

ועדות תכנון טיפול והערכה

עקרונות ודרכי העבודה

שותפות הורים וילדים

המערכת הממוחשבת – מערכת מתו"ה (מערך
תכנון טפול והערכה)

2014

כתיבה ועריכה: אוסנת אנג'ל-רדאי

פתח דבר

החברת שלפניכם היא כלי נוסף אשר מטרתו לסייע לכל העובדים במחלקות לשירותים חברתיים השותפים בתהליכי העבודה של הוועדות לתכנון טיפול והערכה, להטמיע את עקרונות העבודה והמדיניות שמוביל שרות ילד ונוער בחמש השנים האחרונות.

הדברים בחוברת מבוססים על מאמרים ופרסומים שונים, הנחיות וחומרים שהוציא שרות ילד ונוער וריכוז מהידע שהועבר בהכשרות שנעשו במהלך השנים ליור"ם של ועדות תכנון טיפול והערכה בב"ה"ס המרכזי לעו"ס.

החוברת כוללת מספר חלקים:

רקע על התפתחות תהליכי העבודה בעשור האחרון,

העקרונות המנחים בעבודה המקצועית והדרכים ליישום.

התורה המקצועית של תהליכי השותפות עם ההורים והילדים.

המערכת הממוחשבת – מתו"ה

חוברת זו תתעדכן בהמשך הן בתורות מקצועיות בתחומים נוספים הרלוונטיים לעבודת הוועדות והן בשינויי מדיניות כפי שיחולו.

תודות:

לאוסנת אנג'ל-רדאי, מפקחת שרות ילד ונוער במחוז ירושלים אשר ריכזה, כתבה וערכה את החוברת ועל כך מגיעה לה תודה מיוחדת.

למירב זינר, מרכזת הכשרות בב"ה"ס המרכזי אשר כתבה את הפרק "שותפות והשתתפות ילדים" - ומלווה אותנו שנים רבות בהכשרה בתחום וועדות תכנון טיפול והערכה.

לעופרה בנישתי – מרכזת הכשרה ליו"ר של וועדות בב"ה"ס המרכזי, על העברת חומרי לימוד רלוונטיים.

למרים בר לביא וצמח נגר – על כתיבת ההנחיות לעבודה עם מערכת מתו"ה

למפקחים המחוזיים של השרות ולכל מי שנתן את הערותיו למסמך זה.

ורד רוטפוגל, מפקחת ארצית בקהילה

שרות ילד ונוער

תוכן העניינים

א. ועדות תכנון טיפול והערכה - עקרונות ודרכי העבודה 4 - 12

רקע על הוועדות

הרפורמה בוועדות לתכנון טיפול והערכה

העובדים המעורבים בתהליך עבודת הוועדות - הגדרת תפקידים

ב. שותפות והשתתפות הורים בוועדות לתכנון טיפול והערכה 13-18

קשיים ואתגרים בעבודה עם הורים לילדים במצבי סיכון

דרכי התמודדות בעבודה עם הורים

תגובות ורגשות של הורים לקראת וועדה

תגובות ורגשות עובדים סוציאליים לקראת וועדה

עבודה עם משפחות בסיכון מכוונת "שותפות"

שותפות הורים הלכה למעשה

ג. שותפות והשתתפות ילדים בוועדות לתכנון טיפול והערכה 19-32

זכויותיהם של ילדים

חשיבות השתתפות ילדים בוועדות

השתתפות ילדים בוועדות הלכה למעשה בגילאים השונים

הכנה משותפת של הורים וילדים לוועדה

ד. מערכת ממוחשבת- מתו"ה 33-39

תהליכי הטמעת העבודה במערכת מתו"ה

נספח א – הנחיות להיערכות טכנולוגית עם מערכת מתו"ה

ה. ביבליוגרפיה

א. וועדות תכנון טיפול והערכה – עקרונות ודרכי עבודה

רקע על הוועדות

בישראל חיים יותר מ 2.6 מיליון ילדים, מהם כ-334,000 נמצאים במצבים המסכנים אותם במשפחתם ובסביבתם. בשל מצבים אלה נפגעת יכולתם לממש את זכויותיהם. על פי האמנה הבין-לאומית לזכויות הילד בתחומים האלה: קיום בסיסי והתפתחות; השתייכות למשפחה; למידה ורכישה של מיומנויות; רווחה ובריאות רגשית; השתייכות והשתתפות חברתית; הגנה מפני אחרים ומפני התנהגויות של הילדים עצמם המסכנות אותם. האחריות לטיפול בילדים בסיכון מוטלת על משרד הרווחה והשירותים החברתיים. המשרד מופקד על קביעת מדיניות הרווחה במדינה, מפקח על יישומה ומנחה מקצועית, באמצעות התע"ס, את המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. המחלקות מבצעות בפועל את ההתערבות ומקנות את הסיוע ואת הטיפול לילדים שבסיכון ולמשפחותיהם בתחום הרשות המקומית (מתוך דוח מבקר המדינה, מאי 2013).

ועדות לתכנון טיפול והערכה (בשמן הקודם: ועדות החלטה) הן ועדות רב-מקצועיות ובין משרדיות, הנועדו לסייע לעובדים סוציאליים לקבל החלטות משמעותיות בנוגע לילדים בסיכון (דולב, בנית וטימר, 2001). מטרת הוועדה הינן בניית תוכנית התערבות ישימה לילד ולמשפחתו שתאפשר התפתחות תקינה של הילד, תמנע ותצמצם את מצבי הסיכון בהם נתון. הוועדות פועלות במחלקות לשירותים חברתיים עפ"י התע"ס וחברים בהן נציגים מארגונים אחרים בקהילה שהשתתפותם הינה וולנטרית.

מסוף שנות התשעים ואילך היו הוועדות לתכנון טיפול והערכה – בשמן הקודם ועדות החלטה מוקד לבחינה ולדיון במשרד הרווחה. במאי 2001 התפרסם **דוח מחקר** אשר הוזמן על ידי משרד הרווחה לבדיקת תפקודן של הועדות. ממצאי המחקר הצביעו על מגבלות בעבודת הוועדות ביניהן: שונות רבה בין הועדות השונות; ועדות בעלות אופי של החלטה סביב הוצאת ילדים מהבית ופחות סביב התייעצות או דיון חוזר; מיעוט בקיומן של ועדות מעקב אחר מצב הילדים וההחלטות בנוגע אליהם; הועדות אינן ממלאות תפקיד משמעותי בצבירת ידע ותכנון שירותים רחב יותר; היעדר נציגים קבועים מארגונים שונים; היעדר הכשרה מתאימה ליו"רים; השתתפות חלקית בלבד של הורים; אי שמיעת דעת הילד; העדר הפצת החומרים הרלבנטיים לחברי הוועדה בטרם קיומה; קבלת החלטות לא עקביות המושפעות יותר מזמינות השירותים ופחות מרמת הסיכון (דולב, בנית וטימר, 2001).

בעקבות ממצאי המחקר מונו שתי ועדות אשר בחנו את סדרי עבודתן של הועדות לתכנון טיפול:

"ועדת גילת" - ועדת ייעוץ לקביעת סמכות 'ועדות החלטה' ודרך התנהלותן מול פקידי הסעד למיניהן בראשותו של ד"ר ישראל צבי-גילת (2002). המלצות הועדה היו רבות והן נגעו בעקרונות חשובים ובערכי העבודה הסוציאלית ביניהן: השתתפות הורים וילדים בוועדות והכנה מתאימה לקראת ההשתתפות בדיוני הוועדה; פיתוח תהליכי עבודה להכנת ההורה והילד וליוויים בדיון; שקיפות המידע המוגש לוועדה; כינונו של צוות קבוע בוועדה; אפשרות של ליווי של נציג מטעם המשפחה בוועדה; כינונה של ועדת ערר על החלטות הוועדה; הגדלת חלקם של פתרונות בקהילה; שינוי שם הועדה מוועדת החלטה ל"ועדות לתוכנית טיפול"; תיעוד הוועדה (רישום) הגמשת התקציב; פיתוח תהליכים של בקרת איכות; קידום נושא המחשוב; עיגון מעמד הוועדה בחקיקה (מתוך דוח "וועדות גילת", 2002).

ועדת גולדברגר - ועדה ליישום המלצות "ועדת גילת" ברשות מנכ"ל משרד הרווחה והשירותים החברתיים דאז פרופסור דב גולדברגר. בינואר 2004 פרסמה ועדת היישום מסמך עקרונות מסכם ליישום המלצות ועדת גילת. הדוח עוסק, בין היתר, בפעולות הנדרשות להבטחת האובייקטיביות, המקצועיות והשקיפות בדיוני הועדות לתכנון טיפול, ליצירת שותפות עם ההורים ועם ילדיהם, לעמידה בלוחות זמנים מוגדרים ולהסדרת אפשרויות ערעור. העקרונות שהנחו את ועדת היישום: באחריות ועדות לתכנון טיפול להבטיח את התאמת הטיפול לצרכי הילדים והוריהם מתוך התחשבות בהעדפותיהם ומתוך שימוש מושכל במשאבים העומדים לרשות המחלקות לשירותים חברתיים; באחריות הועדה ליישם את תוכניות הטיפול ולעקוב בנקודות זמן שונות אחר ביצוע החלטות ואחר יעילות הטיפולים; יש צורך בהשתתפות ההורים בדיוני הוועדות וזכותם להזמין לדיונים אלה נציגים מטעמם; זכותם של הילדים להשתתף ולהשמיע את דעתם בדיונים, לפי כשירותם; יש צורך במנגנונים לביור ולידיון מחדש במקרים של אי הסכמה בקרב אנשי מקצוע או בין אנשי מקצוע לבין ההורים; יש ליצור מנגנוני שקיפות ולתעד את דרכי העבודה של הועדות. הועדה סברה כי הדיון בוועדות לתכנון טיפול מחייב צבירת ניסיון ופרספקטיבה ואלה יושגו על ידי הרכב קבוע הכולל, מלבד אנשי מקצוע המטפלים בילד, גם אנשי מקצוע משירותי הרווחה, הבריאות והחינוך, אשר אינם מעורבים בטיפול במשפחה ובילד, דבר המאפשר נקודת מבט מקצועית נוספת (מתוך דוח מבקר המדינה, מאי 2013).

באפריל 2004 פרסמה ועדת היישום את המסמך "**החלטות צוות היישום**". במסמך זה גובשו העקרונות שעמדו בבסיס ההמלצות של דוח ועדת היישום לכדי הנחיות אופרטיביות לשינוי סדרי עבודתן של הוועדות לתכנון טיפול. המסמך נבנה במתכונת של הוראת תע"ס, אם כי לא פורסם כהוראה כזו, ונקבעו בו הוראות מחייבות בנושאים האלה: שם הוועדה; אמנת שירות כלפי הלקוחות; אוכלוסיית היעד של הוועדות; פנייה לוועדה; הרכב הוועדה; תפקידי מרכז הוועדה; אופן ניהול הדיון; השתתפות ההורים והילדים בדיון; מעקב על המלצות הוועדה, תהליכי ערר על החלטותיה; מעקבים אחר המלצות הוועדה ועוד (מתוך ועדת גולדברגר, אפריל 2004 ומתוך דוח מבקר המדינה, מאי 2013).

את השינויים בעבודת הוועדות לתכנון טיפול שהציעה ועדת גילת, החליט משרד הרווחה ליישם בשלב הראשון (עוד בטרם פורסם מסמך עקרונות ועדת היישום) בשנת 2003 במסגרת פיילוט ב- 11 מחלקות לשירותים חברתיים והוא נקרא "**קהילה 2000**". אחת ממטרותיו של הניסוי "קהילה 2000" הייתה לשפר את אופן התכנון והיישום של תוכניות הטיפול לילדים בסיכון ולמשפחתם בוועדות לתכנון טיפול. במסגרת הניסוי פיתח משרד הרווחה ערכת כלים חדשה, שנועדה להבנות את התהליכים המקצועיים בוועדה. ערכת הכלים כללה: טפסים לאיסוף מידע שיטתי על הילדים ועל הוריהם והכנתם לדיון בוועדה, לניהול ותיעוד הדיון, להכנת תוכנית טיפול ומעקב. במסגרת הניסוי "קהילה 2000" אפשר משרד הרווחה למחלקות לשירותים חברתיים לתכנן שירותים נוספים בקהילה לפי צורכיהן ולממנם באמצעות המרת משאבים שהוקצו להן עבור שירותים חוץ ביתיים. בעקבות זאת התרחב היצע השירותים הטיפוליים בקהילה ובפני הוועדות עמדה האפשרות לבחור בין מגוון רחב של טפולים לילדים ולבני נוער בסיכון. בשנת 2004 הפכה מדיניות זו למדיניות כלל ארצית, מדיניות "**עם הפנים לקהילה**" (מתוך דוח מבקר המדינה, מאי 2013; "קהילה 2000", ספר הניסוי).

הרפורמה בוועדות לתכנון טיפול והערכה

עם סיום הניסוי בקהילה 2000 ופיתוח מודל העבודה בוועדות יצא לדרך בשנת 2008 **היישום של הרפורמה** בעבודת הוועדות לתכנון טיפול והערכה.

הערכים הבסיסיים שמנחים את הרפורמה כוללים:

1. **תפיסת הקהילה ובית ההורים כמקום המועדף לגדילתם של ילדים ובני נוער בסיכון,** ככל שמתאפשר.
2. **ערכי העבודה הסוציאלית:** סיוע מתוך שותפות, הידברות, התייחסות לכוחות המשפחה והקהילה.
3. **התייחסות לרגישות תרבותית.**
4. **עקרונות של שקיפות וחופש המידע.**
5. **התמקצעות ואחריות** לאיכות הטיפול בילדים הוריהם.
6. **מתן מגוון מענים בקהילה** המותאמים לצרכים.
7. **תפיסת הוועדות לתכנון טיפול והערכה כמסגרת החשובה ביותר** הדנה במצבם של הילדים ומתכננת מענים בעבורם ובעבור הוריהם.

עקרונות הרפורמה:

1. הוועדות כחלק מתהליך טיפולי:

- שינוי שם הועדה מ"ועדת החלטה" ל"ועדה לתכנון טיפול והערכה"
- התהליך בוועדה טיפולי ולא משפטי- בירור צרכים ודאגות, דיון באלטרנטיבות, וגיבוש דרך פעולה

2. יצירת סטנדרטים - מקצועיות, אובייקטיביות ושקיפות

- הרכב של נציגים קבועים ממשרדי החינוך והבריאות (בגיל הרך-השירות למען הילד)- השתתפות מכלול הגורמים המטפלים בילד ובהורים.
- תיעוד שיטתי ומסירתו להורים ולחברי הועדה.
- שימוש בערכת הכלים המובנית הכוללת: איסוף מידע מקיף ממגוון גורמים; הכנת ההורים והילדים לוועדה; ניהול דיון; כתיבת תוכנית טיפול; מעקב אחר החלטות הוועדה; ועדות מעקב.
- שימוש בערכת כלים ממוחשבת שתאפשר גם שימוש בנתונים לצורכי מעקב, פיתוח ותכנון.

3. יצירת שותפות עם הורים וילדים

- הכנת המשפחה לדיון על ידי עו"ס המשפחה
 - הזמנת ההורים - כחובה לכל דיון ולכל אורכו של הדיון
 - מתן אפשרות להורים וילדים להזמין משתתף מטעמם
 - דגש על מעבר ממיקוד בצורכי הילד למיקוד בצורכי המשפחה
 - מתן תשומת לב מיוחדת למרכיב התרבותי
 - ניהול דיון המבוסס על הדברות והסכמות, עידוד ההורים להשתתפות פעילה בדיון ולהעלאת הצעות לתוכנית הטיפול
 - שותפות ילדים דרך שמיעת והבאת קולם לוועדה; השתתפות ילדים בוועדה בהתאם לשיקולים כגון: גיל הילד; יכולותיו הרגשיות ועוד.
 - תיעוד הוועדה יעמוד לרשות ההורים
 - יצירת מנגנון לערעור
- יישום הרפורמה לווה בתהליכי הכשרה מקיפים כלל ארציים שכללו מנהלי מחלקות, מדרצי"ם ויורי"ם של הוועדות.
- במקביל הוחל תהליך של פיתוח מערכת ממוחשבת לעבודת הוועדות – מתו"ה.

העובדים המעורבים בתהליך עבודת הוועדות - הגדרת

תפקידים

1. עו"ס המשפחה המגיש לוועדות תכנון טיפול והערכה

המחלקה לש"ח מתערבת בעניינם של ילדים בסיכון ומשפחות מסכנות. עו"ס המשפחה הוא מנהל ההתערבות במשפחה ונמצא בקשר שוטף עם גורמי קהילה אחרים. כאשר מתקבלת ההחלטה להביא את המקרה לדיון בוועדת תכנון טיפול והערכה יש חשיבות רבה לעו"ס המשפחה בכל אחד משלבי הבאת משפחה לוועדה. החל מההחלטה על הבאת המשפחה לוועדה בשיתוף המשפחה, דרך הכנה לוועדה בשיתוף מלא של המשפחה בכל שלב משלבי ההכנה. לאופן שבו העובד הסוציאלי ילווה את תהליך הבאת המשפחה לוועדה, תהיה השפעה משמעותית ורבה על התהליך בוועדה, תהליך תכנון הטיפול והערכה וקבלת ההחלטות עם המשפחה.

תפקיד עו"ס המשפחה לקראת הבאה לדיון :

✓ **איסוף מידע על הילד ומשפחתו** - על עו"ס המשפחה לאסוף מידע כוללני ומקיף המתייחס לאספקטים רבים ונרחבים בחיי המשפחה. חלק מהמידע מצוי אצל עו"ס המשפחה מעצם טיפולו השוטף במשפחה, יש לוודא כי מידע זה עדכני.

במסגרת השלמת המידע לקראת הדיון בוועדה עליו לבצע מס' פעולות:

א. לקיים מפגשים עם המשפחה:

- לפחות 2 מפגשים עם ההורים.
- לפחות מפגש אחד עם הילדים.
- לפחות מפגש אחד משותף הורים-ילדים.
- לפחות מפגש אחד עם בני משפחה מורחבת/או גורם אחר משמעותי בתיאום ואישור המשפחה.

ב. לקיים לפחות ביקור בית אחד אצל המשפחה.

ג. לאסוף מידע רלבנטי מקיף וכולל מגורמים רלבנטיים כגון: מעון; גן; בי"ס שפ"ח; מענים טיפוליים בקהילה למשל: מרכז להתפתחות הילד, טיפת חלב וכדומה; קב"סית; בריאות הנפש וכדומה.

- ✓ **כתיבת דוח סוציאלי והצגתו למשפחה טרם הועדה** - הורים וילדים ע"פ מידת היכולת והרלבנטיות. לשמוע התייחסותם ולעשות שינויים בהתאם לשיקול המקצועי. עמדתם של ההורים נכתבת לאורך כל אחד ממרכיבי הדוח הסוציאלי.
- ✓ **הכנת הורים לוועדה לתכנון טיפול והערכה** – (ראו בפרק שותפות הורים)
- ✓ **הכנת ילדים לוועדה** – (ראו בפרק שותפות ילדים)
- ✓ **החתמת הורים על ויתור סודיות**
- ✓ **בחירת מוזמנים משתנים לוועדה עם המשפחה ובשיתוף יו"ר הועדה**
- ✓ **תיאום תאריך לוועדה בשיתוף יו"ר הוועדה**
- ✓ **השתתפות בוועדה לתכנון טיפול והערכה** - מהווה גורם מידע וליווי למשפחה
- ✓ **אחראי כולל על מעקב היישום של התוכנית הטיפולית שנקבעה בוועדה.**
- ✓ **השתתפות בוועדת המעקב** - וכל ההכנות הנדרשות לקראת וועדה זו (ראה סעיפים קודמים).

2. מדריך/ראש צוות- של עו"ס המשפחה

מהווה גורם אחראי, מדריך, מייעץ, מלווה ומפקח על עו"ס משפחה המביא משפחה לוועדת תכנון טיפול והערכה.

תפקידו כולל:

- ✓ **התייעצות** באם לקיים וועדה לתכנון טיפול והערכה למשפחה.
- ✓ **אישור הדוח הסוציאלי** שכתב עו"ס משפחה לקראת הוועדה.
- ✓ **מוודא שנעשו כל הפעולות שנדרשות** לפני קיום הוועדה.
- ✓ **מלווה את עו"ס המשפחה בעבודתו השוטפת עפ"י הנהלים הרגילים של המחלקה**
- ✓ **שותף בהחלטה על צורך בקיום דיון חוזר**
- ✓ **לקראת דיון מעקב** – אחראי על שרשרת הפעולות שתוארו קודם לכן.

3. יו"ר הוועדה

- ✓ אחראי להטמעת נוהלי העבודה של הועדה במחלקה לש"ח.
- ✓ מוודא קבלת כל החומר לקראת הדיון
- ✓ מכין החומר לדיון ומפיץ מראש לחברי הועדה
- ✓ מזמן בכתב את חברי הוועדה הקבועים, בני המשפחה והמשתתפים האחרים
- ✓ במקרים בהם יש למשפחה עו"ד או מונה אפוטרופוס לדין לקטין מזמן אותם לדיון ומעביר להם את כל החומר לקראת הדיון.
- ✓ מנהל את דיוני הועדה ואחראי על תיעודם
- ✓ אחראי על תיעוד תוכנית הטיפול ומסירתה לחברי הוועדה הקבועים, לעו"ס המשפחה ולהורים.
- ✓ מציין בפני ההורים את האפשרות לערער
- ✓ אחראי על קיום דיון מעקב להערכת התוכנית הטיפולית
- ✓ אחראי לבנייה ולניהול צוות רב מקצועי קבוע בוועדות
- ✓ אחראי על הכנת תוכנית שנתית לעבודת הוועדות, לרבות מועדי דיונים, פגישות לצורך ליבון סוגיות עקרוניות,
- ✓ מסייע לעובדים במחלקה על פי צורך בייעוץ מוקדם
- ✓ מקיים קשר עם מדריכים-ראשי צוותים במחלקה לש"ח ועם גורמים בקהילה בנושאים הקשורים לעבודת הועדה.
- ✓ מייעץ לבעלי מקצוע מתחומים אחרים הפונים לוועדה או מוזמנים אליה.
- ✓ מרכז נתונים שנתיים כבסיס לניתוח צרכים ותכנון מענים.

4. עו"ס לחוק הנוער

במקרים בהם נדרשת מעורבותו והשתתפותו של עו"ס לחוק הנוער בדיון בוועדה יתקיים תהליך הכנה לוועדה בשיתוף עו"ס לחוק הנוער. להורים/נער יוסברו משמעויות המעורבות והאפשרויות העומדות בפניהם. עו"ס לחוק הנוער יפעל בהתאם להנחיות ונהלי העבודה באשר למעורבותו.

ב. שותפות והשתתפות הורים בוועדות לתכנון טיפול

והערכה

כללי: על שותפות, השתתפות ושיתוף פעולה

בבואנו לעבוד עם משפחות בסיכון, עלינו לשים לב ל-3 מונחים אשר קרובים בזהותם, אך שונים במהותם. מונחים אלו עומדים בבסיס העבודה עם הורים וילדים, ולעיתים קרובות ישנה נטייה לבלבל בניהם:

השתתפות: "לקיחת חלק, נטילת חלק, שיתוף פעולה, היות שותף, התחברות, הצטרפות, הסתתפות, התערבות, הצטרפות עם" (מילון אבן שושן). השתתפות איננה מניחה שוויון בין המשתתפים. השתתפות אמורה להבטיח שדעותיהם של המשתתפים ישמעו אך לא בהכרח יתקבלו.

שיתוף פעולה: "עזרה הדדית, עבודה ביחד" (מילון אבן שושן). קבלת החלטות משותפת של הנוגעים בדבר להגיע למטרה מוסכמת, הכוללת שינוי במערכת היחסים בין המעורבים בכדי להשיג את המטרה, אינו נטול מאבקי כוחות על דרכי הפעולה, דורש גמישות בקביעת מטרות ודרכי השגתן.

שותפות: "עמיתות, שיתוף, השתתפות, בעלות משותפת, הסכם שיתוף, חברות לדבר, זוגיות, רעות, לקיחת חלק" (מילון אבן שושן). מושג השותפות כולל בתוכו את "השתתפות" ו-"שיתוף פעולה".

שותפות והשתתפות הורים

מדוע הורים?

"אדם יוצא מבית והבית אינו יוצא מהאדם" (יהודה עמיחי)...

האמנה בדבר זכויות הילד, אשר ישראל אשררה בשנת 1991 (האמנה הנה מסמך בינלאומי חשוב ומקיף ביותר בתחום זכויות הילדים עד היום) **מדגישה במבוא את חשיבותה של המשפחה ואת מרכזיותה באומרה:** "בהיותן משוכנעות כי המשפחה, כקבוצת יסוד לחברה וכסביבה טבעית להתפתחותם ורווחתם של כל בניה ובפרט הילדים, מן ההכרח כי יובטחו לה הבטחה וסיוע, ככל הנדרש, באופן שתוכל לשאת במלוא אחריותה בתוך הקהילה; בהכירן את הילד, לשם פיתוח אישיותו המלא וההרמוני, מן הראוי שיגדל בסביבה משפחתית באווירה של אושר, הבנה ואהבה" (אמנת האו"ם בדבר זכויות הילד, 1989).

באמנה אם כן ניתן ביטוי חד משמעי לחשיבותה של המשפחה כגורם המרכזי להתפתחות ילדות וילדים וכגורם המרכזי האמור לסייע להם במימוש זכויותיהם. באמנה מודגשת אחריותם הבסיסית והמשותפת של ההורים למימוש זכויות ילדיהם, יחד עם התפיסה כי רווחת הילד איננה עניין פרטי של היחיד או המשפחה, אלא **מוטלת חובה על המדינה לספק תמיכה הולמת להורים הנושאים באחריות הורית לגידול ולטיפול בילדיהם** (ועדת רוטלוי, עיקרון טובת הילד).

תפיסתו של משרד הרווחה לפיה מסגרת המשפחה המולידה היא המקום הטוב ביותר לגידול ילדיה, עולה בקנה אחד עם התפיסה של האמנה. ביטוי לכך אנו רואים בתקנון העבודה הסוציאלית (התע"ס) הקובע כי: **"גדילתו של ילד בחיק משפחתו הטבעית מבטיחה את התפתחותו התקינה ולכן נעשה כל מאמץ לפתח כלים ושירותים בקהילה כדי לבוא לעזרת המשפחה בגידול ילדיה".** "עם זאת יש ילדים ובני נוער אשר על אף הניסיונות לטפל בהם בחיק משפחתם, השמתם במסגרת טיפולית היא חלופה הכרחית להתפתחותם התקינה ולעיתים אף להגנה על שלומם. לילדים אלו הטיפול החוץ-ביתי נועד להבטיח מסגרת ההולמת את צורכיהם ואת התפתחותם כדי לחנכם לחיי מבוגר עצמאי" (תע"ס 8.17, 2004). **בהמשך לכך, גם כאשר ילד הוצא מחוץ למשפחתו "יש לעשות הכול כדי להבטיח את התנאים אשר יאפשרו לו לחזור אל חיק משפחתו"** (תע"ס 8.17, 2004).

ההורים הם המשמעותיים בחייו של הילד ולכן יש להם דאגה משותפת לגידולו ולמילוי אחר כל צרכיו. מדיניות משרד הרווחה שמה דגש בהורות שוויונית וזו משמשת נקודת המוצא גם כאשר ההורים חיים בנפרד.

קשיים ואתגרים בעבודה עם הורים לילדים במצבי סיכון:

עבודה עם משפחות במצבי סיכון חושפת את העובד הסוציאלי להתמודדויות לא פשוטות. הדילמות המקצועיות והאנושיות היומיומיות הן מורכבות, ודורשות מהעובד להביט לא רק החוצה אל סביבת המשפחה עמה הוא עובד, אלא גם פנימה לתוך עצמו. העבודה מעמידה אותו לא אחת עם דילמות מוסריות, המלוות אותו גם כאשר מסיים את יום עבודתו.

ישנם מס' קשיים / אתגרים העלולים להיווצר בעבודת העובד הסוציאלי עם משפחות בסיכון ואשר עשויים להשפיע על יכולתו להכיל את ההורים איתם הוא עובד ולהפכם לשותפים מלאים בתהליך:

1. **קושי להתמודד מול מצבי סיכון של ילדים- ה"אינסטינקט האימהי":** לכל אדם

באשר הוא, כל שכן עובד סוציאלי השם לנגד עיניו להגן על "החלשים והנזקקים" בחברה, עמידה מול ילדים במצבי הזנחה ו אלימות קשה היא. מראה של ילד פגוע הוא קשה וכואב ופעמים רבות "האינסטינקט האימהי" בין אם העובד הורה או לא, הוא לכעוס על ההורה הפוגע ולגונן על הילד מפני הוריו.

2. **הזדהות עם הילד - השלכות מחיינו האישיים:** בלתי נמנע הוא שהילדים וההורים

בהם אנו נתקלים בעבודתנו, מעוררים אצלנו זיכרונות ילדות מודעים או בלתי מודעים. זיכרונות אלו יחוו על ידי כל אחד באופן שונה, ועשויים להשפיע על האופן בו יחוו את ההורה/ הילד הספציפי עמו עובדים. ככל שהזיכרונות קשים, מורכבים ומלאים ברגשות שליליים בלתי מעובדים, כך היכולת של העובד לראות את ההורה/הילד הספציפי באופן אובייקטיבי קטנים יותר ובמקביל גדל הסיכוי לרגשות שליליים כלפי המשפחה עמה עובד.

3. **פחד ממצבים של איבוד שליטה של העובד עם ילדיו – דבלואציה**

(Devaluation) **ממקום מגוון עבור העובד:** כל הורה באשר הוא הורה, מוצא עצמו לעיתים במצבים של קושי, מורכבות, כעסים, איבודי שליטה ועוד. עמידה מול פונה שמזכיר מצבים שלו עם ילדיו, עלול לעורר בעובד רגש של פחד וחרדה נוכח הדמיון בסיטואציות מסוימות לחייו שלו. פעמים רבות פחד זה, שאינו מעובד, מאיים על "שלומו הפנימי של העובד", דבר אשר יוביל לעיתים "להורדת" הפונה למקום שאינו מאיים עוד (דבלואציה) ובמקביל "זוכה" העובד ל"האדרתו" הוא בעיני עצמו.

4. **אחריות מקצועית וחשש מהעדר מילוי התפקיד- תפיסת התפקיד של העובד הסוציאלי:** לאופן בו תופס העובד הסוציאלי את תפקידו, משמעות בהתמודדות עם "הורים מסכנים" וכך גם התנהלותו ותחושותיו שיגזרו מכך. עובד אשר יחוש שבהעדר עשייה מיידית/קיצונית/מענישה וכדומה נכשל בתפקידו, עלול למצוא עצמו פועל באופן שאינו מותאם לצורכי המשפחה (כמובן להוציא מקרי חירום/ קיצון בהם תגובות כאלו מחויבי מציאות).
5. **תחושת כישלון של העובד, ייאוש, תסכול, שחיקה:** עלול להיות פועל יוצא של עבודה עם משפחות בסיכון שהנה לעיתים ארוכה, סזיפית ותוצאותיה אינם ניכרים בהכרח בטווח הקצר והמידי. אצל משפחות רב-דוריות שעובדים מלווים אותם לאורך שנים מצבים אלו עלולים אף להיות ביתר שאת. עבודה עם משפחות בסיכון דורשת פעמים רבות עבודת חיזור, התמודדות עם ביטולים, העדר הגעה, העדר שת"פ, וכדומה דבר אשר לעיתים מרפה את ידי העובדים.
6. **קושי להכיל התנגדות, כעס ותוקפנות של הורים.**
7. **לחץ מהקהילה על קבלת החלטות כאלו ואחרות.**

דרכי התמודדות בעבודה עם הורים:

1. **"הילד שלי הילד שבי":** ראיית ההורה מפריזמה אחרת. לראות את הילד שבו, על פגיעותו, כאבו וקשייו. פעמים רבות הורים אלו היו פעם ילדים אשר היו חשופים לפגיעות. ראית ההורה ממקום זה יכולה לסייע רבות לחיבור בין העובד הסוציאלי להורה.
2. **להכיר ולהיות מודע למקום שלי כאדם וכאיש מקצוע מבחינה אישית, ערכית ומוסרית:** עבודה עם משפחות בסיכון דורשת מהעובד להתבונן פנימה אל עצמו ולבחון באיזה נקודות רגישות נוגעת כל משפחה. יכולת התבוננות פנימה של העובד תאפשר יכולת התבוננות החוצה על המשפחה וצרכיה.
3. **"העברת הסבתא הטובה" (דניאל שטרן):** העובד הסוציאלי זקוק למיכל, למעטפת בדמות הדרכה/ליווי אישי ומקצועי על מנת שיוכל להכיל את ההורים על מורכבותם. הכלת ההורים תאפשר להם להכיל את ילדיהם. בתהליך מקביל המדריך/מלווה מקצועי של העובד הסוציאלי משמש לו "הורה" מכיל, העובד במקביל משמש "הורה" להורים ואלו משמשים מיכל לילדיהם.
4. **ההבנה שעבודה משותפת עם ההורים היא זו שתוביל בסופו של דבר לטיפול המותאם והנכון לילדים:** קשה מאוד עד בלתי אפשרי לסייע נכונה לילדים מבלי הוריהם.

5. **לראות את הכוחות והיכולות של ההורים:** התבוננות מעדשה אחרת התרה אחר "חצי הכוס המלאה" של ההורים.
6. **הכרה של העובד ההורה בתקופות / נקודות זמן בהם דומה היה בחלקים מסוימים למשפחה המטופלת ללא בהלה.**

תגובות ורגשות של הורים לקראת וועדה:

תגובותיהם ורגשותיהם של הורים לקראת וועדות הנם מגוונים ואינדיבידואליים, בהתאם למקום בו נמצאים ההורים, למצוקותיהם, מצבם המשפחתי וכדומה. עדיין ישנם תגובות ורגשות אשר עשויים להיות שכיחים בקרב ההורים:

- ✓ רגשות הקשורים לקשיים בתפקודם כהורים: אשמה, כישלון, פחד, בושה; שימוש במנגנוני הגנה כתגובה לתחושות אלו: השלכה, התנגדות, acting put וכדומה.
- ✓ חשש מהלא נודע.
- ✓ חשש מהממסד.
- ✓ חשש מביקורת/ שיפוטיות.
- ✓ חשש מחשיפה והופעה בפני משתתפים אשר חלקם אינם מוכרים.
- ✓ חשש מהוצאת ילדם מהבית.
- ✓ כעס ומורת רוח.
- ✓ בלבול וחוסר הבנה של התהליך.
- ✓ תחושת תלות בגורם חיצוני על חייהם האישיים.

תגובות ורגשות עובדים סוציאליים לקראת וועדה:

פעמים רבות נמצא תהליך מקביל בין תחושת המשפחה לתחושות עו"ס משפחה לקראת הוועדה:

- ✓ תסכול מהמשפחה
- ✓ תחושת כישלון
- ✓ דאגה למצבה של המשפחה
- ✓ חשש מחשיפה, ביקורת ועין בוחנת מצד הצוות המקצועי/ מההורים לתפקודו
- ✓ כעס כלפי המשפחה

עבודה עם משפחות בסיכון מכוונת "שותפות":

- ✓ תהליך השותפות מתחיל מרגע המפגש של העובד הסוציאלי עם המשפחה, הרבה לפני ועדת תכנון טיפול והערכה.
- ✓ של מי הילד הזה? שותפות בתהליך מאמינה שההורים אוהבים את ילדיהם, הם האחראים להם ורוצים בטובתם למרות הקשיים, המורכבות והסיכון.
- ✓ העובד אינו מגיע מעמדת המומחה יודע כל. מאפשר למידה משותפת של המשפחה וצרכיה.
- ✓ ראיית ההורים על פגיעותם וצורכיהם ולא רק ראייה של הילדים.
- ✓ הגדרה משותפת של המטרות ודרכי השגתן.
- ✓ ההתייחסות בתהליך לכוחות המשפחה במקום לפתולוגיות.
- ✓ הקשבה ל"תרבות המשפחתית" וערכי המשפחה.
- ✓ שקיפות ופתיחות עם המשפחה לאורך כל התהליך.
- ✓ תהליך מקביל בלקיחת אחריות לתהליך על ידי העובד הסוציאלי והמשפחה. המשפחה אחראית לגייס עצמה לשיתוף פעולה, למסירת מידע מסייע, לשקיפות וכדומה ובמקביל זוהי גם אחריותו של העובד הסוציאלי.
- ✓ העובד הסוציאלי אינו מוותר על סמכותו המקצועית, אלא הופך את המשפחה שותפה למקום הזה.

שותפות הורים הלכה למעשה:

"הילד של ההורים" הוא משפט מפתח בתהליך המקצועי בעבודה עם הורים והוא כולל:

- ✓ עדכון שוטף של ההורים בכל תהליך או מידע הנוגע למשפחה.
- ✓ ההורים שותפים לאיסוף המידע מהידע שלהם ומגורמים מקצועיים.
- ✓ דיבור עם אנשי מקצוע בנוגע למשפחה - עם המשפחה ובנוכחותה.
- ✓ הכנת הדוח הסוציאלי תוך שקיפות מלאה עם המשפחה.
- ✓ תיאום ציפיות מהתהליך ומהמטרות עבורם ועבור ילדם.
- ✓ התמקדות בכוחות ובחזקות ולא רק בבעיות והקשיים.
- ✓ גישור בין הנרטיב של המשפחה לנרטיב של העובד.

ולקראת וועדה:

- ✓ בחינה של הסיבה לפניה לוועדה.
- ✓ תיאור המצב כיום - דאגות ההורים; דאגות עו"ס משפחה; דאגות המסגרות.
- ✓ בחינת התמודדות ההורה עם המצב בעבר ובהווה.
- ✓ שירותים שההורה נעזר בהם.
- ✓ תפיסת ההורה / עו"ס משפחה את המצב.
- ✓ תפיסת / עמדת ההורה ועו"ס משפחה לגבי פתרון אפשרי למצב/ לתהליכי שינוי.
- ✓ בחינת המשאבים של המשפחה/ הסביבה לסיוע בתהליך השינוי.
- ✓ הסבר מפורט ומלא על הוועדה: מהלכה, תכניה, התהליכים, השותפים וכדומה.

ג. שותפות והשתתפות ילדים

זכויותיהם של ילדים:

"קטן הוא אדם, הוא בן אדם, הוא איש- גם אם איש קטן בממדיו. ואיש, גם אם איש קטן, זכאי בכל זכויותיו של איש גדול" (השופט חשין).

בילדים ניתן למצוא עולם מלא ניגודים: מחד לפנינו בני אדם שלמים, בעלי תכונות, רצונות, משאלות ורגשות. אלו הם בני אדם הנמצאים בשלבי התפתחות שונים לקראת בגרותם. מחד תלויים במבוגרים וזקוקים להגנתם, תמיכתם והגנתם. ומאידך תלות זו משתנה עם התפתחותם ויכולתם לממש זכויות באופן עצמאי. אף מושג הילדות משתנה ומתפתח כל העת. הילדות כמושג חברתי משתנה מחברה לחברה ומתרבות לתרבות- אם בתכניה ואם בהגדרת גבולותיה. גם בתוך גבולות הילדות קיימים פערים בין ילדים, בין כתוצאה מיכולות שונות בהתפתחות ובין כתוצאה מאילוצים חברתיים וכלכליים הגורמים להתבגרות מואצת וכפויה או לפגיעה בהתפתחות (מתוך מאמרה של השופטת רוטלוי). גם בין הילדים ישנם הבדלים אינדיבידואליים בתפיסת הילדות והבגרות. לכן חשוב לכל העוסק בתחום לזכור כי כל ילד וילדה הם אדם בפני עצמו, עולם ומלואו וכי יש לאפשר לילדים להתפתח בקצב האישי שלהם וליהנות מזכותם להיות ילדים.

האמנה בדבר זכויות הילד רואה בילדות כשלב בעל ייחודיות בחיים ולא רק כמסדרון לבגרות. זהו פרק בחיי האדם שיש בו התפתחות לכל אורך הרצף לקראת בגרות. לכן, יישום הזכויות של ילדים, יכול להיעשות בהדרגה לפי מידת הבגרות והכשרים המתפתחים. באשר לזכויות אדם בסיסיות, אין יישומן תלוי בכשרים המתפתחים של ילדים, שכן **אין לשלול מילדים את זכויותיהם הבסיסיות לחיים, לשוויון ולכבוד רק משום שהם ילדים. גם אם הילדות מתאפיינת בתלות בעולם המבוגרים, ההולכת ופוחתת עם התבגרותם, אין בכך כדי לבטל את היות הילדים בעלי מעמד עצמאי, נושא זכויות מכוח עצמם.** ישנה הכרה בנפרדות של הילד מהמבוגרים ללא ניתוק הקשר ההכרחי ביניהם. **ילדים אינם עוד יצורים בלתי נראים וחברי קהילה פסיביים, אלא בני אדם ואזרחים המשתתפים בחיי המשפחה והקהילה. הזכות להשתתפות נותנת לילדים לא רק את האפשרות להישמע, אלא גם להיראות. הנראות והאקטיביות אמורות לאפשר את קיומו של דיאלוג בין ילדים למבוגרים, להעצים ילדים ולהכין אותם לקראת שיתופם כאזרחים שווי ערך בחברה** (מתוך מאמרה של השופטת רוטלוי והוועדה לבחינת עקרונות יסוד בתחום הילד והמשפט ויישומם בחקיקה).

עיקרון טובת הילד המעוגן בסעיף 3 לאמנה, הנו מרכזי ונמנה על ארבעת עקרונות האמנה וזו לשונו:

1. "בכל הפעולות הנוגעות לילדים, בין אם ננקטות בידי מוסדות רווחה סוציאלית ציבוריים או פרטיים ובין בידי בתי משפט, רשויות מנהל או גופים תחקייתיים, תהא טובת הילד בעל משקל של **"ראשון במעלה"**.
2. "המדינות החברות מקבלות על עצמן להבטיח לילד הגנה וטיפול ככל שידרש לטובתו, תוך התייחסות לזכויות וחובות הוריו, אפטרופוסים חוקיים או אישים אחרים האחראיים משפטית לו או לה, ולשם כך ינקטו צעדים מתאימים, תחקייתיים או מנהליים..."
3. "המדינות החברות יבטיחו כי מוסדות ושירותים האחראיים לטיפול או הגנה על ילדים, וכיוצא באלה מיתקנים, יעמדו בתקנים הנקבעים בידי הרשויות המוסמכות, בפרט בתחום הבטיחות, הבריאות, מספר עובדיהם וכשירותם, והפיקוח הנאות".

ועדת רוטלוי נתנה הרחבה בהתייחסותה לנושא עקרון טובת הילד כעקרון "ראשון במעלה", לעומת "עקרון מכריע". המשמעות היא שעקרון זה אינו בלעדי או מכריע אך הינו בעל חשיבות ומרכזיות במכלול השיקולים בעת קבלת החלטות. למשל כשטובת הילד הספציפי מתנגשת עם טובתם של ילדם אחרים היא תהיה כעקרון ראשון במעלה אבל לא מכריע. יחד עם זה במצבים מסוימים אפשר שיינתן משקל שונה לעקרון טובת הילד במסגרת נסיבות מיוחדות. "כך למשל קובע סעיף 21 לאמנה באופן מפורש את משקלו המכריע של העיקרון בקובע כי טובת הילד תהא **השיקול המכריע** בכל הנוגע לאימוץ.... כך גם בסעיף 9 לאמנה הקובע כי אין להפריד את הילד מהוריו בניגוד לרצונם, אלא אם קובעות הרשויות המוסמכות כי הפירוד נדרש לטובת הילד. כלומר, לטובת הילד בהקשר זה ניתן משקל מכריע ואולי בלעדי".

בעת קביעת טובת הילד יישקל מכלול הזכויות, הצרכים והאינטרסים של הילד ואלו יבחנו לאור 10 גורמים עיקריים (ועדת רוטלוי, עיקרון טובת הילד):

1. **רצון הילד, תחושותיו, דעותיו ועמדתו לגבי העניין הנדון:** מרכזיות הילד ושותפותו הגוברת בהליכי קבלת החלטות הנוגעים לו, הן חלק מאושריות האמנה ומן הביטויים **לתפיסת הילד כאדם שלם ואוטונומי בעל זכויות ככל אדם אחר בחברה. ככזה, יש לילד כמו גם למבוגר, את הזכות להביע את רצונו, דעותיו ותחושותיו ביחס להחלטות הנוגעות לו. רצון הילד מהווה גורם מהותי ומרכזי שיש לשקלו לצד גורמים נוספים כדי להגיע למסקנה בדבר טובתו.** הואיל וילדים נמצאים בתהליך התפתחותי המשליך על יכולתם לעבד היבטים שונים של החלטות, אחראי הגורם המחליט לבחון את רצון הילד בכלים שיש בידיו כדי להכריע האם רצון הילד המובע תואם את טובתו כפי שהילד מגדירה. ישנה הכרה בכלים המוגבלים שיש בידי ילדים ואחריות האחראי להבטיח את טובתם בכל שלבי התפתחותם, **אך הנחת היסוד של**

הגורם המחליט צריכה להיות כי רצונם המובע של הילדים הוא טובתם וכי לעצם העובדה שזהו רצונם ישנו ערך שיש בו כדי להשליך על החלטתו בדבר טובתם המשוערת לאחר שעיבד אותה על פי רכיביה השונים. אם הילד בחר בשתיקה על הגורמים המחליטים בעניינו לנסות ולקבל מידע על רצונו מסביבתו קרי הוריו, אחיו ואנשי מקצוע שונים. ילדים אינם חייבים להביע רצון במלל כי אם דרך שפת גוף, בכי או בכל צורת התנהגות או תגובה אחרת.

2. שלומו הגופני והנפשי של הילד: אלו הן זכויות בסיסיות אשר צריכות להיות מוגנות בכל החלטה המתקבלת בעניינם של ילדים ומהווה גורם הכרחי בעת ההכרעה בדבר טובתם.

3. גילו של הילד וכשריו המתפתחים: גילו של הילד משליך על ההכרעה בדבר מה טוב עבורו. יחד עם זאת אין די בגילו של הכרונולוגי. על כן בנוסף לגורם הגיל ישנה התייחסות לכשריו המתפתחים של הילד. **עיקרון יסודי זה מניח כי הילד הוא אדם שנמצא בתהליכי התפתחות. במסגרת תהליכים אלו הילד רוכש כשרים, מפתח מיומנויות ויכולות ומשתנה מידת הבנתו ובגרותו ביחס לנושאים שונים.** בהתאם לכך, בחינת זכויות הילד, צרכיו והאינטרסים שלו תהא בקונטקסט של כשריו המתפתחים וההשלכות שלהם.

4. ממד הזמן בחיי הילד: קיימים הבדלים במשמעות הזמן בין ילדים למבוגרים. **אצל ילדים, שינויים התפתחותיים משמעותיים מתרחשים בפרקי זמן קצרים, לעיתים באופן בלתי הפיך. כמו כן, תפיסת הזמן אצל ילדים שונה משמעותית מזה של המבוגרים.** מכאן שיש חשיבות בקיצור הליכים הנוגעים לילדים. בנוסף בתוכן ההכרעות יש לקחת בחשבון את גורם תפיסת הזמן, למשל בהקשר של משמורת ותדירות ביקורים.

5. מינו של הילד, תכונותיו ומאפייניו הרלבנטיים לעניין הנדון: כאן ישנה התייחסות והסתכלות על הילד המסוים כפרט. נלקח בחשבון מאפייניו הייחודיים של הילד קרי: היבט בריאותי, קהילתי, משפחתי, דתי, שפתי, חברתי, וכדומה.

6. ההשפעה על חיי הילד בהווה ובעתיד כתוצאה מההחלטה או מהפעולה: יש להקדיש מחשבה על ההשלכות של קבלת החלטות על עתיד הילד בטווח הקצר ובטווח הארוך.

7. קשרים ויחסים של הילד עם הוריו ועם אנשים משמעותיים בחייו: מקומם של ההורים בחיי הילדים טבעי ומובן ומקבל יתר הדגשה בהוראות האמנה. לקשרים אלו השלכה על זכויות הילד, צרכיו והאינטרסים שלו ומכאן חשיבותם הרבה. ברבות מן ההחלטות המתקבלות ביחס לילדים, יחסיהם עם ההורים משליכים באופן משמעותי על ההחלטות במישרין או בעקיפין. **המשכיות הקשר של הילד עם הוריו צריכה להישקל בכל החלטה.** כמו כן יש להתייחס לאנשים אחרים משמעותיים בחיי הילד התופסים מקום מרכזי בחייו.

8. עמדת הורי הילד ואנשים משמעותיים אחרים בחייו על העניין הנדון: כאן מודגש הצורך לא לשכוח כי הילד הינו חלק מתוך תא משפחתי בראשות הוריו. **ההנחה היא על פי רוב, כי**

ההורים הם בעלי הסיכוי הטוב ביותר לדעת מה טובתו של הילד ולרצות בהתממשותה.
להוריו של הילד ולאנשים משמעותיים אחרים בחייו עמדות בנוגע לענייניו, ולעמדות אלו השלכה על טובתו, הן בשל היכרותם עמו ועם זכויותיו, עם צרכיו ועם האינטרסים שלו והן בשל השפעתם על היכולת ליישם החלטות ופעולות ביחס אליו.

9. הידע המקצועי הרלבנטי לעניין הנדון: קבלת החלטות מושכלת המתבססת על מרב הידע הרלבנטי והעדכני ממגוון דיסציפלינות רלבנטיות. ידע זה מצוי בחלקו בידי הגורם המחליט ובחלקו בידי אחרים ועל הגורם המחליט לפעול לשם השגתו. יש לשים לב כי פעולה זו איננה טכנית בלבד, משום שהיא משקפת את הצורך להסתייע בידע ובשיקול הדעת המקצועי של גורמים אחרים.

10. כל גורם אחר שנקבע בחיקוק כקשור לקביעת טובת הילד ביחס להחלטה או לפעולה בעניין הנדון או שיימצא כקשור לה על ידי הגורם המחליט: לגורם המחליט להפעיל שיקול דעת באשר לשקילת נסיבותיו הייחודיות של כל מקרה, וחובתו לתור אחר כל הנסיבות הרלבנטיות לכל מקרה ומקרה.

ישנם גורמים נוספים אשר יש לקחת בחשבון בעת קבלת החלטות על טובתו של הילד והם:

- א. החשיבות שבשמירת הרציפות, ההמשכיות והיציבות בחיי הילד. כך שגם כאשר ילד יוצא למסגרת חוץ ביתית יש לוודא את הרציפות בקשריו הרגשיים, ברקע האתני, דתי ותרבותי שלו ושל משפחתו.
- ב. שקילת נזק מול תועלת בקבלת ההחלטה או בעשיית הפעולה אל מול אי קבלתה או נקיטתה, בהתאמה.
- ג. מידת ההתאמה בין החלופות הטיפוליות לבין צורכי הילד.
- ד. היכולות של הנושאים באחריות כלפי הילד ויכולת כל אדם או מסגרת אחרים הנמצאים כרלבנטיים לענות על צורכי הילד.

שותפות והשתתפות ילדים בוועדות:

במסגרת הרפורמה בוועדות תכנון טיפול והערכה, ניתן דגש מיוחד על השתתפות ילדים בוועדות. השתתפות ילדים בוועדות מתייחסת לשלושה מרכיבים:

1. **השתתפות הילד (שותפות) בתהליכי ההכנה לדיון בוועדה-** הילד הינו לקוח שיש לעדכן אותו בנוגע לתהליכי הוועדה ומשמעויותיה, שמיעת עמדתו והתייחסות לעמדתו במכלול השיקולים בבניית תכנית הטיפול עבורו וזאת בכפוף לכשריו ההתפתחותיים.

2. **הבאת קולו של הילד בפני הועדה** - על עו"ס המשפחה או נציג אחר מטעמו של הילד להביע את עמדתו של הילד ביחס למצבו ואת רצונותיו בפני הועדה. קולו של הילד מתייחס לעמדתו המוצהרת כפי שהילד מסוגל לבטאה ולעמדות מקצועיות המתייחסות לטובתו. קולו של הילד יתועד בדוחות ויצוטט בדיון גם במידה והילד לא יופיע בדיון.
3. **השתתפות הילד במהלך הדיון** - נוכחותו הפיזית של הילד בעת הדיון בה תתאפשר השמעת קולו בצורה בלתי אמצעית אל מול חברי הועדה ובכך התרשמות ישירה מהילד.

חשיבות השתתפות ילדים בוועדות: (מתוך ועדת רוטלוי, עקרון טובת הילד)

1. **הערכת הילד את מצבו במשפחתו מנקודת מבטו של הילד:**
מתוך דברי הילד ניתן ללמוד על אודות מצבו ועל נסיבות חייו מנקודת מבטו. לעיתים משפחות מתקיימות ומתנהלות בנסיבות והקשרים שונים המעלים דאגה בקרב אנשי המקצוע לגבי התפתחותו של הילד, אך נמצא שהילד אינו חווה את העובדות באופן שמפריע להתפתחותו. אנשי המקצוע צריכים לקחת בחשבון גם את החוויה של הילד. בדרך זו מתבסס המידע אודות המשפחה וניתן להעריך נכון יותר את מידת הסיכון בה הילד נמצא. במחקרה של *ארזי (2004) "תפיסת המוזנחות בקרב ילדים שהוגדרו מוזנחים ע"י שרותי הרווחה" נמצא כי ישנם פערים בין תפיסת העו"ס את ההזנחה והשלכותיה על תחושות בדידות, ערך עצמי ומצוקה נפשית לבין תפיסתם של הילדים עצמם.
2. **שמיעת קולו של הילד כדי לעמוד על רצונו וצרכיו:**
ההנחה היא כי רצונו הסובייקטיבי של הילד מעיד על פי רב תוך שילוב גורמים נוספים, על טובתו. רצון הילד מהווה אינדיקציה לצרכיו, לתחושותיו ולעמדותיו בעניין הנדון. במחקרה של *ארזי (2004) נמצא כי תפיסתו הסובייקטיבית של הילד את מצבו יכולה לנבא טוב יותר את מצבו הרגשי מהערכותיו של העו"ס.
3. **הפחתת החששות של הילד מהשינויים הצפויים:**
ההנחה היא שילד מודע לעובדה שקיימים קשיים במסגרת המשפחה או שהמשפחה שרויה במשבר. באופן טבעי הוא חשוף ברמה כזו או אחרת לעובדה שהמשפחה מטופלת ע"י הרשויות. השתתפות הילד בהליכים ובהחלטות בעניינו תוך מסירת מידע הולם והסבר נאות על המתרחש ועל אודות הצפוי מבחינה עיונית ופרקטית יכולה להסיר מעט מהחששות של הילד ולהביא לתוצאות טובות יותר בעניינו.
* ארזי, ט. (2004) "תפיסת המוזנחות כמנבאת את תחושת הבדידות, הערך העצמי, ומצוקה נפשית בקרב ילדים שהוגדרו בסיכון ע"י שרותי הרווחה" חיבור לקבלת דוקטורט בפילוסופיה, אונ' ת"א.

4. עיצוב הנרטיב של הילד:

במפגשים של הילד עם העו"ס לשם השתתפותו בהליכי הוועדה בא לידי ביטוי מרכיב טיפולי בו הילד מקבל שיקוף והדהוד של מטפל ביחס לקורות חייו ונסיבותיהם. בתהליך ההכנה לוועדה העו"ס יחד עם הילד סוקרים את האירועים, את הכוחות ואת הדאגות כך שלילד יש הזדמנות לראות את עצמו כשלם ולתאר את סיפור חייו באופן מסתגל יותר.

5. השפעת השיתוף על שיתוף הפעולה של ההורים והילד במימוש ההחלטות:

שיתוף הילד בתהליך מגבירים את הסיכוי כי ישתף פעולה בנוגע להחלטות שנקבעו לגביו.

6. השפעת המפגש הפיזי עם הילד:

השתתפות הילד בהליכים מאפשרת ההחלטות לחברי הוועדה להתרשם ממנו באופן בלתי אמצעי. קיים הבדל מהותי בין קבלת החלטות על סמך עיון במסמכים כתובים לבין מפגש אישי עם הילד. בנוכחותו ובעצם ממשיותו משפיע הילד ומסיף נדבך של עומק רגשות, אנושיות, אמפטיה והתחשבות בו כאדם בעל אישיות נפרדת וייחודית.

7. תרומה לתהליך בניה הדרגתי של כשרים ויכולות של הילד:

זכות ההשתתפות מקדמת באופן הדרגתי הבניה של אוטונומיה אישית של האדם תוך אינטראקציה של הילד עם זולתו. זוהי הזדמנות עבור הילד ללמידה, לחיזוק האוטונומיה ותחושת האינדיבידואליות ולחיזוק התפיסה שהוא עצמו גורם משפיע על מהלך חייו ועל האחרים בחייו.

8. שמירה על זכויות הילד:

השתתפות הילד בהליכים המכריעים בעניינו היא מימוש של האמנה לזכויות הילד כפי שמדינת ישראל התחייבה בחתימתה עליה. למעשה מדובר בחובתו של העו"ס לקיים חובה זו. ברוח האמנה השתתפות הילד מבטאת יחס של שמירה על כבודו כאדם, השתתפותו מנטרלת את תפיסתו כ"קניין" ברשות הוריו או החברה בה גדל.

9. מסר חינוכי לחברה ולילד:

עצם שיתוף הילדים מעביר מסר להורים, לחברה, ולמערכת הציבורית בדבר החובה לשמור על זכויות הילד. כמו כן, הילד מבין שגם עליו מוטלת החובה לכבד את הזולת ודעותיו.

השתתפות ילדים בוועדות הלכה למעשה:

השתתפות ילדים בתהליך ההכנה לוועדה ולשם הופעה בדיון מצריכים תהליכי עבודה ממושכים ומיומנויות רבות. לאור התפיסה כי ילדים הם רגישים ופגיעים, וודאי ילדים שחשופים למצבי חיים טראומטיים, אנו חשים אחריות כבדה בהסדרת תהליכי העבודה מולם.

תפקיד עו"ס המשפחה:

1. עו"ס המשפחה יראה עצמו כמיצג של הילד לצד ייצוג המשפחה ויראה בייצוג הילד השלמה לייצוג המשפחה ולא סתירה.
2. שיתוף הילד בתהליכי ההכנה לוועדה
3. הבאת קולו של הילד בפני הועדה
4. הכנת הילד להופעה בוועדה
5. למצוא איזון לאורך התהליך בין זכותו של הילד להשתתפות בוועדה ובתהליכים המקדימים לה לבין פגיעה העשויה להיגרם כתוצאה ממימוש זכות זו.

במידה והילד מטופל במסגרת טיפולית בקהילה או מחוצה לה ויש לו קשר עם עו"ס נוסף מלבד עו"ס המשפחה, ניתן לשקול על פי עקרון טובת הילד מי יהיה העו"ס שיכין את הילד לוועדה. אך בכל מקרה על עו"ס המשפחה חלה חובה לפגוש את הילד לפחות פעם אחת.

1. ילדים בגיל הרך- לידה עד גיל 6:

עניינם יובא לוועדה באמצעות נציג שיביא את קולם. עו"ס המשפחה יקיים תצפית שתכלול התרשמות התפתחותית ואינטראקציה הורה-ילד. בילדים שיכולים לנהל שיחה, עו"ס המשפחה יפגוש את הילד ויתרשם ממצבו ההתפתחותי, תפיסתו את מצבו ועמדותיו באמצעות שיחה ו/או משחק משותף. במידה וקיים איש מקצוע אחר שיכול להציג את ענינו של הילד יופיע הנציג בפני הועדה.

2. ילדים בגיל חביון- גיל 6 עד גיל 12:

פגישת הכרות והערכה:

- על עו"ס המשפחה לפגוש את הילד לצורך הכרות, הערכה ושיתופו בתהליך ההכנה לוועדה. חשוב להדגיש כי אין מטרתה של הפגישה חקירה או אימות מידע ביחס למשפחה.

- עו"ס המשפחה יזמן את הילד לפגישת היכרות יחד עם הוריו. פגישה מכוונת לצורך הערכת הילד. **העו"ס יכין את ההורים לפגישתו עם הילד**, יסביר להורים שלאור הכרתו עימם ולאחר שדנו יחד על דאגותיהם ביחס לילד העו"ס רוצה להכיר את הילד לשמוע מה מדאיג אותו, כיצד הוא תופס את מצבו וכיצד רוצה שיסייעו לו.
- הילד יוכל לבחור האם מעוניין שההורה יישאר עמו בחדר או יצא. ישנה עדיפות לשוחח עם הילד בנפרד מהוריו שיהיה במידת מה משוחרר מהמשמעות של נוכחות הוריו (לטוב ולרע) ויוכל לחוות את עצמו כאינדיבידואל. **יש לכבד את החלטתו של ילד שמעדיף נוכחות הוריו בשיחה או הורים שמעדיפים להיות נוכחים בשיחה.**
- העו"ס יציג את עצמו כעובד סוציאלי משפחה שתפקידו לסייע לילדים ומשפחות שמתקשות בתחומים שונים. בכך יניח את ההבנה של הילד בדבר הסוציאליזציה של מקצוע העבודה הסוציאלית כמקצוע מסייע. וייתן לגיטימציה לדבר על הקשיים באופן ישיר או עקיף. העובד הסוציאלי יספר לילד שהוא נמצא בקשר עם הוריו ויתאר במידת הרלוונטיות את האופן שבו תומך במשפחתו.
- במסגרת השיחה העובד הסוציאלי יתרשם מהמצב ההתפתחותי של הילד כפי שבא לידי ביטוי בפגישה, יתרשם מהמזג של הילד, מהאופן שיוצר קשר, התייחסותו לקשייו תפיסתו את המצב המשפחתי, כוחות ועמדות. העובד הסוציאלי ינסה להתחבר לעולמו הפנימי של הילד, באמצעות חיבור לתחומי תוכן שמעניינים אותו, תיאור חוויות יומיומיות, שימוש בדמיון, שימוש במשחק.
- בתום השיחה על העובד הסוציאלי להביא בפני הילד את אמצעי התקשורת שעומדים בפניו ליצירת קשר עם העובד הסוציאלי במידה וירצה ליזום עמו קשר לאורך כל התהליך (טלפון, קבלת קהל, דוא"ל או באמצעות ההורים)

"הבאת קולו של הילד"

תפקידו של עו"ס המשפחה מלבד ניהול המקרה, איסוף המידע, הערכת הילד ושיתופו בתהליך הועדה הוא לייצג את הילד - את טובתו ורצונו של הילד.

בהבאת "קולו של הילד" יש להתייחס לשני היבטים:

- היבט האחד: צרכיו של הילד בהתאמה לתפיסת המבוגרים בעולמו (הורים, מחנכים, מטפלים). ההורים מתוקף זכויותיהם כהורים מביאים את תפיסת עולמם, אישיותם, המשאבים העומדים לרשותם ואנשי המקצוע מביאים את הידע המקצועי הנורמות, והערכים המקצועיים (לעיתים גם האישיים).

- ההיבט השני: מתייחס לצרכי הילד כפי שהוא תופס אותם. ההנחה היא כי עמדתו הסובייקטיבית של הילד משרתת את הצרכים שלו באופן מודע ובלתי מודע. וכי האופן בו הוא תופס את המציאות משפיע באופן ניכר על רווחתו הנפשית בהווה ובעתיד. לאור זאת תפקידו של העובד הסוציאלי הוא להעריך את מצבו של הילד על פי שני המרכיבים הללו, לבטא באופן נפרד ומשלים את שתי התפיסות הללו בדוחות שמגיש לוועדה ובדיון בפני הוועדה. במסגרת הדיון תינתן התייחסות לשני המרכיבים.

לדוגמא עו"ס המשפחה סובר שהילד לא מעוניין בסידור במועדונית מאחר שהוא מושפע ומייצג את עמדת הוריו ביחס לסידור. מחד יתכן שהילד חרד מסיבה כזו או אחרת לבטא עמדה שלא עולה בקנה אחד עם ההורים מאידך הילד למעשה אומר לנו "עמדת הורי חשובה לי ואני בוחר לדבוק בה מסיבות שונות כמו אימוץ תפיסת עולמם, הזדהות עימם, יחסי תלות, פחד וכיו"ב". קולו של הילד הוא אינדיקטיבי ומתאר את הילד בכל מקרה ולכן יש לייצגו באופן בלתי שיפוטי.

פגישת הכנה לוועדה לתכנון טיפול:

בפגישה זו עו"ס המשפחה יתאר בפני הילד את העובדה כי מתוכננת להתכנס ועדה לדון בעניינו. וכן יסייע לילד להגדיר את עמדתו ביחס למצבו כפי שירצה שיובאו (על ידי הילד או על ידי העו"ס) בפני הוועדה.

- ✓ יש להקפיד לדבר בשפה תיאורית שתואמת את גיל הילד. (למשל- מה זו ועדה?)
- ✓ להיזכר יחד עם הילד בתכנים מהפגישה הקודמת: לתת מקום לחזקות ולקשיים שעלו.
- ✓ לברר עמו האם מעוניין בשינוי? באלו תחומים? לאיזה שינוי מייחל? כיצד הוא מתאר את הקושי? כיצד מסביר ומנמק אותו? אלו פתרונות מציע?
- ✓ במידה וישנו כיוון משוער לגבי ההמלצות שיינתנו יש להעלות זאת בפגישה ולדון עם הילד ביחס לתפיסתו את הפתרון, משמעויותיו ועמדתו. (לדוג' אם אחת החלופות יכולה להיות השמה במסגרת חוץ ביתית, אברר עם הילד באופן תיאורי מה הוא יודע על פנימייה/ אומנה, בנוגע למהות, לסדר היום, לאפשרויות, לחוקים וגבולות, מרחק, חופשות ואשמע את תחושותיו ועמדותיו).
- ✓ את עמדת הילד ביחס לנושאים השונים יש לצטט בדוח הפסיכוסוציאלי העובד הסוציאלי יברר עם הילד באופן עקרוני האם ירצה להופיע בוועדה.

הופעת ילדים בדיון הועדה:

החל מגיל 9 ניתן להביא ילדים להשתתפות במהלך דיוני הועדה בעניינם. על עו"ס המשפחה להעריך את מידת הכשרות של הילד להופיע בפני הועדה וזאת בהתחשב בכלל הנתונים גילו, מצבו הפיזי והנפשי, כשריו המתפתחים, מס' משתתפים רב מידי, רצון ההורים, רצון הילד. במידה ועו"ס המשפחה בהתייעצות עם יו"ר הועדה מחליטים שלא להביא את הילד לדיון יש להקפיד על תיעוד ההחלטה ונימוקה המפורט.

הופעת ילדים בוועדה דורשת הכנה לכלל חברי הוועדה. לכן יו"ר הועדה, במסגרת תפקידו, ייכנס את חברי הועדה הקבועים לדיון מיוחד בנושא הופעת ילדים בוועדה. חברי הועדה יגבשו נוהל מובנה לאופן בו יתייחסו לילדים המופיעים בוועדה- מטרת הופעתו של ילד, מי יפנה לילד, כיצד תוצג הועדה בפניו, מה רצוי /ניתן לשאול את הילד, אלו נושאים לא יועלו בפני הילד.

✓ ילד בגיל חביון יכנס רק לחלקו של הדיון לאחר שנשמעו הדאגות מפי ההורים ואנשי המקצוע.

✓ נוכחות ההורים בוועדה תשמר גם בעת הופעתו של הילד. עמ' לשמר את הזיקה והסמכות של ההורים בפני הילד. וכחלק מתפיסת השותפות והשקיפות ביחס להורים. במידה והילד מבקש להופיע שלא בנוכחות הוריו או שהעובד הסוציאלי סבור שכך עדיף תעשה התייעצות עם ההורים במידה והם מתנגדים לכך הדבר לא יעשה.

✓ הופעת הילד בוועדה נועדה לצורך התרשמות כללית מהילד ומתן ביטוי לקולו. מעמד זה לא נועד לאסוף מידע ממנו או לאמת מולו מידע לפיכך לא יופנו לילד שאלות ישירות בנוגע לאירועים ומצבים רגישים במשפחה.

הכנת ילדים להופעה בדיון בוועדה:

עו"ס המשפחה יזמין את הילד לפגישה שמטרתה הכנתו להופעה בדיון בוועדה. יסייע לילד להגדיר את עמדותיו וצרכיו כפי שירצה בעצמו להציג בפני הועדה. ישוחח עם הילד על תחושותיו ביחס להשתתפותו במעמד הדיון.

- ✓ יש להקפיד לדבר בשפה תיאורית שתואמת את גיל הילד.
- ✓ לעדכן ולתאר לילד את הזמן, המקום ומשתתפי הועדה.
- ✓ לתאר בפני הילד את מהלך הדיון, גם את החלקים שלא משתתף בהם, ואת חלקו ומיקומו בתוך הרצף. לתאר לילד איזה שאלות עשויות להישאל בדיון.
- ✓ לברר עם הילד האם ומי ירצה שיתלווה אליו לדיון.
- ✓ לברר עם הילד האם יש לו קושי להופיע בנוכחות הוריו.
- ✓ לחשוב בעצה עם ההורים והאפשרויות הקיימות במחלקה היכן ישהה הילד ומה יהיו מעשיו בשעה שימתין לכניסה לדיון ולאחר שיצא ממנו.

- ✓ יחד עם הילד להיזכר בנושאים ובדאגות שעלו בפגישות הקודמות. הפער בין הנושאים שעלו בפגישות הקודמות לנושאים שעולים בפגישה הנוכחית מוסברים ע"י התהליכים שהילד עובר או את תפיסתו הסובייקטיבית. בהתאם לכשריו של הילד ניתן לשקף לו את הפערים ולשמוע את התייחסותו.
- ✓ לברר אלו נושאים ירצה להעלות בפני הועדה, כיצד ירצה לתאר אותם תוך השמת דגש על החשיבות לכך שהילד יעלה את הנושאים המשמעותיים מנקודת מבטו (על פי התפיסה הסובייקטיבית שלו) ורק אח"כ תינתן התייחסות לנושאים המדאיגים ביחס אליו.
- ✓ להכין את הילד לשאלות שעשוי להישאל ולערוך עמו תמלול או סימולציה של הסיטואציה.
- ✓ על העובד הסוציאלי לשים לב שהוא מכין את הילד לתאר את השקפתו האישית ולהימנע מהטיות של העו"ס המונעות מתפיסותיו שלו את טובת הילד.
- (לדוג' - ילד יבחר לדבר על כך שמשעמם לו אחה"צ והוא מעונין להשתלב בחוג כדורגל בעוד העו"ס מוטרד ממערכת היחסים שלו עם אביו. ההנחה היא כי בחירתו של הילד איננה נובעת בהכרח מהדחיקת היחסים עם האב אלא שהוא מבחינה התפתחותית עסוק כנראה בנושאים כמו דימוי גוף, פיתוח כישורים ספורטיביים, צורך במילוי הפנאי, צורך בהשתלבות בקבוצת השווים וכיו"ב)
- ✓ כחלופה להשתתפות הילד בדיון ניתן להציע לילד לכתוב מכתב.
- ✓ ניתן לתאם פגישה של הילד עם חלק מחברי הועדה במידה ומדובר בפורום רחב מיד.

3. ילדים בגיל ההתבגרות- גיל 12 עד גיל 18:

על ילד בגיל ההתבגרות חלים כל המהלכים שהוזכרו קודם לכן ביחס לילדים בגיל חביון למעט השינויים הבאים:

1. ילדים בגיל ההתבגרות הינם בעלי כשרים התפתחותיים ברמה גבוהה יותר. ניתן וצריך לשתפם בכל תהליכי ההכנה לוועדה באופן נרחב יותר תוך שקיפות מקסימלית. חלקם מוכרים במחלקה לשירותים חברתיים מבלי שהוריהם מוכרים ולכן למעשה הם הלקוח העיקרי.
2. ניתן להכניס את הילד להשתתפות במהלך כל הדיון בעניינו.
3. במידת הצורך הועדה תשמע את עמדת הילד בנפרד מהוריו, ע"פ המלצתו של עו"ס המשפחה. מאחר וסוגיית האינדיבדואציה משמעותית בשלב ההתפתחותי של הילד יש לאפשר לילד לחוות את עצמו כנפרד גם בהופעתו בוועדה. יחד עם זאת חשוב שהועדה תשמור על מעמדם של ההורים בפניו ושלא בפניו. גם במקרים בהם קיימים קונפליקטים קשים בין המתבגר להוריו.

עדכון הילד בהמלצות הועדה ובישומן:

1. על העובד הסוציאלי לתאם עם הילד פגישה בה ישוחחו על ההמלצות שהתקבלו בדיון. אם ניתן מומלץ שהעובד הסוציאלי יפנה לכך יחידת זמן בסמוך לתום הדיון. במידה סמוך והדבר לא ניתן יקבע עם הילד מועד בהקדם האפשרי ובכל מקרה ידריך את ההורים על האופן בו ישתפו הילד בהחלטות בתוכנית הטיפולית.
2. בפגישה עם הילד ישוחח העובד הסוציאלי עם הילד בנוגע לתחושותיו, לפני הדיון, במהלכו ואחריו. הוא יחזק את הילד על השתתפותו ויבטא אמפתיה לתחושות שמלוות את הילד. הוא יציג בפני הילד את התכנית הטיפולית וינמק אותה. העובד הסוציאלי יתאר את ההמלצות והמשמעויות שלהן בצורה תיאורית התואמת את גיל הילד. הוא יאפשר לילד לבטא את עמדתו ביחס לתוכנית ויצור מרחב מכיל לעיבוד התחושות העולות בשיחה.
3. חשוב שהעובד הסוציאלי יעדכן את הילד מתי יהיה עמו בקשר בעתיד (לשיחה, ביקור במסגרת החינוכית, ליווי לוועדת קבלה וכיו"ב) וזאת על מנת להדגיש את הרציפות שביחסים עם העובד הסוציאלי והדגשת תפיסת הילד כלקוח ושותף לתהליך.

הכנה משותפת של הורים וילדים לוועדה:

שותפות והשתתפות ילדים לקראת וועדה ובוועדה עצמה, חייבת להיות בד בבד עם שותפות והשתתפות הורים בוועדות. אין להפריד בין השניים ויש ללוות את ההורים בכל שלב ושלב משותפות הילדים.

ילדים בגיל הרך- לידה עד גיל 6

כאמור, ילדים בגילאים אלו אינם משתתפים בדרך כלל בוועדות, אולם על העובד הסוציאלי המטפל במשפחה לאסוף מידע על הילד מגורמים שונים בקהילה, כמו גם לערוך תצפית על הילד והאינטראקציה בין ההורה לילדו.

✓ יש לזכור כי כניסת העו"ס לבית המשפחה, גם אם המשפחה מוכרת לו לאורך זמן, עשויה להיות מלחיצה עבור ההורה. יש להכין את ההורה למפגשים אלו, מטרותיהם וכדומה. רצוי מאוד **להשתמש במפגשים הללו ככלי טיפולי להתבוננות ולמידה משותפת של העו"ס וההורה על הילד** - שלבי התפתחות, משחקים אותם הילד אוהב, יכולותיו וקשייו של הילד וכדומה.

✓ ניתן לסייע להורה להכין את הילד לקראת המפגשים עם העו"ס - מה מספרים לילד (ע"פ גיל). זהו עוד כלי טיפולי לעבודה עם ההורים - יש בכך אמירה שבכל גיל ילד מבין תהליכים שקורים, שילדים (גם פעוטות ואפילו תינוקות) שותפים וכדומה.

✓ פעמים רבות נטיית אנשי המקצוע לאסוף מידע על הילד ללא נוכחות ההורה (גם אם באישורו). ההורה לעיתים מורגל בכך ונותן את הסכמתו לדבר. העברת מידע על הילד (וההורים) שלא בנוכחותם מחלישה אותם ואת ואחריותם כלפי ילדם. הילד הוא של ההורה וזהו מסר שחשוב לשמר - גם אם ההורה נתן את הסכמתו, **חשוב מאוד לאסוף מידע מסביבת הילד יחד עם ההורה**. למשל פניה לגננת של הילד לקבלת מידע, תעשה יחד עם ההורה ובנוכחותו. לכך גם משמעות טיפולית- מפגש משותף מסייע להורה לקחת אחריות על ילדו במסגרת, ללמוד אילו שאלות שואלים, מה חשוב לדעת על הילד, להיות מחובר למסגרות של הילד וכדומה. מפגש כזה יכול להוות כר לשיחה טיפולית עם ההורה במפגש נפרד נוסף.

ילדים בגיל חביון- גיל 6 עד גיל 12:

כאמור, העובד הסוציאלי אמור להיפגש עם ילדים בגילאים אלו לצורך הכרות, הערכה ושיתופם בתהליך ההכנה לוועדה.

- ✓ יש לזכור שעבור הורים רבים, מעמד זה אינו פשוט כלל ועיקר. נדרש אימון רב בעובד הסוציאלי על מנת שההורים יאפשרו שיחה נפרדת עם הילד.
- ✓ לכן יש להכין היטב את ההורים למפגש כזה. העו"ס יסביר להורים מהי מטרת המפגש עם הילד. רצוי מאוד לשתף את ההורים בשאלות שירצה לשאול את הילד וכדומה.
- ✓ יש לסייע להורים להכין את הילד למפגש - מה מספרים לילד, כיצד עושים זאת וכדומה.
- ✓ יש לכבד החלטה של הורים להיות נוכחים במפגש עם הילד במידה וזהו רצונם.
- ✓ לקראת וועדה יש להכין את ההורים לנוכחות הילד בוועדה- מה "תפקידו" בוועדה, אילו שאלות ישאל, לחשוב יחד איתם כיצד ניתן להגיב בסיטואציות שונות (כגון: בכי של הילד, התפרצויות זעם וכדומה) ועוד.

ילדים בגיל ההתבגרות- גיל 12 עד גיל 18:

כל הנאמר קודם לכן בדגש על גיל הילד (המתבגר). שיתוף ההורים לילד בגיל ההתבגרות הנו מורכב. לעיתים הנער מוכר ללשכה לשירותים חברתיים מבלי שהוריו מוכרים, לכן כל תהליך השותפות צריך להיעשות ברגישות ובהבנה של הנער על צרכיו כאינדיבידואל בוגר.

ד. מערכת ממוחשבת- מתו"ה

בשנת 2009 החל פיתוח של תוכנה ממוחשבת הנקראת 'מערכת מתו"ה' - (מערך תכנון טיפול והערכה). המערכת, המבוססת על ערכת הכלים אשר נבנתה בניסוי "קהילה 2000", נועדה לייעל ולהבנות את תהליכי עבודתן של הוועדות - להחליף את ערכת הכלים הידנית. ב-2011 החל השירות לילד ולנוער במשרד הרווחה והשירותים החברתיים בהפעלתו של פיילוט להטמעת השימוש בערכת הכלים הממוחשבת ב- 14 מחלקות בארץ. כיום הפיילוט כולל 30 ישובים.

המערכת היא חלק מפרויקט שח"ר של המשרד.

מערכת המתו"ה מיועדת לתמוך בעקרונות המקצועיים ובמהותה ממחישה עקרונות אלה. השימוש במערכת מתו"ה מחייב את כלל העובדים להתבונן בתהליכים שעשו עם המשפחה ולבחון האם אלה נעשו באופן המקצועי והנכון:

- ✓ מה הוביל את העובד בחשיבה להציע להביא את המשפחה לוועדת תכנון טיפול והערכה - החלטה מושכלת של שימוש בוועדת תכנון טיפול והערכה.
- ✓ אילו מהלכים ופעולות עשה על מנת להתכוון נכונה לוועדה: ריכוז המידע על המשפחה וכתירת הדוח הסוציאלי במועד; הצגת המידע כולו להורים ושיתופם בכל אחד משלבי התהליך לפני הוועדה; שמיעת קולם של ההורים והילדים רצונותיהם והצעותיהם; מתן הסבר מפורט על הליך הוועדה ומטרתה.
- ✓ בחינת המומלצים להשתתפות בוועדה.
- ✓ קיום וועדה כהלכתה תוך תיעודה, מתן מקום לשמיעת דאגותיהם ודעתם של ההורים/ילדים, כולל הצעותיהם לחלופות טיפוליות.
- ✓ מעקב אחרי החלטות הוועדה ועוד.

כל אלו מבוססים על עקרון שותפות ההורים/ילדים, שקיפות לאורך כל התהליך והעבודה עם המשפחה, הסתכלות מערכתית על המשפחה, תיעוד התהליך לכל אורכו ועוד.

מרכיבי השונים של המערכת:

1. **איסוף מידע על הילד ומשפחתו** - תהליך איסוף המידע הוא השלב הראשון והמשמעותי בתהליך הוועדות. איסוף המידע במערכת הינו כוללני ומקיף ומתייחס לאספקטים רבים ונרחבים בחיי המשפחה. **חלק זה מורכב משני חלקים:**
 - ✓ החלק הראשון של האיסוף כולל **הסתכלות על המשפחה** וכולל בין השאר: מידע כללי על ההורים והילדים; הסביבה הביתית; התפקוד של ההורים כמבוגרים; השירותים

שהמשפחה מקבלת; ההיסטוריה הטיפולית של המשפחה והצעות לטיפול שנידונו עמה. בחלק זה ניתן מקום חשוב לעמדתו של ההורה, למשל: ההורים נשאלים על תפיסתם את הסביבה הביתית בה הם חיים.

✓ חלקו השני של האיסוף מתייחס **להעמקת הידע על הילדים** המובאים לדיון בוועדה. איסוף המידע נעשה מסביבתו של הילד: מהוריו דרך שיחות עמם, ביקורי בית ותצפית על האינטראקציה ביניהם; הילד עצמו; מסגרת המעון/הגן/בית הספר שירותים טיפוליים/חינוכיים בקהילה ועוד. חלק זה כולל בין השאר: שאלות על התפקוד ההורי כלפי הילד; ותפקודו של הילד מהיבטים שונים כגון: התפתחות חברתית; רגשית; חינוכית ולימודית. גם בחלק זה ישנו משקל רב לעמדתו ותיאורו של כל אחד מההורים את מצבו של הילד.

2. **הכנה לדיון** - חלק זה מכיל את הסיבות שהביאו להחלטה על קיום הדיון, המוזמנים לדיון, ובדיקה כי כל הנדרש מעו"ס המשפחה לפני הבאתו את המשפחה לוועדה לתכנון טיפול והערכה אכן נעשה: ריכוז מידע על המשפחה וכתובת דוח סוציאלי; הצגת המידע להורים ושמיעת דעתם; מפגש עם ההורים והכנתם לדיון בוועדה; שמיעת דעתם של הילדים; מפגש עם הילדים המשתתפים בוועדה והכנתם לדיון בוועדה; ביקור בית לצורך איסוף מידע; ויתור סודיות. חלק זה "מוודא" כי ההורים והילדים המובאים לוועדה היו שותפים מלאים בתהליך וכי הוכנו כראוי לוועדה.

3. **ניהול הדיון** - חלק זה עוסק בתיעוד הוועדה ומסכם את עיקרי הדברים אשר הועלו בה. הוועדה הנקראת "וועדה לתכנון טיפול והערכה" 'מקשיבה' לקולותיהם של ההורים והילדים, דנה בצרכים, בכוחות בדאגות ובקשיים של המשפחה ומאפשרת דיון פתוח וחשוב. יו"ר הוועדה מסכם את עיקרי הדיון כולל יעדי התערבות, חלופות שונות למתן עזרה שהועלו ע"י ההורים/ילדים ואנשי המקצוע והתייחסות למענים שלא ניתן לספק למשפחה.

4. **כתיבת תוכנית טיפול** - עבור כל ילד בוועדה ועבור ההורים. התוכנית היא תוצר של הדיון בוועדה והיא כוללת מענים: הניתנים למשפחה; מענים חלופיים במידה ויש; הסכמה או העדרה של מי מהמשתתפים; נקבעת אחריות יישום על כל אחד ממרכיבי התוכנית והאחריות הכוללת של מעקב אחר יישום התוכנית וחתימות השותפים לוועדה.

5. מעקב אחר יישום תוכנית הטיפול - חלק זה מחייב את עו"ס המשפחה לעקוב אחר יישום התוכנית הטיפולית ומאפשר בחינה האם מיושמת או לא ומדוע ולעדכן. בהתאם מאפשר לשקול האם יש צורך להביא לדיון חוזר בוועדה .

6. דיוני מעקב והערכת תוצאות - למעקב אחר תוכנית הטיפול של המשפחה, האם התבצע או לא, מה קורה עם המשפחה לאחר הוועדה ומה מצבם ההורים והילדים (חצי שנה בגיל הרך ולאחר שנה בשאר הגילאים), חשיבות רבה. מערכת מתו"ה על עקרונותיה, מכוונת למנוע מצבים בהם משפחה לאחר קביעת תוכנית טיפול והפנייתה "נשכחת" משום שהיא כבר בטיפול של מסגרת אחרת. החלק של המעקב שם דגש על חשיבות ליוויה של המשפחה גם לאחר הפנייתה לשירותים השונים מתוך ראייה של מחלקת הרווחה כמתכללת עיקרית של המשפחה וצרכיה. האחריות למעקב מונחת על עובדי המחלקה, המערכת תיתן תזכורות ויו"ר הוועדה ינהל את החלק של קביעת המועדים של וועדות המעקב. חלק זה חשוב לבחינת מצב ההורים והילדים בתום התקופה, בדיקה האם המענים שניתנו אכן סייעו לקדם את המטרות והיעדים שהוצבו בוועדה והאם המשפחה זקוקה להמשך באותם מענים או למענים אלטרנטיביים חלופיים אחרים.

יתרונות העבודה עם המערכת הממוחשבת:

מטרות ברמת הפרט:

- ✓ שיפור באיכות הטיפול הניתן לילד ולהוריו
- ✓ שיפור באיכות החיים של הילד

מטרות המערכת ברמה המערכתית:

- ✓ אחידות ושקיפות בתהליכי העבודה
- ✓ זמינות מידע (מערכת מתממשקת למערכות אחרות כגון: נתוני יסוד, מס"ר)
- ✓ שמירת היסטוריה טיפולית
- ✓ יצירת שפה אחידה בין השירותים השונים המטפלים בילד ובהוריו.

תמיכה בתהליכי העבודה של כל בעלי התפקידים:

העובד הסוציאלי

- ✓ באיסוף המידע
- ✓ בכתיבת דוח סוציאלי, אינטגרציה של המידע
- ✓ בהכנה של ההורים והילדים לקראת הדיון

- ✓ בבניית תוכנית טיפול ומעקב אחר יישומה
- ✓ במעקב אחר התקדמות הטיפול ותוצאותיו
- ✓ בשמירה היסטורית המידע
- ✓ בקבלת תזכורות והתראות בשלבים השונים

מדריך/ראש צוות

- ✓ במעקב אחר יישום פעולות שנקבעו בהדרכה עם העובד הסוציאלי
- ✓ במתן אישור להבאת פנייה לדיון בוועדה
- ✓ בבקרה על תהליך איסוף המידע
- ✓ בבקרה על ההכנה לדיון בוועדה והחומר המוגש
- ✓ במעקב אחר בנייה ויישום תוכנית טיפול
- ✓ בקבלת תזכורות והתראות בשלבים השונים
- ✓ בראייה כוללת על העבודה בצוות ובאזור הגיאוגרפי לצורך תכנון

יו"ר הועדה:

- ✓ בקביעת מועדי דיונים
- ✓ בזימון המשתתפים ובהפצת החומר
- ✓ בניהול הדיון ותיעודו
- ✓ בבניית תוכנית הטיפול
- ✓ במעקב אחר יישום תוכנית הטיפול
- ✓ במעקב אחר תוצאות טיפול בראייה משפחתית כוללת
- ✓ התראות ותזכורות על נתונים חסרים, על דיוני מעקב
- ✓ בריכוז נתונים כלל מחלקתיים (סטטיסטיקות)

מנהל המחלקה:

- ✓ זמינות מידע באמצעות הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים
- ✓ הפקת דוחות לצורך איתור צרכים ברמת צוות/מחלקה/אגף
- ✓ הפקת דוחות על ניהול הוועדה על פי עקרונות ונהלים
- ✓ הפקת דוחות על פרופיל הילדים; ההורים ועוד
- ✓ תכנון שירותים באופן שיטתי, קביעת סדרי עדיפויות
- ✓ בקרה על עבודת הוועדות במחלקה

מפקח מחוזי:

- ✓ הפקת דוחות ניהוליים וסטטיסטיים
- ✓ הפקת דוחות ושאלתיות ע"פ חתכים: גיל ילדים; צרכים; תוכניות שנבנו, שירותים הניתנים/החסרים, יישום תוכניות, סיבות לקיום דיונים, שותפות הורים וילדים, שותפות עם משרדים אחרים וכדומה.
- ✓ בקרה ופיקוח על עבודת הועדות ברמה המחלקתית- תהליכי קבלת החלטות, שותפות ושיתוף הורים וילדים, שותפות של אנשי מקצוע, בניית תוכניות למשפחה; חלוקת התפקידים בין בעלי התפקידים השונים, קבלת החלטות ניהוליות וכדומה.
- ✓ בקרה ופיקוח על עבודת הועדות ברמה המחוזית- נקודת מבט על השירותים ברמה המחוזית, חסר בשירותים, תהליכי קבלת החלטות בוועדות, סיבות לדיונים וכדומה.
- ✓ תכנון שירותים ותוכניות עבודה ברמה מחלקתית וברמה המחוזית.

תהליכי הטמעת העבודה במערכת מתו"ה

כניסת המחלקה לעבודה במערכת הממוחשבת והטמעתה דורשת היערכות מתאימה בשני מישורים:

א. תשתית טכנולוגית – דרישות סף של חומרה וכרטיסים חכמים, והיערכות לימי ההטמעה – **נספח א** כולל הנחיות מפורטות בנושא.

ב. תהליכי הדרכה והטמעה - המודל שנבחר להובלת תהליכים אלה כולל מספר שלבים:

✓ בחירת מומחי יישום מהמחלקה

✓ ימי הדרכה למומחי היישום

✓ ימי הטמעה במחלקות לכלל העובדים בסיוע המפקחים ואנשי אגף מערכות מידע

✓ ימי הכשרה ליו"ר וועדות

✓ תמיכה שוטפת של מוקד תמיכה שח"ר של משרד הרווחה

מומחי יישום:

למומחי יישום יש חשיבות רבה כמובילי תהליך בתוך המחלקה. מומחי היישום הם חוד החנית במחלקה ובכוחם להניע או להכחיד את התהליך במחלקה.. בכל מחלקה ימונו 2 מומחי יישום לפחות.

תפקיד מומחי היישום

א. בדגש על החלק התהליכי

✓ מוביל דרך/ חוד חנית בהובלת תהליך השינוי במחלקה- מומחי יישום המאמינים בתהליך של הוועדות ורואים במערכת המתו"ה חלק מהותי ובלתי נפרד מעבודה מקצועית של המחלקה בנושא זה, יסחפו אחריהם את עובדי המחלקה לתוך התהליך

✓ מודע לקשיים שישנם בתהליך של עשיית שינוי בעבודת המחלקה תוך מוכנות להכיל ולתת מענה תואם לכל עובד במחלקה

✓ היכרות אישית עם כל עובדי המחלקה והתאמת העבודה עם כל אחד בהתאם לצרכיו האישיים וסגנון עבודתו

ב. בדגש על החלק הטכני

- ✓ היכרות עם מערכת המחשוב
- ✓ מתווך - אחראי על הקשר בין העובדים למרכז התמיכה
- ✓ מספק תמיכה טכנית פנימית לצוותים
- ✓ מאבחן ומנתב בעיות במערכת לפתרון פנימי של המחלקה או לפתרון חיצוני של מערכת התמיכה של המשרד
- ✓ מאפשר לצוות מצומצם של מודרכים להעביר ידע לצוות רחב (יעילות התהליך)

כל תהליכי ההדרכה וההטמעה מתואמים ונקבעים מראש.

הנחיות להיערכות טכנולוגית לעבודה עם מערכת מתו"ה – מרים בר לביא וצמח נגר, אגף מערכות מידע

1. בדיקת תנאי סף - מחשוב

על תשתיות המחשוב במחלקה לעמוד בתנאי מחשוב בסיסים על מנת לאפשר עבודה תקינה, ללא תקלות ובזמני תגובה סבירים. יש לוודא שכל המחשבים המיועדים לעבודה עם המערכת עומדים בתנאים הנדרשים.

דרישות סף התחברות למערכת מתו"ה:

- מערכת הפעלה - win7 או Windows XP + SP3
 - מחשב עם מעבד Core 2 Due ולפחות GB2 זיכרון
 - גרסת דפדפן אינטרנט Explorer 8.0 ומעלה עם SP2 ומעלה
 - תוכנת Adobe Acrobat גרסה 8 ומעלה
 - קו ADSL רוחב פס 512Kb לפחות **למשתמש** וחיבור לספק אינטרנט
- פעולות שיש לבצע לאישור עמידה בתנאי הסף:

- הזמנת איש המחשבים של המחלקה לבדיקת כל המחשבים במחלקה
- חתימת איש המחשבים על עמידה בתנאי הסף – ראה **טופס דרישות סף**,

נספח מס' 1

- חתימת מנהל המחלקה על עמידה בתנאי סף
- שליחת מסמך חתום למפקח המחוזי של שרות ילד ונוער
- המפקח יעביר למוקד ולהדרכה (לצמח ולמרים) את רשימת המחלקות העומדות בתנאי הסף ומאושרות לעבודה ואת שם ופרטי התקשרות של איש הקשר במחלקה.
- המוקד יפנה לאיש הקשר במחלקה עם כל הפרטים והטפסים הנדרשים.

2. כרטיס חכם

רצ"ב מסמך הסבר על הכרטיסים החכמים – ראה נספח מס' 2

למי יש לרכוש כרטיס חכם:

- **עובדים סוציאליים** - כל עובד סוציאלי במחלקה המגיש משפחות לוועדות תכנון טיפול והערכה
- כל יושבי הראש של ועדות תכנון טיפול והערכה במחלקה
- כל ראשי הצוותים במחלקה
- מנהל המחלקה

 **יש לשים לב:** יש לבצע את השלבים של רכישת כרטיסים חכמים וקבלת הרשאות

לשימוש במערכת מתו"ה **במקביל**, וזאת על מנת להאיץ את התהליך. יש לקדם ביצוע שלבים 3 ו-4 בזמן.

3. הוצאת כרטיסים חכמים

רכישת כרטיסים חכמים מתבצעת באחת החברות. רכישת הכרטיסים מתבצעת ישירות מולן
החברות המסחריות דרכם ניתן לרכוש כרטיסים חכמים:

- **חברת קומסיין - טלפון 8770***, [/http://www.comsign.co.il](http://www.comsign.co.il)
 - **חברת פרסונאל אי די – טלפון 2007 ***, [/http://www.personalid.co.il](http://www.personalid.co.il)
- המחלקה רשאית לבחור חברה מבין השתיים בהתאם לשיקול דעתה באשר לתנאים המוצעים. רכישת הכרטיסים מתבצעת בהתאם להנחיות החברה.

4. קבלת הרשאות למערכת באמצעות המוקד

יש למלא בדיוק רב אחר כל ההוראות הבאות (נא לקרוא עד הסוף ולבצע):

- הכינו רשימה של כל העובדים שצריך להנפיק עבורם כרטיס חכם בטבלת האקסל הנקרא **"טבלה עבור רשויות"**. – ראה **נספח מס' 3**
- צלמו עבור כל אחד מהעובדים ברשימה שהכנתם את תעודת הזהות. באופן ברור חלק וקריא, כך שהתמונה תהיה ברורה (אחרת זה לא יעבור אישור ויהיה צורך לשלוח ולהמתין שוב).
- הדפיסו עבור כל עובד את הטפסים (מספר הטפסים כמספר האנשים ברשימה):
 - **הרשאת שימוש למערכות שחר** – **נספח מס' 4**
 - **הצהרה בדבר העדר רישום פלילי** – **נספח מס' 5**
- יש לבקש מכל עובד למלא ולחתום על כל אחד משני הטפסים **ידנית**.
 - על טופס **הרשאת שימוש למערכות שחר** (נספח מס' 4):
 - יש להחתים גם את מנהל המחלקה או סגנו בצרף חותמת (מנהל המחלקה יחתום לעצמו).
 - יש לסמן ב X בסעיף – אני זקוק למערכת מתו"ה
- את החומרים שהוכנו בהתאם להנחיות דהיינו 3 טפסים ("הרשאת שימוש למערכות שחר", "הצהרה בדבר העדר רישום פלילי" וצילום תעודת זהות) יש לשלוח באחד משלושת הדרכים הבאות:
 - בדוא"ל לכתובת hd_shachar@molsa.gov.il
 - בדואר
 - בפקס
- חשוב ביותר: אין לשלוח דוא"ל שגודלו עולה על 7mb, דוא"ל גדול נדחה אוטומטית ע"י השרת.

- את טבלת האקסל יש לשלוח בדואר כקובץ מצורף.
- לאחר ששלחתם את החומר ודאו הגעת החומר למוקד שח"ר בטלפון או בדוא"ל .
- **הערה חשובה:** במידה וישלחו אלינו טפסים לא מלאים כראוי או רק חלק מהטפסים הבקשה לא תטופל והטפסים ייגרסו.
- אנו מקבלים דוא"ל רב מכלל המשתמשים אנא הקפידו על הסדר ושילחו חזרה דוא"ל אחד מרוכז כפי שנתבקשתם על מנת למנוע בלבול ולחסוך טרטור והמתנה.

5. דרכי התקשרות עם מוקד שח"ר

טלפון : 1-700-50-30-90 שלוחה 1

פקס: 02-6331660

מייל: HD_SHACHAR@MOLSA.GOV.IL

כתובת למשלוח דואר: רח' ירמיהו 39 פינת הצבי 12, ת.ד 1260 ירושלים. מיקוד 91012
עבור

אגף למערכות מידע מוקד שח"ר

* יש לוודא הגעת המסמכים למוקד

ניתן לקבל מידע נוסף ולהוריד את הטפסים - באתר של משרד הרווחה: בכרטיסיית

שח"ר – מערכות הפרויקט ומסלולי התחברות

The screenshot shows the official website of the Ministry of Social Affairs and Social Services. The header includes the ministry's name in Hebrew and English, along with its logo. A search bar is located at the top left. Below the header, there are several navigation tabs: 'דף הבית' (Home), 'אודות' (About), 'תמיכות המשרד' (Ministry Support), 'יחידות המשרד' (Ministry Units), 'מידע לקהילה המקצועית' (Information for the Professional Community), 'קהל יעד' (Target Audience), 'קהילות הידע' (Knowledge Communities), and 'שח"ר' (Shachar). The 'שח"ר' tab is currently selected. The main content area features a large heading 'פרויקט שח"ר' (Shachar Project) and a sub-heading 'נהלי התחברות המחלקות לשירותים חברתיים למערכת מתו"ה' (Procedures for connecting the departments to social services for the Metoh system). A sidebar on the right contains links to 'מערכות הפרויקט ומסלולי התחברות' (Project systems and integration pathways), 'אמיל' (Email), 'חומרי עזר והדרכה' (Help materials and training), and 'סיפור לקוח' (Client story). The bottom of the page includes a footer with additional information.

6. הנחיות להתקנת המערכת במחלקה לקראת יום ההטמעה:
יש לבצע את הפעולות הנ"ל עד שבועיים לפני יום ההטמעה במחלקה.

- וודאו עבור כל עובד המצאות כרטיס חכם, קורא כרטיסים וסיסמת כרטיס חכם.

- יש לבדוק מול מוקד התמיכה שכל בעלי הכרטיס חכם הוגדרו כמשתמשים במערכת.
- יש להתקין את תוכנת כרטיס החכם בכל מחשב:
- קובץ להתקנה של הכרטיס החכם "fullsetup.exe" ניתן להורדה מאתר ממשל זמין:
[http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/business/businessInstall/guideInstall /](http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/business/businessInstall/guideInstall/)
- בדקו כניסה ראשונית למערכת כאשר הכרטיס החכם מותקן ונמצא בקורא בכתובת:

<https://dc.molsa.gov.il/Login.aspx>

- יש לשמור קיצור דרך למערכת בשולחן העבודה או במועדפים.
- הכינו מראש לתרגול 2 תיקים שהתקיימו לגביהם דיונים בחודשים האחרונים כשבתיק יש דוח סוציאלי לוועדה.
- יש לתאם נוכחות/זמינות של טכנאי לימי ההטמעה

טופס דרישות סף

למילוי וחתימת תומך טכני של המחלקה ומנהל המחלקה

דרישות סף לצורך חיבור משתמשים חיצוניים אל המערכת:

עבור מחשב של :

א. על תחנת הקצה של המשתמש לעמוד בדרישות הסף המפורטות כדי לאפשר כניסה לפרויקט:

▪ Core 2 Due

▪ זיכרון מינימאלי : 2GB

▪ קורא כרטיסים חכמים + כרטיס חכם

ב. ציוד מיוחד

▪ קו ADSL רוחב פס 512 kb לפחות למשתמש וחיבור לספק אינטרנט

▪ מדפסות

ג. מערכת הפעלה

מערכת ההפעלה צריכה לעמוד בדרישות הבאות :

▪ מערכת הפעלה win7 או Windows XP + SP3

▪ גרסת דפדפן אינטרנט Explorer 8.0 ומעלה עם SP2 ומעלה

▪ תוכנת Adobe Acrobat גרסה 8 ומעלה

▪ התקנת התוכנה צריכה להתבצע תחת חשבון administrator

מחשב חדיש יותר ותשתית מהירה יותר לאינטרנט ישפרו את ביצועי המערכת בהתאם.

שם תומך טכני: _____

חתימת תומך טכני על אישור תנאי הסף למחשב: _____

כרטיס חכם של מערך ממשל זמין

הכרטיס החכם של מערך ממשל זמין, המיועד לאזרחים, עובדי ממשלה ועסקים, הוא אמצעי הזיהוי האלקטרוני שלכם מול משרדי הממשלה. זהו אמצעי הזדהות אמין המאפשר חתימה אלקטרונית ברמת האבטחה הגבוהה ביותר הקיימת כיום.

בשנים הקרובות יהפוך הכרטיס החכם לחלק בלתי נפרד מחיי היום יום שלנו. באמצעותו תוכלו למלא טפסים מקוונים, לחתום בחתימה אלקטרונית על מסמכים ולבצע מגוון פעולות מול משרדי הממשלה באופן מהיר ומאובטח, מכל מקום בעולם.

מי מנפיק כרטיסים חכמים ותעודות אלקטרוניות?

בישראל פועלים מספר גורמים מאשרים מסחריים המורשים להנפיק כרטיסים חכמים ותעודות אלקטרוניות בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית.

הגורמים המאשרים הינם:

- חברת קומסיין
- חברת פרסונל אי די

הנפקת הכרטיס החכם

קבלת הכרטיס החכם והתעודות האלקטרוניות

יש לתאם מועד מראש ולהגיע למשרדי אחד הגורמים המאשרים המסחריים עם המסמכים והטפסים הנדרשים בהתאם לכל פרויקט.

במהלך הנפקת התעודות האלקטרוניות, יתבקש העובד לבחור סיסמה לכרטיס החכם (PIN Code) הסיסמה תהיה ידועה למורשה החתימה בלבד.

בדיקת הכרטיס

לאחר קבלת הכרטיס החכם שעליו מוטבעות התעודות האלקטרוניות, על מורשה החתימה לבדוק את תקינות הכרטיס והתעודות האלקטרוניות באמצעות מערכת הנמצאת במשרדי הגורם המאשר המסחרי הנבחר.

מה כוללת ערכת הכרטיס החכם?

לאחר הזדהות בפני נציגי הגורם המאשר המסחרי הנבחר, מקבל מורשה החתימה את ערכת הכרטיס החכם, הכוללת את הפריטים הבאים:

הכרטיס החכם שעליו מוטבעות שתי תעודות אלקטרוניות:

- תעודה להזדהות ותעודה לחתימה אלקטרונית
- תקליטור התקנה המכיל תוכנה והוראות התקנה
- העתק של הסכם ההצטרפות

מערכת הפעלה

ניתן להשתמש בתוכנות לחתימה אלקטרונית במחשב שבו מותקנת מערכת הפעלה Windows XP ומעלה.

תוקף התעודות האלקטרוניות

תוקפן של התעודות האלקטרוניות פג לאחר שנתיים או ארבע שנים מיום ההנפקה לפי מה שנבחר במועד ההנפקה, יש לפנות לגורם המאשר המסחרי הנבחר בסמוך למועד זה, כדי להנפיק תעודות אלקטרוניות חדשות.

אבטחת הכרטיס החכם והסיסמה

חתימה אלקטרונית באמצעות הכרטיס החכם משמשת כאמצעי זיהוי בעל תוקף חוקי המחייב את הארגון ככל חתימה רגילה. לכן, יש לשמור היטב על הכרטיס החכם ועל כל המידע הקשור אליו, כדי שלא יגיע לידיהם של אנשים שאינם מורשים לייצג את הארגון.

החלפת מורשי חתימה

כאשר מורשה חתימה עוזב את הארגון או מפסיק להיות מורשה חתימה מטעמו, על החברה להודיע על כך לגורם המאשר המסחרי הנבחר לשם ביטול התעודות האלקטרוניות.

אם מתמנה מורשה חתימה חדש, יש לפנות למוקד שח"ר ולהתחיל בתהליך חדש של הנפקת כרטיס חכם ותעודות אלקטרוניות עבור מורשה חתימה זה.

שימוש בכרטיס חכם במערכות שח"ר

לצורך שימוש במערכות שח"ר נדרש כרטיס חכם. בנוסף על המשתמשים לפנות למוקד תמיכה שח"ר לצורך קבלת הרשאות למערכת וחתימה על הצהרת אבטחת מידע. הרשאות למערכות שח"ר יינתנו רק למשתמשים אשר אושרו ע"י הגורמים המוסמכים לכך. כרטיס הזיהוי "הכרטיס חכם" הינו תעודה המוכרת משפטית כחתימה אלקטרונית ומשמשת את בעליה להזדהות במערכת המחשוב ואין להעביר את הכרטיס לשימוש אדם אחר.

כל הפעילות המתבצעת באמצעות הכרטיס החכם מנוטרת ובאחריותו של מחזיק הכרטיס.

רשימת מערכות שח"ר הפועלות באמצעות כרטיס חכם

1. **שאלות מס"ר - בקרה ומעקב של המחלקות לשירותים חברתיים ומסגרות הרווחה, על נתוני התשלומים המנוהלים במערכת. (צפייה בשאלות מס"ר ונתוני יסוד) בשימוש ע"י המחלקות לשירותים חברתיים, מוסדות וארגונים.**

2. **שיטת הרף - פיקוח ומעקב על תפקוד מסגרות הרווחה, ברמת המוסד והשוהים בו (הקלדת נתוני חניך ודוחות פיקוח, בהתאם לשיטת הרף). בשימוש ע"י המחלקות לשירותים חברתיים ומסגרות בקהילה וחוף ביתיות.**

3. **מערכת לניהול ועדות תכנון טיפול והערכה - מתו"ה - מערכת תפעולית לניהול וועדות תכנון טיפול במחלקות לשירותים חברתיים. (תמיכה בתהליכי העבודה המתבצעים בוועדה ותוצאותיה). בשימוש ע"י המחלקות לשירותים חברתיים.**

4. **מבחני הכנסה עבור מוסדות ציבור - מערכת תפעולית לניהול ואישור מבחני הכנסה עבור מוסדות ציבור הפועלים בתחום הרווחה, בשימוש ע"י מסגרות מורשות של מוסדות ציבור.**

מוקד תמיכה שח"ר

לצורך תמיכה במשתמשי מערכות שח"ר הקים אגף מערכות מידע במשרד הרווחה מוקד תמיכה.

מוקד התמיכה פעיל בין הימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:30-16:00.

טבלה עבור רשויות - דוגמא

(יש למלא את הטבלה בקובץ אקסל)

שם פרטי	שם משפחה	סמל רשות	שם רשות	ת.ז.	טלפון נייד	משרד/טלפון רגיל	מייל	כתובת	תפקיד	עבור מערכת	תפקיד - עבור מערכת מתנה	תאריך מילוי ושליחת הטבלה	הערות

טופס הרשאת שימוש למערכות שחר

יש צורך בחתימה וחותמת של מנהל המחלקה או סגנו

מדינת ישראל
משרד הרווחה
האגף למערכות מידע ועניין

לכבוד _____
מ/גב' _____
מנהל/ס. מנהל אגף בכיר למערכות מידע ועניין

הטופס מיועד לאדם אחד בלבד

בקשת הרשאה למערכות שח"ר:

אני זקוק/ה למערכות ☐ מס"ר ☐ רף ☐ מת"ה ☐ מבחני הכנסה לצורך מילוי תפקידי.
יש למלא את הטופס המצורף

שם משפחה: _____ שם פרטי: _____ מספר זהות: _____

מקום העבודה: _____

כתובת עבודה: _____ טלפון: _____ סלולארי: _____

הצהרה בעניין הגנת הפרטיות

אני מתחייב/ת בזה שלא לגלות כל ידיעה שתגיע אלי ממשרד הרווחה והשירותים חברתיים, מעבודתי עם מערכות עיבוד הנתונים הממוחשבות, אלא לצורך עבודתי.

אני מתחייב/ת שלא לפגוע בפרטיות זולתי נ"י שימוש בידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם או מסירתם לאחר שלא למטרה שלשמה נמסרה, ושלא להעתיק או להשתמש בתוכנו של מסמך שלא נועד לפרסום ושלא להפר חובת סודיות שנקבעה בדיון לפני עניינו הפרטיים של אדם ואת בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, הצווים והתקנות שלפיו והנחיות משרד הרווחה.

ידוע לי כי אי מילוי התחייבויותי האמורות לעיל מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העלמין **התשל"ג, 1977**.

ידוע לי שהמערכות של משרד הרווחה והשירותים חברתיים הינם מערכות המכילות בתוכן מידע רגיש המוגן עפ"י חוקי הגנת הפרטיות, וכך ידוע לי שבמערכות מנהל מנקב אחר כניסה ויציאה וצפייה במסכי המערכת של המשתמשים במערכות.

תאריך _____

חתימת הנציג המצויין _____

אישור ע"י הממונה על העובדת

אני מאשר/ת בזאת שהנציג/ת זקוק/ה לשימוש במערכת הפיל לצורך מילוי תפקידו כמפורט לעיל. והובהר לו כללי שמירת סודיות וחיסיון הנתונים בהם הוא/היא עוסק.

תאריך _____

חתימת הממונה _____

הצהרה בדבר העדר רישום פלילי

שאלון לקבלת כרטיס חכם במסגרת פרויקט שח"ר

1. האם בשבע השנים האחרונות הורשעת בעבירה פלילית?

לא ☐

כן ☐

2. האם יש נגדך תיקי חקירה תלויים ועומדים?

לא ☐

כן ☐

אני _____ ת.ז. _____ מועסק ברשות / מועצה מקומית /
מועצה אזורית _____ אשר מעוניין/נת לשמש כמשתמש
בפרויקט שח"ר, עניתי על השאלות הנ"ל, ידוע לי כי אם יתברר בעתיד כי המידע
הנ"ל איננו נכון, יהיו רשאים הגורמים הרלוונטיים, או מי מטעמם להפסיק את
פעילותי כמשתמש בפרויקט שח"ר.

חתימה

תאריך

טבלת מעקב אחר הכנות ליום ההטמעה

שם המחלקה: _____

שם העובד	תאריך	שעת הדרכה	המצאות כרטיס חכם	בדיקת כניסה ראשונית למערכת במחשב	יצירת קיצור דרך על שולחן העבודה	הערות

☐ תואם הימצאותו של טכנאי במחלקה ביום ההטמעה