

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים



המרכז למשפחה

למשפחות לילדים עם צרכים מיוחדים

ג'וינט ישראל אשלים

יחד בעשייה חברתית למען ילדים, נוער וצעירים במצבי סיכון



שירות משלים למשפחות לילדים עם מוגבלות

תדריך הפעלה



תודות

חברי ועדת ההיגוי הארצית שליוו את התכנית (לפי סדר א"ב): אוסנת אביבי, אריה שמש, ברוך שוגרמן, גלית גבע, הדס זהבי, ויואן אזרן, לילאן שפרן, לילך קדוש, מיכל גולן, מיכל כהן הטב, קרן קרדי.

מנהלי השירות המשלים והמפקחים*

מקום יישוב	מנהלי השירות המשלים	מפקחים מובילים ומפקחי עבודה קהילתית
עכו	פתחיה חמזה	שלמה גרוס, אורית הרץ
אשדוד	רעות גינזברג	ענבל לוריא, שרה גורנפיקל, חיים צמח
רמת גן	נועה ריטר, איילת דוד	חמדה צוקרמן, סילביה אוחיון, לימור מוסייל
באר שבע	אורית כץ	תמי הבא, ליז דויד, דרורה גורדון
חדרה	שרה מייכור	קרן נמרוד, אילנה בורובסקי
בת ים	יסמין חכימי, עירית קובו	חגית בוכריס, לימור מוסייל
אום אל-פחם	אסעד ג'ברין	אולגה בן חי, רים חאג' סבית
לקיה	יאסין קדח	ליז דוד, דרורה גורדון
קרית גת	גל עטייה	שושי שמילה, דרורה גורדון
מודיעין עילית	לבנת-לאה לבנשטיין	יסמין אבירן, חיים צמח
בית שמש	פייגה ויידן	איריס בז'רנו, חיים צמח
ירושלים	דקלה שבט	הודא אבו-סואי, חיים צמח

* השמות מתייחסים לאנשים ששמשו בתפקיד בזמן כתיבת התדריך.

תדריך זה נבנה על סמך תפיסת עולם מקצועית, תובנות מהשטח, למידת עמיתים, מפגשי חילוף ידע עם מנהלי המרכזים, הורים פעילים ומפקחים מחוזיים מתחום המוגבלות ועבודה קהילתית.

כתיבה:

ד"ר לילך קריסי-קדוש - מנהלת התכנית לפתוח השירות המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלות- "מרכזים למשפחה"

מיכל גולן - מנהלת תחום ילדים ונוער עם מוגבלות ומשפחותיהם, ג'וינט ישראל-אשלים
מיכל כהן-הטב - מנהלת תכניות תחום ילדים ונוער עם מוגבלות ומשפחותיהם, ג'וינט ישראל-אשלים

הדס זהבי - מפקחת ארצית השירות לשיקום בקהילה, אגף השיקום
אריה שמש - מפקח ארצי שירות לטיפול בקהילה, אגף למוגבלות שכלית התפתחותית
אוסנת אביבי - מפקחת ארצית, השירות לעבודה קהילתית
קרן קרדי - מפקחת ארצית, השירות לטיפול באדם עם אוטיזם
תמר ברגר-יעקב - מרכזת את תחום ההתנדבות במרכזים למשפחה

עריכת תוכן: שירה זיוון - מנהלת הדרכה ופיתוח ידע, ג'וינט ישראל-אשלים

עריכת לשון: גילת עירון-בהר

עיצוב גרפי והפקה: פנינה נחמיאס, ג'וינט ישראל

מנהל ההוצאה לאור: רן רובנר, ג'וינט ישראל

הדפסה: דפוס איילון, ירושלים

תדריך זה נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והוא מיועד לגברים ולנשים במידה שווה.

ירושלים, טבת תשע"ח - ינואר 2018

תוכן עניינים

דברי פתיחה

7	מנכ"ל אשלים - ד"ר רמי סולימני
	מנהלי השירותים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים:
8	אזרן ויואן, גבע גלית, שפרן לילאן ושגרמן ברוך
9	תקציר
11	1. מבוא
11	1.1 התמודדות המשפחה עם לידת ילד עם מוגבלות
12	1.2 הקהילה והסביבה כמקורות לקושי או לעוצמה
13	1.3 צורכי משפחות לילדים עם מוגבלות
13	1.4 שירות משלים למשפחות: מאתגר למענה
14	2. השירות המשלים למשפחות - הגדרה, ערכים ותחומי פעילות
14	2.1 הגדרת השירות המשלים למשפחות
14	2.2 הגישה הקהילתית כבסיס לעקרונות עבודה מנחים
16	2.3 עקרונות העבודה של השירות המשלים למשפחות
17	2.4 מטרות השירות
17	2.5 אוכלוסיית היעד
17	2.6 תחומי הפעילות
17	2.7 מערך התפקידים
19	2.8 מערך הפיקוח
21	3. הפעולות הנדרשות להקמת השירות המשלים למשפחות
21	3.1 הקצאת מבנה לפעילות
22	3.2 מיפוי המבנה הארגוני של הרשות
26	3.3 מיפוי וגיוס של קהילת המשפחות לילדים עם מוגבלות
26	3.4 מנגנוני עבודה
27	3.5 בניית תכנית שנתית
29	4. פירוט תחומי הפעילות של השירות המשלים למשפחות
	4.1 קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעודיות
29	נושאים לבני המשפחה

32	4.2 מתן מידע והנגשתו
35	4.3 מנהיגות הורים ופעילים ביישוב
39	4.4 פעילות פנאי והפגה
40	4.5 התנדבות
42	4.6 מערך הסברה ושינוי עמדות
43	4.7 השתלבות במערך החירום היישובי
45	מקורות
46	נספחים
	נספח 1: ביצוע הפעולות הנדרשות לקבלת סמל מסגרת ותקציב ממשרד העבודה,
46	הרווחה והשירותים החברתיים
48	נספח 2: כרטיס חבר - היכרות עם המשפחה
49	נספח 3: דוגמה לפרוטוקול של ועדת ביצוע / ועדת היגוי
50	נספח 4: דוגמה למשימות ראשוניות בתהליך פיתוח השירות המשלים
51	נספח 5: דוגמה למיפוי ראשוני של תכנית עבודה שנתית
57	נספח 6: תכנית עבודה שנתית מתחדשת על פי תחומי פעילות
58	נספח 7: מיפוי והערכה על סמך פעילויות ואוכלוסייה
60	נספח 8: טופס הפקת אירוע
63	נספח 9: טופס דיווח על פעילות קבוצות
64	נספח 10: טופס חודשי - מעקב על פעילות קבוצה
65	נספח 11: אבני דרך בהקמת מרכז מידע ומיצוי זכויות
66	נספח 12: שירותים המסייעים במיצוי זכויות ובמקורות מידע
67	נספח 13: דוגמה להכשרה למרכז למידע ולמיצוי זכויות - מודיעין עילית
68	נספח 14: דוגמה לטופס דיווח של קבלת שיחה במרכז מידע
69	נספח 15: הסילבוס להכשרת הורים כפעילים קהילתיים
70	נספח 16: טופס תכנון פרויקט ויישומו - שלבים בתהליך העבודה
74	נספח 17: טופס קליטת מתנדב לשירות המשלים למשפחות
75	נספח 18: טופס הגדרת תפקיד למתנדב בשירות המשלים למשפחות
75	נספח 19: לוח השירותים שיינתנו בשירות המשלים למשפחות

מנכ"ל אשלים - ד"ר רמי סולימני

עמותת אשלים הוקמה בשנת 1998 כשותפות אסטרטגית בין ג'וינט ישראל, ממשלת ישראל והפדרציה היהודית של ניו יורק, כדי להתמודד עם אתגרי הפיתוח וההנגשה של מענים, ידע ושירותים בקרב אוכלוסיות הילדים, הנוער והצעירים במצבי סיכון ובני משפחותיהם.

אחד התפקידים החשובים והמאתגרים ביותר של גוף המפתח שירותים בתחומים החברתיים הוא לשמש זרז של תהליכי למידה, של פיתוח ידע חדש ושל הנגשתו לקהלי יעד שונים ומגוונים. בהקשר הזה, העוצמה של אשלים והמפתח להמשך הצלחתה בעתיד מצויים בנקודת החיבור שבין פיתוח ללמידה, בתפר שבין השדה לאקדמיה.

מאז הקמתה, חרתה אשלים על דגלה את סוגיית המשפחות לאוכלוסיות במצבי סיכון. אחת מספינות הדגל של אשלים היא פיתוח תכנית למשפחות ילדים ובני נוער עם מוגבלות. המרכז הראשון נפתח בעיר עכו בשנת 2008, כחלק מתכנית שיקום הגליל לאחר מלחמת לבנון השנייה. ברבות הימים הקימה אשלים, יחד עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, עמותות והורים לילדים עם מוגבלות, אחד עשר מרכזים נוספים הפרוסים ברחבי הארץ, מעכו ועד באר שבע, הנותנים שירות ליותר מ-2,500 משפחות.

החזון שלאורו הוקמו המרכזים הוא הקמת בית חם, מקבל ומשתף למשפחות של ילדים ונוער עם מוגבלות, מקום שאליו הן יכולות לפנות לקבלת מידע ולמיצוי זכויות באופן פורמלי ובלתי-פורמלי; שירות אוניברסלי שמאפשר למשפחות תחת קורת גג לקבל תמיכה וליהנות מרשות חברת, מאירועי פנאי והפגה. המרכז מהווה הזדמנות להקמת קבוצות מנהיגות הפועלות למען שיפור פני השירותים בסביבתן וכן למען שינוי עמדות בנוגע לילדיהן. החזון מתבסס על תפיסה מקצועית וערכית השמה את המשפחות במוקד העשייה לא רק כצרכניות של שירות, אלא כשותפות מלאות בגיבוש מטרותיו, בפיתוחו ובהפעלתו של המרכז - בהתאם לצורכיהן ולשאיפותיהן.

בעקבות הצלחת תכנית החלוצ (הפיילוט), כפי שבאה לידי ביטוי בשביעות הרצון של הורים ושל אנשי מקצוע ברשויות המקומיות ובתוצאות המחקר, החליט משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לאמץ את התכנית, להטמיעה ולפתחה ברשויות נוספות רבות ככל האפשר.

כחלק מהצלחתו של תהליך פיתוח והטמעה של המרכזים, נכתב תדריך זה, המאגד בתוכו את התובנות, את הכלים, את הידע היישומי והנחיות מפורטות כיצד להקים ולהפעיל מרכז חדש. כל אלה מתבססים על הניסיון הרב שנצבר במשך השנים ומבטאים את השינוי התפיסתי שהתחולל בעשור האחרון בנוגע למשפחות של ילדים ונוער עם מוגבלות, הרואה בהורים בעלי ידע ייחודי להתפתחות מיטבית של ילדיהם ושותפים חיוניים לבניית השירותים.

מנהלי השירותים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים: ויואן אזרן, גלית גבע, לילאן שפרן וברוך שוגרמן

במהלך שלושת העשורים האחרונים פיתחו האגפים העוסקים בטיפול באנשים עם מוגבלות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים רצף של תכניות ושירותים לילדים, לצעירים ולבוגרים עם מוגבלות בקהילה. ההשקעה האינטנסיבית בפיתוח התכניות והשירותים נבעה בעיקר ממצב של חסר משמעותי בשירותים ומתוך תפיסה ערכית וחברתית הגורסת כי על המדינה לפעול ככל הנדרש כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות חיים אוטונומיים בקהילה באיכות גבוהה ולצמצם את התופעה של הפניית ילדים וצעירים עם מוגבלות לסיודור חוץ-ביתי. במקביל לתהליכים אלה, אומצו במשרד גישות להתערבות משפחתית מערכתית באדם ובמשפחה, והתחדדה ההבנה כי העבודה עם משפחות לילדים עם מוגבלות מחייבת יישום פרקטיקה המכירה בהשפעת הקשרים בין בני המשפחה והרואה חשיבות בהכרת צורכיהם של כל בני המשפחה ולא רק בצרכיו של הילד עם המוגבלות. נוסף על כך, המשרד הכיר בתפקידם של ההורים כשותפים לקידום ולמיצוי של זכויות ילדיהם וכן כפעילים וכמנהיגים קהילתיים בתחום זה.

בהתאם לכך, פיתח המשרד בשנים האחרונות תכניות התערבות הנותנות מענה הן לצורכי האדם עם המוגבלות והן לצורכי המשפחה, מתוך הבנה שחיזוק החוסן המשפחתי ושימורו ישפרו את הטיפול באדם עם המוגבלות ובכך יסייעו לשלבו בקהילה.

השירותים המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלות (מרכז למשפחה) פותח יחד עם ג'וינט, אשלים, על בסיס הבנות ותפיסות אלו, והוא מספק תחת קורת גג אחת רצף ומגוון של תכניות להורים, לאחאים ולסבים תוך שיתופם בתהליך קבלת ההחלטות ובניהול השירות, הזמנתם להתארגן כקבוצה ושילובם בקהילה הסובבת אותם.

השירותים המשלים משלב ידע מקצועי מתחום הטיפול באנשים עם מוגבלות ובבני משפחותיהם וידע מתחום העבודה הקהילתית שנצבר במשרד בשנים האחרונות. לצד ידע מקצועי נרחב זה, קיים הידע ההתנסותי אשר נמצא ברשות ההורים והמשפחה. איגום הידע המקצועי והידע ההתנסותי מסייע לפיתוח ולהפעלה של שירותים באופן ההולם יותר את צורכי המשפחות.

לאחר סיום התכנית הניסיונית בשיתוף עם ג'וינט, אשלים, החליטה הנהלת המשרד לאמץ את השירות, להטמיעו במלואו ולפתחו ברחבי הארץ בהובלת המחלקות לשירותים חברתיים.

אנו תקווה כי שירות זה ימשיך לסייע בחיזוק החוסן המשפחתי והקהילתי ויביא לשיפור מתמיד באיכות חיי הילדים והמשפחות בקהילותיהם.

מבוא

לידת ילד עם מוגבלות, או ההכרה במוגבלות הילד, מביאה בעקבותיה לא פעם להפרת האיזון במערכת המשפחתית. במקרים רבים המשפחה חווה משברים כבר בשלבים הראשונים של התמודדות עם קבלת ה"בשורה" ועם גידול הילד עם המוגבלות. המשפחות מתמודדות עם קשיים שונים ביניהם אי-ודאות, מחסור במידע, קשיים כלכליים, מצוקה רגשית, עומס, דחק, שחיקה, סטיגמה ורגשות אשם. קשיים אלה משפיעים על כל המשפחה, ובכלל זה על ההורים, על יתר הילדים במשפחה, ולעתים גם על בני משפחה נוספים.

ג'וינט ישראל-אשלים, בשיתוף עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים יזמו את פיתוחו של השירות המשלים למשפחות - מרכז למשפחה. השירות פועל כיום ב-30 רשויות. בפריסה ארצית. היום, מוטמע ב-27 מרכזים הפרוסים ברחבי הארץ.

תפישת השירות

השירות משלים הינו חלק ממערך השירותים החברתיים הניתנים למשפחות המתמודדות עם גידול ילד עם מוגבלות (גילאי לידה עד 25) במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ומספק מענים קבוצתיים וקהילתיים.

הפעלת השירות מבוססת על עקרונות הגישה הקהילתית הרואה את ההשפעה ההדדית המתקיימת בין הפרט, המשפחה והקהילה. יישומה בהפעלת השירות מאפשרת לראות את המשפחות שבהן ילד עם מוגבלות כקהילה בעלת מאפיין משותף אשר יש לסייע לה להתארגן, להתפתח ולפעול ככזו, כל זאת בשותפות עם חבריה. יצירת קהילה מיטבית עם המשפחות ועבורן עשויה לאפשר להן לשגשג, לצמוח ולקדם שיפור מתמיד ברווחתן האישית והמשפחתית.

השירות פועל בשיתוף גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הרשות המקומית כגון מחלקת החינוך, תרבות ופנאי, בריאות ומחוצה לה - שירותים ציבוריים נוספים כדוגמת המוסד לביטוח לאומי, ארגוני המגזר השלישי ברמה המקומית והארצית והמגזר העסקי.

עקרונות בהפעלת השירות

גישה קהילתית - השירות מהווה תשתית לחיבור בין שירותים וארגונים שונים בתחום זה הפועלים בקהילה ובשיתוף ההורים. תשתית קהילתית זו מאפשרת תאום בין כל השירותים, הארגונים, איגום ידע ומשאבים ובנייה משותפת של שירותים חסרים. המענים ניתנים ברמה הקבוצתית-קהילתית ולא פרטנית.

מגוון מוגבלות - מרכזים אלה פועלים ע"פ תפיסה רב לקותית מתוך הבנה שלמשפחות לילדים עם מוגבלות יש מאפיין משותף -התמודדויות משפחתיות, הוריות וזוגיות דומות.

שותפות הורים - שותפות של המשפחות בתהליך פיתוח המענים עבורם. למשפחות לילדים עם מוגבלות ידע ייחודי בכל הנוגע להבנת צרכיהם וצרכי ילדהם. לאור זאת ההורים שותפים מלאים לתכנון, פיתוח המענים עבורם והפעלתם. בנוסף, הקמת קבוצת מנהיגות הורית מובילה בכל יישוב.

אוכלוסיית היעד של התוכנית

משפחות לילדים עם מוגבלות השייכות לאוכלוסיית היעד של שלשת אגפי המוגבלות במשרד הרווחה העבודה והשירותים החברתיים - מוגבלות שכלית התפתחותית, אוטיזם, מוגבלות פיזית ולקויות חושיות מלידה עד 25 שנים ובכללם: הורים, אחים, סבים וסבתות, ובנוסף אנשי מקצוע בתחום הטיפול והשיקום והקהילה הרחבה ביישוב.

מטרות השירות

1. חיזוק החוסן המשפחתי - הגברת תחושת המסוגלות ויכולת ההתמודדות של המשפחה
2. שיפור איכות החיים של משפחות לילדים עם מוגבלות
3. יצירת קהילה של משפחות לילדים עם מוגבלות ברשות המקומית
4. שינוי עמדות אצל כלל האוכלוסייה ואצל אנשי המקצוע כלפי ילדים עם מוגבלות ובני משפחותיהם.

תחומי פעילות של השירות

קבוצות תמיכה וסדנאות | מידע והנגשתו | מנהיגות הורים ופעילים | פעילויות פנאי והפגה | התנדבות | הסברה ושינוי עמדות | השתלבות במערך החירום היישובי

תדריך זה, נבנה על סמך תובנות שעלו בתקופת הפיילוט.

מטרת תדריך זה, להנחות את מנהלי המרכזים החדשים והוותיקים בתכנון, הקמת והפעלה של שירות המשלים.

בתדריך תפורט בתחילה התשתית היישובית לכניסת השירות המשלים ולאחריו יפורטו בהרחבה תחומי הפעילות השונים שמתקיימים בשירות המשלים.

1. מבוא

בפרק זה נציג את התפיסה הרואה את המשפחה כשלם וכמוקד להתייחסות בהקשר להולדה וגידול של ילד עם מוגבלות. תחילה נסקור את ההתמודדות של בני המשפחה (הורים, אחים וסבים), לאחר מכן נדון בקהילה הסובבת ובהתייחסותה למשפחה כמקור לקושי, אך גם לעוצמה. בהמשך נסקור את צורכי המשפחות לילדים עם מוגבלות ונסיים במענה שפותח לאתגרים ולצרכים - השירותים המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלות.

1.1 התמודדות המשפחה עם לידת ילד עם מוגבלות

משפחות לילדים עם מוגבלות מתמודדות יום-יום עם אתגרים הדורשים משאבים רגשיים ונפשיים לצד משאבי זמן ומשאבים כלכליים. לידת ילד עם מוגבלות דורשת מן המשפחה היערכות מחודשת בכל תחומי החיים, בכל שלב התפתחותי במעגל חיי המשפחה ובכל שלב מעבר בחיי הילד (שגיב, מילמשטיין ובן, 2011).

הטיפול בילד עם מוגבלות כרוך בהשקעת זמן, כוחות פיזיים, נפשיים, חברתיים וכלכליים. הקושי היומיומי והמשמעותי הרגשיות והחברתיות הכרוכות בהורות לילד עם מוגבלות, עשויים להעלות תחושות אמביוולנטיות כלפי הילד, רגשות אשמה ולעתים אף רגשות כעס (שם).

נוסף על כך, משפחות לילדים עם מוגבלות סובלות לעתים קרובות מבידוד חברתי ולעתים אף מתחושה של הדרה חברתית. הדבר נובע מסיבות מגוונות, חלקן קשורות לאתגרים בניהול התא המשפחתי וחלקן לאתגרים חברתיים רחבים יותר. כך למשל, השקעת מרב משאבי הזמן ותשומת הלב בטיפול בילד עם המוגבלות, מצמצמת את הפניות לטיפוח הזוגיות, להתייחסות לאחים (siblings) ולטיפוח קשרים חברתיים. העובדה שחלק מן הילדים עם המוגבלות לומדים במסגרות מחוץ לקהילתם מרחיקה אותם עוד יותר, ומקשה על יצירת חברויות טבעיות המתפתחות לעתים קרובות בין משפחות שלהן ילדים בני אותו הגיל במסגרות חינוכיות בקהילתן. זאת ועוד, היעדר הנגשה מרבית למוסדות ולשירותים בקהילה, בשילוב סטיגמה חברתית, מקשים על צריכת השירותים הציבוריים בקהילה, כגון משחק בגן שעשועים או השתתפות משפחתית באירוע תרבות עירוני שאינו מונגש (שם).

גם האחים לילד עם מוגבלות מתמודדים עם אתגרים מיוחדים. חוקרים רבים טוענים כי ילדים הגדלים בחברת אח או אחות עם מוגבלות עלולים לחוות דחק ואף להיות בסיכון ולפתח קשיי הסתגלות. מכיוון שההורים מבלים זמן ניכר בטיפול בילד עם המוגבלות, האחים עלולים לחשוב כי הוריהם אינם אוהבים אותם ולפתח קשיי הסתגלות, אם בגלל המצוקה ואם כאמצעי להשגת תשומת לב (Knott, Lewis & Williams, 1995; Findler & Vardi, 2009). למרות מחקרים המראים כי נוכחותו של ילד עם מוגבלות עשויה להיות חיובית ומעודדת צמיחה (Nixon & Cummings, 1999; Findler & Vardi, 2009), אין ספק כי אחאות לילד עם מוגבלות היא אתגר לכל החיים הדורש משאבים נפשיים ותמיכה.

מעגל חשוב נוסף במערכת המשפחתית שיש לתת לו מענה הוא הסבים והסבתות (grandparents). אלה מהווים נדבך משמעותי המשפיע על הרשת החברתית העוטפת את המשפחה ותומכת בה. בדומה להורים, גם הסבים רואים בלידת הנכד תקווה ומקור להמשכיות. במקרה של לידת ילד עם

מוגבלות או התמודדות עם מוגבלות שאינה מלידה, תחושת האובדן שלהם עשויה להיות כפולה - על הנכד ועל ילדיהם שלהם והאתגרים שניצבים בפניהם. מעבר לכך, ריחוקם של הסבים במעגל השני של המשפחה והמשמעות הרגשית שעמן הם מתמודדים עשויים להותיר אותם לבדם עם תחושת האובדן - בהיעדר כל תמיכה רגשית, שלה זוכים ההורים מצד אנשי המקצוע, ולעתים קרובות גם בהיעדר ידע ברור לגבי מהות המוגבלות והשלכותיה בטווח הקצר והארוך (פינדלר, 2005).

1.2 הקהילה או הסביבה כמקורות לקושי ועוצמה

משפחות לילדים עם מוגבלות מתנהלות בזיקה למערכות שונות הסובבות אותן ולקהילות מגוונות אשר להן הן עשויות להשתייך. הקשר עם הקהילה טומן בחובו אתגרים רבים לצד הזדמנויות. אחד האתגרים העומדים בפני שילובם של אנשים עם מוגבלות בקהילה נובע מסטיגמות, מדעות קדומות, מבורות ומעמדות שליליות של הציבור הרחב כלפי אוכלוסייה זו. הורים מדווחים על חשיפה חוזרת ונשנית לביקורת מהסביבה, אשר דוחפות אותם להסתגר ולהימנע מלצאת עם הילד למקומות ציבוריים, ולפעמים גם להימנע מחברתם של הורים לילדים בלי מוגבלות (גלאור, 2013; ורנר, 2013).

התמודדות יומיומית זו עם דעות קדומות, עם הדרה והרחקה היא מורכבת וקשה, ועשויה אף לגרום למשפחות לילדים עם מוגבלות להתרחק ולהתנתק מן הקהילה. לצד זה, במערכת הקהילתית שסביב המשפחות ניתן גם למצוא הזדמנויות מגוונות במעגלי התמיכה הבלתי-פורמלית, בנגישות למידע ובחיזוק תחושת העוצמה של ההורים. מחקרים רבים מצביעים על כך שהתמיכה הלא-פורמלית מהווה גורם חשוב מאוד בהתמודדות המשפחה עם גידול ילד עם מוגבלות ומשפיעה על הפחתת הלחץ ההורי, לעתים אף יותר מאשר השפעתן של סוג הלקות וחומרתה (קליין-יעקבי, 2010). נגישות גבוהה לתמיכה מצד חברים ובני משפחה, יכולה לבוא לידי ביטוי בשיחות, בפריקת מתחים, בעצה טובה ובטיפול קשרים חברתיים ומשפחתיים. זאת לצד סיוע מעשי בטיפול בילד עם מוגבלות בקבלת במידע בקשר עם גורמים בקהילה ובתפקידי המשפחה האחרים (אחאים, אחזקת הבית וכד').

מחקרים נוספים מראים שיכולת ההתמודדות של ההורים מותנית במידת ההעצמה שהם חשים כהורים, המושפעת ממידת הנגישות למידע והיכולת להשתמש בו, מהיכולת לקבל החלטות וממידת האסרטיביות וההערכה העצמית (כהן ובוכבינדר, 2005; Chamberlin, 1997). מתן מידע למשפחה על זכויות, סיוע מקצועי כוללני ותומך, מתן תחושת קבלה והכלה ואפשרות למעורבות בתהליכי קבלת החלטות - כל אלה עשויים להביא לשיפור משמעותי ברווחת המשפחה, חוסנה, כוחה ויכולתה לספק את צרכיו של הילד עם המוגבלות.

ממצאי מחקרים אלה נמצאים בהלימה עם גישת הכוחות, המניחה כי השינוי טמון ביכולתו של האדם לגייס כוחות בעצמו ובסביבתו. מקורות הכוח טמונים בראיית הילד כאדם שלם בעל זכויות ובהכרה בחוסן וביכולותיהן של המשפחות והקהילות הסובבות אותו לספק לו רווחה, שְׁלוֹמוֹת (well being).

גישה זו עולה בקנה אחד עם מחקרים חדשים המצביעים על מגמה של מעבר מהתמקדות בראיית ההתמודדות המשפחתית כמשבר, להתמקדות בחשיפת הכוחות והמשאבים המסייעים

למשפחה בהתמודדותה היומיומית. נמצא שמשפחות רבות מסתגלות למצבן ומקיימות אורח חיים עשיר ומלא ורבות מהן אף מדווחות על צמיחה, על רווחים ועל תובנות חדשות (פינדלר, 2011).

1.3 צורכי משפחות לילדים עם מוגבלות

בשנת 2011 נערך מיפוי של שירותים קיימים למשפחות לילדים עם מוגבלות על ידי מכון מאיירס-ברוקדייל, לבקשת ג'וינט-אשלים, כשלב מקדים לפיתוח מענים למשפחות. במיפוי זה פורטו צורכי התמיכה של בני המשפחות לילדים עם מוגבלות (שגיב, מילשטיין ובן, 2011):

- **מידע:** הורים לילדים עם מוגבלות מדווחים על מחסור במידע הן לגבי זכויות ושירותים והן לגבי אופי הלקות או הבעיה של הילד לשם ניצול מלא של השירותים הקיימים. על ההורים להיות בעלי ידע מקיף ולפעול בצורה אקטיבית לתיאום בין השירותים השונים, בין היתר לצורך הבטחת המשך הטיפול בילד במעבר בין מסגרות.
- **תיווך, סנגור וליווי בתהליך מיצוי זכויות עבור הילד והמשפחה:** אספקת מידע מתאים ורלוונטי למשפחות היא שלב ראשון בתהליך מיצוי הזכויות, לכן חשוב שהמשפחות יקבלו סיוע בתיווך ובליוי בתהליך מיצוי זכויות, כגון עזרה בהכנת מסמכים, מילוי טפסים ובירורים שונים.
- **ייעוץ, עזרה ותמיכה:** מן המיפוי עולה כי הורים לילדים עם מוגבלות חשים פעמים רבות חוסר בתמיכה רגשית בעת קבלת החלטות. ההורים ציינו את חשיבות קבלת התמיכה הן מאנשי מקצוע והן מהורים אחרים בעלי ניסיון אישי. הורים הביעו עניין בתמיכה רגשית באמצעות קבוצות תמיכה או באמצעות שיחות אישיות.
- **התייחסות מובחנת להורים, לאחאים ולסבים:** כיום הגישה הרווחת בתחום הטיפול במשפחות לילדים עם מוגבלות היא מערכתית והוליסטית - מתייחסת למשפחה כולה. הספרות המקצועית מלמדת כי יש לכלל תת-מערכת במשפחה מאפיינים וצרכים ייחודיים לה. לדוגמה, מחקרים המצביעים על אפיונים רגשיים והתפתחותיים ייחודיים לאחים, כמו גם הצורך בשימת לב מיוחדת לקשר שבין ילדים עם מוגבלות ובין אחיהם (ר' בסעיפים הקודמים).

1.4 שירות משלים למשפחות: מאתגר למענה

לאור האתגרים הרבים העומדים בפני המשפחות, הבנת מרכזיותה של המשפחה בחיי הילד וסיכויי להשתלב בקהילה, התחדדה ההבנה בקרב אנשי מקצוע כי שירותים ותכניות הכוללים מתן מידע על זכויות ושיטות טיפול, ליווי ותמיכה מקצועיים המתייחסים לכלל בני המשפחה (הורים, אחאים וסבים) יכולים לשפר באופן משמעותי את רווחת המשפחה, את חוסנה ואת יכולתה לספק את צרכיו של הילד עם המוגבלות. ללא מערכת תמיכה וסיוע, עלולים הקשיים להביא את המערכת המשפחתית כולה למצבי מצוקה וסיכון.

לאור זאת ולאור הבנת הצרכים המרובים והמגוונים של משפחות לילדים עם מוגבלות, יזמו ג'וינט, אשלים יחד עם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים על שלושת אגפי הטיפול באנשים עם מוגבלות, השירות לעבודה קהילתית, הקמת תכנית ייעודית למשפחות לילדים עם מוגבלות - "שירות משלים למשפחות: מרכזים למשפחה". התכנית מיועדת להוות שירות משלים לשירותים הניתנים למשפחות במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות.

2. השירות המשלים למשפחות - הגדרה, ערכים ותחומי פעילות

בפרק זה נגדיר מהו השירות המשלים למשפחות, נדון בהרחבה בגישה הקהילתית שעליה הוא מבוסס, ונציג את עקרונות העבודה המנחים אותו ואת תחומי פעילותו.

2.1 הגדרת השירות המשלים למשפחות

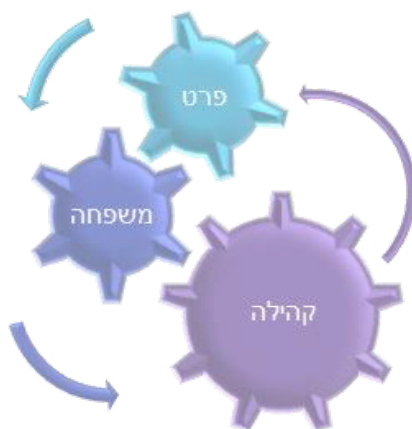
השירות המשלים למשפחות (המרכז למשפחה) מהווה חלק ממערך השירותים החברתיים הניתנים למשפחות המתמודדות עם גידול ילד עם מוגבלות (מגיל לידה עד 25) במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. השירות פועל בגישה קהילתית ומספק מגוון מענים על הרצף שבין תמיכה ומעורבות לבין השפעה בקהילה.

השירות פועל בשיתוף גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הרשות המקומית, כגון מחלקת החינוך, התרבות והפנאי, שירותי בריאות, ושירותים ציבוריים מחוצה לה, כגון המוסד לביטוח לאומי, ארגוני המגזר השלישי ברמה המקומית והארצית והמגזר העסקי.

2.2 הגישה הקהילתית כבסיס לעקרונות עבודה מנחים (מופיע ברשימה הביבליוגרפית)

הגישה הקהילתית מושתתת על הקשרים האורגניים המתקיימים בין הפרט, המשפחה והקהילה, כפי שמופיע בתרשים 1 שלהלן.

תרשים 1: יחסי הגומלין בין הפרט, הקהילה והמשפחה בגישה הקהילתית



הגישה הקהילתית היא גישה התערבותית-ערכית-אידיאולוגית שלפיה אנשים הם חלק בלתי נפרד מסביבתם וזו משפיעה עליהם באופנים רבים ומורכבים. לקהילה, שהיא חלק מהסביבה, יש השפעה רבה על איכות חייהם ועל רווחתם של ילדים ושל משפחות; היא המקום שבו אנשים לומדים על העולם וחווים אותו.

גישה קהילתית בשירות המשלים למשפחות מאפשרת לראות במשפחות לילד עם מוגבלות קהילה בעלת מאפיין משותף שיש לסייע לה להתארגן, להתפתח ולפעול ככזו, כל זאת בשותפות עם חברה. יצירת קהילה מיטבית עם המשפחות ובעבורן עשויה לאפשר להן לשגשג, לצמוח ולקדם שיפור מתמיד ברווחתן האישית והמשפחתית.

ניהול השירות בגישה קהילתית מאפשר:

- להתבונן בצרכים של המשפחות כמצבים משותפים בקהילה מעבר לצורך של יחידה משפחתית אינדיבידואלית. כך למשל, היעדר נגישות לאירועי תרבות ביישוב לא נתפס בתור חסם של משפחה מסוימת, אלא נובע מחסמים מערכתיים רחבים יותר אשר עשויים להיות קשורים להימנעות כתוצאה מסטיגמה חברתית, העדר נגישות פיזית ושירותית.
- לראות את הכוחות, את הנכסים ואת המשאבים הקיימים בקהילה ולמנוף אותם כך שיסייעו למשפחות בתהליכי ההתמודדות, כגון: התארגנויות תושבים נוספות הפועלות לשינוי בתחום המוגבלות ובתחומי חיים נוספים, מבני ציבור, מוסדות חינוך, פעילויות יישוביות בתחומים נוספים וכיוצא בזה.
- להתבסס על הידע והניסיון המקומי הן של אנשי המקצוע והן של התושבים, מתוך הנחה כי הם יודעים באופן הטוב ביותר מה עשוי לפעול ולהניב את התוצאות הרצויות בעבורם בקהילתם וההולמות ביותר את צורכיהם.
- לפעול כשותפות ובמעורבות מלאה של המשפחות בתכנון, בפיתוח ובהפעלה של התכניות שמספק השירות המשלים למשפחות.

שירות הפועל בגישה זו תורם בהיבטים הבאים:

- מספק מענים ההולמים את צרכיהן ואת מאפייניהן של המשפחות.
- רואה את המשפחה באופן הוליסטי ואינו מתמקד רק במוגבלות הילד.
- מתמקד בכוחות ובמשאבים של המשפחות, ולא בבעיותיהן.
- מציע שירות לכלל אוכלוסיית היעד ביישוב.
- פועל בשותפות עם המשפחות ועם בעלי עניין נוספים בקהילה.
- מחולל שינוי חברתי בקהילה ביחס למשפחות לילדים עם מוגבלות בפרט ולאנשים עם מוגבלות בכלל.

השירות המשלים למשפחות מתבסס על הערכים של הגישה הקהילתית, כפי שהם מפורטים בתרשים 2 להלן:

תרשים 2: ערכי הגישה הקהילתית המיושמים בשירות המשלים למשפחות



הערכים והתפיסה שהוצגו לעיל באים לידי ביטוי בעקרונות העבודה המנחים את השירות המשלים למשפחות, כמוצג בלוח 1 להלן:

2.3 עקרונות העבודה של השירות המשלים למשפחות

לוח 1: עקרונות העבודה המנחים את השירות המשלים למשפחות

התערבות ברמה קהילתית	שותפות הורים	מגוון מוגבלות
- שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בקהילה בקידום המרכז ובהפעלתו - מתן מענים ברמת הקבוצה וברמת הקהילה	- שיתוף מלא של ההורים בתכנון המענים ובהפעלתם - פיתוח קבוצת מנהיגות הורית מובילה ביישוב	ביסוס הפעילות בשירות על התפיסה של מתן מענה למגוון רחב של מוגבלות * משפחות לילדים עם מוגבלות

* ילדים עם מוגבלות מוטורית, חושית, קוגניטיבית, פיזית, אוטיזם

2.4 מטרות השירות

1. חיזוק החוסן המשפחתי - הגברת תחושת המסוגלות ויכולת ההתמודדות של המשפחה
2. שיפור איכות החיים של משפחות לילדים עם מוגבלות
3. יצירת קהילה של משפחות לילדים עם מוגבלות ברשות המקומית
4. שינוי עמדות אצל כלל האוכלוסייה ואצל אנשי המקצוע כלפי ילדים עם מוגבלות ובני משפחותיהם

2.5 אוכלוסיית היעד

בני משפחה (הורים, אחאים, סבים) לילדים, לנוער ולצעירים עם מוגבלות מגיל לידה עד 25 שנה, המשתייכים לאוכלוסיית היעד של שלשת אגפי המוגבלות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים: (1) מוגבלות שכלית-התפתחותית; (2) אוטיזם; (3) מוגבלות קוגניטיבית גבולית (4) מוגבלות פיזית ולקויות חושיות.

2.6 תחומי הפעילות

- קבוצות תמיכה וסדנאות
- מתן מידע והנגשתו
- מנהיגות הורים ופעילים
- פעילויות פנאי והפגה
- התנדבות
- הסברה ושינוי עמדות
- השתלבות במערך החירום היישובי

2.7 מערך התפקידים

מנהל/ת השירות

מנהלי השירות המשלים הם עובדים סוציאליים בהכשרתם בעלי ניסיון של שנתיים לפחות. בבחירת מנהלים חדשים תינתן עדיפות לעובדים סוציאליים בעלי השכלה וניסיון בתחום העבודה הקהילתית ו/או בתחום מוגבלות וכן היכרות עם עבודת רשות מקומית. היקף המשרה של המנהל מותאם למודל ההפעלה של המרכז ולא יפחת מ-75% משרה. מנהל השירות המשלים יקבל הדרכה רציפה וקבועה מעובדים סוציאליים מתחום הטיפול באנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם ומעובדים סוציאליים מתחום העבודה הקהילתית במחלקה לשירותים חברתיים, כדי שיוכל לבצע את תפקידו בהובלת השירות המשלים למשפחות ולקבוצות הפעילים.

כישורים נדרשים

- יכולת להניע ולקדם אנשים: תקשורת ויחסים בין-אישיים טובים והובלת שיח ממקום מכבד
- יכולת עמידה בפני קהל
- יכולת לייצר בסיס עבודה יציב בסביבה בין-ארגונית מורכבת ושותפות עם גורמים מקצועיים רלוונטיים בקהילה
- ניהול בשותפות עם הורים, פעילים ומתנדבים
- יכולות ניהול והובלה ארגונית מובנית ושיטתית: הובלת הצוות ופיתוחו, גיוס משאבים וניהול תקציב

מרכיבי התפקיד

- ניהול השירות בהתאם למדיניות ולנהלים של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
- מיפוי כולל של צרכים ומאפיינים של משפחות וילדים ושל שירותים ומענים קיימים, עמותות, ארגונים וקבוצות פעילים
- איתור משפחות לילדים עם מוגבלות להשתתפות בפעילויות השירות
- איתור הורים לקבוצת מנהיגות יישובית, ליונים והכשרתם
- רתימת שותפים רלוונטיים (מתוך הרשות ומחוצה לה) לפיתוח המרכז ולהפעלתו
- הקמה, הפעלה וניהול של ועדות הביצוע וההיגוי בשיתוף המפקח המוביל (ר' בהמשך)
- ניהול וליווי של רכז המתנדבים
- בניית תכנית העבודה השנתית של השירות ויישומה

להרחבה

אתגרים בתפקיד המנהל:

1. **מציאת איזון נכון במתן מענים בהתאם למערכת הציפיות המורכבת העולה מגורמים שונים - המשפחות, אנשי מקצוע וגורמים פוליטיים ברשות.**
2. **למנהל השירות אחריות כוללת על הפעלת המרכז למשפחה בשיתוף עם רכז המתנדבים והפעילים, זאת לצד ההתמודדות הנפשית והרגשית במפגש עם המשפחות.**



מפתחות להצלחה:

- יכולת הובלה של התכנית לראייה מתכללת לצד הצבת גבולות לאנשי מקצוע והורים
- תיאום ציפיות עם ההורים והשותפים לגבי גבולות השירות והיכולת לתת מענה
- איגום משאבים ויצירת שיתופי פעולה עירוניים עם תכניות ואנשי מקצוע משיקים
- קביעת תכנית שנתית עם הפעילים ומימוש משותף
- השתתפות בלמידת עמיתים עם מנהלי מרכזים נוספים
- קבלת הדרכה והשתתפות בהדרכה צוותית של מחלקת המוגבלות וכן של עובד סוציאלי קהילתי



רכז/ת התנדבות

תפקיד רכז ההתנדבות הוא לפתח ולנהל את תחום ההתנדבות בשירות, מבניית תכניות ההתנדבות, דרך גיוס מתנדבים, הכשרתם ועד לניהולם השוטף. מומלץ שהרכז יהיה בעל רקע מקצועי בתחומים חברתיים וניסיון בניהול מתנדבים של שנה לפחות. הוא יפעל מתוך משרדי השירות המשלים למשפחות ויקיים קשר מקצועי עם היחידה להתנדבות ברשות, שממנה יקבל כלים לניהול מתנדבים וסיוע בגיוס, בליווי המתנדבים ובשימורם. הממונה הישיר של הרכז הוא מנהל השירות והיקף משרתו ייקבע בהתאם למודל ההפעלה של השירות המשלים.

כישורים נדרשים

- יחסי אנוש טובים
- יכולת לעצמאות בתפקיד
- ראייה מערכתית
- יכולות עבודה בצוות ויצירת שיתופי פעולה עם גורמים שונים, כגון: רכז התנדבות במחלקה לשירותים חברתיים, רכז ההתנדבות בחינוך, ארגונים עסקיים ונציגי אחריות תאגידית בחברות עסקיות
- יכולות לניהול צוות
- יכולות תכנון, ארגון וניהול מובנים ושיטתיים
- יתרון - היכרות עם תחום המוגבלות

מרכיבי התפקיד

- מיפוי צורכי ההתנדבות העולים בשירות המשלים והמענים ההתנדבותיים שהוא עשוי להציע
- בניית מערך התנדבות בשירות המשלים, כתיבת תכנית התנדבות שנתית וביצועה
- גיוס מתנדבים, הנחייתם, ליווים ושימורם
- בניית תכניות הכשרה למתנדבים ואחריות לביצוען
- קבלת משוב מהמתנדבים לצורך קיום תהליכים לשיפור מתמיד
- הטמעתה של תפיסת ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות
- יצירת שותפויות עם גורמים רלוונטיים ברשות
- הבניית נהלי ניהול מתנדבים

2.8 מערך הפיקוח

מפקח/ת מחוזי/ת מוביל/ה

למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים אחריות מקצועית על פעילות השירות, ועל כן לכל שירות ימונה מפקח מוביל מחוזי מאחד האגפים הרלוונטיים במינהל מוגבלות (מש"ה, שיקום ואוטיזם). תפקידו לכוון את הצוות מבחינה מקצועית ולייעץ לו. יתרונו של המפקח המוביל הוא בראייתו הרחבה את מגוון השירותים והתכניות ביישוב ובמחוז ובקשרי עבודה שיש לו עם גורמים

מקצועיים רלוונטיים. ידע וקשרים אלו יעודדו בניית שיתופי פעולה, הנעת תהליכים, גיוס משאבים וראייה בהקשר היישובי.

פירוט תחומי האחריות

- מהווה כתובת מקצועית למנהל השירות המשלים למשפחה ברשות
- מלווה את השירות ומהווה שותף מקצועי מוביל ופעיל בעיצוב התכנית.
- מביא לידי ביטוי את כלל האינטרסים של השירותים השותפים ברשות בהקשר לשירות.
- מייצג את הצרכים של אוכלוסיית המשפחות לילדים עם מוגבלות בראייה מערכתית.
- משתתף בכל ועדות ההיגוי של השירות ברמה היישובית.
- שותף במימוש התקציב השנתי של השירות ומבצע מעקב אחר ביצועו ומימושו.
- מעדכן את המפקחים מהאגפים השותפים במחוז, לצורך קידום השירות.
- מהווה חוליה מקשרת בין המטה לשדה.
- עורך פיקוח ובקרה על הפעלת השירות המשלים.

מפקח/ת לעבודה קהילתית

הגדרת התפקיד

לכל שירות משלים ממונה גם מפקח מהשירות לעבודה קהילתית במחוז. המפקח לעבודה קהילתית מהווה דמות מקצועית נוספת לייעוץ ולהכוונה בפיתוח הגישה הקהילתית ובעבודה מול פעילים. כמו כן, הוא יסייע בקידום חיבורים ושיתופי פעולה עם תכניות קהילתיות קיימות.

תחומי האחריות

- סיוע בהבניית השירות והטמעתו ביישוב, בדגש על יישום עקרונות הגישה הקהילתית בהתאם למדיניות המשרד.
- השתתפות בוועדות ההיגוי של התכנית (פעם בשנה) ובוועדות הביצוע (אחת לחודש וחצי-חודשיים) לפחות פעמיים בשנה ובהתאם לצרכים העולים מהשטח.
- יצירת חיבורים בין היחידה לעבודה קהילתית הפועלת ברשות לבין השירות המשלים למשפחות.
- פיקוח ובקרה על תהליכי ניהול השירות המשלים לפי עקרונות הגישה הקהילתית, כפי שגובשו במשרד (כמו עבודה עם מנהיגות הורים, שותפות של פעילים בהפעלת השירות, עבודה בשותפות עם ארגונים נוספים בקהילה וכיוצא בזאת).

3. פעולות נדרשות להקמת השירות המשלים למשפחות

בפרק זה נציג את רשימת הפעולות הנדרשות להקמת תשתית יישובית יציבה ותהליכי עבודה מומלצים ונרחיב על חלקן. הצלחת השירות תלויה בבניית תשתית יישובית רחבה ויציבה המאופיינת ביצירת שותפויות בין גורמים מגוונים ברשות שמתפקידם לתת שירות לאוכלוסיית היעד של השירות המשלים. שיתוף פעולה זה יאפשר תיאום בין כלל הגורמים ואיגום משאבים ויניב מענים כוללניים רחבי היקף במסגרת תכנית העבודה השנתית של השירות המשלים למשפחות.

הרשות המקומית תבצע מיפוי ראשוני ובדיקת היתכנות של הקמת השירות המשלים בתחומה. לאחר הבדיקה יש לפנות לוועדת הביצוע הארצית דרך הפיקוח המחוזי על מנת לאשר את הקמת השירות המשלים.

להלן סדר הפעולות המומלץ שיש לבצע עם קבלת האישור ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להקמת שירות משלים ביישוב:

1. קבלת סמל מסגרת
2. גיוס מנהל השירות המשלים למשפחה ורכז מתנדבים
3. הקצאת משרד מחוץ למחלקה למנהל/ת השירות וכן מרחבים לפעילות קבוצתית קהילתית במסגרתו
4. מיפוי המבנה הארגוני של הרשות והכרתו
5. מיפוי וגיוס של קהילת המשפחות לילדים עם מוגבלות ושיווק השירות המשלים
6. כינוס היגוי וועדת ביצוע.
7. בניית תכנית שנתית.

קבלת סמל מסגרת

ראה נספח 1 - ביצוע הפעולות הנדרשות לצורך קבלת סמל מסגרת ומילוי טופסי השמה לשירות ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים בהתאם למדיניות ולנהלים של המשרד.

גיוס מנהל לשירות המשלים ורכז התנדבות

על פי הגדרות התפקיד בסעיף 2.7

3.1 הקצאת מבנה לפעילות

על הרשות להקצות חדר למנהל השירות המשלים וכן מבנה או חדרי פעילות שישמשו את השירות המשלים למשפחות על פי הקריטריונים האלה:

1. החדר של מנהל השירות המשלים למשפחות יהיה במקום מרכזי, קרוב לאמצעי תחבורה ונגיש, ולא בתחום המחלקה לשירותים חברתיים.
2. על הרשות לדאוג לחדרי פעילות להפעלת קבוצות, הרצאות, מפגשי הורים ועוד במבנים

שברשותה (מרכז לגיל הרך, מתנ"ס, מכון להתפתחות הילד וכו') או במבנה ייעודי בהתאם לצורכי השירות ולתכנית העבודה. חשוב שחדרי הפעילות יהיו במקום מרכזי קרוב לאמצעי תחבורה ונגיש ובמתחם אחד עם משרד המנהל.

3. יש להצטייד במחשב ומדפסת, קו טלפון, כיסאות, שולחנות, כורסאות, פקס, מכונת צילום, ציוד מתכלה. לשם כך ניתן להיעזר בקרן לפיתוח שירותים לנכים של המוסד לביטוח לאומי או בקרן של"ם.

3.2 מיפוי המבנה הארגוני של הרשות

מיפוי הוא כלי המאפשר לקבל תיאור מפורט של הקהילה ביישוב שבו פועל השירות המשלים למשפחות, כולל מאפייניה וצרכיה.

מטרות המיפוי

- לאגם את הידע המקומי הקיים על שירותים ומשאבים בקהילה למשפחות לילד עם מוגבלות.
- להוות מסד נתונים שיסייע למנהל השירות המשלים ליזום, לפתח ולתכנן את תכנית העבודה, מתוך גישה השואפת למצות ולמקסם את האפשרויות בקהילה.
- לאפשר חיבור ואיגום עם משאבים נוספים בקהילה עבור המשפחות.
- להעמיק את ההיכרות עם המשפחות ובכך להפעיל שירות ההולם בצורה המיטבית את צרכיהן.

עקרונות מנחים למיפוי

- מנהל השירות יכול לתכנן את תהליך המיפוי בשותפות עם ההורים הפעילים, על בסיס חלוקת התפקידים בינו לבינם.
- בתהליך המיפוי כדאי לשים לב למידע חדש ורלוונטי ולעדכן בהתאם.
- מומלץ לבצע את התהליך באופן המאפשר היכרות ראשונית ובסיס לקשר הדדי עם שירותים נוספים בקהילה ועם המשפחות.

מיפוי שירותים ותכניות בקהילה

ניתן לחלק את סוגי השירותים והתכניות הרלוונטיים למשפחות הפועלים ברשות מקומית לפי התרשים שלמטה:¹

1. דוגמה למיפוי ניתן למצוא בתדריך למיפוי שירותים בקהילה: בתכנית "נושמים לרווחה". צוות פיתוח ידע והכשרות, "נושמים לרווחה" (2015). מדינת ישראל: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים חברתיים ואישיים: השירות לרווחת הפרט והמשפחה; ג'וינט ישראל; קרן רש"י.

תרשים 3: מיפוי השירותים המוצעים בקהילה למשפחות ילדים עם מוגבלות



המחלקה לשירותים חברתיים

השירות המסלול למשפחות הוא שירות משלים לשירותים סוציאליים נוספים הניתנים למשפחה במחלקה. חשוב להכיר את כל היחידות הפועלות במחלקה כגון (פרט ומשפחה, אזהרה ותיקים, עבודה קהילתית, התנדבות, נוער וצעירים), את השירותים שהן מציעות ואת המשאבים והנכסים שלרשותם (מבנה, קשרים, תקציב וכדומה), כמו גם תכניות עירוניות המופעלות ישירות על ידי המחלקה או בשותפות עמה, כגון: 360° - התכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון, "נושמים לרווחה" ומרכזי "עוצמה".

שירותים ציבוריים של הרשות וקובעי מדיניות בתוך השירות ומחוצה לו

בכלל השירותים הציבוריים שניתנים על ידי הרשות המקומית, יש שירותים נוספים העשויים להיות רלוונטיים לצורכי המשפחות ולכן חשוב להכירם, לדוגמה:

- חינוך פורמלי ובלתי-פורמלי - מסגרות חינוך מיוחד, מתי"א, כיתות חינוך מיוחד בבתי ספר כלליים, ועדות השמה, גני ילדים טיפוליים, כיתות חינוך מיוחד בבתי ספר רגילים, שירות פסיכולוגי, מערך הסעות, תנועות נוער
- המוסד לביטוח לאומי - מחלקת שיקום, מחלקת קצבת ילד נכה
- שירותי בריאות - יחידות התפתחותיות (מכון להתפתחות הילד, יחידה בקופת חולים), מרכזים לגיל הרך, טיפות חלב, תחנות לבריאות הציבור, תחנות אם וילד, קופות חולים
- תרבות ופנאי - מתנ"סים מקומיים, אירועים עירוניים

- הנדסה - הנגשה של מרחבים ציבוריים, תשתיות פיזיות, גנים ונוף, ריהוט רחוב, תעבורה
- דוברות - שיווק, מיתוג, פרסום
- כדאי להכיר אנשים מהקהילה המקומית הידועים כבעלי השפעה מתוקף תפקידם אם הפורמלי ואם הציבורי, העשויים לסייע בקידום השירות, כגון: ראש הרשות, חברי מועצה, יושבי ראש של ארגונים קהילתיים ואנשי דת.

המגזר השלישי

כדאי להכיר ארגונים ושירותים נוספים הפועלים לאספקת שירותים מסוגים שונים, הן בתחום של המוגבלות והן בתחומים נוספים העשויים להיות רלוונטיים למשפחות, כמו: שירותים הניתנים על ידי עמותות וארגונים מקומיים וארציים: אק"ם, אלו"ט, איל"ן, קש"ר, וראיטי, שתי"ל, ידיד ועוד.

המגזר העסקי

כדאי להכיר אנשי עסקים מקומיים או בעלי עסקים שיש להם עניין עסקי, אישי או אחר בתחום, ארגונים פרטיים עסקיים גדולים כגון בנקים ומפעלים, העשויים לסייע בקידום השירות, ואף להיות שותפים בדרך זו או אחרת לתכניות המופעלות בו.



בתום תהליך המיפוי מומלץ להתבונן במפת השירותים והתכניות ביישוב ולאבחן את התמונה המתקבלת באמצעות השאלות האלו (סדן, 2009):

- מי הם השותפים הרלוונטיים?
- האם יש לנו את מרב המידע הנחוץ לגביהם? מי עשוי לעזור לנו בפיתוח ובהפעלה של השירות ומי עשוי לעכב אותנו? (כוחות בולמים ומקדמים).
- האם יש לנו השפעה כלשהי על חלק מהכוחות הללו? על אילו מהם?
- האם ניתן להפחית את ההשפעות השליליות של חלק מהכוחות הבולמים?
- האם ניתן להגביר את ההשפעות החיוביות של חלק מהכוחות המקדמים?
- אילו כוחות חדשים ניתן ליצור על מנת לסייע בביצוע התכנית?
- אילו שירותים עומדים לרשות המשפחות?
- אילו שירותים חסרים?
- מהן ההזדמנויות במצב שזיהינו? מהם האיומים? (כולל הערכת כוחות ומגבלות של המשפחות במעורבות אקטיבית לשינוי).

חכמת ההמונים

דרכי שיווק והפצת השירות בעבור המשפחות ודרכים ליצירת שיתופי פעולה אפקטיביים ביישוב

איתור משפחות ועידודן לצריכת השירותים במרכז עשוי להיעשות בדרכים הבאות:

- יצירת שיתופי פעולה עם עובדים סוציאליים מהמחלקה לשירותים חברתיים וחילוץ מידע באשר למשפחות הרלוונטיות
- יצירת שיתופי פעולה עם שירותים קיימים ביישוב
- קיום אירוע פתיחה לשיווק השירות שיופץ באופן רחב ויגיע לפלח נרחב מן המשפחות ובעלי העניין
- שימוש בתקשורת מקומית - מקומון, אתר אינטרנט יישובי, רדיו מקומי לשיווק השירות וליצירת קשר עם המשפחות
- שימוש באמצעי הניו-מדיה - פרסום בדף פייסבוק רלוונטי קיים, קבוצות וואטס-אפ קיימות, הודעות טקסט לרשימה קיימת
- מפה לאוזן - משפחות המגיעות למרכז יכולות לשמש כ- "שגרירות השירות" ולהפיצו
- איתור אנשים משפיעים בקהילה שיוכלו להפיץ את דבר השירות.

המלצות לשיתופי פעולה אפקטיביים עם גורמים שונים בקהילה:

- תזמון - חשוב לרתום את השותפים לאחר ביסוס ראשוני של השירות המשלים כדי שתרומתם תהיה משמעותית ותוכל להשפיע בבניית יחסי שותפות המבוססים על אמון, שקיפות והתמדה בקשר
- שיתוף מנהלי מחלקות רלוונטיות נוספות ברשות בוועדת ההיגוי של השירות
- תיאום התכנית השנתית של השירות אל מול תכניות משלימות של מחלקות אחרות, כדי למנוע כפילויות, חשיבה משותפת ויצירת איגום משאבים ורמת שיתוף שיתאימו לצורכי שני הצדדים, יכולותיהם ורצונותיהם
- פעולות להגברת השותפות, לחיזוקה ולשימורה לאורך זמן באמצעות פגישות עבודה קבועות, הסתייעות בכוח אדם מקצועי ממחלקות אחרות לארגון אירועים, שילוב הסמליל (לוגו) של השותפים בפרסומים, דברי הוקרה ותודה, משוב חיובי, פרסום במידעון של השירות וכיוצא בזאת.

שיתופי פעולה אפקטיביים עם העובדים הסוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים:

- יצירת תיאום ציפיות וגבולות גזרה של כל אחד מן השירותים: הבנת ההבדלים בין תחומי העיסוק של השירות המשלים למשפחות לבין עבודה פרטנית ועבודה קהילתית עם פעילים במחלקה, שמאפשרת לחדד את מאפייני השירות המשלים
- הכנסת השירות המשלים לסל השירותים המוצע למשפחות על ידי העוסי"ם: עובדים סוציאליים עמיתים יוכלו לסייע בשיווק הפעילויות המתקיימות בשירות המשלים למשפחות בשל ההיכרות והקשר הישיר עמן. מומלץ להציע להם להציג בתהליך "אינטייק" עם משפחה חדשה את השירות ואת פעילותו ברשות
- רתימת העובדים הסוציאליים לשותפות בשירות באמצעות שיתופם בבניית התכנית השנתית שלו
- הזמנת העובדים הסוציאליים העמיתים לפעילויות שבהן משתתפות המשפחות שבטיפולם
- קיום מפגשים משותפים של העוסי"ם במחלקה עם קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים.

3.3 מיפוי וגיוס של קהילת המשפחות לילדים עם מוגבלות

מיפוי המשפחות לילדים עם מוגבלות כקהילה בעלת מאפיינים וצרכים משותפים המבחינים אותה ממשפחות אחרות, הוא תהליך צומח המלווה את הקמת השירות ואת התפתחותו.

בשלבים הראשונים להקמת השירות המשלים יש לאסוף נתונים כלליים הקיימים על משפחות לילדים עם מוגבלות ביישוב ממקורות פורמליים - המחלקה לשירותים חברתיים, מחלקת חינוך, המוסד לביטוח לאומי, וממקורות בלתי-פורמליים - ארגוני המגזר השלישי. יש לנסות לחלץ מהנתונים ה"קשיחים" (כמותיים, מספריים) בעיקר את מספר המשפחות וחלוקה לפי מוגבלות הילד וגיל הילד עם המוגבלות, ובמידת האפשר פרטים משותפים נוספים. מהנתונים ה"רכים" (איכותניים, המבוססים על שיח, היכרות, ריאיון וכדומה) ניתן לנסות לחלץ מידע באשר לצורכי המשפחות, עמדות, דפוסי צריכת שירותים, דרכי תקשורת, רישות חברתי וכיוצא בזה.

עם התחלת הפעלתו של השירות יש למלא בעבור כל משפחה המקבלת שירות "כרטיס חבר משפחתי" (ראה נספח 2 : שאלון היכרות וטבלת אקסל מצורפת). את מיפוי המשפחות כקהילה ניתן לבצע על סמך איסוף הנתונים המתקבלים מכרטיס הרישום בקטגוריות משותפות: סך כל המשפחות, סך כל הנפשות, חלוקה לפי מוגבלות הילד, חלוקה גילאית, מקום גאוגרפי ביישוב (רחוב, שכונה), מבנה המשפחה, תיק פעיל במחלקה לשירותים חברתיים, שפה עיקרית, מקורות הכנסה, ציפיות מהמרכז, צורכי המשפחה, תחומי עניין להשתתפות, תחומי התנדבות ותרומה למרכז

3.4 מנגנוני עבודה

ועדת היגוי יישובית מלווה את הקמת השירות ואת פעילותו. היא פועלת בכפוף למדיניות משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומבנה בהתאם את פעילות השירות ברשות. ועדת ההיגוי מסייעת לקדם נושאים שאין באפשרותה של ועדת הביצוע לקדם ומהווה הזדמנות לחבר את כל השותפים ביישוב לנושא ולתכנית.

ועדת ביצוע יישובית היא ועדה מקצועית המלווה את מנהל השירות המשלים וההורים ומהווה חלק בלתי נפרד מבניית התשתית של המרכז, פיתוחו ותפעולו. הרכב הוועדה מבטא את השותפויות הקיימות ביישוב.

לוח 2: השוואה בין ועדת היגוי עירונית וועדת ביצוע עירונית

ועדת היגוי יישובית	ועדת ביצוע יישובית	משתתפים
בראשות ראש העיר או מנכ"ל או מי מטעמו הכוללת את כל חברי ועדת הביצוע, וכן מנהלת אגף הרווחה, מנהלת מחלקת נכסיות, מנהל אגף החינוך, ממונה על חינוך מיוחד, מנהלת מתי"א, מנהלת שפ"ח, מנהלי שירותי בריאות (יחידות התפתחותיות, תחנות טיפת חלב וכד') נציגות מעמותות מרכזיות בעיר, מפקח עבודה קהילתית, מפקח תחום התנדבות ולפניות שלהם)	מנהל השירות המושלם, רכז מתנדבים, נציגי הורים, עו"ס אחראית מטעם אגף הרווחה, ממונה על החינוך המיוחד, נציג מתי"א, נציגות הבריאות, נציגות מקומית רלוונטית נוספת מהמש"ח ומחוצה לה (לדוגמא: מנהלת 360° התכנית הלאומית לילדים בסיכון, מנהלת "מוטב יחדיו", מפקח עבודה קהילתית ומפקח התנדבות יוזמנו אך ישתתפו בהתאם לצורך ולפניות שלהם)	
• יישום מדיניות משרד הרווחה בהפעלת השירות והתאמתה לרשות המקומית • מתן מענה לסוגיות מערכתיות ונקודתיות מורכבות • הצגת תכנית עבודה שנתית ואישורה • הצגת סיכום הפעילות בשנה שחלפה • דיון בדרכי עבודה ברמה המקומית ואישורן • הצפת סוגיות למפקח המוביל • קביעת סדרי עדיפויות של הפעילויות	• בניית תכנית עבודה שנתית • העלאת יוזמות חדשות לפעילות • גיבוש דרכי פעולה יישומיות בהתאם להנחיות ועדת ההיגוי הארצית והיישובית • ליווי מקצועי של הפעילות והצוות • מתן מענה לסוגיות נקודתיות • העלאת נושאים וסוגיות לוועדת ההיגוי המקומית והארצית • מעקב אחר ביצוע החלטות של ועדות ההיגוי	תפקידי הוועדה וסמכויותיה
פעם עד פעמיים בשנה	אחת לחודשיים	
• עדכונים על הנעשה במרכז • דיון בסוגיות שהועלו על ידי ועדת הביצוע • קבלת החלטות • כתיבת פרוטוקול בסיום ישיבה והפצתו	• עדכונים על הנעשה במרכז • דיון בסוגיות שעל סדר היום • קבלת החלטות • כתיבת פרוטוקול בסיום ישיבה והפצתו	מתכנת דיון
מתן משב לפרוטוקול ולוועדת הביצוע היישובית אחת לשלושה חודשים, קבלת עדכון במייל על הנעשה בשירות(דוגמה לפרוטוקול ועדה ר' נספח 3).	עבודה בקבוצות משימתיות בין מועדי ועדות הביצוע וההיגוי לפי הצורך, קשר בין-אישי, מייל, טלפון של צוות השירות עם ההורים, השותפים וכל מי שקשור לפעילות	
		הערות

3.5 בניית תכנית שנתית

תכנית העבודה השנתית של השירות המושלם צריכה לתת ביטוי לכל תחומי הפעילות: קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעודיות/נושאיות לבני המשפחה, מתן מידע והנגשתו, פיתוח ועבודה עם קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים, פעילויות פנאי והפגה למשפחות, ניהול מתנדבים, פיתוח מערך הסברה, שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע ובקהילה הרחבה והשתלבות במערך החירום היישובי.

בכל תחום פעילות יפורטו הפעולות והתכניות ביחס לאוכלוסיות היעד השונות של המרכז - ילדים, הורים, אחאים וסבים, באמצעות תוכנית שנתית.

התכנית תיבנה על בסיס צרכים שנאספו ממקורות שונים - המשפחות, ההורים הפעילים, אנשי המקצוע השונים מהמחלקה ומחוצה לה, מדיניות המשרד, שותפים נוספים והניסיון המצטבר ביישוב - על ידי מנהל השירות מתוך שיתוף ההורים הפעילים. ניתן להשתמש בטכניקות שיתוף שונות: קבוצות מיקוד, שאלון אינטרנטי, משובים בסיום פעילויות ועוד. בבניית התכנית יש לקבוע סדרי עדיפויות ומינון הולם בין תחומי הפעילות השונים בתכנית על פי המתווה. התכנית תובא לדיון בוועדת הביצוע ולאישורה (ראה נספחים: 4,5,6,7,19).

שימו לב



חשוב מאוד לקיים אירוע פתיחה של המרכז לצורך הגברת המודעות היישובית אליו, חשיפה ושיווק של השירות החדש ביישוב. לאירוע יוזמנו נציגים עירוניים - ראש העיר, ועדת ביצוע, ועדת היגוי, ארגונים ועמותות ומשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. ניתן לקיים כאירוע חשיפה בחודשים הראשונים להקמת המרכז או חצי שנה-שנה לאחר הקמתו, כאשר יש כבר נפח פעילות משמעותי. האירוע יכול: ברכות של ראש העיר, מנהל מחלקת הרווחה, מפקח מוביל, מנהל השירות המשלים והורה פעיל; הצגת המרכז ופעילותו והזמנת המשפחות לקחת חלק בהקמתו וכן תכנית אמנותית (מופע או הצגה) הקשורה לנושא מוגבלויות (כמו "אם אנחנו כבר כאן אז למה לא ליהנות מזה?" - ר' נספח) לצורך גיוס משפחות ומתנדבים.

4. פירוט תחומי הפעילות של השירות המשלים למשפחות

בפרק זה יפורטו שבעת תחומי הפעילות שבהם עוסק השירות המשלים למשפחות. כל תחום יוצג בהרחבה ויובאו המלצות לדרכי הפעולה. ההמלצות הן פרי הניסיון והלמידה מהפעלת אחד עשר המרכזים שפעלו כחלק מתכנית החלוצ (הפיילוט) וכן מתהליך חילוץ ידע שנעשה עם מנהלי המרכזים, מפקחים וקבוצת מנהיגות הורים. עם זאת, ייתכנו דגשים שונים בכל יישוב בהתאם למאפיינים הייחודיים המקומיים, ועל כן יש צורך בהתאמת התכניות לצורכי האוכלוסייה ביישוב.

4.1 קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעודיות/נושאויות לבני המשפחה

רציונל

משפחות לילדים עם מוגבלות מתמודדות יום-יום עם אתגרים הדורשים משאבים רגשיים, נפשיים ופיזיים, ולעתים חשות בושה וחוסר הבנה מצד הסביבה. תחושות אלו גורמות לעתים לבדידות, להתכנסות של בני המשפחה, להתרחקותם מהקהילה, מהחברים ואף מבני המשפחה המורחבת.

שימוש במתודה קבוצתית שבה שותפים הורים בעלי עניין משותף יכול לסייע להם לרכוש ידע חדש, מודעות והבנה עמוקה של עצמם דרך האחר הדומה להם. חברי הקבוצה נוכחים לדעת שאינם לבד עם הקשיים שהם חווים. במפגשים הקבוצתיים תחושת הבדידות מפנה את מקומה לתחושת סולידריות ולקשרים עמוקים בקרב כל המשתתפים. בגילוי זה יש בעבור ההורים מרכיב מאוד מרגיע, תומך, משקיט רגשות אשמה ורגשי נחיתות ואף מעצים. ההורים מכילים את הקשיים המוכרים להם מהבית, נותנים כתף ועצה וחולקים מניסיונם. הקבוצה יכולה להוות מקום ליצירת שינוי ברמה האישית והמשפחתית. מחקרים מלמדים כי תמיכה לא-פורמלית מהווה גורם חשוב מאוד בהתמודדות המשפחה עם גידול ילד עם מוגבלות ומפחיתה לחץ בקרב הורים, בלי קשר סוג הלקות ולדרגת החומרה שלה (קליין-יעקבי, 2010).

מטרה נוספת של השימוש במתודה קבוצתית היא הידוק הקשרים בין החברים במשפחה וחיזוק השתייכותם למשפחה כמערכת. לצורך זה קיימות קבוצות של אחאים בהרכבים שונים (הכוללות אח וילד, אחים בלבד, אח ומבוגר מהמשפחה). הקמת קבוצות תמיכה וקבוצות ייעודיות לחיזוק החוסן המשפחתי תהווה בסיס ועוגן לחיזוק כלל בני המשפחה ולקשרים ביניהם. פעמים רבות, בעקבות התהליך שעוברים האחים בקבוצות אלו הם עשויים לעזור להורים להבין את צרכיהם ואת חוויותיהם הרגשיות כאחים לילד עם מוגבלות.

סוגי הקבוצות, אופן הקמתן ומבניהן

סוגי הקבוצות

בספרות המקצועית דנים בכמה סוגים של קבוצות תמיכה: "קבוצות סגורות", הכוללות מספר מוגבל של משתתפים שלא ניתן להצטרף אליהן לאחר שנפתחו, "קבוצות פתוחות", שאליהן ניתן להצטרף בכל עת ו"קבוצות רכבת", שאינן מוגבלות במספר המפגשים ומתקיימות לאורך זמן כאשר המשתתפים מתחלפים (כמו קבוצות המתקיימות בבתי חולים לתקופת אשפוז מוגבלת).

בשירות המשלים רוב הקבוצות הן סגורות. בדרך כלל המנחים נעזרים במגוון שיטות התערבות (אמנות, דרמה, צילום, טיפול בבעלי חיים, ביבוליותרפיה, בישול וכו') כדי לאפשר פתיחות וחשיפה בדרכים עקיפות.

השירות המשלים יקדם לפחות **שלוש קבוצות בשנה** מתוך הקבוצות שלהלן:

- **קבוצות תמיכה למשפחה הגרעינית והמורחבת (הורים, אחאים, סבים).** קבוצות אלו מעניקות לבני משפחה המתמודדים עם המורכבות של ילד עם מוגבלות, תמיכה והפגת בדידות בממדים שונים. לצדן קיימות קבוצות שאינן נושאות אופי טיפולי או דינמי, שכן גם בקבוצות תמיכה לא פורמליות מתמשכות (כגון קבוצות נושא של אמנות וקולנוע) עצם המפגש עם בני משפחה לילדים עם מוגבלות מעניק תמיכה ומפיג בדידות.
 - **קבוצות ייעודיות-נושאיות שונות.** קבוצות אלו עוסקות בנושאים כמו קשרים בין בני המשפחה (הורה-ילד עם מוגבלות, זוגיות, אח-ילד עם מוגבלות), התמודדות עם התנהגות מאתגרת, חינוך מיני-חברתי וכיוצא בזה.
 - **קבוצות העוסקות בצמתים ובמעברים במעגל חיי האדם והמשפחה.** קבוצות אלו מתמקדות באתגרים ובהזדמנויות שבתקופות מעבר, כגון לידת תינוק עם מוגבלות, יציאה למסגרת חינוך ראשונה, מעבר לכיתה א', התמודדות ההורים עם אתגרי גיל ההתבגרות והכנה ליציאה לחיים עצמאיים בדרגות שונות.
- נוסף על כך מתקיימות קבוצות שיש בהן מוטיבים תמיכתיים לפרק זמן קצר של ארבעה-שישה מפגשים.

אופן הקמת הקבוצות

בשנה הראשונה להקמת השירות המשלים יש לקיים אירועי פנאי והפגה או סדנאות חד-פעמיות לשם גיוס המשפחות, היכרות עם המשפחות ויצירת אמון בתכנית לפני הקמת קבוצות תמיכה.

יש לשאוף לקיים קבוצת תמיכה בת 12 איש, אך גם אם אין מגיעים למספר זה (בעיקר בשנה הראשונה להקמת השירות) יש להמשיך לקיים פגישות רציפות וסדורות ולשמר את תחושת השייכות של קהל היעד לשירות. לצד זאת יש ללמוד מה בפעילות השירות מגייס את קהל היעד ומה חוסם אותו (למידה מהצלחות).

בעת תכנון קבוצה יש להתייחס לכמה נקודות לפי הסדר הבא:

- בדיקת צורכי המשפחות והנושאים שיש להתמקד בהם יחד איתן (המשפחות) ועם אנשי מקצוע
- קביעת סדרי עדיפויות בין הנושאים שעלו

- בחירת נושא
- בחירת מנחה
- בחירת מקום
- החלטה על מספר המפגשים
- הפצת קול קורא / שיווק הקבוצה
- קיום מפגש מקדים עם כל אחד מהמשתתפים שגויסו לקבוצה, לשם חידוד מטרותיה ומהותה, להעמקת ההיכרות, לבדיקת התאמתם לקבוצה ולחיזוק מחויבותם אליה
- קביעת מספר משתתפים מינימלי בפתיחת הקבוצה (מומלץ 12 איש)
- שיתופי פעולה - חשוב מאוד לקיים שיתופי פעולה עם תכניות עירוניות ולנסות לשלב זאת בתכנית העבודה הקיימת. לדוגמה, קבוצות במרכז לגיל הרך עם הורים שקיבלו את האבחנה ומתמודדים בשנים הראשונות, קבוצות לסבים עם המחלקה לאזרח הוותיק, קהילה נגישה, התכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון וכו'.

תפקיד מנהל השירות המשלים בקבוצות תמיכה

האחריות על הקמת הקבוצות ועל התנהלותן היא של מנהל השירות המשלים. נוכחותו הכרחית במפגש הראשון והאחרון, ולאורך התהליך עליו ללוות את מנחה הקבוצה. המנהל יקבל דיווח אמצע וסיכום על פעילות הקבוצה.

המנהל ישתתף בפגישת הסיום ויערוך משוב על התהליך שעברו חברי הקבוצה, לצורך התבוננות בתהליכים שחוו, למידה והסקת תובנות להמשך או לקבוצה הבאה. בדרך זו תתאפשר התאמה מדויקת יותר לסוג האוכלוסייה ולצרכיה.

אם עולים תכנים המצריכים המשך התערבות, תתקיים פנייה לעובדים סוציאליים או לגורמי חינוך או לכל גורם אחר שנדרש.

בקבוצות של אחאים לילדים חשוב במיוחד כי המנחה ומנהל השירות המשלים יהיו בקשר עם ההורים במקביל לתהליך הקבוצתי לצורך עדכון, ובמידת הצורך יקיימו עמם שיחות אישיות.

אפיון מנחה/ת הקבוצה

מנחה הקבוצה יהיה איש מקצוע מתחומי החברה והטיפול (עבודה סוציאלית, פסיכולוגיה, חינוך וכדומה), בעל תעודה בהנחיית קבוצות או ניסיון מוכח בהנחיית שלוש קבוצות לפחות בשנים האחרונות. אם מדובר בקבוצות בתחומים שאינם טיפוליים, כגון: קולנוע ואמנות, יש צורך שמנהל השירות המשלים או עובדת סוציאלית מטעם הרווחה ילוו את התהליך באופן צמוד יותר כדי להבטיח את הממד התהליכי של התערבות מקצועית. חשוב שמנחה הקבוצה יקיים קשר קבוע עם מנהל השירות המשלים כאשר זה יגיע לפי הצורך - כאמור לפחות למפגש הפותח ולמפגש המסיים. סטודנטים לא ינחו קבוצות, אולם ניתן לאשר הנחיה משותפת של מנחה מקצועי וסטודנט. על מנחה הקבוצה לתעד את התהליך הקבוצתי.

שימו לב



- העסקת הורים בשירות המשלים למשפחות
קיים מארג עדין במערכת היחסים בין ההורים למנהל השירות המשלים. הכנסת
מוטיב כספי או יחסי עובד-מעביד עלולה ליצור מתחים ולפגוע בקבלת השירות
ובאווירה הכללית
- הורים יכולים להנחות קבוצות, סדנאות, פעילות בימי הפגה ושירותים אחרים, בהתנדבות בלבד.
 - הורים בעלי הכשרה מקצועית רלוונטית המעוניינים לקבל שכר עבור עבודתם - ניתן להמליץ עליהם למרכזים אחרים

מפתחות להצלחה



- המשתתפים הראשונים שמומלץ לגייס הם האימהות והאחאים הצעירים (בגיל 3-9)
של הילד עם המוגבלות. לאחר שאלה חווים הצלחה קל יותר לגייס אבות, אחים
בוגרים וסבים.
- הניסיון מלמד שהורים לעתים מתקשים לפנות את המשאבים הנדרשים (זמן, פניות רגשית וכסף) להשתתפות בקבוצות למיניהן. על מנהל השירות להאיר את חשיבותן של קבוצות ולגייס את ההורים לתהליך.
 - במקרים רבים, הורים מגלים העדפה להשתתף בסדנאות קצרות, באירועים חד-פעמיים ובמפגשים לא פורמליים, יש לאפשר זאת לצד קבוצות שמוגדרות מראש כקבוצות תמיכה. חשוב להתאים את שעות הפעילות לנוחות ההורים (להרחבה ר' נספחים 9,10)

4.2 מתן מידע והנגשתו

רציונל

מידע הוא משמעותי וחיוני להורים, והצורך בו הוצג במבוא לתדריך זה. נחזור ונדגיש כי הורים ציינו שיש להם צורך במידע על זכויות ועל שירותים להם ולילדיהם כדי שיוכלו למצות את השימוש בהם. מהניסיון שהצטבר בתקופת ההפעלה של תכנית חלוץ, (פיילוט) למדנו כי ההורים מוצפים במידע כללי רחב וכי חסר להם ידע ממוקד ומכוון לצורכיהם. נוסף על כך, יכולתם לקלוט את המידע הניתן להם ולהשתמש בו עשויה להיות מוגבלת ולכן מחייבת גורם נוסף שיסייע להם בהנגשת המידע ובעיבודו.

זהו שני סוגי מידע עיקריים נדרשים בעבור ההורים:

- מידע על זכויות ושירותים לילדים עם מוגבלות ולמשפחותיהם בתחומים כמו קצבאות, מסגרות חינוך פורמליות ובלתי-פורמליות, שירותי בריאות, דיור וכדומה. על פי רוב ידע זה זמין להורים באמצעות הקשר עם גורמי טיפול שונים בקהילה (חינוך, בריאות, רווחה) ובאתרי

אינטרנט של שירותים, ארגונים ועמותות שונות. אחד מתפקידיו העיקריים של השירות המשלים בתחום זה הוא הדרכת ההורים ותיווך למציאת מידע זה ולשימוש מיטבי בו.

- מידע ממוקד ומקומי על שירותים ומענים יישוביים לילדים עם מוגבלות ולבני משפחותיהם, כגון פעילות עירונית מותאמת, הנחות ייחודיות, מסגרות חינוך פורמליות ובלתי-פורמליות ביישוב, גורמים מקומיים שאליהם ניתן לפנות באופן אישי כדי לקדם פתרון בעיות של קבוצות הורים מקומיות, פעילויות פנאי וחוגים. תפקידו העיקרי של השירות בהקשר זה הוא למפות, לאגם ולהנגיש ידע יישובי זה עבור המשפחות.

פעולות למתן מידע והנגשתו

1. איסוף מידע מקומי כנזכר לעיל והפצתו במגוון דרכים. לדוגמה, הכנת עלוני מידע מודפסים או אינטרנטיים והפצתם באמצעים שונים, כגון ברשימת התפוצה של החברים במרכז, פרסום באתר העירייה, עיתונות מקומית, רשתות חברתיות, חלוקה במוסדות ואירועים קהילתיים.
2. ארגון מפגשים קהילתיים חד-פעמיים שבהם יינתן מידע בנושאים הרלוונטיים למשפחות, לדוגמה:
 - מפגש בנושא זכויות המשפחה לקבלת קצבאות ותהליכי שיקום מהמוסד לביטוח לאומי
 - יריד קהילתי בנושאים שונים (פנאי, לקראת גיל 21)
 - הקמת דוכן למתן מידע על זכויות במסגרת פעילויות פנאי והפגה למשפחות
3. תכנון וקיום הרצאות בנושא מידע וזכויות בנושאים שונים על פי צורכי המשתתפים. ההרצאות יכולות לעסוק בהתמודדות עם ילדים בגילים שונים, זוגיות, אחאות ועוד. מומלץ כי בתום ההרצאה יתקיים שיח אישי עם המרצה.
4. מומלץ ליצור קשר עם שירותים עירוניים העוסקים במתן מידע ומיצוי זכויות (לאחר תהליך מיפוי השירותים) ולבחון יחד אפשרויות לשיתופי פעולה מגוונים. כאשר יש הסכמה על כיווני פעולה, יש להביא את התכנית המשותפת לוועדת ביצוע בהשתתפות מפקחים מחוזיים מהתנדבות ועבודה קהילתית ולקבל החלטות משותפות על יישום. דוגמאות לשירותים נוספים בתחום:
 - שי"ל - שירות ייעוץ לאזרח - שירות הניתן במסגרת תחום ההתנדבות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. מופעל בשיתוף הרשויות המקומיות, להכוונה וייעוץ לפונים בנושאי זכויות, חובות ושירותים העומדים לרשות האזרח.
 - מרכז עוצמה - שירות המופעל על ידי המחלקה לשירותים חברתיים העוסק במיצוי זכויותיהם של אנשים החיים בעוני ובהדרה חברתית.
 - ארגוני המגזר השלישי למיצוי זכויות, כגון עמותת ידיד, קש"ר, כל הזכויות, אקים ואלו"ט (בית לורן).

מפתחות להצלחה



- הורים המביעים צורך לקבל מידע רלוונטי באופן אישי על ידי איש מקצוע, יש להפנות לעובדים סוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים שיסייעו להם בתהליכי תיווך, סנגור, מיצוי הזכויות וקבלת השירותים.
- להורים המחפשים בעיקר מידע עירוני מקומי, יש לספק מידע על שירותים נגישים וקרובים למקום מגוריהם.
- להורים הזקוקים לקבל מידע באופן לא פורמלי מהורה בעל ניסיון דומה - מומלץ לפעול לתיווך ביניהם.
- מסירת המידע באופן המתאים ביותר לכל משפחה. אף שבתקופה זו להרגשתנו המידע זמין לכול, הורים רבים אינם מודעים למכלול הזכויות המגיעות להם והאפשרויות הפרושות בפניהם, או שמתקשים לאתר את המידע הרלוונטי והמדויק עבור המשפחה, מתוך הצפת מידע.
- יצירת איזון בין מידע ממשלתי, חוקי ופורמלי ובין מידע בלתי-פורמלי, "אפור", העובר בין המשפחות מתוך ניסיון האישי.
- התעדכנות תמידית בחוקים, תקנות ונהלים.

שימו לב

פניות ההורה



הורים המוצפים מבחינה רגשית, אינם פנויים וקשובים לקבל את המידע בנקודת זמן אחת אלא נדרש תהליך הפנמה ארוך יותר. מסיבה זו יש להיות קשובים לקצב ההכלה וההפנמה של ההורים, לגלות רגישות לתהליכים הרגשיים שהם חווים ולהתאים את מתן המידע למידת פניותם הנפשית והקוגניטיבית.

להרחבה - מיצוי זכויות



מיצוי זכויות המשפחה הוא תהליך התערבות פרטני הכולל ליווי קרוב ואקטיבי ול-עיתים ממושך של המשפחה בכל התחומים הרלוונטיים לה. בתהליך זה נדרשים משאבים שאינם מצויים בשירות המשלים למשפחות. עם זאת, על השירות להנגיש את מרב המידע שברשותו למשפחות ולהפנות את המשפחות הנדרשות לכך לעובדים סוציאליים של המשפחה במחלקה שיסייעו להן במיצוי זכויותיהן. השירות המשלים למשפחות עשוי להרחיב את פעילותו בתחום זה אם עומדים לרשותו משאבים נוספים. עליו לפעול בהתאם למדיניות המשרד בתחום זה ובהשלמה לשירותים הניתנים במחלקה ולא כתחליף להם.

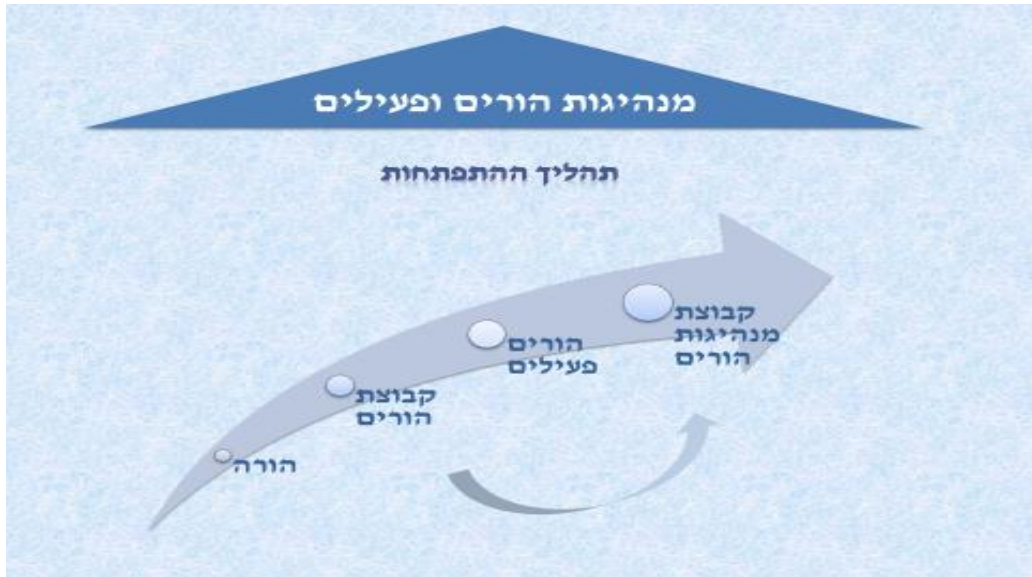
להרחבה ר' נספחים 14-11

4.3 מנהיגות הורים ופעילים ביישוב

תהליך התפתחות מנהיגות הורים ופעילים

תהליך ההתפתחות של קבוצת מנהיגות ופעילים קהילתיים מן ההורים ביישוב עשוי להיות תהליך מתפתח לאורך זמן, כמודגם בתרשים 4 להלן.

תרשים 4: תהליך ההתפתחות של מנהיגות הורים ופעילים



הורים המגיעים לקבלת מענה בשירות המשלים למשפחות, מגיעים על פי רוב עם תווית חברתית המזהה אותם כהורים לילד עם מוגבלות. רק מקצתם ידועים מלכתחילה כפעילים קהילתיים בנושא. חלקם מגיעים כאשר יש להם קושי לקבל את המגבלה של הילד/ה, ותוך כדי צריכת השירות הניתן להם מחזקים את היכרותם. בשלב זה חלקם עשויים להרגיש מבודדים, חסרי אונים, חסרים ידע עדכני באשר לשירותים לילדיהם ומלאי חששות. ככל שהם מרבים לצרוך את התכניות הניתנות בשירות, הם מכירים הורים ומשפחות נוספות ועשויים לפתח תחושת השתייכות לקבוצת ההורים ולראות עצמם כחלק מקהילת המשפחות. ההשתייכות לקבוצה ולקהילה עשויה להפחית את תחושת הבדידות ("אני לא לבד עם הבעיה") ולהעצים את יכולתם לחלוק עם אחרים חוויות משותפות, מתוך גילוי הבנה וסולידריות הדדית. עבור חלק גדול מההורים תחושת השתייכות זו תהפוך את חווית צריכת השירות למספקת ולמשביעת רצון. אחרים לא יסתפקו בקבלת שירות באופן סביל וירצו לקחת חלק פעיל בשירות במטרה לסייע בפיתוחו ובקידומו לצד קידום תהליכים של שינוי בקהילה. אלה הם **ההורים הפעילים**. מידת האקטיביות שלהם תהיה שונה ומותאמת לרצונם וליכולותיהם. ניתן יהיה להניע חלק מההורים לכיוון הפעיל והתורם. חלק קטן מההורים הפעילים יהיו אלה אשר יהיו שותפים אקטיביים להעלאת יוזמות, לתכנון וליישום של התכניות בשירות המשלים למשפחות לצד הנעה והובלה של תהליכי שינוי חברתי בקהילה. הורים אלה יידרשו להשקעת משאבים נוספים, כולל הנעת הורים אחרים לפעולה. הורים אלה יצטרפו בסבירות גבוהה לקבוצת המנהיגות.

מה מרוויחים הפעילים מהעשייה?

- רואים מעבר לעצמם
 - מחברים בין דברים ("לא אשמתי")
 - לא פוחדים מהממסד ("הממסד עובד בשבילי ולא אני בשבילו")
 - מעורבות, יכולת לדאוג למענים מתאימים לצרכים
 - יודעים איך לשנות את הסביבה
 - עומדים על זכויות (אישיות וחברתיות)
- (מתוך דבריה של מנהיגה חברתית, בתוך סדן, 2009)

להרחבה - פעילים קהילתיים - הגדרה

מתנדבים המתמקדים באבחון מצב חברתי מורכב ופועלים לשינוי מן היסוד. הפעילים אינם עוסקים במתן שירות ישיר אלא בטווח רחב של פעולות. הם תורמים ממרצם ומזמנם כדי לשפר את איכות החיים שלהם ושל חברי קהילתם.



פעילות קהילתית של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים

פעילות קהילתית מוגדרת כעשייה המכוונת להגשמת המטרות המשותפות לחברי הקהילה, העשויה להשפיע עליהם במישרין, על ארגונים בסביבתם או על קובעי מדיניות ברמות שונות. פעילות הפעילים מכוונת לחולל שינוי באמצעות פיתוח וקידום שירותים, פיתוח הקהילה או מחאה וסנגור (מוניקדם-גבעון ובלויט-כהן, 2012). במסגרת השירות המשלים למשפחות מתמקדת הפעילות הקהילתית של ההורים בשני כיוונים מרכזיים:

1. עבודה בשותפות סביב התכניות במרכז, משלב היוזמה ועד לשלב ההערכה לאחר ביצוע.
2. עבודה בשותפות סביב מצבים חברתיים שונים המשותפים לחלק גדול מהמשפחות ודורשים שינוי בקהילה (כגון שיפור מערך הסעות עירוני, ייצוג בוועד הורים עירוני, נגישות לאירועי תרבות עירוניים).

פעילויות המכוונות לשינוי חברתי:

- השתתפות בישיבות ובאספות
- יצירת קשר עם פקידי ממשל
- פיתוח מענים קהילתיים
- כתיבת מכתב לאישי ציבור
- עזרה בגיוס משאבים
- פעילות התנדבותית
- השתתפות בהפגנה ובבחירות
- גיוס חברים לפעילות מחאתית

(מוניקדם-גבעון ובלויט-כהן 2012)

תהליכי גיבוש של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים - המלצות

1. בחינת התאמתם של הורים המשתתפים בקבוצת תמיכה/נושאת-ייעודית לעבוד כהורים פעילים. הניסיון מלמד כי הקמת קבוצת תמיכה והעצמה להורים מאפשרת מעבר מוצלח יותר לעבודתם כהורים פעילים.
2. גיוס הורים בכמה דרכים:
 - על ידי אנשי מקצוע מתחומים רלוונטיים, כגון: רווחה, חינוך, בריאות
 - פרסום במדיה הכתובה והתקשורתית המקומית
 - מתוך קבוצות תמיכה, אירועי פתיחה, סדנאות ופעולות חברתיות אחרות שנעשו לקהילת המשפחות.
3. קיום ריאיון אישי לכלל ההורים המועמדים לבחינת התאמתם לקבוצת המנהיגות לפי כמה קריטריונים:
 - הקפדה שבקבוצה יהיו הורים לילדים עם מגוון מוגבלויות
 - הבעת הסכמה מצד ההורים ורצון לפעול ולקדם את מטרותיהם ואת מטרות האחר
 - זיהוי החוזקות והכוחות שההורים יביאו אתם אל התהליך ברמה האישית והמקצועית
 - נכונות, פניות ומחויבות של ההורים להיות פעילים לאורך זמן או לחלופין לבצע פעולות ממוקדות.
4. בנייה ויישום של קורס פעילים (עד 20 הורים) להקניית כלים ומיומנויות לפעול לשינוי חברתי מתוך גיבוש והעצמה אישית וקבוצתית. במהלך הקורס יישמו את החומר הנלמד באמצעות חלוקה לוועדות או לצוותי משימה. לשם בחירת הנושאים לפעולה תיבדק יכולת ההיתכנות - מידת הסיכוי להצלחה במשימה וביחס לציר הזמן (טווח קצר או ארוך). הניסיון מלמד כי בשנה הראשונה עבודה על שניים-שלושה פרויקטים בעלי סיכויי הצלחה גבוהים (שני פרויקטים קצרי טווח ופרויקט אחד ארוך טווח) משמרת את עבודת הפעילים. במהלך הקורס ולאחריו מנהל השירות המשלים למשפחות ילווה וינחה את עבודתה של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים. במפגש הסיום יוצגו המטרות והמשימות שנקבעו להמשך הפעילות הקהילתית של הקבוצה. בסיום הקורס רצוי לחלק תעודות להורים בנוכחות נציגות עירונית וארצית.
5. חלוקת הפעילים לוועדות לפי תחומי פעולה, שיכללו 3-5 פעילים עם נציגי שירותים וארגונים מקומיים רלוונטיים לנושא (ביטוח לאומי, מחלקת חינוך, הנדסה, ש"ל - שירות יעוץ לאזרח, המתנ"ס, 360° - התכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון, מרכז לגיל הרך, שירותי בריאות) ולשני מסלולי פעילות כדלהלן:

לוח 3: שני מסלולי פעילות של ועדות ההורים

מסלול הוועדה	ועדה לקידום מענים עירוניים	ועדה לניהול שוטף של השירות המשלים למשפחות
מטרה	מציאת פתרונות לסוגיות מקומיות הנוגעות לקהילת המשפחות או לכלל האנשים עם מוגבלות בקהילה כדי לקדם ולשפר את איכות חייהם	מתן שירות ההולם באופן המיטבי את צורכי המשפחות
דוגמאות לפעולות	הנגשת שירותים עירוניים, שדרוג מערך ההסעות, פיתוח שירותי פנאי	קיום הרצאות, ירידים, הפצת עלוני מידע

נוסף על פעילות ההורים בוועדות יתקיימו פגישות של כל קבוצת ההורים הפעילים אחת לחודש לערך (מומלץ בימים ובשעות קבועים) עם מנהל השירות המשלים למשפחות, האחראי כאמור ללוותה ולהנחותה ברציפות. מטרת הפגישות היא חיזוק הקשר הקבוצתי, סיוע בחשיבה משותפת, התעדכנות במתרחש בוועדות השונות, העשייה הכללית והמשך מתן הנחייה וכלים לפעילות. כדי לייעל את תהליכי העבודה הקבוצתיים כדאי שמנהל השירות יקיים גם שיחות אישיות עם כל הורה פעיל לפחות פעם בשנה לתיאום ציפיות, להגדרה משותפת של כללי ההשתתפות ולרענון נושאים שונים בהתאם לצורך.

יש לחזור על תהליך ההכשרה מעת לעת ולפי הצורך, בהצטרפות הורים חדשים למעגל הפעילות ובעת תחלופה, במקביל יש להמשיך ולהעשיר את הידע, הכלים והמימוניות של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים דרך קבע באמצעות קורסים, הרצאות, סדנאות ובכל דרך נוספת שתהיה רלוונטית בעבורם.

מן השדה - אתגרים

- גבולות, אחריות וסמכות של ההורים הפעילים אל מול מנהל השירות המשלים למשפחות
- שיתוף, שותפות או השתתפות? מציאת הנקודה הטובה ביותר בסולם דרגות השיתוף לכל סיטואציה - עד כמה ההורים שותפים לניהול הפעילות בשירות המשלים? האם רק מייעצים? האם זה כולל קבלת החלטות? מה בין זה לבין הניהול המקצועי של מנהל השירות?
- כיצד מתמודדים עם קונפליקטים אפשריים בין עמדותיו של מנהל השירות והצרכים שאותם הוא מייצג (לרבות המחלקה) לבין רצונות, עמדות וצורכי ההורים והמשפחות?
- כיצד מדברים נכון עם אנשי מפתח? כיצד מעבירים מסר בדרך חיובית גם כאשר יש תחושות לא פשוטות שהרשות איננה עונה על הצרכים.

להרחבה ר' נספח 15, 16.

4.4 פעילות פנאי והפגה

רציונל

משפחות רבות ממעטות לצאת לבילוי מחוץ לכותלי הבית מסיבות מגוונות, ביניהן עומס טיפולי, יחס הסביבה, אי-נעימות או מכיוון שפעילויות כלליות רבות אינן מונגשות לילדים עם מוגבלות. השירות המשלים למשפחות נותן מענה לחוסר זה ומקיים אירועי פנאי והפגה סביב חגים, חופשת הקיץ, יום המשפחה ועוד. עבור משפחות רבות לעתים האירועים הללו הם הפעם הראשונה שבה הן יוצאות לבילוי משותף.

מרכיב הפנאי וההפגה בפעילות השירות המשלים למשפחות הוא משמעותי ביותר, מכיוון שהוא מהווה הזדמנות טובה ליצירת תחושת שייכות וחזקת בעבור המשפחות בין לבין עצמן, לחוויה חיובית עם בני המשפחה, להיכרות עם משפחות נוספות, להעברת מידע, ליצירת קשרים חברתיים ולהיחשפות לאוכלוסייה שלמה הנמצאת באותו מצב בשלבים מתקדמים יותר. לאחר גיבושן של קבוצות המשפחות, הן מביעות רצון להשתתף בפעילויות כלל-עירוניות או קהילתיות, והשירות המשלים למשפחות פועל להנגשתן עבורן. בפעילות הפנאי באים לידי ביטוי יצירת השותפויות ואיגום המשאבים, ובכל יישוב נוצרים שיתופי פעולה ייחודיים.

הנחיות

1. השירות המשלים למשפחה יקדם שלושה-חמישה אירועי פנאי והפגה ייחודיים למשפחות סביב חגים, אירועי קיץ, יום המשפחה ועוד. יש להביא בחשבון את הרבגוניות וליצור פעילויות מותאמות לכלל המשפחות לילדים עם מוגבלות, לאחים ולהורים בהתייחסות לכלל המשפחות ולא רק להורים או הפעילים הרשומים.
2. יש לתכנן את הפעילות ולבנותה בהתבסס על קבוצות מיקוד של הורים ו/או פעילים, משובים מסודרים, שיחות אישיות ועוד. כל זאת כדי לייצר התאמה מיטבית לצורכי ההורים ולמאפייניהם.
3. לצד פעילות של השירות המשלים למשפחות, יש לדאוג שפעילויות יישוביות לכלל האוכלוסייה יונגשו עבור הילדים עם המוגבלות ובני משפחותיהם.
4. מומלץ לעבוד בשותפות עם הגורמים העירוניים האחראים לכך. יצירת שיתופי פעולה עם גורמים נוספים סביב אירועי הפנאי יכולה ליצור קרקע פורייה להסברה ולשינוי עמדות (עבודה עם בני נוער, קשישים, מתנ"סים).
5. אם קיימים ביישוב משאבים נוספים, כגון מבנים, כוח אדם וציוד, מומלץ לפתח שירותי פנאי והפגה קבועים המותאמים לאוכלוסייה זו, דוגמת משחקיה.
6. יש לפרסם את הפעילויות בעיתונות הכתובה, בעלון מידע (ניוזלטר) שיופץ בדואר האלקטרוני ובמידעון - לפני פעילויות ודיווח לאחריהן. רצוי לפרסמן שלושה חודשים מראש ושוב סמוך לאירוע.



מפתחות להצלחה

תחומים שמומלץ להתמקד בהם בשנת הפעילות הראשונה:
קיום פעילויות פנאי והפגה חד-פעמיות לכל המשפחה לצורך גיוס - שיווק הנחשב חיובי

- התאמת הפעילויות הראשונות למאפייני המשפחות שאותן רוצים לגייס, למקום ולשעות פעילות הקיימות ממילא במסגרות אחרות. (למשל פעילות במעון מיד עם סיום הפעילות שם) ולמגזרים שונים (למשל אוכל מהדרין לגיוס ציבור חרדי).
- הקשבה למגמות עכשוויות, כגון: השתלבות ילדים במסגרות חינוכיות כלליות
- שיתוף פעולה ולמידה ממנהלים עמיתים
- הסתייעות בהורים כשגרירים לגיוס הורים והנעתם להשתתפות. בפרט כדאי לעודד את קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים לראות בכך חלק שוטף מפעילותם הקהילתית/עשייתם הציבורית.

מן השדה - אתגרים

- אתגר למצוא פעילות משותפת שתתאים למגוון אוכלוסיות, לצרכים שונים ולמשפחות שונות.

4.5 התנדבות

רציונל

השירות המשלים למשפחות נוגע בתחומי עשייה מגוונים בחיי משפחות לילדים עם מוגבלות ומציף מכלול רחב של צרכים שונים שלא ניתן להם מענה עד כה. עיבוי כוח האדם במתנדבים מסייע לשירות לתת מענים נוספים למשפחות, מאפשר לאנשים עם כישורים נוספים ויכולות אחרות להצטרף לצוות ובכך להעשירו, ותורם לשינוי עמדות של המתנדבים ולחיבור בין המרכז לקהילה כולה.

שיתוף מתנדבים בעשייה הקהילתית הוא נדבך משמעותי בפעילות המחלקות לשירותים חברתיים. ברשויות רבות יש רכז התנדבות יישובי שתפקידו לשלב מתנדבים בשירותי המחלקה בפרט ובשירותי הרשות בכלל. רכז המתנדבים בשירות המשלים למשפחות יעבוד בשיתוף פעולה מלא עם הרכז היישובי ויקבל ממנו הדרכה, ליווי וסיוע בתחום ההתנדבות.

תהליך העבודה

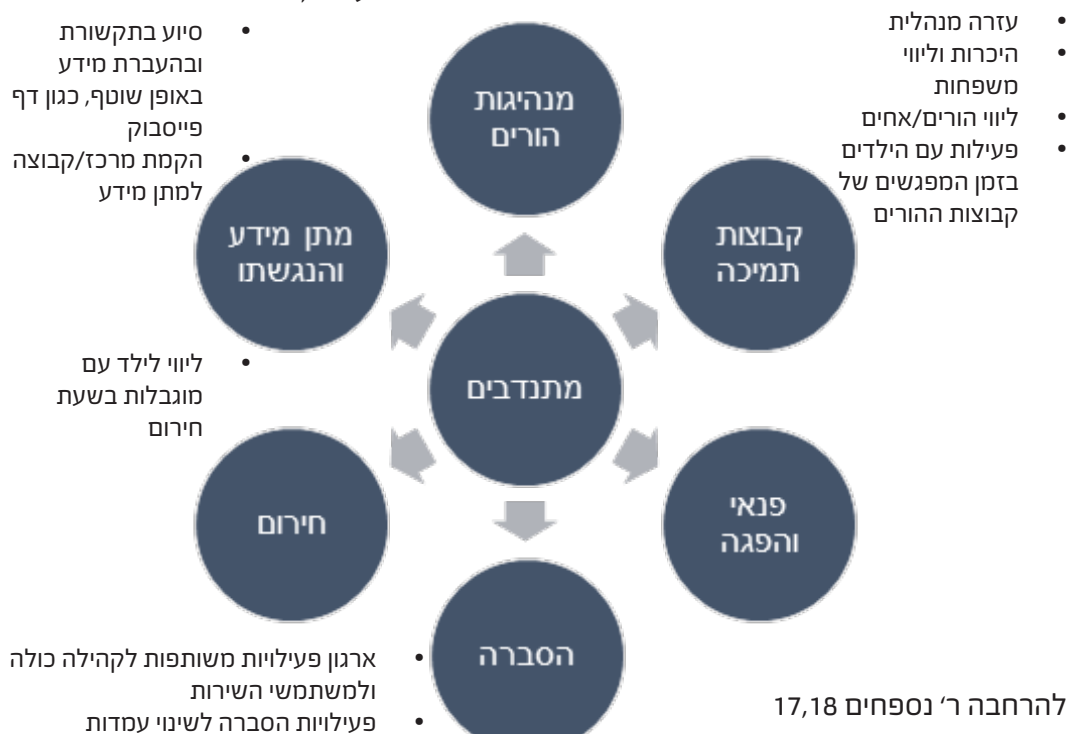
חשוב להקצות משאבים מתאימים לניהול ההתנדבות והמתנדבים, כדי שייתנו מענה הולם לשירות המשלים ויהיו שבעי רצון מהתנדבותם וימשיכו לאורך זמן. לפיכך, במודל הפעלה בינוני וגדול של השירות המשלים מקצים שעות לצורך העיסוק בנושא. ניהול ההתנדבות ייעשה על ידי הרכז ויכלול את התפקידים הבאים:

1. מיפוי ובדיקה של צורכי השירות המשלים למשפחות וקהל היעד שלו על פי חלוקה לנושאים - מידע, חונכים, עזרה מעשית ועוד
 2. בניית תכנית עבודה על סמך המיפוי
 3. בניית פרופיל מתנדב למשימות השונות בשירות
 4. גיוס מתנדבים בהתאם למשימות השונות
 5. תכנון וביצוע של הכשרה למתנדבים
 6. ליווי המתנדבים באופן שוטף
 7. עריכת שיחות משוב
 8. קיום אירועי שיא ואירועי פרידה
 9. קיום פעילויות הוקרה והכרה
- פירוט על תהליכי העבודה ניתן למצוא בחוברת המלווה "ניהול מתנדבים - בשירות המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלות - מרכז למשפחה".

תפקידי ההתנדבות

תפקידי ההתנדבות בשירות המשלים ייקבעו על ידי הצוות לאחר מיפוי מעמיק שיכלול את זיהוי צורכי השירות והמשפחות.

תרשים 5: דוגמאות לתכניות אפשריות סביב תחומי הפעילות, בשגרה ובחירום



להרחבה ר' נספחים 17,18

מתנדבים בשעת חירום

בהתאם למיפוי שנעשה יש לבנות הגדרות תפקידים אופציונליות למתנדבים בשעת חירום: חונך לילד עם המוגבלות, חונך לאחים, מפעיל קו מידע, עוזר באיסוף צרכים ממשפחות וכדומה.

לברר עם המתנדבים מי מהם יכול להיות זמין לשעת חירום ולאילו תפקידים.

לערוך הכשרה אחת לשנה, על משמעות התנדבות בחירום ולתפקידים הספציפיים שכל מתנדב מיועד לה.

4.6 מערך הסברה ושינוי עמדות

רציונל

מחקרים מראים כי איכות חייו של אדם עם מוגבלות מושפעת במידה רבה ממידת הכללתו בחברה, וכי גם החברה תהיה חזקה וטובה יותר אם תדע להכליל בתוכה את מגוון האוכלוסיות, בכללן אנשים עם מוגבלות. אף על פי כן, אנו נפגשים במציאות בהדרה של אוכלוסייה זו.

השירות המשלים למשפחות פועל לקידום תחום ההסברה ולשינוי עמדות כלפי ילדים עם מוגבלות ומשפחותיהם בקרב אנשי מקצוע והקהילה הרחבה במטרה לקדם, לסייע ולאפשר התאמה טובה של המענים לצורכיהם בשיפור תחושת השייכות והמעורבות הקהילתית שלהם.

המלצות לפעולות הסברה, להעלאת מודעות ולשינוי עמדות:

1. מפגשי הסברה עם נותני שירותים שונים ברשות המקומית הרלוונטיים לצורכי המשפחות (כגון: אחראי הסעות במחלקת החינוך, מחלקת שיקום במוסד לביטוח לאומי, מתנ"ס, אנשי דת). במפגשים אלו יסבירו ההורים על התמודדות המשפחות עם גידול הילד עם המוגבלות, תוך הדגשת ההזדמנויות והקשיים שבמצב, ויעודדו שיח על שיתוף פעולה אפשרי שתוצאותיו יהיו הלימה טובה יותר בין השירות הניתן לבין צורכי המשפחות.

2. הסברה במסגרות מערכת החינוך היישובית - קידום מפגשים עם תלמידים מבתי הספר היסודיים, על-יסודיים, בני נוער מתנועות הנוער וכיוצא בזה. במפגשים אלו יציגו ההורים הפעילים ובני המשפחה את ההתמודדות עם גידול ילד עם מוגבלות, כולל הצגת הילד ותוך כדי סיפור "הסיפור האישי". מפגשים אלו עשויים ליצור קירוב לבבות ושינוי עמדות בקרב התלמידים ובני הנוער. נוסף על כך, המפגשים עשויים להיות מלווים בהתנסות חווייתית, כגון: הרצאות, הצגות וסדנאות של התנסות במוגבלות שונות. ביישובים שבהם פועלת התכנית "קהילה נגישה" מומלץ לחבר בין הפעילים מהתכנית ומהשירות המשלים למשפחות ולקדם מפגשי הסברה משותפים. באופן דומה ניתן ליזום מפגשים כאלה עם קהלי יעד נוספים רלוונטיים ברשות.

3. קידום פעולות הסברה והעלאת מודעות בקרב הקהילה באמצעות הפצת חומרי הפרסום של השירות המשלים למשפחות במפגשי ההסברה ובאירועים קהילתיים ביישוב. כמו כן, מומלץ להציג את התוצרים של הסדנאות והקבוצות המופעלות בשירות לציבור הרחב, למשל: תערוכה של תוצרי קבוצת פוטו-תרפיה במתנ"ס, הקרנת התוצר של קבוצת וידאו-תרפיה

במקום מרכזי, הזמנת המקהלה המשותפת לאחים וילדים עם מוגבלות להופיע באירועים קהילתיים וכדומה. כדי לקדם תוצרים כאלה אפשר להסתייע באנשי מקצוע מתחומי האמנות השונים (בשכר או בהתנדבות).

שימו לב



בפעילויות ההסברה המתוארות לעיל חשוב שבתיאום ציפיות מקדים יבינו ההורים הפעילים כי הם חלק מהייצוג של השירות המשלים למשפחות, גם כאשר הם מביאים לידי ביטוי את סיפורם האישי ואת השתתפותם ואת פעילותם במסגרת שירותים וארגונים נוספים ביישוב, וזאת כדי להימנע מניגוד עניינים.

4.7 השתלבות במערך החירום היישובי

רציונל

משפחות לילדים עם מוגבלות מתמודדות לעיתים קרובות עם אתגרים שונים במהלך גידול ילדיהן, הבאים לידי ביטוי ביתר עוצמה בעתות משבר וחירום: מסגרות היום אינן פעילות או פעילות בחלקן, מערך ההסעות לבתי ספר האזוריים נפגע (או מתבטל) וההורים נאלצים שלא לעבוד ולהישאר עם ילדיהם. ההורים מתמודדים עם בהלה ופחד של ילדים המתקשים לתקשר ולהבין את המצב וגם להתנייד במרחבים מוגנים. מציאות משברית זו עלולה ליצור אצל ההורים תשישות פיזית, מנטלית ונפשית עקב טיפול "ללא הפוגה", לבד, בצורכיהם הפיזיים, רגשיים וחברתיים של ילדיהם. באירועי משבר וחירום קודמים, נשמעה זעקתם של ההורים לסיוע בהקלה בימים קשים אלה. מכאן, קיומה של רשת חברתית אפקטיבית סביב המשפחות המחוברת למערך השירותים העירוני, הכרחי לחיזוק חוסן. בד בבד, גורמי החירום ברמה המקומית והארצית רואים חשיבות ממעלה ראשונה למתן פתרונות לאוכלוסיות מיוחדות בזמנים אלו.

שירותי הביטחון והחירום ברשות המקומית אחראים להפעלת מערך החירום היישובי, הכולל הכנת כל היחידות הרשותיות. תפקידיהם בשגרה ובחירום הם מתן מענה לתושבים וניהול ההתמודדות עם המצב (שגרת חירום) ועם תהליכי השיקום.

המחלקה לשירותים חברתיים אחראית בזמנים אלו למתן מכלול המענים לאוכלוסייה ביישוב ובפרט לאנשים עם מוגבלות ומשפחותיהם. השירות המשלים למשפחות ישתלב במערך החירום יישובי שיפעל בשלבים השונים וישמור על עקרונות עבודה המוצגים להלן.

שלב ההיערכות והמוכנות

כל הפעולות בשלב זה מתבצעות בזמני שגרה ומהוות את התשתית הארגונית לפעולה בזמני משבר וחירום, ומומלץ כי ייעשו בשיתוף קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים:

- היכרות עם מערך החירום היישובי ככלל, ובפרט יצירת קשר והיכרות קרובה עם איש המקצוע הנושא בתפקיד ההיערכות לחירום במחלקה לשירותים חברתיים (לדוגמה סגן מנהל האגף, רכז חוסן).
- אפיון צורכי המשפחות לזמני חירום ומשבר בהיבט המשפחתי-אינדיבידואלי כבר בשלב הגיוס וההיכרות (עד כמה שניתן) ובהיבט הקהילתי המשותף להן.

- בדיקה ברשומות הקיימות במחלקה לשירותים חברתיים של אוכלוסיות הדורשות תשומת לב מיוחדת בזמני משבר וחירום (אוכלוסיית תל"מ), משפחות בעלות כרטיס חבר בשירות המשלים למשפחות והצלבה של המידע.
- קידום פעולות של הסברה ומתן מידע באמצעות הרצאות, סדנאות ופעולות נוספות בנושא הערכות ומוכנות אוכלוסיות מיוחדות למצבי משבר וחירום. הפעילות יכולה להיעשות בשיתוף עם גורמי החירום ברשות ופיקוד העורף.
- יצירת שיח עם מתנדבי המרכז על התנדבות בחירום, כולל הכנת רשימת תפקידים ספציפיים למתנדבים (שהוכנה על בסיס אפיון צורכי המשפחות בזמנים אלו) וקיום פעולות הכנה והכשרה לכך בשגרה.

שלב ההתמודדות עם מצב המשבר והחירום

- פעולות אלו מתבצעות בעת ההתרחשות של מצב החירום וההתמודדות עמו: "תיווך" בין המשפחות והצרכים שהן מציפות, המוכרות ושאינן מוכרות למחלקה ולמקבלי ההחלטות ברשות המקומית, כדי לקדם פתרונות ומענים מיטביים בעבורן.
- השתלבות בפעולות שהמחלקה מקדמת בעבור אוכלוסייה זו, למשל הוצאת משפחות לנופשוניים ולימי הפגה.
- שילוב מתנדבים של השירות המשלים על פי המענים הניתנים למשפחות מהרשות בשעת חירום.

שלב השיקום שלאחר מצב המשבר והחירום

שלב זה מכוון לכל הפעולות שיש לקדם במטרה לסייע לתהליכי השיקום של המשפחות בקהילתן לאחר ההתמודדות עם מצב המשבר והחירום. באופן דומה לשלבים קודמים, גם כאן המיקוד יהיה בתיווך צורכי המשפחות למקבלי ההחלטות היישוביים ופעולות לקידום מענים מיטביים בעבורן.



מפתחות להצלחה:

- היכרות עם אנשי מפתח עירוניים מתחומי ביטחון, חירום, רווחה, מידע, התנדבות, אחזקה, הקשורים לתחום החירום.
- בניית תיק חירום ממוחשב או ידני על פי נוהלי הרשות.
- בשעת חירום משפחות זקוקות למידע, לסייע בהתנהלות היומיומית, לתמיכה, לפעילות הפגה ופנאי וכדומה.
- כדאי לסווג את מידת הנזקקות: ללא תמיכה; תמיכה מוגבלת; אין צורך בתמיכה; עדכון אחת לשנה.
- מומלץ לחבר את הנתונים למערכות טכנולוגיות הקיימות ברשות כגון GIS.
- לשם תקשורת בין המשפחות לשירות המשלים בעת חירום יש להיעזר בערוצי התקשורת הקיימים (פייסבוק, ווטסאפ, איגרת מידע, אתר הרשות המקומית).
- יש ליצור ערכות להורים המכילים טיפים להתמודדות בחירום, משחקים, דרכי התקשורת לשירות בעת חירום וכו'.

רשימת מקורות

- גלאור, ש' (2013). מדד ההכללה של ערים בישראל כלפי אנשים עם מוגבלות שכלית. תל אביב: אק"ם.
- ורנר, ש' (2013). עמדות הציבור כלפי אנשים עם מוגבלות שכלית. ירושלים: האוניברסיטה העברית בירושלים.
- כהן, ב', ובוכינדר, א' (2005). מן הכוח אל הפועל. רמת אביב: רמות, אוניברסיטת תל-אביב.
- לאור, ג', בליט-כהן, ע', וכהן, א' (2014). הטמעת הגישה הקהילתית במחלקות לשירותים חברתיים במסגרת תכנית הרפורמה: תדריך ליועץ/ת. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - תחום הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים, השירות לעבודה קהילתית ושיקום שכונות.
- מוניקנדס-גבעון, י', ובליט-כהן, ע' (2012). מניעים, תפיסת מדיניות חברתית ומאפייני פעילות של פעילים קהילתיים. חברה ורווחה, לב (4), 513-534.
- סדן, א' (עורכת) (1987). קובץ תדריכים בעבודה קהילתית. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, היחידה לפיתוח תורה ועזרי הדרכה, השירות לעבודה קהילתית.
- סדן, א' (2009). עבודה קהילתית: שיטות לשינוי חברתי. תל אביב, אדום: הקיבוץ המאוחד.
- פינדלר, ל' (2011). "צמיחה מאחורי הקלעים: הורים, אחאים וסבים וסבתות לילדים עם נכות". בתוך: מ' חובב וב' הוזמי (עורכים), משילוב להשתלבות - אתגרים וצמיחה במעגל החיים (עמ' 227-258). תל אביב: רותם.
- צוות פיתוח ידע והכשרות, "נושמים לרווחה" (2015). תדריך למיפוי שירותים בקהילה: תכנית >נושמים לרווחה. מדינת ישראל: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים חברתיים ואישיים: השירות לרווחת הפרט והמשפחה; ג'וינט ישראל; קרן רש"י.
- קליין-יעקבי, א' (2010). תחושת הצמיחה האישית והאושר הסובייקטיבי של אימהות לנוכח נכויות התפתחותיות שונות של ילדן - תרומתן של התקשרות, תמיכה חברתית ותחושות אשמה. חיבור לשם קבלת תואר שני בעבודה סוציאלית. רמת גן: אוניברסיטת בר-אילן.
- שגיב, נ', מילשטיין, א', ובן, א' (2011). מיפוי מרכזים למשפחות לילדים עם צרכים מיוחדים. ירושלים: מאיר-ג'וינט-מכון ברוקדייל.
- Chamberlin, J. (1997). "A working definition of empowerment". *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20, 1-8.
- Findler, L., & Vardy, A. (2009). Psychological growth among siblings of children with and without intellectual disabilities. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities*, 47: 1-12.

נספח 1: ביצוע הפעולות הנדרשות לקבלת סמל מסגרת ותקציב ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

הנחיות לפתיחת סמל מסגרת - שירות משלים למשפחות לילדים עם מוגבלות

1. על הרשות לפנות בכתב לשלושת מפקחי האגפים לטיפול באנשים עם מוגבלות במחוז בבקשה לפתיחת שירות משלים למשפחות לילדים עם מוגבלות. לבקשה זו יצורפו:
 - מכתב ממנהל המחלקה לשירותים חברתיים ברשות שבו הוא מבקש להקים שירות משלים למשפחות.
 - התחייבות הרשות להקצות חדר למנהל השירות במבנה שאינו במתחם המחלקה לשירותים חברתיים וכן חדרים ואולמות לפעילויות קבוצתיות וקהילתיות.
 - נתונים על היקף האוכלוסייה ביישוב ומיפוי המאפיינים של משפחות לילדים עם מוגבלות ברשות (המיפוי יתייחס למשפחות לילדים, לבני נוער ולצעירים עד גיל 25 בלבד).
 - מכתב המסביר את אופן העסקתו של כוח האדם בשירות המשלים למשפחות בהתאם להסכם בין ההסתדרות למדינה ולשלטון המקומי בנושא העסקת עובדים סוציאליים בעמותות.
2. לאחר קבלת החומר מהרשות המקומית, המפקחים המחוזיים מאגפי המוגבלות יגבשו את המלצתם לפתיחת שירות משלים למשפחות ברשות יחד עם המפקח המחוזי משירות עבודה קהילתית.
3. המלצת הפיקוח במחוז בצירוף כל החומרים מהרשות יועברו לוועדת הביצוע הארצית של התכנית.
4. ועדת הביצוע הארצית תבחן את הבקשה לפתיחת מסגרת, ואם תקבל החלטה חיובית היא תקבע גם את מודל ההפעלה הרלוונטי (שירות קטן/בינוני/גדול) ותבחר את המפקח המחוזי המוביל לשירות שאושר.
5. ההחלטה של ועדת הביצוע הארצית תימסר לפיקוח המחוזי, והוא יעבירה לרשות.
6. עם קבלת האישור הרשות המקומית תמלא טופס פתיחת מסגרת על פי המודל שאושר ותצמיד את סמלי התעריף של שלושת האגפים.

הנחיות למילוי טופס מסגרות

סוג פעולה: הוספה

שם מסגרת: שירות משלים למשפחה. שם היישוב: _____

יחידה אחראית: _____

שירותים למפגר (02) - כל המרכזים במחוז צפון ומרכז

שיקום נכים (07) - כל המרכזים במחוז ירושלים והדרום

אוכלוסיית יעד:

שירותים למפגר (02)

נכים פיזיים (12) + אוכלוסייה גבולית (14) + חרשים (03)

סוג מסגרת: לכתוב 62 - מעטפת

סיווג משני: ללא סיווג משני

שם המפקח המוביל (בהתאם להחלטת וועדת הביצוע הארצית)

תפוסה מרבית 40/50/60 בהתאם למודל שאושר על ידי הפיקוח הארצי.

מודלים של שירות משלים למשפחות נכון ל-2017

שירות משלים למשפחות לילדים עם מוגבלות	סה"כ תשלום לשירות (בש"ח)	חלוקה בין-אגפית של טופסי ההשמה סמלי תעריף בחלוקה בין-אגפית
		אגף שיקום 5951 אגף מ.ש.ה 5952 שירות אוטיזם 5953
מודל לשירות קטן	184,320 ₪ לשנת פעילות (ברוטו, כולל השתתפות רשות)	מ.ש.ה 13 שיקום 13 אוטיזם 14
מודל לשירות בינוני	230,400 ₪ לשנת פעילות (ברוטו, כולל השתתפות רשות)	מ.ש.ה 17 שיקום 17 אוטיזם 16
מודל לשירות גדול	276,480 ₪ לשנת פעילות (ברוטו, כולל השתתפות רשות)	מ.ש.ה 20 שיקום 20 אוטיזם 20

כתובת

יש לכתוב בכתובת המסגרת את הכתובת המדויקת שבה פועל השירות המשלים למשפחות (כתובת משרדו של מנהל השירות). במען למכתבים יש לכתוב את כתובת המחלקה לשירותים חברתיים, כולל דואר אלקטרוני של מנהל/ת המחלקה.

הערות כלליות:

יש לרשום בטופס שתי יחידות נוספות בהתאמה. כלומר, אם היחידה האחראית היא פיגור, יש להוסיף שיקום ואוטיסטים. אם היחידה האחראית היא שיקום חש להוסיף פיגור ואוטיסטים.

- סטטוס מסגרת: יש למלא תאריך פתיחת מסגרת
- סמלי תעריף: יש לכתוב את התעריפים כפי שנקבעו לכל אגף

5951 (01) שיקום - 5952 (02) מ.ש.ה - 5953 (14) אוטיזם

חתימות: מנהל המחלקה, גזבר, מפקח מחוזי (של המפקח המוביל) ושלושת המפקחים

נספח 2: כרטיס חבר - היכרות עם המשפחה

מהן ציפיותיך מהשירות המשלים למשפחות?

מהם הצרכים שלך ושל משפחתך?

באילו מפעילויות השירות המשלים היית מעוניין להשתתף?

באילו תחומים היית מוכן להתנדב במרכז?

האם יש לך קשר עם משפחות נוספות מהמרכז? אם כן, אנא פרט:

הערות:

יש לצרף נספח זה לטבלת האקסל של ניהול המרכז למשפחה.

נספח 3: דוגמה לפרוטוקול של ועדת ביצוע / ועדת היגוי

תאריך:

נוכחים:

עיקרי הדברים:

החלטות:

טבלת משימות הכוללת סטטוס ואחריות (דוגמה בנספח הבא)

סטטוס	ל"ז	באחריות	משימות	
			שמות מוזמנים	אירוע פתיחה
			עיצוב הזמנה	
			בחירת מקום	

נספח 4: דוגמה למשימות ראשוניות בתהליך פיתוח השירות המשלים

	תיאור המשימות	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני
1	הכנת סקר צרכים עד 15.1	←					
2	ביצוע הסקר עד 15.2	←					
3	ניתוח הממצאים עד 25.2		←				
4	בחירת תכנית מועדפת עד 25.3						
5	תכנון המפגשים עד 25.3		←				
6	שיווק הקבוצה עד 5.4						
7	ראיונות עם המועמדים לקידום עד 20.4			←			
8	קביעת תאריכי המפגשים עד 22.4			←			
9	ביצוע המפגשים בין ה-25.4 ל-1.6				←		
10	סיכום והערכה עד 9.6					←	

נספח 5: דוגמה למיפוי ראשוני של תכנית עבודה שנתית

הפעילות	שותפים/משתתפים	ל"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
בניית תשתית יישובית של מרכז משפחה				
פגישות היכרות עם השותפים ברשות המקומית	מנהל/ת אגף הרווחה, מנהל מחלקת מוגבלות, מנהל יחידת ההתנדבות, עו"ס במחלקה, מחלקות בעירייה רלוונטיות (חינוך, דוברות, נגישות וכו'). מפקח התנדבות, מפקח מוביל, מנהל בריאות (טיפות חלב, יחידה להתפתחות הילד וכו') ביטוח לאומי, עמותות וארגונים. ארצי למרכז משפחה			
בחירת מבנה שימש "מרכז משפחה" ואמצעים נדרשים	רשות מקומית			חשוב שהמבנה יהיה מונגש, מרכזי וקרוב לתחבורה ציבורית
מיפוי עירוני: שמות של משפחות שיצרכו את שירותי המרכז למשפחות מיפוי לפי סוגי נכויות ושיוך אגפי מוגבלות שכלית - אגף מ.ש.ה. מוגבלות תקשורתית - שירות לאוטיזם מוגבלות חושית - אגף השיקום מוגבלות פיזית - אגף השיקום ליקויי למידה מורכבים עם הנמכה קוגניטיבית- אגף השיקום תסמונות שונות, אילפסיה, אגף השיקום יש למפות גם ילדים משולבים פרטני/ קבוצתי הנמצאים בבתי ספר רגילים/ חינוך מיוחד מיפוי ארגונים/עמותות לצרכים מיוחדים הנמצאים בעיר, כולל ביטוח לאומי מיפוי של שירותים הקיימים בעיר עבור ילדים עם אוכלוסיות מוגבלות ומשפחותיהם	אגף הרווחה, אגף החינוך/ רכזת ועדות השמה, מתי"א שפ"ח, מרכזים לגיל הרך, טיפול חלב, מסגרות חינוך בעיר			

הפעילות	שותפים/משתתפים	לו"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
בחירת ועדת ביצוע של המרכז למשפחות	הורים פעילים לילדים עם צרכים מיוחדים, מנהל השירותים המשלים, נציג הרווחה, נציג החינוך, נציג הבריאות, מפקח לעבודה קהילתית, מפקח להתנדבות, מוביל, מנהל ארצי של המרכזים			
בניית תכנית שנתית למרכז (נגזרת של התכנית הגנרית)	מנהל השירותים המשלים, מנהלת המרכזים ברמה ארצית, מפקח מוביל / קהילתי, מפקח לעבודה קהילתית			
כינוס ועדת היגוי עירונית פעמיים בשנה במטרה להציג ולאשר את תכנית העבודה השנתית	מנכ"ל/סמנכ"ל עירייה, מנהל השירותים המשלים וצוות המרכז, הורים פעילים, פעילים, מפקח מוביל/קהילתי, נציג מלשכת הרווחה המקומית, מחלקת החינוך, משרד הבריאות ועמותות אשלים, עמותות וגופים פעילים הפועלים בעיר			
ארגון מפגש עם עמותות משלימות / שותפות לצורך הצגת תכנית עבודה ובניית שיתופי פעולה ברמה מקומית, כולל שירותים עירוניים - קהילה נגישה	אק"ם, בקול, בית לורן, אנו"ש, אלו"ט, איל"ן, ניצ"ן, שמ"ע מיח"א וכו'. מנהל השירותים המשלים, ועדת ביצוע, מנהלת מרכזים ארצי, מפקח מוביל קהילתי			
הכנת חוברת "השירותים המשלים למשפחות" וספר טלפונים - הפקה, עדכון והפצה בין משפחות, עמותות, אנשי קשר עירוניים ושירותים	ועדת ביצוע, מנהל השירותים המשלים			
פגישה עם דובר השירותים המשלים - מרכז למשפחה לצורך פרסום שיווק ומיתוג "מרכז למשפחות"	ועדת ביצוע ומנהל השירותים המשלים והמנהלת הארצית למרכזים - הזמנת הדובר לוועדת הביצוע או לחילופין פגישה אישית דובר, מנהלת שירותים המשלים למשפחות, נציג רווחה/מנהלת מרכזים למשפחה			
אירוע פתיחה של השירותים המשלים למשפחות	וועדת ביצוע, מנהל השירותים המשלים, מפקח מוביל/קהילתי, מנהלת מרכזים ארצית			

הפעילות	שותפים/משתתפים	לו"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
פיתוח קבוצת מנהיגות הורית				
שיווק הפתיחה של קבוצת הורים פעילים דרך שותפים / אגף הרווחה גיוס הורים מנכיות שונות - חשוב שהקבוצה תהיה הטרוגנית ראיונות הנחיה והובלה של עבודה קהילתית	דוברות, אגף רווחה, עמותות וארגונים וועדת ביצוע			חשוב שעבודה קהילתית עירונית ומפקחת עבודה קהילתית מחוזית יהיו מעורבים בבניית התכנית ובהובלה
הכשרה של קבוצת מנהיגות	מנחים חיצוניים ומנהל השירות			נספח הצעה להכשרה
במהלך ההכשרה הקמת ועדות פעולה שיתלבו בהפעלת השירות (הפגה, מידע וזכויות, הסברה, קידום נושאים עירוניים)	מנהל השירות המשלים,			
תגמול הורים פעילים - יום כיף בסיום ההכשרה	הורים פעילים, מנהל השירות			
המשך פגישות עם קבוצת הפעילים באופן שוטף דרך ועדות פעולה נושאות (מידע וזכויות, הפגה, הסברה, חירום)	מנהל השירות המשלים, הורים פעילים			
חלוקה של קבוצת הפעילים לוועדות פעולה נושאות (מידע וזכויות, הפגה, הסברה, חירום). עבודה עמם על ידי בניית תכנית שנתית מותאמת				
קבוצות תמיכה למשפחה: הורים / זוגיות / אחאים סבים וקבוצות ייעודיות נושאות (גיל ההתבגרות, כניסה לכיתה א' התנהגות מאתגרת)				
קבוצת תמיכה להורים למתבגרים קבוצת תמיכה להורים לילדיהם לקראת גיל 21 קבוצת תמיכה להתלבטות לקראת יציאה למסגרת חוץ-ביתית	וועדת ביצוע - פעולה ומנהל השירות המשלים			

הפעילות	שותפים/משתתפים	לו"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
קבוצות תמיכה לאחים באמצעות פסיכודרמה, פוטותרפיה, תרפיה עם בע"ח ותרפיה באמנות קבוצת אחים 3-5 קבוצת אחים 5-8 קבוצת אחים 8-12 קבוצת אחים 13-15 קבוצת אחרים 15-18 (ושלא יהיה חוג בלבד)	ועדת ביצוע - פעולה ומנהל השירות			חשוב שהמנחה יהיה בעל אוריינטציה טיפולית וזאת בשל התכנים הקשורים לחוויה של אחאות מיוחדת
הורה להורה	ועדת ביצוע - פעולה, הורים, מנהל השירות המשלים			
מידע וזכויות (מידע בנוגע לשירותים עירוניים, מידע בנוגע לזכויות, הרצאות, קו מידע)				
בניית מודל התקשרות מוסדר עם ארגונים / עמותות / מוסדות לקבלת מידע בנושא מידע וזכויות ואיסוף המידע הקיים מתוך הבניית מודל ארצי מיטבי בנושא	מנהל השירות, ועדת ביצוע, מפקח, מוביל קהילתי, מנהל השירות המשלים			אתר המוסד לביטוח לאומי, מקום מיוחד, אקו"ם מידע וכו'
איסוף מידע הקיים בעיר מבחינת שירותים - פורמלי ובלתי-פורמלי	מנהל השירות, ועדת ביצוע - פעולה			
פתיחת דף פייסבוק או אתר לצורך עדכון מידע וזכויות באופן שוטף	מנהל השירות, ועדת ביצוע - פעולה			
ארגון הרצאות למשפחות בנושא זכויות ומידע בנושאים שונים, לדוגמה: - מיצוי זכויות - ועדות השמה - התנהגות מאתגרת (בית איזי שפירא) - חינוך למיניות - התמודדות וחוסן משפחתי - לקראת גיל 21 - אפוטרופסות	מנהל השירות, ועדת ביצוע - פעולה, מפקח מוביל, קהילתי, מנהל השירות המשלום			"בנק הרצאות" עם דרכי התקשרות (בהכנה)
הפעלת קו מידע פעמיים בשבוע המאפשר להורים לקבל תשובות - מתנדבים, הורים, מתנדבים ש"ל	מתנדבים, ועדת ביצוע, מנהל השירות			

הפעילות	שותפים/משתתפים	לו"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
קו טלפוני לסיוע משפטי	אוניברסיטאות, עמותות וארגונים			
הסברה ושינוי עמדות בקהילה				
בדיקת צורכי הסברה בוועדת ביצוע	ועדת ביצוע, מנהל השירות			
הסברה בבתי הספר	חינוך, רווחה, מנהל השירות			
הסברה ושינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע	חינוך, רווחה, מנהל השירות			
הסברה במוסדות ציבוריים - תרבות פנאי, מתנ"סים, תיאטראות, תנועת נוער	חינוך, רווחה, מנהל השירות			
פעולות לקידום השילוב של המשפחה ושל הילדים בשירותים הקיימים בקהילה	כל הגורמים העירוניים, פורמלי ובלתי-פורמלי, ועדת ביצוע, מנהל השירות			
פנאי והפגה למשפחות				
פעילות לקידום הפגה של כל בני המשפחה יחד:	כלל המשפחות יש להן ילדים עם צמי"ד			
- פעילות סביב חגים - הפנינג קיץ - ימי שיא וימי כיף				
פעילות הפגה ייחודיות להורים	ועדת ביצוע, מנהל השירות			
פעילות הפגה ייחודיות לאחים בחלוקה גילאית	ועדת ביצוע, מנהל השירות			
פעילות הפגה ייחודיות הורה-אח לילד עם צמי"ד	ועדת ביצוע, מנהל השירות			
משחקייה בדגש טיפולי, הפגתי והכוונתי להורים - כשירות לא לילדים אלא למשפחות, דוגמת צורך שמרטפות בזמן שההורים משתתפים בקבוצות	ועדת ביצוע, מנהל השירות			

הפעילות	שותפים/משתתפים	לו"ז	עלות: כללית: מסובסדת: מבוקשת:	הערות / סטטוס
בניית תכנית היערכות לחירום				
יצירת קשר עם אחראי ברשות המקומית על נושא ההיערכות בחירום. הרפרנט שאליו יהיה ניתן לפנות בשעת חירום	רווחה, מנהלת הביט-חון, רכז "חוסן", מנהל השירות, מפקח מוביל קהילתי			
מיפוי המשפחות הנמצאות בשירות על פי אזורים ועל פי סוג נכות והעברת השמות לאגף הרווחה, לוודא מול הרשות המקומית רק אם המשפחות מסכימות	רווחה, מנהל השירות, ועדת ביצוע			
הכנסת שמות המשפחה למערכת ה-GIS העירונית דרך אגף הרווחה	מחשוב, ועדת ביצוע, מנהל השירות			
תעדוף המשפחות שיצטרכו עזרה מיידית בשעת חירום (ללא תמיכה משפחתית)	מנהל השירות, מנהל השירות המשלים			
גיוס מתנדבים למשפחות בשעת שגרה וחירום דרך מערך ההתנדבות העירוני, דרך מודעה בעיתונים וכו'	רווחה - התנדבות, דוברות, מנהל השירות, ועדת ביצוע			
פעילות עירונית ייחודית לשירות המשלים למשפחות				

נספח 6: תכנית עבודה שנתית מתחדשת על פי תחומי פעילות

תחום	פעילות	מידע על הפעילות	לו"ז	עלות כללית	עלות מסובסדת	עלות מבוקשת	הערות
תשתית יישובית							
פיתוח מנהיגות							
קבוצות תמיכה							
מידע וזכויות							
הפגה							
היערכות לחירום							
ניהול מתנדבים							

נספח 7: מיפוי והערכה על סמך פעילויות ואוכלוסייה

פנאי והפגה	הרצאות	קבוצות תמיכה/סדנאות	אוכלוסייה
			אימהות
			אבות
	דוגמאות: הכנה לקראת יציאה מהבית מיניות הורות מיוחדת		הורים
			זוגיות
			הורה-ילד עם צמי"ד
			הורה-אח
		8-5 12-9 15-13 18-15	אח/ות - התייחסות לגילאים

פנאי והפגה	הרצאות	קבוצות תמיכה/סדנאות	אוכלוסייה
			אח-ילד עם צמי"ד
			סבתאות
			סבתא-הורה
			סבתא-נכד עם צמי"ד
			סבתא-אח

נספח 8: טופס הפקת אירוע

מס'	נושא	פרטים	הערות
1.	תאריך		
2.	מיקום	אשכול פיס / יד לבנים / כתובת: איש קשר: שם..... טלפון: פקס:	
3.	משתתפים		
	רשות מקומית	1 - ראש העיר 1 - מנכ"ל 4 - מנהל אגף רווחה - מנהל מחלקת נכויות (שיקום, משה, אוטיזם. מנהל יחידת עבודה קהילתית, מנהל ההתנדבות) 2 - מנהל אגף החינוך, מנהל פרט (צמי"ד) 1 - מנהל שפ"ח 1 - מנהל קהילה 1 - נציג בריאות עירוני 1 - לשכת הדוברות (לצורך תיעוד האירוע וצילום) 1 - חברי מועצת העיר	
	הורים פעילים		
	הורים רשומים, תושבי העיר		
	משרדי ממשלה + ג'וינט + ארגון מלווה X	6 - משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - מפקחים ארציים, מפקח מוביל, מפקח תחומים 2 - ג'וינט 1 - משרד הבריאות 1 - מנהלת ארצית למרכזי משפחה 1 - ארגון המלווה	
	ביטוח לאומי	1 - נציג המחוז ו/או צוות המטפל בנכויות	
	סה"כ - XXX		יש לוודא מספר משתתפים בפועל לצורך התארגנות גם בכיבוד (שלא נבזז כספי ציבור)
4.	אולמות	אולם מליאה צורת ישיבה X כיתות לעבודה	

מס'	נושא	פרטים	הערות
5.	כיבוד	כיבוד כולל שתייה חמה, מאפים וכו' (נא לציין מה כולל הכיבוד)	פירוט ספקים * כיבוד: כמות: שם ספק איש קשר טל: פרחים?: באחריות בדיקת המקום לסידור הכיבוד ביום מפות/מפיות/כלים/ שתייה
6.	עזרים	מחשב 1 X	מחשבים של:
		מפצל/כבל מאריך לברקו (חוסן)	אחריות של:
		ברקו 1 X	אחריות של:
		מיקרופון / רמקולים - במקום יש/אין הגברה	לבדיקה יום קודם
		דפי רישום - מספר עמדות:	מיקום עמדות: רשמות:
	צלם/תקשורת		
7.	חומר חלוקה	דפי הסבר על התכנית	* מודפס בדף צבעוני
8.	טופס הרשמה	תאריך אחרון לאישור השתתפות: מספר האנשים המוזמנים: X X מספר האנשים שאישרו השתתפות:	
9.	מברכים	ראש העיר - אישר: מנכ"ל - אישר: נציג משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים - אישר: נציג ג'וינט - אישר: נציג הורים - אישר:	בדיקת טלפונים נוספת ביום א'

מס'	נושא	פרטים	הערות
10.	מרצים	שם	טלפון
			אישור
			+
			+
			+
11.	סדר יום	שעות	נושא הרצאה
			התכנסות - כיבוד
			פתיחה וברכות מר ראש העיר מר מנכ"ל גב' / מר - מנהל/ת אגף הרווחה/משרד הרווחה העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים גב' / מר - ג'וינט נציג ההורים -
			סרטון תדמית על השירות המשלים למשפחות
			תכנית חווייתית-אמנותית
			סיכום
		מנהל/ת השירות המשלים למשפחות, _____	
12.	הנחייה ואחריות לאירוע		
	הערות כללי	עלות כללית	

נא לבדוק את הוראות הבטיחות. לעתים יהיה צורך באיש אבטחה, אמבולנס וכו'.

נספח 9: טופס דיווח על פעילות קבוצות (נא להעביר למפקח המוביל)

דיווח רבעוני לחודשים: _____ תאריך: _____

שם ממלא הטופס: _____ תפקידו: _____

הקבוצה	מנחה	מפגשים מתוכננים	הערות

נספח 10: טופס חודשי - מעקב על פעילות קבוצה
(יש למלא שלוש פעמים במהלך כל קבוצה)

תאריך: _____

הקבוצה	מספר משתתפים	נשירה/עזיבה	תוכני הקבוצה	סוגיות מיוחדות	תוצרים

נספח 11: אבני דרך בהקמת מרכז מידע ומיצוי זכויות

היום קיימים בארץ שלושה מודלים לנושא של הקמת שירות מידע ומיצוי זכויות:

1. ההורים מובילים את התהליכים ונותנים את המידע, ויש רכז המרכז את נושא מיצוי זכויות לצד מנהל השירות המשלים (אזור ירושלים).
2. איש מקצוע ייעודי מוביל את התהליך (דרום ומרכז). ההורים מחליטים האם לקחת חלק בכך או לא.
3. הרווחה הם מוסרי המידע העיקרי - אותם יש צורך לחזק ושירות משלים למשפחה תומך במידע, מלווה (צפון).

שלבים בהקמת תשתית למרכז מידע ומיצוי זכויות:

1. כוח אדם - רכז שיקדם, ילווה ויקים מרכז למיצוי זכויות לצד סטודנטים ומתנדבים.
2. בחינת הצורך של הקמת מרכז מידע כשירות יכול להיעשות בדרכים הבאות: פורום עירוני - הורים ואנשי מקצוע, צורך שעולה מההורים הפעילים, צורך שעולה בעקבות ההרצאות.
3. מיפויים:
 - בניית מאגר של אנשי מקצוע - רפרנטים מארגונים, עמותות ביטוח לאומי ומהרווחה, שלאחר מכן יהיה ניתן להיעזר בהם לשאלות בנושא מידע וזכויות.
 - מיפוי של שירותים עירוניים - מידע עירוני, דוגמת פנאי, חינוך, מעונות וכדומה.
 - הכרת השירותים העירוניים הנתנים מענה בתחום המידע - שי"ל, ידיד, עזר מציון, עמותות, מרכז עוצמה.
 - הכרת אתרי אינטרנט - "כל זכות", "קול הזכויות", מילב"ת, המוסד לביטוח לאומי, כל הבראות.
4. בניית קורס - יש כמה אפשרויות:
 - עמותות וארגונים המומחים לנושא.
 - בניית קורס מאנשי מקצוע שלאחר מכן יהיו רפרנטים וכן מפגשים עם נציגי השיקום של הרווחה. תוכני הקורס: מידע, דרכים למציאת מידע, ייעוץ פרטני שבועי, ייעוץ שנתי להורים פעילים. יש צורך לקיים ריענון שנתי, תגמול המתנדבים והכשרה מתמשכת.
5. גיוס מתנדבים - פרופיל מתנדב מתאים: הורים לילדים עם מוגבלות, מתנדבים שיש להם רקע בתחום של מידע או מוגבלות.
6. אופי פעילות המרכז: הכשרה של 20 מתנדבים הפועלים פעמיים בשבוע - שני הורים בכל משמרת שעתיים בוקר וערב, כל מתנדב, מתנדב כפעם בחודש. כל מתנדב אחראי על פנייה עד טיפולה.
7. דרכים ליצירת קשר ומתן מענה עם מרכז מידע: טלפון, פייסבוק, מיילים, הגעה פיזית. מרבית הפניות בטלפון.
8. אתגרים:
 - סיגול שיטת עבודה
 - מציאת אבחנה ברורה עקב הפנייה
 - מתח בין הרווחה - עו"ס פרטני למרכז למיצוי זכויות
 - מציאת התשובה הנכונה ובירור נכון

נספח 12 : שירותים המסייעים במיצוי זכויות ובמקורות מידע

- נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
- מטה מאבק הנכים בישראל
- בזכות
- כל-זכות
- קול הזכויות
- מקום מיוחד (ארגון קשר)
- קליניקות משפטיות של אוניברסיטאות בר-אילן, האוניברסיטה העברית בירושלים ואוניברסיטת תל-אביב
- אתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
- אתר המוסד לביטוח לאומי
- עמותות בעלות אתר מידע, כגון: אקים אלו"ט

נספח 13: דוגמה להכשרה למרכז למידע ולמיצוי זכויות - מודיעין עילית

נושא	מרצה
מיומנויות בתקשורת: הכלה, אמפתיה, ריאיון מוצלח, הקשבה יעילה	
ביטוח לאומי מזווית ראייה חיצונית: סוגי לקויות וגמלאות שונות	
ביטוח לאומי - זכויות, שירותים וגמלאות	נציגת המוסד לביטוח לאומי
מידע וזכויות: איסוף, סינון והנגשה של מידע, הגשת טפסים ופנייה לזכאות	
היכרות עם מאפייני התמודדות של משפחות לילדים עם צמי"ד + שירותים עירוניים	מנהלת מחלקת מוגבלויות
מהות וזכאות של בעלי לקויות ראייה	פיקוח
מהות וזכאות של בעלי לקויות שמיעה	פיקוח
שירותי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים למוגבלות שכלית והתפתחותית	פיקוח אקו"ם
מהות וזכאות של ילדים בעלי פיגור	פיקוח אקו"ם
PDD - זכויות ילדים על רצף האוטיזם	פיקוח אלו"ט
נכות פיזית, לקויות למידה ומחלות כרוניות - חידושים בחוק	מנהל מרכז זכויות איל"ן
איתור מענה מדויק לכל שאלה בעזרת אתר "כל זכות"	עמותת כל-זכות
היכרות עם מאפייני ההתמודדות של משפחות לילדים עם צמי"ד, מחלקת רווחה ושירותים עירוניים	רכזת תחום מוגבלויות ומנהלת השירות למשפחה
איסוף, סינון מידע ופניה לזכאות. ואיך למעשה יוצאים לדרך?	

נספח 14 : דוגמה לטופס דיווח של קבלת שיחה במרכז מידע

תאריך: _____

מטפל/ת בפנייה _____

סטטוס: חדש / ממשיך / מעקב

שם הפונה: _____

סטטוס פונה: הורה / איש מקצוע / אחר

גיל הילד _____

כתובת _____

טלפון _____

האם מוגדרת לקות? _____

סוג מסגרת הילד: חינוך מיוחד / רגיל / שילוב / בבית / מעון שיקומי

נושא הפנייה: _____

תיאור המקרה ומה נעשה עד כה: _____

מענה שהוצע: _____

לסיכום: עד כמה ניתן פתרון? מסקנות כלליות/ תובנות...

האם יש צורך במעקב? _____

האם בוצע? _____

דברים שעלו במעקב: _____

בהצלחה!

נספח 15: הסליבוס להכשרת הורים פעילים (ניתן להיעזר במודלים אחרים)

מס'	תאריך	נושא	המטרות
1		התחלת הכשרה, היכרות	תיאום ציפיות, חוזה עבודה בקבוצה, הכרות בין המשתתפים, הצפת מטרות הפעילות
2		תקשורת בין-אישית, המשך היכרות	חיזוק הקשר בין המשתתפים והתחלה של התייחסות למקום האישי של כל משתתף
3		הפעיל החברתי, תפקידי משימה, ייצוג ומעטפת	בניית דפוס התנהגות של פעיל, כולל התייחסות למקומות האישיים המתח שבין תפקיד לצרכים אישיים
4		מטרותינו ויעדינו כקבוצה	בניית "אני מאמין" משותף ומגובש
5		מיומנויות תקשורת התנדבות בקהילה	עמידה מול קהל, העברת מסר עוצמה אישית ומתן כלים לעבודת הקבוצה מנהיגות
6		בדיקת צרכים/היכרות עם הקהילה	יציאה להכרת סביבת העבודה
7		תכנון פרויקטים	למידה מובנית של תכנון פרויקט
8		בניית שותפויות, בדיקת היתכנות	בשותפות עם גורמים בקהילה
9		מיומנויות הובלת פרויקט קהילתי, עבודת צוות, חלוקת תפקידים	בהתאם לנושאים שנבחרו
10		יישום והערכה	עקרונות יישום פרויקטים, נקודות להערכה

נספח 16: טופס תכנון פרויקט ויישומו - שלבים בתהליך העבודה²

הצגת הפרויקט

- דף פותח - שם הפרויקט והסבר קצר
- שם ופרטי ההתקשרות של מגיש ההצעה
- שם ופרטי ההתקשרות עם הגוף האחראי לביצוע השירות
- הרקע להצעה והסיבות ליוזמה לפרויקט - תיאור קצר של ההתפתחויות שהובילו ליוזמה, הצרכים, הבעיות או המצב שהפרויקט המוצע נותן להם מענה, מה התכלית של הפרויקט המוצע, לשם מה צריך לבצעו. תיאור פתרונות קודמים והבלטת המענה הייחודי שנותן פרויקט זה.
- הסבר והקשר מוסדי-ארגוני של כותבי הפרויקט והגוף האחראי לביצוע.
- תיאור אוכלוסיית היעד שתיהנה מהפרויקט המוצע. כדאי לציין את גודלה/היקפה של אוכלוסיית הנהנים ואם יש נתונים כללים נוספים רלוונטיים על הקהילה.

מטרות ויעדים

תיאור המטרה של הפרויקט המוצע ביחס למצב הטעון שינוי שהוצג בהצגת הפרויקט. כמו כן, יש לציין מה התוצאות שמצפים להשיג באמצעותו, מהם השינויים שהוא עומד לחולל (גם באופן כמותי). כדאי להציג את היעדים גם באופן כמותי ואת סדרי העדיפויות ביניהם אם יש.

תכנית הפעולה

תיאור תכנית הפעולה המוצעת להשגת היעדים שצוינו. יש להתייחס לפרטים כגון: הקמת מבנים ארגוניים (צוות ביצוע, קבוצת משימה וכו'), מיקום הפרויקט והנימוקים לכך, קריטריונים להשתתפות, שיטות הפעולה שבהן ישתמשו, אמצעים להשגת יעדים, שלבי ביצוע עיקריים ולוח זמנים לכל שלב, חלוקת התפקידים. שלבים אלה צריכים לכלול תהליכים לשיתוף אוכלוסיית היעד, תיאום ושיתוף גורמים נוספים בקהילה - ארגונים, קבוצות, שירותים. יש לציין חסמים, קשיים צפויים ודרכי התמודדות עמם אם יש. אפשר לשלב כאן את ניתוח מערך הכוחות שהוצע:

ניתוח מערך הכוחות - מי יעזור לנו ומי יעכב אותנו בתהליך הגשמת המטרה?

1. פירוט השותפים הפוטנציאליים לפרויקט? (פירוט נרחב - תושבים, עובדי שירותים, נציגי ציבור, מתנדבים וכו')
2. חלוקתם לכוחות בולמים ולכוחות מקדמים.

3. בדיקת השאלה האם יש לנו כל המידע הנחוץ לגבי כל השותפים הפוטנציאליים?

2. מבוסס על: סדן, א' (עורכת) (1987). קובץ תדריכים בעבודה קהילתית. ירושלים: היחידה לפיתוח תורה ועזרי הדרכה, השירות לעבודה קהילתית, משרד העבודה והרווחה; סדן, א' (2009). עבודה קהילתית: שיטות לשינוי חברתי. מקום? הקיבוץ המאוחד.

4. האם יש לנו השפעה כלשהי על חלק מהכוחות הללו? על אילו מהם?
5. האם ניתן להפחית את ההשפעות השליליות של חלק מהכוחות הבולמים?
6. האם ניתן להגביר את ההשפעות החיוביות של חלק מהכוחות המקדמים?
7. אילו כוחות חדשים ניתן ליצור כדי לסייע בביצוע הפרויקט?
8. מי הם השותפים הרלוונטיים לפרויקט?

משאבים נדרשים

פירוט המשאבים הנדרשים לביצוע הפרויקט בכסף ובעין (שווה כסף) ומתן ביטוי לשותפות הקהילתית הרחבה יותר. משאבים עשויים להיות כוח אדם, פעולות, ציוד, מתקנים, מימון.

ביצוע

מימוש הפרויקט

הערכה

תיאור ההתרחשויות בפועל, ולאחר מכן שאילת שאלות מכוונות לביצוע ההערכה:

1. תכנון מול ביצוע - מה השתנה?
2. אילו קשיים היו? האם ההתמודדות הייתה יעילה ומועילה?
3. מה ההזדמנויות שהתפתחו? האם קידמנו אותן?
4. האם יש סממנים המראים על הקלה, על שינוי במצב החברתי?
5. באיזו מידה הושגו היעדים?
6. הערכת תהליך השיתוף שהיה - מי השתתף, מי לא השתתף, באיזה אמצעי שיתוף השתמשנו, האם עודדו השתתפות והשפעה?
7. האם היו הישגים נוספים שלא נצפו קודם לכן?
8. האם המשאבים היו מספיקים להשגת היעדים?
9. האם נעשה השימוש הטוב ביותר במשאבים הקיימים?
10. המלצות ותובנות לפעולה הבאה/למצב דומה.

נספח 17: טופס קליטת מתנדב לשירות המשלים למשפחות

(הטופס ימולא על ידי איש צוות בשירות המשלים)

שם: _____ תאריך: _____

פרטים אישיים:

שם מלא: _____ תאריך לידה: _____

ת"ז: _____ כתובת: _____

טלפון: _____ מייל: _____

השכלה ותעסוקה:

רקע התנדבותי:

תחומי עניין / כישורים רלוונטיים:

מה מביא אותך להתנדב אצלנו?

איך לדעתך תוכל לתרום?

מה אתה מצפה לקבל מההתנדבות?

רמת הפניות להשתלמות/להתנדבות: יומי/שבועי/חודשי

האם תוכל לסייע בשעת חירום? אם כן, האם אתה נייד? איזה תפקיד תרצה לעשות?

התרשמות כללית:

שיבוץ:

מסגרת פעילות: _____

שעות הפעילות: _____ תאריך: _____

נספח 18: טופס הגדרת תפקיד למתנדב בשירות המשלים למשפחות

הגדרת התפקיד	
כותרת התפקיד ההתנדבותי	שם מעניין ואטרקטיבי לתפקיד ההתנדבותי
מטרות התפקיד	הגדרה ברורה של מטרות המתנדב בתפקידו מטרות מאתגרות אך בנות ביצוע
המשימות שנדרשות לצורך השגת מטרות אלה	פירוט המשימות שעל המתנדב יהיה לבצע כדי להשיג את מטרות התפקיד, תוך המלצות כלליות המאפשרות לו להביא עצמו לידי ביטוי. משימות מאפשרות למתנדב לפרק תוצאות רחוקות ליעדים קצרים בניהוגה. משימות המאפשרות ליישם למידה והפקת לקחים, ובכך להעריך את הצלחתו בתפקיד. משימות מגוונות
מסגרת הזמן	הזמן שדרוש לביצוע המשימות (מספר שעות בשבוע או בתקופה אחרת, סך כל משך ההתנדבות). יש להביא לידי ביטוי את הגמישות בהפעלת המתנדב - האם הוא יוכל להשפיע על לוח הזמנים?
תכונות וכישורים הכרחיים לביצוע התפקיד	הגדרת כישורים, מיומנויות נדרשות ומאפיינים אישיים שחשובים לביצוע מיטבי של התפקיד.
הדרכה ליווי ופיקוח	הגדרת משך, תדירות ועומק תהליכי ההכשרה, ההדרכה והליווי שהמתנדב יקבל, וכן הדמות שתלווה אותו. יש להגדיר את תהליכי המשוב הפורמלי והבלתי-פורמלי.
תגמולים	הגדרת מערך התגמולים האפשרי למתנדב שמבצע תפקיד זה, כגון הכשרה, ימי כיף, קורסים מקצועיים.
מדידים להצלחה	הגדרת מגוון המדדים שיאפשרו לקבוע האם המתנדב מצליח בתפקידו וביעדים ובמטרות שהוצבו לו.

נספח 19: לוח השירותים שיינתנו בשירות המשלים למשפחות
(התעריפים נכונים לשנת 2017)

השירות	היקף הפעילות	מודל קטן	מודל בינוני	מודל גדול
קבוצת מנהיגות	הקמת קבוצת מנהיגות אחת לשנה וחצי; הכנסת פעילים נוספים לקבוצה הקיימת או פתיחת קבוצה נוספת			
קבוצות תמיכה	הקמה והפעלה של קבוצות תמיכה לבני המשפחה המורחבת	3 קבוצות בעלות של 1,376 ₪ לחודש	5-3 קבוצות בעלות 1,720 ₪ לחודש	5-3 קבוצות בעלות 2,064 ₪ לחודש
מידע וזכויות	הרצאות מידע יומי עיון לבני משפחה, לציבור הרחב ולאנשי מקצוע	6 הרצאות בשנה 115 ₪ לחודש	6 הרצאות בשנה 143 ₪ לחודש	6 הרצאות בשנה 172 ₪ לחודש
פנאי והפגה	פעילות הפגתית לכל בני המשפחה, כגון: טיולים יומי כיף	3 אירועים 1,463 ₪ לחודש	5 אירועים 1,828 ₪ לחודש	5 אירועים 2,194 ₪ לחודש
הסברה ושינוי עמדות	פעילות להעלאת המודעות ולשינוי עמדות בקרב הציבור הרחב, כגון: חשיפה בכלי תקשורת מקומיים, תכניות בבתי ספר, ערבי הסברה לציבור הרחב, למשפחות לילדים עם מוגבלות ולמגוון אנשי מקצוע			
מתנדבים בשגרה ובחירום והיערכות חירום	הפעלת מתנדבים לטובת משפחות לילדים עם מוגבלות, צמי"ד והיערכות לחירום	10 מתנדבים בשנה	2 תכניות בשנה	30 מתנדבים בשנה 3 תוכניות בשנה
סה"כ	עלות חודשית	15,364 ₪	19,250 ₪	23,046 ₪

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים



המרכז למשפחה

למשפחות לילדים עם צרכים מיוחדים

ג'וינט ישראל אשלים
יחד בעשייה חברתית למען ילדים, נוער וצעירים במצבי סיכון

