

מודל פרקטיקה מיצוי זכויות בעבודה סוציאלית

[מבוסס על מודל פרקטיקה למיצוי זכויות שגובש במעבדה למיצוי זכויות באוניברסיטה העברית]

גרסה 2.11.2025

מבוא

"פרקטיקת מיצוי הזכויות" - תחום המהווה אבן יסוד במקצוע העבודה הסוציאלית עוד מראשית ימיו. תחום זה מזכיר לנו כי תפקידם של העובדים והעובדות הסוציאליות מורכב מפעולות שונות, אך כולן מטרה משותפת: לדאוג לרווחת הפרט והקהילה ולתמוך בהתמודדות עם אתגרי החיים. תפקיד זה כולל פעולה הן במישור הרגשי-אישי והן במישור הקונקרטי-חומרי. חלק מרכזי ממחויבותם המקצועית של העובדים הסוציאלים מושתת על גישה הוליסטית הרואה את האדם כמערכת שלמה, תוך התייחסות למצבו הנפשי, הפיזי והחברתי.

מחויבות זו משתקפת במסמכי היסוד המנחים את עבודתנו, כמו הקוד האתי של העבודה הסוציאלית וסעיף 2ב לחוק שירותי הסעד, שמדגישים את החובה לפעול למיצוי זכויות כחלק מתפיסה של קידום הצדק החברתי, מניעת הדרה והבטחת זכויותיהם של משתמשי השירות.

מגפת הקורונה ובהמשך אירועי השביעי לאוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל" הביאו לעיסוק גובר בתחום מיצוי הזכויות בכל תחומי העיסוק של מקצוע העבודה הסוציאלית. אירועים אלו הביאו להרחבת מעגלי הנזקקות והדגישו את החשיבות הקריטית של פרקטיקת מיצוי הזכויות כ"צורך השעה" המקצועי.

מטרות המודל

לתמוך בסטודנטים לעו"ס ברכישת ידע ומיומנויות לעיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות.

1. לתת כלים להבנת החסמים המעכבים והמצמצמים את העיסוק במיצוי זכויות
2. להעניק "ארגז כלים" מושגי ומעשי לפרקטיקה בתחום מיצוי הזכויות.

פרקטיקת מיצוי הזכויות בעבודה סוציאלית

פרקטיקת מיצוי הזכויות נטועה בעבודה הסוציאלית עוד מימיו הראשונים של המקצוע. חלוצות המקצוע דוגמת מרי ריצ'מונד ושרלוט טולי פעלו לשיפור רווחת מקבלי השירות על ידי שילוב של עבודה פרטנית עם פעולות לשינוי מדיניות. הן הדגישו בכתביהן את החשיבות של הגדלת ההכנסה למשפחות והבטחת תשלומים באמצעות הבנת הצרכים של מקבלי השירות וסינגור של צרכים אלו מול גורמים מוסדיים נקיטת אמצעים שונים למענם, ובכלל זה סינגור פרטני וסינגור חברתי לקידום מענים מתאימים עבורם. השימוש בשיטות אלו אף נלמד במסגרות ההכשרה הראשונות של מקצוע העבודה הסוציאלית. דוגמה בולטת לכך היא פועלה של איילין יאנגהאזבנד, אשר כבר בשנת 1924 קידמה את השימוש בסנגור בבתי ההתיישבות בבריטניה, הקימה מרכז ייעוץ אזרחי, והטמיעה גישות אלו בתוכניות ההכשרה לעובדים סוציאליים.

עם השנים חל תהליך הדרגתי של התמקדות בגישות קליניות-טיפוליות, תוך מתן משקל נמוך יותר לתחומי ההתערבות החברתית, בכללם הסינגור הפרטני והחברתי. אולם, בעשורים האחרונים חלה התעוררות מחודשת בהדגשת ההיבטים החברתיים של העבודה הסוציאלית, כמקצוע פסיכו-סוציאלי בעל שליחות ייחודית. גישות חדשות, כמו העבודה הסוציאלית כמקצוע זכויות אדם ופרדיגמות עכשוויות ממקמות את מיצוי הזכויות ככלי מרכזי בעבודה סוציאלית מודעת-עוני.

פרקטיקת מיצוי הזכויות משלבת היבטים פרטניים וקהילתיים כחלק בלתי נפרד מתפיסת התפקיד של העובדים הסוציאליים. היא מחייבת עובדים פרטניים להרחיב את תפיסתם ולהתייחס להיבטים חומריים וכן לזהות דפוסים ותהליכים המצריכים שינוי מערכתי. במקביל, עובדים קהילתיים נדרשים לפעול גם באופן פרטני, מתוך הבנה שכל פעולה פרטנית יכולה להיות חוליה בתהליך רחב יותר של שינוי חברתי.

מושגי יסוד

זכויות: לאדם יש זכות כאשר על גורם אחר – גורם פרטי או ציבורי – יש חובה לפעול בהתאם לזכות זו. זכויות משפטיות (בשונה למשל מזכויות מוסריות), השואבות את תוקפן ממקורות סמכות משפטיים כמו חוקה, חוק או פסיקה, מיוחדות בכך שהן מחייבות גורמי המדינה (כגון ביטוח לאומי) או גורמים פרטיים (כגון מעסיקים) והן ניתנות לאכיפה (למשל באמצעות פניה לבית המשפט).

זכויות חברתיות: זכויות חברתיות הן זכויות שמטרתן להבטיח תנאי מחיה בסיסיים הדרושים לקיום בכבוד. בישראל, זכויות אלו זכו למעמד משפטי בתחומי הבריאות, החינוך, הביטחון הסוציאלי, הדיור והעבודה, וחלקן אף זכו להכרה במסגרת הזכות החוקתית לקיום אנושי בכבוד.

ביסוד מדינת הרווחה נמצאת ההנחה כי לצד הזכויות האזרחיות והפוליטיות, לכל תושב/אזרח יש גם זכויות בתחומי הרווחה, התעסוקה, הבריאות, הדיור והחינוך. מרבית זכויות אלו מעוגנות בחקיקה, בתקנות ובנהלים של הגופים הרלוונטיים.

המדינה מספקת זכויות חברתיות בשלוש צורות עיקריות: קצבאות (תשלומים כספיים ישירים), הנחות (הפחתת תשלומים), ושירותים (מענים מקצועיים הניתנים באופן ישיר, כמו שירותי סיעוד, שיקום מקצועי או טיפול נפשי).

מיצוי ואי-מיצוי זכויות – רקע

אי מיצוי זכויות (non-take-up) הוא תופעה המתבטאת בכך שמי שזכאים לקצבאות או לשירותים חברתיים אינם מממשים את זכותם לקבל את הגמלה או השירות שלהם הם זכאים. הספרות המחקרית מלמדת כי ישנה תופעה משמעותית של אי מיצוי זכויות, שעלול להגיע לעתים אף ל- 70% מהזכאים, וכי תופעה זו קיימת בקרב כלל שכבות האוכלוסייה, אך היא בולטת במיוחד בהיקפה ובהשפעתה השלילית בקרב אוכלוסיות הנמצאות בתחתית סולם המוביליות החברתית.

הספרות המחקרית מצביעה על שלושה סוגים עיקריים של חסמים במיצוי זכויות מול רשויות המינהל:

1. **חסמי מודעות וידע:** אי ידיעה של עצם קיום הזכות, תנאי הזכאות ואופן המימוש, או אי הידיעה כי מצב מסויים עשוי "להקים" זכאות לזכות מסויימת.
2. **חסמי הסבך הבירוקרטי:** תהליך מיצוי זכויות כרוך בהליך בירוקרטי הדורש מהפרט תהליך ממושך של איסוף מסמכים, מילוי טפסים, הגעה למשרדים וסניפים של הגוף הרלוונטי או מידה מסויימת של אוריינות דיגיטלית, מפגשים עם נותני שירות שאינם אדיבים או יעילים ועוד.
3. **חסמים תפיסתיים, פסיכולוגיים ותרבותיים:** חסמים הקשורים לתיוג שלילי ולתפיסות סטראוטיפיות של מקבלי השירותים והקצבאות – הן מצד עצמם והן מצד נותני השירות עבורם. מחד – אדם המרגיש נזקק, חסר ערך ואולי אף אשם במצבו, מאידך – נותן שירות האוחז בתפיסות מסוג זה ופעילתו ויחסו למשתמש השירות מושפעות מכך.

פרקטיקת מיצוי זכויות בעבודה סוציאלית - "איפה זה פוגש אותי"?

כסטודנטיות לעבודה סוציאלית, או נשות ואנשי מקצוע בתחילת הדרך, אנו ניצבות וניצבים לעתים קרובות מול פרדוקס: על אף היותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות חלק טבעי וליבתי ממקצוע העבודה הסוציאלית, רבות ורבים מאיתנו, חווים רתיעה מסוימת מעיסוק בתחום זה. הבנת החסמים העומדים בפנינו מפני העיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות הינה צעד ראשון וחיוני בדרך לשינוי. ננסה לעמוד כאן על כמה מהחסמים הקיימים מפני העיסוק במיצוי זכויות:

- לעתים ישנו חוסר ביטחון מקצועי בשל היעדר התמחות בתחום והתפיסה כי יש להחזיק באשכולות ידע מרובים כדי לעסוק בו. הנטייה שלא לעסוק בתחום זה מונעת התמקצעות ורכישת ביטחון בעיסוק בתחום מיצוי הזכויות, ויוצרת מעין "קבעון מעגלי" של תחושות חוסר מסוגלות המשתמרות ונמשכות הלאה.
- ישנה נטייה להעדיף עבודה על ה"רגשי", שלה נקשר מוניטין של יוקרה, משמעות, עומק וחשיבות, על פני עבודה על ה"קונקרטי", הנחשבת לעתים כתחום "משעמם" ו"טכני".
- תהליכי מיצוי הזכויות נתפסים כמסורבלים, ממושכים ותובעניים הן ברמה הטכנית והן ברמה הרגשית, ולעומת זאת, הישגי תהליכים אלו (גובה הקצבה, גובה ההנחה, איכות פתרון הדיור וכו') נתפסים לעיתים כמינוריים וכחסרי משמעות ביחס למכלול מצוקותיו של מקבל השירות.
- עומסי העבודה, העיסוק הנפוץ ב"כיבוי שריפות" והקושי בניהול תהליכים הדורשים זמן רב וסבלנות מותירים לעיתים משימות מתחום מיצוי הזכויות בתיעדוף נמוך ביחס למשימות אחרות.

- בחלק מהארגונים, מיצוי זכויות אינו מקבל הכרה כחלק מליבת העבודה המקצועית בארגון, ואין תמיכה ארגונית לעיסוק בו.
- ניסיון שלילי של עובדים סוציאליים עם מיצוי זכויות גם בחייהם האישיים מוביל לעתים לרתיעה מעיסוק בספירה המקצועית.
- תחום מיצוי הזכויות מקושר לממשק עם מנגנונים שונים במדינה. ספקנות, תסכול וחוסר אמון במנגנונים אלו משפיעים על מידת המוטיבציה והנכונות שלנו לנהל עימם תהליכי עבודה.

עלינו להכיר בעמדתנו הפנימית ביחס לעיסוק בתחום, ולזהות בעצמנו את מקור החסמים, הרתיעה או ההימנעות במידה ויש כאלו. בדומה להתמודדויות אחרות שלנו כנשות טיפול עם תכנים/תחומים המאתגרים אותנו, גם במקרה זה של רתיעה והימנעות שלנו מעיסוק בפרקטיקת מיצוי הזכויות עלינו לזכור את חשיבותו, נחיצותו ומשמעותו עבור משתמשי השירות שלנו, ולפעול ככל הניתן על מנת לרכוש את הידע, המיומנויות והביטחון הנדרשים לשם כך.

בהקשר זה, חשוב להדגיש כי בניגוד לתפיסה לפיה מיצוי זכויות היא עבודה "טכנית" או "פקידותית", הזרה לעולמות התוכן הטיפוליים של העבודה הסוציאלית, למעשה ההפך הוא הנכון: הטיפול הפסיכו-סוציאלי מתאפיין בשילוב הדוק בין התערבות קונקרטית לבין התערבות רגשית תוך התייחסות למציאות החברתית והכלכלית של מקבלי השירות. מבחינה זו, **פרקטיקת מיצוי הזכויות מגשימה את הערך המוסף של העבודה הסוציאלית.**

יתירה מזאת, הספרות המחקרית מלמדת כי עבודת מיצוי הזכויות מהווה חלק בלתי נפרד מהעבודה הקלינית וכי יש לה משמעויות טיפוליות רבות. דבר זה בא לידי ביטוי בשלושה היבטים מרכזיים:

- **מיצוי זכויות כמאפשר טיפול:** שיפור הרווחה היומיומית של הפונה באמצעות מיצוי הזכויות מאפשר לפונה ולמשפחה להתפנות לתהליך הטיפולי. יתירה מזאת, לעתים קרובות הפעילות הקונקרטית בתהליך מיצוי הזכויות, המתאפיינת בעשייה "עם" ולא רק "למען", היא אבן הפינה בבניין קשר הטיפול עם הפונה. מבחינה זו, העבודה הקונקרטית עם הפונה במיצוי זכויות פותחת את הפתח לעבודה בהיבטים הרגשיים. תהליך המיצוי, ובמיוחד חווית הצלחה שהוא יכול לתת, משמשים כזרזים לתנועה ספירלית של התקדמות להמשך עשייה של הפונה למען עצמו וחוזר חלילה.
- **טיפול כמאפשר מיצוי זכויות:** הכוח והקשר הטיפולי של משתמש השירות והעובד הסוציאלי מאפשרים התנעת תהליכי מיצוי זכויות והתמדה בהם. משתמשי שירותים רבים מגיעים לטיפול עם משקעים קודמים (פגיעה, התעלמות, התעמרות וחוויות מעוררות דחק וטראומה) במגע מול דמויות ומוסדות סמכותיים, והתמיכה הרגשית שהעובדים הסוציאליים מעניקים לפונה בתהליך מימוש הזכויות חיוניים להתמודדות עם חסמים עימם הוא מתמודד.
- **מיצוי זכויות כתהליך טיפולי:** תהליך המיצוי עצמו מהווה זירה מרכזית בה מתאפשרת למשתמש השירות, לעתים לראשונה, חווית קשר מיטיב המשמשת תיקון לקשרים מורכבים מהעבר. בתהליך המיצוי באים לידי ביטוי מרכיבים תרפויטיים רבים, כגון: הכרה (recognition), תיקוף של תחושות וחוויה (validation), השלמה והתמודדות (למשל בעבודה מול קצבת נכות), התבוננות על מארג הכוחות האישיים ומתן קול.

פרקטיקת מיצוי זכויות - מרעיון למעשה

הנחות היסוד

לאחר שסקרנו את חשיבות ההכרה בחסמים והאתגרים העומדים בפני העיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות ואת חשיבותה במקצוע העו"ס, נעבור לשלב המעשה. ראשית נפרט את הנחות היסוד המלוות את הפרקטיקה:

- לצורך פרקטיקת מיצוי זכויות אין חובה להכיר מראש ולהחזיק בראש את פרטי החוקים, הכללים, הקריטריונים או שלבי תהליך מיצוי הזכויות. מידע מעודכן ובהיר בדבר זכויות ניתן להשגה באתר "כל זכות" ולעתים גם ישירות באתרי הגופים האחראים על הזכויות (כגון אתר הביטוח הלאומי). אתרים אלו הפכו למקיפים ונוחים מאוד לשימוש. לצורך בירור המצב המשפטי ניתן גם להיעזר גם ברשת המקצועית של העובד הסוציאלי בתוך הארגון ומחוצה לו.
- פרקטיקת מיצוי הזכויות אינה מסתכמת בהפניה לגורמים אחרים. העובד הסוציאלי ילווה את התהליך מתחילתו ועד סופו. במקרים מורכבים הדורשים מומחיות ייחודית, ניתן להעביר את הטיפול לגורם מומחה, תוך המשך ליווי ותמיכה במקבל השירות.
- פרקטיקת מיצוי הזכויות היא תחום רב-ממדי החוצה את הגבולות בין עבודה פרטנית לעבודה קהילתית. עובדים סוציאליים פרטניים צריכים לפעול בהיבטי המאקרו השלובים בפרקטיקת מיצוי זכויות, ובאופן דומה עובדים סוציאליים קהילתיים יידרשו לעתים לעשות עבודה פרטנית של מיצוי זכויות עם פונים.

עקרונות יסוד בפרקטיקת מיצוי זכויות

פרקטיקת מיצוי זכויות נגזרת מעקרונות היסוד של העבודה הסוציאלית, ואלו מהווים את קווי היסוד של כל התערבות במסגרת הפרקטיקה:

גישה הוליסטית: פרקטיקת מיצוי זכויות הינה חלק בלתי נפרד מארגז הכלים של העובד הסוציאלי, המשלבת בין המישור הרגשי-נפשי והמישור הקונקרטי-פרקטי, ואשר דורשת הסתכלות רחבה על כל היבטי חייו של הפונה.

גישה מודעת זכויות: פרקטיקת מיצוי זכויות נשענת על ההכרה כי הפונים שלנו הם אזרחים שווי-זכויות, וכי עובדים סוציאליים מחויבים לכבד, לממש ולקדם זכויות אלו.

שותפות עם מקבלי השירות: פרקטיקת מיצוי זכויות צריכה לפעול ככל הניתן בגישה של "לעשות עם" ולא "במקום" הפונה. יש לעודד את מעורבותו הפעילה בתהליך, לשתף אותו בצמתי החלטה, ולחזק את יכולותיו להתמודד באופן עצמאי עם מערכות לצורך מיצוי זכויותיו.

עמידה לצד מקבל השירות: העובד הסוציאלי מהווה גורם תומך ומלווה בתהליך מיצוי הזכויות. תפקידו לספק "גב" מקצועי, לסייע בהתמודדות עם חסמים, תחושת תסכול וחוויות של אפליה וחוסר הוגנות, ולהיות כתובת זמינה ונגישה לאורך התהליך.

שילוב של סיוע רגשי וקונקרטי: במקביל לניהול הפרקטי של התהליך, חשוב להישאר קשובים לתכנים רגשיים העולים במערכות היחסים המורכבות בין העובד, משתמש השירות, הרשויות והפקידים, ולשלבם בתהליך הטיפול הכוללני.

גישה פרו-אקטיבית: העובד הסוציאלי נדרש לפעול באופן יזום ופרו-אקטיבי בתהליכי מיצוי זכויות. אין להמתין עד שהפונה יציג את הבעיה אלא ליזום בדיקה של זכויות פוטנציאליות, ולהיות ערני לשינויים במצב הפונה שעשויים להשפיע על זכויותיו.

פיתוח רישות מקצועי: העבודה בתחום מיצוי זכויות מחייבת בניית קשרים ושיתופי פעולה עם בעלי תפקידים בסביבת העבודה המקצועית הקרובה (בתוך הארגון, עו"ס מיצוי זכויות אזורית, מדר"צ, אנשי מטה והנהלה) ועם אנשי מפתח בגופים רלוונטיים מחוץ לארגון.

תיעוד ומעקב: תהליך מיצוי זכויות דורש תיעוד ומעקב שוטף, המסייע בניהול יעיל של המקרה ובשיפור הלמידה והטיפול בעתיד. חשוב לשמור העתקים מכל המסמכים שהוגשו, לתעד שיחות ופגישות עם גורמים שונים, ולעקוב אחר לוחות זמנים והחלטות.

טיפול עד מיצוי: פרקטיקת מיצוי הזכויות שמלווה את הפונה לאורך כל התהליך, עד מימוש הזכויות. בדומה לתהליכי טיפול קליניים, גם הליכי מיצוי זכויות הם לעיתים תהליכים ממושכים הדורשים התמדה ואורך רוח. מיצוי זכויות מחייב נחישות בקידום זכויות הפונה, תוך מיצוי כל ערוצי הפעולה האפשריים - הגשת ערעורים, פנייה לוועדות חריגים, והשגה על החלטות.

מושגי יסוד

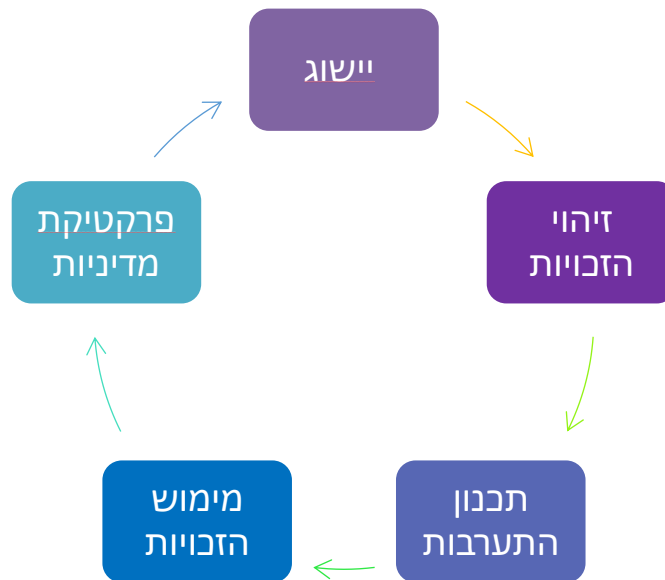
תנאי זכאות: לכל זכות מוגדרים תנאי סף ומבחנים הקובעים את הזכאות. אלה יכולים לכלול מבחני הכנסה, קריטריונים רפואיים, תנאי גיל ומצב משפחתי, תקופות אכשרה והמתנה, ומבחני תושבות ואזרחות. על מנת להיות זכאי לזכות על התובע לעמוד בתנאי הזכאות לזכות.

תהליך מימוש הזכות: מימוש זכות, במיוחד בתחומים החברתיים, מחייב בדרך כלל הגשת תביעה או בקשה לגוף האחראי (כגון המוסד לביטוח לאומי או משרד השיכון). תהליך המימוש כולל לרוב מילוי טפסים וצירוף מסמכים המוכיחים את העמידה בתנאי הזכאות ולעתים אף הופעה בפני ועדות (כגון ועדות רפואיות). על הגוף האחראי לבחון את הבקשה בהתאם לכללי המשפט המנהלי: לפעול בשוויון, בשקיפות, לנמק את החלטותיו ולתת זכות שימוע במקרים המתאימים.

הליכי ערר וערעור: כאשר נדחת בקשה למימוש זכות, קיימים מסלולים פורמליים לערר ולערעור על ההחלטה. המסלול הראשון הוא ערר מנהלי, הכולל פנייה לוועדות ערר פנימיות או ועדות חריגים בתוך הגוף המטפל. המסלול השני, שדורש בדרך כלל ייצוג משפטי, הוא הליכים משפטיים בבתי דין לעבודה, בתי משפט מנהליים או בג"ץ, בהתאם לסוג הזכות והגוף המטפל.

שלבי פרקטיקת מיצוי הזכויות

נסקור עתה את השלבים הבסיסיים בתהליך מיצוי זכויות. תהליך זה מתרחש בתוך הקשר הטיפולי עם מקבלי השירות, כחלק מהעבודה עם הפרט/המשפחה, וכאמור, מהווה עוד רובד פעולה לשיפור מצבו של מקבל השירות. התהליך כולל מספר שלבים והוא פעמים רבות מעגלי. ניתן לשרטט אותו באופן הבא:



תרשים מפורט של השלבים השונים מצורף בנספח א'

שלב א': שלב זיהוי הזכויות הפוטנציאליות – שימוש ב"משקפי מיצוי זכויות"

בשלב הראשון עלינו לזהות את הזכויות הפוטנציאליות של מקבל השירות. לצורך כך עלינו להצטייד ב"משקפי מיצוי זכויות". כלומר, כשם שאנו מגיעים למפגש עם מקבל השירות כשאנו מצוידים במודעות ובידע לגבי מצבים רגשיים/נפשיים, עלינו להיות מצוידים גם במודעות וידע בנוגע לגבי מצבים של זכאות לגמלאות ושירותים.

הקשבה אקטיבית וניסוח בעיות במונחים של זכויות: במסגרת הקשר עם מקבל השירות עולים תכנים התורמים להבנת מצבו וצרכיו. הקשבה קשובה לסיפורו של מבקש השירות, באופן שבו הוא עצמו בוחר לספר אותו, חיונית ליצירת מרחב שבו קולו נשמע ונוכח. היא מאפשרת לו לעצב את הנרטיב האישי שלו, תוך חשיפת חוויותיו הקודמות – שלעיתים היו מאתגרות ואף טראומטיות – מול מוסדות ודמויות סמכות.

במקביל להקשבה לסיפור של הפונה כדי לאתר בו את התכנים במישור הרגשי, עלינו להקשיב לסיפור של הפונה ולאחר בו גם את ההיבטים הקשורים למיצוי זכויות תוך ניסוח הבעיות שעולות במונחים של זכויות. לדוגמא, כאשר פונה משתף באבחון מחלה כרונית חמורה – נתכנן התערבות הנוגעת לתכנים רגשיים של עיבוד הבשורה וההסתגלות למצב החדש ובמקביל נבחן השלכות על כושר ההשתכרות וזכאות לקצבת נכות.

בנוסף, חשוב שההקשבה האקטיבית תהיה גם לדברים הנאמרים "בין השורות" או "על הדרך". גישה זו מבקשת להרחיב את המענה מעבר לנושא שהעלה הפונה ולבדוק זכויות נוספות שאולי אינו מודע להן.

איסוף המידע העובדתי: כיוון שלכל זכות לגמלה או לשירות ישנם תנאי זכאות הקובעים את הזכאות, במהלך הקשור עם מקבל השירות, כבר בשלב האינטייק וגם בהמשך הקשר, עלינו להבין האם הפונה עומד בתנאי הזכאות. לצורך כך יש לברר את המצב העובדתי באמצעות שאלות ואיסוף של המסמכים הרלוונטיים. מידע זה צריך לכלול, למשל:

- נתונים אישיים ומשפחתיים (גיל, מצב משפחתי, גילאי בני המשפחה).
- מצב תעסוקתי וכלכלי (תעסוקה, הכנסות, חובות והליכי הוצאה לפועל).
- מצב רפואי של הפונה ובני משפחתו.
- מצב דיור ותנאי מחיה.
- קצבאות קיימות וזכאויות שכבר מומשו.

חשוב לברר גם את **היסטוריית מיצוי הזכויות**:

- האם בוצעו בעבר הליכי מיצוי זכויות? באילו תחומים?
- מה היו תוצאות ההליכים הקודמים?
- במקרה של אי-מיצוי, מהם החסמים שמנעו את מימוש הזכויות?
- אילו פעולות כבר בוצעו במסגרת הליכי המיצוי הקיימים?

איסוף המידע המשפטי: במשולב עם הבנת המצב העובדתי יש להבין גם תמונת המצב המשפטית: מהם תנאי הזכאות של כל זכות? אילו מסמכים, אישורים ואבחונים נדרשים? כיצד מתנהל תהליך מימוש הזכות? עם הזמן אנו צוברים ניסיון והיכרות עם המידע המשפטי לגבי הזכויות המרכזיות הרלוונטיות לעבודתנו. כאשר נתקלים בזכויות חדשות ניתן לברר את המידע המשפטי באמצעות אתר "[כל זכות](#)" וכן אתרים של הגופים הרלוונטיים (כגון [הביטוח הלאומי](#)) מספקים מידע מקיף, בהיר ומעודכן בנושאים אלו.

בנוסף, ניתן להיעזר גם ברישות מקצועי ככלי להשלמת המידע המשפטי. קשרים ושיתופי פעולה עם עמיתים בתוך הארגון ועם גורמים מקצועיים ואנשי מפתח מחוץ לארגון הם כלי שימושי כדי להבין את המצב המשפטי, במיוחד כאשר מדובר במקרים מורכבים יותר (ר' **בנספח ב'** גורמי סיוע אפשריים בתחום מיצוי הזכויות).

מיפוי הזכויות הפוטנציאליות: החיבור בין המידע המשפטי לבין המידע העובדתי מאפשר להעריך האם הפונה עומד בתנאי הזכאות וכיצד יש לפעול על מנת למצות את הזכות. כאשר מזוהה זכות פוטנציאלית יש למפות את דרכי הפעולה האפשרויות למימוש כל זכות מול הגורמים הרלוונטיים.

שלב ב': תכנון ההתערבות – בניית תכנית הפעולה

בחירת אסטרטגיות הפעולה: בהתבסס על המידע שנאסף, העובד הסוציאלי והפונה בוחנים יחד את דרכי הפעולה האפשריות למימוש הזכות. לעתים קיימות מספר דרכי פעולה, ויש לשקול את היתרונות והחסרונות של כל אחת מהן. למשל, האם לפנות תחילה בבקשה רגילה או להגיש ישירות בקשה לוועדת חריגים? האם לפעול באופן עצמאי או בסיוע גורמים נוספים? הבחירה באסטרטגיה המתאימה תלויה בנסיבות הספציפיות של המקרה.

תכנון שיתוף הפעולה ותיאום ציפיות עם הפונה: בתהליך העבודה יש להיות ערניים לחסמים העולים מתוך סיפורו האישי ומתוך התנהלות הקשר הטיפולי שעשויים למנוע מהפונה לממש את זכויותיו. חסמים אלו עשויים לכלול חוסר אמון במערכת, חשש מסטיגמה, קשיים בהתמודדות עם בירוקרטיה או דיגיטל, ולעיתים אף קושי לבטא את הבעיה במדויק. כדי להתמודד עם חסמים אלו, יש להקשיב בקשב רב לדברים שנאמרים בגלוי ולרמזים העולים "בין השורות", ולהתאים את תוכנית הפעולה בהתאם.

לאחר בחירת אסטרטגיית הפעולה, יש לבנות יחד עם הפונה תוכנית עבודה מפורטת, המנוסחת בשפה ברורה ונגישה. התוכנית צריכה לכלול:

- חלוקת תפקידים ברורה בין העובד הסוציאלי לבין הפונה.
- קביעת לוחות זמנים ריאליים לביצוע השלבים.
- תכנון אופן ההתקשרות והעדכון ההדדי.
- פירוט המשימות הספציפיות הנדרשות מכל צד.
- בנוסף, יש לקיים שיחת תיאום ציפיות עם הפונה שתסביר באופן ברור את:
- משך התהליך הצפוי.
- המאמץ והמשאבים שיידרשו.
- האתגרים האפשריים בדרך.
- גבולות הסיוע שהעובד הסוציאלי יכול להציע.
- התפקיד האקטיבי של הפונה במימוש זכויותיו.

תכנון גמיש: חשוב שהתוכנית תהיה גמישה דיה כדי להתמודד עם שינויים ואתגרים בלתי צפויים. יש לשמור על ערוצי תקשורת פתוחים עם מקבל השירות ולהיות מוכנים לערוך שינויים בתוכנית בהתאם להתפתחויות. כמו כן, אנשים עלולים להיכשל או להתקשות במימוץ זכויותיהם. יש ללוות את התהליך מתוך הבנה שאתגרים בלתי צפויים עלולים לקרות בכל שלב, ודווקא שם הקשר המקצועי והליווי נבחנים.

שלב ג': מימוש הזכות וליווי התהליך

פנייה לרשויות: שלב מימוש הזכות כולל פנייה פורמלית ובלתי פורמלית לרשויות הרלוונטיות. הפנייה, בעבודה משולבת בין העובד הסוציאלי והפונה, יכולה להיעשות במספר דרכים: מילוי טפסים, כתיבת מכתבים ומיילים, פניות באתרים מקוונים או פניות טלפוניות. לעיתים נדרש גם סיוע פיזי בהגשת הבקשה, כמו ליווי לוועדות רפואיות או לפגישות עם פקידי המוסד הרלוונטי. בעת פנייה לרשויות יש להקפיד על ניסוח ברור ולכלול את כל הפרטים הרלבנטיים לבקשה, יש לנקוט בשפה רשמית ומכבדת הן כלפי הפונה והן ביחס לרשויות, ולהמנע משפה פוגענית וסטיגמטית (ראו **נספח ג'** עקרונות לכתיבת מכתב).

ליווי ועמידה לצד הפונה בתהליך המימוש: העובד הסוציאלי מלווה את מבקש השירות לאורך תהליך מימוש הזכות וזאת לאחר ביצוע חלוקת תפקידים והגדרה ברורה של גבולות ההתערבות בין העובד למבקש השירות. את הליווי עצמו ניתן לבצע במגוון דרכים:

- הדרכה של הפונה בדבר התהליכים ואופן ההתנהלות מול הרשויות.
- מתן מקום לפונה לנווט את התהליכים תוך מתן גב, תמיכה, וסיוע.
- ליווי הפונה לפגישות ולוועדות.
- ייצוג של הפונה מול הרשויות, בנסיבות המתאימות.

תמיכה רגשית: העבודה הרגשית היא חלק בלתי נפרד מתהליך מימוש הזכות. העובד הסוציאלי ישמש עבור הפונה משאב של תמיכה, הכלה ואחזקה רגשית ויסייע לו בהתמודדות עם רגשות ותחושות מורכבות העשויות לעלות לאורך תהליך מימוש הזכויות ובסיומו.

העובד הסוציאלי נדרש לעודד את הפונה, לחזק את תחושת המסוגלות שלו, ולהכיל קשת רחבה של רגשות:

- כעס ותסכול מול המערכת הבירוקרטית ודמויות סמכות.
- חרדה וחוסר ודאות לגבי התוצאות.
- תחושות ייאוש או חוסר אונים.
- התמודדות עם דחייה או עיכובים.
- עיבוד של חוויות אי הצלחה.

מול נותני השירות, על העובד הסוציאלי לשקף את הפרספקטיבה של הפונה כדי לייצר הבנה ואמפתיה ולהתמודד עם דעות קדומות או יחס לא נאות.

הפניה וקישור לגורמים אחרים והמשך ליווי: לעיתים נתקלים במקרים ברמת מורכבות גבוהה, הדורשים התערבות של מומחה בתחום. במקרה זה יש לערוך דיון עם ממונים וקולגות בתחום ולבחון את האפשרות להפניית מקבל השירות למומחה הרלוונטי (כמו עורך דין, עו"ס מכוח החוק, ארגון מומחה בתחום או גורם טיפולי מתמחה), ולהפנות את מקבל השירות לגורם המתאים. חשוב להקפיד על העברת מידע רלוונטי לגורם המטפל, בהתאם להוראות החוק, תוך שמירה על קשר רציף עם מקבל השירות והמשך ליווי מקצועי גם בזמן הטיפול על ידי הגורם האחר. לעתים, יהיה צורך לא רק בקשר רציף אלא במפגש משותף של הפונה, העובד והגורם השלישי.

סיוע בהגשת ערר/ערעור: במקרה של דחיית הבקשה או קבלת זכאות באופן חלקי, העובד הסוציאלי פועל יחד עם הפונה כי להבנת סיבת הדחייה ובבחינת אפשרויות הפעולה למשל:

- בירור מידע לגבי אפשרויות הערר/ערעור.
- סיוע בהגשת בקשה לבחינה מחדש של ההחלטה על ידי הגורם שקיבל אותה.
- סיוע בהכנת ערר לוועדות הרלוונטיות.
- במקרה הצורך, תיווך וחיבור לייצוג משפטי (ר' **בנספח ד'** גורמי סיוע אפשריים הייצוג המשפטי).

היבטי מאקרו בפרקטיקת מיצוי זכויות

פרקטיקת מיצוי הזכויות יכולה לכלול גם היבטי מאקרו, כגון:

יישוג והעלאת מודעות: העובד הסוציאלי פועל באופן יזום להנגשת מידע על זכויות לאוכלוסיות רחבות. לעתים תחום היישוג יהיה רלבנטי מאוד בעבודת הארגון כמו למשל מוקדי תמיכה של ארגונים חברתיים, רפואיים וחינוכיים שונים. פעילות זו כוללת:

- העברת מפגשי הרצאות וידע לקבוצות אוכלוסייה שונות.
- פרסום מידע על זכויות בעלוני מידע, בעיתונות מקומית וניהול ערוצי מדיה חברתית.
- פנייה יזומה ללקוחות העשויים להיות זכאים לזכויות ואינם מודעים לכך.

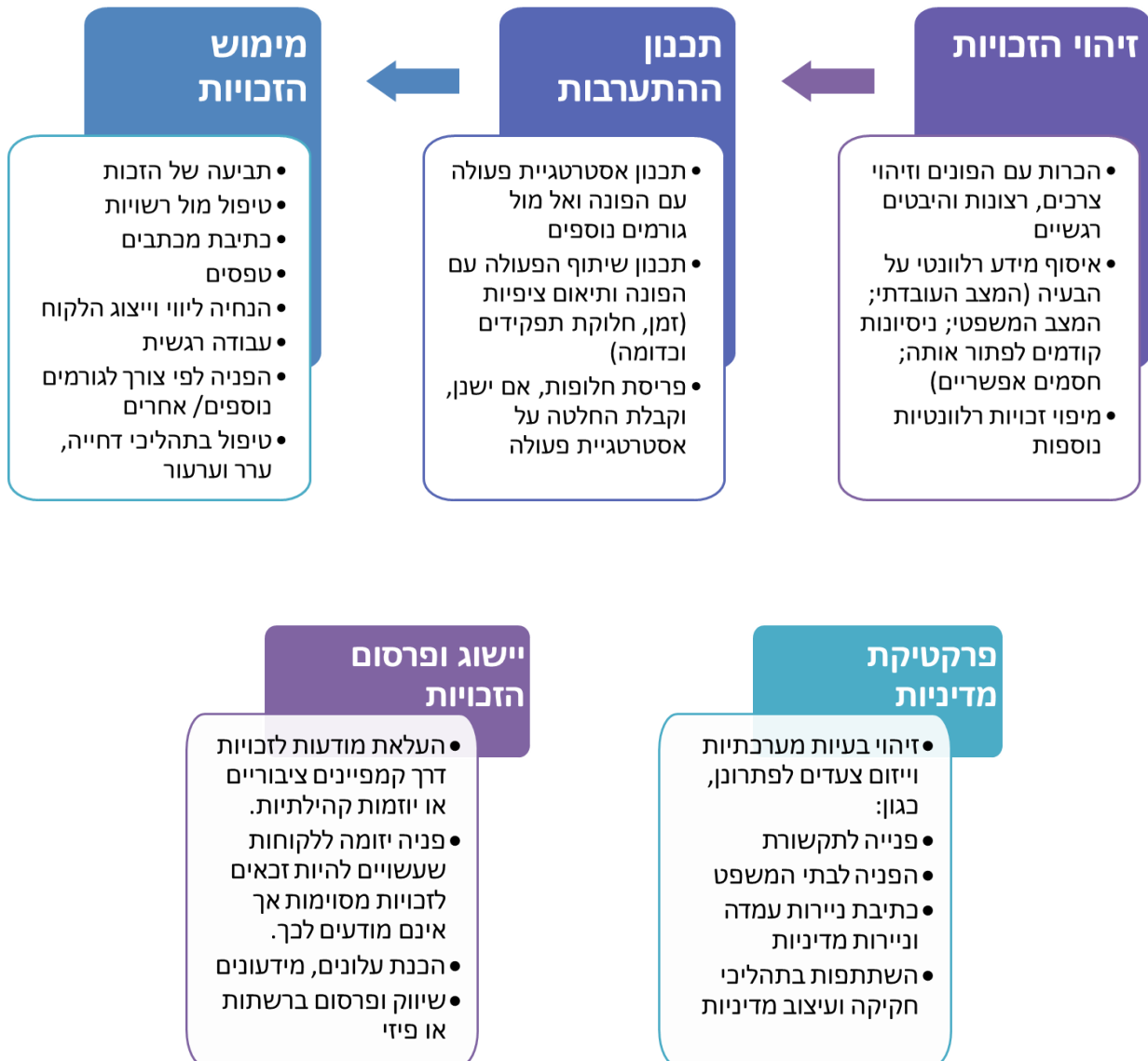
מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות: בעיות העולות בטיפול פרטני משקפות לעיתים קרובות כשלים מערכתיים ורוחביים. זיהוי דפוסים חוזרים וחסמים משותפים בקרב מקבלי השירות מאפשר ייזום פתרונות ברמה המערכתית. על העובד הסוציאלי להציף אתגרים וחסמים שעולים מהשטח, הן ברמה המקומית והן הארצית, וליזום מהלכים לשינוי מדיניות.

העובד הסוציאלי, בשיתוף פעולה עם הפונים, יכול וצריך להשתתף בתהליכי שינוי מדיניות במגוון דרכים:

- שינוי של נהלים ונוהגים ארגוניים
- כתיבת ניירות עמדה וניירות מדיניות.
- פנייה לתקשורת.
- השתתפות בדיונים ציבוריים ברמות שונות, כולל ועדות ציבוריות וממשלתיות.
- תמיכה והשתתפות בתהליכי חקיקה ועיצוב מדיניות ו/או הצעה לתהליכי שינוי חקיקה רלבנטיים.
- פנייה לערכאות משפטיות.

חשוב להדגיש בהקשר זה כי קיימת לעתים בקרב עובדים סוציאליים בוגרי מסלולי ההכשרה הפרטניים תפיסה, לפיה יישוג ושינוי מדיניות שייכים לעולם התוכן המקצועי של עו"ס בעלי הכשרה קהילתית בלבד. אין זה כך. גם העובד הפרטני יכול וצריך לפעול בשדה זה במידת האפשר והנדרש. במובן מסוים, הדבר דומה להבנה העדכנית לגבי האפשרות למתן מענה קליני באופן קבוצתי, ולא רק פרטני. זאת ממש כפי שגם עובד קהילתי יידרש לעתים לעשות עבודה פרטנית לה היבטים רגשיים טיפוליים יחד עם מיצוי זכויות של הפונה.

נספח א' תרשים תהליך פרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי



נספח ב' גורמי סיוע בתחום מיצוי זכויות

1. מרכזי מיצוי זכויות ברשויות המקומיות לדוגמא :
ירושלים :
<https://www.jerusalem.muni.il/he/residents/volunteering/organizations/economic-conductr>
תל אביב :
<https://www.tel-aviv.gov.il/Residents/HealthAndSocial/Pages/Rights.aspx>
2. מוקדי שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) ושל משרד הרווחה במגוון יישובים :
<https://www.gov.il/he/departments/bureaus/?OfficeId=4fa63b79-3d73-4a66-b3f5-ff385dd31cc7&categories=7cbc48b1-bf90-4136-8c16-749e77d1ecca>
3. מרכזי "עוצמה" במחלקות לשירותים חברתיים (שיש בהם עו"ס מיצוי זכויות) – פועלים במספר רשויות בארץ כמפורט כאן :
<https://www.gov.il/he/pages/molasa-community-innterventions-relief-breathing>
4. שירות "זכות בקלות" של עמותת "פתחון לב" והביטוח הלאומי המעניק סיוע טלפוני במיצוי זכויות :
https://www.zbekalut.org.il/opening-an-application?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAxqC6BhBcEiwAlXp457fflOv6XKIZyONQ3L0tvGgkbK6N_lttJ0eSvNWxhStN7FD0MjsWNRoCO-oQAvD_BwE
5. מרכזי "יד מכוונת" של הביטוח הלאומי – יעוץ והכוונה לקראת וועדות רפואיות :
<https://www.btl.gov.il/snifim/Pages/yadMechavenet1.aspx>
6. מרכזי מיצוי זכויות בבתי החולים :
<https://www.gov.il/he/service/apply-to-center-for-patients-rights>

נספח ג' – דגשים לכתיבת מכתבים ופנייה לרשויות

כתיבת מכתב לרשויות דורשת הקפדה על מבנה, שפה, וסגנון שמציגים את הבקשה או הטענה באופן ברור, מכבד ומשכנע. כמה עקרונות בעת פנייה לרשויות במכתבים:

1. מטרה ברורה: פתיחה הכוללת את מטרת המכתב (למשל, בקשה, תלונה, או פנייה למידע).
2. שמרו על מיקוד והימנעו מהרחבת יתר שאינה קשורה לנושא.
3. מבנה מסודר:

 - תאריך
 - נמען המכתב (האדם האחראי ברשות / הוועדה / הרשות).
 - פרטים מזהים שלכם (אם מסייעים לפונה לכתוב אז פרטיו) – שם, טלפון, אימייל, ת.ז. אם נדרש, כתובת.
 - כותרת: שורה קצרה שמסכמת את נושא המכתב.
 - פתיחה: הצגת הפונה וההקשר הרלוונטי (מי אתם ומה הקשר שלכם לנושא הפנייה).
 - גוף המכתב: הצגת הבעיה, הנסיבות, או הטענה באופן מפורט, כולל עובדות או נתונים רלוונטיים.
 - סיכום ובקשה: ציינו מה אתם מצפים מהרשות לעשות (לדוגמה, "אנו מבקשים שתגיבו תוך X ימים" או "אנו מבקשים לפעול בנושא באופן מיידי").

4. שפה רשמית ומכבדת: כתבו בשפה תקנית וברורה, הימנעו משפה פוגענית, סטיגמטית, תוקפנית או לא מכבדת, גם אם אתם מתלוננים לרשויות על התנהלותם.
5. צירוף פרטים רלוונטיים: הוסיפו תאריכים, מסמכים תומכים, או פרטי מקרה שמחזקים את הטענה שלכם.
6. נימוק והיגיון: הסבירו מדוע הפנייה חשובה ומדוע יש לפעול בנושא.
7. זכויות וזכאויות: קשרו את הבקשה לחוק, לנהלים, או לעקרונות מנהליים מקצועיים וציבוריים.
8. דיוק ואמינות: הקפידו שפרטי המידע שתספקו יהיו נכונים, מדויקים, ומבוססים, הימנעו מהגזמות או טענות לא מבוססות.
9. פרטים מזהים: חתמו את המכתב בשם מלא ובחתימה (דיון: האם).
10. שמירה על תיעוד: שמרו עותק מהמכתב, כולל מסמכים מצורפים.
11. במידת הצורך, שלחו את המכתב בדואר רשום עם אישור מסירה.

נספח ד' מענים בתחום הליווי והיצוג המשפטי בבתי משפט

1. "הסיוע המשפטי" – מערך ליווי ויעוץ המשפטי של משרד המשפטים, לזכאים על פי מבחן הכנסות כמפורט באתר (לסיוע בתחום הביטוח הלאומי אין מבחן הכנסות):

https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_justice_legal_aid/govil-landing-page

2. תוכנית "שכר מצווה" – מערך ליווי ויעוץ משפטי של לשכת עורכי הדין לזכאים על פי מבחן הכנסות מקל יותר מזה של הסיוע המשפטי:

https://www.israelbar.org.il/article_inner.asp?e=1&catId=3437&pgId=91948

3. הקליניקות המשפטיות בפקולטות למשפטים באוניברסיטאות ובמכללות האקדמיות.