

מודל ייחודי להדרכת עובדים סוציאליים במוסד לביטוח לאומי, אגף ייעוץ לקשיש

ארגון משני במוסד ממלכתי

ורה שלום מנהלת אגף ייעוץ לקשיש
עיריית בינות אחראית הדרכה, אגף ייעוץ לקשיש
המוסד לביטוח לאומי



המוסד לביטוח לאומי
אגף הייעוץ לקשיש

רקע/תאור

- אגף ייעוץ לקשיש הוא שירות ייחודי, הפועל באופן אינטגרלי במנהל הגמלאות במוסד לביטוח לאומי.
- הוא מונה כ-45 עובדים, המנחים ומנהלים כ-5000 מתנדבים.
- המתנדבים, גמלאים העוסקים בתמיכה רגשית וחברתית ובמיצוי זכויות של קשישים ובני שפחותיהם באמצעות ע"י מתן ייעוץ ובקורי בית.
- מקיים ימי מידע וקבוצות תמיכה שונות לאוכלוסיות ייחודיות במטרה להרחיב את הידע והכלים בהתמודדות היום יומית.
- השרות פועל ב-23 סניפי הביטוח הלאומי, בכל סניף 1-3 עובדים מקצועיים.

דילמת העובד הסוציאלי באגף-

בין הזהות הארגונית לזהות המקצועית.

- התמודדות עם מאפייניו המקצועיים של האגף אל מאפייני הארגון הרחב, צרכיו ודרכי פועלו
- התמודדות עם השוני של מתן שרות תומך באמצעות מתנדבים בארגון בירוקראטי הפועל על פי חוק, באמצעות פקידיים.
- השפה העיקרית בשרות, שפת ההדרכה.
- תהליכים מקבילים בין מתנדבים גמלאים לבין מקבלי השרות, הקשישים ובני משפחותיהם.
- ייצוג עבודת המתנדבים ובעיות הזקנה בפני הביטוח לאומי וייצוג הביטוח הלאומי בעיני הזקנים והמתנדבים.
- תחושת בדידות של העובד, הנובעת מהפיזור הארצי, ריבוי המטלות והתמודדות מתמדת עם מצבי לחץ.



מודל ההדרכה "שוברים את הכלים" - מציאות מול צורך

● מטרות:

1. הטמעת מושג ההדרכה והכללתו בתהליכי עבודה.
2. שימור ופיתוח ידע.
3. ביסוס שפת ההדרכה-יסוד לשיתוף, התחלקות ותמיכה.
4. מסגרת מקצועית מקדמת ומאפשרת פיקוח אפקטיבי.



תהליך ותוצאות

תהליך

- השתלמות לכלל העובדים בנושא ההדרכה, שפה ומשמעות
- בחירת והדרכת עובדים מדרג שני, בעלי פוטנציאל ל"הדרכה על הדרכה"
- חלוקת העובדים המקצועיים לקבוצות על פי תפקידים
- הנחיה ב"קו" של עובדות שהוכשרו לנושא ההדרכה
- מפגשי הדרכה קבועים לכל צוותי העובדים אחת לשישה שבועות
- הכשרה קבועה למנחות קבוצות ההדרכה
- הכשרת קבוצת מנחות העוסקות בהדרכה לקבוצות יחודיות

תוצאות

- הוטמעה שפת ההדרכה
- העצמת עובדות הדרג השני מבחינה מקצועית
- כל העובדים משתתפים בקבוצות ההדרכה
- לאחר 4 שנים הוקצתה משרת הדרכה מלאה למטה
- תכנית הדרכה שנתית מובנית ומבוקרת

