



מרכזים למשפחות להן ילדים ובני-נוער עם צרכים מיוחדים – מחקר הערכה

דוח ביניים – המרכז למשפחה בעכו (עד לקיץ 2012)

יואב לפ דורי ריבקין

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

קרן מנדל ברמן למחקר על ילדים עם מוגבלות הוקמה במאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל ב-1999 על-ידי מנדל ברמן
מדטרויט, משיגן. הקרן מקדמת את רווחתם של ילדים עם צרכים מיוחדים ושל משפחותיהם בתחומי החינוך,
החברה והבריאות. זאת באמצעות מחקר התורם לתכנון מדיניות ולשיפור מערך השירותים.

מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל

ת"ד 3886

ירושלים 91037

טלפון : 02-6557400

פקס : 02-5612391

כתובת האינטרנט : www.jdc.org.il/brookdale

תמצית מחקר

1. רקע

משפחות לילדים עם צרכים מיוחדים מתמודדות לעתים קרובות עם קשיים רבים, לרבות חוסר-ודאות, מחסור במידע, קשיים כלכליים, מצוקה רגשית, עומס, שחיקה, סטיגמה ורגשות אשם. קשיים אלה משפיעים על ההורים, על ילדים נוספים במשפחה, ולעתים גם על בני משפחה אחרים. בישראל קיימות מסגרות הנותנות שירותי מידע, ייעוץ, תמיכה ופנאי למשפחות אלו, אולם הן אינן פועלות באופן מובנה וכוללני. המסגרות הקיימות אינן זמינות לחלק ניכר מהמשפחות, במיוחד לכאלה המתגוררות ביישובים בפריפריה ועם רמה חברתית-כלכלית נמוכה יחסית, וכן – למשפחות שלילדיהן צרכים מיוחדים מסוגים שיש מחסור בשירותים הנותנים להם מענה ברמה המשפחתית. על מנת להתמודד עם צורך זה, יזם ג'וינט-אשלים, בשיתוף עם משרד הרווחה והשירותים החברתיים, תכנית פיילוט לפיתוח מודל של מרכזים למשפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים, מודל אשר יוכל להוות בעתיד בסיס להפצה רחבה של שירות מסוג זה.

על פי כתב התכנית, מטרת המרכזים לסייע למשפחות המתמודדות עם טיפול בילד עם מוגבלות, כדי להפחית את הסיכון הטמון במצבי התסכול, החרדה והכאב שחווים הורים ובני משפחה נוספים. זאת על בסיס ההנחה שציוד המשפחה במידע ובכלים מתאימים לגידול הילד עם המוגבלות הוא אחד המפתחות לאיכות החיים של הילד, למניעת הזנחה ופגיעה, לקידום וחיזוק הילד ולפיתוח יכולותיו לחיים עצמאיים ומלאים ככל האפשר. יעדי התכנית הינם: מיצוי זכויות ושירותים בקהילה, שיפור איכות החיים של המשפחות, סיוע להורים במימוש תפקידם העיקרי כהורים, טיפוח מנהיגות הורים, תמיכה וליווי קבוצתיים, חיזוק ושיפור הקשר בין הורים ואנשי מקצוע והובלת שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע לגבי תפיסת מקומה של המשפחה בתהליך הגידול, השיקום והטיפול בילדים עם צרכים מיוחדים.

המרכז הראשון החל לפעול בעכו בקיץ 2008. המרכז מעניק שירותים למשפחות שלהן ילדים עם מגוון רחב של מוגבלויות (גישה רב-לקותית). שירותים אלו נועדו להשלים את שירותי הרווחה, הבריאות, והחינוך הקיימים. השירותים הניתנים כוללים: מתן מידע וייעוץ, פעילות הפגה ופנאי, עידוד תמיכה הדדית בין המשפחות והעצמה אישית של ההורים. מעבר לכך, המרכז פועל לעידוד מנהיגות הורים שתוכל לסייע בקידום מענים נדרשים למשפחות ולילדיהן. המרכז פועל באחד המתנ"סים בעיר ומשרת את תושבי עכו והסביבה, יהודים וערבים, בגישה רב תרבותית, ובמהלך ארבע שנות פעילותו הראשונות שירת למעלה ממאתיים משפחות. השנה (2013) מוקמים שלושה מרכזים נוספים בשיתוף עם משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומשרד הבריאות – ברמת-גן, באשדוד ובבאר-שבע. זה האחרון ישמש גם כמרכז ארצי שירכז את פעילות המרכזים.

הקמת המרכזים מלווה במחקר שמבוצע על ידי מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל. מסמך זה הינו דוח ביניים ראשון במסגרת מחקר זה, והוא מתייחס למרכז למשפחה בעכו.

1.1 עקרונות ההפעלה של המרכז:

עקרונות ההפעלה של המרכז נוסחו ביתר פירוט כדלהלן:

- שירות משלים למערכת הרווחה
 - פעילות ממוקדת בצורכי המשפחה
 - שירות אזורי [לא רק לתושבי עכו, אלא לתושבי אזור נרחב בגליל המערבי, שהוגדר בשנתו השנייה של המרכז]
 - שירות רגיש תרבותית, המתייחס למאפייני תרבות שונים
 - שירות המטפח מנהיגות הורים אקטיבית ושותפות הורים בהתוויית כיווני התפתחותו של המרכז, בקביעת תכניות העבודה שלו ובביצוען בפועל
 - קידום שותפויות בין-ארגוניות
 - איגום ידע ומשאבים של אנשי מקצוע ושל הורים לקידום פעילות המרכז
- (מתוך מצגת של המרכז שהוצגה במפגש סיכום ולמידה ביום 16.7.12; להלן – "מפגש סיכום ולמידה", 2012).

2. מחקר ההערכה

המחקר נועד לספק מידע אשר יסייע בפיתוח המודל של מרכזי המשפחה, בהתייחס להיבטים הבאים:

- 1) אופן היישום של עקרונות ההפעלה ושל תכנית העבודה במרכזים.
- 2) מידת שביעות הרצון של לקוחות המרכזים מהשירותים הניתנים בהם.
- 3) השפעת המרכזים על תחושת המסוגלות ההורית ועל הפגת תחושת הבדידות שחווים ההורים, בהקשר של היותם הורים לילדים עם צרכים מיוחדים.

בשלב הראשון, שהתמקד במרכז בעכו, נעשה שימוש במספר מקורות מידע וכלי מחקר:

- 1) ריאיון טלפוני עם הורים במשפחות שנעזרו במרכז – הפנייה העיקרית היתה אל האם, ובהמשך הריאיון נעשה ניסיון לראיין גם את אב המשפחה. בסך הכול רואיינו 141 אימהות ו-63 אבות מ-211 המשפחות שעשו שימוש בשירותי המרכז. הראיונות עסקו במאפייני המשפחות ובצורכיהן, בהשתתפותן בפעילויות המרכז, בשביעות הרצון שלהן ובתפיסות ההורים את השפעתו של המרכז עליהם.

- (2) טופסי מעקב אחר פניות של הורים לקבלת סיוע מהמרכז : נאספו 62 טפסים המשקפים פניות שהגיעו למרכז במהלך תקופה של כ-13 חודשים בשנים השלישית והרביעית להפעלתו (מאפריל 2011 עד מאי 2012). טפסים אלה מתעדים את הסיבות לפנייה למרכז ואת סוג העזרה שניתנה לפונים.
- (3) ראיונות עומק עם אנשי מקצוע – 22 ראיונות. פרט לצוות המרכז, רואיינו חברים בצוות ההקמה וההפעלה שלו ואנשי מקצוע משירותי רווחה וחינוך בעכו, נציגי מחלקות רווחה ביישובים נוספים אותם המרכז נועד לשרת, וכן חברים בוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים. ראיונות אלה עסקו ביישום עקרונות ההפעלה של המרכז, בסוגיות שהתעוררו במהלך הפעלתו ובכיווני פיתוח של המרכזים למשפחה בעתיד.
- (4) ראיונות עומק עם אימהות פעילות במרכז – 8 אימהות שנדגמו מבין אלו שהשתתפו בקבוצות העצמה ומנהיגות שהתקיימו בו : 4 יהודיות ו-4 ערביות. ראיונות אלה שיקפו את זווית הראייה המיוחדת שלהן בהתייחס לחווייתן במרכז ולתרומתו להן.

3. אופן היישום של עקרונות ההפעלה ושל תכניות העבודה במרכז

3.1 מסגרת הפעלה של המרכז

המרכז הופעל בשנותיו הראשונות על ידי בית איזי שפירא, ורכזת המרכז (עובדת סוציאלית) הודרכה על ידי מנהלת החטיבה הקהילתית בבית איזי שפירא. מלבד הרכזת, העסיק המרכז מנחי קבוצות ומרצים, בהתאם לצורך ולפעילות שאורגנה. המרכז לווה על ידי שלושה פורומים : ועדת היגוי ארצית של כל תכנית המרכזים, צוות היגוי מקומי מורחב, שהתכנס אחת לשנה, ו"צוות הקמה והפעלה" מקומי שפעל באופן שוטף, בהשתתפות נציגי משרד הרווחה, נציגים של מנהלי החינוך והרווחה בעכו ואימהות פעילות.

3.2 מאפיינים של לקוחות המרכז

- 58% מ-141 המשפחות שרואיינו למחקר הן יהודיות, ו-42% ערביות.
- 79% מהמשפחות מתגוררות בעיר עכו עצמה, והיתר בשורה של יישובים נוספים.
- ב-18% מהמשפחות (32% מהמשפחות היהודיות) יש לפחות הורה אחד שעלה לארץ מאז שנת 1990.
- מאפיין בולט הוא רמת ההשכלה הנמוכה-יחסית של רבים מההורים, ובמיוחד במשפחות הערביות. כך לדוגמה, 50% מהאימהות הערביות ו-61% מהאבות הערבים לא סיימו 12 שנות לימוד, בהשוואה ל-11% ו-18% בהתאמה אצל היהודים.
- שיעור התעסוקה נמוך בקרב האימהות הערביות : רק 24%, בהשוואה ל-58% מהיהודיות.

- ב-141 המשפחות הללו חיים 480 ילדים (3.4 ילדים בממוצע למשפחה), ומהם 95% הם בני שנתיים עד 21. ל-174 ילדים יש צרכים מיוחדים, כשבחלק מהמשפחות יש שניים או אף שלושה ילדים עם צרכים מיוחדים. לילדים אלו מוגבלויות מסוגים רבים ומגוונים – פיזיות, חושיות, שכליות, וכן לקויות למידה והפרעות קשב וריכוז. הילדים לומדים במגוון רחב של מסגרות חינוך, הן במערכת החינוך הרגיל – עם או בלי התאמות מיוחדות – והן במערכת החינוך המיוחד. אחדים מהם אינם נמצאים במסגרת חינוכית כלל.

3.3 פעילות המרכז

במהלך ארבע שנותיו הראשונות, המרכז היה בקשר עם 211 משפחות, והוא סיפק ייעוץ פרטני לכ-90% מהמשפחות שרואיינו במסגרת המחקר.

המרכז קיים מגוון פעילויות: 5 ימי כיף, הפגה וגיבוש חברתי לכל המשפחה; 8 הרצאות להורים; קבוצות העצמה לאימהות פעילות בעברית ובערבית; קורס מנהיגות משותף לאימהות יהודיות וערביות; 2 כנסים; קורס מחשבים לאימהות; חוג תיפוף לילדים עם צרכים מיוחדים, יחד עם בן משפחה נוסף; 20 מפגשים חברתיים של אימהות וילדים ביוזמת האימהות הפעילות, וכן קבוצות הורים ייעודיות (להורים לילדים עם PDD, עם לקויות למידה, עם בעיות קשב וריכוז במגזר הערבי ולהורים לילדים שעומדים בפני סיום בית הספר). קבוצה שנועדה לקום עבור אחים ואחיות של ילדים עם צרכים מיוחדים לא יצאה לפועל בתקופה זו בשל מגבלות ארגוניות שונות.

יש לציין כי רוב לקוחות המרכז הן אימהות, ובולט העדרם של אבות ממרבית הפעילויות. תופעה זו מוכרת גם משירותים אחרים למשפחות ולהורים. רק 16% מהאבות במשפחות שרואיינו הגיעו אי-פעם למרכז, וחלקם הגיעו באופן חד-פעמי. מבחינה זו, ניתן לקבוע שהמרכז נתן שירות מגוון לאמהות, אך טרם הצליח לבסס את עצמו כמרכז למשפחה כולה.

בנוסף למטרותיו שהוגדרו מראש, המרכז סיפק גם סיוע פרטני למספר משפחות במימון אבחונים, ציוד וטיפולים שונים. זאת באמצעות תרומה שנתקבלה מקרן נורד. לצד הסיוע למשפחות, שהיה משמעותי מאוד, ניכר שלא הוערכו מראש משאבי הזמן הרבים שנדרשו לטיפול בבקשות שהוגשו לקרן, ואשר הפחיתו מיכולת המרכז לפתח את הפעילות שלשמה הוקם בקצב המתוכנן. משום כך, בשלב מאוחר יותר הציעה הקרן תרומה גם לסיוע אדמיניסטרטיבי במרכז.

3.4 תהליך ההקמה של המרכז

שורה של אנשי מקצוע, חברי צוות ההקמה של המרכז ואחרים, תיארו את תהליך הקמתו של המרכז כמוצלח מאוד. בעקבות ניסיון זה, מנו כמה מהם מספר שלבים ועקרונות, שהקפדה עליהם סייעה להערכתם להצלחתו של התהליך, וציינו כי הם רואים בהם תנאים הכרחיים להקמה מוצלחת של מרכזים נוספים בעתיד. בראש עקרונות ושלבים אלה:

- (1) בחירה ביישוב בו קיימת תשתית טובה של עבודה קהילתית ושל שיתוף פעולה בין שירותים
- (2) ביסוס היכרות ושיתוף פעולה בין-ארגוני
- (3) הגדרת מנגנונים לשיתוף פעולה יעיל בין המרכז לבין מחלקת הרווחה המקומית
- (4) איתור רכז/ת מתאים/ה לניהול המרכז ומתן הכשרה, הדרכה וליווי צמודים
- (5) פעילות במקום נגיש ולא-סטיגמתי
- (6) שיווק המרכז להורים בסיוע גורמי חינוך, בריאות ורווחה, עידוד פניות פרטניות
- (7) גיוס גרעין של הורים פעילים מבין הפונים.

אנשי המקצוע ציינו כי המרכז בעכו יצר קשרי עבודה הדוקים עם גורמי רווחה וחינוך, באופן שתרם מאוד להצלחתו. יצירת קשרים דומים עם גורמי בריאות בעיר זכתה להצלחה מוגבלת.

3.5 פרישה אזורית

המרכז הוגדר ככזה המיועד לתת מענה על בסיס אזורי, גם מחוץ לגבולות העיר עכו. ועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים היא זו שהתוותה את זהות היישובים הנוספים בגליל המערבי שאותם יועד המרכז לשרת: נהריה, ג'דידה-מכר, מזרעה, ויישובי המועצה האזורית מטה אשר. בעקבות זאת נעשו פניות לביסוס קשרי עבודה עם מחלקות הרווחה גם ביישובים אלו. למרות המאמצים, רק בנהריה החל קידום של פעילות מטעם המרכז. רבים מאנשי המקצוע שרואיינו במסגרת המחקר אמרו כי מאמצי הפרישה האזורית הגבילו את היכולת להוסיף פעילויות בעיר עכו עצמה ולממש במלואן את תכניות העבודה שהמרכז הציב לעצמו. זאת בזמן שהצלחתה של הפרישה האזורית נותרה מוגבלת.

4. ביטויים של שביעות רצון מהשירותים ומיישום עקרונות המרכז

4.1 שביעות רצון מהשירותים

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

- 97% מהאימהות ו-84% מהאבות היו מרוצים מהיחס שקיבלו בפגישות הייעוץ הפרטניות; 84% מהאימהות ו-75% מהאבות שהיו בפגישות אלו חוו אותן כמועילות.
- 91% מהאימהות ו-100% מהאבות שהשתתפו בהרצאות חוו את ההרצאה האחרונה בה נכחו כמעניינת.
- 93% ממשתתפי קבוצות ההורים ציינו כי הנושאים שהועלו בקבוצה היו חשובים, ו-83% ציינו כי הקבוצה תרמה ליכולתם להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם צורכי ילדיהם.
- למעלה מ-80% מההורים שהגיעו למרכז, ולו פעם אחת, ציינו כי הם מרגישים שיוכלו לפנות אליו בכל שאלה או צורך שיתעוררו בנוגע למשפחה ולילדים.
- 92% מההורים שהשתתפו בימי כיף ציינו כי משפחתם נהנתה או נהנתה מאד בהם.

4.2 העצמה ופיתוח מנהיגות הורים

לאור העקרון של שותפות עם ההורים בעיצוב המרכז, נעשו מאמצים רבים להצמחת קבוצה של הורים פעילים שיוכלו לקדם יוזמות ולפעול להתאמת המרכז לצורכי המשפחות. בעקבות העשייה בתחום זה התגבשה קבוצה של אימהות פעילות, יהודיות וערביות, שיוזמות ומארגנות פעילויות להן ולילדיהן. חלקן גם היו מעורבות באורח פעיל בהתוויית דרכו של המרכז ובייצוגו מול מקבלי החלטות.

בשנה השנייה לפעילות המרכז התקיימו בו שתי קבוצות העצמה, בעברית ובערבית, עבור אימהות פעילות. בשנה שלאחר מכן התקיים קורס מנהיגות לאימהות יהודיות וערביות ביחד, כהמשך לקבוצות העצמה. מטרת הפעילויות הללו הייתה לקדם תהליכי העצמה אישיים, לגבש את קבוצת האימהות הפעילות, לקדם את מעורבותן בהנהגת המרכז, ולהקנות להן כלים לקידום יוזמות בעבור משפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים.

רוב האימהות הפעילות במרכז השתתפו בקבוצת העצמה ו/או בקורס המנהיגות. כמעט כל המשתתפות בקבוצות ובקורס אשר התראיינו במסגרת המחקר השיבו כי השתתפות זו תרמה ליכולתן להתמודד עם

קשיים במשפחה או עם צורכי ילדיהן. רבות מהמשתתפות בקורס המנהיגות השיבו כי הוא נתן להן גם כלים לקידום עניינים מול רשויות ושירותים.

4.3 מענה רב-לקותי

המרכז הוא שירות רב-לקותי, ומגיעות אליו משפחות שלילדיהן סוגים רבים ומגוונים של מוגבלויות בדרגות חומרה שונות. נראה שהמרכז הצליח להתמודד היטב עם האתגר הלא-פשוט של מציאת מכנה משותף בין המשפחות. הפעילויות הקבוצתיות כללו כאלה ששמו דגש על המשותף למשפחות השונות, כמו גם כאלה שנועדו לתת מענה ספציפי לסוגים מסוימים של מוגבלויות. כמחצית מההורים השיבו כי הם רואים בעיקר יתרונות במתכונתו הרב-לקותית של המרכז, כרבע מהם רואים בכך יתרונות וחסרונות במידה דומה, ורק כרבע רואים במתכונת זו בעיקר חסרונות. אימהות שנחשפו להיקף פעילות רב-יחסית ("משתמשות כבדות" בשירותי המרכז), היו חיוביות יותר: 69% רואות במתכונת הרב-לקותית בעיקר יתרונות, ורק אחת מהן ציינה כי יש לכך בעיקר חסרונות.

4.4 מענה רב-תרבותי

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

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

4.5 רכזת המרכז

רכזת המרכז, עו"ס אמירה עאסי, ניהלה בפועל את המרכז, נתנה את הייעוץ הפרטני למשפחות בעברית ובערבית, ארגנה – בסיוע חברי צוות ההקמה והאימהות הפעילות – את פעילויות המרכז, ופיתחה ותחזקה את הקשרים עם השירותים בעכו ובסביבה.

אמירה זכתה להערכה ולשבחים רבים, הן מצד הורים והן מצד אנשי המקצוע השונים, ערבים ויהודים כאחד, ברמה המקומית וברמה הארצית. צוינו מסירותה הרבה לתפקיד, יחסה ללקוחות ולשותפים לעשייה מקרב אנשי המקצוע ורגישותה הרבה למגוון האוכלוסיות המגיעות למרכז.

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

- כמחצית מההורים חשים שהמרכז הפחית את תחושת הבדידות שלהם בהתמודדות עם קשיי ילדיהם, וציינו כי חשוב להם הקשר עם הורים אחרים במרכז. עם זאת, רק מעטים מינפו צורך זה לכדי קשרים עם הורים, שאותם הכירו במרכז, גם מחוצה לו או לכדי התייעצויות עמם.
- 97% מהאימהות ו-79% מהאבות ציינו כי מאז שהגיעו למרכז חל אצלם שיפור, לפחות בהיבט אחד של מסוגלותם ההורית, כהורים לילדים עם צרכים מיוחדים (שאלה זו הופנתה רק להורים שהיו בקשר עם המרכז חודשיים לפחות לפני מועד הראיון). כמחציתם חשו שיש קשר בין שיפור זה לבין הפעילות במרכז בה נטלו חלק. אמהות שעשו שימוש נרחב יחסית בשירותי המרכז נטו יותר לקשר בין שיפור בתחושת המסוגלות ההורית שלהן לבין הפעילות במרכז.
- רוב גדול בקרב ההורים ציין שיפור ביכולת לומר לאנשי המקצוע מה דעתם ביחס לצורכי ילדיהם ולהציג להם שאלות, בהבנת קשיי הילדים ובידיעה כיצד להשיג מידע שיעזור בטיפול בהם.
- אחוז נמוך במעט של הורים ציין שיפור שחל ביכולת להתמודד עם בעיות הקשורות בילדים כשאלו מתעוררות.
- רק כמחצית מההורים ציינו שיפור בתחושה כי יש להם למי לפנות כשהם בלחץ או מצוקה בקשר לילדיהם, וכן במידה בה הם משוחחים עם אנשים אחרים – ובכלל זה הורים נוספים שמצבם דומה – באשר למה שעובר עליהם כהורים לילדים עם צרכים מיוחדים.

6. סוגיות לדיון

ממצאי הביניים של מחקר ההערכה מצביעים על כך שהמרכז הצליח ליצור קשר עם מספר משמעותי של משפחות, יהודיות וערביות ועם ילדים שלהם מוגבלויות מגוונות. המרכז גם קיים מגוון רחב של פעילויות מסוגים שונים. כמו כן, דווחה שביעות רצון גבוהה מאד על ידי לקוחות המרכז (כמו גם על ידי אנשי מקצוע השותפים לעשייה) ממרבית שירותי המרכז ומתרומתו להם. ניכר שמפעילי המרכז הצליחו לרוב לממש בצורה טובה את העקרונות שנקבעו לו. הדבר מוצא ביטוי בראש ובראשונה ביחס הלקוחות לעובדה שהמרכז משרת יהודים וערבים במשותף (מתכונת שאליה רגילים תושבי עכו בהיותה עיר מעורבת) ופועל במתכונת רב-לקותית. כן נראה שמפעילי המרכז השכילו בדרך-כלל למצוא איזונים טובים בין מתכונת עבודה רב-לקותית לבין מתן מענה ספציפי למשפחות שלהן ילדים עם צרכים מסוגים מסוימים; בין היתר, בדרך של מתן ייעוץ פרטני ובאמצעות הפעלה של קבוצות הורים ייעודיות למשפחות שלילדיהן מוגבלויות וצרכים מיוחדים מסוגים ספציפיים.

ממצאי המחקר מעלים סוגיות שחשוב לדון בהן במסגרת התכנון של המשך פעילות המרכז בעכו, כמו גם בתכנון פעילותם של המרכזים הבאים :

א. האם ניתן ורצוי להפעיל את המרכזים במתכונת אזורית?

בין אנשי המקצוע שררה הסכמה רחבה באשר לבעייתיות שבהפעלת מרכז למשפחה במתכונת אזורית רב-יישובית, לפחות על בסיס כוח האדם והמשאבים המוקצים כיום למרכזים. חשוב שהעומדים בראש התכנית ישובו וישקלו האם הם מעוניינים שהמרכזים יופעלו במתכונת אזורית – ואז יקצו את המשאבים הדרושים לכך – או שמא רצוי שהמרכזים יתמקדו במתן שירות ביישוב אחד או שניים סמוכים בלבד.

ב. האם וכיצד לפעול להגברת המעורבות של אבות במרכזים?

המרכז משרת בעיקר אימהות, ואבות כמעט שלא מגיעים אליו. מומלץ לתת את הדעת עד כמה חשוב למפעילי המרכזים לשתף את האבות. אם יש לתת עדיפות לשילוב של האבות, יהיה צורך להתאים עבורם את סוג הפעילויות, את שעות הפעילויות, ואולי אף לדאוג שיהיו גם גברים בצוות.

ג. כיצד ניתן לתת מענה למשפחות מגוונות מבחינה תרבותית ולשונית?

בלטה לטובה יכולתו של המרכז לתת מענה מתאים למשפחות יהודיות וערביות כאחד, הן באופן פרטני והן במסגרת הפעילויות הקהילתיות – במשותף ובקבוצות נפרדות, בהתאם לצורך. זאת בזכות איוש מתאים של המרכז ברכזת הדוברת את שתי השפות על בורין ובעלת רגישות גבוהה לסוגיות של שונות תרבותית. עם זאת, ישנה תחושה של קושי במתן מענה איכותי לאוכלוסיית העולים החדשים. חשוב – בעיקר בתכנון ואיוש של מרכזים נוספים – לתת את הדעת לסוגיית ההתאמה התרבותית וליכולת לשרת את האוכלוסייה המקומית על כל גווניה, מבחינה לשונית ותרבותית.

ד. התאמת שירותים לצרכים בלתי-מסופקים של ההורים:

הורים הצביעו על צרכים לא מסופקים שונים שלהם ושל משפחותיהם. בלט במיוחד הצורך של רבים מהם ביותר רווחה כלכלית. ייתכן שכדאי להוסיף למרכז שירותים שיסייעו למשפחות בתחום זה, כגון סדנאות לשיפור ההתנהלות הכלכלית או תמיכה בשילוב בין עבודה לטיפול בילדים עם צרכים מיוחדים.

ה. כיצד להתייחס לבקשה לפיתוח מענים בעבור הילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם?

רבים מההורים ביטאו ציפייה כי המרכז יספק גם שירותים לילדים עם הצרכים המיוחדים עצמם, לפחות בתחומים בהם חסרים כיום שירותים כאלה, כגון פעילות בשעות הפנאי, קייטנות בחופשות וסיוע בלימודים. זאת על אף שזו אינה אחת ממטרותיו המוצהרות של המרכז. היו שצינו כי פעילות לילדים

עשויה גם למשוך למרכז הורים נוספים, ואף לפנות להם זמן לפעילות במסגרתו, שעה שילדיהם מועסקים. ברור כי מתן שירותים גם לילדים אפשרית רק בכפוף להקצאת משאבים נוספים, ויש לבחון את היתרון שבמתן שירותים אלה במסגרת המרכז, לעומת הצעתם במסגרות אחרות.

ו. הרחבת הפעילות לאחים ואחיות ולבני משפחה נוספים:

המרכז הצליח לבסס בארבע שנותיו מענה מגוון להורים, וכן מספר פעילויות משותפות לכלל בני המשפחה (בעיקר פעילויות הפגה וכיף מזדמנות). עם זאת, הוא התקשה עד כה בהתמודדות עם האתגר של מתן מענה רחב יותר לאחים ולאחיות של הילדים עם הצרכים המיוחדים, כמו גם בגיבוש שירותים לבני משפחה נוספים, שלעתים מעורבים בגידול הילדים עם הצרכים המיוחדים, כגון סבים וסבתות. מומלץ לתת את הדעת לסוגייה זו.

ז. התרומה מקרן נורד:

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

ח. דמותם העתידית של המרכזים והקשר ביניהם:

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

תודות

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

לכל ההורים שתרמו מזמנם ומניסיונם במרכז והשיבו לשאלונים הטלפוניים, ובמיוחד לשמונה אימהות פעילות במרכז, שניאותו להתראיין בראיונות עומק ממושכים. שמותיהן אינם מפורטים כאן בכדי לשמור על פרטיותן.

תודה מיוחדת לאמירה עאסי, מרכזת המרכז מהקמתו ועד לקיץ 2012, לשוב קמינסקי מבית איזי שפירא.

תודה לאנשי מקצוע מעכו ומיישובים נוספים שתרמו מזמנם, מידיעותיהם וממחשבותיהם למחקר: מהמנהל לשירותים חברתיים בעיריית עכו: אורנית בן-ישי, יהודה ויסקין ומיכל שרון. ממנהל החינוך בעיריית עכו: משה נריה חובב. ממערכת החינוך הפורמלי והבלתי-פורמלי בעיר עכו: טל בוקר, מנהלת השירות הפסיכולוגי-חינוכי, רחל זאבי, יועצת בית הספר ניצנים, לבנה כרם, מנהלת בית הספר ניצנים, עדי לי-אב, מנהלת בית הספר אייל ואידה רוזנפלד, מרכזת תחום אוכלוסיות מיוחדות במתנ"ס בית הימן. מיישובים נוספים בגליל המערבי שאותם נועד המרכז לשרת: לעובדות הסוציאליות אלהאם זידאן מהמועצה המקומית ג'דידה-מכר, בת-שבע מלכה מהמועצה האזורית מטה אשר וגילה קריגספלד מעיריית נהריה. מנחות קבוצות אימהות במרכז: אסתר (אתי) בהם-טביב וז'קלין מטר.

מגויינט אשלים: מיכל גולן, מיכל כהן הטב ורבקה שי.

ממשרד הרווחה והשירותים החברתיים: הדס זהבי ואריה שמש.

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

תודה לד"ר ליאורה פינדלר מאוניברסיטת בר-אילן, שסייעה לנו בגיבוש השאלון להורים, לדניז נאון, מנהלת המרכז לחקר מוגבלויות ותעסוקת אוכלוסיות מיוחדות במכון ברוקדייל, ולחברים נוספים במכון: ליפתח גורדוני שסייע גם הוא בהכנת השאלון, לראניה ג'ראר-בשיר שקיימה חלק מראיונות העומק עם אימהות פעילות במרכז, לחן צוק-תמיר, מנהלת היחידה לעבודת שדה, למרק מלקוביץ' שריכוז את עבודת השדה, לבן שלומי פון שטראוס ששקד על הגרסה הממוחשבת של השאלון, ולמראיינים שביצעו את הראיונות הטלפוניים עם ההורים לקוחות המרכז: חנה גולדנברג, סונדוס חסן, אדם מנדאוי ומייסון מסלוחי.

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

תוכן העניינים

I.....	תמצית מחקר
I.....	1. רקע
II.....	2. מחקר ההערכה
III.....	3. אופן היישום של עקרונות ההפעלה ושל תכניות העבודה במרכז
VI.....	4. ביטויים של שביעות רצון מהשירותים ומיישום עקרונות המרכז
VIII.....	5. השפעת המרכז על ההורים: תחושת בדידות בהתמודדות עם קשיי ילדיהם ומסוגלות הורית
VIII.....	6. סוגיות לדיון
XI.....	תודות
I.....	תוכן העניינים
III.....	רשימת לוחות
1.....	1. מבוא
3.....	2. מחקר ההערכה
3.....	2.1 מטרת המחקר ושאלות המחקר
5.....	2.2 אוכלוסיית המחקר
5.....	2.3 שיטת המחקר
6.....	2.4 כלי המחקר ומערך המחקר
8.....	3. הקמת המרכז והתפיסה העומדת בבסיסו
8.....	3.1 רקע היסטורי ועקרונות היסוד של המרכז
9.....	3.2 הקמת המרכז וראשית הפעילות בו
11.....	3.3 הליכי ההקמה של המרכז והתנאים להקמה מוצלחת של מרכזי משפחה
13.....	3.4 המרכז למשפחה והמחלקות לשירותים חברתיים
14.....	4. לוחות המרכז
14.....	4.1 מאפיינים דמוגרפיים של ההורים
18.....	4.2 הילדים עם הצרכים המיוחדים
20.....	4.3 צרכים של המשפחות וקבלת סיוע
23.....	5. קשר של הלקוחות עם המרכז
23.....	5.1 ראשית הקשר עם המרכז
23.....	5.2 משפחות שהפסיקו להגיע למרכז
25.....	5.3 קבלת מידע ועדכונים על הפעילויות במרכז
25.....	5.4 מעורבות מועטה של אבות
27.....	6. שימוש בשירותים ושביעות רצון מהם
27.....	6.1 הפעילות במרכז
29.....	6.2 שימוש בשירותי המרכז ושביעות רצון מהם
35.....	6.3 העצמה ופיתוח מנהיגות הורים
41.....	7. תפיסות באשר למרכז בכללו ולהיבטים ספציפיים שלו
41.....	7.1 מרכז רב-לקותי
43.....	7.2 מרכז ליהודים ולערבים במשותף
45.....	7.3 השתלבות עולים חדשים בפעילות המרכז
46.....	7.4 בדידות, תחושת שיתוף וקשרי גומלין בין הורים
46.....	7.5 תפיסת המרכז ככתובת לפניות עתידיות

47	7.6 השפעת המרכז על תחושת המסוגלות ההורית
50	7.7 פרישה אזורית
52	7.8 התרומה מקרן נורד
53	7.9 צוות המרכז

8. עם הפנים לעתיד 55

55	8.1 הצעות ההורים לשיפורים במרכז
56	8.2 סוגיות שהעלו אנשי המקצוע
58	8.3 דמותו העתידית של המרכז
59	8.4 המבנה הארגוני של המרכזים בהמשך

ביבליוגרפיה 61

רשימת לוחות

- לוח 1 : סיכום כלי המחקר 7
- תרשים 1 : התפלגות הראיונות הטלפוניים – משפחות, אימהות ואבות 16
- לוח 2: התפלגות ההורים לפי מין, לאום ורמת השכלה 17
- לוח 3 : התפלגות ההורים לפי מין, לאום ומצב תעסוקתי 18
- לוח 4 : התפלגות גילי הילדים עם הצרכים המיוחדים 19
- לוח 5 : שכיחותם של סוגי המוגבלויות השונים אצל הילדים 19
- לוח 6 : התפלגות הילדים עם צרכים מיוחדים על-פי מסגרות החינוך 20
- לוח 7 : תפיסת הצרכים בידי האימהות והאבות 21
- לוח 8 : אחוז האימהות שצינו סיבות לאי-המשכיות הקשר עם המרכז 24
- לוח 9 : התפלגות פניות פרטניות למרכז בהתאם לנושאי הפניות 30
- לוח 10 : עמדות ההורים ביחס למתכונת הרב-לקותית של המרכז 43
- לוח 11 : עמדות ההורים ביחס להיותו של המרכז משותף ליהודים ולערבים 45
- לוח 12 : אחוז ההורים המסכימים עם היגדים שונים ביחס לקשרים עם הורים אחרים במרכז 46
- לוח 13 : הורים שצינו כי חל אצלם שיפור בהיבטים שונים של מסוגלות כהורה לילד עם צרכים מיוחדים מאז הגיעו בראשונה למרכז 47
- לוח 14 : אחוז האימהות שקישרו בין השיפור במסוגלות ההורית לבין השימוש בשירותי המרכז, בהתאם להיותן משתמשות "כבדות" או "קלות" בשירותים 49

1. מבוא

לידת ילד עם מוגבלות (או ההכרה בהיותו ילד עם צרכים מיוחדים, כאשר הדבר מתגלה בשלב מאוחר יותר) גוררת אחריה לא-פעם הפרה משמעותית של האיזון במערכת המשפחתית (ר' למשל לוי-שיף ושולמן, 1997; שטנגר, 1997 – מקורות שעליהם מבוססות גם הפסקאות הבאות). במקרים רבים חווה המשפחה משברים מרגע שמתעורר החשד לליקוי אצל הילד ובמהלך שלבי ההתייעצות והאבחון. החששות מפני העתיד, ולא פעם גם הקושי לקבל מידע באשר למוגבלות ולשירותים להם זקוק וזכאי הילד, גורמים לזעזוע משמעותי במשפחה. מאמצי הטיפול השוטף בילד, לאחר שניתנת האבחנה, וההתמודדות עם קשייו בחיי היומיום ועם השונות שלו, מביאים עמם לחץ רב המופעל על התא המשפחתי. הורים רבים נאלצים לוותר על יציאה לעבודה או להפחית מהיקף עבודתם, דבר שפוגע במצבה הכלכלי של המשפחה. העיסוק הרב בענייניו של הילד בעל הצרכים המיוחדים, כמו גם ההוצאות הכספיות הכרוכות בכך והחשש מסטיגמה חברתית, שעלולה להשפיע על המשפחה כולה, גורמים לא-פעם לויתור על פעילויות פנאי. הדבר מגביר את שחיקתם הנפשית של ההורים. כתוצאה מכך, הורים רבים חווים מצוקה רגשית, תסכול, אכזבה ודאגה לגורלו של הילד. אלה מתגברים לעתים גם עקב רגשות אשם, שהינם במקרים רבים נחלתם של הורים לילדים עם מוגבלות. המצוקה המתפתחת מרעה לא-פעם גם את היחסים שבין ההורים עצמם.

מצב לחץ זה משפיע גם על הילדים האחרים במשפחה שחווים לא-פעם קשיים מיוחדים, כגון רגשות של אבדן ובדידות. זאת בעקבות הזמן ותשומת-הלב המוגבלים שהם מקבלים מהוריהם הטרודים בטיפול בילדיהם בעלי המוגבלות אשר דורשים התייחסות אינטנסיבית יותר. נמצא גם כי אחיהם ואחיותיהם של הילדים עם המוגבלות עלולים להתנסות בקשיים תפקודיים שונים (כגון הפרעות שינה וקשיים לימודיים), בחוויה של בושה מההימצאות עם אחיהם המוגבלים במקומות ציבוריים, בחוסר נוחות להביא חברים לביתם ובחוויות של הקנטה ואיומים מצד אחרים.

כמו הוריהם, גם אחים לילדים עם צרכים מיוחדים נזקקים לשירותי תמיכה ולמידע באשר למוגבלות של אחיהם, מידע שצריך להינתן להם בהתאם לגילם ולהתפתחותם. הנגישות של האחים לשירותים כאלה נוטה להיות מוגבלת משל הוריהם.

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

תקינה. תופעות אלה נובעות מגורמים שונים, כגון: תסכול ולחץ בהם נתונים ההורים, קשיים טכניים ולחץ זמן, בושה של ההורים ורצון לגונן על ילדיהם מפני הסביבה שבחוץ ומפני קשיי החיים.

סקר שנערך על ידי ג'וינט-מכון ברוקדייל והמוסד לביטוח לאומי מצא כי רק מיעוט מן המשפחות (12%), שלהן ילד עם צרכים מיוחדים, זוכה לקבל שירותי ייעוץ, וכי שכיחותם של שירותי ייעוץ למשפחות נמוכה משמעותית משירותים אחרים, טיפוליים וחינוכיים בעיקרם, הניתנים ברובם לילדים עצמם (נאון, מורגנשטיין, שימל וריבלס, 2000). עוד נמצא, כי שיעור המשפחות המקבלות שירותי ייעוץ נמוך במיוחד ביישובים ערביים (3%), בצפון הארץ ובדרומה (7%-8%, בהתאמה), ביישובים קטנים (4%-7%), וביישובים המתאפיינים ברמה חברתית-כלכלית נמוכה או נמוכה מאוד (8%-4%, בהתאמה, בהשוואה ל-17% ביישובים המוגדרים כבעלי רמה חברתית-כלכלית בינונית או גבוהה).

כבסיס לתכנית להקמת מרכזים למשפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים, מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל ערך מיפוי של השירותים השונים שקיימים בארץ ומעניקים סיוע למשפחות כאלה (שגיב, מילשטיין ובן, 2011). מיפוי זה כלל, מלבד המרכז הפועל בעכו שאליו מתייחס דוח זה, התייחסות ל-19 מרכזים שונים ברחבי הארץ המעניקים שירותים מסוגים שונים למשפחות. נמצא כי שישה-עשר מבין מרכזים אלה משרתים משפחות לילדים עם מוגבלויות מסוג אחד, ולא את כלל האוכלוסייה הזקוקה לשירותים כאלה. זאת על אף שמרבית נציגי המרכזים הללו, שמופעלים בידי גורמים שונים ומגוונים – ואשר רואיינו במסגרת המיפוי – הביעו דעה התומכת במרכזים רב-לקוחיים בשל יכולתם לספק שירותים מגוונים ויעילים יותר, על בסיס קהילתי-יישובי, לכלל המשפחות שבהן ילדים עם צרכים מיוחדים. תכנית מרכזי המשפחה, שהמרכז בעכו הינו החוליה הראשונה בה, מכוונת לתת מענה על צורכיהן של כלל המשפחות הללו.

על פי כתב התכנית, מטרת המרכזים לסייע למשפחות המתמודדות עם טיפול בילד עם מוגבלות, בכדי להפחית את הסיכון הטמון במצבי התסכול, החרדה והכאב שחווים הורים ובני משפחה נוספים. זאת על בסיס ההנחה שציוד המשפחה במידע ובכלים מתאימים לגידול הילד עם המוגבלות הוא אחד המפתחות לאיכות החיים של הילד, למניעת הזנחה ופגיעה, לקידום וחיזוק הילד ולפיתוח יכולותיו לחיים עצמאיים ומלאים ככל האפשר. יעדי התכנית הינם: מיצוי זכויות ושירותים בקהילה, שיפור איכות החיים של המשפחות, סיוע להורים במימוש תפקידם העיקרי כהורים, טיפוח מנהיגות הורים, חיזוק ושיפור הקשר בין הורים ואנשי מקצוע והובלת שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע לגבי תפיסת מקומה של המשפחה בתהליך הגידול, השיקום והטיפול בילדים עם צרכים מיוחדים.

הפעילות במרכז נחלקת לפעילות פרטנית ולפעילות קהילתית. הפעילות הפרטנית כוללת מפגשים פרטניים עם עובדת סוציאלית לצורכי ייעוץ, הכוונה וקבלת מידע בתחומים הנוגעים למיצוי זכויות, לשירותים לילד ולמשפחה, וכן ייעוץ כללי בנושאים הנוגעים להתמודדות עם קשיים במשפחה (אך לא

טיפול פסיכו-סוציאלי). הפעילות הקהילתית במרכז בעכו כללה עד כה: ימי כיף ופעילות הפגה לכל המשפחה, הרצאות להורים בנושאים מגוונים, קבוצות הורים הנפגשות לאורך זמן (ובכללן קבוצות העצמה וקורס מנהיגות), כנסים, קורס מחשבים לאימהות, חוג תיפוף לילדים, ומשחקייה לילדי אימהות פעילות. זאת בנוסף על הפעילות שאורגנה בידי האימהות הפעילות עבור עצמן ועבור משפחותיהן.

דוח זה מהווה דוח ביניים במחקר הערכה של תכנית ניסיונית להקמת מרכזים למשפחות להן ילדים עם צרכים מיוחדים, שהחל ביוזמת אשלים-ג'וינט ישראל. הדוח מתייחס למרכז הראשון שהוקם במסגרת זו, בעיר עכו, על ידי ג'וינט-אשלים ובית איזי שפירא, והוא עוסק בהליכי ההקמה של המרכז ובארבע שנות פעילותו הראשונות, מקיץ 2008 ועד לקיץ 2012, עת הועברה הפעלתו לידי ארגון אקים. זאת לאחר שבית איזי שפירא, שהפעיל את המרכז מיום הקמתו, החליט שלא להגיש הצעה להמשך הפעלתו במסגרת מכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

השלב הבא של המחקר יכול להערכה של המשך פעילות המרכז בעכו מקיץ 2012, וכן הערכה של שני מרכזים נוספים מבין השלושה החדשים שמצויים בימים אלה בתהליכי הקמה.

2. מחקר ההערכה

2.1 מטרת המחקר ושאלות המחקר

מטרת המחקר הינה לסייע למפעילי המרכזים ולוועדת ההיגוי הארצית של התכנית להעריך את השירותים הניתנים בהם, על מנת לסייע בשיפורם ובפיתוחם, ויצירת בסיס ידע שיוכל לסייע בהקמת מרכזים נוספים בעתיד ובתכנון השירותים שיסופקו בהם. השלב הראשון של המחקר, המוגש בדוח זה, נועד להפיק לקחים מ-4 שנותיו הראשונות של המרכז בעכו, כבסיס להמשך פעילותו ופיתוחו של מרכז זה, וכן – כבסיס שיאפשר למקימי המרכזים הבאים ומפעיליהם ללמוד מניסיון מצטבר זה.

בשלב הבא של המחקר תימשך הערכת פעילותו של המרכז בעכו, החל מקיץ 2012 ובמשך כשנה נוספת, וכן תתבצע הערכה של פעילות שני מרכזים נוספים מבין השלושה המוקמים בימים אלה במסגרת התכנית הניסויית: בבאר שבע, מרכז שמתוכנן לתפקד גם כמרכז ארצי, וברמת-גן. מרכז נוסף מוקם באשדוד, ולא מתוכנן בשלב זה להיכלל במחקר.

מחקר ההערכה נועד לבחון מספר היבטים מרכזיים של פעילות המרכזים:

א. בחינת השפעתם של המרכזים על תחושת המסוגלות ההורית, על הפגת תחושת הבדידות ועל קשרים בקהילה.

ב. אופן היישום של עקרונות ההפעלה ושל תכניות העבודה במרכזים (לפירוט עקרונות ההפעלה, כפי שנוסחו בשלב הראשון של הפעלת המרכז בעכו, שאליו מתייחס דוח זה, ר' להלן בתת-פרק 3.1: רקע היסטורי ועקרונות היסוד של המרכז).

ג. מידת שביעות הרצון של לקוחות המרכזים מהשירותים הניתנים בהם.

ד. תפיסות של אנשי מקצוע באשר ליחסי הגומלין שבין המרכז לבין יתר שירותי הרווחה ביישוב.

להלן פירוט שאלות המחקר, בהתייחס לשלב הראשון של המחקר:

א. בחינת ההשפעה על ההורים:

1. האם חל שיפור בתחושת המסוגלות ההורית בעקבות הפעילות במרכז, כלומר: בתחושת ההורים באשר ליכולותיהם ולמידת בטחונם בטיפול בילדיהם עם הצרכים המיוחדים, לידע שלהם בדבר השירותים הרלוונטיים ולמעורבותם בשירותים הטיפוליים והחינוכיים הניתנים לילדיהם?

2. האם חלה הקלה בתחושת הבדידות של ההורים, בהתמודדותם עם הקשיים הנובעים מגידול ילדיהם בעלי המוגבלות, ובמידת המעורבות שלהם בקהילת ההורים לילדים עם צרכים מיוחדים בסביבת מגוריהם (תחושת שייכות לקהילה וכן החלפת מידע ותמיכה הדדית)?

3. האם קמה מנהיגות הורים במרכז וכיצד זו השפיעה על ההורים ועל הקהילה?

ב. בחינת יישומם של עקרונות הפעולה ושל תכנית העבודה:

1. מגוון השירותים שניתנו במרכז, היקף השימוש של אוכלוסיית היעד בשירותים המוצעים והאם קיימים פערים בין השירותים שניתנו בפועל לבין המטרות המוצהרות

2. האם המרכז אכן פועל כמרכז רב-נכותי? אילו משפחות מגיעות אליו, בהתאם לסוגי המוגבלות של ילדיהן? האם משפחות של ילדים עם סוגי מוגבלויות מסוימים אינן משתתפות בפעילויות או מיוצגות בחסר? (ואם כן – מדוע ואילו חסמים מקשים על השתתפות?)

3. באיזו מידה נותן המרכז מענה לאוכלוסיות ספציפיות בעכו וביישובים נוספים בקרבתן – ערבים, יהודים, עולים חדשים? (ואם לא – בירור בדבר החסמים המונעים זאת)

4. צריכת שירותים חדשים על-ידי הילדים ו/או משפחותיהם בעקבות מידע שניתן בפעילויות הציבוריות ו/או ביעוץ הפרטני במרכז

5. פיתוח מנהיגות הורים פעילה ותרומתה לקידום פעילות המרכז ולפיתוח מענים לצרכי המשפחות

6. מידת הביסוס של קשרי עבודה פעילים ומועילים של המרכז עם שירותים שונים בקהילה: שירותי חינוך (חינוך מיוחד ומוסדות חינוך רגילים המשלבים ילדים עם צרכים מיוחדים),

שירותי הרווחה, שירותי הבריאות, שירותים של עמותות רלוונטיות ושירותים מוניציפליים שונים.

ג. **בחינת שביעות רצון המשפחות :**

1. שביעות הרצון של ההורים, לקוחות המרכזים, מהפעילויות הציבוריות השונות שבהן נטלו חלק: פעילויות פנאי והפגה, הרצאות וסדנאות, קבוצות העצמה ומנהיגות, וכיו"ב.
2. שביעות רצון של ההורים משירותי הייעוץ והתמיכה הפרטניים שקיבלו במרכזים.
3. שביעות רצון ההורים ממגוון הפעילויות והשירותים המוצע במרכז ודעתם באשר לצורך בפיתוח שירותים נוספים.
4. שביעות רצון כללית משירותי המרכז, מהמתכונת הרב-נכותית של פעילותו ומן המתכונת הדו-לאומית בה פועל המרכז בעכו.
- ד. **אופן הקמתו של המרכז והתנאים המאפשרים הקמה יעילה של מרכז מסוג זה.** שאלה זו לא הוגדרה במפורש בהצעת המחקר, אולם עלתה שוב ושוב בראיונות שהתקיימו עם אנשי מקצוע שהיו מעורבים בהקמת המרכז או היו קשורים בפעילותו (ר' להלן תת-פרק 2.4 כלי המחקר ומערך המחקר).

2.2 אוכלוסיית המחקר

1. כלל ההורים שהשתתפו בפעילויות המרכז ו/או נעזרו בשירותי המידע והייעוץ שניתנו בו מאז נפתח המרכז, בקיץ 2008, ועד לקיץ 2012 – בסך הכול 214 משפחות שתועדו במרכז ככאלה שהיו בקשר כלשהו אתו במהלך תקופה (מתוכן רואיינו הורים מ-141 משפחות, כמתואר להלן).
2. הצוות הקבוע של המרכז: רכזת המרכז בתקופת המחקר, אמירה עאסי, ומדריכתה והאחראית עליה מטעם בית איזי שפירא, שוש קמינסקי.
3. חברי צוות ההקמה וההפעלה של המרכז.
4. מנחי קבוצות שפעלו במסגרת המרכז.
5. חברים בוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים.
6. נותני שירותים שונים לילדים עם צרכים מיוחדים ביישובים בהם מופעלים המרכזים (כגון גורמי חינוך, רווחה ובריאות אשר מצויים בקשר עם המרכזים).

2.3 שיטת המחקר

בכדי להגיע למענה מיטבי על שאלות המחקר השונות, ובהתחשב בכך שמדובר בהערכת פעילותו של מרכז ראשון מסוגו, אשר נועד לשמש תשתית להרחבת התכנית, הוחלט כי המחקר ייערך בשילוב של שיטות מחקר – כמותית ואיכותנית גם יחד. שיטה משולבת זו מאפשרת לתאר ולנתח תהליכים באופן מעמיק, ובה בעת גם לקבל מענה מפורט לשאלות המצריכות מטיבן תיאור וניתוח כמותי, כגון מאפייני האוכלוסייה הנעזרת במרכז, צרכיה, היקפי השימוש בשירותים המוצעים בו, מידת שביעות הרצון

מהשירותים ומהיבטים שונים של פעילות המרכז, וכן מדידה של השפעת המרכז על תחושת המסוגלות ההורית ועל היבטים נוספים בחייהם.

2.4 כלי המחקר ומערך המחקר

הכלים בהם נעשה שימוש בשלב הראשון של המחקר כללו:

1. **שאלון טלפוני למשפחות** שהשתתפו בפעילויות המרכז בעכו ו/או נעזרו בשירות הייעוץ הפרטני בו, ממועד הקמתו, בקיץ 2008, ועד לראשית קיץ 2012. השאלון, בעברית ובערבית, כלל שני חלקים, הראשון לאם והשני לאב. השאיפה הייתה לראיין את שני ההורים (ככל ששניהם קיימים במשפחה), גם אם רק אחד מהם עשה שימוש בשירותי המרכז. השאלון נוסח ברובו כשאלון כמותי, אך הכיל גם שאלות פתוחות שנועדו לקבל מידע תמציתי על תפיסות הנשאלים את המרכז והיבטים שונים שלו.

השאלון לאם התייחס לתחומי הידע הבאים:

- מידע בסיסי על המשפחה
- מידע על הילדים עם הצרכים המיוחדים
- צרכים של המשפחה, כפי שהם נתפסים על ידי האם
- הקשר עם המרכז ועמדות כלפיו
- שימוש בשירותי המרכז
- תחושת המסוגלות ההורית של הנשאלת כאם לילד עם צרכים מיוחדים.

השאלון לאב היווה גרסה מקוצרת ומותאמת של השאלון לאם, בהשמטת שאלות המתייחסות למידע העובדתי על המשפחה ומוגבלויות הילדים, שלא היה צורך לחזור עליהן.

הראיונות הטלפוניים נעשו במהלך החודשים מאי-אוקטובר 2012. רואיינו בהם כשני שלישים מהמשפחות שתועדו במרכז ככאלה שהיו עמו בקשר כלשהו במהלך 4 שנות פעילותו הראשונות – כל המשפחות שניתן היה לאתר ושהסכימו לענות על השאלון.¹

¹ לא רואיינו אבות במקרים של משפחות חד-הוריות שבראשן עומדת אם או במקרים בהם לא ניתן היה ליצור קשר עם האב מסיבה כלשהי. כמו כן, לא רואיינו אבות גרושים או פרודים שאינם מתגוררים באזור בו ממוקם המרכז או שאינם מצויים בקשר שוטף עם ילדיהם. במקרים רבים לא רואיינו אבות בעקבות בקשה של האם או אף התנגדות מפורשת שלה לכך, ובמקרים אחרים סירבו אבות לשתף פעולה עם המחקר. יודגש כי נעשה ניסיון לראיין, ככל האפשר, גם אבות שלא הגיעו בעצמם למרכז, הן כדי להבין את הסיבות לאי-הגעתם והן על מנת ללמוד על תפיסתם את צורכי המשפחה ותפיסת ההורות שלהם לילדים עם צרכים מיוחדים.

2. **ניתוח טופסי מעקב אחר פניות פרטניות** לקבלת מידע, ייעוץ והדרכה במרכז: טפסים אלה הועברו לידי צוות המחקר לאחר שנמחקו מהם הפרטים המזהים. נאסף תיעוד של פניות שנצברו במרכז במשך כ-13 חודשים (6 באפריל 2011 עד 15 במאי 2012). תיעוד זה כולל מידע על הסיבות לפנייה למרכז ובדבר הסיוע שניתן לפונים.

3. **ראיונות עומק פתוחים עם אנשי מקצוע** – 22 ראיונות שעסקו ביישום עקרונות ההפעלה של המרכז, בסוגיות שהתעוררו במהלך הפעלתו ובכיווני פיתוח של המרכזים למשפחה בעתיד. ראיינו:

- מצוות המרכז: אמירה עאסי ושוש קמינסקי, וכן מנחות קבוצות ההעצמה וקורס המנהיגות שהתקיימו במרכז.
- אנשי מקצוע ממנהלי הרווחה והחינוך בעיריית עכו שהיו פעילים בצוות ההקמה וההפעלה של המרכז ו/או עמדו בקשר שוטף עמו.
- נשות מקצוע ממערכות חינוך בעכו – בתי ספר לחינוך מיוחד, השירות הפסיכולוגי-חינוכי ומתנ"ס בית היימן בו פועל המרכז.
- עובדות סוציאליות מיישובים נוספים שהמרכז בעכו אמור לשרת, בהתאם להחלטה של ועדת ההיגוי הארצית ואשר המרכז היה עמן בקשר – ראיינו עובדות סוציאליות ממחלקות הרווחה בעיריית נהריה, במועצה המקומית ג'דידה-מכר ובמועצה האזורית מטה אשר; בנוסף, נעשו ניסיונות לראיין נציגה של המחלקה לשירותים חברתיים במועצה המקומית מזרעה שעלו בתוהו.
- חברים בוועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים – נציגות ג'וינט-אשלים, נציגי משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומנהלת עמותת "קשר".

4. **ראיונות עומק פתוחים עם אימהות פעילות במרכז** – 8 אימהות שנדגמו מבין אלו שהשתתפו באורח פעיל וקבוע בקבוצות ההעצמה ובקורס המנהיגות שהתקיימו במרכז: 4 יהודיות ו-4 ערביות. ראיונות העומק נועדו לסייע בהבנת תהליכי ההעצמה והמנהיגות שהתרחשו בקבוצות אלו ובבחינת תרומתם לאימהות שנטלו בהן חלק.²

ראיונות העומק עם אנשי המקצוע ועם האימהות בוצעו בין החודשים מארס–נובמבר 2012. רשימה מלאה של אנשי המקצוע שראיינו מפורטת בעמוד התודות שבתחילת דוח זה. בכדי להגן על פרטיותן של האימהות שראיינו בראיונות העומק ולכבדה, לא הוזכרו שמותיהן.

לוח מס' 1 מסכם את כלי המחקר השונים ואת כמותם. לוח 1: סיכום כלי המחקר

² כל ראיונות העומק עם האימהות, וכן רבים מהראיונות עם אנשי המקצוע, נעשו בפגישות פנים-אל-פנים. ראיונות עם אנשי מקצוע נוספים בוצעו באמצעות הטלפון.

סוג הכלי	כמות	סך הכול
שאלון טלפוני להורים	141 אימהות 63 אבות	204
טופסי פניות		62
ראיונות עומק עם צוות המרכז	1 רכזת המרכז 1 מדריכה מבית איזי שפירא 2 מנחות קבוצות	4
ראיונות עומק עם אנשי מקצוע בעכו	4 ממנהלי הרווחה והחינוך בעירייה 5 ממסגרות חינוך בעכו	9
ראיונות עומק ביישובים אחרים	3 עובדות סוציאליות	3
ראיונות עם חברים בוועדת ההיגוי הארצית	3 נשות צוות אשלים 2 נציגי משרד הרווחה 1 נציגת עמותת "קשר"	6
ראיונות עומק עם אימהות	4 אימהות יהודיות 4 אימהות ערביות	8
סך הכול ראיונות עומק		30

3. הקמת המרכז והתפיסה העומדת בבסיסו

3.1 רקע היסטורי ועקרונות היסוד של המרכז

הרעיון שבבסיס המרכז למשפחה החל להתגבש בג'וינט-אשלים כבר בשנת 2000. זאת בשל הצורך "להפחית את הסיכון לילד [עם המוגבלות] ולמשפחתו" (מתוך ריאיון עם רבקה שי, עד לאחרונה מנהלת תחום ילדים ובני נוער עם מוגבלויות ובני משפחותיהם בג'וינט-אשלים). כחלק מתפיסה ראשונית זו הוקם תחילה המרכז למשפחות שבהן ילדים עם אוטיזם של בית לורן, תוך שיתוף פעולה עם הממשלה, המוסד לביטוח לאומי ועמותת אלו"ט. הניסיון החיובי במסגרת זו תרם לרצון לפתח מענים מקומיים גם למשפחות שלהן ילדים עם מוגבלויות אחרות, על בסיס ההבנה ש"אם לא מטפחים את המשפחה, אין לה יכולת לתת [לילדים]" (שם). זאת מתוך ההבנה שעל אף חוסר בתחומים מסוימים, שירותים לילדים בסך הכול קיימים ומבוססים, בזמן שמשפחותיהם מוצאות עצמן ללא מערכות תמיכה מספקות.

ההזדמנות להקים מרכז ראשון מסוג זה נוצרה בעקבות גיוס תרומות חירום מהקהילות היהודיות בחו"ל על ידי ארגון הג'וינט לסיוע לאוכלוסיות אזור הצפון, שנפגעו במלחמת לבנון השנייה, בקיץ 2006. העיר עכו נבחרה כעיר בה יוקם המרכז, וכן נבחרה עמותת בית איזי שפירא להקמתו של המרכז ולניהולו.

בפועל. שוש קמינסקי, מנהלת החטיבה הקהילתית בבית איזי שפירא, נבחרה לקדם בפועל את הקמת המרכז ולהיות אחראית להפעלתו.

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

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

עקרונות ההפעלה של המרכז נוסחו ביתר פירוט כדלהלן:

- שירות משלים למערכת הרווחה
- פעילות ממוקדת בצורכי המשפחה
- שירות אזורי [לא רק לתושבי עכו, אלא לתושבי אזור נרחב בגליל המערבי, שהוגדר בשנתו השנייה של המרכז]
- שירות רגיש תרבותית, המתייחס למאפייני תרבות שונים
- שירות המטפח מנהיגות הורים אקטיבית ושותפות הורים בהתוויית כיווני התפתחותו של המרכז, בקביעת תכניות העבודה שלו ובביצוען בפועל
- קידום שותפויות בין-ארגוניות
- איגום ידע ומשאבים של אנשי מקצוע ושל הורים לקידום פעילות המרכז (שם).

3.2 הקמת המרכז וראשית הפעילות בו

הקמת המרכז והפעלתו לוותה לאורך כל הדרך בידי מספר פורומים: ברמה הארצית: ועדת היגוי ארצית, שהתוותה מדיניות-על למרכז, ובהמשך גם למרכזים הנוספים המצויים בהליכי הקמה. ועדה זו כוללת נציגים של ג'וינט-אשלים, של משרד הרווחה ושל הנהלת המרכז

והעמותה המפעילה (עם הרחבת התכנית הניסיונית, מצטרפים לוועדת ההיגוי מנהלי המרכזים הנוספים ונציגי העמותות המפעילים אותם).

ברמה המקומית:

- צוות היגוי מורחב אשר נפגש בעכו אחת לשנה ודן בעיקר בכיווני התפתחות של המרכז ובגיבוש עקרונות שונים של פעילותו, סדרי עדיפויות ודרכי פעולה
- צוות הקמה והפעלה אשר נפגש אחת לחודש וחצי עד חודשיים ועוסק בתכנון הפעילות השוטפת של המרכז, ובו שותפים צוות המרכז, נציגים של משרד הרווחה באזור עכו, נציגים של מנהלי החינוך והרווחה בעיריית עכו, נציגות ג'וינט-אשלים ומספר אימהות פעילות
- קבוצת אימהות פעילות אשר נפגשת אחת לשבועיים-שלושה ומקדמת פעילויות שונות במרכז.

ההחלטה על הקמת המרכז בעכו התקבלה בידי ועדת ההיגוי הארצית בסוף שנת 2007, ובה גם הוחלט שבית איזי שפירא יהיה הגוף שיפעיל את המרכז הניסיוני הראשון. לאחר קבלת ההסכמות הדרושות מראש עיריית עכו ומגורמי הרווחה בעירייה, בראשית שנת 2008, החל תהליך הקמתו של המרכז בעיר. בשלב הראשון התקיימו פגישות של נציגי ג'וינט-אשלים ובית איזי שפירא עם ראש המנהל לשירותים חברתיים בעירייה ועם גורמים נוספים בו – רכזת תחום שיקום (שמונתה למובילת הנושא מטעם המנהל) ורכזת תחום קהילה והתנדבות; וכן עם ראש מנהל החינוך ועם רכז היחידה לביקור סדיר, שמונה על ידה כרפרנט לענייני המרכז. בהמשך הוצגה התכנית להקמת המרכז בפני צוות ההיגוי המורחב שכלל נציגי ארגונים נוספים, כמו בתי ספר לחינוך מיוחד, מתי"א, שפ"י ונציגי עמותות. מתוך צוות היגוי זה הוקם וגובש צוות ההקמה של המרכז במתכונתו הראשונית. במקביל, נעשו מאמצים לאיתור רכזת להפעלה השוטפת של המרכז, ולבסוף אותרה לתפקיד זה אמירה עאסי, עובדת סוציאלית מנוסה ודוברת ערבית ועברית על בוריין. השתלבותה של אמירה במרכז נעשתה בליווי צמוד ותכופ של שוש קמינסקי. תדירותו של ליווי זה הלכה ופחתה בהדרגה, עם השתלבותה ההולכת וגוברת של אמירה בתפקיד. כן נקנתה עבור אמירה הדרכה מארגון "קשר" בנושא זכויות של ילדים עם צרכים מיוחדים ומשפחותיהם.

כחלק מהרישות של המרכז המוקם בעיר, נערכו גם פגישות עם גורמים רלוונטיים נוספים בקהילה, לשם היכרות והידוק הקשר עם ממשל ובכדי לגייסם לשיתוף פעולה עם המרכז המוקם: מתי"א (מרכז תמיכה יישובי אזורי מטעם האגף לחינוך מיוחד במשרד החינוך), שפ"י (שירות פסיכולוגי ייעוצי), קציני ביקור סדיר, כל צוות המנהל לשירותים חברתיים, וצוותי חינוך בגנים ובבתי ספר לחינוך מיוחד ובתי ספר בהם פועלות כיתות מקדמות, מרכזים להתפתחות הילד ומרכזים לאם ולילד, גורמי פיקוח של משרד הבריאות באזור, סניף המוסד לביטוח לאומי, מטה קליטת העלייה בעירייה ועמותות שונות (כגון אלו"ט, אקים ובית הגללים).

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

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

הצוות הקבוע של המרכז כלל בתקופה אליה מתייחס דוח זה, אך ורק את הרכזת, אמירה עאסי, בתחילה במשרה חלקית ובהמשך, במשרה מלאה. היא הסתייעה בליווי הקבוע של שוש קמינסקי, ובמידת-מה גם בסיוע מצד צוות המתנ"ס, ובחלק קצר מתקופת הפעילות גם במספר מועט של מתנדבים וסטודנטים.³ כן נעזר המרכז באנשי מקצוע מן החוץ להנחיית קבוצות הורים שפעלו במסגרתו לאורך זמן ולמתן הרצאות והנחיית מפגשי קבוצות על בסיס חד-פעמי. עם התגבשותה של קבוצת אימהות פעילות, החלו בהדרגה גם הן ליטול חלק פעיל בהפעלת המרכז ובארגון פעילויות בו.

3.3 הליכי ההקמה של המרכז והתנאים להקמה מוצלחת של מרכזי משפחה

ישנה חשיבות רבה לתיאור האופן בו הוקם המרכז, ובמיוחד – להתעכבות על אותם מרכיבים בתהליך זה אשר נתפסים על ידי אנשי המקצוע כחשובים במיוחד לצורך הקמה מוצלחת של מרכזים נוספים בעתיד. רבים מאנשי המקצוע שרואיינו הצביעו על מרכיבים חיוניים או מסייעים שכאלו. להלן תיאור סכמתי של התהליך שנעשה בעכו, כפי שעלה משיחות עם אנשי המקצוע:

- בחירה ביישוב בו קיימת תשתית טובה של עבודה קהילתית (נאמר כי בעכו יש "עובד קהילתי רציני מאד") ושל שיתוף פעולה בין שירותים שונים.
- רישות קהילתי – היכרות מעמיקה עם גורמים ממשלתיים ועירוניים ועם עמותות וגורמים נוספים הפועלים בקהילה.
- קיום מפגש עם הגורמים השונים, הצגת התפיסה שבבסיס המרכז המתוכנן וגיבוש "צוות הקמה" המבוסס על שיתוף פעולה בין-ארגוני.

³ אמירה עאסי ושוש קמינסקי סיימו את עבודתן במרכז בחודש אוגוסט 2012, עם סיום ניהולו בידי בית איזי שפירא.

- שימת דגש על השותפות, לאורך כל הדרך, גם על חשבון ההבלטה של הגורמים השונים השותפים לתהליך ולמרכז.
- איתור רכז/ת מתאים/ה לניהול המרכז ומתן הכשרה, הדרכה וליווי צמודים.
- שיווק: הכנת עלון מידע שיווקי, הפצתו במסגרות חינוך, רווחה ובריאות וכינוס מפגשי היכרות עם הורים במוסדות החינוך (בלוויית הרצאה בנושא רלוונטי, כגון כזו העוסקת בזכויות ילדים ומשפחות).
- במקביל לצעדים הקודמים – איתור מקום לפעילות: הודגשה החשיבות של מציאת מקום נגיש, מרכזי ושאינו נגוע בסטיגמות שליליות.
- עידוד פניות פרטניות לייעוץ.
- גיוס גרעין ראשוני של הורים פעילים מן הפונים והמשתתפים בפעילויות הראשונות.

כמה מהמראיינים הצביעו על מרכיבים נוספים החיוניים להקמת המרכז בעכו ושל מרכזים דומים בעתיד:

- ראייה חברתית מגובשת ברשות המקומית, ובפרט אצל ראש הרשות ובמחלקת הרווחה, אשר מציבה על סדר היום את הילדים עם הצרכים המיוחדים ואת משפחותיהם.
- נכונות לשיתוף פעולה, הן ברמה הארגונית והן ברמה האישית, מצד כל הגורמים ביישוב הנוגעים לאוכלוסייה הרלוונטית: רווחה, חינוך - כולל מת"א והשירות הפסיכולוגי, בריאות, סניף המוסד לביטוח לאומי, וכדומה. במקרה של עכו צוין כי שיתוף הפעולה שהושג מצד גורמי הבריאות היה מוגבל, בהשוואה לשיתוף הפעולה של יתר הגורמים שתואר על ידי כולם כהדוק ומועיל מאד. נאמר כי אילו היה שיתוף פעולה טוב יותר מצד שירותי הבריאות (משרד הבריאות, קופות החולים, טיפות חלב והמרכזים להתפתחות הילד), היה הדבר מועיל עוד יותר להתפתחות המרכז ולהפניית משפחות לקבלת שירות ממנו.
- בחירה בגוף מפעיל מנוסה בפעילות קהילתית ובעל ידע רלוונטי עשיר (צוינו לחיוב הידע, המקצועיות והליווי הצמוד של בית איזי שפירא בכלל, ושל שוש קמינסקי בפרט).
- אישיות מתאימה של רכז/ת המרכז – שילוב בין רצינות ומקצועיות לבין יחס אישי נעים ללקוחות המרכז ולשותפים לעשייה.
- ליווי צמוד של מחלקת הרווחה ברשות המקומית בראשית הדרך (בנוסף לליווי מצד הגוף המפעיל).
- תמיכה מצד ועדת ההיגוי הארצית של תכנית המרכזים.
- הקשבה למשפחות והתאמת שירותי המרכז לצורכיהן ולרצונותיהן.

- מידע: היכרות של אנשי מקצוע ברשות המקומית עם האוכלוסייה הרלוונטית, בכדי שניתן יהיה להמליץ למשפחות לפנות למרכז. צוין כי על אף שיתוף פעולה טוב בעניין זה בעכו בין מנהלי החינוך והרווחה, היה מחסור בתשתית איתנה יותר של מידע על אודות אוכלוסיית המשפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים בעיר – אם לא תמיד ברמת הפרט (שכן חלק מהמשפחות אינן רשומות במנהל הרווחה), לפחות ברמה המספרית.

3.4 המרכז למשפחה והמחלקות לשירותים חברתיים

הקמתו של שירות חדש, אשר קשור במידה רבה למחלקה לשירותים חברתיים אך גם נבדל ממנה, מציבה אתגרים משמעותיים וצורך בהגדרה של "גבולות גזרה" בין השניים. הקושי מתחיל כבר מעצם היותם של שני שירותים המשרתים אותה אוכלוסייה, כשלא לכל הגורמים המעורבים ברור מלכתחילה מדוע נחוצה כפילות-לכאורה זו. זאת על אף ששני השירותים נועדו למטרות שונות. שינויי תפיסה בעניין זה משתקפים היטב בדבריה של עובדת סוציאלית באחד מהיישובים מחוץ לעכו ושנכללים באזור אותו משרת המרכז:

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

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

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

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

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

4. לוחות המרכז

בטרם נסקור את שירותי המרכז ונאפיין את דפוסי השימוש בהם, נסקור בקצרה את מאפייניה של אוכלוסיית המשתמשים בשירותי המרכז, כפי שאלה עולים מן הראיונות הטלפוניים עם ההורים. כרקע לכך, נביא תחילה מספר נתונים סטטיסטיים כלליים על העיר עכו, שבה ממוקם המרכז ובה מתגוררים מרבית לקוחותיו, ועל אוכלוסייתה.

עכו שוכנת בפריפריה הצפון-מערבית של ישראל (101 ק"מ מתל-אביב) וחיים בה (נכון לשנת 2012) כ-46,600 תושבים: מהם 65% יהודים, 30% ערבים, ו-5% "אחרים". כ-18% מתושבי העיר עלו לישראל מאז שנת 1990. העיר מדורגת נמוך למדי מבחינת הרמה החברתית-כלכלית (אשכול 4 מתוך 10). מבין השכירים בעיר, 47% משתכרים עד לגובה שכר המינימום (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה).

4.1 מאפיינים דמוגרפיים של ההורים

חלוקה גיאוגרפית

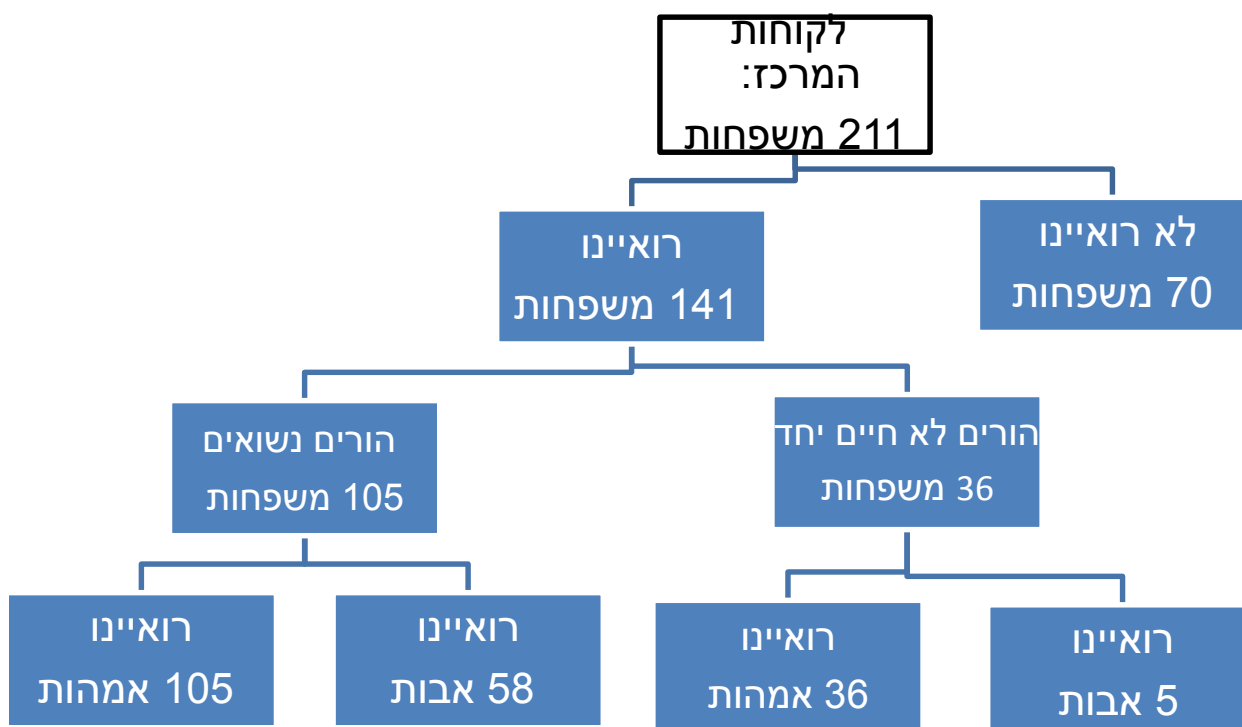
הנתונים מתייחסים ל-141 משפחות אשר השיבו בראיונות הטלפוניים, מתוך 211 שהיו בקשר כלשהו עם המרכז. מהן, 111 (79%) מתגוררות בעיר עכו עצמה ו-30 (21%) בשורה של יישובים אחרים, רובן ביישובים המוגדרים כיישובים אותם המרכז אמור לשרת וכן משפחות אחדות שפנו להתייעצויות מיישובים נוספים בגליל המערבי. כך, פנו למרכז משפחות מג'דידה-מכר (6), נהריה (4), שלומי (3), ערב אל-עראמשה (3), כרמיאל (3), מזרעה (2), ומשפחה אחת מכל אחד מהיישובים הבאים: אחיהוד, כפר חנניה, מצובה, מצפה אבטליון, נופית, קריית אתא, קריית מוצקין, שיח' דנון ונתניה (משפחה שהייתה בקשר עם המרכז ועברה במהלך התקופה להתגורר בנתניה). **אימהות ואבות**

בסך הכול רואיינו 141 אימהות ו-63 אבות מ-141 משפחות.⁴ מרבית האימהות השיבו על השאלונים המיועדים להן עד תומם, ו-6 אימהות ענו רק על חלקים נרחבים ממנו, מבלי שהראיונות עמן הגיעו לכלל סיום. מבין האימהות שרואיינו, 105 (74%) הן נשואות ו-36 (26%) אינן נשואות: 26 גרושות או פרודות, 7 רווקות ו-3 אלמנות. במחצית (13) המשפחות בהן ההורים גרושים או פרודים האב מקיים קשר קבוע עם הילדים. בקרב 63 האבות שרואיינו, 58 נשואים, וחמישה גרושים או פרודים ונמצאים בקשר שוטף עם ילדיהם.

בתרשים מס' 1 מתוארת התפלגות הראיונות הטלפוניים שבוצעו, בהתאם לחלוקה בין אימהות ואבות ומקרב כלל לקוחות המרכז.

⁴ בשלושה מקרים הופנו השאלונים לא לאם ו/או לאב על פי ייעודם המקורי. כך, במקרה אחד בו האב היה בקשר עם המרכז והאם לא הייתה בו מעולם, הופנה שאלון האם לאב, ולהיפך. בשני מקרים רואיינו קרובי משפחה המגדלים את הילדים בפועל. בניתוח הנתונים התייחסנו לכל המשיבים כאילו היו אימהות או אבות, בהתאם לייעוד המקורי של השאלון שהוצג להם.

תרשים 1: התפלגות הראיונות הטלפוניים – משפחות, אימהות ואבות



ערבים, יהודים, עולים

בקרב המשפחות שרואיינו, 58% הן יהודיות ו-42% ערביות. 18% מהמשפחות שרואיינו הן משפחות עולים (שלפחות אחד ההורים בהן עלה לישראל משנת 1990 ואילך). רוב העולים הגיעו ממדינות ברית המועצות לשעבר, ומיעוטם מדרום אמריקה או מצרפת. בסך הכול מהוות משפחות העולים 18% מכלל המשפחות, ו-32% מכלל המשפחות היהודיות. אצל 24% מהמשפחות היהודיות, השפה העיקרית בבית היא שפת ארץ העליה ולא עברית.

השכלה

הנתונים מעידים על רמות השכלה נמוכות של חלק גדול מההורים. נמצאו הבדלים מובהקים בין רמת ההשכלה של ההורים היהודים לבין זו של ההורים הערבים, שהינה נמוכה יותר באופן משמעותי, הן אצל האבות והן אצל האימהות ($P < 0.05$). כך לדוגמה, 50% מהאימהות הערביות ו-61% מהאבות

הערבים לא סיימו 12 שנות לימוד, בהשוואה ל-11% ו-18% בהתאמה אצל היהודים. נתוני ההשכלה המלאים מפורטים בלוח מס' 5.2

לוח 2: התפלגות ההורים לפי מין, לאום ורמת השכלה, באחוזים

	אבות		אימהות	
	יהודים (N=72)	ערביות (N=56)	יהודיות (N=82)	
פחות מ-12 שנות לימוד	18	50	11	
12 שנות לימוד ללא בגרות מלאה	32	20	30	
12 שנות לימוד ובגרות מלאה	14	16	26	
על-תיכונית ללא תואר אקדמי	10	2	17	
תואר אקדמי	26	12	16	
סך הכול	100	100	100	

תעסוקה

בולטת העובדה שרבות מהאימהות אינן מועסקות כיום (או מועסקות במשרה חלקית). חלקן לא עבדו מעולם, ואחרות הפסיקו לעבוד במהלך העשור החולף, לפחות בחלק מהמקרים בעקבות אילוצי הטיפול בילדיהן בכלל, ובילדיהן עם הצרכים המיוחדים בפרט (סוגיה שנזכרה בחלק מראיונות העומק שנעשו עם אימהות פעילות ובכמה הצהרות של אימהות במהלך הראיונות הטלפוניים). נמצאו הבדלים מובהקים בשיעורי התעסוקה בין אימהות יהודיות לאימהות ערביות, כאשר רק 24% מהערביות מועסקות, בהשוואה ל-58% מהיהודיות. שיעור התעסוקה של האימהות הערביות בקרב לקוחות המרכז היה נמוך משמעותית משיעור זה אצל אימהות מוסלמיות בגיל העבודה העיקרי בעיר (39%). זאת בעוד שאצל הלקוחות היהודיות נמצאו שיעורי תעסוקה נמוכים רק במעט מאשר בקרב כלל האימהות באותה קבוצת גיל (63%).⁶ ההבדלים בשיעורי התעסוקה בין אבות יהודים לערבים נמצאו לא מובהקים. גם בין

⁵ האימהות הן שנשאלו גם על רמת ההשכלה של אב המשפחה. חישוב האחוזים נעשה מתוך סך התשובות שניתנו, לא כולל תשובות כגון "לא יודעת" או מקרים של סירוב לענות.

⁶ ההשוואה נעשתה לנתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (למ"ס) מסקרי כוח אדם לשנים 2010-2011 (ממוצעי שתי השנים), כאשר גיל העבודה העיקרי מוגדר כ-25-54. נתוני הלמ"ס מפולחים על בסיס דתו של ראש המשפחה. ההשוואה נעשתה לנשים במשפחות מוסלמיות, משום שאוכלוסיית העיר הערבית הינה ברובה המוחלט מוסלמית. לא נעשתה השוואה סטטיסטית בפילוח לפי עבודה במשרה מלאה לעומת חלקית, בשל היקפם המוגבל של מדגמי הלמ"ס בעיר. יש לקחת בחשבון כי השוואה זו הינה מוגבלת, בין היתר משום שלא כל האימהות שרואיינו הן תושבות העיר.

האבות ישנם מי שלא היו מועסקים מעולם, חלקם מחמת נכות ובעיות בריאות, ואחדים הם תלמידי ישיבה ש"תורתם אמנותם". נתוני התעסוקה של ההורים מפורטים בלוח מס' 7.3.

לוח 3: התפלגות ההורים לפי מין, לאום ומצב תעסוקתי, באחוזים

	אבות		אימהות	
	יהודים (N=72)	ערבים (N=52)	יהודיות (N=82)	ערביות (N=59)
משרה מלאה	64	50	29	9
משרה חלקית	10	16	29	15
לא מועסק/ת	26	34	42	76
סך הכול	100	100	100	100

4.2 הילדים עם הצרכים המיוחדים

ב-141 המשפחות שרואיינו חיים 480 ילדים (3.4 ילדים בממוצע למשפחה). למעלה משליש מהם 174 ילדים – הם ילדים עם צרכים מיוחדים: 107 בנים ו-67 בנות. ב-26 מן המשפחות (18%) יש יותר מילד אחד עם צרכים מיוחדים: 19 משפחות (13%) עם שני ילדים כאלה בכל משפחה, ו-7 משפחות (5%) שבכל אחת מהן שלושה ילדים עם צרכים מיוחדים. טווח הגילים של הילדים עם הצרכים המיוחדים (ובכלל זה של ילדים שבגרו של אותם הורים) נע בעת ביצוע הראיונות בין שנתיים ל-39 שנים. חלק מהילדים הבוגרים הם ילדיהם של הורים שלהם גם ילדים צעירים המצויים בתחום הגיל אותו נועד המרכז לשרת על פי הגדרת מטרותיו – עד גיל 21. בחמש משפחות היו בעת ביצוע הראיונות רק "ילדים" מבוגרים מגיל זה, בני 22-39. לוח מס' 4 מפרט את התפלגות הגילים של הילדים עם הצרכים המיוחדים.

⁷ האימהות הן שנשאלו גם על מצב התעסוקה של האבות.

לוח 4: התפלגות גילי הילדים עם הצרכים המיוחדים, מספרים ואחוזים

טווח הגיל	מספר הילדים	אחוזים
5-0	18	10
11-6	72	41
17-12	53	31
21-18	22	13
39-22	9	5
סך הכול	174	100

ל-174 הילדים יש מוגבלויות מסוגים שונים ומגוונים, ולחלקם יותר מאשר סוג אחד של מוגבלות. לוח מס' 5 מציג את שכיחותם של סוגי המוגבלויות השונים אצל הילדים.

לוח 5: שכיחותם של סוגי המוגבלויות השונים אצל הילדים, מספרים ואחוזים (N=174)

סוג המוגבלות	מספר הילדים	אחוזים
לקות למידה	44	25
בעיות קשב וריכוז	42	24
פיגור / תסמונת דאון	33	19
נכות פיזית	31	18
אוטיזם / PDD	19	11
עיכוב התפתחותי	16	9
הפרעה רגשית ו/או התנהגותית	13	7
לקות ראייה	6	3
לקות שמיעה	6	3
אחר	22	13

*המספרים מסתכמים ביותר מ-100% משום שלחלק מהילדים יותר מסוג אחד של מוגבלות.

מסגרות חינוך

לוח מס' 6 מתאר את סוגיהן של מסגרות החינוך בהן נמצאים הילדים.

לוח 6: התפלגות הילדים עם צרכים מיוחדים על-פי מסגרות החינוך, מספרים ואחוזים

מסגרת החינוך	מספר הילדים	אחוזים
בית ספר/ גן לחינוך מיוחד	63	36
כתה מיוחדת בבית ספר/ גן רגיל	28	16
שילוב בחינוך הרגיל, עם תמיכה (כגון סייעת)	26	15
בית ספר/ גן רגיל, ללא התאמות מיוחדות	25	14
פנימייה או מוסד חוץ-ביתי אחר	5	3
מעון יום שיקומי	3	2
אחר	3	2
לא במסגרת חינוך*	21	12
סך הכול	174	100

* בין ה-21 שלא היו במסגרת חינוך, 14 עברו את גיל 18 (כולל 7 שעברו גם את גיל 21, גיל הסיום של מערכת החינוך המיוחדת). מהשבעה הצעירים יותר, שישה היו בגיל בית הספר היסודי או התיכון (9-17), ואחד בגיל הרך (בן 3). לפחות בחלק מהמקרים, ילדים אינם נמצאים במסגרת חינוך בשל מצב רפואי מורכב, אולם הנתונים על כך אינם מלאים.

4.3 צרכים של המשפחות וקבלת סיוע

כפי שתואר במבוא לדוח זה, גידול ילדים עם צרכים מיוחדים כרוך לא-פעם במשברים, עומס ולחצים רבים, אשר משפיעים בדרכים שונות על כל בני המשפחה. הדבר יוצר צרכים ומצוקות שונים, שניתן לספקם ולהתגבר עליהם, לפחות באורח חלקי, תוך הסתייעות באנשים ובגורמים שונים. בכדי לעמוד על צרכים אלו ועל מערכות התמיכה של המשפחות שהגיעו למרכז למשפחה בעכו, כלל השאלון להורים התייחסות להיבטים הבאים:

קבלת סיוע

האימהות נתבקשו לציין האם משפחתן מקבלת עזרה באופן קבוע מגורמים שונים לצורך הטיפול בילדיהן עם הצרכים המיוחדים. בתשובותיהן בלטה קבלת עזרה מקרובי משפחה (28% מהאימהות), מילדים בוגרים במשפחה (מעל גיל 18) (26%), וכן מבייביסיטר או מטפלת בתשלום (15%). רק אימהות אחדות ציינו קבלת עזרה באופן קבוע משכנים או ממתנדבים (4% ו-3% בהתאמה). למעלה משליש מהמשפחות אינן מקבלות סיוע בקביעות אף לא מאחד מהגורמים הללו (חלק מהמשפחות שכן נעזרות מקבלות סיוע מיותר מאשר גורם אחד).

צרכים

בכדי לעמוד על צורכי המשפחות, כפי שהם נתפסים בידי האימהות והאבות, הוקראו להם 14 משפטים המתארים דברים שהם אולי צריכים. הם נתבקשו לציין לגבי כל משפט האם מה שמתואר בו "חסר מאוד", "קצת חסר" או "לא חסר" להם.

לוח מס' 7 מציג את שיעור ההורים שהצביעו על חוסר בהתייחס לכל אחד מהמשפטים.

לוח 7: תפיסת הצרכים בידי האימהות והאבות (אחוז מכלל האימהות/האבות, בהתאמה, שציינו לגבי כל משפט כי הוא מבטא צורך "חסר מאד" או "קצת חסר")

הצורך	אימהות (N=141)	אבות (N=63)
1. יותר ביטחון כלכלי	*86	*78
2. מידע בדבר זכויות ושירותים	*81	*75
3. בילוי וכיף של כל המשפחה ביחד	*78	68
4. הזדמנות לדבר על מה שקשה לי ולקבל ייעוץ או תמיכה מאיש מקצוע	*77	*68
5. זמן פנוי להורים	*76	*71
6. הזדמנות לילד עם הצרכים המיוחדים לשחק או לבלות עם חברים בשעות הפנאי	*59	59
7. זמן פנוי לבלות עם הילד עם הצרכים המיוחדים	55	71
8. זמן פנוי לבלות עם ילדים אחרים במשפחה	53	57
9. מידע על הבעיה/קושי של הילד שלי	52	52
10. הזדמנות לדבר עם אנשים אחרים שיש להם בעיות דומות	50	60
11. עזרה בטיפול הפיזי בילד עם הצרכים המיוחדים	42	70
12. עזרה בעבודות הבית (ניקיון, בישול וכדומה)	40	54
13. ציוד רפואי ועזרים	34	43
14. הזדמנות לאחים ללא הצרכים המיוחדים לשחק או לבלות עם חברים	34	27

* לפחות 40% מהאימהות/האבות בהתאמה ציינו כי משפט זה מבטא צורך שהמענה לו "חסר מאד".

על אף הבדלים מסוימים בין התפיסות של האימהות ושל האבות את הצרכים, ניכר שהן בסך הכול דומות מאוד אלה לאלה. אבות ואמהות הדגישו את הצורך ביותר ביטחון כלכלי ובמידע בדבר זכויות ושירותים, ואצל שניהם בלט חוסר בבילוי וכיף של כל המשפחה יחד, בזמן פנוי להורים ובהזדמנות לדבר על קשיים ולקבל ייעוץ ומידע מאנשי מקצוע. אבות, יותר מאימהות, חשים מחסור בזמן לבלות עם הילדים, ובמיוחד עם הילדים בעלי הצרכים המיוחדים, אולי משום שאבות רבים עובדים שעות רבות מחוץ לבית ואין להם די זמן לבלות עם ילדיהם. עוד מעניינת העובדה שאבות – הרבה יותר מאימהות –

הדגישו את המחסור בעזרה בטיפול הפיזי בילדים עם הצרכים המיוחדים ובעבודות הבית. זאת למרות שככל הנראה (גם על סמך הצהרות של כמה אימהות), עיקר העול בתחומים אלה נופל על האימהות. עוד עובדה שראויה לציון היא שיותר אימהות מאבות דיווחו על צורך ביעוץ או תמיכה מאנשי מקצוע, בעוד שאבות נטו יותר להדגיש חוסר בהזדמנות לדבר עם אנשים אחרים שיש להם בעיות דומות.

להורים ניתנה אפשרות לפרט גם צרכים נוספים שחסר להם מענה עליהם. כמה מהבולטים בין הצרכים שהועלו בידי אימהות ואבות: "אנחנו גרים בקומה שלישית, אין מעלית ואין מחסן לאחסן את העגלה", "למצוא מקום עבודה לבן שלי", "עזרה עם הילדה – שיבוא מישהו לבקר אותה, לשחק אתה ולטייל אתה", קייטנות וחוגים (צרכים שהועלו בידי מספר הורים), מורה פרטית, עזרה בלימודים, בייביסיטר, מחשב לילדה.

אימהות פעילות במרכז למשפחה, שרואיינו בראיונות עומק, תיארו את קשיי משפחותיהן באופן שתואם את הידוע מהספרות (ר' לעיל בפרק המבוא). כך למשל:

"אנחנו הורים שנמצאים תמיד בסטרס... הכול על הכתף שלנו. אנחנו רבים עם רופאים, רבים עם מטפלים... לכן תדעי אם קרה משהו בגן. אם הילד בא הביתה, הוא לא יכול לדווח לך כי הוא לא מדבר... כל הדבר הזה נופל עלינו ההורים..."

"היה לי מצב של הרבה מריבות בבית ומצב כלכלי קשה. לא ידעתי למי לפנות, [לא הייתה לי] אוזן קשבת. הציפייה שלי הייתה לראות אור בקצה המנהרה..."

"כשיש לך ילד כזה, אז זהו, את הופכת למשפחה מיוחדת, כל החיים הם מיוחדים, הכול נעשה בזהירות עם המון חישובים..."

היכרות עם צורכי המשפחות, כפי שהם נתפסים על ידי ההורים עצמם, עשויה לסייע בתכנון השירותים העתידיים שיספק המרכז. ברור שלא לכל הצרכים יכול המרכז לתת מענה באופן ישיר. כך, למשל, כשמדובר בצורך ביותר ביטחון כלכלי. אולם ייתכן שניתן לבחון אפשרות להוסיף למרכז שירותים שיסייעו כלשהו לפתח מענה לצורך זה, שנראה כי הוא עומד בראש דאגתן של משפחות רבות. אשר לצרכים אחרים, נראה שבמרכז נעשה ניסיון לתת מענה על רבים מהם, כפי שיתואר להלן.

יש לזכור ששלב זה במחקר נערך בקרב אוכלוסייה שכבר מכירה את המרכז ונעזרה בו ובשירותיו במידה כזו או אחרת, לפחות ככל שהדבר נוגע לאימהות. בשלב הבא של המחקר תישאלנה משפחות על צרכים אלו בסמוך למועד הגעתן למרכז זה, כמו גם לשני מרכזים נוספים, בפעם הראשונה, ושוב לאחר פרק

זמן בו תהיה להן הזדמנות ליהנות משירותי המרכזים. מעניין יהיה לבחון האם יחולו שינויים בצרכים ובחוסרים.

5. קשר של הלקוחות עם המרכז

חלקיו השונים של פרק זה יעסקו ביצירת הקשר שבין ההורים לבין המרכז ובשמירה עליו.

5.1 ראשית הקשר עם המרכז

רוב האימהות שמעו לראשונה על המרכז באמצעות בית הספר או הגן של ילדיהן (26%) או מפי עובדות סוציאליות במחלקות הרווחה (26%). אחרות שמעו על המרכז מפי הורים אחרים שכבר הכירו את המרכז ונעזרו בו (17%) או מפי עובדים במחלקת החינוך בעירייה או במועצה שבתחומה הם מתגוררים (7%). הורים מעטים שמעו על המרכז באמצעות עלון פרסומי של המרכז (7%). כמה אימהות ציינו כי אמירה עאסי, רכזת המרכז, היא שפנתה אליהן לאחר שגורם מתחום הרווחה או החינוך, שכבר מטפל בילדים או במשפחות, קיבל את הסכמת האימהות להעביר את פרטיהן לאמירה. הדרכים בהן נודע למשפחות על דבר קיומו של המרכז ואופני ההפניה אליו מעיד על רמת רישות גבוהה שהצליח המרכז לפתח, בעיקר עם גורמי הרווחה והחינוך בעיר עכו. גורמים אלו, כך עולה גם מראיונות עומק עמם ועם אמירה עצמה, ראו עצמם מחויבים להצלחת המרכז וכגורמי ציר המפנים משפחות אליו. אל מול זאת, בולטת מעורבותם הנמוכה של גורמי הרפואה, שעל אף היותם גורם המטפל באופן שוטף בילדים רבים עם צרכים מיוחדים, לא נרתמו למאמץ להפנות משפחות למרכז. בנוסף, נכשל הניסיון לרתום אותם למעורבות פעילה בהקמת המרכז ולהשתתפות בצוות ההקמה וההפעלה שלו.

לקוחות חדשים וותיקים

שאלוני המחקר סיווגו את ההורים לקוחות המרכז ל"חדשים", אלה שהקשר שלהם עם המרכז נוצר לראשונה במהלך שני חודשי הפעילות האחרונים שלפני מועד הריאיון עמם, ול"ותיקים" – הורים שהקשר שלהם עם המרכז נוצר למעלה מחודשיים לפני מועד הראיונות (והחל בכ-4 שנים לפני כן, עם הקמת המרכז).

כמעט חמישית (19%) מהמשפחות שרואיינו הן משפחות חדשות, אשר הגיעו למרכז לראשונה במהלך שני חודשי הפעילות שלפני מועד הריאיון.

5.2 משפחות שהפסיקו להגיע למרכז

כ-40% מהמשפחות שנעזרו במרכז או השתתפו בפעילויותיו בשנים קודמות, לא הגיעו אליו כלל בשנת הפעילות החולפת. עובדה זו לכשעצמה, אין בה כדי להעיד על בעייתיות במענה של המרכז למשפחות אלו. בחלק מהמקרים עשויה התופעה לנבוע מכך שמשפחות הגיעו למרכז בכדי לקבל מענה לצורך

מסוים (כגון סיוע במיצוי זכות מסוימת או ייעוץ לקראת מעבר הילד למסגרת חינוכית חדשה), והן עשויות להמשיך ולראות במרכז כתובת חשובה למקרים בהם ישובו ויתעוררו אצלן בעתיד צרכים נוספים. אולם ייתכן גם כי חלק מהמשפחות שלא המשיכו להגיע למרכז עשו זאת משום שהרגישו כי לא קיבלו בו מענה על צורכיהן.

בכדי לברר זאת, הורים שנעזרו במרכז בשנים קודמות או השתתפו במהלכן בפעילויותיו, אך לא המשיכו בכך בשנה החולפת, נשאלו מדוע לא המשיכו להגיע למרכז. לוח מס' 8 והרשימה שתחתיו מציגים את תשובות האימהות. חלק מתשובות אלו הן תשובות שנוסחו מראש בשאלון כאפשרויות שניתן לבחור ביניהן, ואחרות ניתנו בניסוח חופשי של ההורים.

לוח 8: אחוז האימהות שצינו סיבות לאי-המשכיות הקשר עם המרכז, מתוך האימהות שלא היו בקשר בשנה האחרונה (N=45)

אימהות	הסיבה (אפשרויות שניתנו מראש)
33	"כי המרכז לא מספק את הדברים שאני צריכה"
18	"כי אין לי זמן"
18	"כי אני לא מעודכנת לגבי הפעילויות שמתקיימות במרכז השנה"
0	"כי אין לי צורך/ אין לי עניין"
0	"כי לא הייתי מרוצה"

* שבעה אבות השיבו על השאלה. הסיבות שצינו היו שאינם מעודכנים, שאין להם צורך, או שאין להם זמן.

להלן דוגמאות בולטות להסברים נוספים שניתנו בידי הורים (בניסוח חופשי שלהם). הסברים שמשמעותם דומה קובצו יחד:

- קושי להתפנות לפעילות במרכז ו/או חוסר מוטיבציה: "אין לי זמן ואין לי כוחות"; "אני התעייפתי מלרוץ לשם"; "אני גרה רחוק מהמרכז"; "קשה לי לצאת מהבית. בעלי נכה"; "אין לי מי שיחזיק את הילד" [ככל הנראה הכוונה היא שאין מי שישגיח על הילד בעת שהאם במרכז]

- תחושה של חוסר-רלוונטיות והעדר מענה מתאים במרכז: "אני התקדמתי בטיפול בילד שלי והמרכז פחות אקטואלי בשבילי"; "לא מתאים ולא רלוונטי לגבי הבעיה שלנו"

- בעיה בהעברת מידע: "כי לא קיבלתי עדכונים על המרכז"; "כי שולחים מאוחר מכתב הזמנה, ולא תמיד זה מסתדר עם העבודה".

בולטת העובדה שאיש מבין ההורים הללו לא הפסיק להגיע למרכז מפני שלא היה מרוצה מהשירות שניתן בו. כן ניכר שרבים לא הגיעו למרכז בשנה החולפת בשל העדר זמן וכוח להסתייע בו.

5.3 קבלת מידע ועדכונים על הפעילויות במרכז

חשוב לתת את הדעת על כך שחלק מהלא-ממשיכים תולים זאת באי-קבלת עדכונים על פעילויות המרכז או בהגעה מאוחרת של העדכונים. ואכן, בתשובה לשאלה אחרת, שעסקה ישירות בקבלת מידע, השיבו פחות ממחצית מכלל האימהות (48%) כי הן מקבלות באורח סדיר עדכונים על פעילויות, ו-22% מהאימהות השיבו כי הן מקבלות אותם רק "לפעמים". כמעט שליש (32%) מהאימהות השיבו כי הן לא מקבלות כלל עדכונים מהמרכז. ייתכן שאילו היו האימהות מודעות יותר לפעילויות המתוכננות, הן היו מוצאות יותר עניין בהמשך הקשר עם המרכז.

5.4 מעורבות מועטה של אבות

בולטת מאוד המעורבות המועטה של אבות בפעילויות המרכז. מתוך 125 אימהות נשואות וגרושות השיבו רק 20 (16%) כי בן-זוגן היה ולו פעם אחת במרכז או בפעילות במסגרתו. שמונה מהם היו במרכז פעם אחת בלבד, ו-12 יותר מפעם אחת.

אימהות הסבירו את אי-מעורבותם של האבות בפעילויות המרכז בדרכים שונות. להלן כמה מהציטוטים:

"אין לו זמן פנוי וכוח [הוא אינו מעוניין]."

"בגלל שהוא עובד במשרה מלאה. מישו צריך לפרנס את המשפחה".

"אין לו זמן והוא גם חולה".

"לא רציתי שהוא ישתתף כי זה לא קל"; "אין לו סבלנות... להתמודד. הכול זה אני: אספות הורים... אין לו הרבה סבלנות [לעיסוק בענייני הילד]".

"הוא סומך עליי שאני הולכת"; "לא חשוב לו כל-כך".

"אינו יודע כלום על המרכז"; "לא ידע על פעילויות המרכז".

"אני מרגישה שהוא מקנא [בכך שהאם השתלבה כאימא פעילה במרכז ומצאה לה בו מעין בית שני]".

אבות שרואיינו ושלא היו מעולם במרכז הסבירו זאת בניסוחים כגון:

"אין לי זמן. [אני] בעבודה"; "רוב שעות הפעילות של המרכז הן שעות הבוקר [שמתאימות יותר לאשתו שאינה עובדת]; "האישה היא זו שמטפלת בענייני הילד, כיוון שהיא לא עובדת".

"אף אחד לא פנה אליי. [זו] פעם ראשונה שאני יודע על המרכז הזה"; "לא מכיר את המרכז".

"זה מיועד רק לאימהות ולא לגברים"; "בעיקר אימהות מגיעות. לא רציתי שירגישו לא נוח כשבחור אחד מגיע"; "לרוב מי שמגיע למקומות האלה הן נשים, ואם אני אגיע אני ארגיש בודד".

ניכר שהסיבות לאי-מעורבות של מרבית הגברים נחלקות לשני תחומים עיקריים: (1) חלוקת תפקידים בבתי רבים, שבהם עול הפרנסה נופל בעיקרו על הגברים והאימהות אינן עובדות מחוץ לבית או עובדות במשרה חלקית בכדי להתפנות לטיפול בענייני הילדים והמשפחה (ר' לעיל בתת-פרק 4.1 מאפיינים דמוגרפיים של ההורים); (2) תפיסות תרבותיות הרואות באימהות את האחריות לנושאים הנוגעים בחינוך הילדים וטיפול בהם, ואולי אף כמי שמסוגלות להתמודד טוב יותר עם האתגרים הללו (אימהות אחדות ציינו שבני זוגן אינם מעורבים בטיפול בילדים או בקשייהם, ואחת אף ציינה במפורש שבעלה אינו מכיר בכך שלילדיו יש קשיים וכי "זה לא מעניין אותו בכלל"). גישה זו שבה ועלתה הן במשפחות יהודיות והן במשפחות ערביות. נראה שחלק מהאימהות אף טרחו להצניע את המידע בדבר פעילויות המרכז והליכתן אליו ולא עירבו בכך את בני-זוגן, אולי מתוך רצון לשמור טריטוריה זו כמרחב מוגן משל עצמן, ללא הגברים, או משום שאינן סומכות עליהם בתחום הטיפול בילדים (אחת מהאימהות אף אמרה במפורש שאינה מספרת לבעלה על כך שהיא הולכת למרכז). חלק מהאבות הביעו תחושה של אי-נוחות במרכז (או במרכז כפי שהם מדמיינים אותו), וגם הם תופסים אותו כטריטוריה נשית, שלהם אין מקום בה. יצוין כי אימהות רבות הביעו התנגדות לביצוע ראיונות טלפוניים עם האבות, ולא רק כאשר מדובר בהורים גרושים או שחיים בנפרד.

אם ליוזמי תכנית המרכזים למשפחה יש עניין לעודד השתתפות פעילה יותר של אבות, נראה שעליהם לקחת בחשבון את החסמים שמעכבים מעורבות כזו. ייתכן כי החסמים להשתתפות גברים בפעילויות המרכז מוקצנים במיוחד בסביבה התרבותית של עכו וסביבתה, אך מדבריהם של אנשי מקצוע המעורבים בתכניות שונות למשפחות, נראה שיש לבחון קיומם של חסמים אלה גם באזורים בהם יוקמו יתר המרכזים, ולשקול האם וכיצד ניתן למזער אותם.

על אף הנכתב לעיל, נראה כי לפחות בחלק מהמשפחות של האימהות הפעילות ישנה השפעה מיטיבה של הפעילות במרכז גם על גישת האבות שבעצמם לא ביקרו בו. אחת האימהות ביטאה זאת כך: "הוא אף

פעם לא בא למרכז או השתתף בפעילות. מבחינתו זה משהו שלא קשור אליו, אבל הוא מתעניין ושומע על הדברים שאני הפקתי מהם תועלת" (אימא פעילה שלה שני ילדים עם צרכים מיוחדים).

6. שימוש בשירותים ושביעות רצון מהם

6.1 הפעילות במרכז

הפעילות במרכז כללה מראשיתה הן פעילות פרטנית – מתן תמיכה, ייעוץ והכוונה למשפחות הפונות אליו – והן פעילויות קבוצתיות-קהילתיות. אלה האחרונות עברו שינויים והתפתחויות במהלך שנות הפעילות, כך שחלקן התקיימו במשך כמה שנים וחלקן לתקופות קצרות בלבד. בתת-פרק זה נסקור בקצרה את הפעילויות ואת היקפן, כפי שדווחו על ידי המרכז ביום הלמידה שהתקיים בעכו ביום 16.7.12 (מפגש סיכום ולמידה, 2012). דיון בהשתתפות המשפחות בפעילויות השונות ובשביעות הרצון של לקוחות המרכז מהן יופיע בהמשך פרק זה.

במשך 4 שנות הפעילות הראשונות של המרכז פנו אליו לקבלת שירותים שונים 211 משפחות, שרובן השתתפו במפגש ייעוץ ותמיכה אחד לפחות.⁸

הפעילויות הקבוצתיות שנערכו במהלך השנים כללו (מפגש סיכום ולמידה, 2012 ודיווחים נוספים שהתקבלו מהמרכז):

- 5 ימי כיף, הפגה וגיבוש חברתי בהשתתפות כ-800 הורים וילדים, עם צרכים מיוחדים ואחיהם/אחיותיהם⁹ 8 הרצאות להורים בנושאים רלוונטיים, כשבכל הרצאה השתתפו 20-25 הורים (לא כולל מפגשים של קבוצות הורים שפעלו לאורך זמן, שיתוארו להלן). ההרצאות עסקו בנושאים כגון זכויות של משפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים, תרופות והשפעתן, התנהגות של ילדים, וכיוצא באלה.
- קבוצה של הורים פעילים (השתתפו אימהות בלבד, ללא אבות): 11 אימהות.
- 20 מפגשים חברתיים של אימהות וילדים (ביוזמת אימהות פעילות במרכז – להלן – עבורן ועבור ילדיהן).
- קבוצות העצמה לאימהות פעילות (קבוצות מקבילות בעברית ובערבית) – למעלה מ-20 אימהות בשתי הקבוצות.

⁸ במרכז היו רשומות, נכון לחודש יולי 2012, 214 משפחות אשר היו עמו בקשר פעם אחת לפחות, אולם בעת ביצוע הראיונות הטלפוניים (להלן) התברר כי לפחות 3 משפחות נרשמו בו אך לא צרכו בפועל אפילו שירות אחד משירותי המרכז, ולכן נתייחס להלן לאוכלוסיית לקוחות המרכז ככוללת 211 משפחות.

⁹ על אף שמספר זה אמור לבטא ספירה חוזרת ונשנית של משתתפים שהגיעו ליותר מיום כיף אחד, נראה לנוכח ממצאי השאלונים, כי במקרה זה מדובר בהערכת יתר.

- קורס מנהיגות לאימהות פעילות - 12 אימהות, יהודיות וערביות במשותף.
 - קבוצות הורים בנושאים שונים: קבוצה להורים של ילדים עם PDD (בשיתוף עם מתי"א עכו); קבוצה לילדים עם לקויות למידה ובעיות קשב וריכוז במגזר הערבי (נערכה בשפה הערבית בבית ספר אורט בעכו), קבוצת הורים לילדים שעומדים בפני סיום בית הספר בבית הספר אייל לחינוך מיוחד בעכו).
 - 2 כנסים: כנס "הורות מיוחדת: מסע חיים ושותפות עם אנשי מקצוע" בשיתוף אוניברסיטת חיפה (יוני 2009) – השתתפו כ-30 הורים ואנשי מקצוע מטעם המרכז; כנס "כוחות, תקווה ושינוי" שארגן המרכז ושהתקיים במלון חוף התמרים בעכו במאוס 2011, בהשתתפות של כ-250 הורים ואנשי מקצוע מאזור הצפון.
 - חוג תיפוף לילדים – כ-10 ילדים עם צרכים מיוחדים + אח או הורה לכל אחד.
 - קורס מחשבים לאימהות.
 - משחקייה לילדים שפעלה מתוך מטרה לאפשר לאימהות פעילות להתפנות לפעילויות במרכז – כ-10 ילדים עם צרכים מיוחדים ואחים (המשחקייה הופעלה כפיילוט והוגבלה לילדי אימהות פעילות בלבד בשל קשיים לוגיסטיים בהפעלתה. פעילותה הוקפאה בשנה האחרונה מסיבות דומות).
- לקראת שנת פעילותו השנייה הכריעה ועדת ההיגוי הארצית בעד הפיכתו של המרכז לאזורי, המיועד לשרת לא רק את משפחות מעכו, אלא גם ביישובים נוספים: נהריה, ג'דידה-מכר, מזרעה ויישובי המועצה האזורית מטה אשר. בעקבות החלטה זו החלה רכזת המרכז בפעילות ממושכת ליצירת קשרי עבודה עם גורמים מקצועיים ביישובים אלו, שלהם ולתוצאותיהם ייוחד דיון להלן (ר' פרק 7 תפיסות באשר למרכז בכלל ולהיבטים ספציפיים שלו).
- שינוי נוסף בפעילות המרכז, שגם לו ייוחד דיון בפרק 7, נבע מקבלת תרומה מקרן נורד לסיוע ישיר לילדים ולמשפחות. זאת בעקבות ביקור של נציג הקרן במרכז ומפגש עם אימהות פעילות ב-2011. מטרת התרומה נקבעה לאורך של בקשות וצרכים שהציגו האימהות במפגש עם התורם, כשחלק ניכר ממנה הוקדש למטרות שאינן עולות בקנה אחד עם המטרות המוצהרות של המרכז; כלומר – סיוע פרטני לילדים. הקצאת התרומות נעשתה בהליך של דיון בועדה בבקשות לסיוע שנתקבלו, הליך אשר הצריך שעות עבודה רבות. נכון לאמצע חודש יולי 2012, הוקדשה התרומה לצרכים הבאים: רכיבה טיפולית (7 ילדים), אבחונים פסיכו-דידקטיים ופסיכיאטריים (19 ילדים), קורס עזרה ראשונה (ל-16 הורים ואנשי מקצוע), יום כיף למשפחות (כ-300 הורים וילדים), ייעוץ אישי קצר מועד להורים (משפחה אחת והחל תהליך לגבי אחרות), רכישה ותיקון של ציוד אורתופדי (ל-3 ילדים), קבוצה לאחים של ילדים עם צרכים מיוחדים (החל תהליך תכנון לשם הקמת קבוצה כזו) (מפגש סיכום ולמידה, 2012).

6.2 שימוש בשירותי המרכז ושביעות רצון מהם

בתת-פרק זה נבחן את היקפי השימוש של ההורים בשירותים השונים שניתנו במרכז, את המידה בה הם מצאו אותם מועילים ו/או מהנים (בהתאם לסוג השירות), ואת מידת שביעות הרצון שלהם מכל שירות.¹⁰ לאחדים משירותי המרכז, אלה שיועדו להעצמה ולגיבוש קבוצת מנהיגות של הורים, נייחד גם תת-פרק נפרד בהמשך (6.3 העצמה ופיתוח מנהיגות הורים).

לצורך חלק מניתוחי הנתונים שיפורטו להלן הוגדר פרופיל של "משתמשת כבדה" בשירותי המרכז. אימהות הוגדרו כ"משתמשות כבדות" אם השתתפו בקבוצת הורים אחת לפחות (27 אימהות) ו/או נטלו חלק לפחות בשלושה סוגים אחרים של פעילויות מבין השישה שנכללו בשאלון.¹¹ בסך הכול הוגדרו 39 אימהות כ"משתמשות כבדות" (כ-29% מהאימהות שהשיבו על השאלון במלואו).¹²

ייעוץ פרטני

הייעוץ הפרטני ניתן בפגישות אישיות עם רכזת המרכז, אמירה עאסי בתקופה אליה מתייחס הדוח, לצורך קבלת מידע, ייעוץ ותמיכה פרטנית.¹³ שירות זה הוא הנפוץ ביותר, זה שאליו נחשפו מרבית המשפחות: כ-90% מהאימהות שרואיינו הגיעו לפחות לפגישת ייעוץ אחת (126 אימהות בסך הכול), וכך גם כ-70% מהאבות שהיו בקשר כלשהו עם המרכז והשיבו על השאלות בדבר ההשתתפות בפעילויות (12 מ-17 אבות). 53% מהאימהות ו-50% מהאבות שהגיעו לפגישת ייעוץ עשו זאת יותר מפעם אחת, ולדברי רכזת המרכז, חלק מהמשפחות הגיעו לפגישות ייעוץ רבות.

ככלל, ניכרה מידה גבוהה של שביעות רצון מהיבטים שונים של שירות זה:

- הזמן בין הפנייה לרכזת בבקשה להתייעץ לבין מועד הפגישה נראה למרבית ההורים "סביר מאוד" או "סביר" (86% מהאימהות ו-75% מהאבות, עם נטייה בולטת ל"סביר מאוד" אצל

¹⁰ השאלון הטלפוני להורים לא כלל שאלות על אודות כמה מהשירותים: הכנס שהתקיים בחיפה בראשית ימיו של המרכז (בשל הזמן הרב שחלף מאז ומספרם המועט של המשתתפים), המשחקייה שפעלה זמנית בעבור ילדי האימהות הפעילות בלבד והפעילויות הקבוצתיות שהן ארגנו בעבור עצמן ובעבור ילדיהן (בשל אוכלוסיית היעד המוגבלת), וכן קבלת תמיכות מקרן נורד לצרכים פרטניים (שאינן עולות בקנה אחד עם המטרות המוצהרות של תכנית המרכזים). לחלקם נתייחס בהמשך דוח זה.

¹¹ ייעוץ פרטני, הרצאה/ות, כנס המרכז בחודש מארס 2011, יום/ימי כ"ף, חוג תיפוף וקורס מחשבים.

¹² לא נעשה פילוח דומה בקרב האבות משום מספרם הנמוך של האבות שנטלו חלק בפעילות המרכז ובשל רמת הפעילות המועטה של רובם במסגרתו.

¹³ בשנתיים האחרונות, חלק מהפגישות האישיות הוקדשו גם לבחינה ראשונית של אפשרות לקבל תמיכה מקרן נורד בעבור אבחונים, טיפולים וציוד.

האימהות ול"סביר" אצל האבות. עם זאת, היו גם הורים שחוו את זמן ההמתנה כ"ארוך מדי".

- שביעות הרצון מהיחס שקיבלו מהרכזות בפגישות הייתה גבוהה מאד: 97% מהאימהות ו-84% מהאבות היו מרוצים מאד או מרוצים מהיחס, כשרובם השיבו כי היו "מרוצים מאד" ממנו (75%-ו-67% מכלל האימהות והאבות שהגיעו לפגישות ייעוץ, בהתאמה). רק הורה אחד מ-138 המשיבים שהשתתפו בפגישות השיב שכלל לא היה מרוצה מהיחס שקיבל.
- רוב ההורים חוו את שיחת הייעוץ כ"מועילה מאד" או כ"מועילה" (84% בקרב האימהות ו-75% אצל האבות, כשרובם העריכו אותה כ"מועילה מאד". רק 6 הורים חוו את השיחה כ"לא מועילה כלל").
- רוב הפונים דיווחו כי עשו שימוש במידע או בתוכן הייעוץ שקיבלו בשיחות הפרטניות (61% מהאימהות ו-58% מהאבות). ההורים דיווחו על שימוש במידע בעיקר לצורך הגעה לשירותים שונים ולמימוש זכויות, כמו גם על שימוש בעצות שקיבלו לגבי דרך טיפולם בילדים ואופן ההתנהלות עמם בבית.

לוח מס' 9 מפרט את התפלגות הנושאים שעמדו בבסיסן של 62 פניות לייעוץ שתועדו במרכז במשך כ-13 חודשים. סיכום מספר הפניות המופיע בטבלה תחת הנושאים השונים גדול מ-62 משום שחלק מהמשפחות הפונות העלו בפגישת הייעוץ יותר מנושא אחד.

לוח 9: התפלגות פניות פרטניות למרכז בהתאם לנושאי הפניות

מספר פניות (סה"כ 62)*	נושא עיקרי של הפניה/ צורך/ בקשה
27	סיוע בהגשת תביעה לביטוח הלאומי או לזכויות כלכליות אחרות
23	בקשה לסיוע במימון של אבחון פסיכו-דידקטי/ דידקטי/ פסיכיאטרי במסגרת התרומה מקרן נורד
12	שיחה כללית על זכויות ו/או הדרכה להתמודדות עם קשיים בטיפול בילד/ בדיקת אפשרות להשתלב בפעילויות במרכז
10	ייעוץ לגבי מסגרות פנאי/ חונכות/ סיוע אחר לשעות הפנאי
5	ייעוץ לגבי מסגרות חינוך/ סייעת/
4	בקשה למימון רכיבה טיפולית במסגרת התרומה מקרן נורד
3	בקשה למימון טיפולים וצרכים אחרים במסגרת התרומה מקרן נורד
2	ייעוץ לגבי מסגרת תעסוקה/ שיקום תעסוקתי למסיימי מערכת החינוך
1	סיוע בהגשת בקשה לתו נכה לרכב

* חלק מהמשפחות פנו ביותר מנושא אחד.

ניתן להיווכח כי רוב הפניות התמקדו בהיבטים כלכליים: קבלת סיוע במימון אבחונים או טיפולים מקרן נורד וכן ייעוץ וסיוע במטרה לממש זכויות כלכליות, בעיקר מול המוסד לביטוח לאומי. פניות אלו עולות בקנה אחד עם העובדה שמרבית ההורים הצביעו על קשיים כלכליים ועל הצורך החרیف שלהם ביותר רווחה כלכלית (רי לעיל בתת-פרק 4.3 צרכים של המשפחות וקבלת סיוע). פניות במספרים קטנים יותר עסקו באיתור מסגרות פנאי, חינוך ותעסוקה לילדים, וכן במטרה לקבל מידע כללי בדבר זכויות ובדבר הפעילויות במרכז ולקבל עצות באשר לאופן הטיפול בילדיהם.

הרצאות

כשליש (31%) מההורים שרואיינו ושהיו בקשר עם המרכז, אימהות ואבות כאחד, השתתפו לפחות באחת מ-8 ההרצאות שהתקיימו במסגרתו (הכוונה להרצאות בודדות, שאינן במסגרת קבוצות הורים שפעלו באורח מתמשך). רובם הגדול השתתף ביותר מאשר הרצאה אחת.

שביעות הרצון של ההורים מההרצאות בהן נכחו נתגלתה כגבוהה מאוד, הן בהיבט של רמת העניין שגילו בהרצאות והן בהיבט של שימושיות המידע שנמסר בהן:

- 91% מהאימהות ו-100% מהאבות שנכחו בהרצאות ציינו כי ההרצאה האחרונה בה נכחו הייתה "מעניינת מאד" או "מעניינת" (62% ו-67% דירגו אותה כ"מעניינת מאד").
- 79% מהאימהות ו-100% מהאבות ציינו כי ההרצאה האחרונה "תרמה מאד" או "תרמה" להם ידע שיכול לעזור להם.

ימי כיף למשפחות

במהלך ארבע השנים אליהן מתייחס דוח זה התקיימו במסגרת המרכז 5 ימי כיף, שמטרתם פעילות הפגה, הנאה ופנאי למשפחה כולה, כמו גם הזדמנות ליצירת היכרויות בין משפחות שונות שבהן ילדים עם צרכים מיוחדים. חלק מימי הכיף התקיימו בעכו עצמה, וחלקם מחוצה לה, בחיפה ובקיבוץ יראון. הם כללו פעילויות כגון בילוי בבריכה, ליטוף חיות, שייט, פינת איפור, מופעים ופיקניק משותף.

- 27% מהמשפחות (37 במספר) ציינו כי השתתפו ביום כיף אחד לפחות (11% ביותר מאחד).¹⁴

¹⁴ יום הכיף האחרון התקיים במהלך התקופה בה נערכו הראיונות, בחודש יולי 2012, והוא תואר על ידי נוכחים בו כמרוצה משתתפים במיוחד. הנתונים המופיעים בסעיף זה כוללים התייחסות ליום כיף אחרון זה רק במקרה של חלק מקבוצת הנשאלים, מפני שחלקם רואיין עוד לפני שהתקיים.

- בני המשפחה שהשתתפו ביום כיף אחד לפחות (מהמשפחות שרואיינו): 36 אימהות, 6 אבות, ילדים עם צרכים מיוחדים מ-37 משפחות (אחד או יותר מכל משפחה), ילדים נוספים מ-15 משפחות (אחד או יותר מכל משפחה), ובני משפחה מבוגרים נוספים מ-5 משפחות. רוב ההורים שהשתתפו בימי כיף הביעו מידה רבה של שביעות רצון מימים אלה:
- 92% ציינו שהמשפחה "נהנתה מאוד" (57%) או "נהנתה" ביום הכיף (35%).
- כל המשפחות, מלבד אחת, ציינו שהפעילות הייתה "מתאימה מאוד" או "מתאימה" לצרכים וליכולת של ילדיהן עם הצרכים המיוחדים (67% מהמשפחות ציינו כי הפעילות הייתה "מתאימה מאוד" לצרכים וליכולת של ילדיהן).

כנס המרכז שהתקיים בעכו

בחדש מארס 2011 קיים המרכז כנס במלון חוף התמרים בעכו תחת הכותרת "כוחות, תקווה ושינוי". כנס זה כלל פעילות חווייתית, הרצאות, דיונים ופעילויות נוספות, והשתתפו בו כ-250 הורים ואנשי מקצוע מאזור הצפון (לא רק מהאזור אותו נועד המרכז לשרת באופן שוטף). בארגון כנס זה ובהנחייתו בלטה מעורבות רבה של הורים, חלקם מקרב האימהות הפעילות במרכז.

- 29 הורים (19% מהמשיבים), 26 אימהות ו-3 אבות, ציינו כי השתתפו בכנס והביעו שביעות רצון רבה ממנו: 25 ציינו כי הכנס היה "מעניין מאוד" ו-3 נוספים ציינו שהוא היה "מעניין". רק משתתפת אחת תיארה אותו כ"בכלל לא מעניין", אולם היא הודתה כי נכחה בכנס למשך כעשר דקות בלבד והחליטה ש"לא מתאים" לה להישאר בו.
- הורים שהשתתפו בכנס ציינו כי הוא תרם להם בדרכים שונות, גם מעבר למידע שימושי בדבר זכויות ושירותים. ציטוטים לדוגמה: הכנס "נתן [לי] להרגיש לא לבד במערכה", "תמיכה רגשית והזדהות", "היכרות עם אנשים" "הזדמנות לדבר עם אנשי מקצוע", "יציאה מהלחץ של החיים" ו"הרגשתי חשובה ושיש אנשים שמוכנים להקשיב לנו".

קבוצות הורים

במהלך שנות פעילותו אירגן המרכז שש קבוצות של הורים, שכל אחת מהם קיימה מספר מפגשים לאורך תקופה של חודשים אחדים. בסעיף זה נסקור 5 קבוצות כאלה:

- 1) קבוצת הורים לילדים שעומדים בפני סיום בית הספר: קבוצה זו קיימה 6 מפגשים בבית-הספר לחינוך מיוחד "אייל" בעכו, בו לומדים ילדים עם פיגור שכלי קל, וכן ילדים עם רמת משכל

גבולית בתוספת מוגבלויות נוספות. לפי דיווחי המרכז, בכל אחד מהמפגשים, שהועברו כהרצאות מפי אנשי מקצוע שונים, נכחו 14-26 אימהות. רק 3 אימהות מאלו שהשיבו על השאלון במלואו דיווחו על השתתפותן בקבוצה זו. ייתכן שחלק מהמשיבות התייחסו לקבוצה זו, שהתקיימה כשלוש שנים לפני מועד הראיונות, במסגרת השאלה שהתייחסה להרצאות בודדות.

(2) קבוצה להורים לילדים עם הפרעות התפתחותיות בהיקף נרחב (PDD), שכללה כ-7 מפגשים והתקיימה בשיתוף עם מתי"א עכו ובהנחיית הפסיכולוגית אראלה אדלמן (10-12 הורים לפי דיווחי המרכז). 7 מהאימהות שרואיינו ציינו כי השתתפו בקבוצה זו. 6 אבות דיווחו כי השתתפו בקבוצת הורים כלשהי, ועל אף שזיהוי הקבוצה בתשובותיהם היה בחלק מהמקרים בלתי-ברור, נראה כי כולם היו בקבוצה זו. זאת משום שלמיטב זיכרונה של הרכזת, זו הקבוצה היחידה בה השתתפו גם אבות. קבוצה זו קיימה כ-7 מפגשים.

(3) קבוצת למידה והעשרה בת 5 מפגשים להורים לילדים עם לקויות למידה והפרעות קשב וריכוז הלומדים בכתות מיוחדות בבית הספר אורט בעכו, בשפה הערבית ובהנחיה של מספר אנשי מקצוע (10-12 אימהות). רק 3 מהאימהות שעברו ריאיון מלא ציינו כי השתתפו בקבוצה זו.

(4) קבוצת העצמה בשפה העברית, בהנחיית של עו"ס אסתר (אתי) בהם-טביב (לפי דיווחי המרכז – בשתי קבוצות ההעצמה, בעברית ובערבית, השתתפו בסך הכול 26 אימהות). קבוצה זו קיימה 10 מפגשים. 12 מרואיינות דיווחו על השתתפות בקבוצה זו.

(5) קבוצת העצמה בשפה הערבית, בהנחיית הפסיכולוגית ז'קלין מטר. קבוצה זו קיימה 10 מפגשים. 8 מרואיינות דיווחו על השתתפות בקבוצה זו.

לקבוצה השישית, קורס המנהיגות, ייוחד דיון בתת-הפרק הבא (3.6 העצמה, מנהיגות וקבוצת האימהות הפעילות), ובו נתייחס גם ביתר הרחבה לקבוצות ההעצמה.

בין ההורים שהתראיינו, בסך הכול דיווחו 6 אבות (30%) ו-24 (18%) אימהות על השתתפות בקבוצה אחת לפחות. אחדות מהאימהות דיווחו על השתתפותן ביותר מקבוצה אחת, ושתי אימהות אפילו ב-3 קבוצות.

בשל הצורך לפשט את השאלון, שהיה ארוך גם כך ונועד למצות נושאים רבים, לא תמיד ניתן היה להפריד בין התייחסויותיהם של המרואיינים לקבוצות השונות. נציג כאן לפיכך את תשובות המרואיינים, המעידות על מידה רבה של שביעות רצון מקבוצות ההורים, ללא הפרדה בין הקבוצות השונות:

- 93% ממשתתפי הקבוצות ציינו כי הנושאים שעלו בקבוצה/ות בהן השתתפו היו מבחינתם "חשובים מאוד" או "חשובים" (70% מהמשתתפים ציינו כי הנושאים היו "חשובים מאוד").

- 84% ציינו כי היו "מרוצים מאוד" או "מרוצים" מרמת ההנחיה של הקבוצה/ות (67% "מרוצים מאוד").
- 83% ציינו כי ההשתתפות בקבוצה/ות "תרמה מאוד" או "תרמה" ליכולתם להתמודד טוב יותר עם קשיים במשפחה או עם הצרכים של הילדים (56% ציינו כי הקבוצות "תרמו מאוד" ליכולתם להתמודד בתחומים אלה). בין היתר, צוינה תרומה בתחומים הנוגעים לדרכי ההתנהלות עם הילדים והיחסים עמם, בהשלמה עם המצב, ביכולת להיפתח ולדבר על קשיים, בהזדמנות ללמידה מניסיונם של אחרים וביכולת לסייע לאחרים.
- הצעות לשיפור כללו: בקשה להוספת מפגשים ו/או קבוצות המשך, לשיפור תיאום הציפיות בראשית פעילותה של הקבוצה, לפירוט והסברים נוספים, וכן – בקשה שידאגו לפרסם את דבר קיומן של הקבוצות בתפוצה רחבה יותר.

חוג תיפוף לילדים

בשנתו הרביעית קיים המרכז, ביוזמת האימהות הפעילות, חוג תיפוף, בו השתתף - נוסף על הילדים עם הצרכים המיוחדים - גם בן-משפחה נוסף של כל אחד מהם. 13 מהמשפחות דיווחו כי ילד או ילדה עם צרכים מיוחדים ממשפחתם השתתף/ה בחוג. 9 מהילדים לוו בידי הוריהם (8 אימהות ואב אחד), ו-4 לוו בידי אח או אחות.

- לדברי האימהות, למעלה ממחצית מהילדים היו מרוצים מהחוג (6 – "מרוצה מאוד"; 2 – "מרוצה"), ויתר ה-5 נטו שלא להיות מרוצים (4 – "לא כל-כך מרוצה"; 1 – "בכלל לא מרוצה"). יש לציין ששיעורים אלה מצביעים על שביעות רצון נמוכה בהשוואה לפעילויות אחרות במרכז.
- מבין ארבעת האחים/יות המלווים, שניים היו מרוצים מהחוג ושניים לא היו כל-כך מרוצים, לפי הערכתן של האימהות המשיבות.

קורס להכרת המחשב

המרכז קיים בראשית ימי פעילותו קורס להכרת המחשב. בקורס זה, שהועבר על-ידי נערה מתנדבת, השתתפו 6 אימהות. ארבע מן האימהות שעברו ריאיון מלא ציינו כי השתתפו בקורס זה וכי למדו בו דברים מועילים.

6.3 העצמה ופיתוח מנהיגות הורים

כאמור, אחד מהעקרונות המרכזיים של תכנית מרכזי המשפחה הוא שותפות מלאה של המשפחות בעיצובו של המרכז, בהפעלתו ובהמשך פיתוחו. לאור תפיסה זו, נעשו במרכז בעכו מראשית דרכו מאמצים רבים לפעול להעצמה של הורים ולהצמיח קבוצה של הורים פעילים, שיוכלו להוות חלק מצוות ההקמה וההפעלה של המרכז, לקדם יוזמות ולהתאים את פעילות המרכז לצרכים ולתפישות של המשפחות.

כבר מימיו הראשונים של המרכז עשתה הרכזת, אמירה עאסי, מאמץ לגבש קבוצה של אימהות פעילות מקרב האימהות שפנו למרכז (כאמור, מעורבות אבות הייתה מועטה לאורך כל הדרך). קבוצה זו החלה להיפגש ולפעול יחד, ובכלל זה גם לארגן פעילויות משותפות להן ולילדיהן. בחלק מתקופת פעילותו של המרכז הופעלה גם משחקייה בעבור ילדיהן של האימהות הפעילות, במטרה לאפשר להן להתפנות לקיום פגישותיהן ופעילויותיהן.

חברות בקבוצה זו היוו בסיס לגיוס קבוצת העצמה בידי הרכזת אמירה. חברות ערביות בקבוצה ביקשו קבוצה משלהן, בשפה הערבית, שכן על אף היותן דוברות עברית במידה זו או אחרת, הן חשו שלא תוכלנה לבטא את מלוא תחושותיהן בשפה זרה. בקשה זו העלתה חשש של ממש, בעיקר בקרב אימהות יהודיות, מפני התפרקות של קבוצת האימהות הפעילות שהחלה את דרכה כקבוצה משותפת. למרות זאת נפלה החלטה לקיים שתי קבוצות נפרדות, בכדי שכל משתתפת תוכל להביע את עצמה באופן חופשי ומדויק. כל קבוצה קיימה 10 מפגשים, בדרך כלל אחת לשבועיים, ובסך הכול השתתפו בהן 26 אימהות, שנחלקו כמעט שווה בשווה בין הקבוצה העברית והקבוצה הערבית.

קבוצות ההעצמה בשפה העברית

קבוצת ההעצמה בשפה העברית הונחתה בידי אסתר (אתי) בהם-טביב, עובדת סוציאלית ותיקה עם ניסיון פרטני וקהילתי. כך היא מתארת את העבודה עם הקבוצה ואת מטרותיה:

"בניתי תכנית שתחולל העצמה – תקשורת, התנהלות אסרטיבית, התמודדות עם לחצים בחיים. התהליך בקבוצה התבסס במידה רבה על case studies שהאימהות הביאו עמן, מהתמודדות שלהן בתחומי התקשורת המשפחתית בכלל, ועם הילדים בפרט... כל משפחה הביאה דוגמאות מחייה, ודרך זה נבנו תובנות, לא רק לגביה באופן אישי, אלא גם בעבור המשתתפות האחרות. זה היה משמעותי. הן באו מדי שבוע ודיווחו מה עשו, אילו שינויים עשו בחיים... הן הגיעו מכוונות, עצורות, בודקות

זו את זו". עם הזמן נוצרה רשת תמיכה בין האימהות, והתהליך התקדם "ממבוכה לשיתוף ולאמון".

גם אימהות מבין המשתתפות בקבוצה תיארו כיצד עברו תהליך משמעותי בקבוצה:

"זה התחיל בזה שהתחלנו וסיפרנו את הסיפור האישי שלנו. בפגישה הראשונה היה לי קצת קשה. התביישתי לספר מה קורה לי בבית; אבל אתי, עם העדינות והאצילות שלה, נתנה הרגשה שאפשר לספר ושה לא יצא החוצה, וגם אם יצא – אפשר להתמודד עם זה. התחלתי לספר... ראיתי שיש לי בעיה רצינית, שסגרתי את עצמי מפני הכול והגעתי למצב שכל הזמן עשיתי מה שאנשים רוצים... כשהתחלתי להבין שאני חייבת לצאת מזה, הרבה דברים התחילו להשתנות בבית... התחברנו לאתי בצורה מדהימה. בשבוע שלא היה מפגש, זה היה כאילו חסרה לי יד או רגל" (אימא לשני ילדים עם צרכים מיוחדים).

"זו הייתה פשוט סדנה מאתגרת, עם המון חומר, שתמיד אחרי המפגשים הייתי חוזרת הביתה, ורק אז מתחילה לעבד באופן משמעותי את כל הנתונים... היא נתנה לי כלים איך בעצם להביא אותו [את בעלה] לשתף פעולה אתי, בלי שהוא ירגיש שבעצם אני מעמיסה עליו" (אימא שנייה).

"העצמה זה בעצם אנחנו, במקום שלנו. כל אחת ואיפה היא בעצם, איפה היא הייתה ואיפה אני היום... אני יודעת שזה תרם. לי בכל אופן זה תרם. אני מאמינה ויודעת משיחה שלי עם האימהות שזה תרם גם כן להן" (אימא שלישית).

רק אחת מארבע האימהות שהשתתפו בקבוצה זו ושרואיינו בראיונות עומק למחקר חשה בה שלא בנוח:

"אני, תודה לאל שהמצב שלי לא כזה גרוע... אז אני לא יכולתי לשמוע את כל הסיפורים האלה, כי זה היה יותר מדי קשה בשבילי... אני לא יכולה לשבת בקבוצה גדולה ולדבר. אני לא חברמנית... אז אני לא כל-כך שיתפתי פעולה איתן, רק פשוט ישבתי, הקשבתי וזהו זה (אימא רביעית, עולה ותיקה מרוסיה).

קבוצת ההעצמה בשפה הערבית

את קבוצת ההעצמה בשפה הערבית הנחתה ז'קלין מטר, פסיכולוגית חינוכית ושיקומית ובעלת ניסיון בעבודה עם ילדים עם צרכים מיוחדים ובהנחיית קבוצות בנושאים רלוונטיים. הקשר עמה נוצר בעקבות המלצה של אחת האימהות הפעילות, שהשתתפה בעבר בקבוצה בהנחייתה. מטר מתארת כך את גישתה ואת התהליך בקבוצה:

"בתחילה היה גיבוש, דרך פעילות... הכול היה דרך חוויה, לא פרונטלי... דיברנו על ילד עם צרכים מיוחדים, על שליטה עצמית במצבי לחץ, על איך לשים גבולות, על חינוך מיני. האימהות העלו דוגמאות לבעיות אצל ילדים... הצגתי סרט... על ילד עם צרכים מיוחדים ועל איך הוא מתמודד עם האחים... [המשתתפות] נפתחו תוך כדי התהליך".

היא מביאה דוגמה מאחת האימהות שהיא זוכרת:

"בשלושת המפגשים הראשונים היא שתקה, לא דיברה יותר ממלים בודדות. באמצע [באחד המפגשים] הייתה סדנה חווייתית, ואז היא נפתחה. ראיתי שינוי אצלה... [היא נעשתה] יותר אמיצה, יותר דיברה".

היא מוסיפה:

"נשים שלא יצאו מהבית נעשו פעילות, נותנות, חושבות, מביעות... נוצר ביניהן קשר חברתי".

אימהות בקבוצה סיפרו גם הן על השפעתה עליהן:

"אני מרגישה שההעצמה הזו עוזרת לי, וכל אימת שאני נחלשת זה עוזר לי לקום שוב מחדש ולעמוד על הרגליים..." (אימא לשני ילדים עם צרכים מיוחדים).

"שיניתי את האופן שבו אני שופטת אנשים; למשל הילדים, לכל אחד [מהם] יש אופי שונה, אז את צריכה לקבל כל ילד כל הזמן ולקבל אותו ולגרום לאבא שלו לקבל אותו..." (אימא אחרת, שגם לה שני ילדים עם צרכים מיוחדים).

"[הקבוצה] נתנה לי כלים להתמודד עם הבעיה ועם כל מצב עם הבת שלי או עם בעלי..." (אימא שלישית).

קורס המנהיגות

בעקבות קבוצות ההעצמה והתהליך שעברו האימהות הן ביקשו המשך לתהליך, והפעם החליטו האימהות שהן בשלות לקיים קבוצה משותפת לערביות וליהודיות. בעקבות הבקשה נפתח קורס המנהיגות, שכונה גם "העצמה קבוצתית" – תהליך בן שמונה מפגשים שמטרתו להמשיך את ההעצמה האישית שעברו האימהות בקבוצות הקודמות, ולגבש קבוצת אימהות שתוכלנה להיות שותפות פעילות להנהגת המרכז ולקידום תהליכים חברתיים בעבור משפחותיהן ומשפחות אחרות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים.

בעקבות הניסיון המוצלח בקבוצת ההעצמה עם אתי בהם-טביב, היא הוזמנה להנחות גם קורס זה, וכך היא מתארת את המעבר להנחיה של קבוצה משותפת לאימהות יהודיות וערביות :

"להפתעתי היה מאד קל לעשות את המעבר מקבוצה של יהודיות לקבוצה יהודית-ערבית. לא היו מחלוקות... הייתה הרבה הכלה הדדית, הרבה אמפתיה... הן עוסקות בקיום, ביומיום, במציאת פתרונות לילדים, בדאגה מה יקרה כשהילדים יגדלו והן כבר לא תהיינה בחיים".

הפעילות בקבוצה התמקדה בנושאים שהעסיקו את האימהות: קידום מענים לשעות הפנאי, הן של הילדים והן שלהן עצמן; דאגה לקידום סידורי מחייה בעכו לילדיהן המתבגרים, בכדי שאלה יוכלו להישאר קרוב למשפחותיהם; וכן – פיתוח קורסי המשך להורים בסוגיות שונות המעסיקות אותם. הקבוצה התרכזה בגיבוש תכניות פעולה, מאחר שהאימהות היו מעוניינות להתקדם ליישום הדברים ולא להישאר בדיבורים תיאורטיים :

"לימדתי אותן לכתוב תכנית, כתבנו תכניות משותפות, יצרנו שותפויות עם גורמים בקהילה כדי לממש את התכניות; למשל – עם המתנ"ס, שהיה מאד אקטיבי אתנו, כדי שהן תעשינה ספורט, כולל פעילות [משותפת] של הילדים ושל האימהות".

כך, לשם דוגמה, גם החל דיון עם משרד הרווחה על האפשרות להפעיל פרויקטים לילדים, דבר שכביכול אינו במסגרת המנדט של המרכז; אך, כפי שמדגישה שוש קמינסקי שליוותה את העשייה במרכז מטעם בית איזי שפירא :

"הבהרנו שתפקידנו להעצים את האימהות, ונראה לנו נכון מבחינת פיתוח מנהיגות, שאי-אפשר להגיד למנהיגות שאנחנו מסייעים לפתח מה לא לעשות; שיש צורך לתת להורים לקדם את מה שהם רוצים לקדם – דברים שהם עצמם יקדמו, ולא המרכז כגוף מבצע, אלא [המרכז] רק ייתן להן

כלים לסייע בצמיחת המנהיגות. זו מבחינתי המשמעות של קבוצת מנהיגות הורים... שיקדמו את מה שחשוב להם".

דברים ברוח דומה השמיעו גם אנשי מקצוע נוספים.

אימהות שהשתתפו בקורס המנהיגות דיווחו על מידה גבוהה של שביעות רצון מההנחיה של אתי בהם- טביב וראו חשיבות רבה בנושאים בהם עסק הקורס:

- 10 מ-11 המשיבות שהשתתפו בקביעות בקורס המנהיגות ציינו כי היו "מרוצות מאד" מההנחיה בקורס (אחת נוספת ציינה כי לא הייתה כל-כך מרוצה).
 - 8 מהן ציינו כי הנושאים שהועלו בקורס היו "חשובים מאד" עבורן, והשלוש הנותרות ציינו כי הנושאים היו "חשובים".
- אשר למידת התרומה המעשית של הכלים שנרכשו בקורס, ניכר הבדל מסוים בין תפיסת האימהות את התרומה הזו לצורך ההתמודדות עם הקשיים בביתן שלהן – שנתפסה כמשמעותית אצל רובן המוחלט – לבין תפיסתן את הקורס כתורם גם ליכולתן לקדם עניינים מול רשויות ושירותים. בהתייחס למישור הציבורי, אל מול הרשויות והשירותים, בלטה חלוקה לשתי קבוצות – זו שחשה שנתרמה בתחום זה ואחרת (הקטנה יותר) שלא חשה כך:
- 7 מבין 11 המשתתפות הקבועות ציינו כי הקורס "תרם מאד" ליכולתן להתמודד עם קשיים במשפחה או עם צרכים של הילדים; 2 משתתפות ציינו כי הקורס תרם להן בתחום זה; אחת ציינה כי הפעילות בקורס לא כל-כך תרמה בכך, ואחת ציינה כי ההשתתפות בו לא תרמה כלל בהיבט זה.
 - 6 מהמשתתפות הללו ציינו כי הקורס "בהחלט" נתן להן כלים לקידום עניינים מול הרשויות והשירותים השונים; אחת נוספת ציינה שהקורס נתן לה כלים בתחום זה; 3 ציינו שהקורס לא כל-כך תרם להן בהיבט זה, והאחרונה ציינה כי הקורס בכלל לא נתן לה כלים לכך.

אימהות פירטו כיצד נתרמו על ידי קורס המנהיגות בכמה רמות שונות:

- ברמה האישית והמשפחתית: "פיתוח אישי לטובה: לקבל את הבעיות של הילדים שלי"; "למדתי שאני יכולה להסתכל על הבעיה מכמה היבטים"; "הבית הוא פרויקט, ואני חייבת להגיע למצב של ההנהגה הזו... לקחתי את היוזמה. עשיתי תכנית והבאתי את הדרישות לבעלי... כי אם אני חייבת לקחת את הבית על הכתפיים שלי, אני חייבת לקחת אותו עם הנהגה..."
- ברמה הבין-אישית בתוך הקבוצה: "פתיחות מול הורים אחרים"; "חברותא"; "חיזוק הקשר עם היהודים, חיזוק העברית" (תשובה של אם ערבית); "לקבל את האחר".

- ברמה של התמודדות אישית עם בירוקרטיה ועם אנשי מקצוע: "את יודעת מה לדרוש. לא יכולים לעבוד עלייך בעיניים כשאת יודעת מה הזכויות שלך, פונה וכותבת מכתבים"; "עם בית הספר התחלתי לעמוד יותר על הזכויות שלו [של בנה]. פעם ויתרתי ולא אמרתי כלום אם המורה הייתה מרביצה לו. היום אני יודעת שהוא ילד שצריך יחס מיוחד, ואני לא רוצה שישפילו אותו בכוח. אני הולכת ליועצת ולמחנכת וביקשתי מהן שיקדישו לו יותר זמן כדי להבין אותו. כל זה קרה לאחר השתתפותי בקבוצה. דיברנו הרבה על זכויות של ילדים ועל שירותים להם הם זכאים".

- ברמה המנהיגותית וביכולת לקדם פרויקטים ציבוריים: "חשיבה על עשייה, במה אפשר לעזור ולתת..."; "במרכז למשפחה מלמדים אותנו כיצד לארגן את הדברים וכיצד לשלוח מכתבים ולבקש הצעות ולחפש את ההצעה הזולה ביותר, וגם נפגשנו עם הממונה במגן דוד אדום [לצורך ארגון קורס עזרה ראשונה להורים], אירגנו מפגשים ולמדנו כיצד להזמין את האימהות ולשתף אותן בדברים הללו". אימהות אחרות ציינו ארגון פעילויות נוספות, בעבור האימהות וילדיהן, ואחת האימהות ציינה כי בעקבות תהליך ההעצמה והמנהיגות שעברה במרכז הפכה ליו"ר ועד ההורים בבית הספר לחינוך מיוחד בה לומד בנה ובקידום תהליכים בו.

נראה אם-כן כי המשתתפות, רובן ככולן, נתרמו בדרך כלשהי מהשתתפותן בקבוצה, גם אם לחלקן היווה הקורס מעין המשך לקבוצת ההעצמה בה השתתפו (או תחליף לה, במקרים המעטים בהן המשתתפות לא היו קודם לכן בקבוצת העצמה), ופחות העניק להן כלים לפעולה ברמה המנהיגותית. ברור עוד כי הפעילות המשותפת תרמה לגיבוש בתוך הקבוצה, ובכלל זה בין המשתתפות היהודיות והערביות. עם זאת, חלק מהמשתתפות לא חשו שקיבלו די כלים לפיתוח מנהיגות. ייתכן שהדבר נובע מנטיות אישיותיות שונות שלהן, אבל ברור גם שקפיצת מדרגה מהעצמה אישית, ואפילו מדינמיקה בתוך הקבוצה פנימה, אל קידום עניינים ברמה היותר-ציבורית הינה תהליך ממושך ומורכב, שלא כל אחת יכולה (או אף מעוניינת) להתקדם בו באותו קצב.

גם אנשי מקצוע מתחומים שונים בעכו התרשמו שאימהות שהשתתפו בתהליכי ההעצמה ופיתוח המנהיגות עברו שינויים משמעותיים. כך לדוגמה:

"האימהות מאד נפתחו... חלק גדול מהן נשים מסורתיות מהמגזר הערבי, שהיו מאד שקטות ופסיביות, ופתאום פגשתי אימהות שעברו שינוי, שיוזעות לעמוד מול קבוצה ולדבר, וידעו להציג את הדרישות שלהן... ראייתי פתאום נשים בעלות ערך עצמי".

"הן באו ויזמו והפכו למובילות. מאד קשה להשיג את זה, ואמירה השיגה את זה בזמן מאד קצר".

"אני ראיתי אימהות שעוברות פה שינוי, שקיבלו כוחות... נתנו להן כלים, והן הבינו שהן יכולות לגרום לשינויים – ללכת, לדבר, לעשות, להיות פעילות.... לא לשבת מסכנות בבית... הייתי המומה מזה... מבחינתי, החוזק שהאימהות קיבלו כאן זו ההצלחה הכי גדולה... שהן לוקחות כיום אחריות לשנות דברים. אותי זה מאד הרשים".

7. תפיסות באשר למרכז בכללו ולהיבטים ספציפיים שלו

בפרק הקודם סקרנו את השירותים השונים שהוצעו במרכז ואת שביעות הרצון של ההורים מכל אחד משירותים אלה. בפרק זה נתרכז בתפיסותיהם את המרכז כמכלול ואת מאפייניו הייחודיים; בראשם – היותו מרכז רב-לקוטי (או במינוח אחר, רב-נכותי), והיותו מרכז שמשרת אוכלוסייה יהודית וערבית ביחד. במקביל נבחן גם את תפיסותיהם של אנשי המקצוע באשר להיבטים אלה. כמו כן, נעסוק בפרק זה בהשפעתו של המרכז על המשפחות שנעזרו בשירותיו.

7.1 מרכז רב-לקוטי

אחד מעקרונות הפעולה הבסיסיים של המרכזים למשפחה הינו מתן שירות על בסיס אזורי למשפחות שלהן ילדים עם מגוון רחב של מוגבלויות וצרכים מיוחדים. הרעיון שבבסיס עקרון פעולה זה הינו ברור: מצד אחד, זוהי דרך לניצול יעיל של משאבים בכדי לשרת משפחות שונות קרוב לביתן, במקום שתצטרכנה להרחיק מביתן כדי לקבל שירות במקום המיועד למשפחות שלילדיהן סוג מסוים של מוגבלות (שהרי ברור כי לא ניתן להקים בכל אזור שורה של מרכזים ספציפיים בעבור כל אוכלוסיות-המשנה); מצד שני, מאחר שהדגש במרכז הוא על צורכי המשפחות ולא על טיפול פרטני בילדים עצמם, מבוססת תפיסה זו על הכרה בכך שלמשפחות שלהן ילדים עם צרכים מיוחדים ישנם מאפיינים משותפים רבים, אשר גוברים במידה רבה על השונה והמפריד ביניהן (כגון אלה שתוארו לעיל בפרק המבוא ובתת-פרק 4.3 *צרכים של המשפחות וקבלת סיוע*). עם זאת, ברור שהיות המרכז רב-לקוטי עלולה גם לפגוע ביכולתו לתת מענים מתאימים להוריהם של ילדים שונים, בעיקר בתחומים של מידע הנוגע למוגבלויות השונות, לזכויות רלוונטיות להן ולשירותים ספציפיים.

מפעילות המרכז, כמו גם חברים בוועדת ההקמה וההפעלה שלו, מודעים היטב למתח הזה שבין מענה ספציפי לבין היתרונות שיש למרכז משותף, הן מבחינה ארגונית ומעשית והן מבחינת היכולת לקדם תהליכי העצמה ומנהיגות הורים, שקשה לקדם על בסיס ספציפי, ובוודאי שבעיר קטנה יחסית כמו עכו. כמה מהם הדגישו שלחלק מהלקויות אין ארגונים ארציים פעילים, שלחלק מהילדים יותר מאשר סוג מוגבלות אחד, ושיש משפחות שלהן ילדים שכל אחד מהם מתמודד עם לקות מסוג שונה. רוב אנשי המקצוע עמם שוחחנו, ובכלל זה אלה שהעידו כי היו ספקניים בנושא זה בתחילת דרכו של המרכז,

רואים בתפיסה הרב-לקותית של המרכז צעד נכון וסיפור הצלחה משמעותי, כפי שמדגימים הציטוטים הבאים, אחדים מני רבים :

"זה מקשה במידה מסוימת, אולי זה נותן פחות אפשרות להיכנס לעומק לכל תחום, אבל זה מחזק, מעצים. זה שירות לאנשים [ולא לבעלי לקות זו או אחרת]".

"הבעיות הבסיסיות שאיתן מתמודדים [ההורים במשפחות השונות] אלה דברים מאד דומים..."

"גם שתי משפחות לילדים עם פיגור, יכולים להיות להן צרכים שונים.. [ולכן הפעילות במשותף לא צריכה בהכרח להתקיים על בסיס מוגבלות מאותה קטגוריה]".

העבודה הרב-לקותית "מאפשרת להורים למצוא מכנה משותף רב, גם כשהנכויות שונות".

עם זאת, היו גם שהביעו חשש מכך שחלק מההורים יחוו שאינם שייכים או שאינם מקבלים התייחסות שמותאמת להם. כך למשל סיפרה מנהלת בית ספר לחינוך מיוחד בו לומדים ילדים עם פיגור שכלי קל ומנת משכל גבולית על הרצאות שקיים המרכז במשותף להורי בית ספרה ולהורים לילדים מבית-ספר אחר, בו לומדים ילדים עם פיגור שכלי מורכב וקשה. ניסיון זה היה לדבריה "לא כל-כך מוצלח", בשל השונות בין הילדים שאליהם התייחסו בהרצאות. גם מנהלת השירות הפסיכולוגי-חינוכי בעכו, שהייתה בקשר עם המרכז, מעידה כי "יש פה בעיה מסוימת, כי ילד עם לקות למידה אינו דומה לילד עם פיגור עמוק או עם אוטיזם, למשל" וכי בהרצאות שהיא העבירה במרכז "היה צורך לעתים להיות גמיש ויצירתי כדי 'להחזיק' יחד את כל השונות – לקויות שונות בתכנים ובעוצמה". לדעתה, הקושי הרב יותר בעבודה הרב-לקותית צפוי להתגלות כאשר מדובר באופי לקות קל-יחסית, אז ההורים עלולים להרגיש "פחות מחוברים אחד לשני" ולהירתע מחיבור עם הורים שלילדיהם מוגבלויות קשות יותר. זאת בניגוד ליכולת גבוהה יותר ליצור חיבור בין הורים שלילדיהם מוגבלויות שעוצמתן קשה, גם אם הן מסוגים שונים.

נראה שמרכזת המרכז, אמירה עאסי, הייתה מודעת היטב למתח בין הצרכים הספציפיים לבין הדגשת המשותף, וניכר שנעשה מאמץ רב ליצור הן מענים ספציפיים (כגון הרצאות נושאויות וקבוצות הורים המתייחסות לסוגי מוגבלויות מסוימים), והן כאלה המדגישים את המשותף, בפעילויות ההפגה (ימי כיף), ובקבוצות ההעצמה והמנהיגות. מובן מאליו שבפעילות הייעוץ הפרטני ניתן היה להתייחס יותר במדויק לצרכים של כל משפחה בהתאם למאפייניה השונים.

ההורים נשאלו בראיונות אם בעיניהם יש להיותו של המרכז רב-לקותי בעיקר יתרונות, בעיקר חסרונות, או יתרונות וחסרונות במידה דומה. תשובותיהם, המפורטות בלוח מס' 10.

לוח 10: עמדות ההורים ביחס למתכונת הרב-לקותית של המרכז, באחוזים

אימהות כלל האימהות (N=139)	אבות "משתמשות כבדות" (N=39) (N=17)		
51	69	41	"בעיקר יתרונות"
24	28	41	"יתרונות וחסרונות במידה דומה"
25	3	18	"בעיקר חסרונות"
100	100	100	סך הכול

- רוב ההורים רואים באור חיובי את המתכונת הרב-לקותית של המרכז או רואים בה יתרונות וחסרונות במידה דומה. רק חלקם הקטן רואה יותר חסרונות: רבע (25%) מהאימהות ופחות מזה (18%) בקרב האבות.¹⁵
- בולטת העובדה שהמתכונת הרב-לקותית של המרכז נתפסת כחיובית יותר בקרב ה"משתמשות הכבדות" בשירותי המרכז: 69% מהן רואים בה בעיקר יתרונות, 28% ציינו כי יש למתכונת זו יתרונות וחסרונות במידה דומה, ו-3% בלבד סברו כי יש לה בעיקר חסרונות.¹⁶
- נבדקה השערה לפיה עשוי להיות הבדל בתפיסות בעניין זה בין משפחות שלילדים בהן יש אך ורק מוגבלויות שאינן ניכרות בנקל כלפי חוץ (הפרעות קשב וריכוז, לקות למידה ו/או הפרעה רגשית/התנהגותית), לבין משפחות אחרות שהגיעו למרכז, אך לא נמצאו הבדלים מובהקים ביניהן בהקשר זה.

7.2 מרכז ליהודים ולערבים במשותף

אנשי מקצוע מעכו ציינו כי ההורים בעיר רגילים למסגרות ולשירותים משותפים לאוכלוסיות השונות, וכי הדבר נכון במיוחד כשמדובר במערכת החינוך המיוחד שהינה משותפת לכל האוכלוסיות. הם גם מעידים על כך שהדבר עלה יפה במסגרת המרכז. הציטוטים הבאים מייצגים את הדברים שאמרו:

¹⁵ בשל מספרם הנמוך של האבות שרואיינו, יש להתייחס בערבון מוגבל לאחוזים המתארים את תשובותיהם, שכן אפילו הבדל של משיב אחד לכאן או לכאן משפיע משמעותית על התפלגות עמדותיהם.

¹⁶ ההבדלים בין המשתמשות ה"כבדות" לבין יתר המשתמשות בשירותי המרכז נמצאו מובהקים ($P < 0.05$). להגדרת "משתמשות כבדות" ר' לעיל בתת-פרק 6.2 שימוש בשירותי המרכז ושביעות רצון מהם.

"החיבור [בין הורים יהודים וערבים] עובד. לא נתקלתי בשום מקרה שבו אמרו שיש בעיה. ראיתי בפעילויות הגדולות – כמו ימי הכיף – את ההשתתפות ואת החיבורים... זה עובד כי המסר הוא כזה, שאנחנו לא עושים הפרדה: כמו שאני לא עושה הפרדה בין ילד עיוור לילד בכיסא גלגלים, כך אנחנו לא עושים הפרדה בין יהודים לערבים".

"זו עיר מעורבת, אבל יש כאן המון גזענות. במרכז הצליחו להתעלות מעל לגזענות... הצרכים המיוחדים הם גשר, מעל לעניין הדת והלאום".

רבים מהמרואיינים תלו את ההצלחה בהקשר זה באישיותה של אמירה עאסי, מרכזת המרכז, בהבנתה את התרבויות השונות ובשליטתה בשתי השפות, ערבית ועברית. כך לדוגמה:

"זה עבד מצוין, הרבה מזה בזכות האישיות של אמירה... אם יהיה [במרכז] רק מישו יהודי, שדובר רק עברית, זה יהיה קטסטרופה; לא יהיה מענה למגזר [הערבי]. גם אם הם כולם דוברים עברית, יהיה להם נוח רק אם יהיה להם מענה בשפת האם".

אחת המרואיינות מספרת כיצד אמירה הצליחה לבסס את האמון בין ההורים משני הלאומים. זאת, דווקא בשעה שהעיר עכו חוותה מהומות על רקע לאומי, ביום הכיפורים 2008, שבועות ספורים לאחר שהמרכז החל בפעולתו: היא (בעידוד מג'וינט-אשלים) התקשרה מיד לאחר יום הכיפורים לכל אחת מ-30-40 המשפחות שהיו אז כבר בקשר עם המרכז, יהודיות וערביות כאחת, ושאלה לשלומה: "אמירה עשתה את זה נפלא. זו הייתה חוויה מעצבת לכולם".

ההורים נשאלו בראיונות הטלפוניים על תפיסתם בנושא זה, ותשובותיהם מפורטות בלוח מס' 11.

לוח 11 : עמדות ההורים ביחס להיותו של המרכז משותף ליהודים ולערבים, באחוזים

אבות	אימהות			
	ערביות	יהודיות	כלל האימהות	
(N=17)	(N=58)	(N=78)	(N=136)	
76	79	55	65	"בעיקר יתרונות"
24	17	26	23	"יתרונות וחסרונות במידה דומה"
0	4	19	12	"בעיקר חסרונות"
100	100	100	100	סך הכול

P<0.05

- רוב גדול בקרב ההורים רואה באור חיובי את היותו של המרכז משותף ליהודים ולערבים. רבים נוספים רואים בכך יתרונות וחסרונות במידה דומה. רק מעטים מהם (12% מהאימהות ואף לא אב אחד) ציינו כי הם רואים בכך "בעיקר חסרונות".
- האימהות הערביות נוטות במובהק לתפוס באורח חיובי את היות המרכז משותף להן וליהודיות, יותר מאשר עמיתותיהן היהודיות.¹⁷

7.3 השתלבות עולים חדשים בפעילות המרכז

על אף ששיעור המשפחות שבהן הורה אחד לפחות הינו עולה חדש, מכלל המשפחות שרואיינו, זהה לשיעור משפחות העולים בעיר עכו (18%), הייתה לצוות המרכז ולאנשי מקצוע נוספים בעכו תחושה שהמרכז התקשה להגיע די הצורך למשפחות עולים ולתת להן שירות ברמה משביעת רצון. הציטוט הבא מדגים את הדברים שאמרו כמה גורמים בנושא זה:

"אין מספיק צריכה של שירותים על ידי עולים. [זה כך] בכל השירותים בעיר ... אולי צריך להנגיש את השירות גם מבחינת שפה [בעיקר רוסית, במקרה של עכו]. באחד השירותים [בעיר], ברגע שלקחו מגשרת דוברת רוסית, כמות המשתתפים עלתה".

מרכזת המרכז, אמירה עאסי, מספרת כי נפגשה עם רכזת במועדון העולים בעיר וכי זו הפנתה אליה שתי משפחות; עם אחת אמירה הצליחה לתקשר ברמה סבירה, ואילו עם האחרת היה צורך להסתייע במישהו שיתרגם. בתחילת ימיו של המרכז, היא מוסיפה, תורגם העלון שלו לרוסית, אך מסיבות טכניות שונות הוא לא הודפס בשפה זו. גם היא הדגישה כי עבודה אפקטיבית מול אוכלוסיית העולים מצריכה

¹⁷ לא נערך פילוח דומה לתשובות האבות בשל מספרם הנמוך.

תוספת משאבים, בעיקר בתחום כוח האדם. תוכנן פרויקט שיקדם את העבודה מול משפחות העולים, אך בשל עומס עבודה בתחומים נוספים (כגון הפרישה האזורית והתרומה מקרן נורד, להלן), הדבר לא התרחש עד כה. היא ציינה כי עדיין לא הוכרעה השאלה האם רצוי שקידום העבודה עם העולים יתבצע על בסיס מקומי, בכל ישוב ומועצה שאותם משרת המרכז, או באמצעות פורום אזורי משותף.

7.4 בדידות, תחושת שיתוף וקשרי גומלין בין הורים

אחת ממטרות המרכז היא ליצור קהילה של הורים לילדים עם צרכים מיוחדים ולהפחית מתחושת הבדידות שרבים מהם חווים. להורים הוצגו מספר היגדים המתייחסים לבדידות ולקשרים עם הורים אחרים במרכז. לוח מס' 12 מציג את שיעור ההורים שצינו כי ההיגדים השונים נכונים לגביהם.

לוח 12: אחוז ההורים המסכימים עם היגדים שונים ביחס לקשרים עם הורים אחרים במרכז

אימהות (N=136)	אבות (N=17)
51	59
39	53
46	59
19	18
16	35

- כמחצית מההורים חשים שהמרכז הפחית את תחושת הבדידות שלהם בהתמודדות עם הקשיים של ילדיהם, וכי חשוב להם הקשר עם הורים אחרים במרכז.
- עם זאת, פחות מחמישית מהאימהות מינפו את הצורך הזה לכדי קשרים עם הורים שהכירו במרכז גם מחוצה לו או לכדי התייעצויות עמם (בולט בחריגותו שיעור האבות שצינו כי הם נוהגים להתייעץ עם הורים אחרים שפגשו במרכז לגבי ילדיהם, ואולם בשל מספרם הקטן, 6 אבות בסך הכול, לא ניתן להסיק כי מדובר בנטייה אופיינית לאבות בשונה מאימהות).

7.5 תפיסת המרכז ככתובת לפניות עתידיות

רוב ההורים השיבו כי הם מרגישים שיוכלו לפנות למרכז בכל שאלה או צורך שיתעוררו אצלם לגבי המשפחה והילדים:

- 81% מהאימהות השיבו כי הן "בהחלט כן" (49%) או "כן" (32%) רואות במרכז כתובת לשאלות בנושאים אלו; 12% השיבו כי הן "לא כל כך" מרגישות שתוכלנה לפנות למרכז ו-7% השיבו כי הן "בכלל לא" מרגישות שתוכלנה לפנות למרכז.
 - המגמה בקרב האבות שהיו במרכז והשיבו לשאלון המלא הייתה דומה למדי: 47%, 29% (סה"כ 76% עם גישה חיובית), 24% ו-0%, בהתאמה.
- אחת מנשות המקצוע שרואיינו סיכמה את החשיבות הרבה שבהיות המרכז כתובת לפניות מצד הורים:

"אלה משפחות עם הרבה קשיים, ועצם הידיעה שיש להן כתובת היא חשובה, אפילו כשהן לא עושות בה שימוש בפועל".

7.6 השפעת המרכז על תחושת המסוגלות ההורית

אחת ממטרותיו של מחקר זה הוגדרה כ"בחינת השפעתם של המרכזים על תחושת המסוגלות ההורית". לצורך זה נעשה שימוש בשמונה היגדים העוסקים במסוגלות אישית, בהקשר של היות הנשאל/ת הורה לילד עם צרכים מיוחדים (לפירוט ר' לעיל בתת-פרק 2.4 כלי המחקר ומערך המחקר).

במקרה של הורים חדשים במרכז (מי שהגיעו אליו לראשונה בשני חודשי הפעילות שקדמו למועד הריאיון עמם), ישמש השאלון כבסיס (T0) לבחינת שינויים בחלוף כשנה, לצורך הדוח המסכם של המחקר.¹⁸

בעבור מרבית ההורים, אלה שהקשר שלהם עם המרכז החל לפחות חודשיים בטרם קיום השאלון (והחל בראשית ימיו של המרכז), נוסח שאלון המסוגלות בדרך שונה, כדי לאפשר הערכה רטרואקטיבית של שינויים שחלו בתחושת המסוגלות ההורית שלהם מאז הגיעו לראשונה למרכז. הורים אלה, שיכוננו כאן "ותיקים", נשאלו האם חל שיפור בתחום שאליו מתייחס כל היגד. הורים שציינו כי חל שיפור לפחות באחד משמונה ההיגדים נשאלו האם הם חושבים שהשיפור שציינו קשור להשתתפותם במרכז או לעזרה שקיבלו בו. זאת על מנת להפריד בין שיפור שנתפס כקשור לפעילות במרכז לזה שחל בחלוף הזמן ללא קשר לשירותים שקיבל ההורה במרכז (זאת על בסיס הערכתו העצמית של הנשאל).

תשובות ההורים ה"ותיקים" מפורטות בלוח מס' 13, ובעקבותיו יתוארו הממצאים העיקריים בהקשר זה.

לוח 13: הורים שציינו כי חל אצלם שיפור בהיבטים שונים של מסוגלות כהורה לילד עם צרכים מיוחדים מאז הגיעו לראשונה למרכז, באחוזים

¹⁸ הסיבה לבחירה בפרק זמן קצר-יחסית של חודשיים נועדה להבדיל בין הורים שהייתה למרכז הזדמנות להשפיע עליהם השפעה של ממש (לפחות באופן תיאורטי, שכן הדבר מותנה גם ברמת השימוש שלהם בשירותיו השונים) לבין אלה שלא הייתה להם הזדמנות להיות מושפעים משמעותית ממנו, גם אם שירותיו עזרו להם ברמה היותר-פרקטית של קבלת מידע, למשל.

אימהות (N=108)	אבות (N=14)
87	86
85	86
81	79
78	86
69	79
55	57
52	43
48	50

- 97% מהאימהות הוותיקות (ו-79% מהאבות) ציינו כי חל שיפור לפחות באחד מהתחומים מאז הגיעו לראשונה למרכז.
- אימהות נטו לציין שיפור בעיקר בתחומים הבאים (בסדר יורד מבחינת מספר האימהות שצינו שיפור בתחום זה; תחומים שבהם צוין שיפור על ידי יותר מ-70% מהנשאלות):
 - ביכולת לומר לאנשי המקצוע מה דעתן ביחס לצרכים של ילדיהן ולהציג להם שאלות.
 - בהבנת הקשיים של ילדיהן.
 - בידיעה כיצד להשיג מידע שיעזור בטיפול בילדים.
- אבות נטו לציין שיפור באותם תחומים, כמו גם ביכולת להתמודד עם בעיות הקשורות בילדיהם כשהן מתעוררות (בשיעור גבוה יותר מאשר בקרב האימהות).¹⁹
- ההורים ציינו בשיעורים נמוכים בהרבה שיפור בתחושה שיש להם למי לפנות כשהם במצוקה או לחץ בקשר לילדיהם עם הצרכים המיוחדים ובשיחות עם אנשים אחרים - בכללם הורים אחרים שלהם ילדים במצב דומה - על הקשיים והצרכים של ילדיהם (רק 48%-55% מהאימהות ו-43%--57% מהאבות ה"ותיקים" ציינו שיפור בתחומים אלה).

¹⁹ ההשוואה בין אימהות לאבות מוגבלת בשל מספרם המועט של האבות שהשתתפו בפעילות המרכז ורואיינו למחקר.

- רוב ההורים ה"ותיקים" שציינו כי חל אצלם שיפור העריכו כי השיפור אינו קשור להשתתפותם בפעילות המרכז או לסיוע שקיבלו בו: רק 45% מהאימהות ו-36% מהאבות סברו כי שיפור שציינו קשור בהיותם לקוחות המרכז.
- משתמשות "כבדות" בשירותי המרכז נטו, הרבה יותר מחברותיהן המשתמשות ה"קלות", לקשר בין שיפור במדדי המסוגלות לבין השימוש שעשו בשירותי המרכז (כמפורט בלוח מס' 14).²⁰

לוח 14: אחוז האימהות שקישרו בין השיפור במסוגלות ההורית לבין השימוש בשירותי המרכז, בהתאם להיותן משתמשות "כבדות" או "קלות" בשירותים

כלל האימהות שציינו שיפור	"משתמשות כבדות"	"משתמשות קלות"
(N=103)	(N=32)	(N=71)
השיפור קשור לשימוש בשירותי המרכז	69	32
השיפור אינו קשור לשימוש בשירותים	31	68
סך הכול	100	100

P<0.05

יש לקחת בחשבון את מגבלותיה של השאלה הרטרואקטיבית והסובייקטיבית לגבי ההשפעה של המרכז. עם זאת, ההבדלים המובהקים בין משתמשות "כבדות" ו"קלות" מרמזים שקיים קשר הדוק בין האינטנסיביות של החשיפה לשירותי המרכז לבין ייחוס השינויים לחשיפה זו, וסביר לשער כי גם לעצם התחוללותו של השיפור. יש לקוות כי השלב הבא במחקר, שיכלול מעקב אחר שינויים שיחולו אצל הורים חדשים במרכז זה ובמרכזים נוספים, יסייע באישוש הממצאים הללו.

על השפעתו של המרכז על אימהות פעילות, אלו שהשתתפו גם בקבוצות ההעצמה ו/או בקורס המנהיגות, ניתן ללמוד מראיונות העומק שנערכו עם חלקן. להלן כמה מהציטוטים שמדגימים את תחושותיהן:

"היה שינוי של מאה ושמונים מעלות. קודם הייתי מאד סגורה... עצם העובדה שיצאתי למרכז, אפילו פעם בשבוע, זה כאילו נתנו לי כוס מים באמצע המדבר... הבנתי שאני לא בודדה במערכה הזו".

²⁰ לא נעשה פילוח דומה בקרב האבות, משום מספרם הנמוך ובשל דפוסי השימוש המוגבלים של מרביתם בשירותים. להגדרת "משתמשות כבדות" ר' לעיל בתת-פרק 6.2 שימוש בשירותי המרכז ושביעות רצון מהם. המונח "משתמשות קלות" משמש לתיאור כל האימהות שאינן עונות להגדרת "משתמשות כבדות".

"[החלה הכרה] שיש לי המון כוחות, שאני לא אשמה בשום דבר... שיש לי כוחות נפשיים שאני צריכה להוציא החוצה".

"המרכז למשפחה הוא מבחינתי הבית החם שנותן לי מענה לכל דבר".

"[בעקבות המרכז] את מרגישה שהחיים החלו להשתנות. ממשפחה עם 'אור אדום' שהיא כל הזמן שונה, לאט-לאט התחלנו להשתלב בחברה, והילדים שלי גם... את מפסיקה להיות מופנמת, ולחיים יש טעם אחר. את כבר לא מישוהו שאין לו מישוהו אחר".

אחת האימהות הפעילות, שהשתתפה גם בקבוצת העצמה ובקורס המנהיגות, סיפרה כיצד הפכה בעקבות פעילותה במרכז מאישה מופנמת למדי ליו"ר ועד ההורים בבית הספר שבה לומד בנה, ואף קיבלה החלטות משמעותיות נוספות באשר להתנהלות חייה.

7.7 פרישה אזורית

לקראת שנת הפעילות השנייה של המרכז קידמה ועדת ההיגוי הארצית את מימוש ייעודו כמרכז אזורי, כלומר – מרכז שמיועד לשרת לא רק משפחות בעיר עכו עצמה, אלא גם ביישובים נוספים בגליל המערבי: נהריה, ג'דידה-מכר, מזרעה ויישובי המועצה האזורית מטה אשר.

בעקבות החלטה זו החלה רכזת המרכז, אמירה עאסי, בניסיונות ליצור קשרים עם המחלקות לשירותים חברתיים ביישובים הללו. היא מתארת את הקושי שהיה כרוך בכך: לדבריה, בעכו הייתה הכנה טובה של תשתיות לשיתוף פעולה עם גורמים שונים בעיר, מצד ג'וינט-אשלים ובית איזי שפירא, עוד לפני תחילת פעילותו של המרכז. לעומת זאת, ברשויות הנוספות היה צורך ללבצע הכנה כזו מאפס, "ואפילו במינוס, כי היו התנגדויות" בחלק מהיישובים. ההתנגדויות נבעו, להערכתה של אמירה, מהחשש של חלק מהגורמים ביישובים מפני תחרות של המרכז עמם, מפני תוספת עבודה שיצטרכו לבצע ומפני עלויות אפשריות שעלולות להיות בעתיד לנטל על תקציבי היישובים; זאת למרות שהובהר מלכתחילה כי השירות ניתן ללא עלות מצדן של המועצות המקומיות. אמירה מספרת כי ניסתה לקבל סיוע ביצירת הקשרים עם גורמי המקצוע ביישובים מצד המפקחים האזוריים של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, בתקווה שהשתתפותם בפגישות תיתן גושפנקה רשמית לפנייה ליישובים. אולם סיוע זה לא ניתן: "שלוש פעמים נקבעה פגישה, ובכל פעם מישוהו ביטל, אז בסוף עבדתי לבד", תוך עזרה משוש קמינסקי ביצירת הקשר עם חלק מהיישובים.

רק בחלק מהיישובים שמחוץ לעכו הצליח המרכז לבסס קשרי עבודה מסוימים, ובמקרה אחד אפילו הדוקים, לאחר שהוקדשו לנושא מאמצים ממושכים. ביישובים אחרים לא נשאו המאמצים כל פרי:

- **בנהריה** התבססו קשרי עבודה טובים לאחר שורה של ניסיונות, כאשר נוצר קשר טוב עם עובדת סוציאלית שנכנסה אז לתפקיד העו"ס הממונה על החינוך המיוחד. בעקבות קשר זה, אמירה אף הוזמנה להיות חברה בצוות צרכים מיוחדים שהוקם בעיר ולשמש כיושבת ראש של צוות משנה בו, כמו גם להרצות בעיר בפני הורים שלהם ילדים בספקטרום האוטיסטי. לקראת סיום התקופה אליה מתייחס דוח זה החל אף תהליך לקידום קבוצת הורים בעיר. ניסיון ליצור שיתוף פעולה גם עם מחלקת החינוך בעיריית נהריה עלה בתוהו. מרואיינת ממחלקת הרווחה בעיריית נהריה ציינה לטובה את שיתוף הפעולה שנוצר: "אני סומכת על המרכז הזה, ואני יודעת שאם אני מפנה לשם [משפחה], היא תטפל היטב... זה כאילו בנהריה יש שתי עובדות [סוציאליות] של החינוך המיוחד, אמירה ואני... שיוקנו אחת את השנייה. אני שיווקתי אותה [את אמירה, כלומר – את המרכז] בנהריה, והיא שיווקה אותי מול אנשי מקצוע – במרכז 'קשר', בביטוח הלאומי...".
 - **במועצה האזורית מטה אשר** הייתה פגישה טובה, אך לא הייתה התקדמות. עובדת סוציאלית מהמועצה הסבירה בראיון למחקר זה כי אין לדעתה צורך בשירותי המרכז ברוב יישובי המועצה, מאחר שהעובדים הסוציאליים במועצה נותנים לדבריה שירות דומה בימים בהם הם מגיעים ליישובים. לדעתה, תרומת המרכז הייתה יכולה להיות משמעותית רק בשני היישובים הערביים השייכים למועצה, שבהם יש צרכים רבים יותר ומחסור יחסי במשאבים, אך לדבריה התרומה תוכל להיות בעלת משמעות רק אם השירות יינתן בתוך כל יישוב, וברור שכוח האדם במרכז רחוק מלאפשר זאת.
 - **בג'דידה-מכר** נקבעה פגישה, אך מנהל המחלקה לשירותים חברתיים כלל לא הגיע אליה. עובדת סוציאלית במועצה, שגילתה מחויבות לנושא, הפנתה לעתים משפחות להתייעצות במרכז בעכו. עם זאת, בשל היקף המשרה המצומצם של אותה עובדת ועומס העבודה הרב אצלה, הדברים לא הבשילו לכדי שיתוף פעולה יותר אינטנסיבי.
 - **במזרעה** התקיימה פגישה, אך התחושה במרכז הייתה ש"אין הרבה עם מי לדבר שם".
- בנובמבר 2011 התקיים בצוות ההיגוי המורחב של המרכז דיון מקיף בנושא הפרישה האזורית. הצוות המורחב חיזק את התפיסה הגורסת שיש להקים בכל יישוב צוות עבודה מקומי ולבסס ביישובים השונים קבוצות של הורים פעילים, כגשר לקהילה, וכן ליצור קשרים עם מחלקות החינוך ביישובים. עומס העבודה במרכז, וכן החלטת בית איזי שפירא שלא להמשיך בהפעלת המרכז והחלטתה של אמירה לסיים את עבודתה בו, קטעו תהליך זה, אך ספק אם גם בנסיבות אחרות הוא היה מתממש ללא מילוי התנאים הבאים, שצוינו כחיוניים בידי כמה אנשי מקצוע שרואינו למחקר:
- גיבוי וסיוע של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, ובכלל זה מעורבות פעילה של המפקחים האזוריים בפנייה למועצות המקומיות.

- כוח אדם נוסף לצורך הטיפול ביישובי הפריפריה של המרכז ולביסוס קשרי העבודה בכל יישוב בנפרד.

- איתור איש/אשת קשר עם גישה חיובית לנושא בכל יישוב/מועצה.

- תקצוב מסודר של הנסיעות הרבות שמחייבת העבודה לביסוס תשתית עבודה אזורית (לא היה סעיף תקציבי ייעודי לכך בתקציב המרכז).

היו בין אנשי המקצוע גם מי שהטילו ספק בסיכויים לאפשר שירות אפקטיבי על בסיס אזורי נרחב, אפילו בהתמלא התנאים הנ"ל. כך, לדוגמה, נאמר: "אנשים משתמשים בשירותים כאלה כשהם קרובים וזמינים להם"; "בתוך עיר – עם מרחקים פיזיים וריכוז גבוה של אוכלוסייה – האפקטיביות של מרכז כזה רבה יותר" ו"לפצל את זה [את פעילות המרכז] ליותר משני יישובים זו בעיה... רק ללמוד את הפוליטיקה המקומית בכל יישוב זה לוקח זמן רב". אשת מקצוע מעיריית עכו אמרה כי "אני חושבת שאם משתמשים במשאבים [המקומיים] 'שלי' למקום אחר, אז יש ירידה" [בשירותים הניתנים בעיר בה ממוקם המרכז]. דעות דומות נשמעו גם מפי אנשי מקצוע אחרים בעכו, שתמכו באפשרות שהם וצוות המרכז יסייעו להכשיר גורמים שייתנו שירות דומה ביישובים אחרים באזור, אך הביעו הסתייגות מפרישה של הפעילות השוטפת של המרכז למקומות נוספים, ובוודאי כאשר אין תוספת משמעותית של כוח אדם למרכז. היו שהסתייגו מניסיונות להביא הורים שגרים מחוץ לעכו להרצאות בעיר: "אפילו להביא הורים להרצאה מהצד השני של עכו זה מסובך. קשה להניע הורים, ובמיוחד הורים לילד עם צרכים מיוחדים". גם חברים בוועדת ההיגוי הארצית של פרויקט המרכזים הביעו ספק אם פרישה אזורית, עליה הם עצמם החליטו, אכן אפשרית במסגרת המשאבים המוגבלים שהוקצו למרכז.

נראה כי הניסיון לפרישה אזורית, כפי שנעשה בעכו, הוא – כדברי אחת המרואיינות – דוגמה אופיינית של "תפסת מרובה, לא תפסת" – ניסיון שגזל משאבים כה רבים עד שפגע, הן בסיכויי ההצלחה של הפרישה האזורית עצמה והן ביכולת לפתח את הפעילות בעכו עצמה. ראייה לכך היא שמאז החלו מאמצים לקידום הפרישה האזורית, התקשה המרכז יותר ויותר בביצוע תכניות העבודה שלו עצמו.

7.8 התרומה מקרן נורד

גורם נוסף שהכביד על העבודה הקהילתית, שנועדה להיות הליבה של המרכז, הינו התרומה שהתקבלה מקרן נורד. לצד התועלת הרבה שהביאה התרומה לאותם ילדים שזכו בעזרתה לעבור אבחונים או לקבל טיפולים יקרים וציוד חיוני, הטיפול בבקשות והליכי האישור הממושכים של הקצאת התרומות והכנת דוחות בעניינן, תוארו על ידי אמירה עצמה ועל ידי אנשי מקצוע נוספים ככאלה שהצריכו זמן רב, שיכול היה להיות מוקדש להרחבת הפעילות. הקרן הקצתה תרומות גם לפעילות קהילתית – ליום כיף, לקבוצת אחים של ילדים עם צרכים מיוחדים ולקורס עזרה ראשונה להורים, ובהמשך אף לתוספת כוח אדם לסיוע אדמיניסטרטיבי (חלק מהדברים טרם מומשו וביצועם התעכב עקב חילופי הגורם המפעיל

את המרכז וכוח האדם בו, ובכלל זה תוספת הסיוע האדמיניסטרטיבי, שש להניח כי היה בו כדי להפחית את הפגיעה בקידום הפעילות).

בין אנשי המקצוע שרואיינו, היו שבירכו על ההזדמנות לסייע באמצעות התרומה לילדים ולמשפחותיהם, היו שטענו כי המרכז לא אמור לעסוק כלל בתיווך של סיוע פרטני מסוג זה, והיו אחרים, שלא התנגדו לסיוע ברמה העקרונית, אך ראו בעיסוק הרב בו, בטרם הוצע הסיוע האדמיניסטרטיבי הנוסף, משום פגיעה בעבודת המרכז.

7.9 צוות המרכז

הורים ואנשי מקצוע רבים שהתראיינו בראיונות העומק התייחסו לדמותה של מרכזות המרכז, אמירה עאסי, ולאופן בו חוו את עשייתה. כולם, ללא יוצא מן הכלל, שיבחו מאד את תפקודה, את מסירותה, את רגישותה ואת התייחסותה לזולת – הן ללקוחות המרכז והן לשותפים לעשייה מבין אנשי המקצוע. חלק מהם, שרואיינו לאחר שנודע דבר פרישתה הקרובה מהמרכז, הביעו צער על כך, ולעתים אף חשש ממה שיקרה למרכז לאחר עזיבתה. להלן ציטוטים לדוגמה:

"היא מאוד דואגת [ללקוחות המרכז], כשתהיה לך ועדה [במוסד לביטוח לאומי]... אנחנו נשב ונדבר, נתארגן לפני הוועדה... היא מאד חמודה... מאד מאד. חבל שהיא עוזבת" (אימא יהודייה, עולה ותיקה למדי ממדינות חבר העמים).

"היא מדהימה. אני לא מרגישה אותה בתור אחראית של המרכז, אלא היא מעורבת אתנו ברמה האישית. אני נעזרת בה, מרימה לה טלפון כשיש בעיה, והיא מקשיבה, מסבירה... היא יותר מכתובת עבורי..." (אימא ערבייה).

"אישה מקסימה ומרשימה, באופן אישי ומקצועי, עם המון כוחות ומוטיבציה..." (מנהלת השירות הפסיכולוגי-חינוכי בעכו).

"אמירה היא אחד הסודות הגדולים של הצלחת המרכז" (מנחת קבוצות במרכז).

"אמירה אישיות מיוחדת, ביכולת שלה לגייס את אנשי החינוך, למשל, וגם ביכולת שלה להתנהל מול ההורים. אני תמיד חשבתי שאנחנו כאן, במסגרת חינוכית, יש לנו יותר זמן להתפנות להורים. מאד הופתעתי לראות שאמירה הצליחה לעשות זאת לא פחות טוב מאתנו... הייתה לה

התנהלות מצוינת [גם] מול מוסדות – ביטוח לאומי, לשכת הרווחה, מוסדות רפואיים. גם אני הייתי מתייעצת איתה... היא מאד מקצועית וקידמה עניינים. הורים מאד אהבו אותה..." (אשת מקצוע מתחום החינוך המיוחד בעכו).

"אמירה נכנסה לסיפור הזה כמו שמלבישים כפפה על יד" (עו"ס ממנהל הרווחה בעיריית עכו).

"אמירה הלכה אתי יד ביד, [ב]עבודה משותפת. היכולת שלי להיכנס לתפקיד הייתה במידה רבה בזכות אמירה. עבדנו בשיתוף פעולה מעולה: בשיבות העבודה בינינו, בשותפות לשולחן עגול עירוני ולוועדת היגוי, בהפעלת פרויקטים..." (נציגת מחלקת הרווחה של עיריית נהריה).

פחות גלויה לעין מבחינת רוב המעורבים במרכז, אך בתפקיד חשוב מאחורי הקלעים, ליוותה עו"ס שוש קמינסקי מבית איזי שפירא את הקמתו של המרכז, כמו גם את עבודתה של אמירה. היא גם זו שהכשירה אותה לעשייה בתחום הקהילתי, תחום שבו לא היה לאמירה ניסיון קודם. מדבריה של אמירה ניכר כי היא מעריכה מאד את הכניסה ה"רכה" שהייתה לה לתפקיד המורכב כמרכזת המרכז, בזכות ההדרכה המסורה והצמודה שקיבלה משוש: "בלי שוש ובלי ההדרכה שלה לא יכולתי לעשות את העבודה הזו... העבודה הקהילתית ובניית שיתופי פעולה – זה לא היה אפשרי בלי ההדרכה של שוש". ברור שהכנת התשתית וההדרכה היו מרכיבים חיוניים בהצלחת ביסוסו של המרכז, מעבר ליכולותיה הטובות של אמירה עצמה.

על עבודתה לבד במרכז אומרת אמירה כי "כשהתחלתי לא הבנתי כמה עבודה יש... אף אחד לא ידע איך זה יתפתח. זה שהייתי לבד, זה לא הפריע לי". אך כשהמשימות הלכו ורבו, ובמיוחד כשהוחלט לבסס את המרכז כאזורי, עומס העבודה החל להקשות: "אני חושבת שאי-אפשר להמשיך ולבסס אותו כאזורי בלי להוסיף כח אדם. כל שנה, לאט-לאט, הוספנו מטלות, והנטל הפך להיות רב מדי... אם הייתה מזכירה, אז לפחות זה היה מוריד עומס של עבודה אדמיניסטרטיבית. אם היו נותנים [עוד] עו"ס קהילתית, אפילו בשליש משרה, זה היה מאפשר לפתח [עוד] קבוצות, הרצאות וכו'". מדברים שנרמזו באופן פחות מפורש, נראה שעומס העבודה הגובר, יחד עם השכר הנמוך-יחסית והעדר אופק לקידום, כמו גם החלטתו של בית איזי שפירא שלא להתמודד במרכז להמשך הפעלת המרכז, הכריעו את הכף וגרמו לאמירה לסיים את עבודתה בו לאחר כארבע שנים.

8. עם הפנים לעתיד

פרק אחרון זה יעסוק בדמותו של המרכז בעתיד, וכן בסוגיות הנוגעות במרכזים הבאים שעומדים להיפתח. נתרכז תחילה בהצעות והערות של הורים ואנשי מקצוע בדבר הוספת שירותים במרכז ושיפורם, וכן בסוגייה של הקדשת מבנה ייעודי למרכז. לאחר מכן נסקור תפיסות של אנשי מקצוע המעורבים במרכז בעכו ובפרויקט המרכזים בכלל, בהתייחס לדרכי התפתחות אפשריות של המרכז ושל המרכזים הנוספים המוקמים בימים אלה. זאת בהתבסס על הניסיון שנצבר במרכז הראשון בעכו.

8.1 הצעות ההורים לשיפורים במרכז

ההורים שרואיינו במסגרת המחקר נשאלו האם יש לדעתם דברים שכדאי לשפר או להוסיף במרכז. להלן דוגמאות מייצגות מהצעותיהם, בחלוקה נושאת:

- **הנגשת השירות:** הקמת סניף קרוב למקום המגורים (הורים המתגוררים מחוץ לעכו); קבוצות בשפה הרוסית ותרגום לרוסית; דיור: הודעות סדירות על פעילויות המרכז, אפשרות להתייעץ און-ליין באמצעות האינטרנט/ דוא"ל/ "קו חם" להורים (הכוונה, ככל הנראה, לאפשרות לקבל מענה טלפוני במקרים דחופים), פעילות להעסקת הילדים בעת שההורים נמצאים בהרצאה במרכז (שמרטפייה, משחקייה וכדו').
- **הוספת שירותים להורים ותכנים בשירותים הקיימים:** הוספת הרצאות ייעודיות באשר לסוגים מסוימים של מוגבלויות; הוספת הרצאות מפי אנשי מקצוע שונים; הדרכות אישיות מעמיקות יותר להורים וליווי אישי; קורס מחשבים להורים (התקיים קורס יחיד, לפני כשלוש שנים).
- **הוספת שירותים המיועדים לילדים:** פעילויות וחוגים לילדים (הוזכרו בקשות לחוגים ייעודיים לילדים עם סוגים מסוימים של מוגבלויות); מסגרות לילדים בשעות אחר-הצהריים; עזרה בלימודים; טיולים וקייטנות; חונכות אישית לילדים; מועדוניית לשעות אחר-הצהריים; משחקייה; גיימבורי, תכניות העשרה לילדים עם ליקויי למידה, מועדון בימי חופשה כתעסוקה לילדים; טיפולים פרה-רפואיים לילדים (הודגש הצורך בטיפולים לילדים המשולבים בחינוך הרגיל ולא תמיד מקבלים מענה מסודר ומספק).
- **שירותים לילדים שבגרו:** התייחסות רבה יותר לאנשים עם מוגבלויות בגילי 20 ומעלה ("הילד ימשיך להיות ילד בעל צרכים מיוחדים גם כשהוא עובר את גיל 21").
- **פעילויות לכל המשפחה:** הוספת ימי כיף ונופש.
- **סיוע למשפחות נזקקות:** סיוע כספי לרכישת תרופות, סבסוד של טיפול פסיכולוגי.
- **הוספת משאבים כדי לאפשר הרחבת הפעילויות:** תוספת כוח אדם למרכז; מקום גדול ומרווח יותר לפעילות.

8.2 סוגיות שהעלו אנשי המקצוע

שירותים לילדים:

על אף שמטרות המרכז אינן כוללות מתן מענים לילדים עצמם, כמה מאנשי המקצוע שרואיינו הדגישו כי חשוב לדעתם שהמרכז ייתן מענה גם ישירות לילדים עם הצרכים המיוחדים, וזאת מכמה סיבות:

- מענה לילדים כמענה גם להורים: "הרבה פעמים, כשעוזרים לילד עצמו, זה עוזר גם להורים. חשוב 'לגעת' בילד עצמו – אולי [יותר] פעילות לילדים, אולי טיפול דיאדי...".
- כי זה מה שההורים מחפשים: "הרבה הורים באים לחפש תשובות [=מענים] לילדים. לפעמים אנשים לא מבינים שזה מרכז למשפחה, לא לילד"; "הורים נוכחים לעתים שמה שיכולים להציע להם במרכז הוא לא תמיד מה שהם הכי זקוקים לו. לכן, צריכת השירותים פוחתת, ומכאן הצורך לחזר אחרי ההורים שוב ושוב. ההורים נוכחים, למשל, שמה שהמרכז נותן להם אינו מועדונית אחר-הצהריים, שתאפשר להורים לשבת ולשתות קפה עם חברים".
- מענה לילדים גם כדרך להגיע בהמשך להורים: "אני מעריכה שלא ירחק היום שבו ייכנסו שירותים מגוונים למרכז [גם לילדים], אחרי שיתבסס עוד קצת המיקוד במשפחה... ההורים צריכים מין צידוק פנימי שהם 'באו בשביל הילד'. באופן לא-מודע, ההורים מתקשים להודות בפני עצמם שהם צריכים לסיוע לעצמם, ולכן, אם הם יגיעו באופן ראשוני בשביל הילד [יש סיכוי רב יותר שייעזרו גם הם עצמם בשירותי המרכז]".

מענה לבני משפחה נוספים:

בארבע שנות פעילותו הראשונות נתן המרכז מענה בעיקר להורים, ורק מעט מאד לבני משפחה נוספים: ימי כיף אחדים שיועדו לכל בני המשפחה המעוניינים בכך, חוג הטיפוח, שבמשפחות אחדות התלוו אח או אחות לילד עם הצרכים המיוחדים המשתתף בו, ומספר פעילויות שאורגנו בידי האימהות הפעילות ושלעתים השתתפו בהן גם ילדים שלהן שאינם בעלי צרכים מיוחדים.

בשנים האחרונות החלו במרכז לתכנן קבוצות לאחים ולאחיות, אולם אלה נתקלו בקושי, בשל הצורך לתת מענה ייעודי בנפרד לקבוצות גיל שונות ולילדים דוברי שפות שונות, וכן לנוכח המספר הלא-גדול של הילדים המעוניינים להשתתף בקבוצות אלו. קושי נוסף בגיבוש קבוצות אחים בראשית ימיו של מרכז למשפחה הינו ש"הורים מוכנים יותר להתנסות בעצמם מאשר לשלוח את ילדיהם, לפני שהם רוחשים אמון למקום אליו הם שולחים אותם". חלק מן המרואיינים ציינו כי מאמצי ההקמה של קבוצות האחים נפגעו גם בשל העומס שנבע ממאמצי הפרישה האזורית ומהטיפול בתרומות, ולבסוף – בשל פרישתם של בית איזי שפירא ושל אמירה עאסי מניהול המרכז. בימים אלה, לאחר שהסתיימה העברת המרכז להפעלה בידי ארגון אקים, התחדשו המאמצים להקמתן של קבוצות אחים.

עוד קבוצה של בני משפחה, שהעדרה בלט בדרך כלל מהמרכז, היא קבוצת הסבים והסבתות. אמירה עאסי ציינה כי היא עודדה סבים וסבתות להגיע לימי הכיף, אולם אמרה גם שמעורבות הסבים והסבתות בגידול הילדים אינה רבה, ולכן גם פנייה ייעודית אליהם אינה בראש סדר העדיפויות של המרכז. אמירה העלתה את האפשרות להוסיף לטופס תיעוד הפניות הפרטניות שאלה בדבר מעורבות של סבתא או סבא בגידול הילדים. ייתכן, לדבריה, שתיעוד מסודר של מעורבות כזו תסייע בעתיד לגבש קבוצה של סבתות וסבים שיהיו מעוניינים לפעול במרכז.

מבנה ייעודי למרכז :

במהלך השנים בהן פועל המרכז התגבשה בעיריית עכו תכנית להקמת מבנה ייעודי לצורכי אנשים עם מוגבלות בעיר, שחלקו אמור להיות מיועד למרכז למשפחה. על אף ההסכמה הגורפת שהמקום שיועד למרכז עד כה אינו מספיק גדול, מכבד ו"מזמין", אנשי מקצוע הביעו עמדות מגוונות באשר לסוגיית המבנה הייעודי. להלן כמה מהאמירות, שמייצגות את הגישות השונות לנושא :

- "אני תוהה לגבי הצורך בבית פיזי [ייעודי למרכז]..." , וזאת בשל עומס אפשרי של עלויות, "אבל בכל זאת נכון יותר שיהיה לפחות חדר אחד של המרכז [הכוונה לחדר לפעילות קבוצתית, לא רק חדר משרדי], ולא בשיטת 'המיטה החמה'... שלהורים יהיה מפתח למקום, שיוכלו לבוא בערב ולהיפגש, שיוכלו להשתמש במקום כמשרד לקידום יוזמות שלהם. צריך כמובן לעשות זאת באופן הכי חסכוני, כדי לא לבזבז כספי ציבור... חשוב לבחור מקום ודרך פעולה שלא יהיו סטיגמתיים".
- "הפנטזיה שלי – שיהיה משהו נעים, מין מועדון שאפשר לבוא אליו, לבוא סתם : פופים, פינת קפה, מחשבים, משחקים, ספרים, ספרי ילדים... שאפשר יהיה לתת העשרה לילדים, שיהיו [במקום] מתנדבים. מין מועדון/בית קפה שאימא יכולה לבוא אליו עם הילד, שהוא ישחק והיא תוכל לפטפט. אפילו אם [המקום הזה] יהיה פתוח רק יומיים בשבוע. זה יכול להיות מקום קיים שיוקדש יום-יומיים בשבוע למטרה זו. מקום שאטרקטיבי להגיע אליו, עם מוסיקה..."
- "מאד חשוב שתהיה למרכז גם כתובת פיזית, שהוא ישב במקום בפני עצמו... אני חושבת שההורים האלה צריכים מרכז מכובד והולם..."
- "צריך לשמור על 'שיווי משקל עדין' בין הייחודיות של האוכלוסייה לבין השתלבותה בשירותים הכלליים בקהילה... למה שהמרכז לא יקבל, לדוגמה כמה חדרים במתנ"ס, כחלק מהקהילה? אפשרות אחרת – ליצור מרכז אחד למשפחות, שישרת כל מיני אוכלוסיות : משפחות עולים, מניעת אלימות במשפחה, משפחות לילדים עם צרכים מיוחדים... [אני] חוששת שמבנה ייעודי [לאנשים עם מוגבלויות] יהפוך ליפיל לבן שעלות אחזקתו יקרה ורוב הזמן הוא עומד ריק".

8.3 דמותו העתידית של המרכז

חלק מאנשי המקצוע בוועדה המקומית ובוועדת ההיגוי הארצית תיארו את החזון שלהם להמשך התפתחותו של המרכז, ושל המרכזים הנוספים שיוקמו, בראייה עתידית. אחדים מהם הביעו את רצונם לראות את המרכזים מרחיבים בעתיד את תפקידיהם ואת טווח השירותים שהם מספקים, מעבר למסגרת שהוגדרה בידי ועדת ההיגוי הארצית של התכנית, אשר רואה את המרכזים כשירות משלים לשירותי הרווחה המקומיים. להלן כמה מהמחשבות והתפיסות הללו שהובעו בידי המרואיינים:

1. **גישת ניהול הטיפול (case management):** "אם במרכז למשפחה יהיה קייס-מנג'ר למשפחה, זה יעשה את ההבדל הדרמטי, אבל זה חזון להמשך, כי זה כרוך ביותר כח אדם ובהשקעה כספית... יש תפיסות שונות ביחס לקייס-מנג'מנט. אני הכי אוהבת את התפיסה שבה קייס מנג'ר מקבל סל של תקציב עבור הילד והמשפחה ומשתמש בו... לא ברור אם זה אכן ידרוש יותר כסף לשירותים עצמם, אבל ברור שצריך יותר כח אדם לקייס-מנג'מנט עצמו".

2. **גישה של מרכז שירות כוללני:** "בטווח הארוך אני רואה את המרכז אחרת, כ-one-stop center. המשפחה לא צריכה להתרוצץ בין שירותים... [אפשר] שפעם בשבוע יהיה במרכז נציג מומחה לנושא הביטוח הלאומי ויקבל שם קהל; שאפשר יהיה לקבל שם ייעוץ רגשי... לעשות הסדרים עם מאבחנים, שיערכו אבחונים במרכז... שהורה [בעל ניסיון בגידול ילדים עם צרכים מיוחדים] ילווה משפחה שיש לה קושי... תכנית שעוסקת בהכנסת מתנדבים למשפחות, צריכה גם היא לצאת מהמרכז... אני חושבת שגם העובדים של מחלקת הרווחה שמטפלים באנשים עם מוגבלויות, שיהיו חלק מהמרכז. הם לא חייבים להיות חלק מהמחלקה, שהרי משרד הרווחה מתקצב גם את המרכז. לא היה רע אם מרכז כזה ייתן גם שירותים פרה-רפואיים... שפסיכולוגים של השירות הפסיכולוגי ישבו שם ויתנו ייעוץ למשפחות; אפילו ייעוץ משפטי למשפחות, גם אם הייעוץ הוא – למשל – נגד מחלקת החינוך בעירייה שלא נותנת שירות מסוים לילד. אפילו את המתי"א אפשר למקם, לפחות בסמוך למרכז למשפחה. הוא לא חייב להיות כפוף אליו, כמובן, אבל שהמשפחות לא תצטרכנה להתרוצץ [משירות לשירות שממוקמים במרחק זה מזה]".

3. **גישה קהילתית-טיפולית משולבת:** "עלה רעיון של גינה קהילתית, שאלה ניתן יהיה להגיע עם ילדים לפעילות אחר-הצהריים, ושבמקום הזה יהיו במשך השבוע פינות של מומחים שייתנו ייעוץ בנושאים שונים. היה טוב אם היה מקום שאליו יוכלו הורים להגיע עם הילדים לפעילות הפגתית אחר-הצהריים, ואז להיכנס ל-walk-in clinic, למשל – לייעוץ עם קלינאית תקשורת או עם רופא התפתחותי. בכלל, מקום של פעילות קהילתית כזו יכולה לתרום הרבה... הורים לילדים קטנים בדרך-כלל מוצאים עוד הורים כאלה כדי להעביר יחד את שעות הפנאי, שהן לא תמיד קלות ופשוטות. להורים עם צרכים מיוחדים זה יותר קשה [ומרכז עם דגש קהילתי עשוי לסייע להם בכך]... נושא נוסף שעלה: 'תכנית הבייביסיטר' – הכשרה מסודרת של בני נוער ומתנדבים (אולי אפילו תמורת

תשלום (בהמשך) כשמרטיפים לילדים עם צרכים מיוחדים. הדבר יאפשר להורים לצאת, וזה דבר שיכול לסייע בשמירה על עמידות המשפחה ועל שפיות הדעת בה".

4. **גישה השמה דגש על המשפחה כמכלול:** "הייתי רוצה שהמרכז למשפחה, בנוסף על תפקידיו המוגדרים, ייתן גם טיפול למשפחה כולה, בדומה למה שניתן לאוכלוסיות אחרות במרכזי הורים-ילדים... אין כיום גוף שלוקח משפחה שיש בה ילד עם צרכים מיוחדים ומטפל בה כמשפחה [בבעיות השונות: של ההורים, של האחים וכו']. אין כיום מקום טיפולי ציבורי שעוסק בזה. זה לצערי לא חלק מהמרכז למשפחה [כפי שהוא מוגדר כיום]".

8.4 המבנה הארגוני של המרכזים בהמשך

תת-פרק אחרון זה חורג במידת-מה מהמנדט של דוח הביניים, משום שאין מדובר עוד בהערכה של פעילות המרכז בעכו, ואף לא בלקחים מפעולתו לצורך פיתוחו בעתיד. לפיכך, הוא מהווה מעין הקדמה לדוח הבא, זה שיבחן את תכנית הפיילוט כולה, המבוססת על הפעלה של ארבעה מרכזים למשפחה ברחבי הארץ.

בימים אלה, כאמור, מוקמים שלושה מרכזים למשפחה במסגרת תכנית הפיילוט שמקדם משרד הרווחה והשירותים החברתיים ביחד עם ג'וינט-אשלים: באשדוד, ברמת-גן ובבאר-שבע – זה האחרון אמור לשמש גם כמרכז ארצי. ארבעת המרכזים יופעלו בידי שלוש עמותות שונות: אקים (בעכו ובאשדוד), עזר מציון (ברמת-גן) וקשר (בבאר שבע). הפעלתו המתואמת של מערך כזה, בידי גורמים שונים, צופנת בחובה מספר אתגרים, וכמה מהמראיינים למחקר זה – בעיקר בקרב חברי ועדת ההיגוי הארצית – נתנו את דעתם עליהם. להלן כמה מהמחשבות שהועלו ושעשויות לסייע בניווט דרכה של התכנית בשנים הקרובות:

- **אתגר שיתוף ההורים בתכנית:** "כבר מהאופן שבו היה כתוב המכרז עברה אצלי תחושה שאין עדיין הבנה מלאה... של תפיסת השותפות של ההורים... [כך למשל] לא כתובה נציגות של הורים בוועדת ההיגוי הארצית... דוגמה נוספת: אם במכרז כתוב שהמדריך [בקבוצות להורים] צריך להיות מנחה קבוצות מוסמך עם ותק מסוים, אבל אם הורים רוצים למשל קבוצה של סיוע בתכנון כלכלי, לכו תמצאו כלכלן שהוא גם מנחה קבוצות מוסמך...".
- **אתגר השותפות בין משרד הרווחה לבין העמותות המפעילות:** "אחד האתגרים הוא שהמשרד יראה בעמותות כשותפות ושלא יהיו 'הנחתות מלמעלה'..."; "אי-אפשר להגיד בנשימה אחת 'קבלני שירות' [בהתייחס לעמותות המפעילות] ו'שותפות'".
- **אתגר שיתוף הפעולה בין שלוש עמותות שונות בארבעה מרכזים ברחבי הארץ:** במשרד הרווחה והשירותים החברתיים מודעים לקושי שבכך, ובכל זאת החליטו למסור את ניהול המרכזים לידי עמותות שונות, מסיבות שמפרט אחד מנציגי המשרד בוועדת ההיגוי הארצית: "מכיוון שמדובר

בשלב פיילוט, חשוב למשרד הרווחה לבדוק את היתרונות והחסרונות של דגמי פעולה שונים, של עמותות שפועלות בדרכים שונות. הניסיון גם מראה שמצב של תחרות בין עמותות מפעילות מסייע בשיפור השירות". הוא מוסיף שכעת שוקדים במשרד גם על דגם נוסף של מרכז, שיופעל ישירות בידי מחלקת הרווחה ביישוב בו הוא יוקם, וכי הכוונה היא לבחון את היתרונות והחסרונות של דגמי הפעולה השונים. הקשר בין המרכזים השונים אמור להיווצר על ידי המרכז הארצי, זה המוקם בבאר-שבע, בו יועסק 'פרויקטור', שיהיה אחראי לבקרה על כל המרכזים ולקשר ביניהם ובינם לבין משרד הרווחה והשירותים החברתיים. בין היתר, יהיה הפרויקטור אחראי להכשרת הצוותים, העברת ידע מקצועי בין המרכזים, פיתוח מענים משותפים, בקרה ושמירה על מידה מסוימת של אחידות בשירות, שיווק ופרסום התכנית, ועוד. דרך עבודה זו תחייב גם קשר כספי מסוים בין המרכזים, וייתכן שההכרח לקשר כזה יסייע גם לשיתוף מוצלח בתחומי התוכן.

השלב הבא של המחקר, שיכלול מעקב אחרי שלושה מארבעת המרכזים, צפוי לשפוך אור – בין היתר – על הדרך בה יתבצע בפועל הקשר בין המרכזים השונים.

ביבליוגרפיה

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