% בקרוהו יותר מפעם אחת, 57% פעם אחת ו-26% לא בקרו את הלקוח בשבוע שקדם לראיון. ההפרש בין מס' המתנדבים אשר לא בקרו את הלקוח בשבוע האחרון, לבין מספרם של אלה שדווחו על תכיפות ממוצעת של פחות מאחת לשבוע נעוץ, כפי הנראה בגורמים ספציפיים שהקשו זמנית על הבקורים כגון מחלה או נסיעה של המתנדב או הלקוח.

אשר למשך הבקורים, הלקוחות דווחו במרבית המקרים על בקורים באורך סביר ואף יותר מזה. 15% דווחו על בקורים הנמשכים שעתים ויותר, 38% על בקורים של שעה-שעתיים 23% על בקורים של חצי שעה עד שעה, 7% על פחות מחצי שעה ו-6% דווחו על העדר בקורים.

בנוסף לתכיפות הבקורים ומשך כל בקור מצאנו לנחוץ להתייחס לרציפות הקשר. מרבית המתנדבים (62%) ספרו לנו כי הם מבקרים את הלקוח מזה שנה ויותר. 20% מבקרים אותו בין חצי שנה לשנה, ורק מעוט של 18% פחות מחצי שנה. יש לזכור כי ממצא זה הושפע ע"י שיטת הדגימה שלנו (כללנו במדגם רק לקוחות שבוקרו באופן סדיר שלשה חדשים ויותר).

נראה לנו כי מרבית הלקוחות שבמדגם אמנם זוכים לקשר נמשך, סדיר ומשמעותי עם המתנדב. עם זאת יש, כפי הנראה, מספר לקוחות אשר הבקורים אצלם פחות סדירים מהמצופה. קשה לנו להגדיר את מספרם של אלו (לאור הקשיים המתודולוגיים שצוינו לעיל) אך לאור כל מה שהעלינו אנו מניחים שמספרם של אלו שאינם מבוקרים באופן סדיר הוא פחות מ-25% מהאוכלוסייה.

הממצאים שהבאנו לעיל מצביעים על בעיה (האפינית לתכניות הפעלת המתנדבים) של יעילות המעקב אחר עבודת המתנדבים. מסתבר כי ב-19 (מתוך 81) מקרים לא בקרו המתנדבים את הלקוח אשר היה אמור להיות נשוא הראיון. לעתים היתה לכך סיבה כבדת משקל (כגון: פטירת הלקוח). לעתים הופעל שיקול דעת של המתנדב ("הלקוח אינו זקוק לבקורים שבועיים" או "האופי של הלקוח לא מצא חן בעיני"). היו מספר מקרים בהם הסביר לנו המתנדב כי הבקורים הופסקו עקב נסיעה או

אשפוז של הלקוח, ולא חודשו לאחר שהלקוח חזר לביתו. יתכן שחלק ממקרים אלה הגיע לידיעת סגל התחנה בתקופה שבין הוצאת המדגם לבין קיום הראיון, אולם אנו מניחים כי למרות מאמצי התחנות, באמצעות פגישות הדרכה ושיטות דווח שונות, לקיים מעקב אחר בקורי הבית יש לקוחות שנופלים בין חורי הרשת, וכי לעתים מפסיקים מתנדבים על דעת עצמם וללא ידיעת סגל התחנות, לבקר לקוחות אשר ע"פ שקולים מקצועיים אולי זקוקים להמשך הבקורים.

פעילות בעת הבקורים: בלוח 2/8 אנו מסכמים את תשובותיהם של מרואיננו לשאלה פתוחה בדבר פעילותו של המתנדב בעת הבקור, וסוגי העזרה שהוא מושיט ללקוחו. הלוח מבוסס על כל מדגם המתנדבים, ועל חלק ממדגמי עובדי השרותים והלקוחות. הוצאנו מהמדגם (ומהבסיס לחישוב האחוזים) את העובדים הסוציאליים והסעודיים אשר לא ידעו להשיב על שאלה זו (שמונה מביין ה-35), ואת הלקוחות אשר טענו שאינם זוכים לבקורים של מתנדב, או שהבקורים מאד לא סדירים וחסרי משמעות (18 מתוך 94).

לוח 2/8: מה עושים המתנדבים עבור הלקוחות בעת הבקורים לפי דוחי מדגמי הלקוחות, המתנדבים ועובדי שרותי הרווחה.

סוג העזרה	לקוחות n=76	מתנדבים n=81	עובדי שרותים n=27
שיחה וייעוץ	89%	98%	93%
עזרה בטפול אישי	-	10%	11%
עזרה בעבודות הבית	9%	6%	-
סדורים וקניות	21%	32%	56%
קשור עם מוסדות	14%	27%	11%
קריאה וכתובה	5%	9%	-
הוצאה מהבית	26%	26%	30%
שפור קשרים חברתיים	1%	7%	-

מרבית מרואיננו דווחו על שיחת-רעים כעל השרות העקרי הניתן ללקוח. חלק לא קטן מהמרואינים דיווח גם על עזרה ביציאה מהבית, סדורים וקניות או טפול בבעיות הלקוח במוסדות שונים. בד"כ מתקבלת תמונה דומה משלוש הראיונות, כאשר למתנדבים נטיה קלה לציין סוגי מעורבות ועזרה רבים יותר מאשר הלקוחות.

מכיוון שהפעילות העקרית בעת הבקורים הוא שיחה, מעניין לעמוד על נושאי השיחה (לוח 3/8. כאן אנו שוב נתקלים בהבדלים הנובעים בחלקם מסיבות מתודולוגיות.

לוח 3/8: נושאי שיחה בין המתנדב ללקוח, לפי דווחי מדגמי המתנדבים והלקוחות*

הנושא	לקוחות n=83	מתנדבים n=79
עניני דינמא	37%	64%
מחלות	23%	22%
זכרונות עבר	11%	30%
משפחה, שכנים, מכרים	10%	36%
תרבות (ספרות, תיאטרון וכד')	2%	14%
בדידות ומצוקה	4%	10%
חיות המתנדב	2%	9%
לא משוחחים, קשיי תקשורת	5%	-
המתנדב אינו מבקר	7%	-

* מתנדבים שתי תשובות, לקוחות תשובה אחת.

השאלה שנשאלה היתה פתוחה, ולצורך הנתוח הובאו בחשבון שתי התשובות הראשונות של המתנדב אך רק תשובה אחת של הלקוח. עם זאת בולטת ההסכמה בדבר המרכזיות של עניני דינמא ונושאי בריאות. המתנדבים מרבים לדווח גם על שיחות בנושאי משפחה וזכרונות העבר. יתכן שההדרכה הנתנת למתנדבים מחדדת את רגישותם ומודעותם למגוון הנושאים העולים בשיחות.

עזרת המתנדב ללקוח: האם הבקורים מסייעים ללקוחות, ועד כמה? שאלות פתוחות דומות הופנו בנושא זה למתנדבים ולעובדי השרותים, והתשובות מובאות בלוח 4/8 המרואינים משני

לוח 4/8: תחומים בהם, במיוחד, הצליח המתנדב בנסיונו לעזור ללקוח, לפי דווחי המתנדבים ועובדי שרותים.

התחום	מתנדבים	עובדי שרותים
סדורים במוסדות ומצויי זכויות	33%	6%
עזרה מעשית בחיי יום יום	5%	6%
שפור ושקום קשרים	5%	6%
יציאה מהבית	11%	-
שפור מוראל	83%	60%
בשום דבר (או אינו מבקר)	3%	3%
איך מידע	4%	23%

המדגמים מדגישים בעיקר את העלאת המוראל, כאשר המתנדבים רואים עצמם כמסייעים גם ב"יישור ההדורים" במוסדות בירוקרטיים שונים. אשור לכך אנו מוצאים גם בראיונות הלקוחות. מ-76 הלקוחות אשר דווחו לנו שהם זוכים לסיועו של מתנדב, ציינו 21% שהמתנדב מסייע להם במידע ועצה בקשריהם עם מוסדות ושרותים, 20% ציינו שהמתנדב מבקר עבורם במוסדות, ו-17% ציינו שהמתנדב מלווה אותם בבקוריהם. מדובר בעיקר, בקופ"ח (21%) ובמוסד לבטל"א (17%), ובמידה פחותה בלשכת הסעד (5%) ויתר מחלקות העיריה (3%).

המתנדבים נשאלו גם על נושאים בהם, במיוחד, לא הצליחו לסייע ללקוחותיהם. רק 31 מהמתנדבים היו מוכנים או מסוגלים להצביע על כשלונות. מהם ציינו 11 בעיות במו"מ עם מוסדות בריאות ורווחה, ותשעה הצביעו על אי הצלחה בשפור קשרי משפחה ושכנות של הלקוח. ששה לא הצליחו לסייע ללקוח לצאת מן הבית, חמשה לא הצליחו בבעיות מעשיות שונות ושלושה הרגישו שלא הצליחו לשפר את מצב רווח של הלקוח. הסיבות לכשלונות נעוצים, לדעת המתנדבים, בדפוסי פעולה של שרותי הבריאות והרווחה (ב-13 מהמקרים), או בתכונות של הלקוחות (ב-12 מקרים צוינו עקשנות, דרשנות יתר וכו'). רק מתנדבים בודדים ביותר ציינו תכונות שלהם עצמם, או של תכנית בקורי הבית כגורמים לאי הצלחה.

נושא המחייב התיחסות מיוחדת הוא השפעת בקורי הבית של המתנדבים על קשרי הלקוחות עם המרכיבים השונים של המערכת הסביבתית התומכת. אחת ממטרות התכנית היתה לחזק את מערכת הקשרים החברתיים של הלקוחות. מאידך הועלה מדי פעם החשש שפעילותם של המתנדבים עשויה לבוא כתחליף לפעילותם של אחרים, ולפגום במערכת הקשרים של הלקוחות. שאלנו את המתנדבים איך, לדעתם השפיעו בקוריהם על קשרי הלקוחות עם קרובי משפחה, שכנים, ועובדי שרותים. אנו מוצאים כי, בד"כ, המתנדבים מיחסים לעצמם השפעה מועטה יחסית על מערכת הקשרים החברתיים של הלקוחות. כמעט ולא נתקלנו במתנדבים הסבורים שפעילותם גרמה להחלשת מעורבותם של אחרים בחיי הלקוחות. מעטים מאד מביין המתנדבים מיחסים לעצמם השפעה חיובית על קשרי משפחה של הלקוחות, מעטים (16%) טוענים להצלחה כלשהי כחיזוק קשרי שכנות וכרבע טוענים לחיזוק קשרים עם שרותי הבריאות והרווחה. ממצא אחרון זה מעניין, מסתבר כי מעורבותם של עובדי שרותים בענייני לקוחותיהם חלשה לעתים מהנדרש, המתנדבים, שקשריהם עם הלקוחות תכופים ועמוקים יותר, עשויים לעתים להביא בפני העובדים צרכים ובעיות של הלקוחות וע"י כך לגרום לחיזוק הקשר ולשפור השרות הניתן ע"י השרותים ללקוחות. מעניין כי ב-16 מתוך 35 ראיונות עם עובדי שרותי הבריאות והרווחה אודות לקוחות מסוימים היו המרואיינים מסוגלים לציין מידע אשר הגיע אליהם בזכותו של המתנדב. ההתיחסות התכופה ביותר היתה למשאבים וקשרים של הלקוח אשר לא היו ידועים לעובד המטפל (8 מתוך 16 תשובות, שהן 50%). רק בששה מקרים (38%) צויין מידע אודות שנויים במצבו התפקודי של הלקוח, ובשני מקרים (13%) צרכים של הלקוח אשר לא באו על ספוקם.

נתונים נוספים על עזרת המתנדבים ללקוחות בשפור קשריהם עם שרותי הרווחה נתקבלו מראיון הלקוחות. 18% מהלקוחות דווחו על עזרת המתנדבים בקשור עם מרפאות קופ"ח, 15% עם סניף המוסד לבטוח לאומי, מעטים נעזרו במתנדבים בקשריהם עם לשכות הסעד, ומחלקות אחרות של הרשות המקומית. העזרה התבטאה בהעברת מידע, ליווי הלקוח בעת בקורו במרפאה או במשרד, או בכתיבת מכתב. סינוע ללקוחות בקשריהם עם שרותי בריאות ורווחה ניתן אמנם במעוט מהמקרים, אולם יש לראות בכך תרומה לא מבוטלת של התכנית ללקוחות.

שנויים במצב הלקוחות מאז תחילת הבקורים: שאלנו את המרואיינים משלש המדגמים על שנויים שחלו במצבו של הלקוח מאז תחילת הבקורים של המתנדב, יש להניח כי כרוך השנוי "הטבעי" אצל לקוחות תכנית זו הוא שלילי. מדובר באנשים המצויים בשלב של הדרדרות מבחינת מצב בריאותם, רמת תפקודם ואיכות קשריהם. מגמה זו אינה באה לידי בטוי בתשובות הלקוחות והמתנדבים כפי שסוכמו בלוח 5/8. מעטים הלקוחות המצביעים על שנוי לרעה בתחום כלשהו. בד"כ מדווחים הלקוחות על העדר שנויים. היוצא הכולל מכלל זה הוא מצב הרוח. כאן מצביעים מרבית הלקוחות על שפור מאז תחילת הביקורים, מעוט מביין הלקוחות מדווח על שפורים לטובה גם במצב הבריאות, ביכולתם לשרת את עצמם ובתכיפות היציאות מן הבית.

לוח 5/8: הערכת שנויים שחלו במצבו של הלקוח מאז תחילת הבקורים. לפי דיוחי מדגמי הלקוחות, המתנדבים ועובדי השרותים.

התחום	לקוחות			מתנדבים			עובדי שרותים		
	לטובה	לרעה	איך שנוי	לטובה	לרעה	איך שנוי	לטובה	לרעה	איך שנוי
מצב בריאות	15%	7%	78%	27%	37%	36%	6%	29%	54%
מצב רוח	55%	4%	41%	49%	15%	36%	40%	49%	11%
יכולת לשרת את עצמו	10%	6%	84%	19%	17%	64%	9%	14%	66%
יחסים עם בני משפחה	5%	2%	93%	9%	3%	85%	6%	3%	74%
יחסים עם שכנים	6%	4%	90%	14%	5%	79%	9%	-	80%
יחסים עם אחרים				7%	3%	88%	11%	-	77%
קשר עם שרותים				37%	59%	4%	17%	-	69%
תכיפות יציאה מהבית	13%	1%	87%	24%	11%	63%	11%	16%	69%
יחס לשרותים									
יחס למתנדב				58%	1%	40%	57%	3%	23%

המתנדבים נוטים לראות את מצב הלקוחות כדינאמי, או נזיל יותר מכפי שרואים אותו הלקוחות עצמם. גם הם מצביעים בעיקר על שנויים לטובה במצב הרוח. אך מרביתם מצביעים גם על שנויים לטובה או לרעה (בעיקר לרעה) במצב הבריאות ובקשרי הלקוחות עם שרותי הבריאות והרווחה. לא מעטים מהמתנדבים רואים שנויים (בעיקר לטובה) בתכיפות היציאות מהבית, ביכלתם של הלקוחות לשרת את עצמם, ובמערכת היחסים החברתיים שלהם.

עובדי השרותים, הם הפסימיים ביותר מבין שלש המדגמים שלנו. גם הם מצביעים על העדר שנויים במרבית הנושאים אך נוטים יותר להצביע על שנויים לרעה מאשר לטובה. מעניין שגם בנושא מצב הרוח נוטים עובדי השרותים להצביע על שנוי לרעה יותר מאשר לטובה.

יתכן כי ההבדלים, בין שלש המדגמים בהערכת כוונת השנוי, כפי שהוצגו בלוח 5/8 נובעים מכך שהן המתנדבים והן הלקוחות נטו להשיב לשאלות אלה תוך התיחסות להשפעת בקורי הבית. עובדי השרותים היו היחידים מבין המרואיינים שלנו אשר היו מסוגלים להעריך כוונת שנוי במצב הלקוחות בלי להתייחס לתוצאות פעילותם של המתנדבים.

אשר לסיבת השנויים, המתנדבים נוטים (כפי הנראה בצדק) ליחס את השנויים לטובה במצב הרוח של הלקוחות לבקורי הבית. גם מרבית הלקוחות שציינו שיפור במצב רוחם יחסו שנויים אלו לבקורי המתנדבים.

יחס הלקוחות ובני משפחתם לבקורים: מצאנו שמרבית הלקוחות זכו לבקורים סדירים של מתנדבים, שהבקורים הוקדשו בעיקר לשיחת רעים ופחות לסיוע ממשי בבעיות יום יום ולחיזוק המערכת התומכת. מצאנו גם שהן הלקוחות והן המתנדבים סבורים שהבקורים מסייעים ללקוחות, וכי מרביתם מצביעים על שיפור במצב רוחם של הלקוחות מאז תחילת הבקורים ומיחסים שפור זה להשפעת הבקורים הידידותיים.

עדות נוספת על יחס הלקוחות לתכנית אפשר להפיק ממספר שאלות ישירות שנשאלו בנושא זה. הלקוחות נשאלו האם הם מעוניינים בכך שהמתנדבים ימשיכו לבקרם. 91% מהלקוחות אמרו שהם מבקשים להמשיך בקשר עם המתנדב (קבוצה זו כוללת גם כמה מהלקוחות אשר טענו שהמתנדב אינו מבקר אצלם מזה זמן רב). כאשר נשאלו לסיבת רצונם להמשיך הקשר הצביע הרוב (73%) על הפגת השעמום ושיפור מצב הרוח כמניע עקרי להמשיך הקשר. מעטים בלבד ציינו סוגי עזרה שונים כמניעים להמשיך הקשר.

המתנדבים נשאלו על תגובת הלקוחות לבקוריהם, כמעט כולם השיבו כי הלקוחות "שמחים מאד" (91%) או "שמחים" (7%) לבקור. המתנדבים ציינו צורות בטוי שונות של הערכת הלקוחות. יש העושים מאמץ מיוחד לקום מהמטה, להתלבש ולהתייפות, יש המלודים את

המבקר לאוטובוס, ויש המתקשרים מדי פעם בין בקור לבקור, אגב, כאשר נשאלו הלקוחות האם הם מנסים להתקשר עם המתנדב כאשר הוא אינו מגיע לביקור ציינו 53% מהמרואינים (62% מאלו שברשותם טלפון, 33% ממחוסרי הטלפון) שהם נוהגים במקרה כזה להתקשר עם המתנדב כדי לברר מדוע לא בא לבקרם. ביזמה זו של הלקוחות יש לראות משום אינדוקציה נוספת לחשיבות התכנית עבורם.

אשר לתגובת בני המשפחה: מבין 53 הלקוחות המקיימים קשרים רצופים עם בני משפחה השיבו 63% שבני משפחתם מרוצים ביותר מבקורי המתנדב. 20% מרוצים למדי ו-17% אינם מרוצים. רק ל-31 מתנדבים היה מידע בנושא זה, מאלה טענו 77% שבני המשפחה של הלקוחות שמחים מאד לבקוריהם, 19% הגדירו אותם כ"שמחים" ורק 3% הגדירו אותם כאדישים או מסתייגים. 16 מבין המתנדבים סבורים שהם מסייעים לא רק ללקוח כי אם גם לבני משפחתו בכך שהם משחררים אותם, ולו לשעה קלה, מעול הטפול הנמשך בקשיש החולה, ובכך שהם מבטאים אהדה לקשיים עמם הם מתמודדים. במקרים בודדים ניסח המתנדב לסייע לבני משפחה גם בבעיות שאינן קשורות ללקוח.

מן הראוי להוסיף כאן מלים מספר בנושא התאמת המתנדבים ללקוחות. שמענו תלונות מעטות ביותר, מצד מתנדבים או לקוחות, על התאמה לקויה בין המתנדב ללקוח. מאידך, כאשר בדקנו את המתאם בין האפיונים הדמוגרפיים של הלקוח לאלו של המתנדב (מיז, גיל, ארץ מוצא ותק בארץ, מצב משפחתי והשכלה) לא מצאנו קשר סטטיסטי בין תכונות המתנדב ותכונות הלקוח, למעט בנושא המיז (נטיה כלשהי לשלוח מתנדבים גברים ללקוחות גברים) וארץ מוצא (זאת בזכות ריכוז לקוחות ומתנדבים מארצות המזרח במקום יישוב אחד). לא מצאנו כל קשר בין השכלת המתנדב להשכלת הלקוח, וכך גם לגבי גיל, ותק ומצב משפחתי. כאשר באים להעריך ממצא זה יש לזכור את ההומוגניות היחסית של הקבוצות והדמיון ביניהם כפי שדווח בפרק 4. במלים אחרות יתכן וההתאמה נעשתה ע"י עצם בחירת האוכלוסיה לתכנית, ולא ע"י הצבה דיפרנציאלית של מתנדבים אצל לקוחות.

פרק תשיעי: ההיבטים המוסדיים של התכנית: קשרים עם שרותי הבריאות והרווחה.
הכשרת המתנדבים והדרכתם.

כפי שצויין בפרק המבוא, מופנים הלקוחות לתכנית, במרבית המקרים, ע"י עובדים סוציאליים ואחיות בשרותי הרווחה והבריאות. לכך היה חשוב לנסות ולהעריך את התכנית מנקודת מבטם של עובדי שרותים אלו, ולבדוק את אפני ומידת הקשר בין המתנדבים לבין העובדים הסוציאליים והאחיות אשר הפנו את הלקוחות ואשר אמורים להיות מי שמטפלים בהם באופן שוטף וכולל. מטעמים שפורטו בפרק השלישי הצלחנו לראיין רק 24 עובדים מבין אלו אשר היו רשומים כמי שהפנו את הלקוחות לתכנית. 24 עובדים אלו ראינו בענינם של 35 לקוחות. בעשרים מבין 35 המקרים (57%) אישר המרואיין (עובדת סוציאלית או אחות) כי הוא היה זה שיזם את הפעלת שרות בקורי הבית לגבי הלקוח המסוים. רק ב-17 מקרים (49%) ידע העובד המרואיין את שם המתנדב המבקר את הלקוח המסוים. ב-13 מקרים (37%) היה המרואיין מודע לעבודתו של המתנדב, בלי לדעת את שמו, ואילו בחמשה מקרים (14%) לא היה העובד מודע כלל לפעילותו של המתנדב.

היכרות וקשר עם התכנית: 19 מרואיינים (מבין 24 עובדי שרותים) אמרו כי התכנית מוכרת להם. לארבעה אחרים היא מוכרת במעורפל, ואחד לא שמע עליה. כאשר נתבקשו להגדיר את מטרת התכנית, היו עשרים ושניים מסוגלים לענות על השאלה. כולם ציינו כמטרה ראשונה של התכנית ספוק קשר חברתי לקשיש הבודד והחולה. כמטרות נוספות ציינו ששה מהמרואיינים הגשת עזרה מעשית בחיי יום-יום (לווי, קניות וכו'), ארבעה ציינו קשור עם שרותים והעברת מידע לקשיש, ושניים ציינו אתור בעיות והעברת מידע לשרותים.

ל-19 (מבין ה-24) יש קשר כלשהו עם התכנית, כאשר 14 מהם מקיים קשר הן עם סגל התחנה והן עם המתנדב המטפל בלקוח, ו-5 מקיימים קשר עם סגל התחנה בלבד. כאשר נפגשים המרואיינים עם מתנדבים, הפגישות הן לעתים אשיות (7 מקרים), לעתים קבוצתיות (5) ולעתים אשיות וקבוצתיות (2).

קיימת בסוכנויות נטיה לרכז את הקשר עם תכנית בקורי הבית בידי עובדים מסוימים. מבין ה-19 שמקיימים קשר עם התכנית, לשבעה יש קשר עם שמונה מתנדבים ויותר, ל-6 יש קשר עם 7 - 4 מתנדבים ול-6 הנותרים קשר עם 3-1 מתנדבים. מטרת הפגישות בין העובדים למתנדבים הוגדרה בד"כ כ"תאום הטפול בלקוח".

הערכת התכנית בכללותה: המרואיינים נתבקשו להעריך את התכנית מכמה היבטים. הם נשאלו על ההדרכה שנתנת למתנדבים ע"י תחנות הייעוץ ועל הקשר בין התחנות והמתנדבים לבין שרותי הרווחה. הם נתבקשו לחוות דעתם על התועלת שבתכנית, ולהציע הצעות לשפורה.

כל 19 המרואיינים המקיימים קשר עם התחנות היו מרוצים מתכיפות ואיכות הקשר. באשר להדרכה, טענו 11 מרואיינים (46%) כי אינם יכולים לחוות דעה בגלל העדר מידע בנושא זה. כל 13 הנותרים (54%) סברו כי ההדרכה שנתנת למתנדבים טובה. 3 מהם נכחו בפגישות הדרכה, והיתר שפטו על יסוד היכרותם עם צוות התחנה והקשר עם המתנדבים.

בתשובה לשאלה סגורה השיבו 9 מרואיינים (38%) שהתכנית מסייעת להם מאד בעבודתם, ועוד שבעה (29%) השיבו כי התכנית מועילה להם למדי. שלשה (13%) אמרו כי התכנית "לא כל כך מועילה", וחמשה (21%) אמרו שכלל אינה מסייעת להם. אלו האחרונים כוללים ארבעה מרואיינים שאיך להם קשר עם התכנית, ומרואינת אחת שטענה שהמתנדב מפריע לעבודתה ו"מסית את הלקוח לדרישות מוגזמות מהלשכה". כל שלש המרואיינים שהשיבו שהתכנית "לא כל כך מועילה" התיחסו למתנדבים אשר, לדעת המרואיינים, לא הצליחו לקשור קשר טוב עם הפונה, בד"כ בגלל פערים ברמתם. 16 המרואיינים שהיו מרוצים מהתכנית מסרו כי היא מסייעת להם ע"י אתור לקוחות נצרכים, הורדת לחצים מהעובד המקצועי, ושפור המידע שיש לעובדים על הלקוחות.

כאשר נתבקשו להעלות היבטים שליליים או בעייתיים של התכנית, היו ארבעה מרואיינים אשר השיבו כי אין בתכנית כל דבר הראוי לבקורת, ושלשה נוספים התקשו להשיב בגלל חוסר היכרות מספקת. 17 האחרים העלו טענות שונות, שהנפוצה ביניהן (6) היתה חריגה של המתנדב מגבולות תפקידו כתוצאה מהזדהות יתר עם הלקוח (ובקורתיות יתר כלפי העובד המקצועי). מספר מרואיינים (3) טענו על חוסר שיתוף פעולה מספיק בין התחנות לשרותי הרווחה, וציינו מקרים של הצמדת מתנדב ללא תאום מוקדם (זה היה גם ההסבר לחוסר ההיכרות שלהם עם המתנדב). מרואיינים בודדים טענו שהתחנות מטילות יותר מדי לקוחות על המתנדב, וכתוצאה מכך תכיפות הבקורים אצל הלקוחות קטנה מדי. היו שטענו נגד צמצום תפקיד המתנדב לשיחות בלבד. לדעתם של אלו רצוי שהמתנדב יושיט ללקוחות סיוע מעשי יותר.

הלקוח, המתנדב ואיש המקצוע: כפי שכבר סופר לעיל, שאלנו את המתנדבים על קשרי לקוחותיהם עם שרותי הבריאות והרווחה. מרבית המתנדבים שרואינו על ידינו ידעו על קשר כלשהו של לקוחותיהם עם אחד או יותר משרותי הבריאות והרווחה. (ראה פרק 8) מבין 72 מתנדבים שהשיבו לשאלה בנושא זה טענו רק 11 (15%) שהלקוח שלהם אינו נעזר באף שרות.

מכיוון שמרבית ה"מבוקרים" הם בטפולט של שרותי בריאות ורווחה, הנחנו שהמתנדב משתלב בדרך כלל בתכנית הטפול המקצועית של עובד באחד השרותים הנ"ל (בד"כ עובדת סוציאלית או אחות). מצאנו כי לא כך הם פני הדברים במציאות, למרבית המתנדבים (61%) אין קשר עם עובד כלשהו בענייניו של המבוקר המסוים אודותיו שוחחנו

עמהם, למעט כמובן, הקשר עם הסגל המקצועי של תחנת היעוץ. האחרים ציינו בד"כ קשרים מקריים ורופפים (27%), ורק מעטים (12%) הצביעו על קשר סדיר עם עובד אחד או יותר בשרותי הרווחה והבריאות. במידה נחיה קשר, הרי זה בד"כ (28% מהמרואינים) עם עו"ס בלשכת הסעד או עם עו"ס בשרות אחר (7%), רק מעטים (7%) הצביעו על קשרים עם רופאים או אחיות.

גם כאשר יש עובד מקצועי בתמונה, לא תמיד רואה בו המתנדב מקור טוב להכרת והבנת מצבו של הלקוח. כאשר שאלנו את המתנדבים מי לדעתם מכיר טוב יותר את בעיותיו ומצבו של ה"מבוקר", הם עצמם או העובדים המקצועיים, טענו מרבית המתנדבים שהשיבו לשאלה זו (13 מתוך 23) כי המתנדב הוא שמכיר את הלקוח ובעיותיו טוב יותר.

כאשר נוצר קשר עם עובד מקצועי, סבור המתנדב במרבית המקרים (24 מתוך 31) כי הוא זוכה לשיתוף פעולה מצד העובד המקצועי, וכי הנ"ל מעריך את עבודת המתנדב (22 מתוך 26). הערכה זו באה לידי ביטוי בדברי שבה והוקרה (11 מתוך 24) בהיענות לבקשות והצעות של המתנדב (7 מתוך 24) ובפניות של העובד המקצועי אל המתנדב (3 מתוך 24). מבין שלושים המרואינים אשר עמדו בקשר עם עובדים מקצועיים סברו 25 כי אלו מטפלים בלקוח כראוי, ואילו חמשה לא היו שבעי רצון מאופן הטפול במבוקר "שלהם".

השאלות שנשאלו המתנדבים הופנו גם אל עובדי השרותים שרואינו על ידינו. שאלנו אותם האם הם זוכים לשיתוף פעולה והערכה מצד המתנדב, והאם לדעתם מטפל המתנדב בלקוח "שלהם" כראוי. 43% מהמקרים לא היה לעובד המרואיין קשר עם המתנדב בענינו של הלקוח נשוא הראיון. ב-37% היו ביניהם קשרים נדירים ומקריים, ורק בשבעה מקרים מבין 35 (20%) היה קשר סדיר, לפחות אחת לחודש. באותם מקרים בהם היה קשר כלשהו בין מתנדב לעובד בשרותים אנו מוצאים מידה של הערכה הדדית חיובית (לוח 1/9). אנו מוצאים גם כי אנשי המקצוע נוטים להעריך את המתנדבים, ואת הקשר עמם, באופן חיובי יותר מאשר להיפך.

לוח 1/9: שתוף פעולה והערכה הדדית בין מתנדבים לעובדי שרותים בהקשר לטיפול בלקוח מטוים, לפי דרוחי שני המדגמים.

<u>עובדי שרותים</u> n= 35	<u>מתנדבים</u> n= 81	
		<u>האם זוכה לשתוף פעולה?</u>
40%	22%	בהחלט כן
9%	7%	פחות או יותר
3%	5%	לא כל כך
3%	4%	כלל לא
46%	62%	אין קשר או אין תשובה
		<u>האם ה(אחר) מטפל בלקוח כיאות?</u>
66%	20%	בהחלט כן
6%	11%	פחות או יותר
-	4%	לא כל כך
3%	3%	כלל לא
23%	63%	אין קשר או אין תשובה
		<u>האם ה(אחר) מעריך את מה שאתה עושה עבור הלקוח?</u>
40%	26%	בהחלט כן
3%	1%	פחות או יותר
3%	3%	לא כל כך
6%	1%	כלל לא
49%	69%	אין קשר או אין תשובה

כמעט כל המתנדבים בתכנית בקורי הבית מטפלים ביותר מאשר לקוח אחד, לכן היה למרביתם (73%) קשר כלשהו עם עובדים בשרותי בריאות ורווחה, לאו דוקא בענינו של הלקוח אודותיו רואינו במפורט. 39% מהמתנדבים ציינו שהקשר היה תכוף או תכוף למדי, ו-34% דברו על קשר נדיר. יכלנו לבקש איפה, ממרואינינו, חוות דעתם בדבר המעלות והחסרונות של פעילות מקצועית לעומת פעילותם של מתנדבים. הם נשאלו האם יש לדעתם דברים שאיש מקצוע עושה טוב יותר מאשר מתנדב ולהיפך. סכום התשובות (לשאלה פתוחה) ניתן בלוח 2/9.

לוח 2/9: תשובות המתנדבים לשאלה "האם יש דברים שאיש מקצוע עושה טוב יותר ממתנדב" ולהיפך.

התחום	עדיפות לאיש המקצוע		עדיפות למתנדב	
	n	%	n	%
איך יתרון	16	21%	9	12%
יש יתרון, אך אינו יכול לאמר מהו	8	11%	7	9%
פתרון בעיות מעשיות	41	55%	12	16%
טפול רפואי וסעודי	25	33%	1	1%
טפול בבעיות אישיות ובינאישיות	8	11%	23	31%
עידוד וקשרים חברתיים	1	1%	45	60%
סה"כ	75		75	

אנו למדים מלוח זה שהמתנדבים ברובם מכירים בכך שיש דברים שאיש מקצוע מיטיב לעשות ממתנדב, ולהיפך. אנו רואים גם שהם מייחסים לאיש המקצוע יתרון בפתרון בעיות מעשיות (השגת משאבים, מצוי זכויות וכו') ולמתנדב יתרון בתחום הרגשי והחברתי, זאת בזכות הפנאי שלרשותו, אכפתיות וקרבה ל"לקוחות". יש לזכור עם זאת שהשאלה נשאלה באופן כללי מאד, וכל מתנדב חשב על סוג אחר של אנשי מקצוע בהשיבו עליה. למרבית המתנדבים קשר עם עובדים סוציאליים ורק למעטים קשר עם רופאים ואחיות.

גם עובדי השרותים שרואינו במסגרת מחקר זה נשאלו האם יש לדעתם דברים שמתנדב עשוי לעשות טוב יותר מאשר איש המקצוע, ולהיפך. חמישה מבין 24 המרואיינים לא היו מוכנים לייחס למתנדבים יתרון כלשהו, וראו את הצורך במתנדב כתוצאה מחעומס על העובדים. אילו היה להם זמן רב יותר, היו הם עצמם מקדישים ללקוח את תשומת הלב הראויה, ולא היו זקוקים למתנדב. מבין 19 הנותרים, ציינו 16 את יתרונו של המתנדב ביצירת קשר בלתי פורמלי, ידידותי וחס עם הלקוח, ואילו חמשה ציינו את כשרו של המתנדב לפתור בעיות יומיומיות המעיקות על הלקוח.

כאשר נשאלו אם יש נושאים שרק איש המקצוע צריך לעסוק בהם, עמדו שתי האחיות שבמדגם על כך שאל למתנדב להכנס לתחום הרפואי-סעודי. בין העובדים הסוציאליים היו כאלו (12 מבין 23) שטענו שרק איש המקצוע יכול לעזור ללקוח למצות זכויותיו במסגרת החוק והתקנות. 12 עמדו על כך שרק איש המקצוע רשאי להכנס לטפול בבעיות האשיות והמשפחתיות של הלקוח, ותשעה סברו שאל למתנדב להתערב בעצה כאשר נדרשות החלטות מכריעות במהלך חייו של הלקוח, כמו למשל החלטות על אשפוז או כניסה לבית אבות.

הצורך להדריך את המתנדב: מכל הנאמר לעיל אנו למדים כי הקשרים בין המתנדבים לבין עובדי השרותים המטפלים בלקוחות אינם הדוקים בד"כ. לכן נופלת האחריות להכוננת המתנדבים והדרכתם בעיקרה על סגל תחנות הייעוץ. לפני שנבחון את תפקודן של התחנות בתחום זה ננסה לברר עד כמה מודעים המתנדבים לצורך בהדרכה.

שאלנו את המתנדבים האם הרגישו צורך בעצה והדרכה מקצועית בעבודתם עם הלקוח המסויים. מחצית המשיבים סבורים שאינם זקוקים לעזרה, ועוד 24% זקוקים לעזרה מועטה בלבד. 20% זקוקים למידה מסוימת של עזרה, ורק 7% הרגישו שהם זקוקים לעזרה רבה.

מצאנו קשר קל (לא מובהק אך בכרוך צפוי) בין השכלה לבין הרגשת הצורך בעצה והדרכה (לוח 3/9). ככל שרמת השכלה גבוהה יותר גבוה שיעורם של אלו המרגישים שאינם זקוקים לכל עצה והדרכה. לא מצאנו השפעה של מקצוע קודם על משתנה זה.

לוח 3/9: הקשר בין השכלה לבין תחושת הצורך בעצה והדרכה

סה"כ	השכלה								האם זקוק לעצה והדרכה		
	אקדמית		על תכונית		תכונית מלאה		תכונית חלקית			יסודית	
7%	5	8%	1	5%	1	5%	1	-	15%	2	במידה רבה
20%	16	17%	2	30%	6	9%	2	38%	8%	1	במידה מסוימת
24%	19	8%	1	10%	2	36%	8	23%	38%	5	במידה מעטה
50%	40	67%	8	55%	11	50%	11	38%	38%	5	כלל לא
01%	80	100%	12	100%	20	100%	22	99%	99%	13	סה"כ

מצאנו גם כי קיים מתאם חיובי, (אם גם חלש ולא מובהק) בין מידת הקשר שיש למתנדב עם איש מקצוע בענינו של לקוח, לבין תודעת הצורך בהדרכה ועיצה בענינו של אותו לקוח (לוח 4/9).

לוח 4/9: הקשר בין תודעת הצורך בעצה והדרכה בטפול ב"לקוח" לבין קיום קשר עם איש מקצוע בשרות כלשהו המטפל באותו לקוח

צורך בעצה והדרכה	מידת הקשר עם איש מקצוע					
	אין קשר		אקראי		סדיר	
במידה רבה	-	5%	1	40%	4	
במידה מסוימת	12%	6	36%	8	20%	2
במידה מעטה	28%	13	23%	5	10%	1
כלל לא	60%	29	36%	8	30%	3

מתאם דומה קבלנו כאשר הצבנו במקום הקשר עם איש מקצוע בענינו של הלקוח המסוים את הקשר עם אנשי מקצוע בדרך כלל. מצאנו שככל שיש למרואין קשר תכוף וסדיר יותר עם אנשי מקצוע, הוא חש יותר צורך בעצה והדרכה. לא ברור מה כאן הסיבה ומה התוצאה. האם תודעת הצורך בעצה מניעה את המתנדב להדוק הקשר, או שמא הקשר עם אנשי מקצוע מחזק את הערכת תרומתם האפשרית לעבודת המתנדב.

שלשים וארבע מבין 81 המתנדבים ציינו כי אמנם נעזרו בגורם מקצועי כלשהו בעבודתם עם הלקוח. מבינם ציינו 31 (91%) את סגל תחנת הייעוץ ורק שמונה (24%) את העובד המטפל בלקוח מטעם שרות כלשהו.

הכשרת המתנדבים והדרכתם: מהנאמר לעיל נמצאנו למדים כי אין לצפות לכך שהמתנדבים יודרכו בעבודתם ע"י עובדי השדה של השרותים המטפלים בלקוחות. תפקידי הדרכת המתנדבים והכשרתם מוטלים על סגל תחנות הייעוץ.

בפרק המבוא התיחסנו בקצרה למערכת ההכשרה והדרכה של התחנות. בראיונות עם המתנדבים ניסינו לבדוק את מידת השתתפותם ושביעות רצונם מתכניות אלה. מצאנו כי למעלה ממחצית המרואינים (56%) השתתפו באופן מלא בקורס ההכנה למתנדבים בלשכות הייעוץ של המוסד לבטל"א. 6% נוספים השתתפו בקורס באופן חלקי. מבין אלו שלא השתתפו, ציינו 22 (27%) שלא התקיים קורס בעת שגויסו לתכנית, או שהם אישית לא הוזמנו להשתתף. ששה מתנדבים לא השתתפו בקורס מסיבות אישיות שונות, ושלושה נמנעו מלהשתתף משום שסברו שאינם זקוקים לו.

בקשנו מהמרואינים לאמר לנו מה לדעתם צריך קורס הכנה לתת, ומה נתן להם למעשה. את הפריטים המופיעים בלוח 5/9 אפשר לחלק לשני סוגים: א) תחומי ידע שונים (מערכת שרותי הרווחה, שיטות עבודה וכו') ב) החיבט הרגושי-חברתי (בטחון עצמי וגבוש חברתי).

לוח 5/9: הערכת קורס ההכנה ע"י המתנדבים: מה נתן להם הקורס, ומה היה צריך לתת?

האם לדעתם היו צריכים לקבל?	האם קבלו בקורס?		הנושא				
	לא	כן	הרבה	מעט	כלל לא		
43	9%	91%	52	17%	25%	58%	ידע על שיטות עבודה
41	27%	73%	51	31%	22%	47%	בטחון עצמי
40	-	100%	52	6%	23%	72%	היכרות עם המוסד לבטל"א
39	3%	97%	52	19%	33%	48%	היכרות עם מערכת שרותי הבריאות והרווחה
39	26%	74%	52	31%	23%	46%	גיבוש חברתי
42	7%	93%	51	10%	29%	61%	ידע על זיקנה ומחלות

מצאנו הסכמה רבה בין המרואיינים לגבי חשיבות הקניית ידע בקורס, והסכמה מעטה יותר לגבי חשיבות הקניית בטחון עצמי וגבוש חברתי. הערכת הקורס תואמת פחות או יותר את המטרות שמייחסים לו המרואיינים. קיימת הסכמה רבה יחסית לכך שהקורס הקנה למשתתפיו (בסדר יורד) הכרות עם המוסד לבטוח לאומי, ידע על זקנה וידע על שיטות עבודה. ההצלחה בהקניית היכרות עם מערכת שרותי הרווחה היתה קטנה יותר. ההצלחה של הקורס בהקניית בטחון עצמי ובגבוש החברתי של קבוצת המתנדבים היתה קטנה מהצלחתו בהקניית ידע, אך כאמור סבור חלק מהמתנדבים שאין זה מתפקידו של הקורס.

אשר להדרכה הקבוצתית. מרבית המרואיינים (82%) דווחו על השתתפות סדירה בפגישות הדרכה ומעוט (14%) על השתתפות חלקית. רק שני מרואיינים ספרו שאינם משתתפים כלל בפגישות הדרכה. גם כאן קיימת הסכמה מלאה בדבר החשיבות של עזרה לפתרון בעיות בעבודה השוטפת, ובדבר הקניית ידע בתחומים שונים, והסכמה מעטה יותר בדבר חשיבות התחומים הרגשי והחברתי. גם הערכת התרומה של הפגישות (ראו לוח 6/9 דומה להערכת קורס ההכנה. באופן כללי נוכל לאמר כי מצאנו רמה גבוהה של שביעות רצון בין המשתתפים בקורסי ההכנה ובפגישות ההדרכה.

לוח 6/9: הערכת פגישות ההדרכה: מה הן נותנות, ומה הן אמורות לתת, לדעת המתנדבים?

הנושא	האם הפגישות נותנות			האם הן אמורות לתת		
	הרבה	מעט	כלל לא	כן	לא	לתת
ידע על שיטות עבודה	65%	25%	10%	77%	15%	62
עזרה בפתרון בעיות בעבודה	77%	18%	5%	78%	3%	60
בטחון עצמי	53%	14%	32%	77%	24%	59
היכרות עם המוסד לבטל"א	58%	29%	13%	77%	7%	58
היכרות עם שרותי רווחה ובריאות	56%	26%	18%	77%	10%	58
גיבוש חברתי	49%	26%	26%	78%	25%	57
ידע על זקנה ומחלות	61%	30%	9%	79%	10%	59

אשר להדרכה האישית. כמעט כל המרואיינים (למעט ארבעה) נעזרים במדריך שהועמד לרשותם ע"י המוסד לבטל"א. בד"כ ציינו המרואיינים כי הם נעזרים במדריך בפתרון בעיות יום-יום של המבוקרים (השגת עזרה ביתית, שפוץ הדירה וכו'). לעתים רחוקות יותר (12%) ציינו נושאים הקשורים לתוכן ואיכות הקשר בין המתנדב למבוקר, כמו למשל דרכים ליצירת קשר עם לקוח מסוגר, הכנת ה"לקוח" לקראת המעבר לבית אבות וכו'. נתקלנו גם במספר קטן של מקרים בהם מסתייגים המתנדבים מההנחיות הנתנות להם ע"י המדריכה ואינם נוהגים לפיהם. זאת בעיקר כאשר הם מושיטים ללקוח עזרה מעשית, בנגוד להנחיות המוסד לבטל"א ולהדרכה שהם מקבלים.

לאור חשיבות ההכשרה וההדרכה של המתנדבים ניסינו לברר מה קרה לאותם 38% מהמתנדבים אשר לא עברו כל תכנית הכשרה, או לאותם 17% אשר אינם משתתפים באופן סדיר בפגישות הדרכה. מצאנו הבדלים מסוימים (אמנם לא מובהקים סטטיסטית) בין תפקודם של מתנדבים שהשתתפו בקורס לאלו שלא השתתפו בו. כאשר נשאלו כמה פעמים בקרו את הלקוח שלהם בשבוע שקדם לראיון, 20% מאלו שהשתתפו בקורס הכשרה, לעומת 32% מאלו שלא השתתפו בקורס, דווחו כי כלל לא בקרו את הלקוח שלהם. אפקט דומה היה להדרכה, 23% מאלו שמקבלים הדרכה סדירה לא בקרו את הלקוח בשבוע האחרון, לעומת 46% מאלו שאינם משתתפים באופן סדיר בפגישות הדרכה. בנושאים אחרים, כמו סוגי העזרה שהמתנדב מושיט ללקוח או תחושת הצורך בעצה והדרכה, לא נמצא הבדל בין הקבוצות.

בסכום נוכל לאמר כי התחנות הצליחו ליצור מערכת מגובשת של הכשרה והדרכה אשר עונה בדרך כלל על צפיותיהם של המתנדבים. עם זאת מן הראוי להתייחס למספר הלא-מבוטל של מתנדבים אשר מסיבות אלה או אחרות אינו משתתף בתכניות אלה.

פרק עשירי - מידת ההסכמה בין מתנדבים, לקוחות ועובדי שירותים

בפרקים קודמים, שעסקו במצבם של הלקוחות, במערכת התומכת שלהם ובעזרת המתנדבים ללקוחות, השתדלנו להביא במקביל מידע שהתקבל מראיונות עם מתנדבים ומראיונות עם לקוחות. מצאנו מידה לא קטנה של דמיון בין סכומי הממצאים של שני חלקי המחקר. בפרק זה ננסה לבדוק האם קיימת הסכמה בתוך "זוגות" של לקוחות ומתנדבים. מידת ההסכמה מעניינת אותנו משתי בחינות. ראשית, ככל שההסכמה רבה יותר גדל האמון שאנו נותנים בממצאים. שנית, אפשר לראות בהסכמה בין מתנדב ללקוח משום אינדיקטור לאיכות הקשר ביניהם. אנו מניחים שככל שהקשר טוב יותר, יטיב המתנדב להעריך את מצבו של הלקוח, ותגדל מידת ההסכמה בין השניים. לכך נראה לנו מעניין לחזור לבדוק את מידת ההסכמה לגבי חלק מהמשתתפים אשר נדונו לעיל.

כאשר אנו שואלים על הסכמה אנו מבקשים לדעת עד כמה נוכל לצפות לכך שמתנדב ולקוחו יטו לתת תשובות זהות לאותן שאלות. לדוגמא, כאשר מתנדב מדווח על בקורים תכופים אצל לקוח, האם יטה גם הלקוח לדווח על בקורים תכופים, ולהיפך, או, למשל, כאשר לקוח מדווח על קשיי שמיעה, האם הבחין בכך גם המתנדב, וכו'.

כפי שכבר צויין בפרק השלישי, הצלחנו רק ב-42 מקרים לראיין צמד של מתנדב ולקוחו. הדיון בפרק מבוסס איפה על 42 קשישים הרחוקים לביתם ומבקריהם (לעומת הדיון בפרקים קודמים, שהיה מבוסס על מדגם של 94 לקוחות ו-81 מתנדבים). הקורא ירצה בודאי לדעת באיזו מידה מייצגים 42 הצמדים את המדגמים השלמים של מתנדבים ולקוחות. כפי שראינו בפרק השלישי (לוחות 3/3 - 4/3) אין כמעט הבדלים בין המדגמים השלמים לבין מדגמי הצמדים, במשתתפים של גיל והשכלה. מכאן מידה של בטחון שעל ידי אבזד המקרים לא נגרמה הטניה בעבודדים הסטטיסטיים שי וצגו להלן.

שיטת הנתוח: כבסיס לנתוח זה שמשו צלוחים של תשובות המתנדבים ותשובות הלקוחות לשאלות זהות. מבין לוחות אלה מוצג רק אחד במלואו, לוח 4/10 שענינו תכיפות הבקורים. בחרנו להציג לוח זה הן כדוגמא לשיטת הנתוח והן מפאת חשיבות הנושא.

את כל יתר הנושאים אנו מציגים בלוחות מסכמים בהם אנו מביאים את אחוז הזוגות בהם מצאנו הסכמה לעומת אחוז הזוגות בהם מצאנו אי-הסכמה. בלוחות בעלי ארבע תאים (דהיינו משתתפים דיכוטומיים) אנו מבחינים בין ארבעה מצבים: (1) הסכמה "חיובית" (++),

דהיינו שני "הצדדים" נתנו תשובה חיובית לשאלה שנשאלה. (2) הסכמה שלילית (-) כששני "הצדדים" נתנו תשובה שלילית. (3) הלקוח נתן תשובה חיובית ואילו המתנדב תשובה שלילית (+). (4) הלקוח נתן תשובה שלילית והמתנדב תשובה חיובית (+).

בלוחות בעלי יותר מארבעה תאים (כאשר המשתנה הוא בעל יותר משתי קטגוריות) הבחנו בין שלשה מצבים בלבד: (1) הסכמה, דהיינו כל המקרים בהם ניתנו תשובות זהות ע"י הלקוח והמתנדב, הכוונה לכל התאים אשר על האלכסון היורד משמאל לימין. (2) אי הסכמה, כאשר הלקוח נותן תשובות "חיוביות" יותר מאלה של המתנדב (+). (3) אי-הסכמה, כאשר הלקוח נותן תשובות "שליליות" יותר מאלה של המתנדב (+).

בנוסף לכל הנ"ל אנו מציגים מדד של קשר בין תשובות המתנדב והלקוח. המדד בו בחרנו הוא טאו. כאשר השתמשו בטבלאות ריבועיות הצגנו את טאו ב', כאשר השתמשנו בטבלאות מלבניות הצגנו את טאו ג', כמו כן הצגנו את רמת המובהקות של טאו.

לוח 1/10 - מידת ההסכמה בהערכת תנאי הדיור והסביבה של הלקוח

נושא ההערכה	ה ס כ מ ה			אי הסכמה לקוח/מתנדב		טאו ב'	מובהקות
	n	++	--	סה"כ	+ -		
רובי מדרגות	41	7%	76%	83%	17%	.495	.001
קור ורטיבות	41	7%	71%	78%	17%	.309	.03
דרושים תקונים=	41	17%	59%	76%	12%	.411	.005
יוקר הדירה	41	2%	76%	78%	17%	.098	ל.מ.
לכלוך וקשיי נקוי	41	2%	61%	63%	29%	.047	ל.מ.
רחוק ממרפאה	41	7%	51%	59%	24%	.021	ל.מ.
רחוק מאוטובוס	41	3%	71%	74%	17%	.004	ל.מ.
רחוק מחנויות	41	-	71%	71%	22%	.149	ל.מ.
שכונה לא-בטוחה	41	5%	56%	61%	32%	.026	ל.מ.
סכסוכי שכנים	39	8%	74%	82%	8%	.356	.02

תנאי דיור וסביבה של הלקוח (לוח 1/10):

במרבית המקרים מסכימים המתנדב ולקוח שהבעיה עליה שאלנו אינה מאפינת את תנאי מגוריו של הלקוח. לכן נופלים מרבית הצמדים בטור (--). רק בנשא קשרי שכנות אנו מוצאים שמידת ההסכמה "החיובית" זהה כמעט "לשלילית". אשר למקרי אי-הסכמה, הרי מציג הלקוח בעיות שהמתנדב אינו מבחין בהם, במיוחד בנשאי הנטחון האישי והריחוק מחנויות (אשר לבעיות הנקינות, ראה ההסבר שנתנו בפרק הששי). קשר מובהק בין תשובות הלקוח והמתנדב מצאנו בשני תחומי נושאים: המצב הפיזי של הדירה (רבוי מדרגות, קור ורטיבות, תקונים דרושים) נסכסוכי שכנים. מידת הסכמה מובהקת קיימת איפה בנושאים נראים לעין (מצב הדירה), או בנשא משמעותי לתפקידיו של המתנדב (יחסי שכנות).

הערכת הכושר התפקודי של הלקוחות: כפי שצינו בפרק הששי לא תמיד מבחינים המתנדבים בלקויי שמיעה וראיה של לקוחותיהם. לכן מצאנו גם בלוח 2/10 רק בכחצית "הצמדים" דווח זהה של כושר הראיה והשמיעה. לגבי שני הנושאים אנו מוצאים כי בכ-40% מהצמדים הלקוח רואה את המצב כקשה יותר מהמתנדב. בנושא כושר הניידות אנו מוצאים הסכמה בכ-60% מהמקרים, כאשר אחוז הצמדים בהם הלקוח רואה את מצבו כקשה יותר נופל כמעט מאחוז הצמדים בהם המתנדב רואה את המצב כקשה יותר. עכ"פ, בנושאי הערכת כושר הניידות, הראיה והשמיעה אנו מוצאים קשר מובהק בין תשובות הלקוחות והמתנדבים.

קשר סטטיסטי מובהק, אם גם לעתים בדרגת מובהקת שולית, אנו מוצאים גם בהערכת היכולת לבצע פעילויות יומיומיות שונות (לוח 3/10). אנו מוצאים הסכמה רבה בהערכת יכולתו של הלקוח לשרת את עצמו ולמלא תפקודים יומיומיים שונים. מידה כלשהי של אי-הסכמה קיימת בנושאים של רחצה, לבוש ונקי הבית (כאן נוטים כמה מהמתנדבים להמעיט ביכולתם של הלקוחות) ובנושאי קריאה וכתבייה (כאן הנטיה, אולי הפוכה). עם זאת, יש לזכור כי למתנדבים הוצגה שאלה דיכוטומית, ("האם הלקוח מסוגל...? כן/לא") ואילו בפני הלקוח הועמדה אפשרות בחירה בין שלש תשובות ("בקלות", "בקושי", או "כלל לא", כאשר לצורך ההצגה בלוח צורפו שתי התשובות הראשונות ונחשבו לתשובת חיובית).

לוח 2/10: מידת ההסכמה בין מתנדב ולקוח בהערכת תפקודו של הלקוח: האם קיימות

בעיות ראיה, שמיעה וניידות?

מובהקות	טאז ב'	סה"כ	אי הסכמה		הסכמה	n	תחום הערכה
			-	+			
.001	.537	100%	12%	39%	49%	42	בעיות ראיה
.02	.322	100%	5%	38%	58%	40	בעיות שמיעה
.001	.431	99%	22%	15%	62%	40	קשיי ניידות

לוח 3/10: מידת ההסכמה בהערכת הכושר התפקודי של הלקוח: דברים שמסוגל לעשות בכוחות עצמו

מובהקות	טאור ג'	אי הסכמה לקוח/מבקר		הסכמה			n	סוג הפעילות	
		סה"כ	+ -	- +	סה"כ	--			++
.04	.292	27%	8%	19%	73%	14%	59%	37	רחיצה
.11	.204	22%	3%	19%	78%	14%	65%	37	לבוש
.001	.337	5%	5%	-	95%	10%	85%	41	יציאה לשרותים
.002	.366	22%	5%	17%	78%	61%	17%	41	נקיון הבית
.001	.583	17%	12%	5%	83%	37%	46%	41	בשול
.001	.711	12%	7%	5%	88%	56%	32%	41	קניות
.001	.431	10%	5%	5%	90%	13%	77%	39	הכנת תה
.04	.277	26%	16%	11%	74%	18%	55%	38	קריאת עתון
.12	.201	36%	22%	14%	64%	19%	44%	36	כתיבת מכתב

תכיפות בקורי המתנדבים (לוח 4/10): כפי שכבר ציינו בפרק השמיני, נוטים המתנדבים לדווח על בקורים תכופים יותר מאשר הלקוחות. רק 12% מביין המתנדבים לעומת 40% מהלקוחות מדווחים על בקורים בתכיפות של פחות מפעם בשבוע. אנו מוצאים שמספר הצמדים בהם קיימת הסכמה של תכיפות הבקורים זהה למספר הצמדים בהם מדווח המבקר על בקורים רבים יותר מאשר הלקוח. עם זאת, אנו מוצאים שקיים קשר ביין התכיפות המדווחת על ידי שני הצדדים, ושקשר זה מובהק מבחינה סטטיסטית. הקורא יבחין בקשר זה גם ע"י השוואת הטורים השונים (או השורות השונות) בלוח 4/10.

לוח 4/10: מידת ההסכמה בדבר תכיפות בקורי המתנדב

סה"כ	דברי הלקוח		דברי המתנדב		פעמיים בשבוע ויותר		פעם בשבוע	
	פעמיים בשבוע ויותר	פעם בשבוע	פעם בשבועיים	פעם בשבוע	פעם בשבוע ויותר	פעם בשבוע	פעם בשבוע ויותר	פעם בשבוע
14%	6	-	0	-	0	46%	6	14%
45%	19	40%	2	58%	14	23%	3	45%
14%	6	-	0	21%	5	8%	1	14%
26%	11	60%	3	21%	5	23%	3	26%
99%	42	100%	5	100%	24	100%	13	99%

הסכמה (על האלכסון): 48%
 לקוח מדווח על תכיפות רבה יותר (+ -): 5%
 מתנדב מדווח על תכיפות רבה יותר (- +): 47%
 טאור = .304, מובהקות: P .01

השרותים שהמתנדב נותן ללקוח: בלוח 5/10, אנו מנסים לבדוק באיזו מידה דווחי המתנדבים על הפעולות שהם עושים עבור הלקוחות תואמים את דווחי הלקוחות באותו נושא. כבסיס ללוח 2.7 שמשו שאלות פתוחות ("מה אתה עושה עבור הלקוח?" או "מה מר/גב'... עושה עבורך?") אשר הפכו, לצורך נתוח זה, למשתנים דיכוטומיים. מן הראוי להזכיר לקורא כי "תשובה שלילית" פירושה, במקרה זה, כי המרואין לא הזכיר נושא כלשהו בתשובה לשאלה פחותה. איך אנו יודעים אם היה עונה בחיוב או בשלילה לו הוצגה בפניו שאלה סגורה, בנוסח "האם מר/גב'... מסייע לך ב...?"

לוח 5/10: מידת ההסכמה בדבר השרותים שהמתנדב נותן ללקוח

מובהקות	טאו ב'	אי הסכמה לקוח/מתנדב			הסכמה			n	סוג השרות
		סה"כ	+	-	סה"כ	--	++		
.02	.323	32%	29%	3%	68%	58%	11%	38	קניות וסדורים
ל.מ.	.039	8%	5%	3%	92%	92%	-	38	משק בית
ל.מ.	.080	16%	11%	5%	84%	84%	-	38	טפול אישי
ל.מ.	.177	32%	21%	11%	68%	68%	-	38	מגע עם שרותים
.001	.534	16%	11%	5%	84%	71%	13%	38	יציאה מהבית
-	-	8%	8%	-	92%	92%	-	38	קריאה וכתובה
ל.מ.	.048	11%	8%	3%	90%	-	90%	38	שיחה וייעוץ
-	-	11%	11%	-	90%	90%	-	38	שפור קשרים

לכאורה אנו מוצאים בלוח 5/10 מידה רבה של הסכמה במרבית הנושאים. בד"כ נובעת "הסכמה" זו מההתפלגות הלא מאוזנת של התשובות. כמעט כל המרואינים דווחו על שיחה וייעוץ, וכמעט אף אחד מהם לא דווח על עזרה במשק-בית, עזרה בקריאת עתון וכתובת מכתב, עזרה בטפול אישי או שפור קשרים עם בני משפחה, שכנים וכו'. רק בשלשה נושאים ("יציאה מן הבית", "מגע עם שרותים"), "וסדורים וקניות") אנו מוצאים פזור של תשובות. בשנים מהם אנו מוצאים קשר מובהק בין תשובות המתנדבים והלקוחות. מעניין לציין שוב שיותר מתנדבים מאשר לקוחות מדווחים על עזרה בסדורים וקניות וקשר עם שרותים. הבדלים אלו עשויים לנבוע חלקית מהבדלים בנסוח השאלות שנשאלו⁽¹⁾, ומהמערבות הרבה יותר של המתנדבים בראיונות.

(1) המתנדבים נשאלו "מה אתה עושה עבור (הלקוח)" ואילו הלקוחות נשאלו "כאשר (המתנדב) מבקר, מה אתם עושים ביחד". הבדלים בין לוח 5/10 ללוח 2/8 נובעים, כפי הנראה, לא מהבדלים במדגם אלא מכך שבלוח 2/8 סוכם מידע שנתקבל כתשובה לשאלות פתוחות שונות, בלוח 5/10 רק התשובות לשאלה הנ"ל.

שנויים במצבו של הלקוח: שאלנו הן את הלקוח והן את המתנדב האם לדעתם חלו בתקופה מאז תחילת הבקורים שנויים כלשהם, לטובה או לרעה, במצבו של הלקוח. בלוח 6/10 אנו מוצאים כי בנושאים של תפקוד יומיומי וקשרים חברתיים קיימת, במרבית הצמדים, הסכמה על כך שלא חל שנוי. לעומת זאת כאשר שאלנו על מצב הרוח והמוראל, מצאנו ברבע מהצמדים הסכמה על שפור, וברבע הסכמה על אי-שנוי או על שנוי לרעה. ביותר ממחצית הצמדים לא מצאנו הסכמה. גם בתחום הבריאות מצאנו מידה של אי הסכמה במרבית הצמדים. באף אחד מהנושאים המוצגים בלוח 6/10 לא מצאנו קשר סטטיסטי משמעותי ומובהק בין תשובות המתנדבים ותשובות לקוחותיהם. כ"כ אנו מוצאים בלוח 6/10 נטיה קלה מאד להערכה חיובית יותר של המתנדבים את ההתפתחות שחלה בתקופה הנדונה.

לוח 6/10: מידת ההסכמה בדבר שנויים שחלו במצבו של הלקוח מאז תחילת בקוריו של המתנדב

תחום השנוי	שנוי לטובה	הסכמה איך שנוי	שנוי לרעה	סה"כ	אי הסכמה		טאו	מובהקות
					-	+		
מצב בריאות	38	34%	3%	42%	24%	34%	.114	ל.מ.
יכולת לשרת את עצמו	38	63%	3%	68%	13%	18%	.073	ל.מ.
תדירות יציאה מן הבית	38	58%	-	63%	16%	21%	.132	ל.מ.
קשרים עם משפחה	36	86%	-	86%	6%	8%	-.006	ל.מ.
קשרים עם שכנים וכו'	37	81%	3%	84%	5%	11%	.007	ל.מ.
מצב הרוח	39	21%	3%	46%	23%	31%	.053	ל.מ.

לסכום, אנו מוצאים נטיה לתמימות דעים בין המתנדבים ללקוחותיהם בהערכת מצב בריאותם וכשרם התפקודי של הלקוחות. אנו מוצאים הסכמה חלקית בהערכת איכות הדיור של הלקוחות. אנו מוצאים תמימות דעים בדיווח על תכיפות הבקורים, ותמימות דעים חלקית בדיווח על תפקידי המתנדב בעת הבקורים. איננו מוצאים כל תמימות דעים בהערכת השנויים שחלו במצבו של הלקוח בתקופת הבקורים.

במקרים מסוימים מוסברים הערכים הנמוכים של מדדי ההסכמה בהתפלגויות הלא-מאוזנות של התשובות לשאלות מסוימות. הסבר זה אינו תופס בכל המקרים. לא ברור לנו איפוא, מהו הגורם לממצאים המורכבים שקבלנו. יתכן ומידת המעורבות של המתנדבים בחיי הלקוחות אינה מספקת כדי להגיע להסכמה בנושאים שמידת הבולטות שלהם נמוכה. יתכן גם כל ללקוחות ולמתנדבים קני מידה שונים להערכת נושאים כמו שנויים במצב תפקודי.

מידת ההסכמה בין לקוחות, מתנדבים ועובדי שרותי בריאות ורווחה:

היה בכוננתנו לבדוק את מידת ההסכמה בין שלוש מקורות המידע שלנו - המתנדבים,

הלקוחות, והעובדים הסוציאליים והסעודיים המטפלים בלקוחות. לצערנו, מסיבות שהוסברו בפרק השלישי, הצלחנו לראיין "שלוש" רק בתשעה מקרים. מדגם כה קטן אינו יכול לייצג נאמנה את שלוש האוכלוסיות שלנו. יתר על כן, מדגם כה קטן אינו מאפשר ניתוחים סטטיסטיים מפורטים. בכל זאת סברנו שסקירה מהירה של מידת ההסכמה שמצאנו בתשע השלוש עשויה להיות מעניינת, ולתת חומר למחשבה.

מצאנו הסכמה מלאה במרבית השלוש (במרבית סעיפי הערכת כשרו התפקודי של הלקוח (דברים שהוא מסוגל לעשות עבור עצמו) ובדיוח על סוגי העזרה שהמתנדב מגיש ללקוח, מאידך היתה הסכמה מועטת יותר בהערכת כושרהניידות של הלקוח ובדיוח על השנויים שחלו במצבו של הלקוח מאז תחילת הבקורים. התוצאות של נתוח מידת ההסכמה בתשע השלוש תואמות איפוא, פחות או יותר, את ממצאינו בדבר מידת ההסכמה בזוגות של מתנדבים ולקוחות.

פרק אחד עשר: סיכום ומסקנות

במחקר זה נסינו להעריך את תכנית בקורי הבית של תחנות היעוץ לקשיש מנקודות מבטים של לקוחות התכנית, המתנדבים ושרותי הבריאות והרווחה. לצורך הערכה זו אספנו נתונים על אפיוניהם ומצבם של הלקוחות והמתנדבים ואופי הקשרים ביניהם. המתנדבים מייצגים, כך הוברר לנו במהלך המחקר, קבוצת עילית של אנשים בעלי כחות רבים ומוטיבציה חזקה להתנדבות. הם משכילים ומבוססים יחסית ולרובם נסיון חיים עשיר הכולל התנסות קודמת בעבודה עם אנשים ועזרה לזולת. גבוה ביניהם שעור האלמנות והאלמנים, אולם לרובם מערכת מסועפת של קשרי משפחה ורעות. מניעיהם להתנדבות אלטרואיסטיים בעיקרם, והם שואבים ספוק מעצם ההזדמנות לסייע לזולת. הם נוטים להתמיד במלוי תפקידיהם כמתנדבים, ומשקיעים זמן ומרץ רב בעבודתם. הלקוחות, לעומתם, מייצגים קבוצה חלשה יחסית. אין הם שונים, אמנם, מבחינת המוצא והוותק, מקבוצת המתנדבים, אולם רבים מהם נתונים במצוקה כלכלית, ומעוטס אף במצוקת דיור. התכונות המאפיינות קבוצה זו הן בריאות לקויה וקשיי תפקוד (בנושאים כמו יציאה מן הבית ללא עזרה, קניות, נקיון הבית, ועוד). המערכת החברתית התומכת בקשישים אלה חלשה, ואינה עונה על צרכיהם. למרביתם אין בן זוג, והקשרים של רבים מהם עם בני משפחה, ידידים או שכנים אינם הדוקים. מרביתם מצויים בקשר עם שרותי בריאות ורווחה, אולם הקשר אינו תכוף ואין בו כדי לפצות על חולשת הרשתות החברתיות הראשוניות והלא-פורמליות. לרובם אין עסוק מספק לשעות הפנאי, והמוראל שלהם נמוך.

אנו רואים, איפוא, כי תכנית בקורי הבית הצליחה לגייס מתנדבים המתאימים לתפקידם ולהגיע ללקוחות הזקוקים לבקורים. מרבית לקוחות התכנית (אם גם לא כולם) זוכים לבקורים שבועיים סדירים של מתנדב. עיקר פעילותו של המתנדב הוא שיחת רעים עם הלקוח, אולם לעתים הוא מסייע ללקוח גם בנושאים בעלי אופי מעשי: קניות, סדור עניינים במוסדות שונים, לוי ביציאה מן הבית ועוד. מרבית המרוואיינים (לקוחות, מתנדבים ועובדי שרותים) סבורים שבקורי המתנדבים מסייעים לשפור מצב רוחם של הלקוחות. הלקוחות מעריכים במיוחד את הסיוע בבעיות של תפקוד יומיומי. לעומת זאת מועטת, כפי הנראה, השפעת הבקורים (לטוב או לרע) על מערכת הקשרים החברתיים של הלקוח. לאור ההנאה והתועלת שהלקוחות מפיקים מהבקורים, אין תימה בכך שהם, וכמוהם בני משפחותיהם, מתיחסים לבקורים בחיוב ומבקשים להתמיד בהם.

חוליה חלשה יחסית בתכנית בקורי הבית היא הקשר עם עובדי שרותי הבריאות והרווחה. מידת מעורבותם של העובדים שארנו על ידינו בחיי הלקוחות קטנה יחסית, והקשר שלהם עם המתנדבים רופף. מכאן חשיבות משנה למערכת ההכשרה והדרכה והפקוח של תחנות היעוץ לקשיש. מערכת זו עונה, בדרך כלל על צרכי המתנדבים, ומבטיחה מעקב אחר עבודתם, אם כי התברר שלא כל המתנדבים משתתפים בקורס ההכשרה, וכי קורה שמתנדב מפסיק או מצמצם תכיפות בקוריו ללא ידיעת התחנה.

כפי שכבר ציינו הביעו המתנדבים, הלקוחות ועובדי השרותים שביעות רצון כללית

מהתכנית. לחלק ממרוואיינינו היו הצעות לשפור התכנית. רבים מהמתנדבים ומעובדי השרותים גרסו

שיש להרחיב את התכנית, ולגייס לשם כך מתנדבים רבים נוספים. חלק מעובדי שרותי הבריאות והרווחה היו מעדיפים בקורים תכופים יותר של המתנדבים אצל הלקוחות והרחבת טווח הפעילות שלהם, תוך הדגשת הסיוע המעשי ללקוח בבעיות יומיום. חלק מהעובדים גרסו גם הגדרה קפדנית יותר של גבולות תפקידי המתנדב (כדי שלא יפלוש לתחום פעילותו של העובד המקצועי) וכמה מהם היו מעונינים להיות שותפים פעילים יותר בבחירת המתנדבים והכוונתם. לא יכולנו לברר האם לדרישה זו של העובד יש המקצועיים יש כסוי מבחינת היכולת והנכונות להשקעת זמן ומאמץ.

שפורים שהוצעו ע"י המתנדבים התיחסו בעיקר לבחירת המתנדבים, הכשרתם והדרכתם, ולדפוסי היחסים עם שרותי הרווחה. מתנדבים הציעו, בין השאר, להעמיד לרשותם תקציב למתנות קטנות והוצאות דחופות; לשלב בתכנית תעשית בית או רפוי בעסוק; לפרסם את התכנית בהיקף רחב יותר; להכין יותר טוב מוסדות קהילה; להכין טוב יותר את הלקוחות; לחייב מתנדבים להגיש דוחות בכתב; להבטיח קשר הדוק יותר של התחנה עם המתנדבים; להדק את הקשרים והתאום עם ארגונים אחרים, להעניק תשלום סמלי למתנדבים, ועוד. כל אחת מההצעות הנ"ל הועלתה ע"י מתנדבים בודדים בלבד.

עבודת הריאיון במחקר זה נעשתה בעיקרה ע"י סטודנטיות לעבודה סוציאלית וע"י עובדות סוציאליות בדימוס. גם למראינות שפיתחו מעורבות רבה במחקר היו מספר תגובות למה ששמעו וראו, ומספר הצעות לשפור. בלטה ההתרשמות החיובית מהמתנדבים ("למדתי להכיר את ארץ ישראל היפה" כתבה אחת הסטודנטיות בעבודתה), והרושם הקשה ממצבם התפקודי והחברתי של רבים מהלקוחות. תרומתם של המתנדבים נראתה, לעתים, כטיפה של ברכה בים של מצוקה. אחד הרעיונות שהועלה בשיחת "פידבק" עם המראינות היה נצול המתנדבים (אלו מביניהם שמוכנים ומסוגלים להעמיק את עבודתם) לפעילות שיטתית לחזוק המערכת הסביבתית התומכת בלקוחות. הצעתן היתה שהמתנדב לא יסתפק בבקור השבועי שלו עצמו אצל הלקוח, אלא ינסה להפעיל שכנים ובני משפחה לעזרת הקשיש החולה.

עלויות ותפוקות: לא עשינו, במחקר שדווח לעיל, נסיון להתמודד עם הערכת עלות/תועלת של תכנית בקורי הבית. הערכה כזו מציגה מספר קשיים שאין לנו יודעים להתגבר עליהם. קשה, ואולי אי אפשר, למדוד את התועלת (ללקוחות ולמתנדבים) שבבקורים ידידותיים. כמו כן קשה לאמוד את העלות של התכנית ולקבוע אם היא מסתכמת בתקציבן של תחנות היעוץ (באותו חלק שמוקדש לבקורי הבית), או האם יש להביא בחשבון שמושים אלטרנטיביים בזמנם ומרצם של המתנדבים? בלי להתימר להתמודד עם שאלות אלה ובלוי להציע תשובה לשאלה "האם כדאית התכנית מבחינה כלכלית", ברצוננו להצביע על כמה נתונים אשר עשויים לתרום לדיון בהיבט זה של הערכת התכנית. כאשר דגמנו מתנדבים ולקוחות לצורך מחקר זה הגענו לרשימה של 140 מתנדבים ו-264 לקוחות בשלוש תחנות היעוץ⁽¹⁾. כיון שכללנו במדגם רק לקוחות אשר זכו לבקורים סדירים מזה שלושה חדשים

(1)

יש להוסיף למספר זה את הלקוחות והמתנדבים של קיראון שנכללת בתחום הפעילות של התחנה ברמת גן, אך לא נכללה במחקרנו.

ויותר אפשר לראות מספרים אלה כנוטים כלפי מטה. מאידך הוברר לנו, תוך כדי המחקר, שמספר לקוחות אשר מופיעים ברשימה אינם זוכים לבקורים סדירים. אנו מניחים, לצורך דיון זה, שגורמי טעות אלה מקזזים זה את זה, (אם כי אינטואיטיבית, נראה לנו שהטעות כלפי מטה גדולה מהטעות כלפי מעלה).

כאשר נשאלו המתנדבים כמה שעות בשבוע הם מקדישים לבקורי בית היתה התשובה הבינונית (החציון) ארבע שעות⁽¹⁾. אם נכפיל נתון זה במספר המבקרים, נגיע ל-560 שעות של בקורי בית כל שבוע. לעומת זאת טענו אותם הלקוחות שזכו לבקורים סדירים כי המתנדב מגיע, בממוצע (כאן הממוצע, החציון והשכיח זהים) אחת לשבוע. האורך הממוצע של הבקור היה, לפי דוחי הלקוחות, 1.3 שעות, 264 הלקוחות זוכים, איפוא, ביחד ל-340 שעות בקור בשבוע.

הסיבה העקרית, לדעתנו, להפרש הגדול בין שני המספרים היא ההבחנה בין שעות בקור "נטו" ו"ברוטו". הלקוחות מתיחסים לזמן שהמתנדבים מבלים בבתיהם. המתנדבים כוללים את הזמן המוקדש לנסיעות ולפעולות שונות עבור הלקוח מחוץ לביתו (סדורים במוסדות, קניות וכו'), אך לא קבלת הדרכה ומפגשים בתחנות). נראה לנו כי ההשקעה ברוטו היא הרלבנטית לענייננו, אך מתוך זהירות נעדיף אומדן ממוצע בן השנים, דהיינו 450 שעות.

מהי ההשקעה הנדרשת כדי להפיק "תוצרת" זו? אין בידינו הנתונים התקציביים, וגם אילו טרחנו לבררם היה קשה לקבוע בדיוק את העלות שיש ליחס לתכנית, כדי לעשות זאת, היינו צריכים לנסות ולברר בכמה גדלו ההוצאות של התחנות כתוצאה מהוספת הפונקציה של בקורי בית לתחנות אשר פעלו כלשכות יעוץ גרידא. בדיון על העלויות נסתפק בציון העובדה שכל אחת משלוש התחנות העסיקה בתקופת המחקר של שלוש עובדות (שתי עובדות סוציאליות ומזכירה). נזקוף לשלוש התחנות יחד עובד ארצי אחד, מסגל הנהול והפקוח של התכנית. יחד מעסיקות שלוש התחנות עשרה עובדים. נניח שמחצית זמנם של העובדים מוקדש לבקורי בית. אנו מגיעים למסקנה שחמשה עובדים בשכר מייצרים 450 שעות של בקורי בית לשבוע. אילו היה המוסד לבטוח לאומי מחליט להעסיק בבקורי בית עובדים בשכר, היינו יכולים להביא בחשבון עד 30 שעות למשרה (לאחר שננכה פעילויות כמו קבלת הדרכה, השתלמויות וכו'). אפקט המכפלה של הפעלת מתנדבים ע"י שכירים הוא, איפוא, 1 : 3. תוצאה זו דומה לממצאים שהובאו ע"י שנפלד ואלן (ראה הפרק השני בדו"ח זה). נתוח "כמותי" זה הוא כמובן שטחי ביותר. הוא אינו מגיב בחשבון הבחנות בין כח אדם מקצועי ולא מקצועי, ואת המשמעות המיוחדת של פעולת מתנדבים, שלכל אחד מהם הלקוח האישי שלו. עם כל זאת, יש לדעתנו בחשובים דלעיל משום תמוכין לטענה כי היחס בין השקעה לתפוקה בתכנית זו מתקבל על הדעת.

סוגיות לדיון: התרשמותנו מהתכנית, מהמגע הבלתי אמצעי עם המתנדבים, הלקוחות וסגל התחנות ומנתוחים סטטיסטיים של נתונים שנאספו בסקרים שערכנו, חיובית בדרך כלל. נראה לנו כי התכנית משיגה את היעדים אשר הוצבו לה. מאידך אין ספק שגם תכנית טובה נתנת לשפור. לאור החומר שאספנו נוכל להצביע על מספר סוגיות אשר מן הראוי שמפעילי התכנית יתנו עליהן את הדעת:

(1)

הממוצע היה שש שעות, אולם הוא נראה לנו מוטא כלפי מעלה ע"י תשובותיהם של מספר מבקרים מקצועיים למחצה בתחנת המשנה של אור-יהודה.

- (1) טרוח הפעילויות של המתנדבים: כל המעורבים בתכנית, ובמיוחד הלקוחות ועובדי השרותים, מייחסים חשיבות רבה לסיוע הקונקרטי הניתן ללקוחות ע"י מתנדבים. יתכן ונחוץ להעריך מדי פעם מחדש את התיחסות התחנות לנושא זה, ואולי לעודד את המתנדבים יותר לפעילות בכרוך זה, בנוסף ל"בקרר ידידותי" ושיחה. נושא אשר מחייב תשומת לב מיוחדת הוא הסיוע ללקוחות ליציאה מן הבית, ולהשתתפות בפעילויות.
 - (2) התיחסות פעילה למערכת התומכת: כדאי לבדוק אפשרות להכשיר חלק מהמתנדבים להתערבות פעילה לחזוק המערכת התומכת בקשיש. במיוחד כדאי לחשוב על הפעלת השכנים (וקבוצות בשכונה) לעזרת הלקוחות.
 - (3) הקשר עם שרותי הבריאות והרווחה: הוברר לנו כי השרותים הם לרוב "שרותים מפנים" לא "שרותים מטפלים". עם זאת נראה לנו כי רצוי לחפש דרכים להידוק הקשר עם השרותים ולהגברת מעורבותם בטפול בלקוחות. מפגשים קבועים בין מתנדבים לבין עובדי המחלקה לשרותים חברתיים, כפי שהם מתקיימים כיום בחלק מהתחנות, יכולים לשמש כדוגמא לפעילות בכרוך זה.
 - (4) רחבת התכנית: אין ספק שרצוי להרחיב את התכנית, תוך בדיקת האפשרות להגיע לאוכלוסיות נוספות, במיוחד אוכלוסית שכונות המצוקה, שייצוגן בתחנות שנסקרו קטן יחסית.
 - (5) שפור המעקב: כדאי לחפש דרכים לשפור המעקב אחר מתנדבים ולקוחות, כדי לצמצם את מספר הנשירות הלא-מבוקרות מהתכנית.
- סוגיות נוספות תעלינה לדיון, כך אנו מקוים, כתגובה לעובדות ולנתוחים שהובאו בגוף הדו"ח. בסיכומו של דבר נראה לנו כי התכנית, כפי שהיא כיום, תורמת רבות הן ללקוחות והן למתנדבים ויכולה לשמש כדוגמא טובה של הפעלת כחות בקרב אוכלוסית הקשישים לטובתה של אוכלוסיה זר.

מקורות

ל. אפשטיין ואחרים: "רתיקות בקרב קשישים", בטחון סוציאלי, 21, מארס 1981, עמ' 106-115.

לאו בלומנזון: "הצעה למחקר על בקורי בית ע"י מתנדבים אצל קשישים: מזכר לוועדת המחקר". המוסד לבטוח לאומי. שרות יעוץ לקשיש ולפנסיונר, 16.3.78.

שמעון ברגמן ורחל בר צורי: האדם בגמלאות המרכז לפרישה מתוכננת, הסתדרות הפקידים, ת"א 1980.

שמעון ברגמן וש. סגל: מ'ע'ג'ל (מפעל עזרת גמלאים לקהילה) (פרויקט נסיוני-מלבן, עיריית חיפה ובי"ח רוטשילד) דו"ח הערכה (פנימי), מלבן, ת"א 70-1968. (לא פורסם)

בנימין גדרון: "עבודת ההתנדבות ותגמולים ממנה". בטחון סוציאלי, 14-15, נובמבר 1977, עמ' 51-63.

בנימין גדרון ואניטה גריפל: תגמולים, שביעות רצון והתמדה בעבודת מתנדבים המרכזים קהילתיים, האוניברסיטה העברית, תכנית שוורץ להכשרת מנהלים למרכזים קהילתיים, 1981.

מיכל גוטמן: "תאוריות חברתיות של הזדקנות" גרונטולוגיה, 12, סתיו 1978, עמ' 22-32. הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה: תכונות דמוגרפיות של האוכלוסייה פרסומי מפקד האוכלוסיה והדירור 1972, מס. 11, ירושלים תשל"ו.

המוסד לבטוח לאומי, האגף למחקר ותכנון: "קשיש לקשיש" בשכונת גונן בירושלים בשנים 1969-1975, מפעלים מיוחדים מס. 3, ירושלים 1976.

חיים הרפז: מאפיינים, עמדות וצרכים של הקשישים בתל-אביב-יפו, עיריית תל-אביב המרכז למחקר כלכלי וחברתי, 1978.

אהרון יורק: פנסיונרים מתנדבים לעיירות פתוח, המוסד לבטוח לאומי, ירושלים 1977. ברנדה מורגנשטיין ושלמה כהן: הערכת השרות ייעוץ לקשיש ולפנסיונר בירושלים וברמת-גן. המוסד לבטוח לאומי, האגף למחקר ותכנון, ירושלים, 1975.

משרד הסעד, המרכז לקדום שרותים: קשישים בשרות הקהילה (חוברות א'-ב'), ירושלים 1977. יוחנן פרס ורות ליס: ההתנדבות בישראל, המרכז לשרותי התנדבות, ללא תאריך.

יעקב קופ וחיים פקטור: קשישים יהודים בישראל (טיוטא), מכון ברוקדייל, ירושלים 1980.

שמעון שפירו: הצעה למחקר הערכה על פעילותן של תחנות היעוץ לקשיש בתחום בקורי הבית, אוניברסיטת ת"א, ביה"ס לעבודה סוציאלית, ספטמבר 1978.

- Geraldine M. Aves: The Voluntary Worker in the Social Service, George Allen & Unwin London, 1969.
- Age Concern: Visiting (Organiser's guide), Age Concern London, 1973.
- Anna L. Babic: "The Older Volunteer: Expectation and Satisfaction", The Gerontologist, 12, 1972, pp. 87-90.
- Elinor Bowles: "Older Persons as Providers of Service", in F. Riessman (ed): Older Persons, Sage, 1977, pp. 114-127.
- N.M. Bradburn & C.E. Noll: The Structure of Psychological Wellbeing, Aldine, 1969.
- Naomi Breslau & Marie R. HAUG: "The Elderly: The Senior Friends Program", Social Security Bulletin 35 11, 1972, pp. 9-15.
- R.M. Cray & J.M. Kasteller: "An Evaluation of the Effectiveness of a Foster Grandparent Project", Sociology and Social Research 54/2, Jan. 1970, pp. 181-189.
- Phyllis Ehrlich: "Service Delivery for the Community Elderly: The Mutual Help Model", Journal of Gerontological Social Work 2/2, Winter 1979, pp. 125-135.
- Lois Filipic, Zev Harel and Dorothy Shur: "The Contribution of the Retired Senior Volunteer Program toward improving the Well Being of its Participant and the Community", Paper presented at the annual meeting of the American Gerontological Society, 1976.
- Roger Hadley, Adrian Webb and Christine Farrell: Across the Generations: Old Pople and Young Volunteers, Allen and Unwin, 1975.
- Zev Harel & E. Lindenberg: "Community Service Opportunities and Older Americans", Journal of Sociology and Social Welfare, 7/6, 1980.
- Zev Harel & Dorothy Shur: "Retired Senior Volunteer Program: A Preliminary Investigation". The Benjamin Rose Institute, 1975.
- Anthea Holme & Joan Maizles: Social Workers and Volunteers, George Allen & Unwin, London, 1978.

Diane Kaplan-Vinokur: The Elderly Served by the Israeli National Insurance Institute's Friendly Visitor Program. (Unpublished 1980)

Camille Lambert Jr., Mildred Guberman & Robert Morris: "Reopening Doors to Community Participation for Older People: How Realistic" Social Service Review 38, March 1964, pp. 42-50.

A. Monk & A.G. Cryns: Prediction of Voluntaristic Intent Among the Aged", The Gerontologist, 14, 1974, pp. 425-429.

M.A. Mulligan & R. Bennett: "Assesment of Mental Health and Social Problems during Multiple Friendly Visits", International Journal of Aging and Human Development 8/11, 1977/8, pp. 43-65.

Barbara P. Payne: "The Older Volunteer: Social Role Continuity and Development". The Gerontologist 17/4, 1977, pp. 355-361.

Michael Power & Stephen Kelly: "Evaluating Domiciliary Care of the very Old", in E.M. Goldberg & N. Connelly: Evaluative Research in Social Care, Heinemann, 1981.

Frank Riessman (ed): Older Persons: Unused Resources for Unmet Needs, Sage, 1977.

Aaron Rosenblatt: "Interest of Older Persons in Volunteer Activities" Social Work 11/3, July 1966, pp. 87-94.

Harvey L. Ross: "Volunteers for Service to Older Persons", Testimony: Hearing on Community Based Long-term care, subcommittee on Health and The Environment, Cedars-Sinai Medical Center, Dec. 11, 1979.

Janet S. Sainer & Mary L. Zander: Serve:Older Volunteers in Community Service, Community Service Society of New York, 1971.

Robert Salmon: "The Older Volunteer: Personal and Organizational Considerations", Journal of Gerontological Social Work 2/1, Fall 1979, pp. 67-75.

M. Seguin: Older Volunteer Training Program, Gerontology Center, UCLA, 1972.

Barbara Shenfield & Isobel Allen: "The Organization of Voluntary Service:
A Study of Domiciliary Visiting of the Elderly by Volunteers,
PEP Broadsheet 533, 1972.

R.C. Stephens, Z.S. Blau, G.T. Oser & M.D. Miller: "Aging, Social Support
Systems and Social Policy", Jour. of Gerontological Social Work,
1/1, 1978, pp. 33-45.

Ronald W. Toseland, James Decker and Jim Bliesner: "A Community Outreach Program
for Socially Isolated Older Persons", Journal of Gerontological Social
Work, 1/3, Spring, 1979, pp. 211-224.

G. Worthington: "Older Persons as Community Service Volunteers", Social Work 8,
October, 1963, pp. 71-75.

נספח: השוואה בין שלוש תחנות היעוץ

לא ראינו את ההשוואה בין שלוש תחנות היעוץ שנכללו במחקרנו כמטרה חשובה של המחקר, עם זאת היה נראה לנו כי יש מספר הבדלים בין התחנות אשר עשויים להוביל להבדלים באופן תפקודם של המתנדבים וכי כדאי לחזור ולנתח כמה משתנים לכל תחנה בנפרד. הדיון להלן מבוסס בעיקר על סקר המתנדבים.

ראשית, מן הראוי להזכיר לקורא כי התחנות נבדלות ביניהן בסוגי הקהילה שהן מייצגות. תחנת היעוץ של תל אביב מתיחסת לעיר גדולה אחת וליותר דיוק לחלק ממנה (תל אביב, ללא יפו). חלק ניכר מפעילות התחנה מרוכז במרכז העיר וב"צפון הישן". התחנה ממעטת לפעול בשכונות הדרום.

לעומת זאת מכסות תחנות ר"ג וכ"ס מספר קהילות כל אחת. תחנת ר"ג כוללת את בני ברק, גבעתיים, אור יהודה וקיראון (הוצאנו את קיראון מהמדגם שלנו מכיון שנערך בה לאחרונה מחקר על קשישים הרתוקים לביתם). אור יהודה ובני ברק שונות מאד, מבחינת הרכב אוכלוסייתן, מיתר הקהילות (בבני ברק התמקדה פעילותה של התחנה בעיקר בפרדס כץ). תחנת כ"ס כוללת את הרצליה, רמת השרון, רעננה, הודהשרון ומושבני הסביבה. מה שמיחד אותה הוא המצאות אוכלוסייה חקלאית וחקלאית למחצה.

לאור ההבדלים בין הקהילות, אינן זה מפתיע למצוא הבדלים מסוימים בין הלקוחות של התחנות השונות. ההבדלים הבולטים הם במין (בת"א רק 10% גברים, לעומת 37% בתחנות האחרות), בארץ מוצא (31% יוצאי אסיה-אפריקה במדגם של תחנת היעוץ של רמת-גן, לעומת 6% בת"א וכפר סבא).

בנוסף להבדלים הגאוגרפיים והדמוגרפיים. קיימים הבדלים מסוימים באופן נהול ענייני התחנה ובחפיסה של המנהלות. במסגרת ההנחיות הכלליות חפשיית כל מנהלת להגדיר סדרי עדיפויות, נהלי עבודה ועקרונות פעולה.

שאלנו את עצמנו באיזו מידה גורמים הבדלים אלו להבדלים באופן תפקודם של המתנדבים ושביעות רצונם. להלן תוצאות נתוח לכמה משתנים נבחרים:

א. משך ההתנדבות: 77% מהמרואינים עוסקים בבקורי בית כבר למעלה משנה. מבחינה זו כמעט ואין הבדלים בין התחנות. ההבדל היחיד הוא בכך שבתחנת כ"ס קטן יחסית מספרם של אלו שמבקרים כבר יותר משנתיים (27% לעומת 50% בת"א ו-61% בר"ג).

ב. מספר הלקוחות: חציון המבוקרים לכל מתנדב הוא 2.2. בר"ג החציון הוא 3 (ול-40% מהמתנדבים 4 לקוחות או יותר), בת"א 2.1 ובכ"ס 1.9. חלק מההבדל נובע כפי הנראה מהסדר מיוחד באור-יהודה שם עובדות מתנדבות מסוימות עם מספר גדול של לקוחות, ומקשרות התנדבות עם עבודה בשכר בשרותי הבריאות.

מס' שעות שהמתנדב מקדיש לבקורי בית: בשבוע שקדם לראיון הקדישו המתנדבים (חציון) 4 שעות לבקורי בית. זהו גם החציון של מתנדבי ת"א, בר"ג היה החציון 6.5 ובכ"ס 3.5.

הכשרה והדרכה: בת"א השתתפו מרבית המתנדבים (72%) באופן מלא בקורס ההכנה, ועוד 6% השתתפו בו באופן חלקי. בר"ג השתתפו בו באופן מלא רק 48%, ובאופן חלקי 4%. בכ"ס היו המספרים המקבילים 42% ו-8%. בכ"ס הסיבה העיקרית לאי השתתפות היא העובדה שלא היה קורס (3%), בר"ג הסכנות הן בד"כ אישיות (22%).

בכ"ס ור"ג משתתפים מרבית המתנדבים באופן סדיר בפגישות ההדרכה (96% ו-87%). בת"א משתתפים 69% "תמיד" ועוד 25% לפעמים. מעניין גם שהמתנדבים שבת"א מכירים פחות בצורך בעצה והדרכה. 69% מהמרואינים בת"א טענו שכלל אינם זקוקים לעצה והדרכה, לעומת 35% בר"ג ו-40% בכ"ס.

נתונים אישיים: אוכלוסית המתנדבים של ר"ג צעירה יותר (48% מהם בגיל עד 65, לעומת 22% ו-27% בת"א וכ"ס). יתכן וכאן מורגשת השפעת קבוצת המתנדבים באור יהודה. גם מבחינת היותך בארץ נופלים מתנדבי ר"ג מיתר המתנדבים (43% נמצאים בארץ פחות מ-30 שנה, לעומת 22% בת"א ו-8% בכ"ס), וכך גבוה ביניהם שעור יוצאי אסיה (39% לעומת 6% בת"א ו-4% בכ"ס). הבדלים בהשכלה ובמצב משפחתי אינם משמעותיים, אם כי בת"א גבוה במקצת שעור האלמנות במדגם שלנו (59% בת"א לעומת 39% בר"ג ו-31% בכ"ס) ונמוך במקצת שעור בעלי השכלה יסודית בלבד (3% בת"א לעומת 26% בר"ג ו-23% בכ"ס).

השרות ללקוח: בלוח 1/12 אנו רואים שכל המתנדבים, ללא הבדל תחנה, מסייעים ללקוחות ע"י "שיחה ויעוץ", ההבדל העקרי בטן התחנות הוא בכך שבר"ג נוטים פחות לסייע ללקוחות ע"י סדורים וקניות. ההבדל מבטא, כפי הנראה, הקפדה רבה יותר בתחנת ר"ג על העקרון שתכלית השרות הוא קשר חברתי, ולא סיוע מעשי.

לוח 1/12: מה עושים המתנדבים עבור לקוחותיהם?

	כ"ס		ר"ג		ת"א	
	%	n	%	n	%	n
שיחות ויעוץ	100%	26	100%	23	94%	30
טיפול אישי (רחצה וכו')	11%	3	9%	2	9%	3
עזרה בעבודות בית	4%	1	13%	3	3%	1
סדורים וקניות	38%	10	9%	2	44%	14
קישור עם אנשי מקצוע ומוסדות	23%	6	35%	8	25%	8
קריאה או כתיבה	-	-	9%	2	16%	5
הוצאה מהבית	27%	7	17%	4	31%	10
שפור קשרי משפחה וחברה	15%	4	-	-	6%	2
		26		23		32

שביעות רצון מהעבודה: כמעט כל המתנדבים שבעי רצון מהשתתפותם בתכנית בקורס הבית. רק בת"א השיבו 4 מרואינים (13%) כי אינם שבעי רצון. קיימים הבדלים בעצמת בטוי שביעות הרצון. בר"ג הגדירו עצמם כל המרואינים כ"מרוצים מאד" ואילו בת"א וכ"ס הגדירו כך את עצמם פחות ממחצית המרואינים (38% בת"א, 42% בכ"ס), והיתר הגדירו עצמם כ"מרוצים". ההבדלים עשויים להיות תוצאה מהבדלי סגנון, בין קבוצות מתנדבים או בין מראינים.

