

שירותים חברתיים באירופה – לאן?

מאירס ג'וינט
ברוקדייל

מגמות עדכניות 2024-2023



חיזוק השירותים החברתיים

בשנים האחרונות ניצבים השירותים החברתיים במדינות רבות בפני אתגרים מורכבים. ה-ESN מכיר בחשיבותם של השירותים החברתיים ומדגיש כי חוסנם הוא תנאי הכרחי לחוסנה של החברה כולה, ועל כן הציב לעצמו את היעד לזהות את האתגרים הללו ולמצוא להם פתרונות.

במסגרת זו בשנת 2024 השיק ה-ESN [אינדקס לשירותים חברתיים](#) שמטרתו להעריך את מצב השירותים החברתיים במדינות שונות, בדגש על שלושה תחומים עיקריים: זכויות חברתיות, השקעה כלכלית בשירותי רווחה, והיקף כיסוי שירותי הרווחה. האינדקס יספק מידע לאיחוד האירופי לצורך גיבוש המלצות עבור כל מדינה.



היערכות למצבי חירום

במצבי חירום, כגון אסונות טבע, מגפות, אירועי טרור ומלחמה, עולה במידה ניכרת מספר הזקוקים לסיוע, ובפרט אוכלוסיות מוחלשות. השירותים החברתיים ממלאים תפקיד מרכזי במתן מענה מיידי וארוך טווח לצרכים חיוניים, הכולל הן סיוע חומרי הן סיוע רגשי.

ה-ESN רואה חשיבות רבה בהשקעה בשירותים חברתיים במצבי חירום כדי להבטיח מעבר חלק מן התגובה המיידית למצב החירום אל תוכניות שיקום ארוכות טווח, לרבות הכנת קהילות למצבי חירום בעתיד וחיזוק החוסן הקהילתי. נוכח זאת ה-ESN מפרסם מידע על דוגמאות ממדינות שונות להתמודדות בעת משבר, למשל [ההתמודדות עם השיטפונות שפקדו את ספרד](#) באוקטובר 2024.



חיזוק ההגנה על ילדים

בשנת 2020 העריך ארגון הבריאות העולמי כי לפחות 55 מיליון ילדים באירופה נפגעו מאלימות פיזית, מינית, רגשית או פסיכולוגית כלשהי. לשירותים חברתיים תפקיד מכריע בהגנה על ילדים (child protection) מפני פגיעות כאלה. הגנה על ילדים כוללת מדיניות ופרקטיקות שמטרתן להבטיח את בטיחותם ורווחתם של ילדים, למנוע מהם אלימות או הזנחה ולהגיב תגובה המתאימה למצבי סיכון.

בשנת 2023 הוביל ה-ESN את [פרויקט Side by Side](#), המתמקד במניעת אלימות נגד ילדים באמצעות זיהוי ושיתוף של פרקטיקות בתחום ההגנה על ילדים, על פי סטנדרטים בין-לאומיים.

עלון מידע זה מציג את המגמות העדכניות בשירותים החברתיים באירופה, בהתבסס על חומרים שפורסמו באתר ה-ESN בשנים 2023-2024, ובהם פרסומים, עלוני מידע, כנסים וקבוצות עבודה. מסמך זה עדכון של מסמכים שפורסמו בשנים קודמות ([לחצו כאן למסמכים הקודמים](#)).

The European Social Network (ESN) היא רשת עצמאית של שירותים חברתיים באירופה. מטרת הרשת היא לקדם חילופי ידע בשירותים חברתיים בתחומי הבריאות, החינוך, הדיוור, התעסוקה והשילוב החברתי כדי להביא לשיפור במדיניות ובפרקטיקה. הרשת כוללת ספקי שירות, רשויות מקומיות, משרדי ממשלה, ארגוני פיקוח וחוקרים. פעילות הרשת היא מגוונת וכוללת בין היתר פרסומים, קבוצות עבודה, שולחנות עגולים וכנסים.

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל חבר ברשת ומעורב בפעילותה. [לצפייה בפרסומי המכון לחצו כאן](#).



שימור וחיזוק כוח האדם בשירותים החברתיים

כוח אדם מיומן הוא נדבך מרכזי בהספקת שירותים חברתיים איכותיים. עם זאת מדינות רבות מתמודדות כיום עם קשיים הולכים וגוברים בגיוס עובדים לתחום ובשימורם לאורך זמן. מגמה זו מדאיגה במיוחד נוכח העלייה המתמשכת בצרכים החברתיים, הנובעת בין היתר מהעמקת אי-השוויון החברתי והרחבת מעגלי העוני ומן ההשפעה של מצבי חירום ומשברים כדוגמת מגפת הקורונה ומלחמות.

כדי להתמודד עם אתגרים אלו ה-ESN מקדם מדיניות ויוזמות לחיזוק כוח האדם בשירותים חברתיים באמצעות שיפור תנאי העבודה, העמקת ההכשרה המקצועית וקידום פתרונות דיגיטליים. בשנת 2023 ארגן ה-ESN [שולחן עגול](#) בפרלמנט האירופי ובו נדונו אתגרי כוח העבודה בשירותים החברתיים ונבחנו פתרונות אפשריים. ה-ESN אף שותף בפרויקט [SISWEC](#) לשיפור ההכשרה המקצועית לעובדים סוציאליים באוניברסיטאות.



חיזוק שותפויות של בעלי עניין בקבלת החלטות

בעשור האחרון הושם דגש בשירותים החברתיים על שיתוף מקבלי השירות בקבלת החלטות, כחלק ממגמה של דמוקרטיזציה במנהל הציבורי. בשנתיים האחרונות חלה התפתחות מגישה זו לגישת "יצירה משותפת" (co-creation) המדגישה שיתוף פעולה רחב יותר בין מקבלי השירות, נותני השירותים והרשויות הציבוריות. גישה זו אינה מסתפקת רק בהקשבה למקבלי שירות אלא רואה בהם שותפים מלאים, בצד בעלי העניין השונים, בתכנון, בהספקה ובהערכת השירותים, וזאת מן ההבנה שהפתרונות היעילים ביותר מתגבשים כאשר כל הגורמים המעורבים פועלים יחד בגישה שוויונית.

[בכנס ה-32 לשירותים חברתיים באירופה \(ESSC\)](#) שהתקיים ביוזמת ה-ESN בשנת 2024, הציגו מובילים בתחום השירותים החברתיים דוגמאות ליישום מוצלח של הגישה ברמה המקומית.



קביעת סטנדרטים לאיכות

שירותים חברתיים איכותיים חיוניים לשיפור איכות החיים של מקבלי השירות. אף שיש הסכמה רחבה בנוגע לצורך להבטיח את איכות הטיפול, קשה יותר להסכים על הגדרה של איכות ועל הדרכים להבטחתה ולמידתה.

על כן כבר בשנת 2022 הוביל ה-ESN מהלך לפיתוח מסגרת איכות חדשה לשירותים חברתיים שנועדה להתמודד עם האתגרים הקיימים ולקבוע סטנדרטים ברורים, יישומיים ומדידים לאיכות השירות. לצורך כך הוא הקים קבוצת עבודה שפעלה בשנים 2024-2022 לגיבוש סטנדרטים לאיכות השירותים החברתיים, בהתבסס על מגמות והתפתחויות עדכניות. קבוצת העבודה כללה נציגים מ-18 מדינות (ובהם נציגות ממכון ברוקדייל) ולאחרונה פרסמה [גרסת טיוטה לסטנדרטים](#). בסוף שנת 2025, בתום תהליך עיבוד נוסף, צפויה להתפרסם גרסה סופית.



שימוש מיטבי בבנייה מלאכותית

טכנולוגיה וכלים דיגיטליים מאפשרים איסוף, עיבוד וניתוח נתונים לצורך קבלת החלטות מושכלות בתכנון, בעיצוב ובהספקת שירותים חברתיים. שימוש בבנייה מלאכותית (AI) מספק יתרונות חשובים באיסוף ובניתוח כמויות גדולות של נתונים, בזיהוי דפוסים ובחילוץ צרכים חברתיים. כך השירותים החברתיים יכולים להגיב מהר יותר, לפעול ביעילות רבה יותר ולהתאים התאמה מיטבית את המענים לצורכי האוכלוסייה.

בשנים האחרונות מרבה ה-ESN לעסוק בחדשנות דיגיטלית. נוכח ההתפתחויות שחלו בתחום הבנייה המלאכותית, הנושא תפס מקום מרכזי [בכנס השנתי](#) של ה-ESN בשנת 2023. בכנס הוצגו, בין היתר, שימושים בנתונים ובאלגוריתמים לזיהוי אוכלוסיות בסיכון, לאיתור מקרים של מצוקה והזנחה ולתמיכה בעצמאות של קשישים ושל אנשים עם מוגבלות. בכנס אף נדונו היבטים אתיים כגון הטיות, אי-שוויון, שמירה על פרטיות ושימוש במידע רגיש.