



משרד הרווחה והשירותים החברתיים
האגף למחקר, תכנון והכשרה



מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל
הערכת כוח אדם ותכנון חברתי

הקשרים המקצועיים בין המחלקות לשירותים חברתיים לבין עמותות המספקות שירותים: מחקר גישוש

מלכה כורזים ♦ שירי ניר



דמ-605-12



פרסומים נוספים של מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל בנושא

כורזים, מ'; ניר, ש'. 2011. פיתוח מסגרת מושגית למיון השירותים התומכים המסופקים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים: מחקר גישוש. דמ-594-11.

כורזים, מ'; אגמון, ר'; ניר, ש'. 2009. תקני האיכות לתפקידי עובד סמך-מקצועי בשירותי הרווחה ברשויות המקומיות. משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

כורזים, מ'; ניר, ש'. 2004. ניתוח עיסוק של תפקיד העובד הסוציאלי לזקן במחלקות לשירותים חברתיים. דמ-440-04.

להזמנת פרסומים נוספים ניתן לפנות למאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ת"ד 3886, גבעת הג'וינט, ירושלים 91037, טל': 02-6557400, פקס: 02-5612391, דואר אלקטרוני: brook@jdc.org.il

ניתן לעיין בפרסומים אלה גם באתר המכון: www.jdc.org.il/brookdale

תמצית מחקר

א. רקע ומטרות המחקר

הבדיקה הראשונית של הקשרים המקצועיים בין המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות לבין ארגוני המגזר השלישי כספקי שירותים בוצעה במסגרת מחקר גישוש שעסק בפיתוח מערכת מושגית למיון השירותים התומכים הניתנים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים.¹ ההחלטה לבצע בדיקה זו (שממצאיה מובאים בדוח זה) במסגרת המחקר על השירותים התומכים נבעה משתי סיבות: האחת – מהעובדה שחלק גדול מהשירותים התומכים שניתנים באמצעות המחלקות מסופקים על ידי ארגונים מהמגזר השלישי והשנייה – מהעובדה שבשני המחקרים (המחקר על השירותים התומכים והמחקר הנוכחי) הבדיקה נעשתה ברמה של הרשות.

המחקר כלל שני שלבים: סקירת ספרות ראשונית על מקומו של המגזר השלישי בהספקת שירותי רווחה ואיסוף מידע ממנהלי מחלקות לשירותים חברתיים ונציגי עמותות במספר רשויות מקומיות על סוגיה זו. על בסיס סקירת הספרות הוחלט להתמקד בבדיקתם של שני נושאים עיקריים והם: פיקוח ובקרה של המחלקות על עבודת העמותות המספקות שירותים והקשרים המקצועיים בין המחלקות לעמותות אלה.

הבדיקה בוצעה בארבע רשויות (ירושלים, אשדוד, הרצליה והמועצה האזורית יואב). המידע נאסף באמצעות ראיונות מובנים למחצה עם ארבעה מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים ועם שבעה נציגי עמותות שונות המספקות שירותים ללקוחות המחלקות ברשויות אלה. הראיונות בוצעו בטלפון בין אוגוסט 2010 ליולי 2011.

המחקר מציג ממצאים על תפיסתם של מנהלי המחלקות ושל נציגי העמותות את הפיקוח של המחלקות על השירותים המסופקים על ידי העמותות, ואת הקשרים המקצועיים בין שני גורמים אלה.

¹ כורזים, מ'; ניר, ש'. 2011. פיתוח מסגרת מושגית למיון השירותים התומכים המסופקים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים: מחקר גישוש. דמ-594-11.

ב. ממצאים עיקריים

1. תפיסת היקף העבודה של המחלקות עם העמותות המספקות שירותים

- ♦ לפי דיווח המנהלים יש הבדלים בין הרשויות במספר העמותות המספקות שירותים שעמן עובדת המחלקה.
- ♦ בשלוש רשויות דיווחו מנהלי המחלקות על עבודה עם עמותות מקומיות בנוסף לעמותות שעברו מכרז של המשרד.
- ♦ רוב מנהלי המחלקות דיווחו על שימוש בשלושה קריטריונים עיקריים לבחירתן של העמותות המספקות שירותים שעברו מכרז: 1. איכות השירותים שהעמותה מספקת; 2. ניסיון קודם בעבודה של הרשות עם העמותה סביב הפעלת שירותים; 3. מומחיות העמותה והמוניטין שלה בעבודה עם מגזר או אוכלוסייה.

2. תפיסת הפיקוח של המחלקות על שירותי העמותות

לפי מנהלי המחלקות:

- ♦ כולם ציינו כי אין הגדרה ברורה של תפקיד הפיקוח של המחלקה על השירותים הניתנים על ידי העמותות.
- ♦ ברוב הרשויות העריכו מנהלי המחלקה שיש להם שליטה מספקת על איכות השירותים שהעמותות מספקות.
- לפי נציגי העמותות:
- ♦ רובם ציינו כי קיימת היום מתכונת מסודרת וקבועה בה מדווחת העמותה למחלקה על הלקוחות המקבלים שירותים באמצעותה.
- ♦ נציגי העמותות היו מרוצים ממקצועיות הפיקוח של המחלקה ומתרומתו לאיכות השירותים.
- ♦ רוב נציגי העמותות (4) ציינו כי הפיקוח הקיים של המחלקה מתאים וחלקם ציינו כי הוא רב מדי (2) או מועט מדי (1).

3. תפיסת דפוסי הקשר המקצועי של המחלקות עם העמותות המספקות שירותים

לפי מנהלי המחלקות:

- ♦ מחצית ממנהלי המחלקות ציינו שהם מתייעצים הרבה עם נציגי העמותות ומחציתם ציינו שהם מתייעצים מעט.

- ♦ מחצית ממנהלי המחלקות ציינו ששיתוף הפעולה עם העמותות בתכנון ופיתוח שירותי רווחה הוא רב ומחצית ציינו שהוא מועט.
 - ♦ נמצא קשר שלילי בין מידת ההתייעצות המקצועית ומידת שיתוף הפעולה, כלומר ברשויות שבהן מתייעצים, הנטייה לשיתוף פעולה בפיתוח שירותים קטנה ולהפך.
- לפי נציגי העמותות :**
- ♦ רוב נציגי העמותות (4) ציינו שהם מתייעצים הרבה עם המחלקות וחלק ציינו שהם מתייעצים מעט (2) או התקשו להעריך (1).
 - ♦ שניים מנציגי העמותות ציינו ששיתוף הפעולה שלהם עם המחלקה בתכנון ובפיתוח שירותי הרווחה הוא רב, 3 ציינו שהוא מועט ו-2 אמרו שאין כלל שיתוף פעולה כזה.
 - ♦ גם כאן נמצא קשר שלילי בין מידת ההתייעצות המקצועית לבין מידת שיתוף הפעולה בפיתוח השירותים.

ג. כיווני פעולה

- על בסיס הממצאים מוצעים שני כיוונים אפשריים להמשך קידום נושא זה :
- ♦ בנושא של פיקוח, יש לבחון אפשרויות ליצירת תשתית מסודרת יותר של פיקוח אחר השירותים המסופקים ללקוחות המחלקה באמצעות העמותות. לצורך כך ניתן להסתייע במחקר שבוצע על ידי המכון לאחרונה ושעסק בפיתוח מסגרת מושגית למיון השירותים התומכים המסופקים בהפניית המחלקות.
 - ♦ בנושאים של קשרים מקצועיים ושיתוף פעולה בתכנון ופיתוח שירותים בין המחלקות לעמותות, מוצע לבצע בדיקה מעמיקה יותר כדי להבין את המשמעויות של מושגים אלה ואת הקשר השלילי שביניהם. כמו כן, העמקה זו יכולה לאפשר איתור של דגמים מוצלחים של התייעצות מקצועית ושיתוף פעולה בתכנון ובפיתוח שירותים בין המחלקות לשירותים חברתיים לבין העמותות. איתור דגמים אלה יכול לסייע למחלקות ולעמותות בקידום עשייתם המשותפת במתן מענה לצרכים של אוכלוסיית מקבלי השירותים.

תוכן עניינים

1	מבוא
1	מטרת המחקר ודרך איסוף המידע
2	סקירת ספרות על מקומו של המגזר השלישי בהספקת שירותי רווחה
7	תפיסת מנהלי המחלקות את היקף העבודה של המחלקה עם העמותות
9	תפיסת מנהלי המחלקות ונציגי העמותות את הפיקוח של המחלקה על השירותים המסופקים על ידי העמותות
13	תפיסת מנהלי המחלקות ונציגי העמותות את דפוסי הקשר המקצועי של המחלקות עם העמותות
17	הערכה כללית של עבודת המחלקות עם העמותות על פי מנהלי המחלקות ונציגי העמותות
19	כיווני פעולה
21	רשימת מקורות

רשימת לוחות

7	לוח 1: סוגי העמותות שעמן עובדת המחלקה – מידע ממנהלי המחלקות
9	לוח 2: עמותות המספקות שירותים, לפי אוכלוסיית היעד – מידע ממנהלי המחלקות
10	לוח 3: שכיחות דרכי הפיקוח של המחלקה על שירותים המסופקים על ידי העמותות - מידע ממנהלי המחלקות
10	לוח 4: עמדות כלפי דפוסי הפיקוח – מידע ממנהלי המחלקות
12	לוח 5: היבטים בדפוסי הפיקוח של המחלקה על שירותי העמותה - מידע מנציגי העמותות
13	לוח 6: מאפייני הקשר המקצועי בין המחלקה לעמותות – מידע ממנהלי המחלקות
14	לוח 7: מידת ההתייעצות בנושאים מקצועיים ומידת שיתוף הפעולה בין המחלקה לעמותות – מידע ממנהלי המחלקות
15	לוח 8: מאפייני הקשר המקצועי בין העמותות למחלקות – מידע מנציגי העמותות
16	לוח 9: מידת ההתייעצות בנושאים מקצועיים ומידת שיתוף הפעולה בין העמותות למחלקות – מידע מנציגי העמותות