



מרכז לחקר מוגבלויות

דוח מחקר

מרכזים למשפחות של ילדים ובני נוער עם מוגבלות

מחקר הערכה

דוח מסכם

יואב לפי ✦ דורי ריבקין

המחקר בוצע בהזמנת ג'וינט ישראל-אשלים ומומן בסיועו
ובסיוע קרן מנדל ברמן למחקר על ילדים עם מוגבלויות

דוח זה מוקדש לזכרו של מנדל "ביל" ברמן

מרכזים למשפחות של ילדים ובני נוער עם מוגבלות
מחקר הערכה
דוח מסכם

דורי ריבקיין

יואב לפ

המחקר בוצע בהזמנת ג'וינט ישראל-אשלים ומומן בסיועו
ובסיוע קרן מנדל ברמן למחקר על ילדים עם מוגבלויות

דוח זה מוקדש לזכרו של מנדל "ביל" ברמן

עריכת לשון: רויטל מתוק
הפקה והבאה לדפוס: לסלי קליינמן

מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל

ת"ד 3886

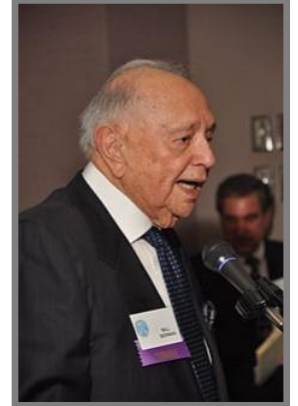
ירושלים 9103702

טלפון : 02-6557400

פקס : 02-5612391

כתובת האינטרנט : <http://brookdaleheb.jdc.org.il>

לזכרו של ביל ברמן



ידידנו היקר מנדל "ביל" ברמן, תומך נאמן במכון ברוקדייל, הלך לעולמו בדצמבר 2016, בגיל 99.

ביל היה אחד המנהיגים הבולטים של הקהילה היהודית בארה"ב. הוא היה חבר של כבוד בוועד המנהל של הג'וינט העולמי ואף כיהן בעבר כנשיא מועצת הפדרציות היהודיות וכנשיא ויו"ר של הפדרציה היהודית של דטרויט.

אחת התרומות היחודיות של ביל הייתה תמיכה במחקרים בנושא חינוך יהודי וחיי קהילה בארה"ב. הוא היה אחד המייסדים של שירות החינוך היהודי בצפון אמריקה וכיהן כיו"ר מחקרי האוכלוסייה היהודית בצפון אמריקה בשנים 1990 ו-2002. הוא הקים את מסד הנתונים היהודיים על שם ברמן, הממוקם כיום בפדרציות היהודיות של צפון אמריקה, ואת הארכיב למדיניות יהודית על שם ברמן, הממוקם כיום באוניברסיטת סטנפורד, לקידום המחקר על הקהילה היהודית בצפון אמריקה.

ביל היה תומך נלהב במאירס-ג'וינט ברוקדייל והאמין בכוחו של המחקר לסייע לשפר את העולם ובמיוחד בעבור ילדים עם מוגבלויות. בשנת 1999 ביל הקים את קרן מנדל ברמן למחקר על ילדים עם מוגבלויות במטרה לתמוך במחקרים חיוניים בנושא זה. בזכות קרן ברמן, יצר מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מסה קריטית של מחקרים שהביאו לשינוי של ממש בהזדמנויות לחינוך, בריאות ורווחה בקרב ילדים עם מוגבלות ומשפחותיהם.

בעזרת התמיכה של קרן ברמן, המכון תרם תרומה משמעותית לקידום התחיקה ולפיתוח ויישום של שירותים המסייעים לילדים עם מוגבלויות. אלה כוללים את חוק שילוב ילדים בעלי צרכים מיוחדים בחינוך הרגיל, פיתוח רשת ארצית של מסגרות לגיל הרך ומודלים חדשים להתמודדות עם המעבר לבגרות.

"לא זו בלבד שביל תמך בעבודת המכון, הוא גם היה חבר של אמת" אמר מנהל המכון פרופ' ג'ק חביב. "האמונה שלו בכוחו של המחקר הביאה לשינוי של ממש בעבור ילדים עם מוגבלות ומשפחותיהם בישראל. הקרן שלו תאפשר למכון להמשיך בעבודה זו בעתיד".



פרסומים נוספים של מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בנושא

לף, י'. 2016. מעונות יום שיקומיים: סקר בקרב הורים לפעוטות. דמ-708-16.

לף, י'; ריבקין, ד'; מילשטיין, א'. 2012. ילדי עולים בגיל הרך עם צרכים מיוחדים: חסמים לצריכת שירותים ופתרונות מוצעים. דמ-623-12.

שגיב, נ'; מילשטיין, א'; בן, א'. 2011. מיפוי מרכזים למשפחות לילדים עם צרכים מיוחדים. דמ-581-11.

ניתן לעיין בפרסומים אלה באתר המכון: <http://brookdaleheb.jdc.org.il>

רקע

לידת ילד עם מוגבלות, או ההכרה במוגבלות, כאשר זו מתגלה בשלב מאוחר יותר, מביאה בעקבותיה לא פעם הפרה משמעותית של האיזון במערכת המשפחתית. במקרים רבים חווה המשפחה משברים מרגע שמתעורר החשד לליקוי אצל הילד ובמהלך שלבי ההתייעצות והאבחון, כמו גם בשלבי חיים נוספים. כתוצאה מכך מתמודדות רבות ממשפחות אלה עם קשיים רבים, ביניהם חוסר-ודאות, מחסור במידע, קשיים כלכליים, מצוקה רגשית, עומס, דחק, שחיקה, סטיגמה ורגשות אשם. קשיים אלה משפיעים על כל המשפחה, ובכלל זה על ההורים, על ילדים נוספים במשפחה, ולעתים גם על בני משפחה אחרים, ומקשים על הטיפול בילד עם המוגבלו עצמו. כדי לסייע למשפחות אלה יזם ג'וינט ישראל-אשלים, בשיתוף עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן, משרד העבודה והרווחה), את תכנית המרכזים למשפחות שלהן ילדים ובני נוער עם מוגבלויות.

מטרת המרכזים לסייע למשפחות המתמודדות עם טיפול בילד עם מוגבלות, כדי להפחית את הסיכון הטמון במצבי התסכול, החרדה והכאב שחווים הורים ובני משפחה נוספים. זאת על בסיס ההנחה שציוד המשפחה במידע ובכלים המתאימים לגידול הילד עם המוגבלות הוא אחד המפתחות לאיכות החיים של הילד, למניעת הזנחה ופגיעה ולפיתוח יכולותיו לחיים עצמאיים ומלאים ככל האפשר, וכן לאיכות חיי המשפחה כמערכת.

יעדי התכנית היו:

- ◆ שיפור איכות החיים של המשפחות
- ◆ סיוע להורים במימוש תפקידם המרכזי כהורים
- ◆ טיפוח מנהיגות הורים
- ◆ חיזוק ושיפור הקשר בין הורים ואנשי המקצוע והובלת שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע לגבי תפיסת מקומה של המשפחה בתהליך הגידול, השיקום והטיפול בילדים עם מוגבלות
- ◆ מיצוי זכויות ושירותים בקהילה.

יעדים אלה נקבעו על בסיס ההבנה שלמשפחות יש צרכים נוספים, בנוסף לסיוע הפרטני הניתן במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ומתוך תפיסה רב-נכונתית, המאגדת יחד משפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות מסוגים שונים. זאת, בשונה מכמה מרכזים שפעלו עד אז במקומות שונים בארץ ויועדו ברובם לסייע למשפחות שלילדיהן מוגבלות מסוג מסוים.

המרכז הראשון הוקם בעכו ב-2008 והופעל על ידי בית איזי שפירא בארבע שנותיו הראשונות. המרכז העניק שירותים למשפחות שלהן ילדים עם מגוון רחב של מוגבלויות. השירותים כללו: מתן מידע וייעוץ, פעילות הפגה ופנאי, עידוד תמיכה הדדית בין המשפחות והעצמה אישית של ההורים. נוסף לכך, המרכז עודד הקמת מנהיגות הורים שתקדם את המענים הנדרשים למשפחות ולילדיהן. המרכז פועל במתנ"ס ומשרת את תושבי עכו והסביבה, יהודים וערבים. בשנה הרביעית להפעלתו, לווה המרכז במחקר הערכה שבוצע בידי המרכז לחקר מוגבלויות במכון ברוקדייל, בהזמנתו של ג'וינט ישראל-אשלים. דוח הביניים, שסיכם את ממצאי

המחקר, סייע בפיתוח המודל, לקראת הקמתם של מרכזים נוספים, החל בשנת 2013. שלב שני של מחקר ההערכה בוצע בשנים 2015-2016, ונבחנה בו תכנית המרכזים למשפחה בארבעה מרכזים נוספים, בערים אשדוד, מודיעין עילית, קריית גת ורמת גן. נכון לסוף 2016, פועלים 12 מרכזים למשפחה, והם נמצאים בתהליך הטמעה כשירות שניתן על ידי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

המרכזים מספקים כיום שירותי תמיכה למשפחות על בסיס תפיסה קהילתית, כשירות משלים לעבודת העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

הדוח שלהלן מציג בקצרה את ממצאי המחקר על המרכז הראשון בעכו ומתאר ביתר פירוט את ממצאי המחקר בארבעת המרכזים המשקפים את תמונת המצב של תכנית המרכזים היום.

מחקר ההערכה

מטרות המחקר

המחקר נועד לסייע בפיתוח המרכזים הקיימים ובשיפור השירות הניתן בהם למשפחות, וליצור בסיס ידע מקצועי לפיתוח ולהקמת מרכזים נוספים בעתיד. הנושאים המרכזיים שהמחקר בחן הם:

- א. אופן ההקמה של מרכז למשפחה והתנאים להקמה יעילה של מרכז כזה.
- ב. אופן היישום של עקרונות ההפעלה של המרכזים ושל תכניות העבודה בהם.
- ג. שביעות הרצון של לקוחות המרכזים מן השירותים הניתנים בהם, ומן המרכז בכללו.
- ד. השפעת המרכזים על המסוגלות ההורית, על הפגת העומס ועל הקשרים החברתיים של ההורים.
- ה. השפעת המרכזים על השירותים לילדים עם מוגבלויות, על השירותים למשפחות ועל הקהילה.
- ו. יחסי הגומלין שבין המרכז לשירותי רווחה אחרים ביישוב.

אוכלוסיית המחקר

- א. המשפחות שהשתתפו בפעילות המרכזים
- ב. הצוות הקבוע של המרכזים: מנהלים ועובדים נוספים
- ג. הממונים על מנהלי המרכזים או המנחים שלהם בגופים המפעילים (עמותות ומחלקות לשירותים חברתיים)
- ד. חברים בצוותי ההקמה וההפעלה של המרכזים
- ה. מנחי קבוצות שפעלו במרכז (בשלב הראשון בעכו)
- ו. חברים בוועדת ההיגוי הארצית של התכנית
- ז. גורמי חינוך, רווחה ובריאות שהיו בקשרי עבודה עם המרכזים

שיטת המחקר

השלב הראשון של ההערכה התבצע במרכז בעכו בשנת 2012. השלב השני, שהתייחס לארבעה מרכזים אחרים, התבצע בשנים 2015-2016. המחקר נערך בשילוב של שיטות מחקר כמותית ואיכותנית גם יחד. כלי המחקר כללו:

- ◆ **שאלון טלפוני להורים:** השאלון כלל התייחסות למידע על המשפחה, על השימוש בשירותי המרכז למשפחה, על שביעות הרצון מן השירותים ועל התרומה הנתפסת שלהם. בשלב הראשון בעכו רואיינו אימהות ואבות, בסך הכול 204 הורים מ-141 משפחות. בשלב השני רואיין הורה אחד מכל משפחה שנדגמה מארבעת המרכזים: 62-66 הורים מכל מרכז, ובסך הכול 256 הורים.
- ◆ **ראיונות עומק פתוחים:** נערכו 49 ראיונות עומק עם אנשי מקצוע: 20 בשלב הראשון ו-29 בשלב השני. כן רואיינו בשלב הראשון 8 אימהות שהשתתפו בקבוצות במרכז בעכו.
- ◆ **ניתוח טופסי מעקב אחר פניות פרטניות של הורים למרכז:** נותחו 62 טפסים המתארים פניות פרטניות של הורים למרכז בעכו במהלך 13 חודשים, בשנים 2011-2012.

ממצאים מרכזיים מן השלב הראשון של המחקר בעכו (2012-2013)

התנאים והתהליכים להקמה ולהפעלה מוצלחת של מרכז למשפחה

- ◆ בחירה ביישוב שקיימים בו תשתית טובה של עבודה קהילתית ושיתוף פעולה בין שירותים.
- ◆ רישות קהילתי: שלב מקדים של היכרות מעמיקה עם גורמים שונים בעיר – גורמים ממשלתיים, גורמים עירוניים, ובראשם ראש העיר, עמותות וכיו"ב.
- ◆ קיום מפגש ראשוני עם הגורמים השונים, הצגת התפיסה שבבסיס המרכז והקמת "צוות הקמה" בין-ארגוני.
- ◆ דגש על השותפות בין הגורמים השונים, גם על חשבון ההבלטה של השותפים השונים.
- ◆ איתור מנהל/ת מתאים/ה ומתן הכשרה, הדרכה וליווי צמודים.
- ◆ שיווק: הכנת עלון שיווקי והפצתו במסגרות חינוך, רווחה ובריאות, בליווי פעילות מתאימה להורים (כגון הרצאה בנושא מתאים).
- ◆ עידוד פניות פרטניות לייעוץ (כפי שיפורט להלן), נושא זה הוסר מאוחר יותר מרשימת השירותים של המרכזים).
- ◆ גיוס גרעין ראשוני של הורים פעילים מקרב הפונים והמשתתפים בפעילויות השונות.

מגוון הפעילויות במרכז והיקפן

בארבע שנותיו הראשונות היה המרכז בקשר עם 211 משפחות אשר צרכו את שירותיו בהיקפים שונים. הפעילויות כללו ייעוץ פרטני, חמישה ימי כיף לכל המשפחה, שמונה הרצאות להורים, שלוש קבוצות לאימהות פעילות (שתי קבוצות העצמה, בעברית ובערבית במקביל, וכן קורס מנהיגות משותף), שני כנסים, חוג תיפוף לילדים עם מוגבלויות ולבני משפחה נוספים, עשרים מפגשים חברתיים של אימהות וילדים (ביזמת האימהות הפעילות) ושתי קבוצות נושאות להורים. בארבע שנותיו הראשונות, המרכז סיפק גם שירות של ייעוץ פרטני להורים. כן ניתן דרך המרכז סיוע למשפחות נזקקות למימון טיפולים ואבחונים ולרכישת ציוד לילדים מתרומת קרן נורד.

פעילות אזורית

החל משנת פעילותו השלישית, אמור היה המרכז בעכו לעבוד במתכונת אזורית ולשרת גם יישובים נוספים בגליל המערבי. על אף שכחמישית מן המשפחות הגיעו מיישובים אחרים, המרכז לא הצליח לבסס פעילות של ממש מחוץ לעכו, מעבר לניצנים ראשוניים בעיר נהריה. זאת בעיקר בשל עומס העבודה הרב והמחסור בכוח אדם.

ממצאים עיקריים מן הראיונות עם ההורים

מאפייני המשפחות והילדים:

- ◆ 58% מ-141 המשפחות הן יהודיות, ו-42% ערביות.
- ◆ 26% מן המשפחות הן חד-הוריות.
- ◆ ב-32% מן המשפחות היהודיות, הורה אחד לפחות עלה לארץ מאז שנת 1990.
- ◆ רמת ההשכלה של ההורים נמוכה יחסית, ובמיוחד במשפחות הערביות: 50% מן האימהות הערביות ו-61% מן האבות הערבים לא סיימו 12 שנות לימוד, לעומת 11% ו-18% בהתאמה אצל היהודים.
- ◆ רק 24% מן האימהות הערביות מועסקות, לעומת 58% מן האימהות היהודיות.
- ◆ למשפחות 3.4 ילדים בממוצע, 95% מהם בני שנתיים עד 21.
- ◆ לילדים סוגים רבים ומגוונים של מוגבלויות, ובחלק מן המשפחות יש שניים או שלושה ילדים עם מוגבלות.
- ◆ בין הצרכים של המשפחות צוינו קושי כלכלי וצורך במידע בדבר זכויות ושירותים, הזדמנויות לביולוג וכיף של כל המשפחה יחד, הזדמנות לדבר על קשיים ולקבל מענה מקצועי, וכן מחסור בזמן פנוי להורים.

הקשר עם המרכז, השתתפות בפעילויות ושביעות רצון:

- ◆ רוב לקוחות המרכז הן אימהות ורק 16% מן האבות הגיעו אי-פעם למרכז. מבחינה זו, המרכז לא הצליח לבסס עצמו כמרכז למשפחה כולה.
- ◆ דפוסי הקשר של המשפחות עם המרכז היו מגוונים, מבחינת סוגי הפעילויות ומספר הפעילויות שהשתתפו בהן, הרכב בני המשפחה שנחשפו לפעילות, וכן – מעורבות בהנהגת המרכז למול השתתפות פעילה פחות.
- ◆ ייעוץ פרטני: כ-90% מן המשפחות הגיעו לייעוץ פרטני. 97% מן האימהות ו-84% מן האבות שהגיעו לפגישות כאלה היו מרוצים, ורובם הגדול חוו אותן כמועילות.
- ◆ המרכז כ"כתובת": 80% מן ההורים מרגישים שיוכלו לפנות אליו בכל שאלה או צורך שיתעוררו בנוגע למשפחה ולילדים. קבוצות הורים מתמשכות: 24% מן האימהות, וכן אבות אחדים, השתתפו בקבוצה. 93% מן המשתתפים ציינו כי הנושאים שנדונו היו חשובים בעיניהם, ו-83% ציינו כי הקבוצה תרמה ליכולתם להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם צרכי ילדיהם.
- ◆ ימי כיף: 27% מן המשפחות השתתפו ביום כיף. 92% מהם ציינו כי משפחתם נהנתה בהם.

- ◆ במרכז התגבשה קבוצה משותפת של אימהות פעילות יהודיות וערביות, שרובן השתתפו בקבוצת העצמה ו/או בקורס המנהיגות. קבוצת האימהות המנהיגות הייתה מעורבת בהתוויית דרכו של המרכז, בארגון פעילויות ובייצוג המרכז מול מקבלי החלטות.

מענה רב-נכתי ורב-תרבותי:

- ◆ כמחצית מן ההורים השיבו כי הם רואים בעיקר יתרונות במתכונתו הרב-נכותית של המרכז, כרבע מהם ראו בכך יתרונות וחסרונות במידה דומה, ורק רבע ראו בכך בעיקר חסרונות. אימהות שנחשפו להיקף רחב יחסית של פעילות במרכז היו חיוביות יותר באשר למתכונת הרב-נכותית.
- ◆ רוב ההורים (63%) ראו באור חיובי את היות המרכז משותף ליהודים ולערבים, ורק 12% ראו בכך בעיקר חסרונות. האימהות הערביות נטו יותר לראות את המתכונת המשותפת כחיובית (79%, לעומת 55% בקרב היהודיות). אימהות משני הלאומים, שהשתתפו בקורס המנהיגות המשותף, ציינו לטובה את הקשרים ההדוקים שנוצרו ביניהן ואת תחושת השותפות.
- ◆ על אף ששיעור העולים בקרב לקוחות המרכז דומה לשיעורו בעיר, אנשי מקצוע ציינו כי המרכז התקשה לתת מענה לאוכלוסייה זו, בעיקר בשל היעדר שפה משותפת וחוסר היכרות של התרבויות.

השפעת המרכז על ההורים – תחושת בדידות ותחושת מסוגלות הורית:

- ◆ כמחצית מן ההורים חשו שהמרכז הפחית את תחושת הבדידות שלהם בהתמודדותם עם קשיי ילדיהם וציינו כי חשוב להם הקשר עם הורים אחרים במרכז. עם זאת, רק מעטים נפגשו עם הורים שהכירו במרכז, גם מחוצה לו.
- ◆ 97% מן האימהות ו-79% מן האבות ציינו כי מאז שהגיעו למרכז חל אצלם שיפור במסוגלותם כהורים לילדים עם מוגבלויות. 45% מהאימהות ו-36% מהאבות, שציינו שיפור במסוגלות, ראו קשר בין שיפור זה לפעילות במרכז. שיעור זה היה גבוה יותר בקרב אימהות שהיו מעורבות יותר בפעילות במרכז.

סוגיות מרכזיות שעלו בעקבות השלב הראשון של המחקר

- ממצאי הביניים הצביעו על הקמה מוצלחת של המרכז הניסיוני הראשון, על הצלחתו ליצור קשר עם משפחות רבות ועל הצלחתו להתבסס בעיר ולמשוך משפחות רבות לפעילויות. כמו כן, התגבשה קבוצת מנהיגות הורים שהייתה שותפה פעילה בהתוויית דרכו של המרכז. הממצאים העלו גם מספר סוגיות חשובות, וביניהן:
 - ◆ מגבלות הפעילות האזורית: הומלץ לשקול שנית את המתכונת האזורית, מתוך הבנה שליישומה נדרשים בניית תשתיות ומשאבים נוספים.
 - ◆ מעורבות אבות: הומלץ להתאים לאבות את סוגי הפעילויות ואת שעות הפעילות, ולדאוג לכך שיהיו גם גברים בצוות המרכז.
 - ◆ מענה למשפחות עולים: הומלץ לתת את הדעת לסוגיית ההתאמה לתרבות וללשון.

- ◆ התאמת שירותים לצורכי ההורים: הומלץ לבחון אפשרות לשלב במרכזים שירותים שיסייעו למשפחות בשיפור ההתנהלות הכלכלית ו/או שירותים שיסייעו להורים (ובמיוחד לאימהות הערביות) לשלב בהצלחה עבודה עם הטיפול בילדיהן.
- ◆ הרחבת הפעילות לאחים ואחיות ולבני משפחה נוספים.
- ◆ מחסור בתקציבים לפעילות ובכוח אדם במרכז.
- ◆ צורך בניסוח הגבולות בין פעילות המרכז והמחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.

השלב השני – מחקר בארבעה יישובים (2015-2016)

הרחבת התכנית והשינויים בה

בעקבות הניסיון במרכז בעכו, ובכלל זה ממצאי הביניים של מחקר ההערכה, הוחלט בוועדת ההיגוי הארצית כי לקראת הקמתם של מרכזים נוספים – החל בשנת 2013 – יוכנסו מספר שינויים בתכנית. השינוי המרכזי היה ההחלטה לפתח את המרכזים למשפחה כשירות משלים לעבודת העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים, שאמונים על מתן טיפול פסיכו-סוציאלי לילד ומשפחתו ולפיכך, להפסיק לתת בהם שירות של ייעוץ פרטני.

הוועדה הגדירה שבעה תחומי פעילות שאמורים לקבל מענה בכל אחד מן המרכזים:

1. פיתוח מנהיגות הורים
2. קבוצות תמיכה
3. הנגשת מידע ומיצוי זכויות
4. פעילות הפגה ופנאי
5. הסברה ושינוי עמדות בקהילה
6. השתלבות המרכז במערך החירום העירוני
7. גיוס והפעלת מתנדבים

תחילה הוקמו שלושה מרכזים שהוגדרו אזוריים, בבאר שבע, אשדוד ורמת גן, ונערך מכרז שבאמצעותו נבחרו עמותות מפעילות. מאוחר יותר הוקמו מרכזים נוספים, במתכונת יישובית, בהובלה של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. בעת כתיבת דוח זה (שלהי 2016) עוברים המרכזים השונים, בהדרגה, תהליך של הטמעה והופכים להיות שירות משלים בעבור המשפחות שלהן ילדים עם מוגבלות, שניתן על ידי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. הפעלה זו כוללת מימון משותף של המרכזים בידי משרד העבודה והרווחה ובידי הרשויות המקומיות ויישום המדיניות המקצועית של המשרד על ידי הרשויות, בדומה ליתר השירותים שמספק המשרד.

גיוון בדפוסי הפעילות ובדגשים במרכזים השונים

בשלב השני של המחקר נכללו המרכזים באשדוד, מודיעין עילית, קריית גת ורמת גן.

- ◆ נמצא כי כל אחד מן המרכזים יצק תכנים משלו לתחומי הפעילות השונים שנקבעו. כל המרכזים פעלו לפיתוח מנהיגות הורים וקבוצות תמיכה (להורים), ולעתים גם לאחים ולאחיות ואף לסבים וסבתות),

לקיום פעילות הפגה ופנאי, וכן בהסברה ושינוי עמדות בקהילה העירונית. רק מרכז אחד השקיע עד כה מאמצים בגיוס מתנדבים ובהפעלתם. חלק מן המרכזים השקיעו פחות בתחום הנגשת המידע, בשל היצע מספק בתחום זה בעיר, ובתחום ההיערכות לשעת חירום נעשה עד כה מעט מאד בכל המרכזים, בחלקם בשל היערכות עירונית אחרת בתחום זה. יוצא הדופן בעניין זה היה המרכז בקריית גת, שקם במקביל למבצע 'צוק איתן', והמרכז נחלץ לסייע למשפחות.

- ◆ בחלק מן המרכזים (במודיעין עילית, ובמידה פחותה, גם בקריית גת וברמת גן) הצליחו להרחיב את הפעילות בזכות איגום משאבים עירוני, שהוסיף תקציבים וכוח אדם למרכזים, מעבר לתקן המנהל/ת – איש הצוות היחיד שמתוקצב בידי תכנית המרכזים. במודיעין עילית תוספת זו אפשרה גם הוספת שירות פרטני של מידע ומיצוי זכויות וכן פעילויות לילדים עם המוגבלויות עצמם.
- ◆ גם בפעילויות מן המניין, שנכללו בתחומי הפעילות, בחרו המרכזים בדפוסי פעולה שונים, בעקבות סדרי עדיפויות, שגובשו בכל מרכז במשותף בידי מנהל/ת המרכז וקבוצת ההורים הפעילים (קבוצת המנהיגות), ותוך הכוונה ותמיכה של ועדת ביצוע וועדת היגוי שהוקמו בכל יישוב (להלן).

ניהול המרכזים ברמה הארצית וברמה המקומית

- ◆ ברמה הארצית: מנהלת ארצית של תכנית המרכזים (שאמורה להישאר בתפקידה עד לסיום שלב ההטמעה), ועדת ביצוע ארצית וועדת היגוי ארצית של התכנית.
- ◆ ברמה המקומית: מלבד מנהל/ת המרכז (ולעתים אנשי צוות נוספים), מלווה כל מרכז בידי המנהלת הארצית של התכנית, שני מפקחים מובילים מטעם משרד העבודה והרווחה (האחד, מאחד מאגפי המשרד שעוסקים במוגבלויות, והאחר מן השירות לעבודה קהילתית), ועדת ביצוע עירונית שמלווה את המרכז ונפגשת לעתים מזומנות, וכן ועדת היגוי עירונית מורחבת, שמתכנסת אחת לשנה, מתווה מדיניות כללית ומסייעת לקשר בין המרכז למסגרות עירוניות אחרות. נוסף לכך, עד להטמעת התכנית, נוהל כל מרכז (ובמיוחד המרכזים שהוגדרו 'אזוריים') בידי העמותה שנבחרה להפעיל אותו.
- ◆ רבים מאנשי המקצוע ציינו כי ריבוי הגופים המעורבים בניהול השוטף של התכנית הניסיונית (גיוינט ישראל-אשלים, משרד העבודה והרווחה, המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, העמותות המפעילות וכו') הקשה על הקמת המרכזים ועל התנהלותם והטיל בתחילה עומס רב על המנהלים. נראה כי סוגיה זו באה על פתרונה עוד במהלך הפעלתה של התכנית הניסיונית, בעקבות הגדרה מחודשת של הסמכויות השונות.

סוגיית כוח האדם והמשאבים הכספיים

רבים מאנשי המקצוע ציינו כי כוח האדם והמשאבים הכספיים שהוקצו לתכנית לא היו מספקים. מעבר להיקף המשרה, שמקשה לפתח את כל תחומי הפעילות כמצופה, הוזכרה הבדידות המקצועית של מנהלי המרכזים כמשתנה המייחד את עבודת המנהלים אשר הקשה עליהם. אנשי המקצוע אמרו כי חשוב שבמרכז יהיה צוות של ממש בשכר, ולא אדם יחיד (מעבר לקבוצת ההורים הפעילים). בעת כתיבת דברים אלה אמור להתווסף לכל מרכז תקן חלקי של רכו מתנדבים, אולם לא ברור אם די בכך כדי לפתור קושי זה. חלק מן המרכזים הצליח להתגבר על הקושי באמצעות תוספת משאבים שהקצתה הרשות המקומית, אולם צוין כי יש טעם לפגם בציפייה שהרשות תשלים את מה שלא הוקצה מלכתחילה (מעבר להשתתפות של הרשות ברבע מתקציב המרכז, לאחר ההטמעה).

פעילות במתכונת אזורית

בדומה לעכו, גם המרכזים הנוספים שהוגדרו אזוריים, מבין אלה שנכללו במחקר, לא הצליחו לבסס פעילות אזורית. לכל היותר, הגיעו למרכז כמה משפחות מיישובים סמוכים, אך לא בוצעה פעילות נרחבת ביישובים אלה. יצוין שלפי דיווחים של אנשי מקצוע המעורבים בתכנית, המרכז בבאר שבע, שלא נכלל במחקר, פעל במתכונת אזורית.

ממצאים מרכזיים מן הראיונות עם ההורים בארבעת המרכזים

מאפייני ההורים והמשפחות:

- ◆ ב-86.5% מן המשפחות במדגם חיים בני הזוג יחד, ב-13% מן המשפחות ההורים גרושים, ורק משפחה אחת היא משפחה חד-הורית מלכתחילה.
- ◆ ב-90% מן המשפחות שפת הדיבור העיקרית היא עברית.
- ◆ ב-13% מן המשפחות שני ההורים או אחד מהם עלו לארץ מאז שנת 1990.
- ◆ ב-91% מן המשפחות יש ילד אחד עם מוגבלויות; ב-8% - שני ילדים, וב-1% שלושה ילדים עם מוגבלויות. בקרב הילדים עם המוגבלויות, 61% בנים ו-39% בנות.
- ◆ הצרכים הבלתי מסופקים שצינו ההורים היו דומים לאלה שצינו בעכו, לבד מן הדירוג הנמוך יותר של הצורך במידע בדבר זכויות ושירותים. ייתכן שהדבר קשור לשיפור בזמינות המידע בשנים האחרונות, מאז נערך המחקר בעכו, או שההבדל מבטא קושי משמעותי יותר של תושבי עכו להגיע למידע שכזה, לעומת תושבים בערים האחרות.

השימוש בשירותי המרכזים ושביעות הרצון מהם:

- ◆ 61% מן ההורים השתתפו בהרצאה או בסדנה במסגרת המרכז, רובם ביותר מאחת. 92% מהם ציינו כי ההרצאה/סדנה האחרונה שהשתתפו בה הייתה מעניינת או מעניינת מאוד. 78% ציינו כי היא תרמה להם ידע שימושי או שימושי מאוד.
- ◆ 28% מן ההורים השתתפו בקבוצות הורים שנפגשות לאורך זמן (לא כולל קבוצות מנהיגות, שבהן נדון בנפרד). רוב משתתפי הקבוצות (94%) סברו שהנושאים שעלו בקבוצה היו חשובים, רובם היו שבעי רצון מן ההנחיה (בין 70% ל-100%, בהתאם למרכז ולקבוצה שהשתתפו בה), ו-80% ציינו כי ההשתתפות בקבוצה סייעה להם להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם צרכים של הילדים (מרבית המרוצים ציינו כי היו "מרוצים מאוד").
- ◆ 58% מן המשפחות השתתפו ביום כיף או בפעילות הפגה אחרת שארגן המרכז ושיועדה לכלל בני המשפחה. השתתפו בעיקר אימהות וילדיהן, ואילו אבות ובני משפחה אחרים השתתפו בהיקפים פחותים.
- ◆ 15% מן המשפחות ציינו כי אחות של הילד/ה עם המוגבלויות השתתף/ה בקבוצה שפעלה במרכז. נראה כי הפעילות לאחים ולאחיות נמצאת עדיין בראשיתה וטרם התפתחה כמצופה. רוב ההורים שהשיבו בחיוב ציינו כי האחים/ות שהשתתפו בקבוצה כזו היו מרוצים ממנה.
- ◆ על אף שבמתכונת הנוכחית של התכנית, המרכזים אינם אמורים לספק מענה פרטני, חלקם עושים זאת כשפונים אליהם באורח לא-פורמלי. במרכז במודיעין עילית פועל מרכז מידע מוסדר המעניק ייעוץ בסיסי ותיווך לשירותים רלוונטיים אחרים, על בסיס תקציב חיזוני, שאינו חלק מן התקציב

הניתן במסגרת תכנית המרכזים. 13% מן המשפחות שרואיינו פנו למרכזים לקבלת ייעוץ אישי, לעומת 90% מן המשפחות בשלב הראשון, עת המרכז בעכו עסק במתן שירות פרטני. כמחצית מן ההורים שפנו לייעוץ כזה בשלב השני הם ממודיעין עילית, שם פועל מרכז המידע, והיתר מכל שלושת המרכזים הנוספים (ובמיוחד מקריית גת). כמעט כל מי שפנו (97%) היו מרוצים מן היחס שקיבלו, ו-76% ציינו כי עשו שימוש במידע שקיבלו. על אף שמענה פרטני אינו שירות שנכלל בתכנית העבודה של המרכזים, מרבית ההורים ציינו כי הם חשים שיוכלו לפנות למרכז בכל שאלה שתתעורר בנוגע למשפחה או לילדים. נתונים אלה מצביעים על כך שהמרכזים נתפסים אמנם כ'כתובת' לפניו, עם יכולת להוות גורם מתווך לגורמי מידע אחרים, אך במידה פחותה מכפי שנתפס המרכז בעכו.

קבוצות המנהיגות ופעילות קהילתית:

- ◆ 32% מן ההורים שרואיינו ציינו כי הוצע להם להצטרף לקבוצת מנהיגות במרכז. כמעט מחציתם (15% מכלל ההורים) קיבלו את ההצעה והצטרפו בפועל. רובם (74%) המשיכו להיות פעילים בתקופה שרואיינו בה (נובמבר 2015 - פברואר 2016).
- ◆ רוב המצטרפים לקבוצות המנהיגות (64%) השתתפו בקורסי ההכשרה שניתנו לקבוצות. 84% ממשתתפי הקורסים היו מרוצים מן ההנחיה של הקורס (רובם היו מרוצים מאד). 92% ציינו כי חשו שהכשרה זו תרמה להם.
- ◆ 47% מכלל ההורים שרואיינו (חברים בקבוצות המנהיגות ומי שאינם חברים בהן) נטלו חלק פעיל לפחות בסוג אחד של פעילות למען הכלל: החל בעזרה בשיווק המרכז להורים אחרים ובהודעות על פעילויות, דרך עזרה בארגון פעילויות או בהבאת כיבוד, וכלה בהשתתפות במפגשי ועדות הביצוע של המרכזים ובקידום פעילות ונושאים ברמה העירונית (מול גורמים כמו מחלקת הרווחה, מערכת החינוך, גורמי בריאות וכדומה). רוב ההורים שנטלו חלק בפעילות מול גורמי חוץ (77% מהם) הם הורים שהיו, או עודם, חברים בקבוצות המנהיגות.
- ◆ 31% מכלל ההורים שרואיינו ציינו כי יהיו מעוניינים להיות פעילים ו/או לסייע למרכז בעתיד, ושיעור דומה (32%) השיבו "אולי".

מתכונת הפעילות הרב-נכותית:

- ◆ 51% מן ההורים הביעו עמדה חיובית ברורה וציינו כי למתכונת הרב-נכותית של המרכז יש "בעיקר יתרונות". 20% סברו כי יש לה "יתרונות וחסרונות במידה דומה". רק 6% אמרו כי בעיניהם יש למתכונת זו "בעיקר חסרונות". 23% הנותרים ציינו כי אין להם דעה ברורה בנושא.

השתתפות אבות בפעילויות המרכזים:

- ◆ כמו בעכו, שיעור ההשתתפות של האבות היה נמוך משמעותית משל האימהות. אבות השתתפו בשיעורים הגבוהים ביותר בפעילויות המרכז ברמת גן, פחות מכך במודיעין עילית ובאשדוד, וההשתתפות המועטה ביותר של אבות נמצאה במרכז בקריית גת.

מרכז משותף לאוכלוסייה מעורבת – חרדית ו'כללית':

- ◆ בשתיים מן הערים בהן נמצאים מרכזים שנכללו במחקר, אשדוד וקריית גת, מתגוררת אוכלוסייה חרדית גדולה יחסית, לצד אוכלוסייה 'כללית' (חילונית, מסורתית ודתית לאומית). מדברי חלק מן ההורים עולה שקיים קושי בשילוב האוכלוסיות הללו לפעילויות משותפות, והיו הורים חרדים שציינו

כי יש מחסור בפעילויות שמתאימות להם, ובמיוחד לגברים חרדים (בשל סייגי צניעות והקשרי תרבות). עדויות לקושי זה עלו גם מפי מנהלי המרכזים ומפי אנשי מקצוע נוספים. בקריית גת התקיימו פעילויות משותפות לאימהות וילדים (שלעתים באו לידי ביטוי בהדרה חלקית של אבות), ובאשדוד – שיש בה קהילה חרדית גדולה יותר – המרכז מעוניין לתת שירות מקצועי לאוכלוסייה החרדית אך מתקשה בכך.

תרומת המרכז בעיני ההורים:

כשנשאלו ההורים באופן פתוח על תרומת המרכזים להם, ציינו רבים מהם תרומות מסוגים שונים, שרובן משתייכות לאחד או יותר מתחומים אלה:

- הפגה של תחושת בדידות
- עצם קיומה של מסגרת המהווה 'כתובת'
- קבלת מידע שימושי
- הזדמנות לפעילות הפגה והנאה משפחתית
- מסגרת לאחים ולאחיות של הילדים עם המוגבלויות
- הזדמנות להיות פעילים ולתרום לזולת
- מענה ייעודי לילדים עם המוגבלויות (במודיעין עילית, על בסיס תוספת תקציבים חיצוניים)

השפעה על תחושת הבדידות:

ההורים נשאלו מספר שאלות בנוגע לתחושת הבדידות שלהם ולמידה בה המרכזים מספקים מענה לתחושה זו. כמו בעכו, רבים מן ההורים ציינו כי המרכזים השפיעו לטובה על הפגת תחושת הבדידות הכרוכה בהתמודדות עם הבעיות של ילדיהם (55% מההורים), כי תחושת השותפות עם הורים אחרים והשיחות עמם על קשיי הילדים חשובים להם (56% ו-64% בהתאמה). עם זאת, בעבור רבים מהם, הקשר עם הורים אחרים שהכירו במרכז לא הבשיל לקידום יחסיהם מחוץ לזמני הפעילות הרשמית במרכז או לכדי התייעצות הדדית: רק 31% ציינו כי הם נפגשים מחוץ למרכז עם הורים אחרים שאותם הכירו במרכזים, ורק 38% ציינו כי הם נוהגים להתייעץ עם הורים אחרים בסוגיות הנוגעות לגידול ילדיהם.

תחושת מסוגלות הורית:

כמעט כל ההורים (98%) ציינו שיפור לפחות בהיבט אחד של תחושת המסוגלות ההורית, מאז הגיעו לראשונה למרכז למשפחה. בקרב ההורים שהשתתפו בקבוצת הורים אחת לפחות (עם מפגשים לאורך זמן), הגיע שיעור המייחסים את השיפור, לפחות בחלקו, למרכז ל-57%, לעומת 29% בקרב הורים שהשתתפו רק בפעילויות מזדמנות.

סיכום וסוגיות מרכזיות

מן הראיונות עם ההורים ועם אנשי המקצוע, עולה בבירור תמונה חיובית של המרכזים למשפחה, וניכר שהם עונים על צורך משמעותי שלא ניתן לו מענה מקיף ומסודר בטרם הקמתם – הצורך בראייה כוללת ובמתן מענים לתא המשפחתי שבו חי ילד עם מוגבלות. שביעות הרצון מן השירותים הניתנים במרכזים רבה, וברור שהם מצויים בעיצומו של תהליך התפתחות משמעותי.

יחד עם זאת, ובמיוחד לנוכח העובדה שהתכנית מצויה בצומת דרכים של מעבר מתכנית ניסיונית לשירות ממשלתי, חשוב להעלות מספר סוגיות ולבחון אותן. מלבד סוגיות שכרוכות במהותן בתכנית הניסיונית ובשלבי הקמתה, ושחשוב לתת עליהן את הדעת בעיקר בתכנון תכניות אחרות בעתיד (כגון סוגיית ריבוי הגופים המנהלים בשלב הניסיוני של התכנית), להלן כמה מן המרכזיות שבהן, שעומדות על הפרק בימים אלה:

- ◆ **משאבים, כוח אדם ובידוד של המנהלים:** חשוב לבחון את סוגיית כוח האדם במרכזים. כוח האדם מוגבל לעומת היקף הפעילות המצופה, ולא מאפשר עבודת צוות והתייעצות. יש לבחון האם תוספת משרה חלקית של רכז מתנדבים אכן תפתור קשיים אלה, והאם כפיפות המרכזים למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות אכן תסייע למנהלים לחוש שהם עובדים המשתייכים לצוות המחלקה. יש לבחון גם כיצד ניתן להמשיך את למידת העמיתים של מנהלי המרכזים ברחבי הארץ, עם סיום תפקידה של המנהלת הארצית של התכנית והעברת הניהול למשרד העבודה והרווחה. כן הוצע לבחון את האפשרות לקיים הכשרה מסודרת למנהלי המרכזים החדשים שיוקמו, ובעיקר בעבודה סוציאלית קהילתית.
- ◆ **תפקיד המפקח המוביל:** עם סיום הניהול הארצי השוטף של התכנית במתכונתו הניסיונית, חשוב להגדיר ביתר פירוט את תפקידי המפקחים המובילים, אשר עוסקים בפיקוח ובקרה על התכנית, דואגים למימוש מדיניות המשרד במרכזים ומביאים את הקולות מן השטח למטה המשרד. זאת כדי למנוע מצב שכל מרכז יפעל באופן מקומי, ללא די הכוונה מרכזית. יצוין שתהליך של הגדרה כזו מצוי בעיצומו בעת השלמת דוח זה.
- ◆ **מתכונת הפעילות האזורית:** לנוכח אי-הצלחתה של המתכונת האזורית במרכזים שנבחנו במחקר ושנועדו מלכתחילה לפעול במתכונת זו, ברור שהמתכונת היישובית היא זו שתוסיף להתקיים במרכזים המוטמעים כשירות מן המניין של משרד העבודה והרווחה. במצב דברים זה, חשוב לבחון מודלים אפשריים למתן שירותי מרכז למשפחה במועצות מקומיות קטנות, שאין בכוחן להקים ולתחזק מרכז משלהן, כמו גם ביישובים קטנים המאוגדים במועצות אזוריות.
- ◆ **מעורבות אבות:** מומלץ ליישם את ההמלצות שניתנו כבר בדוח הביניים על המרכז בעכו, ושדומות להן הועלו גם בשלב השני, מפי הורים ואנשי מקצוע כאחד: להתאים בעבור האבות את סוגי הפעילויות ואת שעות הפעילויות, ולדאוג לכך שיהיו גם גברים בצוות המרכז. חשוב לפנות באופן יזום לאבות ולהיוועץ בהם באשר לפעילויות שעשויות לעניין אותם. חשוב שהקידום של מעורבות האבות ייעשה תוך התחשבות במבנה החברתי והתרבותי הייחודי של האוכלוסייה בכל יישוב.
- ◆ **קשר עם בני משפחה נוספים:** מומלץ לבחון דרכים להרחבת הפעילות המיועדת לאחים ולאחיות של הילדים עם המוגבלויות, וכן של פעילויות המשותפות לבני משפחה שונים יחד, תחומים שלא התפתחו משמעותית בכל המרכזים, ובמיוחד לבחון דרכים נוספות להגיע לאחים/ות בגיל בית הספר התיכון, שעד כה מיעטו להגיע לפעילויות כאלה. כמו כן, מומלץ לשקול הרחבה של היקף פעילויות לסבים וסבתות, שלא פעם מהווים מעגל תמיכה משמעותי במשפחות.
- ◆ **מענה למגוון אוכלוסיות:** נראה שהמרכזים לא מצליחים להגיע לחלק מאוכלוסיית העולים. הוצע לשלב במרכזים מתנדבים שיוכלו לסייע במענה לעולים, שהם מכירים את שפתם ואת תרבותם. ייתכן שהדבר יוכל להיעשות עם תגבור המרכזים ברכזי מתנדבים.

- ◆ **מענה לאוכלוסייה חרדית ו'כללית':** הוצע לשקול האם יש צורך בשני מרכזים נפרדים ביישוב, שיפעלו במקביל בעבור האוכלוסיות השונות, מבלי להדיר את אחת הקבוצות מקבלת שירות, או לפעול במתכונת של מרכז משותף, שיקיים פעילויות שחלקן משותף וחלקן ייעודי לפלח אוכלוסייה מסוים. חשוב להבין ששני הפתרונות הללו עשויים לחייב תוספת משאבים, אם לא רוצים לפגוע בהיקף המענים שיוצע לכל משפחה.
- ◆ **מתנדבים:** במרבית המרכזים שנכללו במחקר לא התפתח עדיין במידה משמעותית תחום ההתנדבות, שמוגדר כאחד מתחומי הפעילות. זאת בעיקר בשל מחסור בכוח אדם, בזמן ובידע הכרוך בהפעלת מתנדבים. התגבור המתוכנן של תחום זה, בידע ובתקנים לרכזי מתנדבים, וכן ברכוז ארצית שתלווה את ביסוסו בשנה הקרובה, עשוי לשפר את המצב. לתחום ההתנדבות עשויה להיות השפעה הן על מידת הפעילות הישירה למען המשפחות, והן על מידת ההשפעה של המרכזים על הקהילה הרחבה יותר. זאת באמצעות קשרים בין מתנדבים למשפחות והגברת המודעות לתחום המשפחות המיוחדות, כמו גם באמצעות הגברת המעורבות החברתית של הורים ואחים גדולים מקרב המשפחות לקוחות המרכז.
- ◆ **מתן מענה לקשיים הכלכליים של המשפחות:** כבר השלב הראשון בעכו הצביע על העובדה שרבות מן המשפחות תופסות את חוסר הביטחון הכלכלי כאתגר מרכזי בחייהן. ממצא דומה עלה גם בשלב השני. לפיכך, מוצע לבחון אפשרות לשלב במרכזים שירותים שיסייעו למשפחות בתחום זה, כגון סדנאות לשיפור ההתנהלות הכלכלית ו/או שירותים שיסייעו להורים (ובמיוחד לאימהות), שרבות מהן אינן מועסקות או מועסקות בהיקף חלקי) לשלב בהצלחה עבודה עם הטיפול בילדיהן, או לקשר לשירותים מסוג זה הניתנים בידי המחלקה לשירותים חברתיים.
- ◆ **עצמאות המרכזים מול המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות:** עם הטמעת התכנית במערכות הרווחה, הופכים המרכזים לשירות שמפעילות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. לצד היתרונות הגלומים בכך, עלה גם חשש מפני אפשרות של תלות רבה מדי של המרכזים במחלקות. זאת במיוחד לנוכח תפקידן של קבוצות המנהיגות שאמורות, בין היתר, להפעיל לחץ, כשהדבר נדרש לדעתן, על הרשות המקומית, ובכלל זה על מחלקת הרווחה. נאמר כי התלות של המרכזים ברשות עלולה לגבור עם ההטמעה, ובכך עלולה להיפגע עצמאותם היחסית, כמסגרת שהתוויית דרכה נעשית בידי ההורים. חשוב להיות מודעים לסיכון זה ולפעול להפחתתו.
- ◆ **השפעה קהילתית:** מומלץ להגדיר בצורה ברורה יותר את המטרות הכלליות של הפעילות הקהילתית ברמה היישובית (באמצעות קבוצות המנהיגות), כמו גם את המטרות הייחודיות לכל אחד מן היישובים. עלה גם הצורך לבסס כלי מדידה והערכה, שיאפשרו לבחון את ההצלחות בתחום זה, ושניתן יהיה להיעזר בהם כדי לשפר את תוצאות ההתערבות ברמה העירונית. יש לקוות ששיתוף הפעולה בין הגורמים במשרד העבודה והרווחה, המתמחים באנשים עם מוגבלות, לבין השירות לעבודה קהילתית במשרד, שכבר החלו בהגדרת היעדים והמטרות, יסייע בכך ויאפשר למצות את פוטנציאל ההשפעה של המרכזים על הקהילה העירונית כולה.

דברי תודה

ברצוננו להודות לכל האנשים שסייעו לנו בביצוע המחקר ובהכנת דוח זה :

לכל ההורים שתּרמו מזמנם ומניסיונם והשיבו לשאלונים הטלפוניים, ובמיוחד לשמונה אימהות פעילות במרכז בעכו, שניאותו להתראיין בראיונות עומק ממושכים, פנים אל פנים. שמותיהן אינם מפורטים כאן כדי לשמור על פרטיותן.

למנהלי המרכזים : אמירה עאסי, מנהלת המרכז למשפחה בעכו מהקמתו ועד לקיץ 2012; עידן יצחק-שרוני, שניהל את המרכז באשדוד, וג'ני ריטוין שהחליפה אותו בתפקיד; לבנת לבנשטיין, מנהלת המרכז במודיעין עילית; גל עטייה, מנהלת המרכז בקריית גת; נועה רייטר, מנהלת המרכז ברמת גן.

לעובדים ולשותפים הנוספים במרכזים ובגופים המפעילים : שוש קמינסקי מבית איזי שפירא; רחלי ברנפלד, מנהלת המתנ"ס במודיעין עילית; שרה מלכין מן המרכז במודיעין עילית; יואל רחמים, מנהל מרכז מריאן בקריית גת; עדה גואטה מן המרכז בקריית גת; איילת דוד, עובדת קהילתית מן המרכז ברמת גן; יעקב הורביץ מעמותת עזר מציון; לאה ברקמן-פורת מעמותת אקים.

למפקחות המובילות : ענבל לוריא (אשדוד), שושי שמילה (קריית גת), חמדה צוקרמן (רמת גן).

לאנשי המקצוע המעורבים בפעילות המרכזים ברשויות המקומיות : אורנית בן-ישי, יהודה ויסקין, משה נריה חובב ומיכל שרון (עכו), אורנה טוביאס (אשדוד), יהודית לב, ציבי מן ושני שור (מודיעין עילית), אביטל שלום (קריית גת), גילה טאושטיין (רמת גן), ומישל אלחרר, מנהל תחום צרכים מיוחדים בחברה העירונית למתנ"סים באשדוד.

תודה לאנשי המקצוע מיישובים נוספים שתּרמו מזמנם, מידיעותיהם וממחשבותיהם למחקר בשלבי השונים : טל בוקר, מנהלת השירות הפסיכולוגי-חינוכי בעכו; רחל זאבי, יועצת בית הספר ניצנים בעכו; לבנה כרם, מנהלת בית הספר ניצנים בעכו; עדי לי-אב, מנהלת בית הספר אייל בעכו; אידה רוזנפלד, מרכזת תחום אוכלוסיות מיוחדות במתנ"ס בית היימן בעכו; אלהאם זידאן מג'דידה-מכר; בת-שבע מלכה ממטה אשר; גילה קריגספלד מנהריה.

תודה מקרב לב ל :

מנחות קבוצות האימהות במרכז בעכו : אסתר (אתי) בהם-טביב וז'קלין מטר.

מיכל גולן, מיכל כהן הטב ורבקה שי מגוינט ישראל-אשלים.

אוסנת אביבי, הדס זהבי, קרן קרדי ואריה שמש – מפקחים ארציים במשרד העבודה והרווחה.

לילך קדוש, המנהלת הארצית של תכנית המרכזים למשפחה.

תמי קרישפין, מנכ"לית ארגון קשר – הבית של המשפחות המיוחדות.

תודה לאנשי המקצוע שסייעו בגיבוש השאלונים להורים בשלבי המחקר השונים : פרופסור ליאורה פינדלר מאוניברסיטת בר-אילן, דניז נאון ויפתח גורדוני ממכון מאיר-רס-גוינט-ברוקדייל, אוסנת אביבי וברוך שוגרמן ממשרד העבודה והרווחה.

תודה לראניה ג'ראר-בשיר ממכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל שקיימה ראיונות עומק עם אימהות פעילות במרכז בעכו. תודה מיוחדת לחברים מיחידת עבודת השדה במכון, שבלעדיהם לא היו מתקיימים הראיונות הטלפוניים עם מאות הורים וקולם לא היה נשמע במחקר: חן צוק-תמיר, מנהלת היחידה; בן שלומי פון שטראוס ששקד על הגרסאות הממוחשבות של השאלון; מרק מלקוביץ' וחנה גולדברג, שריכזו את עבודת השדה בשלבים השונים של המחקר. תודה למראיינים שביצעו את הראיונות הטלפוניים עם ההורים לקוחות המרכזים: חנה גולדנברג, סונדוס חסן, שרה טוויטי, יפית כהן, אדם מנדאוי, מייסון מסלוחי, נוהא עבאס ויורי שפייר.

תודה מיוחדת לקרן מנדל ברמן למחקר על ילדים עם מוגבלויות על סיועה במימון המחקר.

תוכן העניינים

1	מבוא	1
3	קיצור תולדות המרכזים למשפחה – מן המרכז בעכו לתכנית ארצית	2
4	מחקר ההערכה	3
4	3.1 מטרת המחקר ושלבי המחקר	3.1
5	3.2 שאלות המחקר	3.2
5	3.3 אוכלוסיית המחקר	3.3
6	3.4 שיטת המחקר	3.4
6	3.5 כלי המחקר	3.5
9	4. המרכז בעכו	4
9	4.1 רקע היסטורי	4.1
10	4.2 הקמת המרכז בעכו	4.2
11	4.3 התנאים להקמה מוצלחת של מרכז למשפחה על פי הניסיון בעכו	4.3
12	4.4 היקף ומגוון הפעילויות במרכז	4.4
13	4.5 המרכז למשפחה בעכו והמחלקות לשירותים חברתיים באזור	4.5
14	4.6 ממצאים עיקריים מן הראיונות עם ההורים מן המרכז בעכו	4.6
18	4.7 סוגיות מרכזיות בעקבות הערכת המרכז בעכו	4.7
20	5. השלב השני – מחקר בארבעה יישובים	5
20	5.1 הרחבת התכנית והשינויים בה	5.1
23	5.2 בחירת המרכזים שייכללו במחקר ומהלך ביצוע המחקר	5.2
24	5.3 תשתיות – כוח אדם ותשתיות פיזיות	5.3
30	5.4 ניהול המרכזים – ברמה הארצית וברמה המקומית	5.4
33	5.5 הפעילויות במרכזים והגיוון בין המרכזים	5.5
44	5.6 מענה לכלל המשפחה	5.6
45	5.7 מענה לאוכלוסייה מעורבת, חרדית וכללית	5.7
46	5.8 פעילות במתכונת אזורית	5.8
47	5.9 ממצאי המחקר בארבעת היישובים	5.9
68	6. סיכום וסוגיות מרכזיות	6
76	רשימת מקורות	76

רשימת הלוחות

- 23..... לוח 1 : המרכזים שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית.....
- 47..... לוח 2 : התפלגות מספר הילדים במשפחות שרואיינו.....
- 48..... לוח 3 : התפלגות הגילים של הילדים עם הצרכים המיוחדים במשפחות שרואיינו.....
- 48..... לוח 4 : שכיחות סוגי המוגבלויות של הילדים עם הצרכים המיוחדים, לפי דיווחי ההורים.....
- 49..... לוח 5 : הילדים, עד גיל 18, לפי הימצאות במסגרות חינוך מסוגים שונים.....
- לוח 6 : תפיסת הצרכים בידי ההורים (אחוז מכלל ההורים שציינו בנוגע לכל משפט
50..... כי הוא מבטא צורך "חסר מאד" ו/או "קצת חסר").....
- 51..... לוח 7 : התפלגות מקורות המידע שמהם נודע להורים לראשונה על קיום המרכז למשפחה.....
- 52..... לוח 8 : הסיבות לאי-הגעה למרכז במהלך החודשיים שקדמו לריאיון.....
- 56..... לוח 9 : התפלגות גילי האחים/ות שהשתתפו בקבוצות.....
- 58..... לוח 10 : ההורים שהוצע להם להצטרף לקבוצת המנהיגות ואלה שהצטרפו בפועל.....
- לוח 11 : ההורים שנטלו חלק פעיל, לפחות פעם אחת, בפעילויות מסוגים שונים
60..... למען הכלל במסגרת המרכז.....
- לוח 12 : תשובות ההורים בנוגע להיגדים העוסקים בתחושת בדידות ובקשרים
65..... עם הורים אחרים שפגשו במרכז.....
- לוח 13 : הורים שציינו כי חל אצלם שיפור בהיבטים שונים של מסוגלותם כהורים
67..... לילד/ה/ים עם מוגבלויות מאז הגיעו בראשונה למרכז.....

1. מבוא

לידת ילד עם מוגבלות, או ההכרה במוגבלות, כאשר זו מתגלה בשלב מאוחר יותר, מביאה בעקבותיה לא פעם הפרה משמעותית של האיזון במערכת המשפחתית. במקרים רבים חווה המשפחה משברים מרגע שמתעורר החשד לליקוי אצל הילד ובמהלך שלבי ההתייעצות והאבחון. החששות מפני העתיד, ולא פעם גם הקושי לקבל מידע באשר למוגבלות ולשירותים להם זקוק וזכאי הילד, גורמים לעתים לזעזוע משמעותי במשפחה. מאמצי הטיפול השוטף בילד, לאחר שניתנת האבחנה, וההתמודדות עם קשייו בחיי היום-יום ועם השונות שלו, מביאים עמם לחץ רב ודחק (stress) המופעלים על התא המשפחתי, לאורך השלבים השונים בחייו של הילד. הורים רבים נאלצים לוותר על יציאה לעבודה או להפחית מהיקף עבודתם, דבר שפוגע במצבה הכלכלי של המשפחה. העיסוק הרב בענייניו של הילד עם הצרכים המיוחדים, כמו גם ההוצאות הכספיות הכרוכות בטיפול בו והחשש מסטיגמה חברתית שעלולה להשפיע על המשפחה כולה, גורמים פעמים רבות לויתור על פעילויות פנאי ועל מעורבות בקהילה. הדבר מגביר גם את שחיקתם הנפשית של ההורים. כתוצאה מכך, הורים רבים חווים מצוקה רגשית, תסכול, אכזבה ודאגה לגורלו של הילד. אלה מתגברים לעתים גם עקב רגשות אשם, ואף בושה, שהם במקרים רבים נחלתם של הורים לילדים עם מוגבלות. המצוקה המתפתחת מרעה לעתים גם את היחסים שבין ההורים עצמם, לעתים עד כדי גירושין (לוי-שיף ושולמן, 1997; פינדלר, 2005; קנדל, 1997; שטנר, 1997). כן נמצא כי הורים לילדים מעוכבי התפתחות נוטים לתפוס עצמם כהורים המיטיבים פחות לתפקד, לעומת תפיסת התפקוד אצל הורים לילדים שהתפתחותם תקינה (לוי-שיף ושולמן, 1997).

לגורמים אלה ישנה השפעה גם על החברים בתא המשפחתי כפרטים – הילד עם המוגבלות, הוריו, אחיו ואחיותיו. אלה האחרונים, חווים לעתים תחושות של כעס, קנאה, תסכול ואשמה, לא פעם לצד רגש של אהבה לאח או לאחות עם המוגבלות. נפוצות אצלם תחושות של אבדן ובדידות עקב הזמן ותשומת הלב המוגבלים שהם מקבלים מהוריהם הטרודים בטיפול בילדיהם עם המוגבלות שדורשים התייחסות אינטנסיבית יותר. נמצא כי גם אחיהם ואחיותיהם של הילדים עם המוגבלות עלולים לחוות קשיים תפקודיים שונים (כגון הפרעות שינה וקשיים לימודיים), בושה מן ההימצאות עם אחיהם עם המוגבלות במקומות ציבוריים, חוסר נוחות להביא חברים לביתם ואף חוויות של הקנטה ואיומים מצד אחרים (שגיב, מילשטיין ובו, 2011). מחקרים מן העשורים האחרונים מצביעים על כך שגם סבים וסבתות של הילדים עם המוגבלות חווים תחושות של אבדן ודחק בעקבות לידתו של נכד עם מוגבלות (פינדלר, 2005).

כמו הוריהם, גם אחים ואחיות לילדים עם מוגבלות נזקקים לשירותי תמיכה ולמידע באשר למוגבלות של אחיהם ובנוגע למצב המשפחתי, מידע שצריך להינתן להם בהתאם לגילם ולהתפתחותם (שם). הנגישות של האחים והאחיות לשירותים כאלה נוטה להיות מוגבלת אף משל הוריהם (שם), ובעבר אף נמצא שרבים מהם אינם זוכים לכך (נאון ואחרות, 2000).

ילדים עם מוגבלות נתקלים במצבים של ניצול לרעה בשכיחות גבוהה יותר מאשר ילדים ללא מוגבלות (מרום, עוזיאל ונאון, 2002). רבים מהם חווים תופעות של הזנחה והתעללות, לא רק מצד החברה הסובבת אותם, אלא לעתים גם מצד גורמי טיפול, ואף מצד הוריהם. תופעות אלה אינן כוללות רק התעללות פעילה, אלא גם גילויים של הגנת יתר עד כדי הרחקת הילד מן הסביבה. הדבר גורר אחריו מחסור בחשיפה לגירויים מספקים, אינטלקטואליים וחברתיים כאחד, אשר חיוניים מאוד להתפתחות תקינה. תופעות אלה נובעות

מסיבות שונות, כגון: תסכול ולחץ שההורים נתונים בהם, קשיים טכניים ולחץ זמן, בושה של ההורים ורצון לגונן על ילדיהם מפני הסביבה שבחוץ ומפני קשיי החיים, והיעדר תמיכה מספקת בהורים (שם).

ממצאים מספרות המחקר הצביעו על כך שמקורות תמיכה חברתיים, פורמליים ובלתי פורמליים גם יחד, מסייעים להתמודדות יעילה עם מצבי דחק מתמשכים במשפחות בכלל, ועם אלה הכרוכים בגידולו של ילד עם מוגבלות בפרט (פינדלר, 2005). ממצאים כגון אלה עמדו בבסיס התכנית להקמתם של מרכזים, שבהם המשפחות מצויות במרכז, ואשר נועדו להעניק תמיכה לבני המשפחה השונים, הן המשפחה הגרעינית והן סבים וסבתות, שעשויים – בהינתן תמיכה מתאימה – להוות דמויות משמעותיות שיכולות לתמוך בעצמן במשפחת ילדיהם המתמודדת עם קשיים (שם)

בבסיס לתכנית להקמת מרכזים למשפחות, ערך מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מיפוי של השירותים השונים שהיו קיימים באותה עת בארץ והעניקו סיוע למשפחות כאלה (שגיב, מילשטיין וכן, 2011). מיפוי זה התייחס ל-19 מרכזים שונים ברחבי הארץ שהעניקו שירותים מסוגים שונים למשפחות. נמצא כי 16 מבין המרכזים האלה שירתו משפחות לילדים עם מוגבלויות מסוג אחד, ולא את כלל האוכלוסייה הזקוקה לשירותים כאלה. זאת על אף שמרבית נציגי המרכזים הללו, שהופעלו בידי גורמים שונים ומגוונים, ואשר רואיינו במסגרת המיפוי, הביעו דעה התומכת במרכזים רב-נכוניים. לטענתם, למרכזים כאלה ישנה היכולת לספק שירותים מגוונים ויעילים יותר, על בסיס קהילתי-יישובי, לכלל המשפחות שבהן ילדים עם מוגבלויות. תכנית המרכזים למשפחות, שפותחה בידי ג'וינט ישראל-אשלים, ושחבר אליה בהמשך משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן משרד העבודה והרווחה), כוונה לתת מענה לצורכיהן של כלל המשפחות הללו. על פי כתב התכנית, מטרת המרכזים לסייע למשפחות המתמודדות עם טיפול בילד עם מוגבלות, כדי להפחית את הסיכון הטמון במצבי התסכול, החרדה והכאב שחווים ההורים ובני המשפחה הנוספים. זאת על בסיס ההנחה שציוד המשפחה במידע ובכלים המתאימים לגידול הילד עם המוגבלות הוא אחד המפתחות לאיכות החיים של הילד, למניעת הזנחה ופגיעה, לקידום וחיזוק הילד ולפיתוח יכולותיו לחיים עצמאיים ומלאים ככל האפשר, וכן לאיכות חיי המשפחה כמערכת.

יעדי התכנית הם:

- ◆ שיפור איכות החיים של המשפחות
- ◆ סיוע להורים במימוש תפקידם המרכזי כהורים
- ◆ טיפוח מנהיגות הורים
- ◆ חיזוק ושיפור הקשר בין הורים ואנשי המקצוע והובלת שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע לגבי תפיסת מקומה של המשפחה בתהליך הגידול, השיקום והטיפול בילדים עם מוגבלות
- ◆ מיצוי זכויות ושירותים בקהילה.

המרכז הראשון במסגרת תכנית זו הוקם בשנת 2008 בעיר עכו, ושנים אחדות לאחר מכן החלה הקמתם של מרכזים נוספים ביישובים שונים ברחבי הארץ (כפי שיפורט להלן).

2. קיצור תולדות המרכזים למשפחה – מן המרכז בעכו לתכנית ארצית¹

המרכז למשפחה בעכו הוקם באמצע שנת 2008, כתכנית ניסיונית של ג'וינט ישראל-אשלים, בשיתוף עם משרד העבודה והרווחה, והוא הופעל בארבע שנותיו הראשונות על ידי בית איזי שפירא.

הפעילות במרכז בעכו, בשנותיו הראשונות, נחלקה לפעילות פרטנית ולפעילות קהילתית. הפעילות הפרטנית כללה מפגשים של הורים עם עובדת סוציאלית (ששימשה כמנהלת המרכז), לשם קבלת מידע פרטני בנוגע למיצוי זכויות, לשירותים בעבור הילד והמשפחה, וכן לשם ייעוץ בנוגע להתמודדות עם קשיים שונים במשפחה (אך לא טיפול פסיכו-סוציאלי ממושך). הפעילות הקהילתית כללה: ימי כיף ופעילות הפגה לכל המשפחה, הרצאות להורים בנושאים מגוונים, קבוצות הורים הנפגשות לאורך זמן (ובכללן קבוצות העצמה וקורס מנהיגות), כנסים, קורס מחשבים לאימהות, חוג תיפוף לילדים, ומשחקייה לילדי אימהות פעילות (בעת שהאימהות עסוקות בפעילות שלהן). קבוצת האימהות הייתה מעורבת מאד בפעילות המרכז ובפעילות סגורה, ואף אירגנה פעילויות בעבורן ובעבור משפחותיהן.

פעילותו של המרכז לוותה בשנתו השלישית ובשנתו הרביעית במחקר הערכה, שבוצע בידי צוות המרכז לחקר מוגבלויות במכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל. מחקר ראשוני זה הוא חלק מן המחקר הרחב יותר, אשר מלווה את תכנית המרכזים למשפחות, ואשר על ממצאיו מבוסס דוח זה.

בעקבות הניסיון משנותיו הראשונות של המרכז בעכו, ובכלל זה ממצאי הביניים של מחקר ההערכה (שעיקריהם יובאו להלן), גיבשו משרד העבודה והרווחה וג'וינט ישראל-אשלים שורה של שינויים במתווה התכנית, לקראת הקמת תכנית ניסיונית רחבה יותר, שתופעל בכמה ערים ברחבי הארץ, והגדירו באופן ברור יותר את מרכיביה. שינויים אלה יתוארו בהרחבה בהמשך דוח זה. אחד מן השינויים המרכזיים היה שלא להוסיף ולקיים במרכזים פעילות של תמיכה וייעוץ למשפחות באופן פרטני, אלא למקד את עיקר העשייה בפעילות קבוצתית וקהילתית, להותיר את השירות הפרטני כולו בידי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ולהסתפק, לכל היותר, בתיווך פרטני לשירותים קיימים.

לשם מימוש התכנית הניסיונית הרחבה הוצא מכרז ממשלתי בשנת 2012 להפעלת ארבעה מרכזים ניסיוניים – שלושה מרכזים חדשים, והמשך הפעלת המרכז הקיים בעכו. הוחלט כי מרכזים אלה, שיופעלו במתכונת אזורית, יוקמו בידי גופים מפעילים שונים שייבחרו במכרז. מאחר שהגוף שהקים את המרכז בעכו, בית איזי שפירא, החליט שלא לגשת למכרז זה, נבחר גורם מפעיל חדש גם למרכז בעכו.

הקמת המרכזים נתקלה בקשיים ארגוניים וביורוקרטיים שונים, שיתוארו להלן. המרכזים החדשים החלו לפעול באופן מסודר לאחר עיכובים משמעותיים, השונים ממקום למקום באורכם ובנסיבותיהם, בהתאם לקשיים ולקצב ההתגברות עליהם. בעקבות הקשיים בהפעלת מרכזים במודל אזורי (להלן), הקים משרד העבודה והרווחה מאוחר יותר, בשיתוף עם ג'וינט ישראל-אשלים, מרכזים נוספים, במתכונת יישובית ולא אזורית, המופעלים באמצעות זכיינים הפועלים במישור העירוני ומצויים בקשר רצוף עם המחלקות לשירותים חברתיים. בעת כתיבת שורות אלה (באמצע שנת 2016) פועלים ברחבי ישראל במסגרת תכנית זו 12 מרכזים למשפחות ברחבי הארץ, מהם 11 שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית, ואחד נוסף, שהוקם

¹ לתולדות הרעיון שבבסיס המרכזים ומידע נוסף על התפתחות התכנית יוקדש פרק נוסף להלן (פרק 4).

בשנת 2016, מראש כשירות של משרד העבודה והרווחה. חלק מן המרכזים שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית כבר מצויים בשלבים שונים של הטמעה מלאה כשירות ממשלתי מן המניין מטעם משרד העבודה והרווחה, בכפיפות ישירה למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות בהן הם פועלים, אחרים יעברו לאחריות מלאה כזו של רשויות הרווחה בראשית שנת 2017. פירוט היישובים שמצויים בהם המרכזים, מועדי הקמתם ומידע נוסף עליהם יובאו בלוח 1.

התפתחות נוספת שחלה בתכנית, בשלב ההקמה של המרכזים היישוביים, הייתה הצטרפותו של השירות לטיפול באדם עם אוטיזם במשרד העבודה והרווחה לתכנית. על אף שהמרכז בעכו נתן שירות בשנותיו הראשונות גם למשפחות שלהן ילדים בספקטרום האוטיסטי, השירות לטיפול באדם עם אוטיזם לא הצטרף לתכנית בתחילה ולא השתתף במימונה, ולכן המרכזים האזוריים שהוקמו לא יועדו לכלול את המשפחות האלה. ההחלטה שלא להצטרף בתחילה נבעה מכך שהשירות מפעיל מזה שנים רבות באזורים שונים בארץ מרכזים ייעודיים למשפחות שבטיפולו באמצעות אלוי"ט (אגודה לאומית לילדים אוטיסטים). ההחלטה להצטרף לבסוף נבעה מן ההבנה שהמרכזים הייעודיים אינם די נגישים לאוכלוסייה המתגוררת בחלק מן הערים שבהן הוקמו מרכזים למשפחה, ומשום שתרומתם של המרכזים שונה מזו המסופקת בידי אלוי"ט – דגשים על בניית קהילה, מנהיגות הורים ופעילות הפגה, על בסיס יישובי ורב-נכותי, לעומת מתכונת פעילות יותר פרטנית ושל קבוצות תמיכה הומוגניות יותר במרכזים הייעודיים למשפחות ילדים בספקטרום האוטיסטי.

3. מחקר ההערכה

3.1 מטרת המחקר ושלבי המחקר

מטרת המחקר העומד בבסיס דוח זה היא לסייע לוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים ולמפעיליהם להעריך את מגוון המענים הניתנים בהם, כדי לסייע בשיפורם ובפיתוחם, וכן ליצור בסיס ידע שיוכל לסייע בהקמת מרכזים נוספים בעתיד ובתכנון השירותים שיסופקו בהם.

המחקר נערך בשני שלבים:

א. הערכה מעמיקה של המרכז למשפחות בעכו בשנותיו הראשונות: שלב זה התמקד במרכז בעכו, בארבע השנים שהוא היה מרכז ניסיוני יחיד (2008-2012).² משום כך, עסק שלב זה בבחינה מעמיקה ומפורטת של תהליכי ההקמה של המרכז ושל היבטים שונים של פעילותו. ממצאי שלב זה הובאו בהרחבה בדוח ביניים, שנמסר בשנת 2013 לכל הגורמים המעורבים בתכנית המרכזים למשפחות, ושימש בסיס לשינויים בדגשים שונים של התכנית. מאחר שחלו מאז שינויים בתכנית, וחלק מן הממצאים אינו משקף את התכנית כפי שהיא כיום, יובאו להלן רק עיקרי הממצאים הרלוונטיים, ולא באופן מלא ומפורט כפי שהובאו בדוח הביניים.

ב. מחקר בארבעה מרכזים (2015-2016): שלב זה נועד לבחון את תכנית המרכזים באמצעות "מדגם" של ארבעה מרכזים פעילים, ביישובים שונים ובדגמי הפעלה מגוונים. שלב זה נועד להביא בפני האחראים לתכנית תמונת מצב כוללת שלה. על אף שהוא מתעמק פחות בפרטים של כל אחד מן המרכזים, הקפדנו לכלול בו התייחסות לשונות בין המרכזים בהיבטים כגון: הבדלים בדרכי הפעולה

² בקיץ 2012 עבר המרכז, במסגרת המרכז של משרד העבודה והרווחה, מידי של בית איזי שפירא לידי ארגון אקים, שהחל לשמש כגוף המפעיל שלו. זאת במקביל לתחילת הקמתם של מרכזים בערים נוספות.

תוך התאמה לאופי האוכלוסייה ולמאפייני היישוב; הצבעה על מגוון פתרונות ודרכי התפתחות של המרכזים במסגרת המתווה הכללי המשותף של התכנית; והתייחסות לקיומם האפשרי של הבדלים בין אופן פעילותם של מרכזים שהוגדרו בידי ועדת ההיגוי הארצית כיישוביים לזה של מרכזים שהוגדרו כאזוריים. לאחר כמה שינויים במתווה המחקר, הוחלט לבסוף, בידי ועדת ההיגוי הארצית של התכנית, לכלול במחקר את המרכזים הפועלים בארבע הערים האלה: אשדוד, מודיעין עילית, קריית גת ורמת גן.³

3.2 שאלות המחקר

- א. אופן הקמתו של המרכז למשפחה והתנאים המאפשרים הקמה יעילה של מרכז מסוג זה (בעיקר בשלב הראשון של המחקר במרכז בעכו).
- ב. אופן יישום עקרונות ההפעלה של המרכזים ושל תכניות העבודה בהם (לפירוט עקרונות ההפעלה ראו פרק 4).
- ג. מידת שביעות הרצון של המשפחות, לקוחות המרכזים, מן השירותים השונים הניתנים בהם ומן המרכז בכללו.
- ד. בחינת השפעתם של המרכזים על תחושות ההורים בהיבטים של המסוגלות ההורית, הפגת הבדידות והעומס שההורים חווים, ויצירת קשרים ותמיכה הדדית בין משפחות.
- ה. השפעת המרכזים על השירותים ועל הקהילה בהיבט של יחס לצורכי המשפחות לילדים עם מוגבלויות (בעיקר בשלב השני, בארבעה מרכזים).
- ו. יחסי הגומלין שבין המרכז לבין יתר שירותי הרווחה ביישוב.

3.3 אוכלוסיית המחקר

- א. המשפחות שהשתתפו בפעילויות במרכזים
- ב. הצוות הקבוע של המרכזים: מנהלים ועובדים נוספים
- ג. הממונים/מנחים של מנהלי המרכזים מטעם הגופים המפעילים (עמותות ומחלקות לשירותים חברתיים)
- ד. חברים בצוות ההקמה וההפעלה של המרכזים
- ה. מנחי קבוצות שפעלו במסגרת המרכז (במרכז בעכו)
- ו. חברים בוועדת ההיגוי הארצית
- ז. נציגים של שירותי חינוך, רווחה ובריאות ביישובים שפועלים בהם המרכזים

³ שלב זה במחקר תוכנן במקור להתחיל זמן קצר לאחר סיום השלב הראשון ובמספר שונה של מרכזים. בשל קשיים ביורוקרטיים שונים שעיקבו את הקמת המרכזים, ובשל מגבלות תקציב שנוצרו עקב העיכובים הללו, נתקבלו החלטות בדבר דחיית מועד ביצוע המחקר, בדבר שינוי מספר המרכזים שייכללו בו וזהותם, ובדבר היקף המרואיינים שירואיינו בכל מרכז. זאת על בסיס ההבנה, שאין תועלת בהתמקדות במרכזים שטרם צברו היקף פעילות משמעותי ושמספר המשפחות שנחשפו בהם לפעילות זו קטן. בסופו של דבר החל שלב שני זה כשלוש שנים לאחר סיום השלב הראשון של המחקר.

3.4 שיטת המחקר

המחקר נערך בשילוב של שיטת מחקר כמותית ואיכותנית גם יחד. שיטה משולבת זו מאפשרת לתאר ולנתח תהליכים באופן מעמיק, ובה בעת גם לקבל מענה לשאלות המצריכות מידע כמותי, כגון מאפייני האוכלוסייה הנעזרת במרכז וצרכיה, היקפי השימוש בשירותים המוצעים במרכז, מידת שביעות הרצון מן השירותים ומן ההיבטים השונים של פעילות המרכז ותחושת המסוגלות ההורית.

השלב הראשון – המרכז בעכו: שלב זה נועד ללימוד של מרכז ראשון מסוגו, ומשום כך כלל מרכיב רחב-היקף של ראיונות עומק איכותניים, ובכלל זה עם אימהות פעילות במרכז, עם מנחות של קבוצות במרכז ועם מספר רב של אנשי מקצוע השותפים להפעלת המרכז, או קשורים אליו. בשלב זה רואיינו (ככל האפשר) שני בני הזוג בכל אחת מן המשפחות, כדי לבחון את ההבדלים בין תפיסות האימהות את המרכז לתפיסות האבות.

השלב השני – ארבעה מרכזים: שלב זה נועד כדי לספק תמונה רחבה יותר של תכנית המרכזים, ולכן התבסס על מידע כמותי שנאסף בראיונות עם ההורים, ועל היקף מצומצם יותר של ראיונות עומק איכותניים עם אנשי מקצוע. בשלב זה רואיין רק הורה אחד בכל משפחה, ההורה שהיה בקשר רב יותר עם המרכז. נוסף על כך, בשל ההחלטה של קברניטי התכנית להדגיש יותר את ההיבט הקהילתי בפעילות המרכזים, ניתן משקל רב יותר להיבט זה בשלב השני.

3.5 כלי המחקר

1. שאלון טלפוני למשפחות

נושאי השאלון כללו:

- ◆ מידע בסיסי על המשפחה
- ◆ מידע על הילדים עם הצרכים המיוחדים ועל ילדים נוספים במשפחה
- ◆ צרכיה של המשפחה כפי שהם נתפסים על ידי ההורה
- ◆ הקשר עם המרכז ועמדות כלפיו
- ◆ שימוש בשירותים השונים שניתנו במרכז ומידת שביעות הרצון מהם
- ◆ תחושת המסוגלות ההורית של ההורה כאם/אב לילד עם מוגבלות וייחוס שינויים בה השפעת המרכז
- ◆ קשרי קהילה שנוצרו בעקבות הפעילות במרכז ומעורבות בתהליכים קהילתיים

השאלון להורי המרכז בעכו (בשלב הראשון) כלל, בנוסף לכך:

- ◆ שאלה בנוגע לעמדת ההורים על היות המרכז בעכו משותף למשפחות יהודיות וערביות.
- ◆ התייחסות מפורטת לכל פעילויות המרכז, לדוגמה: לקבוצת הורים מסוימת עם מנחה מסוימת.
- ◆ שני חלקים: חלק מפורט לאם, שכלל מידע על המשפחה והילדים, וחלק קצר יותר לאב, באשר להשתתפותו בפעילויות המרכז בכללו, ובאשר לצרכים, לתחושת מסוגלות הורית ולשביעות רצון מהיבטים שונים של המרכז ותרומתו. השאלון לאם, שרואינה ראשונה, כלל גם כמה שאלות בדבר השתתפות האב בפעילויות המרכז, למקרה שהניסיון לראיין גם אותו בהמשך לא יעלה יפה.

השאלון להורי ארבעת המרכזים (בשלב השני) התבסס על זה ששימש במחקר במרכז בעכו, אולם נעשו בו התאמות נדרשות כדי שיתאים למרכזים השונים:

- ◆ התייחסות לקטגוריות רחבות של סוגי פעילויות (כגון, קבוצת הורים כקטגוריה כללית), שעשויות להופיע בווריאציות שונות במרכזים השונים.
- ◆ נוספו שאלות המתייחסות להיבטים הקהילתיים של הפעילות במרכז, בהתאם להרחבת המטרות הקהילתיות של תכנית המרכזים.
- ◆ השאלון הופנה רק להורה אחד במשפחה, זה שהיה בקשר הרב יותר עם המרכז.

ביצוע הראיונות עם ההורים:

בשני שלבי המחקר הקדימו את הראיונות מכתבים שנשלחו להורים בידי מנהלי המרכזים. להורים הובהר כי ההשתתפות במחקר היא בהתנדבות, וכי הם רשאים להודיע שאינם מעוניינים בכך, מבלי שתהיה לדבר השפעה על קבלת השירות במרכזים. רק הורים אחדים הודיעו שאינם מעוניינים ליטול חלק במחקר, ושמותיהם של אלה לא הועברו לצוות המחקר.

הראיונות הטלפוניים עם ההורים מן המרכז בעכו נערכו במהלך החודשים מאי-אוקטובר 2012. רואיינו בהם כשני שלישים מן המשפחות שתועדו במרכז כמי שהיו עמו בקשר כלשהו במהלך ארבע שנות פעילותו הראשונות – כל המשפחות שניתן היה לאתר ושהסכימו לענות על השאלון. בסך הכול רואיינו בעכו 204 הורים מ-141 משפחות: 141 בראיון אם ו-63 בראיון אב.⁴

הראיונות הטלפוניים בשלב השני נערכו בין החודשים נובמבר 2015 – פברואר 2016. ובסך הכול רואיינו 256 הורים מארבעת המרכזים, 62-66 הורים מכל מרכז, שנדגמו באורח אקראי מקרב המשפחות שנרשמו בו.⁵ לא רואיינו משפחות חדשות אשר הגיעו למרכז לראשונה בסמוך למועד הריאיון, מפני שאין למשפחות אלה ניסיון מתמשך עם המרכז. עם זאת, כן רואיינו משפחות שהיו בעבר בפעילות של המרכז, אפילו באופן חד-פעמי, אך הפסיקו להגיע אליו. זאת בשל החשיבות להבין מה הם היקפי אי-ההתמדה בפעילות ומהן הסיבות לה.

⁴ לא רואיינו אבות במקרים שאין אב במשפחה ובמקרים שלא ניתן היה ליצור קשר עם האב מסיבה כלשהי. כמו כן, לא רואיינו אבות גרושים או פרודים שאינם מתגוררים באזור שהמרכז ממוקם בו (ולכן אינו רלוונטי להם), או שאינם מצויים בקשר שוטף עם ילדיהם. במקרים אחרים, לא רואיינו אבות בעקבות בקשה של האם או אף התנגדות מפורשת שלה לכך, ובמקרים אחרים סירבו אבות לשתף פעולה עם המחקר. יודגש כי נעשה ניסיון לראיון, ככל האפשר, גם אבות שלא הגיעו בעצמם למרכז, הן כדי להבין את הסיבות לאי-הגעתם והן כדי ללמוד על תפיסתם את צורכי המשפחה ועל תפיסת ההורות שלהם לילדים עם צרכים מיוחדים. למען הדיוק, יצוין כי בשלושה מקרים הופנו שאלונים להורה מן המין האחר, בניגוד ליעוד המקורי של השאלון. כך, במקרה אחד שהאב היה בקשר עם המרכז והאם לא הייתה בו מעולם, הופנה שאלון האם לאב, ולהיפך. זאת כדי להפיק את המידע המרבי על המשפחה. בשני מקרים רואיינו קרובי משפחה המגדלים את הילדים בפועל, כשאלה אינם נמצאים בחזקת הוריהם. בניתוח הנתונים התייחסנו לכל המשיבים כאילו היו אימהות או אבות, בהתאם ליעוד המקורי של השאלון שהוצג להם. בשל המספר הקטן מאוד של המקרים החריגים, השפעתם על הממצאים מבחינה זו הייתה זניחה.

⁵ משפחות אלה היוו בין 28% ל-70% מכלל המשפחות שהופיעו ברשימות של כל מרכז, אם כי יש לציין, שקשה להסיק מהיקף הרשימות מסקנות ברורות בדבר היקף האוכלוסייה שעשתה בפועל שימוש בשירותי המרכז. זאת משום שהופיעו בהן גם משפחות שמסרו בשלב כלשהו את פרטיהן לאנשי המרכז, אך לא הגיעו בפועל לפעילות מעבר לכך. במקרה שהמראיינים יצרו קשר עם משפחה כזו שעלתה במדגם, הדבר התברר כבר עם הפנייה להורים, באמצעות שאלת סינון, והמשפחות הללו לא רואיינו בפועל ולא נכללו במספר המראיינים המדווח.

2. ראינות עומק פתוחים עם אנשי מקצוע ועם אימהות פעילות:

ראינות אלה נועדו לספק הבנה מעמיקה של עקרונות ההפעלה של המרכז, של סוגיות שונות שהתעוררו במהלך הפעלתו, וכן לדלות את מחשבותיהם בדבר כיווני פיתוח אפשריים של המרכזים למשפחה בעתיד. בסך הכול התקיימו במסגרת השלב הראשון של המחקר (על המרכז בעכו) ראינות עומק עם 22 מרואיינים, ובשלב השני עם 29. ארבעה מן המרואיינים, השותפים לוועדת ההיגוי הארצית של המרכזים, רואיינו פעמיים, בשני שלבי המחקר. גם חלק ממנהלי המרכזים, בשלב השני של המחקר, רואיינו פעמיים, בראשית המחקר ולקראת סופו. רוב הראינות התקיימו עם אנשי מקצוע במישור המקומי ובמישור הארצי. בשלב הראשון, בעכו, התקיימו גם ראינות עומק עם שמונה אימהות פעילות במרכז – ארבע יהודיות וארבע ערביות. רואיינו:

- ◆ מנהליהם של כל חמשת המרכזים, וכן נשות צוות נוספות במרכזים באשדוד, במודיעין עילית ובקריית גת
- ◆ נציגי הגורמים המפעילים של המרכזים
- ◆ מפקחות מובילות של מרבית המרכזים מטעם משרד העבודה והרווחה
- ◆ מנחות של קבוצות העצמה ומנהיגות (עכו)
- ◆ נציגים של המחלקות לשירותים חברתיים בחמש הערים, וכן ביישובים נוספים שנכללו באזור שהמרכז בעכו נועד לשרת (נהריה, ג'דידה-מכר ומטה אשר)
- ◆ אנשי מקצוע בשירותים עירוניים נוספים בחלק מן הערים: נציגי אגפי החינוך בעירייה, מערכות החינוך המיוחד (בתי ספר לחינוך מיוחד, השירות הפסיכולוגי חינוכי, התכנית הלאומית לילדים ונוער בסיכון, נציגי מתנ"סים)
- ◆ חברים בוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים: נציגות גוינט ישראל-אשלים, נציגי משרד העבודה והרווחה, מנהלת עמותת 'קשר' והמנהלת הארצית של תכנית
- ◆ אימהות פעילות (בעכו)⁶

ראינות העומק עם אנשי המקצוע ועם האימהות בשלב הראשון (עכו) בוצעו במהלך שנת 2012. ראינות העומק עם אנשי המקצוע בשלב השני (ארבעה מרכזים) בוצעו במהלך שנת 2016.⁷

3. ניתוח טופסי מעקב אחר פניות פרטניות לקבלת מידע, ייעוץ והדרכה במרכז בעכו (בשלב הראשון): טפסים אלה הועברו לידי צוות המחקר לאחר שנמחקו מהם כל הפרטים המזהים. נאסף תיעוד של פניות שנצברו במרכז במשך כ-13 חודשים (6 באפריל 2011 עד 15 במאי 2012) ב-62 טפסים שונים. תיעוד זה כולל מידע על הסיבות לפנייה למרכז ועל הסיוע שניתן לפונים, והוא אפשר לקבל מידע נוסף על הפעילות הפרטנית במרכז.

⁶ נקטה לשון נקבה משום שבקרב האבות שהגיעו למרכז לא היו כאלה שהשתלבו בתהליכים אינטנסיביים כמו קבוצת העצמה וקבוצת מנהיגות. כל ראינות העומק עם האימהות הפעילות, וכן רבים מן הראינות עם אנשי המקצוע, נעשו בפגישות פנים-אל-פנים. ראינות עם אנשי מקצוע נוספים בוצעו באמצעות הטלפון.

⁷ זאת נוסף לראינות המקדימים בחלק מן המרכזים, שבוצעו באביב-קיץ 2015 ומטרתם הייתה בעיקר לאסוף מידע שסייע בהתאמת השאלון מעכו למחקר בארבעת המרכזים. בשלב מקדים זה נערכו גם התייעצויות לצורך התאמת השאלון עם אנשי מטה מאגפים שונים במשרד העבודה והרווחה, עם צוות גוינט ישראל-אשלים ועם הרכזת הארצית של תכנית המרכזים.

4. המרכז בעכו

4.1 רקע היסטורי

הרעיון שבבסיס תכנית המרכז למשפחה החל להתגבש בגיוינט ישראל-אשלים כבר בשנת 2000. זאת בשל הצורך "להפחית את הסיכון לילד [עם המוגבלות] ולמשפחתו" (ריאיון עם רבקה שי, לשעבר מנהלת תחום ילדים ובני נוער עם מוגבלויות ובני משפחותיהם בגיוינט ישראל-אשלים, אוקטובר 2012). כחלק מתפיסה ראשונית זו הוקם תחילה המרכז למשפחות שבהן ילדים ברצף האוטיסטי – "בית לורן" – תוך שיתוף פעולה עם משרד העבודה והרווחה, המוסד לביטוח לאומי ועמותת אלו"ט.

הניסיון החיובי ב"בית לורן" תרם לרצון לפתח מענים מקומיים גם למשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות אחרות, על בסיס ההבנה ש"אם לא מטפחים את המשפחה, אין לה יכולת לתת [לילדים]" (שם). ההתמקדות במשפחתו של הילד עם המוגבלות נבעה מכך, שעל אף חוסר בתחומים מסוימים, שירותים לילדים בסך הכול קיימים ומבוססים למדי, בזמן שמשפחותיהם מוצאות עצמן לא פעם ללא מערכות תמיכה מסודרות.

ההזדמנות להקים מרכז ראשון מסוג זה נוצרה בעקבות גיוס תרומות חירום מקהילות יהודיות בחו"ל בידי ארגון הגיוינט. זאת, לשם סיוע לאוכלוסיות אזור הצפון, שנפגעו במלחמת לבנון השנייה, בקיץ 2006. העיר עכו נבחרה כעיר שהמרכז יוקם בה, בשל הבעת עניין מצד העירייה ובשל קיומה של תשתית טובה של עבודה קהילתית בעיר. עמותת בית איזי שפירא נבחרה להקים את המרכז ולנהלו בפועל. על הקמת המרכז והפעלתו ניצחה שוש קמינסקי, אז מנהלת החטיבה הקהילתית בבית איזי שפירא.

החזון שלאורו הוקם המרכז הגדיר אותו כ"בית חם, מקבל ומשתף למשפחות להן ילדים עם מוגבלויות, מקום אליו משפחות יכולות לפנות בכל שאלה והתלבטות לקבלת מענה מהיר ורלוונטי, באופן פורמלי ובלתי פורמלי. שירות אוניברסלי שבו, תחת קורת גג אחת, המשפחות יכולות לקבל מידע ותמיכה וליהנות מרישות חברתית". כן הודגש כי המשפחות תהיינה "שותפות מלאות לעיצובו, הפעלתו ולהמשך פיתוח של המרכז" (מתוך מצגת של המרכז שהוצגה במפגש סיכום ולמידה ביום 16.7.12; להלן – "מפגש סיכום ולמידה, 2012").

תפיסה זו שמה את המשפחות במוקד העשייה, לא רק כצרכניות שירותיו של המרכז, אלא גם כשותפות מלאות בגיבוש מטרותיו, בהפעלתו ובפיתוחו, בהתאם לצורכיהן ולשאיפותיהן. כמו כן, יועד המרכז לשרת את כלל המשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות בעכו ובסביבתה, ללא תלות בסוג המוגבלות של הילדים ובזכאותן לשירותים לפי מבחני זכאות רשמיים. בהיות עכו עיר מעורבת, היה ברור מלכתחילה גם שהמרכז נועד לשרת במשותף משפחות יהודיות וערביות.

עקרונות ההפעלה של המרכז נוסחו ביתר פירוט כדלהלן:

- ◆ שירות משלים למערכת הרווחה
- ◆ פעילות הממוקדת בצורכי המשפחה
- ◆ שירות אזורי (לא רק לתושבי עכו, אלא לתושבי אזור נרחב בגליל המערבי, שהוגדר בשנתו השנייה של המרכז)

- ◆ שירות רגיש תרבותית, המתייחס למאפייני תרבות שונים
- ◆ שירות המטפח מנהיגות הורים אקטיבית ושותפות הורים בהתוויית כיווני התפתחותו של המרכז, בקביעת תכניות העבודה שלו ובביצוען בפועל
- ◆ קידום שותפויות בין-ארגוניות
- ◆ איגום ידע ומשאבים של אנשי מקצוע ושל הורים לקידום פעילות המרכז

4.2 הקמת המרכז בעכו

הקמת המרכז בעכו והפעלתו לוותה לאורך כל הדרך בידי כמה פרומים :

- ◆ ועדת היגוי ארצית, שהתוותה מדיניות-על למרכז, ובהמשך גם למרכזים הנוספים. ועדה זו כוללת נציגים של ג'וינט ישראל-אשלים, של משרד העבודה והרווחה ושל הנהלות המרכזים והגורמים המפעילים אותם (בחלק משיבות הוועדה השתתפה גם נציגה ממשרד הבריאות, שהפסיקה את השתתפותה במהלך התכנית).
- ◆ צוות היגוי מורחב אשר נפגש בעכו אחת לשנה ודן בעיקר בכיווני התפתחות של המרכז ובגיבוש עקרונות שונים של פעילותו, בסדרי עדיפויות ובדרכי פעולה.
- ◆ צוות הקמה והפעלה אשר נפגש אחת לחודש וחצי עד חודשיים ועוסק בתכנון הפעילות השוטפת של המרכז. בצוות זה שותפים צוות המרכז, נציגים של משרד העבודה והרווחה באזור, נציגים של מנהלי החינוך והרווחה בעיריית עכו, נציגות ג'וינט ישראל-אשלים ונציגות המשפחות (אימהות פעילות).
- ◆ קבוצת אימהות פעילות אשר התגבשה לאחר תחילת הפעילות במרכז ואשר נפגשה אחת לשבועיים-שלושה ופעלה לקידום פעילויות שונות במרכז.

ההחלטה בדבר הקמתו של המרכז הניסיוני הראשון התקבלה בסוף שנת 2007. בראשית שנת 2008, החל תהליך הקמתו של המרכז לאחר קבלת ההסכמות הדרושות מראש העיר עכו וממנהל הרווחה בעירייה. בשלב הראשון התקיימו פגישות של נציגי ג'וינט ישראל-אשלים ובית איזי שפירא עם ראש המנהל לשירותים חברתיים בעירייה ועם גורמים נוספים בו – רכזת תחום שיקום (שמונתה למובילת הנושא מטעם המנהל) ורכז תחום קהילה והתנדבות; וכן עם ראש מנהל החינוך ועם רכז היחידה לביקור סדיר, שמונה על ידה כרפרנט לענייני המרכז. בהמשך הוצגה התכנית להקמת המרכז בפני צוות ההיגוי המורחב שכלל נציגי ארגונים נוספים, בהם בתי ספר לחינוך מיוחד, מתי"א (מרכז תמיכה יישובי/אזורי לתלמידים עם צרכים מיוחדים), שפ"י (שירות פסיכולוגי ייעוצי של משרד החינוך) ונציגי עמותות. מתוך צוות היגוי זה הוקם וגובש צוות ההקמה של המרכז במתכונתו הראשונית. במקביל, נעשו מאמצים לאיתור מנהלת למרכז, ולבסוף אותרה לתפקיד זה עובדת סוציאלית מנוסה ודוברת ערבית ועברית על בורין. השתלבותה של המנהלת במרכז נעשתה בליווי צמוד ותכוף של המלווה שלה מבית איזי שפירא, עובדת סוציאלית בעלת ניסיון רב בעבודה קהילתית. תדירותו של ליווי זה הלכה ופחתה בהדרגה, עם השתלבותה ההולכת וגוברת של המנהלת בתפקיד. כן נרכשה בעבור המנהלת הדרכה מארגון 'קשר' בנושא זכויות של ילדים עם מוגבלויות ומשפחותיהם.

כחלק מן הרישות של המרכז המוקם בעיר, נערכו גם פגישות עם גורמים רלוונטיים נוספים בקהילה, לשם היכרות והידוק הקשר עמם ובכדי לגייסם לשיתוף פעולה עם המרכז המוקם: קציני ביקור סדיר, כל צוות המנהל לשירותים חברתיים, צוותי חינוך בגנים ובבתי ספר לחינוך מיוחד ובבתי ספר בהם פועלות כיתות מקדמות, מרכזים להתפתחות הילד ומרכזים לאם וילד, גורמי פיקוח של משרד הבריאות באזור, סניף המוסד לביטוח לאומי, המטה לקליטת העלייה בעירייה ועמותות שונות (כגון אלוו"ט, אקים ובית הגלגלים).

כמו כן, נעשו מאמצים לאיתור מקום מתאים לפעילות, ובסופו של דבר נבחר לשם כך מתנ"ס בית היימן בעכו, שהוקצו בו בעבור המרכז חדר קבוע, וכן חדרים נוספים לפעילויות, לפי הצורך. המתנ"ס נבחר, בין היתר, בשל היותו מקום הפתוח לכלל הציבור ושאינו נגוע בסטיגמה אשר עלולה להרתיע משפחות מלפנות אליו.

במקביל לביסוס קשרי העבודה עם הגורמים השונים, הוחל בפעילויות שיווק כדי להביא את המרכז לידיעתן של המשפחות הרלוונטיות. בין היתר, הופק עלון שיווקי, קוימו מפגשים עם קבוצות הורים במסגרות החינוך המיוחד, ונקשרו קשרים עם אנשי מקצוע שיוכלו להפנות הורים למרכז. לצורך כך התקיימו פגישות סדירות עם מנהלי השירותים החברתיים והחינוך בעירייה והודקו הקשרים עם מוסדות החינוך השונים.

הצוות הקבוע של המרכז כלל בתקופה אליה מתייחס דוח זה, אך ורק את המנהלת, בתחילה במשרה חלקית, ובהמשך במשרה מלאה. היא הסתייעה בליווי הקבוע של בית איזי שפירא, ובמידת-מה גם בסיוע מצד צוות המתנ"ס, ובחלק קצר מתקופת הפעילות גם במספר מועט של מתנדבים וסטודנטים.⁸ כן נעזר המרכז באנשי מקצוע מן החוץ להנחיית קבוצות הורים שפעלו במסגרתו לאורך זמן ולמתן הרצאות והנחיית מפגשי קבוצות על בסיס חד-פעמי. עם התגבשותה של קבוצת אימהות פעילות, החלו בהדרגה גם הן ליטול חלק משמעותי בהפעלת המרכז ובארגון פעילויות בו.

4.3 התנאים להקמה מוצלחת של מרכז למשפחה על פי הניסיון בעכו

רבים מאנשי המקצוע שרואיינו הצביעו על מרכיבים חיוניים או מסייעים להקמה מוצלחת של מרכז למשפחה. להלן תיאור כללי של התהליך שנעשה בעכו, כפי שעלה משיחות עם אנשי המקצוע ומתיאור השתלשלות העניינים שהובא לעיל:

- ◆ בחירה ביישוב שקיימת בו תשתית טובה של עבודה קהילתית (צוין במיוחד כי בעכו יש "עובד קהילתי רציני מאד") ושל שיתוף פעולה בין שירותים שונים.
- ◆ רישות קהילתי: היכרות מעמיקה עם גורמים ממשלתיים ועירוניים ועם עמותות וגורמים נוספים הפועלים בקהילה בעיר.
- ◆ קיום מפגש עם הגורמים השונים, הצגת התפיסה שבבסיס המרכז המתוכנן וגיבוש "צוות הקמה" המבוסס על שיתוף פעולה בין-ארגוני.
- ◆ שימת דגש על השותפות, לאורך כל הדרך, גם על חשבון ההבלטה של הגורמים השונים השותפים לתהליך ולמרכז.

⁸ המנהלת והמלווה שלה סיימו את עבודתן במרכז בחודש אוגוסט 2012, עם סיום ניהולו בידי בית איזי שפירא.

- ◆ איתור מנהל/ת מתאים/ה ומתן הכשרה, הדרכה וליווי צמודים.
- ◆ שיווק: הכנת עלון מידע שיווקי, הפצתו במסגרות חינוך, רווחה ובריאות וכינוס מפגשי היכרות עם הורים במוסדות החינוך (בלוויית הרצאה בנושא רלוונטי, כגון כזו העוסקת בזכויות ילדים ומשפחות).
- ◆ במקביל לצעדים הקודמים – איתור מקום לפעילות. הודגשה החשיבות של מציאת מקום נגיש, מרכזי ושאינו נגוע בסטיגמות שליליות.
- ◆ עידוד פניות פרטניות לייעוץ.
- ◆ גיוס גרעין ראשוני של הורים פעילים מקרב הפונים והמשתתפים בפעילויות הראשונות.

כמה מן המרוויינים הצביעו על רכיבים נוספים שנתגלו כחיוניים בתהליך הקמתו של המרכז בעכו:

- ◆ ראייה חברתית מגובשת ברשות המקומית, ובפרט אצל ראש הרשות ובמחלקת הרווחה, אשר מציבה במקום מרכזי בסדר היום את הילדים עם הצרכים המיוחדים ואת משפחותיהם.
- ◆ נכונות לשיתוף פעולה, הן ברמה הארגונית והן ברמה האישית, מצד כל הגורמים ביישוב הנוגעים לאוכלוסייה הרלוונטית: רווחה, חינוך – כולל מתי"א והשירות הפסיכולוגי, בריאות, סניף המוסד לביטוח לאומי, וכדומה. במקרה של עכו צוין כי שיתוף הפעולה שהושג מצד גורמי הבריאות היה מוגבל, לעומת שיתוף הפעולה של יתר הגורמים, שתואר על ידי כולם כהדוק ומועיל מאד. נאמר כי אילו היה שיתוף פעולה טוב יותר מצד שירותי הבריאות (משרד הבריאות, קופות החולים, טיפות החלב והמרכזים להתפתחות הילד), היה הדבר מועיל עוד יותר להתפתחות המרכז ולהפניית משפחות לקבלת שירות ממנו.
- ◆ בחירה בגוף מפעיל המנוסה בפעילות קהילתית ובעל ידע רלוונטי עשיר (צוינו לחיוב הידע, המקצועיות והליווי הצמוד של בית איזי שפירא).
- ◆ אישיות מתאימה של מנהל/ת המרכז – שילוב בין רצינות ומקצועיות לבין יחס אישי נעים ללקוחות המרכז ולשותפים לעשייה.
- ◆ ליווי צמוד של מחלקת הרווחה ברשות המקומית בראשית הדרך (בנוסף לליווי מצד הגוף המפעיל).
- ◆ תמיכה מצד ועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים.
- ◆ הקשבה למשפחות והתאמת שירותי המרכז לצורכיהן ולרצונותיהן.
- ◆ מידע: היכרות של אנשי מקצוע ברשות המקומית עם האוכלוסייה הרלוונטית, כדי שניתן יהיה להמליץ למשפחות לפנות למרכז. צוין כי על אף שיתוף פעולה טוב בעניין זה בעכו בין מנהלי החינוך והרווחה, היה מחסור בתשתית איתנה יותר של מידע על אודות אוכלוסיית המשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות בעיר – אם לא תמיד ברמת הפרט (שכן חלק מן המשפחות אינן רשומות במנהל הרווחה), לפחות ברמה המספרית.

4.4 היקף ומגוון הפעילויות במרכז

במהלך ארבע שנותיו הראשונות, היה המרכז בקשר עם 211 משפחות ופעל כמעין "מרכז" המציע סוגים שונים של פעילויות, לצריכה בהתאם לרצונה וליכולתה של כל משפחה. כל משפחה שהייתה בקשר עם המרכז הייתה חופשית לבחור את סוגי הפעילות בהם היא רוצה להשתתף ואת היקף ההשתתפות בהם.

דפוסי הקשר של המשפחות עם המרכז היו מגוונים: סוגי הפעילויות בהם השתתפו, מספר הפעילויות אליהן הגיעו, הרכב בני המשפחה שנחשפו לפעילות, ומעורבות בהנהגת המרכז למול השתתפות פעילה פחות. דפוסי אלה התפרסו על כל הרצף בין הורה אחד במשפחה, שהגיע למפגש יחיד, פרטני או קבוצתי, לבין אימהות פעילות במיוחד, שהשתתפו במספר קבוצות הורים מתמשכות, ובנוסף הגיעו לפעילויות חד-פעמיות רבות, לעתים בלויית ילדיהם ובני-זוגן, ואף השתתפו בייזום פעילויות במרכז ובהתוויית דרכו.

פעילות במישור הפרטני

כ-90% מן המשפחות שרואיינו במסגרת המחקר דיווחו כי קיבלו במרכז שירותי ייעוץ ותמיכה פרטניים. נוסף על כך, סיפק המרכז סיוע פרטני למספר משפחות במימון אבחונים, ציוד וטיפולים שונים. זאת באמצעות תרומה שנתקבלה מקרן נורד, בתיווך ג'וינט ישראל-אשלים. לצד הסיוע למשפחות, שהיה משמעותי מאד וגם סייע ל"חיבור" המשפחות לפעילויות נוספות במרכז, ניכר שלא הוערכו מראש משאבי הזמן הרבים שנדרשו למיון הבקשות שהוגשו לקרן ולטיפול בהן, ואשר הפחיתו מיכולת המרכז לפתח את הפעילות שלשמה הוקם בקצב שתוכנן. לשם הפחתת עומס זה, הציעה הקרן בשלב מאוחר יותר תרומה גם למימונו של סיוע אדמיניסטרטיבי במרכז.

פעילות במישור הקהילתי בארבע השנים הראשונות לפעילות

בארבע השנים הראשונות התקיימו 5 ימי כיף לכל המשפחה; 8 הרצאות להורים; 3 קבוצות לאימהות פעילות – קבוצות העצמה בעברית ובערבית וקורס מנהיגות משותף לכלל האימהות; 2 כנסים; קורס מחשבים לאימהות; חוג תיפוף לילדים עם מוגבלויות עם בני משפחה נוספים; 20 מפגשים חברתיים של אימהות וילדים ביוזמת האימהות הפעילות, וכן 2 קבוצות הורים ייעודיות (אחת בערבית, להורים לילדים עם PDD, עם לקויות למידה ו/או בעיות קשב וריכוז; השנייה, להורים לילדים שעומדים בפני סיום בית הספר). קבוצה שנועדה לקום בעבור אחים ואחיות של ילדים עם מוגבלויות לא יצאה לפועל בתקופה זו, בעיקר בשל קושי לגייס מספר מספיק גדול של אחים ואחיות מאותה קבוצת גיל ודוברי שפה משותפת.

פעילות אזורית

המרכז הוגדר בידי ועדת ההיגוי הארצית כמרכז אזורי, ונקבע שהחל בשנתו השלישית, ישרת נוסף לעכו גם את נהריה, ג'דידה-מכר, מזרעה, ויישובי המועצה האזורית מטה אשר. בעקבות זאת נעשו פניות לביסוס קשרי עבודה עם המחלקות לשירותים חברתיים גם ביישובים אלה. למרות המאמצים, רק בנהריה החל קידום של פעילות מטעם המרכז במהלך ארבע שנותיו הראשונות, על אף שתושבים בכמה מן היישובים היותר קרובים לעיר עכו הגיעו מעת לעת לפעילויות במרכז, כגון הרצאות או ייעוץ פרטני. רבים מאנשי המקצוע שרואיינו במסגרת המחקר אמרו כי המאמצים לקיים פעילות אזורית הגבילו את היכולת להוסיף פעילויות בעיר עכו עצמה ולממש במלואן את תכניות העבודה שהמרכז הציב לעצמו, בזמן שהצלחתה של הפרישה האזורית עצמה נותרה מוגבלת. כל זאת, לנוכח העובדה שלא נוספו כוח אדם ותקציבים משמעותיים לטובת הפעילות האזורית.

4.5 המרכז למשפחה בעכו והמחלקות לשירותים חברתיים באזור

הקמתו של שירות חדש, אשר קשור במידה רבה למחלקה לשירותים חברתיים, אך גם נבדל ממנה, הציבה אתגרים משמעותיים וצורך בהגדרה של "גבולות גזרה" בין השניים. הקושי התחיל כבר מעצם קיומם של שני שירותים המשרתים במקביל את אותה אוכלוסייה, כשלא לכל הגורמים המעורבים היה ברור

מלכתחילה מדוע נחוצה כפילות-לכאורה זו. זאת על אף ששני השירותים נועדו לקדם מטרות שונות. שינויי תפיסה בעניין זה משתקפים היטב בדבריה של עובדת סוציאלית באחד מן היישובים מחוץ לעכו ושנכללים באזור שהמרכז אמור היה לשרת:

"בהתחלה לא הבנתי למה יש מרכז כזה, כשעובדים סוציאליים [במחלקות לשירותים חברתיים] יכולים לתת אותו שירות, כביכול; [אבל] יש הרבה עומס [ובגללו] אני עובדת יותר כמזכירה מאשר כעובדת סוציאלית... המרכז מאד חשוב כי אני לא יכולה לפתח פרויקטים, הרצאות... [שאותם המרכז מספק]".

מלבד יכולתו של המרכז להתפנות למתן שירותים שהמחלקות לשירותים חברתיים עמוסות מכדי לספקם, הוא מתייחד גם ביכולתו לבצע יישוג (reaching out) ולשווק את שירותיו באופן פעיל למשפחות שאינן רשומות במחלקות אלו. זאת, בין אם הן נמנעות מלהירשם בהן בשל חשש מתיוג ובין אם משום שצורכיהן אינם כוללים נזקקות לשירותים המסופקים בידי שירותי הרווחה. יתרונו של המרכז מבחינה זו, כך הדגישו רבים מן המרואיינים, הוא בהיותו שירות שאינו נגוע בסטיגמה כמו זו שמיוחסת לא פעם לשירותי הרווחה המוכרים ושאינו מחייב לעבור מבחני זכאות כתנאי לקבלת שירותיו.

על אף יתרונותיו אלה של המרכז, כמה מן המרואיינים הדגישו את החשיבות של הגנה על המחויבות שיש למחלקות לשירותים חברתיים בתחומים שונים. כך, לדוגמה, צוין כי יש להיזהר מהפיכתו של המרכז למקום המעניק מענה טיפולי של ממש, הן משום שזהו תפקידן של המחלקות לשירותים חברתיים והן משום שהדבר עלול לפגוע בהתמקדותו של המרכז בתפקידיו הייחודיים: עבודה קהילתית קבוצתית ופיתוח מנהיגות הורים, וכן – ביכולתו לשמש גורם מתאם בין שירותים שונים ברשות המקומית, בזכות השתתפות נציגים של מערכות שונות בצוות ההפעלה שלו.

המרכז הוגדר כ"שירות משלים" לשירותים הניתנים במחלקות לשירותים חברתיים, ולא כתחליף לשירותים אלו. חברה בוועדת ההיגוי הארצית, שרואיינה בשנה הרביעית לפעילות המרכז בעכו, הביעה תקווה כי הקמתם של מרכזים למשפחות תמריץ את המחלקות לשירותים חברתיים ביישובים בהם המרכזים פועלים "לעשות בדיקה משלהם, לעבוד יותר ביעילות", ואף ליזום ולקדם שותפויות חדשות שתפעלנה במסגרת "השולחן העגול" שיוצר המרכז. זאת לשם הרחבה של מעגל השירותים המוצעים ביישוב למשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות.

פגישות קבועות בין מנהלת המרכז למשפחה לבין רכזת תחום השיקום במנהל לשירותים חברתיים של עיריית עכו סייעו בעיצוב הגבולות בין השירותים השונים ובתיאום הסיוע למשפחות.

4.6 ממצאים עיקריים מן הראיונות עם ההורים מן המרכז בעכו

כאמור, בשל העיכובים בהקמת המרכזים הנוספים, חל פער של קרוב לארבע שנים בין סיום איסוף הנתונים בנוגע למרכז בעכו, בשלב הראשון של המחקר, לבין תחילת השלב השני של המחקר, שנערך בארבעה מרכזים אחרים. בתקופה זו חלו שינויים במבנה התכנית ובדגשים שונים שלה. לפיכך, הממצאים מעכו שיובאו להלן, מבטאים מציאות של תכנית שהשתנתה מאז בחלק ממאפייניה ודגשיה. עם זאת, הממצאים הללו עודם חשובים ומבטאים את הפעילות במרכז הראשון בתכנית. הם היוו גם בסיס לחלק מן השינויים שחלו בתכנית

בשנים שחלפו מאז. להלן נביא ממצאים עיקריים מעכו.⁹ בפרקים הבאים של הדוח נביא באורח מפורט יותר את הממצאים מן השלב השני של המחקר, אשר מבטא את מצבה העדכני של התכנית.

הממצאים מעכו מבוססים על ראיונות עם 141 משפחות, שהן שני שלישים מן המשפחות שהיו רשומות במרכז בעכו (211 משפחות בסך הכול).

מאפייני לקוחות המרכז בעכו

- ◆ 58% מן המשפחות שרואיינו למחקר הן יהודיות, ו-42% ערביות. אחוז המשפחות הערביות במרכז למשפחה גבוה במעט מאחוז התושבים הערבים בעיר (30%).¹⁰
- ◆ 79% מן המשפחות שרואיינו מתגוררות בעיר עכו עצמה, והיתר (21%) ביישובים אחרים, יהודיים וערביים.
- ◆ ב-74% מן המשפחות שרואיינו חיים יחד שני הורים. ב-26% הנותרים חי בבית הורה אחד, לרוב אָם.
- ◆ ב-32% מן המשפחות היהודיות יש לפחות הורה אחד שעלה לארץ מאז שנת 1990. שיעור זה זהה לשיעור העולים שהתגוררו בעכו בתקופה זו (לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).
- ◆ רמת ההשכלה של ההורים במשפחות הערביות נמוכה באופן יחסי. כך לדוגמה, 50% מן האימהות הערביות ו-61% מן האבות הערבים לא סיימו 12 שנות לימוד. אצל המשפחות היהודיות רמת השכלה גבוהה יותר: 11% מן האמהות ו-18% מן האבות לא סיימו בית ספר תיכון.
- ◆ שיעור התעסוקה נמוך בקרב האימהות הערביות: רק 24% לעומת 58% אצל היהודיות.¹¹
- ◆ ב-141 המשפחות שרואיינו 480 ילדים (3.4 ילדים בממוצע למשפחה), מהם 95% הם בני שנתיים עד 21. ל-174 ילדים יש מוגבלויות, כשבחלק מן המשפחות יש שניים או אף שלושה ילדים עם מוגבלויות. לילדים אלה מוגבלויות מסוגים רבים ומגוונים – פיזיות, חושיות, שכליות, וכן לקויות רגשיות והתנהגותיות, לקויות למידה והפרעות קשב וריכוז. הילדים לומדים במגוון רחב של מסגרות חינוך, הן במערכת החינוך הרגיל – עם או בלי התאמות מיוחדות – והן במערכת החינוך המיוחד. אחדים מהם אינם נמצאים במסגרת חינוכית כלל.
- ◆ רוב לקוחות המרכז הן אימהות, ובולט היעדרם של אבות ממרבית הפעילויות. תופעה זו מוכרת גם משירותים אחרים למשפחות ולהורים. רק 16% מכלל האבות במשפחות שרואיינו הגיעו אי-פעם למרכז, וחלקם הגיע באופן חד-פעמי. מבחינה זו, ניתן לקבוע שהמרכז נתן שירות מגוון לאימהות, אך לפחות בארבע שנות פעילותו הראשונות, לא הצליח לבסס את עצמו כמרכז למשפחה כולה.

⁹ ממצאים מפורטים מופיעים בדוח הביניים שהועבר לגורמים המעורבים בתכנית בשנת 2013.

¹⁰ נכון לשנת 2012, שבה בוצע עיקרו של שלב זה במחקר, התגוררו בעכו כ-46,600 תושבים: מהם 65% יהודים, 30% ערבים ו-5% "אחרים" (לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).

¹¹ יש לתת את הדעת גם לכך שהעיר עכו מדורגת נמוך למדי במדרג חברתי-כלכלי (אשכול 4 מתוך 10). מבין השכירים בעיר, 47% משתכרים עד לגובה שכר המינימום (נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).

השתתפות בפעילות ושביעות רצון משירותי המרכז

ההורים שרואיינו הביעו שביעות רצון רבה כמעט מכל השירותים שניתנו במרכז, על היבטיהם השונים. להלן מוצגות לדוגמה אחדות מתשובות ההורים, בנוגע לכמה היבטים של שביעות רצון מפעילויות שונות במרכז. אנו מציינים כאן את אחוז המרוצים והמרוצים מאוד גם יחד, כאשר על פי רוב, הורים רבים יותר ציינו כי היו מרוצים מאוד.

- ◆ פגישות הייעוץ הפרטניות: שירות זה היה הנפוץ ביותר מכלל שירותי המרכז, מבחינת השימוש של הלקוחות בו. כ-90% מכלל המשפחות שרואיינו הגיעו לפגישת ייעוץ אחת לפחות. 97% מן האימהות ו-84% מן האבות שהגיעו לפגישות כאלה היו מרוצים מן היחס שקיבלו בהן; 84% מן האימהות ו-75% מן האבות שהיו בפגישות אלו חוו אותן כמועילות.
- ◆ הרצאות: כשליש מן ההורים שרואיינו השתתפו לפחות בהרצאה אחת במרכז. 91% מן האימהות ו-100% מן האבות שהשתתפו בהרצאות חוו את ההרצאה האחרונה שנכחו בה כמעניינת.
- ◆ קבוצות הורים: 24% מן האימהות וכן אבות אחדים השתתפו בקבוצה אחת לפחות. 93% ממשתתפי קבוצות ההורים ציינו כי הנושאים שהועלו בקבוצה היו חשובים, ו-83% ציינו כי הקבוצה תרמה ליכולתם להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם צורכי ילדיהם.
- ◆ המרכז כ"כתובת": למעלה מ-80% מן ההורים שהגיעו למרכז, ולו פעם אחת, ציינו כי הם מרגישים שיוכלו לפנות אליו בעתיד בכל שאלה או צורך שיתעוררו בנוגע למשפחה וילדיהם.
- ◆ ימי כיף: 27% מן המשפחות שרואיינו השתתפו ביום כיף אחד לפחות שארגן המרכז. 92% מן ההורים שהשתתפו בימי כיף ציינו כי משפחתם נהנתה בהם.

העצמה ופיתוח מנהיגות הורים

לאור העיקרון של שותפות עם ההורים בעיצוב המרכז, נעשו מאמצים רבים להצמחת קבוצה של הורים פעילים שיוכלו לקדם יזמות ולפעול להתאמת המרכז לצורכי המשפחות ולרצונותיהן.

בשנה השנייה לפעילות המרכז התקיימו בו שתי קבוצות העצמה נפרדות, בשפה העברית ובשפה הערבית, בעבור אימהות פעילות. בשנה שלאחר מכן התקיים קורס מנהיגות לאימהות יהודיות וערביות בכפיפה אחת, כהמשך לקבוצות העצמה. מטרת הקבוצות הללו הייתה לקדם תהליכי העצמה אישיים, לגבש את קבוצת האימהות הפעילות, לקדם את מעורבותן בהנהגת המרכז, ולהקנות להן כלים לקידום יזמות בעבור משפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות.

רוב האימהות הפעילות במרכז השתתפו בקבוצת העצמה ו/או בקורס המנהיגות. כמעט כל המשתתפות בקבוצות ובקורס אשר התראיינו במסגרת המחקר השיבו כי השתתפות זו תרמה ליכולתן להתמודד עם קשיים במשפחה או עם צורכי ילדיהן. רבות מן המשתתפות בקורס המנהיגות השיבו כי הוא נתן להן גם כלים לקידום עניינים מול רשויות ושירותים.

בעקבות קבוצות אלה גובשה קבוצה של אימהות פעילות, יהודיות וערביות גם יחד, שיזמו וארגנו פעילויות להן ולילדיהן. חלקן גם היו מעורבות באורח פעיל בהתוויית דרכו של המרכז ובייצוגו מול מקבלי החלטות. הדגש על גיבוש קבוצה פעילה של מנהיגות הורים גבר עם פיתוח תכנית המרכזים הארצית, עד שנעשה מרכזי בה מאד (ראו פרק 6.6).

מענה רב-נכותי

המרכז בעכו (כמו גם אלה שהוקמו בעקבותיו) הוא שירות רב-לנכותי, ומגיעות אליו משפחות שלילדיהן סוגים שונים של מוגבלויות בדרגות חומרה שונות. נראה שהמרכז הצליח להתמודד היטב עם האתגר של מציאת מכנה משותף בין המשפחות. הפעילויות הקבוצתיות כללו כאלה ששמו דגש על המשותף למשפחות השונות, אך היו גם אחרות, שנועדו לתת מענה ספציפי לסוגים מסוימים של מוגבלויות. כמחצית מן ההורים השיבו כי הם רואים בעיקר יתרונות במתכונתו הרב-נכותית של המרכז, כרבע מהם ראו בכך יתרונות וחסרונות במידה דומה, ורק כרבע ראו במתכונת זו בעיקר חסרונות. אימהות שנחשפו להיקף פעילות רב יחסית¹² היו חיוביות אף יותר באשר למתכונת הרב-נכותית: 69% ראו במתכונת הרב-נכותית בעיקר יתרונות, ורק אחת מהן ציינה כי לדעתה יש לכך "בעיקר חסרונות".

מענה רב-תרבותי

רוב ההורים – יהודים וערבים כאחד – ראו באור חיובי את היות המרכז משותף ליהודים ולערבים, וכרבע מהם ראו בכך יתרונות וחסרונות במידה דומה. רק מעטים מהם (12% מן האימהות ואף לא אב אחד) ציינו כי הם רואים בכך "בעיקר חסרונות". האימהות הערביות נטו לתפוס באורח חיובי יותר את היות המרכז משותף, לעומת עמיתותיהן היהודיות (79% לעומת 55%). אימהות פעילות משני הלאומים שהשתתפו בקורס המנהיגות, ציינו לטובה את הפעילות המשותפת ליהודיות ולערביות, את הקשרים ההדוקים ביניהן ואת תחושת השותפות.

על אף ששיעור העולים שנעזרו במרכז דומה לשיעורו בעיר עכו בכללה, מרואיינים מצוות המרכז ומצוות ההקמה וההפעלה הביעו תחושה לפיה המרכז התקשה לתת מענה מספק לאוכלוסייה זו. הם ייחסו בעיה זו בעיקר לחוסר היכרות עם תרבותם ועם שפתם של העולים.

מנהלת המרכז

מנהלת המרכז ניהלה בפועל את המרכז, נתנה ייעוץ פרטני למשפחות בעברית ובערבית, ארגנה – בסיוע חברי צוות ההקמה והאימהות הפעילות – את פעילויות המרכז, ופיתחה ותחזקה את הקשרים עם השירותים בעכו ובסביבה.

המנהלת זכתה להערכה ולשבחים רבים, הן מצד הורים והן מצד אנשי המקצוע השונים, ערבים ויהודים כאחד, ברמה המקומית וברמה הארצית. כל הגורמים ציינו את מסירותה הרבה לתפקיד, את יחסה ללקוחות ולשותפים לעשייה מקרב אנשי המקצוע, ואת רגישותה הרבה למגוון האוכלוסיות המגיעות למרכז.

¹² הכוונה היא לאימהות שהשתתפו בקבוצת הורים אחת לפחות (27 אימהות) ו/או נטלו חלק לפחות בשלושה סוגים אחרים של פעילויות מבין השישה שנכללו בשאלון הטלפוני. בסך הכול נכללו בקטגוריה זו 39 אימהות (כ-29% מכלל האימהות שהשיבו על השאלון במלואו).

השפעת המרכז על ההורים: תחושת בדידות בהתמודדות עם קשיי ילדיהם ומסוגלות הורית

- ◆ כמחצית מן ההורים שרואיינו חשו שהמרכז הפחית את תחושת הבדידות שלהם בהתמודדותם עם קשיי ילדיהם וציינו כי חשוב להם הקשר עם הורים אחרים במרכז. עם זאת, רק מעטים מינפו צורך זה לכדי קשרים עם הורים שהכירו במרכז גם מחוצה לו או לכדי התייעצויות עמם.
- ◆ 97% מן האימהות ו-79% מן האבות שנשאלו ציינו כי מאז שהגיעו למרכז חל אצלם שיפור, לפחות בהיבט אחד של מסוגלותם ההורית כהורים לילדים עם מוגבלויות.¹³ כמחציתם העריכו שיש קשר בין שיפור זה לבין הפעילות במרכז שנטלו בה חלק. אימהות שנחשפו להיקף פעילות רב יחסית (ראו לעיל, הערת שוליים 12) נטו יותר לקשר בין שיפור בתחושת המסוגלות ההורית שלהן לבין הפעילות במרכז.
- ◆ רוב גדול בקרב ההורים ציין שיפור ביכולת לומר לאנשי המקצוע מה דעתם ביחס לצורכי ילדיהם ולהציג להם שאלות, בהבנת קשיי הילדים ובידיעה כיצד להשיג מידע שיעזור בטיפול בהם.
- ◆ 70% מן ההורים ציינו שיפור שחל ביכולתם להתמודד עם בעיות הקשורות בילדים.
- ◆ רק כמחצית מן ההורים ציינו שיפור בתחושה כי יש להם למי לפנות כשהם בלחץ או מצוקה בקשר לילדיהם, וכן במידה שבה הם משוחחים עם אנשים אחרים – ובכלל זה הורים נוספים שמצבם דומה – באשר למה שעובר עליהם כהורים לילדים עם מוגבלויות.

4.7 סוגיות מרכזיות בעקבות הערכת המרכז בעכו

ממצאי הביניים הללו הצביעו על כך שהמרכז בעכו הצליח ליצור קשר עם מספר משמעותי של משפחות, יהודיות וערביות, שלהן ילדים עם סוגים רבים של מוגבלויות. ניכר גם שהמרכז הצליח בשנותיו הראשונות לקיים מגוון רחב למדי של פעילויות מסוגים שונים. לקוחות המרכז דווחו על שביעות רצון גבוהה מאד ממרבית שירותי המרכז ומתרומתו להם. ניכר שמפעילי המרכז הצליחו לממש בצורה טובה את רוב העקרונות שנקבעו לו: גובשה סביבה משותפת ונעימה למשפחות יהודיות וערביות ולמשפחות שלהן ילדים עם סוגי מוגבלויות מגוונים; מפעילי המרכז השכילו בדרך כלל למצוא איזונים טובים בין מתכונת עבודה רב-נכותית לבין מתן מענה ספציפי למשפחות שלהן ילדים עם צרכים מסוגים מסוימים; בין היתר, בדרך של מתן ייעוץ פרטני ובאמצעות הפעלה של קבוצות הורים ייעודיות למשפחות שלילדיהן מוגבלויות מסוגים ספציפיים.

יחד עם זאת, הממצאים הציפו גם כמה סוגיות שהצריכו בחינה נוספת, הן לצורך תכנון הפעילות במרכז זה בהמשך, והן כבסיס להתוויית אופיים של המרכזים הנוספים, שהקמתם עמדה על הפרק.

פעילות במתכונת אזורית

בין אנשי המקצוע שררה הסכמה רחבה באשר לבעייתיות שבהפעלת מרכז למשפחה במתכונת אזורית רב-יישובית, לפחות על בסיס כוח האדם והמשאבים המוגבלים שהוקצו למרכז. המלצת דוח הביניים בעניין זה

¹³ בפני ההורים שרואיינו הוקראו שמונה היגדים שמטרתם לבחון את תחושת המסוגלות ההורית שלהם, בנוגע להיותם הורים לילדים עם צרכים מיוחדים. ההורים נתבקשו לציין, בנוגע לכל אחד מן ההיגדים הללו, האם הם חשים שההיגד מתאים להם כיום יותר מאשר היה בטרם הגיעו לראשונה למרכז למשפחה. כלומר, האם הם חווים שיפור מאז הגיעו למרכז בהיבט המתואר באותו היגד. לפירוט ההיגדים, ראו לוח 13. יצוין כי היגדים אלה הופנו רק להורים שהיו בקשר עם המרכז חודשיים לפחות לפני מועד הריאיון; רובם, זמן ממושך הרבה יותר.

הייתה לשקול האם מעוניינים שהמרכזים יופעלו במתכונת אזורית – ואז יש להקצות להם את המשאבים הדרושים לכך (כוח אדם נוסף ומשאבים כספיים) – או שמא רצוי שכל מרכז יתמקד במתן שירות ביישוב שהוא ממוקם בו.

מעורבות אבות

המרכז בעכו שירת בעיקר אימהות, ואבות הגיעו אליו בהיקפים מוגבלים מאוד. הומלץ לתת את הדעת לשאלה עד כמה חשוב למפעילי המרכזים לשתף את האבות. אם מעוניינים לתת עדיפות לשילוב האבות, הומלץ להתאים בעבורם את סוג הפעילויות, את שעות הפעילויות, ואולי אף לדאוג שיהיו גם גברים בצוות המרכז.

מענה למשפחות מגוונות מבחינה תרבותית ולשונית

בלטה לטובה יכולתו של המרכז בעכו לתת מענה מתאים למשפחות יהודיות וערביות כאחד, הן באופן פרטני והן בפעילות קבוצתית – במשותף או לחוד, בהתאם לצורך. זאת בזכות איוש מתאים של המרכז במנהלת הדוברת את שתי השפות על בוריין ובעלת רגישות גבוהה לסוגיות של שונות תרבותית. עם זאת, נותרה תחושה של קושי במתן מענה איכותי לאוכלוסיית העולים. הומלץ – בעיקר בעת תכנון ואיוש של מרכזים נוספים – לתת את הדעת לסוגיית ההתאמה התרבותית וליכולת לשרת את האוכלוסייה המקומית על כל גווניה, מבחינה לשונית ותרבותית.

התאמת שירותים לצרכים בלתי מסופקים של ההורים

הורים הצביעו על צרכים לא מסופקים שלהם ושל משפחותיהם. בלט במיוחד הצורך של רבים מהם ביותר רווחה כלכלית. הומלץ לשקול להוסיף למרכז שירותים שיסייעו למשפחות בתחום זה, כגון סדנאות לשיפור ההתנהלות הכלכלית ו/או שירותים שיסייעו להורים (ובמיוחד לאימהות, שרבות מהן לא עבדו או עבדו בהיקף חלקי) לשלב בהצלחה עבודה עם טיפול בילדיהם.

סוגיית המענה לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם

המרכזים למשפחה נועדו לתת שירותים למשפחה כולה (הורים, אחים ואחיות ואולי גם סבים וסבתות), אך לא שירותים ישירים לילדים עצמם כאוכלוסיית יעד נפרדת. זאת על בסיס הנחה ששירותים ייחודיים בעבורם קיימים בהיקף רב יותר. לפיכך, לא תוקצבה פעילות כזו במסגרת המרכז. עם זאת, רבים מן ההורים ביטאו ציפייה כי המרכז יספק גם שירותים לילדים אלה, לפחות בתחומים שבהם הם חשו מחסור, כגון פעילות בשעות הפנאי, קייטנות בחופשות וסיוע בלימודים. היו שציינו כי פעילות לילדים עשויה גם למשוך למרכז הורים נוספים, ואף לפנות להם זמן לפעילות במסגרתו, שעה שילדיהם מועסקים. ברור כי מתן שירותים גם לילדים אפשרית רק בכפוף להקצאת משאבים נוספים, והומלץ לבחון את היתרון שבמתן שירותים אלה במסגרת המרכז, לעומת הצעתם במסגרות אחרות, או כתוספת להן.

הרחבת הפעילות לאחים ואחיות ולבני משפחה נוספים

המרכז הצליח לבסס בארבע שנותיו מענה מגוון להורים, וכן לקיים מספר פעילויות משותפות לכלל בני המשפחה (בעיקר פעילויות מזדמנות של הפגה וכיף). עם זאת, הוא התקשה בתקופה זו בהתמודדות עם האתגר של מתן מענה רחב יותר לאחיהם ולאחיותיהם של הילדים עם הצרכים המיוחדים, כמו גם בגיבוש שירותים לבני משפחה נוספים, שלא פעם מעורבים מאוד בגידול הילדים עם הצרכים המיוחדים, כגון סבים

וסבתות. אחד הקשיים נבע מן היכולת המוגבלת לארגן קבוצות ילדים הומוגניות מבחינת טווחי גיל ושפה גם יחד (הדבר קשה במיוחד לביצוע אצל ילדים צעירים, מאחר שהילדים הערבים עדיין לא דוברים את השפה העברית, והילדים היהודים לרוב אינם דוברי ערבית כלל).

סיוע כספי באמצעות התרומה מקרן נורד

התרומה הנדיבה מקרן נורד סייעה למספר משפחות, בעיקר באמצעות מימון של אבחונים וטיפולים נדרשים שאינם מכוסים בסל הבריאות, אולם הקצאת זמן וכוח אדם לטיפול בבקשות לסיוע פרטני, ובכלל זה לכינוס ועדות והכנת דוחות, פגעה ביכולת המרכז לפתח את פעילותו הקהילתית. בהמשך הוקצו משאבים של הקרן גם להעסקת כוח אדם לטיפול האדמיניסטרטיבי בבקשות, דבר שהקל במעט את העומס. הומלץ לקחת בחשבון את העובדה שטיפול בתרומות כאלה מחייב הקצאה של משאבים, ולפחות סיוע אדמיניסטרטיבי בהיקף מתאים.

מחסור בתקציבים ובכוח אדם

מוראיינים רבים הדגישו כי התפתחות המרכז בתחומים שונים (כגון פיתוח אזורי, קידום הקמתן של קבוצות לאחים ולאחיות, וכיוצא באלה) הוגבלה בעיקר בשל הפער בין המשימות והיעדים הרבים של המרכז לבין כוח האדם שהוקצב לו (מנהלת מרכז ללא צוות קבוע נוסף מעבר למנחי קבוצות ולשעות הבודדות של סיוע אדמיניסטרטיבי, שנוספו לצורך ההתמודדות עם הבקשות לתרומה מקרן נורד).

צורך בניסוח "גבולות הגזרה" והיחסים בין המרכזים לבין המחלקות לשירותים חברתיים ביישובים

מדברי אנשי מקצוע שרואיינו עלה כי חשוב להיות ערים לחפיפה אפשרית בין שירותים שנותן המרכז לבין אלה שמספקת המחלקה לשירותים חברתיים ביישוב, כמו גם לאפשרות של אי-הבנות או לטשטוש הגבולות ביניהם. עלה הצורך לבסס מנגנונים של שיח בין שני הגורמים, שיהיה מועיל למשפחות. יצוין כי נושא זה עלה אף על פי שהקשר בין המרכז בעכו לבין המחלקה לשירותים חברתיים בעיר היה בדרך כלל מצוין, ושיתוף הפעולה ביניהם היה טוב, במידה רבה על בסיס יחסים אישיים, ולא תמיד על בסיס מנגנונים והגדרת גבולות ברורים.

דמותם העתידית של המרכזים והקשר ביניהם

חלק מאנשי המקצוע בוועדה המקומית ובוועדת ההיגוי הארצית תיארו את החזון שלהם להמשך התפתחותו של המרכז בעכו ושל המרכזים הנוספים שיוקמו. בין היתר, הועלו הצעות לרכז בתוך המרכזים את מכלול השירותים לילד ולמשפחתו, או לפחות לבצע בהם תיאום של השירותים (case management). כמו כן, הוצע להרחיב את פעילות המרכזים, להציע בהם מענים טיפוליים ולהרחיב את הפעילות הקהילתית. עוד הומלץ לשתף נציגים של ההורים בוועדת ההיגוי הארצית.

5. השלב השני – מחקר בארבעה יישובים

5.1 הרחבת התכנית והשינויים בה

לקראת הרחבתה של תכנית המרכזים, בשנת 2013, נשקל מחדש מתווה התכנית, על בסיס ממצאי הביניים מעכו, כמו גם על בסיס מסקנות נוספות שגיבשה ועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים. בין ההחלטות המרכזיות שנתקבלו או חודדו:

♦ **התמקדות בעבודה קהילתית בלבד:** לא לקיים עוד פעילות של ייעוץ וסיוע פרטניים במרכזים באמצעות הצוותים שלהם, מלבד תיווך נקודתי לשירותים אחרים לפי הצורך, ובמקומה למקד את פעולתם בעבודה הקהילתית ולהרחיבה. לפי תפיסה זו, המרכזים נועדו לקדם בעיקר מטרות במישור הקהילתי-קבוצתי, בעוד הצרכים הפרטניים מקבלים מענה במחלקות לשירותים חברתיים.

♦ **השתתפות הלקוחות בגיבוש המענים בעבורם:** להמשיך ולשים דגש על השתתפות הלקוחות בגיבוש המרכזים ובפיתוח המענים שהם מספקים. זאת, מתוך תפיסה לפיה למשפחות יש ידע ייחודי באשר לצורכיהן.

♦ **ראיית המשפחה כמכלול:** מתן מענה לכל בני המשפחה שסביב הילד/ה עם המוגבלות – הורים, אחים ואחיות, סבים וסבתות וכיוצא באלה. יחד עם זאת, הותירו על כנה את ההחלטה שלא לספק באמצעות המרכזים שירותים לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם, מלבד פעילויות ביחד עם בני משפחה נוספים (פעילויות לכל המשפחה או לילד ביחד עם הורה, אחות וכדומה).

♦ **מענה רב-נכותי:** להמשיך להפעיל את המרכזים במתכונת רב-נכותית, על בסיס ההנחה שלהורים שלהם ילדים עם מוגבלויות יש התמודדויות משפחתיות, הוריות וזוגיות דומות, כמו גם על בסיס העמדות החיוביות בהקשר זה שהשמיעו מרבית ההורים ואנשי המקצוע כאחד בשלב הראשון של המחקר.

♦ **היערכות לשעת חירום:** לחזק את המרכזים כתשתית ארגונית לסיוע למשפחות בזמן חירום: באמצעות מתן מידע, תמיכה במשפחות וגיוס מתנדבים לעזרה.

♦ **שירותי מידע וייעוץ:** סיוע להורים לקבל מידע על שירותים, זכויות וכיוצא באלה. זאת בעיקר באמצעות הרצאות וימי עיון, וכן תיווך לשירותים נוספים בקהילה.

ועדת ההיגוי הארצית הגדירה שבעה "תחומי פעילות" שאמורים להיכלל בפעילות של כל אחד מן המרכזים:

1. פיתוח מנהיגות הורית והשפעה קהילתית

2. קבוצות תמיכה

3. הנגשת מידע ומיצוי זכויות

4. פעילות הפגה ופנאי

5. הסברה ושינוי עמדות

6. השתלבות המרכז למשפחה במערך החירום העירוני

7. גיוס והפעלת מתנדבים

בשלב הראשון של הרחבת תכנית המרכזים, הוחלט על הקמתם של שלושה מרכזים אזוריים נוספים – באשדוד, בבאר שבע וברמת גן, שנועדו להתחיל לפעול במהלך 2013. זאת, נוסף על המשך הפעלתו של המרכז בעכו באמצעות גורם מפעיל אחר, לאחר שבית איזי שפירא, שהפעיל את המרכז בארבע שנותיו הראשונות, החליט שלא לגשת למרכז להמשך ההפעלה. כמו כן, מונתה מנהלת ארצית למרכזים למשפחה.

תהליך הקמתם של המרכזים האזוריים נתקל בעיכובים ובקשיים שונים. הקושי המרכזי נבע מן התקצוב הנמוך (מדי, לדברי כמה מאנשי המקצוע המעורבים בתכנית) של שכר המנהלים שלהם. בשל שכר נמוך זה היה קושי למצוא מועמדים לניהול המרכזים, ואיוש התפקידים הללו נדחה בשנה ויותר. ברמת גן היה עיכוב נוסף בתחילת הפעילות במרכז, בשל קושי ניכר במציאת מבנה מתאים לפעילות. קושי נוסף בקידום התכנית נבע מתחלופה פרסונלית של המנהלת הארצית.

להפעלת המרכזים האזוריים נבחרו שלוש עמותות ארציות המתמחות באנשים עם מוגבלויות ובמשפחותיהם ('קשר', 'אקים' ו'עזר מציון').

מאוחר יותר, החל מ-2014, החליטה ועדת ההיגוי הארצית על הקמת מרכזים נוספים, הפעם במתכונת יישובית. זאת לאחר שהגיעה למסקנה שישנו קושי לקיים פעילות אזורית באמצעות כוח האדם במרכזים (מנהל/ת במשרה מלאה וללא צוות נוסף). סיבה נוספת לכך נבעה מן הרצון להפעיל את המרכזים החדשים באחריות מקצועית ישירה של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ולא באמצעות זכיינים. בחלק מן הערים הוחלט לבחור בגופים מפעילים מקומיים, עד להטמעתם של המרכזים כשירותים עירוניים לכל דבר. במרכזים היישוביים הללו הוקצב תקן של חצי משרה בלבד למנהל/ת, במקום משרה מלאה בארבעת המרכזים שהוגדרו אזוריים.

נכון לסוף שנת 2016, פועלים במסגרת התכנית 12 מרכזים למשפחות ברחבי הארץ, מהם 11 שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית. חלקם כבר עברו הטמעה, והם כיום באחריות ישירה של משרד העבודה והרווחה ושל מחלקת/אגף הרווחה בעירייה, ואחרים עדיין נכללים בתכנית הניסיונית, המשותפת לגוינט ישראל-אשלים ולמשרד העבודה והרווחה, והם צפויים להיטמע כשירות ממשלתי בראשית 2017. מרכז נוסף החל לפעול בשלהי 2016, והוא הוקם מראש כשירות של משרד העבודה והרווחה, באחריות המועצה המקומית לקיה, שבתחומה הוא פועל. לאחר ההטמעה, משרד העבודה והרווחה נושא בעיקר עלות הפעלתם של המרכזים (75%), והיתר (25%) ממומן בידי הרשות המקומית שבתחומה שוכן המרכז. בכוונת משרד העבודה והרווחה להמשיך ולפתח את התכנית לאחר יציאתו הצפויה של גוינט ישראל-אשלים ממנה וסיום השלב הניסיוני בהפעלתה, במהלך 2017. זאת, באמצעות הקמה של מרכזים ביישובים נוספים. לוח מספר 1 מפרט את זהותם של המרכזים שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית.

לוח 1: המרכזים שהוקמו במסגרת התכנית הניסיונית*

מועד ההטמעה, בפועל או מתוכנן	עמותה מפעילה (עד להטמעה)	מתכונת פעילות (לפי ההגדרה הרשמית)	שנת תחילת הפעילות**	היישוב
15.5.2016	2012-2008 בית איזי שפירא ; 2017-2013 אקים	אזורית	2008	עכו
15.2.2016	אקים	אזורית	2013	אשדוד
15.5.2016	קשר	אזורית	2013	באר שבע
15.5.2016	עזר מציון	אזורית	2013	רמת גן
1.1.2017	החברה למתנ"סים	יישובית	2014	בית שמש
1.1.2017	שק"ל בת ים	יישובית	2014	בת ים
1.1.2017	החברה לפיתוח חדרה	יישובית	2014	חדרה
1.1.2017	החברה למתנ"סים	יישובית	2014	מודיעין עילית
1.1.2017	מרכז מריאן לגיל הרך	יישובית	2014	קריית גת
15.9.2016	אריאל	יישובית	2015	ירושלים
15.3.2017	אלאנואר	יישובית	2016	אום אל-פחם

* כאמור, נוסף ל-11 מרכזים אלה, החל לפעול בשלהי שנת 2016 מרכז נוסף, בלקיה שבנגב.
 ** שנת תחילת הפעילות – כפי שהוגדרה במכרז. חלק מן המרכזים החלו לפעול באיחור בשל קושי בגיוס מנהל/ת או מציאת מבנה מתאים.

5.2 בחירת המרכזים שייכללו במחקר ומהלך ביצוע המחקר

מבין המרכזים שנמנו לעיל, נבחרו ארבעה להיכלל בשלב השני של מחקר ההערכה ולייצג בו את תכנית המרכזים בכללותה. זאת, בשל מגבלותיו של התקציב שהוקצה לצורך המחקר. השיקולים המרכזיים בבחירת המרכזים למחקר כללו:

- א. צבירה של היקף פעילות משמעותי, מבחינת מספר הפעילויות ומספר המשפחות שקיבלו שירות במרכז עד למועד תחילת המחקר.
- ב. גיוון מבחינת גודלי היישובים ומאפיינים נוספים שלהם: הרכב האוכלוסייה, מיקום (מרכז/פריפריה) וכיוצא באלה. זאת, כדי שתהיה הזדמנות לבחון סוגיות מגוונות ופתרונות שונים של התמודדות אתן.
- ג. גיוון בדגמי ההפעלה של המרכזים: שני מרכזים אזוריים ושניים יישוביים. זאת כדי לאפשר בחינה של סוגיות שונות שעשויות לעלות בהקשרים אלה.

לאחר התייעצות של צוות המחקר עם ועדת ההיגוי הארצית של התכנית ועם המנהלת הארצית שלה, נבחרו לבסוף ארבעה מרכזים הפועלים בערים: אשדוד, מודיעין עילית, קריית גת ורמת גן.

לקראת התאמתו של השאלון להורים, שבשלב הראשון הוכן ספציפית למרכז בעכו ולדגשים של התכנית כפי שהתקיימה אז, קיים צוות המחקר, במהלך אביב-קיץ 2015, פגישות ראשוניות עם מנהלי המרכזים שנבחרו להיכלל במחקר.¹⁴ השאלון ששימש בעכו נוסח מחדש כך שיתאים להורה אחד בכל משפחה, ולהורים המסתייעים במרכזים השונים זה מזה במגוון הפעילויות שבהם. כמו כן התקיימו התייעצויות עם

¹⁴ למעט המרכז ברמת גן שהוכנס לרשימת הארבעה מעט מאוחר יותר, לאחר שהתברר שהפעילות במרכז אחר, שנבחר תחילה, טרם הגיעה להיקף שיכול להצדיק בירור מחקרי.

אנשי מקצוע במשרד העבודה והרווחה המתמחים בעבודה קהילתית. זאת, כדי להוסיף לשאלון דגש שיבחן ביתר העמקה את ההיבטים הקהילתיים.

הראיונות עם ההורים התקיימו בין החודשים נובמבר 2015 לפברואר 2016, וכאמור לעיל, רואיינו בסך הכול, באמצעות הטלפון, 256 הורים מארבעת המרכזים, 62-66 הורים מכל מרכז (הורה אחד במשפחה).¹⁵ כאמור, בכל משפחה שבה שני הורים, הריאיון נעשה עם ההורה שהיה בקשר הרב יותר עם המרכז למשפחה.

נוסף על כך, התקיימו ראיונות עומק פתוחים עם:

- ◆ מנהליהם של כל ארבעת המרכזים, וכן נשות צוות נוספות במרכזים
- ◆ נציגי הגורמים המפעילים של המרכזים
- ◆ מפקחות מובילות של מרבית המרכזים מטעם משרד העבודה והרווחה
- ◆ נציגות של המחלקות לשירותים חברתיים בארבע הערים
- ◆ אנשי מקצוע אחדים בשירותים עירוניים נוספים, בחלק מן הערים: נציגים של אגפי חינוך, חברה עירונית למתנ"סים והתכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון (שונה מעיר לעיר, בהתאם למי שנמצאו בקשרי עבודה משמעותיים עם המרכזים).
- ◆ חברים בוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים: נציגות גיוינט ישראל-אשלים, מפקחים ארציים במשרד העבודה והרווחה והמנהלת הארצית של תכנית.

5.3 תשתיות – כוח אדם ותשתיות פיזיות

כוח האדם במרכזים

המחסור בכוח האדם במרכזים עלה שוב ושוב בשיחות המנהלים, כמו גם עם גורמים נוספים שרואיינו, הן בנוגע להיקף ההעסקה והן בהיבט של מחסור ביכולת לפתח עבודת צוות. תכנית המרכזים הארצית הקצתה מנהלת, עובדות/סוציאלי/ת, במשרה מלאה לכל מרכז שהוגדר מראש כאזורי, ובחצי משרה בלבד למרכז יישובי. עם זאת, נמצאו הבדלים משמעותיים בין המרכזים במצבת כוח האדם בפועל, בשל דפוסי הפעילות השונים שלהם ובשל אופנים שונים של השתלבותם במערך השירותים העירוני. כך, בחלק מן היישובים הקציבה הרשות המקומית תקציב נוסף לתגבור כוח האדם או שסייעה לכך בדרכים אחרות. כן נוצרו עם הזמן שינויים שונים בהיקף כוח האדם במרכזים השונים או במבנה הארגוני שלו.

אשדוד (מרכז אזורי): תחילה הועסק במרכז עובד סוציאלי כמנהל במשרה מלאה. הוא סיפר שהרגיש בדידות רבה בתפקיד בשל הצורך לפעול לבדו (מלבד שותפות עם קבוצת המנהיגות ההורית ותמיכה מסוימת מעמותת 'אקים', שהפעילה את המרכז, ושלטעמו לא הייתה מספקת). הוא מספר שהרגיש "עם הלשון בחוץ" ושקל לפרוש לגמרי מן התפקיד. לבסוף סוכם שהוא יעבור להעסקה בחצי משרה, ואת החצי האחר תקבל עובדת סוציאלית נוספת שתיכנס לעבוד איתו. עבודת הצוות המשותפת שיפרה במעט את המצב, אך בראשית 2016 החליט המנהל לפרוש, ואת מקומו מילאה, באורח זמני, העובדת הסוציאלית הנוספת, בהיקף של חצי משרה בלבד. תחת ניהולה הזמני עבר המרכז את תהליך ההטמעה כשירות של משרד העבודה

¹⁵ רואיינו 62 הורים מן המרכז במודיעין עילית, 63 מקריית גת, 65 מאשדוד ו-66 מרמת גן. 250 מ-256 הראיונות היו מלאים, והשישה הנותרים היו ראיונות שנקטעו, וצוות המראיינים לא הצליח להשלימם, אך הכילו די מידע כדי לכלול אותם בניחוח התשובות (39-80 אחוזי מילוי של השאלונים הטלפוניים).

והרווחה הכפוף למנהל הרווחה העירוני. במהלך השלמתו של דוח זה, בשלהי 2016, התקבלה לתכנית מנהלת חדשה המועסקת במשרה מלאה ואשר החליפה את ממלאת המקום הזמנית. ממלאת המקום הזמנית דיווחה שגם כשעבדה ביחד עם המנהל שעזב היה עומס רב, וקשה היה לתמרן בין הגורמים הרבים המעורבים בעבודת המרכז ('אקים' – הגוף המפעיל של המרכז עד להטמעתו במערך העירוני, ג'וינט ישראל-אשלים), מנהל הרווחה בעירייה ויתר הגורמים שעובדים מולם). היא סיפרה כי בהדרגה למדה להתמודד עם הגורמים השונים, אך העומס רב ותחושת הבדידות בעבודה השוטפת נותרו בעינם, על אף התמיכה והייעוץ שקיבלה במנהל הרווחה:

"אני יכולה להתייעץ [גם] עם הורים, אבל זה הרבה פגישות, ורק חצי משרה, ואין הרבה זמן לשבת ולתכנן פעילויות להמשך. לפעמים אני מוצאת את עצמי, וזה קורה הרבה, עובדת יותר שעות ממה שאני אמורה..."

עד לאחרונה הייתה במרכז גם בת שירות לאומי שסייעה לעבודה השוטפת בו, אך העומס נותר רב והקשה לקדם פעילות בהיקף הרצוי. בשלהי 2016 לא הוצבה בת שירות לאומי במרכז, אך כאמור, נכנסה מנהלת קבועה במשרה מלאה.

מלבד צוות מצומצם זה, מגיעים לפעילויות של המרכז, כמו של יתר המרכזים, מנחים, מרצים ומפעילים חיצוניים לפעילויות שונות, אולם אין להם חלק בניהול השוטף של המרכז.

מודיעין עילית (מרכז יישובי): במודיעין עילית המצב שונה מבחינה זו, בשל איגום משאבים יוצא דופן. תקן ההעסקה של מנהלת המרכז בעיר זו הוא בהיקף של 50% משרה (מרכז יישובי), אולם בפועל היא מועסקת ב-40% משרה בלבד, ו-10% נוספים הועברו לעובדת נוספת, שעוסקת בהנחיית קבוצות במרכז. מנהלת המרכז מועסקת ביתר 60% המשרה שלה כרכזת השיקום במחלקת הרווחה העירונית, שמטפלת, ברמה הפרטנית, בחלק ניכר מן האוכלוסייה שמקבלת שירות במרכז למשפחה. המזכירה שלה במחלקת הרווחה מסייעת גם לעבודת המרכז למשפחה. נוסף לכך, ישנם שלושה אנשי צוות ששכרם ממומן בידי העירייה, ולא מתקציב המרכז למשפחה: רכזת של מרכז המידע ומיצוי הזכויות שמפעיל המרכז למשפחה, רכזת פרויקטים ורכזת מתנדבים. בשנת הלימודים 2015-2016 הייתה במרכז גם סטודנטית לעבודה סוציאלית, שעזרה בהפעלת קבוצות, אך גם נתנה מענה טיפולי פרטני להורים ולאחים (מענה שאינו נכלל בשירות שאמור המרכז לתת מתקציבו). נוסף על כך, הרכזת היישובית של התכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון, שפועלת ביישוב, מנחה גם היא קבוצה לאחיות לילדים עם מוגבלויות במסגרת המרכז. כל זאת, נוסף למתנדבים רבים שנוטלים חלק בעבודת המרכז. נראה כי התפקיד הכפול של מנהלת המרכז למשפחה ורכזת השיקום בעירייה, כמו גם הנכונות של העירייה להשקיע משאבים משלה במרכז, ושיתופי הפעולה ההדוקים בין הגורמים השונים, עומדים במידה רבה בבסיס הצלחתו של המרכז לפתח פעילות נרחבת, לגייס מתנדבים ולקדם את העשייה ברמה הקהילתית. זאת, כך נראה, יחד עם מסורת של התגייסות קהילתית ועזרה הדדית שנטועים היטב בחברה המקומית. יתר על כן, משורה של ראיונות עם הגורמים הקשורים במרכז עולה בבירור כי שוררים בין הגורמים השונים יחסים טובים, וכי ריבוי הגורמים המעורבים, שביניהם מתקיימים יחסי גומלין רבים, מאפשר לא רק לחלק את המשימות ביניהם, אלא גם למנוע את תחושת הבדידות שהוזכרה במרכז באשדוד. יש לציין כי החיבור ההדוק בין המרכז למשפחה למחלקת הרווחה, אין בו לכשעצמו ערובה לאיגום משאבים ולשיתוף פעולה מוצלח, וכי באווירה ארגונית אחרת עלול היה גם לשמש כר פורה למתחים ולבעיות.

קריית גת (מרכז יישובי): את המרכז למשפחה מפעיל מרכז 'מריאן' לגיל הרך. המנהלת מועסקת בהיקף של חצי משרה. במחצית השנייה של משרתה היא מועסקת במרכז 'מריאן' כמנהלת פיתוח משאבים (עד לשנת 2015 שימשה כעובדת הסוציאלית של מעון יום שיקומי שפועל במקום, במקביל לניהול המרכז למשפחה). כפל תפקידים זה בתוך אותה מסגרת-על, כמו גם היכרות מוקדמת עם חלק מן המשפחות דרך העבודה במעון היום השיקומי, יוצרים, בזעיר אנפין, איגום משאבים דומה לזה שתואר במודיעין עילית. נוסף למנהלת המרכז למשפחה, מסייעת בו – בהיקף שעות מצומצם – גם עובדת נוספת במרכז 'מריאן', בתקן של "סייעת אדמיניסטרטיבית". בפועל, מדובר על הרבה יותר מכך: העובדת הנוספת ממלאת תפקיד חשוב ביצירת קשר עם משפחות, בגישור בין גורמים שונים במרכז 'מריאן' לגיל הרך, כאשר מתעוררת בעיה המשפיעה על משפחה ובשמירת הקשר עם המשפחות ו"גיוסן" להצטרף לפעילויות, ובעיקר לקבוצות. לדבריה, "הם [בני המשפחה] לא באים סתם לקבוצות. זה בגלל הקשר האישי" שהיא יצרה אתם. מנהלת המרכז הביעה חשש שעם הטמעת המרכז כשירות ממשלתי, החל משנת 2017, היא לא תוכל להמשיך ולקבל את הסיוע החיוני הזה בתפקידים שאין ביכולתה למלא בהיקף המשרה שלה. אמנם אמור להצטרף אז תקן לעובדת/ת במשרה חלקית למרכז, אך המנהלת אינה רואה בכך תחליף אפשרי לשירות החשוב שמעניקה כיום הסייעת.

רמת גן (מרכז אזורי): מנהלת המרכז עובדת בו בהיקף של משרה מלאה. כפי שעלה הדבר באשדוד, ובמידה פחותה בקריית גת, היא מדגישה את הצורך ביותר מאדם אחד בצוות הקבוע של המרכז. זאת, לא רק בשל היקף העבודה הכולל, אלא גם בשל אופי העבודה, שכוללת עשייה יצירתית ופיתוח תכנים, דבר שקשה לעשות ללא התייעצות תכופה וחשיבה משותפת. היא מוסיפה כי גם מבחינת הלקוחות, המשפחות שמגיעות למרכז, יש צורך ביותר מאדם אחד בצוות הקבוע כדי שיתפסו את המקום כגוף משמעותי המעניק להם שירות.

היא מתארת תחושת בדידות קשה בתפקיד, כמו זו שתוארה במרכז באשדוד: "אחרי שנה, אחרי שכמעט 'שמתי את המפתחות' צירפו עובדת סוציאלית נוספת לצוות המרכז בחצי משרה ובמימון העירייה. כן החלה להינתן להן גם הדרכה מסודרת ממנהלת מחלקת הנכויות באגף הרווחה בעירייה. מדבריה עולה בבירור ששני השינויים הללו השפיעו משמעותית לטובה על התנהלות המרכז. מלבד התגבורת בכוח האדם והפגת תחושת הבדידות, גם הגורמים השונים שמעורבים במרכז (עמותת 'עזר מציון' שמפעילה אותו ואגף הרווחה בעירייה) הגיעו לאיזונים וליחסי עבודה מסודרים יותר ביניהם. רק אז, בשנה השנייה לפעילות המרכז,

"הגיע שקט, שאתו אפשר היה לעבוד... הייתה הרבה עשייה, טובה, מתגמלת. עכשיו החוויה היא שדברים קורים יותר בקלות..."

כמעט כל הגורמים המקצועיים, ברמה המקומית וברמה הארצית, ביקרו את הקצאת כוח האדם לתכנית המרכזים ואת תקצוב השכר בעבורו, וסברו כי אלה אינם מספיקים. להלן שני ציטוטים לדוגמה:

"התקינה של כוח האדם הייתה 'מצחיקה', הן מבחינת תקן כוח האדם והן מבחינת השכר".

"אני חושב שצריך מנהל מרכז במשרה מלאה, שגם יעשה ביקורי בית... שיסתובב בין הורים... לא לחכות שהורים יגיעו למרכז... אם יהיה [במרכז] איש שטח שיסתובב ויהיה בקשר עם ההורים, אפשר לעשות את זה [למשוך עוד משפחות רבות למרכז]".

אחרים אמרו כי הדבר נבע מאילוצים תקציביים וממגבלות שונות על הליכי המכרז להפעלת המרכזים. תקינה זו גרמה הן לעיכובים משמעותיים ולקשיים שונים בהקמת המרכזים ובתחילת פעולתם והן לתחלופה של מנהלי מרכזים בהמשך ולקושי במציאת מחליפים.

"אי-אפשר לדרוש מאדם לעבוד ארבעה ימים בשבוע בשעות אחר הצהריים-ערב ולא לשלם שכר בהתאם".

בחלק מן המרכזים הבעיה נפתרה, חלקית, באמצעות הקצאה של משאבים נוספים, שלא מן המניין, לשיפור מסוים של שכר המנהלים, אולם הודגש כי אין בכך די וכי ישנה בעייתיות רבה בהקצאה של שכר בלתי מספיק מלכתחילה.

נוסף לעומס המשימות ולשכר, התמודדו מנהלי המרכזים עם תחושה קשה של בדידות בתפקיד, שלדבריהם פוגעת ביכולתם לפתח את המרכזים. כך לדוגמה:

"אי-אפשר שאדם יעבוד לבד. צריכים צוות... העבודה סיוזיפית, מצריכה השראה ויצירתיות. אי-אפשר לעשות את זה לבד".

"זה לא יכול להתבסס על אדם אחד. זו הרבה בדידות. צריך משרה, ועוד חצי משרה... [לפחות]. בדידות זה משהו מאד קשה...".

"גם עבור ההורים, חשוב שיש צוות של יותר מאדם אחד... אדם בודד, כריזמטי ככל שיהיה, לא נתפס כמסגרת".

תחושת הבדידות הזו נעדרה רק מן המרכזים שמראש הופעלו בדרך של תוספת ואיגום משאבים עם שירותים עירוניים נוספים: במודיעין עילית, שבה מנהלת המרכז עובדת גם בתפקיד מרכזי נוסף במחלקת הרווחה העירונית, ושבה העירייה הקצתה עובדים נוספים בחלקי משרות, ותקציבים נוספים לטובת המרכז למשפחה; ובקריית גת, שבה מנהלת המרכז מועסקת גם בתפקיד אחר במרכז 'מריאן' לגיל הרך, שבתוכו ובמסגרתו פועל המרכז למשפחה, ושבו המרכז למשפחה מקבל גם הוא 'מעטפת' נוספת של סיוע לוגיסטי ואחר.

במרכזים אחרים, נושא הבדידות נפתר חלקית באמצעות תוספת כוח אדם בשלב מאוחר יותר: משרה חלקית של עובדת סוציאלית נוספת ברמת גן, ופיצול המשרה היחידה באשדוד. פתרון זה באשדוד היה זמני בלבד, בשל עזיבת המנהל והעובדה שלא נמצא לו מחליף במשך תקופה ארוכה. במרכזים אלה נושא הבדידות מועצם גם בשל העבודה במבנה הנפרד מתשתיות רלוונטיות אחרות. לנושא זה יש יתרונות, אך גם חסרונות, בהקשר זה של בדידות המנהלים (ראו להלן התייחסות לסוגיית התשתיות הפיזיות ומיקומן).

מעבר למחסור בכוח אדם מקצועי ולתחושת הבדידות, בולטת העובדה שתכנית המרכזים לא כללה תקציב ייעודי לסיוע אדמיניסטרטיבי, אם כי ניתנה אפשרות למרכזים להקצות 7,000 ₪ בשנה מתקציבם לצורך תשלום שכר לסייע/ת אדמיניסטרטיבי. היו מרכזים שלא מימשו אפשרות זו והעדיפו לנצל אחרת סכום זה, שברור כי הוא מספיק לסיוע בהיקף מוגבל למדי. כך, נאלצים לעתים מנהלי המרכזים, שסובלים בלאו הכי מעומס עבודה רב, גם להקדיש שעות רבות לפעילות משרדית: ניהול רשימות, הכנסת מכתבים למעטפות וכיוצא באלה. חלק מן הגורמים המפעילים את המרכזים פתרו את הבעיה, באופן חלקי ולא תמיד מספק,

באמצעות הקצאה של משאבים נוספים – חיצוניים – להעסקת עובד/ת לסיוע אדמיניסטרטיבי, שלעתים מסייע/ת גם בעשייה חשובה נוספת. עם זאת, מרואיינים ציינו כי היעדר הקצאה כזו פוגע בקידום פעילות המרכז. זאת ועוד, לעתים ברור כי גם העשייה המשרדית הטכנית לוקה בחסר. כך, לדוגמה, נמצא כי הרשימות של לקוחות המרכז אינן מעודכנות, שלעתים הן כוללות שמות של אנשים שלא הגיעו בפועל למרכזים, וכי יש בהן כפילויות מצד אחד, ומחסור בפרטי קשר של חלק מן המשפחות, מצד שני.

תשתיות פיזיות

כבר בשלב הראשון של המחקר בעכו, שם פעל המרכז למשפחה משרד קטן ממדים במתנ"ס, שבה ועלתה – הן מצד הורים והן מצד גורמים נוספים – הציפייה שלמרכז יהיה "בית", מקום פיזי מוגדר משלו. הורים רבים הדגישו כי כשהמרכז פועל מתוך חדר משרד קטן, ולפעילויות נוספות מוקצים באופן נקודתי חדרים במתנ"ס, הוא מתקשה לספק תחושה של מקום שנעים להגיע אליו ושלמשפחות קל להיקשר אליו. זאת, גם כאשר הפעילויות עצמן מושכות את הציבור ומעניינות אותו.

סוגיה זו מוסיפה ללוות את המרכזים גם כיום, במידה כזו או אחרת:

באשדוד: המרכז שוכן במבנה של מרש"ל (מרכז רב-שירותים לעיוורים ולכבדי ראייה). יש חדר אחד ייעודי בעבור המרכז (עם תנאים "די טובים" כהגדרת המנהל לשעבר), ולפי הצורך משתמשים בחדרים נוספים במבנה, בדומה למה שנעשה בעכו. היתרון כאן הוא שמצליחים לחלק את השעות בצורה טובה, כך שהעומס על המבנה אינו גדול: המרש"ל פועל בעיקר במשך היום, ואילו רוב הפעילות של המרכז למשפחה מתבצע בשעות הערב, או באחר-צהריים אחד בשבוע, שבו המקום מוקצה לצורך זה. למרות זאת, המנהל סיפר כי הורים הביעו שאיפה שיהיה להם "מרכז משלהם". למעשה, הם שואפים שיוקם מרכז רב-תכליתי למשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות, ובו יפעל – בין היתר – המרכז למשפחה, לצד שירותים רלוונטיים נוספים, גם כאלה המיועדים לילדים עצמם. הדבר יקל עליהם לצרוך את השירותים, במקום אחד מוכר ונוח, וללא צורך להיטלטל בין מרכזי שירות שונים.

במודיעין עילית: המרכז קיבל מבנה ייעודי לפעילותו, אך מבנה זה היה במצב מוזנח מאד. בסיוע העירייה, ובהתנגיחות ההורים, המבנה נוקה, נצבע והותקנו בו מזגנים, והוא צפוי לעבור בקרוב (נכון לסוף 2016) שיפוץ והתאמות נוספות, בסיוע קרן שלם והקרן למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי. בין היתר, מתכננים לחלק את החלל הגדול שבמקום למספר חדרים, כדי שניתן יהיה לקיים בו כמה פעילויות במקביל. יצוין כי מדובר במבנה רב-תכליתי, ובין היתר פועלת בו מועדונית לילדים עם תסמונת דאון מטעם משרד העבודה והרווחה.

בקריית גת: המרכז למשפחה מנוהל מתוך חדר לא גדול במרכז 'מריאן' לגיל הרך, שמפעיל את המרכז למשפחה. חדר זה הוא משרדה של מנהלת המרכז, שמשמשת גם בתפקיד נוסף במרכז 'מריאן'. חלק מפעילויות המרכז מתקיימות בחדרים אחרים במרכז 'מריאן', ואחרות – במבני ציבור שונים ברחבי העיר.

ברמת גן: למרכז למשפחה הוקצה מבנה, בסיוע תקציב נוסף מעבר להקצאה הבסיסית של תכנית המרכזים, והוא שופץ והותאם לפעילות. המבנה נעים, אינטימי ונוח לפעילויות קטנות, כגון קבוצות הורים ומפגשים בהיקף קטן, אולם קיימות בו בעיות נגישות שונות לאנשים עם מוגבלות מוטורית. פעילויות רבות משתתפים מטעם המרכז מתבצעות בכמה מבני ציבור ברחבי העיר.

מיקומו הפיזי של המרכז, ביחס לשירותים אחרים

רבים מאנשי המקצוע שרואיינו ציינו את החשיבות הרבה שיש, לדעתם, במיקום המרכזים בסביבה ניטרלית, שאינה מזוהה עם המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות (שלהן יהיו כולם כפופים בתום ההטמעה). זאת בשל הסטיגמה השלילית של המחלקות לשירותים חברתיים בעיני חלק מן הציבור, ובשל הרצון לנתק את השימוש בשירותי המרכזים מתפיסות הקשורות בצורך לעמוד בקריטריונים של זכאות לשירותי רווחה אחרים.

דעת מיעוט בעניין זה הושמעה מאחת המפקחות המובילות של המרכזים, שאמרה כי עקרונית, היא הייתה מעדיפה שהמרכז ימוקם פיזית בתחומי המחלקה לשירותים חברתיים. זאת משום ש"לא תמיד ברור [לציבור] שזה שירות שהמחלקה נותנת", וזו הזדמנות שהציבור יראה "פנים אחרות של המחלקה" שבדרך כלל נתפסת כעוסקת בסיוע ל"מסכנים" במצוקה.

"בדיוק את הסטיגמה הזו אני רוצה למגר. לכן אני חושבת שחבל שהשירות ניתן שלא במחלקה, מבחינת הראייה הציבורית אותה... יכול להיות מצב שבו אדם בא לעובד סוציאלי פרטני, ובחדר השני הוא נכנס, ויושבת שם מנהלת המרכז למשפחה, והיא מציעה לו [נוסף לשירות הפרטני שקיבל] את השירות הקהילתי, וברור לו שזה תחת אותה קורת גג, אשר מעניקה מענים שונים".

עם זאת, ברור לה שזה בגדר חלום בשלב זה, משום שרבות מן המחלקות לשירותים חברתיים אינן מתהדרות כיום במראה מזמין ובתנאים פיזיים שמאפשרים זאת.

מפקחת מובילה אחרת הביעה דעה נחרצת נגד מיקום המרכז למשפחה בתוך המחלקה לשירותים חברתיים אליה הוא כפוף או בצמוד לה. לדבריה, חשוב שהמרכז ימוקם פיזית מחוץ למחלקה:

"מחוץ למחלקה. חד-משמעית. אם תדבר עם ההורים, החוויה של ייש לנו מקום [משלנו] היא חלק משמעותי בחוויה של השירות. יש לזה משמעות עמוקה. גם מעון יום שיקומי ומועדון חברתי אינם יושבים בתוך המחלקה [על אף שהם חלק מהשירותים שהיא מספקת]... זה מרפא את חווית הבדידות".

ואכן, כאמור, גם בשלב הראשון של המחקר הביעו הורים רבים תקווה שהמרכז למשפחה בעכו, ששכן בתוך מתני"ס, יזכה ל'בית' משלו, בו ההורים יחוו בנוח וימצאו בו מרחב נעים, לא רק בזמן פעילות מוגדרת. הצעות אחרות כללו מיקום של המרכז בתוך מבנה שיהווה מרכז ייעודי שירכז שירותים שונים לילדים עם מוגבלויות ומשפחותיהם (כגון מרכז טיפולי, שלוחה של המוסד לביטוח לאומי ושירותי דומים נוספים). זאת, בדומה לעמדה שהועלתה באשדוד והובאה לעיל. דעה דומה הביעה גם מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים של אחת הערים, שממונה כיום על המרכז למשפחה בעירה. היא סיפרה שראתה דגם כזה פועל בהצלחה באנגליה – מרכז שבשעות הבוקר מעניק שירותים לילדים, ובשעות אחר הצהריים מציע פעילויות שונות גם ליתר בני המשפחה.

מנגד, נשמעה דעה לפיה חשוב למקם את המרכז בסביבה המיועדת לכלל הציבור, כגון מרכז שיספק שירותים שונים למשפחות (לאו דווקא עם מוגבלויות). המבנים שהמרכזים ממוקמים בהם כיום משתייכים מבחינה זו לטיפוסים שונים. יחד עם זאת, לא כולם עדיין מאפשרים תחושה של 'בית' שנעים להגיע אליו ולשהות בו, גם מעבר לשעה שמתקיימת בו פעילות מוגדרת. מצד אחד, כדי ליצור תחושה 'ביתית' כזו, יש

צורך לא רק בעיצוב מתאים, אלא גם במרחב שזה יהיה ייעודו היחיד, או לפחות העיקרי. מצד שני, נשמעה עמדה הגורסת שהקצאת מבנה או חדר גדול רק לפעילות המרכז, שאינה ממלאת את כל הימים בשבוע, יש בה משום ניצול לא מיטבי של משאבי ציבור.

היה גם מי שאמר שמבחינתו, "המצב האידיאלי של השירות הזה, שיהיה 'שירות ללא קירות'... פעילויות [שלו] יכולות להתקיים במבנים רב-תכליתיים שונים ברחבי היישוב". עם זאת, הוא מודע לרצון של ההורים ליבית' משלהם, אך סבור כי "כשיש לך בית, אתה עסוק בלתחזק אותו... אם זה ממש חשוב [שיהיה מקום ייעודי קבוע], אפשר מקום קטן, עם משרד למנהל ולעובד נוסף, ועוד חדר לקבוצות, עדיף במקום אוניברסלי, ללא סטיגמה, למשל במתנ"ס", וכשמארגנים פעילויות רבות משתתפים – ניתן להשתמש באולמות נוספים, במתנ"ס או במבני ציבור אחרים בעיר.

סוגיה נוספת היא הצורך של מבנה המשמש מרכז למשפחה, בהיותו מבנה ציבורי, ועוד כזה הקשור מוגבלויות, להיות מונגש – דרישה שחלק ממבני המרכזים אינו עומד בה כיום (גם אם הפעילויות רחבות ההיקף של מרכזים אלה מתקיימים במרחב אחר, נגיש ומותאם לצורכי המשתמשים).

5.4 ניהול המרכזים – ברמה הארצית וברמה המקומית

המרכזים למשפחה נוהלו בתקופת התכנית הניסיונית, המתוארת כאן, בשני מישורים עיקריים: ברמה הארצית – התווית הדרך לכלל המרכזים למשפחה; ברמה המקומית – ניהול שוטף והתוויית דרכו של המרכז המסוים.

ברמה הארצית:

- **מנהלת ארצית של תכנית המרכזים:** מרכזת ומנהלת את התכנית במישור הארצי, מייעצת ומלווה פרטנית את המרכזים, וכן אחראית לתהליכי למידה מתמשכים של מנהלי המרכזים – הן בדרך של "למידת עמיתים" הדדית, והן בסיוע מרצים חיצוניים. זאת, באמצעות מפגשי מנהלים המתקיימים אחת לחודש-חודש וחצי. המנהלת הארצית חברה בוועדות הביצוע העירוניות של המרכזים השונים, מובילה ועדות ארציות ונמצאת בקשר עם גורמים עירוניים וממשלתיים. היא מובילה תהליך של כתיבת תדריך להפעלת המרכזים יחד עם אנשי מקצוע מגיונט-אשלים וממשרד העבודה והרווחה, לקראת הטמעת התכנית במשרד. המנהלת הארצית מועסקת במסגרת התכנית הניסיונית, והיא צפויה לסיים בקרוב את תפקידה, עם סיום תהליך ההטמעה של המרכזים כשירות קבוע של משרד העבודה והרווחה.
- **ועדת ביצוע ארצית:** בוועדה זו ארבעה מפקחים ארציים ממשרד העבודה והרווחה (מאגף השיקום, מהאגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, מהשירות לאדם עם אוטיזם, מהשירות לעבודה קהילתית), וכן מנהלת תכניות מגיונט-אשלים והמנהלת הארצית של התכנית. הוועדה נפגשת כמעט מדי חודש ודנה במהות השירות, מתעדכנת באשר למתרחש במרכזים, מכינה תדריך מפורט להפעלת המרכזים ודנה בסוגיות שוטפות שעולות מפעילותם.
- **ועדת היגוי ארצית:** נוסף לחברי ועדת הביצוע הארצית, שותפים בוועדה זו גם מנהלי השירותים הרלוונטיים במשרד העבודה והרווחה (השירות לשיקום בקהילה באגף השיקום, השירות לקהילה באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לאדם עם אוטיזם והשירות לעבודה

קהילתית) וראש תחום ילדים עם מוגבלות בגוינט ישראל-אשלים. ועדה זו נפגשת 3-4 פעמים בשנה, מקבלת דיווחים על הנעשה במרכזים ועל סוגיות שונות שעלו מהפעלתם, ודנה ומכריעה בסוגיות של מדיניות הפעלת המרכזים ובתהליך ההטמעה שלהם כשירות רשמי של משרד העבודה והרווחה.

ברמה המקומית:

- **מנהל/ת המרכז:** עובד/ת סוציאלית (רצוי עם ניסיון קודם בעבודה קהילתית), בהיקף העסקה של חצי משרה או משרה מלאה (שונה ממרכז למרכז). אחראית לניהול השוטף של המרכז ולתפעולו, ובכלל זה מיפוי, איתור וגיוס משפחות, רתימת שותפים רלוונטיים לעשייה במרכז, גיבוש של קבוצת מנהיגות הורים והכשרתה, גיוס מתנדבים וריכוזם, גיבוש תכנית עבודה שנתית ויישומה, גיבוש של ועדת הביצוע ושל ועדת ההיגוי העירונית והפעלתן. בתקופת הפעלתה של התכנית הניסיונית, המנהלים לוו באופן שוטף בידי המנהלת הארצית של התכנית ובידי המפקחים המובילים (להלן).

- **מפקחים מובילים:** מפקח/ת מחוזית של משרד העבודה והרווחה מאחד האגפים העוסקים באנשים עם מוגבלויות, שמונה/מונתה ללוות את המרכז למשפחה, וכן מפקח/ת מטעם השירות לעבודה קהילתית במשרד. המפקחים המובילים מספקים הנחיה מקצועית למרכזים, מהווים שותפים מקצועיים לתהליך ההקמה וההפעלה השוטפת שלהם ועוסקים בפיקוח ובקרה על התכנית. הם דואגים למימוש מדיניות המשרד במרכז שתחת פיקוחם ומביאים את קולו של המרכז ואת צורכי השטח למטה המשרד.

- **ועדת ביצוע עירונית:** ועדה מקצועית המלווה את מנהל/ת המרכז בקבלת החלטות ובפיתוחו של המרכז. הוועדה נפגשת אחת לחודש וחצי-חודשיים ושותפים בה הורים פעילים, מנהל/ת המרכז, נציגים של המחלקות לשירותים חברתיים ומחלקות החינוך העירוניות, נציגים של גורם רלוונטי ממערכת הבריאות בעיר, מפקח/ת מובילה של המרכז מטעם משרד העבודה והרווחה, והמנהלת הארצית של המרכזים למשפחה.

- **ועדת היגוי עירונית מורחבת:** ועדת-על המלווה את המרכז למשפחה. ועדה זו הנפגשת פעם או פעמיים בשנה מהווה הזדמנות לחבר את כל השותפים לנושא המשפחות עם הצרכים המיוחדים ולמרכז למשפחה, לדון במדיניות משותפת בעיר ומתן מענה לסוגיות מערכתיות שונות. ועדה זו היא שמאשרת את תכנית העבודה השנתית של המרכז, ובפניה מוצג סיכום הפעילות בו בשנה החולפת. בראש הוועדה יושב ראש העירייה או מנכ"ל/לסמנכ"ל העירייה, חברי ועדת הביצוע העירונית, נציגים נוספים של הגופים המיוצגים בוועדת הביצוע, וכן עמותות וגופים רלוונטיים שונים הפועלים בעיר.

ריבוי גופים מנהלים

חלק מאנשי המקצוע תיארו קושי שנבע מריבוי גופים שהיה צורך להגיש להם דין וחשבון ולתמרן ביניהם, בתקופת ההפעלה הניסיונית של תכנית המרכזים, ובמיוחד בשלב של הקמת המרכזים שהוגדרו אזורים. כך, אחד המנהלים תיאר עומס יתר ובלבול כתוצאה מכך שגורמים שונים "משכו", כל אחד לאגינדה שלו ולדרכי הפעולה שלו: משרד העבודה והרווחה, גוינט ישראל-אשלים, העמותה המפעילה של המרכז למשפחה וגורמי הרווחה ברשות המקומית. הוא תיאר מחלוקות בין הגורמים הללו בתפיסת דמותו הרצויה של המרכז ואי-בהירות בשאלה מי בעצם הגורם שמנהל את המרכז, מי אחראי למימון פעילויות שונות בו, וכיצד באלה. לדעתו "צריך לעשות התאמה של התכנית לתרבות היישובית ולפוליטיקה המקומית".

מנהלת של מרכז אחר סבורה שחלק מן הקשיים בתחילת הדרך נבעו מכך, שגם למקימי התכנית לא היה די ברור בתחילת הדרך אופיו של המרכז שברצונם להקים :

"בדיעבד, זה לא הוגן כלפי מי שבשטח [מנהלת המרכז], כשדברים לא ברורים למקבלי ההחלטות, 'להצניח' אותו [להתחיל לעבוד]".

מנהלת בעמותה שנבחרה לנהל את אחד המרכזים האזוריים התייחסה גם היא לריבוי הגורמים :

"המכרז שיצא הוא המכרז הכי הזוי שאפשר לחשוב עליו – הרבה 'אבות' ו'אימהות': מפקח מוביל, מנהל פרויקט מטעם הגוינט, המפעיל, שירותי הרווחה... כל אלה אמרו מה לעשות, ומנהלי המרכזים 'נכתשו' בין כל אלה... אני חושבת שגם משרד הרווחה לא ידע [בשלב ההוא] להחליט מי נותן את הטון – הגוינט, צוות המשרד, המפעיל. גם מקום המפקחים [המובילים] לא היה מוגדר... אי-אפשר שלמנהל [מרכז] יהיו כל כך הרבה אבות... את הערך המוסף שהעמותות רצו להכניס פנימה, את תפיסות עולמן, היה צריך לוותר על זה, כדי שלא יהיו כל כך הרבה 'אבות'. גם ועדת ההיגוי הארצית שינתה החלטות לעתים קרובות. היה ברור בשלב כלשהו שהדברים הולכים להטמעה כשירות עירוני, שהעמותות כבר מיותרות, הופכות ליקבלניות ביצועי".

מנהל בעמותה מפעילה אחרת תיאר תמונת מצב דומה: לא רק שלעתים משרד העבודה והרווחה וגוינט ישראל-אשלים "משכו" לכיוונים שונים, אלא שנוצר גם עומס עבודה רב, ומיותר בעיניו, בשל הדרישה להגיש דוחות נפרדים ושונים זה מזה באופיים, לכל אחד מן הגופים הללו, "כאילו מדובר בפרויקט עם תקציב ענק". הוא המליץ, שבמקרה דומה בעתיד, שיהיו שני גופים מנהלים (במקרה זה, הוא התכוון לגוינט ישראל-אשלים ולמשרד העבודה והרווחה), ייקבע אחד מהם כגוף שמנהל אותו בפועל, וכי הוא זה שיעמוד בקשרי עבודה רצופים עם מפעילי התכנית בשטח.

נראה שעם הזמן, ומתוך מודעות לקשיים שהתעוררו בהקשר זה, הפך ניהול התכנית ליעיל ומסודר יותר, ומידת הבלבול פחתה. תרמו לכך כניסתה לתפקיד של מנהלת ארצית קבועה ועבודה משותפת של חברי ועדת הביצוע הארצית, תוך הגדרה מחדש של התפקידים השונים, המשימות העומדות על הפרק והמערך הניהולי של התכנית.

הטמעת המרכזים כשירות רשמי של משרד העבודה והרווחה

משיחות עם אנשי מקצוע שקשורים לתכנית המרכזים, הן ברמה המקומית והן ברמה הארצית, ניכרת שביעות רצון מן ההחלטה להטמיע את המרכזים למשפחה כשירות שניתן ישירות בידי משרד העבודה והרווחה והרשויות המקומיות, באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ולא באמצעות עמותות זכייניות. גורם במשרד העבודה והרווחה הסביר את ההחלטה לעשות זאת :

"חשבנו שהמרכז צריך להיות חלק מהמחלקה; שהמחלקה תתן את כל מגוון השירותים להורים".

עם זאת, נשמעו גם חששות מפני השלכות אפשריות של הטמעה זו. זאת בעיקר באשר למידת העצמאות של המרכזים, ובכלל זה של קבוצות המנהיגות ההורית שאמורות להתוות את דרכן, ובה בעת גם מטופחות

קבוצות שפועלות לשינוי ולקידום נושאים חשובים להן ברמה העירונית, לעתים תוך צורך במאבק מול הרשות המקומית. אחד הביטויים לכך עולה מן הדברים הבאים, שנשמעו מפי נציגת עמותה מפעילה:

"יש לי קצת בעיה עם הכיוונים שבעצם הלכו והתפתחו, שהופכים את המרכזים לסוג של שירות עירוני, שמוטמע בעירייה, מנהל ומתקצב על ידי שירותי הרווחה העירוניים... ברגע שזה הופך להיות משהו עירוני, אני חושבת שהכול תלוי בתפיסת העולם של הרשות... אני בעד לעגן [את אי-התלות של ההנהגה ההורית] באיזו תקנה... השאלה היא האם מנהיגות ההורים והמרכז חלק מהממסד או גוף עצמאי שעומד לידו... מנהל השירות הופך להיות עובד עירייה, כפוף למנהל [בעירייה] שיש לו תפיסת עולם, ומחר בבוקר יבוא מנהל אחר, שיש לו תפיסת עולם אחרת".

תפקיד המפקחים המובילים

המפקח המוביל הוא הגורם המקצועי הבכיר מטעם משרד העבודה והרווחה שנמצא בקשר עם המרכזים השונים. לדברי גורם במשרד:

"המפקח המוביל אמור להיות הגורם ה'מתכלל' של פעילות המרכז למשפחה מצד משרד הרווחה: "ללוות את התכנית מההתחלה ועד הסוף, להשתתף בוועדות, להביא למרכז את מדיניות המשרד, להציף בעיות מהשטח למעלה [למשרד]".

אחרים תיארו את תפקיד המפקח המוביל כמי שאמור לסייע לפעילות המרכז, להוות כתובת מקצועית בעבורו ולייצג את הצרכים של אוכלוסיית המשפחות לילדים עם מוגבלות, מתוך ראייה מערכתית ורב-נכותית. למקצת המרכזים מונו שני מפקחים מובילים, מאגפים שונים במשרד העבודה והרווחה. מפקחת מובילה של אחד המרכזים תיארה את תפקידה כ"סמכות מקצועית בכירה" שמלווה את המרכז לאורך הדרך. תפקיד זה כולל, לדבריה:

1. סיוע בפיתוח ראשוני של המרכז ובהקמתו.
2. ליווי המרכז והשותפות עם הגורמים השונים המעורבים בהפעלתו.
3. קישור לגורמים רלוונטיים נוספים בעיר שהמרכז ממוקם בה, כמו גם ביישובים אחרים, על סמך היכרות עם גורמי מקצוע רבים במחוז.

לדבריה, תפקיד המפקח המוביל צריך להוות שילוב של יועץ מקצועי, מגשר (כשמתעוררים קשיים בין הגורמים השותפים) ומלווה.

עם זאת, ניכר שלא בכל הערים רמת המעורבות של המפקחים המובילים הגיעה עד כדי כך, ולפחות בחלקן, תפקיד המפקח המוביל לא היה כה דומיננטי. יש לשער שהדבר נבע הן מן הוותק של המפקח בתפקיד זה (וכמפקח בכלל) והן מהרגלי העבודה של הגורמים המעורבים בפעילות המרכז ושותפים לה.

5.5 הפעילויות במרכזים והגיוון בין המרכזים

ועדת ההיגוי הארצית הגדירה, כאמור, שבעה "תחומי פעילות" שאמורים להיכלל בפעילות של כל אחד מן המרכזים. להלן נבחן איזה תוכן יצקו המרכזים השונים לכל אחד מן התחומים הללו, בהתאם לצרכים, לאופי היישוב והאוכלוסייה, ולרצונם של הגורמים הפעילים במרכז. התיאור שלהלן מתבסס על ראיונות

עם מנהלי המרכזים, ועם גורמים רלוונטיים נוספים הפעילים בהם, כמו גם על דיווחי פעילות שהמרכזים העבירו. אין מדובר ברשימה מלאה של כל פעילות ופעילות (וממילא מדובר בעשייה שמשתנה ומתפתחת כל הזמן), אלא בניסיון להציג את עיקרי הפעילויות ואת המגוון שלהן. יצוין כי חלק מן הפעילויות משתלב ביותר מ"תחום פעילות" אחד. בהמשך הדוח נציג את האופן שבו עשו ההורים שימוש בשירותים השונים שהופעלו במסגרת מתווה זה ואת תפיסותיהם אותם: שביעות רצון, הצעות לפיתוח ולשיפור וכיוצא באלה. זאת על בסיס הראיונות הטלפוניים אתם. להלן תיאור הפעילויות, בחלוקה לפי תחומי פעילות:

1. פיתוח מנהיגות הורית והשפעה קהילתית

התפיסה שבבסיס הקמת המרכזים שמה דגש רב על שיתוף הלקוחות, ובראשם ההורים, בקבלת החלטות ובהתוויית פעילותו של המרכז. מעבר לכך, הכוונה היא לסייע בגיבוש מנהיגות מקומית של הורים לילדים עם מוגבלות, שתהווה גורם לשינוי חברתי ביישוב שהמרכז פועל בו, אשר יוכל לקדם נושאים שונים ברמה העירונית לטובת ילדים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם. חיזוק זה, מעבר להעצמה האישית של כל אחד מחברי קבוצת המנהיגות בנפרד, ושל הקבוצה כולה, עשוי אף לסייע בקידום נושאים, שהמרכז עצמו אינו יכול לפעול ישירות לקידום – אם בשל מגבלות כוח האדם, אם בשל היות נושאים אלה מחוץ למנדט המפורש של המרכז (כגון פיתוח שירותים בעבור הילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם), ואם בשל מגבלות של יחסי כוח פוליטיים (לדוגמה, מאבק ברשויות העירוניות, בשעה שהמרכז כפוף להן).

בשירות לעבודה קהילתית במשרד העבודה והרווחה מדגישים כי מנהיגות ההורים היא נדבך מרכזי ביכולת של המרכזים למשפחה ליצור חיבור ייחודי של התייחסות לפרט, למשפחה ולקהילה בעת ובעונה אחת. חיבור כזה, לדברי מפקחת בשירות שמעורבת בתכנית המרכזים "מגדיל את הסיכוי לשינוי אמתי ביחס לאוכלוסייה".

קבוצת מנהיגות הורית פעלה בהצלחה במרכז בעכו בשנותיו הראשונות, אולם שם היא הוקמה באיחור מסוים, לאחר שההורים הפעילים במרכז עברו תהליך של העצמה אישית. במתווה הנוכחי של התכנית, בהתאם להחלטה להדגיש את השירות כבונה קהילה, קבוצות המנהיגות מוקמות במקביל להקמת המרכז, כתשתית ארגונית בלתי נפרדת ממנו. בחלק מן המקרים (כגון במרכז ברמת גן), קבוצת המנהיגות החלה להתגבש עוד בטרם החל המרכז לפעול בתחומים נוספים, ובטרם הוקצה לו מבנה מסודר לפעילות.

קבוצת מנהיגות פועלת בכל אחד מארבעת המרכזים שנכללו בשלב השני של המחקר, תחת שמות מקומיים שונים ("קבוצת מנהיגות הורים", "קבוצת הורים פעילה" או "ועד הורים"). בשלושה מהם היא מונה בסביבות 10-20 הורים, ברוב המקרים בעיקר אימהות, אך גם כמה אבות. באחד המרכזים (אשדוד) היא מעט יותר קטנה, פחות מעשרה הורים, ובעת שהתקיימו הראיונות במרכז זה, דובר על מאמצים להרחיבה. הקבוצות עברו הכשרה ראשונית לאורך מספר חודשים, לרוב בעזרת מנחים חיצוניים, וממשיכות לקבל תמיכה וייעוץ, לרוב ממנהלת המרכז.

כאמור, מלבד קידום פעילויות בתוך המרכזים עצמם ומעורבות בקבלת החלטות בהם, קבוצות המנהיגות פועלות לקדם נושאים ברמה הקהילתית והיישובית, כגון: ארגון פעילות קהילתית בתקופת הקיץ (רמת גן), קידום הקמה של פארק נגיש בעבור כלל הילדים עם המוגבלויות בעיר (קריית גת, רמת גן), קידום קבוצת מיקוד של אחים ואחיות בוגרים לילדים עם מוגבלויות – במטרה ללמוד מניסיונם (אשדוד), קידום חוגים ופעילויות פנאי, נפרדות ומשולבות לילדים עם מוגבלויות (אשדוד, קריית גת), ארגון מכירה מיוחדת למימון

פעילויות להורים, לסיוע במימון מכשירים רפואיים ולעזרה למשפחות במצבי משבר (מודיעין עילית), קידום מעורבות הורים בוועדת החינוך העירונית וקידום הנגשה של מבנים בעיר (מודיעין עילית), הסדרה ושיפור של מערכת ההסעות למסגרות חינוך מיוחד (קריית גת). חלק מן הפעילויות הללו כבר נשאו פרי, ונרשמו הישגים משמעותיים. אחרות נמצאות בעת כתיבת שורות אלה בשלבים שונים של יזמה וקידום. נוסף על כך, עולה כי במרכזים השונים קבוצת המנהיגות מייצגות את המרכז במפגשים עם גורמים שונים (ראש העיר, משלחות מטעם הגוינט, חברה עירונית למתנ"סים וכדומה) – הן לצורך קידום מטרות מסוימות והן לשם חיזוק מעמדו של המרכז והעמקת ההיכרות עמו.

אחת ממנהלות המרכזים הדגישה:

"אם יש תרומה אחת של קבוצת המנהיגות זה לייצר חזון. החזון הוא ליצור קהילה של משפחות שבהן ילדים עם מוגבלות. זה ריאלי, אבל זה תהליך סיזיפי".

על אף ההתקדמות וההישגים, לרבים מאנשי המקצוע שרואיינו ברור כי בשלב זה, שנתיים-שלוש אחרי תחילת הפעילות של המרכזים שנכללו במחקר, עדיין מוקדם לבחון ולסכם את ההשפעה של קבוצות המנהיגות על התנהלות המרכזים ועל הקהילה העירונית. ניכר שמדובר בתהליך ארוך טווח, שעדיין לא ברור למעורבים בו לאילו כיוונים הוא עשוי להתפתח ואיך ניתן להעריך באורח מובנה את מידת הצלחתו, נושא שמעסיק כבר עכשיו חלק מן העושים במלאכה. היו גם שהעלו חששות מן האפשרות שדווקא לאחר ההטמעה, כשהמרכזים יהיו כפופים ישירות למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, עלולים להיווצר מתחים במקרים שבהן קבוצות המנהיגות, הפועלות ומקבלות הנחיה במסגרת המרכז, תעלינה דרישות שעלולות להיתפס כלוחמניות מדי לדעת גורמים בשלטון המקומי. יש שאמרו כי חשוב לתת את הדעת לכך ולעודד, ובוודאי שלא לעקר, את היכולת האקטיביסטית של ההורים שעברו סדנאות להעצמה במסגרת קבוצות המנהיגות.

ניכר כי בשונה מן היחסים ההדוקים שנרקמו בין המרכזים למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות (שבתהליך ההטמעה גם הולכות ומקבלות עליהם אחריות ניהולית), לא בכל מקום הצליחו עד כה המרכזים לבסס קשרי עבודה שוטפים עם כל הגורמים העירוניים הרלוונטיים האחרים, כגון מחלקות החינוך, שירותי בריאות ומוסדות תרבות שונים (מעבר למעורבותם של אלה בוועדות היגוי וביצוע). גם כאן, ברור שמדובר בתהליכים שמצריכים זמן רב. עם זאת, ניתן להצביע גם על הצלחות ראשוניות בתחום זה. לדוגמה – הקשר המשמעותי שנוצר בין המרכז למשפחה באשדוד לחברה העירונית למתנ"סים, שכבר הניב שיתופי פעולה ישירים בדמותן של קבוצות הקולנוע לאחים, ונמשך בהשפעה עקיפה, בדמותן של פעילויות בעבור משפחות של ילדים עם מוגבלויות, שהחברה למתנ"סים יזמה. זאת, בין היתר, בזכות הפעילות הנמרצת של קבוצת מנהיגות ההורים, שהחלה לדרוש הקמה של חוגים לילדים עם מוגבלויות במתנ"סים העירוניים, הן בנפרד והן בשילוב עם ילדים "רגילים". מנהל תחום צרכים מיוחדים בחברה העירונית למתנ"סים מצביע על התעוררות משמעותית בתחום זה, בזכות המרכז למשפחה.

2. קבוצות תמיכה

קבוצות התמיכה להורים החלו גם הן את פעילותן בתכנית המרכזים למשפחה בשנותיו הראשונות של המרכז בעכו. שם שימשו קבוצות אלה (שכוננו אז "קבוצות העצמה"), בעבור חלק מן המשתתפות בהן, גם כשלב ראשון בגיבוש של קבוצת מנהיגות פעילה.

בארבעת המרכזים שנבחנו בשלב השני, פעלו קבוצות מגוונות יותר בתחום זה. פרט לקבוצות התמיכה ה"מסורתיות" המבוססות על דיבור ושיתוף, הושם בחלק מן המרכזים דגש על תמיכה תוך כדי עיסוק משותף נוסף. כך לדוגמה, במרכז בקריית גת הקימו קבוצת טיפול ותמיכה באימהות באמצעות פעילות בישול משותפת וקבוצת ליווי רוחני לאימהות; ברמת גן הקימו קבוצת אמנות לאימהות וקבוצת הליכה משותפת, שמאפשרות פעילות פנאי מהנה, אך גם תמיכה והזדמנות למפגש ולשיתוף. חלק מן הקבוצות הללו עוסקות באורח מפורש בתמיכה, ובחלקן הנושאים שבבסיס הצורך בתמיכה עולים כבדרך אגב, ואז זוכים למענה ולעיבוד. במרבית הקבוצות המנחים הם בעלי רקע במקצועות הטיפול, או לפחות במקצועות עם אוריינטציה טיפולית (נוסף להתמחות בתחום העיסוק שבמוקד עיסוקה של הקבוצה).

במקביל לקבוצות ההורים, הוקמו גם קבוצות להרכבי משתתפים אחרים. כך לדוגמה:

- ◆ קבוצת פסיכודרמה לכל המשפחה (קבוצה במתכונת מצומצמת של שני מפגשים) בקריית גת. לדברי מנהלת המרכז, "זוהי מענה טוב. מקבלים כלים לתמרון בין הילדים ולחיזוק הקשר [בין בני משפחה שונים]".
- ◆ קבוצת קולנוע לאחים ואחיות (באשדוד), שבמסגרתה יצרו האחים סרטים: במחזור הראשון על אודות הקשר עם אחיהם עם המוגבלויות, ובמחזור נוסף שנפתח – בנושאים אחרים (אך תוך כדי הפעילות עסקו בעקיפין בתמיכה ובקשיים המשפחתיים הכרוכים בלהיות אחים לילדים עם מוגבלויות).
- ◆ קבוצת בישול לאחים ואחיות (אשדוד).
- ◆ קבוצה להיכרות עם בעלי חיים וקבוצה טיפולית באמצעות בעלי חיים (במודיעין עילית). קבוצות אלה יועדו לאחים (בנים) לילדים עם מוגבלויות. בקבוצה הטיפולית התרכזו במשמעויות של להיות אח לילד עם מוגבלות, בניהול כעסים, בקנאה, בתחושת אשמה וכיוצא באלה – עבודה רגשית, דרך תכנים שעולים במהלך טיפול בבעלי חיים.
- ◆ קבוצת תרפיה במוסיקה לאחיות (בנות) לילדים עם מוגבלויות (במודיעין עילית).
- ◆ קבוצת אמנות לאחים ואחיות בכיתות א-ב (רמת גן).
- ◆ קבוצת דרמה-תרפיה לאחים ואחיות בגיל גן חובה (רמת גן).
- ◆ קבוצת אילוף כלבים לאחים (בקריית גת).
- ◆ מקהלה משותפת לילדים עם מוגבלויות ולאחים/ות של ילדים כאלה, בהנחיית מפקד מוזיקלי שהוא גם איש מקצוע בתחום טיפולי (קריית גת).
- ◆ קבוצה המיועדת לסבים וסבתות (ברמת גן).

מרבית הקבוצות פועלות בהנחיה של מנחים חיצוניים, המתמחים בטיפול באמצעים שונים (אמנות, פוטותרפיה וכדומה).

חלק ממנהלי המרכזים סיפרו על קושי בהקמת קבוצות תמיכה להורים. אחת המנהלות סיפרה:

"עוד דבר שגילינו עם הזמן – הורים רוצים הפגה. הם חיים 24/7 טיפולים ותמיכות, מוקפים באנשי מקצוע. הם אומרים 'תנו לנו pleasure, תנו לנו הפגה...'. הייתה אימא שאמרה [בעקבות אחד ממפגשי קבוצת האמנות] 'אתם מחזירים אותנו לילדות, כשלא היו לי הרבה דברים על הכתפיים. כשאני עושה כאן מוביילים במשך שעותיים, אני חוזרת לילדות'".

היא הוסיפה :

"זה לא אומר שלא צריך קבוצת תמיכה, אלא שיותר קל לקבל אָמון והכרה מאנשים דרך הדברים האלה [פעילות פנאי]".

לקח נוסף שהיא הפיקה מן הניסיון שצברה במרכז: מומלץ לקיים פחות קבוצות עם יותר מפגשים לכל קבוצה. זאת משום שלוקח זמן לייצר "דבק" בין חברי הקבוצה. היא מצטטת בהקשר זה הורים שאמרו: *"עד שהתחלנו לעבוד, עזבתם אותנו..."*.

3. הנגשת מידע ומיצוי זכויות

בראשית תהליך ההרחבה של תכנית המרכזים למשפחה הוחלט לשים דגש מיוחד על מתן מידע למשפחות. לצד מתן מידע ברמה המקומית באמצעות הרצאות, ימי עיון וקבוצות הורים, תכננו בוועדת ההיגוי הארצית להקים גם מרכז מידע ארצי, במימון משותף של כלל המרכזים. מרכז ארצי זה נועד לפעול במרכז למשפחה בבאר שבע, בניהולה של עמותת 'קשר' ולסייע במתן מענה לציבור הלקוחות של כלל המרכזים שיוקמו ברחבי הארץ.

מאוחר יותר הוחלט בוועדת ההיגוי הארצית לוותר על הקמה של מרכז ארצי כזה. במקום זאת, הומלץ למרכזים לסייע בקישור לתשתיות מידע קיימות. זאת באמצעות מיפוי שירותים עירוניים רלוונטיים ויצירת קשרים עמם, וכן באמצעות קשר עם תשתיות עירוניות וארציות למתן מידע (כגון שי"ל – שירות ייעוץ לאזרח, מרכזי עוצמה ואתרי אינטרנט שונים).

בראיונות עם גורמי מקצוע שונים עלו מספר הסברים לנסיגה מן הכוונה להקים את המרכז הארצי:

- ♦ העיכובים שחלו בתחילת פעילותם של המרכזים בשל קשיים לוגיסטיים באיוש משרות המנהלים ו/או בשל קושי במציאת מבנה מתאים לפעילות הביאו לכך שהמרכזים לא היו זקוקים, באותו שלב, לשירותי מרכז המידע, ולא-רצון להשתתף במימונו.
- ♦ העובדה שגם בידי הגופים המפעילים האחרים של המרכזים האזוריים, 'עזר מציון' ו'אקים', ישנה תשתית משמעותית של מידע רלוונטי, ולכן הם לא ראו צורך במימון הקמת תשתית נוספת כזו.
- ♦ הקושי לרכז מידע במקום אחד בארץ, אשר חלקו הגדול נוגע לשירותים רלוונטיים באזורים אחרים, שבהם ממוקמים המרכזים למשפחה.

במקום הקמת מרכז מידע ארצי, הוחלט להגביר את הפעילות בתחום המידע של כל מרכז ומרכז ברמה המקומית, באמצעות פעולות כגון מיפוי השירותים העירוניים, יצירת קשר עם תשתיות עירוניות וארציות של מתן מידע, וכן קיום הרצאות, ימי עיון וקבוצות הורים בתחומים שעשויים לסייע למשפחות לקבל מידע רלוונטי לצורכיהן.

כפי שניווכח מן הפירוט שלהלן, חלק מן המרכזים בחרו לפתח תחום זה במידה משמעותית יותר, ובאחרים הוחלט שאין בכך צורך, בשל קיומה של תשתית עירונית קיימת שמאפשרת לקבל מידע כזה, או בשל הצבת נושאים אחרים בראש סדר העדיפויות של המרכז ושל הנהגת ההורים השותפה להתוויית דרכו.

אשדוד – במרכז למשפחה באשדוד התמקדו בעיקר בהרצאות של מרצים חיצוניים, בנושאים כגון התנהגות מאתגרת, טכנולוגיה ואנשים עם מוגבלות, מקובלות חברתית וספרי קריאה לילדים. כמו כן, ניתנו הרצאות

שהתמקדו יותר בשירותים ובזכויות: הרצאה כללית על זכויות, הרצאה על ועדות שילוב והשמה, הרצאה על אפטרופסות, וכדומה. בשל עומס עבודה וחוסר משאבים החליטו שלא להקים מרכז מידע מקומי במרכז למשפחה, אך כאשר מגיע למרכז מידע שעשוי להיות רלוונטי להורים, הוא מופץ אליהם באמצעות הדואר האלקטרוני. כיוון שערופף זה רלוונטי רק להורים שיש להם כתובות דוא"ל ושמסרו אותן לצוות המרכז, המידע אינו מגיע לכל המשפחות.

מודיעין עילית – במרכז למשפחה במודיעין עילית הוחלט להקים מרכז מקומי למתן מידע ולמיצוי זכויות בעבור משפחות שבהן ילדים עם מוגבלויות. מרכז זה הוקם למעשה עוד בטרם נפתח המרכז למשפחה, תחילה במימון גיוניט ישראל-אשלים, ולאחר מכן הוטמע כשירות מטעם העירייה. כיום פועל מרכז המידע במסגרת המרכז למשפחה, והוא מנוהל באמצעות רכזת, עובדת עירייה (קצינת ביקור סדיר במחלקת החינוך בעיר, בעברה מורה לחינוך מיוחד, שמועסקת במרכז המידע בהיקף של כחמישית משרה). שכרה של הרכזת ממומן בידי העירייה, ויתר ההוצאות (קיום ערבי מידע וזכויות, 'תחזוקת' המתנדבים וכיוצא באלה) – מתקציב המרכז למשפחה ומתקציבים עירוניים אחרים. מרכז המידע פועל במבנה המרכז למשפחה פעמיים בשבוע, בימים קבועים, פעם בשעות הבוקר ופעם בשעות אחר-צהריים, למשך שתיים בכל פעם. ניתן להגיע אליו, להתקשר בשעות הפעילות, להשאיר הודעה טלפונית מוקלטת או לשלוח דוא"ל, וצוות המרכז חוזר לפונים במהלך שעות הפעילות.

צוות המרכז למידע ומיצוי זכויות: מלבד הרכזת, גויסו מתנדבים להפעלת המרכז, עשר אימהות ועשרה אבות, כולם הורים לילדים עם מוגבלויות. כן צורפו אליהם עוד עשר מתנדבות גמלאיות ("שעתותיהן בידן", בלשון הרכזת). המתנדבים עברו הכשרה מקיפה: קורס של עשרה מפגשים, בני שלוש שעות כל אחד, שכלל הרצאות מפי מומחים מארגונים שונים, וכן המשך ליווי של ארגון 'קשר' ושל מנהלת המרכז למשפחה (עד לכניסתה הקבועה של הרכזת במימון עירוני). הרכזת מעידה שהמרכז פועל היטב באמצעות האימהות המתנדבות (כיום עשרים במספר, שמאיישות אותו בהיקף של משמרת אחת לחודש). האבות המתנדבים (שמסיבות של צניעות אינם יושבים במרכז עם האימהות, שהרי מדובר באוכלוסייה חרדית) התמחו בתחומי ידע ספציפיים הנוגעים בזכויות ובשירותים, והאימהות המתנדבות פונות אליהם לקבלת מידע מעמיק יותר לפי הצורך. הרכזת מספרת שהניסיון לעבוד עם המתנדבות הגמלאיות לא עלה יפה במרבית המקרים: "אולי זה היה בגלל גיל מבוגר מדי, אולי בשל חוסר ניסיון אישי בתחום", אך רובן לא הצליחו להגשים את ה"שאיפה למצוינות" שמרכז המידע הציב לעצמו, ו"לא יכולתי בשום אופן שלא להיות במרכז כשיש גמלאית מתנדבת", בשל הצורך לתת להן ליווי "צמוד מאד". משום כך החליטו "להיפרד" מרובן בעדינות, תוך מתן הוקרה על פעילותן. רק שתיים מהן, שבלטו לטובה בהתנדבותן, ביקשו להישאר, אחת מהן בעלת ניסיון אישי, כאם לילדה עם מוגבלות, שנפטרה מזמן, והאחרת, רבנית ש"רגילה לשמוע הרבה סיפורים על מצוקה ולתת תמיכה בהתאם". הרכזת מספרת שמרכז המידע קיבל עד כה מאות פניות בנושאים מגוונים: "אין מצב שהורה ישאל שאלה ונגיד 'בזה אנחנו לא מתעסקים'"; אם אין תשובה מן המוכן, צוות המרכז מברר, לעתים בסיוע האבות המתנדבים, באמצעות פנייה לארגונים מתמחים או באמצעות רשת של מומחים מרחבי הארץ אתם ביססו קשרים (רופאים, פסיכולוגים, עובדים במשרדי ממשלה ועוד), ומחזיר תשובות בדקות להורים.

קריית גת – בדומה למרכז המשפחה באשדוד, בקריית גת הועבר המידע עד כה בעיקר בדרך של הרצאות בנושאים שונים (מנהלת המרכז מספרת שלרוב מגיעים 30-50 הורים להרצאה כזו, ושכשייחדו את ההרצאה

לנושא הזכויות, הגיעו אף יותר). בשיתוף עם אגף הרווחה של העירייה ועם ארגון 'קשר', קיימו במהלך שנת 2016 קורס הכשרה להורים מתנדבים, במטרה שאלה יוכלו לתת מענה בנושא זכויות להורים אחרים. נכון לסוף 2016, פועלים לפרסום שירות זה ולקידום הפעלתו, לשם מתן מידע פרטני להורים. סוכם שארגון 'קשר', שהיה אחראי להכשרה, ימשיך ללוות את ההורים המתנדבים גם לאחריה.

רמת גן – במרכז למשפחה ברמת גן לא פעלו (נכון לכתובת דוח זה) להקמת מערך למתן מידע. מנהלת המרכז הסבירה שבעיר פועל אגף רווחה חזק ודומיננטי, כמו גם סניף שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) וסניפים חזקים של ארגונים המתמחים במוגבלויות מסוגים מסוימים ('אקס', 'אילין', 'בית לורן'). על כן, אין לדעתה הצדקה שהמרכז למשפחה בעיר ייכנס לתחום המידע לפרט, גם לא באמצעות מערך מתנדבים.

4. פעילות הפגה ופנאי

פעילויות שמטרתן הפגה מן המתח ומן ההתמודדויות היום-יומיות הן חלק משמעותי בפעילות המרכזים למשפחה. חלק מהן מיועד להורים בלבד, אחרות לאחים ולאחיות של הילדים עם הצרכים המיוחדים, וחלק נוסף – הזדמנות לביולוי והנאה של המשפחה כולה, בחברת משפחות אחרות. פעילויות אלה עשויות לתת מענה לצרכים נוספים: יצירת קשר עם הורים וילדים אחרים, לימוד של הפעלות מהנות שההורים יכולים להעביר אחר כך לילדיהם בבית, וכיוצא באלה. פעילויות לדוגמה:

- ◆ סדנת איפור לנשים: סבתות, אימהות ואחיות (אשדוד)
 - ◆ בוקר של כיף לאימהות עם ארוחת בוקר (קריית גת)
 - ◆ סדנה חווייתית-יצירתית לאימהות עם רעיונות לפעילויות שניתן לבצע בבית (רמת גן)
 - ◆ סדנת 'מאסטר שף', סדנת צחוק ופעילות מוסיקה (רמת גן)
 - ◆ מופע פלייבק למתנדבות ולאחים; מופע עם בעלי חיים לילדים (מודיעין עילית)
 - ◆ פעילויות לקראת חג: הפנינג בחוף או פעילות באולם עם הופעות והפעלות, דוכני יצירה וכדומה, בהתאם לחג, לעונת השנה ולרעיונות שעולים (אשדוד, קריית גת, רמת גן)
 - ◆ הפנינג ספורט לילדים עם מוגבלויות (קריית גת)
 - ◆ טיולים וימי כיף מחוץ ליישוב – נסיעה לספארי, ביקור בבסיס חיל האוויר בסביבה, טיול לקברי צדיקים ולמפעל שוקולד, ועוד (קריית גת)
 - ◆ סדנה ונופש לאבות בבית מלון (שילוב של נופש עם פעילות טיפולית, תמיכה והרצאות) (מודיעין עילית)
 - ◆ משחקייה – לאחים, אך גם לילדים עם מוגבלויות, בהפעלת מתנדבים (מודיעין עילית)
 - ◆ קייטנה לקראת חג הפסח כדי לפנות להורים זמן לנקות ולהתארגן לחג; קייטנה בקיץ (מודיעין עילית). קייטנות אלה מיועדות גם לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם, ונועדו, מלבד מתן הזדמנות הפגה לילדים (ומעט שקט להורים), גם לסייע בחיסכון בהוצאות המשפחה
- לעתים הרעיונות לפעילות עולים ביזמת הורים, והיו אף פעילויות שהועברו בידי אימהות שיש להן התמחות בתחום מסוים (יוגה, אמנות, סטיילינג ועוד).

חלק ממנהלות המרכזים הדגישו את הביקוש הרב לפעילויות מסוג זה, במיוחד מצד אימהות, אך גם אתגרים הכרוכים בחלקן :

"[האימהות] צמאות לזה. כיום ב'לחיצת כפתור' אנחנו 'סוגרים' אירוע לאימהות".

"לזה [לפעילויות ההפגה] ההורים הכי מחכים".

"לקבוצה [כגון קבוצת תמיכה] יכולים להגיע 15 אנשים, וגם זה לא בא בקלות... לענייני הכיף מגיעים מאות".

פעילות לאחים קשה יותר לארגן :

"הקושי נובע מהצורך 'לבסס קבוצת שייכות'. לא קל 'ליצור יש מאין', אך במאמץ רב, הפעילויות מתקיימות פעמים אחדות במהלך השנה.

צוין כי מאחר שפעילויות הפנאי הן חד-פעמיות ואינן מצריכות התחייבות להגיע שוב ושוב (בשונה מקבוצות שנפגשות לאורך זמן), לגדולות שבהן מגיעים רבים, לעתים מאות אנשים.

5. הסברה ושינוי עמדות

כחלק מן המאמץ להשפיע על הקהילה ועל המרקם העירוני כולו, מקיימים המרכזים גם פעילויות שמכוונות לשנות את עמדות הציבור כלפי אנשים עם מוגבלות בכלל, וילדים עם מוגבלות בפרט. כך לדוגמה :

♦ פעילות לובי למען קידום הקמתם של חוגים לילדים עם מוגבלויות בעיר, ובהם חוגים משולבים, לילדים עם ובלי מוגבלויות במסגרות "נורמטיביות" (אשדוד).

- השתלבות בשבוע המודעות העירוני לאנשים עם מוגבלויות (ברמת גן) : פעילות שנתית משולבת של גורמי הרווחה, החינוך והתרבות בעיר, שנהנית מתקציבים עירוניים ייעודיים. מסורת שנתית זו החלה עוד לפני הקמתו של המרכז למשפחה, אך מאז הוקם המרכז, הוא נוטל בו חלק משמעותי. בשנה האחרונה ארגן והוביל המרכז שלוש פעילויות מרכזיות בקהילה, ביניהן פעילות חוץ משותפת של בני נוער עם מוגבלויות ושל תלמידי תיכון מבית ספר רגיל בעיר. בעקבות הצלחת הפעילות המשותפת הזו אירגן המרכז, בסיוע שני סטודנטים מתנדבים, פעילויות המשך משותפות לבני הנוער, וכבר הגיעו פניות של בתי ספר נוספים המעוניינים לקיים פעילות דומה.

- השתלבות בשבוע העלאת מודעות לצרכים מיוחדים (באשדוד) : המרכז השתלב בפעילות זו, שהחלה בעיר עוד לפני שהוקם, ונטל על עצמו אחריות לקידומה, בשיתוף עם גורמים שונים בעירייה ובמערכות עירוניות נוספות. בכל שנה נועד שבוע זה לחשוף את נושא המוגבלות לאוכלוסייה אחרת בעיר. בשנה האחרונה התמקדו במד"צים (מדריכים צעירים) שפועלים במתנ"סים בעיר, ושיתפו אותם במסע אופניים המשותף לאנשים עם ובלי מוגבלויות.

- לקראת הפנינג ספורט גדול לילדים עם צרכים מיוחדים, שאורגן בידי המרכז למשפחה (בקרית גת) יחד עם המתנ"ס המקומי והעירייה, נתלו ברחבי העיר שלטי חוצות עם תמונות של ילדים כאלה, תחת המוטו "האלופים של קריית גת". כן פורסמו כתבות בנושא בעתונות המקומית. בעקבות כך הצליח המרכז לשכנע את מארגניו של מרוץ קריית גת (מרוץ ארצי גדול) לאפשר לילדים

עם מוגבלויות להזניק אותו. זאת אחרי שניסיונות דומים בשנים קודמות לא צלחו. מנהלת המרכז מעידה ש"יש שינוי [חיובי] באווירה" בעיר.

- המקהלה המשותפת לילדים עם מוגבלויות ולאחים/ות בקריית גת (ראו לעיל בסעיף על קבוצות תמיכה) הופיעה בטקסים ואירועים קהילתיים שונים בעיר, כמו גם בתל אביב ובאשדוד. מעבר לתרומתה לקידום סובלנות בקרב הילדים עצמם, יש בכך מן הסתם כדי לסייע להסברה בדבר יכולתם של ילדים עם מוגבלויות להשתלב בהצלחה בפעילות חברתית ולהופיע יחד עם ילדים "רגילים".
- גם שילוב מתנדבים במרכז, ובמיוחד במרכז במודיעין עילית (להלן) מסייע לשינוי עמדות, בוודאי כאשר מדובר במתנדבים שאינם הורים או אחים/ות לילדים עם מוגבלויות. זאת מעצם החשיפה של המתנדבים לתחום, ויש לשער שדרכם, גם חשיפה של חבריהם, בני משפחותיהם ואנשים נוספים בקהילה.

חלק ניכר מן הפעילויות הללו התרחשו, או קודמו, בעקבות מעורבות פעילה של הורים מקבוצות המנהיגות במרכזים השונים. עם זאת, נראה שבמרכזים השונים טרם גובשה אסטרטגיה מובנית להעלאת מודעות ושינוי עמדות ברמה העירונית.

6. השתלבות המרכז למשפחה במערך החירום העירוני

תחום פעילות זה קשור ליכולתו של המרכז למשפחה לשמור על קשר עם משפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות, ולכן יש לו פוטנציאל להגיש להם סיוע מהיר ומתאים במקרה של תקופת חירום, מסוג כלשהו, שמעלה צורך במענים מיוחדים לאוכלוסייה זו. המרכז בקריית גת התנסה בכך באורח משמעותי כבר בראשיתו: בקיץ 2014, לאחר שהספיקו במרכז לאתר את המשפחות הרלוונטיות ולהכיר את השירותים בעיר, אך בטרם החלה בו פעילות של ממש, החל מבצע "צוק איתן", שבמהלכו ספגו העיר וסביבותיה מטחי טילים ואזעקות רבים. בסיוע כספי תרומות שניתנו לפעילות חירום, ארגן המרכז סיוע של חונכות בבתי ילדים וסייע במציאת פתרונות לילדים עם לקויות פיזיות שאין למשפחותיהם מרחב מוגן בביתהן. כן הוציא המרכז משפחות רבות לסופי שבוע של הפגה בבתי מלון, הרחק מהמולת המלחמה (למשפחות מן המגזר החרדי ומן המגזר הכללי, בנפרד). נוסף על כך, חולקו למשפחות במצב כלכלי קשה שוברים לרכישת משחקים, כדי להקל עליהן את התקופה הקשה. בהמשך הקיץ, לאחר סיום הלחימה, וכדי להרגיע את המשפחות ולסייע להן לשוב לשגרה, הפעיל המרכז משחקייה לילדים, שגם אפשרה שאילת משחקים לשימוש בבית. מעבר לסיוע המידי למשפחות, אפשר המענה הזה, במועד שהתקיים בו, להעלות את המרכז למשפחה לתודעת הציבור. יחד עם זאת, מנהלת המרכז מדגישה כי המרכז לא המשיך לעסוק בנושא החירום מאז:

"אני לא חושבת שזה ממש התחום שלנו... אני לא חושבת שאנחנו יכולים להתעסק בזה, מבחינת עומס [העבודה במרכז]".

המרכז במודיעין עילית השתלב בישיבות בעירייה שעוסקות בהיערכות לשעת חירום. סוכם כי במקרה חירום, המתנדבות במרכז המידע של המרכז למשפחה תסייענה במתן מענה טלפוני רלוונטי. כן ביקשו מן המרכז למשפחה להכין מיפוי של משפחות והצרכים הייחודיים שלהן במקרה חירום, אולם הסתבר שאין בכך צורך, מאחר שמיפוי כזה כבר קיים במחלקת הרווחה העירונית. לעת עתה גובש ומומש נוהל למקרה של התראה על שלג אפשרי באזור ירושלים: מאחר שחלק מן הילדים לומדים במסגרות חינוך מיוחד בירושלים ובסביבותיה, במקרה שישנה התראה על אפשרות לשלג, הם אינם יכולים לנסוע למסגרות החינוך,

מחשש שייתקעו בדרך או שלא יוכלו לחזור הביתה לאחר הלימודים. בחורף האחרון, כשהייתה התראה על שלג (על אף שבסופו של דבר הוא לא נערם), הגיעו מתנדבות צעירות כדי להעסיק את הילדים במרכז למשפחה. סוכם עם מנהלי הסמינרים, שבהם לומדות המתנדבות, שהן תשחררנה מלימודיהן לצורך זה.

במרכז למשפחה ברמת גן בחרו שלא לעסוק כלל בנושא החירום, מאחר שבעירייה קיים מערך חירום מבוסס, ואין למרכז למשפחה יכולת לתרום משמעותית בתחום זה. גם במרכז למשפחה באשדוד לא הייתה עד כה פעילות משמעותית בתחום ההיערכות לשעת חירום.

גורמים בוועדת ההיגוי הארצית של המרכזים אומרים כי עם ההרחבה הצפויה של תחום ההתנדבות במרכזים למשפחה (להלן), צפוי גם נושא המענה לשעת חירום להתפתח במרכזים, באמצעות מתן תפקידים ייעודיים למתנדבים בעתות חירום.

7. גיוס מתנדבים במרכז למשפחה והפעלתם

מלבד קבוצות המנהיגות, המורכבות למעשה מהורים שפועלים בהתנדבות בקהילתם, שואפים המרכזים למשפחה לגייס מתנדבים נוספים שייטלו חלק בפעילותם. זאת, הן כדי לאפשר יותר פעילות ועשייה משניתן לארגן באמצעות הצוות והתקציבים הקיימים, והן כדרך להרחבת המעורבות של המרכזים בקהילה הרחבה יותר שסביבם.

אשדוד: במרכז למשפחה באשדוד הועסקה בשנה האחרונה בת שירות לאומי שסייעה בהפעלתו. נוסף על כך, ממלאת מקום המנהל של המרכז למשפחה משמשת גם כאשת קשר בין המנהל לשירותים חברתיים בעיריית אשדוד לרכזת פר"ח (פרויקט חונכות) בעיר. תחילה חשבו שהמרכז למשפחה גם יפעיל את פרויקט החונכות, אולם זה לא קרה עד כה. במגבלות כוח האדם במרכז, ובמיוחד כשאין מנהל קבוע במשרה מלאה, הסיכוי לגיוס ולהפעלה של מתנדבים נראה מועט.

מודיעין עילית: כוח האדם (שחלקו ממומן בידי העירייה), כמו גם איגום המשאבים ושיתוף הפעולה בין גורמים שונים בעיר, אפשרו גיוס והפעלה של מתנדבים רבים במסגרת המרכז למשפחה. זאת, נוסף למסורת יישובית של התנדבות וסיוע הדדי ולתשתית שקדמה להקמת המרכז הנוכחי (בדמותה של עמותת "עוצמה" שקיימה, בהיקף מצומצם יותר, פעילות דומה במהלך כעשר שנים). מרכז המידע ומיצוי הזכויות שפועל במסגרת המרכז למשפחה (ראו לעיל) מופעל כולו בידי הורים מתנדבים (מלבד רכזת בשכר, בחמישית משרה). נוסף על כך, פועלות במסגרת המרכז למשפחה גם נערות מתנדבות, שמפעילות את המשחקייה ומסייעות לילדים עם מוגבלויות ולאחיהם ואחיותיהם בפעילויות שונות, מפעילות קייטנות לילדים, ועוד. בשנה האחרונה השתלבו במרכז גם עשרה נערים מתנדבים מן הישיבה התיכונית-חרדית "מערבא" שבישוב מתתיהו, שפעלו באופן דומה עם בני מגיל 9 ומעלה (קבוצת גיל שבה, מטעמי צניעות, כבר לא מקובל שיהיו בחברת הבנות המתנדבות). לדברי מנהלת המרכז, מדובר בחידוש, שכן התנדבות בחברה החרדית מקובלת מאד בקרב בנות, אך לא בקרב בניס, שמהם מצופה להקדיש את כל עתותיהם ללימוד תורה. צוין עוד שהיו חששות בעיר מהבאת המתנדבים מישיבה זו, שכן מדובר בישיבה "חרדית פתוחה", שתלמידיה ניגשים לבחינות בגרות, והדבר עורר חשש בקרב גורמים שונים בעיר המתאפיינת באוכלוסייה חרדית שמרנית יותר מבחינה זו. היה צורך בשיחות עם גורמים בכירים בעיר כדי להרגיע את החששות. גיוס המתנדבים הרבים למרכז (כ-50 מתנדבים בתחומי העיסוק השונים) נזקק במידה רבה לזכותן של רכזות ההתנדבות העירונית,

שמועסקת בידי מחלקת הרווחה, ושל רכזת הפרויקטים במרכז למשפחה. שתיהן, כמו גם מנהלת המרכז, מדגישות את החשיבות הרבה של ההשקעה במתנדבים: הכשרה מסודרת שלהם, כמו גם "תחזוקה" שלהם – הוקרה תקופתית באמצעות מכתבי תודה, ערבי הווי עם כיבוד ותכנית אמנותית ותשורות קטנות. ברור מדבריהן, שגיוס מתנדבים והפעלתם מחייבים הקדשת משאבי זמן, תשומת לב, ואף משאבים כלכליים מסוימים, דבר שקשה לעשות במסגרת המשאבים המצומצמים שניתנים למרכזים למשפחה עצמם, ללא תוספת משאבים חיצוניים.

קריית גת: לא דווח עד כה על פעילות משמעותית בתחום ההתנדבות במרכז (מלבד פעילותה של קבוצת מנהיגות ההורים, כמובן).

רמת גן: נכון למועד כתיבת דוח זה, לא הייתה פעילות ענפה של מתנדבים במרכז, מלבד סיוע של סטודנטים מתנדבים בארגון פעילות משותפת של בני נוער עם מוגבלויות ושל תלמידי תיכון ללא מוגבלות. היה ניסיון לבסס מסגרת ליווי של משפחות בידי הורים מתנדבים ממשפחות אחרות ("הורה להורה"). לצורך זה קיימו במרכז מפגשים עם רכזת שמפעילה תכנית דומה בראש העין, במסגרת תכנית שמ"ש (שיקום משפחתי שלם), ועם הורה מלווה והורה מלווה, אך התעוררו התנגדויות. מנהלת המרכז סיפרה ש"הורים אומרים: אנחנו עושים 'הורה להורה' באופן בלתי-פורמלי". גם המפקחות האזוריות הביעו התנגדות להכנסת תכנית כזו למרכז למשפחה, עקב ניסיון לא טוב בהפעלת התכנית בראש העין, ובשל חוסר בגורם מקצועי שיספק ליווי צמוד לתכנית. בסקר שקיים המרכז בקרב ההורים, מחציתם תמכו בתכנית ומחציתם הביעו התנגדות. לא ברור לפי שעה מה ייעשה. מצד אחד, נאמר שהוקדש תקציב ייעודי לנושא זה, וחבל לוותר עליו; מן הצד השני, ההורים והגורמים המקצועיים חלוקים מאד בדעותיהם.

ברור אם כן, שמבין המרכזים שנכללו במחקר, רק זה שבמודיעין עילית הצליח לבסס מערך מתנדבים קבוע ובהיקף משמעותי. זאת, בעיקר בזכות איגום משאבים עירוני והקצאת שעות עבודה של רכזת המתנדבים בעיר לצורך זה.

בהינתן כוח אדם מוגבל במרכזים, ברור שמערך מתנדבים יכול לסייע משמעותית, הן בהרחבת פעילותם של המרכזים והן בהרחבת ההשפעה של המרכזים על הקהילה העירונית הרחבה יותר. זאת, בין שמדובר במתנדבים מקרב ההורים לקוחות המרכז, ובין שמדובר במתנדבים אחרים. לכל גורמי המקצוע ברור שהפעלת מתנדבים על בסיס קבוע, מצריכה כוח אדם לגיוסם, הדרכתם, וכן לתמיכה מתמשכת בהם ולטיפוחם. הדבר אינו אפשרי באמצעות כוח האדם שהקצתה תכנית המרכזים עד כה.

בשנת הפעילות הבאה של המרכזים, אמור כוח האדם בהם להיות מתוגבר במשרה חלקית של רכז/ת מתנדבים (בהיקף משרה שתלוי בגודלו של המרכז), וגיוינט ישראל-אשלים נרתם לסייע במשך שנה בקידום נושא ההתנדבות בהם, ובכלל זה גם במרכזים שכבר הוטמעו ברשויות המקומיות. לצורך כך גם גויסה מרכזת ארצית לנושא, מומחית בתחום ההתנדבות המסייעת לכל המרכזים לבסס תשתית לאיתור רכזי התנדבות ולפיתוח התחום. גורמי מקצוע שונים הביעו תקווה כי השקעה זו תסייע להקים מערכי מתנדבים בכל המרכזים, אם לשם סיוע ישיר למשפחות ואם לשם הרחבת הפעילות במרכזים עצמם ופיתוחה.

5.6 מענה לכלל המשפחה

מעורבות אבות

הקושי לגייס אבות לפעילויות הנוגעות לילדים ולמשפחות הוא תופעה מוכרת בשירותים רבים. עם זאת, מתוך הבנה כי אבות הם חלק משמעותי מן התא המשפחתי שלהם, כדאי לתת את הדעת לשאלה בדבר מידת החשיבות שרואים בגיוס אבות לפעילות במרכז ולבחון את מידת ההצלחה בכך. הקושי למשוך אבות למרכז עלה בבירור כבר בשלב הראשון של המחקר בעכו, ואף ניתנו המלצות מתאימות, שפורטו בקצרה לעיל (ראו פרק 4.7). המלצות אלה כמעט שלא יושמו עד כה, ככל הנראה בשל מגבלות כוח האדם וסדרי העדיפויות של מנהלי המרכזים. בין ארבעת המרכזים שנסקרו בשלב השני של המחקר, המרכז במודיעין עילית היה היחיד שהשקיע מאמצים מיוחדים בארגון פעילויות ייעודיות לאבות. תרמה לכך העובדה שמדובר באוכלוסייה חרדית, וש בשלב סייגי הצניעות, הברירה היא ליזום פעילויות מיוחדות בעבורם, או לוותר מראש לגמרי על כל סיכוי להגעתם למרכז. בהמשך נביא גם נתונים על היקף ההשתתפות של אבות בפעילויות המרכזים, על בסיס הראיונות הטלפוניים עם ההורים (ראו פרק 5.9.10).

אחים ואחיות

חלק מן המרכזים שנבחנו התאמצו והצליחו לקיים פעילות לאחים ולאחיות של ילדים עם מוגבלויות. אחרים השקיעו בכך פחות בשלב זה, והתוצאות בהתאם (ראו גם נתונים, על בסיס הראיונות עם ההורים, פרק 5.9.5). חלק מאנשי המקצוע ציינו את החשיבות שהם רואים בפיתוח הקשר עם האחים והאחיות כמטרה שיש להתמקד בה יותר בשלב זה של התכנית. במרכזים שהוקדש בהם כבר מאמץ משמעותי בתחום זה, נרשמו עד כה הצלחות בעיקר בקרב אחים בגיל בית הספר היסודי. נוסף על כך, אחת מנשות המקצוע ציינה בהקשר זה גם את הצורך לשים דגש מיוחד במגזר החרדי על הקשר בין ההורים לבת הבכורה במשפחה, שלא פעם נוטים להעמיס עליה תפקיד של מעין "אימא קטנה".

בני משפחה נוספים

מעורבותם של סבים וסבתות, ולעתים גם קרובים נוספים, בגידול ילדים ובתהליכים פנים-משפחתיים חשובה מאד, ובמשפחות רבות הם מעורבים מאד גם בטיפול בילדים. מלבד קבוצה אחת במרכז ברמת גן, עד כה לא הספיקו המרכזים שנכללו במחקר לעשות רבות בתחום זה. אנשי מקצוע המעורבים בתכנית ציינו כי בשלב זה של תכנית המרכזים, אחרי שהתבססו קשרים עם ההורים (כאמור, בעיקר עם אימהות), ישנה כוונה להתמקד באוכלוסיות של בני משפחה נוספים, ובפעילויות שתסייענה לחיזוק הקשרים ביניהם. לצד פעילות לחיזוק קשרים בין ההורים לילדיהם ובין הילדים עם המוגבלויות לאחיהם ואחיותיהם, ישנה כוונה לקיים פעילויות שתערבנה גם סבתות וסבים של הילדים, ואולי אף בני משפחה נוספים. **סוגיית המענה**

לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם

המרכזים למשפחה הוגדרו כמיועדים לתת שירותים למשפחה כמכלול, וכן לבני משפחה שונים (הורים, אחים ואחיות, סבים וסבתות וכו') בנפרד, אך לא לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם כאוכלוסיית יעד נפרדת. זאת על בסיס ההנחה ששירותים ייחודיים בעבור ילדים אלה קיימים, ומתוך רצון שלא לכרסם בשירותים למשפחה, שהוצבו כמטרה העיקרית של המרכזים, מחד גיסא, ובתפקידן של המחלקות לשירותים חברתיים לספק מענים פרטניים בעבור הילדים, מאידך גיסא. לפיכך, לא תוקצבה פעילות כזו במסגרת התכנית. עם זאת, הן בשלב הראשון של המחקר והן בשלב השני, רבים מן ההורים ביטאו ציפייה כי המרכז יספק גם שירותים לילדים אלה, לפחות בתחומים שבהם הם חשו מחסור, כגון פעילות בשעות הפנאי, קייטנות בחופשות וסיוע בלימודים.

סוגיה זו עלתה גם בראיונות עם אנשי המקצוע. חלקם סברו כי אכן חשוב להקדיש את המרכז ליתר בני המשפחה ולשרת במסגרתו את הילדים עם הצרכים המיוחדים רק כחלק מן המשפחה, בפעילויות הפגה כלליות לכל המשפחה ובפעילויות שמטרתן חיזוק הקשרים בינם לבין בני משפחה אחרים. מפקחת מובילה של אחד המרכזים מטעם משרד העבודה והרווחה, היטיבה להסביר את הרציונל שבבסיס עמדה זו:

"גם למשפחות מאד קל להישאב לתת שירותים לילד [על חשבון יתר בני המשפחה]... אם נכניס את הילד ליחדר, המוקד יהיה הילד. אנחנו רוצים שהמוקד יהיה המשפחה... לפחות בתהליכים הראשוניים, ההורים בכלל לא ירואים את עצמם, לא מדברים על עצמם. אנחנו [במרכז] פותחים להם מראות כדי שיראו את עצמם. אם יבואו לקבל שירותים לילד [באותו מקום או באותו הקשר], זו תהיה טעות, בטח שבשלב הזה [של התפתחות התכנית]".

היא מדגימה את הבסיס לחששה:

"במשך שנים לא הצליחו להקים קבוצות להורים. הורים הגיעו רק כשנתנו הדרכה איך לטפל בילד ולקדם אותו..."

לדבריה, זו הצלחה משמעותית של המרכזים, להביא הורים להיות עסוקים בעצמם ובכלל המשפחה ולהתנתק לפרקים מהתמקדות רק בצורכי הילד עם המוגבלות.

עם זאת, נשמעה גם גישה שונה מפי אנשי מקצוע אחרים – גישה הגורסת כי מרכז שישרת את כל צורכי המשפחה שבה ילד מיוחד – מן הטיפול בילד ועד לקבוצות להורים ולאחים – עשוי להיות מוקד משיכה "טבעי" יותר למשפחות.

מבין חמשת המרכזים שנבחנו במחקר, המרכז במודיעין עילית יוצא דופן בתחום זה, והוא מספק שירותים מסוימים לילדים עם מוגבלויות, באמצעות קייטנות וחונכות בידי מתנדבים. עשייה זו, שמתנהלת במבנה המרכז למשפחה וכחלק ממנו, התאפשרה באמצעות הקצאה של משאבים עירוניים נוספים לצורך זה, מתקציבו של אגף הרווחה העירוני, ולא באמצעות התקציב הייעודי של המרכז. הדבר קשור, בין היתר, לכך שמנהלת המרכז משמשת גם כמי שמרכזת את תחום הצרכים המיוחדים באגף הרווחה. מנהלת המרכז שם אמרה בהקשר זה:

"אני לא רואה סיבה להוציא את הילדים עם הצרכים המיוחדים מהמרכז; אולי [רצוי] לתת יותר דגש לאחים ולהורים... אני לא רואה פסול, למשל, בקייטנת ערב פסח, לתת מענה גם לילדים עם צרכים מיוחדים. מדובר בקייטנה שנועדה להעסיק את הילדים ולספק להם העשרה בזמן שאמותיהם עסוקות בניקיון הבתים, וזו עזרה לכל המשפחה. המרכז בא לתת יד' למשפחות".

5.7 מענה לאוכלוסייה מעורבת, חרדית וכללית

בשניים מן המרכזים שנבחנו בשלב השני של המחקר, אשדוד וקריית גת, מתגוררת אוכלוסייה חרדית בהיקף משמעותי, לצד אוכלוסייה "כללית" (חילונים, מסורתיים ודתיים לאומיים). בשניהם התקשו לקיים פעילות משותפת לכלל המשפחות. בקריית גת הצליחו לבסס מידה מסוימת של פעילות כזו, באמצעות השקעה נוספת בהקפדה על דרישות כשרות מיוחדות בכיבוד לפעילויות, וכן באמצעות פעילות נפרדת לאימהות, חרדיות וחילוניות יחד, ולילדיהן הצעירים, ללא השתתפות אבות. עם זאת, ייתכן שיש לפעילות הנפרדת לאימהות גם חלק בעובדה, שבקריית גת שיעור ההשתתפות של האבות נמוך אף יותר מביתר

המרכזים (ראו להלן בתיאור הממצאים מן הראיונות עם ההורים, פרק 6.10). כמו כן, לצד הצלחת צעד זה בחיבור בין אוכלוסיות, מנהלת המרכז הבהירה שהיא עדיין מתקשה ליצור קשר עם חלק מן הקבוצות החרדיות בעיר, שלדבריה מאופיינות במידה רבה יותר של סגירות.

באשדוד נתקלו המאמצים לשלב את האוכלוסייה החרדית בקשיים גדולים יותר. זאת על אף הרצון הרב של האוכלוסייה החרדית בפעילויות מן הסוג הניתן במרכז. ייתכן שהדבר קשור במאפיינים שונים של האוכלוסייה החרדית בעיר, או אולי בגודל העיר לעומת קריית גת, וייתכן שגם במחסור בכוח אדם במרכז. לעת עתה, המרכז בעיקר תומך כספית, ובמידת מה בייעוץ, בפעילות עצמאית שהחלו ליזום אימהות מן הקהילה החרדית בעיר. על אף שפעילויות אלה מושכות ציבור רחב, חוסר היכולת של המרכז להשקיע מאמצים נפרדים בפעילויות בעבור אוכלוסייה זו, גורם לכך, שמעבר לפעילות פנאי והנאה, אין באפשרותו של המרכז לספק מענה מקצועי של ממש לאוכלוסייה זו. מסיבה זו מדברים כעת על אפשרות להקים באשדוד מרכז נוסף, שיפעל במקביל ובאמצעות משאבים נוספים, בקרב האוכלוסייה החרדית. בין היתר, הוצע ששני המרכזים הללו יאגמו משאבים וישתפו פעולה ביניהם במישור המקצועי, בעוד הפעילויות עצמן תתקיימנה בנפרד.

גם בכיר בעמותת 'עזר מציון', שהפעילה את המרכז ברמת גן עד להטמעתו, ציין את חוסר היכולת של המרכז שם, שנועד להיות אזורי, לתת מענה לאוכלוסייה החרדית בעיר השכנה בני ברק והעלה אפשרות של פתרון דומה (זאת, לצד קשיים נוספים שכרוכים במתכונת האזורית עצמה, ללא תלות בגיוון של האוכלוסייה, כפי שיפורטו להלן):

"במקומות מעורבים [עם אוכלוסייה חרדית ו'כללית' החיה בסמיכות מקום], לדעתי צריך ליצור מרכז שיש בו שילוב של כוח אדם שיתאים לשני הציבורים, או מרכזים נפרדים, לפי האג'נדה שבוחרים".

5.8 פעילות במתכונת אזורית

בדומה למרכז בעכו, גם המרכזים ברמת גן ובאשדוד, שנועדו לפעול במתכונת אזורית, לא מילאו ייעוד זה. כך העידו אנשי המקצוע הרלוונטיים שרואיינו, וכפי שניווכח להלן, כך עולה גם מממצאי הסקר שנערך בקרב ההורים. למרכז באשדוד כמעט שלא הגיעו כלל משפחות מיישובי הסביבה, ולמרכז ברמת גן הגיע מספר קטן למדי של משפחות מן הערים שבמרחב העירוני המיידי. בשני המרכזים לא היה כל יצוא של פעילות אל מחוץ לעיר שהמרכז ממוקם בה. ניכר כי הקושי לבסס פעילות במתכונת אזורית נובע משתי סיבות עיקריות:

א. מחסור בכוח אדם, שלדעת רבים מאנשי המקצוע אין בו די אפילו לביסוס מספק של הפעילות ברמה המקומית ולהרחבתה, לא כל שכן ליצירת קשרים וביסוסם ביישובים נוספים ולארגון פעילויות בהם.

ב. הקשר של המרכזים עם הרשות המקומית, שצפוי להתהדק עוד יותר בעקבות ההטמעה. ברור שרשות מקומית, אשר מקצה למרכז משאבים (25% מתקציבו, וכן – אחריות ניהולית והדרכה), תחסר את המוטיבציה לסייע לו לקדם הענקה של שירותים ברשויות מקומיות שכנות.

במרכז ברמת גן תוארה גם התנגדות מצד חלק מן ההורים לקליטה של משפחות מערים סמוכות, הן בשל חשש מניצול תקציבים שנועדו, לתחושתם, לתושבי העיר, והן בשל "היבטים יותר פסיכולוגיים של תחושת קהילתיות מקומית", כדברי אשת מקצוע בעיר.

ההבנה של סוגיות אלה הביאה את ועדת ההיגוי הארצית להחליט על הקמתם של המרכזים הבאים במתכונת יישובית, ולא אזורית. נראה כי החלטה זו הוכיחה את עצמה, ככל שהדבר נוגע למתן שירות קהילתי לתושבי העיר שהוקם בה המרכז.

5.9. ממצאי המחקר בארבעת היישובים

5.9.1 מאפייני המשפחות והילדים שהיו בקשר עם ארבעת המרכזים

כאמור, הריאיון הטלפוני בוצע עם ההורה שהיה בקשר הרב ביותר עם המרכז. בסך הכול רואיינו 230 אימהות (90%), 21 אבות (8%), ובחמש משפחות (2%) הריאיון בוצע עם בן משפחה אחר.¹⁶ הדבר מבטא מציאות שבה, בדומה לממצא מעכו, האימהות הן לרוב הגורם המרכזי שמצוי בקשר עם המרכז למשפחה. בהמשך נעסוק ביתר הרחבה בסוגיית ההשתתפות של אבות בפעילויות המרכז.

מאפייני המשפחות

- ◆ **מצב משפחתי:** ב-86.5% מן המשפחות שבמדגם חיים שני בני-זוג יחד. ב-13% מן המשפחות ההורים גרושים או חיים בנפרד. במשפחה אחת (0.5%) יש הורה אחד בלבד.
- ◆ **שפה עיקרית:** ב-90% מבתי המשפחות שבמדגם, השפה המדוברת העיקרית היא עברית. ב-5% רוסית, וביתר 5% משמשות שפות אחרות כשפות דיבור עיקריות: יידיש, אנגלית, ספרדית או צרפתית, בחלק מן המקרים יחד עם עברית.
- ◆ **עולים:** ב-7% מן המשפחות, שני ההורים עלו לארץ מאז שנת 1990; ב-6% נוספים, אחד ההורים עלה מאז שנה זו. רוב ההורים העולים נולדו במדינות ברית המועצות לשעבר, ומעטים במדינות אחרות: אנגליה, אתיופיה, בלגיה, גרמניה, טורקיה, צ'ילה וצרפת.
- ◆ מספר הילדים במשפחה: התפלגות מספר הילדים במשפחות שרואיינו מפורטת בלוח מספר 2.

לוח 2: התפלגות מספר הילדים במשפחות שרואיינו, באחוזים

מספר הילדים במשפחה	אחוז מכלל המשפחות שרואיינו (N=256)
1	10
2	22
3	25
4	17
5	8
9-6	13
14-10	5
סך הכול	100

¹⁶ בשלושה מקרים רואיינו סבתות אשר משמשות כמטפלות העיקריות בילדים, והן שנמצאות בקשר הרב ביותר עם המרכז במשפחתן. במקרה אחד רואיינה דודה שמטפלת בילד ונמצאת בקשר עם המרכז. במקרה החמישי הריאיון החל עם האם ונמשך מול האב, מסיבות אישיות, ובמקרה זה נמסר כי שני ההורים היו במידה דומה של קשר עם המרכז.

מספר הילדים הממוצע בקרב המשפחות שרואיינו בעיר החרדית מודיעין עילית (6.3) גדול משמעותית מן הממוצעים ביתר הערים: 2.4 ברמת גן, 3.1 באשדוד ו-4.0 בקריית גת.

מאפייני הילדים עם המוגבלויות

- ◆ **מספר הילדים עם מוגבלות במשפחה:** ב-91% מן המשפחות יש ילד אחד עם מוגבלות; ב-8% מן המשפחות – שני ילדים, ובכ-1% מן המשפחות יש שלושה ילדים עם מוגבלות.
- ◆ **מין:** 61% מן הילדים עם המוגבלויות במשפחות אלה הם בנים, ו-39% בנות.
- ◆ **גיל:** טווח הגילים של הילדים עם הצרכים המיוחדים במשפחות שרואיינו מתפרש על כל הרצף שבין גיל ינקות לבגרות, כמפורט בלוח מספר 3.

לוח 3: התפלגות הגילים של הילדים עם הצרכים המיוחדים במשפחות שרואיינו, באחוזים

טווח גיל (בשנים)	אחוז מכלל הילדים עם הצרכים המיוחדים (N=278)
פחות מ-3	5
3-5	20
6-8	17
9-11	17
12-14	16
15-17	11
18-20	5
21-37	9
סך הכול	100

- ◆ **סוגי המוגבלויות:** לילדים אלה מגוון רחב של סוגי מוגבלויות, כמפורט בלוח מספר 4.

לוח 4: שכיחות סוגי המוגבלויות של הילדים עם הצרכים המיוחדים, לפי דיווחי ההורים, באחוזים

סוג המוגבלות	אחוז מכלל הילדים (N=278)*
ברצף האוטיסטי	40
מוגבלות פיזית	22
מוגבלות שכלית התפתחותית	19
עיכוב התפתחותי	12
בעיות קשב וריכוז	6
הפרעה רגשית ו/או התנהגותית	6
לקות שמיעה	6
מחלה כרונית	3
לקות למידה	3
לקות ראייה	2
אחר**	6

*לחלק מן הילדים יותר מאשר סוג מוגבלות אחד, ולכן המספרים מסתכמים בלמעלה מ-100%.
 **במרבית המקרים – המידע שמסרו ההורים לא הספיק כדי לסווג לאחת מן הקטגוריות האחרות.

הילדים עם הצרכים המיוחדים במשפחות שנדגמו נמצאים במגוון רחב של מסגרות חינוך, אשר מושפע מגיליהם השונים, מהשתלבות במסגרות מיוחדות מסוגים שונים ובמסגרות רגילות, וחלקם לא נמצא כלל

במסגרת חינוך (בעיקר "ילדים" בוגרים, שחלקם נמצא בבית ללא מסגרת מיוחדת, ואחרים משולבים במסגרות דיור חוץ בית, בעבודה מוגנת, במסגרת של שירות לאומי או במסגרת התנדבותית בצה"ל). לפירוט החלוקה למסגרות חינוך ראו לוח 5.

לוח 5: הילדים, עד גיל 18, לפי הימצאות במסגרות חינוך מסוגים שונים, באחוזים**

סוג מסגרת חינוך	אחוז מכלל הילדים (N=256)
מעון יום שיקומי	4
בי"ס/גן לחינוך מיוחד	63
כיתה מיוחדת בבית ספר/גן רגיל	15
שילוב פרטני בחינוך רגיל, עם התאמה מיוחדת (כגון סייעת)	4
בית ספר/גן רגיל ללא התאמות מיוחדות	13
בבית, בגיל בית ספר או מתחת לו*	1
סך הכול	100

* בסך הכול 3 ילדים: אחד מהם בגיל הרך, ושניים נוספים בגיל חינוך חובה. על אחד משניהם נמסר כי הוא מתחנך בחינוך ביתי. על השני נאמר רק שהוא נמצא בבית, ולא פורט האם הוא לומד שם.
** הלוח מתייחס לילדים עד גיל 18, גיל סיום הלימודים במערכת החינוך הרגילה. מרבית התלמידים במסגרות החינוך המיוחד ממשיכים את לימודיהם עד גיל 21.

♦ **ימים ארוכים במסגרת:** 19% מכלל הילדים במשפחות הללו (ובכללם "ילדים" בוגרים) נמצאים במסגרת קבועה (חינוכית או אחרת) שבה הם שוהים עד לשעות אחר-הצהריים, לפחות בחלק מימי השבוע: 8% במסגרת שנמשכת ברצף מן הבוקר עד לשעות אחר-הצהריים, ו-11% נוספים במועדונית או צהרון, שאליהם הם עוברים בסיום יום לימודים קצר יותר. מרבית הילדים חוזרים בשעה מוקדמת ממסגרות הלימודים שלהם, ופירוש הדבר הוא, בין היתר, שבמקרים רבים על ההורים להשגיח עליהם בשעות אחר הצהריים או לקבל סיוע מגורמים אחרים לשם השגחה כזו.

5.9.2 קבלת סיוע בטיפול בילדים עם מוגבלויות וצרכים בלתי מסופקים של המשפחות

♦ **עזרה קבועה:** כמעט מחצית מן המשפחות (45%) אינן מקבלות עזרה קבועה מגורם כלשהו בטיפול בילדיהם עם הצרכים המיוחדים. יתר המשפחות (55%) נעזרות בקביעות, לפחות בגורם אחד מבין אלה: קרובי משפחה (29%), בייביסיטר/מטפלת/בתשלום (23%), ילדים בוגרים במשפחה שגילם מעל 18 (15%), מתנדבת (13%), שכנים (7%) או חונד/ת מטעם העירייה (5%).¹⁷ לא נמצאו הבדלים בולטים בדפוסי קבלת העזרה בקרב משפחות הרשומות במרכזים השונים.

♦ **צרכים בלתי-מסופקים:** כדי לעמוד על צורכי המשפחות, כפי שהם נתפסים בידי ההורים שרואיינו, הוקראו להורים 14 משפטים המתארים דברים שייתכן שהם צריכים. הם נתבקשו לציין בנוגע לכל משפט האם מה שמתואר בו "חסר מאוד", "קצת חסר" או "לא חסר" להם. לוח 6 מציג את שיעור ההורים שהצביעו על חוסר בהתייחס לכל אחד מן המשפטים.

¹⁷ המספרים מסתכמים בהרבה יותר מ-55% משום שחלק מן המשפחות נעזרות בקביעות ביותר מגורם אחד.

לוח 6: תפיסת הצרכים בידי ההורים (אחוז מכלל ההורים שציינו בנוגע לכל משפט כי הוא מבטא צורך "חסר מאד" ו/או "קצת חסר"), באחוזים N=256

הצורך	לא חסר	סה"כ (קצת חסר או חסר מאד)	קצת חסר	חסר מאד
זמן פנוי להורים	22	78	21	57
יותר ביטחון כלכלי	28	72	34	38
בילוי וכיף של כל המשפחה יחד	30	70	30	40
הזדמנות לדבר על מה שקשה לי ולקבל ייעוץ או תמיכה מאיש מקצוע	41	59	25	34
הזדמנות לילד עם הצרכים המיוחדים לשחק או לבלות עם חברים בשעות הפנאי	42	58	15	43
זמן פנוי לבלות עם ילדים אחרים במשפחה (לא אלה עם הצרכים המיוחדים)	42	58	25	33
זמן פנוי לבלות עם הילד/ים עם הצרכים המיוחדים	44	56	26	30
עזרה בעבודות הבית	44	56	27	29
מידע בדבר זכויות ושירותים	46	54	27	27
עזרה בטיפול הפיזי בילד/ה עם הצרכים המיוחדים	57	43	18	25
הזדמנות לדבר עם אנשים אחרים שיש להם בעיות דומות	62	38	20	18
מידע על הבעיה/קושי של הילד שלי	68	32	20	12
הזדמנות לאחים ללא מוגבלות לשחק או לבלות עם חברים שלהם	71	29	15	14
ציוד רפואי ועזרים	83	17	11	6

*התשובות סודרו לפי שכיחות החוסר שציינו ההורים, ולא בסדר שהוקראו בפניהם.

תשובות ההורים ממחישות כי המשאבים שההורים תופסים כחסרים ביותר למשפחתם הם זמן פנוי (להורים בנפרד, כמו גם לבילויים משפחתיים בהרכבים שונים) וביטחון כלכלי. גם תמיכה וייעוץ מקצועיים והזדמנויות חברתיות לילדים עם הצרכים המיוחדים נתפסו כצרכים שאינם מקבלים מענה מספק. כמעט שלא נמצאו הבדלים בין המרכזים השונים מבחינה זו (חלק מן ההבדלים שנמצאו לא היו מובהקים סטטיסטית. אחרים, הגם שהיו מובהקים, לא היו גדולים). ההבדל הבולט היחיד הוא שבעיר החרדית מודיעין עילית, יותר הורים ציינו כי חסרות לילדיהם עם הצרכים המיוחדים הזדמנויות לשחק או לבלות עם חברים בשעות הפנאי. ייתכן שהדבר קשור לכך שבמשפחות גדולות, המאפיינות את האוכלוסייה החרדית, הילדים נוטים להימצא בחברת אחים ואחיות, ולהיפגש פחות עם ילדים מחוץ למשפחה. סביר להניח שהדבר נכון במיוחד באשר לילדים עם מוגבלות.

גם בעכו, בשלב הראשון של המחקר, דירגו ההורים את הצרכים הללו באופן דומה, אם כי שם הצורך בביטחון כלכלי בלט אף יותר, והיה זה שצוין בידי המספר הרב ביותר של ההורים. ההבדל הבולט ביותר הוא שבעכו צוין הצורך בקבלת מידע בדבר זכויות ושירותים במקום השני, ואילו בשלב הנוכחי של המחקר, כפי שעולה מלוח 6, צורך זה הגיע למקום התשיעי בדירוג הצרכים הבלתי-מסופקים. מאחר שחלפו שנים אחדות בין שני שלבי המחקר, קשה לקבוע בוודאות האם השוני נובע משינוי בנגישות למידע בכלל, שאולי

התרחש בשנים האחרונות, ממענה משופר של ארבעת המרכזים בהיבט זה (הגם שחלקם אינו מקדיש משאבים רבים לתחום המידע דווקא), או מקושי בתחום זה שאפיין באופן ספציפי את המצב בעיר עכו.

כמה מן ההורים הוסיפו פירוט נוסף של צרכים בלתי-מסופקים. בין היתר, בלט רצון בתמיכה בילדים עם הצרכים המיוחדים. בעיקר עלה הרצון לקבל עזרה ממתנדבים, שיבואו לסייע לילדים בלימודים, ישחקו אתם או אף יפנו זמן להורים להתאוורר ממשימות היום-יום.

5.9.3 הקשר של המשפחות עם המרכזים למשפחה

♦ **מידע ראשוני על קיום המרכז:** ההורים הגיעו לראשונה למרכז בעקבות מידע שהגיע אליהם בדרכים מגוונות, כמפורט בלוח 7.

לוח 7: התפלגות מקורות המידע שמהם נודע להורים לראשונה על קיום המרכז למשפחה, באחוזים

איך נודע להם לראשונה על קיום המרכז?	אחוז מכלל ההורים (N=256)
מפי עובדים סוציאליים במחלקת הרווחה העירונית	33
מפי הורים אחרים (לילדים עם מוגבלויות)	20
באמצעות פרסום ישיר של המרכז (ברושור, מודעה בעיתונות מקומית וכדומה)	11
מפי אנשי צוות בבית הספר או בגן	7
מעובדי מחלקת החינוך בעירייה	1
מגורם מקצועי אחר*	5
בדרך אחרת**	23
סך הכול	100

*אנשי מקצוע במעון יום שיקומי, בקופת החולים, בתחנת "טיפת חלב" או במכון להתפתחות הילד.
**מפי חברים או קרובי משפחה (שאינם הורים לילדים עם מוגבלויות), מפי מתנדבים, או שהמרכז יצר קשר יזום עם המשפחה (לפי שיחות עם צוותי המרכזים למשפחה, יש להניח שלרוב מדובר במקרים שבהם עובד סוציאלי או גורם מקצועי אחר ביקש מן המשפחה רשות להעביר את פרטי הקשר שלה, ושאת המידע המפורט על המרכז קיבלו ההורים כבר מפי צוות המרכז שפנה אליהם ישירות).

♦ **קבלת מידע שוטף ועדכונים על פעילויות המרכז:** 83% מן ההורים שרואיינו ציינו כי הם מקבלים עדכונים שוטפים על הפעילויות; 12% ציינו כי הם מקבלים עדכונים רק "לפעמים"; 5% הנותרים ציינו כי כלל אינם מקבלים עדכונים. הדרכים הנפוצות לקבלת עדכונים הן (מן הנפוצה ביותר לנפוצה פחות): בדואר אלקטרוני (49%); בשיחת טלפון (41%); בהודעות טקסט טלפוניות (SMS או WhatsApp) (36%); בדואר (24%); בדרך אחרת (בהודעה כתובה דרך גן לחינוך מיוחד, בהודעות קוליות, בפקס, בעלוני מקומיים שמופצים ביישוב וכדומה) (13%). רבים מן ההורים מקבלים עדכונים ביותר מדרך אחת. ישנם הבדלים בין המרכזים באופן העברת העדכונים. בולט במיוחד כי בעיר החרדית מודיעין עילית, שתפוצת המחשבים והטלפונים החכמים בה מועטה, נעשה שימוש בעיקר בטלפון ובדואר.

♦ **התמדה בקשר עם המרכז:** 66% מן ההורים שרואיינו השתתפו לפחות בפעילות אחת של המרכז במהלך החודשיים שקדמו למועד הריאיון. כשליש (34%) לא הגיעו כלל לפעילות המרכז במהלך תקופה זו. לוח מספר 8 מפרט את הסיבות שציינו הורים אלה לאי-הגעה למרכז בעת האחרונה.

לוח 8: הסיבות לאי-הגעה למרכז במהלך החודשיים שקדמו לריאיון, באחוזים

מדוע לא הגיעו לפעילות בחודשיים החולפים?	אחוז מכלל ההורים שלא הגיעו (N=87)
"כי אין לי זמן"	37
"כי המרכז לא מספק את הדברים שאני צריך/ה"	35
"כי אין לי צורך"/"כי אין לי עניין" בפעילות	17
"כי אני לא יודעת על הפעילויות שמתקיימות במרכז"	9
סיבה אחרת	2
סך הכול	100

*היו שפירוטו יותר: חלק ציינו ששעות הפעילות אינן מתאימות להם, ואחרים ציינו סיבות אישיות שבשלן היה להם פחות זמן פנוי בחודשיים האחרונים שלפני הריאיון.
**אחדים ציינו שהפעילות המוצעת במרכז אינה מתאימה מבחינה תרבותית למשפחתם החרדית.

5.9.4 מרכזים אזוריים

בקרב ההורים שרואיינו בכל ארבעת המרכזים, 94% מתגוררים בעיר שמצוי בה המרכז שהם מקבלים בו שירות. כל המרואיינים מן המרכזים המוגדרים יישוביים, מודיעין עילית וקריית גת, מתגוררים ביישובים אלה. בשני המרכזים שהוגדרו אזוריים היה המצב מגוון יותר: 15 מן המשפחות שרואיינו מן המרכז ברמת גן מתגוררות בערים סמוכות (23%).¹⁸ במרכז באשדוד, רק משפחה אחת מבין אלה שרואיינו מתגוררת מחוץ לעיר (1.5%).

5.9.5 שימוש בשירותים השונים במרכז ושביעות הרצון מהם

ההורים שרואיינו נשאלו על כל אחד מסוגי השירותים שהמרכזים מציעים – האם הם עשו שימוש בשירות, ובאיזו מידה, ועל מידת שביעות רצונם מן השירות. להלן נתאר את תשובותיהם, בנוגע לכל סוג שירות שנפרד, זאת למעט קבוצות המנהיגות ופעילותן, שלהן יוקדש תת-פרק נפרד בהמשך. בין היתר, נבחנו הבדלים בין המרכזים השונים, ואלה צוינו במקרים שנמצאו בהם הבדלים מובהקים.

שירותי מידע וייעוץ פרטני

כפי שצינו לעיל, צוותי המרכזים לא אמורים לספק כיום שירותי ייעוץ פרטניים למשפחות. זאת, בהתאם למדיניות שהתוותה ועדת ההיגוי הארצית, ובשונה ממתכונת הפעילות בעכו, בתקופה שנערך בה השלב הראשון במחקר. הרציונל שבבסיס השינוי קשור ברצון להבדיל באופן מובהק בין תפקידם של המרכזים למשפחה לאלה של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ולשים את הדגש במרכזים על עבודה קהילתית בלבד, ולא על סיוע פרטני. עם זאת, באחד מן המרכזים שנכללו במחקר (במודיעין עילית), הוקם מרכז מידע שמופעל בידי מתנדבים ובידי רכזת, ששכרה משולם ישירות בידי הרשות המקומית, ואינו מתקצב במסגרת התכנית. במרכזים אחרים, ובמיוחד בזה שבקריית גת ציינו כי משתדלים לסייע במידע ובייעוץ ראשוני למשפחות שפונות באופן פרטני, אך לא מעודדים שם פניות כאלה ועד כה לא הגדירו מענה להן כשירות רשמי של המרכז. עם זאת, בעת כתיבת דוח מחקר זה, בסוף 2016, מתכוננים גם בקריית גת להפעלת שירות דומה למתן מידע בדבר זכויות ושירותים להורים, באמצעות הורים מתנדבים שעברו הכשרה ייעודית לשם כך. על כן כללנו התייחסות לנושא זה בשאלון להורים.

¹⁸ מרביתן מתגוררות בגבעתיים ובקריית אונו (חמש משפחות בכל אחת מערים אלה), והיתר בערים נוספות בסביבה.

- ◆ 13% מן ההורים שרואיינו ציינו כי פנו למרכז באורח פרטני במטרה לקבל מידע או ייעוץ: 7% פנו יותר מפעם אחת, ו-6% פנו פעם אחת בלבד. זאת לעומת כ-90% מן המשפחות שרואיינו בשלב הראשון של המחקר בעכו, עת השירות הפרטני היה חלק בלתי נפרד משירותי המרכז.
- ◆ כצפוי, שיעור ההורים, מקרב המרואיינים, שפנו לייעוץ פרטני, היה הגבוה ביותר במודיעין עילית (26% מן ההורים שרואיינו), נמוך יותר בקריית גת (16%), ונמוך משמעותית ברמת גן ובאשדוד (8% ו-3%, בהתאמה).
- ◆ העזרה הפרטנית שכן ניתנה סיפקה מענה למגוון רחב של צרכים: סיוע במילוי טפסים למימוש זכויות, מידע על זכויות כלכליות, מידע על מסגרות חינוך, על חוגים ועל זכויות רפואיות בעבור הילדים עם הצרכים המיוחדים, על מענים לצרכים נוספים של הילדים, וכיוצא באלה.
- ◆ את המידע או הייעוץ קיבלו חלקם מפי מנהלות המרכזים או מפי מתנדבים (במודיעין עילית), בחלק מן המקרים בשיחת טלפון ובמקרים אחרים, בפגישה פנים אל פנים. אימא אחת ציינה שקיבלה את הייעוץ באמצעות התכתבות בדוא"ל.
- ◆ **שביעות רצון:** 97% מן הפונים היו מרוצים מאד או מרוצים מן היחס שקיבלו כאשר פנו כדי להתייעץ (67% "מרוצים מאד").
- ◆ **התועלת שבמידע:** 67% ציינו כי שיחת הייעוץ הייתה מועילה (33% - "מועילה מאד"). 76% מן הפונים לייעוץ/לקבלת מידע ציינו שעשו שימוש במידע שקיבלו בייעוץ הפרטני במרכז. השימוש במידע כלל בעיקר מעשים כגון פנייה לרשויות רלוונטיות, הגשת בקשות למימוש זכויות ורישום של הילדים למסגרות מתאימות.
- ◆ **המרכז ככתובת למידע ולהיוועצות:** על אף שרק חלק מן המרכזים מספק באורח רשמי שירותי מידע וייעוץ פרטניים, מרבית ההורים, בכל ארבעת המרכזים, השיבו כי הם חשים שיוכלו לפנות למרכז בכל שאלה או צורך שיתעוררו אצלם בנוגע למשפחה והילד/ה עם הצרכים המיוחדים: 27% השיבו "בהחלט כן" ו-47% "כן" (זאת לעומת 14% שהשיבו "לא כל כך", 7% שהשיבו "בכלל לא", ו-5% נוספים שנמנעו מלהשיב בנושא זה). על אף שהמרכזים נתפסים על ידי ההורים ככתובת לפניות, עולה בבירור שהם נתפסים ככאלה במידה פחותה משנתפס המרכז בעכו, בשלב הראשון של המחקר, בעת שניתנו בו שירותים פרטניים רבים.¹⁹

הרצאות וסדנאות להורים

- קטגוריה זו של שירות מתייחסת להרצאות או סדנאות חד-פעמיות המיועדות להורים, ולא לקבוצות הורים מתמשכות הכוללות סדרה של מפגשים בנושא מסוים. לאלה נתייחס בנפרד.
- ◆ **השתתפות:** 61% מן ההורים ציינו כי השתתפו לפחות בהרצאה או סדנה אחת. רובם הגדול (46% מכלל ההורים) השתתפו ביותר מאחת. שיעורי ההשתתפות היו גבוהים יותר באשדוד וברמת גן מאשר במודיעין עילית ובקריית גת.

¹⁹ שם, בקרב האימהות, השיבו 49% "בהחלט כן"; 32% "כן"; 12% "לא כל כך"; 7% "לא". תשובות האבות שרואיינו שם דמו לתשובות האימהות.

- ◆ **נושאי ההרצאות/סדנאות:** ההרצאה/סדנה האחרונה שהשתתף בה כל אחד מן ההורים, לפי תיאור חופשי שלהם, עסקה בנושאים כגון: אחים של ילד מיוחד, התמודדות עם בעיות וצרכים של הילד המיוחד, אפוטרופסות, שילוב, זכויות ומימושן, קשיים רגשיים וסדנת שוקולד.
- ◆ **עניין:** 92% מן המשתתפים בהרצאה/סדנה ציינו כי הפעילות האחרונה מסוג זה הייתה מעניינת בעבורם (רובם הגדול, 67% מכלל המשתתפים ציינו כי היא הייתה "מעניינת מאד").
- ◆ **ידע שימושי:** 78% מן המשתתפים בהרצאה/סדנה ציינו כי הפעילות האחרונה מסוג זה תרמה להם ידע שימושי, שעשוי לעזור להם (רובם, 46% מכלל המשתתפים ציינו כי היא "תרמה מאד" מן הבחינה הזו).
- ◆ **נושאים להרצאות/סדנאות בעתיד:** כל ההורים נשאלו על הנושאים שהיו רוצים שההרצאות או הסדנאות תעסוקנה בהם. נושאים בולטים שצוינו, בלשון ההורים:

- "כל מה שקשור לספקטרום האוטיסטי"

- "שילוב בחברה של ילדים עם אוטיזם"

- "על שילוב ונגד שילוב"

- "איך לדבר עם אחים ("רגילים") על הילד עם הצרכים המיוחדים"

- "הקשר בין הילדים עם הצרכים המיוחדים והאחים"

- "איך להתמודד עם בעיות בגיל ההתבגרות"

- "מה קורה עם הילדים האלה כשהם מתבגרים – עבודה ומסגרת מתאימה"

- "איך לתת עצמאות לילד/ה ואיך לעשות ששאר הילדים לא יקנאו"

- "זכויות בעבודה לאימא לילד חריג"

- "חינוך מיני"

- "חלוקת זמן משפחתית ואיך להתמודד עם האח האחר, הבריא".

היו הורים שהדגישו את רצונם דווקא בסדנאות שתתמקדנה בפנאי ותאפשרנה להתנתק מעט מן העיסוק בסוגיות משפחתיות מורכבות:

- "קוסמטיקה"

- "כתיבה וציור אינטואיטיבי"

- "בעיקר שחרור ואוורור"

- "דברים יותר אישיים וכיפיים להורים, ופחות מקצועיים".

קבוצות הורים

קטגוריה זו של פעילויות מתייחסת לקבוצות תמיכה להורים שנפגשות לאורך תקופה, להבדיל מהרצאות ומסדנאות חד-פעמיות, אך אינה כוללת את קבוצות המנהיגות, שבהן נדון בהמשך.

- ◆ **השתתפות:** 28% מן ההורים שרואיינו השתתפו בקבוצת הורים כזו (70 הורים), רובם ככולם בקבוצה אחת בלבד, ומיעוטם (2% בלבד מכלל ההורים) ביותר מאחת. שיעורי ההשתתפות בקבוצות ההורים היו גבוהים יותר באשדוד ובמודיעין עילית (34%-ו-32%, בהתאמה) מאשר ברמת גן ובקריית גת (27%-ו-22%, בהתאמה).

◆ **חשיבות:** רובם המוחלט של המשתתפים בקבוצות ההורים חשו שהנושאים שהועלו בקבוצות היו "חשובים מאד" או "חשובים" (63% ו-31%, בהתאמה). רק 6% (כולם מקריית גת ומרמת גן) חשו שהנושאים היו "לא כל כך חשובים" או "כלל לא חשובים" (4% ו-2%, בהתאמה).

◆ **שביעות רצון מהנחיית הקבוצות:** שביעות הרצון הגבוהה ביותר מן ההנחיה נמצאה ברמת גן ובאשדוד, כאשר 100% ציינו כי היו "מרוצים מאד" או "מרוצים" ממנה (93% ו-86%, בהתאמה, ציינו כי היו "מרוצים מאד"). שביעות הרצון הייתה גבוהה גם במודיעין עילית, כאשר 95% ציינו כי היו "מרוצים מאד" או "מרוצים" (70% ציינו כי היו "מרוצים מאד"), ונמוכה יותר בקריית גת, כאשר 78% ציינו כי היו "מרוצים מאד" או "מרוצים" (43% ציינו כי היו "מרוצים מאד").

◆ **תרומת הקבוצות ליכולת להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם הצרכים של הילדים:** 80% מן המשתתפים בקבוצות ההורים חשו שהשתתפות בקבוצה סייעה להם בתחומים אלה. מהם, 46% ציינו כי ההשתתפות "תרמה מאד" בהיבט זה.

◆ **תרומה בתחומים נוספים:** 49% מן המשתתפים בקבוצות ציינו כי ההשתתפות בקבוצה תרמה להם בתחומים נוספים. בין היתר ציינו התרומות האלה:

- "זה נותן כוחות נפש"
- "נוצרו חברויות" (עם הורים אחרים)
- "ידע, ו[גם] להכיר עוד אנשים ומשפחות עם ילדים עם צרכים מיוחדים"
- תחושה ש"כולם באותה סירה".

◆ **צורך בשינוי/שיפור הפעילות הקבוצתית:** 17% ממשתתפי קבוצות ההורים ציינו צורך בשיפור או בשינוי הפעילות הקבוצתית. הצעות בולטות שניתנו:

- צורך במפגש עם "יותר אנשי מקצוע"
- צורך ב"יותר הורים בקבוצה" משום ש"לכל אחד הניסיון שלו" שאותו הוא מביא עמו
- "יותר פגישות בשעות הבוקר".

פעילות הפגה למשפחות

◆ **השתתפות:** 58% מן המשפחות שרואיינו השתתפו לפחות ביום כסף או בפעילות הפגה אחרת המיועדת לכל בני המשפחה ואשר אורגנה בידי המרכז שבאזור מגוריהן (כגון טיול, אירוע לרגל חג, וכדומה). זאת, לפחות בהרכב של חלק מן המשפחה. רובן (41% מכלל המשפחות) השתתפו ביותר מפעילות אחת כזו. שיעורי ההשתתפות בפעילויות הפגה היו גבוהים בקריית גת, במודיעין עילית וברמת גן (67%, 66% ו-63%, בהתאמה, השתתפו לפחות פעם אחת בפעילות כזו) ונמוכים משמעותית במרכז באשדוד – 35% בלבד. בין בני המשפחה שהשתתפו בפעילויות אלה, בלטה הנוכחות של הילדים עם המוגבלויות (ב-79% מן המשפחות, שלפחות אדם אחד מהן היה בפעילות כזו), של האימהות (77%) ושל הילדים הנוספים במשפחה (74%). אבות השתתפו בהיקף נמוך משמעותית (רק ב-34% מכלל המשפחות שנטלו חלק בפעילות הפגה). 7% מן ההורים במשפחות שהשתתפו בפעילות כזו ציינו כי השתתף גם אדם נוסף שהגיע עם משפחתם: דודה, בני-דוד של הילד, סבתא, חברים של הילדים וכדומה.

♦ **התאמה לצרכים וליכולות של הילדים עם המוגבלות:** 69% מן ההורים, שמשפחתם הגיעה לפעילות הפגה כזו, ציינו כי הפעילות הייתה "מתאימה מאוד" (43%) או "מתאימה" (26%) לילד/ה/ים עם הצרכים המיוחדים במשפחה. רק מעטים (12%) ציינו כי הפעילות לא הייתה מתאימה כל כך מבחינה זו בשל מוגבלות בניידות או בשל גיל הילד/ה/ים. היו ביניהם שציינו כי מדובר בילדים במצב סיעודי שמעט פעילויות מתאימות להם.

♦ **הנאת המשפחה:** כמעט כל מי שהשתתפו בפעילות הפגה למשפחות ציינו כי המשפחה (ככלל) נהנתה מן הפעילות (74% "נהנתה מאוד"; 22% "נהנתה").

השתתפות ילדים עם מוגבלויות בקבוצות הפועלות במרכזים למשפחה

כאמור, על פי הגדרת התכנית, המרכזים אינם מיועדים לתת מענה ייחודי לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם, אלא למשפחה כמכלול. לפיכך (למעט פעילויות מסוימות במרכז למשפחה במודיעין עילית), השתתפות של ילדים עם מוגבלויות בקבוצות קבועות (להבדיל מפעילויות הפגה לכלל המשפחה) אפשרית ביחד עם בן משפחה נוסף (כגון הורה, אח או אחות).

♦ רק 5% מן ההורים ציינו כי ילדיהם עם הצרכים המיוחדים השתתפו בפעילות כזו.

קבוצות לאחים ולאחיות של ילדים עם מוגבלויות

♦ 15% מן המשפחות (39 משפחות) ציינו כי אח או אחות של ילדם/תם עם המוגבלות השתתפו בקבוצה שפעלה במסגרת המרכז למשפחה. התפלגות האחים/ות שהשתתפו לקבוצות גיל מפורטת בלוח 9.

לוח 9: התפלגות גילי האחים/ות שהשתתפו בקבוצות, באחוזים

קבוצת הגיל (בשנים שלמות)	אחוז מכלל האחים/ות שהשתתפו (N=39)
5-3	10
12-6	72
17-13	18
סך הכול	100

♦ **השתתפות:** ההשתתפות בקבוצות לאחים ולאחיות הייתה בשיעורים גבוהים יחסית במרכזים באשדוד ובמודיעין עילית (22%-ו-21%, בהתאמה) ופחותה משמעותית במרכזים ברמת גן ובקריית גת (11%-ו-8%, בהתאמה), שבהם התקיימה בתקופה שקדמה לראיונות רק פעילות מועטה מסוג זה.

♦ **שביעות רצון:** הוריהם של רוב האחים/ות שהשתתפו בקבוצות הללו (97%) ציינו כי ילדיהם היו מרוצים מן הפעילות הקבוצתית שנטלו בה חלק: 82% ציינו כי ילדיהם היו "מרוצים מאוד", ו-15% ציינו כי היו "מרוצים".

♦ **תרומה לאחים/ות ולמשפחה:** רוב ההורים הללו (80%) ציינו כי השתתפות האחים/ות בקבוצות תרמה להם ו/או למשפחה כולה, מעבר להנאה שבפעילות עצמה. ההורים תיארו את התרומות הללו באופנים שלהלן (דוגמאות מייצגות):

- "ביטחון עצמי, שיתוף, שייכות"
- "יצירת קשר עם ילדים נוספים, מעבר למעגל החברתי הרגיל שלהם וקשר עם אחים/ות נוספים שחווים חוויות דומות"

- תחושת שייכות: "שיש לו מקום ששייך לו. [זה] מאד חשוב בשבילי"
- "תשומת לב; שגם לו מקדישים זמן"
- "להבין שהיא לא לבד"; "הילד ראה עוד אחים של ילדים עם מוגבלות"; הזדמנות "לדבר ולספר על האחות"
- "איך להסתדר בכל מיני מצבים. נתנו להם כלים חשובים להתמודד ולפתור בעיות, וטיפול רגשי"; "רוגע"; "למדה להסתדר עם הרגשות שלה"
- "איך להתמודד עם בעיות של אחותה"
- "ידע וחוויה".

מדברים אלה עולה שקבוצות לאחים ואחיות הן כלי משמעותי מאד, שעשוי לספק – מעבר להסבת הנאה – גם מענה לצרכים רגשיים של הילדים: פיתוח ביטחון עצמי, התמודדות טובה יותר עם קשיים, תחושת שייכות ומשמעות, ואף כלים לשיפור קשרים בתוך המשפחה.

לנוכח תרומה משמעותית זו, בולט מספרם הקטן יחסית של האחים והאחיות שזכו לקבל מענה כזה במסגרת המרכזים למשפחה, ובמיוחד במרכזים ברמת גן ובקריית גת. נראה כי אחים ואחיות בגיל בית הספר היסודי (6-12) זכו לכך הרבה יותר מאשר ילדים בגיל הרך ובני נוער. בהיעדר מידע מפורט על התפלגות גילי האחים והאחיות בכלל המשפחות במרכזים, ישנו קושי להסיק מסקנות מדויקות על כך, אולם אנשי המקצוע המעורים בתכנית המרכזים למשפחה ציינו את הקושי לגייס אחים ואחיות בגיל חטיבת הביניים והתיכון לקבוצות כאלה. עוד צוין הקושי לבסס קבוצות בעלות מכנה משותף (כגון טווח גיל מסוים) לפעילויות קבועות. זאת, לעומת הקלות היחסית של גיוס הורים למפגשים קבוצתיים.

פעילויות מסוגים נוספים

ההורים נשאלו האם הם או בני משפחותיהם השתתפו בפעילויות מסוגים נוספים במרכזים או נעזרו בהם בדרכים נוספות (מלבד השתתפות בקבוצות מנהיגות או התנדבות שלהם עצמם במסגרת המרכזים, להם נייחד את תת-הפרק הבא).

כמה מן ההורים ציינו השתתפות בפעילות הפגה בבית מלון, מטעם המרכז בקריית גת (במסגרת היערכות החירום בזמן מבצע "צוק איתן"); השתתפות של סבתא בסדנה לסבתות וכן קייטנה לילדים (במרכז במודיעין עילית).

5.9.6 מנהיגות הורים ופעילות קהילתית במרכזים – ממצאים מן הראיונות עם ההורים

קבוצות המנהיגות

כאמור, פיתוח של מנהיגות הורים היא נדבך מרכזי בתכנית המרכזים למשפחה. זאת, על בסיס התפיסה שרואה בהורים גורם מרכזי בהנהגת המרכזים ובהתוויית דרכם, כמו גם בקידום נושאים נוספים ברמת הקהילה והיישוב. על כן, חלק משמעותי מן השאלון להורים כלל התייחסות להיבטים אלה. להלן הממצאים המרכזיים:

◆ **גיוס הורים לקבוצת המנהיגות:** 32% מן ההורים שרואיינו ציינו כי הוצע להם להצטרף לקבוצת מנהיגות במסגרת המרכז למשפחה. כמעט מחצית מהם (15% מכלל ההורים) אף קיבלו הצעה זו והצטרפו לקבוצת המנהיגות המקומית. נמצאו הבדלים משמעותיים בין המרכזים בשיעור ההורים שהוצע להם להצטרף, כמו גם בשיעור ההורים שהצטרפו בפועל לקבוצת המנהיגות, כפי שעולה מלוח 10.

לוח 10: ההורים שהוצע להם להצטרף לקבוצת המנהיגות ואלה שהצטרפו בפועל, באחוזים (N=252)

המרכז	אחוז ההורים שהוצע להם להצטרף לקבוצת מנהיגות	אחוז ההורים שהצטרפו בפועל (מכלל ההורים שרואיינו)
קריית גת	48	24
אשדוד	42	16
מודיעין עילית	21	13
רמת גן	20	9

P<0.05

הורים שהוצע להם להצטרף לקבוצת המנהיגות, אך החליטו שלא להצטרף אליה, הסבירו זאת בדרכים שלהלן (דוגמאות מייצגות):

- "אין לי זמן"; "אין לי זמן ויש שם מספיק הורים"
- "לא ראיתי את עצמי מתאימה ופנויה"
- "בגלל שעות הפעילות"
- "מסיבות אישיות"
- "כי אין לי עם מי להשאיר את הילדה"

◆ **קורסי הכשרה:** רוב המצטרפים לקבוצת המנהיגות (64% מכלל המצטרפים) השתתפו בקורסי ההכשרה המרוכזים שניתנו לקבוצת אלה בידי מנחים מקצועיים, תוך מעורבות גם של מנהלי המרכזים. היתר (36%) לא השתתפו, אם משום שהצטרפו לקבוצת המנהיגות לאחר שההכשרה הראשונית כבר הסתיימה ואם משום שלא התאפשר להם להשתתף במפגשי ההכשרה, אך היה חשוב להם בכל זאת להיות חלק מקבוצת המנהיגות במרכז.

◆ **שביעות רצון מנושאי ההכשרה:** בקרב מי שהשתתפו בקורסי ההכשרה (N=25), סברו כולם שהנושאים שעלו במפגשים היו "חשובים מאד" (68%) או "חשובים" (32%).

◆ **שביעות רצון מן ההנחיה:** 60% מהם דיווחו כי היו "מרוצים מאד" מן ההנחיה של המפגשים; 24% היו "מרוצים"; 12% (שלושה משיבים) "לא כל כך מרוצים", ו-4% (משיב אחד) היה "בכלל לא מרוצה". ארבעת המשיבים שהביעו עמדה שלילית בנוגע להנחיה היו כולם מן המרכז בקריית גת (והיו למעלה ממחצית המשתתפים שם), ואילו ביתר ארבעת המרכזים כולם הביעו עמדות חיוביות בלבד.

◆ **תרומת קורסי ההכשרה:** רובם הגדול של המשתתפים בקורסי ההכשרה של קבוצת המנהיגות, בכלל המרכזים, ציינו כי ההשתתפות בהם תרמה להם: 40% ציינו כי ההשתתפות "תרמה מאד", ו-52% נוספים ציינו כי היא "תרמה" להם. רק שני הורים (שניהם מן המרכז בקריית גת) ציינו כי ההשתתפות "לא כל כך תרמה" או "בכלל לא תרמה" להם.

ההורים שציינו תרומה חיובית של מפגשי ההכשרה, הסבירו אותה בדרכים שלהלן (דוגמאות מייצגות):

- "איך להתמודד עם בעיות. הרגשתי לא לבד"; יצירת קשר עם אימהות נוספות והעצמה אישית"; "תחושה שאני שווה לכולם, שאני לא לבד, וכולם מתמודדים..." ; "למדתי מכל אחת איך היא מתמודדת"
- "שאני חלק מהפרויקטים"; "להעלות רעיונות של פעילויות ולהוציא אותן לפועל"; "בלחשוב על דרכים לעזור למשפחות"; "תחושה של עשייה, יצירת קהילה מיוחדת ברמת גן"
- "איך לפנות לרשויות... איך את פועלת מולן"

מדברים אלה עולה בבירור תחושת ההורים כי קיבלו תרומה משמעותית בשלושה תחומים מרכזיים:

- העצמה אישית וקידום יכולת ההתמודדות עם קשיים
- תחושה של ביסוס קהילה וערבות הדדית
- תחושה של רכישת כוח וכלים לשנות ולפעול למען הקהילה, הן בתחומי המרכז למשפחה עצמו והן (לפחות במידת מה) במישור העירוני הרחב יותר.

◆ **ביקורת והצעות לשיפור:** על אף התחושות החיוביות של רוב המרואיינים מקרב משתתפי ההכשרות, כשנשאלו על דברים שכדאי לדעתם לשפר בהכשרה של קבוצות המנהיגות, עלתה גם ביקורת. לדוגמה:

- "הייתה אווירה של ניכור מהמרצים" (צוין בניסוח דומה בידי שני מרואיינים)
- "כדאי שההכשרה... תהיה הומוגנית, לפי הצרכים של הילד..."
- "חשוב בהתחלה לגבש את הקבוצה. יותר לפרוק. לא להגיע ישר לעשייה, אלא יותר לחזק קודם. אנשים טובים נשרו כשמיד נדחפו לעשייה"
- "... צריך לגייס עוד הורים ולחלק את הקבוצה, כי המאפיינים של האימהות שונים. חלק מהאימהות שומעות, וחלק מיישמות"
- "לא כל ההורים מתאימים לקבוצה"
- "צריך ליווי מקצועי לאורך זמן"
- "חסר היישום של הפרויקט"

◆ המשך הפעילות בקבוצות המנהיגות: מקרב המשיבים שהצטרפו לקבוצות המנהיגות, ובכללם מי שהשתתפו בקורסי ההכשרה ומי שלא (בסך הכול 39 הורים), 74% המשיכו להיות פעילים במסגרתן גם בתקופה שרואיינו. רוב העוזבים (10 הורים) נימקו את עזיבתם את הקבוצות בכך שאין להם זמן פנוי לפעילות, או בכך שלוחות הזמנים שלהם אינם מאפשרים להם להגיע למפגשים במועדים שהם מתקיימים. מרבית העוזבים את קבוצות המנהיגות מקרב המרואיינים (שבעה מבין העשרה) הם מן המרכז בקריית גת. רוב המרואיינים שפעילים כיום בקבוצות המנהיגות ציינו כי קבוצתם ממשיכה לקבל הנחיה וסיוע בפעילות, בעיקר ממנהלות המרכזים. כמחצית (52%) מן הפעילים בקבוצות הגדירו עצמם "פעילים מאד", 31% – "פעילים", והיתר (17%) – "לא כל כך פעילים".

◆ **משמעות הפעילות בקבוצת המנהיגות:** ההורים הפעילים נשאלו מה משמעותה של הפעילות בקבוצת המנהיגות בעבורם. להלן דוגמאות מייצגות מתשובותיהם:

- "לבוא לפגישות דו-שבועיות, לראות מה אפשר לעשות, להעלות רעיונות, לקבוע פגישות לפתרון בעיות"
- "עשייה, סיפוק, יצירה"
- "להביא הורים לפעילויות, ומידע להורים"; "אני עונה לטלפונים במרכז ונותנת מידע על זכויות"
- "יוזמת אירועים... ארגון ימי כיף ומסיבות לחגים"
- "אני נותנת הרגשה טובה להורים אחרים"
- "להזיז דברים, לתרום"
- "לקדם דברים ספציפיים שקשורים לילדים עם צרכים מיוחדים"
- "להיות מעורב בכל מה שקשור בילדים עם צרכים מיוחדים בעיר"

מן התשובות עולה המשמעות האישית הפנימית, כמו גם הרצון לתרום לאחרים ולקהילת המשפחות המיוחדות כולה – בין אם במסגרת המרכז ובין אם בקהילה העירונית הרחבה יותר.

המרכז למשפחה כמסגרת לפעילות קהילתית

פעילות ותרומה למען הקהילה בכלל, ולמען המרכזים למשפחה בפרט, אינה נחלתם הבלעדית של ההורים הפעילים בקבוצות המנהיגות. גם הורים אחרים עושים זאת מעת לעת, בתחומים ובהיקפים שונים. לכן, כלל ההורים נשאלו על חלקם בפעילות למען הכלל במסגרת המרכזים. לוח 11 מתאר את תשובותיהם.

לוח 11: ההורים שנטלו חלק פעיל, לפחות פעם אחת, בפעילויות מסוגים שונים למען הכלל במסגרת המרכז, באחוזים מכלל ההורים

סוג הפעילות	אחוז ההורים שהיו פעילים בתחום, לפחות פעם אחת, מכלל ההורים (N=252)
עזרה בפרסום ושיווק המרכז להורים אחרים	32
עזרה בהודעה על פעילויות להורים אחרים במרכז	27
עזרה בארגון פעילות	19
הבאת כיבוד לפעילות	18
השתתפות במפגש ועדת הביצוע של המרכז	12
קידום פעילות ונושאים חשובים מטעם המרכז, מול גורמים חיצוניים, כגון מחלקת הרווחה, מערכת החינוך, גומי בריאות, וכדומה	8

- ◆ **היקף המעורבים בפעילות למען הכלל במסגרת המרכזים:** 47% מכלל ההורים שרואיינו נטלו חלק לפחות בסוג אחד של פעילות למען הכלל. רבים מהם, ביותר מסוג אחד. יתר ההורים (53%) ציינו כי לא נטלו כלל חלק בפעילויות מן הסוגים הללו. לא נמצאו הבדלים מובהקים בשיעור הנוטלים חלק בפעילויות כלשהן למען הכלל בין המרכזים השונים.
- ◆ **פעילות מול גורמים חיצוניים:** רוב ההורים שנטלו חלק בקידום פעילות מול גורמים חיצוניים (77% מהם) הם הורים שהיו (או עודם) פעילים גם בקבוצות המנהיגות. הם נטלו חלק בפעילות כגון:
 - "פגישות עם ראש העיר לפתרון בעיות בהסעות"

- "... דיונים עם [מחלקת] הרווחה ורואים איך אפשר לעזור ומה לעשות..."
- "מול העירייה, להקמת גינה לילדים עם צרכים מיוחדים"
- "קידום נושא בטיחות וחירום מול גורמי רווחה"
- "להשגת תקציב לימי נופשון לילדים"
- "ארגון פרויקט עזרה לילדים עם צרכים מיוחדים בבית הספר"
- "הלכתי לוועדות של הגיוינט, להסברה, לכנסים, [כדי] שישמעו אותנו"
- השתתפות בפורום העירייה בנושא ילדים עם צרכים מיוחדים

חלק מן ההורים שנטלו חלק בקידום פעילויות מול הרשויות ציינו כי כבר הצליחו להשיג הישגים: ארגון אירועי קיץ בסיוע גורמים בעירייה; התקדמות לקראת הקמתו של גן שעשועים נגיש; פתיחת חוגים לילדים; השגת תקציבים לפעילות ועוד. מאחר שמדובר בתחום פעילות שהיו מעורבים בו בעיקר הורים החברים בקבוצות המנהיגות, הישגים ראשוניים אלה מבטאים תוצאות של פעילות הקבוצות הללו.

♦ **רצון להיות פעילים בעתיד:** כמעט שליש (31%) מכלל ההורים שרואיינו ציינו כי יהיו מעוניינים להיות פעילים ו/או לסייע במרכז בעתיד. שיעור דומה (32%) השיבו "אולי" או "לא יודעת". 37% אמרו שאינם מעוניינים להיות מעורבים באורח פעיל.

חלק מן ההורים שהביעו נכונות להיות פעילים בעתיד פירטו תחומים ספציפיים שבהם הם מעוניינים לעזור. בין היתר הוזכרו תחומים אלה:

- "לתת מידע בנושא שילוב של ילדים במסגרות רגילות"
- "לעזור להורים שאיבדו עבודה בגלל [טיפול ב]ילדים עם צרכים מיוחדים"
- "תרגום לדוברי אמהרית"
- "בארגון פעילויות של ימי כיף וסדנאות"
- בהנחייה של קבוצת דרמה

היו ביניהם גם כאלה שהציעו את עזרתם בפעילויות ייעודיות לילדים עם המוגבלות עצמם:

- "לעבוד עם ילדים עם PDD, כי יש לי ניסיון"
- "עזרה בלימודים לילדים".

5.9.7 תחושות ההורים ועמדותיהם בנוגע למרכזים

התייחסות ההורים לפעילויות מן הסוגים השונים שהתקיימו במרכזים היא חשובה, אך חשוב לא פחות לבחון את תחושות ההורים ועמדותיהם בנוגע למרכז כמכלול, כמו גם בנוגע להיבטים נוספים של פעילות המרכזים ושל השפעתם. לסוגיות אלה נייחד תת-פרק זה.

מתכונת הפעילות הרב-נכותית

ההורים נשאלו על עמדתם בנוגע לעובדה שהמרכזים משרתים בכפיפה אחת משפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות מסוגים שונים. כמחצית (51%) מן ההורים הביעו עמדה חיובית ברורה וציינו כי יש לכך "בעיקר

יתרונות". 20% סברו כי יש לכך "יתרונות וחסרונות במידה דומה". רק 6% ציינו כי יש לכך בעיניהם "בעיקר חסרונות". 23% הנותרים ציינו כי אין להם דעה ברורה בעניין זה.

ההורים נתבקשו למנות הן את היתרונות והן את החסרונות שגלומים לדעתם במתכונת זו. להלן מבחר מייצג מתשובותיהם:

יתרונות:

- "ברור שלא ניתן לתת מענה שונה לכל אחד. עדיף מקום אחד טוב לכולם"
- "זו הזדמנות למנף פרויקטים גדולים, לכל הילדים עם קשיים ומוגבלות"
- "זה מאפשר "פעילות מגוונת"
- "זה מצוין. אם זה היה תלוי בי, היו מבטלים את כל הארגונים הספציפיים למוגבלויות מסוימות ומקימים 'בית' אחד לכולם, גם לדתיים ולחילונים... מגלים רגישות לכולם"
- "לא צריך לסווג אנשים"
- "כשאנחנו מחברים בין ילדים עם צרכים מיוחדים עם כל מיני בעיות, זה טוב להם, ואין שום סיבה לחלק, [אלא] למצוא את המאחד... כי יש ילדים שלא אוהבים להיות עם ילדים שיש להם אותה בעיה [כמו שלהם]"
- "מקבלים את כולם, כולם שווים"
- "ילדים [=אחים/ות של הילדים עם הצרכים המיוחדים] מגיעים למסקנה שהאח [שלהם] לא שונה, שגם לו יש רגשות, והמגבלה הפיזית לא הופכת לנפשית, ולאט לאט הם פחות נרתעים ממראה של ילדים עם מוגבלות... צריך וטוב לקבל את השונה"
- [זה] "נותן שפה משותפת למשפחות"
- "ההתמודדות דומה לכולם. זה טוב יחד. אין הבדלים"
- "כולם צריכים טיפול, ואין עניין לעשות הפרדה..."
- "לא מסתכלים עליהם דרך המגבלה, ולא משנה מה שם הקושי"
- "בסופו של דבר יש הרמוניה. [זה] בסדר גמור שיש מגוון"
- [הזדמנות] "לראות כל אחד עם הבעיה שלו, ולהזדהות עם האחר"
- "כל אחד מקרה שונה, אבל עדיין כולם במצב מיוחד, וזה עוזר שנפגשים יחד"

חסרונות:

- "יש גם חסרונות, כי לא כל דבר רלוונטי לכולם (לפי סוגי מוגבלויות וגילי הילדים)"
- "קשה להבין אחד את השני"
- "לא תמיד הדברים מתאימים לכולם"
- "צריך להפריד בין המוגבלויות. יש הבדלים בין מוגבלים מוטורית לבין [תסמונת] אספרגר. ביום כיף שבו היינו, הבן לא הבין מה אנחנו עושים שם, כי היו מוגבלים עם כיסא גלגלים"

- "אם המוגבלות נראית, לילדים זה לא נעים. [יש צורך] שיהיה מקום [נפרד] לכל [סוג] מוגבלות"
- "יש סוגי ודרגות קושי. אלה שמוגבלים פחות, פחות נהנים, כי השאר מעכבים אותם"
- "צריך ידע ספציפי, שגופים [מתמחים] נותנים"
- "צריך הפרדה, [כדי] שהורים וילדים ימצאו את עצמם. לעשות הפרדה של גילים וגם [לפי] סוגי מוגבלויות. אני לא מוצאת את עצמי. הילד שלי קטן עדיין, וזה [=המרכז] לא נותן לו מענה"
- "צריך שיהיו פעילויות לפי סוג מוגבלות: הרצאות, סדנאות ותכנים לפי מוגבלויות – שיהיה 'ועד הורים' רק לתסמונת דאון. אני מרגישה שזה חסר פה"²⁰

מדברי ההורים עולה, כי היתרונות הנתפסים של המתכונת הרב-נכותית מתבטאים בעיקר בשני תחומים:

- ◆ באיגום משאבים שמאפשר פעילות מגוונת לטובת כלל המשפחות.
- ◆ בחיזוק של עמדה עקרונית התומכת בשילוב, בגיוון ובמציאת מכנה משותף רחב ככל הניתן.

מנגד, היו הורים שהדגישו את החיסרון הגלום במתכונת זו – הקושי ליצור "שפה משותפת" ולתת מענים שיתאימו לכולם. כתוצאה מכך, ניכר כי חלק מן המשפחות מתקשות לעתים "למצוא את עצמן" בפעילויות המוצעות במרכז.

חשוב לזכור, שלמרות החסרונות הללו, מרבית ההורים נטו לראות יותר יתרונות במתכונת הרב-נכותית, או לפחות איזון בין היתרונות לחסרונות, ורק מעטים תפסו את החסרונות כגוברים על היתרונות. חלק מן ההורים אף אמרו במפורש, כשנשאלו על החסרונות של המתכונת הקיימת, שאינם רואים כאלה כלל. אחרים הציגו חסרונות, אך מיהרו "לאזן" אותם ולהטות את הכף לטובת היתרונות. כך, לדוגמה: "קשה לתת מענים מדויקים לכולם, אבל זו לא המטרה של המרכז, אלא בעיקר לעשות כף".

מעניינת העובדה, שבתיאור החסרונות, הורים רבים התייחסו לתחושות של ילדיהם עם הצרכים המיוחדים, בפעילויות שהשתתפו בהן. זאת בשעה שהמענה של המרכזים לילדים עם הצרכים המיוחדים אמור להיות (לפי הגדרת התכנית) מוגבל, ולהתמצות בעיקר בימי כף ואירועי הפגה מעת לעת. בהמשך נתייחס להיבטים נוספים של ציפיות ההורים מן המרכזים בהקשר של מענה לילדים עם הצרכים המיוחדים.

התרומה הנתפסת של המרכז להורה ולכלל המשפחה

ההורים נשאלו באופן כללי על תרומתו של המרכז להם וליתר בני משפחתם. להלן מביא מייצג מתשובותיהם, בהתאם לדגשים המרכזיים שעולים מהן:

- ◆ **הפגה של תחושת בדידות והזדמנות לחלוק את חוויותיהם עם אחרים:** "תחושה שאנחנו ביחד"; "שם הבנתי שלא רק אני עם ילד כזה. שיש הורים ש'זורמים' עם זה"; "הזדמנות להיפגש עם הורים כדי לדון בדאגות שלנו, להרגיש פחות לבד עם האסון שלנו"
- ◆ **עצם קיומה של מסגרת תומכת המהווה בעבורם "כתובת" – גם כאשר לא נזקקים לה בפועל:** "שיש מישהו שחושב ודואג, וזה כבר טוב ומחמם את הלב"; "שיש מישהו מאחוריך, שנותן ויכול להקשיב"

²⁰ "ועד הורים" הוא הכינוי של קבוצת המנהיגות בז'רגון המקומי של המרכז במודיעין עילית.

ולעזור, אפילו כשאני לא מבקשת"; "... שיש לי כתובת, למי לפנות"; "עצם זה שהמרכז קיים, ואם נצטרך משהו..."; "תמיכה רגשית, סוג של עידוד"; "80% מהפעמים שאני יוצאת מהבית, זה קשור למרכז. אני מקבלת תמיכה, וזה כיף..."

◆ **מתן מידע שימושי:** "במידע על זכויות ילדים"; "בביטחון לעמוד מול הרשויות על מה שמגיע ומה שלא מגיע. יש הורים שלא יודעים הרבה"; "ייעוץ על בעיות רבות ספציפיות של הילד שלי"; "בעיקר בקטע של ההרצאות: נותן ידע, כלים ומיומנויות"; "הפניות למומחים"; "הדרכת הורים"

◆ **הזדמנות לפעילות הפגה והנאה משפחתית:** "כיף עם הילדים"; "ימי כיף מאד נחמדים"; "פעילויות כיף, שסביר להניח שאלמלא זה [המרכז], לא היינו עושים אותן"

◆ **מסגרת לאחים ולאחיות (תרומה ישירה להם, וכן תרומה עקיפה להורים):** "תרם בחוגים לילדים ללא צרכים מיוחדים"; "בפעילויות שהאחים השתתפו [בהן], וזה שהם היו שם עזר לי מאד, ו[הם] גם חזרו משם רגועים ושמחים"

◆ **הזדמנות להיות פעילים, להתנדב ולתרום לזולת:** "עצם ההתנדבות שלי. זה תורם ונותן לי סיפוק"

◆ **מענה ייעודי לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם (במרכז במודיעין עילית):** "בחופש הגדול הילד [עם המוגבלות] היה שם בקייטנה, וזה היה בשבילי טוב, שהייתי חופשייה בשעות הבוקר, והוא [הילד] חזר משם שמח ומרוצה"; "מאד מאד תרם שיש מקום להגיע אליו עם ילד עם צרכים מיוחדים, מקום נגיש... יש משחקים שמותאמים לילד עם צרכים מיוחדים, שיכולים לקחת אתם, המסיבות לחגים..."

הורים אחדים ציינו כי אינם חשים שהמרכז תרם להם ולמשפחותיהם או שאינם יודעים לומר במה התבטאה התרומה.

דברים שלדעת ההורים כדאי לשפר או להוסיף במרכז

ההורים נשאלו האם יש לדעתם צורך לשפר משהו במרכז או להוסיף בו. למעלה ממחצית ההורים (52%) אמרו שכן. להלן דוגמאות מייצגות של הדברים שהם ציינו בהקשר זה, בחלוקה על פי תחומים:

◆ **תוספת שירותים להורים:** מענה פרטני: "ייעוצים אישיים"; "תשובות פרטניות"; "להוסיף יותר קבוצות תמיכה נפשית להורים"; "יותר הרצאות"; "שיהיו יותר סדנאות והרצאות חד-פעמיות, לא סדרה שצריך להתחייב [להגיע לכולה]"; "יותר הדרכות על כל מיני סוגי לקויות"; "עוד סדנאות וימי כיף לאימהות"; "נופש מסובסד לאימהות"; "מידע הקשור לעתיד של ילדים עם צרכים מיוחדים (ככל הנראה, הכוונה היא למידע על המעבר לחיים בוגרים)"

◆ **שירותים לאחים/ות:** פעילות לילדים גדולים יותר: "לילד אין כלום. הוא כבר מעל [גיל] 13, ושם הפעילויות לילדים קטנים"; "להוסיף תכנית לילדים הגדולים"; "יותר חוגים לאחים"

◆ **פעילויות לכל המשפחה:** "לעשות יותר ימי כיף"

◆ **מענה לילדים עם הצרכים המיוחדים:** "שיהיה מרפא בעיסוק וטיפול רגשי"; "ימי הפגה לילדים עם מוגבלות"; "יותר חוגים לילדים עם צרכים מיוחדים וילדים אחרים"; "יותר חוגים לילדים עם צרכים מיוחדים, וגם לאחים/ות שלהם"; "אין פעילויות לילדים עם כיסאות גלגלים"; "פעילויות לילדים"

מגיל 21 ויותר"; "יותר לדאוג לילדים עם צרכים מיוחדים"; "יותר פעילויות לילדים עם צרכים מיוחדים בשעות הפנאי, כי אין להם מה לעשות"

- ◆ **מענה לאוכלוסיות מגוונות:** "שיהיו גם תכניות לחרדים, בעיקר לאחים, שיוכלו להשתתף" (דבריו של אב חרדי מאשדוד, שציין, כי מבחינתו, הילדים עם המוגבלות עצמם יכולים להיות בפעילות משותפת עם חילונים, אך לא אחיהם); "אירועים בידיש"; "שיתנו לכולם. שלא תהיה קבוצה מסוימת שלא תקבל כלום" (ללא פירוט למי הכוונה); "פעילות לגברים" (ממודיעין עילית, שדווקא בה התקיימו פעילויות ייעודיות לגברים); "לעשות חלוקה של ילדים שאמורים להשתלב בחברה, וילדים שלא, כי ההתמודדות היא אחרת"; "פעילויות חברתיות ממוקדות לילדים עם תסמונת] אספרגר"; "לעשות פעילויות משותפות למשפחות חרדים וחילונים" (קריית גת).
- ◆ **תחבורה:** "לעשות הסעה, לפחות לילדים, כי המרכז רחוק מהבית, ואין מי שילוה אותו לשם. [כך] יוכלו להגיע לפעילויות"; "תחבורה מאורגנת לילדים והורים"
- ◆ **צורך במתנדבים:** "יותר מתנדבים" (נאמר בניסוח דומה על ידי כמה הורים); "מתנדבים להסעות"; "מתנדבות לעזרה בעבודות בית"; "בייביסיטר לילדים" (נושא שהועלה על ידי כמה הורים)
- ◆ **שעות הפעילות:** "יותר פעילות להורים בבוקר, ולילדים אחר הצהריים"; "שעות מאוחרות יותר של פעילות" (ככל הנראה, הכוונה לפעילויות להורים).

5.9.8 הפגת בדידות וקשר עם הורים אחרים במרכז

כדי לבחון את השפעת המרכז בתחום זה, הוצגו בפני ההורים היגדים, שבנוגע לכל אחד מהם הם נתבקשו לציין אם הוא מייצג את תחושותיהם. תשובותיהם מסוכמות בלוח 12.

לוח 12: תשובות ההורים בנוגע להיגדים העוסקים בתחושת בדידות ובקשרים עם הורים אחרים שפגשו במרכז, באחוזים (N=251)*

ההיגד	כן	לא
חשוב לי לדבר עם הורים אחרים במרכז על הקשיים של הילד/ה/ים שלי	64	36
יש לי הרבה במשותף עם משפחות אחרות במרכז	56	44
בעקבות המרכז אני מרגישה/ פחות בודד/ה עם הבעיות של הילד/ה/ים שלי	55	45
אני מתייעץ/ת לעתים קרובות עם הורים אחרים שפגשתי במרכז בנוגע לילדים שלי	38	62
בפעילות במרכז יצרתי קשר עם הורים אחרים, שאתם אני נפגש/ת גם מחוץ למרכז**	31	69

*תשובות סודרו בטבלה בסדר יורד, על פי מספר המשיבים שהשיבו "כן", ולא בסדר שהוצגו למרואיינים.

נראה כי חלק מן ההורים חשים שהמרכזים למשפחה השפיעו לטובה על הפגת תחושת הבדידות שלהם, בהקשר של קשיי ילדיהם, וכי תחושת שותפות הגורל עם הורים אחרים והמפגשים אתם משמעותיים מאד בעבור רובם. עם זאת, תחושת שיתוף זו לא הבשילה, בעבור רבים מהם, לכדי קידום יחסיהם מחוץ לזמני הפעילות הפורמלית במרכז ו/או לכדי התייעצות הדדית בסוגיות של גידול הילדים והטיפול בהם.

5.9.9 משפחות שאינן מגיעות למרכז

ההורים נשאלו האם הם מכירים משפחות נוספות באזור מגוריהם, שלהן ילדים עם מוגבלויות, ושאינן מגיעות למרכז למשפחה. 40% מן ההורים שרואיינו ציינו כי הם מכירים משפחות כאלה. הם נשאלו מדוע לדעתם הן אינן מגיעות למרכז, ולהלן מבחר מייצג של תשובותיהם:

- ◆ "אולי לא פנו אליהם, [והם גם] לא דוברי עברית"
- ◆ "אין מספיק פרסום" (של המרכז ושל הפעילויות בו)
- ◆ "דיברתי אתם ו[הם] אמרו 'זה לא מעניין אותנו'"
- ◆ "אין להם זמן. שני ההורים עובדים"
- ◆ "נגישות. זה רחוק. קשה למצוא סידור לילדים"
- ◆ "עדיין רוצים להישאר אנונימיים"; "לא רוצים לחשוף את הילדים"
- ◆ הם "חרדים. לא כל הפעילויות מתאימות להם".

5.9.10 השתתפות אבות בפעילויות המרכזים

◆ רק 8% מכלל המרואיינים (כלומר, מקרב ההורים שהם הפעילים יותר במרכז במשפחתם) היו אבות (N=21). שיעורם היה הנמוך ביותר במרכז בקריית גת (3% מן המרואיינים שם, לעומת 9%-11% ביתר המרכזים).

◆ מקרב האימהות שרואיינו במשפחות שבהן שני הורים (N=196), רק 44% ציינו כי בני-זוגן השתתפו לפחות בפעילות אחת של המרכז. רק 32% מבני-הזוג הללו (האבות) השתתפו ביותר מפעילות אחת.

◆ השתתפות האבות (כשהם בן-הזוג הפעיל פחות במרכז במשפחתם) נמצאה בשיעור הגבוה ביותר ברמת גן (58% השתתפו לפחות בפעילות אחת). במקום השני מבחינה זו ניצב המרכז במודיעין עילית (47%), ובשלישי המרכז באשדוד (39%). השתתפות האבות המועטה ביותר נמצאה במרכז בקריית גת (רק 31% השתתפו ולו בפעילות אחת).

נתונים אלה מצביעים על הצלחה מוגבלת מאד של המרכזים, ובמיוחד של המרכז בקריית גת, להביא אבות לפעילויות המרכז, ובוודאי להשתתפות קבועה בפעילויות אלה.

ההסברים של האימהות באשר לאי-הגעת אבות לפעילויות המרכז (או לאי-המשכיות בכך, אצל אבות שהגיעו רק פעם אחת) נחלקו למספר טיפוסים עיקריים:

◆ **חוסר זמן:** "אין לו זמן. הוא עובד הרבה"; "אין לו זמן כי הוא נשאר לשמור על הילדים בבית [כשהאם יוצאת לפעילות במרכז]"; "אין לו זמן. הוא כל הזמן לומד בישיבה"; "אני רוצה לשחרר אותו, כי הוא עוזר לי הרבה". הנימוק של חוסר זמן, בניסוחים שונים, היה הנפוץ ביותר.

◆ **קושי רגשי או הסתייגות אחרת מפעילויות כאלה:** "הוא לא רוצה להיחשף"; "קשה לו לראות ילדים עם מוגבלות"; "אין לו סבלנות לזה"; "מתבייש"; "הוא לא אוהב להיפתח"; "פחות נוטה באופיו לקחת חלק בזה. עסוק בדברים אחרים, ואין לו צורך חברתי לשמוע משפחות אחרות"; "לא מעניין אותו. לא מתחבר לדברים האלה".

◆ **חוסר התאמה של הפעילויות לגברים מן האוכלוסייה החרדית:** "כי אין [במרכז] דברים לגברים"; "המקום לא מותאם. אנחנו חרדים"; "אין שם פעילות לגברים. אולי לא עושים כי הגברים החרדים פנויים רק במוצאי שבת, אבל בעלי כן רוצה ומתעניין"; "אם תהיה הפרדה [בין גברים לנשים], הוא ישתתף". נושא זה עלה בעיקר בדברי הורים מן המרכזים באשדוד ובקריית גת.

5.9.11 תחושת מסוגלות הורית

בפני ההורים שרואיינו הוקראו שמונה היגדים שמטרתם לבחון את תחושת המסוגלות ההורית שלהם, בהקשר היותם הורים לילדים עם מוגבלויות. ההורים נתבקשו לציין, בנוגע לכל אחד מן ההיגדים הללו, האם הם חשים שההיגד מתאים להם כיום יותר מאשר היה בטרם הגיעו לראשונה למרכז למשפחה. כלומר, האם הם חווים שיפור מאז הגיעו למרכז בהיבט המתואר באותו היגד. תשובותיהם מסוכמות בלוח 13.

לוח 13: הורים שציינו כי חל אצלם שיפור בהיבטים שונים של מסוגלותם כהורים לילד/ה/ים עם מוגבלויות מאז הגיעו לראשונה למרכז, באחוזים*

ההיגד	אחוז ההורים שחשים שיפור (N=250)
"את/ה מסוגלת/ל לשאול את אנשי המקצוע בנוגע לדברים שחשובים לך, בהקשר של מצב הילד/ה והטיפול בו/ה"	93
"את/ה מסוגלת/ל להגיד לאנשי המקצוע את דעתך בנוגע למה שהילד/ה שלך צריך/ה"	89
"את/ה מדברת/ת עם הורים אחרים, שיש להם ילדים עם צרכים מיוחדים, על מה שעובר עליך/עליך כאימא/אבא של ילד/ה עם צרכים מיוחדים"	71
"את/ה יכולה/ל להתמודד עם בעיות הקשורות בילד/ה שלך כשהן מתעוררות"	69
"את/ה יודעת/ת איך להשיג מידע שיעזור לך בטיפול בילד/ה שלך"	69
"יש לך למי לפנות כשאת/ה בלחץ או מצוקה בקשר לילד/ה שלך"	69
"את/ה מדברת/ת עם אנשים נוספים על מה שעובר עליך/עליך כאימא/אבא של ילד/ה עם צרכים מיוחדים" (אנשים שאינם הורים לילדים עם מוגבלות)	68
"יש לך הבנה טובה של הקשיים של הילד/ה שלך"	53

* ההיגדים סודרו בלוח לפי שיעור ההורים שציינו שיפור, ולא לפי הסדר שנשאלו. **הובהר להורים כי הכוונה לאנשי מקצוע כגון רופאים, מורים ומטפלים מתחומים שונים.

◆ 245 הורים, שהם כמעט כל ההורים שרואיינו (98%), ציינו שיפור בתחום אחד לפחות. רובם, במספר תחומים.

◆ התחומים שצוין בהם שיפור בידי הורים רבים במיוחד הם אלה הנוגעים לקשר בין ההורים לאנשי המקצוע שמטפלים בילדיהם.

◆ **ייחוס השיפור לחשיפה לפעילות המרכז:** ההורים שציינו שיפור בתחומים השונים, נשאלו אם הם סבורים שהוא קשור להשתתפותם בפעילויות המרכז או לעזרה שקיבלו בו. 38% מקרב ההורים שציינו שיפור בתחום אחד או יותר (N=245) השיבו כי הם סבורים שכן. למעלה ממחציתם (58%) ציינו כי אין לדעתם קשר בין חשיפתם לפעילויות המרכז לבין השיפור שחל בתקופה המקבילה. 4% נוספים

התקשו לענות על שאלה זו. ממצאים אלה דומים לאלה שנמצאו במרכז בעכו, בשלב הראשון של המחקר.

- ◆ **הבדלים בין משתתפי קבוצות ליתר לקוחות המרכזים:** שיעור המצביעים על שיפור, בתחום אחד לפחות של תחושת מסוגלות הורית, היה דומה בקרב הורים שהשתתפו בקבוצות הורים (כולל קבוצת מנהיגות) ובקרב מי שהשתתפו רק בפעילויות מזדמנות במרכזים – 96%-99%. אולם, בין שתי קטגוריות אלה נמצא הבדל משמעותי בשיעור המייחסים את השיפור לחשיפה לפעילות המרכז: בקרב המשתתפים בקבוצת הורים אחת לפחות, 57% מכלל המצביעים על שיפור ייחסו אותו (לפחות באופן חלקי) לחשיפתם לפעילות במרכז (N=84). לעומתם, בקרב מי שהשתתפו רק בפעילויות מזדמנות במרכז והצביעו על שיפור, רק 29% ייחסו אותו, במידה זו או אחרת, לחשיפה למרכז (N=164). ניתן לשער כי חשיפה לפעילות מתמשכת ותהליכית באופיה עשויה להגביר את ההשפעה לטובה על תחושת המסוגלות ההורית, או לפחות את הנטייה לייחס שיפור כזה לעצם ההשתתפות בפעילות.
- ◆ **גיל הילדים:** לא נמצא מתאם בין גילי הילדים עם הצרכים המיוחדים במשפחה לבין ייחוס השיפור בתחושת המסוגלות ההורית לחשיפה לפעילות המרכז.

הורים שהשיבו כי השיפור קשור למרכז נתבקשו לתאר את הקשר הזה. חלקם ציינו, ביוזמתם, כי מדובר בקשר חלקי (כלומר, שגורמים נוספים, פרט לחשיפה לפעילות המרכז, אחראים לשיפור). להלן דוגמאות מייצגות של תיאורי ההורים את הגורמים במרכז, שהשפיעו לטובה על תחושת המסוגלות ההורית שלהם:

- ◆ **מידע:** "כל העצות שאני מקבלת שם"; "בגלל הפעילויות והמידע במרכז"; "מידע ותשובות שקיבלתי"; "קיבלתי מידע – איך מתמודדים עם האלימות הפזיזת של הילד שלי"; "מידע איך מתמודדים עם בעיות של הילדה שלי"; "מידע – חשוב מאד"; "הסדנאות מאד עזרו לי להכיר את הילד, את הצרכים ואת הקשיים"; "נותנים הרבה ידע מקצועי"; "קיבלתי ייעוצים"; "כלים שקיבלתי בקבוצה"

- ◆ **קבלת תמיכה** (תמיכה מקצועית ותמיכה הדדית של הורים): "כשנפגשים עם אנשי מקצוע, ויש את המפגשים עם אנשים אחרים, זה נותן פחות להתבייש ויותר לשתף, ואם לא היה מרכז כזה, הכול היה נמצא ונשאר בבועה של הבית"; "בהרגשה שיש מישהו שאכפת לו... שיש מישהו שמבין, שיש למשפחה ולאחים צרכים, ולא רק לילד המיוחד"; "בזכות המרכז ... גרם לנו לחייך ולראות עוד דברים"; "יש כתובת לפנות [אליה], תחושה שאני לא לבד"; "בזכות המפגשים של קבוצת המנהיגות, אני חשה העצמה"; "כשיש לך מרכז כזה ותמיכה, יש לך ביטחון להתמודד עם דברים"; "כי אני יותר שלמה עם עצמי. נתנו לי [במרכז] יותר שלוה וביטחון"; "מרגישה שיש לי גב"; "דיבורים עם הורים".

6. סיכום וסוגיות מרכזיות

מן הראיונות עם ההורים, בשני שלבי המחקר, עולה תמונה חיובית של המרכזים למשפחה, וניכר כי המרכזים עונים על צורך מרכזי, שלא ניתן לו מענה מקיף ומסודר בטרם הוקמו המרכזים – הצורך בראייה כוללת ובמתן מענים לתא המשפחתי שבו חי ילד עם מוגבלות. הורים רבים תיארו כיצד, בזכות המרכז, הם חשים שמישהו "רואה" אותם ואת משפחתם ומספק להם שירותים שונים שהם זקוקים להם: שירותים מקצועיים בתחום ההתמודדות עם צרכי ילדיהם, תמיכה בתא המשפחתי כולו, ושירותי פנאי, שבמקרים

רבים חסרים למשפחות כאלה – אם משום ששירותי פנאי אחרים אינם די נגישים להם, אם בשל החוסר ב'מעטפת' שנותנת להם ולבני משפחותיהם 'לגיטימציה' וביטחון להשתתף בפעילויות פנאי כאלה במסגרת המגוננת של המרכזים, ואם משום שגם שירותי הפנאי הללו, כשהם ניתנים במרכז, כוללים רכיבים בעלי אופי טיפולי או תמיכתי.

תמונה דומה עולה גם משיחות עם אנשי מקצוע, ברמה היישובית וברמה הארצית, שנמצאים בקשר עם המרכזים (בשלב השני של המחקר). הייתה ביניהם הסכמה רחבה באשר לכך שמדובר בשירות חיוני, שמטרותיו חשובות, ושלרוב ממלא את ייעודו באופן מוצלח מאד.

להלן מספר ציטוטים בהקשר זה, מפי אנשי מקצוע המעורבים בתכנית:

"התכנית בנויה נכון... מבחינת צירי הפעילות, הביסוס על הגישה הקהילתית, שלציבור יש מה להגיד על מה שהוא רוצה. זה מאד נכון. עובדה שהפעילות מתרחשת, ומה שלא – חוזר לשולחן הדיונים ומקבל התאמות בדיון משותף... השיתוף האמתי [של ציבור ההורים] מוכיח את עצמו, וברור שהציבור יגיע לפעילות..."

"זו פריצת דרך, שיש התייחסות להורים כהורים, לצרכים שלהם. יש הכרה שצריך להשקיע בתחום הזה, ולא רק בילדים... מפתיע כמה ההורים מתחברים לתכנית ורואים בה משהו משלהם, לא מטופלים, אלא בעלי קול [שנשמע]"

גורם במשרד העבודה והרווחה הדגיש את התרומה המגוונת של המרכזים, שמספקים מענה למשפחות, ובמיוחד להורים, שלהם צרכים ורצונות מגוונים:

"יש הורים שמתאים להם להיות מטופלים, יש הורים שיכולים לעזור לאחרים, ויש הורים שמתאים להם להיות שותפים. החכמה היא לבנות את כל המגוון ולתת לבחור... מי שמתאים לו רק להגיע ליום כיף, יגיע רק לזה. מי שמתאים לו לעזור לאחרים או להיות שותפים, צריך לתת להם את האפשרות הזו... הרבה פעמים ההורים מרגישים קצת בודדים עם הקושי שלהם, ויש להם כאן אפשרות לבנות קבוצת שותפים, קבוצת כוח, וגם להשפיע על הרשויות... היה שווה לעשות את המאמץ הזה... היום, עם התהליך של ההטמעה, מתדפקות לנו רשויות [מקומיות] על הדלתות ורוצות מרכזים למשפחה... אני מקווה שבשנה הבאה נקים עוד עשרה מרכזים כאלה"

לצד הממצאים החיוביים שבו ועלו – בעיקר בראיונות הפתוחים עם אנשי המקצוע, אך גם מניתוח הנתונים מן הראיונות הטלפוניים המובנים עם ההורים – מספר נושאים וקשיים, שחשוב לתת עליהם את הדעת. זאת, כדי שניתן יהיה להפיק את מרב היתרונות מתכנית המרכזים למשפחה, הן מן המרכזים שקיימים כיום, והן ממרכזים נוספים שיוקמו בעתיד. מקצת הסוגיות הללו נוגע לקשיים בתהליכי ההקמה של המרכזים, שחלקם מוסיפים להשפיע עליהם גם כיום, וכן ניתן ללמוד מהן לצורך הקמה של תכניות אחרות בעתיד. סוגיות אחרות נוגעות לקשיים ביישום התכנית במהלך הפעלתה כתכנית ניסיונית משותפת לגוינט ישראל-אשלים ולמשרד העבודה והרווחה. סוגיות נוספות נוגעות לתהליך ההטמעה של המרכזים כשירות רשמי של משרד העבודה והרווחה והרשויות המקומיות, תהליך שכבר התרחש בחלק מן המרכזים ושעתיד

להתרחש בראשית 2017 ביתר המרכזים שנכללו בתכנית הניסיונית. תהליך זה מעורר שאלות שונות, שלחלקן טרם ניתן מענה מלא, ובכלל זה במרכזים שלהלכה כבר עברו הטמעה.

להלן נתייחס בעיקר לסוגיות שעלו בשלב השני של המחקר, שנערך בארבעה מרכזים, ופחות לשלב הראשון שנערך בעכו. זאת משום שמאז חלו שינויים רבים בתכנית המרכזים ומשום שאת הסוגיות המרכזיות מן השלב הראשון הזה תיארו בתמציתיות לעיל. עם זאת, כפי שניווכח, עולה כי לחלק מן הסוגיות שהועלו בשלב הראשון טרם ניתן מענה מספק עד כה.

ריבוי גופים מנהלים/מפעילים

רבים מאנשי המקצוע תיארו קושי שנבע מריבוי גופים שהיה צורך להגיש להם דין וחשבון ולתמרן ביניהם. זאת, בעיקר בתקופת ההפעלה הניסיונית של תכנית המרכזים, ובמיוחד בשלב של הקמת המרכזים שהוגדרו מראש כאזוריים. גופים אלה כללו את משרד העבודה והרווחה, גיוינט ישראל-אשלים, העמותה המפעילה, מנהלת ארצית ומחלקת הרווחה המקומית. הדבר יצר תחושות של עומס ובלבול, בעיקר אצל מנהלי המרכזים – הן בשל צורך בדיווחים כפולים, והן משום שבמקרים שהגופים השונים "משכו" לכיוונים שונים והביעו עמדות שונות, ולעתים מנוגדות, לא תמיד היה ברור מי הוא הגורם הדומיננטי שמנהל את התכנית. נראה כי שלב זה נמצא כעת מאחורינו, ועם הטמעת התכנית והעברת המרכזים לאחריות ישירה של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, בפיקוח של משרד העבודה והרווחה, יפחת קושי זה. עם זאת, חשוב ללמוד מניסיון זה, ובעת תכנון תכניות אחרות בעתיד, אשר תתבססנה על שותפות בין גורמים מפעילים, לשקול את ההצעה שהעלה אחד מאנשי המקצוע: לקבוע גורם מוביל, שינהל את התכנית בפועל, במיוחד מול מפעילי התכנית בשטח.

משאבים, כוח אדם ותחושת בדידות של המנהלים

רבים מגורמי המקצוע, ובמיוחד ברמה המקומית, ביקרו את הקצאת כוח האדם והתקציב של תכנית המרכזים וסברו כי היא אינה מספיקה. לדבריהם היקף ההעסקה המצומצם של המנהלים והיעדר סיוע אדמיניסטרטיבי אינם מאפשרים למרכזים לעמוד ביעדיהם במלואם. נוסף על כך, עבודה של מנהל לבד אינה מספקת תחושה של עבודת צוות, החיונית לשירות קהילתי. חלק מן המרואיינים גם ציינו הקצאה כספית בלתי מספקת, לדעתם, בעבור שכר המנהלים.

בחלק מן המרכזים הבעיה נפתרה, לפחות חלקית, באמצעות הקצאה של משאבים נוספים, שלא מכספי התכנית, לשיפור מסוים של שכר המנהלים, אולם הודגש כי אין בכך די וכי ישנה בעייתיות רבה בהקצאה של כוח אדם ושל שכר בלתי מספיק מלכתחילה. גורמים במשרד העבודה והרווחה נטו פחות להתייחס למה שצוין בידי אחרים כתקצוב חסר, והציעו למרכזים (וכעת, לאחר ההטמעה – למעשה לרשויות המקומיות) לפעול לאיגום משאבים עירוני, ללא דרישה להגדלת התקציב שנותן המשרד.

נוסף לעומס המשימות ולשכר, התמודדו חלק ממנהלי המרכזים עם תחושה קשה של בדידות בתפקיד, שלדבריהם פגעה ביכולתם לפתח את המרכזים, והיו גם שפרשו מתפקידם או היו קרובים לפרישה, במידה רבה על רקע זה. סוגיית הבדידות של המנהלים כרוכה במחסור בעבודת צוות, במידת הקשר עם מנהלים אחרים ובקיומה של למידת עמיתים (להלן) ובסוגיית מיקומו של המרכז – בצמידות למחלקות לשירותים חברתיים או בנפרד מהן (נושא שגם עליו קיים ויכוח בין אנשי המקצוע). גם כאן, הדבר נפתר בחלק מן

המרכזים באמצעות הקצאה של כוח אדם ממקורות כספיים אחרים או בדרך של איגום משאבים ברמה העירונית. דבר זה לא יכול להיעשות בכל מקום באותו אופן ובאותה קלות, בשל הבדלים במבנה השירותים העירוניים, תקציביהם וסדרי העדיפות של מקבלי ההחלטות בעיר.

במסגרת הטמעת התכנית אמור להתרחב במעט כוח האדם, לפחות בחלק מן המרכזים. זאת, בין היתר, באמצעות הוספת תקן חלקי של רכזות מתנדבים (להלן). עם זאת, ספק אם הדבר יביא לפתרון מלא של בעיית הבדידות, לפחות במרכזים קטנים ובינוניים, שהיקף ההעסקה המתוכנן בהם של רכזות המתנדבים מצומצם מאד.

מענה נוסף לסוגיית הבדידות אמור להינתן באמצעות כניסתם של מנהלי המרכזים כחברים מן המניין בצוותים של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, כחלק מתהליך ההטמעה. עם זאת, חלק מן המעורבים בתכנית הביעו חששם, שלא די בהשתתפות בישיבת צוות שבועית ובקבלת הדרכה פרטנית (להלן) כדי לבסס תחושה של שייכות לצוות אצל מי שבפועל עובדים באופן מבודד מיתר המחלקה, במבנה נפרד ובהקשרים מקצועיים שונים משל עמיתיהם.

תמיכה מקצועית משמעותית ניתנה למנהלי המרכזים באמצעות מפגשי למידת עמיתים, בניצוחה של המנהלת הארצית של התכנית. נכון למועד כתיבתו של דוח מחקר זה, עדיין לא ברור באיזה אופן יתבצע הריכוז או הניהול הארצי של 11 המרכזים הקיימים, שמצויים בשלבים שונים של הטמעה או לקראתה, כמו גם המרכזים הנוספים, שמתוכננים לקום מראש כשירות של משרד העבודה והרווחה. לא ברור גם מה יעלה בגורלה של למידת העמיתים לאחר סיומו של תהליך ההטמעה – האם היא תוסיף להתקיים, ואם כן – באיזה היקף. זאת, על אף ההצהרה העקרונית של אנשי משרד העבודה והרווחה, שמעוניינים לשמר את מפגשי הלמידה הללו. כמה מאנשי המקצוע ציינו כי קיים חשש, שללא ריכוז ארצי של פעילות זו, עלולים המרכזים לפעול כ'איים' מנותקים למדי זה מזה, וזאת על אף המפקחים המובילים שמינה משרד העבודה והרווחה (להלן) שתפקידם לקשר בין המשרד למרכזים. הובע חשש שהמרכזים עלולים לחזור על שגיאות מבלי לקבל הזדמנות ללמוד מן הניסיון שצברו מנהלים במרכזים אחרים, ומבלי שלמנהלים תהיה הזדמנות להרגיש כחלק מ'קבוצת שווים' מקצועית. בהקשר זה נאמר, כי הדרכה מקומית, טובה ככל שתהיה, לא תוכל למלא חסר זה.

נושא נוסף שעלה מפי אנשי מקצוע אחדים הוא הצורך בהכשרה מסודרת של מנהלי המרכזים. חלק מן המנהלים הגיעו לתפקידם ללא הכשרה מסודרת בעבודה סוציאלית קהילתית או ניסיון מעשי בה. עלתה הצעה לבחון את האפשרות לקיים קורס הכשרה מסודר למנהלים, שהעבודה הקהילתית תהווה נדבך מרכזי בו. ייתכן שהדבר יוכל להפוך לאפשרות מעשית יותר ככל שיגדל מספר המרכזים שייפתחו במקביל.

תפקיד המפקח המוביל

המפקחים המובילים הם אנשי המקצוע המלווים את המרכזים מטעם משרד העבודה והרווחה. בין היתר, הם אמורים להיות הגורם המפקח על פעילות המרכזים למשפחה – להעביר את רוח התכנית ואת מדיניות המשרד למרכזים, לסייע בהנחיה מקצועית ולהעביר את הצרכים והלבטים מן השטח למשרד. על פי דבריהם של כמה אנשי מקצוע, נראה שחשיבותו של תפקיד זה תגבר אם לא יהיה ניהול ארצי שוטף של תכנית המרכזים כולה. משיחות עם מפקחות מובילות עולה הרושם שתפקיד המפקחים המובילים עדיין אינו ברור

די הצורך, ושהוא מושפע למעשה מגורמים שונים, כגון אופי ההתנהלות של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, אישיות המפקח, יחסים אישיים בין הגורמים השונים ועומס העבודה הרב שמוטל על המפקחים ביתר תפקידיהם. עם ההטמעה של המרכזים, עולה החשש שללא הפנמה של סטנדרטים אחידים וברורים של פיקוח ושל מעורבות המפקחים בהנהגת המרכזים, אופיים של המרכזים למשפחה יהיה תלוי בעיקר ברשויות המקומיות, ללא די הכוונה של משרד העבודה והרווחה. יצוין כי בסמוך להטמעת התכנית הוגדרו תפקידי המפקחים המובילים ביתר פירוט, ומומלץ לתת לכך את הדעת ולבחון כיצד ההגדרות הללו מיושמות בפועל.

מתכונת פעילות אזורית

אי-הצלחתה של המתכונת האזורית עלה שוב ושוב, הן מפי אנשי המקצוע ביישובים שהמרכזים האזוריים היו אמורים לפעול בהם והן מפי מרואיינים במישור הארצי. אי-הצלחה זה אופיין בבירור כבר בשלב הראשון של המחקר בעכו, וחזר על עצמו, אולי אף ביתר שאת, בשני המרכזים האזוריים שנכללו בשלב השני. למעשה, עברו מרכזים אלה לשמש מרכזים יישוביים לכל דבר, גם אם לעתים מגיעים לפעילויות משתתפים בודדים שמתגוררים ביישובים סמוכים. מבחינה זו, אין הבדל מהותי בינם ובין המרכזים שהוקמו לאחר מכן, מראש במתכונת יישובית.

נראה כי המתכונת היישובית, שנהוגה כעת בפועל בכל המרכזים שנבחנו במחקר, פועלת היטב, ככל שהדבר נוגע למשפחות תושבות אותה עיר, ולעתים גם למספר קטן של משפחות המתגוררות ביישובים סמוכים ואינן מתקשות להגיע לפעילויות במרכז. עם זאת, כשלוך המודל האזורי בשלב הניסיוני מעורר שתי שאלות משמעותיות:

א. האם ניתן לספק את שירותי המרכז למשפחה למספר גדול יותר של משפחות מיישובים סמוכים וכיצד ניתן לעשות זאת? עד היום הדבר לא צלח, הן בשל קשיי נגישות (מרחק, תחבורה וכו'), והן בשל תחושות של זרות ואי-שייכות לקהילה המקומית. עם ההטמעה הופכים המרכזים להיות כפופים ישירות לרשויות המקומיות, שגם משתתפות בתקצוב שלהם, דבר שעשוי להקשות עוד יותר על קליטת משפחות מיישובים אחרים.

ב. כיצד ניתן לספק שירותים למשפחות במועצות מקומיות קטנות יותר, שאין בכוחן להקים ולתחזק מרכז משלהן, כמו גם ליישובים קטנים יחסית המאוגדים במועצות אזוריות, ואשר לא תימצא הצדקה להקים מרכז ייעודי בכל אחד ואחד מהם?

חשוב לבחון דרכים לפתרון סוגיות אלה עם ההרחבה המתוכננת של המרכזים למשפחה בידי משרד העבודה והרווחה: אם באמצעות מרכזים אזוריים, שיזכו לקבל כוח אדם ותקציב מותאמים, אם בדרך של אגד יישובים שינהל מרכז משותף, ואם באמצעות הקמת מרכזים בידי מועצות אזוריות. תהליך חשיבה בנושא זה כבר החל בוועדות ההיגוי והביצוע הארציות של התכנית. בכל מקרה, יש לקחת בחשבון שפעילות אזורית של ממש כרוכה לא רק בתקציבים ישירים לפעילות במספר מוקדים, אלא גם בביסוס תשתיות מתאימות ובעבודה מרובה ליצירת קשרים ול'תחזוקתם' השוטפת בכל אחד ואחד מן היישובים.

מעורבות אבות

הקושי לגייס אבות לפעילויות הנוגעות לילדים ולמשפחות הוא תופעה מוכרת בשירותים רבים. בשני שלבי המחקר עלה כי המרכזים למשפחה התקשו בכך גם הם. מבין ארבעת המרכזים שנסקרו בשלב השני של המחקר, רק המרכז במודיעין עילית השקיע מאמצים מיוחדים בארגון פעילויות ייעודיות לאבות. תרמה לכך העובדה שמדובר באוכלוסייה חרדית, וששלב סייגי הצניעות, הבררה היא ליזום פעילויות מיוחדות בעבורם, או לוותר על כל סיכוי להשתתפותם בפעילות המרכז (אם כי גם שם נראה שלאימהות יש עדיין יותר הזדמנויות להיות מעורבות). במרכז אחר (בקרית גת), הניסיון להביא בכפיפה אחת משפחות חרדיות ומשפחות מן הציבור הכללי גרר אחריו, במודע ומתוך התחשבות בסייגי צניעות, ויתור מראש על האפשרות שיגיעו אבות לחלק מן הפעילויות.

מומלץ ליישם את ההמלצות שניתנו כבר בדוח הביניים על המרכז בעכו, ושדומות להן הועלו גם בשלב השני, מפי הורים ואנשי מקצוע כאחד: להתאים בעבור האבות את סוגי הפעילויות ואת שעות הפעילויות, ולדאוג לכך שיהיו גם גברים בצוות המרכז. בין היתר, הועלתה הצעה לפנות באופן יזום לאבות ולהיוועץ בהם באשר לפעילויות שעשויות לעניין אותם. חשוב שהקידום של מעורבות האבות ייעשה תוך התחשבות במבנה החברתי והתרבותי הייחודי של האוכלוסייה בכל ישוב.

קשר עם בני משפחה נוספים

פעילויות ייעודיות לאחים ולאחיות של ילדים עם מוגבלויות (להבדיל מימי כיף לכלל המשפחה) התקיימו בהיקפים שונים ממרכז למרכז, בהתאם לסדרי עדיפויות ולאופן ההתפתחות של כל אחד מהם. נראה שתכנית המרכזים שמה כעת דגש על הגברת הפעילות בעבור אוכלוסייה זו, ויש להניח שהיא תתפתח עם הזמן. האתגר המשמעותי בתחום זה הוא ליצור תחושה של שייכות לקבוצה בקרב האחים והאחיות. הצלחות נרשמו עד כה בתחום זה בעיקר בקרב אחים בגיל בית הספר היסודי. גיוס של אחים ואחיות בוגרים יותר (ואולי גם בגיל גן) לפעילויות, ובמיוחד לקבוצות מתמשכות, שפוטנציאל ההשפעה בהן רב יותר, יצריך ככל הנראה חשיבה ומאמצים נוספים, וייתכן שכדאי לבחון דרכים נוספות להגיע אליהם, כגון בעזרת בתי הספר, במיוחד כשמדובר באחים בגיל בית הספר התיכון. מומלץ גם לקיים חשיבה נוספת באשר לסוגי הפעילויות שיתאימו לשכבת גיל זו. נכון למועד כתיבתו של דוח זה, נעשו ניסיונות ראשוניים בלבד למשוך בני משפחה נוספים לפעילויות, ולכן השתתפותם של סבים וסבתות וקרובים נוספים שמעורבים בחיי המשפחה בפעילויות הייתה מוגבלת. לנוכח חשיבות הנושא, יש לשקול הרחבה של המאמצים בתחום זה.

מענה למגוון אוכלוסיות

עולים חדשים: על אף שמשפחות עולים, בעיקר מברית המועצות לשעבר ומאתיופיה, משתתפות בפעילויות המרכזים, הודו אנשי מקצוע שחלק מציבור העולים, ובעיקר אלה המתקשים בעברית או החווים קשיי הסתגלות נוספים לישראל, אינו זוכה למענה במרכזים. מצב דומה אפיין גם את המרכז בעכו. בהיעדר תשתית תקציב להעסקת אנשי מקצוע בני כל התרבויות בעיר, הוצע לגייס מתנדבים ולהסתייע בהם בהבאת משפחות עולים למרכז ובמתן מענה להם. עם זאת, במקומות שישנו בהם פלח משמעותי של אוכלוסיית עולם, דוברי שפה משותפת, ייתכן שראוי להעסיק איש מקצוע הדובר שפה זו ובעל רקע תרבותי רלוונטי כחלק מצוות המרכז.

מענה לאוכלוסיה חרדית ולאוכלוסייה כללית במרכז משותף: נמצא שקיים קושי משמעותי בקיום פעילויות משותפות לאוכלוסייה החרדית ולאוכלוסייה הכללית (חילונים, מסורתיים ודתיים לאומיים). זאת בשל סייגים של צניעות ושל הבדלי תרבות נוספים. חשוב לשקול האם ניתן להפעיל מרכז משותף, ובמסגרתו – האם ניתן לקיים פעילויות משותפות של ממש, ובאיזה היקף, מבלי להדיר חלק מן האוכלוסייה. בכלל השיקולים יש להתייחס לגודל האוכלוסייה ביישוב, לגודלו של כל פלח אוכלוסייה ולנטייתם לשתף פעולה. בין הפתרונות האפשריים, במקרים שמתברר שיש קושי לקיים פעילויות משותפות לכל דבר ועניין – הקמת מרכזים נפרדים (שעשויים לקיים ביניהם יחסי גומלין כלשהם) או הקמת מרכז משותף, שיקיים פעילויות שחלקן משותף וחלקן ייעודי לפלח אוכלוסייה מסוים. יש לקחת בחשבון את העובדה שפתרונות אלה עשויים לחייב תוספת משאבים, ולחלופין – עלולים לפגוע בהיקף השירותים שיוצע לכל משפחה.

שירותים ייעודיים לילדים עם מוגבלויות

נוכחנו כי רבים מאנשי המקצוע רואים צורך חיוני בכך שהמרכזים למשפחה יתמקדו בבני המשפחה הסובבים את הילדים עם הצרכים המיוחדים, ויסתפקו במתן מענה לילדים אלה רק כחלק מן המשפחה כולה. זאת מתוך שיקולים של מתן מעמד מרכזי למשפחה, שאינה מקבלת אותו במסגרות אחרות, וכן כדי שלא לפגוע בשירותים אחרים. הודגש כי במקרה שעולה הצורך בשירותים נוספים לילדים, למרכזים ניתנת אפשרות ליצור שיתופי פעולה עם גורמים אחרים ביישוב, שזה תפקידם, ואף להוות זרז, באמצעות קבוצות המנהיגות ההורית, להקמת שירותים אלה ולעיבויים. עם זאת, נשמעו גם דעות מנוגדות, לא רק מפי הורים, אלא גם מפי אנשי מקצוע. היו אף שצידדו בדגם של מרכז שיעניק שירותים מקיפים – הן לילדים והן למשפחותיהם. מומלץ לשוב ולשקול סוגיה זו בחלוף הזמן, עם התפתחותה בעתיד של תכנית המרכזים.

מתנדבים

גיוס, הפעלה וטיפול של מתנדבים מצריכים השקעה של משאבי כוח אדם וידע מקצועי. יש לקוות שההקצאה של תקנים לרכזי מתנדבים, כמו גם התכנית של גיוס ישראל-אשלים להוסיף ולסייע למרכזים בתחום זה בשנה הראשונה שלאחר ההטמעה, יביאו לתוצאות חיוביות. לתחום ההתנדבות עשויה להיות השפעה לטובה, הן על היקפי הפעילות של המרכזים (מעצם התוספת של המתנדבים לכוח האדם הפועל בהם) והן על מידת ההשפעה של המרכזים על הקהילה הרחבה יותר. זאת באמצעות קשרים בין מתנדבים למשפחות והגברת המודעות לתחום המשפחות המיוחדות, כמו גם באמצעות הגברת המעורבות החברתית של הורים ואחים גדולים מקרב המשפחות לקוחות המרכז, ככל שגם אלה ייטלו חלק בפעילות ההתנדבות.

מתן מענה לקשיים הכלכליים של המשפחות

השלב הראשון של המחקר בעכו, הצביע כבר על העובדה, שרבות מן המשפחות שמגיעות למרכזים תופסות את חוסר הביטחון הכלכלי כאתגר מרכזי בחייהן. ממצא דומה עלה גם בשלב השני של המחקר בארבעת המרכזים הנוספים. לפיכך הוצע עוד בדוח הביניים לבחון אפשרות לשלב במרכזים שירותים שיסייעו למשפחות בתחום זה, כגון סדנאות לשיפור ההתנהלות הכלכלית ו/או שירותים שיסייעו להורים (ובמיוחד לאימהות, שרבות מהן אינן מועסקות או מועסקות בהיקף חלקי) לשלב בהצלחה עבודה עם הטיפול בילדיהם. שירותים כאלה טרם נוספו למרכזים, וההמלצה לבחון את האפשרות להציעם בהם עודנה תקפה, בין אם כחלק משירותי המרכז עצמו ובין אם בדרך של תיווך לשירותים מסוג זה המוצעים בידי המחלקות לשירותים חברתיים.

עצמאות המרכזים מול המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות

עם הטמעת התכנית במערכות הרווחה, הופכים המרכזים למעשה לשירות נוסף של המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. לצד היתרונות הגלומים בכך, ובכללם המחויבות של המחלקות לספק שירות מקיף למשפחות, שב ועלה גם החשש מפני תלות רבה מדי של המרכזים במחלקות. זאת במיוחד לנוכח תפקידן של קבוצות המנהיגות שאמורות, בין השאר, להפעיל לחץ, כשהדבר נדרש לדעתן, על הרשות המקומית, ובכלל זה על המחלקה לשירותים חברתיים. נאמר כי התלות של המרכזים ברשות עלול לגבור עם ההטמעה, ובכך עלולה להיפגע עצמאותם היחסית, כמסגרת שהתוויית דרכה נעשית בידי ההורים.

השפעה על הקהילה

ניכר שקבוצות המנהיגות במרכזים צוברות תאוצה, שהורים פעילים רואים עצמם שותפים להתוויית דרכם של המרכזים, ושגם הורים לא מעטים אחרים רואים עצמם שותפים, במידה זו או אחרת, לתרומה לקידום הפעילות במרכזים. עולה בבירור שפעילותן של קבוצות המנהיגות החלה לתת את אותותיה גם בהקשר הקהילתי הרחב יותר: נרשמו הצלחות ראשונות בהשפעה על מדיניות מקומית, כגון שיפור מערך ההסעות למערכות חינוך, השפעה על ארגון חוגים לילדים עם מוגבלויות במערכות עירוניות שמחוץ למרכזים, פעילות לקידום הקמה של גני משחקים מונגשים ומעורבות של משפחות ושל ילדים עם מוגבלויות באירועים עירוניים, שאינם חלק מפעילות פנימית של המרכז. לכולם ברור שהשפעה נרחבת יותר על קבלת החלטות עירונית ושינוי עמדות באשר לאוכלוסייה זו, מחייבים תהליך ארוך טווח, וכי לא ניתן לצפות לתוצאות מקיפות של העבודה בקהילה לאחר שנתיים-שלוש בלבד. בהקשר זה עלה מפי מרואיינים הצורך להגדיר באופן ברור יותר את המטרות הכלליות של הפעילות בקהילה ברמת היישוב, כמו גם את המטרות המסוימות בכל אחד מן היישובים. עלה גם הצורך לבסס כלי מדידה והערכה שיאפשרו לבחון את ההצלחות בתחום זה, ושניתן יהיה להיעזר בהם כדי לשפר את תוצאות ההתערבות ברמה העירונית. יש לקוות ששיתוף הפעולה בין הגורמים במשרד העבודה והרווחה המתמחים באנשים עם מוגבלות, לבין השירות לעבודה קהילתית במשרד, יסייע בכך ויאפשר למצות את פוטנציאל ההשפעה של המרכזים על הקהילה העירונית כולה.

רשימת מקורות

- הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס). הרשויות המקומיות בישראל 2010, פרסום מס' 1498. פרופיל עיריות – עכו (נדלה ביום 19.12.12).
- http://www.cbs.gov.il/reader/?MIval=cw_usr_view_SHTML&ID=357&sss=%E4%EE%F9%EA&inter_local=%2Fwebpub%2Fpub%2Ftext_page.html%3Fpubl%3D58%26CYear%3D2010%26CMonth%3D1
- לוי-שיף, ר'. ; שולמן, ש'. 1997. "משפחות עם ילד הסובל מנכות התפתחותית; תפקוד הורי, זוגי ומשפחתי". בתוך: דבדבני, א'. ; חובב, מ'. ; רימרמן, א'. ; רמות, א'. (עורכים). 1997. **הורות ונכות התפתחותית בישראל**. גוינט ישראל – מאגנס, ירושלים.
- מפגש סיכום ולמידה, 2012 – מצגת של המרכז שהוצגה ביום למידה על אודותיו, שנערך בעכו ביום 16.7.12, בנוכחות אנשי מקצוע ברמה האזורית וברמה הארצית ואימהות פעילות מן המרכז בעכו (לא פורסמה).
- מרום, מ'. ; עוזיאל, ל'. ; נאון, ד. 2002. "ילדים עם נכויות במצבי סיכון: סקירת ספרות", **ביטחון סוציאלי** 63 : 35-68.
- נאון, ד'. ; מורגנשטיין, ב'. ; שימעל, מ'. ; ריבליס, ג'. 2000. **ילדים עם צרכים מיוחדים: הערכת צרכים וכיסויים על ידי השירותים**. גוינט-מכון ברוקדייל והמוסד לביטוח לאומי. דמ-355-00.
- פינדלר, ל'. 2005. "סבים וסבתות כמקור תמיכה חברתית במשפחות לילדים עם נכות". **חברה ורווחה**, כה, 395-411.
- קנדל, י'. 1997. "הקשר בין הרגשת האשמה של הורים לילד מפגר ובין מערכת היחסים במשפחה". בתוך: דבדבני, א'. ; חובב, מ'. ; רימרמן, א'. ; רמות, א'. (עורכים). 1997. **הורות ונכות התפתחותית בישראל**. גוינט ישראל – מאגנס, ירושלים.
- שגיב, נ'. ; מילשטיין, א'. ; בן, א'. 2011. **מיפוי מרכזים למשפחות לילדים עם צרכים מיוחדים**. מאיירס-גוינט-מכון ברוקדייל, ירושלים. דמ-581-11.
- שטנר, ו'. 1997. "מתח בתפקיד הורי והיענות לילד בקרב הורים לילדים עם מומים פיסיים מולדים: סקירת ספרות". בתוך: דבדבני, א'. ; חובב, מ'. ; רימרמן, א'. ; רמות, א'. (עורכים). 1997. **הורות ונכות התפתחותית בישראל**. גוינט ישראל – מאגנס, ירושלים.