



22 נובמבר 2021

לכבוד:

חברות וחברי וועדת העבודה והרווחה

שלום רב,

לקראת דיון הוועדה: מיצוי זכויות של אנשים עם מוגבלות

1. איגוד העובדות והעובדים הסוציאליים הינו הארגון היציג של העובדות והעובדים הסוציאליים בישראל. אנו מאגדים כ-14,000 עובדות ועובדים מן המגזר הציבורי והמופרט, אשר עובדים בשירותים שונים ברחבי הארץ.

מיצוי זכויות מזווית הראיה של פרופסיית העבודה הסוציאלית

2. כעובדות ועובדים סוציאליים אנו מכירים ועוסקים בתחום מיצוי הזכויות, והוכשרנו ללוות בתהליכי מיצוי זכויות.
3. הידע וניסיוננו המקצועיים מלמדים אותנו שמיצוי זכויות דורש לדעת על קיומה של הזכות הרלוונטית ותנאי הזכאות לה, לדעת מי הגורם מולו ניתן לתבוע אותו, לגייס את הכוח והעוצמה הנדרשים לתביעת הזכות ולהצליח להוכיח עמידה בדרישות לתביעת הזכות.
4. עוד אנו יודעים כי זהו תהליך קשה עבור האוכלוסייה כולה, מכלל המעמדות והמגזרים. ואולם, הקושי מקבל משנה תוקף כאשר מדובר באנשים עם מוגבלות. אצל חלק מהאנשים עם המוגבלות מתחדד עד כמה העובדה שהמערכות אינן נגישות עבורם – באופן שמקשה עליהם לפעול במסגרתם.
5. כך, למשל, מוגבלות נפשית כוללת, לפעמים, גם קושי בהתארגנות. הגשת תביעות לרוב המכריע של הגופים הציבוריים דורש צירוף מסמכים שונים, אשר מוכיחים את הטענות: מסמכים רפואיים, מסמכי חשבון בנק, מילוי טפסים, אישורים מהמעסיק ועוד ועוד. כאשר דרישה זו פוגשת את הקושי בהתארגנות – לא פעם, האדם לא מצליח לעמוד בדרישות מצד המוסד והזכות אינה ממוצת.
6. המשמעות ברורה. על-אף שהמדינה, לכאורה, מעניקה זכויות מסוימות כדי לקדם אינטרסים חברתיים, אם הזכויות אינן ממוצות – תכליתן אינה מושגת.

חסמים במיצוי זכויות: למה זה לא עובד?

א. משך הזמן לטיפול בפניות לתביעת זכויות

7. מערכות ציבוריות רבות סובלות ממחסור כוח אדם ובעיות נוספות, שמשמעותן – משך זמן ארוך מדי למענה לפניות. כך, אדם המגיש בקשה או פניה וממתין לקבל מענה ייאלץ בחלק מהמקרים להמתין במשך שבועות וחודשים.
8. אצל אנשים עם מוגבלות אנו רואים כי, לעיתים, ההמתנה מביאה למעשה לחוסר מיצוי של הזכות. יש מי שתהליך ההמתנה מביא לייאוש, אבדן אמון וויתור. אצל אחרים עלולה להיווצר מראש התחושה שזו תהליך ארוך, מייגע וכזה גם חסר סיכוי.
9. הפתרון הוא כמובן הגבלת משך הזמן, על-ידי עיבוי המערכות הציבוריות וייעולן. לצד זאת, יש ערך משמעותי בכך שלאורך זמן ההמתנה תועבר הודעה עתית יזומה לאדם כי פנייתו עודנה בטיפול ומה אורך הטיפול הצפוי. הודעה כזו עדיף שתועבר בהודעה קולית ובהודעת סמס ולא רק בדואר.



ב. תנאי זכאות מורכבים

10. תנאי זכאות מורכבים מקשים באופן ישיר על היכולת למצות את הזכויות שהם מקנים. לא פעם תנאי זכאות מורכבים נקבעים מתוך רצון להעניק זכות לאוכלוסייה מסוימת ומוגדרת ולא לאחרת, מתוך רצון לתת תשובה למצבים שונים שעלולים לצוץ בהמשך ומתוך פשרות בין גורמים שונים שניסחו אותם.
11. בפועל, התוצאה היא שלמידת הכללים והבנתם דורשת, בחלק מהמקרים, אנשי מקצוע שהתמקצעו בתחום הרלוונטי.
12. הכללים לפי חוק הביטוח הלאומי בתחומים שונים, וביניהם למשל בזכאות לנכות כללית, מורכבים וסבוכים: נכות רפואית, דרגת אי-כושר, שיקום מקצועי, שירותים מיוחדים, נידות. לא זאת בלבד, אלא שהקביעה לעניין הנכות הכללית משפיעה על זכאותו של האדם בגופים שונים.
13. כך, על-אף שהמוסד לביטוח לאומי עושה מאמצים רבים ומוצלחים בהנגשת המידע ופישוטו בדרכים שונות, אנו פוגשים שוב ושוב אנשים עם מוגבלות הנמצאים בחוסר אונים מול הניסיון להבין אם הם זכאים ולמה. הבלבול בהכרח ימשיך כל עוד הכללים ימשיכו להיקבע באופן מורכב, שמטרתו לצמצם את האוכלוסייה הזכאית.
14. בשל ריבוי הגופים ומורכבות התנאים והתהליכים, לא פעם אין מנוס מלהבטיח כי האדם ילווה על-ידי אשת מקצוע שתסייע בתהליך. בהקשר זה נציין את תכנית "מחלקה ראשונה", במסגרתה עובדות סוציאליות מטעם בית החולים או המכון להתפתחות הילד מסייעות לאנשים עם מוגבלות להגיש את תביעותיהם למוסד לביטוח לאומי, וכל זאת – במסגרת המוסד הרפואי.

ג. ריבוי מערכות וגורמים

15. הפיצול בין גופים ומשרדי ממשלה גורם באופן מובהק לקושי למצות זכויות, בשל הבלבול, אבדן המידע והתחושה שיש להיאבק בחזיתות רבות מדי.
16. כך, למשל, אדם עם מוגבלות נפשית נדרש לעבור שלבים רבים, כדי לממש את זכאותו לפי חוק שיקום נכי נפש בקהילה. ראשית, עליו להגיש תביעה למוסד לביטוח הלאומי לקבלת נכות כללית.
17. אם צלח את התהליך הזה, עליו לפנות לעו"ס (למשל, במסגרת קופת חולים), להמתין מספר חודשים ובסיועה להגיש בקשה לוועדת סל שיקום. בהקשר זה נציין שבעבר האדם יכול להיות להגיש את הבקשה באופן עצמאי, אולם כיום ההגשה המקוונת מוגבלות לאנשי מקצוע בלבד. איננו מערערים על ההצדקה המקצועית לכך, אולם בפועל המשמעות היא שישנו "פקק" המתנה לאשת המקצוע שתסייע בהגשת הבקשה. בתום חודשי המתנה נוספים ובהתאם להחלטת וועדת סל שיקום, יפנה אותו אדם לספקי השירותים המורשים, לפי הצורך. בכל תחום, כגון דיור, תעסוקה, מסגרות פנאי, ישנם מספר ספקים פרטיים, שפועלים במיקור חוץ מטעם משרד הבריאות. בכל אחד מהשלבים בדרך עלול אותו אדם להתייאש או "ללכת לאיבוד". כל זאת מבלי שהתייחסנו כלל לתהליך הרגשי והחברתי שאותו אדם לעיתים לעבור, עד שהוא מוכן לקבל על עצמו את התווית הכרוכה בקבלת קצבת נכות על-רקע נפשי.
18. דוגמה זו מייצגת גם מקרים אחרים בהם נתקלים אנשים עם מוגבלות. למשל, אותו אדם עם מוגבלות נפשית שמעוניין למצות את זכויותיו גם במשרדי ממשלה אחרים נאלץ לפנות שוב למשרד השיכון, למשל, לסיוע בשכר דירה. בקשה זו דורשת המצאת מסמכים, המתנה ומעקב.
19. התמונה מסתבכת פי כמה וכמה כאשר מדובר במוגבלות המורכבת ממספר מצבים רפואיים. זוהי סיטואציה שאנו פוגשים לעיתים, למשל, אצל מי שמתמודדים עם מוגבלות נפשית יחד עם אוטיזם, לקות למידה מורכבת או מצבים אחרים. במצב כזה נוצרת הפרדה בין השירותים עליהם אמון משרד הבריאות (ואשר מתייחסים לבריאות הנפש) ובין אלו עליהם אמון משרד הרווחה (ואשר מתייחסים, למשל, לאוטיזם).



20. הפתרון המוצע הוא הגדלת השירותים המבוססים על one stop shop וכן הגדלת המצבים שבהם מועבר מידע בין רשויות באופן אוטומטי, שבהמשך לו זכות ניתנת באופן אוטומטי או שהרשות יוזמת פניה לאדם ומציעה סיוע במיצויה. למשל, העובדה שהמוסד לביטוח לאומי מעביר מידע על מקבלי קצבות נכות לרשות המקומית, לחברת חשמל ולתאגידי המים, ואלה לעיתים מקנים את ההנחות הרלוונטיות באופן אוטומטי – מביא לשיעור מיצוי גבוה בהרבה.

עובדות סוציאליות והמחלקות לשירותים חברתיים כבעלות תפקיד במיצוי זכויות

21. חלק מתפקידן של המחלקות לשירותים חברתיים בשלטון המקומי הוא מיצוי זכויות. הדבר קבוע מאז שנת 2018 גם בחוק שירותי הסעד, אשר בסעיף 22 לו קובע שהמחלקה תעסוק במיצוי זכויות, הכולל מתן מידע אודות הזכות וליווי במיצויה. ואולם, משום שתיקון זה לא כלל מקורות מימון, ובשל המשבר הכללי במחלקות לשירותים חברתיים, יכולתן של המחלקות לעמוד במשימה זו מוגבלת מאד.
22. כך, נוצר פער בין מי שמסוגלים "לרכוש" ליווי במיצוי זכויות בשוק הפרטי ובין מי שנאלצים להתבסס על השירותים הציבוריים. השוק הפרטי כולל כמובן חברות למיצוי זכויות רפואיות (כגון "לבנת פורן"), אך גם עיסוק בעבודה סוציאלית פרטית למיצוי זכויות.
23. התוצאה היא שהפער החברתי למעשה רק גדל. מי שיש להם משאבים אישיים, כלכליים וחברתיים לא רק שמלכתחילה נדרשו לאותה זכות פחות, אלא גם שיעור המיצוי שלה אצלם גבוה יותר.
24. אנו סבורים כי במצב הדברים כיום, ובהתחשב בחסמים שתיארנו, יש צורך באשת מקצוע שתלווה ותתווך בתהליך מיצוי הזכויות.
25. נוסף ונאמר, כי גם אם וכאשר החסמים יצומצמו, חלק מהאנשים עם המוגבלות יידרשו להיעזר באשת מקצוע כדי לצלוח את התהליך. בהקשר הזה אנו מזכירים כי כעובדות ועובדים סוציאליים אנו מכירים בכך שתהליך מיצוי הזכויות דורש גם התמודדות רגשית, שלעיתים עלולה להוות חסם במהלכו.
26. מכיוון שהמשאב האנושי כה נצרך בהקשר זה, אנו קוראים להרחיב את השימוש (גם) בו, כפי שנעשה במידה מסוימת במחלקות לשירותים חברתיים, בקופות החולים ובבתי החולים, במכונים להתפתחות הילד ובשירותים חברתיים אחרים.
27. איגוד העובדות והעובדים הסוציאליים נכון להיות שותף לכל חשיבה ובניה של מערכים מסוג זה.