

עלון מידע זה מציג את המגמות העדכניות בשירותים החברתיים באירופה, בהתבסס על חומרים משנת 2022: עלוני מידע, פרסומים, כנסים וקבוצות עבודה, כפי שאלו מופיעים [באתר האינטרנט של ה-ESN](#). זהו עדכון למסמך שסקר את המגמות העדכניות בשירותים החברתיים בשנים 2019-2021.

ESN The European Social Network היא רשת עצמאית של שירותים חברתיים באירופה. הרשת כוללת ארגונים שמתכננים, מספקים, מממנים, מנהלים, מפקחים או חוקרים שירותים חברתיים. מטרת הרשת היא לקדם חילופי ידע בשירותים חברתיים בתחומי הבריאות, החינוך, הדיוק, התעסוקה והשילוב החברתי. זאת כדי להביא לשיפור במדיניות ובפרקטיקה לטובת מקבלי השירותים. פעילות הרשת כוללת, בין היתר, קבוצות עבודה, שולחנות עגולים וכנסים.

המגמות המוצגות להלן היו במוקד של מחקרים שבוצעו במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, לקריאה נוספת [לחצו כאן](#).



שירות ממוקד אדם

שירות ממוקד אדם מכיר בעצמאות של מקבלי השירות ובזכותו לבחור את הטיפול הטוב ביותר עבורו. בשנת 2022 הוקדש יום השנה האירופאי לחיים עצמאיים (European Independent Living Day) לאנשים צעירים עם מוגבלות. ESN ראה בכך הזדמנות ופרסם מאמר שבו מודגש הצורך בחיזוק האוטונומיה והעצמאות של מקבלי שירות, כאשר המפתח לכך טמון בעבודה משותפת של מקבלי שירות, נותני שירות וקובעי מדיניות, כזו שתביא לשינוי בגישות לטיפול ולשינוי בנרטיב ולפיו מתן בחירה למקבלי שירות היא נטל כלכלי.



חיזוק השירותים בקהילה

אמנות האו"ם בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות ובדבר זכויות הילד מעגנות את הזכות של מקבלי השירות הזקוקים לשירותי טיפול ותמיכה לחיות בקהילה ובקרבת חברים ובני משפחה. זאת כחלק מן התפיסה ששירותים בקהילה מקדמים איכות חיים טובה יותר שבה לאנשים יש שליטה רבה יותר על חייהם. אולם המעבר משירותי דיוק למסגרות בקהילה נותר עדיין אתגר עבור מדינות רבות באירופה. ה-ESN פועלים כדי לחזק את השינוי בפרדיגמת הטיפול – מגישה פטרנליסטית של התאמת האדם לשירות, לגישה של התאמת השירות לאדם. פרדיגמה זו מציבה במרכז את זכויות האדם, את איכות חייו ואת איכות הטיפול בו.



שותפויות בין-מגזריות

שיתופי פעולה בין ארגונים, שירותים ומגזרים הם הכרחיים להצלחת פעילותם של שירותים חברתיים, הן בהיבט של איגום משאבים הן בהיבט של יצירת רצף שירותים על בסיס גישה הממוקדת באדם ובצרכיו. כדי לקדם שותפויות, בכל שנה ה-ESN מעניק פרס בתחום זה. בשנת 2022 הוענק הפרס לאיגוד המרכזים לעבודה סוציאלית (CCSW) בסלובניה על שהקים קבוצה רב-תחומית למניעת אלימות במשפחה. קבוצה זו מחברת בין אנשי מקצוע – שוטרים, עובדות סוציאליות, עורכי דין ורופאים ומלמדת אותם כיצד עליהם לפעול יחד כדי לתמוך בקורבנות אלימות במשפחה ולסייע להם. נוסף על כך הגורמים השונים פועלים יחד כדי להעלות את המודעות לאלימות במשפחה במדינה.



הכלה בתעסוקה (inclusive activation)

מטרת הגישה היא לתמוך בכל האזרחים כך שיהיו פעילים בחברה, תוך יישום גישה רב-ממדית במסגרתה שירותי רווחה, בריאות, חינוך ודיוק פועלים במשולב עם שירותי התעסוקה כדי לחזק את שילובן של אוכלוסיות מוחלשות בחברה. אחד העקרונות בגישה זו הוא תמיכה בהכנסה נאותה. נציבות האיחוד האירופי קראה למדינות החברות באיחוד לחדש את תוכניות ההכנסה המינימליות שלהן כחלק מן ההבטחה המתמשכת לצמצום העוני וההדרה החברתית באירופה ולקידום תעסוקה. בהמשך לקריאה זו סיפק ה-ESN לנציבות האיחוד מידע מבוסס נתונים כדי לקדם את יישום תוכניות הכנסה מינימלית.



חוסן השירותים

רצף של משברים שפקדו מדינות שונות בשנים האחרונות, ובהם התפרצות מגפת הקורונה, המשבר הכלכלי והמלחמה באוקראינה, הביאו לצורך לחזק את החוסן והיציבות של השירותים החברתיים באירופה. זאת כדי להתמודד עם המשברים הנוכחיים ולהיערך למשברים בעתיד. בשנת 2022 הוקמה ב-ESN קבוצת עבודה שעוסקת בנושא והתקיים המפגש הראשון שלה. קבוצת העבודה דנה בכיווני פעולה לחיזוק החוסן הן של מקבלי השירות הן של נותני השירות. אלו כוללים בין היתר: יצירת גמישות וחיזוק היכולת לקבל החלטות מהירות; היבטים חוקיים ומשפטיים של קבלת החלטות מהירות; הצורך במתן אוטונומיה וסמכויות לשלטון המקומי; חיזוק כוח העבודה, בדגש על עובדים סוציאליים.



חדשנות באמצעות דיגיטציה וטכנולוגיה

במשך כמה עשורים השקיעו שירותי הרווחה פחות משירותי הבריאות בחדשנות הקשורה לפיתוחים טכנולוגיים. משבר הקורונה היווה זרז בתחום זה, בין היתר באמצעות השקעה של המגזר הציבורי והשלישי ברכש חברתי לחדשנות והשקת קרנות שמטרתן לתמוך ביוזמות טכנולוגיות חדשות. ההתפתחות הטכנולוגית משרתת שתי מטרות עיקריות: האחת – שיפור איכות השירות באמצעות הנגשתו למקבלי השירות ובאמצעות תמיכה באנשי המקצוע; והאחרת – חיזוק האוטונומיה של מקבלי השירות וסיוע בהשתלבותם בחברה באמצעות פיתוח ציוד ועזרים טכנולוגיים עבורם. האתגר הוא לוודא שהשינויים הטכנולוגיים מקדמים את המטרות האלו ולא מותירים מאחור את מקבלי השירות שנמצאים בסיכון להדרה חברתית ואת נותני השירות שתומכים בהם. ל-ESN קבוצת עבודה בנושא של דיגיטציה, והכנס הבא של הרשת לשנת 2023 יוקדש לנושא תפקיד הטכנולוגיה בקידום שירותים חברתיים. דוגמאות לטכנולוגיות שעושים בהן כיום שימוש באירופה: רובוטים שעוזרים להפיג את הבדידות בקרב קשישים, ומפתח חכם בבתיים שמאפשר לפתוח את המנעול מרחוק במצב של מצוקה.



איכות השירותים

שירותים חברתיים איכותיים חיוניים לשיפור איכות החיים של מקבלי השירות. אף שיש הסכמה רחבה בנוגע לצורך להבטיח את איכות הטיפול, קשה יותר להסכים על ההגדרה של איכות ועל הדרכים שבהן אפשר להבטיח אותה ולמדוד אותה. יש שינויים רעיוניים ומעשיים שכבר מתרחשים בתחום זה, ובהם מעבר מבקרת איכות מבוססת סנקציות לתרבות של למידה ושיפור מתמיד, מעבר משירותים חוץ-ביתיים לשירותים בקהילה, ומעבר משירותים נפרדים לשירותים אינטגרטיביים שנותנים מענה לצרכים בתחומים שונים. חברי ESN קבעו כי הנושא של איכות בשירותים חברתיים יעמוד במוקד העשייה של הרשת בעתיד, ובהקשר זה השיקו קבוצת עבודה חדשה. זו קיימה את פגישתה הראשונה בנובמבר 2022. הקבוצה תאסוף עדויות על מנגנוני הבטחת איכות קיימים, על עקרונות משותפים של איכות ועל דרכים לקידום סטנדרטים אירופאיים של איכות בשירותים חברתיים.