

סקר צרכנים לגבי איכות חיים ושביעות רצון משירותי השיקום הפסיכיאטרי בקהילה כמשוב לקידום ושיפור השירות – מודל של שיתוף

תמר פלי-אלטיט, רונית רוזן, סוקרי איכות, אסתר וייסברג

מילות מפתח: החלמה, הדרכה, ליווי תעסוקתי

תקציר

המאמר מתאר סקר איכות חיים ושביעות רצון של צרכנים משירותי השיקום שהם מקבלים בקהילה ומן העיסוקים שלהם באופן כללי. ייחודו של הסקר, הנערך בארץ, בכך שהוא מביא בפעם הראשונה את קולם של הצרכנים בצורה מובנית ומסודרת ובכך שהוא מופעל על ידי סוקרים שהם עצמם צרכנים של שירותי שיקום פסיכיאטרי ושהוכשרו לעבוד כסוקרים. במאמר זה נציג את המודל המקצועי הייחודי, שפותח על ידי מרפאה בעיסוק ומופעל על ידי צוות רב מקצועי מומחה בשיקום, להדרכה, לליווי תעסוקתי ולעבודת צוות עם הסוקרים. שביעות רצון האדם מעיסוקיו הוא עיקרון בסיסי בתהליך השיקום בבריאות הנפש, המודל שנציג ממוחש את יישומו של עיקרון זה. הסקר מבוסס על עקרונות ההחלמה ועל שותפות בין אנשי מקצוע לצרכנים ובעלי עניין נוספים. ממצאי הסקר הם משוב לתהליכי השיקום ולאופן שבו השירותים הניתנים משפיעים על חיי הצרכנים. תהליך המשוב משמש מודל ליצירת שיתוף בין הצרכנים, המשפחות ונותני השירותים כחלק חשוב בתהליכי שינוי ושיפור השירות.

תמר פלי-אלטיט, MSc, OT, ליווי מקצועי בתכנית לבדיקת שביעות רצון של משתקמים ממסגרות השיקום של בריאות הנפש בקהילה, חברת דרך הלב (2006-2009).

tamarpaltit@gmail.com

רונית רוזן, BOT, סטודנטית לתואר מוסמך בריפוי בעיסוק באוניברסיטת חיפה, ליווי מקצועי בתכנית לבדיקת שביעות רצון של משתקמים ממסגרות השיקום של בריאות הנפש בקהילה, חברת דרך הלב (2008-2009).

ronit.rosen@gmail.com

סוקרי איכות, משתתפי התכנית לבדיקת שביעות רצון של משתקמים ממסגרות השיקום של בריאות הנפש בקהילה, חברת דרך הלב – צרכנים, בוגרי קורס "סוקרי איכות" מטעם מכון התקנים ומרכז לשיקום והכשרה מקצועית בית לוינשטיין.

office@yozma.biz

אסתר וייסברג, MA בסוציולוגיה והתנהגות ארגונית, ביה"ס לבריאות הציבור, המחלקה לבריאות בתעסוקה, אוניברסיטת תל אביב, מנהלת התכנית לבדיקת שביעות רצון של משתקמים ממסגרות השיקום של בריאות הנפש בקהילה, חברת דרך הלב.

estiv@yozma.biz

תודה מיוחדת מגיעה לכל הצרכנים שמעורבים בתהליך הבנייה והעבודה בפרויקט זה מרגע לידתו ולפרופ' שמואל מלמד שמלווה מחקרית, בחוכמה וברגישות, פרויקט זה והופך אותו מעבר לחוויה האנושית שבו לפרויקט בעל ערך חשוב ביותר לפיתוח ולשיפור יחידות השיקום בארץ, וכן לגב' רונית דודאי, מרפאה בעיסוק אחראית על תעסוקה במשרד הבריאות, ולמר יחיאל שרשבסקי, ממונה שיקום במשרד הבריאות, שירותי בריאות הנפש, המלווים את הפרויקט ותומכים בו מרגע הקמתו ומאפשרים את המשכיותו.

A Survey of Consumer Quality of Life and Satisfaction with the Community Psychiatric Rehabilitation Services for the Advancement and Improvement of These Services.

Key words: Recovery, guidance, supportive employment.

In this article we describe a survey of the satisfaction and quality of life of consumers of psychiatric rehabilitation services in the community, as well as their satisfaction from their occupations. This distinctive project is run by trained surveyors, who are themselves past or present consumers of the rehabilitation services. In this article we will present a unique professional model, developed and implemented by an occupational therapist, which includes guidance, supportive employment, and a working collaboration with the consumers. Occupational satisfaction is a basic principal in occupational therapy, and the model presented emphasizes the implementation of this principle. The survey is based on the principles of recovery and on the benefits of collaboration between consumers, professionals, and other interested parties. The survey's results serve to provide feedback for the methods utilized in the rehabilitation processes and for the way in which they affect the consumers' lives. The survey may also act as a basis for creating a collaboration between the consumers, their families and the service providers, in order to bring about changes that can improve these services.

Tamar Peli-Altit, MSc, OT, professional support provider for the quality surveyance project, "Derech Halev" company (2006-2009).
tamarpaltit@gmail.com

Ester Weisberg, MA social science, Sackler Faculty of Medicine, Tel Aviv University, manager of quality surveyance project, "Derech Halev" company.
estiw@yozma.biz

Quality surveyance group - consumers, graduates of the quality surveyance course of the Israeli Office of Standards and Regulations and the Vocational Rehabilitation and Training Center at the Loewenstein Rehabilitation Hospital in Ra'anana, "Derech Halev" company.
office@yozma.biz

Ronit Rosen - BOT, MA student Department of Occupational Therapy, University of Haifa, professional support provider for the quality surveyance project, "Derech Halev" company. ronit.rosen@gmail.com