

1974-2024

50



מאירס ג'וינט
ברוקדייל

קבלת החלטות נתמכת - מחקר הערכה לתוכנית פיילוט 'תומכים מתנדבים'

תמיר אילי יעל קורן הילה רימון-גרינשפן

עריכת לשון: רעיה כהן
תרגום לאנגלית (תקציר): מיכל גורן
עיצוב גרפי: ענת פרקו טולדנו

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

מחקר זה הוזמן על ידי משרד המשפטים ומומן בסיועו

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

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

ירושלים | אייר תשפ"ד | מאי 2024

תקציר

רקע

קבלת החלטות נתמכת היא הסדר רשמי המאפשר לאדם עם מוגבלות המתקשה בקבלת החלטות בענייניו או בהבנת מידע, אך מסוגל לקבל החלטות עם עזרה ותמיכה מתאימים, לבחור אדם אחד או יותר ('תומכים בקבלת החלטות') שהוא נותן בהם אמון, כדי שיתמכו בו בתהליכי קבלת החלטות בעניינים כספיים, אישיים, רפואיים או לצורך הבנת מידע, וכן כדי שיסייעו לו להביע את החלטותיו וליישמן. ההסדר מאפשר למקבלי ההחלטות לנהל חיים אוטונומיים ככל האפשר, על פי רצונם.

עם תיקון מס' 18 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות משנת 2016, 'קבלת החלטות נתמכת' הוכרה בישראל בתור חלופה להסדר של אפוטרופסות. ישנם תומכים בקבלת החלטות משלושה סוגים: תומכים לקרובים, תומכים מקצועיים (בשכר) ותומכים מתנדבים. תומך צריך לפעול בהתאם לצו המינוי שנתן בית משפט, להסביר את המידע הרלוונטי למקבל ההחלטות בדרך המובנת לו ולפרט באוזניו את האפשרויות הרלוונטיות.

החל משנת 2020, ג'וינט ישראל מעבר למגבלות' (להלן: **ימ"ל**) בשיתוף, היחידה לפיקוח על אפוטרופוסים וחלופות לאפוטרופסות באפוטרופוס הכללי במשרד המשפטים (להלן: **אפ"כ**), מפעילים תוכנית ניסיונית (פיילוט) שבה מתנדבים משמשים בתפקיד תומכים בקבלת החלטות (להלן: **התוכנית**). מטרת התוכנית היא לגבש מודל מיטבי לקבלת החלטות נתמכת באמצעות **תומכים מתנדבים**. ימ"ל ואפ"כ הזמינו ממכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מחקר הערכה של תוכנית הפיילוט כדי לבסס תשתית לקבלת החלטות בנוגע להמשך הפעלתה והטמעתה של התוכנית בתור שירות של אפ"כ.

מטרת המחקר

מטרת המחקר היא להעריך את תוכנית הפיילוט לקבלת החלטות נתמכת על ידי תומכים מתנדבים.

שיטת המחקר

איסוף המידע נעשה באמצעות ארבע שיטות מחקר:

1. **ניתוח מסמכים** שהופקו במסגרת הפעלת התוכנית
2. **ניתוח נתונים מנהליים** על היקפי הפעילות של התוכנית
3. **24 ראיונות עומק חצי מובנים** עם מקבלי החלטות, עם תומכים מתנדבים ועם בעלי תפקידים במשרד המשפטים, בעמותות המפעילות ובימ"ל
4. **סקר מקוון למילוי עצמי** שנשלח ל-54 תומכים מתנדבים והשיבו עליו 28 מהם

ממצאים עיקריים ומסקנות

המחקר מלמד כי באמצעות התוכנית התגבש שירות שמאפשר לאוכלוסיית היעד למצות את זכותה לכשרות משפטית ואת האוטונומיה שלה ולקבל החלטות הנוגעות לחייה. נראה כי התוכנית גם נותנת מענה למגוון הצרכים המקצועיים של הצוות – הרכזים האזוריים והתומכים המתנדבים – וכי ישנו מענה מקצועי למגוון סוגיות בהפעלת התוכנית ובהתנדבות בפועל. אלו מתבטאים בשביעות רצון גבוהה של המתנדבים בתוכנית.

המחקר גם העלה סוגיות ואתגרים שכדאי לתת עליהן את הדעת:

1. **גיוס, מיון וסינון** של משתתפים לתוכנית – ממצאי המחקר מעידים כי יש להביא בחשבון שני היבטים בבחינת התאמת מקבלי החלטות להשתתפות בתוכנית: (א) היקף התמיכה הנדרשת או המבוקשת – אם נדרש היקף שעות נרחב קשה יותר למצוא מתנדבים שיכולים להתחייב לשעות הנדרשות; (ב) עניין להיעזר בתומך בקבלת החלטות ונכונות לשיתוף פעולה – ככל שלמקבל החלטות יהיה יותר עניין להיעזר בתומך המתנדב ולשתף פעולה איתו כך יגדל הסיכוי שהתמיכה תהיה מיטבית. משאבים רבים מושקעים בגיוס מתנדבים לתפקיד התומך. מן הממצאים עלה כי ישנו קושי בגיוס מתנדבים באזורים גאוגרפיים מסוימים, מקבוצות ייחודיות באוכלוסייה (כגון מהאוכלוסייה הערבית) ומקרב דוברי שפות למיניהן (לדוגמה דוברי רוסית).
2. **הכשרת התומכים** נעשית לפני תחילת התמיכה וכן במהלכה. בשנות פעילות התוכנית לא היה מתווה אחיד וסדור של הכשרה מקדימה, וכמחצית התומכים דיווחו שלא השתתפו בהכשרה כזו. התומכים שכן השתתפו דיווחו על שביעות רצון גבוהה וחשו כי קיבלו כלים וידע שימושי. זאת ועוד, תומכים שהשתתפו בהכשרה מקדימה חשו מוכנים יותר להתנדבות מתומכים שלא קיבלו הכשרה מקדימה. נמצא גם כי ישנה שביעות רצון גבוהה של התומכים מהתכנים ומהיקף השעות של הכשרות קבוצתיות הניתנות במהלך ההתנדבות, אך ההשתתפות של מתנדבים בהכשרות אלו חלקית בלבד.
3. **ליווי התומכים** – ניתן על ידי הרכז האזורי במפגשים פרטניים או משותפים עם מקבל החלטות. אף שבדרך כלל פגישות ליווי של רכזים עם תומכים אינן מתקיימות בקביעות, התומכים חשים שהרכזים זמינים בעבורם וכי הם מקבלים מהם מענה טוב.
4. **תיעוד, מעקב ודיווח** – תיעוד המידע חשוב וחיוני אך מהממצאים עלה כי יש צורך לשפר היבט זה של הפעלת התוכנית: כלי המעקב אינם נגישים דיים לשימוש התומכים והרכזים; אין הנחיות או נהלים ברורים על רישום ועל אופן הדיווח שנדרש מהתומכים; אין דיווח עקבי של התומכים במערכת הדיווח; אין מעקב של הרכזים אחר דיווחי התומכים ואין אכיפה של ההנחיה לדווח. גם הרכזים האזוריים מדווחים על עבודתם השוטפת ומתעדים אותה חלקית בלבד. לפיכך יכולת הפיקוח והבקרה של הרכז הארצי על עבודתם מוגבלת ויש קושי בגיבוש תורת הפעלה של התוכנית ובטיוב אופן ההפעלה בכלל ועבודת הרכזים בפרט.

עיקרי ההמלצות

1. מוצע כי לקראת הטמעת התוכנית כשירות מן המניין, יושלם אפיון אוכלוסיית היעד שלה וכי תוכן תוכנית פעולה להרחבת מעגל המתנדבים, בדגש על יכולת מתן מענה במגוון שפות ובקרבת האוכלוסייה הערבית.
2. יש לוודא כי מתנדבים חדשים ישלימו את ההכשרה המקדימה וכי מידת יעילותה של הכשרה זו תוערך. כמו כן מומלץ כי בשני שלבי ההכשרה ישולבו היבטים יישומיים באמצעות למידת עמיתים וחקרי מקרה.
3. מומלץ כי התוכנית תקבע מתווה של ליווי לתומכים ותבחן את הצורך לקבוע פגישות אישיות קבועות של הרכז עם התומך שיהיו חלק משגרת ההתנדבות.
4. מומלץ להקפיד על תיעוד שיטתי ומובנה, בין השאר על בניית כלים נגישים ונוחים לתיעוד ועל הטמעת הנחיות לתיעוד ולבקרה בהגדרות התפקיד של הרכזים ושל התומכים.
5. טרם המעבר להטמעה נרחבת יותר חשוב להגדיר ולהסדיר את כלל תהליכי העבודה שעדיין לא הוסדרו, למשל, להגדיר את תפקיד הרכז הארצי, את תחומי אחריותו ואת המשימות שלו.

דברי תודה

ברצוננו להודות למרואיינים ולתומכי ההחלטה המתנדבים על הנכונות לשתף פעולה עם המחקר ולתרום מהניסיון והידע שלהם בתוכנית ובתחום קבלת ההחלטות הנתמכת. אנו מודים לגופים המפעילים (עמותות 'מוזאיקה' ו'מרווה') על שיתוף הפעולה עם צוות המחקר.

תוכן העניינים

1	1. רקע
1	1.1 כשרות משפטית ואפוטרופסות
1	1.2 קבלת החלטות נתמכת – חלופה לאפוטרופסות
2	1.3 קבלת החלטות נתמכת בישראל
4	2. מטרת המחקר ושאלות המחקר
6	3. מערך המחקר
6	3.1 אוכלוסיית המחקר
6	3.2 שיטות המחקר
7	3.3 אתיקה במחקר
8	4. ממצאים
8	4.1 תיאור התוכנית
14	4.2 תומכים מתנדבים: מאפייני המשיבים ומאפייני הסדרי התמיכה
17	4.3 מהלך תוכנית ההתנדבות
34	4.4 תחושת הצלחה של תומכים, ושביעות רצון מהתוכנית
35	4.5 סוגיות אתיות ועקרוניות שעולות במהלך התמיכה
37	5. מגבלות המחקר
38	6. סיכום, דיון והמלצות
38	6.1 אופן הפעלת התוכנית
38	6.2 תפקיד הרכז הארצי
39	6.3 גיוס משתתפים לתוכנית: מקבלי החלטות ומתנדבים
40	6.4 התמשכות הליך המינוי ושימור מתנדבים
40	6.5 הכשרת המתנדבים בתוכנית
42	6.6 ליווי והדרכה, וייעוץ למתנדבים במהלך ההתנדבות
43	6.7 סיום המינוי
43	6.8 תיעוד, דיווח ומעקב
44	6.9 סוגיות אתיות ועקרוניות והיבטים רגשיים שבתמיכה
45	6.10 סוגיות לקראת הטמעת התוכנית
46	עוד פרסומים של המכון בנושא
47	מקורות
49	נספחים
49	נספח א: נתונים מנהליים על הפעלת התוכנית

רשימת הלוחות

15	לוח 1: מאפיינים כלליים של התומכים המתנדבים שהשיבו על הסקר, לפי דיווח התומכים
16	לוח 2: מאפיינים כלליים של הסדרי התמיכה, לפי דיווח התומכים
17	לוח 3: תחומי התמיכה שנקבעו בצו המינני או בהסכם, לפי דיווח התומכים
18	לוח 4: כיצד שמעו התומכים על התוכנית, לפי דיווח התומכים
19	לוח 5: סיבות עיקריות להתנדבות לתוכנית, לפי דיווח התומכים
19	לוח 6: רכיבי תהליך המיון לתוכנית, לפי דיווח התומכים
26	לוח 7: תפיסת תפקיד התומך בעיני התומכים
30	לוח 8: פגישות קבועות עם הרכז, לפי דיווח התומכים
33	לוח 9: תוכני המפגשים הקבוצתיים, לפי דיווח התומכים
49	לוח א: נתונים מנהליים על הפעלת התוכנית, לפי רישומים של צוות התוכנית

רשימת תרשימים

14	תרשים 1: התוכנית – יעדים לעומת ביצוע, לפי דיווח המפעילים, אוגוסט 2023
24	תרשים 2: מספר השעות בממוצע בשבוע המוקדש להתנדבות, לפי דיווח התומכים
25	תרשים 3: סוגי הפעילות העיקריים בתהליך התמיכה, לפי דיווח התומכים
28	תרשים 4: תיעוד פעולות התמיכה, לפי דיווח התומכים
30	תרשים 5: צורך בקיום מפגשים פרטניים עם הרכז, לפי דיווח התומכים
32	תרשים 6: תומכים שבחרו באפשרות 'במידה רבה' בנוגע לטיב המענה שסיפקו להם גורמים למיניהם
34	תרשים 7: שביעות רצון (רבה/רבה מאוד) מההדרכה הקבוצתית במהלך התמיכה, לפי התומכים
34	תרשים 8: הצלחה בסיוע למקבל ההחלטות, לפי תחושת התומכים

1. רקע

1.1 כשרות משפטית ואפוטרופסות

הזכות לכשרות משפטית היא אחת מזכויות היסוד של אדם בחברה דמוקרטית: זוהי זכותו של אדם להחליט החלטות הנוגעות לעצמו ולחיייו, וזכותו שהחלטותיו תכובדנה. הכשרות המשפטית מאפשרת את מימושן של זכויות רבות אחרות (Arstein-Kerlake, 2017), ובהן ביצוע פעולות משפטיות, כגון חתימה על חוזה, הצבעה בבחירות, נישואין וכתובת צוואה. [האמנה בדבר זכויות אנשים עם מוגבלויות](#), CRPD (Convention on the Rights of People with Disabilities), אושררה בישראל בשנת 2012. סעיף 12 בה קובע כי יש להבטיח לאנשים עם מוגבלות גישה לתמיכה הנדרשת להם כדי לממש את כשרותם המשפטית, והוא מעודד מציאת חלופות למודל האפוטרופסות. אחת החלופות שהתפתחו בעולם היא המודל 'קבלת החלטות נתמכת' (supported decision making). מודל זה מאפשר לאדם לקבל החלטות על חייו בתמיכתו של אדם נוסף ('תומך בקבלת החלטות'), (רימון-גרינשפן ואח', 2020; Werner & Holler, 2022).

עד השנים האחרונות, חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב-1962, קבע שהאפוטרופסות היא ההסדר המשפטי המרכזי בישראל שדואג לענייניהם של אנשים עם מוגבלות שיש להם קושי לנהל את ענייניהם בעצמם. אפוטרופוס שבית משפט מינה אמור לייצג את האדם בתחומי חיים נרחבים, בהתאם לסמכויות שהעניק לו בית המשפט, ולפעול ברגישות, במקצועיות ובתום לב, בהתאם לרצון האדם ולטובתו (חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב-1962). הסדר זה מבוקר רבות, בהיותו הסדר שמניח מראש שלאדם שהאפוטרופוס מונה לו אין יכולת שכלית או רגשית לקבל החלטות ובהגבילו את החופש, האוטונומיה והעצמיות (personhood) שלו (Flynn & Arstein-Kerlake, 2014). עוד טענו המבקרים כי ההסדר אף עלול להרע את תפקודו הכללי של האדם ואת שלומו משום שהוא עלול להגביר אצלו תחושת חוסר אונים, להצמיד לו תגית של 'חוסר מסוגלות' (incapacity) ואף לגרום להידרדרות במצבו ולפגוע ביכולתו ובכישורי קבלת ההחלטות שלו (Salzman, 2010).

נכון לשנת 2022 היו בישראל כ-71,000 אנשים שמונה להם אפוטרופוס – חלקם אנשים עם מוגבלות וחלקם אנשים זקנים (האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה, 2023א).

1.2 קבלת החלטות נתמכת - חלופה לאפוטרופסות

כאמור, קבלת החלטות נתמכת היא הסדר רשמי המאפשר לאדם עם מוגבלות שמתקשה בקבלת החלטות בענייניו או בהבנת מידע אך מסוגל לקבל החלטות אם יקבל עזרה ותמיכה מתאימים (להלן: **מקבל ההחלטה**), לבחור אדם אחר (אחד או יותר) שהוא נותן בו אמון, כדי שיתמוך בו בתהליכי קבלת החלטות בעניינים כספיים, אישיים, רפואיים או לצורך הבנת מידע וכן כדי שייטיע לו להציג את החלטותיו וליישמן (להלן: **תומך בקבלת החלטות**), (רימון-גרינשפן, 2021). אפוטרופסות לעומת זאת מפקיעה מידיו של אדם את קבלת ההחלטות על חייו ואת מימושן (Flynn & Arstein-Kerlake, 2014). קבלת החלטות נתמכת מאפשרת למקבלי ההחלטות לנהל חיים אוטונומיים במידה רבה, על פי רצונם, על בסיס הכרה בזכותם לנהל לפי מיטב שיקול דעתם את הסיכונים

שעשויים להיות להחלטותיהם. קבלת ההחלטות הנתמכת מבוססת על יחסים של אמון וכבוד בין מקבל ההחלטות לתומך שלו (Gooding, 2013).

תומך בקבלת החלטות יכול להיות 'תומך לקרוב' – בן משפחה או אדם מסביבתו הקרובה של מקבל ההחלטות; 'תומך מתנדב' – אדם שאינו קרוב משפחה ואין לו היכרות מוקדמת עם מקבל ההחלטות, שמתמנה לתפקיד ומבצע אותו בהתנדבות; או 'תומך מקצועי' – מי שהוכשר בקורס רשמי, רשום במאגר תומכים מקצועיים בקבלת החלטות של האפוטרופוס הכללי ומקבל שכר על שירותיו (האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי, 2018).

1.3 קבלת החלטות נתמכת בישראל

בישראל, עם תיקון חוק הכשרות המשפטית בשנת 2016 (להלן: **תיקון מס' 18**), קבלת החלטות נתמכת נקבעה בתור חלופה להסדר של אפוטרופוסות (משרד המשפטים, 2021). תיקון מס' 18 קובע כי על בתי המשפט לפעול על פי עקרון **'האמצעי הפחות מגביל'**, כלומר, להימנע ממינוי אפוטרופוס אם אפשר להגיע לאותה תוצאה ולשמור על טובתו וזכויותיו של האדם בדרך שמגבילה פחות את חירותו, עצמאותו וזכויותיו (רימון-גרינשפן, 2021). שלא כמו במינוי אפוטרופוס (ואף בחלופות אחרות שעניינן מינוי של אדם שיקבל החלטות עבור אדם אחר ובשמו), המטרה של קבלת החלטות נתמכת היא לאפשר לאדם לממש ולמצות את הכשרות המשפטיות שלו, גם אם יש לו קשיים בקבלת החלטות, והיא מציעה אפשרות לסייע לו בכך (Schindler & Segal-Reich, 2016).

תיקון מס' 18 קבע כי על בית המשפט למנות תומך בקבלת החלטות לאדם הזקוק לכך. התומך צריך לפעול בהתאם לצו מינוי מטעם בית המשפט, בין השאר כדי לקבל מידע על ענייניו של מקבל ההחלטות (למשל מן הבנק, מקופת החולים ומן המוסד לביטוח לאומי), להסביר את המידע הרלוונטי למקבל ההחלטות בדרך המובנת לו וכן לפרט בעבורו מה הן האפשרויות העומדות לפניו (האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה, 2023ב).

בעקבות התיקון הקים האפוטרופוס הכללי במשרד המשפטים (להלן: **אפ"כ**) מערך שירות ופיקוח על הסדרי קבלת החלטות נתמכת, ובראשו עומדת הממונה על קבלת החלטות נתמכת, בתוך היחידה לפיקוח על אפוטרופוסים וחלופות לאפוטרופוסות. כמו כן נקבע כי יותקנו תקנות להסדרת הפרקטיקה של קבלת החלטות נתמכת (רימון-גרינשפן, 2021). נכון למועד כתיבת מסמך זה (אפריל 2024), נוסח התקנות אושר בוועדת חוקה חוק ומשפט של הכנסת וממתין לפרסום.

תיקון מס' 18 נכנס לתוקף בחודש אפריל 2018. בסמוך לאחר כניסתו לתוקף, ביוני 2018, פרסם אפ"כ 'נוהל בעניין מינוי תומך בקבלת החלטות על ידי בית המשפט' (להלן: **הנוהל**), אשר קבע הוראות, ובהן בין היתר הוראות בעניין: (א) התנאים למינוי תומך בקבלת החלטות, מי רשאי להתמנות לתומך וסוגי תומכים בקבלת החלטות ('תומך לקרוב', 'תומך מתנדב' ו'תומך מקצועי'); (ב) אופן הביצוע של התמיכה בקבלת החלטות, הגדרת התפקיד, הסמכויות וגבולות האחריות; (ג) סמכויות פיקוח, בקרה ובירור תלונות על התומך בקבלת החלטות; ו-(ד) הליכי סיום המינוי (האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי, 2018). בשנת 2019 פורסמו הבהרות לנוהל, ובהן נקבעו הוראות זמניות לעניין הכשרה של תומכים מתנדבים ומקצועיים (האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי, 2019).

מנתונים שמסר אפ"כ (א. דן, תקשורת בין אישית, 19 בדצמבר 2023) עולה כי מאז כניסתו לתוקף של תיקון מס' 18 ניתנו בישראל כ-1,500 מינויים לתומכים, רובם המכריע מינויים ל'תומכים לקרובים'. בשנת 2022 בלבד הוציא בית המשפט כ-300 צווי מינוי של תומך בקבלת החלטות (האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה, 2023ב).

1.3.1 תוכנית להפעלת מתנדבים שימשו תומכים בקבלת החלטות

'ג'וינט ישראל מעבר למגבלות' (להלן: **ימ"ל**) בשיתוף אפ"כ יצאו בשנת 2020 בתוכנית ניסיונית (פיילוט) להפעלת מתנדבים שימשו תומכים בקבלת החלטות בהסדרי קבלת החלטות נתמכת (להלן: **התוכנית**). מטרת התוכנית לגבש מודל מיטבי לקבלת החלטות נתמכת באמצעות **תומכים מתנדבים**. המודל יוטמע בשירותים הניתנים במדינת ישראל לאנשים עם מוגבלות שזקוקים לסיוע בקבלת החלטות ושאינן להם אדם מתאים במעגל המשפחתי או החברתי שיכול לשמש להם תומך כזה והם גם אינם יכולים להעסיק תומך מקצועי בשכר. התוכנית מופעלת במשותף באמצעות שתי עמותות שנבחרו במכרז: 'עמותת מוזאיקה – דת חברה ומדינה' ו'עמותת מרווה – משפט רווחה והעצמה' (להלן: **העמותות המפעילות**). הפעלת התוכנית נעשית על ידי שלושה רכזים – רכז ארצי ושתי רכזות אזוריות – המועסקים על ידי עמותת מוזאיקה.

בישראל מינוי תומך בקבלת החלטות נעשה באמצעות צו בית משפט. לעומת זאת, ברוב המדינות שבהן יש הסדר של קבלת החלטות נתמכת, התומך בקבלת החלטות משמש בתפקידו על בסיס הסכם שנחתם בינו ובין מקבל החלטות (רימון-גרינשפן ואח', 2020). כשנה לאחר תחילת התוכנית החל לפעול בה מסלול ניסיוני של תמיכה באמצעות עריכת הסכם בין התומך ובין מקבל החלטות (להלן: **ערוץ הסכמי**), זאת בד בבד עם הפעלת ערוץ המינוי המשפטי (להלן: **הערוץ המשפטי**).

כחלק מן התוכנית ביקש ימ"ל ואפ"כ ממכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל לבצע מחקר הערכה כדי לבחון את מנגנון מערך ההתנדבות ולהציע הצעות לטייבו לקראת הטמעתו. המחקר מהווה המשך לשני מחקרים קודמים שביצע מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל עבור ימ"ל ואפ"כ בנושא זה (רימון-גרינשפן ואח', 2020; רימון-גרינשפן, 2021).

2. מטרת המחקר ושאלות המחקר

מטרת המחקר היא להעריך את 'התוכנית לתמיכה בהתנדבות בקבלת החלטות נתמכת' ולסייע בהחלטה על המשך הפעלתה והטמעתה בתור שירות של אפ"כ. המחקר בחן את הנושאים האלה:

שאלות בנוגע למקבלי החלטות

1. מה הם המאפיינים של מקבלי החלטה בתוכנית, ולאילו מקבלי החלטות מתאימה תמיכה בהתנדבות?

שאלות בנוגע לתומכים המתנדבים

1. מהו תהליך הגיוס והמינוי של התומכים? מה הם הקשיים והאתגרים המלווים את התהליך?
2. מה הם תנאי הסף, הכישורים והמאפיינים שרצוי שיהיו לתומך מתנדב?
3. כיצד נעשית התאמה בין מקבל החלטות לתומך מתנדב? מה הם הקשיים והאתגרים המלווים את התהליך?
4. מהי ההכשרה הניתנת כיום למתנדבים ומהי ההכשרה הנדרשת?
5. אילו ליווי והדרכה ניתנים כיום למתנדבים ולבעלי תפקידים במערך ההתנדבות, ואילו ליווי והדרכה נדרשים?

שאלות בנוגע לתהליך התמיכה בקבלת החלטות

1. מהו תפקיד התומך? כיצד התפקיד מיושם על פי הגדרת התפקיד בתוכנית?
2. באילו תחומים ונושאים מספקים המתנדבים תמיכה למקבלי החלטות?
3. האם התמיכה מתמקדת בנושאים שהוגדרו מראש או שהיא חלה גם על תחומים נוספים? (גבולות התמיכה)
4. אילו סוגיות ואתגרים התעוררו במסגרת התמיכה? האם יש תחומים ונושאים שאינם מתאימים לתמיכה בהתנדבות? אם כן, אילו ומדוע?
5. מהו משך התמיכה והאם אפשר לקבוע מהי תקופה רצויה לתמיכה בהתנדבות? מה הם הקריטריונים לסיום תמיכה? מהו התהליך לסיום יחסי התמיכה, ואילו אתגרים עולים ממנו?

שאלות בנוגע למערך הארגוני

1. אילו בעלי תפקידים יש במערך ההתנדבות?
2. מה הם תנאי הסף, הכישורים והמאפיינים הרצויים לבעלי התפקידים?
3. מה הן הגדרות התפקיד והאחריות של בעלי התפקידים? מה הן ההגדרות הרצויות לתפקיד ולאחריות בעלי התפקידים?
4. באילו קשיים ואתגרים בעלי התפקידים נתקלים במסגרת התפקיד?
5. אילו הכשרה, הדרכה וליווי מקבלים בעלי התפקידים? אילו הכשרה, הדרכה וליווי רצוי שיינתנו לבעלי תפקידים אלו?

שאלות אתיות

1. אילו שאלות אתיות, עקרוניות ומעשיות עולות בקשר לתמיכה בהתנדבות?
2. אילו הנחיות, נהלים וכלים התוכנית מספקת להתמודדות עם סוגיות אתיות, עקרוניות ומעשיות שעולות בתמיכה? אילו הנחיות, נהלים, כלים ומנגנונים רצויים להתמודדות עם סוגיות אלו? (רלוונטי במיוחד אם חלים שינויים של ממש במצבו של מקבל ההחלטות בתקופת התמיכה)

3. מערך המחקר

3.1 אוכלוסיית המחקר

הערכת התוכנית כללה שלוש קבוצות:

1. מקבלי החלטות המשתתפים בתוכנית
2. אנשי מקצוע במשרד המשפטים, בעמותות המפעילות ובימ"ל
3. תומכים מתנדבים בקבלת החלטות נתמכת עם ותק של חצי שנה לכל הפחות בתהליך תמיכה

3.2 שיטות המחקר

איסוף המידע נעשה באמצעות ארבע שיטות מחקר:

1. ניתוח מסמכים שהופקו במסגרת הפעלת התוכנית וכללו בין השאר מכרז התקשרות להפעלת התוכנית, חוברת תיאור התפקיד, כלי לביצוע התמיכה ודיווחים שמפעילי התוכנית העבירו לימ"ל ולאגף אפ"כ במשרד המשפטים במהלך ההתקשרות
2. איסוף נתונים מנהליים על אודות הפעלת התוכנית על ידי צוות התוכנית בחודש אוגוסט 2023 – הנתונים כללו היבטים של פעולות התמיכה, מספר התומכים ומקבלי החלטות אשר משתתפים והשתתפו בתוכנית ועוד
3. ראיונות עומק חצי מובנים עם בעלי תפקידים במשרד המשפטים, בעמותות המפעילות ובימ"ל, עם תומכים מתנדבים ועם מקבלי החלטות כדי לאפיין את השירות ומטרותיו וללמוד על תהליך התמיכה ועל הצרכים והאתגרים בפועל בהפעלת השירות. בסך הכול נעשו 24 ראיונות עומק חצי מובנים, בין החודשים ינואר ויוני 2023: 9 ראיונות עם בעלי תפקידים במשרד המשפטים, בעמותות המפעילות ובימ"ל; 10 ראיונות עם תומכים מתנדבים בקבלת החלטות; ו-5 ראיונות עם מקבלי החלטות
4. סקר מקוון למילוי עצמי בקרב תומכים מתנדבים נשלח ל-54 תומכים מתנדבים בעלי ותק של חצי שנה לפחות בתהליך תמיכה, בין תמיכה פעילה ובין תמיכה שהסתיימה או הופסקה. שאלון הסקר הופץ בהודעת טקסט ובאמצעות דואר אלקטרוני על ידי צוות המחקר והיה פתוח למילוי מאמצע חודש אוגוסט ועד תחילת חודש ספטמבר 2023. הסקר התבסס על הנושאים שעלו בראיונות העומק החצי-מובנים וכלל בירור של צורכי הכשרה וליווי לתומכים מתנדבים ושאלות על הכלים ליישום ודרכי הפעולה בתהליך התמיכה.

3.2.1 ניתוח הנתונים

נתוני המחקר נותחו על פי הגישות הכמותית והאיכותנית, בהתאם לכלי המחקר:

מ-54 התומכים שאליהם נשלח הסקר השיבו עליו 33 (שיעור ההיענות – 61%). בניתוח הנתונים נכללו 28 שאלונים שמולאו באופן מספק דיו (52% מהתומכים שאליהם נשלח הסקר). נתוני הסקר המקוון נותחו באמצעות תוכנת SPSS גרסה 28. בפרק הממצאים יוצגו התפלגויות השכיחויות של תשובות המשיבים לסקר. ראיונות העומק החצי מובנים הוקלטו, תומללו, נותחו ועובדו על ידי צוות המחקר בגישת הניתוח התמטית האיכותנית (שקדי, 2011).

3.3 אתיקה במחקר

המחקר אושר על ידי ועדת האתיקה של מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. בתחילת הראיונות קיבל צוות המחקר מהמרוויינים הסכמה מדעת בעל פה וציין באוזניהם שאם דבריהם יובאו בדוח, הם לא יובאו בשם אומרם ולא יצוינו פרטים אשר יאפשרו את זיהוים.

4. ממצאים

4.1 תיאור התוכנית

4.1.1 רקע

התוכנית הניסיונית מטעם ימ"ל החלה לפעול בשנת 2020. מפרט המכרז להפעלת התוכנית קובע יעדים, תחומי פעילות ופיתוח שירותים עבור שלושת סוגי התומכים – 'תומך לקרוב', 'תומך מתנדב' ו'תומך מקצועי' (הג'וינט, 2020). עם זאת, הלכה למעשה התוכנית עוסקת בתמיכה המבוצעת על ידי מתנדבים בלבד.

כאמור, העמותות המפעילות של התוכנית הן עמותת מוזאיקה – דת חברה ומדינה, ועמותת מרווה – משפט רווחה והעצמה. מהראיונות עולה כי העמותות הן שותפות מלאות בקבלת ההחלטות ובפיתוח התוכנית. עמותת מוזאיקה אחראית לכוח האדם המפעיל את התוכנית בפועל וכן לניהול המתנדבים, ליווים והכשרתם, ועמותת מרווה מספקת תמיכה וייעוץ מקצועי-משפטי לבעלי התפקידים בתוכנית ונותנת מענה לסוגיות אתיות הקשורות לתחום ושעולות בתוכנית.

מחקר הערכה נפרד שכתיבתו טרם הושלמה עוסק במסלול הניסיוני של מינוי באמצעות עריכת הסכם בין התומך ובין מקבל ההחלטות; ואילו מחקר זה אינו עוסק בערוץ ההסכמי בנפרד מהתוכנית. לפיכך, תיאור תוכנית ההתנדבות להלן עוסק בשני הערוצים כאחד, אלא אם צוין אחרת.

להלן יוצג תיאור התוכנית כפי שנגזר ממסמכי המכרז להפעלתה (הג'וינט, 2020) ומהראיונות עם בעלי תפקידים באפ"כ, בימ"ל ובעמותות המפעילות.

4.1.2 מטרת התוכנית

מטרת התוכנית היא לגבש מודל מיטבי להפעלת שירות של מתנדבים המשמשים תומכים בקבלת החלטות, במסגרת הסדרי קבלת החלטות נתמכת (הן בערוץ המשפטי הן בערוץ ההסכמי), אשר יוטמע בשירותים הניתנים במדינת ישראל לאנשים עם מוגבלות או לזקנים הזקוקים לסיוע ולתמיכה בקבלת החלטות.

4.1.3 יעדי התוכנית

אלו היעדים שנקבעו לתוכנית במסמכי המכרז:

א. עריכת פגישות מידע עם 200 מקבלי החלטות טרם מינוי תומכים בעבורם – פגישת מידע מתקיימת לאחר פנייה ראשונית של מי שרוצים לברר את מידת ההתאמה של השירות למצבם ולצורכיהם. מטרת הפגישה היא בין השאר להעביר למתעניינים מידע מהימן, עדכני ומקיף על הכלי המשפטי של קבלת החלטות נתמכת ועל ההבדל בין הסדר זה ובין אפוטרופסות וכן מידע על אפשרויות המינוי ועל תחומי התמיכה שעליהם צו המינוי יחול.

ב. ביצוע 100 הדרכות לקהלי יעד מגוונים בנושא קבלת החלטות נתמכת (להלן: **הרצאות חשיפה**), שמטרתן חשיפת התחום למי שיכול להיות לו עניין בו, למשל אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם, משרדי ממשלה וארגונים ממשלתיים (משרד החינוך או משרד הרווחה והביטחון החברתי, מערכת החינוך, מערכת בתי המשפט וכיוצא באלה), השלטון המקומי והמחלקות לשירותים חברתיים, ארגוני מגזר שלישי ומטפלים בקהילה.

ג. ליווי והדרכה של 80 מקבלי החלטות, מהם 55 שיקבלו תומך בצו בית משפט ו-25 שיקבלו תומך בהסכם תמיכה. ביולי 2023 הוארכה התוכנית בשלוש שנים, ובהתאם עודכנו היעדים הכמותיים ל-150 מקבלי החלטות שיקבלו ליווי והדרכה בכל תקופת התוכנית ומהם 30 מקבלי החלטות יקבלו תומך בהסכם תמיכה.

4.1.4 אוכלוסיית היעד

קהל היעד של התוכנית הוא אנשים עם מוגבלות או אנשים זקנים שהם חסרי עורף משפחתי או חברתי ושידם אינה משגת לשלם על שירות של תומך מקצועי. מהראיונות עולה כי מלבד מאפיינים אלו, יש חשיבות גם למאפייני אישיות, כגון רצון ויכולת להתנהל עצמאית אך עם תמיכה ולשתף פעולה עם אדם אחר כדי לקבל תמיכה וסיוע כאלו.

4.1.5 כוח אדם בתוכנית

במרכז נקבע כי מפעילי התוכנית צריכים להעסיק רכז ארצי במשרה מלאה ועוד שלושה רכזים אזוריים בחצי משרה כל אחד. מראשית ההפעלה נקבע כי שני רכזים אזוריים – לאזור הצפון ולאזור ירושלים והדרום – יועסקו בהיקף של חצי משרה כל אחד, והרכז הארצי ישמש גם רכז אזורי של אזור המרכז. כמו כן כל רכז נדרש להתנסות באזורו בתפקיד התומך בקבלת החלטות.

4.1.6 רכז ארצי

הרכז הארצי הוא הגורם המתכלל של התוכנית, והוא אחראי לכל היבטי ההפעלה השוטפת שלה בהיקף הארצי. מבחינת אפ"כ, ימ"ל והעמותות המפעילות, הוא הגורם שמחזיק בידע התפעולי והיישומי של התוכנית. כמו כן הוא הגורם המייצג את התוכנית מול אפ"כ, ימ"ל, רשויות מקומיות, משרדי ממשלה ועוד ואחראי לבניית שיתופי הפעולה איתם.

כפי שמתואר במרכז וגם עלה מן הראיונות, הרכז הארצי מבצע מטלות דומות למטלותיהן של שתי הרכזות האזוריות בכל הנוגע לקיום פגישות מידע והרצאות חשיפה וכן איתור, גיוס ומיון של תומכים מתנדבים, הדרכה וליווי שלהם. **המטלות הייחודיות לתפקיד הרכז הארצי** הן אחריות כוללת לניהול הגיוס של המתנדבים, שימורם והכשרתם; ניהול, ליווי והנחיה מקצועית של הרכזים האזוריים – הכולל הנחיה פרטנית וקבוצתית של הרכזות ויעוץ נקודתי בתחומים מקצועיים הדורשים ידע נוסף על הידע שיש לרכזות או הפניה למי שיוכל לתת מענה; איגום ידע מנהלי ונתונים על פעילות במסגרת התוכנית, לצורכי פיקוח ולמידה; השתתפות סדירה בפורומים להתוויית המדיניות בתוכנית ואחריות לתיאום הוועדות ותוכני הדיונים.

בפועל הרכז הארצי ממלא שני תפקידים – רכז ארצי ורכז אזורי; בראשית הדרך פעל גם בתור תומך בקבלת החלטות (לשם התנסות).

4.1.7 רכזים אזוריים

הגדרת התפקיד של הרכזים האזוריים, כפי שעולה מהראיונות, היא אחריות כוללת לכל היבטי היישום השוטף של הפעילות בתוכנית, החל בסינון פניות, עבור בגיוס מתנדבים ויצירת התאמה בין מתנדב למקבל החלטות וכן ניהול המתנדבים בליווי שוטף שלהם ובהדרכתם וכלה בליווי תהליך פְרדה וסיום תמיכה. כמו כן הרכזים האזוריים אחראים לשיווק התוכנית באזורם וליצירת שיתופי פעולה עם רשויות מקומיות, ארגוני חברה אזרחית ועוד.

הרכזים עובדים לפי תוכנית שנתית שבה יעדים אזוריים, ויש להם אחריות כוללת לניהול המתנדבים בתהליכי התמיכה באזורם. **ממשקי העבודה** שלהם הם עם גורמים מחוץ לעמותות המפעילות – התומכים המתנדבים, עובדים סוציאליים וגורמי טיפול, בני משפחה ועוד, וכן יועצים מהעמותות המפעילות ומאפ"כ.

הרכזים בעצמם **משמשים תומכים בקבלת החלטות**. הממונה על קבלת החלטות נתמכת באפ"כ הסבירה כי בתחילת הדרך לא היה ידע מקצועי על הליווי, ההנחיה וההדרכה שיזדקקו להם תומכים מתנדבים. לכן ההתנסות של הרכזים בתמיכה בפועל היא כלי מרכזי להבנה שלהם את התחום על היבטיו למיניהם ואת הקשיים והאתגרים שבהם התומכים נתקלים. ההתנסות גם מסייעת להבין את צורכי ההדרכה והליווי שנדרשים לתומכים.

לכל הרכזים יש **ידע וניסיון קודם** עשיר עם אוכלוסיות היעד של התוכנית – אנשים עם מוגבלות ו/או אנשים זקנים. כל המרואיינים סברו שידע וניסיון קודם צריכים להיות תנאי סף לתפקיד. מאפיינים נוספים שעלו בראיונות הם **יכולות לעבודה בצוות ולתקשורת בין-אישית**. מאפיינים אלו חשובים כדי להתמודד עם אתגרים בניהול התומכים, למשל אם מקבלי ההחלטות נמצאים במצבי מצוקה או קיצון שמעוררים קושי אצל התומכים (לדוגמה, מקבלי החלטות שצפויים להיות מסולקים מדירתם או שצריכים להתאשפז לצורך הגנה מפגיעה עצמית או פגיעה באחרים), או לצורך הנחיית המתנדבים בקביעת גבולות לתמיכה ובשמירה עליהם (לדוגמה, מקרה של תומך שרוצה לרכוש מכספו ציוד למקבל החלטות).

הרכזים מקבלים **הדרכה פרטנית** מהרכז הארצי ומפסיכולוגית המועסקת על ידי התוכנית (והיא מדריכה גם את הרכז הארצי; ר' בהמשך 4.1.8). ההדרכה ניתנת במפגשים קבועים מראש או בהתייעצויות יום-יומיות לא מתוכננות – לשם חשיבה משותפת על שיפור התמיכה או כדי לעזור בפתרון בעיות נקודתיות וקשיים שעולים במסגרת התמיכות. הדרכה קבוצתית ניתנת אחת לשבוע או שבועיים בפגישות של הרכז הארצי עם הרכזות האזוריות או כשהן מוזמנות לדיונים או להדרכות בפורומים רחבים יותר.

תנאי סף לתפקיד הרכזים

תנאי הסף לתפקיד הרכזים, כפי שנקבעו במרכז להפעלת התוכנית, הם בין היתר דרישות סף של השכלה (תואר שני לכל הפחות לרכז הארצי ותואר ראשון לכל הפחות לרכז אזורי), היכרות עם אוכלוסיות היעד, וניסיון קודם במתן הדרכות ובעבודה עם מתנדבים. מהראיונות עלה עוד כי חשוב שהרכזים יחזיקו בתפיסת עולם המכירה בזכותם וביכולתם של אנשים עם מוגבלות לקבל בעצמם החלטות הנוגעות להם וכי יש לסייע להם לממש זכות זו. עוד נדרשים יכולות של יצירת אמון ועבודה בשיתופי פעולה.

4.1.8 בעלי תפקידים נוספים בהפעלת התוכנית

נוסף על הרכזים, יש בתוכנית מארג אנשי מקצוע שנותנים מענה לתומכים ולרכזים בסוגיות שעולות מהתמיכות ומההתנדבות בפועל. מהראיונות עלה כי החל מאמצע שנת 2022 (כשנה וחצי לאחר תחילת הפעלת התוכנית), מועסקת בתוכנית פסיכולוגית בהיקף משרה חלקי. תפקידיה הם מתן **ייעוץ ממוקד בתחום בריאות הנפש** ככל שעולה הצורך בו במהלך ההתנדבות, לדוגמה בשאלה כיצד לפעול אם מקבל החלטות מאושפז אשפוז פסיכיאטרי או חווה משבר נפשי; **הדרכה פרטנית מקצועית לרכזים; פיתוח תחום ההדרכה בכלל ואיגום, פיתוח והטמעה של הידע המקצועי** בתוכנית (ניסוח נהלים, בניית כלים למעקב ותייעוד של התמיכות ועוד). הפסיכולוגית נותנת מענה לרכזים, ורק במקרים חריגים ספורים פעלה ישירות עם התומכים או עם מקבלי ההחלטות. עוד פועלים בתוכנית יועצים משפטיים מטעם העמותות המפעילות. תפקידם הוא לתת מענה בעניינים משפטיים; ולפי הצורך משתמשים בתוכנית גם ביועצים חיצוניים (לדוגמה לצורך ייעוץ בנושא כלכלי).

4.1.9 פורומים להתוויית מדיניות וקבלת החלטות

המראיינים ציינו כי נוכח האופי הניסויי של התוכנית היא כרוכה בהתייעצויות שוטפות, לעיתים יומיות, בין כל המעורבים. ההפעלה השוטפת מלווה גם בהתייעצויות וקבלת החלטות בכמה פורומים קבועים:

- ועדת היגוי ארצית – חברים בה נציגי משרד המשפטים וימ"ל, משרד הרווחה והביטחון החברתי ומשרד הבריאות, ארגוני חברה אזרחית והעמותות המפעילות. מהראיונות עלה כי ועדת ההיגוי מתכנסת אחת לשנה.
- פורום מורחב להתוויית מדיניות וגיבוש התוכנית והשירות – חברים בו נציגי אפ"כ, ימ"ל, מנהלי העמותות המפעילות, הרכז הארצי והפסיכולוגית שעובדת עם התוכנית. בשנה הראשונה להפעלת התוכנית הפורום נפגש אחת לחודש. בעת כתיבת הדברים הוא נפגש מדי חודשיים ועוסק בבניית תקציב ותוכנית עבודה, קביעת יעדים, כתיבת הנחיות ועוד.
- פורום מצומצם של העמותות המפעילות – חברים בו מנהלי העמותות המפעילות, הרכזים והפסיכולוגית שמועסקת בתוכנית, והוא מתכנס אחת לחודשיים לדיון בהיבטים תפעוליים של העבודה השוטפת

4.1.10 טפסים, כלי עבודה ושיטות תיעוד שנוצרו במהלך הפעלת התוכנית

להלן יוצגו מגוון כלים, טפסים ושיטות לארגון מידע ותייעודו שנוצרו במהלך שנות ההפעלה כפי שהובאו לידיעת צוות המחקר. מאז שנת 2022 יש תהליך של איגום הידע ויצירה של גוף ידע מקצועי רשמי גם על ידי הפסיכולוגית בתוכנית. תהליך זה טרם הושלם, וחומרים שעדיין נמצאים בתהליכי גיבוש וניסוח, ובהם בין היתר אפיון אוכלוסיית היעד והגדרת תפקיד הרכז הארצי, לא הועברו לידי צוות המחקר.

כלים לתהליך מיון הפניות:

- **טופס למתעניינים בהתנדבות כתומכים בקבלת החלטות** – טופס מקוון שהמתנדבים המיועדים ממלאים בתהליך המיון
- **טופס הפניה למיזם** – למילוי על ידי מי שמבקש שימונה לו תומך בקבלת החלטות או על ידי מי שפונה מטעמו של אדם המעוניין בכך

כלי דיווח ומעקב:

- **טופס דיווח פעולות תמיכה** – טופס מקוון לדיווח שוטף על ידי התומכים, על פעילויות התמיכה שביצעו. ראשית התייעוד בטופס זה היא מאוקטובר 2020. בפועל נראה כי אין הנחיה לתומכים למלא את הטופס, אין בקרה או אכיפה שהתייעוד אכן מתבצע ואין שימוש נרחב בו.
 - **גיליון/לוח מעקב תמיכות לרכזים** – כלי עבודה לרכזים; נוצר בתוכנת אקסל, ומטרתו למפות את תהליכי התמיכה מדי חצי שנה או כאשר עולה האפשרות של סיום התמיכה. הלוח כבר בשימוש, להתנסות, לצורך טיוב ושיפור לקראת הטמעה בשימוש שוטף בתוכנית.
- הכשרה לתומכים וכלי עבודה ליישום תהליך התמיכה:
- **חוברת תפקיד התומך בקבלת החלטות נתמכת** שנוצרה על ידי חברת 'מפתחות פתרונות הדרכה' בשנת 2022 וכוללת שלושה פרקים:
 - א. ניתוח העיסוק של התומכים בקבלת החלטות, בין השאר הצגת התובנות בכל שלב (ליווי בתהליך קבלת ההחלטה, בבניית תוכנית פעולה למימוש ההחלטה ובליווי מימוש התוכנית)
 - ב. **מניכה 360°** – מדריך שפותח על ידי צוות התוכנית לשני שימושים: משוב עצמי ורפלקציה לתומכים לצורך טיוב פעולות התמיכה, וכלי עבור הרכזים לצורך הדרכה והנחיה של התומכים. המדריך מורכב מסדרה של שאלות שמחולקות לפי שלבי התמיכה ונועדו לחדד ולדייק את החשיבה על אירועים המתרחשים במסגרת ההתנדבות ולסייע בהבנת המקור להתנגדויות או לפערים בין רצונו של מקבל ההחלטות ובין המימוש בפועל
 - ג. סיפורי מקרה המדגימים את עבודתם של התומכים ואתגרים בתמיכות
 - קורס הכשרה מקוון באתר 'קמפוס IL' – זמין לציבור החל מסוף שנת 2023. הקורס נועד להכשרה מקדימה למתנדבים חדשים בתוכנית, והוא מקנה רקע משפטי וערכי על תפקיד התומך; עוסק באופן מילוי התפקיד וביצועו הלכה למעשה; מקנה כלים מעשיים לתומך ומפגיש אותו עם דילמות ואתגרים העולים מן השטח.

4.1.11 שיווק התוכנית וגיוס מתנדבים לתוכנית

הכלי המרכזי להגברת המודעות להסדר של קבלת החלטות נתמכת ולשיווק התוכנית הוא הרצאות החשיפה לקהלי יעד מגוונים, כגון עובדים סוציאליים ומטפלים אחרים בקהילה, מסגרות חינוך, שופטים, הורים ומסגרות דיוור. גיוס המתנדבים לתוכנית אינו תהליך פשוט. בראיונות עם רכזי התוכנית עלה קושי בגיוס מתנדבים לתוכנית על אף ניסיונות הפרסום. הדרכים השכיחות לגיוס המתנדבים הן 'חבר מביא חבר' – מתנדב ממליץ למישהו שהוא מכיר על התנדבות בתוכנית; פנייה לגמלאים או לאנשים לקראת סוף גיל העבודה הרשמי שעשויים להתעניין בהתנדבות; ופנייה לעמותות ולגופים המפעילים מתנדבים לטובת שילובם בתוכנית. יש תומכים שצינו כי לדעתם התוכנית אינה מוכרת מספיק וכי יש להגדיל את החשיפה אליה. הם סבורים שהיצע רחב יותר של תומכים ידייק את ההתאמה בין מקבלי החלטות ובין התומכים. שיווק התוכנית והרחבת מאגר המתנדבים כלולים בתוכנית העבודה לשנת 2024, לצורך הקמה של מנגנון מוסדר לקראת הטמעת התוכנית בתור שירות של אפ"כ.

4.1.12 נתוני ביצוע ועמידה ביעדים כמותיים

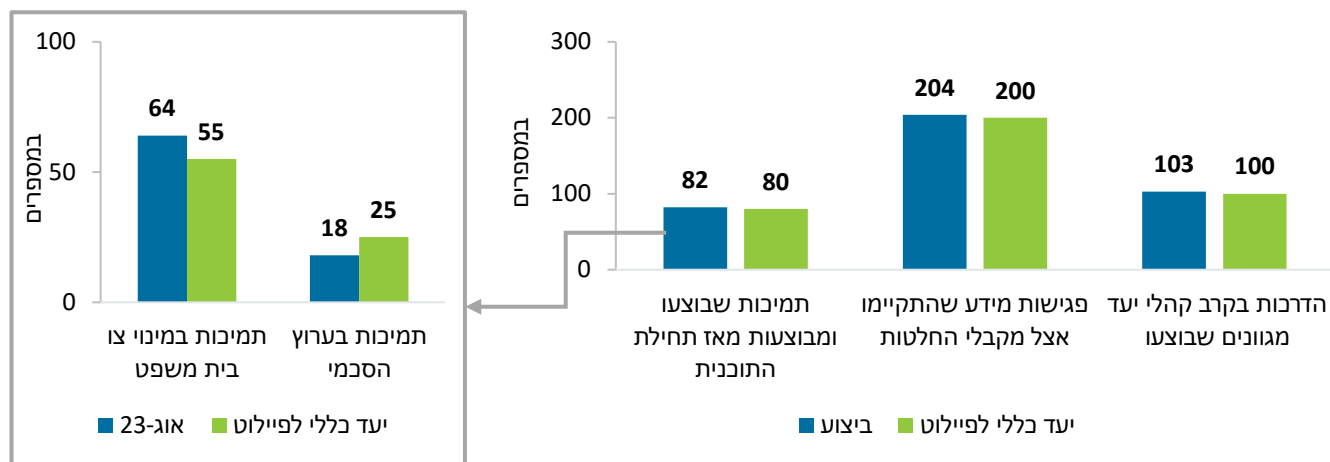
פירוט נתוני הביצוע שהעבירו מפעילי התוכנית, נכון לאוגוסט 2023, מצורף בנספח 1. לפי הנתונים, מתחילת הפעלת התוכנית ועד לחודש אוגוסט 2023 הצטרפו אליה 98 תומכים מתנדבים. לפי דיווח הרכז הארצי, נכון לנובמבר 2023, היו 41 הליכי תמיכה פעילים: לעיתים יש שני תומכים שפועלים באותו תהליך תמיכה (תמיכה בצוות) ויש גם מקרים בודדים של תומכים בקבלת החלטות שפעילים בד בבד בשתי תמיכות. 18 תומכים אינם פעילים עוד בתוכנית לאחר שהסתיים מינוי התמיכה שמתקפו פעלו; תומך אחד פרש לאחר תחילת התמיכה; ועוד 35 תומכים פרשו מהתוכנית בטרם התחילו לתמוך במקבל ההחלטות.

מ-41 התמיכות הפעילות, 16 תמיכות (39%) מתבצעות באזור המרכז, 16 תמיכות (39%) מתבצעות באזור הצפון ו-9 תמיכות (22%) מתבצעות באזור ירושלים והדרום.

עד אוגוסט 2023 השתתפו בתוכנית 82 מקבלי החלטות. מהם, נכון לאותו מועד, היו 7 מקבלי החלטות שטרם נמצא להם ציוות לתומך.

כאמור, אפי"כ וימ"ל קבעו שלושה יעדים לתוכנית. מדיווח שהעבירו מפעילי התוכנית, נכון לחודש אוגוסט 2023 נראה כי שלושת היעדים הושגו כמעט במלואם: מפעילי השירות (הרכזים ומנהלים מהעמותות המפעילות) ביצעו 204 פגישות מידע עם מקבלי החלטות טרם מינוי, לעומת יעד של 200 פגישות מידע, וכן 103 הדרכות לקהלי יעד מגוונים בנושא קבלת החלטות נתמכת לעומת יעד של 100 הדרכות. אשר ליעד השלישי – נעשו תהליכי תמיכה עם 82 מקבלי החלטות לעומת יעד של 80 תהליכים. התוכנית עמדה ביעד התהליכים בערוץ המשפטי (64 תהליכים בפועל לעומת 55 לפי היעד). אומנם מבחינת התהליכים בערוץ ההסכמי התוכנית לא עמדה ביעד (18 תהליכים בפועל לעומת 25 לפי היעד), אך הערוץ ההסכמי אושר להפעלה רק מאמצע שנת 2021, והכשרה רשמית ראשונה של עורכי הסכמים הייתה באוגוסט 2022. **תרשים 1** מציג את העמידה ביעדי התוכנית.

תרשים 1: התוכנית – יעדים לעומת ביצוע, לפי דיווח המפעילים, אוגוסט 2023 (במספרים מוחלטים)



4.2 תומכים מתנדבים: מאפייני המשיבים ומאפייני הסדרי התמיכה

4.2.1 מאפייני התומכים המשיבים על שאלון המחקר

תשובותיהם של 28 תומכים מתנדבים שהשיבו על שאלון הסקר (להלן: **תומכים**) עמדו בקריטריונים להכללה במחקר. כל המשיבים היו פעילים בתוכנית בעת הסקר או קודם לכן, 52% מהם נשים ו-48% גברים. המחוז שבו התקיימו מרבית הסדרי התמיכה הוא מחוז מרכז: 41% מהתומכים דיווחו על התנדבות במחוז זה, 30% דיווחו על התנדבות במחוז צפון ו-29% – במחוז ירושלים ודרום. הגיל השכיח של התומכים נע בין 61 שנים ל-70 (44%), כל התומכים היו בעלי תואר אקדמי, ורובם (81%) היו בעלי תואר מתקדם (שני או שלישי). 74% מהמשיבים עבדו, בין בתור שכירים ובין בתור עצמאים, נוסף על ההתנדבות. **לוח 1** מציג את התפלגות מאפייני התומכים שהשיבו על הסקר.

לוח 1: מאפיינים כלליים של התומכים המתנדבים שהשיבו על הסקר, לפי דיווח התומכים (באחוזים)

מאפייני התומכים	תומכים (n=28)
מגדר	גברים 48
	נשים 52
מחוז התנדבות	ירושלים ודרום 29
	מרכז 41
	צפון 30
גיל	עד גיל 40 4
	41–50 11
	51–60 26
	61–70 44
	+71 15
השכלה	תואר ראשון 19
	תואר אקדמי מתקדם (שני או שלישי) 81
מצב תעסוקתי בזמן ההתנדבות	שכיר או עצמאי 74
	בפנסיה 26

4.2.2 מאפייני הסדרי התמיכה

64% מהתומכים קיבלו מינוי לשמש תומך למקבל החלטות אחד, ו-36% קיבלו שני מינויים או יותר (בין שהתחילו תמיכה חדשה לאחר שסיימו תמיכה קודמת ובין שקיבלו שני מינויים בעת ובעונה אחת). 61% הצטרפו לתוכנית בשנים 2020–2021 ו-14% התחילו את התמיכה בשנים 2017–2019, דהיינו – לפני ההתחלה הרשמית של התוכנית. על הסקר השיבו תומכים אשר תמכו לפחות חצי שנה במקבל החלטות ואצל 64% מהתומכים צו המינוי שניתן עדיין היה בתוקף במועד הסקר; אצל 22% מהמשיבים תוקף צו המינוי פקע או שהושלמה המטרה שלשמה ניתן המינוי ולכן נפסקה התמיכה; ואצל 14% תהליך התמיכה הופסק ממגוון סיבות. כמחצית מהצווים ניתנו לתקופה קצובה, והיתר ניתנו ללא הגבלת זמן (54% ו-46%, בהתאמה). מהראיונות עלה כי הציפייה מתומכים מתנדבים היא שיוכלו להתנדב למשך שנה לפחות. רכזי התוכנית ציינו כי משך תמיכה של פחות משנה מקשה על התומכים ליצור תהליך תמיכה מיטבי במקבל ההחלטות. **לוח 2** מציג את התפלגות המאפיינים הכלליים של התמיכות.

לוח 2: מאפיינים כלליים של הסדרי התמיכה, לפי דיווח התומכים (באחוזים)

תומכים (n=28)		
64	מינוי אחד	מספר המינויים של תומך
36	שני מינויים או יותר	
14	2019–2017	השנה שבה החל התומך להתנדב לתוכנית
61	2021–2020	
25	2023–2022	
64	בתוקף	סטטוס צו המינוי לתומך
22	הסתיים או שהושלמה המטרה של צו המינוי	
14	הופסק על ידי התומך/מקבל ההחלטות/התוכנית	
62	צו בית משפט	התוקף של מינוי התמיכה
38	הסכם שנחתם בין מקבל החלטות לתומך	
33	עד שנה	משך תוקף המינוי
13	בין שנה לשנתיים	
8	יותר משנתיים	
46	ללא הגבלת זמן	
89	תומך יחיד במקבל ההחלטות	תמיכה לבד או במשותף
11	תומך במקבל ההחלטות במשותף עם תומך נוסף	

4.2.3 תחומי התמיכה

קבלת החלטות נתמכת עוסקת בתמיכה בשלושה תחומים: ענייני רכוש, עניינים רפואיים או עניינים אישיים. נוסף על שלושת תחומים אלו, בית המשפט יכול לקבוע כי צו המינוי או הסכם התמיכה יעסוק בעניין מסוים. צווי המינוי לתומכים בקבלת החלטות וכן הסכמי התמיכה מפרטים את התחומים שבהם התומך אמור לסייע למקבל ההחלטות. התומכים נשאלו בסקר על תחומי התמיכה שנקבעו בצו המינוי או בהסכם התמיכה. 89% השיבו כי הצוויים/ההסכמים עסקו בענייני רכוש, 62% עסקו בעניינים אישיים ורק 35% עסקו בעניינים רפואיים. כמעט שני שלישים מהתומכים ציינו כי צו המינוי כלל יותר מתחום תמיכה אחד כאשר 25% מהתומכים ציינו כי צו המינוי או ההסכם שלהם כלל שלושה תחומים ואף תומך לא ציין כי צו המינוי או ההסכם כלל את ארבעת תחומים. **לוח 3** מציג את התפלגות תחומי התמיכה שנקבעו בצו המינוי או בהסכם.

לוח 3: תחומי התמיכה שנקבעו בצו המינוי או בהסכם, לפי דיווח התומכים (באחוזים)

תחומי צו המינוי/הסכם התמיכה [^]	תומכים (n=26)
ענייני רכוש	89
עניינים אישיים	62
עניינים רפואיים	35
עניין מסוים (לדוגמה מתיחות במשפחה סביב נושא של חלוקת רכוש או פתרון בעיית דיור)	8

[^] חלק מן התומכים ציינו יותר מתחום תמיכה אחד, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

4.3 מהלך תוכנית ההתנדבות

4.3.1 בירור פניות של מבקשים שימונה להם תומך

סינון המבקשים כדי לבחון אם מינוי אדם שישמש תומך בקבלת החלטות יכול להתאים לצורכיהם מהראיונות עם בעלי התפקידים בתוכנית עלה כי בקשות מצידם של מקבלי החלטות למינוי תומך מתקבלות בדרך כלל אצל שלושת רכזי התוכנית. לרוב הפונים הם עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים או אנשי מקצוע אחרים שמלווים את הפרט בקהילה ומבקשים לברר התאמה לתוכנית של האדם שהם מטפלים בו. בדרך כלל הפנייה נעשית על סמך היכרות של הגורמים המטפלים בקהילה עם התוכנית ועם הרכזים.

בתהליך בירור ההתאמה של הפונה למנות לו תומך, כפי שעולה מהראיונות עם רכזי התוכנית: ראשית, הפונים מתבקשים למלא טופס הפניה לתוכנית. לטופס שני נוסחים – לאדם עצמו שמבקש לקבל תומך בקבלת החלטות (להלן: **מבקש המינוי**) ולגורם המפנה. יש למלא מידע כללי על מבקש המינוי ובני משפחה מעורבים, הנסיבות שבגללן מבקשים תמיכה, נושאי התמיכה, העדפות בכל הקשור לתומך, עניינים המחייבים טיפול מידי לפני מינוי תומך, צורך בהנגשות והתאמות ועוד. שנית, אם נראה שפרטי המקרה רלוונטיים לקבלת החלטות נתמכת, רכז מטעם התוכנית נפגש עם מבקש המינוי לפגישת מידע מקדימה. בהתאם לרצונו של מבקש המינוי גם הגורם שהפנה אותו או מי שמלווה אותו בקהילה יכול להשתתף בפגישה. בפגישה המשתתפים מבררים את הנושאים שבהם נדרשת תמיכה, ניתן הסבר כללי על תהליך התמיכה, במה תמיכה שונה מאפוטרופסות, מה היתרונות והחסרונות של כל חלופה, גבולות התמיכה, החלופות האחרות, הדרישות מכל אחד מהצדדים בתמיכה ועוד. כמו כן ניתן מידע על הערוץ ההסכמי ובאילו מקרים יש בו יתרון לעומת הערוץ המשפטי.

אם נראה כי המקרה מתאים לקבלת החלטות נתמכת בערוץ המשפטי, הרכזים ממליצים על הגשת בקשה לבית המשפט כדי להתחיל בהליך המשפטי. בקשה למינוי תומך מוגשת לבית משפט לענייני משפחה, וזה מורה על הוצאת תסקיר של שירותי הרווחה כדי לבחון התאמה של מינוי תומך בקבלת החלטות. אם נראה שהנסיבות מתאימות לערוץ ההסכמי, צוות התוכנית פועל לעריכת הסכם.

התאמה לתוכנית המתנדבים בקבלת החלטות נתמכת

אחת ממטרות התוכנית היא לזהות עבור אילו מקבלי החלטות ובאילו מקרים מתאימה תמיכה בהתנדבות (להבדיל מתמיכתם של תומך לקרוב או תומך מקצועי בשכר). בראיונות עם בעלי התפקידים עלה כי הגדרת אוכלוסיית היעד (מקבלי החלטות) לתוכנית נתונה בתהליכי גיבוש וטרם הושלמה, אך הם תיארו מצבים שתמיכה בהתנדבות עשויה להתאים כחות – אם נראה שנסיבות התמיכה יחייבו שעות התנדבות רבות (ר' **סעיף 4.3.6**) או אם הנסיבות מורכבות ומחייבות ידע מקצועי (למשל, מימוש צוואה בנסיבות משפחתיות מורכבות). נוסף על אלה, בעלי התפקידים המרואיינים ציינו כי תמיכה בהתנדבות מבוססת על אמון ורצון הדדי להשתתף בתוכנית, ומאלה נגזר גם שיתוף הפעולה של מקבל החלטות עם התומך. כדי לקיים תמיכה מיטבית נדרשים אמון ושיתוף פעולה, ובהיעדרם – התומך המתנדב (אך לא רק הוא) יתקשה לסייע לאדם לקבל החלטות וליישמן.

4.3.2 הצטרפות התומכים לתוכנית: גיוס מתנדבים, סיבות להתנדבות ותהליך המיון

גיוס מתנדבים לתוכנית

התומכים נשאלו בסקר איך שמעו על תוכנית ההתנדבות. הדרכים השכיחות ביותר שציינו התומכים היו: מחברים ומקרובי משפחה או בהכשרה בתחום ייפוי כוח מתמשך (24% ו-20%, בהתאמה). מהראיונות עלה כי תומכים שמעו על התוכנית גם בעקבות השתתפותם בקבוצות מקצועיות למיניהן, כגון 'ארגון המגשרים בישראל' או 'איגוד היועצים והמאמנים לכלכלת המשפחה' או מהיכרות אישית עם תומכים אחרים או בעלי תפקידים באפ"כ או בתוכנית ההתנדבות. **לוח 4** מציג את התפלגות הדרכים שבאמצעותן שמעו התומכים על התוכנית.

לוח 4: כיצד שמעו התומכים על התוכנית, לפי דיווח התומכים (באחוזים) ^

הדרכים שבאמצעותן שמעו התומכים על התוכנית	תומכים (n=25)
חברים/בני משפחה	24
הכשרת ייפוי כוח מתמשך	20
עמותות	16
סיוע משפטי	16
דרך אחרת (לדוגמה, מודעה או פרסום מטעם התוכנית)	24

^ חלק מן התומכים ציינו יותר מדרך אחת, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

סיבות להתנדבות לתוכנית

התומכים נשאלו בסקר על הסיבות העיקריות שבגינן בחרו להתנדב לתוכנית. הסיבות העיקריות שצוינו הן רצון לתרום מהידע שלהם ומניסיונם האישי והמקצועי (61%) ורצון בתחושת סיפוק ומשמעות מעצם ההתנדבות בתוכנית (54%). סיבות נוספות שצוינו הן תרומה לקהילה (39%); עניין אישי בקידום התחום של קבלת החלטות נתמכת (39%); רצון להתנדב לעזרת אנשים עם מוגבלות (32%); ורצון לצבור ניסיון בתמיכה לפני עבודה בתשלום בקבלת החלטות נתמכת (בתור תומכים מקצועיים) (25%).

לוח 5 מציג את התפלגות התשובות באשר לסיבות להתנדבות לתוכנית.

לוח 5: סיבות עיקריות להתנדבות לתוכנית, לפי דיווח התומכים (באחוזים)^

סיבות להתנדבות	תומכים (n=28)
רצון לתרום מהידע ומהניסיון האישי או המקצועי	61
רצון בתחושת סיפוק ומשמעות	54
רצון לתרום לקהילה	39
עניין אישי בקידום התחום של קבלת החלטות נתמכת	39
רצון להתנדב לעזרת אנשים עם מוגבלות	32
רצון לצבור ניסיון בתמיכה בהתנדבות לפני עיסוק בתשלום בקבלת החלטות נתמכת	25
זמן פנוי להתנדבות	14

^ חלק מן התומכים ציינו יותר מסיבה אחת, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

תהליך המיון

מהראיונות עם רכזי התוכנית עלה כי תהליך המיון של המבקשים להתנדב לתוכנית אמור לכלול שני שלבים מרכזיים: **(א) מילוי מקוון של 'טופס למתעניינים בהתנדבות כתומך בקבלת החלטות'** – את השאלון ממלא מי שמבקש להתנדב לתוכנית. קישור אליו נמצא בעלון מידע שהתוכנית מכיזה. השאלון כולל איסוף מידע כללי (כגון מקום מגורים ושפה), העדפות בנוגע להתנדבות (כגון אזור גאוגרפי מועדף, משך הזמן שיכולים להתחייב אליו או העדפות בנוגע למאפייניו של מקבל ההחלטות) ומאפיינים מקצועיים ואחרים שיכולים להיות רלוונטיים (כגון ניסיון מקצועי והכשרות, היכרות עם אוכלוסיות היעד וניסיון בהתנדבות). כמו כן מבקשים מהמעוניין בהתנדבות את פרטיו של ממליץ; **(ב) ריאיון של המועמד עם שניים מרכזי התוכנית.**

מהדיווחים בסקר עלה כי בפועל, בתהליך המיון, 89% רואיינו או השתתפו בשיחה עם רכז מטעם התוכנית ו-64% מילאו טופס פרטים אישיים. נוסף על כך 50% ציינו כי הגישו קורות חיים לצורך תהליך המיון, וכך גם עלה מן הראיונות עם התומכים. **לוח 6** מציג את התפלגות רכיבי תהליך המיון והקבלה לתוכנית בקרב המתנדבים שמונו לתומכים.

לוח 6: רכיבי תהליך המיון לתוכנית, לפי דיווח התומכים (באחוזים)^

מה כלל תהליך המיון והקבלה לתוכנית	תומכים (n=28)
שיחה/ריאיון עם רכז מטעם התוכנית	89
מילוי טופס (פרטים אישיים, ניסיון קודם, עניין בתוכנית ההתנדבות וכו')	64
הגשת קורות חיים	50
שיחה/ריאיון עם נציג של האפוטרופוס הכללי	21
אחר (לדוגמה, הצוות הכיר את המועמד מקודם שהשתתף בו)	7

^ חלק מהתומכים ציינו יותר מרכיב אחד, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

4.3.3 הכשרה מקדימה לפני תחילת התמיכה בפועל

בנוהל ובהבהרות לנוהל נקבע כי רשאי להתמנות לתומך מתנדב רק מי שבין היתר קיבל הכשרה לנושא כפי שהוגדרה בנוהל. עוד נקבע כי הכשרת תומכים מתנדבים תעסוק בין היתר בזכויות של אנשים עם מוגבלות ושל אזרחים ותיקים ובתפקידו של תומך בקבלת החלטות, למשל בהיבטים משפטיים ואתיים (האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי, 2018, 2019). לפיכך, בסקר נשאלו התומכים אם השתתפו בהכשרות מטעם אפי"כ או מטעם תוכנית ההתנדבות לפני קבלת המינוי לתומך בקבלת החלטות. 54% מהם (15 תומכים) דיווחו שלא השתתפו בהכשרות מקדימות. מהם, שמונה תומכים החלו את התמיכה לפני שנת 2020, שהיא שנת תחילת פעילות התוכנית ו/או השתתפו בהכשרה לתומכים מקצועיים בקבלת החלטות. משמעות הדבר היא ששבעה תומכים דיווחו שלא קיבלו הכשרה מקדימה בתוכנית וכן לא קיבלו הכשרה לתומכים מקצועיים בקבלת החלטות. כלומר כלל לא השתתפו בהכשרה רלוונטית לקראת תהליך התמיכה.

מהראיונות עם התומכים עלתה תמונה לא אחידה: היו שסיפרו כי כלל לא קיבלו הכשרה לפני תחילת התמיכה; אחרים תיארו מפגשים לא סדירים ולא מובנים להעברת מידע כללי; ולעומתם יש שזכרו הכשרה להקניית כלים ואף ציינו אותה לטובה. מראיינים שונים זכרו מגוון פעילויות תחת הכותרת 'הכשרה', כגון הרצאות עם מומחים, קבלת הנחיות מבעלי תפקידים בתוכנית, קריאת חומרים כתובים או מפגשים שבהם נידונו מקרים לדוגמה. נראה שככלל המראיינים לא הבחינו בין הכשרה שניתנה לקראת תחילת התמיכה ובין ההדרכות הקבוצתיות במהלכה. כמה מראיינים אף ראו בקריאת הסכם התמיכה הכשרה המסבירה להם במה כרוך תהליך התמיכה.

13 התומכים שדיווחו שכן השתתפו בהכשרות נשאלו איך קיבלו את ההכשרה. רובם השתתפו בהכשרות ביותר מדרך אחת: עשרה תומכים ציינו כי השתתפו במפגשים קבוצתיים מקוונים ('מרחוק'); חמישה תומכים ציינו שהיו במפגשים קבוצתיים פנים אל פנים; וחמישה ציינו כי השתתפו במפגשים פרטניים מקוונים. ארבעה תומכים ציינו כי ההכשרה שלהם כללה הרצאות מוקלטות ו/או חומר כתוב שקיבלו מצוות התוכנית.

תוכני ההכשרה המקדימה

13 התומכים שהשתתפו בהכשרה כלשהי נשאלו בסקר גם על התכנים שבהם עסקה ההכשרה. כולם ענו כי ההכשרות עסקו בנושאים 'מהי קבלת החלטות נתמכת' ו'תפקיד התומך בקבלת החלטות'; 11 תומכים ציינו כי ההכשרות עסקו גם בהיבטים עקרוניים, משפטיים ואתיים; ו-11 ציינו כי עסקו בהסבר מהי אפוטרופוסות; תשעה תומכים ציינו כל אחד מהנושאים האלה: 'הנגשה ודרכי תקשורת המותאמות לאנשים עם מוגבלות' ו'מידע על זכויות ושירותים לאנשים עם מוגבלות'; ושמונה תומכים ציינו את הנושאים 'תפיסות חברתיות בנוגע לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה' וכן שניתן להם הסבר על תוכנית התמיכה בהתנדבות.

תרומת ההכשרה למתן כלים שימושיים להתנדבות

התומכים שקיבלו הכשרה מקדימה נשאלו בסקר גם עד כמה סיפקה להם ההכשרה כלים שימושיים לביצוע ההתנדבות. פעולות התמיכה שעל אודותיהן נשאלו מסתמכות על תיאור תפקיד התומך כפי שגיבשו אפי"כ, ג'וינט ומפעילי התוכנית (משרד המשפטים ואח', 2022). כמעט כל המשיבים חשו שניתנו להם כלים ליצירת אמון עם מקבל החלטות (11 משיבים), לבירור הרצונות שלו

(11 משיבים) ולהשלמה ואיסוף של מידע רלוונטי לקבלת ההחלטות (12 משיבים). עשרה מהמשיבים גם חשו שניתנו להם כלים שנועדו להסביר למקבל ההחלטות את המידע בשפה פשוטה, למפות את האפשרויות ולהציג יתרונות וחסרונות של כל אפשרות, וכן לסייע למקבל ההחלטות לשלול אפשרויות ולבחור את האפשרות הנכונה לו.

כלל התומכים (גם מי שקיבלו הכשרה וגם מי שלא) נשאלו בסקר אם חשו מוכנים כאשר התחילו בפועל את התמיכה. 68% מהמשיבים הסכימו במידה רבה לקביעה שחשו מוכנים לתמוך במקבל ההחלטות כאשר התחילה התמיכה. כאשר בוחנים תחושה זו בקרב מי שציינו כי קיבלו הכשרה ראשונית ובקרב מי שלא קיבלו הכשרה כזו עולה כי כמעט כל המשיבים שציינו כי קיבלו הכשרה מקדימה הרגישו מוכנים לתמיכה, זאת לעומת מחצית בלבד ממי שלא קיבלו הכשרה מקדימה. כלומר, התמונה המצטיירת על פני שנות ההפעלה היא של הכשרה לא אחידה ולא שיטתית, אך מדיווחי התומכים עלה בבירור כי יש ערך בביצוע הכשרה, שכן מי שקיבל הכשרה חש מוכן יותר לביצוע התמיכה לעומת מי שלא קיבל הכשרה.

שביעות רצון ועמדות בנוגע להכשרה המקדימה

13 התומכים שקיבלו הכשרה נשאלו בסקר בנוגע לשביעות רצונם מהיבטים של ההכשרה המקדימה. 11 מהם הביעו שביעות רצון כללית גבוהה מההכשרה הראשונית. 11 מהתומכים סברו שההכשרה סיפקה להם ידע שימושי לביצוע התמיכה, ועשרה טענו כי תוכני ההכשרה היו רלוונטיים לתהליך התמיכה. 11 מ-13 המשיבים שהשתתפו בהכשרות סברו כי משך ההכשרה היה נכון, ורק שניים סברו כי היה קצר מדי. שמונה מהמשיבים הסכימו במידה רבה כי בהכשרתם לתפקיד התומך קיבלו כלים שיכולים לעזור להם להתמודד עם אתגרי התמיכה.

בראיונות עם התומכים עלו גם היבטים אחרים של ההכשרה ומגבלותיה, כגון חוסר היכולת של הכשרה מקדימה להיות מותאמת למקרים ולנסיבות מסוימים המתרחשים במהלך התמיכה בפועל או המסר שההכשרה אינה חשובה במיוחד, שהתקבל מן העובדה שהמתנדבים לא חויבו להשתתף בה.

תכנים רצויים בהכשרה המקדימה

בתשובה לשאלת הסקר מה הם התכנים העיקריים שצריכה לכלול הכשרה של תומכים מתנדבים, 59% מכלל התומכים סברו שהרכיב העיקרי שיש לספק בהכשרה להתנדבות הוא מיומנויות שנדרשות לביצוע התמיכה (לדוגמה, כיצד לנהל את הקשר עם אנשים עם מאפיינים וסוגי מוגבלות למיניהם, כיצד להציב גבולות של תהליך התמיכה או איך ליצור אמון). התומכים ציינו בראיונות גם שחשוב ללמוד כיצד ללמוד נושא ולאתר מידע בכוחות עצמם, בהתאם לצרכים שיעלו בתמיכה. לדוגמה, אם יעלה צורך באיתור מידע פיננסי, איפה נכון לחפש ולברר מידע כזה.

תחומי תוכן נוספים שלדברי התומכים הכשרה מקדימה צריכה לכלול הם ידע על אנשים עם מוגבלות ומידע על תמיכות ושירותים ממשלתיים; למידת עמיתים וחקר מקרים; מידע על התוכנית והשירות עצמו; רקע משפטי; כלים להתנהלות כלכלית; סוגיות של גבולות התמיכה (כגון אי-הסכמה עם ההחלטה שקיבל מקבל ההחלטה); ולבסוף – התמודדות עם היבטים רגשיים של התומך בתהליך, הבדל בין הזדהות ואמפתיה וכיוצא באלו.

נוסף על כך תומכים ציינו כי בהכשרה יש להבחין בין שני סוגים של עולמות תוכן – רכיבים כלליים שרלוונטיים לכל תהליכי התמיכה (כגון הסבר על קבלת החלטות נתמכת, על התוכנית ועל כלים לתמיכה) והקניית ידע קונקרטי ומותאם למקבל החלטות ולמאפייני התמיכה (לדוגמה, ידע שעשוי להיות נדרש לצורך ליווי של אדם עם מוגבלות או אדם בגיל זיקנה; ידע על הזכויות ודרכי ההתנהלות שתומך צריך להכיר אם מקבל החלטות גר במסגרת דיור כלשהו). עוד עלתה הצעה כי תבוצע הכשרה באמצעות חניכה (על ידי הרכזים או על ידי תומך עמית) ובאמצעות למידה מעשית מסיפורי מקרה.

4.3.4 העדפות התומכים והציוות עם מקבל החלטות

בד בבד עם הכשרתו של המתנדב ולאחר שבית המשפט מורה על הוצאת תסקיר, רכז התוכנית מתחיל בתהליך של איתור מתנדב. האיתור יכול להיות ממאגר מתנדבים קיים של הארגון המפעיל או מרשימה ייעודית של מי שרוצים להתנדב במסגרת קבלת החלטות נתמכת. ההתאמה בין מתנדב למי שמבקש שימונה לו תומך נעשית בהתאם לצרכים ולמאפיינים של מקבלי החלטות ועל פי העדפות המתנדבים. לעיתים איתור המתנדבים נעשה בהתאם למאפיינים קונקרטיים של מי שמבקש שימונה לו תומך, לדוגמה – מתנדב דובר רוסית מיישוב מסוים בצפון הארץ.

לאחר איתור התומך המתנדב יש מפגש היכרות שנועד לבדוק את התאמתו האישית, התאמה בין צרכי התמיכה ובין יכולותיו של התומך המתנדב ורצון הדדי של שני הצדדים להתחיל בתהליך התמיכה. לאחר קבלת הסכמה הדדית, יש לפנות לבית המשפט ולהציג את התומך.

יצירת התאמה מיטבית בין מקבל החלטות לתומך המתנדב היא רכיב מרכזי בתהליך התמיכה. מהראיונות עם רכזי התוכנית עלה שהמודל מבוסס על הסכמה הדדית ועל שיתוף פעולה, ולכן אין טעם להתחיל בתהליך אם אחד הצדדים חש שעליו להתנהל במצבים שאינם נוחים לו.

כדי ללמוד על תהליך הציוות עם מקבל החלטות, התומכים נשאלו בסקר אם היו להם העדפות או בקשות כלשהן בנוגע לאדם שבו יתמכו במסגרת ההתנדבות או בנוגע להיבטים אחרים של ההתנדבות. 15 תומכים (54% מהתומכים) ציינו כי היו להם העדפות בנוגע להתנדבות. כל 15 התומכים האלה ציינו שהעדיפו שההתנדבות תתקיים באזור גאוגרפי קרוב אליהם. גם בראיונות עם התומכים עלה שהקרבה הגאוגרפית היא העדפה גורפת. שמונה מהם ציינו כי ההעדפות שלהם נגעו להיקף השעות בהתנדבות ו/או למאפיינים מסוימים של מקבל החלטות (כגון מגדר). כל המשיבים דיווחו כי ציינו את העדפותיהם בפני הרכז האזורי שלהם – מיוזמתם או בעקבות בירור ביוזמת התוכנית. זאת ועוד, כל המשיבים הרגישו כי התחשבו בהעדפה שלהם בציוות למקבל החלטות.

גם מהראיונות עם רכזי התוכנית עלה כי קרבה גאוגרפית היא קריטריון מרכזי בציוות של מקבל החלטות ותומך. הנושא הגאוגרפי אתגר במיוחד באזורי הדרום והצפון, משום ששם המרחק בין היישובים גדול ולכן עלול לגזול מהמתנדב זמן רב, ומחייב אותו להשתמש ברכב פרטי. אך מהראיונות עלה כי גם בתוך אזור עירוני (לדוגמה בתוך גוש דן יש קושי, וגם בתוך עיר יכול להיות מצב שמתנדבים יסרבו להגיע לשכונות מסוימות). קריטריונים נוספים להתאמה על פי הרכזים היו העדפת התומך לנושא תמיכה מסוים – רכוש, אישי, רפואי או תחום אחר, ומאפיינים והעדפות מצידם של מקבלי החלטות כגון לשפה או לרקע תרבותי מסוים

של התומך (לדוגמה, העדפה לתומך חרדי על ידי מקבל החלטות חרדי). הרכזים ציינו כי הציוות מתבסס גם על היכרותם עם המתנדבים; וכך למשל, למקבל החלטות עם צרכים ונסיבות מורכבים יעדיפו לשייך מתנדב מנוסה.

הרכזים תיארו בראיונות גם תהליך בכיוון ההפוך: עליהם לאתר תומך מתנדב לאחר שמקבל החלטות כבר פנה לבית משפט לקבלת צו. במצב זה, הרכזים פועלים לאתר מתנדבים ממגוון מקורות, כגון מחלקות מתנדבים ברשויות מקומיות, ארגונים חברתיים או מקצועיים ברמה המקומית, תוכניות התנדבות אחרות של הגוף המפעיל והיכרות אישית. הרכזים תיארו תהליך שיכול להימשך אף יותר מחודש בלא יכולת לאמוד מלכתחילה כמה זמן יארך. הם תיארו כמה פרקטיקות להתמודדות עם מצב זה, ובהן תחילת תמיכה עם תומך זמין גם אם אינו המתאים ביותר; תחילת תמיכה עם הרכז עצמו עד שיאותר מתנדב מתאים; או איתור תומכים מקרב הקרובים למקבל ההחלטות. עוד עלה כי באחד האזורים לא נמצא מענה לחמש בקשות לתומך מתנדב בשנה שקדמה לריאיון, כי לא נמצא תומך מתאים.

לאחר שרכזי התוכנית סבורים שמצאו ציוות מתאים בין מקבל החלטות ובין תומך נערך מפגש היכרות בין שני הצדדים. הרכז יכול אך לא חייב להיות נוכח בו. במענה לשאלה בסקר אם היה מפגש בין מקבל ההחלטות לתומך טרם תחילת התמיכה, כל התומכים ציינו כי התקיים מפגש כאמור. 89% מהמשיבים ענו כי במפגש נכח גם רכז מטעם התוכנית, ו-68% ציינו שלא התבקשו להחליט מייד לאחר המפגש אם יסכימו לשמש תומכים בקבלת החלטות למקבלי ההחלטות שאיתם נפגשו. כל המשיבים השיבו שידעו שיש להם אפשרות שלא להסכים לשמש תומכים למקבל ההחלטות שאיתו נפגשו. גם מהראיונות עם מקבלי ההחלטות עלה כי הרכז נכח בפגישה הראשונית ביניהם ובין התומכים. בסך הכול, 89% מהתומכים חשו בדיעבד כי נעשתה התאמה טובה בינם ובין מקבל ההחלטות.

4.3.5 המתנה לקבלת צו מינוי או חתימה על הסכם

לאחר הסכמת שני הצדדים להתחיל בתהליך משותף, יש להמתין לקבלת מינוי רשמי. אם מקבל ההחלטות פנה לבית המשפט לקבלת צו מינוי לתומך בקבלת החלטות, עליו לצרף לבקשתו אישור הסכמה שלו ושל המתנדב. בערוץ ההסכמי נערך ונחתם הסכם בין הצדדים.

התומכים נשאלו בסקר בנוגע למשך הזמן שעבר מרגע קבלתם לתוכנית ועד שהתקבל צו המינוי או עד שנחתם הסכם התמיכה. 17 תומכים משני הערוצים (המשפטי וההסכמי) ציינו כי חלפו לא יותר משלושה חודשים מאז שעברו את תהליך המיון לתוכנית ועד שהתקבל צו המינוי או שנחתם הסכם עם מקבל ההחלטות. תשובות התומכים לא הראו כי יש יתרון לערוץ כלשהו מבחינת משך ההמתנה לחתימת ההסכם. ואולם, מראיונות עם בעלי תפקידים בעמותות המפעילות את התוכנית ובמשרד המשפטים עלה כי הערוץ ההסכמי צפוי להיות יעיל יותר מהמשפטי, בין היתר כי ההליך בו אינו כפוף ללוח הזמנים של בתי המשפט וכי אין צורך להמתין לכתיבת תסקיר על ידי עובדת סוציאלית.

אתגר מרכזי הוא משך הזמן שצריך לחכות עד לקבלת הצו. לדברי מראיינים שונים – תומכים ובעלי תפקידים בתוכנית ובאפ"כ – בשל אילוצים למיניהם, במקרים מסוימים התומכים ומקבלי ההחלטות מתחילים לפעול יחד גם לפני שמתקבל צו רשמי, בתנאי שידוע שהעובדת הסוציאלית החלה בכתיבת התסקיר לבית המשפט. זאת למשל כדי למנוע ממתנדבים מלהתיימש מההמתנה לתחילת התמיכה ולבטל עקב כך את התנדבותם, או אם הנסיבות של מקבל ההחלטות מחייבות תחילת פעולה ללא דיחוי.

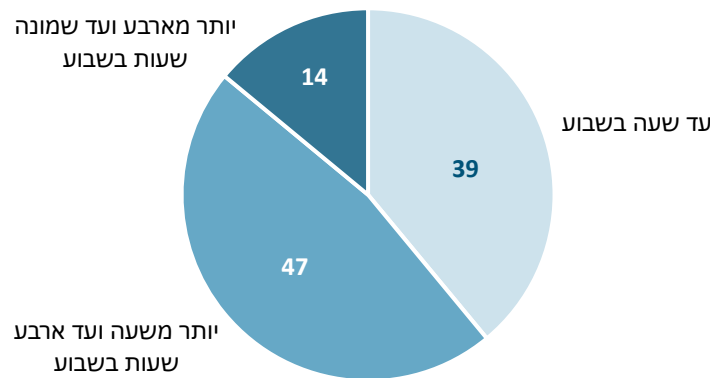
4.3.6 ההתנדבות בפועל: היקף השעות בהתנדבות וסוגי הפעילות, תפיסת התומכים את תפקידם, וחריגה מתחומי התמיכה שנקבעו

תהליך התמיכה מתחיל עם קבלת צו המינוי או חתימה על ההסכם, או כפי שצוין לעיל – עוד לפני שהתקבל המינוי. היקפי מפגשי התמיכה ותדירותם נקבעים בין התומך למקבל ההחלטות ללא מעורבות מצד התוכנית. בפרסומי התוכנית נאמר כי ההתנדבות דורשת 2–4 שעות בשבוע, אך בפועל אין מעקב שיש עמידה ברף השעות המינימלי.

היקף שעות ההתנדבות וסוגי הפעילות בהתנדבות

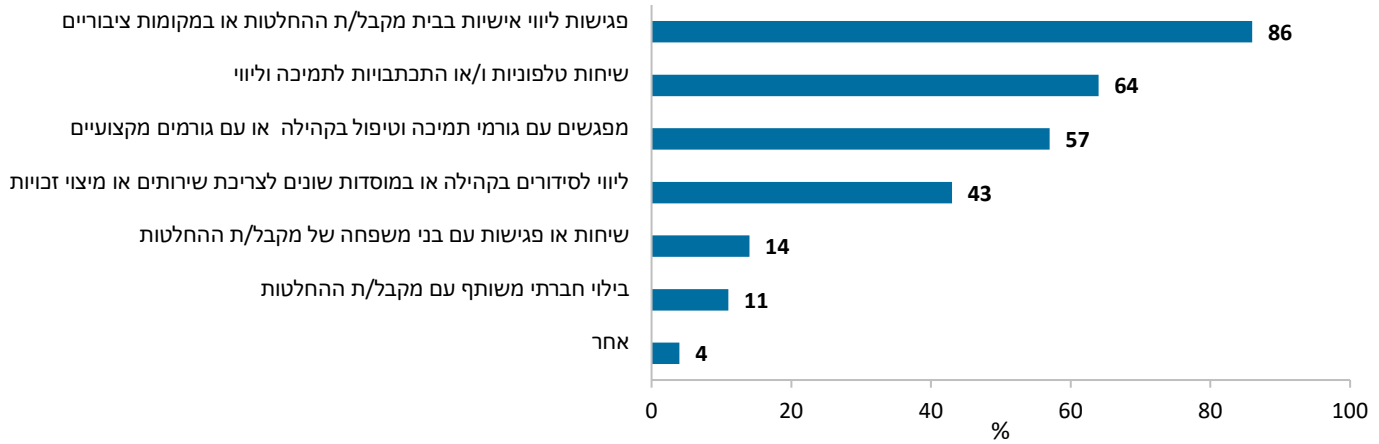
התומכים נשאלו בסקר על משך הזמן הממוצע שייחדו להתנדבות שלהם (**תרשים 2**). 86% מהתומכים דיווחו שהם מקדישים עד ארבע שעות בשבוע לטובת ההתנדבות. בהם 39% דיווחו שהם מקדישים עד שעה בשבוע. 32% מהתומכים ציינו שההתנדבות דרשה מהם זמן רב יותר משתכננו להשקיע.

תרשים 2: מספר השעות בממוצע בשבוע המוקדש להתנדבות, לפי דיווח התומכים, n=28 (באחוזים)



התומכים נשאלו על סוגי הפעילות העיקריים בתהליך התמיכה. שלוש הפעילויות העיקריות של התומך עם מקבל ההחלטות, לפי המשיבים, היו פגישות ליווי אישיות בבית מקבל ההחלטות או במקומות ציבוריים (86%), שיחות טלפון ו/או התכתבויות לתמיכה ולליווי (64%) ומפגשים עם גורמי תמיכה וטיפול בקהילה (כגון עובדת סוציאלית מטפלת) או עם גורמים מקצועיים (כגון יועץ כלכלי או רופא מומחה), (57%). היו שציינו כי ליוו את מקבל ההחלטות לסיידורים בקהילה או במסודות שונים לצורך צריכת שירותים או מיצוי זכויות (למשל, לבנק, לקופת חולים או למוסד לביטוח לאומי), (43%), ובשיחות נמוכה יותר ציינו התומכים שהיו להם שיחות או פגישות עם בני משפחה של מקבל ההחלטות או שבילו עם מקבל ההחלטות בבילוי חברתי משותף (14% ו-11%, בהתאמה). שתי הפעילויות האחרונות אינן חלק מובנה בהגדרת התפקיד של תומך בקבלת החלטות, והממצא משקף שאכן הן מתרחשות בשיעור נמוך. חלק מהתומכים החלו את התמיכה בזמן מגפת הקורונה, עובדה שיכולה להסביר את השימוש הנרחב בשיחות ובהתכתבויות, ולעומתן את השיעור הנמוך של ליווי לסיידורים לצורך מיצוי זכויות. **תרשים 3** מציג את סוגי הפעילות העיקריים בתהליך התמיכה.

תרשים 3: סוגי הפעילות העיקריים בתהליך התמיכה, לפי דיווח התומכים, n=28 (באחוזים)^



^ חלק מן התומכים ציינו יותר מסוג פעילות אחד, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

מקבלי ההחלטות תיארו תיאור דומה את פעילות התמיכה – בעיקר מפגשים פנים אל פנים שבהם עשויות להתבצע מגוון פעילויות: שיחה ועבודה משותפת לקידום ההחלטה שצריך לקבל (לדוגמה, מבררים מידע כדי להחליט אם עדיף לרכוש או לשכור דירה); ביצוע סידורים במשותף לפי הצורך של מקבל ההחלטות (לדוגמה, הולכים לסניף הדואר או לבנק); או הדרכה ופיתוח מיומנויות של מקבל ההחלטות בתחומי התמיכה (לדוגמה, התומך נותן למקבל ההחלטות הנחיות על פעולות להשלמה לקראת הפגישה הבאה).

תפיסות התומכים המתנדבים את תפקיד התומך

התומכים נשאלו בסקר מהו בעיניהם תפקיד התומך. הרכיב העיקרי בתפקיד, כפי שדיווחו 93% מהמשיבים על הסקר, הוא סיוע למקבל ההחלטות בתהליך קבלת החלטות במשך תקופת התמיכה. 82% סברו כי התפקיד כולל גם סיוע בהוצאה לפועל של החלטות, ו-71% השיבו שתפקיד התומך הוא ללמד את מקבל ההחלטות כיצד לקבל בעתיד החלטות בכוחות עצמו. 68% מהתומכים סברו כי התפקיד כולל גם תמיכה רגשית ו/או חברתית במקבל ההחלטות. **לוח 7** מציג את דיווחי התומכים המתנדבים בנוגע לתפיסתם את תפקיד התומך.

לוח 7: תפיסת תפקיד התומך בעיני התומכים (באחוזים)^

תומכים (n=28)	תפקיד התומך
93	לסייע למקבל ההחלטות בקבלת החלטות במשך תקופת התמיכה
82	לעזור למקבל ההחלטות להוציא לפועל החלטות הנוגעות לחייו
71	ללמד את מקבל ההחלטות כיצד לקבל בכוחות עצמו החלטות בעתיד
68	לתת תמיכה רגשית ו/או חברתית למקבל ההחלטות
7	אחר

^ חלק מן התומכים ציינו יותר מתפקיד אחד, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

71% מהתומכים הסכימו על פי הסקר כי קבלת החלטות נתמכת עדיפה אם יש למקבל ההחלטות מטרה מסוימת ליישם מאשר אם אין לו מטרה כזאת. מרבית התומכים (77%) הסכימו כי קבלת החלטות נתמכת צריכה לכלול גם פיתוח מיומנויות של קבלת החלטות עצמאית. סוגיה זו עלתה גם בראיונות: תומכים סיפרו כיצד הקפידו שלא לבצע פעולות במקום מקבל ההחלטות אלא ללוות אותו בבצעו בעצמו את המטלות הנדרשות:

” היא אמרה 'לא, בוא תלך אתה לבד, בוא תדבר אתה מול הבנק', אמרתי, 'לא, אנחנו נעשה את זה ביחד, כי את צריכה לדעת בסופו של דבר איך לעשות. אני אוכל לתמוך, לעזור, ליעץ, אבל אנחנו צריכים לעשות את זה ביחד'. היה איזה קטע שאמרתי 'בואי, אני אתן לך איזה שיעורי בית – לכי לבנק, איזה בנק שאת חושבת, ותגידי אני רוצה לפתוח חשבון ותקשיבי, תשמעי מה יש להם להגיד; באיזשהו שלב אחר כך אני אצטרף ונעשה את זה ביחד, אבל בואי תתנסי.' (תומך)

במענה לשאלת הסקר בנוגע לקיומו של ליווי חברתי או רגשי בתהליך התמיכה, 54% מהתומכים הסכימו עם האמירה שחשוב שקבלת החלטות נתמכת תכלול גם ליווי חברתי או רגשי. מהראיונות עלה כי כמעט תמיד התמיכה נוגעת גם בתחומים הרגשיים וכוללת פעילויות חברתיות משותפות, גם אם זו אינה הגדרת התפקיד של התומך. עוד עלה מהראיונות כי העיסוק בתחומים אלו מעלה לא אחת קשיים ודילמות בקרב התומכים וכי לא תמיד היו להם הכלים הנדרשים להתמודדות עם מצבים אלו, לדוגמה במקרה שמקבל החלטות התעקש 'לפצות' את התומך על זמנו ולהזמין אותו לארוחה, או במקרה שתומכת חשה אוזלת יד ותסכול כשנחשפה לקשיים של מקבלת החלטות ביחסיה עם בני משפחתה. מהראיונות עלה שלא תמיד העלו התומכים את הקשיים האלה בשיחותיהם עם הרכזים, כך שלא תמיד ניתנה להם הדרכה מתאימה להתמודדות עם הסוגיות.

חריגה מתחומי התמיכה שנקבעו בצו או בהסכם

כאמור, לפי חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, תשכ"ב-1962, בצו המינוי יש לפרט באילו תחומים תינתן התמיכה. תחומי התמיכה שבנוגע להם חלו צווי המינוי של התומכים שהשיבו על שאלון הסקר הוצגו בסעיף 4.2.3 לעיל. התומכים נשאלו אם בפועל כללה התמיכה גם עיסוק בנושאים אחרים, ולא רק כפי שנקבע בצו או בהסכם התמיכה. 59% מהתומכים השיבו כי אכן התמיכה כללה בפועל עיסוק בנושאים נוספים. 81% מהם ציינו שהתמיכה כללה גם תמיכה רגשית, 25% ציינו תמיכה גם בנושאים רפואיים, ועוד 25% ציינו תמיכה חברתית. תחומים נוספים שעלו היו פנאי, תעסוקה ודיוור.

על אף העובדה שבדרך כלל התמיכה אינה נשאת מוגבלת לתחומי התמיכה שנקבעו מלכתחילה, על פי הסקר, 75% מהתומכים לא ראו בכך בעיה – או שחשו בנוח במצב זה, ובעיני חלקם הוא אף היה רצוי, חיובי ומשקף התפתחות טבעית של יחסי האמון שנוצרים.

” אני חושבת שמאוד קשה להפריד בין התחומים האלה גם ככה. אתה רוצה לעשות משהו בתחום הפנאי, אתה צריך כסף בשביל זה, אתה צריך להיות בריא בשביל זה. בסוף הכול קשור קצת אחד לשני; ואיפה שאין לי את הידע ... אני לא אמורה להביא את כל הידע ממני, זה לא מה שמצופה ממני. הכול בסדר – זה למצוא את גורמי הידע שצריך, אז אם צריך עושים פגישות עם הבנק, ואם צריך עושים פגישות עם מישהו אחר או מה שצריך... ” (תומכת)

לעומתם, 25% מהתומכים חשו כי התמיכה לא נשארה מוגבלת לתחומים שנקבעו לה מראש בשל קושי שלהם להציב גבולות, ושפעלו בתחומים הנוספים ללא הכשרה מתאימה או עם תחושת קושי.

גם מהראיונות עם מקבלי ההחלטות בלטו היבטים של יחסי חברות שמתפתחים בינם ובין התומכים בקבלת החלטות. מקבל החלטות אחד לא זכר לומר מה נעשה בדיוק במפגשי התמיכה, אך זכר מפגש שבו שיחק שחמט עם התומך ומקרה אחר שהתומך לקח אותו לתערוכה בעיר אחרת. לדבריו, התומך תפקד כמו “האמא הכי טובה בעולם”. ההיבטים הרגשיים ויחסי החברות רלוונטיים גם להתנהלות שלאחר השלמת המטרה המוצהרת של התמיכה, שכן דווח שלעיתים ממשיך להתקיים קשר בין מקבל ההחלטות ובין התומך. דוגמה לכך היא מקרה שבו לאחר שהושגה מטרת התמיכה הוסיפו להתקיים מפגשים קבועים בין התומכת למקבל ההחלטות, שבהם הגיעה אל ביתו והקריאה לו ספרים.

4.3.7 בניית תוכנית תמיכה, שימוש במדריך 'מניפה 360°' ותיעוד התמיכה

תוכנית עבודה ומדריך 'מניפה 360°'

התומכים נשאלו שאלות על כתיבת תוכנית עבודה (או כתיבת מטרות מוגדרות לתמיכה במקבל ההחלטות) ובנוגע לשימוש במדריך 'מניפה 360°' (ר' סעיף 4.1.10) שפותח על ידי צוות התוכנית. נראה כי ככלל התומכים **לא כתבו** תוכנית עבודה (61% מהמשיבים), הם **הכירו** את 'מניפה 360°' (61% מהמשיבים), אך מקרב מי שהכירו את המדריך, הרוב **לא** נעזרו בו (59%).

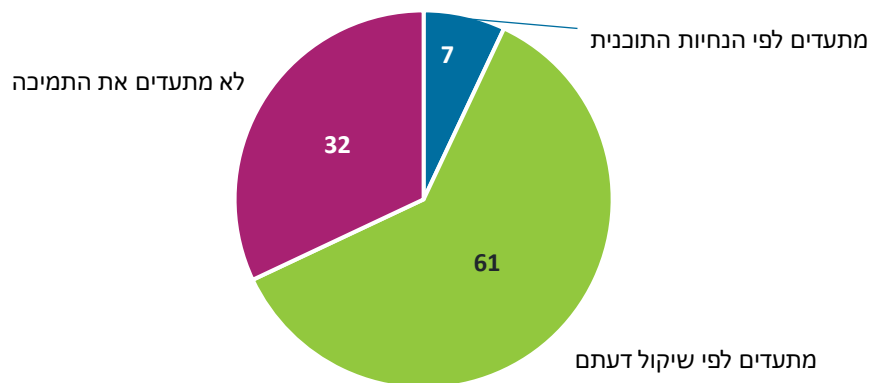
מרבית התומכים שהשתמשו במדריך ציינו כי השתמשו בו עצמאית לצורך התהליך עם מקבל ההחלטות ומצאו אותו שימושי במידה בינונית בלבד. אף שאחת ממטרות הכלי היא לשמש את הרכזים בעבודתם עם התומכים, שום תומך לא ציין כי הרכז השתמש בו בליווי שנתן לו.

תומכים שהשיבו כי הם מכירים את 'מניפה 360°' אך אינם משתמשים בו הסבירו שהוא אינו מתאים עבורם או שאין להם צורך בו שכן ניסיונם האישי מספיק או שאופי התמיכה וצורכי מקבל ההחלטות אינם מורכבים ולכן אין להם צורך לעבוד בשיטתיות בהתאם למדריך.

תיעוד ודיווח

במהלך הפעלת התוכנית נוצר על ידי צוות התוכנית טופס אלקטרוני שהתומכים התבקשו למלא על פעילות התמיכה שלהם במקבל ההחלטות. בסקר נשאלו התומכים אם הם מכירים הנחיות הנוגעות לתיעוד התמיכה ואם הם מנהלים תיעוד של מהלך ההתנדבות והעבודה עם מקבל ההחלטות. מתשובותיהם עלה כי לא הוצגה לתומכים דרישה לתעד בקביעות ובעקביות את הפעילויות בתמיכה. 57% בלבד מהתומכים הכירו הנחיות הנוגעות לתיעוד התמיכה. אך גם ללא הנחיה מפורשת היו תומכים שבחרו לתעד את מפגשי התמיכות: 68% ציינו שהם מנהלים תיעוד – 7% ציינו שהם מתעדים בהתאם להוראות שקיבלו ו-61% על פי שיקול דעתם ובשונה מהנחיות התוכנית. 32% לא ניהלו בכלל תיעוד של תהליך התמיכה. רוב התומכים שלא ניהלו תיעוד היו סבורים שאין בכך צורך, וחלקם ציינו שלא ידעו שעליהם לתעד את התמיכה. **תרשים 4** מציג את תיעוד פעולות התמיכה על ידי התומכים.

תרשים 4: תיעוד פעולות התמיכה, לפי דיווח התומכים, n=28 (באחוזים)



19 תומכים שהשיבו על הסקר ציינו שהם מנהלים תיעוד כלשהו. מהם 17 תומכים ציינו כי הם משתמשים במסמך שיצרו בעצמם, ורק שניים מהמשיבים ציינו כי עשו זאת באמצעות הטופס המקוון שהוכן על ידי צוות התוכנית (ר' סעיף 4.1.10). בדומה, רוב התומכים שהתראיינו במסגרת המחקר סיפרו כי הם מנהלים תיעוד כלשהו של המפגשים שלהם עם מקבל ההחלטות ותהליך העבודה איתו אך מיעוט מהם תיארו שניתנה להם הנחיה לנהל תיעוד. כמה מהם זכרו שהיה טופס תיעוד מטעם התוכנית, אך כל מי שזכר זאת אמר שלא השתמש בטופס כי סבר שהשדות למילוי בטופס לא היו מתאימים למה שקורה בתמיכה בפועל, ויתרה מכך, שגם אם ימלא את הטופס, איש לא ישתמש במידע. מקרב מי שניהלו תיעוד, יש מי שעשו זאת בשל הכרה בחשיבות השקיפות בתהליך וכדי לשתף את המידע עם מפעילי התוכנית, ואחרים תיעדו לצורך מעקב עצמי ושמרו את המידע אצלם. גם מהראיונות עם הרכזים נראה כי לא הייתה הנחיה חד-משמעית לנהל תיעוד בכלים של התוכנית ושברך כלל התומכים ניהלו תיעוד פרטי שנשמר אצלם.

התומכים שציינו בתשובה לשאלת הסקר כי הם מבצעים תיעוד כלשהו של תמיכתם במקבל ההחלטות (n=19) נשאלו באיזו תדירות הם נוהגים לתעד ומה הם מתעדים. 12 מן המשיבים ציינו כי הם מתעדים את רוב הפגישות, השיחות או הפעילויות במסגרת התמיכה. השאר ציינו שהתיעוד נעשה לעיתים רחוקות או רק במקרים חריגים. רכיבי התמיכה שתועדו בשכיחות הגבוהה ביותר היו לפי דיווח התומכים – תאריך הפגישה, משימות עיקריות לביצוע (על ידיהם ועל ידי מקבל ההחלטות) ותוכני המפגשים. תומכים בודדים ציינו תיעוד של התלבטויות הנוגעות לתמיכה וחששות שעלו בה.

צוות התוכנית יצר לוח מעקב תמיכות לרכזים המיועד לשימוש פעמיים בשנה. כלי זה מאפשר 'ראיית-על' של תהליכי התמיכה. ואולם, מהראיונות עם רכזי התוכנית נראה כי גם מן הרכזים אין דרישה ברורה לניהול תיעוד ומעקב שוטפים של תהליכי התמיכה והליווי שהם נותנים לתומכים וכי הרכזים מתעדים כמיטב שיקול דעתם. מהראיונות עימם עלה כי התיעוד הוא סוגיה שלא מייחסים לה די חשיבות בהפעלת התוכנית: בין התיעוד על ידי התומכים (לעיתים אקראי, לעיתים אפילו לא קיים), ובין התיעוד על ידיהם עצמם בנוגע לתהליכי הליווי וההנחיה שלהם עם התומכים.

תמיכה בצוותא – פרקטיקה של תמיכה

כאמור, לפי דיווחי מפעילי התוכנית, נכון למועד כתיבת הדוח התקיימו שש תמיכות על ידי שני תומכים במשותף (להלן): **תמיכה בצוותא במקבל החלטות**. מפעילי התוכנית ציינו בראיונות שתמיכה משותפת לשני תומכים במקבל החלטות אחד היא אחד האמצעים המאפשרים להם לשמר מתנדבים בתוכנית – בין מפני שהם ממתינים עד שיימצא להם מקבל החלטות מתאים ובתוכנית לא רוצים שיתייאשו ויפרשו, ובין שתהליך התמיכה שהם עוסקים בו אינטנסיבי מדי בעבורם, ובתוכנית רוצים להקל עליהם כדי שימשיכו להתמיד בתמיכה.

נוסף על כך עולה כי גם מדובר בהסדר שיש לו היבטים על דרכי העבודה של התומכים המתנדבים. שלושה תומכים שהשיבו על הסקר ציינו כי הם שותפים לתמיכה בצוותא במקבל החלטות. הם נשאלו שאלות בדבר חלוקת התפקידים בינם ובין התומך הנוסף וכן בדבר היתרונות והחסרונות של התמיכה בצוותא. מתשובותיהם עלה כי תמיכה בצוותא מפחיתה מעומס המפגשים לכל תומך, מאפשרת לכל תומך להתמקד בתחום הידע והמומחיות שלו, מפרה את השיח ומציפה מגוון דעות ודרכי פתרון אפשריות במצבים שונים. עבור מקבל ההחלטות, ההסדר מאפשר מענה זמין מצד התומכים – אם תומך אחד אינו זמין ברגע נתון, יש אפשרות שתומך אחר יהיה פנוי. עם זאת, התומכים ציינו כי תמיכה בצוותא מחייבת אותם להסכים להתנהל בצוותא, לנהל דו-שיח ולהתמודד עם עמדות ועם תפיסות עולם אחרות.

4.3.8 ליווי והדרכה למתנדבים במהלך התמיכה

ליווי על ידי רכז אזורי

כאמור, עם תחילת התמיכה מתחיל גם תהליך הליווי של התומכים על ידי הרכז האזורי. התומכים נשאלו בסקר על תדירות פגישותיהם עם הרכז. 18% בלבד דיווחו על פגישות קבועות בתדירות של פגישה אחת בחודשיים עד שלושה חודשים. 54% מהתומכים דיווחו על פגישות מעת לעת עם הרכז; לעיתים הן נקבעות כשהתומך המתנדב מרגיש צורך בכך. 21% ציינו כי פגישות עם הרכז התקיימו רק בתחילת ההתנדבות בפועל, אך עם הזמן פסקו. **לוח 8** מציג פגישות קבועות עם הרכז ואת תדירותן.

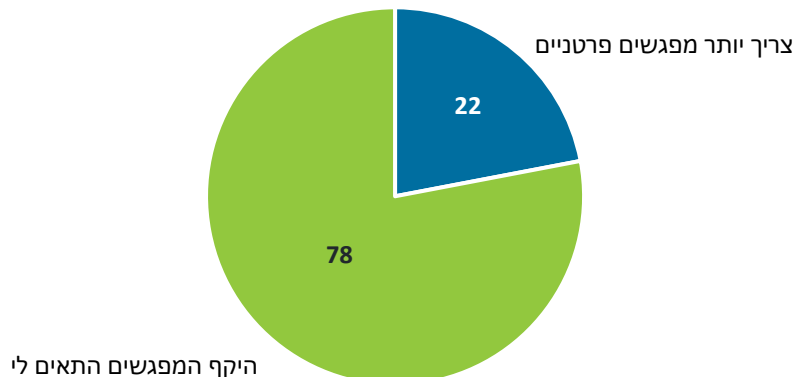
לוח 8: פגישות קבועות עם הרכז, לפי דיווח התומכים (באחוזים)

תומכים (n=28)	האם קיימת פגישות קבועות עם הרכז?
0	כן, לפחות פעם בחודש
18	כן, אחת לחודשיים-שלושה חודשים
54	מעת לעת או לפי הצורך שלי
21	בתחילת התמיכה התקיימו כמה שיחות/פגישות עם הרכז, ואז המשכתי לתמוך ללא פגישות קבועות עם הרכז
7	לא התקיימו שיחות כלל עם הרכזת האזורית או הרכז הארצי מאז שהתחלתי להתנדב בתוכנית

מהראיונות עם הרכזים עלה שפגישות ושיחות עם התומכים הן הדרך שלהם להתעדכן במצב התמיכה. לדברי הרכזים, תדירותן של הפגישות עם התומכים משתנה לפי הצורך והנסיבות של התמיכה; לעיתים יש ניסיון להקפיד על פרקי זמן קבועים. בדרך כלל הפגישות נעשו טלפונית או במקוון. נוסף על פגישות פרטניות, פעמיים בשנה יש פגישות זוגיות, כלומר, של הרכזים עם מקבל ההחלטות ועם התומך.

אומנם, בדרך כלל, על פי הדיווח בסקר, הפגישות של התומכים עם הרכזים האזוריים לא היו קבועות, אך נראה כי התומכים היו מרוצים מזמינות הרכז ומכמות המפגשים איתו. 82% מהם חשו שהרכז זמין במידה רבה לפניות שלהם ו-78% חשו שהיקף המפגשים עם הרכז התאים להם. 22% מהמשיבים חשו צורך ביותר מפגשים פרטניים עם הרכז. לא היה משיב שהביע רצון בפחות מפגשים פרטניים. שביעות הרצון מהמענה שניתן על ידי הרכזים עלתה גם בראיונות עם תומכים, וכדברי אחד מהם הרכז הוא "שותף בתמיכה". **תרשים 5** מציג את שיעור דיווחי התומכים ביחס לצורך בקיום מפגשים אישיים עם הרכז.

תרשים 5: צורך בקיום מפגשים פרטניים עם הרכז, לפי דיווח התומכים, n=27 (באחוזים)



ליווי בסיום מינוי או בהפסקה של תהליך התמיכה

סיום המינוי מתרחש כאשר התקיימו התנאים שקבע בית המשפט (לדוגמה, בסיום התקופה הקצובה או בהשלמת מטרת התמיכה) או אם חל שינוי במצבם של התומך או מקבל ההחלטות (לדוגמה, אם חלה הידרדרות במצבו הקוגניטיבי של מקבל ההחלטות וקבלת החלטות נתמכת כבר אינה מתאימה לו או אם אחד הצדדים נפטר). אפשר גם **להפסיק תהליך תמיכה** אם מי מהצדדים מביע רצון בכך.

כפי שפורט לעיל, עשרה תומכים שהשיבו על הסקר (36%) דיווחו שהתמיכה אינה פעילה יותר. בשישה ממקרים אלו תהליך התמיכה הסתיים (בין שפקע תוקף צו המינוי ובין שהושלמה המטרה שלשמה הצו הוצא) ובארבעת המקרים האחרים הופסקה ההתנדבות מסיבות למיניהן, ובהן תחושת שחיקה של התומך, הידרדרות במצבו הנפשי של מקבל ההחלטות ואי שיתוף פעולה מצד מקבל ההחלטות בתהליך התמיכה. לפי רישומים שערך צוות התוכנית (ר' **נספח א**) לא היו תמיכות שהופסקו בשל רצון מקבל ההחלטות או בשל רצון התומך. ייתכן כי הנתונים הסותרים נובעים מהעובדה שלתומכים יש הגדרה שונה ל'הפסקת תמיכה' מזו של צוות התוכנית (לדוגמה, תומך יכול להפסיק תמיכה אך התמיכה במקבל ההחלטות תימשך באמצעות תומך אחר). מהראיונות עם התומכים עלה כי ככלל, התומכים היו מודעים לזכותם להפסיק את תהליך התמיכה בכל עת: אם ירצו בכך, עליהם להודיע על רצונם בהפסקת ההתנדבות לרכז האזורי ולפעול בתיאום איתו.

מהראיונות עם מפעילי התוכנית עלה כי ההנחיה לתומכים היא שיש לקיים הליכי סיום ופרידה מסודרים ומותאמים למקבל ההחלטות המסוים. על הרכזים להתוות עם התומכים את תהליך הסיום שנעשה גם בשיתוף הפסיכולוגית המייעצת בתוכנית.

עשרת התומכים שתהליך התמיכה שבו פעלו הסתיים או הופסק נשאלו בסקר סדרה של שאלות בנושא, בין השאר אם הם יודעים על הנחיות לסיום תהליך התמיכה במקבל ההחלטות. רק שלושה מהם הכירו הנחיות כאלה, אך הם ציינו כי לא התייחסו להנחיות רשמיות כאלה בעת תהליך הסיום של התמיכה. ארבעת התומכים שדיווחו כי תהליך התמיכה שלהם הופסק ציינו שקיבלו ייעוץ וליווי מצוות התוכנית.

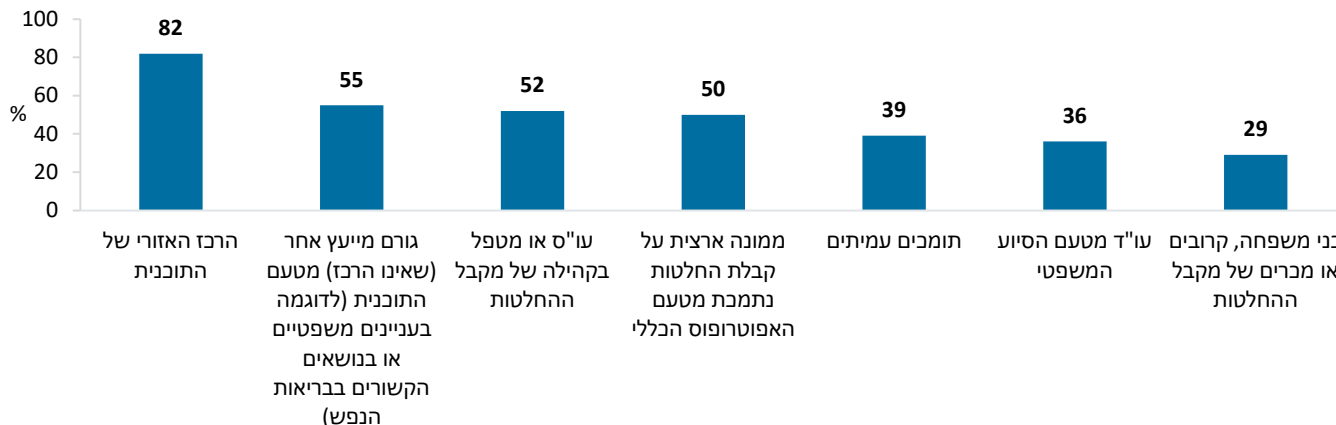
מהראיונות עם התומכים עלתה תמונה דומה: התומכים אינם מכירים נוהל או פרקטיקה סדורה לביצוע סיום תמיכה. תומכים תיארו שלקראת סיום מועד התמיכה או לקראת השלמת מטרת התמיכה הם שוחחו עם הרכז האזורי על 'היום שאחרי'. הובהר להם שהחלטה אם ובאיזו מידה ישמרו על קשר עם מקבל ההחלטות היא שלהם, והוצע להם ליווי ככל שירצו בניהול תהליך הפרידה והסיום. תומכים אחדים תיארו המשך של התמיכה אף שהושגה המטרה שלשמה נקבעה, וזאת משום שמקבלי ההחלטות לא היו מעוניינים בסיום התמיכה וגם התומכים היו מעוניינים בהמשך הקשר איתם. מהראיונות עלה שבדרך כלל מוסיף להתקיים קשר לא רשמי כלשהו בין התומך המתנדב למקבל ההחלטות, אם שני הצדדים רוצים בכך.

מענה פרטני מגורמים נוספים

התומכים נשאלו בסקר באיזו מידה התייעצות עם גורמים בתוכנית ומחוצה לה סיפקה להם מענה. הגורם שמרבית התומכים חשו כי הוא נתן להם מענה טוב כאשר הם מתייעצים איתו היה הרכז האזורי (82%). כמחצית התומכים חשו זאת ביחס לגורם מייעץ אחר מטעם התוכנית, ביחס לעובדת סוציאלית או מטפל בקהילה של מקבל ההחלטות או ביחס לממונה הארצית על

קבלת החלטות נתמכת באפ"כ (55%, 52%-ו-50% בהתאמה). **תרשים 6** מציג עד כמה התייעצות תומכים מתנדבים עם גורמים למיניהם בנוגע לתמיכתם נותנת להם מענה טוב.

תרשים 6: תומכים שבחרו באפשרות 'במידה רבה' בנוגע לטיב המענה שסיפקו להם גורמים למיניהם, n=27 (באחוזים)



במצבים מסוימים תהליך התמיכה יכול לעורר לבטים מוסריים וקשיים רגשיים בקרב התומכים. למרות זאת, 78% מהתומכים ציינו בסקר שלא חשו צורך בתמיכה רגשית על רקע ההתנדבות. ואילו 22% מהתומכים ציינו כי כן חשו צורך בתמיכה רגשית. הם ציינו כי הגורמים שסייעו להם הם הרכז האזורי, תומכים עמיתים ומכרים ואנשים שהם סומכים עליהם. המשיבים ציינו כי כל הגורמים האלה סייעו להם חלקית בלבד מבחינת המענה הרגשי.

הדרכות קבוצתיות

השתתפות בהדרכות קבוצתיות

במהלך מתן התמיכה, הכשרת התומכים כוללת מפגשי הדרכה קבוצתיים (אזוריים או ארציים) שצוות התוכנית מארגן. מהראיונות עם הרכזים עלה כי בכל שנה יש שני מפגשים אזוריים ועוד מפגש ארצי אחד. כמעט כל התומכים שהשיבו על שאלון הסקר השתתפו בחלק ממפגשי ההדרכה הקבוצתיים (75%) או בכולם (21%). 4% ציינו כי טרם התקיימו מפגשים כאלו מאז שהתחילו את ההתנדבות.

מהראיונות עם הרכזים עלה כי שאלת הנוכחות במפגשי הדרכה קבוצתיים היא אתגר העומד בפני צוות התוכנית. מאחר שהתומכים הם מתנדבים, קשה לתוכנית לחייבם להקצות מזמנם להשתתפות במפגשים – מקוונים וביתר שאת פנים-אל-פנים. אומנם הרכזים סיפרו שבתהליך המיון הם מסבירים לתומכים כי ההתנדבות כרוכה גם בקבלת הדרכה ובהשתתפות במפגשים, אך בכל זאת הם מתארים השקעה של מאמצים רבים בניסיון להביא מתנדבים תומכים רבים ככל האפשר להשתתף במפגשים אלו.

21 תומכים ציינו בסקר כי לא השתתפו בכל המפגשים, והם נשאלו על הסיבה לכך. עשרה תומכים ציינו כי מועדי המפגשים לא התאימו להם. שבעה תומכים ציינו שהמרחק למקום המפגש וזמן הנסיעה ארוכים מדי, שבעה ציינו שתרומת המפגשים מועטה מבחינתם ושישה תומכים ציינו כי אין להם זמן פנוי להשתתף בכל המפגשים (חלק מהמשיבים ציינו יותר מסיבה אחת).

אם כן, הן מהסקר הן מהראיונות עלה כי חלק מהתומכים לא תמיד ראו צורך להשתתף בכל מפגש ומפגש, גם כי התוכנית לא חייבה אותם לכך וגם כי חלקם חשו שתרומת מפגשים אלו בעבורם מועטה.

תוכני ההדרכות הקבוצתיות

התומכים נשאלו בסקר גם על התכנים שעלו לדיון במפגשי ההדרכה הקבוצתיים. מתשובותיהם עלה כי המפגשים כוללים: למידת עמיתים – למידה מניסיונם של תומכים אחרים ומתיאורי מקרה (85%); הבנה של קבלת החלטות נתמכת ושל תפקיד התומך (56% ו-52%, בהתאמה); עיסוק בהיבטים משפטיים ואתיים הקשורים לתמיכה (48%); ובחינתן של הנגשת מידע ודרכי תקשורת מותאמות לאנשים עם מוגבלות, של אפוטרופסות ושל תפיסות חברתיות בנוגע לשילוב בחברה של אנשים עם מוגבלות (33%, 33% ו-30%, בהתאמה). **לוח 9** מציג את התפלגות סוגי התכנים במפגשים הקבוצתיים.

לוח 9: תוכני המפגשים הקבוצתיים, לפי דיווח התומכים (באחוזים) ^

תוכני המפגשים הקבוצתיים	תומכים (n=27)
למידת עמיתים – למידה מניסיון של תומכים אחרים ומתיאורי מקרה	85
מהי קבלת החלטות נתמכת	56
תפקידו של תומך בקבלת החלטות	52
היבטים משפטיים ואתיים הקשורים לקבלת החלטות נתמכת	48
הסבר על התמיכה בהתנדבות בתוכנית, כגון דרישות מקצועיות או אתיות, הנחיות ונהלים לתייעוד ודיווח וכיוצא באלו	44
מידע על זכויות ושירותים לאנשים עם מוגבלויות ולאנשים זקנים, לרבות היכרות עם רשויות ומוסדות הנוגעים בדבר	44
הנגשה ודרכי תקשורת המותאמות לאנשים עם מוגבלות	33
מהי אפוטרופסות	33
תפיסות חברתיות בנוגע לשילוב אנשים עם מוגבלות בחברה	30

^ חלק מהתומכים ציינו יותר מסוג תוכן אחד, ולכן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

גם מן הראיונות עלה כי למידת עמיתים הייתה רכיב חשוב בהדרכות וכי התומכים היו מעוניינים בהגדלת חלקה.

שביעות רצון מההדרכות הקבוצתיות

התומכים נשאלו בסקר על שביעות רצונם מהיקף שעות ההדרכה הקבוצתיות ומהתכנים בהן. 72% הביעו שביעות רצון "במידה רבה" מהיקף השעות של ההדרכות הקבוצתיות ו-69% מתוכני ההדרכות. **תרשים 7** מציג את שביעות רצון התומכים מהיקף השעות ומתוכני ההדרכות הקבוצתיות.

תרשים 7: שביעות רצון (רבה/רבה מאוד) מההדרכה הקבוצתית במהלך התמיכה, לפי התומכים, n=26 (באחוזים)



69% הביעו שביעות רצון מתכני ההדרכות הקבוצתיות



72% הביעו שביעות רצון מהיקף השעות של ההדרכות הקבוצתיות

4.4 תחושת הצלחה של תומכים, ושביעות רצון מהתוכנית

4.4.1 תחושת הצלחה

אחת משאלות הסקר לתומכים הייתה עד כמה הם חשים שהצליחו לסייע למקבל ההחלטות בשני היבטים – בתהליך קבלת ההחלטות וביישום ההחלטות שהתקבלו. 64% מהמשיבים חשו שהצליחו לסייע למקבל ההחלטות בקבלת ההחלטות, ו-57% מהמשיבים חשו כך בנוגע ליישום ההחלטה. **תרשים 8** מציג את הצלחה בסיוע למקבל ההחלטות, כפי שהמשיבים חשו.

תרשים 8: הצלחה בסיוע למקבל ההחלטות, לפי תחושת התומכים, n=28 (באחוזים)



57% חשו שסייעו ביישום ההחלטות



64% חשו שסייעו בתהליך קבלת ההחלטות

^ תחושת הצלחה במידה רבה או רבה מאוד

תומכים שציינו שלא הצליחו בתהליך קבלת ההחלטות או ביישום ההחלטות הסבירו זאת בחוסר שיתוף פעולה מצד מקבל ההחלטות ובתחושה שלהם שבנסיבות כאלו אין להם איך לסייע למקבל ההחלטות להשיג את מטרותיו.

בראינות עם התומכים עלה מגוון גורמים התורמים לתחושת הצלחה של התומכים: תחושה שמקבל ההחלטות משתף את התומך בכנות בתהליך ומבין את מקומו של התומך ואת גבולות תפקידו, וכן היכולת להשפיע לטובה על חייו של אדם, גם אם רק בהיבט אחד שלהם וגם אם רק לתקופת זמן מוגבלת.

מקבלי החלטות שהתראיינו במחקר ציינו את התרומה והעזרה שקיבלו מהתומכים. בכל המקרים, מקבלי החלטות שהתראיינו חשו שרצונם התממש בתהליך התמיכה. יש בהם מי שראה בתומכים יועצים שמסייעים למקבלי החלטות לקבל בעצמם את ההחלטות הנכונות בעבורם, ויש מי שהכיר בעובדה שלולא סיוע התומך לא היה מצליח לממש את החלטותיו ולהוציאן אל הפועל:

” מבחינת ה... [המטרה של התמיכה], רק הוא ארגן. אני לא יכול לעשות את זה בכלל. איך אני יכול לארגן את זה בכלל? איך להגיע לשם” (מקבל החלטות בתוכנית)

4.4.2 שביעות רצון מהתוכנית

התומכים נשאלו בסקר על שביעות רצונם הכללית מתוכנית ההתנדבות. 82% מהם ציינו מידת שביעות רצון גבוהה מהתוכנית. במענה לשאלה אם היו ממליצים לאחרים על התנדבות בתוכנית השיבו כמעט כל המשיבים (96%) שהיו ממליצים על ההתנדבות, וציינו לכך מגוון סיבות: 52% הזכירו תחושת סיפוק ומשמעות שהתומך מקבל מהשתתפות בתוכנית, 43% ציינו את החשיבות שבעזרה לזולת, ו-22% הסבירו את המלצתם בחשיבות התרומה לקהילה בכלל ולאוכלוסיות היעד בפרט. תומך אחד אשר ציין שלא היה ממליץ על התנדבות בתוכנית הסביר שלדעתו המיון של מקבלי החלטות לתוכנית אינו מיטבי ושההדרכה לתומכים אינה מספקת.

4.5 סוגיות אתיות ועקרוניות שעולות במהלך התמיכה

מהראיונות עם בעלי התפקידים בתוכנית וכן עם התומכים עלה כי התמיכה מעלה לעיתים שאלות ודילמות אתיות ועקרוניות מורכבות:

גבולות התמיכה – התמיכה ניתנת לרוב במפגשים, חלקם בביתו של מקבל החלטות, ומעצם עובדה זו התומך נחשף לתנאי המגורים, לסביבה או לנסיבות משפחתיות של מקבל החלטות. ככל שהקשר מתבסס ייתכן שמקבל החלטות יחשוף בעיות אחרות שמקשות עליו. נראה כי לא אחת הקשר בין מקבל החלטות ובין התומך מהווה גם אמצעי להפגת בדידות של מקבלי החלטות. מצבים אלו מעלים סוגיות אתיות עקרוניות ומעשיות, לדוגמה – האם מותר לתומך לרכוש ציוד בעבור מקבל החלטות, להיענות להזמנה שלו לארוחה כהוקרת תודה על התנדבותו, לתמוך בו תמיכה חברית ולייעץ לו בנושאים שאינם קשורים לתמיכה או להזמינו לפעילויות כדי להפיג את בדידותו?

חובת דיווח – אחד העקרונות בבסיס קבלת החלטות נתמכת הוא עקרון האוטונומיה של מקבל החלטות להחליט על חייו גם החלטות שגויות או כאלה שיש בהן מידת סיכון. עולה השאלה העקרונית אם ובאילו נסיבות חלה על התומך חובת דיווח שגוברת על עקרון האוטונומיה. מתוקף יחסי התמיכה, התומך נדרש לשמור על סודיות ואינו רשאי לחשוף מידע על מקבל החלטות ללא צורך שקשור לתהליך התמיכה וללא הסכמתו. ואולם, ישנם מצבים שבהם נדרשת חובת דיווח על מצבו של מקבל החלטות, למשל אם יש חשש של סכנה לשלומו (לדוגמה – באחד המקרים תומך נחשף לתקריות משפחתיות מורכבות של מקבל החלטות וצוות התוכנית החליט לדווח על כך לשירותי הרווחה) או אם התומך מזהה סימנים שעלולים להצביע על החמרה במצבו הקוגניטיבי של מקבל החלטות שבעקבותיה עולה ספק בנוגע לכשירותו. מפעילי התוכנית הבהירו כי אם יש נסיבות מסכנות או אחרות

שמפריעות לתומך לבצע את תפקידו, עליו להתריע על כך בפני הרכזים. אם הרכזים אינם יכולים לתת מענה ישיר, עומדים לרשותם אנשי המקצוע של התוכנית – הרכז הארצי שמייעץ לרכזות האזוריות, הפסיכולוגית שמייעצת בתחומי בריאות הנפש או ייעוץ משפטי שניתן מטעם העמותות המפעילות. אם יש צורך אפשר להפנות את מקבל ההחלטות ליועץ מקצועי בתחום הקושי וללוות אותו גם בהיבט זה.

פעולה בניגוד לצו מצפוני של התומך – הקשר בין התומך למקבל ההחלטות עשוי להציף שאלות כגון עד כמה התומך צריך להתמיד בתהליך תמיכה אם הוא חש שההחלטות שמתקבלות הן בניגוד לתפיסות עולמו או שתחומי התמיכה הם בניגוד לצו מצפוני. דוגמאות לכך הן בקשה מצד מקבל החלטות לאיסוף מידע על ביצוע המתת חסד בשווייץ או בקשה של מקבלת החלטות לפעול בחשאיות ולהסתיר מידע מבן זוגה, מצב שדרש מהתומך ומהרכז לפעול תחת לחץ ובניגוד לתפיסת עולמם. מקרה זה אף הציף סוגיה עקרונית בנוגע לאופן הפעולה של התומך ביחס לסביבתו הקרובה של מקבל ההחלטות, שכן מצד אחד זכותו של מקבל החלטות לקבל החלטות במנותק מבן או מבת הזוג, ומן הצד השני ההחלטות לא תמיד מנותקות מהסביבה המשפחתית הקרובה ולעיתים מתקבלות גם בלחץ שלה.

אי-הסכמה עם ההחלטות שמתקבלות – מטרת התמיכה היא לסייע לאדם לקבל החלטה בענייניו, לפי תפיסות עולמו ורצונותיו, ללא קשר להסכמה או אי-הסכמה של התומך עם ההחלטה. ולמרות זאת, 25% מהמשיבים על שאלון הסקר ציינו שאי-הסכמה כזו קשה להם ומהווה אתגר בהתנדבותם.

מידע מוקדם על מקבל ההחלטות ומצבו – מה היקף המידע שתומך צריך לקבל מראש לקראת תהליך תמיכה ומהי "יותר מדי חשיפה"? עד כמה צריך לחשוף מראש את פרטי המוגבלות של מקבל ההחלטות, מצבו הרפואי או מצב של חדלות פירעון שלו? מצד אחד – חשוב שהתומך יקבל מידע מקדים על מקבל ההחלטות ועל נסיבות השתתפותו בתוכנית; מצד שני, חשוב לשמור על פרטיותו של מקבל ההחלטות ולאפשר לו לשותף את התומך במידע על אודות חייו כראות עיניו. בהקשר זה, 24% מהתומכים ציינו שאתגר בהתנדבות הוא התחושה שמקבל ההחלטות אינו משתפם במלוא המידע הרלוונטי.

צוות התוכנית עוסק בסוגיות האתיות העולות בהתנדבות, ולדברי בעלי התפקידים בתוכנית, יש תהליך של גיבוש נהלים והנחיות בתחום זה. נכון למועד כתיבת הדוח טרם הושלמה כתיבת ההנחיות, ולכן לא הועברו לידי צוות המחקר. עם זאת, מהראיונות עלה כי למעשה כבר גובשו הנחיות, ועל המתנדבים לעמוד בהן: אסור לתומכים לתת כסף או לרכוש דברים בעבור מקבלי ההחלטות; התומכים אינם חייבים לפעול בניגוד לצו מצפונם ולהמשיך בהתנדבות בכל מקרה; במצב של חשש להידרדרות במצבו של מקבל ההחלטות עד לכדי קושי בהמשך ההתנדבות באותו אופן, אפשר לפנות לגורם המפנה, בידיעת מקבל ההחלטות, כדי לבחון את המשך התמיכה; בכל מקרה שעומד בהגדרות החוק בדבר חובת דיווח, החובה חלה גם על התוכנית.

5. מגבלות המחקר

מגבלות אחדות משפיעות על מחקר זה ועל תוצאותיו:

1. בניתוח הנתונים של הסקר נכללו רק 28 מתנדבים. בשל כך מתאפשרת הצגת סטטיסטיקה תיאורית בלבד של הממצאים ללא פילוח או ביצוע השוואות בין משתנים. עם זאת, מספר המשיבים מהווה 50% מכלל התומכים הפעילים ויותר ממחצית מהתומכים שבקרבתם הופץ השאלון.
2. הסקר מציג את עמדתם הסובייקטיבית של המשיבים, וזו עלולה להיות מושפעת מהזמן שעבר מאז ביצוע התמיכה שלהם (עד מועד איסוף הנתונים [אוגוסט 2023] התוכנית פעלה יותר משלוש שנים, והמשיבים דיווחו על נקודות זמן שונות). בהמשך לזאת, בהיעדר נתונים מספריים חד-משמעיים מטעם התוכנית, כדוגמת תאריכי התחלה וסיום של התמיכות, תאריך קבלת צו המינוי או תאריך החתימה על הסכם ועוד – שאלות הנוגעות למשך זמן מושפעות מזיכרון המשיבים ומהחוויה שלהם.
3. יש קושי לעמוד על היבטים מסוימים בהכשרת התומכים המתנדבים בשל השינויים שחלו בתוכנית עם השנים בהיבטי ההכשרה הראשוניים וההדרכות במהלך התמיכה עצמה.
4. בשל מספר מועט של משיבים לא היה אפשר לאפיין לעומק 'תמיכה בצוות' ולבסס בנוגע לה מסקנות והמלצות (שלושה תומכים בלבד השיבו לשאלות על הסדר זה). מומלץ בעתיד לבחון לעומק את היתרונות, התועלות, החסרונות והקשיים שבהסדר זה.

6. סיכום, דיון והמלצות

מטרת המחקר הייתה להעריך את תוכנית הפיילוט לתמיכה בהתנדבות בקבלת החלטות, כדי שתשמש בסיס להמשך הפעלה והטמעה של התוכנית, בתור שירות שאפ"כ מספק. להלן יוצגו סוגיות עיקריות והמלצות, כפי שהן עולות מממצאי המחקר בחלוקה לנושאים.

6.1 אופן הפעלת התוכנית

המחקר מלמד כי באמצעות התוכנית התגבש שירות שמאפשר לאוכלוסיות היעד למצות את זכותן לכשרות משפטית ואת האוטונומיה שלהן ולקבל החלטות הנוגעות לחייהן. נראה כי אופן הפעלת תוכנית הפיילוט נותן מענה למגוון צורכי המשתתפים. גם מגוון סוגיות בהפעלת התוכנית ובהתנדבות בפועל מקבלות מענה, למשל צורכיהם המקצועיים של אנשי הצוות (הרכזים האזוריים והמתנדבים).

ישנה שביעות רצון גבוהה של המתנדבים בתוכנית מן ההתנדבות בה. התומכים המתנדבים מרגישים שהם מקבלים מענה טוב מהרכזים שלהם ומגורמים אחרים בתוכנית, כגון הייעוץ המשפטי והפסיכולוגית היועצת כאשר הם פונים אליהם בנוגע לדילמות או לאתגרים בהתנדבות, ובכלל זה סוגיות רגשיות, משפטיות ואחרות.

6.2 תפקיד הרכז הארצי

הרכז הארצי משמש למעשה מתכלל התוכנית. ראשית, הוא עוסק בהיבטי ניהול ותפעול כלליים של התוכנית, ובכלל זה במעקב אחר נתוני הפעילות של התוכנית, והוא משתתף קבוע בכפורם המורחב להתוויית המדיניות ולקבלת ההחלטות בתוכנית. נוסף על כך הרכז אחראי לניהול, ליווי והנחיה מקצועית של הרכזים האזוריים בתוכנית. במסגרת תפקידו, הוא עוסק גם בקיום פגישות מידע והרצאות חשיפה ובאיתור, גיוס ומיון של תומכים מתנדבים. הוא מוביל את ההכשרה המקדימה למתנדבים וגם עוסק בהדרכה, בליווי ובייעוץ למתנדבים בפועל. שלא כמו בהגדרת תפקיד התומך, טרם גובשו הגדרות לתפקיד הרכז הארצי ולתפקידי הרכזים האזוריים.

מן הממצאים עולה כי לרכז הארצי יש עומס משימות רב. ייתכן כי הסיבה לכך היא שבפועל הוא משמש גם כרכז אזורי לאזור המרכז ובשלב מוקדם יותר היה גם תומך בקבלת החלטות.

נוסף על כך לרכז הארצי יש תפקיד חיוני בפיקוח על פעילות כלל העובדים והמתנדבים בתוכנית ובמעקב אחריה. עובדת היותו גם רכז אזורי אינה מאפשרת פיקוח ובקרה כאלה (בדגש על הפעילות באזור המרכז) מכיוון שבתור רכז אזורי, אין מי שמפקח על עבודתו.

המלצות

1. מומלץ להגדיר את תפקיד הרכז הארצי, את מסגרת תחומי האחריות שלו ואת מגוון המשימות שלו.
2. יש לשים דגש על אחריות הרכז הארצי לפיקוח ובקרה על הרכזים האזוריים, על כלל המתנדבים בתוכנית ועל הכשרתם וכן על תיעוד תהליכי העבודה.

6.3 גיוס משתתפים לתוכנית: מקבלי החלטות ומתנדבים

ממצאי המחקר הראו שתהליכי הגיוס, המיון והסינון לתוכנית – של תומכים וגם של מקבלי החלטות – מהווים אתגר בהפעלתה ושיש חשיבות לשיפורם.

6.3.1 מקבלי החלטות

אחת ממטרות התוכנית היא לזהות עבור אילו מקבלי החלטות ובאילו מקרים מתאימה תמיכה בהתנדבות (להבדיל מתמיכה לקרוב או תמיכה מקצועית בשכר). זוהי סוגיה חיונית להמשך הפעלת התוכנית, ומן הראוינות עלה כי מפעילי התוכנית עוסקים בה. יש לגבש מדיניות ברורה בעניין התאמת מקבלי החלטות לתוכנית של תמיכה בהתנדבות. יהיה בכך כדי להקל את גיוס המשתתפים המתאימים מקרב מקבלי ההחלטות, ובכלל להקל את הפעלת התוכנית.

ממצאי המחקר מעידים כי יש להביא בחשבון שני היבטים בבחינת ההתאמה להשתתפות בתוכנית: (א) היקף התמיכה הנדרשת או המבוקשת – צורך בתמיכה בהיקף שעות רחב אינו מתאים לתוכנית המבוססת על מתנדבים; (ב) עניין להיעזר בתומך בקבלת החלטות ונכונות לשיתוף פעולה – על מקבל ההחלטות להיות מעוניין לעבוד עם התומך בקבלת החלטות ולקבל את התמיכה. עניין בתמיכה ונכונות לשיתוף פעולה הם תנאים הכרחיים להשתתפות מועילה בתוכנית, ובכלל לעניין קבלת החלטות נתמכת. יש להגדיר מיהי אוכלוסיית היעד של מקבלי החלטות המתאימה להשתתפות בתוכנית. הגדרה זו חשובה לטיוב התוכנית ולפיתוח ידע מעשי בעבור תוכניות לתמיכה בהתנדבות.

6.3.2 תומכים מתנדבים

גיוס מתנדבים לתפקיד התומכים הוא סוגיה שמעסיקה את התוכנית רבות ומצריכה השקעת משאבים רבה. ממצאי המחקר מראים כי (א) יש קושי בגיוס מתנדבים באזורים גאוגרפיים מסוימים. כפי שעולה ממצאי המחקר, הקרבה הגאוגרפית היא גורם מכריע בציוות של מתנדב למקבל החלטות מסוים; (ב) יש קושי בגיוס מתנדבים מקבוצות ייחודיות באוכלוסייה, כגון מן האוכלוסייה הערבית; (ג) יש קושי בגיוס מתנדבים דוברי שפות נוספות על עברית, כגון מתנדבים דוברי רוסית.

מתנדבים פוטנציאליים נחשפים לתוכנית במגוון דרכים, אך לא תמיד מטעמה של התוכנית. לעיתים המתנדבים שומעים על התוכנית מחברים, מבני משפחה או מקבוצות מקצועיות. על התוכנית להרחיב את האמצעים שבהם היא מגייסת מתנדבים פוטנציאליים ולבחון דרכים נוספות לגיוס, במיוחד באזורים הגאוגרפיים שבהם יש דרך קבע פניות של מקבלי החלטות אך אין די מתנדבים.

המלצות

1. מומלץ להשלים את **אפיון אוכלוסיית היעד** המתאימה לתוכנית בטרם הטמעת התוכנית בתור שירות לציבור.
2. יש לבנות תוכנית פעולה **להרחבת מעגל המתנדבים** ובתוך כך לשים דגש על הרחבת מאגר מתנדבים שיוכלו לתת מענה בשפות זרות ובקרב האוכלוסייה הערבית. כמו כן חשוב להעמיק את הקשר עם רשויות מקומיות ועם ארגוני המגזר השלישי כדי לאתר מתנדבים בהיקף הנדרש מבחינת הפריסה הגאוגרפית.

6.4 התמשכות הליך המינוי ושימור מתנדבים

בשל האתגר שבאיתור וגיוס של מתנדבים חדשים לתוכנית, ישנה חשיבות לסוגיית שימור המתנדבים בתוכנית. ממצאי המחקר מעלים כי הזמן בין הקבלה של המתנדב לתוכנית ובין מציאת מקבל החלטות שאיתו יעבוד עד לקבלת צו המינוי מתפרס לעיתים על יותר משלושה חודשים. הימשכות כזו של זמן ההמתנה עלולה מצד אחד לפגוע בשימור המתנדבים, בשל שחיקת המוטיבציה שלהם להתנדב, ומצד שני – לפגוע במקבל החלטות, שכן הצורך שלו בתמיכה מתעכב.

המלצות

1. מומלץ לבחון אפשרות לייעול התהליך ולקיצור משך ההליך שבערוץ ההסכמי.
2. יש לבחון אם אפשר לשמר מתנדבים אשר מסיימים את פעולת התמיכה שלהם בתוכנית, לצורך שילובם בתוכנית בהמשך (לדוגמה בפעילות תמיכה חדשה או כמנטור לתומך מתנדב חדש).

6.5 הכשרת המתנדבים בתוכנית

הכשרת התומכים המתנדבים היא חלק מהותי של התוכנית, ומטרתה לתת לתומכים כלים וידע בתחום קבלת החלטות הנתמכת אשר יסייעו להם בהתנדבות עם מקבל החלטות. ההכשרה כוללת שני חלקים: (א) הכשרה מקדימה לאחר ההצטרפות לתוכנית ההתנדבות ולפני תחילת ההתנדבות בפועל; (ב) הכשרה מתמשכת – הדרכות קבוצתיות לתומכים המתנדבים במהלך תקופת ההתנדבות בפועל, במטרה לשתיף זה את זה, ללמוד זה מזה ולקבל כלים להתמודדות עם מגוון מצבים בהתנדבות.

6.5.1 הכשרה מקדימה

ההכשרה המקדימה עוסקת לרוב בנושאים כגון "מהי קבלת החלטות נתמכת" ו"תפקיד התומך בקבלת החלטות", בהיבטים עקרוניים, משפטיים ואתיים ובמתן הסבר בסוגיה מהי אפטרופסות. חשיבות ההכשרה המקדימה להתנדבות לתפקיד התומכים בקבלת החלטות ניכרת הן בשביעות הרצון הגבוהה של המתנדבים מן ההכשרה המקדימה הן בתחושתם שניתנו להם כלים וידע שימושי להתנדבות. עוד עלה מן הממצאים כי תומכים שציינו שהשתתפו בהכשרה מקדימה במסגרת התוכנית חשו מוכנים יותר להתנדבות לעומת מתנדבים שציינו שלא קיבלו הכשרה מקדימה במסגרת התוכנית. כפי שתואר בפרק הממצאים, לא כל המתנדבים בתוכנית הוכשרו הכשרה מקדימה, ממגוון סיבות.

בהכשרת התומכים חלו שינויים, היא טויבה ונעשו בה התאמות לעומת המצב בתחילת פעילות התוכנית. אחד השינויים המרכזיים הקשורים להכשרה המקדימה הוא צירופו לתוכנית ההכשרה של קורס מקוון לציבור, החל מסוף שנת 2023, באתר 'קמפוס IL'.

6.5.2 הכשרה מתמשכת

חלק שני בהכשרת התומכים הוא הדרכות קבוצתיות במהלך התמיכה, במסגרת מפגשים מקוונים או פנים אל פנים, אזוריים או ארציים. ישנה שביעות רצון גבוהה של התומכים מהתכנים ומהיקף השעות של ההדרכות הקבוצתיות. עם זאת ההשתתפות בהדרכות הקבוצתיות חלקית, ונראה כי לצד הקושי לחייב תומכים להקצות מזמנם כדי להשתתף במפגשים קבוצתיים אלו, המתנדבים מושפעים גם מסיבות לוגיסטיות ולעיתים מחוסר פניות (אלו עשויים להתבטא למשל בעובדה שלעיתים מועדי המפגשים אינם מתאימים להם, אין להם די זמן להשתתפות בכל המפגשים או שהם מרגישים שהמרחק וזמן הנסיעה למקום המפגש ארוכים מדי). עוד עלה מן הממצאים כי חלק מהתומכים לא השתתפו בכל ההכשרות משום שחשבו שהמפגשים לא יתרמו להם להמשך ביצוע התמיכה.

מן הראינות עלה כי למידת עמיתים היא רכיב חשוב ורב ערך שיש לשלבו בהכשרה המתמשכת של התומכים המתנדבים. היא מאפשרת הפריה הדדית ולמידה מהידע ומהניסיון של תומכים אחרים, וכן רכישת כלים יישומיים להתנדבות.

המלצות

1. מומלץ לשלב בחינה של 'מקרי תמיכה' קודמים בתהליך **ההכשרה המקדימה**. אפשר לשקול לבצע זאת באמצעות למידת עמיתים.
2. יש לוודא כי כל המתנדבים המצטרפים לתוכנית יקבלו **הכשרה מקדימה**, אם בקורס המקוון באתר 'קמפוס IL' ואם באמצעים שכבר היו בשימוש להכשרת המתנדבים בתוכנית. יש להעריך את יעילות קורס ההכשרה המקוון לאחר כמה חודשים של שימוש בו.
3. בתהליך המיון של תומכים מתנדבים לתוכנית, מומלץ להבהיר להם את חשיבות **ההכשרות המתמשכות** בכל הנוגע להמשך פיתוח הידע ורכישת הכלים היישומיים בעבורם. מומלץ לבחון את האפשרות לקבוע חובת נוכחות בחלק מהמפגשים או בכלם.
4. מומלץ לבחון את התכנים **בהכשרות המתמשכות** ולשלב בהן פן יישומי הבוחן למידת עמיתים וחקרי מקרה מתמיכות אחרות. רוב פעולת התמיכה נעשית בין המתנדב ומקבל ההחלטות. ההכשרה המתמשכת יכולה לפתח תחושת חיבור של המתנדב למסגרת נרחבת יותר ולחזק תחושת שייכות לתוכנית.
5. מומלץ לבחון את מינון **ההכשרות המתמשכות** ולמצוא איזון בין העומס של ההתנדבות ובין הכשרה מתמשכת. אפשר לבחון כמה מודלים ולהתייעץ עם המתנדבים בעניין זה.

6.6 ליווי והדרכה, וייעוץ למתנדבים במהלך ההתנדבות

הרכזים האזוריים הם שמלווים את המתנדבים. ליווי זה רב ערך וחשוב למתנדבים וכולל מתן מענים ופתרונות לשאלות, לבעיות ולאתגרים שהם חווים בהתנדבות. זאת ועוד, באמצעות הליווי הרכזים האזוריים מתעדכנים בעבודת התומך עם מקבל ההחלטות ויכולים לפקח על הנעשה, לסייע לתומכים ולקדם את התמיכה. ממצאי המחקר מעלים כי בדרך כלל אין שגרה סדורה של פגישות בין הרכז לתומך, אלא הן מתקיימות בהתאם לצורך של התומך. הליווי השוטף מתבצע בדרך כלל באמצעות שיחות טלפון או שיחות מקוונות, ונוסף על כך פעמיים בשנה יש פגישות משותפות של הרכז, מקבל ההחלטות והתומך. אף שהפגישות של תומכים עם הרכזים האזוריים אינן קבועות, התומכים חשים שהרכזים זמינים בעבורם וכי הם מקבלים מענה טוב מהרכזים כאשר הם פונים אליהם מיוזמתם.

מלבד הליווי וההדרכה הניתנים לתומכים מהרכזים האזוריים בתוכנית, התומכים המתנדבים נתקלים לעיתים בסוגיות המצריכות ייעוץ מגורמים נוספים בתוכנית, כגון ייעוץ משפטי או ייעוץ מהפסיכולוגית היועצת, ולעיתים אף ייעוץ של הממונה הארצית על קבלת החלטות נתמכת באפ"כ. המתנדבים ציינו כי הם מקבלים מענה מספק מגורמים אלו. נראה כי יש להם חשיבות בתוכנית משום שתפקיד התומכים המתנדבים מזמן לעיתים שאלות עקרוניות ואתיות וכן סוגיות ואתגרים משפטיים, רגשיים או מקצועיים אחרים.

אשר להיבטים שכדאי לטייב לקראת הטמעת התוכנית, תומכים ציינו כי יש להבנות אותם וללוות את ההבניה בהקצאת זמן של הרכזים לשיחות קבועות עם התומכים. אומנם פגישות קבועות דורשות הקצאת זמן הן מצד התומכים הן מצד הרכזים, אך התומכים לא תמיד פונים לרכזים אף שלעיתים הם זקוקים לסיוע ונותרים ללא מענה כיוון שלא ביקשו אותו. פגישות יזומות יאפשרו לרכז לבצע בקרה טובה יותר, להתעדכן בקביעות ולברר את צורכי התומכים.

המלצות

1. מטרות, פרקטיקות והתנהלות הליווי שהרכזים נותנים לתומכים המתנדבים עדיין אינן מובנות ומוגדרות דיין. על התוכנית להבנות היבטים אלו של ליווי המתנדבים ולהדגיש את חשיבות הליווי לטיוב ההתנדבות ולבקרה על איכות ההתנדבות בפועל ועל שמירת מתנדבים לאורך זמן.
2. יש לבחון את הצורך בהגדרת פגישות אישיות קבועות של הרכז עם התומך בשגרת ההתנדבות. מומלץ להתחשב בזמן הכולל שהתומך מייחד להתנדבות ולשמור על האיזון בין הצורך בפגישות קבועות ובין הזמן המושקע בתמיכה.
3. כדאי לקבוע גם את דרכי הפנייה להתייעצות מקצועית עם גורמים בתוך התוכנית או עם יועצים חיצוניים לה.
4. חשוב לשים דגש על קשר ואמון בין הרכזים לתומכים וכן על יצירת תחושה שישנה כתובת שאליה אפשר לפנות כדי לקבל מענה.
5. מומלץ לשים דגש על תחושות תסכול ביחס להתנדבות העולות בקרב התומכים. חשוב לתת לתומכים את הכלים להתמודדות עם תחושות אלו.

6.7 סיום המינוי

סיום המינוי הוא היבט חשוב בהתנדבות, ובשל כך ישנה חשיבות רבה לביצוע תהליך סיום מובנה, המאפשר סגירה של התהליך ושל הקשר שנרקם בין התומך למקבל ההחלטות. התהליך צריך להיות מאפשר ומקדם מְעַבֵּר לעצמאות של מקבל ההחלטות בדרכו לאוטונומיה על חייו. על כן ההנחיה לתומכים בתוכנית היא שהליך הסיום והפרידה יהיה מסודר ומותאם למקבל ההחלטות. בשלב הסיום של פעולת התמיכה נעשית חשיבה משותפת של הרכז והתומך, ולעיתים שותפה לכך פסיכולוגית התוכנית. ואולם, הנוהל לא היה ברור דיו לתומכים, וחלקם ציינו כי לא הכירו אותו. לתומכים גם לא תמיד היה ברור אם ואיזה קשר עם מקבל ההחלטות אפשר לשמר לאחר סיום התהליך, וגם לא הייתה ברורה להם מדיניות התוכנית כלפי קשר מעין זה.

המלצות

1. יש להבנות ולהסדיר את הליך סיום המינוי. בתוך כך, יש להשלים את כתיבת הנוהל לסיום או הפסקה של תמיכה ולהגדיר את תפקיד הרכז בזיהוי הצורך בסיום תמיכה ובליווי התומכים.
2. עד השלמת הנוהל חשוב לתת כלים לתומכים לניהול תהליך סיום התמיכה וההיפרדות ממקבל ההחלטות. יש לשקול עיסוק בכך כבר בשלב ההכשרה המקדימה לתהליך התמיכה.

6.8 תיעוד, דיווח ומעקב

תיעוד מידע הוא היבט חשוב וחיוני להפעלת תוכנית ניסיונית, ויש לבצעו בשיטתיות. פעולת התיעוד מסייעת באיתור בעיות בהתנדבות, בלמידה על ההתנדבות בפועל, במתן התמיכה בפועל, בטיוב התוכנית ובפרקטיקות התמיכה וכן היא מאפשרת ללמוד מה כדאי לשמר ואף לחזק בהתנהלות התוכנית והמתנדבים. כמו כן תיעוד המידע והנעשה במסגרת התוכנית מאפשר פיקוח והגנה על מקבל ההחלטות, וגם בכך חשיבותו.

תיעוד המידע בתוכנית כולל שלושה היבטים: (א) תיעוד מידע מנהלי (כגון רישום של היקפי הפעילות, של מי שמבקש להתנדב ותהליך המיון שעבר, של מי שמבקש שימונה לו תומך בקבלת החלטות, של צווי המינוי או ההסכמים ומידע מתוכם ועוד); (ב) תיעוד מידע של הפעילות, התהליך, ההתלבטויות וההחלטות שמתקבלות בתהליך התמיכה; (ג) תיעוד הליווי שניתן לתומך על ידי הרכז.

ממצאי המחקר העלו קשיים בטיפול התוכנית בשלושת ההיבטים. לדברי מפעילי התוכנית ישנה מערכת מידע לתיעוד מנהלי של מידע מתוך הצווים והתמיכות אך היא לא הוצגה לצוות המחקר ולכן לא היה אפשר לבחון את טיבה, ובכל אופן יש צורך בתיעוד מסודר של מידע מנהלי ופיקוח עליו; אין כלי מעקב נגישים וקלים מספיק לשימוש התומכים והרכזים בתוכנית; לא מתבצע דיווח עקבי במערכת המעקב על ידי המתנדבים; לא הוגדר בבירור האופן שבו נדרשים התומכים לדווח על פעולותיהם; אין מעקב של הרכזים אחר דיווחי התומכים; אין אכיפה של הבקשה לדווח. בשל כך דיווחי התומכים נעשים לעיתים על פי רצונו ותפיסתו של התומך ולא בהתאם לדרישות התוכנית.

לבסוף, דיווח ומעקב מספקים מסגרת לעבודת התומכים המתנדבים, ובכך הם יכולים גם לחזק את תחושת השייכות שלהם לפרויקט בעל ערך וכן את התחושה שמלווים אותם, ששמים לב לדבריהם ושהם חלק מתוכנית התנדבות רחבה יותר.

גם בהיבט של דיווחי הרכזים האזוריים והמעקב אחר עבודתם על ידי הרכז הארצי עלה כי הביצוע היה חלקי בלבד, לא רציף על פני השנה כולה וייתכן כי אין בו די כדי לסייע לתוכנית בגיבוש תורת ההפעלה שלה ובטיוב אופן ההפעלה ועבודת הרכזים.

המלצות

1. מומלץ להקפיד על תיעוד שיטתי ומובנה בשלושת היבטי התיעוד שבתוכנית. תיעוד כזה יאפשר פיקוח, בקרה, רפלקציה, למידה ארגונית, הפקת לקחים, טיוב פעולות התמיכה ושיפור התוכנית.
2. יש לבנות כלים לתיעוד, לדיווח ולמעקב נגשיים, קלים ונוחים, לשימושם של המתנדבים, הרכזים האזוריים והרכז הארצי. יש להביא בחשבון את העומס הכרוך בהתנדבות עצמה ולוודא שהדיווח אינו מכביד על התומכים והרכזים יותר מן ההכרחי.
3. יש להטמיע הנחיות, אכיפה ותרבות ארגונית של תיעוד ודיווח.
4. מומלץ להטמיע בהגדרת תפקיד הרכזים ובהיקף המשרה גם שעות ייעודיות לקריאה ולמידה של דיווחי התומכים.

6.9 סוגיות אתיות ועקרוניות והיבטים רגשיים שבתמיכה

חריגה מתחומי התמיכה שנקבעו בצו המינוי או בהסכם

מרבית התומכים ציינו כי בפועל עסקה התמיכה שלהם גם בתחומים שלא נקבעו בצו המינוי. מרביתם ציינו שהתמיכה כללה גם תמיכה רגשית, וכרבע מהם ציינו גם תמיכה חברתית. על אף העובדה שבדרך כלל התמיכה אינה נשארת בתחומים שנקבעו מלכתחילה, מרבית התומכים לא ראו בכך בעיה וחשו בנוח במצב זה. חלקם אף ראו בגלישה לתחומים האחרים עניין רצוי וחיובי שמשקף התפתחות טבעית של יחסי האמון שנוצרו בינם ובין מקבל ההחלטות.

תהליכי התמיכה מעלים דילמות אתיות ועקרוניות מורכבות. הסוגיות שעלו בממצאי המחקר הן לדוגמה: המידע המקדים שמתאים לספק למתנדב על מקבל ההחלטות ונסיבותיו; חשש שמקבל ההחלטות מחליט החלטות או פועל באופן שמעמיד אותו במצבי סיכון; הידרדרות במצבו של מקבל ההחלטות; והמצבים שבהם נדרשת חובת דיווח.

צוות התוכנית עסק בסוגיות האתיות והעקרוניות שעלו בהתנדבות, ולדברי בעלי התפקידים בתוכנית כבר יש תהליך של גיבוש נהלים והנחיות בתחום זה, אך כתיבת ההנחיות בנושאים אלו טרם הושלמה. עם זאת, למעשה כבר גובשו הנחיות, ועל המתנדבים לעמוד בהן; אסור לתומכים לתת כסף למקבלי ההחלטות או לרכוש דבר-מה בעבורם; התומכים אינם חייבים לפעול בניגוד לצו מצפונם ולהמשיך בהתנדבות בכל מקרה; אם יש חשש להידרדרות במצבו של מקבל ההחלטות עד לכדי קושי בהמשך ההתנדבות באותו אופן, אפשר לפנות לגורם המפנה, בידיעת מקבל ההחלטות, כדי לבחון את המשך התמיכה; בכל מקרה שעומד בהגדרות החוק בדבר חובת דיווח, החובה חלה גם על התוכנית.

המלצות

1. מוצע למפות את הסוגיות האתיות שהתעוררו בהתנדבות ולגבש חומרי הכשרה והדרכה וכן הנחיות מעשיות לשימוש הרכזים והתומכים, על בסיס המיפוי.

6.10 סוגיות לקראת הטמעת התוכנית

כאמור, מטרת התוכנית היא עיצוב מודל שירות לקבלת החלטות נתמכת בהתנדבות, שאפשר יהיה להטמיעו בתור שירות מן המניין של משרד המשפטים. משכך, התוצר המרכזי של התוכנית צריך להיות מודל כתוב המפרט מתווה להפעלת השירות, שמתבסס על הניסיון שנצבר בשנות הפעלת התוכנית ומשקף את תהליך הלמידה, את הפקת הלקחים ואת ההתאמות שנעשו במודל במשך ההפעלה. במודל כאמור יש לתת את הדעת גם להגדרות תפקידים במתן השירות – הרכז הארצי (תת-פרק 6.2), רכזים אזוריים ובעלי תפקידים נוספים שהלכה למעשה פעילים בתוכנית (מי שעוסקים בייעוץ בתחום בריאות הנפש, בתחום המשפטי, בפיתוח ידע ואיגומו ועוד). רצוי שהמודל יכלול היבטים של תיעוד, פיקוח ובקרה וכן הסדרת סמכויות, נוהלי עבודה בנושא ותשתיות הנדרשות לשם כך, ואף נהלים בעניין הכשרת המתנדבים – הכשרה מקדימה ומתמשכת – ובדבר ליווי מתמשך שלהם. כמו כן יש לקבוע צרכים מנהליים בהפעלת התוכנית, בין השאר את המשימות המנהליות הכרוכות בהפעלת השירות ואת היקף השעות שיש להקצות להן. בהמשך כדאי לבחון אם יש צורך בהעסקת כוח אדם ייעודי למשימות אלו. עוד יש ליצור תשתיות מחשוב ותשתיות אחרות לניהול המידע והנתונים הנאספים בתוכנית.

עוד פרסומים של המכון בנושא

רימון-גרינשפון, ה. (2021). קבלת החלטות נתמכת בישראל: מדיניות, יישום ואתיקה. דמ-889-21.

רימון-גרינשפון, ה., יאבו, מ., נמר פורסטנברג, ר. וריבקין ד. (2020). קבלת החלטות נתמכת: היבטים יישומיים, הגנות ופיקוח ותמיכה מיטבית – סקירה בין-לאומית. דמ-845-20.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

מקורות

- האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי. (2018, 26 ביוני). נוהל בעניין מינוי תומך החלטות על ידי בית המשפט. משרד המשפטים. https://www.gov.il/BlobFolder/policy/decision_support/he/decision-support.pdf
- האפוטרופוס הכללי והכונס הרשמי. (2019, 27 באוקטובר). נוהל בעניין מינוי תומך החלטות על ידי בית המשפט – הבהרות מיום ה-27.10.2019. משרד המשפטים. https://www.gov.il/BlobFolder/service/supported_decision_making/he/clarification_decision-support.pdf
- האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה. (2023א). סיכום פעילות שנת 2022. www.gov.il | תוליעפ סוכים
- האפוטרופוס הכללי והממונה על ענייני ירושה. (2023ב). קבלת החלטות נתמכת. נדלה ב-5 באוקטובר 2023, מתוך https://www.gov.il/he/service/supported_decision_making
- הג'וינט. (2020). מכרז להפעלת תכנית: קבלת החלטות נתמכת. https://www.nevo.co.il/law_html/law00/70325.htm. תשכ"ב-1962.
- משרד המשפטים. (2021). הסבר על תיקון 18 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות. נדלה ב-12 בפברואר 2024, מתוך https://www.gov.il/he/departments/general/18th_amendment_guardianship_law
- משרד המשפטים, הג'וינט, עמותת מוזאיקה ועמותת מרו"ה. (2022). קבלת החלטות נתמכת – תיאור תפקיד התומכת והתומך בקבלת החלטות ומתן כלים מעשיים לתהליך. <https://www.gov.il/BlobFolder/reports/301022/he/301022.pdf>
- רימון-גרינשפון, ה., יאבו, מ., נמר פורסטנברג, ר. וריבקיין, ד. (2020). קבלת החלטות נתמכת: היבטים יישומיים, הגנות ופיקוח ותמיכה מיטבית – סקירה בין-לאומית. דמ-845-20. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/supported-decision-making/>
- רימון-גרינשפון, ה. (2021). קבלת החלטות נתמכת בישראל: מדיניות, יישום ואתיקה. דמ-889-21. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/supported-decision-making-in-israel-policy-practice-and-ethics/>
- סקדי, א. (2011). המשמעות מאחורי המילים: מתודולוגיות במחקר איכותני – הלכה למעשה. הוצאת רמות
- Arstein-Kerslake, A. (2017). *Restoring voice to people with cognitive disabilities*. Cambridge University Press.
- Flynn, E., & Arstein-Kerslake, A. (2014). Legislating personhood: Realising the right to support in exercising legal capacity. *International Journal of Law in Context*, 10(1), 81-104. doi:10.1017/S1744552313000384

Gooding, P. (2013). Supported decision-making: A rights-based disability concept and its implications for mental health law. *Psychiatry, Psychology and Law*, 20(3), 431-451. <https://doi.org/10.1080/13218719.2012.711683>

Salzman, L. (2010). Rethinking guardianship (again): Substituted decision making as a violation of the integration mandated of Title II of the Americans with Disabilities Act. *U. Colo. L. Rev.*, 81, 157.

Schindler, M., & Segal-Reich, M. (2016). Supported decision-making for older persons in Israel: The 2015 precedent and the following 2016 regulation. *Elder L. Rev.*, 10, 1.

Werner, S., & Holler, R. (2022). Israeli social workers' recommendations on guardianship and supported decision-making: Examination of client and social worker factors. *American Journal of Orthopsychiatry*, 92(1), 109-120. <https://doi.org/10.1037/ort0000594>

נספח א: נתונים מנהליים על הפעלת התוכנית

לוח א1: נתונים מנהליים על הפעלת התוכנית, לפי רישומים של צוות התוכנית[^]

כמות	נתונים מנהליים על הפעלת התוכנית
	נתונים בנוגע לתומכים
98	מספר התומכים שנרשמו לתוכנית מאז תחילת ההפעלה
35	מספר התומכים שפרשו מהתוכנית לפני שהחלו בתמיכה
1	מספר התומכים שפרשו מהתוכנית לאחר שהחלו בתמיכה
2	מספר התומכים שטרם צוותו למקבל החלטות
41	מספר התומכים הפעילים [^]
18	מספר התומכים שסיימו את מינוי התמיכה וכבר אינם פעילים בתוכנית
0	מספר התמיכות שהופסקו בתוכנית בשל רצון התומך
	נתונים בנוגע לתמיכות בתוכנית
16	מספר התמיכות הפעילות באזור צפון [^]
16	מספר התמיכות הפעילות באזור מרכז [^]
9	מספר התמיכות הפעילות באזורי ירושלים ודרום [^]
6	מספר התמיכות שיש בהן או היו בהן שני תומכים מתנדבים במקבל החלטות
1	מספר התמיכות שנדרשה בהן הארכת צו המינוי המקורי
18	מספר התמיכות שבוצעו ומבוצעות בערוץ הסכמי
2	מספר התמיכות שהתחלף בהן תומך במהלך התמיכה
2	מספר התמיכות שהסתיימו כסדרן (בשל סיום תוקף צו המינוי או השגת מטרת המינוי)
	נתונים בנוגע למקבלי ההחלטות
82	מספר מקבלי ההחלטות שהשתתפו בתוכנית מאז תחילת הפיילוט
7	מספר מקבלי ההחלטות שטרם נקבע להם ציוות לתומך
0	מספר התמיכות שהופסקו בתוכנית בשל רצון מקבל ההחלטות

[^] הנתונים עדכניים לאוגוסט 2023.