

נציבות  
שירות  
המדינה  
מציבים אותך גבוה



דוח בקרה בנושא:  
יישום הנחיית נציב שירות המדינה

# "בני משפחה מטפלים"

**2019-2020**

אגף בכיר בקרת ניהול ההון האנושי - דצמבר 2021

מנהלות, מנהלים וממוני רווחה נכבדים במשרדי הממשלה ויחידות הסמך, מערכת הביטחון והחופץ ומערכת הבריאות.

שלום וברכה,

לאחר השלמת פיילוט של שנתיים 2019-2020 להנחיית נציב 06.2 בשירות המדינה מיום 15/9/2019, בנושא "עובדים שהם בני משפחה מטפלים (Caregiver)".

אגף בכיר לבקרת ניהול ההון האנושי בשיתוף עם אגף בכיר למידה ורווחה ארגונית, ערך במשרדי הממשלה ויחידות הסמך ובמערכת הבריאות כולל בתי החולים הממשלתיים, בקרת עומק על מידת ואופן יישום הנוהל "עובדים שהם בני משפחה מטפלים". כמו כן, הועבר סקר בקרב כלל עובדי שירות המדינה, לבחינת מידת החשיפה וההיכרות עם הנוהל ביחידות ומידת יישומו בשטח.

## עיקרי ההמלצות בדוח

1. העובדים בסקר מציינים לשבח את הנוהל כקדש הצלה למטפלים בבני המשפחה ולכן קיימת חשיבות רבה לפרסום והנגשת הנוהל לכלל עובדי המדינה ובקרב ממוני הרווחה והמנהלים בכלל הערוצים.
2. עידוד פעילות יזומה ליישום הנוהל - של ממוני הרווחה ביחידות לאיתור עובדים בני משפחה מטפלים, קידום פעולות ייעוץ הדרכה וקבוצות תמיכה וכן שילוב הנושא בימי אוריינטציה, בכנסים ובמפגשים רבי משתתפים.
3. עדכון והרחבת הכלים המוצעים בנוהל דוגמת הרחבת שעות עבודה נוספות מהבית, לצורך מתן מענה לצרכי עובדים בני משפחה מטפלים.
4. עדכון מדיניות השימוש בוועדה המשרדית ובחינת האפשרות למתן האצלת סמכות וגמישות ניהולית לממונה הישיר, לממונה הרווחה ולאגף משאבי אנוש, על מנת לאפשר לעובד לקבל את הכלים המוצעים בנוהל באופן שוטף.
5. בשיתוף עם אגף בכיר מערכות מידע יש לקדם את עליית והטמעת המערכת לפניות CRM-תיק רווחה, לריכוז ניהול ובקרה על פניות עובדים באופן מקוון.

ברצוני להודות למנהל אגף בכיר למידה ורווחה ארגונית ולמנהלת תחום בכיר רווחה (בעבר ובהווה) באגף על שיתוף הפעולה, לג'וינט - אשל ולעמותת caregivers israel השותפים להטמעת המדיניות ולהכשרת הרפרנטים בשירות המדינה, לאגף בכיר לתכנון אסטרטגי ומדיניות על הסיוע בסקירה השוואתית, ובמיוחד לצוות אגף בכיר לבקרת ניהול ההון האנושי ביחידתי

בברכה,

מוטי אהרוני

סגן נציב שירות המדינה (בקרת ניהול ההון האנושי)

בעקבות הנחיית נציב 06.2 בשירות המדינה מיום 15/9/2019, בנושא עובדים שהם בני משפחה מטפלים (Caregiver) החל פיילוט למשך תקופה של שנתיים 2019-2020, שמטרתו ליישם מדיניות רוחבית ביחס לבני משפחה מטפלים ולהציע ארגז כלים לרשות ממוני הרווחה ביחידות לסיוע לעובדים בני משפחה מטפלים, לרבות: ניצול ימי מחלתו השנתית של העובד, שעות סיוע, אישור יציאה לחל"ת או לעבודה חלקית, הפעלת שעון גמיש וכן יעוץ מקצועי לעובד.

בן משפחה מטפל (caregiver), הינו עובד המטפל או המלווה בן משפחה מדרגה ראשונה (ילד, בן זוג, הורה, כולל הורי בן הזוג - אם בן הזוג אינו נעדר מעבודתו מכוח זכאות) עקב מוגבלות, מחלה קשה או כרונית ו/או ירידה תפקודית עקב זקנה. במקרים חריגים - כאשר העובד מטפל בבן משפחה יחיד/ערירי או שאיר יחיד, יוכרו גם כבני משפחה מדרגה שניה דוגמת: דוד/ה, אח/ות, סבא/סבתא.

הטמעת הנחיית הנציב בשירות המדינה התבצעה על ידי תחום בכיר רווחה באגף בכיר למידה ורווחה ארגונית. במסגרת זאת הוכשרו כ-80 ממוני רווחה ואנשי משאבי אנוש, ב-4 מחזורים של קורס ייעודי בנושא זה, שמטרתו הייתה להטמיע את הנחיית הנציב בשירות המדינה. בשנת 2022 תסתיים הכשרתם של כלל ממוני הרווחה בשירות המדינה, ביחידות הסמך, במערכת הבריאות והביטחון ובארגונים הסטטוטוריים המאמצים הנחיית נציב זו בארגונם.

בדוח בקרה מדידה והערכת ביצועים זה שגובש עם תום תקופת הפיילוט (ספטמבר 2021), נתמקד בשיקוף מידת ואופן יישום המדיניות הרוחבית בעובדים שהם בני משפחה מטפלים. במסגרת הדוח יבוצע תהליך של בקרה איכותנית אחר נתוני הדיווחים שנאספו מהיחידות, מסקנות ותובנות אודות הפעילות שנעשתה בתחום והשינויים וההתאמות הנדרשות במדיניות.

כמו כן, הועבר סקר שביעות רצון בקרב כלל עובדי שירות המדינה, שמטרתו הייתה לבחון את מידת החשיפה וההיכרות של עובדי המדינה עם הנוהל ביחידות ומידת יישומו בשטח.

## האוכלוסייה הנסקרת

81,500 העובדים בכלל שירות המדינה



## מקורות המידע

דיווחי היחידות על תקופת הפיילוט לשנים 2019-2020.



סקר שביעות רצון לכלל עובדי המדינה, שהופץ ב-1.11.2021



# מה מודדים



## מידת יישום הנוהל

מידת יישום הנוהל במשרדים ובבתי החולים בשירות המדינה.



## פעולות משרדיות

כלל הפעולות אשר ביצע המשרד/בית חולים במהלך תקופת הפיילוט כגון: הכשרות מקצועיות, פעולות הדרכה, קבוצות תמיכה, סקר איתור עובדים ועוד.



## תבחיני שיקולי הוועדה המשרדית

תבחיני שיקולי הוועדה המשרדית כגון: מידת הקרבה, משך זמן הטיפול, חומרת המצב, מידת התלות, וכדומה.



## ארגז כלים לסיוע לבני משפחה מטפלים

אחוז השימוש בכלי הסיוע לבני משפחה מטפלים: ניצול ימי מחלתו השנתית של העובד, שעות סיוע, יציאה לחל"ת או לעבודה חלקית, הפעלת שעון גמיש וכן יעוץ מקצועי לעובד.



## פרופיל מאפייני העובדים בני משפחה מטפלים בשירות המדינה

התפלגות המאפיינים של העובדים בני משפחה מטפלים בשירות המדינה, בהיבטים של: גיל, מגדר, מדרג, דירוג, סוג קרבה למטופל, ועוד.

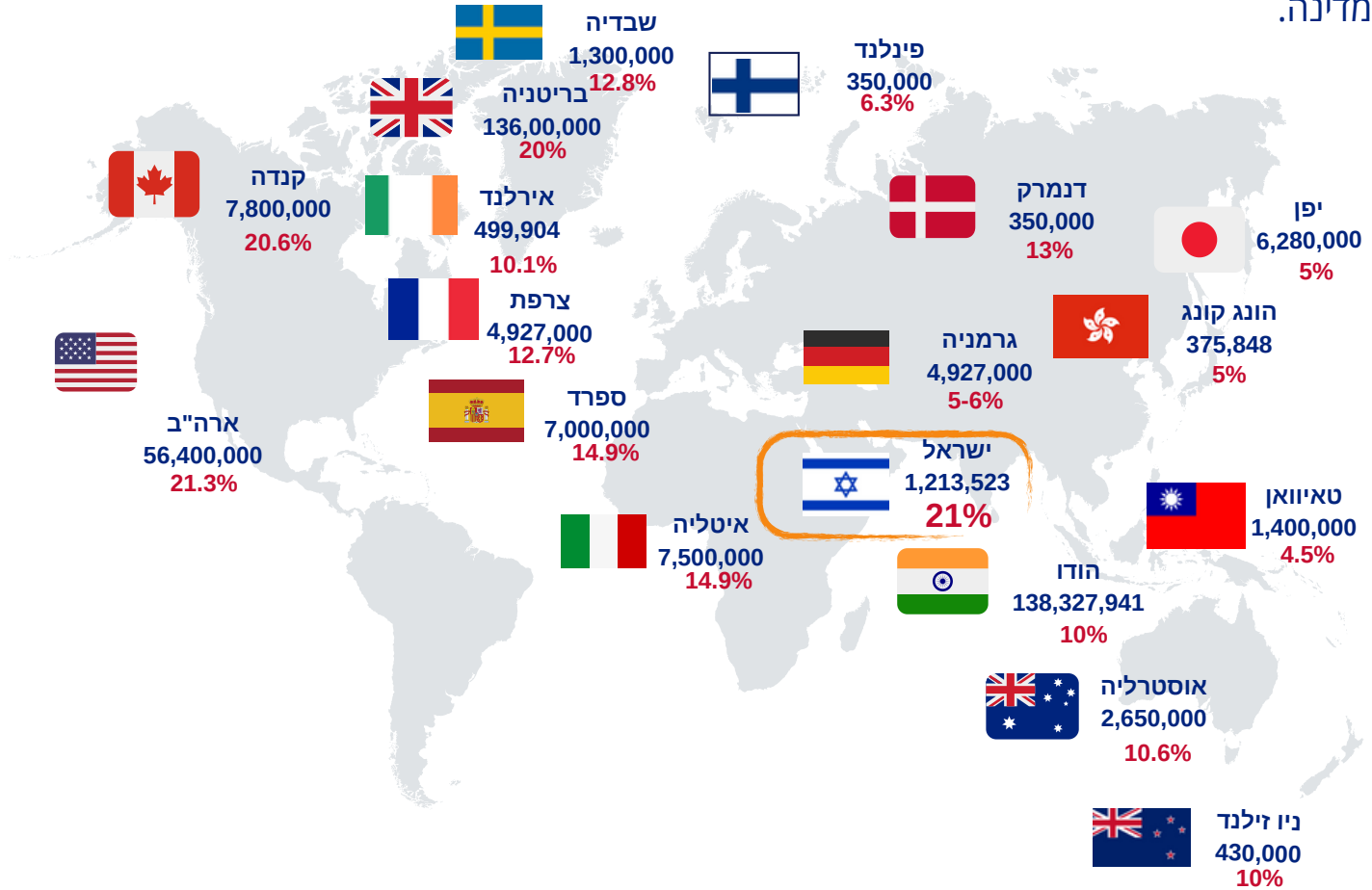
## שביעות רצון

סקר לכלל עובדי המדינה שבא לבחון את מידת החשיפה והיכרות עובדי המדינה עם הנוהל ביחידות ומידת יישומו בשטח.



# סקירה השוואתית

מדינות רבות מודעות לתופעה ולהשלכותיה ומעצבות אסטרטגיה לאומית המכירה בצרכים הייחודיים של בני משפחה מטפלים. במפה הבאה (מתוך: [Global State of Caring 2021](#)) ניתן לראות את מספר בני המשפחה המטפלים בכל מדינה ואת האחוז שלהם ביחס לכלל האוכלוסייה במדינה.



מהמפה ניתן לראות כי אחוז בני משפחה המטפלים בישראל הוא השני בגודלו ביחס לשאר מדינות העולם.

בסקר\*\* שנעשה בשנת 2015 ב-28 מדינות ה OECD בנוגע למדיניות הנהוגה כלפי עובדים בני משפחה מטפלים, עלה כי ההטבות הנפוצות ביותר הן:

- חופשות קצרות טווח
- הגנות על עובדים מפני פיטורין בשל היעדרויות וחוסרים
- גמישות בזמני העבודה (גמישות בשעת התחלת העבודה או סיומה, הפחתת שעות זמנית, אפשרות לעבודה מן הבית)
- זכאות לחופשות קצרות בתשלום
- שמירה על הזכות לחזור לאותו מקום עבודה
- אפשרות לעזוב עזיבת חרום (למשל אחרי שבץ מוחי)
- חופשה ארוכת טווח

להרחבה ראה <https://caregivers.org.il>

\*\*הנתונים לקוחים מדוח "בני משפחה מטפלים בעולם העבודה", מאירס ג'וינט ברוקדייל

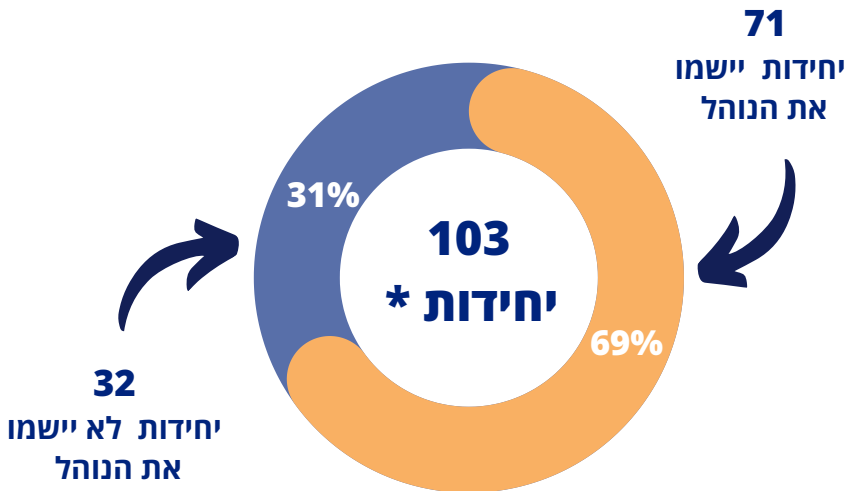
# עיקרי הממצאים מדיווחי היחידות



# עיקרי הממצאים

## א. מידת יישום נוהל בני משפחה מטפלים

בחלק זה בחנו את מידת יישום נוהל בני משפחה מטפלים ביחידות בשירות המדינה הן במשרדי הממשלה ויחידות הסמך והן בבתי החולים, כמפורט בתרשים.



**תרשים מס' 1 : התפלגות מידת יישום נוהל בני משפחה מטפלים ביחידות בשירות המדינה**

ניתן לראות כי מרבית היחידות בשירות המדינה יישמו את הנוהל בהיקף מלא או חלקי (רק ביצוע פעולות משרדיות ללא כינוס ועדה משרדית), אולם שליש מהיחידות לא יישמו את הנוהל מסיבות שונות. מתוכם כ- 9% (3 יחידות) באישור אגף בכיר למידה ורווחה ארגונית בשל נסיבות מיוחדות.

## ב. פעולות משרדיות

בחלק זה בחנו את כלל הפעולות (260) אשר ביצעו היחידות במהלך תקופת הפיילוט בהתאם לנוהל. להלן ההתפלגות:

<b>פרסום מדיניות בערוצים המתאימים</b>	<b>25%</b>
<b>הקמת וועדה משרדית לטיפול בעובדים שהם בני משפחה מטפלים</b>	<b>25%</b>
הכשרות מקצועיות	13%
סקר איתור עובדים שהם בני משפחה מטפלים	12%
פעולות הדרכה כגון: ימי עיון הרצאות ועוד	11%
פנייה לוועדת העדרויות עובד עקב מחלת בן משפחה	9%
קבוצת תמיכה	3%
אחר	2%

ניתן לראות כי הפעולות העיקריות בהם נקטו היחידות הינן פרסום המדיניות בערוצים המתאימים והקמת הוועדה המשרדית.

## ג. תבחיני שיקולי הוועדה המשרדית

בתקופת הפיילוט (2019-2020) דווח על 524 עובדים בני משפחה מטפלים שעלו לוועדה המשרדית במשרד/בבית חולים. בחלק זה בחנו את שכיחות תבחיני שיקולי הוועדה המשרדית בכלל שירות המדינה למתן סיוע.

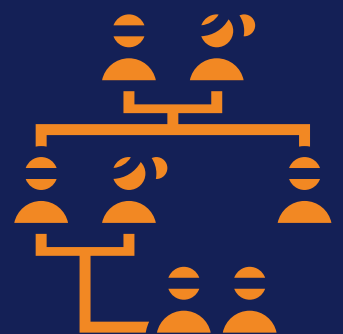
### תרשים מס' 2 מידת שכיחות התבחינים בשיקולי הוועדה המשרדית



בתרשים לעיל ניתן לראות כי מידת התייחסות הוועדה לכלל התבחינים המפורטים בנוהל גבוהה. בבחינת נתוני 524 העובדים שעלו לוועדה ניתן ללמוד על מאפייניהם הבאים מתוך התבחינים שנשקלו:

### להלן התפלגות תבחין מידת הקרבה של העובד המטפל למטופל

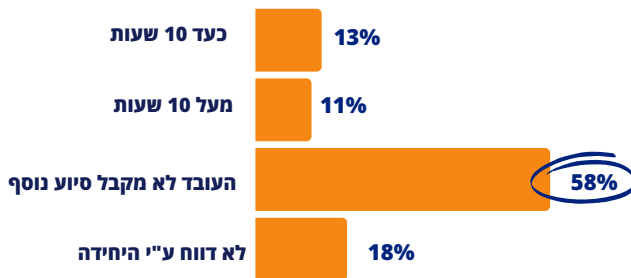
מהנתונים ניתן לראות כי מעל למחצית העובדים שהם בני משפחה מטפלים 57% שפנו לוועדה, מטפלים בהוריהם.





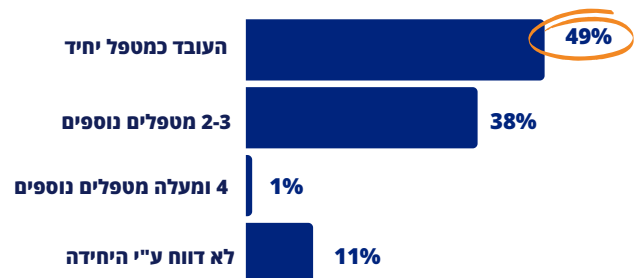
## 524 עובדים בני משפחה מטפלים שנבחנו בוועדה המשרדית

### תרשים מס' 4: התפלגות תבחין קבלת סיוע מגורם נוסף



מהתרשים לעיל ניתן לראות כי 24% מהעובדים מקבלים סיוע מגורם נוסף (ביטוח לאומי, לשכת הרווחה ועוד), ומעל מחצית מהם (58%) אינם מקבלים סיוע מגורם נוסף. כמו כן נמצאו 94 עובדים שעבורם לא התקבל דיווח מהיחידות בתבחין זה.

### תרשים מס' 3: התפלגות תבחין מספר מטפלים פוטנציאליים



מהתרשים לעיל ניתן לראות כי מחצית מהעובדים (258) בני משפחה מטפלים בשירות המדינה הינם מטפלים יחידים. כמו כן נמצאו 60 עובדים שעבורם לא התקבל דיווח מהיחידות בתבחין זה.

## ד. שימוש בסל הכלים לעובדים שאושרו בוועדה המשרדית

מתוך כלל העובדים שעלו לוועדה (524), אושרו 509 עובדים אשר הוכרו בוועדה כבני משפחה מטפלים להם אושר סל כלים לסיוע. נציין כי ייתכן ואושר יותר מכלי אחד לעובד לשימוש מתוך כלל הכלים ולהלן שכיחותם:

### להלן שכיחות אישורים לשימוש בכלים המוצעים בנוהל

מהנתונים ניתן ללמוד כי הכלים העיקריים שאושרו על ידי הוועדות המשרדיות במשרדי הממשלה, במערכת הבריאות ובמערכת הביטחון והחופץ הינם ימי מחלה נוספים (53%) וייעוץ מקצועי (21%).



# ממצאי הסקר



# סקר שביעות רצון

## א. מטרת הסקר והמתודולוגיה

ב- 1.11.2021 הופץ סקר שביעות רצון בנושא עובדים בני משפחה מטפלים בשירות המדינה. מטרת הסקר הייתה בחינת מידת החשיפה וההיכרות של עובדי המדינה עם נוהל בני משפחה מטפלים וכן את הערכת מידת יישומו והצלחתו בראיית ה"לקוחות" - עובדים שהם בני משפחה מטפלים.

הסקר הועבר באמצעות שאלון ייעודי קצר שכלל שאלות בהיבטים שונים הקשורים למדיניות בני משפחה דוגמת מידת חשיפה לנוהל, מידת שביעות רצון מהנוהל והמלצות לשיפור וייעול. הסקר הופץ לכלל שירות המדינה ופנה לשתי קבוצות משיבים ייעודיות (ראה נספח א):

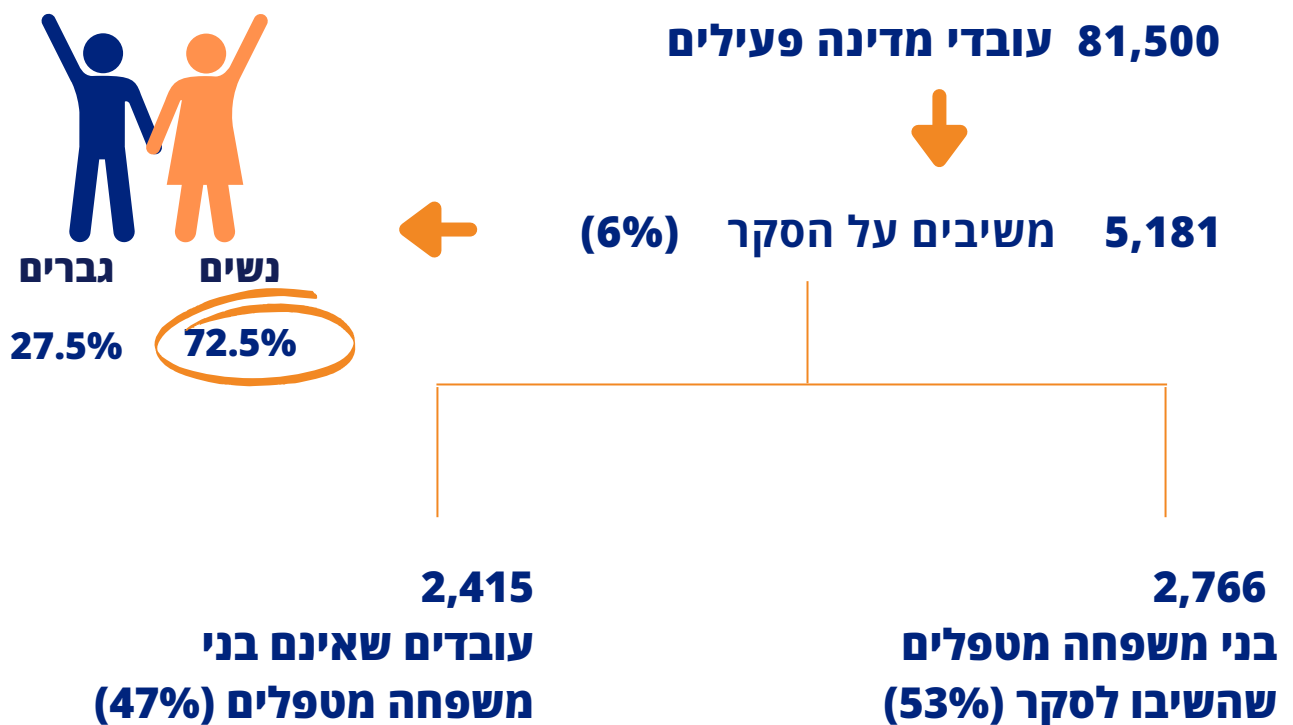
**קבוצה 1: כלל העובדים בשירות המדינה.**

**קבוצה 2: עובדים שהם בני משפחה מטפלים.**

השאלון כלל שאלות משותפות לשתי קבוצות המשיבים ושאלות ייחודיות לקבוצה השנייה. בחלק זה של הדוח יוצגו ממצאי הסקר בהיבטים של האוכלוסייה, תוצאות השאלות וההתייחסות המילולית.

## ב. אוכלוסיית המשיבים לסקר מכלל שירות המדינה

להלן התפלגות המשיבים לסקר מכלל שירות המדינה



## ג. מידת הפרסום וההיכרות עם הנוהל בקרב כלל המשיבים

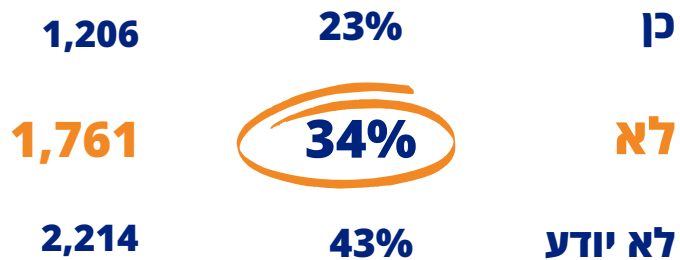
בחלק זה בחנו את מידת ההיכרות של כלל עובדי המדינה עם הנוהל וכן את הערכתם לגבי פעולות לפרסום והנגשת הנוהל על ידי ממוני הרווחה ביחידתם.

### היכרות נוהל בני משפחה מטפלים



מהנתונים ניתן לראות כי מרבית המשיבים (67%) לא הכירו כלל את נוהל בני משפחה מטפלים. רק לשליש מהמשיבים הייתה היכרות כלשהי עם הנוהל.

### האם פורסם הנוהל ע"י ממונה הרווחה ביחידה?



מהנתונים ניתן לראות כי כשליש מהמשיבים לסקר העידו כי לא היו חשופים לפעולות פרסום הנוהל על ידי ממונה הרווחה ביחידתם. קרוב למחצית מהמשיבים (43%) לא ידעו האם פורסם הנוהל או לא.

## ד. מאפייני קבוצת המשיבים עובדים בני משפחה מטפלים

בחלק זה בחנו את מאפייני קבוצת המשיבים לסקר שהם עובדים בני משפחה מטפלים בהתייחס לקרבה למטופל\*, גיל העובד, ומספר שעות עזרה בשבוע.

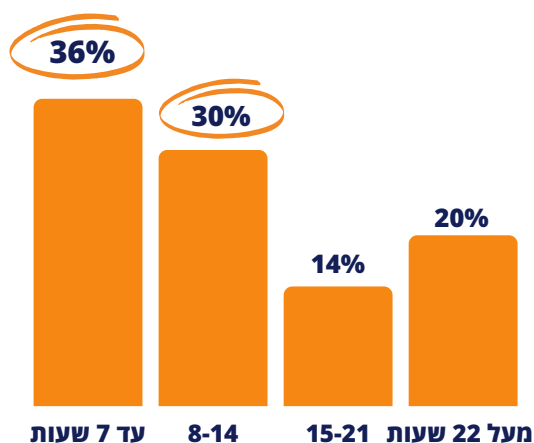
### תרשים מס' 5: התפלגות לפי קרבה למטופל



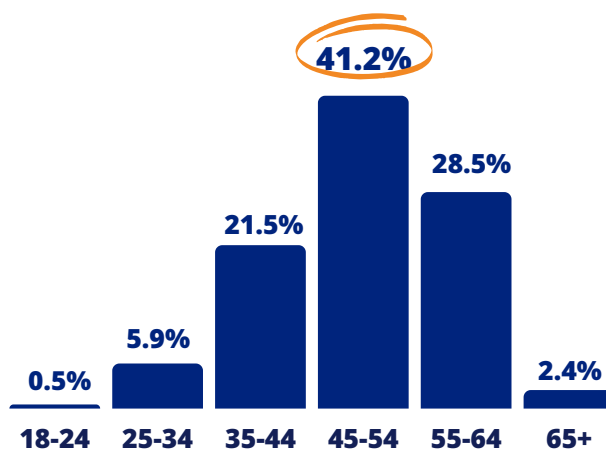
**2,766 משיבים**  
עובדים בני משפחה מטפלים

**18\*\* עובדים מטפלים ביותר מבן משפחה אחד**  
**\*\* אחר = אחיו, גיס, כלה/חתן, נכד, וכו'**

### תרשים מס' 7: התפלגות מספר השעות השבועיות המוקדשות לעזרה על-ידי בני משפחה מטפל



### תרשים מס' 6: התפלגות לפי גיל העובד המטפל

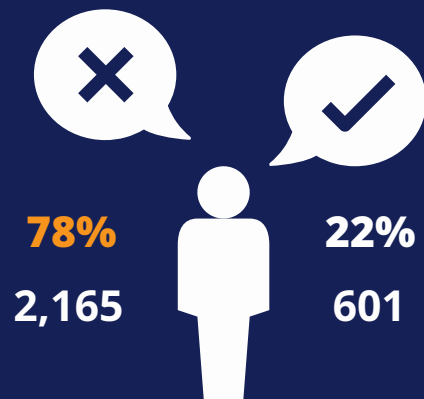


מהתרשימים לעיל ניתן ללמוד כי מרבית המשיבים לסקר בני משפחה מטפלים בשירות המדינה נמצאים בקבוצת הגיל 45-54, אשר מטפלים בהוריהם או ילדיהם ומקדישים עד כ-14 שעות עזרה בשבוע למטופל.

## מידת שביעות הרצון והשימוש בנוהל בקרב העובדים בני משפחה מטפלים (2,766 עובדים)

### פנייה לממונה רווחה ביחידה

מרבית המשיבים לסקר (2,165) לא פנו לממונה הרווחה ביחידתם לבקשת סיוע.

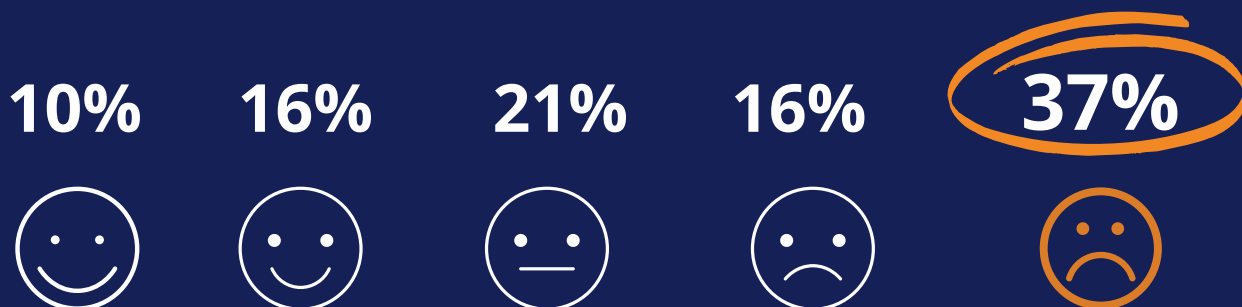


### אחוז שימוש בכלים המוצעים בנוהל

מחצית מהעובדים (1,391) לא עשו שימוש באף אחד מהכלים המוצעים בנוהל.



### מידת שביעות הרצון מהנוהל



## להלן אחוז השימוש בכלים המוצעים בנוהל



1,375

עובדים בני משפחה מטפלים  
שעשו שימוש באחד מהכלים  
(סה"כ 1,963 שימושים)

ימי מחלה **54%**

שעות סיוע - היעדרות בשכר 22%

הפעלת שעון גמיש 13%

אחר 8%

חל"ת/ עבודה בחלקיות/ עבודה מהבית 2%

ייעוץ מקצועי לעובד 2%

ניתן לראות כי הכלים העיקריים בהם נעשה שימוש הינם ימי מחלה שנתית, שעות סיוע (היעדרויות בשכר) והפעלת שעון גמיש.

## 1. הצעות לייעול ושיפור הנוהל

בחלק זה ניתחנו באופן איכותני את ההצעות לייעול ושיפור הנוהל שהעלו המשיבים בסקר במלל חופשי. להלן העיקריים: (להרחבה ראה נספח ב')

עדכון סמכויות הוועדה, דרכי העבודה והאצלת סמכויות לממונה הרווחה/משא"ן לסיוע לעובדים שהם בני משפחה מטפלים



מתן כלים נוספים (הרחבת הנוהל) לסיוע לעובדים בני משפחה מטפלים



שיפור שרותיות יחידת הרווחה בנושא כולל פעילות יזומה לזיהוי ואיתור עובדים שהינם בני משפחה מטפלים



פרסום הנגשת הנוהל וזכויות העובדים



# סקר שביעות רצון המלצות לייעול ושיפור של משיבי הסקר

- פרסום הנוהל בצורה ברורה יותר בכלל הערוצים ביחידות.
- הגברת המודעות לנושא בקרב המנהלים והעובדים.
- חשיפת הנוהל וזכויות העובדים בפעולות הדרכה יזומות או בשילוב הנושא בפעולות למידה קיימות ובאמצעות קבוצות תמיכה.
- שיפור השירותיות של יחידת הרווחה בכל הנוגע להנגשת המידע והפעלת הכלים שבנוהל בטיפול בעובד המטפל.



## פרסום הנגשת הנוהל וזכויות העובדים

- הרחבת מתן הכלים לסיוע במסגרת הנוהל - יותר גמישות ופחות בירוקרטיה.
- הכלים המוצעים:
  - לאפשר שילוב עבודה מהבית
  - לאפשר ביצוע שעות נוספות מהבית (בדומה למשרת הורה)
  - הרחבת מכסת ימי מחלה של בן משפחה
  - גמישות בנייד ימי מחלת עובד עבור טיפול בבן משפחה



## כלים נוספים לסיוע (הרחבת הנוהל)

- איתור וזיהוי עובדים שהם בני משפחה מטפלים מכלל העובדים
- ליווי תמיכה וסיוע לחיזוק החוסן של העובדים בני משפחה מטפלים



## שיפור שרות יחידת הרווחה

- הוועדה כאמצעי לקבלת החלטות, כרוכה בבירוקרטיה רבה המעכבת ומסרבלת ומונעת מענה מהיר לעובדים בני משפחה מטפלים.
- מומלץ לבצע חשיבה ולתקף את מדיניות הוועדה בדגש:
    - קביעת SLA לכינוס הוועדה
    - מתן גמישות ניהולית והאצלת סמכות לאחראי ביחידה, לממונה הישיר, לממונה הרווחה לאשר חלק מכלי הסיוע, ללא צורך בכינוס הוועדה.
- \*\* תחום בכיר רווחה באגף בכיר למידה ורווחה ארגונית יוביל את בחינת ומימוש ההתאמות הנדרשות בנוהל ביחס לעבודת הוועדה.



## עדכון המדיניות בנושא הוועדה



# מסקנות והמלצות

## פרסום והנגשת הנוהל



דוח הבקרה מעלה כי מידת פרסום והנגשת הנוהל לא הייתה מושלמת וחסרה בחלק מהמשרדים, רוב המשיבים לסקר כלל לא הכירו את הנוהל. מומלץ לפעול לפרסום והנגשת הנוהל בקרב כלל המנהלים ועובדי המדינה.

## הרחבת ועדכון הנוהל



מדוח הבקרה עולה כי הנוהל נותן מענה חלקי לצרכי העובדים בני משפחה מטפלים. מומלץ לבחון עדכון והרחבת הכלים המוצעים בנוהל דוגמת:

- הגדלת מכסת ימי המחלה עבור בן משפחה
- הגדלת מס' ימי מחלת עובד שניתן לנצל עבור טיפול בבן משפחה.
- הרחבת שעות עבודה נוספות מהבית.
- הרחבת מס' ימי העבודה מהבית.
- הרחבת השימוש בשעון גמיש גם ללא ניצול כלל מכסת ימי המחלה של העובד

## הוועדה המשרדית



ממצאי דוח הבקרה מעלים כי הוועדה המשרדית נתפסת כגוף בירוקרטי המעכב את מתן המענה לעובדים מומלץ לבחון את עדכון מדיניות השימוש בוועדה דוגמת:

- האצלת סמכויות מהוועדה לממונה הישיר ו/או ממונה הרווחה במשרד בהפעלת חלק מכלי הסיוע.
- האצלת סמכות ומתן גמישות ניהולית לאחראי ביחידה, ולממונה הרווחה, על מנת לאפשר לעובד לקבל את הכלים המוצעים בנוהל באופן שוטף
- קביעת SLA לכינוס הוועדה.



## פעולות להטמעת ויישום הנוהל

- ממצאי דוח הבקרה מעלים כי בשליש מהיחידות לא יושם הנוהל כלל וביחידות שכן, אין מספיק פעולות אקטיביות ויזומות לקידום הנושא.
- קורסי ההכשרה במשרדים להטמעת הנוהל הינה חובה על ממוני הרווחה ומנהלי משא"ן כרפרנטים לתחום. תחום בכיר רווחה באגף בכיר למידה ורווחה ארגונית, ימשיך להכשיר את הממונים ועובדי יחידות הרווחה כיצד ליישם באופן מיטבי את הנוהל בארגונם, כולל באמצעות קורסים יעודיים, ימי עיון והשתלמויות.
- מומלץ להנחות את ממוני הרווחה לפעול לאיתור יזום של עובדים בני משפחה מטפלים, לקדם פעולות ייעוץ הדרכה וקבוצות תמיכה וכן לשילוב הנושא בימי אוריינטציה, בכנסים ומפגשים רב משתתפים, על מנת לחשוף את העובדים לנוהל, לכלים המוצעים ולזכויותיהם בתחום.



## אישורים נלווים

- בשל קושי וסרבול להשיג אישור רפואי על כל היעדרות, כאשר עובד מוכר ע"י הוועדה המשרדית כבן משפחה מטפל או לבן המשפחה נכות מוכרת, מחלות כרוניות וכדומה מומלץ לשקול מתי ניתן לפטור מהצגת אישור יומי ולהסתפק באישור רפואי מורחב



## מערכות מידע

- מומלץ לאגף בכיר למידה ורווחה ארגונית בשיתוף עם אגף בכיר למערכות מידע לקדם את מערכת פניות CRM - תיק רווחה, לריכוז, ניהול ובקרה על פניות עובדים באופן מקוון. חשוב כי המערכת גם תשקף בפורטל לעובד את זכויותיו ומכסת ימים ושעות סיוע לניצול.

# נספח א' - שאלות הסקר

## נתונים כלליים:

1. משרד/בית חולים:

2. מגדר:

• זכר

• נקבה

• אחר

3. האם הנך מכיר/ה את נוהל "בני משפחה מטפלים" בשירות המדינה?

• כן

• לא

4. האם ממונה הרווחה בארגונכם פעם באופן יזום לאיתור בני משפחה מטפלים כדוגמת פרסום הנוהל בפורטל הארגוני או סקר לאיתור בני משפחה מטפלים?

• כן

• לא

• לא יודע

5. האם הנך בן/בת משפחה מטפל?

• כן

• לא

**שאלות שנשאלו רק בני משפחה מטפלים (בהנחה וסימנו כן בשאלה הקודמת):**

6. גילך

• 24 ומטה

• 25-34

• 35-44

• 45-54

• 55-64

• +65

7. מצב משפחתי

• רווק/ה

• נשוי/אה

• גרוש/ה

• אלמן/נה

• חד הורי/ת

8. קרבה למטופל:

• אב

• אם

• בעל

• אישה

• בן

• בת

• אחר פרט \_\_\_\_\_

9. האם הנך מטפל/ת:

• עיקרי

• משני

10. ציין/י כמה שעות בשבוע אתה מקדיש למתן עזרה

• 0-7

• 8-14

• 15-21

• 22 שעות או יותר

11. האם פנית/ה לממונה הרווחה בארגוןך בבקשה לסיוע?

• כן

• לא

12. ציין/י באילו כלים המוצעים בנוהל "בני משפחה מטפלים" הנך עושה שימוש:

בחירה מרובה

• ניצול ימי מחלה שנתית

• שעות סיוע

• יציאה לחל"ת או עבודה בחלקיות משרה

• הפעלת שעון גמיש

• ייעוץ מקצועי לעובד

• אחר פרט \_\_\_\_\_

13. מהי מידת שביעות רצונך מנוהל "בני משפחה מטפלים" בשירות המדינה

בסקאלה שבין (1-5)

• במידה רבה מאוד

• במידה רבה

• במידה בינונית

• במידה מועטה

• כלל לא

14. הצעות לייעול ולשיפור: מלל חופשי

(נפתחה למענה לכלל המשיבים לסקר גם מי שאינו בן משפחת מטפלים)

# נספח ב' - ניתוח איכותני של הסקר

## איתור, פרסום הסברה/מידע, וזכויות (639 הצעות ייעול ושיפור) 29.41%

לדעת העובדים יש חשיבות רבה לפרסום הנוהל בצורה ברורה יותר, אין מספיק פרסום והסבר על הנוהל בקרב המנהלים והעובדים. העובדים נתנו הערכה בינונית עד נמוכה, לחשיפה לנוהל, לא הכירו לא נחשפו לנוהל וחבל, היו יכולים להתנהל באופן אחר ולשלב את הטיפול עם הבית והעבודה. מבקשים יותר חשיפה, יותר הרצאות, קבוצות תמיכה, יותר מידע וכלים. מהסקר עולה כי העובדים לא מודעים לזכויות המגולמות בנוהל בן משפחה מטפל. הגברת המודעות, הנחיות ברורות, חיזוק חוסן המטפל במטופל, קבלת תמיכה ואזון קשבת.



## לא מכירים את הנוהל (534 הצעות ייעול ושיפור) 24.57%

מהסקר עולה כי מרבית העובדים לא נחשפו לנוהל ולא ידוע כי ניתנים כלים בהם יוכלו להסתייע, העובדים מבקשים יותר הסברה, הרצאות, לקבל יותר מידע בנושאים הנוגעים לטיפול בבן משפחה, יותר הכוונה לכלים המוצעים בנוהל. "הנוהל לא היה מוכר לי ולא ידעתי שיש סיוע לעובדים שהם בני משפחה מטפלים". העובדים נתנו הערכה בינונית עד נמוכה, להכרות עם הנוהל.



## ימי מחלה/שעות סיוע/חופש (279 הצעות ייעול ושיפור) 12.84%

לדעת העובדים מכסת ימי המחלה להורה (6 ימים בשנה) אינה מספיקה לטיפול באדם סיעודי או מוגבל, יש דרישה לאשר ימי מחלה נוספים להורה מעבר למכסת 6 ימים. הטיפול כרוך גם בהאכלה, סידורים, זימון תורים ליווי ועוד. הנוהל נותן מענה בלשון המעטה, אין מענה לצרכים מידיים, מבקשים לאשר מאגר ימי מחלה ללא הפרדה בין מחלת הורה, מחלת ילד, מחלת עובד, לתת אפשרות לנצל את ימי המחלה בהתאם לצורך ולמצב, או לחילופין לאפשר ניוז ימי מחלה של העובד לטובת טיפול בבן משפחה במידת הצורך, מעבר למכסה הקבועה בנוהל.



## טיפול תחום הרווחה/משא"ן בעובדים שהם בני משפחה מטפלים (191 הצעות ייעול ושיפור) 8.8%

רצוי להנגיש מידע יותר רחב וברור, לפרסם ולידע את העובדים, לאתר עובדים שהם בני משפחה מטפלים, ללוות ולתמוך, לכבד, לעקוב ולסייע, להתעניין, לגלות גמישות והתחשבות, לאפשר עבודה לפי שעות גמיש מה שיקל על העובד למלא את שעות העבודה היומית. הערכת צרכים ולעדכן את הממונה הישיר במגבלות הרווחה של העובד. (עדיין לשמור על פרטיותו של העובד). לאתר עובדים שהם בני משפחה מטפלים להביא לידיעתם את זכויותיהם. העובדים מבקשים לקבל מענה/זמן תגובה של החלטת הוועד בצמוד לוועדה על מנת לממש את הזכויות.



## אפשרות לעבודה מהבית (123 הצעות ייעול ושיפור) 5.66%

דרישה לעבודה מהבית, לאפשר שעות נוספות מהבית כמו הורה ל"ילד" (שעות תקן מקוצרות 8.00 שעות במקום 8.30 ואישור שעות נוספות מהבית), או משרד אחר, מאפשר השלמת שעות חוסר. הגברת המודעות לנוהל ולהרחיב את האפשרות לעבודה מרחוק בתנאי שעומד בקריטריונים של ההגדרות בנוהל. אפשרות לעבוד מהבית, בחלק מימי השבוע, בימים של טיפולים/בדיקות, יום משולב בית ומשרד. בפרט לאור העבודה כי התשתיות לעבודה מהבית קיימות, בכך להפוך את הנושא לגמיש ונוח יותר עבור מקום העבודה ובני המשפחה. היום הדרישה לנצל ולסיים את מכסת ימי החופש טרם אישרו עבודה מהבית מעבר למאושר, מבקשים יותר גמישות.





**הצעות לשיפור לעדכון הנוהל למתן מענה לצרכים נוספים (102 הצעות ייעול ושיפור) 4.7%**  
 לדעת העובדים יש צורך בחידוד הזכויות בנוהל, הרחבת הנוהל, טענה כי הנוהל נוקשה ולא מאפשר גמישות, לתת מאגר ימי מחלה בלי להפריד ימי מחלת הורה/ילד/עובד, לאפשר עבודה מהבית, להכיר בעובד המשמש בן משפחה מטפל כמו עובד במשרת הורה ועוד. טיפול בבן משפחה/קרוב מורכב ויש לתת שיקול דעת לממונה הרווחה, חשוב לזכור להתייחס לא רק לטיפול בהורים מבוגרים, יש מקרים נוספים וטיפול בבן משפחה אחר, ובבן משפחה שלא דווקא מקרבה ראשונה.



**יעוץ מקצועי/קבלת כלים/הרצאות (101 הצעות ייעול ושיפור) 4.65%**  
 לדעת העובדים אין מספיק מידע, הדרכות הרצאות וכלים להתמודד עם היותם בני משפחה מטפלים, יעוץ והכוונה יכולים לסייע במידה רבה לעובד המשמש בן משפחה מטפל תחושה שאין למי לפנות, יעוץ בתוך המשרד ויעוץ חיצוני, לקבל סיוע נפשי ותמיכה, הכרה במצב והבנה מצד המנהלים. שיחות יעוץ להבנת המצב החדש, יעוץ וקבלת כלים להתנהלות מול גורמים חיצוניים כמו למשל האפוטרופוס הכללי, קבלת יפוי כח עבור טיפול בבן משפחה. הנגשת טפסים וזכויות, סיוע במילוי טפסים, הענקת יעוץ מקצועי לעובדים בדבר הכלים העומדים לרשותם. מתן כלים פרקטיים ופתיחת קבוצת תמיכה עם ליווי מקצועי בתחום יכולים לסייע להתמודד עם המצב, להקל ולתת תחושת שייכות לארגון שאכפת לו מעובדיו. היום קבלת יעוץ תלוי תקציב, ובמקרים חריגים עליהם תחליט הוועדה, יותר ויותר עובדים זקוקים ליעוץ מקצועי והפנייה לגורמים שיתמכו בהם במצב בו הם נמצאים. ולפעמים מספיקה אוזן קשבת ולא יותר.



**שבח (96 הצעות ייעול ושיפור) 4.42%**  
 בכל הקושי והמורכבות של הנושא יש גם ציון לשבח בקרב העובדים, מהסקר עולה כי הנוהל ממש הצלה לעובדים המטפלים בבני משפחה, יש הבנה והתחשבות מצד המנהלים שמגלים רגישות גמישות והבנה, מסייעים במה שאפשר, תחושת סיפוק שמאפשרים לעובד לשלב בין בית לעבודה, גם לעבוד וגם לתמוך בהורה סיעודי, ילד ועוד



**שעון גמיש (66 הצעות ייעול ושיפור) 3.04%**  
 לדעת העובדים עולה הדרישה לאשר יותר את האפשרות של שעון גמיש ובכך לאפשר פחות ניצל כל הימי המחלה, היום בתחושה כי המשרדים מעודדים יותר ניצול של ימי מחלה וחופש טרם אישור שעון גמיש, ככל שמדובר במקרים קשים יותר יש להקל על העובד ולאפשר לו, שעון גמיש, יותר הסבר בשטח מה זה שעון גמיש, יותר גמישות, להפעיל שעון גמיש שמותנה בביצוע ביצוע שעות התקן. (התחשבות בשעות גמישות בעבודה מבחינת תחילת עבודה בבוקר ושעת יציאה) לא להקשות על עובדים המבקשים שעון גמיש, גם כך המצב לא קל ומורכב. רוב העובדים נתנו הערכה בינונית.



**המצאת אישורים (42 הצעות ייעול ושיפור) 1.93%**  
 לדעת העובדים שהוגדרו בוועדה המשרדית כבני משפחה מטפלים נושא המצאת האישורים מקשה ולא תמיד אפשרי, מבקשים להקל בדבר, לא תמיד אפשר להוציא אישור על טיפולים בפרט על טיפולים שוטפים מול המטופל. מומלץ לאשר מכסת שעות טיפול בלי תנאי של הצגת אישור. טיפול באדם חולה/מוגבל, חלק לא מבוטל מעזרה שוטפת כמו אוכל, סידורים, ועוד, דבר שאין יכולת לצרף אישור. לאפשר ניצול ימי מחלה לצורך טיפול בבן המשפחה ללא צורך באישורים מיוחדים, אישור רופא או אישור ממוסד רפואי על ליווי הורה. להסתפק באישור מביטוח לאומי של 100 אחוז נכות. לא ברור מדוע יש להביא עוד מסמכים מרופא המשפחה כשהוועדה כבר אישרה את הנושא. טופס הצהרה, אישור מרופא, אישור על סיוע, אישור על ליווי...