"היה קצת חושך והם נתנו לי אור"

הגורמים המסבירים את התרומה הנתפסת של מרכזי החוסן ואת שביעות הרצון מן השירות

ד"ר עדי הרקוביץ-אמיר, פאדי ח'ורי, ד"ר מיכל לרון, עירית ענבר (אייזיק)

רקע ומטרות

בישראל פועלים 15 מרכזי חוסן מטעם משרד הבריאות המציעים טיפול נפשי במצבי משבר על רקע ביטחוני, סדנאות לחיזוק חוסן קהילתי ומעני מוכנות לחירום ברשויות. מאז שבעה באוקטובר גדל מאד הביקוש לשירותי המרכזים. לצד תוצאות קליניות, תפיסת תרומת השירות ושביעות הרצון ממנו הם מדדים חשובים בהערכת איכות המענה.

מטרות המחקר היו לבחון את הגורמים המסבירים את התרומה הנתפסת של מרכזי החוסן ואת שביעות הרצון מן השירות בהם, ולגבש המלצות לשיפור השירות.

שיטות

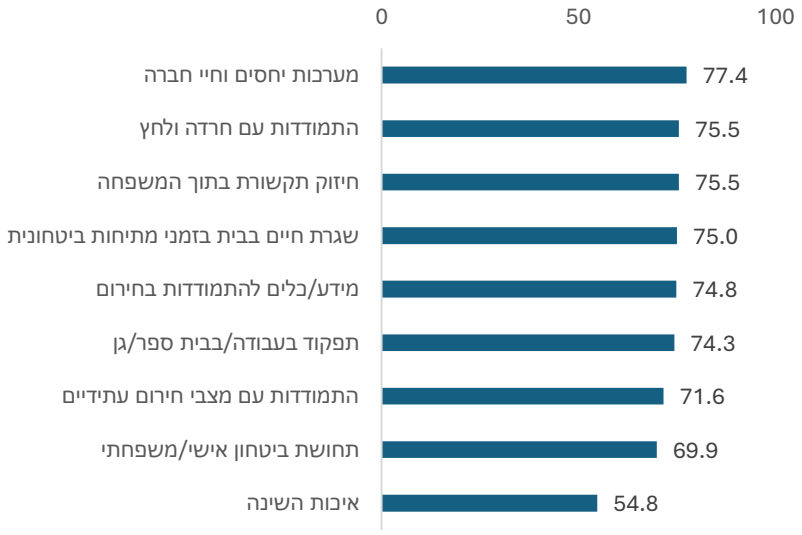
בפברואר–אוגוסט 2026 נערך סקר מקוון וטלפוני בעברית ובערבית בקרב 1,483 מקבלי שירות במרכזי החוסן: 1,096 מבוגרים ו־387 הורים לילדים שקיבלו שירות במרכזי החוסן בשנה שקדמה לסקר.

ממצאים

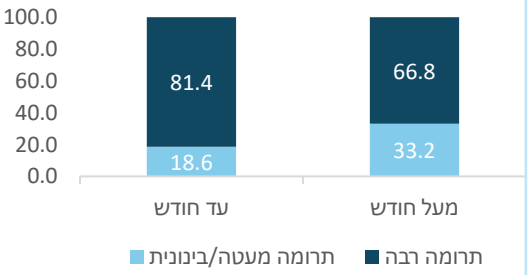


תרומה: 76% ממקבלי השירות דיווחו שהשירות במרכז החוסן תרם להם לטובה במידה רבה/רבה מאוד במגוון תחומי חיים

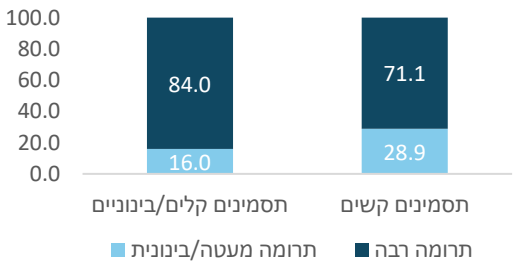
תרומת השירות במרכז החוסן, לפי תחומי חיים (באחוזים)
(תרומה רבה ורבה מאוד)



תפיסת תרומת השירות לפי זמן המתנה לתחילת השירות (באחוזים)



תפיסת תרומת השירות לפי חומרת התסמינים הקליניים של פוסט טראומה (באחוזים)



שביעות רצון: 94% מן המשיבים דיווחו על שביעות רצון כללית גבוהה מן השירות במרכזי החוסן (שבע רצון במידה רבה ורבה מאוד)

ניתוח רב-משתני מסוג רגרסיה לינארית מלמד כי ככל שהמשיבים העריכו באופן חיובי יותר את היחס שקיבלו מאנשי המקצוע והיבטי שירות שונים^, כך שביעות הרצון הכללית שלהם מהשירות הייתה גבוהה יותר

^למשל, נגישות פיזית של המרכז, סביבה פיזית, התאמת השירות לתרבות ולשפה

$$\hat{Y}_{\text{שביעות רצון}} = 2.602 + 0.433X_{\text{יחס מאנשי המקצוע}} + 0.460X_{\text{היבטי שירות שונים}} + \text{Covariates}$$

בניתוח לא נמצאו הבדלים ברמת שביעות הרצון מן השירות לפי גיל, מגדר, קבוצת אוכלוסייה, חומרת תסמיני הפוסט טראומה וזמן ההמתנה לשירות



מסקנות והמלצות

מרכזי החוסן נועדו לספק מענה מהיר לאחר אירועים שגרמו לטראומה.

לשם מתן שירות איכותי:

- מומלץ להקפיד במידת האפשר לתת מענה תוך פחות מחודש ממועד הפנייה.
- מומלץ לפתח עוד הכשרות למטפלים להתמודדות עם תסמיני פוסט טראומה קשים ולחיזוק ממשקים להמשך טיפול במסגרות שירות אחרות, במידה ונדרש.
- מומלץ להטמיע בשיטתיות מדדי חוויית שירות כחלק מהערכת האיכות של המרכזים.



adiha@jdc.org