

ו' חשון תשפ"ו

לכבוד
יו"ר ועדת הרווחה
חה"כ מיכל וולדיגר
שלום רב,

הנידון: התייחסות ארגון העו"ס הלאומי להצעת החוק בעניין נציבות פניות הציבור - עובדים סוציאליים.

בראשית מכתבנו ברצוננו להודות לח"כ מיכל וולדיגר על שותפותה האיתנה בקידום הרווחה והתחומים החברתיים בישראל. השאיפה לכך שהשירותים החברתיים בישראל יהיו מכבדים ומקצועיים, ויפעלו על ידי עובדים סוציאליים מקצועיים, ערכיים ומוסריים - עומדת בראש מעייננו כארגון עובדים סוציאליים.

ברור לכל כי במצב הנוכחי קיימת מורכבות, המתבטאת בין היתר בתדמית שלילית על שירותי הרווחה ועל העובדים הסוציאליים נותני השירות, תדמית הפוגעת באמון הציבור. קיים חסר בבקרה אובייקטיבית ובשקיפות, ואם אנו מבינים נכון - אלו הגורמים להגשה החוזרת של הצעת החוק בעניין נציבות פניות הציבור - עובדים סוציאליים.

מיום הקמתנו כארגון שמנו לנו למטרה לקדם את איכות השירותים ואת המוניטין של המקצוע. הרצון לקדם בקרה ושקיפות נוגע לכלל אזרחי ישראל, צרכני השירותים החברתיים, אולם בפרט מטרתנו לייצר אמות מידה ברורות לעובדים הסוציאליים: כללים אתיים שיהוו מצפן לעובדים, וועדת משמעת מקצועית שתהווה גורם אכיפה במצבים של כשלים אתיים, וכפועל יוצא - עוגן לעובדים מפני השתלחויות של עורכי דין ותלונות שווא, כאשר התנהלות העו"ס נעשית בהתאם לערכי המקצוע והכללים האתיים.

על כן פנינו אשתקד לשר הרווחה דאז, ח"כ יעקב מרגי, וביקשנו:

● **חידוש כללי האתיקה המקצועיים**

על פי חוק העובדים הסוציאליים, בסמכות שר הרווחה לקבוע כללי אתיקה מקצועיים לעובדים הסוציאליים (שיאשרו על ידי המועצה לעבודה סוציאלית). כללים אלו מהווים הוראות מחייבות לעובדים הסוציאליים.

בשנת 1999 נקבעו כללי האתיקה - לפני 25 שנה. מאז הם לא עודכנו. כמקצוע טיפולי ודינמי, המתפתח ומתעדכן, יש צורך בהתאמת כללי האתיקה לאתגרי המקצוע בעידן הנוכחי, וליצירת מסגרת אתית מקיפה ותקפה.

● **כינוס ועדת משמעת**

בהתאם לחוק העובדים הסוציאליים, על שר הרווחה למנות ועדת משמעת אשר תבצע בקרה על התנהלות העובדים הסוציאליים בהתאם לחוק וכללי האתיקה שייקבעו.

כיום הוועדה איננה מתכנסת בתכיפות מספקת, זמני התגובה למתלוננים ארוכים, ולעיתים תכופות לא מתקיימים דיונים כלל - אף כאשר מוגשות תלונות משמעותיות. מצב זה מאפשר חריגות משמעותיות, מחליש את ההרתעה, ובאופן עקיף פוגע במוניטין של העובדים הסוציאליים.

באחריות משרד הרווחה לקיים הליך משמעת מוסדר ותכופ, שמתחיל במינוי הרכב ועדת המשמעת

וכינוסה באופן סדיר, לשם הגברת האכיפה של כללי האתיקה והמשמעת. מהלך זה יהווה נדבך מרכזי בשמירה על סטנדרטים מקצועיים ובשיפור תדמית המקצוע.

כהמשך למכתב שנשלח, מצוי הארגון בימים אלו בדיאלוג עם משרד הרווחה, וב-16.11 צפויה להיערך פגישה עם מנכ"ל המשרד, מר ינון אהרוני, בנושא חידוש וחידוד כללי האתיקה, מתן ייעוץ שוטף לעובדים סוציאליים, וחזוק האפקטיביות של ועדת המשמעת הקיימת, המעוגנת בחוק ואמורה להוות כתובת מסודרת ומקצועית לפניות הציבור.

עמדתנו בנוגע להצעת החוק שהוגשה לעיוננו:

1. אנו מסכימים עם הצורך בשקיפות ובקרה, ובבירור תלונות הציבור בהליך רשמי - וכפי שנכתב לעיל, אנו פועלים לשם כך. יחד עם זאת, אנו סבורים כי הקמת ערוץ נוסף שיעוגן בחוק היא מיותרת, שכן קיים הליך מוסדר המעוגן בחוק, ויש להחיותו במקום לברוא ערוץ חדש.

2. אנו חוששים כי הצעה זו מקדמת "שיפוט בדיעבד" של התנהלות העו"ס, ומבהירים כי לא ניתן לשפוט את טיב פעולת העו"ס בחוכמה שבדיעבד במקרים של התעללות, אובדנות ורצח. לעובד הסוציאלי, כמו לדיין, יש את מה שרואות עיניו, נוסף על מה שלמד והוכשר אליו באקדמיה וכללי האתיקה של המקצוע - וכל עוד פעל על פיהם, עשה ככל יכולתו. התיקון צריך להתבצע באמצעות קביעת כללים אתיים ברורים, התייחסות לדילמות אתיות, לאתגרים ולסיכונים, ומתן אמות מידה וסולם ערכים מנחה, באופן שהעו"ס יוכל לפעול לאורם.

3. ידוע לכל כי העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה פועלים בזירה מורכבת, שבה לא אחת מתקבלות החלטות קשות, אשר אינן מותרות את כל הנוגעים בדבר מרוצים. אף כאשר קיימים שאיפה ומאמץ רב מצד העובדים הסוציאליים להידברות ולגישור, לעיתים תכופות נוצרת תחושת עוול אצל מקבלי השירות. בנוסף למורכבות המובנית, המציאות הנוכחית - שבה שירותי הרווחה מתמודדים עם קשיים באישי כוח אדם וריבוי מטופלים לעו"ס - מפחיתה את איכות השירות ומגבירה את התסכול בקרב מקבלי השירות.

4. קידום הליך בקרה ללא המצאת פתרונות יעילים, אשר יאפשרו לעובדים הסוציאליים להעניק שירות איכותי יותר, אינו רק בבחינת "בית חולים מתחת לגשר", אלא אף יעמיס מאוד על העובדים הסוציאליים, שייאלצו לעסוק בהתגוננות עצמית. הדבר יעמיס על המערכת, יאריך תהליכים רגישים ומורכבים (בפרט בתחומי ילדים בסיכון וסכסוכי גירושין), ועלול לפגוע בטובת הילדים, ביעילות השירותים, וכפועל יוצא - בכלל מקבלי השירות.

5. הצעת החוק הנוכחית מבקשת להקים גוף בראשות שופט, ללא מעורבותם של עובדים סוציאליים מנוסים ובעלי הבנה מקצועית. עבודה סוציאלית היא פרופסיה, והמומחים בה הם עובדים סוציאליים. בהרכב ועדת משמעת קיימים שופט ושני עובדים סוציאליים לפחות. לא יעלה על הדעת שבקרת רופאים תיעשה בידי מי שאינו מקצועי ברפואה, וכך גם לגבי עובדים סוציאליים.

6. בדברי ההסבר להצעת החוק נכתב, כנימוק לצורך בערוץ חדש:

"נציגי האוכלוסיות הללו מתקשות לפנות לגופים הקיימים אם הם חשים שהחלטות ופעולות של שירותי הרווחה פוגעים בהם מסיבות כלכליות (מתקשות או לא יכולות לממן את שירותי עו"ד כדי להגיש תביעה לבית המשפט), בגלל אי ידיעת שפה וחוקים (עולים חדשים, אזרחים עם רמת השכלה נמוכה), אי היכרות

עם המסגרות הקיימות (כגון ועדת המשמעת) וכו'. מדובר בנימוק תמוה; יש להגביר את הנגישות לערוצים הקיימים, ולא ליצור ערוץ חדש שיגביר את הבלבול בשאלת הכתובת לפניה. במקרים מסוימים אף עלול ערוץ זה לבלבל את מקבלי השירות, שישקיעו אנרגיות ומשאבים בערוץ שאיננו מתאים. כך, למשל, במקרה של הוצאת ילדים מהבית - יהיו מי שישקיעו אנרגיות ומשאבים בהגשת תלונה לנציב תלונות, במקום לפעול במסגרת ההליך המשפטי המתנהל בבית המשפט בנוגע לילדים, או להשקיע בשיפור יכולותיהם ההוריות כדי לייתר את ההליך ברווחה.

סיכום:

אנו מברכים על פועלה הרב של ח"כ מיכל וולדיגר, ושותפים לרצון לקדם בקרה ושקיפות בתחומי הרווחה. אנו פועלים לתקן, לשפר ולאכוף את חוק העובדים הסוציאליים באופן שיקדם בקרה ושקיפות. בשלב זה, לא השתכנענו בנחיצותה של הצעת החוק שהוצגה בפנינו להקמת ערוץ נוסף לתלונות, ונשמח להיפגש ולדון בדברים פנים אל פנים.

אנו מבקשים את עזרתה של ח"כ וולדיגר בקידום הנושאים הקשורים לבקרה ושקיפות מול שר הרווחה ומשרד הרווחה, באמצעות חידוש כללי האתיקה וכינוס ועדת משמעת, תוך תיקון הליקויים הקיימים.

אנו קוראים לנהוג ברגישות רבה בהובלת הדיון הציבורי סביב ההצעה. העובדים הסוציאליים נושאים בעול חברתי כבד, במיוחד בשנים מאתגרות אלו, ופועלים בתנאים קשים ובשכר נמוך. טרם יינתנו תנאים הולמים שיאפשרו עבודה מקצועית ואיכותית - לא ניתן יהיה לצפות לשיפור מהותי בשביעות הרצון של מקבלי השירות. פתיחת ערוץ נוסף לתלונות, ללא טיפול שורש במורכבויות ולהחייאת הערוץ הרשמי (ועדת המשמעת), לא תיתן מענה אמיתי לקשיים.

דיון ציבורי שאיננו רגיש דיו עלול להחריף את תחושת השחיקה, ולהוביל לגל נוסף של עזיבה ממערכת הרווחה - תופעה שמתרחשת כבר כעת ביתר שאת, ופוגעת אנושות במקבלי השירות.

על החתום:

ועד מייסדי ארגון העו"ס הלאומי