

פיילוט מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות תמצית מחקר הערכה

דליה בן רבי

המחקר הוזמן על ידי ג'וינט ישראל-אשלים ומומן בסיועה

פיילוט מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות תמצית מחקר הערכה

דליה בן רבי

המחקר הוזמן על ידי ג'וינט ישראל-אשלים ומומן בסיועה

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק
תרגום לאנגלית (תקציר): אוולין איבל
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל
מרכז אנגלברג לילדים ולנוער
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400 | פקס: 02-5612391
brookdale.jdc.org.il

ירושלים | סיוון תשע"ט | יוני 2019

רקע

תוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) מתמקדת בהטמעת הפרדיגמה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני" בשירותי הרווחה. בבסיס הפרדיגמה ההבנה שאנשים החיים בעוני נאבקים בו כל חייהם, ושעבודה אפקטיבית של עובדים סוציאליים עם אנשים אלה מחייבת צידוד במאבק והתגייסות לסייע בו.

מטרות התוכנית הן להקנות ידע תיאורטי ופרקטי של עבודה סוציאלית מודעת עוני לעובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים כדי לשפר את מצבן של משפחות החיות בעוני המתמודדות עם קשיים כלכליים, תעסוקתיים ומשפחתיים.

התוכנית הופעלה בשני מחזורים בין השנים 2014-2017 כפיילוט בחמש מחלקות לשירותים חברתיים בדרום הארץ. הפיילוט כלל מתן הכשרה והדרכה שוטפת לעובדות סוציאליות ולמדריכות ראשות צוותים (מדר"ציות) במחלקות, פיתוח תפקיד של עו"ס מיצוי זכויות ובחלק מן המחלקות גם סיוע של עורך דין. בכל מחלקה נבחרו כ-15 משפחות לעבודה אינטנסיבית (3-5 משפחות לכל עובדת, מלבד המשפחות שאיתן היא עובדת בדרך כלל). בסך הכול השתתפו 135 משפחות; עקרונות העבודה הפרטנית כללו קרבה וזמינות של העובדת הסוציאלית ומעורבות ממשית שלה בהתנהלות למיצוי זכויות. כמו כן, סופק סל מענים גמיש לסייע לכל משפחה.

מטרות המחקר

מכון מאיר-ג'וינט-ברוקדייל מלווה את תוכנית מפ"ה במחקר מראשיתה. המחקר נועד לספק תובנות על הצלחות ואתגרים ביישום הפיילוט, כבסיס לשיפורו, ולהעריך באיזו מידה השיגה התוכנית את מטרותיה בכל אחת מן הרמות שצוינו.

שיטת המחקר

המחקר התבסס על שאלונים שמילאו העובדות הסוציאליות על אודות 66 מן המשפחות שהשתתפו בפיילוט בתחילת ההתערבות ושוב כשמונה עד שמונה עשר חודשים לאחר תחילת ההתערבות. כמו כן נערכו ראיונות וקבוצות מיקוד עם אנשי המקצוע המעורבים בתוכנית ברמה הארצית, המחוזית והמקומית, לפני תחילת הפיילוט, במהלכו ולאחר סיומו (בסך הכול השתתפו בראיונות ובקבוצות המיקוד 33 אנשי מקצוע). עוד נערכו ראיונות עם חמש נשים שהשתתפו בתוכנית.

ממצאים

- הפעלת התוכנית על ידי המדר"ציות, אשר קיבלו הדרכה מצוות התוכנית, תרמה רבות להטמעת התפיסות שבבסיס התוכנית במחלקה. גם ההכשרה שניתנה לכל הצוות סייעה להטמעת התוכנית ואף השפיעה על עבודת העובדות הסוציאליות עם משפחות שלא השתתפו בפיילוט.
- דווחו שינויים בדרכי העבודה עם המשפחות שבתוכנית: בעקבות התוכנית קיימו העובדות הסוציאליות מפגשים תכופים יותר עם המשפחות, כולל מפגשים בבית המשפחה וליווי פיזי בתהליכי מיצוי זכויות. אימהות משתתפות דיווחו על קשר שיפוטי פחות ומסייע יותר.
- העובדות הסוציאליות דיווחו על הגמשת הגבולות בקשר שבינן לבין המשפחות, ועל הצלחה בפיתוח דרכי עבודה עם משפחות שקודם לכן נתפסו ככאלה שאינן משתפות פעולה עם המחלקה ועם משפחות שבהן יש חשש לשלום הילדים.
- בעת איסוף הנתונים, עזרה מסל המענים הגמיש ניתנה ל-59% מן המשפחות וכללה סיוע כספי למטרות מגוונות, בהן ביגוד, ריהוט, מוצרי חשמל ומימון צורכי ילדים, כגון אבחונים, חוגים ופעילויות הורים-ילדים. יש לציין כי על פי מידע ממפעילי התוכנית, כחצי שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות. כמו כן דווח כי בפועל בסיום התוכנית נוצלו כ-98.5% מן הסל.
- שינויים במצב המשפחות: 8-18 חודשים מתחילת התוכנית דיווחו העובדות הסוציאליות על שיפור אצל המשפחות: בקשר עם המחלקה לשירותים חברתיים (42%), בתעסוקה (28%), במצב הכלכלי (23%), במוטיבציה לשינוי (22%), בדיוור (21%), במימונויות הוריות וביחסים עם הילדים (10%) ובהסדרת מסגרות לילדים ושיפור הקשר בין ההורים למסגרות (10%).
- עקרונות "עבודה סוציאלית מודעת עוני", כפי שיושמו בתוכנית מפ"ה, התקבלו בהתלהבות ויש רצון רב להרחיב את השימוש בהם עם משפחות נוספות.

מסקנות

- יש מקום להמשיך להפיץ את התוכנית ואת הפרדיגמה, בעיקר לאור הצלחתה בשיפור הקשר של המחלקות לשירותים חברתיים עם משפחות שעד היום התקשו לסייע להן.
- יש לשמור בעת ההפצה הרחבה על הרכיב המרכזי המשפיע על איכות התוכנית – איכות ההדרכה והליווי הניתנים במסגרתה.
- יש לבחון דרכים להמשך השימוש בעקרונות "עבודה סוציאלית מודעת עוני" גם עם משפחות שלא יזכו למלוא הרכיבים, ולהטמעת התפיסות ודרכי העבודה בקרב אנשי מקצוע נוספים.
- יש לקדם שיח על שילובה של עבודה סוציאלית מודעת עוני עם תפיסות חדשות המוטמעות במערכת הרווחה, כגון מדידת תוצאות.
- יש צורך לפעול לשינוי המדיניות של משרדי ממשלה שונים כדי להסיר חלק מן החסמים העומדים בפני המשפחות במימוש זכויותיהן.

דברי תודה

צוות המחקר מבקש להודות לחברי ועדת ההיגוי הביצועית של התוכנית – סיון רוסו-כרמל - מנהלת התוכנית, פרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב, איריס סוקולובר-יעקובי מג'וינט ישראל-אשלים, חאלד אזברגה ומרים בן עטר ממחוז דרום במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

לנציגות מטה התוכנית – אילה מאיר ונורית וייסברג נקאש - מן השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, לכרמלה קורש אבלגון ודבורה-חיה יוסף - מן הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי.

תודתנו נתונה לכם על הליווי לאורך כל המחקר ועל התובנות המועילות בנוגע לממצאים.

תודה למנחי התוכנית ולצוותי המחלקות לשירותים חברתיים על השיתוף באתגרים ובהצלחות של התוכנית, ולנשים שהשתתפו בתוכנית והסכימו לחלוק איתנו את חוויותיהן ותובנותיהן.

תודה למיכאל פיליפוב, לרוית אלפנדרי ולדורי ריבקין על תרומתם לביצוע המחקר ולהכנת הדוח, לרויטל אביב מתוק על עריכת הלשון, לאוולין איבל על תרגום התקציר לאנגלית ולענת פרקו-טולדנו על הפקת הדוח והבאתו לדפוס.

תוכן עניינים

1	1. רקע
3	2. מטרת המחקר, נושאי המחקר ומערך המחקר
5	3. ממצאים
5	3.1 עמדות העובדות הסוציאליות כלפי עבודה עם משפחות החיות בעוני לפני תחילת הפיילוט
5	3.2 מאפייני המשפחות שהשתתפו בתוכנית
6	3.3 השפעת התוכנית על דרכי העבודה עם המשפחות
12	3.4 השפעת התוכנית על כלל עבודת המחלקה לשירותים חברתיים
13	3.5 שינויים במצב המשפחות במהלך הפיילוט
16	3.6 פיילוט מפ"ה – מבט לאחור ותמונת עתיד
20	4. המלצות
21	נספח א

רשימת לוחות ותרשימים

4	לוח 1: מערך המחקר – מחזור א' מספטמבר 2014 ומחזור ב' מאוקטובר 2015
22	לוח א1: התערבויות עבור המשפחות בתוכנית
23	לוח א2: היעדים שנקבעו עבור המשפחות (N=66)
	תרשים 1: המודל הלוגי (מאפיינים, צרכים ותפוקות) לעבודה עם משפחות החיות בעוני לפני תחילת הפיילוט,
21	כפי שעלה מן הדיונים בקבוצות המיקוד

1. רקע

תוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) פותחה על ידי השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ג'וינט ישראל-אשלים, הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי והמחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

מטרת התוכנית היא להטמיע במערכת הרווחה את הפרדיגמה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני", שפיתחה פרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן גוריון. בבסיס הפרדיגמה ההבנה שאנשים החיים בעוני נאבקים בעוני ובהשלכותיו כל חייהם. עבודה אפקטיבית של עובד סוציאלי עם משפחות החיות בעוני מחייבת צידוד במאבק שבו הן מצויות ויצירת שותפות כדי להפוך מאבק זה למצליח. "עבודה סוציאלית מודעת עוני" מניחה כי יצירת קשר ואמון בין נותן השירות לבין מקבל השירות היא תנאי מקדים להשגת תוצאות חיוביות, ולפיכך יש להתמקד ביצירת יחסים מיטביים בין העובדים הסוציאליים לבין משפחות החיות בעוני. עקרונות העבודה כוללים פיתוח יחסים של קרבה וזמינות גבוהה למשפחה והתערבות בהקשר החיים הממשי (למשל, דרך מפגשים בבית המשפחה). העובד הסוציאלי נרתם למאבק בעוני של המשפחה דרך מעורבות אקטיבית בסיוע במיצוי זכויות בעת פנייה למוסדות ולרשויות עירוניות וממשלתיות. לשם הטמעת הפרדיגמה נחוצים הקניית ידע תיאורטי, מיומנויות ותפיסות עולם לעובדים הסוציאליים, וכן שינויים בדרכי העבודה של המחלקות לשירותים חברתיים.

התוכנית פועלת בשלוש רמות – המשפחה, העובד הסוציאלי והמחלקה לשירותים חברתיים, וקובעת מטרות בנוגע לכל רמה:

- א. ברמת המשפחות – שיפור מצבן של המשפחות במגוון תחומי חיים שיקבעו במשותף עם המשפחות, ובהם המצב הכלכלי, היחסים בתוך המשפחה ומצב הילדים.
- ב. ברמת עו"ס המשפחה – רכישת תפיסות העולם והידע התיאורטי והפרקטי של פרדיגמת "עבודה סוציאלית מודעת עוני", ויישומם בעבודה היום-יומית עם המשפחות.
- ג. ברמת המחלקה – פיתוח דרכי התערבות ומענים ייחודיים המתאימים למשפחות המתמודדות עם עוני.

תוכנית הפיילוט

לאחר שנים אחדות שבהן הייתה פעילות על פי עקרונות הפרדיגמה במסגרת ההכשרה המעשית של סטודנטים לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב, החל בספטמבר 2014 המחזור הראשון של תוכנית מפ"ה במחלקות לשירותים חברתיים בערד, בדימונה ובקריית גת¹. בספטמבר 2015 החל המחזור השני שכלל צוות נוסף בדימונה, שני צוותים בבאר שבע ואת המחלקה בירוחם. כל מחזור נמשך שנתיים וחצי. בסך הכול השתתפו בתוכנית 135 משפחות.

¹ במחזור הראשון השתתפה במשך שנתיים גם המחלקה בתל שבע, אך בשל נסיבות שונות התוכנית לא פעלה בה על כל רכיביה, אלא כללה מתן הנחיה של מנחה מן התוכנית ושל המפקחת המחוזית לכל עובדי המחלקה. בשל כך, מחלקה זו לא נכללה במחקר (למעט קבוצת מיקוד שהתקיימה עם עובדי המחלקה בתחילת הפיילוט).

במסגרת התוכנית, עברו עובדות סוציאליות ומדריכות-ראשות צוותים (מדור"ציות) הכשרה ייעודית (56 שעות) אשר הועברה על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו. כל עובדת סוציאלית התבקשה לבחור, מתוך המשפחות שבטיפול, 3-5 משפחות שאיתן תעבוד על פי עקרונות התוכנית (נוסף לעבודתה במתכונת השגרתית עם משפחות אחרות). העובדות הונחו לבחור משפחות עם ילדים מתחת לגיל 18 לפי הקריטריונים שלהלן:

- משפחות המתמודדות עם מצוקה כלכלית והדרה חברתית
- משפחות המתמודדות עם ריבוי חסמים, מיעוט הזדמנויות, קושי במיצוי זכויות וקשיים בהתנהלות עם מוסדות ושירותים
- משפחות חסרות עורף משפחתי, חברתי, קהילתי
- משפחות המוכרות במחלקות לשירותים חברתיים ולא נמצאה דרך להיטיב את מצבן
- משפחות שחוו חוויות שליליות בקשר עם שירותי הרווחה

במשך הפיילוט, קיבלו העובדות הסוציאליות והמדור"ציות הדרכה שוטפת, קבוצתית ואישית ממדריכי מפ"ה מבית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב.² מדריך מפ"ה נפגש פעם בשבועיים עם המדור"צית להדרכה אישית, במשך שעה וחצי, וכן הדריך יחד עם המדור"צית את צוות העובדות הסוציאליות, במשך שעה וחצי כל שבועיים. תמיכה שוטפת נתנה גם מנהלת התוכנית, סיון רוסו-כרמל. כמו כן, קיבל הצוות תוספת עו"ס משפחה בהיקף 50% משרה, כדי להפחית את העומס מן העובדות הסוציאליות בעבודה השוטפת ולפנות זמן לעבודה אינטנסיבית עם כמה משפחות. רכיבים ייחודיים נוספים היו פיתוח תפקיד של עו"ס מיצוי זכויות ושילובו במחלקה, סל תקציב גמיש לסיוע למשפחות וסיוע של עורך דין בחלק מן המחלקות.

² יובל סער-הימן, שחר תימור-שלוין, עינת וגר-אטיאס

2. מטרת המחקר, נושאי המחקר ומערך המחקר

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מלווה את תוכנית מפ"ה במחקר מראשיתה. המחקר נועד לספק תובנות על הצלחות ואתגרים ביישום הפיילוט, כבסיס לשיפורו, ולהעריך באיזו מידה השיגה התוכנית את מטרותיה בכל אחת מן הרמות שצוינו. הנושאים המרכזיים שנבדקו במסגרת המחקר היו:

א. עמדות העובדות הסוציאליות כלפי עבודה עם משפחות שחיות בעוני, דרכי העבודה עם משפחות אלה וציפיותיהן מן התוכנית, לפני תחילתה

ב. שינויים בעמדות ובדרכי העבודה של העובדות הסוציאליות עם משפחות החיות בעוני במהלך התוכנית

ג. מאפייני המשפחות שהשתתפו בתוכנית

ד. שינויים במצב המשפחות במהלך התוכנית

ה. סוגיות ואתגרים ביישום התוכנית

ו. תרומות נתפסות של התוכנית למשפחות ולמחלקות

ז. הטמעתה של התוכנית והפצתה לאחר סיום הפיילוט

פעולות המחקר מפורטות בלוח 1 על פי שלבי המחקר, הכלים, השאלות, מקור המידע ומטרת הפעולה.

לוח 1: מערך המחקר – מחזור א' מספטמבר 2014 ומחזור ב' מספטמבר 2015

השלב ולוח הזמנים	כלי המחקר	מקור המידע	מטרות
לפני תחילת ההכשרה	קבוצת מיקוד בכל מחלקה בנושא הטיפול במשפחות החיות בעוני	עובדות סוציאליות המיועדות להשתתף בהכשרה (אפשרות להשתתפות כלל עובדי המחלקה)	הבנת צורכי ההכשרה וציפיות מן התוכנית. למידת מצב המחלקה לפני ההכשרה כבסיס להשוואה.
תחילת ההתערבות	שאלון להערכת מצב המשפחה וקביעת יעדים בתחילת ההתערבות	העובדות הסוציאליות המטפלות שהשתתפו בהכשרה (66 משפחות)	הכרת מאפייני המשפחות – הערכת נקודת הפתיחה, הערכת מצב המשפחה ודרכי העבודה איתה טרם תחילת ההתערבות.
כשנה (8-18 חודשים) לאחר תחילת ההתערבות	שאלון דרכי עבודה במהלך הפיילוט והשגת יעדים	העובדות הסוציאליות המטפלות, בנוגע למשפחות שבנוגע להן מילאו שאלון בשלב הראשון	הבנת השינויים בדרכי העבודה ובמצב המשפחות.
כשנתיים לאחר תחילת ההכשרה – שני המחזורים	קבוצות מיקוד מסכמות	עובדות סוציאליות, מדר"ציות, עובדות מיצוי זכויות, עורכות דין (23 נשות מקצוע)	תוצאות התוכנית ברמת העובדים והמחלקה: שינויים בידע, בתפיסות ובדרכי עבודה
2018	ראיונות עם משתתפות בתוכנית	חמש אימהות	בחינת שביעות רצון, שינויים בתפיסות, בדרכי העבודה, בקשר עם המחלקה ובמצב המשפחה
2017-18	ראיונות אישיים וקבוצתיים עם בעלי תפקידים ³	עובדות סוציאליות, מדר"ציות, מנהלי המחלקות ונציגי השותפים לתוכנית	הערכה מסכמת של השפעות התוכנית, קשיים והצלחות ביישומה, הרכיבים המשמעותיים בה, תרומותיה, הצעות לשיפור, תהליכי הטמעה מקומיים וארציים

³ רואינו חמישה מנהלי המחלקות שבהן יושם הפיילוט; שבע עובדות סוציאליות – נציגות של הצוותים מכל המחלקות שבהן יושם הפיילוט; שמונה מדר"ציות – נציגות של כל הצוותים מכל המחלקות שבהן יושם הפיילוט; איילה מאיר, מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; דבורה-חיה יוסף מן הקרן למפעלים מיוחדים בביטוח הלאומי; נורית ויסברג-נקש, מפקחת ארצית מן השירות לפרט ולמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; מרים בן עטר, מפקחת מחוזית, מן השירות לפרט ולמשפחה; ראיון קבוצתי עם הצוות הביצועי של התוכנית: איריס סוקולובר-יעקובי, סיון רוסו-כרמל, חאלד אזברגה (פרופ' מיכל קרומר-נבו רואינה בנפרד); חמש נשים שהשתתפו בתוכנית.

3. ממצאים

3.1 עמדות העובדות הסוציאליות כלפי עבודה עם משפחות החיות בעוני לפני תחילת הפיילוט

פרק זה מבוסס על קבוצות המיקוד שנערכו עם העובדות הסוציאליות במחלקות לשירותים חברתיים בשני המחוזים (2014 ו-2015). העובדות תיארו את מאפייני המשפחות החיות בעוני ביישוב⁴, את דפוסי ההתערבות הנהוגים בעבודה עם משפחות אלה, את האתגרים בעבודה ואת הצרכים הנוספים של המחלקה בנושא זה.

הדיונים בקבוצות הבליטו את התסכול של העובדות הסוציאליות מן הכלים ומן המשאבים המוגבלים העומדים לרשותן לטיפול במשפחות – מחסור במשאבי זמן ושירותים זמינים, היעדר תקציבים גמישים לסייע למשפחות, כמו גם קשיים בעבודה עם רשויות אחרות שאיתן באות המשפחות במגע וצורך בידע נוסף על אודות זכויות המגיעות למשפחות. בעקבות הדיונים נבנה מודל לוגי לעבודה עם משפחות החיות בעוני המתאר את דרכי הפעולה של המחלקות לשירותים חברתיים עם משפחות אלה (ר' תרשים 1 בנספח).

3.2 מאפייני המשפחות שהשתתפו בתוכנית

בתוכנית השתתפו 135 משפחות בסך הכול. הנתונים המוצגים בפרק זה נאספו בתחילת העבודה עם 66 משפחות שנבחרו להתערבות אינטנסיבית: 34 משפחות במחזור הראשון (מתוך 45 משפחות שהשתתפו⁵ – 75%) ו-32 משפחות במחזור השני (מתוך 60 משפחות שהשתתפו – 53%). 30 המשפחות הנוספות לא נכללו במחקר מכיוון שהיו מתל שבע, לא סיימו את השתתפותן בתוכנית או הצטרפו מאוחר.

- א. הרכב המשפחה: למעלה ממחצית מן המשפחות (58%) הן משפחות חד-הוריות. ל-63% היו 3 ילדים ויותר, ול-19% היו 5 ילדים ויותר.
- ב. גיל ההורים: הגיל הממוצע של הנשים היה 35 ושל הגברים 37. טווח הגילים של ההורים נע בין 24 ל-54 שנים.
- ג. מוגבלות ומחלות כרוניות: כשליש מן האימהות (36%) ומחצית (50%) מן האבות היו אנשים עם מוגבלות או סבלו ממחלה כרונית, פיזית או נפשית.
- ד. תעסוקה: רבים מן הנשים ומן הגברים (80%, 58% בהתאמה) לא עבדו. אלו שעבדו הועסקו בעבודות זמניות ומזדמנות ורק לבודדים היה מקצוע או הכשרה מקצועית כלשהי.

⁴ בתחילת המחזור הראשון אוכלוסיית היעד הוגדרה "משפחות צעירות בעוני", ולכן העובדים התבקשו לדון בקבוצת אוכלוסייה זו. בהמשך שונתה ההגדרה ל"משפחות שיש בהן ילדים מתחת לגיל 18".

⁵ לא כולל משפחות שהשתתפו בתוכנית במחלקה בתל שבע, שלא נכללה במחקר.

ה. הכנסה ומצב כלכלי: ההכנסה המדווחת של כל המשפחות (מלבד שכר, במשפחות המעטות שהשתכרו מעבודה) בשני המחזורים הייתה מורכבת מתמהיל של קצבת הבטחת הכנסה, קצבאות ילדים, קצבאות נכות, סיוע בדיור ומזונות (במקרים של משפחות חד-הוריות).

3.3 השפעת התוכנית על דרכי העבודה עם המשפחות

המידע בפרק זה מבוסס הן על דיווחי העובדות הסוציאליות בשאלונים על אודות המשפחות והן על הראיונות וקבוצות המיקוד עם אנשי המקצוע.

א. תדירות הקשר עם המחלקות ומאפייני הקשר: בהשוואה לתקופה שקדמה לתוכנית, הקשר של העובדות הסוציאליות עם המשפחות שבתוכנית היה אינטנסיבי יותר:

□ בנוגע ל-77% מן המשפחות דיווחו העובדות הסוציאליות על מפגשים בתדירות של יותר מפעם בחודש במהלך ההתערבות, זאת לעומת 23% מן המשפחות לפני תחילת התוכנית.

□ אצל 94% מן המשפחות התקיימו ביקורי בית, זאת לעומת אצל 38% מן המשפחות לפני התוכנית.

במרבית המשפחות, עיקר הקשר היה עם האישה או עם האישה והילדים (כאמור, 58% מן המשפחות היו חד-הוריות). ב-19% מן המשפחות הלא חד-הוריות הקשר היה עם שני בני הזוג באופן שווה, ובשאר המשפחות הלא חד-הוריות (23%) – בעיקר עם האישה. בנוגע למחצית מן המשפחות התקיימו מפגשים גם עם בני המשפחה המורחבת או עם אנשים נוספים הקרובים למשפחה.

ב. יעדי ההתערבות: כחלק מן התוכנית, ניסחו העובדות הסוציאליות עם המשפחות יעדי התערבות. היעד השכיח ביותר היה שיפור מצב התעסוקה (43%). יעדים שכיחים אחרים היו שיפור הקשר עם המחלקה (37%), מיצוי זכויות (33%), שיפור מיומנויות הוריות ויחסים עם ילדים (32%) והסדרת חובות (30%). לוח 2א בנספח מפרט את כל היעדים שהוגדרו למשפחות.

ג. ההתערבויות עם המשפחות: נוסף לשיחות שהתקיימו עם 91% מן המשפחות בתוכנית, 59% מן המשפחות קיבלו עזרה דרך סל המענים הגמיש⁶ (ר' להלן). ניתנה עזרה בקשר עם מסגרות החינוך של הילדים ובהסדרת מסגרות עבורם (54%-ו-52% בהתאמה). התערבויות נוספות שבלטו בשכיחותן היו בתחום הכלכלי – סיוע במיצוי זכויות בתחום הדיור (53%), הסדרת חובות (51%) והפניה לקורס תעסוקה (50%). פירוט ההתערבויות על פי שכיחותן מופיע בלוח 1א בנספח.

ד. שינויים מרכזיים בדרכי העבודה ובתפיסות העבודה במחלקות:

לגיטימציה להשקעת זמן ולהגמשת גבולות עם מספר קטן של משפחות: אנשי המקצוע ראו בתוכנית מפ"ה שילוב בין חדשנות לבין דרכי עבודה שנתפסו גם קודם לכן כרצויות, ושבחלק מן המחלקות אף התחילו לפעול לפיהן לפני תוכנית מפ"ה, והדבר תרם להטמעה. בצד אמירות המדגישות את היות הגישה תואמת את העבודה הסוציאלית ה"קלאסית" ("החזרת עטרה ליושנה", "העובדים הסוציאליים כאילו איבדו את דרכם", "מפ"ה העמיקה גישה שכבר הייתה קיימת, נתנה לזה עוגנים

⁶ על פי מידע ממפעילי התוכנית, כחצי שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות. עוד דווח כי בפועל בסיום התוכנית נוצלו כ-98.5% מן הסל.

תיאורטיים ומקצועיים), עובדות סוציאליות ומדר"ציות הסבירו מה בכל זאת מיוחד בה. האפשרות לעבודה מעמיקה עם כמה משפחות נתפסה על ידי העובדות כפריווילגיה. הן הדגישו שהשינויים לא נבעו משינוי במספר המשפחות שבהן הן מטפלות (שכאמור, לא הצטמצם), אלא בלגיטימציה שניתנה להגמשת הגבולות המקצועיים המקובלים. לדוגמה, לתת מספר טלפון אישי למטופל; להיפגש בבית; לסייע למטופל ביום שישי; "ללכת לחברה המשכנת עם הפונה ולהיתקע שעות"; "יש לגיטימציה לקצב של הקשר"; "אנחנו משקיעים יותר במשפחות של מפ"ה אבל זה לא שבאמת יש יותר זמן, פשוט לתוכנית הזאת אנחנו יותר מחויבים והגישה היא אחרת". כפי שאומרת מדר"צית: "תחושה של עבודה מקצועית, שירותית. כשעובדת יוצאת למפ"ה לכולנו ברור שהיא הולכת לעשות עבודה מקצועית טיפולית בבית, וכולנו מפרגנים".

ראוי לציין שחלק מן העובדות דיווחו על קשיים שנבעו מן ההפרדה בין המשפחות המשתתפות בתוכנית לבין משפחות אחרות – הן תחושות קיפוח של משפחות שלא בתוכנית, והן תחושות לא נעימות כלפי משפחות אלה מצד העובדים. בדרך כלל במשך הזמן הצליחו להתמודד עם קשיים אלה, אך עדיין העובדות מצרות על כך שאין אפשרות לעבוד באותו היקף ובאותה אינטנסיביות עם משפחות רבות יותר.

היכרות מעמיקה עם המשפחה, עם קשייה ועם כוחותיה: חלק מן התפיסה של עבודה סוציאלית מודעות עוני היא היכרות כוללת עם המשפחה, לא רק בהקשר שבגללו פנתה למחלקה, אלא היכרות עם היכולות שלה לעזור לעצמה ועם הגורמים המקיפים אותה. היכרות זאת מאפשרת לזהות צרכים ולתת מענים ביעילות רבה יותר.

"אני ממש חלק מהמשפחה – אפשר לדבר תוך כדי התהליך על הדברים, מאיפה זה מגיע. להראות להם תהליך – השגתם כל כך הרבה מבלי העזרה שלנו".

"אני גם בקשר עם מי שמקיף את הילדים (מחנכות, מטפלות) וכך אפשר לחשוב ביחד".

שמיעת סיפור הפונה ללא האשמה:

"פעם ראשונה, למרות שהמשפחות האלה מטופלות, שמעתי את הסיפור של המטופל. זאת אומרת שמעתי אותם ממקום שאני יכולה להבין את הקשיים של המטופל" (עובדת סוציאלית).

"ישבנו ומטופלת איחרה, והגיבו לה 'סליחה, מה זה, חוסר שיתוף פעולה וכו'. מנסיבות החיים עולה שהאישה עם תינוקות, צריכה להגיע מסוף העיר, אין אוטובוס ועוד ועוד. העצירה, ההתבוננות בנסיבות החיים זאת התרומה של התוכנית".

זמינות לפונים ושותפות איתם:

"הזמינות היא מאוד גבוהה של עובדים ואנחנו מאד שמים דגש ומחדדים את זה אצל עובדים. העובדת אמורה להיות מאוד זמינה, לדבר בגובה העיניים, להקשיב לפונה, להיות איתו בשלבים שהוא נמצא ובעצם... לבנות את תוכנית השיתוף. השותפות היא מאוד חשובה מבחינתנו" (מנהלת מחלקה).

גם המשתתפות בתוכנית תיארן יותר קבלה ופחות שיפוטיות של העובדת הסוציאלית שאפשרה להן לתת אמון ולהיעזר יותר: "אמרתי לעובדת הסוציאלית עזבי, אני לא רוצה להיפתח ולא לפתוח, כי אני מכירה כבר את כל הנהלים שלכם ואיך זה הולך, אתן מתחילות ואחר כך עוזבות או יורות, שופטות, אתן מדברות ברומן של עולם, זה לא מתאים לי. אז היא אמרה לי: 'נעשה את הכול בקצב שלך... הבחירה היא שלך... אני רק מנווטת אותך'. קיבלה אותי כמו שאני, נתנה לי לעשות הכול בזמן שלי, בדרך שלי, לא בלחץ, לא בכפייה, לא בתנאים".

ומשתתפת אחרת אמרה:

"מדברת עם העובדת הסוציאלית כאילו היא חברה כל שבוע. לא אומרת דברים בשליליות - רק מציעה - תחשבי על זה".

משתתפות בתוכנית התייחסו לחוויית התמיכה הצמודה שקיבלו מן העובדת הסוציאלית:

"גרמו לי להחזיר את האמון. כי אני איבדתי אותו במחלקת הרווחה, איבדתי אותו בעובדים הסוציאליים, איבדתי אותו באנשים...".

"לא קל לבקש, לא קל להזדקק... ואנשים לצערי לא מבינים את זה... לימדה אותי שזה בסדר להיעזר וזה בסדר לקבל וגם אם לא מאשרים כל דבר לפחות ניסו. מעבר לנתינה הכספית, המלחמה הזאת של X [העובדת הסוציאלית] שאת תקבלי קודם כל מה שאת צריכה... נלחמו עלינו שנמשיך בתוכנית".

קביעת מטרות ויעדים יחד עם המשפחה, תוך גמישות והתאמה לצרכים משתנים: המטרות, היעדים וסדר העדיפויות להשגתם נבנים יחד עם המשפחה, וכך המענים מדויקים יותר. אחת העובדות הסוציאליות הסבירה את אופן ההתמודדות עם המתח הקיים בין הרצון לעבוד על פי מטרות מוגדרות לבין הצורך להתאים את העבודה לצרכים המשתנים של המשפחות:

"קובעים מטרות ובמשך הזמן צצים משברים או דברים יותר דחופים אז אתה מתפנה לטפל בזה וחוזר למטרות שהצבת לעצמך, זה משהו שהיה בחשיבה משותפת".

תמיכה מעשית וליזוי לסוכנויות ולרשויות שונות: הליזוי הפיזי של הפונים אל רשויות שונות מכוון לגרום לפונים להרגיש שיש לצידם משהו במאבק (בין אם המאבק הצליח או לא), וגם מסייע לעובדת להבין את החוויה של הפונה בהתמודדותו עם הרשויות.

"הלכתי עם הפונה שלי ל[שירות מסוים], החוויה הראשונה שהייתה שם - לא הבנתי איך הדברים עובדים ואפילו שאלתי את הפונה אם ככה זה הולך פה, המון אנשים. הגיע התור שלנו, הדלפק גבוה, לא רואים את האדם ממול והחוויה לא נעימה באופן כללי. אנחנו משלמים להם, מנסים לקבל שירות ויש הרגשה של משהו אטום. אני הרגשתי לכמה רגעים את התחושות של הפונים, להגיע ל[שירות] ולהרגיש שלא מבינים אותי ואטימות".

עובדת סוציאלית חדשה סיפרה:

"למדתי בתוכנית לא לפחד. התפיסה שלי הייתה לפני כן שמהו ככה נורא מוסדי ומשהו שהוא לא נגיש ומשהו שהוא לא

נעים, ואז זה כאילו כזאת קטנה מול [רשויות שונות]. אז נכון שהיו מפגשים שהיו לא נעימים... אבל ראיתי שמצד שני השד לא כזה נורא”.

ה. תרומת עובדות מיצוי זכויות ועורכות הדין: העובדות הסוציאליות ציינו את תרומתן של עו”סיות מיצוי הזכויות המשולבות בתוכנית במתן ידע מקצועי על זכויות הפונים, בליווי העובדות הסוציאליות בטיפולן במשפחות וביצירת פלטפורמה לעבודה משותפת ושיתוף במידע עם השירותים, עם משרדי הממשלה ועם הרשויות השונות. עובדות מיצוי הזכויות ציינו כי אף על פי שעם הזמן חל גידול בכמות הפניות אליהן, והעובדים למדו להשתמש בשירותיהן, שימוש מלא יותר במומחיותן במחלקה מצריך שינוי בתפיסה המקצועית של העובדות הסוציאליות ותמיכה לכך של הדרג הניהולי במחלקה.

נוסף לכך, צוין תפקידן של עורכות הדין, שהגדירו את תפקידן כמי ש”מגשרות על הפער” בין האזרח לבין הברוקרטיה המוסדית, בנושאים כגון חובות, ביטוח לאומי, דיני עבודה, הוצאה לפועל, פשיטת רגל, דיור ציבורי ועוד נושאים רבים. עורכות הדין ציינו את החשיבות שבשילוב העבודה בין לבין העובדות הסוציאליות. הן מדגישות שגם במקרים שבהם חלק מרכזי בעבודה עם המשפחה הוא בהיבט המשפטי, יש חשיבות לליווי הצמוד של העובדת הסוציאלית:

”נכון שזה בפן המשפטי, אבל בכל פנייה יש משהו טיפולי כי המטופל מדבר, זה לא משהו מנותק מהחיים שלו, זה כל החיים שלו”.

ו. סל המענים הגמיש: עזרה במסגרת סל המענים הגמיש ניתנה ל-59% מן המשפחות וכללה סיוע כספי לרכישת ביגוד, ריהוט, מוצרי חשמל, משקפיים, השתתפות בשכר לימוד או הכשרה וצרכים נוספים, כגון נסיעות, משחקים לילדים, ומינוי לבריכה. כאמור, על פי מידע ממפעילי התוכנית, כחצי שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות. עוד דווח כי בפועל בסיום התוכנית נוצלו כ-98.5% מן הסל. חלק ניכר מתקציבי סל המענים מוקדש לסיוע לילדים (אבחונים, חוגים, פעילויות הורים-ילדים). נשים שהשתתפו בתוכנית ורואיינו תיארו את העזרה שקיבלו מן התוכנית בקשר לילדיהן. הן הדגישו את העזרה הכספית, אך מדבריהן עולה המשמעות של העזרה, הן בהיבט של “להרגיש כמו כולם”, והן בהיבט של הפחתת חלק מן המכלול העצום של הקשיים והדאגות שהן מתמודדות איתם באופן יום-יומי:

”הייתי צריכה לערוך לבן שלי אבחון פסיכיאטרי ואבחון פסיכולוגי, ולא הייתה לי אפשרות כספית. אז דרך תוכנית מפ”ה מימנו לי את זה. נעזרתי בהם כשהילדים חזרו ללימודים ולא היה לי חולצות בית ספר”.

”זכיתי לסלון משלי ולפינת אוכל לשבת כמו בת אדם לעשות שבת עם הילדים שלי... זה הכניס המון אושר הביתה, לילדים... אנחנו לא שונים...”.

”לדוגמה צהרונים, הזמן עכשיו של המנוחה שלי בתור אישה חולה... אז את הזמן הזה שאני יכולה לשים את הילדים בצהרון... זה הכול עזרה שהיא מאוד ענקית”.

לעובדות הסוציאליות ברור שסל המענים הגמיש לא יוציא את המשפחות מן העוני, אך הן ציינו דרכים שבהן הוא עוזר לתת למשפחות דברים שאין אפשרות להשיג דרך המחלקה לשירותים חברתיים, וכן ליצור קשר ואמון אצל הפונים ולאפשר

לעסוק בנושאים אחרים "אחרי שהעניינים הכלכליים נרגעו". אחת העובדות מספרת שהיא אינה מנתקת את הסיוע הכלכלי מן העבודה עם המשפחה:

"אני בכל זאת עושה שיקול דעת ומדברת איתה בהמשך על איך היא לא תיכנס לזה שוב. באותו רגע אני מסייעת לה ובהמשך בונה תוכנית".

עובדות סוציאליות דיווחו שהן השתמשו בסל הגמיש הן לצרכים בסיסיים והן לצורך חיזוק התא המשפחתי. לדוגמה, קניית מינוי לבריכה להורים וילידים. נוסף על כך, סיפרו על שימושים יצירתיים המאפשרים לעקוף חסמים מנהליים:

"נעזרתי באחת המשפחות שמאוד ככה סמכתי עליה לשמש כמלווה (בגן) לאחת הבנות של המשפחה האחרת. ועל זה אתה [במצב גיל] לא יכול לשלם... אבל דרך המענה הגמיש יכולנו לפצות אותם על הליווי הזה".

באחת המחלקות ציינו שיש משפחות שמתקשות להגדיר את עצמן כ"מטופלות ברווחה" ולכן לא מנצלות את התקציב הגמיש: "כן חשוב לי להגיד שיש משפחות שקשה להן לבקש, קשה להן המחויבות שכרוכה בלבקש משהו חומרי. הרעיון היה לא ללחוץ למרות שבא לי לבקש בשבילם. העניין הוא שהצורך קיים, אבל אנחנו מחכים שזה יגיע מהמשפחה".

צוינו גם דילמות בהקשר זה, הן מבחינת הנהלים (האם לחייב משפחה בהשתתפות כספית בסיוע?) והן משום שהשימוש במשאבי הסל יצר קנאה בקרב משפחות אחרות שלא משתתפות בתוכנית ואף תסכול אצל העובדים שלא יכלו לספק את הסיוע למשפחות מחוץ לתוכנית. עם זאת, מרבית אנשי המקצוע דיווחו שבאמצעות הליווי הצמוד של צוות התוכנית והדיונים במחלקה, פיתחו דרכים להתמודד עם דילמות אלה.

ז. סוגיית הקרבה והגבולות: עובדים רבים התייחסו לעיקרון של יחסים מתוך קרבה, ולקשיים הכרוכים ביישומו – מעמסה רגשית (בשל ההיחשפות הקרובה לקשיים של המטופל), תחושת חוסר גבולות וחוסר מוגנות – ודיברו על הצורך "לשמור על עצמך בתוך הקרבה". העיסוק בנושא זה תפס מקום רב בהדרכות, ובמחלקות שונות תיארו איך העובדים למדו יחד עם הפונים להתמודד עם סוגיית גבולות הקשר. לדוגמה, לתת את מספר הטלפון האישי, אך להגדיר את השעות שבהן אפשר להתקשר.

מנהלת מחלקה תיארה אירוע של התבטאות אלימה של מטופלת שבעקבותיו נוצר ויכוח בין עובדים שחשבו שיש לפנות למשטרה לבין עובדים שהציעו "לראות את הדברים מזווית אחרת". האירוע יצר שיח עמוק סביב נושא הגבולות והאפשרות להגמיש אותם. תהליך דומה שעברו מחלקות הוא ההבנה כי ההתמסרות של העובדת הסוציאלית, המתבטאת, למשל, בליווי פיזי של המטופל בענייניו עם הרשויות, אינה פוגעת במקצועיות העבודה שלה, אלא אף מחזקת אותה.

ח. התייחסות לילדים במסגרת התוכנית

ההתייחסות למשפחה כמכלול: עובדות סוציאליות ומדרי"ציות סיפרו על שינוי ביחסן כלפי משפחות שבהן להורים היו קשיים בתפקוד ההורי ובתפיסת ההורים כשותפים לתהליך ההתערבות עם הילדים.

"... אני הייתי ממש בדעה שהילדים צריכים לצאת מהבית... בהדרכות... (למדתי) לראות אותם כמשפחה אחת קודם כל, לא הפרד ומשול', ללמוד על המשפחה ואת המשפחה יחד עם המשפחה, לראות אותם כשותף לדרך".

ועובדת סוציאלית אחרת מספרת:

"לי בהתחלה היה קשה, הייתי רואה את הילדים לפני ההורים ובהדרגה למדתי שאתה לא יכול לשים את ההורים בצד. יש קשיים, יש מורכבות, אבל ההסתכלות הכוללת של המשפחות נותנת את היכולת לפרק ולהבין".

תמיכה במשפחה לעומת הגנה על הילדים: הדילמה עולה ביתר שאת כשמדובר במשפחה שיש בה חשש לפגיעה בילדים. אחת המנהלות אמרה שאין טעם להכניס לתוכנית משפחה הנמצאת בעיצומו של משבר 'חוק נוער' פעיל: "מטפלים במשבר, אולי בהמשך יוכלו לחזור. צריך לטפל בילדים בסיכון... לדאוג לביטחונם ושלומם ואולי בעוד שנה-שנתיים, אותם הורים יבשילו להיכנס חזרה, אולי נקבל אותם בתחנה אחרת בחיים שלהם".

אולם מקרים אחרים הביאו את העובדות ואת המדר"ציות למסקנה שהתוכנית יכולה להתאים גם למשפחות של ילדים בסיכון. למשל, עובדת סיפרה על הניסיון שלה בתוכנית עם משפחה שהיה חשש שהילדים בה לא מוגנים ושהיה חשד לפגיעה מינית בהם.

"ממקום כזה [של חשד] קשה ליצור קשר טיפולי. גם במקום כזה... לנסות להזכיר לעצמי גם לא להתווכח, לא לבטל את מה שהיא [האם] אומרת, כי אז אני בחיים לא אצליח לרכוש את האמון שלה... אני במאבק עם עצמי - כמה ללכת עם האמת שלה או לעמת אותה עם זה [החשדות], אני עדיין מתמודדת עם השאלה הזאת".

העובדת חשה שהעבודה האינטנסיבית במסגרת מפ"ה אפשרה לה להיות בטוחה יותר במוגנות הילדים:

"אני חושבת שהכנסנו אותה למפ"ה בשביל שנדע שזה נותן לנו איזשהו תירוץ לחזור אחריה... כלי לדעת שאני יכולה לפגוש אותה פעם בשבוע וגם לדעת מה קורה איתה. ואז לא צריך להגיע למצבים של חירום. לדעת לגייס אותה ממקום של - תראי אנחנו נפגשות אבל זה לא עכשיו בשבילנו נו נו, זה באמת ממקום של לעזור לך עם דברים".

מדר"צית שהיא גם עו"ס לחוק נוער אמרה:

"פעם הגישה הייתה: ילדים בסיכון עוצר הכול. היום יש תפיסות אחרות. מהפכה בחשיבה: אני מחוק נוער... השיפוטיות אצלי בגובה, הצורך להגיע להחלטות ולמסקנות בזמן קצר, ופתאום יש מי ששם לי עצור ואומר לי: תסתכלי בבקשה, יש לך הרבה משקפיים".

ומדר"צית אחרת אמרה:

"היום יש ביטחון להכניס משפחות הכי קשות, עם חוק נוער. דווקא הן, המשפחות הכי מתנגדות שלא שיתפו פעולה בשום דרך והיום נפרץ מחסום".

"בשורה התחתונה, לומדים לנשום ולא לשלוח [משפחה] ישר לוועדות [תכנון טיפול והערכה]. הכרת המשפחה כאנשים קודם כל".

עם זאת, עובדות סוציאליות תיארו את הקושי שנוצר כשנבנה אמון עם המשפחה, ואז כשעולה סוגיית חוק נוער, המשפחה חשה נבגדת. הן תיארו שהן הולכות כל הזמן על הגבול הדק שבין לתמוך במשפחה ובין לדאוג שהילדים יהיו מוגנים.

”מצד אחד אני רוצה להיות עם האימא... עם הקשיים שלה... ואני מבינה אותה שהיא לא פנויה רגשית או פיזית... אבל שוב, יש פה מחויבות (לילדים) ואין פתרון קסם, זה כל פעם לחצות את זה ביחד איך שהוא.”

ומסכמת מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד:

”הפרדיגמה הזאת מצליחה לייצר משהו אחר לגמרי, גם עם המשפחות שיש להן ילדים המטופלים בחוק הנוער.”

ט. קריטריון “הפוטנציאל של המשפחה” להפיק תועלת מן התוכנית. אחת הסוגיות שהעסיקו את המטה ואת השטח הייתה –

האם יש פרופיל של משפחה “מתאימה” למפ”ה, בעיקר בשל ההכרה בכך שמדובר במשאב יקר ונדיר, ויש משפחות שיהנו ממנו בשלב מסוים (של בניית הקשר והאמון) ולאחר מכן יוכלו להמשיך את הקשר עם המחלקה בדרך אינטנסיבית פחות, או במסגרת תוכניות אחרות (כגון “נושמים לרווחה” – ראה פרק 3.6).

מדר”ציות סיפרו:

”אנחנו דווקא מחפשים את המשפחות האלה שעל פניו, אין להן פוטנציאל. האמירה של מפ”ה: כל מי שמגיע לרווחה הוא בר טיפול. צריך פשוט את הכלים האלה. להשקיע את הקשר, להשקיע את המאמצים, להשקיע את המשאבים.”

”העקרונות מתאימים לכל העבודה הסוציאלית. אין קריטריונים לכניסה – זה מה שיפה.”

3.4 השפעת התוכנית על כלל עבודת המחלקה לשירותים חברתיים

א. שינוי באווירה

מנהלות, עובדות סוציאליות ומדר”ציות תיארו שינויים באווירה במחלקה. בחלק מן המחלקות אמרו שהשינויים החלו עוד לפני מפ”ה, אך הועצמו בעקבותיה:

”[מפ”ה] מחזירה את הברק לעיניים לעובדות. זה מביא אותנו לתחילת הקריירה שלנו כעובדים סוציאליים שרעבים להצליח ולסייע לאנשים... זה מכניס איזושהי אנרגיה מאוד חיובית... גישה שמתחילה להתפשט בכלל הצוות” (מנהלת).

”רואים את זה במשפחות, רואים את זה באטמוספירה של המחלקה, באקלים, אין אלימות. אין צעקות... זה תהליך שקורה מאז שהקמנו את מרכז “עוצמה” [במסגרת “נושמים לרווחה”] – ושינינו את השיח עם הפונים שלנו” (מנהל).

”ישנה הרגשה של סיפוק בקשרים שנוצרים עם המשפחות של מפ”ה” (עובדת סוציאלית).

ב. שינוי בדרכי העבודה

אף על פי שהפיילוט כלל רק חלק מעובדי המחלקה ומספר מצומצם של משפחות, תוארו השלכות על כלל העבודה במחלקה:
"זה לא נשאר רק במשפחות האלה, זה בהחלט מחלחל. העובדים שלא נמצאים בתוכנית גם מלווים מטופלים למיזוי זכויות, ביקורי בית" (מנהלת).

"לומדים להפעיל גורמים מחוץ למחלקה" (מדר"צית).

"בונה את המחלקה, כולם גדלים" (מדר"צית).

ג. פעולה מול הרשויות להשפעה על מדיניות

הבנת החוויה של הפונים הובילה בחלק מן המקרים לפעולה של המחלקה אל מול רשויות ושירותים שונים (כגון חברות משכנות, ועדת הנחות בעירייה). נערכו מפגשים עם אנשי מפתח ברשויות אלה כדי להסב את תשומת ליבם לקשיים שחווים הפונים בפנייתם אליהן, ליצור קשרי עבודה סדירים ולשפר נוהלי עבודה. עם זאת, התחושה היא כי בנושא זה יש עוד מקום לעבודה רבה:

"השינוי מדיניות זה דבר שאני פחות הגעתי אליו אבל מאוד חשוב לחזק אותו ולתת לו הרבה יותר מקום... אנחנו פוגשות מדיניות שהיא לא מתאימה, חסרה או לא מיושמת. אפשר בכל מקרה להיאבק מחדש, אפשר גם לנסות לשנות מלמעלה בהיבטים של שינוי מדיניות, בטווח הארוך יותר זה היה יוצר שינויים במעגלים רחבים. זה משהו שדורש זמן, פניות והתכוננות" (עובדת מיזוי זכויות).

ד. מתח בין תפיסות הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים לבין תפיסות "מפ"ה"

במקביל להפעלת הפיילוט, המשיכה להתפתח הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים, שאחד מעקרונותיה הוא עבודה לפי מדדי תוצאה. בריאיון עם הצוות הביצועי של התוכנית צוין כי לעיתים יש טענות כלפי מודל מפ"ה שהעבודה בו אינה מדידה ואינה מכוונת תוצאות, ודווח על תחושה של מתח בין עקרונות מפ"ה לבין הדגש המושם במסגרת הרפורמה על סיום טיפול ועל סגירת תיקים במקרים שבהם אין התקדמות. אחת מן המשתתפות בריאיון הסבירה כי לתפיסתה, אין סתירה בין שתי הגישות מבחינת המחויבות לתוצאות. נאמר שבשל מורכבות המצבים שבהם נמצאות המשפחות, ובשל העובדה שנקודת הפתיחה (לפי הגדרת המודל) היא קשיים באמון וביחסים, המטרות שאפשר להציב בתחילת הדרך הן מטרות קטנות יחסית שמתייחסות פעמים רבות לשיפור הקשר ולבניית האמון.

3.5 שינויים במצב המשפחות במהלך הפיילוט

השינוי במצב המשפחות – נתונים מן השאלונים שמילאו העובדות הסוציאליות

בשאלונים שמולאו 18-8 חודשים לאחר תחילת התוכנית, התבקשו העובדות הסוציאליות לציין 3-4 תחומים שבהם חל שיפור במשפחה מתחילת התוכנית. שיפור הקשר עם המחלקה, שהיה היעד השני בשכיחותו עבור המשפחות, היה תחום השיפור השכיח ביותר (42%). שיפור בתעסוקה, שהיה היעד השכיח ביותר, היה תחום השיפור השני, אם כי בהפרש ניכר (28%). תחומי שיפור

נוספים היו שיפור מצב כלכלי והסדרת חובות (23%), חיזוק מוטיבציה ונכונות לשינוי (22%) ושיפור בתחום הדיור (21%). שיפור מיומנויות הוריות ויחסים עם ילדים והסדרה של מסגרות לילדים ושיפור היחסים בין ההורים למסגרות דווחו בנוגע ל-10% מן המשפחות. בתחום מיצוי החובות היה הבדל ניכר בין המחזורים. במחזור הראשון הוא צוין בנוגע ל-12% מן המשפחות, ובמחזור השני בנוגע ל-59% מהן.

דרך נוספת לבחון את השינוי בקרב המשפחות בתוכנית היא לבחון את אחוז המשפחות שאצלן חל שיפור באותם תחומים שהוגדרו להם כיעדים. בדיקה זאת בוצעה בנוגע למחזור הראשון, והיא אכן מראה שיעור גבוה יותר של שיפור: שיפור בקשר עם המחלקה (70%), שיפור הסדרת חובות (40%); שיפור מצב תעסוקתי (36%), שיפור בתחום הדיור (29%) ושיפור מיומנויות הוריות (27%).

יש לציין כי דווח על שיפור גם בתחומים שבהם לא נקבע למשפחה יעד. הוסבר כי העבודה בתחום אחד מובילה לשינויים גם בתחומים אחרים, גם אם אלה לא נקבעו כיעדים להתערבות. חברת צוות מטה התוכנית שרואיינה הסבירה איך להערכתה הדבר קורה:

"כשעובדים כל כך רחב על כל תחומי החיים של המשפחות, אז גם אם לא מגדירים, אנחנו רוצים שיהיה שינוי תעסוקתי, המשפחה מרגישה יותר מאורגנת, יותר חזקה, ככה שמישהו רואה אותה, עוזר לה להתגבר על כל מיני בעיות טכניות... למשל, להסדיר רישום של ילד למעון ואז אימא יכולה לצאת לעבודה, אז גם אם היא לא הגדירה יציאה לעבודה, אז פתאום זה קרה".

השינוי במצב המשפחות – מתוך הראיונות עם אנשי המקצוע ועם המשתתפות

נשות המקצוע שרואיינו הדגישו כי לעיתים קרובות שינוי לטובה במצב המשפחה אינו מעיד כי המשפחה אינה זקוקה יותר לעזרה, אלא כי חלה התקדמות. הקשר שנוצר עם המשפחה יכול למנוע את החרפת הקשיים אם תחול נסיגה במצבה. צוינו סוגים אחדים של הצלחות:

א. התקדמות למצב שבו המשפחה אינה זקוקה עוד לליווי צמוד

עובדת סוציאלית אמרה "להביא מטופל ל'נושמים' [לרווחה במרכזי עוצמה] – הישג". היא הסבירה שמכיוון שלתפיסתה השתתפות בתוכנית "נושמים לרווחה" (למידע על התוכנית ר' פרק 3.6) כרוכה בלקיחת אחריות מוגברת של הפונה על התהליך, היכולת להביא אותו להשתתפות בתוכנית היא הישג. גם עובדות סוציאליות אחרות תיארו משפחות שלאחר סיום ההשתתפות במפ"ה המשיכו לקבל תמיכה במסגרת תוכניות אחרות המופעלות במחלקה.

ועובדת סוציאלית אחרת אמרה: "השיא – משפחה באה ואומרת – אני לא זקוקה יותר, תנו למשפחה אחרת".

ב. שינויים באפשרות להביע צורך ולהיעזר בשירותי המחלקה

"ראינו שיפור מאוד גדול ביכולת של המשפחה להיות רגועה, יודעת להגיד באמת כשיש קשיים והם גם מוכנים ללכת לטיפול, מה שלא היה לפני כן" (מדר"צית).

”משהו השתנה ברוגע שלה, היום היא מנהלת איתי שיחה כמו שני אנשים שמנהלים שיחה. פעם היא הייתה היסטורית וכולם ידעו מתי היא נכנסת...”. “אני חושבת שהחוויה הזאת שהצלחנו לתת לה, לקבל אותה, לא להיבהל מהעומס של הקשיים, הבעיות וכו’... היא גם עברה אלינו מעיר אחרת והייתה דרשנית, אך העובדת הסוציאלית לא נבהלה. אני חושבת שחויית הקבלה תרמה להתפתחות הקשר” (מדר”צית).

ג. שינויים בתעסוקה ובהתנהלות הכלכלית

אף על פי שעובדים שונים מתוסכלים מכך שהדרך לשינויים במצב המשפחות היא ארוכה ותלויה במידה רבה גם בנסיבות (כגון סגירת מקומות עבודה) ובמדיניות ממשלתית (בנוגע לתעסוקה, שכר ודאגה), רבים מהם הצביעו על שינויים בתפקוד המשפחות. בצד שינויים כמו מציאת עבודה או יציאה ללימודים, העובדים מדגישים גם את חיזוק היכולת של הפונים להתמודד עצמאית עם הקשיים המתמשכים בחייהם:

”X לא עבדה, היה לה קשה להתנהל בחיים. היום היא כבר עובדת, עובדת כמטפלת בקשישים. יש לה את הנייד האישי שלי, היא הייתה מתקשרת אליו המון על הפרטים הקטנים של היום-יום. היום היא הרבה יותר עצמאית ומתקשרת פעם בשבועיים. היא עצמה כבר קולטת שהיא צריכה אותי פחות – יש הרבה התקדמות, היא מתמודדת יותר נכון ונכנסת פחות לחובות” (עובדת סוציאלית).

”Y הייתה במצוקה כלכלית רצינית... היום היא משולבת בעוד פרויקט... לבושה יפה, משתפת בסדנאות ויוצרת חיים... היא אמרה שהיא פשוט שמחה יותר בהרגשה האישית שלה, משהו נפתח” (עובדת סוציאלית).

בנוגע לחלק מן המשפחות שינוי משמעותי הוא צמצום החובות הכספיים והחיכוכים עם רשויות שונות. חלק מן המשפחות סיימו את הטיפול במפ”ה והשתלבו בתוכניות אחרות (לדוגמה, תוכניות הכשרה, תעסוקה וזמות).

סיפרו משתתפות בתוכנית:

”... למדתי גם שאפשר לחיות בלי קצבת ביטוח לאומי, שאפשר לצאת לעבוד. כרגע עובדת בשתי עבודות, אני יוצאת ללימודים בחודש הבא... הגשימו לי חלום”.

”בזכות התוכנית נפתח לי העולם... יצאתי לעולם העבודה, לעולם הלימודים...”.

ד. שינויים בתפקוד ההורי

בין השאר צוינו שילוב ילדים במסגרות חינוכיות ושיפור הקשר עם המסגרות, יצירת שיתופי פעולה לטובת הילדים וחידוש קשרים עם ילדים בסידור חוץ ביתי. מדר”צית תיארה:

”משפחה שהילדים בצו – הקשר או אמון לא היה בכלל. בגלל הקשר שנוצר – הצלחנו להבין מה קורה איתה. יש עדיין עליות וירידות בתפקוד, אבל הפסיקה קשר עם בן זוג אלים, קיבלה דירה, ממשיכה לגדל ילדים בבית, שזה הישג, ומיצתה זכויות בעניין נכות”.

עובדת סוציאלית סיפרה על משפחה אחרת שבה הילדים הוצאו מן הבית:
"נבנה אמון, הילדים חזרו הביתה, עברו ל'נתיבים להורות', מקבלים הדרכה הורית וטיפולים לילדים".

3.6 פיילוט מפ"ה – מבט לאחור ותמונת עתיד

פרק זה כולל מבט לאחור על הרכיבים הייחודיים בפיילוט, כמו גם התייחסות לתהליכי הטמעה והפצה, עם הפנים לעתיד.

א. הרכיבים הייחודיים בפיילוט

תהליך קפדני של הטמעה שכלל קשר ודיון בין כל הגורמים והדרגים: אנשי המקצוע בכל הרמות שרואיינו דיווחו כי תהליך הפעלת התוכנית היה קפדני מאוד, וכלל עיסוק מתמיד בסוגיות שעלו ושימוש בעקרונות בכל הדרגים.

"תוכנית מפ"ה – הרגשתי שהיא מאוד מוחזקת. הצוות שהוביל אותה – יש לו גישה ואג'נדה מאוד ברורה, אבל יחד עם זאת הוא קשוב לתהליכים שמתרחשים בשטח והוא קשוב לנו כעובדים. הרגשתי שהיה לנו מקום, שהקשיבו, שהכילו שהחזיקו... ואני חושבת שמהמקום הזה יכולנו גם לתת יותר למטופלים" (עובדת סוציאלית).

"אנחנו מוזמנים לוועדת היגוי מרכזית של התוכנית פעמיים או שלוש בשנה, אנחנו אומרים מה דעתנו, אנחנו מביאים מידע, אנחנו לומדים ביחד עם האוניברסיטה" (מנהל).

"הייתה הקשבה לשטח, הוועדות היגוי... מנהלת האגף שאנחנו לא רואים אותה ביום-יום, ושומעת אותנו, שומעת את השטח ופותרים בעיות במקום" (מנהל).

המדר"ציות כמובילות: התוכנית שמה דגש רב על המדר"ציות, הן בכך שהיא סיפקה להן – לרבות מהן לראשונה (ובשונה מן המצב בתוכניות אחרות) – הדרכה מובנית ותמיכה שוטפת, והן בהתייחסות אליהן כאל מנהיגות התהליך. צוות התוכנית הדגיש עד כמה השתדל לתת למדר"ציות להוביל את התהליך, בהיבטים של בחירת תכנים, קביעת מועדים, בחירת משתתפים וכדומה, תוך מאמץ לגרום לכך שהתוכנית תיתפס אצלן לא כמעמסה אלא כמשאב בתחום המקצועי והניהולי.

חלק מן המדר"ציות תיארו חששות שהיו להן בתחילת הדרך והרגשת אי-נוחות לקבל הדרכה במעמדן המקצועי ובוותק שלהן, אך בראיונות עם סיום הפיילוט הן תיארו גישה מכבדת ותומכת מצד כל צוות התוכנית, היעזרות רבה ולמידה רבה הן בהדרכה הקבוצתית והן בהנחיה האישית:

"מול המדריך – הרגשתי שאני שותפה לתהליך ההדרכה של הצוות ושהיה לי מקום גם".

"אני מדר"צית מאוד ותיקה... היה לי מוזר בהתחלה... היה קצת קשה לי אולי רגשית, טעמי אגו... כאילו להגיד שאני מקבלת הדרכה... אני עברתי תהליך והיום אני מאוד נהנית מזה. המדר"צ הוא בודד בשטח... יש מישהו שהוא בעצם מכיל אותי".

כל אנשי המחלקה/הצוות משתתפים: שלא כמו בתוכניות המכניסות עובד סוציאלי ייעודי להפעלת התוכנית, מפ"ה הופעלה על ידי הצוות הקיים. בצד הקושי של העומס המוטל על העובד, רוב המרואיינים חשו שזהו רכיב ייחודי בתוכנית, המאפשר שינוי מערכת, יצירת שפה משותפת ופרקטיקות משותפות (ראו פירוט בהמשך). כפי שתיארה מנהלת מחלקה:

"זה היתרון הגדול שגם לא משאיר אף אחד בחוץ, גם מגבש תפיסת עבודה של עבודת משפחה, של עו"סית המשפחה, גם מגבש אותם כצוות, גם זה מטמיע אותם מאוד נכון".

ההדרכה והליווי המקצועיים:

"זה ההדרכה החיצונית, זה שדוקטורנטים שבאים לפה ונותנים הדרכה ויש התייחסות קבוצתית לעובדים שנמצאים במפ"ה, שהמדריך מקבלת הדרכה אישית... ועלו הרבה התלבטויות ביחסים בין העובדים... היו גם מתחים שהיה צריך לעבד אותם בתוך המסגרת הקבוצתית הזאת" (מנהל).

"ההדרכה הפרטנית, אחת לשבועיים עם מנהלת התוכנית, זה גם היה משהו שמאוד חשוב, ובאמת להיכנס ולהביא כלי חדש למקום ולבנות את התפקיד וליצור תפנית – זה משהו שהוא לא פשוט, ההדרכה מאוד חשובה" (עו"ס מיצוי זכויות).

ב. תובנות לאחר סיום הפיילוט ומבט לעתיד

ראשית, חשוב להדגיש שבדברי כל המרואיינים בכל הרמות, בלטה ההתייחסות למפ"ה לא כאל "תוכנית", אלא כאל גישה, תפיסת עבודה או מדיניות. במהלך הפיילוט, ובעיקר בתקופה שמאז סיומו, ניכר כי נעשו מאמצים רבים ומכוונים הן במטה המשרד והן במחלקות לשירותים חברתיים לזקק את העקרונות ואת המרכיבים העיקריים של מפ"ה, ולהתמודד עם האתגרים, באופן שיאפשר הטמעה והמשכיות לאורך זמן.

הטמעת התוכנית במחלקות לשירותים חברתיים: ביישובים שהשתתפו בפיילוט וביישובים נוספים שבהם הופץ, הוחלט שההטמעה תהיה בתוך המנגנון של "נושמים לרווחה במרכז עוצמה" – תוכנית ארצית המתקיימת כיום ב-109 מחלקות לשירותים חברתיים. משמעותה של החלטה זו היא הצבת מפ"ה כמענה למשפחות הזקוקות לתמיכה ולליווי אינטנסיביים ("שעד כה לא נמצאה דרך להיטיב את מצבן") בתוך רצף המענים של המחלקות לשירותים חברתיים למשפחות בעוני. חצי התקן של עו"ס מפ"ה הוטמע במחלקות הפיילוט, והצוות ממשיך לעבוד עם חמש עשרה משפחות לפי מודל מפ"ה. נוסף על כך, הוחלט על צירופן של חמש מחלקות חדשות מדי שמונה חודשים לתוכנית. התוכנית תיכנס למחלקות שיש בהן פלטפורמות קיימות, כלומר שמופעלת בהן תוכנית "נושמים לרווחה" ושיש בהן עו"ס מיצוי זכויות ומרכז עוצמה. במחלקות אלה צוות שלם יקבל הכשרה והדרכה על פי מודל מפ"ה, ויעבוד עם המשפחות על פי המודל. כמו כן יקבל הצוות חצי תקן עו"ס משפחה תוספתי במטרה לאפשר ריווח מעמסות. על פי החלטה זו, בתחילת שנת 2019 נכנסה מפ"ה לחמש מחלקות חדשות.

הטיפול במשפחות שהשתתפו בפיילוט: בנוגע לכל משפחה שהשתתפה בתוכנית במסגרת הפיילוט התקבלה החלטה על המשך דרכה. משפחות שזקוקות להמשך תמיכה משמעותית המשיכו להשתתף בתוכנית, עם אותה עובדת סוציאלית ועם סל מענים גמיש; משפחות אחרות שולבו בתוכניות אחרות (בכללן "נושמים לרווחה") על פי צורכיהן ויכולותיהן, או המשיכו בקשר עם המחלקה באינטנסיביות נמוכה יותר וללא סל מענים גמיש. את מקומן של המשפחות שלא המשיכו במפ"ה תפסו משפחות חדשות.

סל המענים הגמיש: סל המענים הוטמע בתוך המנגנון של "נושמים לרווחה". מהלך זה בא לידי ביטוי בשתי דרכים: הראשונה, היקף הסל גדל מכ-3,000 ₪ לכ-8,000 ₪ למשפחה לשנה, כמקובל ב"נושמים לרווחה" ועל פי אותם קריטריונים. השנייה, ניהול הסל עבר

לקרן רש"י והוא מתבצע באמצעות המערכת הממוחשבת אשר משרתת את "נושמים לרווחה". כל העובדים במפ"ה במחלקות הפיילוט ובמחלקות החדשות עברו הכשרה בנוגע ליישום הסל ושימוש במערכת הממוחשבת.

פרקטיקת מיצוי הזכויות האקטיבי: העו"סיות למיצוי זכויות השתלבו במרכזי "עוצמה". עורכי דין שפעלו במסגרת התוכנית בחלק מן המחלקות, לא המשיכו בעבודתם לאחר סיום הפיילוט, ומטה התוכנית ממשיך לקדם דיון עם משרד המשפטים לבירור האפשרויות להטמעת רכיב זה.

תמיכה והדרכה לצוותים: במקום מנהלת מפ"ה שליוותה את העבודה במחלקות בזמן הפיילוט, הרכוז המחוזית של "נושמים לרווחה במרכז עוצמה" עובדת עם המחלקה גם בנוגע למשפחות שקשורות למפ"ה. במחלקות שבהן הוטמעה מפ"ה, אימצה "נושמים לרווחה" את המודל של מפ"ה – הדרכה למדר"צית ולצוות – מודל עבודה שמאפשר השפעה על עבודת כל המחלקה. מודל ההדרכה של מפ"ה ממשיך להיות מיושם ביישובי הפיילוט של מפ"ה וכן ביישובים החדשים של התוכנית. מודל זה כולל הדרכה קבוצתית משותפת של מנחה מפ"ה ומדר"צית לצוות עו"סיות המשפחה (אחת לשבועיים למשך שעה וחצי). הקבוצה שמתפתת בהדרכה זו הורחבה והיא כוללת את עובדת "נושמים לרווחה" וכן עובדות סוציאליות נוספות בצוות לפי הצורך. נוסף להדרכה הקבוצתית ממשיכות המדר"ציות לקבל ממנחה מפ"ה הדרכה פרטנית בהיקף של שעה וחצי אחת לשבועיים.

הטמעת התפיסה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני": מדר"ציות שונות ציינו שלא רק המענים של מפ"ה הוטמעו, אלא גם הגישה ותפיסת העבודה:

"גישה שמתחילה להתפשט לכל הצוות, מפעילים את תפיסת העבודה בשאר התוכניות שלנו – לשמור על גמישות מחשבתית ותקציבית".

"היום אין מטופל מפ"ה ומטופל אחר. אנחנו משתדלים לעבוד עם כולם באותה תפיסה".

"זה הצליח להיות התשתית והגישה התיאורטית לכל המחלקה".

הפצת העקרונות והתפיסות של התוכנית: פרט להטמעה ביישובים שבהם היה הפיילוט, מתווה המשרד המוביל, יחד עם ג'וינט ישראל אשלים ושותפים נוספים, מתווה לפיתוח ידע לעבודה עם משפחות שמתבסס על הניסיון שהצטבר במפ"ה. כל המרואיינים הדגישו שעקרונות מפ"ה משתלבים בשינויים שמקדם המשרד בשנים האחרונות מחד, אך שמפ"ה הייתה חלוצה ביישום הפרקטיקות של עקרונות אלה, מאידך.

המתווה מתייחס לחמש תוכניות העובדות עם משפחות⁷ וכולל מהלכי רוחב שהמשרד מוביל יחד עם פרופ' קרומר-נבו. מהלכים אלה כוללים:

1. הכשרה של עובדים סוציאליים בכירים כמנחים ומדריכים בעבודה סוציאלית מודעת עוני, כדי שיוכלו להשתלב בהדרכות הצוותים בתוכניות השונות ברחבי הארץ. מדריכים ומנחים אלה ממשיכים להשתתף במפגשים של פרקטיקום והעמקת הלמידה אחת לחודש.

⁷ "משפחה מיטיבה", "משפחה בשביל הצמיחה", "מפ"ה", מיזם "מפגש", ו"נושמים לרווחה".

2. הכשרת צוותים בדרגים שונים – מטה המשרד, פיקוח במחוזות, מנהלי מחלקות וצוותי התוכניות.
3. פיתוח חומרי לימוד כתובים ודיגיטליים. בדרך זו מנסים ליצור בסיס משותף של ידע, ופרקטיקה של הדרכה ושימוש בסל המענים הגמיש. כפי שסיכמה מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד:

“כל מה שעשינו בשנה וחצי האחרונות בעצם הוביל אותנו לזה שהיום אנחנו יכולים לקלוט את מפ"ה בצורה יותר נכונה, זה לא איזה גוף זר... אנחנו מקווים שנצליח בגרעין הזה של המחלקות המורכבות והמתקשות ביותר... מייצרים בעצם את הדור הבא של העובדים הסוציאליים שיהפכו להיות המנהלים, שיהפכו להיות המדר"צים, שכך אנחנו רוצים שילמדו או יטמיעו את התפיסה הזאת בתוך המחלקה”.

במטה המשרד הדגישו כי תהליכים אלו הובילו לשיתוף פעולה בין השירות לרווחת הפרט והמשפחה, השירות לילד ולנוער והשירות למען הילד, סביב נושאים כמו מהות הקשר בין שירותי הרווחה למשפחות וסוגיית התמיכה בהורים לעומת ההגנה על הילדים (פירוט בהמשך).

“היום מפ"ה הפכה להיות המפה של כולנו בהקשר של טיפול במשפחות בכלל ובמשפחות בסיכון גבוה בפרט” (מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה).

או כפי שאמרה מדר"צית באחת המחלקות שהשתתפה בפילוט:

“כלי עבודה חובה לכל המחלקות, לכל הרמות, לכל הסטודנטים”.

בצד הבסיס המשותף לכל התוכניות, מוגדרת השתלבותה של כל תוכנית ברצף המענים למשפחות החיות בעוני ומוגדרים הקריטריונים להשתתפות בכל תוכנית.⁸

הכשרת אנשי מקצוע:

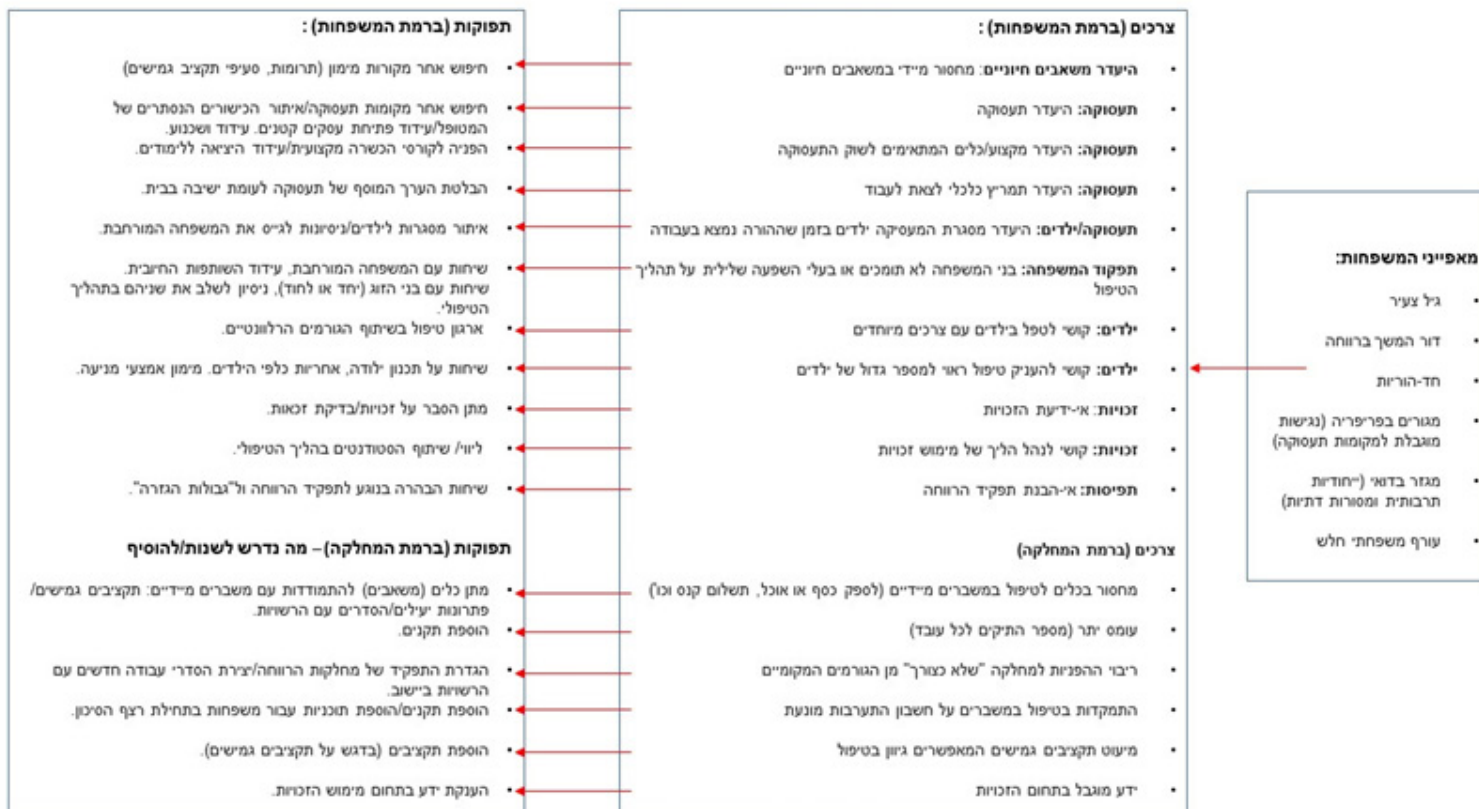
- מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים – עד כה הוכשרו 40 מנהלי מחלקות או מנהלים מובילים אחרים במחלקות שבהן פועלות תוכנית “נושמים לרווחה במרכזי עוצמה” ותוכניות נוספות, ובמהלך 2019 יוכשרו עוד כ-50 מנהלים.
- מפקחים מחוזיים – נערכו הכשרות בכל המחוזות עם פרופ' קרומר-גבו, שבהם השתתפו מפקחי השירותים (השירות לרווחת הפרט והמשפחה, השירות לילד ולנוער, השירות למען הילד), צוות מחוזי של תוכנית “נושמים לרווחה”, ובחלק מן המחוזות בעלי תפקידים נוספים. היקף כל הכשרה חמישה ימים מלאים.
- שילוב רכזת תחום עבודה סוציאלית מודעת עוני בבית הספר המרכזי להכשרת עובדי רווחה, שזירת התפיסה בקורסים להכשרת עובדי משפחה ובתדריך לעו"ס משפחה שנכתב על ידי המשרד.

⁸ הטמעת מפ"ה במחלקות לשירותים חברתיים ויצירת מערך מענים מחלקתי לטיפול במשפחות החיות בעוני 'מפ"ה' ונושמים לרווחה במרכז עוצמה – תדריך ראשוני, אוקטובר 2018. קרן רש"י, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ג'זינט ישראל.

4. המלצות

- הפיכת מפ"ה מ"תוכנית" למודל ארגוני ופרקטי של עבודת המחלקות לשירותים החברתיים – יש מקום להמשיך לפעול בכיוון זה לאור הצלחת התוכנית בהטמעת התפיסה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני" וסימנים מעודדים בנוגע להשפעתה על המשפחות.
- הכשרה – יש לשלב הכשרה בעקרונות הגישה בבתי הספר לעבודה סוציאלית. כמו כן, יש להמשיך בהכשרות ובהדרכות שוטפות לכל הדרגים, ולהקנות את התפיסות החדשות לכלל עובדי המחלקות, כולל לעובדים סוציאליים שאינם עובדי משפחות (עובדי קשישים, שיקום, עו"סים לחוק נוער וכו'), וכן לאלה שאינם עובדים סוציאליים, כגון עובדת זכאות, מזכירה, צוות סמך מקצועי.
- הדרכה למדר"ציות – בכל הרמות צוינה חשיבותן בהובלת תהליכי שינוי במחלקות ובשימור הידע. יש צורך בהדרכה ובתמיכה מתמשכת למדר"ציות להמשך ההטמעה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני".
- הדרכה לצוותים של עובדים סוציאליים – עובדים סוציאליים זקוקים להדרכה מתמשכת בעבודה על פי הפרדיגמה של מפ"ה לשימור ולפיתוח הפרקטיקה.
- המשך פיתוח מענים של סיוע משפטי למחלקות לשירותים חברתיים – מענה זה יכול להינתן במסגרת תוכנית מפ"ה, דרך העסקת עורך דין, כפי שזה נעשה בפילוט, או במסגרת אחרת.
- הובלת המהלך במחלקות והמשך הפצה בדרגים הארציים והמחוזיים – בצד התמיכה במדר"ציות, יש צורך במעורבות רבה יותר של מנהלי המחלקות ושל כלל מפקחי המשרד בתוכנית.
- הרחבת מספר המשפחות המקבלות מענה אינטנסיבי לפי עקרונות התוכנית – יש להגדיל את מספר המשפחות המטופלות בתוכנית. הדבר מחייב הקצאה נוספת של כוח אדם ומימון של סל המענים הגמיש – שני מרכיבים שהרחבתם כרוכה בקביעת מדיניות ובתמיכה תקציבית.
- שילוב התפיסה בדרכי העבודה והתפיסות הקיימות – כדי לשלב "עבודה סוציאלית מודעת עוני" במחלקות לשירותים חברתיים יש לקדם המשך שיח על שילובה עם תפיסות מבוססות אחרות הפועלות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- השקעה בקידום מדיניות – יש צורך לפעול לשינוי מדיניות ופרקטיקות של משרדי ממשלה שונים כדי להסיר חלק מן החסמים העומדים בפני המשפחות במימוש זכויותיהן. למשל, עבודה עם משרד המשפטים בנושא חובות של משפחות ועם משרד הבריאות בנושא מימוש זכויות רפואיות.

תרשים 1: המודל הלוגי (מאפיינים, צרכים ותפוקות) לעבודה עם משפחות החיות בעוני לפני תחילת הפיילוט, כפי שעלה מן הדיונים בקבוצות המיקוד



לוח א1: התערבויות עבור המשפחות בתוכנית

סוג ההתערבות	אחוז
שיחות	91
סיוע בעזרת סל המענים הגמיש	*59
עזרה בקשר עם המסגרת החינוכית של הילד (קשר ישיר עם המסגרת)	54
סיוע במיצוי זכויות בתחום הדיור	53
הסדרת מסגרות פורמליות ובלתי פורמליות לילדים	52
הסדרת חובות	51
הפניה לקורס תעסוקה	**50
ליווי צמוד לקבלת שירות מחוץ למחלקה	33
טיפול בבעיות הקשורות להתפתחות/בריאות הילד	33
הפניה ללשכת תעסוקה/עזרה בחיפוש עבודה	29
ייעוץ (לעובדת הסוציאלית) מעובדת מיצוי זכויות	***28
הפניה לקורס בנושא הורות	**28
סיוע במיצוי זכויות בתחום הבריאות	21

* על פי מידע ממפעילי התוכנית, כחצי שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות. עוד דווח כי בפועל בסיום התוכנית נוצלו כ-98.5% מן הסל.

** נתונים אלה מתייחסים למחזור ב'. במחזור א' נשאלה רק שאלה כללית על הפניה לקורסים (35%).

*** הנתון מתייחס למחזור ב'. השאלה לא נשאלה במחזור א'.

לוח א2: היעדים שנקבעו עבור המשפחות (N=66)

יעד	אחוז המשפחות שבנוגע להן נקבע יעד בתחום זה
שיפור מצב תעסוקתי	43
שיפור הקשר עם המחלקה	37
מיצוי זכויות (כללי)	33
שיפור מיומנויות הוריות ויחסים עם ילדים	32
הסדרת חובות	30
טיפול בתחום הדיור	23
הכשרה מקצועית/השכלה	20
הסדרת מסגרת לילד/ילדים	20
העצמת אישה/גבר*	16
הגדלת הכנסה*	12
השגת שירותים טיפוליים למשפחה*	9
שיפור מצב כלכלי והתארגנות כלכלית*	6
אבחונים וטיפולים לילדים*	6

* לא נכלל בשאלון מחזור א' ולכן הנתון מתייחס רק למחזור ב'.