



# מכשירי שיקום וניידות: מימוש הזכאות, השימוש במכשיר והשפעה על המשתמש

מריאלה יאבו      אריאל גורבט

עריכת לשון: טל רייך  
תרגום לאנגלית (תקציר): דוד סימר  
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

המחקר הוזמן על ידי משרד הבריאות ומומן בסיועו.

**מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל**

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

[brook@jdc.org](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

ירושלים | אדר ב' תשפ"ד | מרץ 2024

# תקציר

## רקע

המונח "טכנולוגיה מסייעת" מתייחס למגוון רחב של ציוד, מכשירים ואביזרים אשר נועדו להגביר, לשמר או לשפר את יכולת התפקוד של אדם עם מוגבלות בחיי היום-יום שלו. "מכשירי שיקום וניידות" הם חלק מטכנולוגיה זו, ויש להם תפקיד מרכזי בשיפור איכות החיים של אנשים עם מוגבלות או בקידום השתתפותם בחברה. מודלים רבים מתמקדים בשני היבטים הנחשבים למשפיעים במיוחד על טיב המענה לצרכיו של אדם עם מוגבלות באמצעות טכנולוגיה: מנגנון ההספקה של הטכנולוגיה (שלרוב מורכב משלבים רבים ולוקחים בו חלק שחקנים שונים) ותהליך ההתאמה של הטכנולוגיה לאדם (המושפע מגורמים אישיים של האדם, מסביבתו, מרשת התמיכה שלו, ממאפייני הטכנולוגיה הזמינה לו ועוד). מדינת ישראל שואפת להנגיש מכשירי שיקום וניידות לאנשים עם מוגבלות הזקוקים לכך על ידי מימון ממשלתי של מכשירים אלו, זאת באמצעות היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות של משרד הבריאות. היחידה פנתה לצוות מוגבלויות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לערוך מחקר רחב יריעה המורכב מכמה חלקים: סקירה בין-לאומית בנושא הספקת אביזרי עזר במדינות נבחרות, סקר בקרב אנשים שלא מימשו את זכאותם למכשיר והרכיב שבו עוסק דוח זה – סקר בקרב אנשים שמימשו את זכאותם וקיבלו מכשיר מהיחידה לאחרונה (להלן: המשתמשים במכשיר).

## מטרות המחקר

מטרת המחקר שנערך בקרב אוכלוסיית המשתמשים במכשירי שיקום וניידות היא לבחון את ההיבטים האלה:

1. דפוסי השימוש (שימוש ואי-שימוש) במכשירים שסופקו והסיבות לכך
  2. השפעת השימוש במכשירים על אוכלוסיית המשתמשים שקיבלו אותם (מבחינת עצמאות, איכות חיים, חיסכון במשאבים וכדומה)
  3. תהליך אישור הזכאות וההספקה של מכשירי השיקום והניידות
- בחינת היבטים אלו תאפשר ללמוד על שינויים נדרשים בהליך הספקת השירות ולשפרו, ורלוונטית במיוחד לקראת יישום הרפורמה הצפויה באופן מתן השירות והעברתו לאחריותן של קופות החולים.

## שיטה

המחקר מבוסס על סקר טלפוני בקרב אנשים שקיבלו מכשיר שיקום וניידות בין 6 ל-18 חודשים לפני ביצוע הסקר. הסקר בוצע בין מאי ליוני 2023, והשיבו עליו 392 משתמשים (34% היענות), בהם בין 38 ל-41 משתמשים בכל אחד מעשרת סוגי המכשירים הכלולים במחקר.

## עיקר הממצאים

נמצא כי ישנה שביעות רצון גבוהה מהגורם המסייע להתחיל את התהליך (לרוב רופא משפחה) (97% בקרב ילדים ו-96% בקרב המבוגרים) ומהגורם הממליץ על המכשיר (לרוב פיזיותרפיסט) (90% ו-95%), ורוב המשתמשים (90% ו-95%) הסכימו כי ההמלצה שקיבלו מהגורם הממליץ התאימה לצורכיהם. גם שלב הפנייה לספק מתבצע באופן תקין – בדרך כלל קרוב משפחה של המשתמש הוא שפונה לספק בפועל, לרוב לאחר יצירת קשר עם הספקים האפשריים ובהתאם להתרשמות ולקבלת מידע על מאפייני השירות והמכשיר. בקרב ילדים, צוות מערכת החינוך מעורב בכל שלבי תהליך ההספקה וכן בביצוע מעקב. אשר למכשיר שקיבלו, רוב המשתמשים העידו שהוא בטוח לשימוש (94% ו-91%) ומתאים לצורכיהם (82% ו-83%), וכן שהם משתמשים בו בכל פעם או כמעט בכל פעם שעולה בכך צורך (94% ו-92%). רוב המשתמשים במכשירים עושים זאת בכל יום או כמעט בכל יום, למעט המשתמשים בזחליל. המכשירים משפיעים לטובה על חייהם של המשתמשים – 81% מהילדים ו-84% מהמבוגרים העידו כי המכשיר תורם להם בתחומי חיים חשובים ו-86% ו-87% בהתאמה העידו כי הוא משפר את איכות חייהם. רוב המשתמשים בכיסא גלגלים ממונע (100%) ובכיסא גלגלים מקבוצה 1 (90%) העידו גם שהשימוש במכשיר גורם להם להרגיש עצמאיים יותר. לסיים, באמצעות גרסיות לינאריות זוהו הגורמים המשפיעים באופן מובהק על מדדי ההצלחה של השירות, בהם מידת המעורבות של הגורם הממליץ (יצירת קשר עם המשתמש, ביצוע ההערכה בטלפון או ביקור אצל המשתמש), ניסיון קודם של המשתמש עם מכשיר דומה, התאמת המכשיר לצורכי המשתמש, שביעות הרצון של המשתמש מהספק ועוד.

## המלצות עיקריות

- תפקידו של הגורם הממליץ: יש להקפיד על כך שהגורם הממליץ ייצור קשר עם כל פונה המגיש בקשה למכשיר, ורצוי שהערכתו תיעשה במפגש פנים אל פנים בביקור פיזי אצל הפונה. על הביקור לכלול הערכה תפקודית, בחינה של סביבת המגורים וכן התייחסות למאפיינים אישיים כגון התמיכה הזמינה לפונה מהסביבה שלו וניסיון קודם שלו עם מכשירים.
- סיוע במימוש הזכאות: מומלץ לאפשר קשר רציף בין המשתמש לגורם הממליץ לאורך כל התהליך, כדי לאפשר לפונה להתעדכן בהתקדמות תהליך הבקשה וכן לפנות אל הגורם הממליץ אם הוא נתקל בקושי לממש את זכאותו למכשיר. נוסף על כך, רצוי לאתר אנשים שעשויים להתקשות יותר מאחרים לממש את זכאותם, עקב היעדר סביבה תומכת (של בני משפחה או של אנשי מקצוע) או שפת דיבור עיקרית שאינה עברית.
- הדרכה ותמיכה בשימוש המכשיר: מומלץ להקפיד על מתן הדרכה מקיפה בדבר השימוש במכשיר ואופן תחזוקתו בעת ההספקה (כולל דרכים לפנייה לספק בעת צורך בטיפול בתקלות). כמו כן רצוי ליצור כתובת ברורה לשאלות המשך על אודות השימוש במכשיר, כגון הספק או הגורם הממליץ. נוסף על כך, מומלץ לתת בעת ההספקה הנחיות כתובות או חזותיות בדבר השימוש במכשיר, כגון חוברת הדרכה בשפה פשוטה, סרטונים, תמונות הדמיה וכדומה.
- מעורבות המשתמש בתהליך: כדאי להגביר את מעורבות המשתמש ואת תחושת השותפות שלו בתהליך ההערכה וההספקה של המכשיר, למשל בעזרת מסירת מידע רחב על המכשירים הזמינים בעת קביעת ההמלצה, יצירת שיח על הצרכים המרכזיים של האדם והאופן שבו המכשירים השונים עשויים להשפיע, מסירת מידע על המשך התהליך ועל הצפוי לקרות, מתן אפשרויות בחירה בין כמה ספקים, מתן אפשרויות בחירה בין דגמים או מאפיינים שונים במכשיר שנבחר וכדומה.

# תוכן עניינים

1	1. רקע
1	1.1 טכנולוגיה מסייעת לאנשים עם מוגבלות
1	1.2 רכיבים המקדמים ומעכבים הצלחה בשימוש בטכנולוגיה מסייעת
3	1.3 היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות
5	2. מטרות המחקר
5	3. שיטה
5	3.1 אוכלוסיית המחקר
5	3.2 כלי המחקר
6	3.3 הליך המחקר
8	3.4 ניתוח הממצאים
8	3.5 אתיקה
9	4. ממצאים
9	4.1 מאפייני המשתמשים שהשיבו לסקר
17	4.2 תהליך הגשת הבקשה וקבלת המכשיר
25	4.3 מאפייני המכשיר ותחזוקתו
27	4.4 שימוש במכשיר והשפעתו
33	4.5 השפעה על הצלחת השירות
35	5. סיכום ומסקנות
37	6. המלצות
39	עוד פרסומים של המכון בנושא
40	מקורות
42	נספח

## רשימת לוחות

7	לוח 1: התפלגות המדגם ומספר המשיבים לפי מכשיר
10	לוח 2: מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של המשיבים לסקר
30	לוח 3: זיהוי המתפעל את המכשיר, לפי סוג מכשיר

## רשימת לוחות בנספח

42	לוח נ-1: משתנים ברגרסיה I – משתנה תלוי: שימוש במכשיר בכל פעם שיש בו צורך
42	לוח נ-2: משתנים ברגרסיה II – משתנה תלוי: המכשיר משפר את איכות החיים
43	לוח נ-3: משתנים ברגרסיה III – משתנה תלוי: המכשיר מקל על חיי היום-יום

## רשימת תרשימים

- 10 תרשים 1: גילי המשתמשים בכל מכשיר
- 12 תרשים 2: מצבם המשפחתי של המבוגרים המשתמשים בכל מכשיר
- 13 תרשים 3: השתתפות בפעילות קבועה שוטפת, לפי קבוצת גיל
- 14 תרשים 4: הצלחה בכיסוי ההוצאות החודשיות של משק הבית, לפי קבוצת גיל
- 14 תרשים 5: גורמים המסייעים בפעילויות יום-יומיות, לפי קבוצת גיל
- 15 תרשים 6: עם מי מתגורר המשתמש במכשיר, לפי קבוצת גיל
- 16 תרשים 7: למשתמש יש חברים אשר נפגשים עימו או מדברים איתו בטלפון ובשיחות מקוונות, לפי מכשירים
- 17 תרשים 8: תדירות היציאה מהבית של המשתמש במכשיר, לפי מכשיר
- 18 תרשים 9: הגורם שהביא לידיעת המשתמש במכשיר את האפשרות לקבלו ממשרד הבריאות, לפי קבוצת גיל
- 19 תרשים 10: המפנה לגורם הממליץ לשם הגשת הבקשה למכשיר, לפי קבוצת גיל
- 19 תרשים 11: שביעות רצון מהגורם המפנה, שיעור המשיבים "מסכים" או "מסכים מאוד", לפי קבוצת גיל
- 20 תרשים 12: שביעות רצון מהגורם הממליץ, שיעור המשיבים "מסכים" או "מסכים מאוד", לפי קבוצת גיל
- 22 תרשים 13: דרכים לבחירה בין הספקים, לפי קבוצת גיל
- 22 תרשים 14: הגורם שיצר קשר עם הספק, לפי קבוצת גיל
- 23 תרשים 15: משך הזמן שעבר מיצירת הקשר ועד לקבלת המכשיר, לפי קבוצת גיל
- 24 תרשים 16: שביעות רצון מהספק, שיעור המשיבים "מסכים" או "מסכים מאוד", לפי קבוצת גיל
- 25 תרשים 17: יצירת קשר מטעם הגורם הממליץ לאחר הספקת המכשיר, לפי מכשיר
- 26 תרשים 18: שביעות רצון מהמכשיר, שיעור המשיבים "מסכים" ו"מסכים מאוד", לפי קבוצת גיל
- 26 תרשים 19: לא נדרש תיקון במכשיר מאז קבלתו, לפי מכשיר
- 27 תרשים 20: שימוש במכשיר בעת הצורך, לפי קבוצת גיל
- 28 תרשים 21: מספר הימים בשבוע שבהם המכשיר בשימוש, לפי קבוצת גיל
- 28 תרשים 22: שימוש יום-יומי או כמעט יום-יומי במכשיר, לפי מכשיר
- 29 תרשים 23: זהות המתפעל את המכשיר, לפי קבוצת גיל
- 30 תרשים 24: תדירות הטענת המכשיר (עבור כיסא גלגלים ממונע, מנף וזחליל)
- 31 תרשים 25: התאמת המכשיר לצורכי המשתמש, לפי קבוצת גיל
- 32 תרשים 26: השפעת המכשיר על חיי המשתמש, שיעור המשיבים "מסכים" ו"מסכים מאוד", לפי קבוצת גיל
- 32 תרשים 27: תרומת המכשיר לתחושת העצמאות, שיעור המשיבים "מסכים" ו"מסכים מאוד", לפי מכשיר
- 34 תרשים 28: גורמים המשפיעים באופן מובהק על מדדי ההצלחה של השירות