

שיתוף מקבלי השירות בפיקוח על שירותים חברתיים: מגנוני השיתוף, האתגרים ועקרונות הפעולה המיטביים סקירה בין-לאומית

הילה דולב אלומה לוי-זוהר

הסקירה הוזמנה על ידי האגף למחקר, תכנון והכשרה
במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומומנה בסיועו

שיתוף מקבלי השירות בפיקוח על שירותים חברתיים: מנגנוני השיתוף, האתגרים ועקרונות הפעולה המיטביים סקירה בין-לאומית

הילה דולב אלומה לוי-זוהר

הסקירה הוזמנה על ידי האגף למחקר, תכנון והכשרה
במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומומנה בסיועו

עריכת לשון: רעיה כהן
תרגום לאנגלית (תקציר): נעמי הלסטד
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | ניסן תש"ף | אפריל 2020

עוד פרסומים של המכון בנושא

אמינוב, נ., צמח-מרום, ת. ובן שלמה, נ. (2016). פיקוח לפי שיטת הרף על מסגרות השירות לטיפול חוץ-ביתי באגף השיקום של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים: מדריך למנהלי מסגרות וצוותיהן, בשיתוף מאירס-ג'וינט מכון ברוקדייל.

דולב, ה. וצמח מרום, ת. (2015). מרכזים אינטגרטיביים לפי מודל *One Stop Shop*: עקרונות, סטנדרטים ודגשים בפיקוח: סקירת ספרות.

צמח-מרום, ת., קייב, ל., אמינוב, נ. והנדין, א. (2012). האיכות והעלות של המעונות לטיפול באדם המפגר לפי סוג בעלות: ממשלת, ציבורי ופרטי. דמ-609-12.

פליישמן, ר. וצמח-מרום, ת. (2006). שיטת הרף במערכות פיקוח. בתוך א. פורת וב. רוזן (עור'), פורום איכות: אסטרטגיות לשיפור איכות הטיפול בישראל (עמ' 127-164). ירושלים: מרכז סמוקלר לחקר מדיניות בריאות, מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.

פליישמן, ר. והיילבורן ג. (2005). שיפור מערכת הפיקוח על תחום התזונה בבתי-חולים לחולים כרוניים במחוז תל אביב: דוח מסכם. דמ-398-05.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

תקציר

רקע

בשלושים השנים האחרונות יש מגמה הולכת וגוברת במדינות שונות, ובהן ישראל, של שיתוף מקבלי השירות בתהליכים מערכתיים בתחום השירותים החברתיים – בעיצוב המדיניות המנחה בהם, בתכנונם ובהספקתם. השיתוף בתהליכי הפיקוח על השירותים החברתיים הוא חלק ממגמה זו, אך על תהליכי שיתוף בשירותים החברתיים נכתב רבות, ואילו בכל הקשור לפיקוח, הספרות עדיין מועטה.

מטרה

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל התבקש על ידי האגף למחקר, תכנון והכשרה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להכין סקירה בין-לאומית שתבחן מגמות ודרכי פעולה יישומיות שבהן גופי הפיקוח משתמשים כדי לשתף את מקבלי השירות במשימות הפיקוח על השירותים החברתיים. זאת, כדי לתרום לעיצוב מדיניות המשרד לשיפור איכות השירותים, ובפרט לעיצוב מדיניות הפיקוח.

שיטה

הסקירה מבוססת על מגוון מקורות מידע מהארץ ומהעולם, ובהם: ספרות אקדמית עדכנית, דוחות מדיניות ומסמכי מדיניות וכן התקשרות עם נציגי גופי הפיקוח. השימוש במגוון המקורות נבע מן העובדה שהמחקר בנושא זה חדש עדיין ודל יחסית ומן הרצון לקבל תמונה מקיפה של מנגנוני השיתוף.

ממצאים ומסקנות

מן הסקירה עולה כי לצד קווים משותפים לתהליכי שיתוף באשר הם, יש לתהליכי השיתוף בפיקוח גם מאפיינים ייחודיים הקשורים במהות ובמטרות של הפיקוח. לכל אחד ממנגוני השיתוף בפיקוח יש מטרות, יתרונות וחסרונות משלו, ועל כן כדאי לעשות בהם שימוש מושכל. בחירת מנגונון של שיתוף רק לשם השיתוף ולא מתוך זיהוי הצורך וקביעת המטרה, עלולה לפגוע ביישומו המיטבי ובאפשרות שייצור ערך מוסף למשימות הפיקוח. נוסף לכך, כדי להכשיר את הקרקע ליישום מיטבי של ערוצי השיתוף בפיקוח יש לאמץ ולבסס תחילה את עקרונות השיתוף.

תוכן עניינים

1	1. מבוא
2	2. הסקירה
2	2.1 מטרת הסקירה
2	2.2 סוגי השירותים הנכללים בסקירה
2	2.3 שיטת הסקירה
4	3. סוגיות מרכזיות בשיתוף מקבלי השירות בשירותים חברתיים
4	3.1 התפתחות הלגיטימציה של "ידע מתוך ניסיון"
4	3.2 הגישה הצרכנית (choice) והגישה הדמוקרטית (voice) בשיתוף מקבלי השירות
5	3.3 ממדים של שיתוף
6	4. שיתוף מקבלי השירות בפיקוח – הגדרות ומטרות
6	4.1 מטרות הפיקוח על השירותים החברתיים
6	4.2 שיתוף מקבלי השירות על ידי גופי הפיקוח – התפתחות היסטורית ומטרות
10	5. אופני שיתוף מקבלי השירות במשימות הפיקוח
10	5.1 העברת מידע למקבלי השירות על ידי גופי הפיקוח
11	5.2 שיתוף מקבלי השירות בקביעת סטנדרטים
12	5.3 שיתוף מקבלי השירות בתהליכי הבקרה
23	6. כיוונים ליישום מיטבי של תהליכי שיתוף במשימות הפיקוח – תובנות מסכמות
30	רשימת מקורות
30	ספרים ומאמרים
34	מסמכי מדיניות
34	אתרי אינטרנט
37	אנשי קשר
38	נספח: תרשים אופן הפעלת המודל של סוקרי איכות

רשימת הלוחות והתרשימים

- 13 לוח 1: מנגנוני השיתוף בתהליכי הבקרה – לפי רמות שיתוף
- 25 לוח 2: מנגנונים לשיתוף מקבלי השירות בפיקוח על השירותים החברתיים בחלוקה לפי ממדי השיתוף – לוח מסכם
- 38 תרשים א1: אופן הפעלת המודל של סוקרי איכות