



# נתיב ההשפעה: שיפור הנגישות לשירותים חברתיים וממשלתיים

דפנה הרן ♦ דורי ריבקין ♦ יעל ליטמנוביץ ♦ יואב לף



# נגישות לשירותים – הגדרה וחשיבות

נגישות היא המידה שבה שירות נתון הוא בר שימוש על ידי אנשים רבים ככל האפשר, ובפרט על ידי אוכלוסיות היעד שהשירות פותח עבורן

שירותים חברתיים וממשלתיים הם שירותים שדרכם ממוצות זכויות אדם אזרחיות וחברתיות-כלכליות ובאמצעותם מתממשת התפתחות חברתית כוללת ובת-קיימה

דוגמאות לשירותים רלוונטיים: חינוך והשכלה, תעסוקה, תרבות ופנאי, רווחה, בריאות וביטחון אישי, וכן שירותי תחבורה ציבורית, טכנולוגיות מידע ותקשורת וכיו"ב, אשר בכוחם להקל את צריכת השירותים האחרים

נגישות לשירותים חברתיים וממשלתיים מוגדרת בתור **מדד מרכזי לפיתוח אנושי וכלכלי**, משום שהיא מסייעת ליחידים ולקבוצות להשתלב בחברה השתלבות מרבית ומיטבית





# נגישות לשירותים מורכבת מארבעה ממדים





# הצטלבות חסמי נגישות בקרב אוכלוסיות מיעוט מסורתיות-שבטיות מגבילה את צריכת השירותים

בידוד גאוגרפי וריחוק ממוקדי הספקת השירותים

תשתיות תחבורה בלתי מפותחות וקשיי ניידות

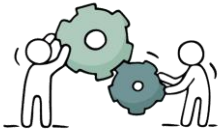
פערי תרבות, שפה והשכלה לעומת קבוצת הרוב

היקף שירותים מצומצם ואיכות שירותים ירודה

סכסוכי קרקעות בין קבוצת המיעוט למדינה

תחושת ניכור ואי-אמון במוסדות השלטון





# מנגנוני פעולה ופרקטיקות מיטביות להנגשת שירותים לאוכלוסיות מיעוט מוחלשות

- 1 מעורבות פעילה של אוכלוסיות מיעוט בכל השלבים של תוכניות ממשלתיות המיועדות להן, בפרט תכנון, פיתוח, יישום ובקרה
- 2 הספקת מענים יעילים לצרכים מקומיים באמצעות הכרה במאפיינים הייחודיים של קהילות ותמיכה בתשתיות של הון תרבותי, חברתי וסביבתי
- 3 התאמה תרבותית של השירותים באמצעות מנגנוני תיווך, גישור וחונכות, מתוך גישה מוכוונת-אדם להבדיל מגישה מוכוונת-מערכת

**הספקת השירותים בדרך שמתאימה לצרכים ולצביון הייחודיים של אוכלוסיות מיעוט ויצירת שותפויות עימן כמפתח להנגשת השירותים**





# תכולת נתיב הנגישות לשירותים בתוכנית החומש

## בריאות – מיקוד בשירותי בריאות הציבור ובשירותי חירום:

- הכשרות לאחיות בריאות הציבור והתפתחות הילד
- הכשרת נשים מן הקהילה לתפקיד אחיות מגשרות
- תפעול ניידת טיפת חלב באזורים מבודדים גאוגרפית
- הקמת נקודת הזנקה של אמבולנס יישובי בחורה
- קורס "נאמני חיים" למתנדבים שאינם אנשי מקצוע
- פריסת ערכות החייאה ומכשירי החייאה במרחב הציבורי

## רווחה – הספקת שירותים לקשת רחבה של קהלי יעד:

- מרכזי טיפול ובתים חמים לילדים ונוער בסיכון
- עו"ס טיפול באלימות למשפחות במצוקה
- מנהרות מזון לביטחון תזונתי לאנשים בעוני
- סיוע סמך מקצועי לאנשים עם מוגבלות
- מועדונים חברתיים וטיפולים ביתיים לזקנים
- משאית רווחה ניידת בנווה מדבר ואל-קסום
- מגוון תוכניות של הרשות הלאומית לביטחון קהילתי למיגור
- תופעות האלימות והשימוש בסמים ואלכוהול

## תשתיות:

- הקמת מבנים רב-תכליתיים
- פרויקטים של תחבורה ציבורית
- בניית כיתות לימוד

## חינוך:

- **פדגוגיה** – תוכניות מגבירות נגישות (הקניית מיומנויות שפה לילדי גן לקראת כיתה א')
- **הכשרת מורים** – ליווי וחונכות אישית לסטודנטים להוראה במוסדות אקדמיים בנגב
- **חינוך בלתי פורמלי** – חוגים, פעילויות פנאי ואקטיביזם קהילתי בתוכנית "אתגרים"

## תעסוקה וכלכלה:

- לימוד עברית תעסוקתית
- הכוון תעסוקתי במרכזי ריאן
- תוכנית "מעגלי תעסוקה"
- תמרוץ כספי וייעוץ למעסיקים
- מערך מעוף ליזמות מקומית

**התוכנית להעצמת הרשויות המקומיות:** מימון ותפעול של שירותים קהילתיים (מתנ"ס, מרכזי צעירים, מרכזי גישור)





# עיקרי הממצאים: מיצוי פוטנציאל ההשפעה של נתיב הנגישות לשירותים – הצלחות והישגים

- **הנגשת שירותי חירום רפואיים:** הקמת נקודת הזנקה של מד"א בחורה; הכשרת נאמני חיים; פריסת ערכות להצלת חיים במרחב הגאוגרפי של יישוב המגורים - הפעלה מקומית, קיצור זמני תגובה, שיתוף הקהילה, חיזוק לכידות חברתית
- **הנגשת שירותי בריאות הציבור:** "אחיות מגשרות" בתחנות טיפת חלב – הכשרת נשים מן הקהילה להספקת שירותים מונגשים שפתית ותרבותית
- **הנגשת שירותי רווחה:** משאית רווחה ניידת במגורים הבלתי מוסדרים הסמוכים לשתי המועצות האזוריות – התקבלה על ידי מועצה אחת ונדחתה על ידי האחרת
- **הנגשת שירותים תומכי תעסוקה:** הפעלת מרכזי ריאן לנשים בדואיות בנגב – בקבוצות קטנות, בהפרדה מגדרית, בגבולות יישוב המגורים - יצירת אופק תעסוקתי והעצמת נשים ללא התנגשות עם הנורמות החברתיות-תרבותיות





# עיקרי הממצאים: מיצוי פוטנציאל ההשפעה של נתיב הנגישות לשירותים – כשלים וליקויים

- **ניידת טיפת חלב ליישובים מרוחקים:** איתור הבעיה המהותית וגיבוש מענה הולם לפי עקרונות הלוקליזציה וההתאמה התרבותית, אבל כשלים בירוקרטיים בשלב היישום
- **מחסור בשטחים "חוקיים" ובמבנים מתאימים** להרחבת הפריסה של שירותי רווחה + אי-פיתוח של שטחים ציבוריים לפעילויות ספורט ופנאי -> הגברת מצבי סיכון כגון היפגעות ילדים בתאונות ביתיות, חוסר מעש בקרב צעירים, אלימות ופשיעה
- **נגישות מוגבלת לתשתיות טכנולוגיות ודיגיטליות** -> חסם מרכזי למיצוי זכויות ולצריכת שירותים בתחומי הבריאות והרווחה; קושי לשמור על תעסוקה איכותית; פגיעה ברצף הלימודים במערכות החינוך וההשכלה הגבוהה; החרפת ההדרה של "אוכלוסיות קצה"
- **מחסור בשירותים מותאמים לילדים עם מוגבלות ומשפחותיהם:** אוריינות בריאות דלה של אוכלוסיית היעד; תפיסות שמרניות וסטיגמה אישית וחברתית; מחסור באנשי מקצוע מן הקהילה המקומית; פערי שפה ותרבות בין נותני השירותים למקבלי השירותים
- **סוגיה חוצה תחומי תוכן – היעדר שקיפות והשקעה בלתי מספקת בשיתוף ציבור**



## המלצות וכיוונים להמשך: ראייה אינטגרטיבית של מכלול הממדים של נגישות בגיבוש תוכניות עבודה

- לערוך מיפוי מעמיק של החסמים לצריכת שירותים, שמביא בחשבון את כלל ממדי הנגישות: פיזי-גאוגרפי, תשתיתי, אינפורמטיבי ותרבותי-ערכי
- לבחון את החסמים הספציפיים המשפיעים על תת-קבוצות באוכלוסייה הבדואית בנגב – "פרופילים" – למשל לפי מין, גיל וסוג יישוב המגורים
- לעצב ולהטמיע שירותים בהינתן המאפיינים המובחנים של אוכלוסיית המיעוט ושל סביבת החיים שלה, במקום לצפות מאנשים להתאים את עצמם למערכת גנרית שנבנתה כדי לשרת את אוכלוסיית הרוב
- לפתח אפריורית נתיבים שונים וגמישים לצריכה של אותו שירות – הנגשה אקטיבית אינה בגדר "פתרון אחד המתאים לכל", במיוחד לנוכח הצטלבות מיקומי השוליים שמאפיינת את האוכלוסייה הבדואית בנגב





## המלצות וכיוונים להמשך: רתימת הציבור ושיתוף פעולה עימו חיוניים למימוש פוטנציאל ההשפעה של הנתיב

- להכיר בערך המוסף של נציגי ציבור, החל מאנשי מקצוע ממגוון דיסציפלינות, דרך סוכני מיצוי זכויות וכלה באזרח מן השורה, כמי שמעורים היטב בהתנהלות האוכלוסייה אל מול מנגנוני נגישות על כלל ממדיהם אשר פועלים בקהילה
- להקצות לנציגי ציבור תפקיד ייעודי שיכלול סינגור והסברה, הצפת בעיות וסוגיות "בוערות" ותיווך בין התושבים לגורמי היישום של תוכנית החומש
- לתת לנציגי ציבור במה לשתף בידע מן השדה ובמומחיות תוכן כדי:
  - להתוות מענים המותאמים לצורכי האוכלוסייה, לערכיה ולסדרי העדיפות שלה
  - לדייק ולטייב את המענים תוך כדי תנועה (שילוב של top-down ו-bottom-up)
  - לחזק את אמון הציבור בגורמי היישום ולהניע שימוש מועיל ויעיל בשירותים
- ליצור פלטפורמות לשיתוף ציבור מכבד ושוויוני המבוסס על שיקולים מקצועיים-ענייניים (להבדיל משיקולים פוליטיים כמו שייכות שבטית)





# המלצות וכיוונים להמשך: הנגשה והכללה חברתית שזורות זו בזו לקידום מובילות של אוכלוסיות מיעוט

- כשם שנגישות היא מפתח להשתלבות בחברה, כך היעדרה מזין ומגביר את מעגל ההדרה של אוכלוסיות מיעוט מוחלשות כמו הבדואים בנגב
- שינוי של ממש בקרב אוכלוסיית היעד במונחים של הכללה חברתית ושיפור הנגישות לשירותים מחייב קטיעה של שרשרת ההדרה בכל אחד מצומתי ההתערבות האפשריים
- מומלץ לגבש תוכנית מקיפה אשר תפעל לקידום התפיסות והפרקטיקות המיטביות הן של הכללה חברתית הן של הנגשת שירותים ומשאבי קהילה כמהלך מובחן במסגרת כלל תוכנית החומש



# תודה על ההקשבה

dafnah@jdc.org

