



פיקוח על שירותי רווחה: שימוש בכלים לדיווח עצמי על ידי נותני שירות סקירה בין-לאומית

טל לנטו רות שטרן-קטרי טליה חסין

עריכת לשון: רעיה כהן
תרגום לאנגלית (תקציר): דוד סימר
עיצוב גרפי: ענת פרקו טולדנו

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

הסקירה הוזמנה על ידי מינהל איכות, פיקוח ובקרה במשרד הרווחה והביטחון החברתי,
ומומנה בסיועו

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | שבט תשפ"ד | ינואר 2024

תקציר

רקע

ארגוני פיקוח האמונים על שירותי רווחה במדינות שונות מציעים לנותני שירות, ולעיתים דורשים מהם, לדווח, עצמאית, באמצעות כלים ייעודיים, על השירות שהם מספקים. כלים אלו הם חלק מארגז הכלים של ארגוני הפיקוח, והם משמשים לצורך הפיקוח על נותני שירות, לתכנון משימות הפיקוח וגם לעידוד נותני שירות לבצע הערכה עצמית. בישראל, מינהל איכות פיקוח ובקרה במשרד הרווחה והביטחון החברתי אמון על עיצוב מדיניות הפיקוח במשרד ועל הרחבת כלי הפיקוח. עקב כך פנה המשרד אל צוות הבטחת איכות במכון מאיר-רס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לבחון את הדיווח העצמי של נותני שירות בארגוני פיקוח בעולם.

מטרות

מטרת הסקירה היא להשוות בין דרכי השימוש בכלים לדיווח עצמי בעבודת הפיקוח בשירותי רווחה במדינות נבחרות.

שיטה

הסקירה מתבססת על מגוון מקורות מידע: מאמרים אקדמיים מן הספרות המקצועית הישראלית והבין-לאומית וכן מידע מאתרי אינטרנט, ממסמכים רשמיים וממסמכי מדיניות (מקורות גלויים). כדי לעמוד על הנעשה בעולם נסקרו ארגוני פיקוח משש מדינות: אוסטרליה, אירלנד, אנגליה, צפון אירלנד, סקוטלנד ופינלנד.

עיקרי ממצאים ותובנות

בסקירה נבחנו שלושה סוגים של כלי דיווח עצמי. לכל סוג יתרון ייחודי: **דיווח מנהלי** מספק מידע עדכני על מאפייני השירות ובכך מאפשר לבסס הן תשתית מידע עליו הן מעקב שוטף לצורך זיהוי שינויים ותכנון הפיקוח; **דיווח על אירוע חריג** מאפשר ללמוד מאירוע שלילי בודד על התנהלות השירות בהתאם לנהלים, לשם הגנה על מקבלי השירות ומניעת הישנות אירועים כאלה; **דיווח לצורכי בקרה עצמית** מאפשר בחינה פנימית רפלקטיבית מעמיקה של השירות ביחס לסטנדרטים המצופים ממנו, זיהוי ליקויים והפקת לקחים כדי לשפר את איכות השירות. הוא גם יכול להגביר את מועילות הפיקוח החיצוני באמצעות האפשרות שהוא נותן בידיו למקד את עבודתו באזורים הנדרשים.

לצד יתרונות כלי הדיווח העצמי, השימוש בהם כרוך באתגרים אחדים: אתגרים הקשורים במהימנות ובאיכות של המידע שנותני השירות מעבירים; אתגרים הקשורים ברמת המוטיבציה ובנכונות של נותני השירות להשתמש בכלי הדיווח העצמי; אתגרים הקשורים במיומנויות וידע הנדרשים מנותני השירות בביצוע משימות של דיווח עצמי; ואתגרים הקשורים בהגבלת המשאבים העומדים לרשות ארגוני הפיקוח לצורך ניתוח המידע הזורם אליהם. ארגוני הפיקוח צריכים להתמודד עם אתגרים אלו כדי להפיק מאמצעי הדיווח העצמי את המיטב. מן הסקירה עולה כי יש ארבעה כיווני פעולה מרכזיים שמאפשרים להתמודד עם האתגרים: הבטחת מהימנות המידע, חיזוק המוטיבציה והנכונות של השירותים לשתף פעולה, ייעול הדיווח וחיזוק מועילות השימוש במידע.

תוכן עניינים

1	1. רקע
2	2. הסקירה
2	2.1 מטרת הסקירה
2	2.2 שיטת הסקירה
3	3. כלים לדיווח עצמי על ידי נתני שירות רווחה
4	3.1 יתרונות השימוש בכלים לדיווח עצמי על ידי נתני שירות
5	3.2 אתגרים בשימוש בכלים לדיווח עצמי על ידי נתני שירות
6	4. כלים לדיווח עצמי במדינות נבחרות
6	4.1 ארגון הפיקוח של אוסטרליה, ACQSC
9	4.2 ארגון הפיקוח של אירלנד, HIQA
15	4.3 ארגון הפיקוח של אנגליה, CQC
16	4.4 ארגון הפיקוח של צפון אירלנד, RQIA
21	4.5 ארגון הפיקוח של סקוטלנד, Care Inspectorate
24	4.6 ארגון הפיקוח של פינלנד, Valvira
26	5. השוואה בין כלי הבקרה במדינות שנסקרו
26	5.1 דיווחים מנהליים
26	5.2 דיווחים על אירועים חריגים
27	5.3 דיווחים לצורך בקרה עצמית
30	6. סיכום ותובנות מרכזיות
33	עוד פרסומים של המכון בנושא
34	מקורות
41	נספחים
41	נספח א: ניהול אירועים חריגים ב-ACQSC – ארגון הפיקוח של אוסטרליה – ודיווח עליהם
42	נספח ב: כלי בקרה עצמית בשירותים חברתיים בישראל

רשימת לוחות

10	לוח 1: אירועים חריגים לדיווח בשירותים חוץ-ביתיים, HIQA
14	לוח 2: שאלונים לבקרה עצמית בארגון הפיקוח באירלנד
20	לוח 3: השוואה בין כלי הבקרה העצמית שפיתח ארגון הפיקוח בצפון אירלנד
28	לוח 4: השוואה בין ארגוני הפיקוח – בקרה עצמית
32	לוח 5: כלים לדיווח עצמי – סיכום משווה

רשימת איורים ותרשימים

8	איור 1: כלי הבקרה העצמית בארגון הפיקוח האוסטרלי – שאלון גנרי
12	איור 2: שאלון לבקרה עצמית נושאת – שימוש באמצעים מגבילים, ארגון הפיקוח באירלנד
13	איור 3: שאלון לבקרה עצמית נושאת – הגנה על ילדים ורווחתם, ארגון הפיקוח באירלנד
18	איור 4: שאלון בקרה עצמית למנהל – ארגון הפיקוח בצפון אירלנד
19	איור 5: שאלון בקרה עצמית לנותן שירות – ארגון הפיקוח בצפון אירלנד
23	תרשים 1: בחינת העמידה בתנאי 'מסגרת האיכות' של Care Inspectorate – שאלון בקרה עצמית לנותן שירות – ארגון הפיקוח בסקוטלנד