

פיקוח על מסגרות חוץ ביתיות המופעלות ע"י משרד

הרווחה

15.5.2022

העיסוק בפיקוח על המסגרות החוץ הביתיות ראוי ונחוץ, אבל הפיקוח הוא רק הסימפטום, לא הבעיה. עד שהבעיות המהותיות במסגרות החוץ ביתיות לא יטופלו, ובראשן המקצועיות, ההכשרה והתנאים של הצוות, מקרים קשים כאלה יחזרו על עצמם.

רקע

משרד הרווחה מפעיל כמה מאות מסגרות חוץ ביתיות בהם נמצאים בכל רגע נתון כ-30,000 איש. אלה כוללים בעיקר אנשים עם מוגבלויות ונוער במצבי סיכון שונים. ב-20 השנים האחרונות עברו המערכים השונים תהליך הפרטה, וכיום רובם מופעלים במיקור חוץ ע"י עמותות שזוכות במכרזים שמפרסם המשרד. בשנים האחרונות נכנסו גם חברות עסקיות לתחום, ובשל יתרונות שונים הן נכנסות ליותר ויותר מכרזים.

לאחר ביקורת ארוכת שנים על שירות לקוי ופיקוח חסר, חל בשנים האחרונות שיפור בתחום הפיקוח, ובשנת 2016 יצא משרד ראש הממשלה בתהליך ל"טיוב הרכש הממשלתי" שאמור לשפר את הליך המכרז, ולהפוך את המכרזים למוכווני תוצאות ושירות איכותי ולא רק מחיר. יחד עם זאת, סובלים השירותים השונים, ובמיוחד המסגרות החוץ ביתיות המופעלות ע"י משרד הרווחה, ממספר בעיות מהותיות, שלא זוכות כיום למענה מספק, ושאי פתרון עלול לגרום להמשך התרחשות המקרים הקשים שהתפרסמו לאחרונה:

1. צוות המסגרות –

מספר רב של מחקרים שבחן מקרי התעללות והזנחה של דיירים במסגרות חוץ ביתיות, מצא כי הכשרתו, שחיקתו, תנאיו ותנאי קבלתו של הצוות, הם הגורמים המרכזיים לריבוי מקרי התעללות והזנחה. למרות זאת, ברובם המוחלט של המסגרות החוץ ביתיות, כוח האדם המרכזי מורכב ממדריכים ומטפלים, שהם אלה שנושאים ברוב הנטל ופועלים באופן ישיר עם הדיירים. בניגוד לעובדות סוציאליות ופסיכולוגיות, שנמצאות במשורה ולא לאורך כל הזמן במסגרות אלה, עובדים אלה מוגדרים כ"עובדים לא מקצועיים", שרף הקבלה לקבלתם לעבודה אפסי וכולל בדרך כלל רק 12 שנות לימוד, שאינם מקבלים הכשרה ראויה, אם בכלל, ושכמעט ולא

זוכים לליווי והדרכה. גם תנאי העבודה של העובדים האלה הם ברמה נמוכה מאוד, ורובם מרוויחים כמה שקלים מעל שכר המינימום. בשל המצב הכולל הזה, מצב התחלופה בקרב המדריכים והמטפלים גבוה מאוד, ורובם אינם שורדים יותר משנתיים במקום העבודה.

בשל שיטת ההפעלה, משרד הרווחה מטיל את האחריות על הכשרת והדרכת המדריכים והמטפלים על מפעילי השירות ואינו תופס את עצמו כאחראי להצבת סטנדרט לאלה, זאת למרות שבפועל הוא קובע את שכרם ותנאיהם (מכיוון שכך הוא מתקצב את המסגרות) והוא זה שיכול להכשירם, לקבוע תנאי סף לקבלתם וכו'.

2. מודל אחריות לא ברור – כשמתגלות בעיות במסגרות חוץ ביתיות, נוהג משרד הרווחה להטיל את האחריות המלאה על מפעילי המוסדות שהם נותני השירות בפועל. יחד עם זאת, בשל העובדה שמשרד הרווחה שולט באופן כמעט מלא על תקצוב המוסדות, הוא האחראי בפועל על טיב השירות, התנאים הפיזיים, תנאי הצוות, הכשרתו וכו'. מכיוון שהמשרד הוא לכאורה לא צד בטענות נגד נותני השירות, ישנו קושי משמעותי בשיפור השירות ומתן מענה עומק לבעיות שעולות מהשטח.

3. הפעלת מסגרות על ידי חברות לכוונת רווח – בעשור האחרון חל שינוי במדיניות משרד הרווחה, וההשתתפות במכרזים להפעלת מסגרות חוץ ביתיות נפתחה בפני מוסדות לכוונת רווח. מאז עברו יותר ויותר מסגרות לידי החברות האלה, שמסיבות משפטיות ובירוקרטיות שונות, אף זוכות להעדפה מסויימת על פני מלכ"רים. בראש מעייניהן של חברות אלה לא עומדת רווחת הדייר, אלא רווח, ועל כן הן מקצצות הוצאות היכן שניתן, בתקורות, בתשלום לצוות ובשירות לדייר, על מנת להגדיל את רווחיהן.

4. עיכוב במהלכי המעבר לדיור בקהילה – במדינות רבות ברחבי העולם עברו בעשורים האחרונים תהליכים, במסגרתם עברו דיירי מוסדות גדולים למסגרות דיור שונות בקהילה. בישראל מתנהל תהליך דומה, אבל בשל מגבלות תקציביות והתנגדויות פנימיות למהלך, הוא מתנהל בעצלתיים, ורוב הדיירים עדיין חיים במסגרות גדולות, המועדות יותר לפורענות.

מה אפשר לעשות

1. יציאה למהלך פרופסיונליזציה של צוותי המסגרות החוץ ביתיות -
מכיוון שלא מדובר במספרי ענק (כמה אלפי מדריכים ומטפלים סה"כ), ניתן להתחיל בתהליך פרופסיונליזציה (שכולל תנאי סף, הכשרה ושיפור תנאים) של הצוותים במסגרות החוץ ביתיות כבר בתקציב הקרוב, בסכומים שאינם סכומי ענק. על מנת להתניע מהלך כזה יש לקיים מספר ישיבות על הנושא, בהם יועלו הבעיות מהשטח, משרד הרווחה יתבקש לספק תשובות, והוועדה תכריז על רצונה להתניע תהליך כזה במשרד. במקביל רצוי לפתוח בשיח ישיר מול המשרד על פעולה כזו.
הצורך במהלך כזה עולה מכל הפעילים בתחום המסגרות, וניתן לגייס אותם לקידומו. גם מפעילים השירותים, ועמותות ההורים הגדולות (בעיקר בתחום המוגבלויות), מבינים את הצורך. שוחחנו עם חלקם והם נכונים להירתם, להשמיע את קולם ולתמוך במהלך כזה.

2. יציאה למהלך חשיבה מחודש על מודל ההפעלה והפיקוח על המוסדות -
המודל הנוכחי של מיקור החוץ נמצא איתנו כבר שני עשורים. הבעיות הרבות והמהותיות העולות ממנו מצריכות בחינה מחודשת של האחריות והסמכות שנשארים בידי משרד הרווחה ואלה שמועברים לעמותות המפעילות. הדרך האידיאלית לקידום מהלך כזה היא הקמת צוות פרלמנטרי שיבחן את הנושא לעומק או קיום ישיבות ייעודיות לנושא בוועדה.

3. קביעת איסור על הפעלת מסגרות חוץ ביתיות בידי חברות לכוונת רווח -
יש לאסור באופן מיידי על חברות לכוונת רווח להתמודד במכרזים חדשים של משרד הרווחה, ולפתוח בתהליך העברת מסגרות שמופעלות בידי חברות לידי מלכ"רים.

4. קביעת תאריך יעד לסיום הליך מעבר מלא לדיור בקהילה -
יש לקבוע בהחלטת ממשלה תאריך יעד ברור בו אמור להסתיים הליך מעבר מלא של דיירי המסגרות למסגרות שונות של דיור בקהילה, ולהקצות לכך תקציב מתאים.

בברכה,
אביעד הומינר -
רוזנבלום, מנהל
מדיניות, קרן ברל
בצנלסון