



פיקוח על שירותים חברתיים בעיתות חירום: לקחים מניסיון בין-לאומי

בשעת מלחמה, כאשר הסיכון למקבלי השירות גדל והפיקוח השגרתי מוגבל, יש לעבור ממודל של פיקוח ואכיפה שגרתיים למודל של פיקוח מבוסס סיכונים: תיעודף שירותים כגועים, שימוש בפיקוח מרחוק ומתן תשומת לב הן לרווחתם של מקבלי השירות הן ליכולתם של נותני השירות להמשיך לספק טיפול איכותי ובטוח.

מלחמת חרבות ברזל עוררה קשיים באספקת שירותים חברתיים בישראל, בתחומי הרווחה הבריאות והחינוך. פיני יישובים, עומס חריג על השירותים החברתיים, מחסור בכוח אדם ושיבוש שגרות עבודה פגעו ביכולת לפקח על השירותים באמצעים המקובלים. בה בעת הסיכון של מקבלי השירותים גדל נוכח ריבוי הצרכים, במיוחד במסגרות חוץ-ביתיות ובשירותים המטפלים באוכלוסיות פגיעות.

ניסיון בין-לאומי שנצבר מלמד כי בעיתות חירום גופי פיקוח משנים את דפוסי פעולתם. הם מגדירים מחדש את מטרות הפיקוח, ממפים מחדש את הסיכונים, עוברים לפיקוח מרחוק ומתעדפים שירותים לפי רמת סיכון. לקחים אלו עשויים לסייע בעיצוב מדיניות פיקוח גם בעיתות מלחמה.

המלצות לפיקוח על שירותים חברתיים בעיתות חירום

1 לתמוך בנותני השירות

בעיתות חירום יש להרחיב את מטרות הפיקוח מעבר להגנה על מקבלי השירות בלבד. יש להכיר גם בצורך לתמוך בנותני השירות, שכן עומס חריג, מחסור בכוח אדם ושיבוש שגרות עלולים לפגוע ביכולת השירותים להמשיך לפעול.

2 למפות מחדש את הסיכונים

המלחמה יוצרת לא רק סיכונים ישירים אלא גם סיכונים עקיפים, ובהם פגיעה ברווחה הנפשית של מקבלי השירות, שיבוש רצף טיפולי, עומס על אנשי צוות ומחסור במשאבים. מיפוי רחב של הסיכונים מאפשר להתאים את דרכי הפעולה של הפיקוח לעת החירום.

3 להתאים את הסטנדרטים לעת החירום

סטנדרטים ודרישות מנהליות שנקבעו לשגרת עבודה אינם תמיד מתאימים לעיתות חירום. לכן יש לעדכן את דרישות הפיקוח כך שיתמקדו בצמצום הסיכונים המרכזיים, ובה בעת לשקול הקלות בדרישות אחרות כדי להפחית עומס מיותר מנותני השירות.

4 לתעדף שירותים לפי רמת סיכון

גם בשגרה הפיקוח מתבסס על תיעודף לפי רמת סיכון. עם זאת בעת חירום מגבלות המשאבים והעלייה ברמת הסיכון מחייבות חידוד של סדרי העדיפויות ועדכון הקריטריונים להערכת סיכון.

5 להפעיל פיקוח מרחוק ולהסתמך על מקורות מידע מגוונים

כאשר היכולת לערוך ביקורי פיקוח פיזיים מוגבלת, אפשר להפעיל פיקוח מרחוק באמצעות שיחות יזומות עם מנהלי שירותים, איסוף מידע באמצעים דיגיטליים וקבלת דיווחים שוטפים מנותני שירותים. בה בעת חשוב להרחיב את מקורות המידע ולכלול גם אנשי צוות, מקבלי שירות ובני משפחה ופניות מן הציבור.

6 להתאים את האכיפה לרמת הסיכון

בעיתות חירום יש להתאים את האכיפה לרמת הסיכון. ביקורי פיקוח פיזיים, שהם כלי שגרתי בימי שגרה, עשויים להפוך לצעד חריג המופעל בעיקר כאשר עולה חשש לפגיעה חמורה במקבלי השירות.