

כ"ב סיון תשע"ה
09/06/2015
2015-0002-308

חוזר מנכ"ל מיוחד
מס' 85

לכבוד
ראשי רשויות מקומיות
מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים

שלום רב,

הנדון: דרך חדשה לטיפול בישראלים יוצאי אתיופיה במסגרת שירותי הרווחה

1. כללי

בפברואר 2014 החליטה הממשלה להניע תהליך התייעצות לגיבוש מדיניות חדשה לשילוב ישראלים יוצאי אתיופיה בחברה הישראלית.

משרד הרווחה והשירותים החברתיים הוא אחד השותפים למהלך. לאור זאת, נערך שולחן עגול בראשותי יחד עם עובדים סוציאליים בכל הרמות: המשרד הראשי, המחוזות, הרשויות המקומיות וכן נציגים מהקהילה האתיופית ברשויות המקומיות. לשם קבלת מידע נותחו הנתונים לגבי האוכלוסייה מנתוני המשרד לשנת 2013 ונמצא כי 52.3% מכלל הישראלים יוצאי אתיופיה החיים בישראל, רשומים במחלקות לשירותים חברתיים. (בשנת 2010 63.3% היו רשומים בשירותי הרווחה- ראה סקירת השירותים החברתיים 2013). מתוך כלל הרשומים מקרב יוצאי אתיופיה, 97% בעלי נזקקות במחלקות לשירותים חברתיים על רקע של בעיות הכנסה, או שראש המשפחה בהן אינו מפרנס.

בעיות תקשורת בקליטה, מהוות נזקקות שניה בשכיחותה אצל ישראלים יוצאי אתיופיה (27%) (ראה סקירת השירותים החברתיים 2011).

לפיכך, המשרד לקח על עצמו לפעול לצמצום הקושי במעבר מאתיופיה לישראל באמצעות שינוי דרכי חשיבה ושילובם של בני הקהילה האתיופית בשירותים הייעודיים מחד ומאידך במסגרות אוניברסליות במגוון תחומי החיים שבתחום טיפולו.

2. להלן התחומים שבהם תופעל התוכנית "דרך חדשה":

- א. שילוב יוצאי אתיופיה שאין להם חסם לשוני תרבותי, בתוכניות המשרד הניתנות לכלל האוכלוסייה. כגון: נושמים לרווחה, התוכנית לילדים ונוער בסיכון, תעסוקה ושיקום, תכניות למניעת אלימות והתמכרויות, תכניות למשפחות ותכניות אחרות של המשרד ע"פ אוכלוסיות היעד.
- ב. הנגשת תכניות רגישות תרבות לעולים, או לאנשים מהקהילה האתיופית להם חסם לשוני ו/או תרבותי, לפרק זמן מוגדר, לשם שילובם בהמשך בתכניות אוניברסאליות. (למעט קבוצות הרוצות להישאר כקבוצה כדוגמא: מועדוני זקנים עולים).
- ג. שילוב מרבי בתעסוקה, כחלק מתפיסת הגיוון בהון האנושי בקרב נותני השירותים בתחום הרווחה. כולל קידום אפשרות העסקה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים וברשויות המקומיות ברמות תפקידים שונות, ולוודא שהעבודה אינה רק מול יוצאי אתיופיה ועבורם.



הלב פתוח לרווחה

מדינת ישראל משרד הרווחה והשירותים החברתיים לשכת המנהל הכללי



- ד. חיזוק הדמות ההורית והענקת כלים להתמודדות. נוכח חשיבות רבה בראיית המשפחה כמובילת תהליך שינוי, מתוך גישה מערכתית הוליסטית, הרואה את הכוחות והיכולות. ניתן להעצים את ההורים בפרט והתא המשפחתי בכלל, באמצעות הנגשת סל שירותים להורים, בהתאם לצורך, תוך ראיית המשפחה כמכלול והשוני בין משפחות.
- ה. שילוב העובדים בשירותי הרווחה, בהכשרה לכשירות תרבות לשונית, שתסייע בהבנת השוני והצרכים, הקיימים אצל חלק מהאוכלוסייה. הכשרה ייעודית זו, תאפשר טיפול הולם ומותאם באחר השונה תרבותית. באופן זה ניתן יהיה לבנות תקשורת המבוססת על הבנה, כבוד, אמון וסיפוק שירותים מותאמים במידת הצורך.
- ו. ביצוע המשכי למיפוי הרשומים במחלקות לשירותים חברתיים, כמידי שנה, במסגרת מיון תיקים בכל רשות בה ניכר מספר יוצאי אתיופיה הרשומים, על פי מהות הנזקקות. מיפוי זה יאפשר זיהוי ברמת הרשות המקומית, התאמת השרות הנדרש ובדיקה, אם אכן ניתן להם המענה המתאים והאם הם משולבים במסגרות הייעודיות. כמו כן ניתן יהיה לראות, האם קיים שינוי לאורך השנים.

3. שלבי ביצוע

א. ברמת המשרד

1. דיון בנושא הכשירות התרבותית נדון בוועדת השרות, פניות ציבור וכשירות תרבותית, במסגרת הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים. שנת העבודה 2015-2016 תוקדש ללימוד הנושא ובניית סטנדרטים (תו תקן), לנושא שרות, פניות ציבור וכשירות תרבותית במחלקות לשירותים חברתיים וכן להגדרת תפקיד המתאם על התחום, במחלקות לשירותים חברתיים. בהתאם יבנו תהליכי ההכשרה ברשויות המקומיות באמצעות בית הספר המרכזי להכשרת עובדי הרווחה. בנוסף במסגרת הוועדה, תיבדק האפשרות, לבניית קורס מקדים לסטודנטים בלימודי תואר ראשון בבית הספר לעבודה סוציאלית.
2. המשרד יפעל לבניית נוהל כתוב, להנגשה לשונית תרבותית ברשויות המקומיות. המטרה היא לאפשר שירותי תרגום מגוונים (כגון תרגום סימולטני, שירות טלפוני, מתורגמנים ואנשי מקצוע דוברי השפה). התוצאה המצופה, שעד סוף שנת 2016 ייבנו הכלים והנהלים למתן השרות.
3. המשרד יפעל לבניית מערך מתנדבים, שיכיר את שירותי הרווחה. המחלקות לשירותים חברתיים, יאתרו מתנדבים ישראלים יוצאי אתיופיה. מתנדבים אלו יסיעו בגישור, תיווך ותרגום, ללקוחות הזקוקים לכך (בשיתוף תחום ההתנדבות וארגוני העולים של יוצאי אתיופיה). התוצאה המצופה היא, שעד סוף שנת 2016 יפעלו לפחות 3 קבוצות מתנדבים, אשר ילוו לכל הפחות אדם יחיד/משפחה.

ב. ברמת המחלקות לשירותים חברתיים

1. המחלקות לשירותים חברתיים, יפעלו לשם שילובם המרבי של ישראלים יוצאי אתיופיה, במסגרות הטיפוליות, בהתאם למהות הנזקקות המדווחות בנתוני יסוד. המשרד יערוך ניתוח מעמיק של מהויות הנזקקות, לצורך העברת המידע לרשויות המקומיות. מידע זה ישמש כל רשות מקומית ויהווה בסיס לבדיקת מידת השילוב ומה הן התחומים בהם ניכר חסם לשוני תרבותי המונע שילוב. מידע זה יאפשר בניית תכניות בהתאם. חשוב להדגיש כי המידע ייאסף כל שנה



הלב פתוח לרווחה

מדינת ישראל משרד הרווחה והשירותים החברתיים לשכת המנהל הכללי



ושנה למעקב ובקרה. המשרד יבחן על בסיס קבוע האם קיימת התאמה, בין מהות הנזקקות להשמה במסגרת. התוצאה המצופה היא שעד סוף שנת 2016 יהיה קיים מסד נתונים בכל רשות מקומית שבה מטופלים יוצאי אתיופיה.

2. בכל תכנית במחלקה לשירותים חברתיים, שבה למעלה מ-25% מהמשתתפים הם ישראלים יוצאי אתיופיה, נשאף לכך כי לפחות עובד אחד יוצא אתיופיה, יועסק במסגרת. העובד לא בהכרח יעבוד מול ישראלים יוצאי אתיופיה. התוצאה המצופה שעד סוף שנת 2016 ניתן יהיה להציג גידול במספר ישראלים יוצאי אתיופיה, העובדים במחלקות לשירותים חברתיים.

3. עידוד השתתפות המשפחות בתכניות לחיזוק והעצמת המשפחה.

4. בשנים 2015-2016 יתקיימו הכשרות ב 7 מחלקות לשירותים חברתיים לנושא הכשרות התרבותית.

ב ב ר כ ה ,
יוסי סילמן
המנהל הכללי

העתקים : מר שלמה דולברג, מנכל מרכז שלטון מקומי
מר ישראל נדיבי, מנכל מרכז המועצות האזוריות
הנהלת המשרד