



# מודל לוגי של תוכנית מוקד 118 (מוקד מידע וסיוע של משרד הרווחה והביטחון החברתי)

## במודל הלוגי שתי מערכות חיצים:

### חיצים אדומים:

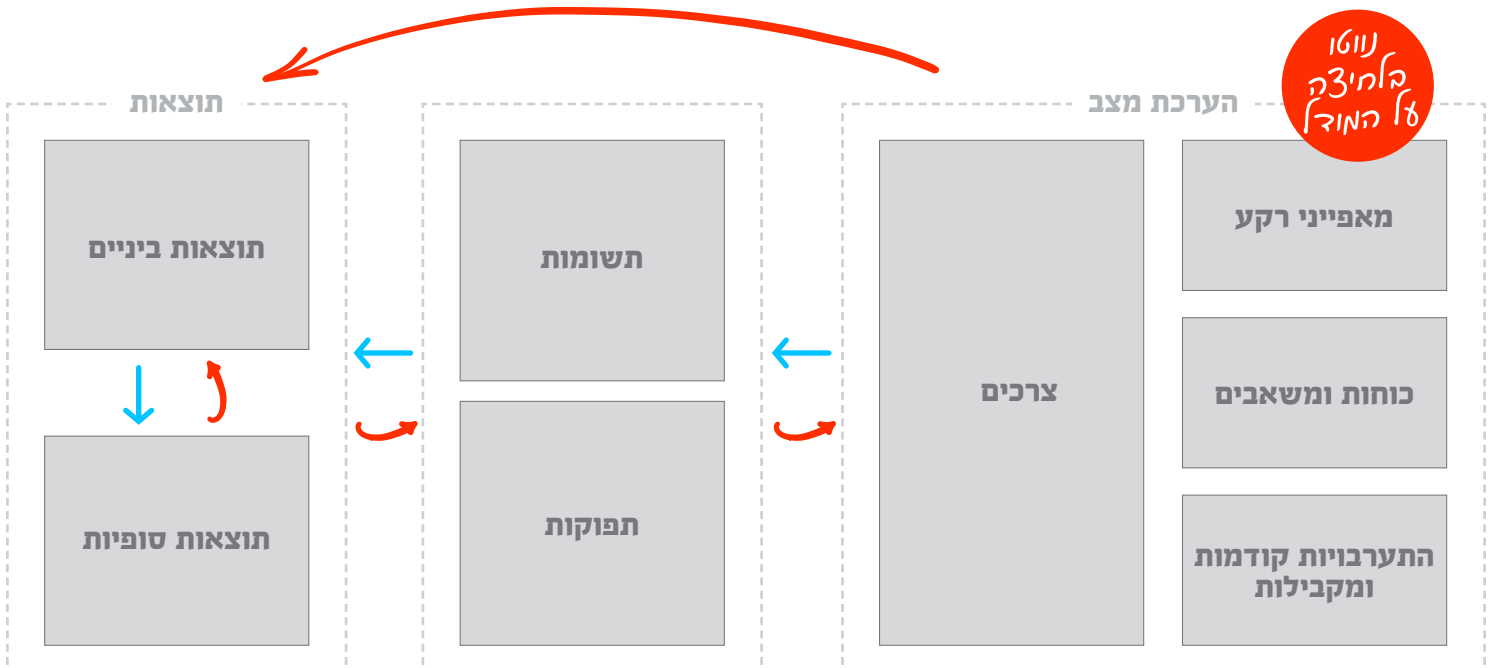
מייצגים את תהליך חקירת תאוריית השינוי לפי החשיבה התוצאתית. מתחילים בזיהוי מקבלי השירות – מי שעבורם ולמענם נועדה ההתערבות. בכלל זה מגדירים את מאפייניהם וכוחותיהם וכן בוחנים התערבויות קודמות ואת מידת הצלחתן אם הוערכו; ממשיכים להגדרת הצרכים. אלו שבמוקד ההתערבות המתוכננת ולצידם אלו שאינם במוקד; מתוכם גוזרים את התוצאות הרצויות ואת אבני הדרך להשגתן (תוצאות ביניים); ורק לאחר מכן בוחרים את התפוקות להשגת התוצאות ומעריכים את עלותן – התשומות.

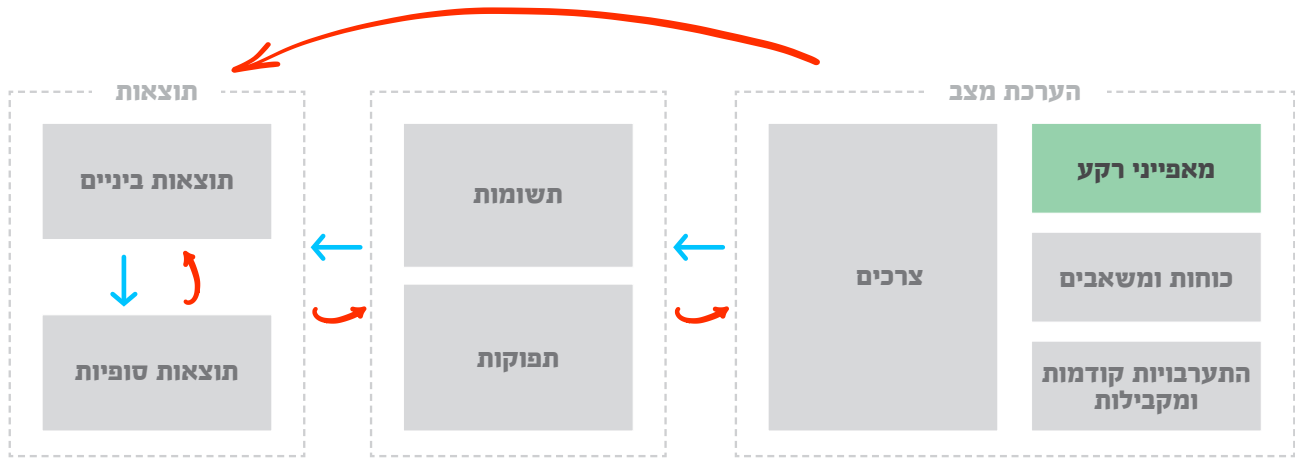
### חיצים כחולים:

המהלך הכרונולוגי ליישום תיאוריית השינוי. מערכת מקבלי השירות או הארגון – מאפייניה, כוחותיה וההתערבויות הקודמות, הצרכים, התשומות (המשאבים הנדרשים), התפוקות המתבצעות במסגרת אותם משאבים ושבאמצעותן צפוי שיושגו תוצאות הביניים והתוצאות הסופיות.

## מודל לוגי (Logic Model):

כלי עבודה ויזואלי שמסייע לנסח, לחשוף ולהציג תאוריית שינוי ואת רכיביה והקשרים ביניהם. הוא יכול לשמש לייצוג תוכנית התערבות ללקוח בודד, לייצוג "תוכנית סל" מובנות עבור מקבלי שירות שיש להם צרכים משותפים או השייכים לארגון אחד המטפל בהם, וכן בהתייחס לאוכלוסיות יעד רחבות. כמו כן המודל הלוגי יכול לשמש למהלכים ארגוניים ובין-ארגוניים המתוכננים או המתקיימים לצורך שיפור השירות והגברת איכותו.

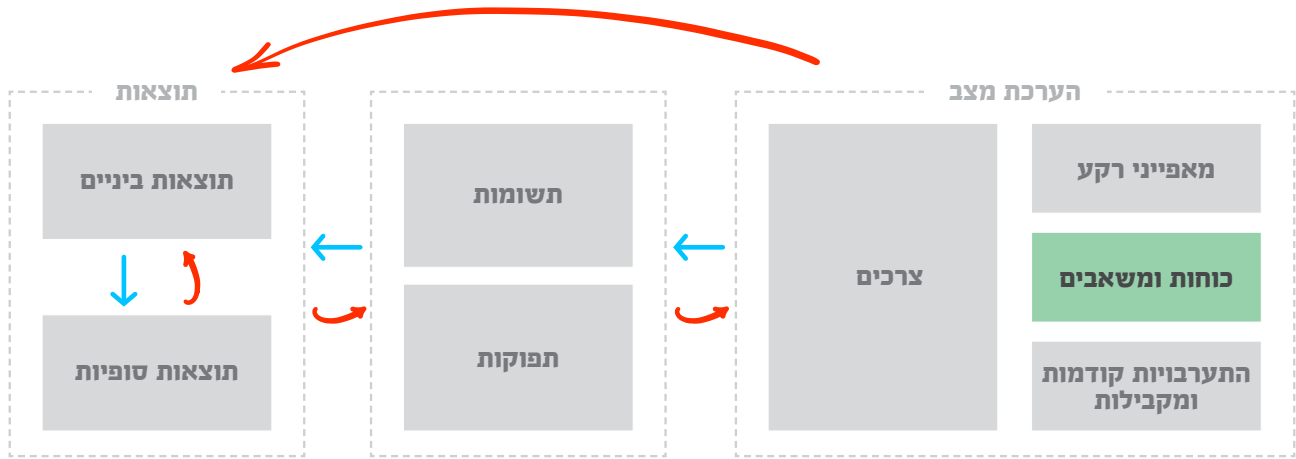




## מאפייני רקע

נתונים על אודות הפרט, המשפחה, משתתפי תוכנית או הארגון, שאינם מושא תוכנית ההתערבות והם אינם צפויים להשתנות בעקבותיה, אך יש להם חשיבות בעת תכנון ההתערבות ושיש לבחון את השפעתם על יישום ההתערבות ועל השגת תוצאותיה.

- מגדר: נשים, גברים, אחר
- גיל: ילדים ובני נוער, בוגרים, קשישים
- מגזר: יהודי, ערבי-מוסלמי, ערבי-נוצרי, דרוזי, בדואי, נוצרי (שאינו ערבי), אחר
- רמת דתיות: חילוני (לא דתי), מסורתי, דתי, דתי מאוד/חרדי, לא חד-משמעי/ אחר
- מצב חברתי-כלכלי: נמוך, בינוני, גבוה
- עולים: (כן/לא)
- הרכב משפחתי בבית
- מצב משפחתי / דפוסי זוגיות
- בריאות הנפש (קשיים נפשיים, תחלואה מאובחנת, תחלואה לא מאובחנת)
- פוסט-טראומה
- מוגבלות גופנית, פיזית-בריאותית, חושית, קוגניטיבית, תפקודית (זמנית או קבועה)
- אסירים (לתקופות קצרות, אסירים משוחררים על רקע אלימות כלפי בן/ בת זוג)
- נמצאים בהליך אזרחי (מזונות וקנסות)/ רישום פלילי
- מעמד חוקי (תושב, אזרח, חסרי מעמד: תיירים, פליטים, עובדים זרים)
- אזרחות (ישראלית, אחרת, כפולה)



## כוחות ומשאבים

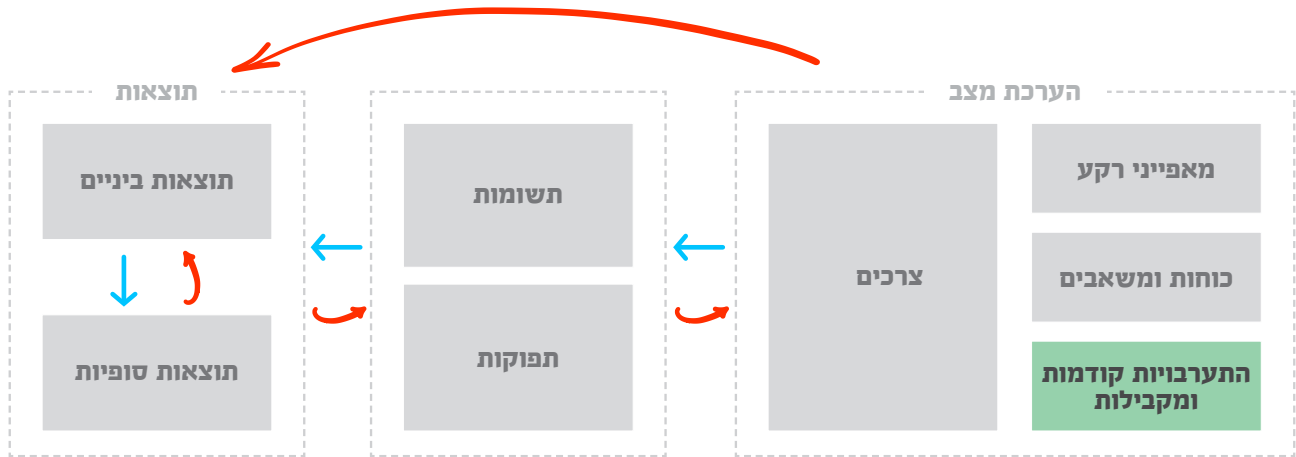
כוחות ומשאבים אישיים, בין-אישיים וסביבתיים קיימים שיש להתחשב בהם בעת תכנון ויישום ההתערבות, לצד כאלה שפיתוחם וחיזוקם הוא חלק מהתוצאות.

### ברמת לקוח

- מודעות לבעיה (אינדיקטור - פנייה למוקד בבקשת עזרה)

### ברמת ארגון/ מערכת

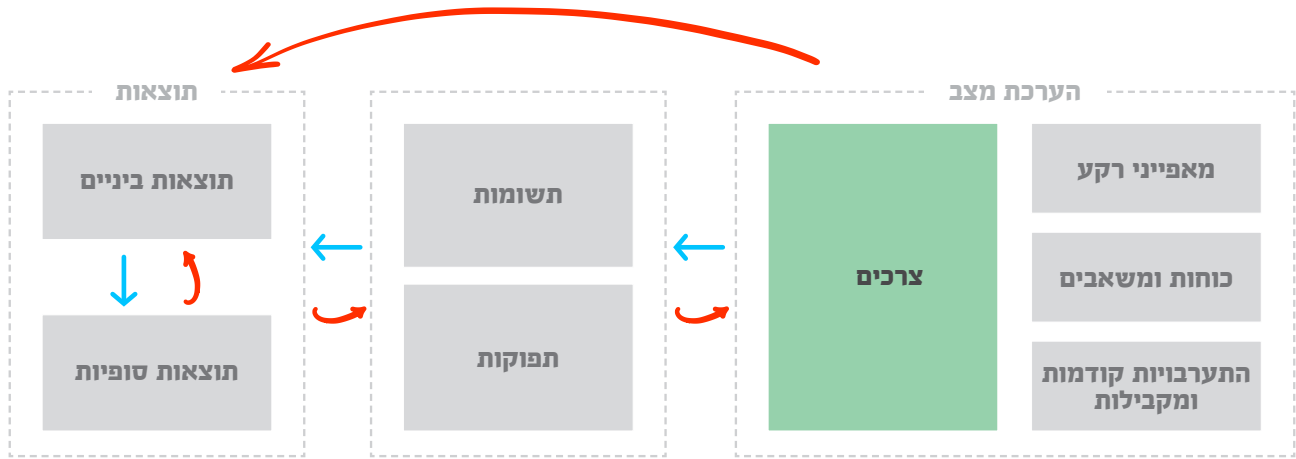
- שותפות בין-משרדית
- צוות רב-מקצועי: עובד סוציאלי שהוכשר לטיפול באלמ"ב, חוקר אלמ"ב (100), ממשק עם משרד הבריאות, ממשק עם משרד הקליטה, אנשי מקצוע טיפוליים בתחום האלמ"ב



## התערבויות קודמות ומקבילות

ניסיונות קודמים ומקבילים לטפל בצרכים או להשיג את התוצאות.

- מוקד 118 - כמוקד שמופעל ע"י עו"ס של הרווחה (אינו רב-מקצועי)
- מוקד 100 - כמוקד שמופעל ע"י המשטרה (אינו רב-מקצועי ואינו מתמחה)
- מוקדי מידע ותמיכה המופעלים ע"י המגזר השלישי (קו תמיכה לגברים - נפגעי תקיפה מינית, קו פנייה לנשים - למשל נעמת, ויצו, ער"ן, מרכז מידע "רעות")
- מוקד 105 בריונות ברשת
- קו משרד הבריאות
- לחצני מצוקה
- ביטוח לאומי



## צרכים

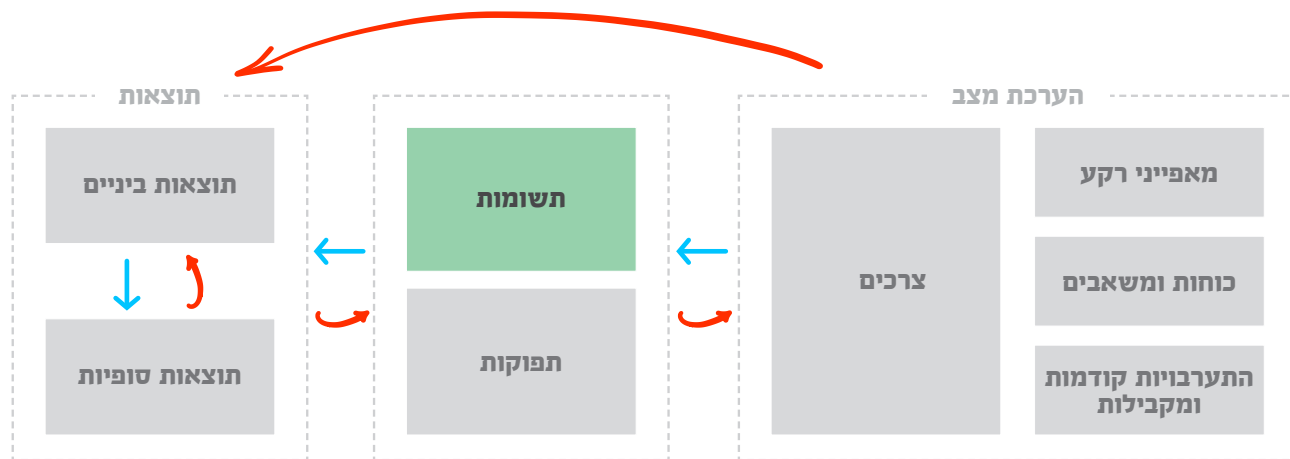
הבעיות, הדאגות או הקשיים של מקבלי השירות או הארגון, שהם לפי רוב הסיבה לקיום ההתערבות ומוקדיה ומתוכם ייגזרו התוצאות הרצויות. הצרכים ינוסחו במונחים של חסר, ריבוי וקושי, או כמצב בעייתי טעון שינוי. חשוב להבחין בין צרכים שהם במוקד ההתערבות ובין צרכים נוספים של מקבלי השירות או המערך הארגוני.

### ברמת לקוח

- נתון לאלימות פיזית
- נתון לפגיעה מינית במשפחה
- נתון לפגיעה רגשית או נפשית
- נתון לפגיעה או לניצול כלכלי
- נתון להזנחה פיזית, רגשית או קוגניטיבית
- תחושת חוסר ביטחון אישי
- איום באובדנות
- חשש מפני חשיפה
- העדר ידע ומידע על זכויות ועל שירותים בקהילה

### ברמת ארגון

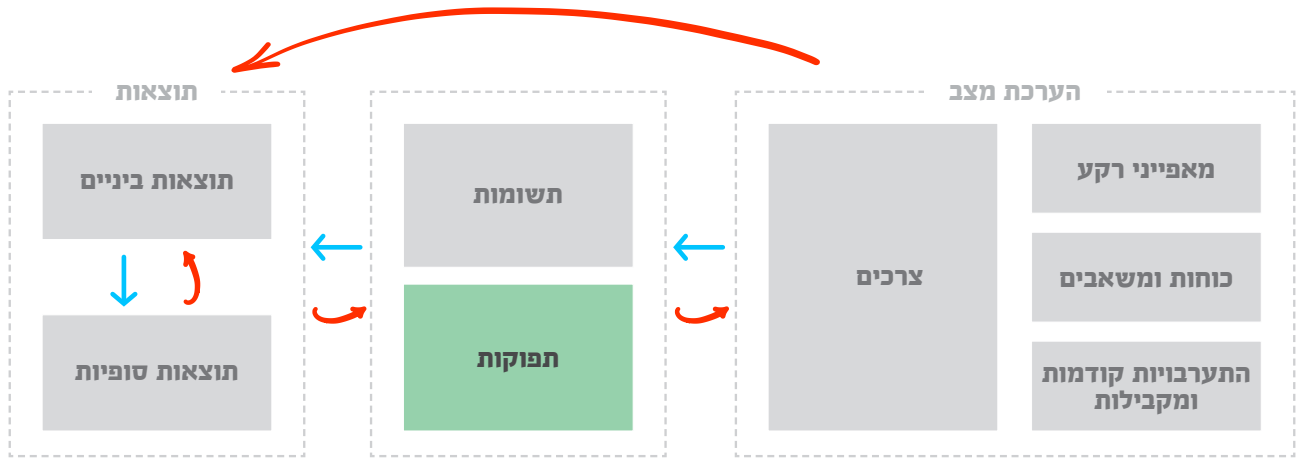
- העדר מענה חירומי זמין ונגיש בעת משבר שנתן ייעוץ, תמיכה וגיוס לטיפול ע"י עו"ס מוכשר אלמ"ב
- העדר מענה דיסקרטי ראשוני במשטרה/ ברווחה
- העדר הנגשה לבעלי מוגבלויות (שמיעה)
- העדר מענה מקיף ומספק אשר מותאם מגדרית לגברים, תרבותית, גילית לקשישים וצעירים, לסוגי המשפחות ולדפוסי הזוגיות
- העדר מענה מתואם ומשותף בין המשרדים: ביטחון לאומי, משטרה, בריאות ורווחה (רמה בין-משרדית)
- העדר שפה מקצועית אחידה
- העדר מדיניות בנוגע לאובדנות ולמשק עם המוקד
- העדר מידע ארגוני אגרטיבי על הפניות ועל אופן הטיפול בהן
- העדר ידע ומידע על זכויות ועל שירותים בקהילה בקרב עובדים בקו החזית
- חוסר מודעות בציבור לפעילות המוקד



## תשומות

עלותם הכספית של המשאבים הנדרשים לקיום התפוקות (עלויות תקציביות, מבנה ותשתיות, כוח אדם ושעות עבודה).

- עלות כוח אדם ייעודי - שוטרים, עו"ס מומחה אלמ"ב, פסיכאטרים
- יועץ מומחה למוקד 118
- עלות מבנה
- תקציב ייעודי
- תקציב פרסום
- תקציבי פעולה



## תפוקות

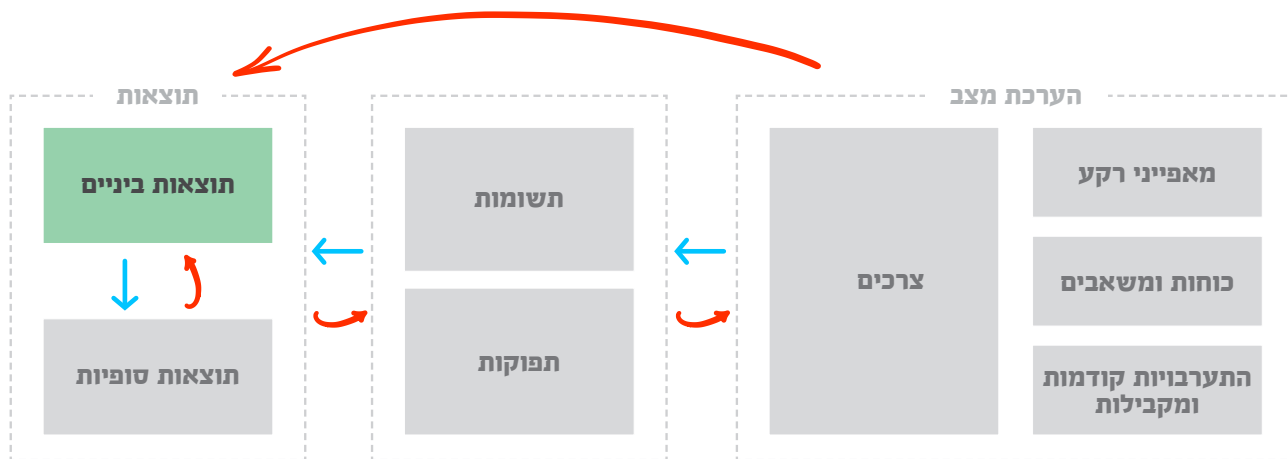
הפעילויות והאסטרטגיות הנכללות בתוכנית ההתערבות ושבאמצעותן פועלים כדי לקדם את השגת התוצאות, ובכלל זאת הסוג, ההיקף והדגשים המקצועיים והאתיים. יש להבחין בין אסטרטגיות התערבות ברמת מקבלי השירות ובין אלו המתקיימות ברובד הארגוני.

### ברמת לקוח

- איסוף מידע, אבחון והערכת מצב (אינטייק טלפוני והערכת מסוכנות)
- החזקה ותמיכה (הרגעת הפונה)
- מתן מידע על זכויות
- מתן מידע, גיוס לטיפול, תיווך והפניה לשירותים בקהילה
- מעקב אחר ההפניה (follow up)

### ברמת ארגון

- מתן מענה רגיש תרבותית, מגדרית, דתית, גילית
- הרחבת ערוצי התקשורת (למשל טלפון, פייסבוק, אתר, צ'אט, וואטסאפ)
- העסקת דוברי שפות נוספות ובעלי כשירות תרבותית
- פתיחת קו ייעודי לגברים
- עדכון מדיניות ונוהלי עבודה
- פיתוח הכשרות ייעודיות להגברת הידע והמיומנויות של בעלי תפקידים על אלמ"ב
- פיתוח מודל צוותים רב-מקצועיים ובין-משרדיים
- יצירת תשתית למעקב ובקרה
- מתן מידע, תיווך והפנייה לשירותים בקהילה לאנשי מקצוע
- קמפיינים להגברת המודעות הציבורית



## תוצאות ביניים

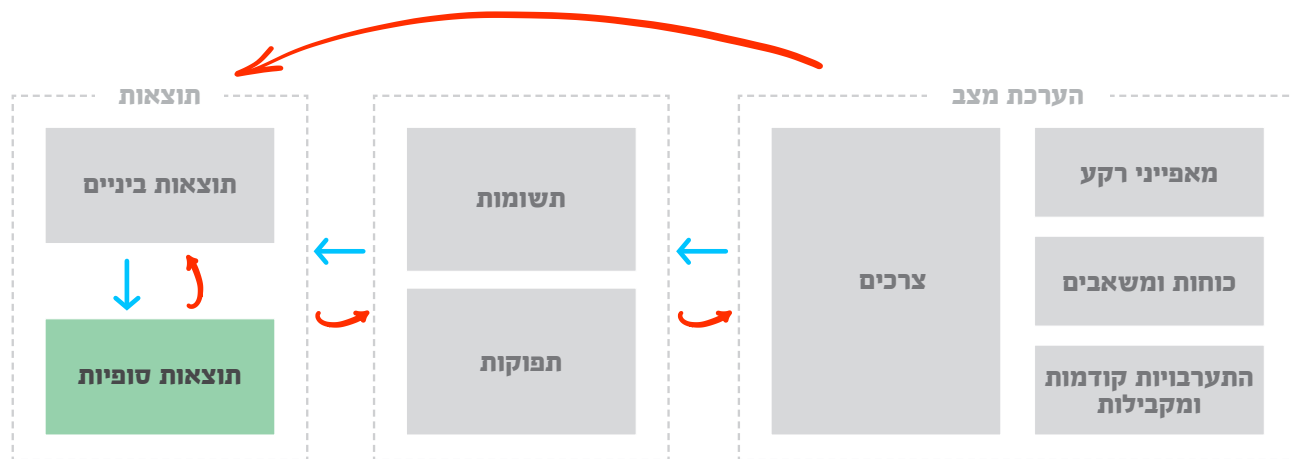
אבני הדרך שהן תנאי הכרחי להשגת התוצאות הסופיות. הן מתייחסות לשינויים הנדרשים בקרב מקבל השירות עצמו ובסביבתו. כאשר אבני הדרך הנדרשות להשגת התוצאות הסופיות הרצויות הן במערכת הארגונית המטפלת, בעובדים או בממשק עם מערכות מקבילות, הן יכונן "תוצאות ביניים ארגוניות".

### ברמת לקוח

- הגברת תחושת ביטחון אישי
- הלקוחות מחזיקים במידע על זכויותיהם ועל שירותים קיימים בקהילה
- הלקוחות פונים להמשך טיפול בקהילה במידת הצורך בתוכניות הייעודיות

### ברמת ארגון

- יש מענה מידי ונגיש 24/7 שנותן ייעוץ, תמיכה וגיוס לטיפול
- יש מענה דיסקרטי
- יש מענים נגישים מבחינה תרבותית, מגדרית לגברים (למשל קו ייעודי), בעלי מוגבלויות (למשל מענה בוואסטאפ/צ'אט), גילית לצעירים (למשל מענה בוואסטאפ/צ'אט), קשישים, דפוסי זוגיות שונים
- הגברת תיאום, שת"פ ורצף טיפולי בין השירותים השונים
- מתבצעת עבודת צוות בין-משרדית ברמת מטה
- יש שפה מקצועית אחידה בנוגע לתופעה ולטיפול בה
- יש מדיניות סדורה לטיפול בפניות בנושא אובדנות וממשק עבודה מוסדר עם המוקד
- יש מידע ארגוני על פעילות המוקד
- הגברת ידע ומידע על זכויות ושירותים בקהילה בקרב העובדים
- יש מודעות בציבור לפעילות מוקד 118



## תוצאות סופיות

השינויים שההתערבות מנסה לקדם ושלשם נועדה. לרוב הם תמונת ראי של הצרכים שבמוקד והם מגדירים את מהות השינוי ואת מגמתו.

- יציאה ממעגל האלימות לסוגיה (פיזית, מינית, רגשית ונפשית, פגיעה או ניצול כלכלי, התעללות והזנחה לסוגיה)