

## פרק 4 - שירותים חברתיים וביטוח לאומי

### מקורות והגדרות

#### לוחות 1-12, 14-16: ע' / המינהל לשירותים חברתיים

הנתונים מבוססים על ניתוח קובץ מערכת מיון תיקים של המינהל לשירותים חברתיים של עיריית ת"א-יפו ומעודכנים לסוף שנת 2011.

להלן האגפים והמחלקות, לפי אזורי הפעילות שלהן:

#### אגף מרכז - צפון - רבעים 1-6

מחלקת עבר הירקון - רבעים 1-2  
מחלקת לב העיר למשפחה - רבעים 3-6  
מחלקת לב העיר לגיל הזהב - רבעים 3-6  
תחנות לבריאות המשפחה  
תחנות לטיפול וגמילה מסמים  
תחנות לייעוץ בחיי המשפחה

#### אגף דרום - רבעים 7-8

מחלקת חוצות יפו - תת-רובע 72 ואזורים סטטיסטיים: 733-736, 745-747  
מחלקת שער יפו - תת-רובע 71 (ללא א"ס 713) ואזורים סטטיסטיים: 731-732, 741-744  
מחלקת שפירים - רובע 8, א"ס 713  
תחנות לבריאות המשפחה  
תחנות לטיפול וגמילה מסמים  
תחנות לייעוץ בחיי המשפחה

#### אגף מזרח - רובע 9

מחלקת אפיקים - תת-רובע 94, ואזורים סטטיסטיים: 923, 937  
מחלקת איילון - תת-רובע 91, ואזורים סטטיסטיים: 921-922, 925-929  
מחלקת אחווה - אזורים סטטיסטיים: 924, 931-936  
תחנות לבריאות המשפחה  
תחנות לטיפול וגמילה מסמים

**בית אב** - תיק על שם בגיר מעל גיל 18.  
**בתי אב** - מספר בתי האב משפחות ובתי האב קשישים המטופלים ע"י מינהל השירותים  
**בטיפול** - החברתיים מתקבל מממצאי מיון התיקים במחלקות, אשר מתבצע מידי שנה החל משנת 1981.

**בתי אב קשישים** - כאשר ראש המשפחה הינו מעל גיל 62 לנשים או מעל גיל 67 לגברים.  
**בתי אב משפחה** - בתי אב בהם ראש המשפחה עדיין לא הגיע לגיל זקנה (גברים-67, נשים-62).

**קבוצת מיון ב'** - תיקי סיוע ומעקב בטיפול אינטנסיבי נמוך בהם יש עד 3 התערבויות בשנה.

**קבוצת מיון ג'** - תיקים בטיפול אינטנסיבי בינוני בהם יש 4-18 התערבויות בשנה.

**קבוצת מיון ד'** - תיקים בטיפול אינטנסיבי גבוה בהם יש מעל 18 התערבויות בשנה.

**תיקי סכנה** - בתי אב הנמצאים במשבר חמור, הנובע ממצבים שונים בהתאם לאוכלוסיות ודורש התערבות מיידית ואינטנסיבית, בנקודת זמן המיון.

**תיקי סיכון** - בתי אב הנמצאים במשבר, שטיפולם דורש בניית תכנית טיפול הכוללת אפשרות לפתרון המשבר ומעקב, בנקודת זמן המיון.

**תיקי נזקקות** - בתי אב מטופלים הזקוקים לשירותי הרווחה מסיבות שונות: חוק, הגדרות נזקקות כפי שמופיעות בתקנון עבודה סוציאלית (תע"ס), בנקודת זמן המיון.

הלוחות בפרק זה, מתייחסים רק לבתי אב שיש להם תיק במינהל השירותים החברתיים.

החל משנת 1987, הנתונים בלוחות 15 ו-16 כוללים גם את התחנה לטיפול באם ובילד של קופ"ח לאומית.

**יש להתייחס בזהירות להשוואת נתונים בין שנת 2009 ואילך לשנים קודמות, בשל הגורמים הבאים:**

בשנת 2009 עבר המינהל לעבוד במערכת מחשובית חדשה (המנל"ר) וחלק מתהליכי העבודה במינהל שונו. בנוסף, נתוני הלוחות שבפרק מתייחסים לתקופות זמן שונות על פני 2009, ולא דווקא לחודש מסוים, כפי שנעשה בשנים אחרות.

**מפת אחוז מקבלי השלמת הכנסה בקרב מקבלי קצבת זקנה, לפי אזור סטטיסטי:**  
מקור הנתונים - המוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון (בעבר הנתונים התקבלו מהמוסד לביטוח לאומי ועובדו בעירייה ע"י אגף מחשוב ומערכות מידע). החל בנתוני 2009 העיבוד מתקבל ישירות מן הביטוח הלאומי).

### לוח 13: המוסד לביטוח לאומי וע/מינהל לשירותים חברתיים, המרכז למחקר כלכלי וחברתי

#### לוחות 17-22: המוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון

(בעבר לוח 18 התקבל מהמוסד לביטוח לאומי ועובד בעירייה ע"י אגף מחשוב ומערכות מידע). החל משנת 2009 העיבוד מתקבל ישירות מן הביטוח הלאומי).

**קצבת זיקנה** - קצבת זיקנה משולמת לכל מבוטח וללא מבחן הכנסות (מעבודה או מהון) בגיל המוחלט - 65 לנשים ו-70 לגברים. מיולי 2004, עם יישום חוק גיל הפרישה, גיל הזכאות (המוחלט) לנשים הועלה בהדרגה, עד שבסופו של התהליך יהיה 70. עבור גברים מבוטחים מגיל 65 ונשים מגיל 60, הזכאות לקצבה נקבעת (בעיקר) בהתאם למבחן הכנסות מעבודה (זהו גיל מותנה - כלומר הזכאות לקצבה בגילאים אלו מותנית במבחן הכנסות). מיולי 2004, הועלה הגיל המותנה בהדרגה ל-67 לגבר ול-64 לאישה. גם אישה נשואה ואלמנה בת קצבה (המקבלת קצבת שאירים או תלויים מכח פטירת בן-זוגה) העובדות במשק ביתן זכאיות לקצבת זיקנה בזכות עצמן: עד יוני 2004 מגיל 65 ומיולי 2004 הגיל הועלה עד שבסופו של התהליך יהיה 70 - למי שהייתה תושבת המדינה 5 שנים בתכוף לפני שהגיעה לגיל הזה (כלומר, ברציפות ובסמוך לגיל זה).

**קצבת שאירים** - משולמת לשאריו (אלמנה וילדיו) של מבוטח/ת תושבת/ת ישראל, לאחר פטירת מבוטח/ת שהיה/היתה מבוטח/ת שנה לפחות. לקצבה הבסיסית משולמות תוספת בגין ילדים ותוספת ותק, והחל באפריל 2008 גם תוספת בעבור שאיר שמלאו לו 80 שנה. אלמנה/ה מוגדרת כזכאית לקצבת שאירים כל עוד יש עימו/ה ילדים או שהוא/היא עומדת במבחן הכנסות כנדרש בחוק.

**השלמת הכנסה** - בקרב מקבלי קצבות זיקנה ושארים השלמת הכנסה הינה תוספת הניתנת לזכאים לקצבות זיקנה ושארים חסרי הכנסה או מעוטי הכנסה, בכפוף למבחני הכנסות עפ"י התנאים המוגדרים בחוק.

**קצבת ילדים** - קצבת ילדים משולמת בכל חודש לכל המשפחות עם ילדים בישראל, ומטרתה לסייע בהוצאות הגידול של הילדים. במהלך השנים עברו קצבות הילדים שינויים רבים, ומשנת 2002 ירדה מאוד רמתה של קצבת הילדים בעקבות תוכניות כלכליות רבות. בשנת 2009, בעקבות ההסכם הקואליציוני של מפלגת

ש"ס עם ממשלת נתניהו ובמסגרת חוק ההסדרים, הוגדלה שוב קצבת הילדים בהדרגה.

**הבטחת הכנסה** - הגמלה מיועדת לבני 20 ומעלה, שלא הוצעה להם עבודה או פטורים ממבחן תעסוקה ואין להם מקור קיום או שהכנסתם אינה מגיעה לרמה המוגדרת בחוק, עקב נסיבות שהחוק מכיר בהן. ביוני 2003 חלו שינויים בחוק הבטחת הכנסה: חלו החמרות במבחן התעסוקה וכן חלו שינויים במבחני הכנסה וברמות הגמלה. כיום הגמלה משולמת עד גיל 55 בשיעור רגיל (מלבד זכאים שהיו במערכת בעת השינוי) ומעל גיל 55 משולמת הגמלה בשיעור גבוה יותר כפי שהיה נהוג עד יוני 2003. מספר מקבלי הגמלה בלוח 4.20 מתייחס למשפחות המקבלות את הגמלה, כשבמשפחה יכולה להיות יותר מעילת זכאות אחת. יחד עם זאת, העילה לקבלת הגמלה היא אישית ולא משפחתית. נתוני עילת הזכאות מוצגים בלוח 4.21.

**דמי אבטלה** - לדמי אבטלה זכאי מובטל שכיר שהשלים תקופת אכשרה (פרק הזמן הנדרש בחוק שבו שולמו עבור העובד דמי ביטוח אבטלה), מלאו לו 20 שנה וטרם הגיע לגיל הפרישה, ואשר אין בידי שירות התעסוקה עבודה מתאימה להציע לו. החל ב-1995, מובטלים עד גיל 35, חייבים לקבל כל עבודה שמוצעת להם גם אם אינה "מתאימה" להם.

## תיאור והסבר

### **מינהל השירותים החברתיים**

מינהל השירותים החברתיים הוא יחידה מקצועית בעיריית תל-אביב-יפו, שייעודה שיפור איכות החיים וטיפול במצוקות חברתיות, לרווחת תושבי העיר ובריאותם. המינהל פועל בתפיסה המקדמת איגוד של כל שירותי הרווחה, בריאות הציבור, קליטת עלייה והתמכרויות תחת קורת גג אחת. השירותים החברתיים ניתנים בשיתוף עם משרדי הממשלה (רווחה, בריאות וקליטת עלייה). גם עמותות, ארגוני מתנדבים וקהילות עסקיות ברחבי העיר לוקחים חלק בעשייה החברתית המתקיימת בעיר ובמתן מענים לאוכלוסיות היעד של המינהל.

למינהל, מטה ושלושה אגפים אזוריים האחראים על מתן השירותים בעיר באמצעות מחלקות לשירותי רווחה ותחנות לבריאות המשפחה, בחלוקה גיאוגרפית לפי אזורים: מזרח, מרכז-צפון ודרום. בכל אגף קיימת תחנה לטיפול בנפגעי סמים ובמרבית האגפים גם תחנה לייעוץ בחיי המשפחה. כמו כן, קיימות במינהל מספר יחידות פונקציונליות המספקות שירות לכלל תושבי העיר: השירות לנכויות התפתחותיות, מרש"ל - מרכז רב שירותים לעיוור והיחידה לדרי רחוב. המטה כולל את לשכת מנהלת המינהל ואת אגף מינהל ומשאבים האחראי על משאבי אנוש, כספים, מחשוב, משק ולוגיסטיקה, מידע תכנון הערכה ובקרה והתקשרויות. בנוסף, כולל המטה את התחומים המקצועיים הבאים:

1. תחום ילד, נוער ומשפחה - אחראי על נושא ילדים, מתבגרים ומשפחותיהם.
2. תחום זקנה - אחראי על נושא קשישים.
3. תחום משאבי הקהילה - אחראי על תחומים של התנדבות, עבודה קהילתית, מתנדבים, גיוס משאבים ותעסוקה.
4. תחום נכויות - אחראי על נושא אנשים עם מוגבלות (עיוורים, נכויות פיזיות וחושיות, נכויות התפתחותיות) ופרוייקטים בנושא הנגשת הסביבה העירונית.
5. הרשות העירונית להתמכרויות, דרי רחוב ושיקום האסיר - אחראית על נושא מכורים לסמים ואלכוהול, דרי רחוב ואסירים משוחררים.
6. הרשות העירונית לקליטת עלייה - אחראית על נושא עולים.
7. אגף בריאות הציבור - אחראי על מתן שירותי בריאות הציבור לתושבי העיר.

### **נפשות בטיפול**

בשנת 2011 טופלו על-ידי שירותי הרווחה במינהל השירותים החברתיים 46,865 נפשות (עם תיק) המהוות כ-11.6% מתושבי העיר (לוח 4.5). בתחנות העירוניות לבריאות המשפחה, ניתן טיפול ל-35,502 נפשות (נשים הרות, תינוקות ופעוטות) (לוח 4.14). בנוסף, מספר מקבלי שירות ללא תיק במינהל הוא 66,959 נפשות.

## **1. בתי אב בטיפול המחלקות לשירותי רווחה**

### **מספר בתי אב בטיפול**

בדצמבר 2011 מספר התיקים של כל בתי האב בטיפול המינהל היה 26,423. בעשור האחרון קיימת יציבות יחסית במספר בתי האב הנמצאים בטיפול לשכות הרווחה בעיר, זאת לאחר עלייה במספרם במהלך שנות ה-90 (לוח 4.1). אחוז הנפשות המטופלות במינהל, מתוך כלל תושבי העיר יציב גם הוא בשנים האחרונות.

### **פתיחת תיקים חדשים**

במהלך שנת 2011 נפתחו 4,513 תיקים חדשים בכל המינהל (2,337 תיקים של בתי אב משפחה ו- 2,176 של בתי אב קשישים), נתון המשקף ירידה של כ-3% לעומת מספר התיקים שנפתחו בשנת 2010 (4,657 תיקים). התיקים החדשים מהווים כ-17% מסך התיקים שנמנו במחלקות בדצמבר 2011 (לוח 4.9). בשנת 2011 היו פניות שלא נפתח להם תיק מסיבות שונות לעומת 2,537 פניות כאלה בשנת 2010.

### **סגירת תיקים:**

בעת מיון התיקים נסגרו במחלקות 4,245 תיקים מהסיבות הבאות:

- 49% - גורמים נסיבתיים - פטירה, מעבר משפחה לרשות אחרת, העברה ליחידה טיפולית אחרת, נישואים למטופל אחר, הגעת ראש המשפחה לגיל זקנה.
- 30% - גורמים הקשורים לניהול התיק - עזיבה לסידור מוסדי, סיום טיפול ע"פ יעדים שהוגדרו, חוסר רצון לשיתוף פעולה של הפונה, שינוי או הפסקת נזקקות, העדר מענים טיפוליים.
- 22% - גורמים הקשורים למשפחה - אובדן הקשר עם המשפחה, בקשת המשפחה לסגירת תיק.

## **2. מקבלי שירות ללא תיק**

מקבלי שירות ללא תיק הם תושבים שמקבלים את שירותי המינהל, אך אין להם תיק במחלקות הרווחה במינהל השירותים החברתיים או שיתכן והם בעלי תיק במחלקות הרווחה, אך נתון זה אינו מזוהה בעת קבלת השירות ולא קיימת זיקה בין קבלת השירות לטיפול במחלקות הרווחה. בשנת 2011 נהנו 66,959 אנשים מפעילויות ושירותים של מינהל השירותים החברתיים, ללא תיק, לפי הפירוט הבא (נתונים נבחרים):

- בריאות הציבור (כמפורט בסעיף 11 בהמשך הפרק - אגף בריאות הציבור) - 45,594 מקבלי שירות. קשישים (מועדונים, בתים חמים, קפה אירופה וכדומה) - 4,772 מקבלי שירות.
- תעסוקה (מקבלי שירות בתכניות התעסוקה השונות הפועלות בעיר) - 935 מקבלי שירות.
- תכניות קבוצתיות וקהילתיות - 452 מקבלי שירות.
- בתי ספר לחינוך מיוחד - 71 מקבלי שירות.
- בי"ס מפתן אלון - 14 מקבלי שירות.
- מרכז קשר - 14 מקבלי שירות.
- תכנית סלעית - סיוע לנשים במעגל הזנות (החלה לפעול לקראת סוף 2008) - 400 מקבלי שירות.
- מרכז גליקמן - 726 מקבלי שירות.
- מרכז הירש - 563 מקבלי שירות.
- פניות למחלקות שלא נפתח להן תיק - 2,157 מקבלי שירות.

## **3. תחום משפחה**

### **בתי אב**

המחלקות לשירותי רווחה במינהל השירותים החברתיים טיפלו בשנת 2011 ב-11,457 בתי אב משפחות, המהווים כ-43% מכלל בתי האב המטופלים (יתר בתי האב המטופלים הם של קשישים). מתוך סך כל בתי אב משפחות המטופלים על ידי המינהל 39% שייכים לאגף דרום, 27% מטופלים באגף מזרח ו-21% באגף מרכז-צפון (לוח 4.3). הבעיות השכיחות ביותר המאפיינות את המשפחות הנמצאות בטיפול הן: בעיות כלכליות (השכיחות הגבוהה ביותר), בעיות תפקוד במשפחה, בעיות נפשיות והתנהגותיות.

### **חד הוריות**

בשנת 2011 טופלו ע"י המינהל 3,124 משפחות חד הוריות (המהוות כ-31% מכלל המשפחות החד הוריות בעיר).

## אלימות במשפחה

בת"א-יפו מופעל מרכז למניעת אלימות, בשיתוף עם נעמ"ת, הנותן טיפול אינטרני לנשים מוכות וילדיהן וטיפול אקסטרני למשפחות. 216 בתי אב המוכרים במחלקות לשירותי רווחה בעיר טופלו במרכז במהלך שנת 2011. כמו כן טופלו במרכז משפחות נוספות שאינן מטופלות במחלקות הרווחה בעיר ומשפחות שאינן מתגוררות בעיר.

## ייעוץ למשפחה

בעיר קיימות 2 תחנות לייעוץ בחיי המשפחה ובהן מטופלות כ-176 משפחות.

## 4. תחום ילדים ונוער

### מטופלים

בשנת 2011, טופלו ע"י המחלקות לשירותי הרווחה במינהל השירותים החברתיים 12,550 ילדים ובני נוער מגיל לידה עד גיל 18, המהווים כ-15.4% מאוכלוסיית העיר בגילאים אלו. התפלגותם לפי גיל היא כדלהלן: 27.1% גילאי 0-6, 37.1% בגילאי 6-12, 35.7% בגילאי 12-18 (לוח 4.10). האגף בו שיעור הילדים והנוער המטופלים הוא הגבוה ביותר הוא אגף דרום - 35.3% מכלל המטופלים באגף הם ילדים, אחריו אגף מזרח - 29.2% מהמטופלים ואגף מרכז-צפון - 18.4%. 481 נערות בגילאי 13-25 מוכרות ע"י שירותי הרווחה כנערות במצוקה והן מטופלות ע"י עובדות סוציאליות במחלקות הרווחה המתמחות בנושא.

### סידורי ילד ונוער בקהילה ומחוץ לקהילה

בשנת 2011 סודרו ע"י מינהל השירותים החברתיים במסגרות חוץ ביתיות (אומנה ופנימיות) 530 ילדים; מתוכם 138 במשפחות אומנה ו-392 בפנימיות. 727 ילדים שובצו על ידי המינהל ב 50 מעונות יום (מתוכם 8 רב תכליתיים) וב-47 משפחתונים. 273 ילדים סודרו בצהרונים לגיל הרך ולגיל ביה"ס וב-7 מועדוניות משותפות עם המחלקה לקידום נוער במענים תומכים נוספים לשעות אחה"צ. בעיר פועל מרכז לשירותי חירום לילדים בסכנה ובסיכון בשיתוף עם אל"יי (אגודה להגנת הילד). המרכז משמש כמקלט לילדים עד גיל 13 והוא מעניק טיפול אקסטרני לילדים ומשפחותיהם. כמו כן, פועלים בעיר מקלט "מקום אחר" לבני נוער ומקלט "בית דרור" לנערים ונערות בעלי זהות מינית הומו-לסבית.

### טיפול במסגרת החוק

2,040 ילדים טופלו ע"י פקידי סעד לחוק נוער במהלך שנת 2011; 843 מהם טופלו בצו בית משפט שהוצא ע"י פקיד סעד שהוא עובד סוציאלי הממונה על ביצוע "חוק הנוער (טיפול והשגחה)" 1960, ותפקידו להתערב בדרכים שונות כדי להבטיח את שלומם ובריאותם הפיזית והנפשית של ילדים הגדלים במשפחות שבהן ההורים מתקשים בתפקודם ההורי.

### סדרי דין

פקידי סעד לסדרי דין הם עובדים סוציאליים הפועלים ברשויות במקומות במינני שר הרווחה. תפקידם הוא לבצע הערכה מקצועית באמצעות תסקיר עבור ערכאות משפטיות בסוגיות הורות ובטובתם של קטינים במצבים בהם עולות דילמות הקשורות בפירוק המערכת הזוגית (גירושין או פרידה אחרת) ובדילמות הקשורות להגנה על קורבנות אלימות במשפחה, לרבות חולי נפש וחסרי ישע הזקוקים להגנה ולאפטרופסות. במהלך שנת 2011 טופלו כ-704 נפשות במסגרת סדרי דין.

## 5. תחום זקנה

ב-2011 טופלו ע"י מחלקות הרווחה במינהל השירותים החברתיים 14,966 בתי אב הכלולים בהגדרת גיל הזקנה (הגיל הרשמי הוא: אישה מגיל 62 וגבר מגיל 67). אוכלוסייה זו מהווה 56.6% מכלל בתי האב מקבלי השירות במינהל (לוח 4.4).

עיריית תל-אביב-יפו בשותפות עם משרדי הממשלה, ג'וינט ישראל, המגזר השלישי והמגזר הפרטי מפתחים רשת של מענים, תוכניות ופרוייקטים לקשישים הכוללים: שירותים בבית הזקן, שירותים בקהילה, שירותים לניצולי שואה, שירותים במסגרת חוק הפעלת שירותי חוק סיעוד, שירותים לנחדי גמלת סיעוד ודיורים ציבוריים.

### השמות חוץ ביתיות

הפניית קשישים לבתי אבות במימון הקשיש, משפחתו, משרד הרווחה והעירייה נעשית בכפוף למבחני נזקקות וזכאות, רק לאחר מיצוי כל המענים האפשריים בקהילה.

## **חוקי הגנה**

הכוונה לעבודתם של פקידי הסעד לחוק חוסים והכשרות המשפטית במסגרת הפעלת חוק חוסים, חוק הכשרות המשפטית והאפורטרופסות ודיווח על חסרי ישע ומניעת אלימות במשפחה. בשנת 2011 טופלו 553 בתי אב במסגרת חוקי הגנה.

## **6. תחום נכויות**

תחום נכויות מטפל בעיוורים, נכויות פיזיות וחושיות, נכויות התפתחויות ופרוייקטים בנושא הנגשת העיר.

### **אנשים עם פיגור שכלי וצרכים מיוחדים**

במהלך 2011 טופלו בשירות לנכויות התפתחויות 876 מטופלים בוגרים וכן 341 ילדים עם צרכים מיוחדים, שתיק המשפחה שלהם מנוהל במחלקות לשירותים חברתיים. סל השירותים כולל טיפול בקהילה, במעונות יום וגנים, בתי ספר מיוחדים, מסגרות תעסוקה, מסגרות טיפוליות לבוגרים וליווי אנשים בפרוייקטים של סביבה תומכת.

### **לקויות ראייה ועיוורון**

בעיר פועל מרכז רב-שירותים לעיוור: מרש"ל. המרכז נותן שירותי טיפול, ייעוץ תעסוקה ופנאי ל-1,095 עיוורים ולקויי ראייה.

### **נזקקויות**

לכ-24% מבתי האב המטופלים במינהל (לא כולל קשישים) ניתן מענה לנזקקות של אחת מהנכויות הבאות: בעיות נפשיות והתנהגותיות, מחלות אקוטיות וכרוניות, עיוורון, מגבלות פיזיות, פיגור שכלי, לקות שמיעה ואוטיזם.

## **7. תחום משאבי הקהילה**

תחום משאבי הקהילה אחראי לפיתוח תוכניות המעשירות ומחזקות את חיי הקהילה ומגבירות את שיתוף הציבור בכל הקשור להחלטות הנוגעות לחיי התושבים בעיר. כמו כן, מפעיל התחום תוכניות התנדבותיות בקרב יחידות העירייה ובשיתוף ארגונים וולונטריים. בנוסף, פועל התחום לפיתוח תעסוקתי בקרב אוכלוסיות מגוונות וע"פ צרכיהן.

### **התנדבות**

ב-2011 הופעלו 4,401 מתנדבים בתוכניות התנדבותיות בסיוע לקשישים, ילדים, נכים, חולים ועוד, לרבות 84 בנות שירות לאומי המשובצות במסגרות השונות של המינהל. התחום מפעיל גם מתנדבים מחברות עסקיות. כמו כן, קיימים שלושה מוקדי שי"ל - שירות ייעוץ לאזרח, ו-3 תחנות לייעוץ משפטי בהתנדבות. בסיועם של מתנדבים מקיים התחום מבצעי סיוע לנזקקים בחגים.

### **עבודה קהילתית**

התחום מפעיל כ-800 פעילים קהילתיים בתוכניות חברתיות המקדמות את איכות החיים בשכונות בתחומי חינוך, רווחה, איכות הסביבה ועוד. התחום מקיים קורסי הכשרה והדרכה לפעילים קהילתיים בוועדי שכונות. התחום מספק הדרכה לקבוצות עניין בקהילה, וכן ייעוץ והנחייה לפעילי עמותות חברתיות. עוד עוסק התחום בעריכה ובהפצה של עלון קהילתי למנהיגות קהילתית.

### **תעסוקה**

בשנת 2011 פעלו 3 תוכניות לפיתוח תעסוקתי וקידום קריירה לצעירים, מובטלים, נשים, עולים ונכים. התוכניות כוללות מסלולי הכשרה לחיי עבודה, השלמת השכלה, הכשרה מקצועית, קידום קריירה בתוך מקומות העבודה, יזמות עסקית. 935 איש השתתפו בשנת 2011 בתוכניות השונות.

## **8. הרשות העירונית להתמכרויות, דרי רחוב ושיקום האסיר**

### **התמכרויות**

הרשות העירונית להתמכרויות הינה גוף בינתחומי הפועל בשלושה תחומים עיקריים - מניעה והסברה, טיפול ושיקום וסיוע באכיפת החוק. תוכנית המניעה מופנית בעיקרה לבני נוער בסיכון (בתי ספר שרמתם נמוכה, נוער עובד ונוער שאינו לומד או עובד). חמשת המרכזים העירוניים מטפלים במכורים מבוגרים - החל משלב האיתור וכלה בשלב השיקום התעסוקתי. במהלך שנת 2011 ניתן סיוע ל-814 בתי אב עקב בעיית סמים.

## **דרי רחוב**

היחידה לטיפול בדרי רחוב פועלת משנת 1990 ומטרתה מתן מענה הולם לבעיית חסרי הבית המתגוררים ברחובות העיר, איתורם והגשת סיוע אשר יאפשר להם לחזור ולהשתלב בקהילה. העבודה עם דרי הרחוב כוללת איתור, אבחון מצב פיזי ונפשי, הגשת טיפול מתאים והפנייה לגורמי סיוע בקהילה. במהלך שנת 2011 טופלו 646 בתי אב ביחידה לדרי רחוב.

## **שיקום האסיר**

עובדי יחידת שיקום האסיר אחראים לטיפול באסיר ובמשפחתו טרם שחרורו ולאחריו. הטיפול הינו פרטני וקבוצתי. השיקום נעשה במסגרות הן חוץ קהילתיות (הוסטלים) והן פנים קהילתיות. במהלך שנת 2011, 250 אסירים ובני משפחותיהם הגיעו לטיפול במסגרת הקהילה.

## **9. הרשות העירונית לקליטת העלייה**

הרשות העירונית לקליטת עלייה הוקמה בשנת 1990 עם תחילת גלי העלייה ההמוניים מבריה"מ לשעבר, במטרה ללוות את העולים החדשים המגיעים לעיר ולסייע להם בתהליך קליטתם. מספר העולים (שעלו לישראל החל ב-1990) שהתגוררו בעיר בסוף שנת 2010 עמד על 52,034 והם מהווים 12.9% מאוכלוסיית העיר.

### **ליווי פרטני של העולים**

בעיר תל-אביב-יפו פועל מוקד קליטה מרכזי בבית שטראוס רח' בלפור 14. במוקד עובדת דוברת השפה הרוסית המלווה את העולים באופן פרטני במהלך שלבי הקליטה הראשונים - תרגום ומידע, תיווך לשירותי קהילה, רישום לאולפנים, היכרות עם שירותים רלוונטיים, פתרון בעיות ועוד.

### **קידום תעסוקת עולים**

הרשות מפעילה מגוון מסגרות במטרה לסייע לעולים להשתלב באופן מיטבי בשוק העבודה הישראלי: קורסי יזמות, ירידי תעסוקה, שילוב אמנים עולים באירועים ציבוריים ופרטיים, קורסים מקצועיים לקידום אוכלוסיות ייחודיות ועוד.

### **שילוב חברתי ותרבותי**

הרשות מפעילה מרכז תרבות שמקיים מגוון פעולות תרבות לחשיפת העולים לתרבות הישראלית מחד, ומאידך חשיפת תרבות המוצא של העולים בפני אוכלוסיות הוותיקים באמצעות מועדונים חברתיים לעולים ומועדונים לוטרניים (לוחמים וותיקים), כיתות אולפן, חוגים וטיולים להכרת הארץ. בשנת 2011 כ-4,000 עולים נטלו חלק בפעילויות הנ"ל.

### **קליטה בקהילה**

הרשות, בשיתוף משרד הקליטה, הפעילה בשנת 2011 15 פרויקטים בתחום קליטה בקהילה ברחבי העיר.

## **10. אגף בריאות הציבור**

אגף בריאות הציבור במינהל השירותים החברתיים מופקד על הפעילויות בתחומי בריאות הציבור והרפואה המונעת ובהם: תחנות לבריאות המשפחה (טיפות חלב), מרפאת מתבגרים, שירותי בריאות השן לתלמידים ולקשישים ותוכניות חינוך וקידום בריאות.

### **תחנות לבריאות המשפחה**

בשנת 2011 פעלו בעיר 14 תחנות לבריאות המשפחה (טיפות חלב) בהפעלת העירייה ותחנה אחת ע"י קופ"ח לאומית. הפעילויות העיקריות: ביצוע מעקבי גדילה והתפתחות, מתן חיסונים לתינוקות ופעוטות עפ"י תכנית ארצית, הדרכת אמהות בנושאי חינוך לבריאות ומעקב אחר נשים הרות. צוות התחנה כולל אחיות בריאות הציבור, רופאי ילדים ורופא נשים.

במהלך שנת 2011 התקבלו לטיפול בטיפות החלב העירוניות 7,357 תינוקות חדשים ו-203 נשים הרות חדשות. בסוף 2011 היו 35,502 מטופלים רשומים: 6,407 תינוקות (עד גיל שנה). 28,952 פעוטות (ילדים בגיל 1-6) ו-143 נשים הרות (לוח 4.14). משנת 2000 חלה עלייה של כ-35% במספר התינוקות המטופלים בעיר ושל כ-33% במספר הפעוטות (לוח 4.15) בשנת 2011 נרשמו 88,425 ביקורים של נשים הרות, תינוקות ופעוטות בטיפות החלב והתבצעו 18,361 בדיקות רפוא (לוח 4.16).

כמו כן, התקיימה פעילות קידום בריאות בטיפות החלב, גני ילדים, מרכזים קהילתיים ומרכזי הורים - ילדים, באמצעות אחיות טיפות החלב. בעיר תל-אביב-יפו חיים עשרות אלפי מהגרי עבודה ומבקשי מקלט (רובם שוהים באופן בלתי חוקי). טיפות החלב העירוניות מטפלות באוכלוסיית המשפחות הללו ובהן נשים הרות, תינוקות ופעוטות עד גיל 6 שנים. נכון לסוף דצמבר 2011, טופלו בטיפות החלב 2,021 משפחות מהגרי עבודה ומבקשי מקלט ו-2,177 ילדים (569 תינוקות ו-1,608 פעוטות).

#### **מרפאת מתבגרים**

המרפאה בבית-שטראוס נותנת טיפול וייעוץ ללא תשלום למתבגרים (גילאי 12-18 שנה) בבעיות בריאותיות ייחודיות לגיל ההתבגרות. לרשות הפונים עומד צוות רב-מקצועי, שכולל: רופאת ילדים ונוער, רופאים מקצועיים, תזונאית ופסיכולוגית. הפנייה למרפאה יכולה להיעשות ישירות ע"י המתבגרים והוריהם או באמצעות אחות או רופא ביה"ס, צוות ביה"ס, קופות החולים או אגודות וארגונים העוסקים בבני נוער. בשנת 2011 טופלו 260 מתבגרים (77 מטופלים חדשים ו-183 מטופלים ממשיכים). ניתנו 554 ייעוצים טלפוניים (ל-372 מתבגרים, ל-182 אנשי מקצוע ול-14 הורים).

#### **שירותי בריאות השן**

בשנת 2011 ניתנו שירותי בריאות השן לתלמידים ע"י צוות מרפאות השיניים, שכללו בדיקות שיניים, חינוך לבריאות השן, טיפולי עזרה ראשונה וטיפולים משמרים לתלמידי כיתות א'-ט'. בשנת הלימודים תשע"א (2010/2011) טופלו במרפאות השיניים 6,155 תלמידים. בבתי"ס נבדקו 32,955 תלמידים בכיתות א'-ט'. 39,302 תלמידים בבתי הספר ו-14,999 תלמידים בגני הילדים, טרום חובה וחובה קיבלו הדרכה בחינוך לבריאות השן ע"י שיננית (חלקם פעמיים במהלך השנה). בשנה"ל תשע"א, 31.3% מתלמידי כיתות א'-ט' שנבדקו נמצאו זקוקים לטיפול משמר (על בסיס בדיקה שנערכה ע"י רופאי השיניים בביה"ס, על סמך הסתכלות בלבד, ללא צילומי רנטגן). במרפאה האורתודונטית (מרפאה ליישור שיניים) התקבלו 159 ילדים חדשים לטיפול. המרפאה טיפלה סה"כ ב-563 מטופלים בטיפול פעיל והייתה במעקב אחר 312 מטופלים. במרפאת השיניים לקשישים נבדקו 103 קשישים וטופלו 66, במיגוון טיפולים משמרים ומשקמים.

#### **פעילויות קידום בריאות**

הנהלת האגף ואחיות טיפות החלב מקיימים קורסים, סדנאות והרצאות לקהל הרחב, כדי להעמיק את המודעות בנושאי הבריאות השונים. בטיפות החלב נערכו קורסי החייאה לתינוקות ולפעוטות וסדנאות עיסוי תינוקות. הופעלו תוכניות קידום בריאות לגילאי 3-4 שנים ("מותק של בריאות") ולגילאי 5-6 שנים ("כף להיות בריא"). כמו כן, נערכו בשיתוף המרכזים הקהילתיים ימי בריאות, שבהם הועברו מסרים בנושאי בריאות לכל שכבות האוכלוסייה. בשנת 2011, השתתפו בפעילויות קידום בריאות שונות 3,595 משתתפים.

### **11. נושאים כלליים בהם מטפל המינהל**

#### **מרכז סיוע ומידע לקהילה הזרה:**

מרכז סיוע ומידע לקהילה הזרה בעיר (מסיל"ה), נפתח ביולי 1999. מטרת המרכז היא לתת לקהל היעד מידע בנושאים רבים כגון: רווחה, בריאות, חינוך, עבודה וביטחון אישי. המרכז נותן הכוונה ותיווך לפרט, לקהילה ולנותני שירותים. כמו כן, הוא מתערב התערבות ראשונית במצבים אקוטיים המתעוררים ברמת הפרט והקהילה וכן התערבות ארוכת טווח. כיום שיעור ההתערבויות ארוכות הטווח עולה על שיעור ההתערבות הראשונית וזאת כתוצאה מהתעוררות הולכת וגוברת של צרכים בתחום הרווחה. אם בעבר הושקעו מירב המשאבים במתן מידע, כיום מושקעים מירב המאמצים בתיווך וסיוע בפועל. המרכז מספק ייעוץ לשירותים קהילתיים שמופעלים ע"י קהילת העובדים הזרים. בשנת 2011 נענה מסיל"ה ל-4,450 פניות ו-7,200 אנשים קיבלו מענה קהילתי.

#### **מצבי חירום ומשבר**

המינהל (בשיתוף גופים עירוניים נוספים) עוסק בהפעלת מכלול אוכלוסייה בחירום בשיתוף מרכז חוסן ע"ש כהן הריס, שהוא מערך רב-מקצועי טיפולי המעניק סיוע פסיכוסוציאלי ישיר ומיידי לנפגעים ישירים ועקיפים, ממצבי חירום ומשבר (כמו: פיגועי חבלה, שטפונות). בשנת 2011 לא ארעו אירועי חירום לאומיים ולכן מינהל השירותים החברתיים - צוותי מרט"ל (מערכת רב טיפולית

לשעת חירום) לא הופעלו למתן סיוע פסיכו-סוציאלי. במשך השנה סייע מכלול אוכלוסייה בחירום ומטה מרטי"ל בטיפול ב-2 משפחות נפגעות תאונות דרכים. הסיוע כלל הודעה למשפחה, מתן תמיכה רגשית וליווי המשפחה בשבוע האבל.

### **מערכת הכוננות**

המינהל מפעיל מערכת כוננות הפועלת 24 שעות ביממה במשך 365 ימים בשנה, עבור כל אוכלוסייה הנמצאת במצבי סכנה וסיכון. בשנת 2011 התקבלו במערכת הכוננות 2,460 פניות, בנושאים: דרי רחוב, אלימות במשפחה, סיוע לילדים, סיוע למבוגרים, אחזקת מבנים ופינוי תושבים.

### **פינוי בחירום**

מינהל השירותים החברתיים ביצע מיפוי של האוכלוסיות שיזדקקו לסיוע ו/או פינוי בשעת חירום. אותרו 1,389 נפשות כזקוקות לסיוע או פינוי.

## **12. ביטוח לאומי**

### **קצבת זיקנה ושאיירים**

בדצמבר 2011 הגיע מספר מקבלי קצבות זיקנה בעיר ל-52,301 ומקבלי קצבת שאירים בעיר ל-7,609 - סה"כ 59,910. זוהי עלייה של 1% במספר מקבלי קצבאות הזיקנה והשאירים בהשוואה לשנה קודמת (המצטרפת לעלייה דומה בשנת 2010). בין השנים 2002 ל-2008 חלה ירידה במספר מקבלי קצבת זיקנה ושאיירים בעיר. ירידה זו מקבילה לירידה במספר תושבי העיר בגילאי 65 ומעלה, אך הירידה במספר התושבים מעט גדולה יותר - בין השנים 1995 ל-2008 חלה ירידה של כ-11% במספר תושבי העיר בגילאי 65 ומעלה לעומת ירידה של כ-10% בשיעור מקבלי קצבאות זיקנה ושאיירים בעיר (הנתונים המתייחסים לגודל האוכלוסייה מבוססים על השוואת נתוני מפקדי האוכלוסין שנערכו בדצמבר 2008 ובנובמבר 1995. הנתונים שהוצגו בשנים קודמות מתבססים על אומדני אוכלוסייה, שהינם פחות מהימנים ככל שמתרחקים משנת המפקד). שיעור מקבלי השלמת הכנסה בקרב המקבלים קצבת זיקנה בתל-אביב-יפו הוא 13.3%, בהשוואה ל-23.4% בישראל. השיעור המקביל בעיר בקרב המקבלים קצבת שאירים הגיע ל-21.5%, בהשוואה ל-28.1% בישראל. כאמור, 13.3% ממקבלי קצבת זיקנה בעיר מקבלים גם השלמת הכנסה. בדרום ובמזרח העיר (רבעים 7-9), שתושביו מאופיינים ברמה סוציו-אקונומית נמוכה יחסית, האחוזים גבוהים יותר ונעים בטווח שבין 20.4% ל-32.5%, לעומת צפון העיר (רבעים 1-4) בהם האחוזים נמוכים יותר ונעים בטווח שבין 2.2% ל-7.2% (לוח 4.18).

### **גמלת סיעוד**

בדצמבר 2011 היו בת"א-יפו 11,261 זכאים לגמלת סיעוד, זוהי עלייה של 1% בהשוואה ל-2010 (11,117 זכאים), והם מהווים כ-8% מכלל הזכאים בישראל (אחוז בני 65 ומעלה בעיר גבוה במידה ניכרת מהאחוז המקביל בישראל, כ-14% לעומת 10%, בהתאמה). הזכאים לגמלת סיעוד הם תושבי ישראל שהגיעו לגיל פרישה (גיל הפרישה עולה בהדרגה בקרב גברים מ-65 ל-67 ובקרב נשים מ-60 ל-64), שגרים בביתם ולא במוסד סיעודי (למעט הגרים במוסד סיעודי או בבית אבות שמצויים במהלך 14 הימים הראשונים לאישפוזם בבית חולים כללי), ותלויים בעזרת הזולת בביצוע רוב פעולות היום-יום. לזכאים לגמלה ניתנים שירותי סיעוד (כגון: עזרה ביתית, השגחה, אספקת חיתולים ושירותי מכבסה). כ-25% ממקבלי גמלת הסיעוד בעיר מקבלים גם תוספת להשלמת הכנסה (בהשוואה לכ-37% בישראל).

### **מקבלי קצבאות בת"א-יפו ובישראל**

בדצמבר 2011 שולמה קצבת ילדים ל-47,609 משפחות עבור 88,551 ילדים בגילאי 0-17 (לוח 4.19). בשלוש השנים האחרונות חלה עלייה במספר הילדים ובמספר המשפחות המקבלות קצבת ילדים. אחוז הזכאים לקצבת זיקנה ושאיירים בעיר עומד על 14.8% מכלל תושביה. נתון זה נמוך בהשוואה לחיפה (18.6%), אך גבוה בהשוואה לירושלים (8.6%). כמו כן, אחוז הזכאים לגמלת סיעוד ולקצבת נכות כללית גבוה במקצת בקרב תושבי ת"א-יפו וחיפה בהשוואה לתושבי ירושלים (לוח 4.20).

### **הבטחת הכנסה**

מחוק הבטחת הכנסה נהנים בני 20 ומעלה בגיל העבודה שאין להם מקור פרנסה או שהכנסתם נמוכה מהרמה המינימאלית המוגדרת בחוק. מספר המשפחות המקבלות גמלה להבטחת הכנסה (לוח 4.20) עמד בדצמבר 2011 על 3,425 לעומת 3,624 בדצמבר 2010. זוהי ירידה של כ-5% במספר

המשפחות המקבלות גמלה להבטחת הכנסה בהשוואה לאשתקד, ולה קדמה בשנת 2010 ירידה של כ-6% בהשוואה ל-2009. ירידות אלה משתלבות במגמת ירידה רציפה של כ-53% משנת 2002 (7,253 משפחות). ירידה זו יכולה לנבוע גם משינויים מרחיקי לכת במרכיבי החוק, שנכנסו לתוקפם בינואר 2003 (השינויים נוגעים לאוכלוסייה בגיל העבודה וכוללים שינויים ברמת הגמלה, במבחן התעסוקה ובמבחן ההכנסות). עילת הזכאות של כמחצית ממקבלי הגמלה היא מחוסרי עבודה ועוד כ-20% הם בעלי שכר נמוך. החל במחצית הראשונה של שנות ה-2000 חל גידול ניכר באחוז מקבלי הבטחת הכנסה כתוצאה מחוסר עבודה ובמקביל חלה ירידה בחלקם של מקבלי הקצבה בגין אי השמה. מגמת העלייה בחלקם של מחוסרי העבודה הסתמנה כבר מתחילת משבר האבטלה שפקד את המשק בראשית שנות ה-2000. השינויים שהונהגו ב-2003 במבחן התעסוקה הגדילו עוד את חלקה של קבוצה זו (החלת שינויים אלו הושלמה עד ינואר 2004): מי שבעבר סווג תחת "אי השמה מפאת גיל" (וונכלל בקבוצת הבלתי ניתנים להשמה) חוייב גם הוא במבחן תעסוקה, ומסווג כיום כדורש עבודה (מחוסר עבודה). קבוצה זו, של הבלתי ניתנים להשמה, תלך ותעלם עם השנים עם הזדקנות התובעים שעוד נותרו בה, כיוון שלא יסווגו אליה מצטרפים חדשים (לוח 4.21).

#### **דמי אבטלה**

בשנת 2011 הממוצע החודשי של מקבלי דמי אבטלה בעיר היה 3,048 - זוהי ירידה של כ-16% במספר מקבלי דמי אבטלה לעומת 2010 (ממוצע חודשי של 3,636). לאורך העשור האחרון, ניתן לראות שתי נקודות זמן בהן הממוצע החודשי של מקבלי דמי אבטלה בעיר היה גבוה: בשנת 2000 (ממוצע חודשי של 5,400) ובשנת 2009 (ממוצע של 4,871). שנים אלו מאופיינות במשבר כללי במשק הישראלי והעולמי.

בשנת 2011 גילם הממוצע של מקבלי דמי אבטלה תושבי העיר היה 39.4 (בישראל 41.0). בשני העשורים האחרונים הגיל הממוצע של מקבלי דמי אבטלה נע בין 38.0 ל-40.1. עומק האבטלה הממוצע, קרי ממוצע הימים שעבורם שולמו דמי אבטלה למובטל שחיפש עבודה בת"א-יפו (חוץ מאלה שהשתתפו בקורסים להכשרה מקצועית) היה ב-2011 90 יום (הנתון המקביל בישראל הוא 96 יום) - זוהי ירידה של כ-20% במספר הימים הממוצע עבורם שולמו דמי אבטלה בהשוואה לשנת 2010, זאת לאחר שב-2010 הגיע ממוצע הימים לשיא של 112 (לוח 4.22).

#### **קצבת נכות**

קצבת נכות משולמת מאפריל 1974 למבוטח שכתוצאה מליקוי גופני, שכלי או נפשי הנובע ממחלה, מתאונה או ממום מלידה, נגרמה לו נכות רפואית. במסגרת ענף נכות הוענקו הגמלאות הבאות:

- מספר מקבלי קצבת נכות כללית, הגיע בדצמבר 2011 ל-13,105.
- 1,815 נכים קשים התלויים בעזרת הזולת לביצוע פעולות יום-יומיות, קיבלו גמלת שירותים מיוחדים.
- 1,008 ילדים, התלויים בעזרת הזולת בפעולות יום-יום בצורה החורגת מזו של בני גילם, קיבלו קצבת ילד נכה.
- 1,663 נכים קיבלו גמלת ניידות שנועדה לסייע להם לרכוש כלי רכב.

בענף נפגעי עבודה בתל-אביב-יפו, קבלו 1,481 נכים קצבת נכות (צמיתה זמנית) ו-303 שאירים של מבוטח שנהרג עקב פגיעה בעבודה קיבלו גמלת תלויים (דצמבר 2011). כמו כן, ניתנו בשנת 2011 דמי פגיעה ל-3,214 עובדים (ממוצע חודשי של 267) שנפגעו בעבודה ונעדרו ממנה במשך תקופה שעלתה על יומיים ולא עלתה על 182 יום.

#### **דמי מזונות**

חוק המזונות מבטיח לזכאיות אשר עמדו במבחן הכנסה, את תשלום מזונותיהן דרך הביטוח הלאומי. החוק משחרר את האשה מהליכי הוצאה לפועל בנידון ומטיל זאת על הביטוח הלאומי. בדצמבר 2011 קיבלו 763 נשים דמי מזונות (4% ממספר הנשים שקיבלו דמי מזונות בישראל), גילן הממוצע של הנשים היה 38 שנה (זהה לגילן הממוצע בישראל) ו-48% מהן עבדו (בישראל 46%), דמי המזונות הממוצעים לחודש היו 1,854 ש"ח (ובישראל 1,761 ש"ח).