



שירותים חברתיים בתחום ליווי אישי בקהילה

רותם נגר אידלמן יעל קורן אריאל גורבט

עריכת לשון: סיגל אשכנזי
תרגום לאנגלית (תקציר): סוזן בראון
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

הסקירה הזמנה על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי ומומנה בסיועו

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | כסלו תשפ"ד | נובמבר 2023

תקציר

רקע

סיוע או ליווי אישי מוגדרים ככלי חשוב לקידום האוטונומיה והחיים העצמאיים של אנשים עם מוגבלות. ביטוי לכך אפשר למצוא [באמנה הבין-לאומית בדבר זכויות אנשים עם מוגבלויות](#) שאושרה באו"ם בשנת 2006. האמנה קובעת כי יש לאפשר "גישה למגוון שירותי תמיכה קהילתיים תוך-ביתיים, תלויי דיור ואחרים, לרבות סיוע אישי שנדרש כדי לתמוך בחיים בקהילה ובשילוב בה". בישראל [חוק שירותי רווחה לאנשים עם מוגבלות התשפ"ב-2022](#) מעגן את חובתה של מדינת ישראל לפעול לכך שלאנשים עם מוגבלות יינתנו שירותי רווחה "כדי לקדם אפשרות בחירה בחיים עצמאיים ואוטונומיים של כל הזכאים בכל רמות התמיכה ושילובם בקהילה". אחד מן התחומים של שירותי הרווחה המוגדרים בחוק הוא: "שירותי ליווי אישי או סיוע אישי, לרבות לתמיכה בחיים עצמאיים ואוטונומיים בקהילה".

בשנים האחרונות מינהל מוגבלויות במשרד הרווחה והביטחון החברתי פועל לפיתוח ולשיפור שירותים חברתיים המעודדים השתתפות מלאה של אנשים עם מוגבלות בקהילה, ותומכים באוטונומיה ובעצמאות האישית שלהם. כדי להמשיך ולפתח שירותים בתחום ליווי אישי, בשנת 2023 הזמין מינהל מוגבלויות ממכון מאיר-ס-ג'וינט-ברוקדייל מחקר על הרכיבים המרכזיים ועל הפעולות המרכזיות בשירותי ליווי אישי, כמו גם על מודלים ושיטות עבודה מיטביות בעולם ליישום השירות. ידע זה יסייע למינהל מוגבלויות לפתח שירותים בתחום זה.

מטרת המחקר

מטרת המחקר הייתה ללמוד על שירותי ליווי אישי בקהילה לאנשים עם מוגבלות בישראל ובמדינות נבחרות בעולם, בהיבטים האלה: אפיון סוגי מלווים ותפקידיהם; תחומי חיים; מודלים של הפעלה; הכשרה וחניכה מקצועית; מנגנוני פיקוח ובקרה על נותני שירותים ועל איכות השירות.

שיטה

1. **סקירה** של מאמרים אקדמיים ופרסומים גלויים באתרי אינטרנט של משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, ארגונים נותני שירות ומכוני מחקר
2. **שיחות היועצות** עם אנשי מקצוע בתחום המוגבלויות בישראל ובעולם הבקאים במתן שירותים חברתיים בקהילה לאנשים עם מוגבלויות בתחום סיוע או ליווי אישי
3. **ראיונות חצי-מובנים** עם אנשי מקצוע בתחום בנייה והפעלה של שירותים עבור אנשים עם מוגבלות בישראל

עיקרי הממצאים

- **ליווי אישי הוא שירות הדרכה פרטני מכוון אדם, ובו מלווה אישי תומך ומסייע לאדם עם מוגבלות להשיג את יעדיו ומטרותיו האישיים בכל תחום חיים שחשוב לו כדי לאפשר את השתתפותו בקהילה ולהגביר את רווחתו האישית**
- **בסקירה זו אופיינו שלושה סוגים של מלווים אישיים:** חונכים, עמיתים ומתאמי טיפול. ניכר כי התפקיד של כל המלווים הוא מתן הדרכה פרטנית באמצעות ייעוץ והנחייה, חיבור לשירותים ומענים בקהילה, פיתוח מיומנויות ותמיכה ביצירת קשרים חברתיים
- החונך והעמית מתחילים את התהליך בתיאום ציפיות, במיפוי צרכים ובקביעת מטרות, ולאחר מכן מרבית תהליך הליווי מתנהל במפגשי פנים אל פנים
- **תפקידו של העמית ייחודי** כי הוא עצמו אדם עם מוגבלות המספק תמיכה רגשית. תמיכתו נשענת על ניסיון החיים והחוויות שלו ועל היכרותו את הנושא, והוא משמש מודל להתגברות על קשיים ולהגשמת מטרות
- **תיאום טיפול ייחודי בכך** שהוא כולל רכיב מהותי של כתיבת תוכנית טיפול, נוסף על הליווי, לשם מימוש התוכנית הלכה למעשה. כלומר לעומת התפקידים של חונך ושל עמית, התפקיד של מתאם טיפול כולל עבודה רחבה יותר של בניית תוכנית פעולה. במקרים רבים חונך ועמית מתבססים על תוכנית השיקום או הטיפול שנבנתה על ידי מתאם הטיפול עם האדם
- בכל המדינות שנסקרו עקרון הפעולה של ליווי אישי הוא **“שירות מכוון אדם”** – שירות שנועד לאפשר לאדם עם מוגבלות לעצב את חייו מתוך עקרונות של הגדרה עצמית וזהות אישית, בחירה אישית, ניהול עצמי ותמיכה גמישה
- מלווים אישים לרוב **אינם נדרשים להיות עובדים סוציאליים או מטפלים במקצועות הבריאות** (יוצאי דופן הם מתאמי טיפול בשירותי השיקום בבריאות הנפש בישראל ומתאמי טיפול מומחים בבריטניה). **נדרשים מהם ידע ומיומנויות**, כמו כישורים בסיסיים בהבנת האדם ובהעצמתו, מיומנויות של יחסים בין-אישיים ותקשורת, כישורי תיאום וארגון וידע בחקיקה בתחום המוגבלויות ובמאבקים של אנשים עם מוגבלות
- **השירות אינטגרטיבי:** ברוב המודלים שנסקרו המלווה האישי מזהה משאבים ונותן מידע על שירותים וזכויות ממגוון רחב של מקורות – אישיים, קהילתיים וממשלתיים – **תחת קורת גג אחת**. לכן מתאם הטיפול נדרש להכיר לעומק ובאופן מעשי את המשאבים והשירותים ברמה המקומית והארצית ולשמור על קשרים מקצועיים טובים עם מגוון רחב של נותני שירותים. הוא אף נדרש ליכולות חיפוש ואימות מידע ועבודה בצוות כדי לתת מענה בתחומי חיים שבהם הוא בקיא פחות

המלצות

1. לספק שירותים בתחום של ליווי אישי בישראל, ובייחוד תיאום טיפול, תחת קורת גג אחת, באופן כוללני ואינטגרטיבי הן מבחינת תחומי חיים הן מבחינת ריכוז המידע
2. לגבש יחד עם האדם עם המוגבלות תוכנית עבודה פשוטה וברורה, מבוססת צרכים ומטרות, אשר תהווה כלי נגיש ומעשי למקבל השירות, למלווה האישי ולמגוון נותני השירותים
3. להמשיך לבסס את התפיסה והפרקטיקה של "שירות מכוון אדם" בקרב בעלי התפקידים ונותני השירותים לאנשים עם מוגבלות בישראל ולהשתמש במערכי הכשרה וכלים מן העולם ומישראל
4. לבצע תהליך בין-משרדי של למידה מהצלחות בשירותי ליווי אישי הניתנים על ידי משרד הרווחה ומשרד הבריאות ולהעביר ידע לצורך טיוב השירות
5. לבצע מחקר הערכה על השירותים שניתנים בישראל, כדי להמשיך ולפתח את המענים כך שיהלמו תפיסות ופרקטיקות חדשניות
6. לבחון את נקודות ההשקה בין ליווי אישי ובין תמיכה וסיוע במטלות ADL ו-IADL ואת הדרכים שבהן התוכנית האישית של האדם יכולה לשלבם שילוב כוללני ומיטבי

רקע

בעשורים האחרונים המדיניות הנוגעת להסדרת שירותים חברתיים עבור אנשים עם מוגבלות עוברת שינויים ניכרים בכל העולם בגלל ההבנה שהכלה חברתית דורשת פיתוח ומתן מענים בקהילה. סיוע או ליווי אישי מוגדרים בתנועה לחיים עצמאיים ככלי חשוב לקידום החיים העצמאיים. ביטוי לחשיבות של שירות זה אפשר למצוא [באמנה הבין-לאומית בדבר זכויות אנשים עם מוגבלויות](#) שאושרה באו"ם בשנת 2006. האמנה קובעת כי "תהא גישה למגוון שירותי תמיכה קהילתיים תוך-ביתיים, תלויי דיור ואחרים, לרבות סיוע אישי שנדרש כדי לתמוך בחיים בקהילה ובשילוב בה" (האמנה בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלויות, 2006, עמ' 15). בישראל [חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות](#), אשר נחקק ב-1998, עיגן את הזכות של אנשים עם מוגבלויות להשתתף השתתפות שוויונית ופעילה בכל תחומי החיים החברתיים, כך שהם יקבלו מענה הולם לצורכיהם, ימצו את מלוא יכולתם ויחיו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד. כמו כן [חוק שירותי רווחה לאנשים עם מוגבלות התשפ"ב-2022](#) מעגן את חובתה של מדינת ישראל לפעול לכך שלאנשים עם מוגבלות יינתנו שירותי רווחה "כדי לקדם אפשרות בחירה בחיים עצמאיים ואוטונומיים של כל הזכאים בכל רמות התמיכה ושילובם בקהילה". אחד מן התחומים של שירותי הרווחה המוגדרים בחוק הם: "שירותי ליווי אישי או סיוע אישי, לרבות לתמיכה בחיים עצמאיים ואוטונומיים בקהילה" (עמ' 16).

בשנים האחרונות מינהל מוגבלויות במשרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: מינהל מוגבלויות) פועל לפיתוח ולשיפור שירותים חברתיים המעודדים השתתפות מלאה של אנשים עם מוגבלות בקהילה ותומכים באוטונומיה ובעצמאות האישית שלהם. כדי להמשיך ולפתח שירותים, הזמין בשנת 2022 מינהל מוגבלויות ממכון מאיר-ס-ג'וינט-ברוקדייל [סקירה בין-לאומית](#) שתתאר מגוון של שירותים חברתיים בקהילה ושירותים המעודדים אוטונומיה אישית. ממצאי סקירה זו הצביעו על כך ששירותי סיוע או ליווי אישי הם שירותי ליבה, והם נמצאים במרכז יתר סוגי השירותים. שירותי ליווי או סיוע אישי נועדו לפתח את תחושת המסוגלות, הביטחון העצמי והמיומנויות הדרושות להשתלבות מיטבית ומלאה בחברה (לעבוד או ללמוד, להשתלב בפעילויות מגוונות במסגרת המשפחה והקהילה או בפעילויות פנאי), ולוודא שהאדם ממצה את השירותים היכולים לסייע לו להשתלב בקהילה בכל תחומי החיים. מרכזיותם כשירותי ליבה עולה בקנה אחד עם הגישה של "שירות מכוון אדם" – שירות שנועד לאפשר לאדם עם מוגבלות לעצב את חייו מתוך עקרונות של הגדרה עצמית וזוהות, בחירה אישית, ניהול עצמי ותמיכה.

כדי להעמיק את הידע בתחום שירותי ליווי אישי, בשנת 2023 הזמין מינהל מוגבלויות ממכון מאיר-ס-ג'וינט-ברוקדייל מחקר המשך על הרכיבים המרכזיים והפעולות המרכזיות בשירותי ליווי אישי, כמו גם על מודלים ושיטות עבודה מיטביות בעולם ליישומם. ידע זה יסייע למינהל מוגבלויות לפתח שירותים בתחום זה.

מטרת המחקר

מטרת המחקר הייתה ללמוד על שירותי ליווי אישי בקהילה לאנשים עם מוגבלות בישראל ובמדינות נבחרות בעולם, בהיבטים האלה:

- **אפיון סוגי מלווים ותפקידיהם** – הבחנה בין סוגי מלווים ותיאור תחום האחריות של כל אחד מהם, לרבות ייעוץ והכוונה אישיים, ליווי קצוב בזמן וליווי מתמשך
- **תחומי חיים** – אפיון תחומי החיים שבהם אדם יכול לקבל שירות של ליווי אישי
- **מודלים של הפעלה** – בחינה השוואתית של מודל ההפעלה במדינות נבחרות, אפיון רכיבי ליבה ועקרונות עבודה המשותפים לכל סוגי המלווים ואפיון עקרונות עבודה ייעודיים לכל סוג מלווה
- **הכשרה וחניכה מקצועית** – דרישות הסף לתפקיד, ההכשרה הנדרשת לכל סוג מלווה והליווי השוטף של המלווה בתפקידו, הגורם האחראי להכשרה ולליווי והגורם המממן
- **מנגנוני הפיקוח והבקרה** על נותני השירותים ואיכות השירות

שיטה

1. **סקירה** של מאמרים אקדמיים ופרסומים גלויים באתרי אינטרנט של משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, ארגונים נותני שירות ומכוני מחקר, כגון דוחות מחקר, ניירות עמדה ומדיניות ותיאור תוכניות עבודה
2. **שיחות היועצות** עם אנשי מקצוע בתחום המוגבלויות בארץ ובעולם הבקיאים במתן שירותים חברתיים בקהילה לאנשים עם מוגבלויות בתחום סיוע או ליווי אישי
3. **ראיונות חצי-מובנים** עם אנשי מקצוע בתחום בנייה והפעלה של שירותים עבור אנשים עם מוגבלות בישראל

איסוף וניתוח מקורות המידע בוצעו לפי כמה עקרונות עבודה:

1. הסקירה התמקדה בשירות של ליווי אישי, כלומר שירות שבו מלווה אישי תומך באדם עם מוגבלות לצורך קידום עצמאותו והשתתפותו בחיי הקהילה. היא אינה כוללת שירות בתחום של סיוע אישי (personal assistance), אשר מתמקד בפעילויות אישיות יום-יומיות, ובתחום הטיפול העצמי (Activities of Daily Living – ADL)
2. הסקירה התמקדה בשירותים שבהם ליווי אישי הוא השירות העיקרי – כלומר יחידי או מרכזי באופן מהותי. לא נסקרו תוכניות שבהן הליווי האישי הוא אחד מן הרכיבים, לדוגמה תוכנית בתחום התעסוקה או הטכנולוגיה שבה הליווי הוא רכיב אחד ממערך רחב של שירותים
3. הסקירה התמקדה בחמש מדינות: אוסטרליה, ארצות הברית, בריטניה, ישראל וספרד. בכל תחום שירותים בדוח מוצגות המדינות שנבחרו בשל הרלוונטיות והחדשנות של השירותים שהן מציעות
4. הסקירה כללה שירותים חברתיים הממומנים ומסופקים על ידי משרדי ממשלה שונים, לרוב משרד הרווחה ומשרד הבריאות, שכן המדינות שנבחרו מגדירות באופן שונה זו מזו את האחריות למתן שירותים חברתיים לאנשים עם מוגבלות

ממצאים ומסקנות

ליווי אישי הוא שירות הדרכה פרטני מוכוון אדם – מלווה אישי תומך ומסייע לאדם עם מוגבלות להשיג את יעדיו ומטרותיו האישיות בכל תחום חיים שחשוב לו, כדי לאפשר את השתתפותו בקהילה ולהגביר את רווחתו האישית.

בסקירה זו אופיינו שלושה סוגי מלווים אישיים: חונכים, עמיתים ומתאמי טיפול. ניכר כי תפקידם של כל סוגי המלווים הוא מתן הדרכה פרטנית באמצעות ייעוץ והנחייה, חיבור לשירותים ומענים בקהילה, פיתוח מיומנויות ותמיכה ביצירת קשרים חברתיים.

להלן מאפייניהם העיקריים:

חונך	עמית	מתאם טיפול	
הגדרת תפקיד 1. ליווי יד ביד לביצוע משימות בקהילה באמצעות: 1. ייעוץ והנחיה 2. הקניית מיומנויות 3. חיבור לשירותים ומענים בקהילה 4. תמיכה ביצירת קשרים חברתיים	1. ליווי יד ביד לביצוע משימות בקהילה באמצעות: 1. ייעוץ והנחיה 2. הקניית מיומנויות 3. חיבור לשירותים ומענים בקהילה 4. תמיכה ביצירת קשרים חברתיים 5. היותו מודל לחיקוי לאדם העמית גם מנחה את הצוותים על בסיס ניסיון חייו	1. בניית תוכנית אישית 2. ליווי יד ביד לביצוע משימות בקהילה באמצעות: 1. ייעוץ והנחיה 2. הקניית מיומנויות 3. מיצוי זכויות ושירותים בקהילה 4. תמיכה ביצירת קשרים חברתיים	
נותן השירות 1. מלווה מטעם ספק מורשה או באמצעות העסקה ישירה 2. אין צורך בתעודה מקצועית, אך נדרשים מיומנויות וכישורים בין-אישיים, לרבות מיומנויות תקשורת וכישורי ארגון	1. אדם עם מוגבלות, מטעם ספק מורשה 2. אדם הרוצה ויכול להשתמש בידע ובניסיון האישי שלו כדי לתמוך באחר, ושיש לו מיומנויות וכישורים בין-אישיים	1. מלווה מטעם גוף ציבורי או ספק 2. בישראל ובבריטניה נדרשת תעודה מקצועית 3. נדרשים מיומנויות וכישורים בין-אישיים, לרבות כישורי ארגון ותיאום וידע במיצוי זכויות ובמוגבלות	
מודל הפעלה 1. מציאת מלווה אישי 2. היכרות ותיאום ציפיות מוכוון אדם 3. מכגשי ליווי שוטפים	1. הפניה לשירות 2. היכרות ותיאום ציפיות 3. מכגשי ליווי שוטפים	1. היכרות עם האדם מקבל השירות 2. כתיבת תוכנית פעולה 3. ליווי ביישום התוכנית, בדגש על קישור לנותני שירותים ופתרון בעיות 4. מעקב ועדכון התוכנית בהתאם לצורך	
הכשרה וחינה מקצועיות התפקיד נלמד תוך כדי העבודה. להכשרה ולליווי אחראי הספק על בסיס מתווה הכשרה וכלים שהמליצו עליהם ארגונים ממשלתיים	התפקיד נלמד תוך כדי העבודה. להכשרה ולליווי אחראי הספק על בסיס מתווה הכשרה וכלים שהמליצו עליהם ארגונים ממשלתיים	התפקיד נלמד תוך כדי העבודה. להכשרה ולליווי אחראי הספק על בסיס מתווה הכשרה וכלים שהמליצו עליהם ארגונים ממשלתיים	

העמית ייחודי בכך שהוא עצמו אדם עם מוגבלות, והוא מספק תמיכה רגשית הנשענת על ניסיון חיים והיכרות ועל חוויות משותפות ומשמש מודל להתגברות על קשיים והגשמת מטרות.

החונך והעמית מתחילים את התהליך בתיאום ציפיות, מיפוי צרכים וקביעת מטרות, ולאחר מכן מרבית תהליך הליווי מתנהל במפגשי פנים אל פנים. לרוב התהליך מתבסס על תוכנית השיקום או הטיפול שנבנתה למקבל השירות, ובה נקבעה לו הזכאות לשירותי הליווי האישי. **לעומת זאת מודל ההפעלה של תיאום טיפול ייחודי** בכך שהוא כולל רכיב מהותי של כתיבת תוכנית טיפול ותמיכות, נוסף על הליווי במימוש התוכנית הלכה למעשה.

עקרון הפעולה של ליווי אישי בכל המדינות שנסקרו הוא **"שירות מוכוון אדם"** – שירות שנועד לאפשר לאדם עם מוגבלות לעצב את חייו מתוך עקרונות של הגדרה עצמית וזהות, בחירה אישית, ניהול עצמי ותמיכה גמישה. גישה זו מעמידה את האדם במרכז, ומסמנת למעשה את המעבר מהספקת שירותים הנובעים ממוגבלותו של האדם, להספקת **שירותים ומענים כוללניים** המכוונים לרצונותיו ולצרכיו בהקשר רחב של היבטי חייו ובכל תחומי החיים – **בהווה, בעתיד וכן במצבי משבר**. לכן נקודת סיום מתן השירות היא לרוב מותאמת אדם: משך הליווי תלוי בתוכנית האישית של האדם וביכולותיו לממש בעצמו את התוכנית. אם כן, **זהו לרוב תהליך מתמשך ודינמי באופיו**, ותדירות המעקב ועדכון התוכנית לטווח ארוך משתנה מאדם לאדם.

עיקרון מרכזי בגישה זו הוא **שיתוף האדם בתהליכי קבלת החלטות**, והשירותים מתבססים על כך שהאדם מתכנן את המענה לצרכיו יחד עם המלווה האישי ותומכים נוספים לבחירתו. לצורך מתן השירות בהתאם לעיקרון זה, גובשו **פרטיקות מיטיבות במתן שירות מוכוון אדם** ובמרכזן ההנחה שלכל האנשים יכולת וזכות להשתתף השתתפות פעילה בתהליך התכנון. ארגז הכלים של המלווה האישי כולל מגוון פעולות לתמיכה בקבלת החלטות, כגון פירוק החלטות לרכיבים קטנים וקלים להבנה ושימוש בתוכנות ויישומנים מונגשים. על המלווה האישי לערב, באופן פעיל, מטפלים לא פורמליים או תומכים אחרים בתכנון וביצוע התוכנית. אם לאדם יש אפוטרופוס, על המלווה האישי לוודא שהוא משתף את האדם בתהליך, לדוגמה לדבר אל האדם ישירות, להפנות אליו שאלות (ולא רק לאפוטרופוס) ולוודא שהוא מבין את הדברים ככל האפשר.

מלווים אישיים משלושת הסוגים שמוכי **אינם נדרשים לתעודה מקצועית**, כלומר ברוב התוכניות שנסקרו, **אין מדובר במלווים אישיים שהם עובדים סוציאליים, מטפלים ממקצועות הבריאות והטיפול וכדומה** (למעט מתאמי טיפול בשירותי השיקום בבריאות הנפש בישראל ומתאמי טיפול מומחים בבריטניה). **עם זאת, נדרשים מהם מיומנויות וידע, כתנאי קבלה לתפקיד ו/או באמצעות הכשרות לאורך תקופת עבודתם**. מן הסקירה עולים דגשים בנוגע לרקע ולמיומנויות הנדרשים ממלווה אישי, לרבות כישורי בסיס בהבנת האדם והעצמתו, מיומנויות יחסים ותקשורת, כישורי תיאום וארגון. מומלץ שהמלווים האישיים יכירו את התאוריות והחקיקה בתחום המוגבלויות, כגון הבנת סוגיות בסיסיות הקשורות לאנשים עם מגוון מוגבלויות והיכרות עם מאבקם של אנשים עם מוגבלות, לרבות שינויי חקיקה בעקבות מאבקים אלו.

השירות אינטגרטיבי שכן ברוב המודלים שנסקרו, המלווה האישי מזהה משאבים ונותן מידע על אודות שירותים וזכויות ממגוון רחב של מקורות – אישיים, קהילתיים וממשלתיים – **תחת קורת גג אחת** (בישראל, הסמכות להספקת שירותים מפוצלת בין משרד הבריאות למשרד הרווחה). לכן מתאם הטיפול נדרש להכיר לעומק ובאופן מעשי את המשאבים והשירותים ברמה המקומית

והארצית ולשמור על קשרים מקצועיים טובים עם מגוון רחב של נותני שירותים. הוא אף נדרש למיומנויות חיפוש ובירור ועבודה בצוות כדי לתת מענה בתחומי חיים שהוא בקיא בהם כחות.

מן הסקירה בעולם עלה כי **שירותי ליווי אישי מוסדרים תחת גוף ממשלתי** האמון על הנחיות מקצועיות, פיתוח חומרי הכשרה ופרקטיקות מיטיבות ופיקוח. **ההכשרה והליווי של מלווים אישיים ניתנת במסגרת העסקתם**, לרוב על ידי ספקים מורשים ועל בסיס חומרי ההכשרה והפרקטיקות המיטיבות שפותחו על ידי הגופים המסדירים במדינות השונות, בדגש בשיטות עבודה וכלים בשירות מכוון אדם. הספקים אחראים לגיוס המועמדים לתפקיד ולבדיקת הרקע שלהם, אך יכולים להיעזר בכלים שפותחו על ידי הגופים המסדירים, לדוגמה בכלי למבדק סינון עובדים. **הגופים הממשלתיים אף מפקחים על עבודת הספקים** באמצעות מגוון כלים ובהם הפעלת צוותי בקרה בלתי תלויים, בירור תלונות של מקבלי שירות על התנהלות ספקים ונקיטת צעדי אכיפה כגון הפקת צווים מסוגים שונים ואף השעיית האישור לפעילות. הם אף ממליצים כי ניטור וטיוב השירותים יבוססו על **הערכה ומדידה שוטפת**, אשר בין היתר יכללו את איכות תהליך התכנון ועבודת הצוות וישמשו לאחר מכן **לתהליכי הכשרה ומשוב של המלווים**.

המלצות

1. לספק שירותים בתחום של ליווי אישי בישראל, ובייחוד תיאום טיפול, תחת קורת גג אחת, באופן כוללני ואינטגרטיבי הן מבחינת תחומי חיים הן מבחינת ריכוז המידע
2. לגבש יחד עם האדם עם המוגבלות תוכנית עבודה פשוטה וברורה, מבוססת צרכים ומטרות, אשר תהווה כלי נגיש ומעשי למקבל השירות, למלווה האישי ולמגוון נותני השירותים
3. להמשיך לבסס את התפיסה והפרקטיקה של "שירות מכוון אדם" בקרב בעלי התפקידים ונותני השירותים לאנשים עם מוגבלות בישראל ולהשתמש במערכי הכשרה וכלים מן העולם ומישראל
4. לבצע תהליך בין-משרדי של למידה מהצלחות בשירותי ליווי אישי הניתנים על ידי משרד הרווחה ומשרד הבריאות ולהעביר ידע לצורך טיוב השירות
5. לבצע מחקר הערכה על השירותים שניתנים בישראל, כדי להמשיך ולפתח את המענים כך שיהלמו תפיסות ופרקטיקות חדשניות
6. לבחון את נקודות ההשקה בין ליווי אישי ובין תמיכה וסיוע במטלות ADL ו-IADL ואת הדרכים שבהן התוכנית האישית של האדם יכולה לשלבם שילוב כוללני ומיטבי

תוכן עניינים

1	1. רקע
3	2. מטרה
4	3. שיטה
6	4. ליווי על ידי חונך
8	4.1 אוסטרליה: "חונכים לאנשים עם מוגבלות" (disability mentor)
9	4.2 ישראל: חונכות חברתית בשירותי השיקום בבריאות הנפש
13	4.3 ישראל: שירות סמך מקצועי (משרד הרווחה והביטחון החברתי)
17	4.4 ספרד (מחוז מדריד)
20	5. ליווי על ידי עמיתים
22	5.1 ארצות הברית: תמיכת עמיתים (peer support)
24	5.2 בריטניה: "תומך עמית" (peer support worker)
62	5.3 ישראל ("חזרה הביתה")
30	6. ליווי אישי למיצוי זכויות ושירותים (מתאם טיפול)
32	6.1 אוסטרליה
34	6.2 ארצות הברית
38	6.3 בריטניה
44	6.4 ישראל: מתאם טיפול לזכאי סל שיקום של בריאות הנפש
48	7. בקרה ופיקוח על מתן שירותי ליווי
48	7.1 אוסטרליה
48	7.2 ארצות הברית
50	7.3 בריטניה
52	7.4 ישראל
52	7.5 ספרד
54	8. פרטיקות מיטיבות
54	8.1 מתן שירות מוכוון אדם
57	8.2 מערכת היחסים בין המלווה למקבל השירות
58	8.3 גיוס ושימור מקבלי שירות
59	8.4 הקמת שירות המבוסס על עמיתים
60	9. סיכום
64	10. מסקנות והמלצות

רשימת תרשימים

- 6 תרשים 1: מודל הפעלה של ליווי על ידי חונך באוסטרליה, ישראל וספרד
- 7 תרשים 2: תחומי חיים ונושאים שניתן בהם ליווי אישי על ידי חונך באוסטרליה (ספקים נבחרים), ספרד וישראל
- 7 תרשים 3: נותני שירות בתחום חונכות ודרישות התפקיד בספרד, באוסטרליה ובישראל
- 20 תרשים 4: מודל הפעלה של ליווי על ידי עמית בארצות הברית ובבריטניה (ספקים נבחרים) ובישראל
- 21 תרשים 5: תחומי חיים ונושאים שניתן בהם ליווי אישי על ידי עמיתים בארצות הברית, בבריטניה (ספקים נבחרים) ובישראל
- 21 תרשים 6: נותני שירות בתחום ליווי עמיתים ודרישות התפקיד בארצות הברית, בריטניה וישראל
- 26 תרשים 7: תחומי הידע במתווה ההכשרה לעמיתים בבריטניה
- 28 תרשים 8: מודלים להפעלת התוכנית "חזרה הביתה"
- 30 תרשים 9: מודל הפעלה של תיאום טיפול באוסטרליה, בארצות הברית, בבריטניה ובישראל
- 31 תרשים 10: נותני שירות ודרישות התפקיד בתחום תיאום טיפול באוסטרליה, ארצות הברית, בריטניה וישראל
- 36 תרשים 11: מיומנויות ליבה להנחיית תהליך מוכוון אדם בארצות הברית
- 42 תרשים 12: מטלות וממשקים בעבודת מתאם טיפול
- 49 תרשים 13: הכשרת נותני שירות לפי רכיבי הפיקוח של תיאום טיפול מוכוון אדם בארצות הברית
- 51 תרשים 14: היבטים מומלצים לבקרה עצמית של תוכניות עמיתים בבריטניה
- 54 תרשים 15: מודל לתכנון מוכוון אדם בחמישה תחומי יכולת של צוותים מקצועיים
- 61 תרשים 16: אפיון של שלושה סוגים של מלווים אישיים