



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 | 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.¹

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.

¹ 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)