



# העובד הסוציאלי בתחנות משטרה (עו"ס משטרה): מדידת תוצאות ארגוניות בתוכנית

אנה רזניקובסקי-קוראס      הדס שפירא  
טל ארזי

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק  
תרגום לאנגלית (תקציר): חני מנור  
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

המסמך הוזמן על ידי מינהל שירותים אישיים וחברתיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי  
ומזמן בסיועו.

**מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל**  
ת"ד 3886 ירושלים 9103702  
טלפון: 02-6557400  
[brook@jdc.org](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

ירושלים | חשוון תשפ"ג | נובמבר 2022

# תקציר

## רקע

תוכנית 'עו"ס משטרה' היא יוזמה משותפת של משרד הרווחה והביטחון החברתי, משטרת ישראל והרשות הלאומית לביטחון קהילתי, והיא פועלת יותר מעשור ב-51 רשויות מקומיות ואזוריות ברחבי ישראל. מטרתיה הן: לתת מענה מקיף לנפגעים מאלימות במשפחה בשעת המשבר וכן לפוגעים; לחזק את ממשקי העבודה שבין תחנות המשטרה ובין שירותי הטיפול והמניעה הניתנים בקהילה (באחריות משרד הרווחה והביטחון החברתי במקרים של אלימות במשפחה); לבסס ולחזק את רצף הטיפול עבור מקבלי השירות ולשלבם במענים טיפוליים; להעלות את שיעורי מקבלי השירות מקרב המעורבים באלימות במשפחה – פוגעים ונפגעים, בגירים וקטינים.<sup>1</sup>

## מטרות

מטרות המחקר היו: (1) לבחון את מידת השגת התוצאות של התוכנית 'עו"ס משטרה' ברובד הארגוני ואת מידת השימוש בפרקטיקות ארגוניות התומכות בעבודה השוטפת של עו"ס המשטרה, זאת באמצעות פיתוח כלי להערכת תוצאות ארגוניות; (2) לערוך פיילוט שיבחן אם הכלי שפותח אכן משרת את מטרותו, טרם הפיכתו לכלי מדידה שוטפת.

## שיטה

פותח שאלון כמותי מקוון להערכת התוצאות הארגוניות בתוכנית 'עו"ס משטרה', המיועד למילוי של עובדים המועסקים כיום בתפקיד עו"ס בתחנות משטרה (להלן: **עובדים**).

השאלון המקוון הועבר ל-45 עובדים באמצעות אנשי צוות ממטה התוכנית הלאומית למניעה וטיפול באלימות במשפחה (לשאלון השיבו 26 עובדים; שיעור היענות של 58%). נוסף על כך, נערכה קבוצת מיקוד עם ארבע עו"סיות שהשתתפו במחקר כדי ללמוד על מידת התאמת הכלי למדידה שוטפת. המדידה בוצעה בחודשים מארס-אפריל 2022.

## ממצאים

ממצאי המחקר מוצגים בשלושה חלקים על פי רכיבי המודל הלוגי של התוכנית:

1. מאפיינים: פרטי הרקע של המשיבים, רקע על תפקיד עו"ס המשטרה ועל סביבת העבודה.
2. תפוקות: השתתפות בהכשרות ובהדרכות, היכרות עם המדיניות ונוהלי העבודה, עבודה בתיאום בין-ארגוני, איסוף ותייעוד מידע.

---

<sup>1</sup> המסמך מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אולם מתייחס לשני המינים כאחד.

3. תוצאות: סביבת עבודה מותאמת לצורכי העבודה; הגברת ידע, מידע, כלים ומיומנויות בקרב העובדים; עבודה תואמת מדיניות ונוהלי עבודה; הגברת שיתוף הפעולה בעבודה עם חוקרי המטרה; הגברת התיאום הבין-ארגוני והבטחת רצף טיפול.

### **מאפייני הרקע של העובדים בתוכנית**

מרבית המשיבים הן נשים יהודיות, בעלות תואר שני. בממוצע, יש להן ותק של 12 שנים כעו"סיות ושל 3 שנים בתפקיד הנוכחי כעו"ס מטרה. מרביתן מועסקות במשרה חלקית.

### **תפוקות**

- 26.9% מן המשיבים השתתפו בהכשרה ייעודית בבית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה לתפקיד עו"ס מטרה ו-57.7% השתתפו בהכשרות אחרות בתחום של אלימות במשפחה. 73.0% מן המשיבים מקבלים הדרכה או ליווי מקצועי במסגרת תפקידם.
- נוהלי העבודה עבור תפקיד עו"ס מטרה הועברו לעובדים בדרכים שונות, בהן: בעת החפיפה לתפקיד, בחוברת מודפסת, כחלק מן ההכשרה לתפקיד או בהדרכה פנים אל פנים.
- העובדים מקיימים מפגשים עם גורמים שונים ובעיקר עם: חוקרי אלימות במשפחה (95.7%), עו"ס משפחה (87.0%), עו"ס לחוק (78.3%), עובדים במרכזי מניעה וטיפול באלימות במשפחה (73.9%).
- בשנה שלפני מועד מילוי השאלון 95.7% מן המשיבים נדרשו להעביר מידע מרוכז על פעילותם לממונים עליהם ו-59.1% מן המשיבים קיבלו מן הממונים עליהם מידע מרוכז או נתונים על מקבלי השירות.

### **תוצאות**

- 86.4% מן המשיבים דיווחו כי סביבת העבודה שלהם תואמת את צורכי העבודה.
- עובדים אשר השתתפו בהכשרות דיווחו כי ההכשרה הקנתה להם כלים ומיומנויות: לשמש כעו"ס מטרה (85.7%), לגייס מקבלי שירות לטיפול (71.4%), לטיפול במצבי משבר חריפים (57.1%), ולמתן מענה נגיש ורגיש מבחינת תרבות, מגדר, גיל ושפה (57.1%).
- כלל המשיבים דיווחו כי הם מכירים את נוהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס מטרה. 84.0% מן המשיבים עובדים בהתאם לנהלים אלו.
- כלל המשיבים סברו כי חוקרי המטרה מכירים את תפקידם ואת תחומי האחריות שלהם.
- כלל המשיבים דיווחו כי במרבית היישובים שבהם הם עובדים, יש תיאום ושיתוף פעולה ממוסדים ושוטפים בין השירותים השונים בקהילה.

### **קבלת שאלון המדידה בקרב העובדים והתאמתו לשימוש שוטף**

ההיענות הנמוכה של העובדים למילוי השאלון הוסברה בדרכים שונות: עומס עבודה, היעדר סדר וארגון ברשימות העובדים ואתגרים במשילות בעקבות ריבוי מנהלים ישירים ומקצועיים במשרד הרווחה והביטחון החברתי וברשות המקומית.

הגדרת התפקיד של עו"ס משטרה שונה במשרד הרווחה והביטחון החברתי וברשות לביטחון קהילתי ולכן יש שונות במשימות הנגזרות ממנה ובמעטפת שהעובד מקבל. על כן הובעה הסתייגות משילוב תהליכי מדידה והערכה בעבודת עו"ס המשטרה, היות שאי אפשר להשוות בין היישובים.

## המלצות

- מומלץ לקיים הכשרות ולחייב את העובדים להשתתף בהן בחודשים הראשונים לכניסתם לתפקיד. כמו כן חשוב לעדכן את תוכני ההכשרות כך שיכללו תכנים שהעובדים העלו במחקר זה.
- מומלץ להסדיר את דרכי העברת נוהלי העבודה לעובדים ואת מועדיהם. חשוב לבחון את התאמת הנהלים והכללים לעבודה השוטפת ולעדכןם בעת הצורך.
- מומלץ להטמיע שאלון זה בחלקה הארגוני של המערכת הממוחשבת שמפתחת קרן רש"י, ולהפיץ אותו לכלל העובדים למילוי במועדים קבועים ומוסכמים מראש.
- מומלץ לפתח, להפיץ ולהטמיע בקרב העובדים את החשיבות בעבודה מתוכננת, מתועדת ומוערכת.

# תוכן עניינים

1	1. רקע
1	1.1 תופעת האלימות במשפחה
1	1.2 המהלך לפיתוח מערכת ממוחשבת למדידת תוצאות שוטפת בתוכנית הלאומית
2	1.3 תוכנית 'עו"ס משטרה'
5	2. מטרה
6	3. שיטה
6	3.1 כלי המחקר
7	3.2 איסוף הנתונים
7	3.3 מועד המדידה
7	3.4 אתיקה
8	4. ממצאים
8	4.1 מאפיינים
10	4.2 תפוקות
13	4.3 תוצאות
17	5. קבלת הכלי בקרב העובדים והתאמתו לשימוש שוטף
21	6. מגבלות המחקר
22	7. מסקנות והמלצות
24	עוד פרסומים של המכון בנושא
25	מקורות
26	נספחים
26	נספח א': מודל לוגי לתוכנית "עו"ס משטרה"
27	נספח ב': שאלון המחקר

## רשימת לוחות

8	לוח 1: מאפייני המשיבים
---	------------------------

## רשימת תרשימים

5	תרשים 1: מהלך העבודה לפיתוח מערכת מדידה שוטפת עבור תוכנית 'עו"ס משטרה'
11	תרשים 2: אמצעים לקבלת נוהלי העבודה (במספרים) (n=23)

# 1. רקע

## 1.1 תופעת האלימות במשפחה

אלימות במשפחה היא תופעה רחבת היקף הפוגעת בנשים, בגברים, בילדים ובזקנים.<sup>1</sup> הנתונים הקיימים על התופעה מראים כי בעשור האחרון עלה מספר התיקים הפליליים שנפתחו בגין תלונות נשים על אלימות במשפחה (משטרת ישראל, 2018). על אף השכיחות הגבוהה של התופעה והשפעותיה הקשות על הפרט, המשפחה, הקהילה והחברה כולה, קשה לאמוד את היקפה המדויק (בניטה, 2017), בין היתר בשל תת-דיווח, כאשר רק כרבע ממקרי האלימות מדווחים למשטרה (המשרד לביטחון הפנים, 2014). אומנם ישנו תיעוד בקרב גורמי בריאות ורווחה על מקרים נוספים של אלימות, אך מחקרים מראים כי ישנם מקרים רבים אחרים אשר אינם מדווחים ואינם מתועדים כלל (בניטה, 2017). נוסף על הקושי באומדן התופעה, יש בעיות הקשורות למדיניות; לסוג המענים, היקפם והתאמתם למאפיינים הייחודיים ולצרכים של הנפגעים כמו גם של הפוגעים; לפיצול של המענים והשירותים הקיימים ועוד. כל אלה, לצד ריבוי מקרי רצח נשים בעשור האחרון, הובילו להתעוררות מחאה ציבורית רחבה ולעיסוק הולך וגובר בבעיית האלימות במשפחה ובהשפעותיה על החברה הישראלית.

בשנת 2014 כונסה ועדה בין-משרדית לניבוי תמונת מצב עדכנית בנוגע לתופעה ולגיבוש מדיניות ודרכי פעולה מומלצות לטיפול בה, בדגש על תיאום בין משרדי הממשלה והארגונים הפועלים לטיפול בנושא. בין המלצות הוועדה: יצירת מערך מתואם של כלל הגורמים למניעת אלימות במשפחה ומתן טיפול מהיר, כוללני ומותאם למאפייני האוכלוסייה (הן הנפגעים והן הפוגעים); וביצוע הערכה ומדידה שוטפת של מועילות המענים והשירותים (המשרד לביטחון הפנים, 2016).

בשנת 2017 אימצה הממשלה את תוכנית הפעולה ליישום המלצות הוועדה הבין-משרדית וקבעה כי יש לפעול למימושה בהקדם ([החלטת ממשלה 2820](#)), וכן התקבלה החלטת ממשלה ליישום מודל ייחודי להתמודדות עם אירועי אלימות נגד נשים באוכלוסייה הערבית ([החלטת ממשלה 2711](#)). בשנת 2018 מטה התוכנית הלאומית למניעה וטיפול באלימות במשפחה (להלן: התוכנית הלאומית) החל את פעילותו.

## 1.2 המהלך לפיתוח מערכת ממוחשבת למדידת תוצאות שוטפת בתוכנית הלאומית

מטה התוכנית הלאומית פנה לצוות תוצאות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לסייע בהבניה סדורה ומנומקת של התוכנית הלאומית ובפיתוח אב טיפוס לכלים שיסייעו לניטור שוטף של יישום התוכנית ושל השגת מטרותיה, גם לאחר סיום תקופת המחקר.

בשלב הראשון, גובשו עבור התוכנית הלאומית מודלים לוגיים בשלושה רבדים: **מודל לוגי ברמת מקבלי השירות (פוגעים ונפגעים מאלימות במשפחה)** הכורט את המאפיינים של אוכלוסיית היעד, הצרכים שעליהם באה התוכנית לענות, התוצאות הרצויות ומכלול המענים שבאמצעותם הן יושגו; **מודל לוגי ברמת הארגון** הכורט את מאפייני מערכי הטיפול, הקשיים והחסמים העומדים

---

<sup>1</sup> המסמך מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד אולם מתייחס לשני המינים כאחד.

בפניהם והשינויים הנדרשים לביצוע במגוון תחומים: מדיניות ונוהלי עבודה, הכשרות והדרכות לעובדים, ממשקים ושיתופי פעולה בין-ארגוניים, עבודה מתועדת ומבוססת נתונים; כמו כן גובשו **מודלים לוגיים עבור כמה תוכניות מדף נבחרות ועבור שירותים מרכזיים** (שבחרו מובילי התוכנית הלאומית), ובהם: מוקד 118, מרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה, עו"ס משטרה, הכשרות בין-משרדיות וכן תוכנית המניעה בבתי-הספר "חברות וזגיות". על פי התוצאות הרצויות שהוגדרו במודלים, נוסחו מדדי הצלחה לתוכנית הכוללת וכן לתוכניות הספציפיות וגובשו הדרכים האפשריות למדידתם.

בשלב השני, נבחרו דרכי המדידה וגובשו כלים אשר יאפשרו מעקב שוטף אחר תפוקות התוכנית והשגת מטרותיה. לצורך כך נבחרו שתי תוכניות שיהוו אב טיפוס לפיתוח הכלים: (1) **תוכנית המרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה (להלן: מרכזי אלמ"ב)** – תוכנית ארוכת טווח, ועל כן התבצעו בה שתי מדידות – בתחילת ההתערבות ובסיומה, לבחינת השגת תוצאות התוכנית עבור מקבלי השירות; (2) **תוכנית 'עו"ס משטרה'** – תוכנית קצרת טווח, ועל כן התבצעה בה מדידה אחת בסיום ההתערבות, לבחינת השגת תוצאותיה עבור מקבלי השירות (לממצאי המדידה ראו שפירא ואח', 2021). נוסף על כך, בוצעה מדידה של התוצאות הארגוניות והבין-מערכתיות המהוות נדבך חשוב בתוכנית ובעיסוקם של העובדים. הדוח הנוכחי יציג את תוצאות מדידה זו.

המדידות בכל אחת מן התוכניות התבצעו משתי נקודות מבט, זו של העובדים המטפלים וזו של מקבלי השירות עצמם. לצורך כך, עבור כל אחד ממקורות המידע, פותח שאלון ייעודי ומותאם באורכו, בהיקפו בסוג המידע שנאסף, באופן ניסוח השאלון ועוד. בשלב השלישי, הכלים שפותחו במסגרת מהלך זה יהוו בסיס לאפיון מערכת ממוחשבת שתשמש את העובדים בשגרת עבודתם היום-יומית, ובהמשך ועל בסיסם, יגובשו כלים עבור תוכניות נוספות שתחת המעטפת של התוכנית הלאומית.

### 1.3 תוכנית 'עו"ס משטרה'

התוכנית 'עו"ס משטרה' היא יוזמה משותפת של משרד הרווחה והביטחון החברתי – השירות לרווחת הפרט והמשפחה, משטרת ישראל – מדור נפגעי עבירה, והרשות הלאומית לביטחון קהילתי – אגף טיפול ושיקום. התוכנית פועלת יותר מעשור ברשויות מקומיות ואזוריות ברחבי ישראל. היא נוסדה על רקע ההבנה כי הגשת תלונה במשטרה היא אירוע משברי הן לנכגעים המגישים את התלונה והן לפוגעים המגיעים לחקירה כחשודים. לצד זאת, התגבשה הסכמה בנוגע לחשיבות של קידום ההיבטים המערכתיים-ארגוניים בתוך תחנת המשטרה ובממשקי העבודה עם גורמים מחוצה לה. בכלל זאת נמנים כל הקשור לפיתוח ידע, כלים ומיומנויות בקרב העובדים; ביסוס תשתיות של שיתופי פעולה בין כל הגורמים המעורבים בטיפול במקרי אלימות במשפחה; הנגשת ידע ומידע הן בתוך תחנת המשטרה הן בקהילה; קיום תקשורת ישירה בין תחנות המשטרה ובין המרכזים לטיפול באלימות במשפחה וכן עם בעלי תפקידים ברשות המקומית אשר באחריותם לתת מענה לתופעת האלימות במשפחה ועוד. על כן, ישנה חשיבות רבה לשיתוף הפעולה ולאגום המאמצים של גורמי הטיפול וגורמי האכיפה בהתמודדות מהירה, מקצועית ויעילה בעת מצבי משבר של אלימות במשפחה, המגיעים לטיפול של המשטרה.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> בשנת 2019 פיתחו התוכנית הלאומית ומכון ברוקדייל מודל לוגי עבור התוכנית 'עו"ס משטרה' - ראו נספח א'.



התוכנית פועלת ב-51 תחנות משטרה, ביישובים שבהם ישנם מרכזים למניעה וטיפול באלימות במשפחה. במשרד הרווחה והביטחון החברתי ישנם 31 תקנים לעו"ס משטרה וברשות הלאומית לביטחון קהילתי ישנם 20 תקנים לעו"ס משטרה (מהם 15 תקנים אזורים, אשר נותנים מענה ל-55 יישובים ערביים). בעת ביצוע המחקר היו מאוישים 45 תקנים בלבד.

**מטרות התוכנית** כפי שהוגדרו על ידי התוכנית הלאומית (2018) הן: לתת מענה מקיף לנפגעים מאלימות במשפחה בשעת המשבר וכן לפוגעים; לחזק את ממשקי העבודה שבין תחנות המשטרה ובין שירותי הטיפול והמניעה הניתנים בקהילה (באחריות משרד הרווחה והביטחון החברתי במקרים של אלימות במשפחה); לבסס ולחזק את רצף הטיפול עבור מקבלי השירות ולשלבם במענים טיפוליים; להעלות את שיעורי מקבלי השירות מקרב המעורבים באלימות במשפחה – פוגעים ונפגעים, בגירים וקטינים.

**תפקידי עו"ס המשטרה** (הרשות הלאומית לביטחון קהילתי, 2021):

- לבצע התערבות בשעת משבר ולקבל את הפוגעים והנפגעים לשיחה ראשונית. במקרה הצורך לבצע אבחון ראשוני, הערכת מסוכנות או בניית תוכנית התערבות בתוך התחנה.
- לגייס את המעורבים באירועי אלימות במשפחה המגיעים לתחנת משטרה לתהליכי טיפול בקהילה.
- להפנות את הפוגעים והנפגעים אל השירותים החברתיים בקהילה (אגף הרווחה ברשות המקומית ומרכז אלימות במשפחה ברשות המקומית) ולקשר ביניהם.
- במקרה הצורך, ללוות את הפוגעים והנפגעים אל מרכזי אלמ"ב לשם קבלת טיפול ארוך טווח.

ולצד אלה:

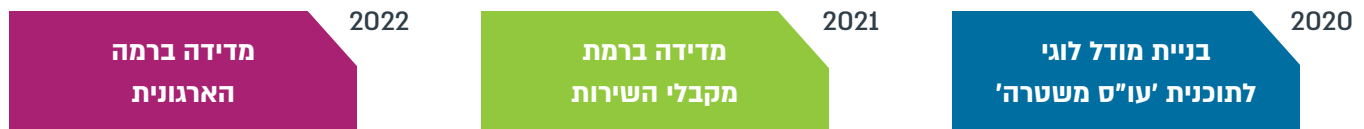
- ליצור ממשקי עבודה ושיתוף פעולה עם בעלי התפקידים בתחנת המשטרה, צוות חקירות אלימות במשפחה וחוקרי ילדים שבאחריותם גם חקירה של חסרי ישע.
  - לשמש גורם מתכלל ואיש קשר של תחנת המשטרה עם מרכז אלמ"ב ועם בעלי תפקידים נוספים ברשות המקומית הממונים על מתן מענה לאלימות במשפחה (בעלי תפקידים במחלקה לשירותים חברתיים, שירות המבחן, שירותי בריאות, חינוך, עו"ס לפיקוח על עבירות מין בקהילה, שירות בתי הסוהר וכדומה).
  - לקדם פעילות מערכתית לשיפור המענה המשותף למשטרה ולשירותי המניעה והטיפול ברשויות המקומיות.
- בחודשים פברואר-אפריל 2021 נערך פיילוט בתוכנית עו"ס משטרה, אשר נועד לבחון את מידת השגת תוצאות התוכנית עבור מקבלות השירות ואת מידת התאמת השאלון לשמש ככלי למדידת תוצאות שוטפת בתוכנית עו"ס משטרה. להלן עיקרי הממצאים שעלו בדוח המסכם של הפיילוט (שפירא ואח', 2021):
- **המאפיינים והצרכים של הנפגעות מקבלות השירות בתוכנית** – מרביתן נשים יהודיות עם ילדים. הפגיעות המרכזיות שהן חוו היו פגיעה רגשית-נפשית, הטרדה ושליטה בחיים.
  - **התערבויות קודמות** – כמחצית ממקבלות השירות פנו בעבר למשטרה לטיפול בבעיית האלימות במשפחה וכשליש פנו לסיוע של גורמים אחרים.

- **שימוש בתפוקות** – עו"סיות המשטרה משתמשות במגוון מענים כדי לתת שירות, בעיקר מתן מידע או הפניה ותיווך למענים בקהילה, איסוף מידע והערכת מצב וטיפול תמיכתי הכולל ייעוץ, הדרכה ישירה, אמפתיה, אישור והרגעה.
- **השגת תוצאות** – מרבית עו"סיות המשטרה דיווחו כי הושגו התוצאות הרצויות עבור מקבלות השירות, וכי הן השתלבו בהמשך טיפול בקהילה. מרבית מקבלות השירות ציינו כי יפנו לעו"ס המשטרה אם יצטרכו עזרה בעתיד.

## 2. מטרה

מטרת חלק זה של המחקר הייתה לבחון את מידת השגת תוצאות התוכנית כדי לשפר את המענים והשירותים ואת איכות הטיפול הניתן למקבלי השירות. בהתבסס על מטרות התוכנית, כפי שהוגדרו על ידי התוכנית הלאומית, ובזיקה להגדרת תפקידיו של עו"ס המשטרה, נבנו שני מערכי מדידה: האחד ברובד העבודה עם מקבלי השירות המגיעים לתחנות המשטרה והשני ברובד הארגוני-מערכתי. לאחר שבשלב הקודם נבחנה מידת השגת התוצאות עבור מקבלי השירות (כפי שהוצג בתת-פרק 1.3), בשלב הנוכחי נבחנה מידת השגת התוצאות ברובד הארגוני שהוגדרו כאבני הדרך המרכזיות להשגת התוצאות עבור מקבלי השירות. כמו כן נבדקה מידת השימוש בפרקטיקות ארגוניות התומכות בעבודה השוטפת של עו"ס המשטרה. תוצאות אלו הן אבני דרך מרכזיות להשגת התוצאות עבור מקבלי השירות, ועל כן מידת השגתן קשורה בהמשך גם למידת השגת התוצאות בקרב מקבלי השירות.

**תרשים 1: מהלך העבודה לפיתוח מערכת מדידה שוטפת עבור תוכנית 'עו"ס משטרה'**



## 3. שיטה

### 3.1 כלי המחקר

השאלון להערכת התוצאות הארגוניות בתוכנית 'עו"ס משטרה' פותח באופן ייעודי עבורה. הוא מבוסס על המודל הלוגי הארגוני הכולל אשר פותח עבור התוכנית הלאומית, ועל כן מהווה אב טיפוס לכלים נוספים אשר יפותחו לניטור השוטף של היבטים ארגוניים ומערכתיים בתוכניות השונות ושל השגת מטרותיהן. השאלון הוא כמותי בעיקרו וכולל שאלות רב-ברירותיות וכן שאלות פתוחות להסבר והרחבה (ראו נספח ב': שאלון המחקר). השאלון מיועד למילוי של עובדים המועסקים כיום בתפקיד עו"ס בתחנות משטרה (להלן: **עובדים**), והוא כולל את הנושאים האלה:

**מאפיינים:** אלו הם נתונים של המערכת הארגונית ועל אודותיה, שאינם מהווים מוקד לשינוי בכני עצמם, אך עשויים להשפיע על סוג והיקף הבעיות ועל הצרכים של המערכת, או שיש להם משמעות לאופן שבו תבוצע ההתערבות. בהקשר הארגוני, מאפיינים עשויים להתייחס לארגון עצמו, לעובדיו, להקשר הסביבתי/ מערכתי של הארגון ולהקשר החברתי הרחב (ארזי ונמר-פורסטנברג, 2020). בשאלון נבחנו פרטי הרקע של המשיב עצמו – עו"ס המשטרה (למשל, מגדר, גיל, קבוצת אוכלוסייה, השכלה, ותק במקצוע ובתפקיד, היקף משרה, שיוך ארגוני) ושל סביבת העבודה שבה הוא פועל. איסוף המידע על מאפייני הרקע של עו"ס המשטרה נועד לבחון אם מאפיינים אלו משפיעים על דרכי הפעולה הנבחרות או על מידת השגת התוצאות בקרב מקבלי השירות, וכן לסייע למובילי התוכנית לזהות פערים בידע או במיומנויות בקרב העובדים ומוקדים לשיפור ברמה הארגונית-מערכתית.

**תפוקות:** על בסיס התוצאות שהוגדרו ובהתחשב במאפייני הארגון הוגדרו החלופות השונות שבאמצעותן אפשר יהיה להשיג את התוצאות הרצויות. תפוקות הן הפעילויות שעל פי 'תאוריית השינוי'<sup>3</sup> יקדמו את השגת התוצאות (ארזי ונמר-פורסטנברג, 2020). בשאלון נבחנו התפוקות האלה: השתתפות בהכשרה ייעודית לתפקיד, השתתפות במפגשי הדרכה או ליווי מקצועי; אופן העברת נוהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס המשטרה לעובדים; תדירות קיום מפגשים עם גורמים שונים ברשויות המקומיות (מקלטים, מרכזי אלמ"ב, עו"ס לחוק, עו"ס משפחה, חוקר אלמ"ב, פורום אכיפה, גורמי חינוך, גורמי בריאות, גורמי משפט) והמטרות של מפגשים אלו (קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי, התייעצות כללית, עבודת שיווק לשם סיוע באיתור ויישוג מקבלי שירות, מתן מידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה, השתתפות בוועדות או כנסים בקהילה בתחומי אלימות במשפחה, פעילות קהילתית); מתן מידע, תיווך או הפניה של חוקרי משטרה לשירותים בקהילה על ידי עו"ס משטרה; תיעוד המידע על הטיפול במקבלי השירות על ידי עו"ס המשטרה.

**תוצאות:** התוצאות עונות על השאלה: אילו שינויים חלו במצבו של הארגון, במצבם של העובדים בו ובמישור הבין-מערכתי? התוצאות נגזרות ישירות מן הצרכים שזוהו ומשקפות את תמונת הראי שלהם. תוצאות רצויות ברמת הארגון עשויות להיות בעבור כל אחת

---

<sup>3</sup> תאוריית השינוי היא מסגרת מושגית המסייעת לתאר כיצד תוכניות ההתערבות ואסטרטגיות הפעולה שבהן אמורות להביא להשגת התוצאות הרצויות ומדוע.

מן הרמות הארגוניות: במסגרת תוכנית מובנית, בתוך שירות או יחידה ארגונית, בקרב עובדיו וביחס להקשר הסביבתי (ארגוני או ציבורי) (ארזי ונמר-פורסטנברג, 2020). בשאלון בתוכנית 'עו"ס משטרה' נבחנו התוצאות האלה: הגברת הכלים והמיומנויות של העובדים לביצוע תפקיד עו"ס משטרה, לגיוס מקבלי שירות לטיפול, לטיפול במצבי משבר חריפים ולמתן מענה נגיש ורגיש (מבחינת תרבות, מגדר, גיל ושפה); היכרות העובד עם המדיניות ועם נוהלי העבודה לתפקיד ועבודה על פיהם; קיומם של תיאום ושיתוף פעולה ממוסדים ושוטפים בין השירותים השונים בקהילה, קיום רצף טיפול עבור מקבל השירות בין השירותים השונים בקהילה; הגברת ההיכרות של חוקרי המשטרה עם תפקיד עו"ס משטרה ותחומי אחריותו; הגברת הידע והמידע של חוקרי המשטרה על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה; קיום מידע ארגוני מרוכז על עבודת עו"ס המשטרה.

### **3.2 איסוף הנתונים**

אנשי צוות ממטה התוכנית הלאומית הפיצו שאלונים מקוונים לכלל העובדים (45 עו"ס המשטרה) באמצעות קישור שהועבר בדוא"ל ובוואטסאפ, והם התבקשו למלא אותם. 26 עובדים מילאו את השאלון (שיעור היענות של 58%).

### **3.3 מועד המדידה**

השאלון הופץ ב-13 במארס 2022, והמשיבים התבקשו למלא אותו תוך שבועיים מיום ההפצה. המדידה הוארכה פעמים אחדות כדי להגיע לשיעורי השבה גבוהים ככל האפשר. המדידה הסתיימה ב-14 באפריל 2022.

### **3.4 אתיקה**

במחקר זה המשיבים לא נדרשו למלא טופס הסכמה מדעת, משום שהליכי הערכת ביצוע ומדידת תוצאות ותיעודם הם חלק אינטגרלי מעבודת העו"ס ומתחייבים במסגרת תפקידם. לצד זאת, האנונימיות של המשתתפים בשלב הפיילוט כלפי צוות המחקר וכלפי מטה התוכנית נשמרה. הפצת השאלונים לכלל העובדים נעשתה באמצעות משרד הרווחה והביטחון החברתי, כך שלא נוצר קשר ישיר בין החוקרים ובין המשיבים. השאלונים המלאים הועברו ישירות למכון ברוקדייל והם נותחו באופן אגרסיבי, מבלי להזכיר פרטים מזיהוי של המשיבים. המחקר קיבל את אישורה של ועדת האתיקה של מכון ברוקדייל.

## 4. ממצאים

ממצאי המחקר יוצגו להלן בשלושה חלקים על פי רכיבי המודל הלוגי:

1. מאפיינים: פרטי הרקע של המשיבים, רקע על תפקיד עו"ס המשטרה ועל סביבת העבודה.
2. תפוקות: השתתפות בהכשרות ובהדרכות, היכרות עם המדיניות ונוהלי העבודה, עבודה בתיאום בין-ארגוני, איסוף ותיעוד מידע.
3. תוצאות: סביבת עבודה מותאמת לצורכי העבודה; הגברת ידע, מידע, כלים ומיומנויות בקרב העובדים; עבודה תואמת מדיניות ונוהלי עבודה; הגברת שיתוף הפעולה בעבודה עם חוקרי המשטרה; הגברת התיאום הבין-ארגוני והבטחת רצף טיפול.

### 4.1 מאפיינים

#### א. פרטי הרקע של המשיבים<sup>4</sup>

**לוח 1** מציג את מאפייני המשיבים. 81.0% מן המשיבים הן נשים (17 עובדות) והיתר גברים; 81.8% יהודים (18 עובדים) והיתר ערבים; 81.8% בעלי תואר שני (18 עובדים); הוותק הממוצע שלהם כעובדים סוציאליים הוא 12.0 שנים והוותק הממוצע שלהם כעו"ס משטרה הוא 3.2 שנים; 68.2% משויכים למשרד הרווחה והביטחון החברתי (15 עובדים) ו-22.7% לרשות הלאומית לביטחון קהילתי (5 עובדים); 66.7% עובדים במשרה חלקית (14 עובדים) והיתר מועסקים במשרה מלאה בתפקיד עו"ס משטרה (7 עובדים).

לוח 1: מאפייני המשיבים

מאפיינים	(%)	M	SD	Range
<b>מגדר (n=21)</b>				
גברים	19.0			
נשים	81.0			
<b>גיל (n=19)</b>				
	100.0	39.9	8.94	56-28
<b>קבוצת אוכלוסייה (n=22)</b>				
יהודי	81.8			
ערבי	18.2			
<b>השכלה (n=22)</b>				
תואר ראשון	18.2			
תואר שני	81.8			
<b>ותק במקצוע (בשנים) (n=21)</b>	100.0	12.0	7.89	27-3
<b>ותק בתפקיד (בשנים) (n=20)</b>	100.0	3.2	1.72	6-1

<sup>4</sup> היות שגודל האוכלוסייה במחקר זה קטן (n=45) וגודל מדגם המשיבים הוא כמחצית מכלל האוכלוסייה (n=26), אי אפשר היה לבצע ניתוחים סטטיסטיים מורכבים. כמו כן אין מידע עבור כלל העובדים ולכן אי אפשר היה לערוך השוואה.

מאפיינים	(%)	M	SD	Range
<b>היקף משרה (n=21)</b>				
חצי משרה (50%)	57.1			
בין 50%-ל-100%	9.5			
משרה מלאה (100%)	33.3			
<b>שיוך ארגוני (n=22)</b>				
משרד הרווחה והביטחון החברתי	68.2			
הרשות לביטחון קהילתי	22.7			
אחר	9.1			
<b>שפות דיבור (n=26)<sup>^</sup></b>				
עברית	100.0			
אנגלית	34.6			
ערבית	15.4			

<sup>^</sup> אפשר היה לסמן יותר משפת דיבור אחת

## ב. רקע על התפקיד ועל סביבת העבודה

כל עו"ס משטרה אחראי בממוצע ל-2.5 יישובים. מבין 22 העובדים שענו על שאלת הרקע על התפקיד וסביבת העבודה, 14 עובדים אחראים ליישוב אחד ו-8 עובדים אחראים לכמה יישובים (כאשר הטווח נע בין 3 ל-9 יישובים). 16 עובדים (72.7% מן המשיבים) דיווחו כי משרד עו"ס המשטרה ממוקם במרכז אלמ"ב, 4 עובדים (18.2% מן המשיבים) דיווחו כי המשרד ממוקם בתחנת המשטרה ורק 2 עובדים (9.1% מן המשיבים) דיווחו כי הוא ממוקם במקום אחר. כל עו"ס משטרה מטפל בממוצע ב-23 מקבלי שירות בחודש, כאשר הטווח נע בין 4 ל-80 מקבלי שירות.

**היקף ההיענות לסיוע של עו"ס משטרה:** 3 עובדים (13.6% מן המשיבים) דיווחו כי כלל מקבלי השירות המופנים אליהם מעוניינים לקבל סיוע באמצעות שיחת טלפון או מפגשים פנים אל פנים; 8 עובדים (36.4% מן המשיבים) העריכו כי כ-75% ממקבלי השירות מעוניינים לקבל סיוע; 7 עובדים (31.8% מן המשיבים) העריכו כי כ-50% ממקבלי השירות מעוניינים לקבל סיוע; 4 עובדים (18.2% מהמשיבים) העריכו כי רק כ-25% ממקבלי השירות מעוניינים לקבל סיוע.

בממוצע, נערכים 15 שיחות טלפון או מפגשים פנים אל פנים עם מקבלי שירות המעוניינים בסיוע של עו"ס המשטרה (הטווח נע בין 2 ל-50).<sup>5</sup> 20 עובדים (76.9% מן המשיבים) דיווחו כי אמצעי הקשר העיקרי עם מקבלי השירות הוא שיחות טלפון, 15 עובדים (57.7% מן המשיבים) דיווחו על פגישות פנים-אל-פנים ורק 4 עובדים (15.4% מהמשיבים) דיווחו על התכתבויות בוואטסאפ או בהודעות טקסט.

<sup>5</sup> התוכנית 'עו"ס משטרה' מוגדרת תוכנית לטווח קצר, על כן הממוצע הגבוה של מספר המפגשים/ שיחות הטלפון עם מקבלי השירות מפתיע ויכול להעיד בקרב חלק מן המשיבים על טשטוש הגבולות במענה על השאלון בין תפקידם כעו"ס משטרה לתפקידם כעו"ס במרכז אלימות במשפחה. אפשרות נוספת היא רצון העובדים להרחיב את טווח תפקידם ולתת שירות לפונים.

## 4.2 תפוקות

### א. השתתפות בהכשרות ובהדרכות לביצוע התפקיד עו"ס משטרה

השתתפות בהכשרה מקצועית לביצוע התפקיד

7 עובדים (26.9% מן המשיבים) דיווחו כי השתתפו בהכשרה ייעודית בבית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה לתפקיד עו"ס משטרה.

15 עובדים (57.7% מן המשיבים) ציינו כי השתתפו בהכשרות נוספות בתחום של אלימות במשפחה במסגרות האלה: קורס 'אשנב לאלומות במשפחה', 12 צעדים לאלומות במשפחה, השתלמות לטיפול בגברים פוגעים ונפגעים, קורס מיומנויות מתקדמות בטיפול באלומות בין-זוגית, קורס לטיפול באירועי אלימות באוכלוסייה הבדואית, הכשרות פנים ארגוניות במרכז לאלומות במשפחה, לימודי פסיכותרפיה.

### השתתפות בהדרכה וקבלת ליווי מקצועי

19 עובדים (73.0% מן המשיבים) דיווחו כי הם מקבלים הדרכה או ליווי מקצועי במסגרת תפקידם: עובד אחד (3.8%) ציין כי קיבל הדרכה מגורם מן המטה ו-18 עובדים (69.2%) ציינו כי קיבלו הדרכה מגורמים אחרים. מרביתם ציינו כי הם מקבלים הדרכה פרטנית או קבוצתית ממנהל, מראש צוות או מעובד ותיק במרכז לאלמ"ב שאליו הם משתייכים. כמו כן חלקם ציינו כי הם מקבלים הדרכה חיצונית. אף לא אחד מן המשיבים דיווח כי קיבל הדרכה או ליווי מגורם מקצועי במחוז.

תדירות ההדרכה והליווי המקצועי משתנה: 16 עובדים (84.3% מן המשיבים) ציינו כי הם מקבלים הדרכה באופן שוטף ו-3 עובדים (15.7% מן המשיבים) דיווחו כי הם מקבלים הדרכה על פי צורך.

17 עובדים (65.4% מן המשיבים) ציינו כי חסרים להם כלים שונים כדי לתת שירות טוב יותר. הם ציינו את הצורך ב:

- הכשרה והדרכה מקצועית
  - הכשרה מקצועית לביצוע תפקיד עו"ס משטרה
  - קורס בתחום אלימות במשפחה
  - הכשרה בביצוע הערכת מסוכנות
  - הכשרה והדרכה בטיפול בשעת משבר
  - היכרות עם השירותים הסוציאליים הקיימים
  - הכרת דרכי העבודה והכלים של המשטרה
  - ידע בחוקים וממשקי עבודה הקשורים לעולם החוק

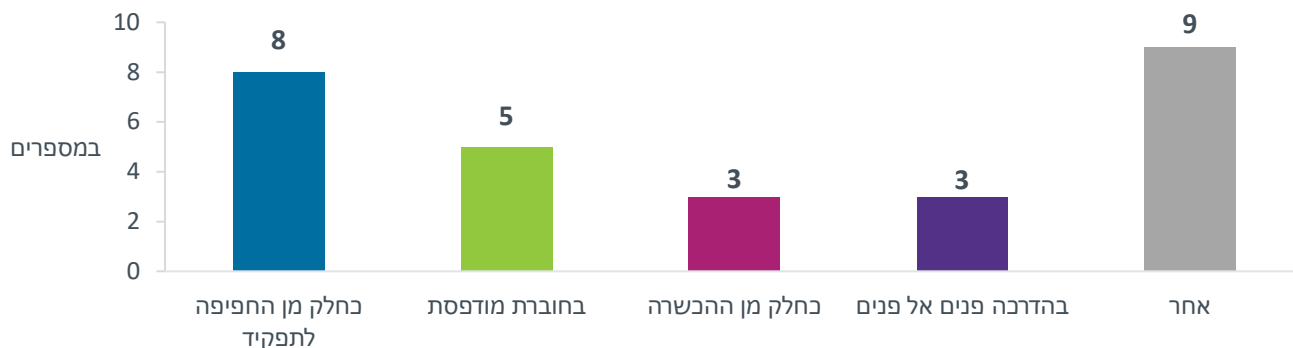


- קבוצת עמיתים המתמודדים עם דילמות דומות
- יש לציין כי גם משתתפות קבוצת המיקוד העלו את הצורך בלמידת עמיתים לצד ההכשרה וההדרכה. אף על פי שיש שונות בהגדרת התפקיד ובמשימות שהן מבצעות, המשתתפות הצביעו על החשיבות של למידה והיועצות הדדית.
- קשר משטרה – עו"ס משטרה
  - מכגשים קבועים לקיום קשר הדוק ותדיר עם המשטרה, שותפות פעילה עם המשטרה
  - גורם מתווך מתוך המשטרה שיקדם שיתוף פעולה מוצלח
- ציוד משרדי/ טכני (משרד, טלפון נייד, מחשב נייד)

### ב. היכרות עם המדיניות ועם נוהלי העבודה

נוהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס משטרה הועברו לעובדים בדרכים שונות<sup>6</sup>: 8 עובדים (34.8% מן המשיבים) דיווחו כי קיבלו את הנהלים במסגרת חפיפה לתפקיד, 5 עובדים (21.7% מן המשיבים) דיווחו כי קיבלו את הנהלים בחוברת מודפסת, 3 עובדים (13.0% מן המשיבים) דיווחו כי קיבלו את הנהלים כחלק מן ההכשרה, 3 עובדים (13.0% מן המשיבים) דיווחו כי קיבלו את הנהלים בדרך אחרת, למשל מן הפיקוח המחוזי (תרשים 2). יש לציין כי 2 עובדים דיווחו כי לא קיבלו את הנהלים ועובד אחד אף ציין כי נחשף לנהלים באמצעות חיפוש עצמאי באתר הרשות הלאומית לביטחון קהילתי והוראות התע"ס.

תרשים 2: אמצעים לקבלת נוהלי העבודה (במספרים) (n=23)



<sup>6</sup> אפשר היה לסמן בשאלה זו יותר מתשובה אחת

## ג. עבודה בתיאום בין-ארגוני

עו"ס המשטרה מקיימים מפגשים פיזיים, מקוונים וטלפוניים עם גורמים שונים בתדירות שונה<sup>7</sup>:

- **מקלטים** – 13 עובדים (56.5% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם עובדי מקלטים בתדירות כלשהי ועובד אחד דיווח על פגישות בתדירות גבוהה. שלושה עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: התייעצות (2 עובדים) וקידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (עובד אחד).
- **מרכזי אלמ"ב** – 17 עובדים (73.9% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם עובדי מרכזי אלמ"ב בתדירות כלשהי ו-12 עובדים דיווחו על פגישות בתדירות גבוהה. שני עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (עובד אחד) או כחלק משיבות צוות חודשיות במרכז אלמ"ב (עובד אחד).
- **עו"ס לחוק** – 18 עובדים (78.3% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם עו"ס לחוק בתדירות כלשהי ו-9 עובדים דיווחו על פגישות בתדירות גבוהה. שישה עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (3 עובדים), התייעצות (2 עובדים) וסיוע באיתור ויישוג מקבלי שירות (עובד אחד).
- **עו"ס משפחה** – 20 עובדים (87.0% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם עו"ס משפחה בתדירות כלשהי ו-12 עובדים דיווחו על פגישות בתדירות גבוהה. שמונה עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (3 עובדים), התייעצות (2 עובדים), סיוע באיתור ויישוג עבור מקבלי שירות (2 עובדים) והשתתפות בוועדות או כנסים בקהילה בתחומי אלימות במשפחה (עובד אחד).
- **חוקר אלימות במשפחה** – 22 עובדים (95.7% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם חוקר אלימות במשפחה בתדירות כלשהי ו-19 עובדים דיווחו על פגישות בתדירות גבוהה. עשרה עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (4 עובדים), התייעצות (3 עובדים), סיוע באיתור ויישוג מקבלי שירות (2 עובדים) והשתתפות בוועדות או כנסים בקהילה בתחומי אלימות במשפחה (עובד אחד).
- **פורום אכיפה** – 7 עובדים (30.4% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם פורום אכיפה בתדירות כלשהי – אחת לחודש או אחת לרבעון. שלושה עובדים בלבד ציינו את מטרת הפגישות: התייעצות (עובד אחד), קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (עובד אחד) ומתן מידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה (עובד אחד).
- **גורמי חינוך** – 5 עובדים (21.7% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם גורמי חינוך בתדירות כלשהי ועובד אחד דיווח על פגישות בתדירות גבוהה. לא צוינה מטרת הפגישות.
- **גורמי בריאות** – 6 עובדים (26.1% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם גורמי בריאות בתדירות כלשהי, אך לא בתדירות גבוהה. לא צוינה מטרת הפגישות.
- **גורמי משפט** – 5 עובדים (21.7% מן המשיבים) דיווחו על קיום פגישות עם גורמי משפט בתדירות כלשהי, אך לא בתדירות

<sup>7</sup> תדירות כלשהי: פחות מאחת לרבעון, אחת לרבעון, אחת לחודש, אחת לשבוע או שבועיים, פעמיים בשבוע או יותר; תדירות גבוהה: אחת לשבוע או שבועיים, פעמיים בשבוע או יותר

גבוהה. הם ציינו את מטרת הפגישות: התייעצות (2 עובדים), קידום הטיפול במקבל שירות ספציפי (2 עובדים) וסיוע באיתור ויישוג מקבלי שירות (2 עובדים).

- **גורמים נוספים** – 11 עובדים (47.8% מן המשיבים) ציינו גורמים שונים שהם נמצאים בקשר עימם:
  - גורמי רווחה: עו"ס בתחנת המשטרה, עו"ס סדרי דין, עו"ס ילדים, רכזות מרכזי תקיפה מינית, מפקחים במשרד הרווחה והביטחון החברתי, מדור לאזרחים ותיקים במשרד הרווחה והביטחון החברתי
  - גורמי משטרה: קצין נפגעי עבירה, קצין אגף חקירות ומודיעין, מפקד התחנה
  - רבנים ומובילים חברתיים בעיר

עו"ס משטרה אשר מדווחים כי מתקיימים מפגשים בתדירות נמוכה, מנו את הסיבות לכך:

- ארבעה עובדים (17.4% מן המשיבים) השיבו כי אין להם צורך במפגשים אלו
- עובד אחד (3.8% מן המשיבים) השיב כי השותפים שלו אינם מעוניינים בקשר או בשיתוף פעולה
- עובד אחד (3.8% מן המשיבים) דיווח כי אינו בטוח בהגדרת תפקידו ולכן אינו משתתף בוועדות או בפורומים

#### **ד. איסוף ותיעוד מידע – זיהוי וריכוז נתונים ומגמות, תופעות חריגות ופערים במענים**

עו"ס המשטרה דיווחו כי הם מתעדים את המידע על אודות הטיפול במקבלי השירות בדרכים שונות: רק 8 עובדים (38.6% מן המשיבים) במערכת ממוחשבת, 11 עובדים (47.8% מן המשיבים) במסמך וורד או אקסל ו-3 עובדים (13.0% מן המשיבים) בתיק לקוח ידני.

22 עובדים (95.7% מן המשיבים) דיווחו כי בשנה שלפני מילוי השאלון נדרשו להעביר מידע מרוכז על פעילותם לממונים עליהם (למטה, למחוז, או לגורמים אחרים במשרד): 8 עובדים (34.8% מן המשיבים) כאחת לחודש, 4 עובדים (17.4% מן המשיבים) אחת לכמה חודשים, 10 עובדים (43.5% מן המשיבים) אחת לשנה. לעומת זאת, 13 עובדים (59.1% מן המשיבים) דיווחו כי בשנה שלפני מילוי השאלון, קיבלו מן הממונים עליהם מידע מרוכז או נתונים על מקבלי השירות במרכז, ביישוב או במחוז.

### **4.3 תוצאות**

במודל הלוגי, אשר גובש עבור תוכנית 'עו"ס משטרה', הוגדרו התוצאות הארגוניות הרצויות שלהלן:

- התאמת סביבת העבודה לצורכי העבודה
- יש מענה טיפולי הכוונתי בתחנות המשטרה
- הגברת הנגישות של מענים מבחינה פיזית לאנשים עם מוגבלויות ושל מידת התאמתם על פי גיל (למשל לזקנים), על פי מגדר (למשל לגברים) ועל פי תרבות (למשל לאוכלוסייה הערבית, לאוכלוסייה האתיופית)
- הגברת תיאום, שיתוף הפעולה ורצף הטיפול בין השירותים השונים

- מתקיימת עבודת צוות בין-משרדית ברמת מטה
  - חיזוק הידע המקצועי ומיומנויות ההתערבות בקרב העובדים
  - חיזוק הידע והמידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה בקרב חוקרי משטרה
  - יש מידע ארגוני על פעילות עו"ס משטרה
- שאלון המחקר התייחס לכל התוצאות כפי שהוגדרו במודל.

### א. סביבת העבודה מותאמת לצורכי העבודה

19 עובדים (86.4% מן המשיבים) דיווחו כי סביבת העבודה שלהם תואמת את צורכי העבודה, למשל קיומם של אמצעים טכנולוגיים, מקום ישיבה פיזי ואמצעי תקשורת. 3 עובדים (13.6% מן המשיבים) דיווחו כי סביבת העבודה אינה תומכת בצורכי עבודתם בשל היעדרו של משרד קבוע.

### ב. חיזוק הידע, המידע, הכלים והמיומנויות בקרב העובדים

שבעה עובדים אשר השתתפו בהכשרות דיווחו כי ההכשרה נתנה להם במידה רבה ורבה מאוד את הכלים והמיומנויות השונות הנדרשים לביצוע תפקידם, מהם:

- 6 עובדים (85.7% מן המשיבים) דיווחו על קבלת כלים **לשמש כעו"ס משטרה**
- 5 עובדים (71.4% מן המשיבים) דיווחו על קבלת כלים **לגיוס מקבלי שירות לטיפול**
- 4 עובדים (57.1% מן המשיבים) דיווחו על קבלת כלים **לטיפול במצבי משבר חריפים**
- 4 עובדים (57.1% מן המשיבים) דיווחו על קבלת כלים **למתן מענה נגיש ורגיש מבחינת תרבות, מגדר, גיל ושפה**

### ג. עבודה תואמת מדיניות ונוהלי עבודה

25 עובדים דיווחו כי הם מכירים את נהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס משטרה במידה כלשהי: 3 עובדים (12.0% מן המשיבים) במידה מועטה, 7 עובדים (28.0% מן המשיבים) במידה בינונית ורובם – 15 עובדים (60.0% מן המשיבים) במידה רבה או רבה מאוד. 21 עובדים (84.0% מן המשיבים) דיווחו כי הם עובדים בהתאם לנהלים אלו במידה כלשהי: 5 עובדים (23.8% מן המשיבים) במידה בינונית, ו-16 עובדים (76.2% מן המשיבים) דיווחו כך במידה רבה או רבה מאוד. לצד זאת, 4 עובדים (16.0% מן המשיבים) דיווחו כי הם כלל אינם יודעים אם הם עובדים בהתאם לנהלים או לא.

4 עובדים אשר דיווחו כי הם עובדים בהתאם לנהלים "במידה בינונית" בלבד טענו כי הנהלים אינם תואמים את המצב ואת הצרכים בשטח, ו-3 עובדים ציינו כי ישנם פערים בציפיות בנוגע לעבודה על פי נהלים בין המשטרה לרווחה. העובדים העלו הצעות לפתרונות שסייעו להם לעבוד על פי הנהלים: ראשית, הדרכה או הכשרה מסודרת לעו"ס המשטרה להכרת הנהלים ותרגולם בשטח; שנית, תיאום ציפיות והסכמה בין המשטרה לרווחה בכל הנוגע לנהלים ולפרקטיקות עבודה.

## ד. הגברת התיאום הבין-ארגוני והבטחת רצף טיפול

ההיבט של הגברת התיאום הבין-ארגוני והבטחת רצף טיפול נבחן ברמת מקבלי השירות (רובד העבודה עם מקבלי השירות המגיעים לתחנות המשטרה) במדידה שבוצעה בחלקו הראשון של המחקר (שפירא ואח', 2021). במדידה הנוכחית, נבחן ההיבט ברמת העבודה המערכתית השוטפת עם גורמים בתוך תחנת המשטרה ועם גורמים בקהילה.

23 עובדים דיווחו כי במרבית היישובים שבהם הם עובדים יש **תיאום ושיתוף פעולה ממוסדים ושוטפים** עם השירותים השונים בקהילה במידה כלשהי, מהם 11 עובדים (47.8% מן המשיבים) דיווחו על כך במידה רבה או רבה מאוד. לצד זאת, 2 משיבים דיווחו כי במחצית מן היישובים שבהם הם עובדים אין תיאום ושיתוף פעולה, ועובד אחד דיווח כי במרבית היישובים שבו הוא עובד אין תיאום ושיתוף פעולה.

22 עובדים דיווחו כי במרבית היישובים שבהם הם עובדים **מתקיים עבור מקבלי השירות רצף טיפול** בין השירותים השונים במידה כלשהי, מהם 11 עובדים (50.0% מן המשיבים) דיווחו על כך במידה רבה או רבה מאוד. הסמנים (אינדיקטורים) לכך שיש תיאום, שיתוף פעולה ורצף טיפול הם:

- העו"סים מקבלים פניות מן המשטרה ומפנים את מקבלי השירות לטיפול של הגורמים הרלוונטיים ברווחה
- העו"סים עומדים בקשר שוטף עם גורמים מקצועיים נוספים, ומקיימים עימם תקשורת פתוחה ושיח מתמיד
- מבוצעת עבודה עקבית ורציפה בממשקים עם גורמים רלוונטיים (התייעצות, עדכון, כתיבת נוהלי עבודה משותפים)
- מקבלי השירות מכירים את המערכת ואת זכויותיהם
- נוצרה מעטפת של מיצוי זכויות עבור מקבלי השירות והשירות עבורם מונגש

## ה. הגברת שיתוף הפעולה עם חוקרי המשטרה: מתן מידע, תיווך והפניה לשירותים בקהילה

לדעת 23 עובדים, חוקרי המשטרה מכירים את תפקידם ואת תחומי האחריות שלהם במידה כלשהי, מהם 18 עובדים (78.3% מן המשיבים) דיווחו על כך במידה רבה או רבה מאוד. 15 עובדים (57.7% מן המשיבים) דיווחו כי חוקרי המשטרה פנו אליהם כדי לקבל מידע, 17 עובדים (65.4% מן המשיבים) דיווחו כי חוקרי המשטרה פנו אליהם לצורך תיווך והפניה לשירותים בקהילה. 20 עובדים (87.0% מן המשיבים) דיווחו כי פנו ביוזמתם לחוקרי המשטרה לשם מתן מידע, תיווך או הפניה לשירותים בקהילה.

22 עובדים דיווחו כי הם מעריכים שבמסגרת עבודתם הצליחו להגביר את רמת הידע והמידע של חוקרי המשטרה על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה במידה כלשהי, מהם 11 עובדים (47.8% מן המשיבים) השיבו כך במידה רבה או רבה מאוד. הסמנים להגברת ידע ומידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה בקרב חוקרי משטרה הם:

- חוקרי המשטרה יודעים לאילו גורמים יש לפנות במצבים שונים כאשר עו"ס המשטרה לא נמצא במשרד
- יש קשר מיטיב, זמין ובטוח בין עו"ס המשטרה לחוקר האלמ"ב
- יש שיח משותף ושיתוף פעולה

12 עובדים (52.2% מן המשיבים) סברו כי לא הצליחו להגביר את שיתוף הפעולה עם חוקרי המשטרה, או הצליחו בכך "במידה מועטה" או "במידה בינונית", הסיבות שהם ייחסו לכך הן:

- היעדר נכונות, זמן או פנאי של חוקר המשטרה
- אין צורך במתן מידע לחוקרי המשטרה על נושאים אלו
- קשיים בתקשורת בין המשטרה לרווחה
- עומסי עבודה של עו"ס המשטרה
- חוסר הבנה כי הגברת הידע והמידע של חוקרי המשטרה על זכויות ושירותים בקהילה הוא חלק מעבודת עו"ס המשטרה

## 5. קבלת הכלי בקרב העובדים והתאמתו לשימוש שוטף

כחודש לאחר סיום איסוף הנתונים כונסה קבוצת מיקוד של עובדים אשר השתתפו במילוי השאלון. קבוצת המיקוד התקיימה במטרה לקבל משוב על תהליך מילוי השאלון וכן לאסוף את תובנות העובדים בנוגע למצאי המחקר. בקבוצת המיקוד השתתפו 4 עו"סיות משטרה, הן ממשרד הרווחה והביטחון החברתי הן מן הרשות לביטחון קהילתי, מצפון הארץ, דרומה ומרכזה.

הנושאים אשר נידונו בקבוצת המיקוד הם: עדכון הכלי בהתאם להגדרת המשימות (התפוקות) המתבצעות במסגרת תפקידו של עו"ס המשטרה; עדכון הכלי בהתאם לשונות בהגדרת התפקיד של עו"ס משטרה בין משרד הרווחה והביטחון החברתי ובין הרשות לביטחון קהילתי; עדכון השאלות הנוגעות לתיאום בין-ארגוני; הסיבות להיענות הנמוכה למילוי השאלון הארגוני; פערים בנגישות למידע הנדרש לביצוע התפקיד; ועמדותיהן בדבר שילוב תהליכי מדידה והערכה בעבודת עו"ס המשטרה.

### א. עדכון הכלי בהתאם להגדרת המשימות המתבצעות במסגרת תפקידו של עו"ס המשטרה

מן הממצאים עלה כי עובדים מקיימים עם כל מקבל שירות בין 2 ל-50 שיחות או מפגשים, כאשר הממוצע הוא 15. ממצא זה יכול להעיד על פער בין העשייה בפועל של עו"ס המשטרה ובין הגדרת התוכנית כהתערבות קצרת טווח. משתתפות קבוצת המיקוד הסבירו שעבודת עו"ס המשטרה כוללת ארבע משימות אפשריות, שחלקן כוללות שיחה חד-פעמית, אולם חלקן יצריכו מספר גבוה יותר של מפגשים או שיחות. המשימות מבוצעות לפי ההגדרות וההנחיות שהעובדים מקבלים מן המנהלים בתחנת המשטרה (במקרה של עו"סים המשתייכים לרשות לביטחון קהילתי) או במרכז אלימות במשפחה (במקרה של עו"סים המשתייכים למשרד הרווחה והביטחון החברתי). המשימות הן:

1. שיחת גיוס טלפונית (יישוג) – שיחה חד-פעמית

2. שיחת אינטיימ – שיחה חד-פעמית

עו"ס משטרה שעובדת בתחנת משטרה הסבירה כך:

” אין סיבה שאני אעשה יותר משיחה אחת עם אישה בתפקיד שלי בתחנת משטרה... אם לא פגשתי אותה בתחנה אז אני מתקשרת אליה יום למחרת האירוע ואני בעצם כותבת דוח ומפנה למחלקת הרווחה הרלוונטית.”

3. מפגשי טיפול פרטניים – תקן עו"ס המשטרה מאפשר לבצע עד שלושה מפגשי טיפול

4. בחלק מן היישובים, עו"ס המשטרה פועל במסגרת נוהל טיוב התיאום בין משרד הרווחה והביטחון החברתי למשטרת ישראל בתחום אלימות במשפחה בדגש על נשים בסיכון גבוה.<sup>8</sup> העו"ס מקבל מן המשטרה את רשימת הנשים הנמצאות בסיכון גבוה ואחת לתקופה הוא יוצר עימן קשר כדי להעריך את מצבן (בחינת המסוכנות לצורך התאמת תוכניות ההגנה הנדרשות). אחת העובדות התייחסה לעבודתה בהתאם לנוהל:

<sup>8</sup> לנוסח הנוהל ראו: [https://www.gov.il/BlobFolder/policy/molasa-executive-circulars-92/he/Documents\\_hozer-mankal\\_ceo-92.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/policy/molasa-executive-circulars-92/he/Documents_hozer-mankal_ceo-92.pdf)

” אם זו אישה שהיא ברמת סיכון גבוהה והיא נכנסת לטיוב אלמ"ב אז אני אעשה איתה שיחות כל שבועיים, חודש, תלוי בנוהל שיוצא”.

שיחות טלפון אלו יכולות להתבצע על פני תקופה ממושכת ותלויות ברמת המסוכנות הנשקפת לאישה:

” יש לנו נשים שכבר נמצאות שנתיים בטיוב... הסכנה שלה פוחתת ולכן אני מדברת איתה כל חודש. עכשיו, אם פתאום היו עוד אירועים עם האישה הזאת, אני אתקשר אליה ואני אדבר איתה. זאת אומרת זה יכול מאוד להשתנות”.

### **ב. עדכון הכלי בהתאם לשונות בהגדרת התפקיד של עו"ס המשטרה בין משרד הרווחה והביטחון החברתי ובין הרשות לביטחון קהילתי**

משתתפות קבוצת המיקוד דנו בנושא השונות המהותית בהגדרת התפקיד של עו"ס המשטרה בין משרד הרווחה והביטחון החברתי ובין הרשות לביטחון קהילתי, שונות המשפיעה על המשימות ועל המעטפת שהעובד מקבל.

אחת העובדות סיפרה על ההבדלים שעלו בקורס ההכשרה לתפקיד עו"ס המשטרה:

” גם בקורס עלו באופן מאוד מובהק... הפערים והשוני בין עו"ס משטרה של הרשות לביטחון קהילתי ובין עו"ס משטרה תחת הרווחה שיושב במרכזים. מצאנו את עצמנו בשתי קבוצות שעוסקות בשני תפקידים שונים כשהמהות כביכול היא אותה המהות”.

**עובדת בתחנת משטרה הציגה את הסוגיה כך:**

” אנחנו לא עושות את אותו תפקיד, אנחנו לא מקבלות את אותן הכשרות... מן הסתם מי שיושבת במרכז למניעת אלימות קיבלה הרבה מאוד הכשרות... אנחנו לא קשורות לרווחה ואנחנו לא קשורות למרכזים למניעת אלימות... בסופו של דבר השאלונים שאתם עכשיו מקבלים לא מראים את התמונה האמיתית... עם כל הרצון של כל הקודקודים שמנסים גם ברווחה וגם במשטרה להוציא איזה נוהל אחיד, זה לא נכון. עובדת שיושבת במרכז אלימות במשפחה מגייסת אנשים לטיפול ומטפלת בהם, היא יודעת מה להציע להם... אני [עובדת בתחנת משטרה] לא מטפלת באף אחד. אני מפנה למקלטים, אני מטפלת בנשים עם אירועים מורכבים, אני מנהלת את כל עניין הטיוב, אבל זה לא אותו התפקיד”.

**עובדת אחרת במרכז למניעת אלימות במשפחה, הדגישה את ההבדלים בין שני התפקידים ואת האתגרים הייחודיים שבהם היא נתקלת:**

” זה גם עובד הפוך. המקומות שאני לא מקבלת שיתוף פעולה מהמשטרה: אני לא מוזמנת לנוהל טיוב, לא מוכנים לקראתי במשטרה כשאני באה, אני לא מקבלת דיווחים בזמן אלא חודש אחרי. זה שאני לא נמצאת פיזית בתחנה בא בעוכרי כשאני מנסה לעשות את התפקיד שלי”.



עובדת נוספת סיכמה את הדיון כך:

” כל אחד יש את היתרונות והחסרונות, לישיבה בתחנה יש את האיכויות שלה... ולישיבה במרכז כחלק מצוות מקצועי שמומחיות שלו זה טיפול באלימות, זה בעצם מקום אחר...”

עוד נושא שעלה בהקשר של הגדרת התפקיד ובולותיו הוא פתיחת מחלק משפחה בתוך תחנות המשטרה עם תפקיד חדש של עו"ס משטרה (קיים בחיפה ועתיד להיפתח ברשויות נוספות). כאשר הגדרת תפקידו זהה לזו של עו"ס המשטרה תחת הרשות לביטחון קהילתי, אשר יושב בתחנות המשטרה. באופן זה, לדעת המשתתפות בקבוצת המיקוד, התפקיד החדש מייתר את תפקיד עו"ס המשטרה הקיים.

### ג. עדכון השאלות הנוגעות לתיאום בין ארגוני

מן הממצאים עלה כי מרבית העובדים לא מילאו את השאלה העוסקת במטרות הפגישות עם גורמים שונים בקהילה (ראו נספח ב': שאלון המחקר, שאלה 25). משתתפות בקבוצת המיקוד ציינו כי ניסוח אפשרויות התשובה בשאלה זו בעייתי ומנוסח במעורפל. הן המליצו להוריד את אפשרות התשובה "התייעצות" כי אינה ברורה ובמקומה להוסיף אפשרות "דיון במקבל שירות וגיבוש תוכנית פעולה/ תוכנית הגנה". הצעה נוספת שעלתה היא לבטל את ההפרדה בין טבלת הגורמים שעמם העובדים נפגשים ובין השאלה על מטרות הפגישות ולהוסיף לטבלה עמודה שבה תצוין מטרת הפגישות.

### ד. ההיענות הנמוכה של העובדים למילוי השאלון הארגוני

השאלון הועבר לעובדים בשטח באמצעות המייל והוואטסאפ על ידי הגורמים במטה האחראים לתוכנית 'עו"ס משטרה' במשרד הרווחה והביטחון החברתי וברשות לביטחון קהילתי. מבין 45 עובדים, 26 עובדים בלבד מילאו את השאלון (שיעורי היענות של 58%). אחת מן הסיבות לכך שעלתה בקבוצת המיקוד היא עומס העבודה הגדול המוטל על עו"ס המשטרה. סיבה נוספת שעלתה היא ריבוי המנהלים שיש לכל עו"ס משטרה (כך למשל, את עו"ס המשטרה הנמצא בתחנת משטרה מנהל מנהל תחנת המשטרה, מנהל ברשות לביטחון קהילתי ומנהל מן הרווחה וכך גם עו"ס משטרה הנמצא במרכזי אלמ"ב) שלכל אחד מהם בקשות ודרישות שונות:

” זה תלוי מי ביקש מאיתנו לעשות את זה... אני לא אעשה אם זו לא פונקציה שאחראית עליי...”

עוד סיבה התייחסה לעניין הסדר, הארגון והעדכון של רשימות העובדים:

” יכול להיות שעשרה מתוך 45 העובדים היו רכזי מרכז שהתחלפו וכבר לא עובדים וזה הגיע למייל אחר ולא למייל של העובד... מישהו צריך לעבור לראות שזה הכול רלוונטי, שהם כולם עדיין בתפקיד.”

## ה. דרישה למערכת ממוחשבת על רקע פערים בנגישות למידע הנדרש לביצוע התפקיד

בקבוצת המיקוד עלה כי לעו"סים המשתייכים לרשות לביטחון קהילתי ופועלים בתחנות המשטרה אין גישה למערכת המידע הממוחשבת של משרד הרווחה והביטחון החברתי (EPR). עובדה זו מקשה עליהם לתת טיפול מיטבי למקבלי השירות. אחת העובדות הסבירה:

” אני לא יודעת אם בן אדם מטופל מוכר, אם יש לו תיק, מי העו"ס המטפל, אני צריכה כל הזמן לבקש טובות... למצוא עו"ס שישב מול המחשב ברווחה.”

עובדת אחרת שפועלת במרכז אלמ"ב ציינה כי השימוש במערכת הממוחשבת של משרד הרווחה והביטחון החברתי הוא חלק אינטגרלי מעבודתה:

” זה כלי עבודה בסיסי... כשאני מקבלת תלונה, אני יכולה ישר לראות האם האדם הזה מוכר לנו במערכת או לא, מי כבר טיפלה בו... האם קיבלתי דיווח כפול שכבר קיבלתי לפני כמה ימים וזה אותה פנייה בעצם.”

## ו. שילוב תהליכי מדידה והערכה בעבודת עו"ס המשטרה

משתתפות קבוצת המיקוד הביעו הסתייגות משילוב תהליכי מדידה והערכה ארגונית בעבודת עו"ס המשטרה, כאשר חששן העיקרי היה שאי אפשר להשוות בין היישובים בשל השונות בהגדרת התפקיד ובמשימות שהעובדים מבצעים בכל יישוב:

” אנחנו עושות דברים כל כך שונה... יהיה מאוד קשה למדוד דברים עד שלא יהיה יישור קו מאוד רציני וחד-משמעי של מה התפקיד אומר, מה עושים, איך עושים.”

” כשהנוהל הוא מאוד בסיסי וכל אחד בנה עליו תפקיד שלם... יהיו לכם כאלה סטיות תקן במדידות, ויש לכם כאלה הבדלים בתוצאות שאף אחד לא ידע למה לשייך אותם. אנחנו אומרים למה לשייך אותם. התפקידים לא מתבצעים באופן זהה בין אף עיר לעיר.”

## 6. מגבלות המחקר

1. כיום ישנם 45 עו"ס משטרה המועסקים בתקנים חלקיים או מלאים. כדי לייצר מדגם משמעותי המאפשר להסיק מסקנות מן התשובות המצטברות ולעשות ניתוחים סטטיסטיים מורכבים יותר (למשל מבחני שונות לבחינת הבדלים בין קבוצות, כלומר, ביצוע פילוחים לפי מגזר או שיוך ארגוני, או מתאמים לבחינת קשרים בין היבטים ארגוניים שונים) נדרשה היענות של כלל העובדים (או כמעט של כולם) למילוי השאלון. שלב איסוף הנתונים במחקר זה תוכנן להימשך כשבועיים ובשל שיעורי השבה נמוכים, נעשו ניסיונות חוזרים ונשנים לעודד ולגייס את העובדים למילוי השאלון ובכך להגביר את שיעורי ההשבה. כך, איסוף הנתונים הוארך פעמים אחדות תוך שליחת תזכורות מקוונות וטלפוניות למילוי השאלון. שיעורי ההשבה אומנם עלו במעט בעקבות צעדים אלו, אך עדיין נותרו נמוכים ( $n=26$ ). בשל כך, דוח זה אינו מציג ממצאים של ניתוחים מורכבים, השוואה בין קבוצות לפי מאפייני הרקע שלהן או הצגת קשרים בין רכיבים ארגוניים שונים.
2. מקבוצת המיקוד עלה כי ישנה שונות רבה בין תפקיד עו"ס המשטרה כפי שהוא מוגדר ומיושם בפועל עבור עובדים של משרד הרווחה והביטחון החברתי ובין עובדי הרשות לביטחון קהילתי. הדבר אינו מתבטא רק במיקום הפיזי שבו הם עובדים (הראשונים במרכזי אלמ"ב והאחרונים בתחנות המשטרה) אלא משליך על תפיסת התפקיד ומטרותיו, על אופי העבודה היום-יומית ועל שיטות העבודה, על איכות הקשרים, הממשקים ושיתופי הפעולה עם עמיתים במשרדים ועוד. הבדלים אלו לא באו לידי ביטוי בניתוחי המידע שנאסף מעו"ס המשטרה בשל המגבלה המוצגת לעיל. יש להמשיך ולאסוף את המידע באופן שוטף באמצעות הכלים שפותחו ולבחון בהמשך את ההשפעות של ההבדלים על העבודה השוטפת של העובדים, על אסטרטגיות ההתערבות ועל התוצאות של מקבלי השירות.

## 7. מסקנות והמלצות

**1. הכשרה והדרכה לביצוע התפקיד:** רק חלק קטן ממשנתפני המחקר השתתפו בהכשרות ייעודיות בטרם כניסתם לתפקיד עו"ס משטרה. חשיבות ההשתתפות בהכשרות מקצועיות באה לידי ביטוי גם בממצאי המדידה ברמת מקבלי השירות, שבה עלו הבדלים בשימוש באסטרטגיות התערבות (תפוקות) בין עובדים אשר עברו הכשרות מקצועיות לתפקיד ובין כאלה שלא עברו הכשרות. כך, מי שעברו הכשרה בתחום אלימות במשפחה, יותר ממי שלא עברו הכשרה כזו, השתמשו במתן מידע למקבלי השירות על זכויותיהם ועל שירותים שלהם הם זכאים ובגיבוש דוח פסיכו-סוציאלי.

נכון למועד כתיבת המסמך, כ-45 תקנים חדשים של עו"ס משטרה עומדים להתווסף, על כן מומלץ **לקיים הכשרות ולחייב את העובדים** להשתתף בהן בחודשים הראשונים לכניסתם לתפקיד. כמו כן חשוב לעדכן את תוכני ההכשרות כך שיכללו נושאים שהעובדים העלו במחקר זה: גיוס מקבלי שירות לטיפול, ביצוע הערכת מסוכנות, התערבות בשעת משבר, היכרות עם השירותים הסוציאליים הקיימים, דרכי העבודה והכלים של המשטרה, חוקים וממשקי עבודה הקשורים לעולם החוק. לצד ההכשרה וההדרכה עולה הצורך בקבוצת עמיתים לצורך למידה והתפתחות מקצועית.

**2. עבודה תואמת מדיניות ונהלים:** כיום יש שונות רבה באופן העברת נוהלי העבודה לביצוע תפקיד עו"ס המשטרה. מומלץ להסדיר את אופני העברת נוהלי העבודה לעובדים ואת מועדיהם, ובכללם דגש על התערבות קצרת מועד והתערבות בשעת משבר. חשוב לבחון את התאמת הנהלים והכללים לעבודה השוטפת ולעדכן מעת לעת. חשוב לבחון את האפשרות להעביר את נוהלי העבודה במסגרת קורס ההכשרה לתפקיד ולא להותירה ליוזמה עצמאית של העובדים.

**3. איסוף ותיעוד מידע:** כיום תיעוד המידע על אודות הטיפול במקבלי השירות נעשה בדרכים שונות, למשל במערכת ממוחשבת, במסמך וורד או אקסל או בתיק לקוח ידני. כמו כן מרבית העובדים נדרשים להעביר מידע מרוכז על פעילותם לממונים עליהם (למטה, למחוז, או לגורמים אחרים במשרד) בתדירות משתנה. מומלץ להטמיע תרבות עבודה של תיעוד והערכה באמצעות כלי עבודה ממוחשב אינטגרלי. לצד זאת, יש לאפיין דוחות סטנדרטיים שהמערכת תפיק עצמאית, כדי להקל על עבודת ריכוז המידע והנתונים.

**4. כלי מדידה ארגוני:** לעיתים עו"ס משטרה המועסקים דרך משרד הרווחה והביטחון החברתי ממלאים תפקיד זה בחצי משרה, ובחצי המשרה השנייה ממלאים תפקיד של עו"ס אלמ"ב במרכז אלמ"ב. עובדים אלו לרוב אינם עושים הפרדה מלאה בין שני התפקידים ויש חשש כי התקשו לעשות זאת גם כאשר ענו על שאלון המחקר. מן הממצאים עלה כי לצד המשימות של עו"ס המשטרה במסגרת התערבות קצרת טווח (שיחת יישוג לטיפול, שיחת אינטייק, ביצוע של אחד עד שלושה מפגשים טיפוליים), נוספה לו משימה המשתייכת להתערבות ארוכת-טווח במסגרת נוהל טיוב. יש בכך כדי להסביר את טווח התשובות הרחב במענה לשאלה על כמות המפגשים עם מקבלי שירות. מומלץ להבהיר כי הכלי מתייחס לעבודת העו"ס בשמשו כעו"ס המשטרה בלבד, ובמסגרת זו להוסיף שאלה על ארבע המשימות האפשריות של התפקיד, המבטאות את טיב הקשר עם מקבלי השירות. שאלה זו תאפשר פילוח המידע לפיהן. נוסף על כך, בטרם הפצת הכלי, חשוב להעביר הכשרה על מטרת הכלי ועל אופן מילוי. כמו כן מומלץ להטמיע שאלון זה בחלקה הארגוני של המערכת הממוחשבת שמפתחת קרן רש"י עבור תוכנית 'עו"ס משטרה', ולהפיץ אותו לכלל העובדים למילוי במועדים קבועים ומוסכמים מראש.

**5. תורת עבודה:** שיעורי ההשבה הנמוכים לסקר הארגוני (אשר נידונו גם בפרק מגבלות המחקר) יכולים ללמד מצד אחד על היעדרה של תורת עבודה המדגישה תכנון, מעקב אחר יישום ומדידת תוצאות, ומצד שני על קשיים במשילות. זאת בשל החלוקה הארגונית של העובדים המשתייכים לשני משרדים שונים: משרד הרווחה והביטחון החברתי והרשות לביטחון קהילתי, וככל הנראה בשל העובדה שעובדי המטה במשרדים הם מנהלים מקצועיים בלבד אינם מנהלים ישירים של העובדים בשטח. מומלץ לפתח, להפיץ ולהטמיע בקרב העובדים את תורת העבודה המתוכננת, המתועדת והמוערכת ואת תועלותיה עבור מקבלי השירות, איכות ההתערבות, שיפור המדיניות והעובדים עצמם.

## עוד פרסומים של המכון בנושא

ארזי, ט. ורזניקובסקי-קוראס, א. (2021). אלימות במשפחה בצל משבר הקורונה. מ-21-189

רזניקובסקי-קוראס, א., סבג, י., שפירא, ה. וארזי, ט. (2021). תוכנית 'מרכזים למניעה ולטיפול באלימות במשפחה': ממצאי הפיילוט למדידת התוכנית. מ-21-202

שפירא, ה., רזניקובסקי-קוראס, א. וארזי, ט. (2021). תוכנית 'עו"ס משטרה': ממצאי פיילוט למדידת התוכנית – התוכנית הלאומית למניעה וטיפול באלימות במשפחה. מ-21-198

שר, נ. וארזי, ט. (2016). החשיבה התוצאתית" ברמת הארגון.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

## מקורות

- ארזי, ט. ונמר-פורסטנברג, ר. (2020). המדריך האינטגרטיבי לחשיבה תוצאתית. מ-162-20. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.  
[/https://brookdale.jdc.org.il/publication/outcome\\_thinking\\_guide](https://brookdale.jdc.org.il/publication/outcome_thinking_guide)
- בניטה, ר. (2017). יישום המלצות הוועדה הבין-משרדית למניעה וטיפול בתופעת האלימות במשפחה. הכנסת, מרכז המחקר והמידע.  
[https://rotenberglaw.co.il/Uploads/dbsAttachedFiles/2\\_abca825d-f195-e711-80d9-00155d0a6d26\\_11\\_9133.pdf](https://rotenberglaw.co.il/Uploads/dbsAttachedFiles/2_abca825d-f195-e711-80d9-00155d0a6d26_11_9133.pdf)
- המשרד לביטחון הפנים. (2016). דוח הוועדה לטיפול בתופעת האלימות במשפחה. [www.gov.il/BlobFolder/reports/domestic\\_violence\\_committee\\_report\\_2016/he/domestic\\_violence\\_response\\_report\\_2016\\_0.pdf](http://www.gov.il/BlobFolder/reports/domestic_violence_committee_report_2016/he/domestic_violence_response_report_2016_0.pdf)
- המשרד לביטחון הפנים. (2014). מדד אלימות לאומי 2014. [www.gov.il/BlobFolder/guide/guide\\_violence\\_index\\_2014/he/crime\\_society\\_ViolenceIndex\\_up2014.pdf](http://www.gov.il/BlobFolder/guide/guide_violence_index_2014/he/crime_society_ViolenceIndex_up2014.pdf)
- הרשות הלאומית לביטחון קהילתי, המשרד לביטחון הפנים. (2021). עובד סוציאלי בתחנות משטרה. נדלה ב-2.8.22 מתוך: <https://www.gov.il/he/departments/general/social-worker-at-police-stations>
- התוכנית הלאומית למניעה וטיפול באלימות במשפחה (2018). אוגדן תוכנית לאומית בינמשרדית אלמ"ב.
- משטרת ישראל. (2018). השנתון הסטטיסטי 2017. משטרת ישראל, אגף התכנון והארגון, מחלקת אסטרטגיה, מדור מדידה ומידע. [https://www.gov.il/BlobFolder/reports/police\\_statistical\\_abstract\\_2017/he/shanton\\_2017.pdf](https://www.gov.il/BlobFolder/reports/police_statistical_abstract_2017/he/shanton_2017.pdf)
- שפירא, ה., רזניקובסקי-קוראס, א. וארזי, ט. (2021). תוכנית 'עו"ס משטרה': ממצאי פיילוט למדידת התוכנית – התוכנית הלאומית למניעה וטיפול באלימות במשפחה. מ-198-21. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.  
[/https://brookdale.jdc.org.il/publication/the-police-social-worker-program](https://brookdale.jdc.org.il/publication/the-police-social-worker-program)

**נספח א': מודל לוגי לתוכנית "עו"ס משטרה"**

<b>מאפיינים</b>	<b>צרכים ברמת לקוח</b>	<b>תפוקות ברמת לקוח</b>	<b>תוצאות ברמת לקוח</b>
<p>מגדר (נשים, גברים, אחר) גיל (ילדים ובני נוער, בוגרים, זקנים) קבוצות באוכלוסייה (יהודי, ערבי-מוסלמי, ערבי-נוצרי, דרוזי, בדואי, נוצרי שאינו ערבי, אחר) רמת דתיות (חילוני (לא דתי), מסורתי, דתי, דתי מאוד / חרדי, לא חד משמעי / אחר) מצב חברתי-כלכלי (נמוך, בינוני, גבוה) עולים (כן/לא)</p>	<p>נתון לאלומות פיזית נתון לפגיעה מינית במשפחה נתון לפגיעה רגשית או נפשית נתון לפגיעה או לניצול כלכלי חוסר מודעות לבעיה ומחסור באסטרטגיות להתמודדות נתון להזנחה בתחום הפיזי נתון להזנחה בתחום הבריאות הפיזית או הנפשית</p>	<p>גיוס לטיפול בקהילה איסוף מידע והערכת מצב (אינטייק והערכת מסוכנות) גיבוש דוח פסיכו-סוציאלי החזקה ותמיכה מתן מידע על זכויות מתן מידע, תיווך והפניה לשירותים בקהילה ניהול התערבות בשעת משבר ליווי לקוח בשעת משבר</p>	<p>הגברת תחושת הרווחה והביטחון האישי הלקוחות מחזיקים במידע על זכויותיהם ועל שירותים קיימים בקהילה הלקוחות פונים להמשך טיפול בקהילה במידת הצורך בתוכנית הייעודית</p>
<p>הרכב משפחתי בבית מצב משפחתי / דפוסי זוגיות בריאות הנפש (קשיים נפשיים, תחלואה מאובחנת, תחלואה לא מאובחנת) פוסט-טראומה מגובלות גופנית, פיזית-בריאותית, חושית, קוגניטיבית, תפקודית (זמנית או קבועה)</p>	<p>נתון להזנחה בתחום הרגשי, הקוגניטיבי והחברתי תחושת חוסר ביטחון אישי הלקוחות אינם פונים לטיפול באלמ"ב בקהילה היעדר ידע ומידע על זכויות ועל שירותים בקהילה נתון למצוקה רגשית (עד כדי אובדנות)</p>	<p><b>תפוקות ברמת ארגון</b> מתן מענה נגיש ורגיש מבחינת תרבות, מגדר, גיל גיוס עו"ס מוכשר אלמ"ב בתחנות המשטרה הנגשה שפתית עבור אוכל' עולים העסקת עו"סים בעלי כשירות תרבותית (דתי/חרדי) ניסוח מדיניות ונוהלי עבודה הכשרה לעו"ס משטרה על איתור ומתן מענה לילדים, זקנים, להט"בים</p>	<p><b>תוצאות ברמת ארגון</b> הגברת הנגישות של מענים מבחינה פיזית לאנשים עם מוגבלויות, ושל מידת התאמתם על פי גיל (למשל לזקנים), על פי מגדר (למשל לגברים) ועל פי תרבות (למשל לאוכלוסייה הערבית, לאוכלוסייה האתיופית). יש מענה טיפולי הכוונתי בתחנות המשטרה הגברת תיאום, שת"פ ורצף טיפול בין השירותים השונים מתקיימת עבודת צוות בין משרדית ברמת מטה</p>
<p>אסירים (לתקופות קצרות, אסירים משוחררים על רקע אלימות כלכלי בן/בת זוג) נמצאים בהליך אזרחי (מזונות וקנסות) / רישום פלילי מעמד חוקי (תושב, אזרח, חסרי מעמד: תיירים, פליטים, עובדים זרים) אזרחות (ישראלית, אחרת, כפולה)</p>	<p><b>צרכים ברמת ארגון</b> היעדר מענה מקיף ומספק אשר מונגש מבחינה פיזית לאנשים עם מוגבלויות, וכן מותאם על פי גיל (למשל לזקנים), על פי מגדר (למשל לגברים) ועל פי תרבות (למשל לאוכלוסייה הערבית, לאוכלוסייה האתיופית) היעדר מענה טיפולי הכוונתי בתחנות המשטרה היעדר ידע מקצועי ומיומנויות על אודות אלימות במשפחה בקרב בעלי תפקידים בתחנה: גורמי סיכון – אטיולוגיה, דרכי איתור והערכה, דרכי התערבות מיטביות, היבטים חוקיים, מוסדיים ואתיים וכו'</p>	<p>פיתוח וקיום ימי עיון והכשרות להגברת הידע והמיומנויות של בעלי תפקידים בתחנה על אלמ"ב תיאום בין ארגוני (מפגש חד/דו שבועי קבוע של עו"ס משטרה וחוקר אלמ"ב; פורום אכיפה; מעורבות בפעילות קהילתית) מתן מידע, תיווך והפניה לשירותים בקהילה לחוקרי משטרה איסוף ותייעוד מידע (זיהוי וריכוז נתונים ומגמות, תופעות חריגות ופערים במענים) עבודת שיווק ומתן מידע למערכות משיקות בקהילה השתתפות בוועדות בקהילה בתחומי אלמ"ב</p>	<p>חזוק הידע והמידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה לחוקרי משטרה יש מידע ארגוני על פעילות עו"ס משטרה</p>
<p><b>כוחות ברמת לקוח</b> מוטיבציה לשינוי ושיתוף פעולה בתהליך מודעות לבעיה <b>כוחות ברמת ארגון/ מערכת</b> שותפות בין משרדית צוות רב מקצועי: עו"ס, חוקר משטרה</p>	<p>היעדר מענה רב מקצועי הוליסטי המאפשר רצף טיפול – משטרה רווחה היעדר ידע ומידע על זכויות ועל שירותים בקהילה לחוקרי משטרה היעדר מידע ארגוני אגרסיבי על הפניות ועל אופן הטיפול בהן</p>	<p><b>תשומות</b> עלות כוח אדם ייעודי – עו"ס משטרה עלות מבנה תקציב ייעודי תקציבי פעולה</p>	<p><b>תוצאה סופית</b> יציאה ממעגל האלימות לסוגיה (פיזית, מינית, רגשית ונפשית, פגיעה או ניצול כלכלי, התעללות והזנחה לסוגיה)</p>
<p><b>התערבויות קודמות</b> תוכנית "עובד סוציאלי עיר ללא אלימות במשטרה"</p>			



## נספח ב': שאלון המחקר

### שאלון ארגוני – תוכנית עו"ס משטרה

שלום רב,

שאלון זה מיועד לעו"ס המשטרה, ומטרתו לבחון באיזה מידה מתקיימות פרקטיקות ארגוניות התומכות בעבודה השוטפת של העו"ס. השאלון פותח ביוזמת התוכנית הבין-משרדית למניעת אלימות במשפחה בסיוע מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, במסגרת מהלך שנועד להביא לשיפור השירותים ואיכות הטיפול. השאלון אוסף מידע אודות נהלי העבודה, ההכשרות והדרכות שהעו"סים מקבלים, שיתופי פעולה ורצף טיפולי ועוד.

חשוב להדגיש שהמידע הנמסר בשאלון יעובד באופן סטטיסטי בלבד, בלי להזכיר שמות או פרטים שאפשר לזהות אותך לפיהם. המידע שתמסור/י בשאלון ישמש את מטה התוכנית הלאומית למניעת אלימות במשפחה ואת התוכנית של עו"ס משטרה לשם למידה ולשיפור המעטפת הניתנת לעובדים.

משך מילוי השאלון הוא כ-10 דקות.

לכל שאלה או הערה, אפשר לפנות לחוקרות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל:

אנה רזניקובסקי-קוראס [annare@jdc.org.il](mailto:annare@jdc.org.il)

הדס שפירא [hadassh@jdc.org.il](mailto:hadassh@jdc.org.il)

1. האם השתתפת בהכשרה ייעודית בבית הספר המרכזי לתפקיד עו"ס משטרה?

□ כן

□ לא (דילוג לשאלה 6)

2. באיזו מידה ההכשרה נתנה לך את הכלים והמיומנויות לשמש כעו"ס משטרה?

□ במידה רבה מאוד

□ במידה רבה

□ במידה בינונית

□ במידה מועטה

□ כלל לא

3. באיזו מידה ההכשרה נתנה לך את הכלים והמיומנויות לגיוס מקבלי שירות לטיפול?

- ◻ במידה רבה מאוד
- ◻ במידה רבה
- ◻ במידה בינונית
- ◻ במידה מועטה
- ◻ כלל לא

4. באיזו מידה ההכשרה נתנה לך את הכלים והמיומנויות לטיפול במצבי משבר אקוטיים?

- ◻ במידה רבה מאוד
- ◻ במידה רבה
- ◻ במידה בינונית
- ◻ במידה מועטה
- ◻ כלל לא

5. באיזו מידה ההכשרה נתנה לך את הכלים והמיומנויות למתן מענה נגיש ורגיש (תרבותית, מגדרית, גילאית, שפתית)?

- ◻ במידה רבה מאוד
- ◻ במידה רבה
- ◻ במידה בינונית
- ◻ במידה מועטה
- ◻ כלל לא

6. האם את/ה מקבלת/הדרכה או ליווי מקצועי? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- ◻ לא (יש לדלג לשאלה 8)
- ◻ כן, על ידי גורם מהמחוז
- ◻ כן, על ידי גורם מהמטה
- ◻ כן, על ידי גורם אחר, אנא פרט/י: \_\_\_\_\_

7. באיזו תדירות את/ה מקבלת/הדרכה או ליווי מקצועי?

- ◻ באופן שוטף
- ◻ על פי צורך
- ◻ רק במקרים חריגים
- ◻ אחר, אנא פרט/י: \_\_\_\_\_

8. אילו כלים חסרים לך כדי שתוכל לתת שירות טוב יותר? \_\_\_\_\_

9. האם השתתפת בהכשרה אחרת/ נוספת בתחום אלמ"ב?

- ◻ כן, אנא פרטי/י באיזו הכשרה ובאיזו מסגרת \_\_\_\_\_
- ◻ לא

10. באיזו מידה את/ה מכיר/ה את נהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס משטרה?

- ◻ במידה רבה מאוד
- ◻ במידה רבה
- ◻ במידה בינונית
- ◻ במידה מועטה
- ◻ כלל לא

11. באיזה אופן הועברו אליך נהלי העבודה הקיימים עבור תפקיד עו"ס משטרה? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- ◻ במסגרת ההכשרה
- ◻ הדרכה כרונטלית
- ◻ הדרכה מוקלטת
- ◻ במסגרת החפיפה לתפקיד
- ◻ חוברת מודפסת
- ◻ אחר. פרטי/י: \_\_\_\_\_
- ◻ לא הועברו אלי נהלים

12. באיזו מידה אתה עובד לפי הנהלים?

- ◻ במידה רבה מאוד
- ◻ במידה רבה
- ◻ במידה בינונית
- ◻ במידה מועטה
- ◻ כלל לא
- ◻ לא יודעת

13. (במידה וסומן בשאלה 12 "במידה בינונית" עד "לא יודע") מדוע קיים קושי בעבודה לפי הנהלים? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת):

- ◻ כי אני לא מכיר/ה את הנהלים
- ◻ הנהלים לא תואמים את המצב ואת הצרכים בשטח, אנא פרטי/י: \_\_\_\_\_
- ◻ אחר

14. מה יכול לסייע לך לעבוד בהתאם לנהלים?-----

בהתייחס למרבית הישובים שעימם אתה עובד, באיזו תדירות מתקיימים מפגשים בינך לבין הגורמים הבאים (באופן פיזי, מקוון או טלפוני):

פעמיים בשבוע או יותר	אחת לשבוע או שבועיים	אחת לחודש	אחת לרבעון	כחות מאחת לרבעון	לא מתקיימים מפגשים	לא רלוונטי	
							15. מקלטים
							16. מרכזי אלימות במשפחה
							17. עו"ס לחוק
							18. עו"ס משפחה
							19. חוקר אלמ"ב
							20. פורום אכיפה
							21. גורמי חינוך
							22. גורמי בריאות
							23. גורמי משפט
							24. גורמים אחרים:-----

25. מה היו מטרות הפגישות? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- התייעצות
- קידום הטיפול במקבל/ת שירות ספציפי
- עבודת שיווק (לשם סיוע באיתור ויישוג מקבלי שירות)
- מתן מידע על זכויות ועל שירותים קיימים בקהילה
- השתתפות בוועדות או כנסים בקהילה בתחומי אלמ"ב
- פעילות קהילתית
- אחר:-----

26. אם לדעתך המפגשים מתקיימים בתדירות נמוכה, מה הסיבה? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- אין לי צורך בכך
- השותפים אינם מעוניינים בקשר / בשיתוף פעולה
- אחר. פרט/י:-----

27. בהתייחס למרבית הישובים שעימם אתה עובד, באיזו מידה קיימים תיאום ושיתופי הפעולה ממוסדים ושוטפים עם השירותים השונים בקהילה?

- במידה רבה מאוד (דילוג לשאלה 29)
- במידה רבה (דילוג לשאלה 29)
- במידה בינונית (דילוג לשאלה 29)
- במידה מועטה
- כלל לא

28. בכמה ישובים אין שיתופי פעולה בין השירותים השונים?

- בכל הישובים מתקיימים שיתופי פעולה משמעותיים בין השירותים השונים
- ברבע מהישובים אין שיתופי פעולה
- במחצית מהישובים אין שיתופי פעולה
- במרבית הישובים אין שיתופי פעולה

29. התייחס למרבית הישובים שעימם אתה עובד, באיזו מידה מתקיים עבור מקבלת השירות רצף טיפולי בין השירותים השונים?

- במידה רבה מאוד
- במידה רבה
- במידה בינונית
- במידה מועטה
- כלל לא

30. מה לדעתך מעיד על כך שקיים תיאום, שיתופי פעולה ורצף טיפולי?-----

31. באיזו מידה לדעתך חוקרי המשטרה מכירים את תפקידך ואת תחומי האחריות שלך?

- במידה רבה מאוד
- במידה רבה
- במידה בינונית
- במידה מועטה
- כלל לא

32. האם במסגרת תפקידך קיבלת פניות מחוקרי משטרה לסייע להם בנוגע לקבלת מידע, תיווך והפנייה לשירותים בקהילה? (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- כן, פנו אלי לקבלת מידע
- כן, פנו אלי לתיווך והפנייה לשירותים בקהילה
- לא

33. האם פנית באופן יזום לחוקרי משטרה לשם מתן מידע, תיווך או הפנייה לשירותים בקהילה?

כן □

לא □

34. באיזו מידה את/ה מרגיש/ה שבמסגרת עבודתך הצלחת להגביר את הידע והמידע של חוקרי המשטרה על זכויות ועל שירותים

קיימים בקהילה?

במידה רבה מאוד □

במידה רבה □

במידה בינונית □

במידה מועטה □

כלל לא □

35. (במידה וסומן בשאלה 34 "במידה בינונית" עד "כלל לא") **מדוע לדעתך לא הצלחת?**

לא הייתה נכונות, זמן או פנאי של חוקרי המשטרה □

לא היה לי זמן □

אחר: \_\_\_\_\_ □

36. (במידה וסומן בשאלה 32 "במידה רבה" עד "במידה רבה מאוד") מה לדעתך מעיד על הרחבת ידע ומידע על זכויות ועל

שירותים קיימים בקהילה בקרב חוקרי משטרה? \_\_\_\_\_

37. בשנה האחרונה, באיזו תדירות נדרשת להעביר מידע מרוכז על פעילותך לממונים עליך? (למטה, למחוז, או לגורמים אחרים במשרד)

כאחת לשבוע □

אחת לחודש □

אחת למספר חודשים □

אחת לשנה □

אינני נדרשת להעביר מידע □

38. באיזה אופן את/ה מתעד/ת את המידע אודות הטיפול במקבלי השירות?

מערכת ממוחשבת □

תיעוד במסמך וורד או אקסל □

תיק לקוח ידני □

אחר: \_\_\_\_\_ □

39. בשנה האחרונה, האם קיבלת מהממונים עליך מידע מרוכז או נתונים על מקבלי השירות במרכז, ביישוב או במחוז?

כן □

לא □

40. האם סביבת העבודה שלך תואמת את צרכי העבודה (למשל, אמצעים טכנולוגיים, מקום ישיבה פיזי, אמצעי תקשורת וכדומה)?

□ כן

□ לא. אנא פרטי/י: \_\_\_\_\_

41. על כמה ישובים אתה אחראי? (מספר שלם) \_\_\_\_\_

42. איפה ממוקם המשרד שלך?

□ תחנת המשטרה

□ מרכז אלמ"ב

□ אחר. אנא פרטי/י: \_\_\_\_\_

43. בממוצע, בכמה מקבלי שירות אתה מטפלת/ת בחודש? (מספר שלם) \_\_\_\_\_

44. להערכתך, כמה ממקבלי השירות המופנים אליך מעוניינים לקבל ממך סיוע (שיחה טלפונית, מפגשים פרונטלים)?

□ עד 25%

□ עד 50%

□ עד 75%

□ עד 100%

45. בממוצע, כמה מפגשים או שיחות טלפוניות מתקיימים עם מקבלי השירות שמעוניינים בסיוע של עו"ס המשטרה?

(מספר שלם) \_\_\_\_\_

46. אמצעי הקשר העיקריים עם מקבלי השירות (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת):

□ פנים-אל-פנים

□ שיחת טלפון

□ התכתבות

□ אחר

47. האם יש דברים נוספים שתרצה לספר לנו על העבודה שלך כעו"ס משטרה? \_\_\_\_\_

פרטי רקע על עו"ס המשטרה

48. מגדר

□ אישה

□ גבר

□ אחר

49. גיל \_\_\_\_\_

50. השכלה

- תואר ראשון
- תואר שני
- תואר שלישי
- אחר. פרטי/-----

51. ותק בשנים כעו"ס -----

52. ותק בתפקיד עו"ס משטרה -----

53. היקף משרה בתפקיד עו"ס משטרה

- פחות מ-50%
- 50%
- בין 50%-100%
- 100%

54. שיוך ארגוני

- משרד הרווחה
- הרשות לביטחון קהילתי
- אחר

55. שיוך לרשות מקומית:-----

56. מגזר

- יהודי
- ערבי-מוסלמי
- ערבי-נוצרי
- דרוזי
- בדואי
- נוצרי (שאינו ערבי)
- אחר

57. שפות דיבור (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)

- עברית
- אנגלית
- ערבית
- רוסית
- אמהרית
- אחר. פרטי/-----

תודה רבה על שיתוף הפעולה!