

"נושמים לרווחה במרכז עוצמה"

מערך המענים והסיוע למשפחות החיות בעוני

ראש השנה
תשפ"א

שנה טובה

עובדים ושותפים יקרים, רגע לפני שמתחילים שנה חדשה, זו הזדמנות לעצור ולסכם את התקופה החולפת

שנה מפתיעה ומאתגרת שבמהלכה התמודדנו כולנו עם אי וודאות, מתח, דאגות ודילמות ולצידן עם חוויות מרגשות ויצירתיות בתחומים שונים. שנה שהציפה את החוזקות והכוחות שפיתחנו במערך 'נושמים ועוצמה' אך גם את התחומים אותם יש לקדם. שנה שמשאירה אותנו עם תחושת ערך והצלחה ביכולת להיות רלוונטיים ומשמעותיים למשפחות המערך גם בימי חירום ושגרת חירום.

מבקשות לאחל שנה טובה לכל אחד ואחת מכם, להודות על העשייה, ולשתף אתכם במעט מהנעשה בתקופה האחרונה.

נושמים במספרים



2,900

משפחות בנושמים לרווחה,
83% מהתכנון

122

מרכזי עוצמה

113

יישובים

12,000

מקבלי שירות במרכזי עוצמה

4,506

משפחות סיימו את נושמים לרווחה

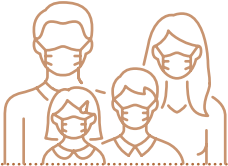
150

משפחות בתכנית מפ"ה,
85% מהתכנון

נושמים ועוצמה בימי קורונה



משבר הקורונה הציב בפנינו צורך להתאים את המענים ואת דרכי הפעולה לצרכים החדשים ולמציאות המשתנה. בתקופה הראשונה של הריחוק החברתי הצוותים הצליחו לייצר תגובה מהירה. במתן מענה למשפחות בשלושה היבטים מרכזיים בהן עלה צורך:



ההיבט המשפחתי

סיר הלחץ שנוצר כשהמשפחה כולה נמצאת שעות ארוכות יחד בבית במצב של חוסר וודאות לגבי העתיד, לצד הצורך של הורים לתמוך בלמידה מרחוק של ילדיהם יצר לעיתים מתחים וקונפליקטים בחיי המשפחה. הצוותים השקיעו ב סיוע להורים להעסיק את ילדיהם ולייצר שגרה נעימה



מיצוי זכויות

בימי הקורונה ניתנו הטבות שונות, אך התהליך הבירוקרטי למיצוין היה מסובך ומורכב. הצוותים סיפקו סיוע אינטנסיבי הכולל הנגשת הנגשת מידע וליווי אקטיבי.



צרכי חיים בסיסיים

בשל השהות הממושכת בבית המשפחה והיעדר מסגרות חינוך המשפחות חוו קושי בקניית מזון, תשלומים (חשמל, שכ"ד), מחסור במחשוב ותשתיות לחיבור לאינטרנט. הצוותים עסקו במתן סיוע בתחומים אלה, מתקציב סל המענים, ומגיוס של תרומות ממקורות שונים.

גם ברמה הארצית והמחוזית נעשו פעולות במספר תחומים: **מערכת המידע של התכנית עודכנה ונוספו שדות לאיסוף נתונים** על השלכות הקורונה על מצב המשפחות. המידע שנאסף מלמד על החמרה במצב המשפחות בתחומי החיים השונים:

35%

בקרב מרבית המשפחות לא נמצא שינוי במידת הקשר עם אנשי הצוות, בקרב 35% מהמשפחות הקשר אף נהפך לאינטנסיבי יותר.

54%

מכלל המשפחות מיצו את זכויותיהן, ו-34% נמצאים בתהליך מיצוי זכויות.

33%

מבני המשפחות חוו הידרדרות רגשית משמעותית

66%

מבני המשפחה שעבדו לפני הקורונה, חלה פגיעה בהיקף התעסוקה כתוצאה מצמצום היקף משרה, פיטורין או יציאה לחל"ת. (לעומת 46.1% מכלל האוכלוסייה, ע"פ הלמ"ס)

אנו לקראת יישום של תכנית 'פעילים מובילים שינוי' שפותחה בשותפות עם האגף למשאבי קהילה במטרה לקדם מעורבות חברתית של פעילים המקדמים שינוי חברתי בהתאם לצרכיהם. כחלק מתהליך הפיתוח של המענה למדנו על הנעשה בתחום הקהילתי במרכזי עוצמה בתקופת החירום.

כדי להתמודד עם העמקת החובות של המשפחות כתוצאה מהמשבר והעלייה בבקשות להלוואות בתנאים פוגעניים ובשוק האפור פותרו שני מענים:

- קו ייעוץ משפטי לצוותים בנושאים מורכבים של חובות ומיצוי זכויות. עד כה ניתן ייעוץ ל 91 פניות.
- פתיחת קו תמיכה 108 ללקוחות המשרד בנושא חובות והלוואות

גיוס מסיבי של תרומות ייחודיות לסיוע בצרכים הבסיסיים של המשפחות: קרן רש"י חילקה מחשבים ל 1200 משפחות נושמים, ג'וינט אשלים סיפקו חבילות מזון ל 510 משפחות עוצמה.

תובנות מסקר - עבודה קהילתית במרכזי עוצמה בתקופת הקורונה



הכשרה והדרכה

ריכוז מאמצים בהעברת תהליכי ההכשרות לזום. במהלך חצי השנה האחרונה התמקדנו בשמירה על תהליכי הכשרה תוך העברתם לאמצעים מקוונים. עברנו במהירות רבה למצב שבו קרוב ל 100% מההכשרות מקוונות. הדבר דרש הערכות והסתגלות מהירה הן של הצוותים המחוזיים והן של העובדים והן של המנחים והמרצים.

התאמת תכני ההכשרות לצרכים חדשים עם פרוץ משבר הקורונה נוצרה הבנה שתכנית ההכשרה השנתית שנבנתה צריכה ברובה להיזנח, על מנת לאפשר הכשרות בנושאים הנוגעים לעל הפרק. באופן מעורר השראה ומהיר יצרו המחוזות השונים מענים הכשרתיים שנענו לצרכים החדשים:

- עבודה מרחוק בהיבטים טכנולוגיים וטיפוליים
- חוסן אישי, משפחתי וארגוני בתקופת משבר
- ונהלי העבודה בתכנית בתקופת החירום ושגרת החירום
- עיבוד רגשי וחיזוק הקשר עם העובדים.

פיתוח ידע

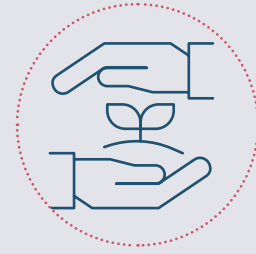
מרבית פיתוח הידע בחודשים האחרונים התמקד **בדרכי העבודה בתקופת הקורונה.**

- פותרו **תדריכים ארגוניים ומקצועיים** ומפורטים לעבודה בתקופת חירום, שגרת חירום והכנה לחיים בצל הקורונה.
- פותרו מושג **החוסן הרב מימדי** השם דגש על התמודדות עם מצבי חירום תוך חיזוק היבטים מגוונים בחיי המשפחה הכוללים הן היבטים של משאבים חומריים והון חברתי והן היבטים של דינמיקה משפחתית ותפיסות עולם - בהלימה לפרדיגמת ע"ס מודעת עוני.

קישור לסיכום פעילויות נושמים ועוצמה בימי קורונה



עבודה שוטפת במערך



התקשרות חדשה להפעלת המערך

בתקופה מורכבת זו נערכה בחירת הספקים להפעלת מערך המענים שכוללת הכשרה והפעלה של מלווי משפחות ורכזים מחוזיים ומתן שירותי הכשרה והדרכה עבור מגוון של תכניות לשיקום משפחות שחיות בעוני ובהדרה, בפריסה ארצית בכל אחד מהמחוזות. אנו שמחים לבשר לכם כי וועדת המכרזים בחרה במחוז צפון בעמותת יעדים לצפון, במחוז מרכז ודרום בעמותת יחדיו ובמחוז ירושלים בעמותת פעמונים. כולנו נרגשים ומצפים להמשך שותפות אמיצה שתוביל את כולנו להישגים נוספים.

מערכת המידע

- ✓ הושלם פיתוח של ממשק בין מערכת תיק לקוח ומערכת המידע של התכנית כך שתהיה הזנה הדדית של מידע בין המערכות וימנע הצורך בהזנה כפולה. בימים אלה מתחיל פיילוט של יישום בעיר ירושלים.
- ✓ בחודש ינואר 21 יבוצע ניתוח של מערכת המידע כחלק ממחקר ההערכה של התכנית. חשוב לציין שכדי שניתן יהיה להפיק מידע אמין ומהימן יש להקפיד על הזנה מלאה ואיכותית של כלל הנתונים אודות משפחות נושמים ולקוחות עוצמה.

סל המענים

- ✓ החל תהליך פיתוח למציאת פתרון טכנולוגי להפעלת סל המענים באופן שיאפשר הטמעה של סל המענים במשרד והרחבת השימוש בו לכלל מקבלי השירות במחלקות לשירותים חברתיים.
- ✓ כחלק מתהליכי השיפור של מנגנוני התפעול והמעקב של סל המענים התווספו מספר שינויים:
 - ✓ לאחר קבלת אישור הספקת מוצר, נשלחת הודעת sms למשפחה בה היא מתבקשת לאשר את קבלת המוצר - עד כה נשלחו כ 5000 הודעות.
 - ✓ כדי לייעל את תהליך החתימה על שוברים החל פיילוט מצומצם באור עקיבא של חתימה אלקטרונית של הצוות.

מחקר הערכה מלווה

- ✓ אנחנו בעיצומה של פעימת המחקר השנייה שתפקידה לקדם תהליכי שיפור וטיוב של המערך
- ✓ שאלוני המחקר עודכנו כך שיחילו מידע גם על פעולות השגרה של המערך גם על הפעולות לאור משבר הקורונה.
- ✓ הסתיים שלב איסוף השאלונים מכלל עובדי המערך וממשפחות 'נושמים לרווחה'. בסיום התהליך נאספו 2000 שאלוני משפחות וכ 400 שאלוני עובדים.
- ✓ בקרוב נתחיל באיסוף שאלונים ממשפחות שסיימו את התכנית ומלקוחות עוצמה.
- ✓ בחודש ינואר 2021 יוגש דוח מסכם של מחקר ההערכה ויחל תהליך של למידה ושיפור בהתאם לתובנות שיגובשו.

התכנית פועלת ב 10 רשויות בשותפות עם נוצ"ץ ותכנית יתד ונמצאת בשלב ההקמה. חלק גדול מהתקנים אוישו והצוותים נמצאים בשלב של ביסוס השותפות בין השירותים השונים והפניית משפחות וצעירים לתכנית. השבוע התקיים מפגש הכשרה ארצי ראשון לכלל צוותי התכנית שעסק בסוגיות מקצועיות הקשורות במאפייני המשפחות והצעירים המופנים לתכנית הייחודית. התכנית מהווה הזדמנות עבורנו להכרות, ללמידה ובחינת ההתערבות עם צעירים במשפחות נושמים לרווחה, לצורך כך נבנה תהליך חילוץ ופיתוח ידע בנושא זה.



תכנית נושמים לרווחה לחיילים ומלש"בים

● חזרה לתהליכי הכשרה שגרתיים לצד הכשרות מוכוונות להתמודדות עם הקורונה, נעשו מאמצים לשמר ולחזור מהר ככל האפשר גם לתהליכי הכשרה שגרתיים ולהשלים קורסים שהחלו לפני פרוץ משבר הקורונה – למשל:

- הכשרות למלווי עוצמה בכלכלת המשפחה
- קורסי עו"ס משפחה נושמים
- קורס העמקה בפרדיגמה למדר"ציות.

● חזרה לתהליכי הדרכה סדירים עם פרוץ משבר הקורונה הופסקו זמנית מרבית מתהליכי ההדרכה על ידי המדריכות הפרטניות ועל ידי מנחי עוצמה. זאת בשל העדרות של עובדים והעומס שהוטל עליהם בטיפול בחירום. המחוזות פעלו על מנת לעודד חזרה מהירה ככל האפשר לתהליכי הדרכה סדירים שסייעו לעובדי התכנית בקידום העבודה המקצועית בתקופת שגרת החירום.



הכשרה והדרכה

המשך תהליך פיתוח שהחלו לפני הקורונה

● יישום תעסוקה מודעת עוני במערך תהליך זה החל ממש לפני הקורונה והמשיך במהלכה. צוות ארצי שהורכב מנציגי המטה הארצי והמחוזות עסק בלמידה של נושא ההתערבות התעסוקתית עם אנשים החיים בעוני – הן ברמה המקצועית והן ברמת היישום הארגוני בנושמים ובעוצמה במטרה לחדש את המודל המקצועי והארגוני בתחום. התוצר הראשוני של תהליך זה יופץ בתכנית בשבועות הקרובים.



פיתוח ידע

קידום שותפויות



● שותפות עם **משרד הבריאות** – הושלם תהליך יישום של הרצאות וסדנאות בנושא זכויות החולה ב 35 מרכזי עוצמה.

● **מיזם אוריינות דיגיטלית עם עמותת תפוח** – 10 רשויות שהשתתפו במיזם נהנו מקורסים לאוריינות דיגיטלית לעובדים סוציאליים וללקוחות המחלקה.

● **שותפות בצוות משימה בנושא משפחות שבראשן הורה עצמאי** – נציגי מטה התכנית השתתפו בצוות משימה בין משרדי בהובלת משותפת של אלכ"א, משרד הרווחה ומשרד הבריאות שמטרתו לקדם מענים למשפחות שבראשן הורה עצמאי. הצוות בשלבי סיום של הפעילות ונערך ליישום בשלושה כיוונים: שינוי מדיניות בנושא חוק המזונות, מחשבון זכויות להורים עצמאיים ופיתוח מענים ייחודיים בקהילה. בתקופה הקרובה נעסוק ביישום תוצרי עבודת הצוות בעבודה עם משפחות שבראשן הורה עצמאי בנושמים ועוצמה תוך מיקוד בחמישה יישובים בהן התכנית מיועדת למשפחות אלה.

קולות מהשטח - סיפורי עובדים ומשפחות



להיות עו"ס בתקופת הקורונה - נקודת מבטה של ניצה קמיל, עו"ס עוצמה בת"א

"עבודה בזמן קורונה עם אנשים שחיים בעוני משמעותה לפגוש את שלין שחוששת מהקורונה, מאובדן עבודתה ומכך שלמשפחתה לא יהיה מזון די הצורך בתקופת הסגר. זאת משום שאין ברשותה כרטיס אשראי, והיא אינה יכולה להזמין באינטרנט. היא תלויה בחסדי בעל המכולת השכונתית שיסכים למכור לה בהקפה, משמעו צבירת חובות. כל זאת בהנחה שיפתח את החנות שכן הוא אדם מבוגר שנמצא בסיכון. עבודה בזמן קורונה עם אנשים שחיים בעוני משמעותה לפגוש את חנה שנחשפה לחולה מאומת וחייבת להיכנס לבידוד. היא לא תוכל להסתייע בכרטיס/חבילת מזון, או לגשת לאסוף את האוכל המוכן שהיא מקבלת עבור ילדיה הצעירים שאינם יודעים לבשל. עבודה בזמן קורונה עם אנשים שחיים בעוני משמעותה לשמוע מרותי שפוטרה, שאם רק היה לה מחשב בבית המעסיק היה מאפשר לה להמשיך בעבודה מקוונת מהבית, ולהתבאס שלא התקשרה לפני. אולי יכולנו לעשות משהו."

שמחנו בתוצאות מאבק העובדים הסוציאליים

תחושת הגאווה והשמחה משמעותית במיוחד עבורנו, שפועלים באופן שוטף ויומיומי לשפר את עבודת המחלקות לשירותים חברתיים, להטמיע תפיסות עבודה ודרכי פעולה חדשניים ולקדם מענים מיטביים שמעמידים את המשפחות ואת צרכיהן במרכז. התרגשנו לראות את כלל הגופים השותפים והצוותים, עובדים סוציאליים, מלווים, רכזי תעסוקה, רכזים מחוזיים וכמובן משפחות התכנית לוקחים חלק פעיל במאבק בדרכים יצירתיות שונות.

הנה דוגמא יצירתית של משפחות ממרכז עוצמה אבו סנאן מביעות תמיכה בשביתת העובדים הסוציאליים



רבות ממשפחות התכנית חוו משבר כשהקורונה פגשה אותן בתחילה של דרך חדשה, מקצועית או משפחתית, חלקן התחילו ללמוד, הקימו עסק חדש או התחילו עבודה חדשה. עבור משפחות רבות תהליך השינוי נעצר ועימו התקווה לשינוי, הם מצאו עצמם שוב ללא פרנסה, ובמקרים רבים ללא זכאות להטבות השונות שניתנו ע"י המדינה. הקשר הקרוב שנוצר עם צוות היווה בסיס להתחלה של שינוי.

צפו בסיפורה של משפחה מקריית גת



במרכזי עוצמה מצאו דרכים יצירתיות להמשיך בפעילות קהילתית שמוכוונת לצרכי הלקוחות. דוגמא אחת לכך היא מרכז עוצמה באשדוד שקידם עבודת פעילים לשינוי חוק המזונות למשפחות שבראשן הורה עצמאי. חד הוריות ממרכז עוצמה אשדוד בקמפיין לשינוי חוק המזונות

בכל המחוזות ובצוות הארצי, הצוותים ציינו את ראש השנה במפגשים פרונטליים שהיוו הזדמנות לשיחה, תמיכה ועיבוד של החוויות, הרגשות והחששות שמלווים את כלנו

במרכזי עוצמה מצאו דרכים יצירתיות להמשיך בפעילות קהילתית שמוכונות לצרכי הלקוחות. דוגמא אחת לכך היא מרכז עוצמה באשדוד שקידם עבודת פעילים לשינוי חוק המזונות למשפחות שבראשן הורה עצמאי.

חד הוריות ממרכז עוצמה אשדוד בקמפיין לשינוי חוק המזונות



בכל המחוזות ובצוות הארצי, הצוותים ציינו את ראש השנה במפגשים פרונטליים שהיוו הזדמנות לשיחה, תמיכה ועיבוד של החוויות, הרגשות והחששות שמלווים את כלנו.



איך אפשר בלי...זום צוותים מחוזיים



מפגש שנה טובה לצוות הארצי והמחוזי

אתגרים רבים לפנינו, נמשיך בתהליכי ההסתגלות והיערכות למציאות החדשה וננסה לקדם ידע ופרקטיקות חדשניות לשיפור מצבן של משפחות החיות בעוני והדרה חברתית. כלל המחוזות והמטה הארצי עוסקים בגיבוש תכנית עבודה לשנה הקרובה שמקדמת את נושאי הליב"ה של המערך ומותאמת לצרכים החדשים של המשפחות ולדרכי עבודה מגוונות.



**תודה מכל הלב לכל אחד ואחת מכם,
הצלחה של 'נושמים ועוצמה' היא של כולנו**

**שנה טובה,
בריאות, לכם ולבני ביתכם**

נורית ויסברג נקאש

ג'וינט אשלים | מנהלת השירות למשפחה וילד בקהילה
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

זיוה שגיב

מנהלת תכנית 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'
ג'וינט אשלים

וצוות 'נושמים לרווחה במרכז עוצמה'