



מאיירס - ג'זינט - מכון ברוקדייל  
MYERS - JDC - BROOKDALE INSTITUTE  
مایرس - جوینت - معهد بروکدیل

מרכז אנגלברג לילדים ולנוער

מרכז הגנה לילדים ונוער בירושלים  
שירות חדשני לשיפור הטיפול הראשוני  
בילדים נפגעי עבירה  
דוח הערכה

דורי ריבקין ♦ רחל סבו לאל

המחקר בוצע ביוזמת אשלים ובמימונה



דוח מחקר

דמ-528-09

**מרכז הגנה לילדים ונוער בירושלים**  
**שירות חדשני לשיפור הטיפול הראשוני**  
**בילדים נפגעי עבירה**  
**דוח הערכה**

רחל סבו לאל

דורי ריבקין

המחקר בוצע ביוזמת אשלים ובמימונה

ינואר 2009

ירושלים

טבת תשס"ט

**מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל**  
מרכז אנגלברג לילדים ולנוער  
ת"ד 3886  
ירושלים 91037

טלפון : 02-6557400  
פקס : 02-5612391

כתובת באינטרנט : [www.jdc.org.il/brookdale](http://www.jdc.org.il/brookdale)  
דואר אלקטרוני : [brook@jdc.org.il](mailto:brook@jdc.org.il)



## **פרסומים נוספים של המכון בנושאים קשורים**

חביב, גי'; בן רבי, ד.; ארגוב, ד. 2001. היערכות המשטרה לטיפול בעברות שקרבנותיהן קטינים.  
דמ-378-01.

חביב, גי'; בן רבי, ד.; ארגוב, ד. 2001. הטיפול המשטירתי בקטינים ובבני נוער: דוח מסכם.  
דמ-380-01.

להזמנת הפרסומים ניתן לפנות למאירס-גיוינט-מכון ברוקדייל, ת"ד 3886, ירושלים 91037  
טל': 02-6557400, פקס: 02-5612391, דואר אלקטרוני: [brook@jdc.org.il](mailto:brook@jdc.org.il)

## תמצית מחקר

ילדים שנפגעו בעבירות מיניות ואחרות נאלצים לעבור בין שירותים שונים לצורך הגשת תלונה, חקירה, והתערבות שירותי הרווחה. פעמים רבות שירותים אלה אינם פועלים באופן מתואם, באופן שמתחשב בצורכי החקירה הפלילית מחד, ובצרכים של הילד ושל משפחתו מאידך. מרכז ההגנה לילדים ולנוער בירושלים הוא שירות חדשני, שנועד לשפר את הטיפול הראשוני בילדים נפגעי עבירה ובבני משפחותיהם. המרכז הוקם ב-2002 על-ידי ועדת היגוי שבה חברים נציגי אשלים, משרד הרווחה, המשרד לביטחון פנים, משרד המשפטים, משרד החינוך, משרד הבריאות ועיריית ירושלים. הקמת המרכז התאפשרה בזכות תמיכת קרן שוסטרמן. המרכז מאויש בפקידות סעד ובחוקרת ילדים ממשרד הרווחה, בחוקרת נוער מהמשטרה ובאם בית, ומעורבים בו גם פרקליט ממשרד המשפטים ורופא מבית-חולים הדסה. המרכז מאפשר לבצע תחת קורת-גג אחת, ובאווירה נעימה ומכבדת, את החקירה של הילד הנפגע תוך תצפית של חוקר משטרה. התערבות המרכז כוללת גם הערכה של מצב הילד והמשפחה, התערבות במשבר והפניה של הילד ושל המשפחה לשירותים נדרשים, בתיאום עם שירותי הרווחה.

## מחקר ההערכה

דוח זה מסכם את ממצאי מחקר ההערכה של מרכז ההגנה בירושלים שנערך במהלך 2002-2005. מטרת המחקר הייתה לתמוך בפיתוח המרכז ובקבלת החלטות ביחס להקמת מרכזים נוספים. המחקר בחן את מאפייני הילדים המגיעים למרכז, את דרכי העבודה במרכז, את השלכות קיומו של המרכז על תהליכי אבחון וחקירה, את השלכות קיומו של המרכז על מערך שירותי הרווחה ואת שביעות רצון של המשפחות מהטיפול ותוצאותיו. כלי המחקר היו מגוונים וכללו:

- ♦ **שאלון סיכום טיפול** - שאלון שמולא על-ידי פקידות הסעד במרכז וכלל מידע על מאפייני המשפחות, מאפייני הפגיעה, ההגעה למרכז, ההתערבות במרכז ודרכי העבודה עם גורמים שונים. מולאו 662 שאלונים על משפחות שטופלו במרכז בין יולי 2002 למארס 2005.
- ♦ **שאלון מעקב** - שאלון זה כלל מידע על המלצות המרכז, ביצוע ההמלצות, הקשר של הילדים עם אנשי מקצוע ומקום שהותם של הילדים כיום. מולאו 185 שאלונים על ילדים שסיימו טיפול במרכז.
- ♦ **שאלון לחוקר נוער** - כדי ללמוד על תרומת המרכז לתהליך החקירה נבנה שאלון קצר שמולא על-ידי חוקרת הנוער של המרכז. מולאו 43 שאלונים על ילדים שטופלו במרכז.
- ♦ **ראיונות עם אנשי מקצוע** - כדי להאיר היבטים שונים של תפקוד המרכז והטיפול במשפחות, נערכו 30 ראיונות עומק חצי-מובנים עם בעלי התפקידים במרכז ומחוץ למרכז.
- ♦ **ראיונות עם הורים** - כדי ללמוד על הטיפול במרכז מנקודת המבט של המשפחה בוצעו 9 ראיונות עם הורים שילדיהם טופלו במרכז, כחצי שנה לאחר סיום הטיפול.

## היקף הפניות למרכז

- ♦ בשנה הראשונה היו 323 פניות, בשנה השנייה היו 366 פניות, ובתשעת החודשים הראשונים של השנה השלישית היו 172 פניות. מספר הפניות היה קטן מכפי שחשבו מקימי המרכז, אשר ציפו כי המרכז יקלוט כ-700 ילדים בשנה.

- מהראיונות עם עובדי המרכז ועם גורמים בקהילה עלו מספר השערות לגבי הפער בין הצפוי למצוי בהיקף הפניות. 1. המרכז נחוץ רק למקרים מסובכים; מקרים אחרים יכולים לקבל טיפול מספיק טוב בשירותים הרגילים ללא צורך במרכז ההגנה; 2. חלק מקהל היעד אינם יכולים להשתמש במרכז: ערבים שאינם דוברים עברית וילדים הזקוקים לטיפול בבית-חולים. כמו-כן, המרכז אינו יכול לטפל בילדים שהוריהם אינם מסכימים לחקירה, מכיוון שאין רשות חוקית להביאם למרכז בניגוד לרצון הוריהם. במקרים כאלה, החקירה יכולה להתקיים בבית-הספר של הילד, גם ללא הסכמת ההורה; 3. המרכז פחות נגיש מתחנות המשטרה, הוא ממוקם הרחק מחלק גדול משכונות העיר, ושעות הפתיחה מצומצמות; 4. המרכז אינו מוכר מספיק הן לגורמים השונים המטפלים בילדים והן לציבור.

### הפגיעות בגינן הגיעו הילדים למרכז ההגנה

- כמחצית הילדים הגיעו למרכז בעקבות פגיעה מינית, מעט יותר משליש הגיעו בעקבות פגיעה פיזית ואחוזים בודדים בעקבות התעללות נפשית או הזנחה. במהלך השנתיים וחצי חלה ירידה מסוימת באחוז הילדים שהגיעו למרכז בעקבות פגיעה פיזית, ועלייה באחוז הילדים שהגיעו בעקבות פגיעה מינית והתעללות נפשית. ייתכן שהדבר מצביע על כך שהמרכז מפתח התמחות בטיפול בפגיעות מיניות. נתונים אלה מצביעים על הצורך בהתמחות בטיפול בפניות בגין פגיעות מיניות, ועל הצורך בתמיכה רגשית לעובדים המתמודדים עם פניות אלה.
- ביותר ממחצית המקרים הפוגע היה בן משפחה, ב-14% מהמקרים הפוגע היה מתוך המסגרת החינוכית של הילד, ובשאר המקרים הפוגע לא היה מהמשפחה או מבית-הספר. באחוז אחד מהמקרים הילד שהגיע למרכז היה הפוגע.
- ניתן לסווג את הילדים על פי סוג הפגיעה (מינית או פיזית) והקרבה לפוגע (במשפחה או מחוץ למשפחה). על פי סיווג זה, סוגי הפגיעה השכיחים היו פגיעה מינית מחוץ למשפחה (37% מהילדים) ופגיעה פיזית במשפחה (36%). כחמישית מהילדים הגיעו בשל פגיעה מינית במשפחה ו-8% בשל פגיעה פיזית מחוץ למשפחה.

### מאפייני הילדים והמשפחות

- המרכז מטפל בעיקר בילדים גילאי בית-הספר היסודי: 62% מהילדים המגיעים למרכז הם גילאי 7-13, כרבע גילאי 0-6, ו-14% גילאי 14-17.
- אחוז הילדים המגיעים למרכז בשל פגיעה במשפחה (פיזית או מינית) יורד ככל שהגיל עולה. כך גם אחוז הילדים המגיעים בשל פגיעה פיזית מחוץ למשפחה. לעומת זאת, אחוז הילדים המגיעים למרכז בשל פגיעה מינית מחוץ למשפחה עולה עם הגיל.
- יותר משני-שלישים מהבנות הגיעו בשל פגיעה מינית, בעוד שקרוב לשני-שלישים מהבנים הגיעו בשל פגיעה פיזית.
- 98% מהילדים שהגיעו למרכז היו יהודים; 31% מהילדים היו חרדים. השימוש שהקהילה החרדית עושה במרכז מצביע על הצורך בהכשרת צוות המרכז לעבודה עם אוכלוסייה זו ועל הצורך בפיתוח קשרים בין המרכז לבין גורמים משמעותיים בקהילה החרדית בירושלים, היכולים

לסייע בטיפול באוכלוסייה זו. לדברי מנהלת המרכז, צוות מרכז ההגנה ער ורגיש לצורכי אוכלוסייה זו, ומשתדל לתת מענה הולם לצורכיהם (בלבוש, שפה, כיבוד ועוד).

- ♦ 75% מהילדים מתגוררים בירושלים, 17% ביישובים באזור ירושלים, ו-8% נוספים ביישובים מרוחקים.
- ♦ לגבי 96% מן הילדים שהגיעו למרכז מדובר בפנייה ראשונה למרכז.
- ♦ למעלה ממחצית הילדים שהגיעו למרכז היו ילדים המוכרים לשירותי הרווחה, אך רוב הילדים המוכרים שהגיעו למרכז לא היו בטיפול פקיד סעד לפני הפנייה למרכז.
- ♦ לאורך התקופה שנבדקה חלה עלייה באחוז הילדים ממשפחות שאינן מוכרות לשירותי הרווחה. באופן צפוי, רוב הילדים שהגיעו למרכז בשל פגיעות במשפחה (77% מאלה שהגיעו בשל פגיעה פיזית ו-64% מאלה שהגיעו בשל פגיעה מינית) היו ילדים המוכרים לשירותי הרווחה, בעוד אחוז גבוה מהילדים (62%) שהגיעו למרכז בשל פגיעות מיניות מחוץ למשפחה אינם מוכרים בשירותים אלה.

#### **הפניה למרכז**

- ♦ המשטרה ושירותי הרווחה הם הגורמים המרכזיים שהפנו ילדים למרכז. במשך הזמן שבו נערך המחקר חלה עלייה באחוז הילדים שהופנו למרכז על-ידי עובדים סוציאליים מהמחלקות וגורמים מתחום החינוך. גם אחוז הפנייה העצמית עלה, אם כי עדיין נשאר נמוך. במקביל, חלה ירידה באחוז הילדים שהופנו למרכז על-ידי המשטרה. ייתכן ששינויים אלה מצביעים על מודעות רחבה יותר בקרב גורמי הקהילה לעצם קיומו של המרכז.
- ♦ רק ילדים בודדים (2%) הגיעו למרכז ביום בו אירעה הפגיעה. כשליש מהילדים הגיעו תוך שבוע, וכשני-שלישים הגיעו למעלה משבוע לאחר האירוע. בהשוואה בין התקופות (התקופה הראשונה מיולי 2002 ועד ליולי 2003, והתקופה השנייה מיולי 2003 ועד למארכ 2005), נראה כי חלה עלייה במשך הזמן שחלף בין הפגיעה לבין הגעתו של הילד למרכז.

#### **ההתערבות במרכז**

- ♦ **חקירה ואבחון** - רוב אנשי המקצוע שרואיינו הביעו את שביעות רצונם מתהליך החקירה והאבחון הפסיכו-סוציאלי המתנהל במרכז. התהליך נתפס כיעיל וכטוב יותר, מהקיים לפני הקמת המרכז. לדעת המרואיינים הסיבות לכך הן: האווירה במרכז והתמיכה המוענקת לילדים ולמשפחות המאפשרות יותר פתיחות מצידם, והתייעצות בין-מקצועית ומיידית. היו מרואיינים שצינו גם את חשיבות הצפייה של חוקרת המשטרה בחקירה של חוקר הילדים. בקרוב למחצית המקרים נוספו בעקבות הצפייה שאלות מטעם חוקרת המשטרה ששיפרו את החקירה, ובחמישית מהמקרים משמעות הצפייה הייתה יעול חקירת המשטרה בזמן אמת.
- ♦ **דיונים רב-מקצועיים** - לגבי כל מקרה התקיימו בין דיון אחד לשלושה: דיון אחד לפחות התקיים ב-91% מהמקרים, דיון נוסף ב-27% מהמקרים ודיון נוסף התקיים ב-8% מהמקרים. חשוב לציין כי היה גם דיון פנימי מקדים בשלב הראשון לאחר שהילד הגיע למרכז. ב-39% מהמקרים היו

שותפים לקבלת ההחלטות גורמים מחוץ למרכז, על-פי-רוב נציגי המחלקה המקומית לשירותים חברתיים.

- ♦ **משך ההתערבות במרכז** - בשליש מהמקרים התהליך במרכז נמשך יום, ב-15% מהמקרים בין יום לשבוע, ב-30% מהמקרים בין שבוע לחודש, וב-23% מהמקרים התהליך נמשך מעל חודש. במשך הזמן המרכז ייעל את טיפולו בילדים ומשך הטיפול במרכז התקצר. כאשר מדובר בפגיעות במשפחה זמן הטיפול במרכז היה ארוך יותר בשל מורכבות רבה יותר. זאת ועוד, הטיפול במקרים המוכרים למחלקת הרווחה היה ממושך יותר מאשר הטיפול במקרים שאינם מוכרים, מכיוון שאלה היו בדרך כלל מקרים של פגיעות במשפחה.

### **הפניה להמשך טיפול**

- ♦ בשלושה-רבעים מהמקרים הילדים ו/או משפחתם הופנו להמשך טיפול. כאשר הפגיעה הייתה בתוך המשפחה, הופנו להמשך טיפול קרוב ל-90% מהילדים ו/או משפחותיהם. כ-60% הופנו להמשך טיפול במקרים של פגיעה מחוץ למשפחה.
- ♦ ברוב המקרים ניתנה המלצה להמשך טיפול במסגרת הקהילה ולא להוצאה חוץ-ביתית של הילד. בכמחצית מהמקרים הילד הופנה לטיפול, ובמחצית - המשפחה. רוב הילדים שקיבלו הפניה להמשך טיפול הופנו למחלקות לשירותים חברתיים.

### **המעקב אחרי הילדים שטופלו במרכז**

- ♦ המחקר כלל מעקב אחר הילדים כחצי שנה לאחר ההתערבות במרכז ההגנה. על פי אנשי המקצוע בשירותים אליהם הופנו הילדים, ב-73% מהמקרים ההמלצות לטיפול בוצעו באופן מלא או חלקי, או שהיו עדיין בתהליך ביצוע. ב-12% מהמקרים המלצות לא בוצעו כלל וב-15% מהמקרים העובד האחראי לתיק לא ידע האם ההמלצות בוצעו. נראה כי בחלק מהמקרים חסרה רציפות בטיפול בין המרכז לשירותים אחרים בקהילה, ולא תמיד ברור ומוסכם לאיזה שירות יופנה הילד, והאם שירות זה הוא אכן זה שאחראי להמשיך ולטפל בילד ובמשפחתו.
- ♦ ליותר משני-שלישים מהילדים (71%) היה קשר עם איש מקצוע לאחר עזיבת המרכז. לשליש ומעלה מהם היה קשר עם גורם מהמחלקה לשירותים חברתיים ולכשליש היה קשר עם שירותים טיפוליים אחרים בקהילה. עם זאת, הקשר עם איש המקצוע לא היה אינטנסיבי לרוב הילדים.
- ♦ בעת המעקב 19% מהילדים היו בסידור חוץ-ביתי: 13% מהילדים הוצאו בעקבות הפגיעה מהבית, ו-6% היו בסידור חוץ-ביתי עוד לפני הטיפול במרכז.
- ♦ בעת המעקב, בקרוב למחצית מהמקרים בהם הילדים נפגעו במשפחה, הפוגע עדיין התגורר בבית; במעט ביותר משליש מהמקרים הפוגע התגורר מחוץ לבית; ב-13% מהמקרים הפוגע התגורר בבית חלק מהזמן; וב-2% מהמקרים הפוגע היה במעצר/מאסר.

### **צוות המרכז ועבודת הצוות**

- ♦ בתחילת דרכו המרכז התקשה להתמודד עם המשימה של בניית צוות רב-מקצועי ורב-שירותי ונוצרו מתחים בין בעלי התפקידים השונים. בראיונות עם חברי צוות ונציגי השירותים אליהם הם



השתייכו, עלה שלא נעשתה הגדרת תפקידים ברורה, לא נעשה חיבור ברמה הארגונית בין בעלי התפקידים ולא נבנו נהלי עבודה בצוות. כמו-כן, דווח על כך שהצוות חווה עומס רגשי שלא טופל למרות שהיה בכך צורך.

#### **מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים**

- ♦ בראיונות עמם ציינו העובדים הסוציאליים במחלקות יתרונות רבים של המרכז: היתרון הפיזי של המרכז כמקום שנבנה ומותאם לילדים; תפקידו של המרכז בקיצור החקירה ושיפורה; הדיונים הרב-מקצועיים של צוות היושב תחת קורת-גג אחת; ומניעת הטלטול של הילד הנפגע בין גופים שונים. כמו-כן, חלק מהעובדים במחלקות ציינו את העבודה הטובה והמקצועית הנעשית במרכז. לצד ההכרה ביתרונות מרכז ההגנה, חלק מהעובדים ציינו את מגבלות העבודה במרכז בו נעשית רק התערבות קצרת מועד, שאינה כוללת טיפול בילד ובמשפחתו.
- ♦ בראיונות עם צוות המרכז והמחלקות לשירותים חברתיים עלו גם מספר בעיות בעבודה המשותפת. הקושי העיקרי נוגע להמלצות הניתנות על-ידי המרכז. להמלצות המרכז אין סטטוס מחייב, והן לא תמיד מיושמות. העובדים במחלקות מחו על כך שאינם מעורבים בגיבוש ההמלצות, שלעתים אינן ישימות מכיוון שאינן לוקחות בחשבון את השירותים הקיימים בקהילה, ואת סדרי העדיפויות של המחלקות בחלוקת משאבים מוגבלים, מחד. מאידך, העובדים במרכז מחו על כך שאין להם אפשרות לנהל מעקב אחרי הילד ומשפחתו לאחר שהמקרה עבר לטיפול המחלקה, כדי שיוכלו לבצע תהליך של למידה והסקת מסקנות ולשפר את עבודתם.

#### **הקשר בין מרכז ההגנה לשירותים אחרים בקהילה**

- ♦ **משטרה** - גורמים מהמשטרה זיהו יתרונות רבים בקיומו של המרכז. עם זאת, עלה הצורך בבניית צוות המרכז וגיבושו, ובבניית נהלים לעבודה משותפת. בימיו הראשונים של המרכז לא ישב במקום באופן קבוע חוקר נוער מהמשטרה. הצורך בגורם מהמשטרה שיהיה חלק מהצוות הקבוע הועלה הן על-ידי פקידות הסעד במרכז והן על-ידי חוקרי הנוער שהגיעו למרכז. בתחילת שנת 2004 נכנסה למרכז חוקרת נוער משטרתית והיא הפכה חלק מהצוות הקבוע, מה שפתר סוגיה זו ביחסי משטרה ומרכז.
- ♦ **פרקליטות** - הפרקליטים שרואיינו ציינו את התרומה של המרכז כמקום נעים ולא מאיים לביצוע החקירה. עם זאת, הם לא יכלו לומר בוודאות אם פעולת המרכז משנה את תוצאות החקירה מבחינת הגשת כתבי אישום, בגלל הגורמים הרבים שמשפיעים על תהליכים אלה.

#### **משוב מהורים שילדיהם טופלו במרכז ההגנה**

- ♦ במסגרת המחקר נערכו ראיונות עומק עם 9 אמהות שנבחרו על-ידי העובדים במרכז ושהסכימו להתראיין. כל האמהות ציינו את המקום הפיזי המטופח ואת היחס הנעים אליהן ואל ילדיהן, שסייע מאוד להרגיעם בשעת מצוקה ולחץ. רוב האמהות תופסות את המרכז כמקום להתערבות קצרה חד-פעמית (מקום לאבחון וחקירה), שמבצע את תפקידו בצורה מקצועית ויעילה. חלק מהאמהות הצרו על כך שבמרכז לא נעשה תהליך טיפולי ממושך, במקום להפנות את המשפחה לגורמים אחרים.

- ♦ האמהות ציינו גם נקודות חולשה של המרכז. התלונות העיקריות היו חוסר זמינות של העובדים, וקושי לקבוע פגישה איתם; וכן העובדה שהמרכז אינו מעדכן את המשפחה על התפתחות החקירה ותוצאותיה.

### **דין - נקודות חוזק ואתגרים**

נקודות החוזק של מרכז ההגנה, המשתקפות בממצאי ההערכה הן:

- ♦ מרכז ההגנה נתפס על-ידי כל הגורמים כמספק שירות נחוץ: ריכוז ותיאום הטיפול תחת קורת-גג אחת, סביבה נעימה ומתאמת לילדים שנפגעו, קיצור משך החקירה ושיפורה, קיום דיונים רב-מקצועיים, חיסכון בטלטול הילד הנפגע.
- ♦ מרכז הגנה מבטא איגום משאבים משירותים שונים.
- ♦ המרכז הצליח בפיתוח מודל רב-מקצועי והפעלתו המוצלחת, במיוחד התיאום בין צורכי חקירה לטיפול.
- ♦ המרכז הצליח בפיתוח מומחיות באבחון ובחקירה.
- ♦ לאורך זמן חלה התייעלות בהפניה למרכז ובמיצוי הטיפול/ההתערבות במרכז.
- ♦ המרכז נתפס על-ידי ההורים כמקום נעים שמבצע את תפקידו במקצועיות ויעילות.

האתגרים הניצבים בפני מרכז ההגנה:

- ♦ היקף הפניות קטן מן המצופה: הדבר נובע מכך שהמרכז נתפס כנחוץ רק למקרים מסובכים, חלק מקהל היעד אינו יכול להשתמש במרכז (דוברי ערבית, ילדים שהוריהם אינם משתפים פעולה, ילדים הזקוקים לטיפול בבית-חולים), שעות פתיחה מצומצמות, המרכז אינו מוכר מספיק.
- ♦ יש קושי בניהול צוות רב-מקצועי ורב-שירותי, ולא ברורות סמכויות המנהל, כאשר כל עובד כפוף לשירות האם שלו.
- ♦ ישנם פערים בהבטחת המשכיות הטיפול במשפחות ובילדים, ולגבי חלק מן הילדים והמשפחות אין המשך טיפול כפי שהומלץ.
- ♦ הגדרת התפקידים וחלוקת העבודה בין פקידי הסעד במרכז לעובדים במחלקות לשירותים חברתיים לא תמיד ברורות.
- ♦ העובדים במחלקות לשירותים חברתיים מרגישים שאינם מעורבים מספיק בגיבוש המלצות המרכז, ולעתים ההמלצות אינן ישימות.
- ♦ היעדר מעקב ומשוב על ביצוע התכנית ומצב הילד לאחר סיום ההתערבות במרכז.

מהאתגרים נגזרות ההמלצות הבאות:

- ♦ להגדיר מחדש את אוכלוסיית היעד של המרכז, להעריך לכמה מקרים נחוץ המרכז ולהתאים את ההיקף שלו למספר המקרים.

- ♦ להתאים את המרכז לצרכים של ילדים נוספים ולהנגישו (צוות דובר ערבית, הקמת שירות לווי במזרח העיר, ניווד הצוות אל בתי-הספר ובתי-החולים, ועוד).
- ♦ להגביר את פעולות השיווק של המרכז הן בקרב שירותים המטפלים בילדים והן בקרב הציבור הרחב.
- ♦ להבנות את תפקיד המנהל ולהגדיר בבירור את סמכויותיו, לצד הגדרת התפקידים וחלוקת העבודה בין בעלי התפקידים האחרים במרכז ובניית נהלי עבודה בצוות.
- ♦ ליצור היכרות טובה יותר של עובדי המחלקות לשירותים חברתיים עם המרכז, להגדיר הן את המקרים והן את המידה שבה עובדי המחלקות לשירותים חברתיים צריכים להיות מעורבים בעבודת המרכז ולערב אותם בגיבוש ההמלצות.
- ♦ לשקול שעות פעילות גם בערב, כלומר שתי משמרות של עובדים.
- ♦ לשקול תוספת נדבך של טיפול בתוך המרכז לטובת אוכלוסיית הנפגעים מחוץ למשפחה, אשר אינם מופנים להמשך טיפול במחלקה לשירותים חברתיים.
- ♦ ליישם נוהל של מעקב בפרקליטות אחרי התיקים המטופלים במרכז ההגנה.
- ♦ להחליט האם המרכז יקבל דיווחי מעקב ביחס לילדים המופנים למחלקות לשירותים חברתיים, וכיצד הדבר ייעשה.
- ♦ הצוות נמצא בעומס רגשי רב ובשחיקה. לפיכך, יש צורך לשקול יותר פעילות הפגתית.

### אחרית דבר - המשך פיתוח השירות

במהלך התקופה שחלפה מסיום המחקר ב-2005, ועד לפרסום הדוח הנוכחי, הוצגו ממצאי המחקר בפני מפתחי השירות, והתקיימו מספר דיונים בהרכבים שונים. בעקבות זאת, חלו התפתחויות משמעותיות במרכז ההגנה בירושלים, ובהערכת המודל למקומות נוספים. צוות המרכז והגורמים המעורבים בהפעלתו פעלו להתמודדות עם האתגרים עליהם הצביע המחקר, ולשיפור השירות.

- ♦ **עלייה בהיקף הפונים למרכז:** אחד האתגרים המרכזיים, עליהם הצביע המחקר, היה מספר קטן של פניות לשירות, בהשוואה לציפיות. על פי נתוני המרכז, בשנים האחרונות עלה בעקביות מספר הילדים המקבלים התערבות במרכז מ-496 ילדים ב-2003 ועד ל-1,119 ילדים ב-1.2007 מפעילי המרכז מיחסים עלייה זאת למספר סיבות:

- (1) עבודה שיווקית מקיפה שכללה ימי עיון, ומפגשים רב-מקצועיים עם גורמים בקהילה.
- (2) בקרב הגורמים המפנים גברה ההכרה ביתרונות של המרכז במתן התערבות רב-מקצועית, ובמומחיות של הצוות, בעיקר בתחום של פגיעות מיניות בילדים. יש לציין כי המרכז נענה לפניות להתייעצות בטלפון גם מחוץ לאזור ירושלים.
- (3) בעבר מרבית הילדים הופנו מן המשטרה רק לאחר הגשת התלונה בתחנה. כיום חוקרי המשטרה מנתבים את הפניות למרכז לביצוע התהליך כולו (הגשת תלונה, חקירה וכו').

<sup>1</sup> הנתון ביחס ל-2003 שנמסר על-ידי המרכז שונה מזה שהוצג בדוח, וכלל כנראה התערבויות שלא תועדו במסגרת המחקר.

(4) ב-2005 התקבל תיקון לחוק, על פיו ניתן להוציא ילדים ממסגרת חינוכית לצורך חקירה, גם ללא אישור הוריהם.

(5) ב-2007 התקבל תיקון לחוק העונשין המחייב דיווח גם על עבירות מין במשפחה שביצע קטין נגד קטין אחר. בעקבות תיקון זה הופנו ילדים נוספים למרכז.

♦ **עלייה בשיעור ההפניות משירותים בקהילה ובפנייה עצמית:** על פי נתוני המרכז, ירד החלק היחסי של ילדים שהופנו על-ידי המשטרה, מ-46% בתקופת המחקר ל-32% ב-2007. במקביל, עלה חלקם של הילדים שהופנו על-ידי מערכת החינוך, שירותים טיפוליים, רופאים ובפנייה עצמית, מ-24% בתקופת המחקר ל-37% ב-2007 (שיעור ההפניות משירותי הרווחה לא השתנה ועמד על 31%). העלייה בשיעור הפניות מגורמים בקהילה מצביעה על היכרות עם המרכז במעגלים רחבים יותר, ועל כך שהמרכז מממש יותר את יעודו במניעת טלטול של הילדים ממקום למקום כך שהם מגיעים הישר אליו ולא פונים קודם לתחנת המשטרה.

♦ **השלכות של הגידול בהיקף הפניות:** ב-2008 התקשה צוות המרכז לקלוט את הילדים הרבים שהופנו אליו. במקרים בלתי דחופים ילדים הופנו לרשימות המתנה, ובמקרים אחרים נאלץ צוות המרכז לבקש מגורמים בקהילה שלא להפנות ילד למרכז, ולבצע את החקירה ואת ההתערבות במשטרה ובשירותי הרווחה. צוות המרכז לא הורחב מאז הקמתו והוא מאויש בשתי פקידות סעד במשרה חלקית (1.5 תקנים) ובחוקרת ילדים אחת. כיום נשקלות דרכים להרחיב את כוח האדם במרכז ואת שעות הפעילות על מנת להתמודד עם העלייה בהיקף הפניות.

♦ **מתן שירות לאוכלוסייה המגוונת של ירושלים (חרדים, עולים, ערבים):** בתקופה שבה נערך המחקר, 31% מן הילדים היו חרדים, בשעה ששיעורם בקרב הילדים היהודים בעיר הוא לפחות 60%.<sup>2</sup> על פי נתוני המרכז, בשנת 2007 כ-70% מהילדים שהגיעו למרכז היו חרדים, שיעור דומה ואף גבוה משיעורם באוכלוסיית העיר. לדברי מנהלת המרכז ומנהלת הפרויקט מאשלים, עלייה זאת הושגה בזכות קשרים שנוצרו בין המרכז לבין גורמים משמעותיים בקהילה החרדית (ועדת רבנים שפועלת לצד שירותי הרווחה, וגורמי טיפול חרדים בקהילה), אשר נתנו גושפנקא לבני קהילתם להגיע למרכז. הנהלת המרכז מתרשמת כי המשפחות החרדיות מעדיפות לפנות למרכז, ולא למשטרה, שאינה זוכה לאמונה של קהילה זאת. כמו-כן, למיקום המרכז מחוץ לשכונות החרדיות יש יתרון בעבור אוכלוסייה זאת - המרכז מציע אינטימיות ודיסקרטיות ללא חשש לחשיפה בקהילתם. מנהלת המרכז מדווחת כי הצוות ער ורגיש לצרכים של האוכלוסייה החרדית, העובדות שומרות על לבוש צנוע, משתמשות במונחים המקובלים, הכיבוד שמוגש הוא בהכשר בד"צ וכו'.

המרכז עדיין אינו ערוך לטפל בילדים ערבים ממזרח ירושלים, שאינם דוברי עברית, וטרם נמצא מענה בעבורם. לגבי עולים חדשים, צוות המרכז נעזר במתורגמנים בשעת הצורך.

♦ **ילדים פוגעים מינית:** קטינים פוגעים הם אחת מאוכלוסיות היעד של המרכז, אך בשנים בהם נערך המחקר, כמעט שלא הופנו אליו. בעקבות התיקון לחוק, המחייב דיווח על פגיעות מיניות בין קטינים, החל המרכז לקבל הפניות לחקירה של ילדים פוגעים.

<sup>2</sup> בשנת 2001 60% מהתלמידים בבתי-הספר היסודיים היהודיים בירושלים למדו בבתי-ספר במגזר החרדי (מתוך: שנתון סטטיסטי לירושלים, 2001, לוחות יג, 7; יג, 11).

♦ **תיקון החוק המאפשר להוציא ילדים מבית-הספר לחקירה במרכז ללא ידיעת ההורים:** לעתים קרובות, חקירה של פגיעות במשפחה נערכת בבית-הספר, כדי למנוע מההורים להתערב בחקירה. בספטמבר 2005 קיבלה הכנסת את תיקון מס' 12 ל"חוק לתיקון דיני הראיות (הגנת ילדים)". תיקון זה קובע כי חוקר הילדים רשאי, על פי שיקול דעתו, להוציא ילד מבית-הספר בלא ידיעת ההורים, לאחר שהתייעץ עם אנשי צוות המכירים את הילד. החוק קובע כי אם הדבר מתאפשר, עובד חינוך או אדם אחר המוכר לילד מבית-הספר ילווה אותו למקום החקירה. עד למועד כתיבת דברים אלה (דצמבר 2008), מומשה אפשרות זאת רק במקרים בודדים. מנהלת המרכז ומנהלת הפרויקט באשלים מנו לכך כמה סיבות:

(1) לעתים, חוקרי הילדים מעריכים כי טובת הילדים שהם יחקרו בבית-הספר או בגן, ולא שיוציאו אותם משם.

(2) לעתים, אין בבית-הספר איש חינוך זמין שיכול ללוות את הילד למרכז ההגנה. הדבר נכון במיוחד בגני ילדים בהם על-פי-רוב נמצאות רק גננת וסייעת.

(3) הפרוצדורה של הוצאת הילד מבית-הספר למרכז והחזרתם אליו מסורבלת וגוזלת זמן רב מחוקרי הילדים.

(4) בתי-הספר אינם רגילים להוציא ילדים מבית-הספר ללא אישור ההורים. בוועדת ההיגוי אין נציגות בכירה של מינהלת החינוך של ירושלים, ואין פעולה מערכתית להגברת יישום החוק במוסדות החינוך בעיר. ועדת ההיגוי ומנהלת מרכז ההגנה מתכוונים לפעול בשנה הקרובה להגברת המעורבות של מערכת החינוך במרכז, ומקווים שהדבר יוביל לשימוש רב יותר באפשרות של ליווי ילדים ממסגרות החינוך למרכז לביצוע חקירות. ברמה הארצית, נציגת משרד החינוך דיווחה למנהלת הפרויקט על כוונת המשרד להפעיל תכנית להטמעת הנושא, אשר תפורסם בחוזר מנכ"ל.

♦ **ניהול המרכז:** בדוח תוארו קשיים בניהול המרכז בשנים הראשונות. באותן שנים סמכות המנהל לא הייתה ברורה לחברי הצוות שהיו כפופים מקצועית לארגוני האם. שני מנהלים התחלפו תוך זמן קצר יחסית והדבר הקשה על בניית נוהלי עבודה תקינים ועל גיבוש צוות. ב-2005 התמנתה מנהלת שלישית, עובדת סוציאלית במקצועה, בעלת ניסיון בניהול, ושאינה מזוהה עם אף אחת מן המערכות המעורבות בהפעלת המרכז. מנהלת הפרויקט באשלים מדווחת, כי הקשיים הניהוליים שאפיינו את המרכז בעבר התפוגגו בעקבות מינוי המנהלת הנוכחית, המקובלת על הצוות ועל השותפים בהפעלת המרכז, ולאחר שהמערכות למדו לעבוד ביחד בצורה מקצועית ומתואמת יותר.

♦ **מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים:** אחת הסוגיות שהועלו בדוח הייתה חוסר בהירות בהגדרת התפקידים וחלוקת העבודה בין מרכז ההגנה ללשכות. כמו-כן, דווח כי העובדים במחלקות לשירותים חברתיים חשים שאינם מעורבים מספיק בגיבוש המלצות המרכז ולעתים ההמלצות אינן ישימות.

(1) קשר שוטף - על פי דיווח מנהלת המרכז ומנהלת הפרויקט באשלים, מאז הקמתו של המרכז, ובעיקר בשנתיים האחרונות, התקיימו מפגשים מקצועיים רבים בין צוותי מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים. להערכתן, במחלקות יש היום היכרות טובה יותר של המרכז ויותר שיתוף פעולה, והדבר מתבטא בפניות רבות יותר להתייעצות ולהפניה. הן מדווחות כי

הגדרת התפקידים וחלוקת העבודה יותר ברורות אך עדיין יש צורך לבחון ולהבהיר מדי פעם את הנהלים בנדון.

(2) גיבוש ההמלצות ויישומן - מנהלת הפרויקט מעריכה כי לא ניתן למנוע לחלוטין את המתח בין מרכז ההגנה לבין המחלקות לשירותים חברתיים בעניין גיבוש ההמלצות ויישומן. עם זאת, היא מעריכה שיש היום יותר הידברות והבנה סביב הנושא.

(3) מעקב אחר הילדים - מנהלת המרכז מדווחת כי בתום כל התערבות במשפחה נשלח סיכום למחלקה לשירותים חברתיים המטפלת בה, וכי סוכס עם המחלקות לשירותים חברתיים שהאחריות למעקב על טיפול בילדים חלה עליהן. עם זאת, ההתרשמות של צוות המרכז היא שלא תמיד יש מספיק טיפול המשכי במסגרת המחלקות לשירותים חברתיים וישנם ילדים שמגיעים שוב למרכז ההגנה.

♦ **מתן מענה טיפולי במסגרת המרכז** - תפקיד המרכז מוגדר כאבחון וחקירה בלבד, ואינו מציע טיפול נוסף על ההתערבות במשבר המיידי. לאחרונה, עלה על הפרק נושא הטיפול, ובמיוחד הטיפול בצורכיהם של ילדים שנפגעו מחוץ למסגרת המשפחה, ושאינם מופנים להמשך טיפול במחלקות לשירותים חברתיים. כמו-כן, המרכז מפעיל היום קבוצה טיפולית לילדים פוגעים מינית עד גיל 12, וקבוצה להורי הילדים הללו. האפשרות של טיפול פרטני במרכז תידון, כפי הנראה, בזמן הקרוב בוועדת ההיגוי הארצית.

#### ♦ **המשך פריסה ופיתוח של השירות**

(1) **עיגון פיתוח המרכזים בחוק** - באפריל 2008 קיבלה הכנסת את "חוק סיוע לקטינים נפגעי עבירות מין או אלימות", אשר הוצע על-ידי חבר הכנסת מיכאל מלכיאור, יושב ראש הוועדה למעמד הילד. על פי החוק, מרכזי סיוע יוקמו על-ידי משרד הרווחה ויופעלו מתקציב המדינה. החוק אומר כי בכל שנה יוקם מרכז אחד לפחות, ושעד 2011 יוקמו שמונה מרכזי סיוע נוספים בפריסה ארצית. בעקבות החוק, הביעה קרן שוסטרמן נכונות להמשיך לתמוך במערך מרכזי הגנה. ב-2009 מתוכננים לקום שלושה מרכזים חדשים: בתל השומר, בצפון הארץ ובדרומה.

(2) **מרכז הגנה בתל השומר** - מרכז זה, שעתיד להפתח ב-2009, מיישם מודל המוכר מחו"ל, של סמיכות מרכז ההגנה לבית-חולים. המרכז ימוקם בצמוד לחדר המיון בבית-החולים לילדים על שם ספרא. סמיכות זאת מאפשרת לבצע במקביל את הטיפול הרפואי לילד יחד עם איסוף הראיות הרפואיות, חקירה והתערבות של פקידת הסעד. באופן זה, המרכז יתן מענה לכמה עשרות ילדים בשנה, עליהם מדווח בית החולים לשירותי הרווחה בגין חשד לפגיעה במשפחה. צוות המרכז יכלול גם רופא עם הכשרה לאיסוף ראיות מילדים ואחות. המרכז יטפל גם בילדים שאינם זקוקים לטיפול רפואי, בדומה למרכז בירושלים. בשלב הראשון המרכז ישרת את הערים הסמוכות לתל השומר (בהן רמת גן ובני ברק); לאחר שנה ייבחן מתן שירות לערים נוספות בגוש דן.

## דברי תודה

ברצוננו להודות לכל אותם אנשים שהיו מעורבים וסייעו בביצוע הערכה זו.

לצוות מרכז ההגנה: משה שקד, שוש תורג'מן, גוני שם טוב, אילת רצון, תניה אגם לוי, רבקה אליאס, הלה מזרחי, לי בר-לוי, אלינור אמזלג.

לעובדים במחלקות הרווחה, במשטרה ובפרקליטות, ובשירות המבחן לנוער, שסיפקו לנו מידע חשוב על עבודתם ועל מרכז ההגנה.

להורים שהקדישו מזמנם ושיתפו אותנו במחשבותיהם ובחוויותיהם ביחס למרכז ההגנה. ללא נקודת המבט שלהם, התמונה לא הייתה מלאה ועשירה כפי שהיא היום.

לחברי ועדות ההיגוי המקומית והארצית של מרכז ההגנה.

תודה לשותפינו באשלים, ובראשם לרויטל ארגוב-אלמוג, מנהלת הפרויקט של מרכז ההגנה.

לגיא מוצן, רכז עבודת השדה במחקר, שהיה אחראי על איסוף המידע וארגונו.

תודה מיוחדת למיכל שמש, שביצעה את מרבית השלבים של המחקר.

לטלל דולב, לשעבר מנהלת המחקר במרכז אנגלברג לילדים ולנוער במאיירס-גיוינט-מכון ברוקדייל, לטלי שלומי ולחגית סלע על סיוען בעריכה ובעיצוב של דוח זה. לבלהה אלון על עריכת הדוח וללסלי קליינמן על הבאתו לדפוס.

## תוכן העניינים

1	מבוא	1
1	1.1 תיאור השירות	1
1	1.2 מטרות מרכז ההגנה	1
1	1.3 יעדי המרכז	1
2	1.4 עקרונות הפעולה של המרכז	2
2	1.5 דרך ההתערבות במרכז	2
2	2. שיטת המחקר	2
3	2.1 כלי המחקר ושיטות איסוף הנתונים	3
4	2.2 מגבלות המחקר	4
4	3. האוכלוסייה המטופלת במרכז	4
4	3.1 היקף הפניות למרכז	4
7	3.2 סוג המקרים בהם מטפל המרכז	7
9	3.3 מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של הילדים והמשפחות	9
12	3.4 תהליך ההפניה למרכז	12
13	4. תהליך ההתערבות במרכז	13
15	4.1 תהליך החקירה והאבחון	15
19	4.2 צוות המרכז ועבודת הצוות	19
20	4.3 הקשר בין מרכז ההגנה לשירותים אחרים בקהילה	20
23	4.4 הפניה להמשך טיפול	23
24	5. מעקב אחרי הילדים שטופלו במרכז	24
27	6. מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים	27
27	6.1 העבודה המשותפת של מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים	27
36	6.2 השפעת קיומו של המרכז על העבודה במחלקות	36
41	7. משוב מהמשפחות	41



## רשימת לוחות ותרשימים

- 5 תרשימים 1 : מספר הילדים הפונים למרכז לפי חודש (יולי 2002-מארכס 2005)
- 8 לוח 1 : התפלגות הילדים לפי סוג הפגיעה
- 8 לוח 2 : התפלגות הילדים על פי זהות הפוגע
- 9 לוח 3 : התפלגות הילדים על פי סוג פגיעה וקשר לפוגע לפי תקופות שונות
- 9 לוח 4 : התפלגות הילדים לפי גיל
- 10 לוח 5 : התפלגות סוג הפגיעה לפי גיל
- 10 לוח 6 : התפלגות סוג פגיעה בילדים לפי מין הילד
- 10 לוח 7 : התפלגות הילדים על פי דת
- 11 לוח 8 : התפלגות הילדים על פי אזור המגורים של המשפחה
- 11 לוח 9 : התפלגות הילדים על פי היכרות המשפחה בשירותי הרווחה
- 12 לוח 10 : התפלגות הילדים לפי היכרות במחלקה לשירותים חברתיים וסוג הפגיעה
- 12 לוח 11 : התפלגות הילדים על פי קשר עם פקיד סעד
- 12 לוח 12 : התפלגות הילדים לפי גורם מפנה בתקופות השונות
- 13 לוח 13 : התפלגות הילדים לפי משך הזמן שעבר מהאירוע ועד ההגעה למרכז בתקופות השונות
- 16 לוח 14 : השלכות התצפית על החקירה
- 17 לוח 15 : התפלגות הגורמים המשתתפים בדיונים
- 17 לוח 16 : גורמים נוספים השותפים בקבלת החלטות לגבי המקרה
- 18 לוח 17 : משך ההתערבות במרכז (מתאריך הגעה עד תאריך סגירת תיק)
- 18 לוח 18 : התפלגות הילדים לפי סוג הפגיעה, הקרבה לפוגע ומשך ההתערבות
- 19 לוח 19 : התפלגות הילדים לפי היכרות במחלקה ומשך ההתערבות
- 23 לוח 20 : התפלגות הילדים לפי הפניה להמשך טיפול\* וסוג הפגיעה
- 24 לוח 21 : התפלגות הילדים לפי המלצות לאחר סיום התהליך

- 24 לוח 22 : התפלגות הילדים לפי ההפניה למחלקה או לשירותים אחרים וההיכרות במחלקה לשירותים חברתיים
- 25 לוח 23 : ביצוע ההמלצות
- 25 לוח 24 : התפלגות הקשר של הילד עם איש מקצוע לאחר עזיבת המרכז
- 26 לוח 25 : תדירות הקשר של הילד עם איש המקצוע
- 26 לוח 26 : התפלגות הקשר של הילד בעת המעקב עם איש מקצוע
- 26 לוח 27 : מקום שהותם של הילדים בעת ההפניה ובעת המחקר
- 27 לוח 28 : היכן נמצא הפוגע במקרים של פגיעה בתוך המשפחה, במקרים שבהם הילד נמצא בבית
- 30 לוח 29 : מספר הדיונים על הילדים ואחוז המקרים בהם עובדים מהמחלקה הוזמנו לדיונים במרכז

## 1. מבוא

דוח זה מסכם את ממצאי ההערכה של מרכז ההגנה לילדים ונוער בירושלים. מרכז זה הוקם כדי לרכז תחת קורת-גג אחת את הטיפול הראשוני הכוללני בילדים ובבני נוער נפגעי התעללות מינית ופיזית. המרכז נפתח לפעילות ביולי 2002 והוא הראשון מסוגו בארץ. ילדים מגיעים למרכז לצורך חקירה והערכה פסיכו-סוציאלית. הערכה של דרכי הפעולה של המרכז שנעשתה במימון אשלים, יכולה לסייע בקבלת החלטות ביחס לאופן הפעלתו וביחס להקמה של מרכזים נוספים, ומכאן חשיבות ההערכה.

### 1.1 תיאור השירות

ילדים שנפגעו בעבירות מיניות ואחרות נאלצים לעבור בין שירותים שונים לצורך הגשת תלונה, חקירה, והתערבות שירותי הרווחה. שירותים אלה לא תמיד פועלים באופן מתואם, ומתוך התחשבות בחקירה הפלילית מחד, ובצרכים של הילד ושל משפחתו מאידך. מרכז ההגנה בירושלים, שהוקם ב-2002 הוא מרכז ההגנה הראשון מבין שישה עד שמונה מרכזים, שעתידיים לקום בישראל במהלך השנים הבאות. השותפים להקמת מרכז ההגנה הם "אשלים"; השירות לילד ולנוער ושירות המבחן לנוער - משרד הרווחה; מדור הנוער - משטרת ישראל; משרד הבריאות; פרקליטות המדינה מחוז ירושלים - משרד המשפטים; בית-חולים הדסה עין כרם; והיחידה לילד בסיכון בעיריית ירושלים. הקמת המרכז התאפשרה בזכות תמיכת קרן שוסטרמן. "אשלים" היא זו האחראית על הפעלת התכנית בשיתוף משרד החינוך והגורמים האחרים למשך שלוש שנים. בסוף 2005 משרד הרווחה לקח על עצמו את האחריות על הפעלת התכנית במקום "אשלים".

### 1.2 מטרת מרכז ההגנה

מטרת מרכז ההגנה הן שיפור איכות החקירה וההתערבות הראשונית לילדים שהם קורבנות של התעללות מינית ופיזית והחשופים להזנחה, באמצעות מתן מענה רב-מקצועי כוללני, רגיש, זמין ויעיל תחת קורת-גג אחת, ובשותפותם הפעילה של כל הגורמים המוסדיים והמקצועיים הנוגעים בדבר.

### 1.3 יעדי המרכז

- מתן מסגרת מתאימה לילד ומשפחתו, שתאפשר ביצוע חקירה באווירה נינוחה ומכבדת תוך שמירה על פרטיות המשפחה.
- ביצוע התערבות ראשונית להגנה על הילד ולתמיכה בו ובמשפחתו.
- קביעת תכנית טיפול לטווח קצר וארוך בשיתוף ובתיאום עם הגורמים המטפלים בקהילה.
- שיפור והתמקצעות כישורי אנשי המקצוע והארגונים השונים המעורבים, לגבי מקרים של התעללות ופגיעה בילדים.
- קיצור הזמן הנדרש לחקירה, להערכה ולהעמדה לדין בגין עבירות פליליות הקשורות בהתעללות בילדים ובבני נוער על-ידי השבחת טיב הראיות ויכולת איסופן.

**אוכלוסיית היעד:** קטינים עד גיל 18 שנפגעו מינית ופיזית; בני המשפחה שאינם פוגעים; תושבי ירושלים וסביבותיה.

**הצוות הרב-מקצועי כולל:** שני פקידי סעד לחוק הנוער, חוקר ילדים (עובד סוציאלי משירות המבחן), חוקר נוער (שוטר), אם בית, מזכירה ומנהל מרכז (הערכה רפואית ניתנת על-ידי רופא מומחה בתחום שאינו חלק מהצוות הקבוע במרכז אבל זמין במידת הצורך).

המבנה בו שוכן המרכז כולל דלפק קבלה, חדר המתנה, חדר משחקים ופינת משחקים, חדרי ריאיון עם טלוויזיה במעגל סגור, חדר עם מראה חד-כיוונית, חדר לבדיקה רפואית (המרכז מצויד בציוד הרפואי הנדרש לביצוע בדיקות רופא). בנוסף יש במרכז חדרי משרד (חדר מנהל, שירותי מזכירות), חדר גדול לישיבות צוות, חדרי לאנשי הצוות השונים, מטבחון, מקלחת ושירותים, חדר אם בית שמצויד במיטה, וחצר עם מתקני משחק לילדים.

#### **1.4 עקרונות הפעולה של המרכז**

- ♦ התערבות קצרת טווח בשעת משבר ניתנת לנפגע ולבני משפחתו (שאינם פוגעים) כחלק מהכנה לקראת ההפניה להמשך טיפול בקהילה.
- ♦ דיונים וישיבות צוות - מתקיימים דיונים של אנשי הצוות הרב-מקצועי סביב המקרה, בנקודות זמן שונות, על מנת להבטיח קבלת החלטות כוללניות ומותאמות לצורכי הילד ומשפחתו.
- ♦ קשר עם הקהילה - בתום הליך החקירה והאבחון צוות המרכז מפנה את הנפגע לשירותים שונים בקהילה, אשר יכולים לספק את התמיכה המתאימה הן בתחום הרגשי והן מבחינת ההליך הפלילי.
- ♦ מעקב אחר המקרים - על פי התכנית המקורית, בתום התהליך אמור להתקיים מעקב בקהילה לאחר חודש/שלושה חודשים על ביצוע המלצות המרכז. מעקב זה מאפשר זיהוי צרכים ברמת מדיניות, ועשוי לתרום לעיצוב מדיניות מתאימה יותר לצורכי הילדים הנפגעים ובני משפחותיהם.

#### **1.5 דרך ההתערבות במרכז**

על-פי-רוב המשפחות מופנות למרכז על-ידי פקידי סעד לחוק נוער מהמחלקות או על-ידי המשטרה. אחד ההורים לפחות (או מבוגר אחראי אחר) מלווה את הילד/ים למרכז. המשפחה מתקבלת בדרך כלל על-ידי פקיד סעד המלווה את המשפחה בשלבים השונים של ההתערבות במרכז. הצוות בוחן האם יש צורך בחקירת הילדים, ולגבי כל מקרה נערכים מספר דיונים מקצועיים. אם יש צורך בחקירת הילדים החקירה נעשית במקום והראיות מועברות למשטרה. בסוף ההתערבות המשפחה מופנית להמשך טיפול או שהמקרה נסגר.

## **2. שיטת המחקר**

המחקר לקח על עצמו:

1. לתמוך בפיתוח המרכז ובקבלת החלטות ביחס להקמת מרכזים נוספים.

2. לבחון את מאפייני הילדים והמשפחות המגיעות למרכז; לבחון את מאפייני האירועים שבגינם הם מגיעים למרכז; לבחון את דרכי העבודה במרכז ואת ההליכים שעוברים הילדים שפונים למרכז.
3. לבחון את ההשלכות של עבודת המרכז על תהליכי האבחון והחקירה (האם ביצוע החקירות במרכז משפר ומזרז את הטיפול בתיק במשטרה ובפרקליטות?).
4. לבחון את השלכות קיומו של המרכז על מערך שירותי הרווחה ועל הילדים והמשפחות שהגיעו למרכז.
5. לבחון כיצד קיומו של המרכז משפיע על העבודה במחלקות לשירותים חברתיים.
6. לבחון את מימוש המלצות הניתנות על-ידי עובדי המרכז.
7. לבחון את החוויה של המשפחות המטופלות במרכז, ואת דעתן על הטיפול.

## 2.1 כלי המחקר ושיטות איסוף הנתונים

הנתונים עליהם מבוסס דוח זה נאספו באמצעות מגוון כלים כמותיים ואיכותניים המאפשרים מתן מענה על המטרות השונות של המחקר. הכלים כוללים שאלונים וראיונות.

### שאלונים

**שאלון סיכום טיפול** - השאלון כלל מידע על מאפייני המשפחות, מאפייני הפגיעה, ההגעה למרכז, ההתערבות במרכז ודרכי העבודה עם גורמים שונים. השאלון הוכנס למרכז ככלי עבודה ומולא כשגרה על-ידי העובדים באופן עצמאי. בסך-הכל נאסף מידע ביחס ל-662 משפחות שבהן 869 ילדים, שטופלו במרכז בתקופה בין יולי 2002 למארס 2005.

**שאלון מעקב** - שאלון זה נבנה כדי ללמוד על מצבם של ילדים שעזבו את המרכז עם המלצות להמשך טיפול לגורמים שונים בקהילה. השאלון מולא כחצי שנה לאחר סיום הטיפול במרכז, באמצעות ריאיון טלפוני עם איש מקצוע בשירות אליו הופנתה המשפחה עם סיום הטיפול במרכז. שאלון זה כלל מידע על המלצות המרכז, ביצוע ההמלצות, הקשר של הילדים עם אנשי מקצוע ומקום מגוריהם של הילדים כיום. בסך-הכל מולאו שאלונים על 185 ילדים שסיימו טיפול במרכז ההגנה ממאי 2003 ועד יולי 2004.

**שאלון לחוקר נוער** - כדי ללמוד על תרומת המרכז לתהליך החקירה נבנה שאלון קצר שמולא על-ידי חוקרת הנוער של המרכז. השאלון כלל מידע על ביצוע חקירת ילדים, על קבלת מידע מגורמים שונים לפני החקירה, על התצפית בחקירה והשלכותיה ביחס לחקירת המשטרה. בסך-הכל מולאו שאלונים על 43 ילדים שטופלו במרכז במהלך ארבעה חודשים (ספטמבר-דצמבר 2004).

### ראיונות חצי מובנים

**ראיונות עם אנשי מקצוע** - ראיונות עומק חצי מובנים נערכו עם בעלי התפקידים הבאים על מנת להאיר היבטים שונים של תפקוד המרכז והטיפול במשפחות:

- ♦ **צוות המרכז** - שתי פקידות סעד, חוקרת ילדים, חוקרת נוער, מזכירה, אם בית ומנהל.
- ♦ **אנשי מקצוע מתחום הרווחה מחוץ למרכז** - פקידת סעד עירונית, פקידת סעד מחוזית, מנהל מחלקות לשירותים חברתיים, פקידי סעד ועובדי משפחה בשלוש מחלקות שונות, שתיים

בירושלים ואחת מחוץ לירושלים. המחלקות שנבחרו הן מחלקות שעובדיהן נמצאים בקשר תכוף יחסית עם המרכז.

- ♦ **אנשי מקצוע במשטרה ובפרקליטות** - חוקרי נוער במשטרת ישראל, קצין נוער מחוזי, ראש מדור נוער, יועץ משפטי למשטרה, מדריך חוקרי ילדים, מנהל חוקרי ילדים, ופרקליטים.
- ♦ **רופא מבית-חולים הדסה**, שעובד עם מרכז ההגנה כמומחה לאבחון פגיעות ילדים.
- ♦ בסך-הכל בוצעו 30 ראיונות עם אנשי מקצוע שונים. מרבית הראיונות בוצעו בשנת 2004 ומספר ראיונות בוצעו בסוף 2005.

המרואינים רואיינו על פי פרוטוקול שכלל שאלות על תפיסת המרואיין את מטרת המרכז, נחיצות המרכז, אוכלוסיית היעד, עבודת הצוות, השפעת קיומו של המרכז על החקירה והתהליך הפלילי, קשר של המרכז עם גורמים שונים בקהילה, קשיים וסוגיות שעולים ביחס למרכז.

**ראיונות עם הורים** - כדי ללמוד על הטיפול במרכז מנקודת המבט של המשפחה בוצעו ראיונות עם הורים שילדיהם טופלו במרכז, כחצי שנה לאחר סיום הטיפול. הבחירה בהורים המרואינים נעשתה על-ידי העובדים במרכז. מתוך קבוצת ההורים שהסכימו להתראיין (13 הורים הסכימו להתראיין) רואיינו 9 הורים ראיונות עומק חצי מובנים פנים-מול-פנים. הראיונות עם ההורים התבצעו בשנת 2004.

## 2.2 מגבלות המחקר

- ♦ ראיונות הורים. במסגרת המחקר רואיינו 9 אמהות לילדים שהיו במרכז. האמהות נבחרו על-ידי פקידות הסעד במרכז כך שסוג המקרים שנבחרו אינו משקף את התפלגות המקרים המטופלים במרכז: שישה ראיונות מתוך התשעה היו לגבי ילדים שנפגעו מינית מחוץ למשפחה.
- ♦ שאלון המעקב. שאלון זה שונה במהלך המחקר ונוספה לו שאלה חשובה לגבי יישום המלצות המרכז. לכן השאלה נשאלה רק לגבי מספר מצומצם יחסית של ילדים והמידע בנושא זה חלקי.
- ♦ מתוך הרצון למנוע פגיעה בילדים לא רואיינו הילדים שהם אוכלוסיית היעד המרכזית.
- ♦ בשל מחסור בנתונים שיטתיים מלפני תקופת פעולתו של המרכז, לא ניתן היה להשוות נתונים, כגון מהירות ביצוע החקירה, היקף הפניות וטיפול המשכי לאחר החקירה, ועוד.

## 3. האוכלוסייה המטופלת במרכז

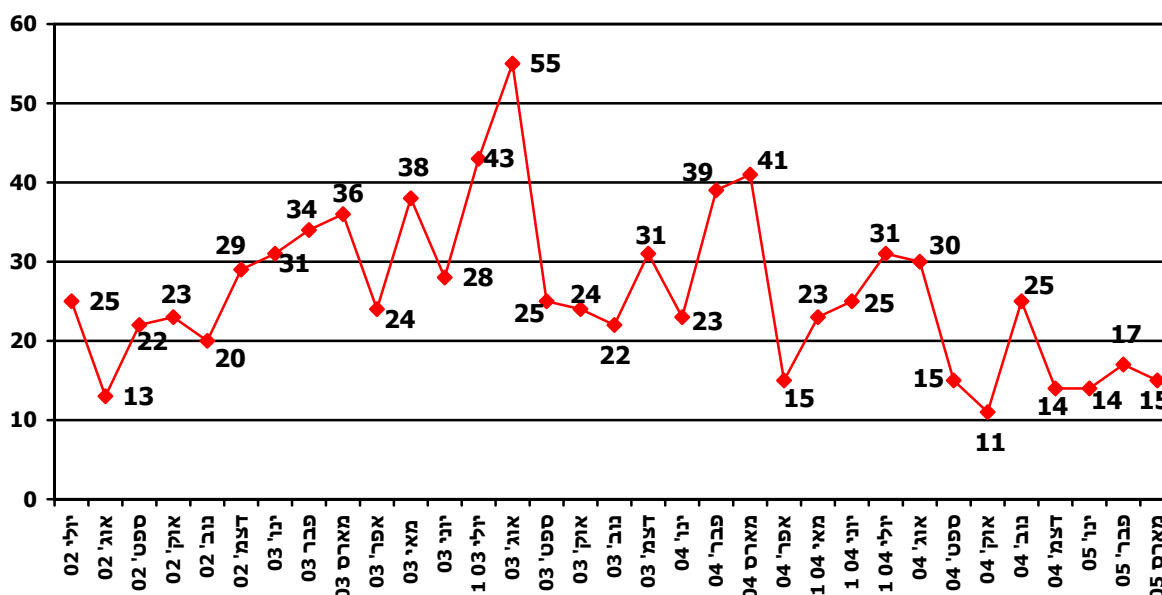
### 3.1 היקף הפניות למרכז

בהצעה להקמת המרכז הישראלי לחקירה ואבחון משנת 2001 צוין כי המרכז יקלוט בשנה הראשונה להפעלתו כ-700 ילדים.<sup>3</sup> צפי זה לשנה הראשונה נסמך על ההערכות של פקידי סעד, חוקרי ילדים והמשטרה. בפועל בין יולי 2002 ליוני 2003 היו 323 פניות, בין יולי 2003 ליוני 2004 היו 366 פניות, ובין

<sup>3</sup> אשלים, תכנית המרכז הישראלי לחקירה ולאבחון קטינים נפגעי התעללות, 2001, עמוד 3.

יולי 2004 למארכס 2005 היו 172 פניות.<sup>4</sup> בתרשים הבא מובא מספר הפונים במהלך שנת 2002 ועד 2005 ומצג מספר הפונים כל חודש למרכז.

**תרשים 1: מספר הילדים הפונים למרכז לפי חודש (יולי 2002-מארכס 2005)**



מתוך התרשים עולה כי ישנן עליות וירידות במספר הפונים למרכז כאשר בחודש עם מספר הפונים הרב ביותר (אוגוסט 2003) הגיעו למרכז 55 פונים. התרשים מצביע על כך שהיקף הפניות היה קטן מהמתוכנן ואחת השאלות המתבקשות היא מה הגורמים לכך. מתוך הראיונות עם גורמים במרכז ובקהילה עלו מספר השערות:

- מיעוט מקרים פוטנציאליים. הילדים יכולים להגיע למרכז רק בליווי לפחות אחד ההורים/אחראים. כלומר, למרכז לא מגיעים ילדים שהוריהם אינם משתפים פעולה. כפי שהסביר אחד מחוקרי הילדים:

*"המרכז מיועד לילד שמגיע עם מלווה. חלק גדול מהילדים שנחקרים על-ידי חוקרי ילדים נחקרים בבית-ספר כי אי-אפשר להוציא אותם מבית-הספר בלי אישור ההורים, שלעתים קרובות מעורבים במקרה. כיוון שכך חלק גדול מן הילדים נחקרים בבית-הספר."<sup>5</sup>*

כמו-כן, למרכז לא מגיעים ילדים שצריכים טיפול בחדר מיון או ילדים שאינם דוברים עברית. כפי שהסביר חוקר ילדים אחר:

<sup>4</sup> מתוך נתונים שנמסרו על-ידי מרכז ההגנה.  
<sup>5</sup> חשוב לציין כי החוק לא אפשר להוציא ילדים מבתי-הספר ללא הסכמת הוריהם. בספטמבר 2005 החלה הפעלת החוק החדש המתיר הוצאת ילדים מבית-הספר. עם שינוי החוק עדיין עולות שאלות אחרות של הסעת הילד וליוויו למרכז והאם רצוי להוציא את הילד ממסגרת שהוא מכיר.

"אני לא יודע עד כמה ילדים ערבים יכולים לקבל מענה במרכז.. צריך לחשוב, אפשר להתאים את זה כך שגם פקידות סעד דוברות ערבית יפנו, שיהיה מתורגמן או מה שצריך כדי שהמרכז יהיה אוניברסלי וזמין לכל סוגי האוכלוסיות."

אחת מפקידות הסעד במרכז ציינה :

"...אוכלוסייה שלא דוברת עברית לא מגיעה למרכז..."

- ♦ הימים ושעות הפעילות של המרכז. המרכז פועל חמישה ימים בשבוע (לא בסופי שבוע), כאשר שעות הפעילות הן 8:30-16:30. העובדה שהמרכז אינו פתוח בשישי ושבת או בשעות אחר-הצהריים בימי השבוע בעייתית, שהרי אלה הם הימים והשעות שהילדים נמצאים בבית. כמו שציין אחד מקציני נוער :

"השירות האופטימלי שכל בעלי התפקידים במרכז ישבו במרכז מהבוקר עד הערב."

או, אחד מחוקרי הילדים :

"אני חושב שהמרכז צריך להיות פתוח יותר זמן, לפחות עד שבע בערב. כי יש מקרים שהפנייה לא מסתיימת בבוקר... אנחנו יודעים שלא כל המקרים קורים בבוקר... מתלוננים בבוקר, הילדים חוזרים הביתה אחר-הצהריים."

או, חוקר ילדים אחר :

"צריך להרחיב את שעות הפעילות, להיות זמינים, כמו שקורה פה בתחנת המשטרה... יש כוונת. כך צריך להיות גם במרכז : בשעות לא שגרתיות, בשישי-שבת, כי זה מרכז חירום והם בעצם עובדים כמו פקידים מ-8:00-16:00... כדי להצדיק את הקיום הם צריכים להיות נגישים, כי אם חוקר יודע שבערב הם לא עובדים, הם לא מצליחים להטמיע את קיומו של המקום."

גם גורמים מתוך המרכז העלו נושא זה :

"...רוצים שיגיעו יותר ילדים. לגרום שתהיה פעילות... המקום צריך לפעול יותר. צריך להגדיל שעות ואחר-הצהריים..."

- ♦ המרכז אינו מוכר מספיק לגורמים השונים המטפלים בילדים בקהילה (מעונות, גנים, בתי-ספר, טיפות חלב, משטרה ועוד). כפי שגורם במשטרה טוען :

"...אין מספיק ילדים שמגיעים לשם. אין מספיק מודעות לקיום המקום... ומחוז ירושלים זה המחוז המוביל בהתעללות מינית."

גם אחד מקציני הנוער ציין :

"...אצלי במוקד לא יודעים שקיים המרכז."

- אחת הטענות היא כי המרכז לא מוכר מכיוון שלא נעשו מספיק פעולות שיווק ופרסום. כפי שציין אחד מקציני הנוער :

"...אני לא רואה אצלי מודעות גדולות בחדר קבלת תלונות, האזרח לא יודע... אם היה שלט שבו כתוב 'אם הבן שלך נפגע יש מרכז שאפשר לפנות אליו כולל טלפון ופרטים', אז



הוא היה יודע ומפיץ את המידע הלאה. כשיש מודעות זה גם ייטמע במשטרה. כיום אין שום שיווק או מסע פרסום. אי-אפשר להשקיע כסף ולהחזיק מבנה וציוד ואף אחד לא יודע על קיומו.”

או, כמו שציין אחד מחוקרי הילדים:

“...לא נעשתה עבודה עם הפריפריה לשווק את המרכז... היה מקרה שתיאמתי עם פקידת סעד מ... והיא לא ידעה שיש במרכז פקידת סעד. היא לא הייתה מודעת בכלל לתהליך שכרוך בהפניה למרכז.”

גם העובדים במרכז חשבו כך:

“...שיווק ופרסום, מבחינת מודעות בלשכות, בתי-חולים, תחנה לבריאות הנפש, בתי-ספר ומקומות כאלה. פרסום ושיווק כדי שנוער ומתבגרים יגיעו לכאן בעצמם.”

- ♦ הגורמים בשטח (פקידי סעד ושוטרים) מכירים ביתרונות המרכז, אולם חלקם מסתייגים מלהפנות ילדים בשל סיבות שונות. כפי שציין אחד מחוקרי הנוער:

“...לפעמים אני רואה שם סחבת... הרבה מקרים שהיו צריכים להגיע לשם לא הגיעו, חלק מהביטולים זה כתוצאה מהתיאומים.”

### 3.2 סוג המקרים בהם מטפל המרכז

בחינת סוגי המקרים המגיעים למרכז תאפשר ללמוד במה המרכז מתמחה, וכיצד נתפס תפקיד המרכז בעיני גורמים בקהילה ובקרב הציבור. בנוסף, המחקר נערך במשך שלוש שנים ומכיוון שהתפתחות המרכז היא דינמית והמקום עבר שינויים שונים, מעניין לבחון האם לאורך זמן חלו שינויים במאפייני המקרים המגיעים למרכז. לכן, חילקנו את תקופת המחקר לשתי תקופות: תקופה ראשונה מיולי 2002 ועד ליוני 2003, ותקופה שנייה מיולי 2003 ועד למאוס 2005. ההחלטה על החלוקה לשתי תקופות אלה נעשתה על פי שיקולים כמותיים של מספר הפניות למרכז.

כדי להבין את מאפייני המקרים המגיעים למרכז, נשאלו העובדים שמילאו את השאלונים מה היה סוג הפגיעה שבעטייה הגיע הילד למרכז. על פי לוח 1, כמחצית הילדים מגיעים בעקבות פגיעה מינית, מעט יותר משליש בעקבות פגיעה פיזית. ייתכן שהדבר מצביע על כך שהמרכז מפתח התמחות בטיפול בפגיעות מיניות. לכך יכולות להיות השלכות על הצורך בהתמחות העובדים בטיפול בפניות מסוג זה ועל הצורך בתמיכה רגשית לעובדים המתמודדים עם סוג זה של פניות. בהשוואה בין התקופות השונות נראה כי חלה ירידה מסוימת באחוז הילדים המגיעים למרכז בעקבות פגיעה פיזית, ועלייה באחוז הילדים המגיעים בעקבות התעללות נפשית.

**לוח 1: התפלגות הילדים לפי סוג הפגיעה (באחוזים)**

סוג הפגיעה	סך-הכל ילדים	תקופה ראשונה יולי 2002 - יוני 2003	תקופה שנייה יולי 2003 - מארס 2005
N	864	326	538
מינית	49	48	50
פיזית	37	41	35
התעללות נפשית	5	-	7
הזנחה	2	1	2
אחר	3	4	2
לא הוכחה פגיעה	1	2	1
לא צוין	6	5	7

p≤0.05

בחינת סוג הפגיעה לבדו אינה מספיקה - לזהות הפוגע יש חשיבות רבה הן להבנת האירוע והן לטיפול בילד ובמשפחתו. בלוחות הבאים יובאו נתונים על זהות הפוגע (לוח 2) ועל הקשר בין סוג הפגיעה לזהות הפוגע (לוח 3). על פי לוח 2 נראה כי ביותר ממחצית המקרים הפגיעה היא בתוך המשפחה, יותר מרבע מהמקרים הם מחוץ למסגרת המשפחה/בית-הספר, ב-14% מהמקרים הפוגע הוא מתוך מסגרת חינוכית ובאחוז אחד מהמקרים הילד שהגיע למרכז הוא הפוגע. בהשוואה בין התקופות נראה כי ישנם הבדלים, אך הם אינם מובהקים.

**לוח 2: התפלגות הילדים על פי זהות הפוגע (באחוזים)**

זהות הפוגע	סך-הכל ילדים	תקופה ראשונה - יולי 2002 - יוני 2003	תקופה שנייה - יולי 2003 - מארס 2005
N	829	312	517
<b>סך-הכל באחוזים</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>סך-הכל במשפחה</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>55</b>
הורה/אחראי במשפחה	44	49	41
אח קטין	5	3	6
אדם אחר במשפחה	4	2	6
אחר	3	5	2
<b>במסגרת חינוכית (סך-הכל)</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>16</b>
מבוגר אחראי במסגרת חינוכית	8	5	9
קטין אחר במסגרת חינוכית	5	5	6
אחר	1	2	1
מבוגר לא אחראי במסגרת חינוכית	0.5	1	0.2
<b>מחוץ למסגרת משפחה/בית-הספר (סך-הכל)</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>28</b>
מבוגר אחר (לא במשפחה ולא במסגרת חינוכית)	20	20	20
קטין אחר (לא במשפחה ולא במסגרת חינוכית)	7	6	8
<b>הילד הוא הפוגע</b>	<b>1</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>

בלוח 3 מתוארים סוג הפגיעה והקשר לפוגע לפי שתי התקופות האמורות. הפגיעות השכיחות בקרב הילדים המגיעים למרכז הן פגיעות מיניות מחוץ למשפחה (37%) ופגיעה פיזית במשפחה (36%). תשעה-עשר אחוזים הגיעו למרכז בשל פגיעה מינית במשפחה ו-8% בשל פגיעה פיזית מחוץ למשפחה.

בהשוואה בין התקופות עולה כי יש ירידה באחוז המקרים שהגיעו למרכז בשל פגיעה פיזית במשפחה (מ-42% ל-33%), ועלייה באחוז המקרים שהגיעו בשל פגיעה מינית מחוץ למשפחה (מ-35% ל-38%). אולם, ההבדלים שנמצאו אינם מובהקים.

**לוח 3: התפלגות הילדים על פי סוג פגיעה וקשר לפוגע לפי תקופות שונות (באחוזים)**

תקופה ראשונה	תקופה שנייה	סך-הכל ילדים	
281	343	724	N
42	33	36	פיזית במשפחה
18	19	19	מינית במשפחה
5	9	8	פיזית מחוץ למשפחה
35	38	37	מינית מחוץ למשפחה

**3.3 מאפיינים סוציו-דמוגרפיים של הילדים והמשפחות**

אחת ממטרות המחקר הייתה לבחון את מאפייני הילדים והמשפחות המגיעים למרכז. לנושא זה יש חשיבות רבה להבנת דרכי הפעולה והעבודה הנדרשות במרכז. בדיקת מאפייני הילדים כללה שאלות לגבי גיל הילדים, מין, דת, אזור מגורים, היכרות קודמת עם המחלקה לשירותים חברתיים, וטיפול על-ידי פקיד סעד. בנוסף, נבדקו השינויים במאפייני הילדים והמשפחות המגיעים למרכז לאורך זמן.

מלוח 4 עולה כי המרכז מטפל בעיקר בילדים גילאי בית-הספר היסודי. רוב הילדים המגיעים למרכז, הם גילאי 7-13 (62%), כרבע גילאי 0-6 ו-14% גילאי 14-17. לא נמצאו הבדלים מובהקים בין גילאי הילדים שהגיעו למרכז בתקופות שונות.

**לוח 4: התפלגות הילדים לפי גיל (באחוזים)**

תקופה ראשונה	תקופה שנייה	סך-הכל ילדים*	גיל
305	414	719	N
24	25	24	6-0
61	63	62	13-7
15	13	14	17-14

\* לגבי חלק מהילדים לא צוין גיל

בלוח 5 מתואר סוג הפגיעה בילדים המגיעים למרכז על פי חלוקה לשלוש קבוצות גיל. השוואת סוגי הפגיעה לפי גיל הילדים מראה כי אחוז הילדים המגיעים למרכז בשל פגיעה במשפחה (פיזית או מינית) יורד ככל שהגיל עולה. כך גם אחוז הילדים המגיעים בשל פגיעה פיזית מחוץ למשפחה. לעומת זאת, אחוז הילדים המגיעים למרכז בשל פגיעה מינית מחוץ למשפחה עולה עם הגיל.

**לוח 5: התפלגות סוג הפגיעה לפי גיל (באחוזים)**

סך-הכל	6-0	13-7	17-14	
<b>*610</b>	<b>141</b>	<b>381</b>	<b>88</b>	N
<b>36</b>	38	37	31	פיזית במשפחה
<b>20</b>	33	16	18	מינית במשפחה
<b>7</b>	6	8	4	פיזית מחוץ למשפחה
<b>37</b>	23	40	47	מינית מחוץ למשפחה

p≤0.05

\* בנייתוח לא נכללו ילדים שגילם אינו ידוע, שסוג הפגיעה אינו ידוע או שניהם.

מעניין לבחון האם ישנם הבדלים בין הבנים לבנות בסיבות שבעטיין הם הגיעו למרכז. מלוח 6 עולה כי קרוב למחצית הבנים הגיעו בשל פגיעה פיזית במשפחה בעוד שאחוז גבוה מהבנות (44%) הגיעו בשל פגיעה מינית מחוץ למשפחה. ההבדלים שנמצאו הם מובהקים. בסך-הכל, יותר משני-שלישים מהבנות הגיעו בשל פגיעה מינית, בעוד שקרוב לשני-שלישים מהבנים הגיעו בשל פגיעה פיזית.

**לוח 6: התפלגות סוג פגיעה בילדים לפי מין הילד (באחוזים)**

סך-הכל	בנים	בנות	
<b>703</b>	<b>309</b>	<b>332</b>	N
<b>38</b>	30	44	מינית מחוץ למשפחה
<b>19</b>	11	24	מינית במשפחה
<b>8</b>	13	4	פיזית מחוץ למשפחה
<b>36</b>	46	28	פיזית במשפחה

p≤0.05

כמעט כל הילדים המגיעים למרכז הם יהודים, כאשר 31% מתוכם הם חרדים (לוח 7). אחוז זה נמוך משיעורם בקרב הילדים היהודים בירושלים (כ-60%).<sup>6</sup> פער זה מצביע על הצורך בהכשרת צוות המרכז לעבודה עם אוכלוסייה זו וכן על צורך בפיתוח קשרים בין המרכז לבין גורמים משמעותיים בקהילה החרדית בירושלים, היכולים לסייע בטיפול באוכלוסייה זו

**לוח 7: התפלגות הילדים על פי דת (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	
<b>866</b>	N
<b>98</b>	יהודי
39	חילוני
16	דתי
31	חרדי
12	לא ידוע
<b>1</b>	מוסלמי
<b>1</b>	נוצרי

<sup>6</sup> בשנת 2001 60% מהתלמידים בבתי-הספר היסודיים בירושלים היו חרדים (מתוך: שנתון סטטיסטי לירושלים, 2001, לוחות יג, 7; יג, 11).

כצפוי, המרכז משרת בעיקר את תושבי ירושלים (לוח 8). קרוב לרבע מהילדים מגיעים גם מחוץ לירושלים, 8% אף מאזורים מרוחקים יחסית. למרכז מגיעים ילדים מכל ירושלים, ו-2% מהילדים הם ממזרח העיר. כפי שצוין, במרכז אין איש צוות דובר ערבית וייתכן שאילו היה - אחוז הילדים דוברי הערבית המגיעים ממזרח העיר היה עולה.

**לוח 8: התפלגות הילדים על פי אזור המגורים של המשפחה (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	
850	N
25	מערב ירושלים
26	צפון ירושלים
2	מזרח ירושלים
21	דרום ירושלים
17	אזור ירושלים*
8	מחוץ לאזור ירושלים**

\* אזור ירושלים - נווה אילן, מבשרת ציון, בית שמש, בית"ר עילית, מעלה אדומים, גוש עציון, בנימין, גבעת ישעיהו

\*\* מחוץ לאזור ירושלים - תל אביב, בני ברק, בת חפר, פרדס חנה, דימונה, אשדוד, ראשון לציון, נתיבות, חיפה, טירת הכרמל.

לגבי 96% מן הילדים המגיעים למרכז מדובר בפנייה ראשונה למרכז.

לעובדה שילד מוכר במחלקות לשירותים חברתיים לפני הגעתו למרכז יכולות להיות השלכות הן לגבי מהירות וצורת איסוף המידע על הילד ומשפחתו, הן על הקשר בין פקידי הסעד במרכז לעובדי המחלקות בטיפול במקרה, והן על ההמלצות לגבי המשך הטיפול בילד לאחר סיום ההתערבות במרכז. למעלה ממחצית הילדים המגיעים למרכז הם ילדים המוכרים בשירותי הרווחה (לוח 9). מכאן שבאחוז גבוה מהמקרים צריך היה להיות קשר כלשהו במהלך ההתערבות בין צוות המרכז לעובדי המחלקות. עם זאת, לאורך זמן חלה ירידה באחוז המקרים המוכרים בשירותי הרווחה המגיעים למרכז מ-65% (ב-2002 עד יוני 2003) ל-52% (ביולי 2003 עד 2005). ירידה זו מלווה בעלייה בהפניות מהמשטרה ומגורמים אחרים בקהילה, כפי שיוצג בהמשך, וכן בעלייה במספר הילדים שהופנו על רקע פגיעה מחוץ למשפחה בתקופה השנייה, כפי שהוצג קודם (לוח 5).

**לוח 9: התפלגות הילדים על פי היכרות המשפחה בשירותי הרווחה (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	תקופה ראשונה	תקופה שנייה
848	208	277
57	65	52
43	35	48

p≤0.05

כדי להבין באילו מקרים מופנים ילדים המוכרים לשירותי הרווחה למרכז, השווינו בין ילדים מוכרים ושאינם מוכרים על פי סוגי הפגיעה (לוח 10). אחוז גבוה מהילדים המגיעים למרכז בשל פגיעות במשפחה (פיזית או מינית) הם ילדים המוכרים במחלקות בעוד שאחוז גבוה מהילדים המגיעים למרכז בשל פגיעות מיניות מחוץ למשפחה אינם מוכרים במחלקות לשירותים חברתיים.

**לוח 10: התפלגות הילדים לפי היכרות במחלקה לשירותים חברתיים וסוג הפגיעה (באחוזים)**

פגיעה מינית מחוץ למשפחה	פגיעה פיזית מחוץ למשפחה	פגיעה מינית במשפחה	פגיעה פיזית במשפחה	סך-הכל	
263 ילדים	56 ילדים	135 ילדים	253 ילדים	707	N
38	50	64	77	58	הילדים מוכרים
62	50	36	23	42	הילדים לא מוכרים

p≤0.05

רוב הילדים המוכרים לשירותי הרווחה המגיעים למרכז לא היו בטיפול פקיד סעד לחוק נוער לפני ההפניה (לוח 11).

**לוח 11: התפלגות הילדים על פי קשר עם פקיד סעד (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	
848	N
42	לא מוכרים
9	מוכרים, בטיפול פקידי סעד
36	מוכרים, לא בטיפול פקידי סעד
13	מוכרים, לא ידוע אם בטיפול פקידי סעד

**3.4 תהליך ההפניה למרכז**

בחינה של הגורמים המפנים ילדים למרכז ושל אופן ההפניה יכולה ללמד אותנו על המידה בה המרכז מוכר בקרב אנשי המקצוע ובציבור, על תפיסתם את המרכז כמקום שכדאי ורצוי להפנות אליו ילדים, ועל הקשר בין המרכז לגורמים אחרים המטפלים בילדים בקהילה. בלוח 12 מובאים נתונים על התפלגות הילדים המגיעים למרכז על פי הגורמים המפנים. נראה כי המשטרה והמחלקות לשירותים חברתיים הם הגורמים המרכזיים המפנים ילדים למרכז. קרוב למחצית הילדים הופנו על-ידי המשטרה וקרוב לשליש על-ידי המחלקות (פקידי סעד או עובדים סוציאליים), 12% על-ידי שירותים טיפוליים בקהילה ו-6% על-ידי מסגרות חינוך. אחוזים בודדים (3%) הגיעו בפנייה עצמית.

**לוח 12: התפלגות הילדים לפי גורם מפנה בתקופות השונות (באחוזים)**

תקופה ראשונה	תקופה שנייה	סך-הכל ילדים	
325	539	864	N
51	44	46	משטרה
19	15	16	פקידי סעד
9	16	14	עובד סוציאלי
11	12	12	שירותים טיפוליים בקהילה*
4	7	6	בית-ספר/גן/מעון
4	2	3	גורם רפואי
2	4	3	פנייה עצמית

\* שירותים טיפוליים בקהילה, כגון מיט"ל, מקלט לנשים, שירות מבחן, פסיכולוג, מוקד 106, יד שרה וכד' p≤0.05

נראה כי במשך הזמן חלה עלייה באחוז הילדים המופנים למרכז על-ידי עובדים סוציאליים מהמחלקות וגורמים מתחום החינוך. גם אחוז הפנייה העצמית עלה, אם כי עדיין נשאר נמוך. במקביל, חלה ירידה באחוז הילדים המופנים למרכז על-ידי המשטרה. ייתכן ששינויים אלה מצביעים על מודעות רחבה יותר מבעבר בקרב גורמי קהילה לעצם קיומו של המרכז.

לזמן שעבר מאז שהאירוע שבגיננו פנתה המשפחה למרכז ועד שהילד הגיע למרכז יש השלכות על הטיפול בילד ועל עבודת הצוות במרכז (לוח 13). בכשני-שלישים מהמקרים הילד הגיע למרכז למעלה משבוע לאחר האירוע, בקרוב לשליש מהמקרים הילד הגיע תוך שבוע. רק באחוזים בודדים מהמקרים (2%) הילד הגיע למרכז ביום בו הוא נפגע.

בהשוואה בין התקופות נראה כי חלה עלייה במשך הזמן שעובר עד שילד מגיע למרכז לאחר פגיעה. אחוז המקרים בהם ילד מגיע למרכז למעלה משבוע לאחר האירוע עלה מ-62% בתקופה שבין 2002 ליוני 2003, ל-71% בתקופה שבין יולי 2003 ל-2005.

**לוח 13: התפלגות הילדים לפי משך הזמן שעבר מהאירוע ועד ההגעה למרכז בתקופות השונות (באחוזים)**

תקופה ראשונה	תקופה שנייה	סך-הכל ילדים	
326	534	860	N
4	2	2	אותו יום
34	27	30	עד שבוע
62	71	68	למעלה משבוע

p≤0.05

## 4. תהליך ההתערבות במרכז

אחת המטרות המרכזיות של המחקר הייתה לבדוק את אופן פעולת המרכז ודרכי העבודה בו. לשם כך בחנו את ההליכים שעוברים הילדים מרגע הגעתם למרכז, אופי העבודה עם הילדים והמשפחות, חלוקת העבודה בין בעלי התפקידים השונים במרכז, דרכי קבלת ההחלטות במרכז ואופי שיתוף הפעולה בין העובדים במרכז לבין העובדים בקהילה.

**הסביבה הפיזית:** המרכז נבנה תוך שימת דגש לסביבה שתתאים לקורבן, דהיינו צרכיו של הילד במצב טראומה הם הבסיס לעיצוב המרכז. המרכז צריך להעניק אווירה חמה ונעימה, להרגיע ולנסוך הרגשת ביטחון ושלווה. המבנה והמתקנים במקום צריכים להתאים לילדים. המיקום שלו צריך להיות נגיש למשפחות ולשירותי קהילה אחרים, כגון בית-חולים, משטרה והמחלקה לשירותים חברתיים, צריכים להיות בקרבת מקום. מחוץ למרכז נמצאת גינה מטופחת וירוקה נעימת מראה שבה נדנדות. פנים המרכז כולל חדר המתנה בכניסה, וחדר משחקים עם מבנה דמוי מבצר. כמו-כן, יש עמדת מחשב עם אינטרנט בעבור ילדים מעל גיל 5. בחדריהן של אם הבית ופקידות הסעד יש משחקים וצעצועים בעבור הילדים. המרכז צבוע בצבעים מרגיעים ונעימים לעין. מראיונות עם אנשי צוות במרכז עולה שביעות רצון גבוהה מהתאמת סביבת המרכז לצורכי הילדים וההורים:

*"...יש משהו מרגיע במקום. גם אנשים מאוד נסערים מרגישים רגיעה כשהם מגיעים למרכז וחלק נכבד מן המועקה שלהם יורדת."*

או:

*"המשפחות שמגיעות לפה ברובן מאוד מתלהבות מן החדר, מן הגינה ומהמקום..."*

**התהליך:** ילד מגיע למרכז עם מלווה (הורה או אחראי ו/או איש מקצוע). בכניסה מקבלת אותו אם הבית או המזכירה. המזכירה פותחת תיק. הילד נפגש עם פקידת הסעד וזו אחראית על הצגת המרכז לילד/למשפחה. פקידת הסעד מבררת מה הסיבה לפנייה ואוספת מידע על המשפחה. פקידת הסעד נפגשת עם חוקר הילדים לדיון מקדים וביחד הם חושבים כיצד להמשיך בטיפול במקרה (האם יש צורך בחקירת ילדים). אם הוחלט על חקירת ילדים,<sup>7</sup> פקידת הסעד נפגשת עם הילד ומשפחתו כדי להסביר להם מה עומד לקרות. חוקרת הילדים במרכז מבצעת את החקירה במקום. כאשר מדובר בילד מעל גיל 14 הילד נכנס לפקידת סעד לשיחה מקדימה ואחר-כך עובר לטיפול חוקרת הנוער. לאחר המפגש עם חוקרת הנוער הילד חוזר לטיפול של פקידת הסעד. לכל מקרה ממונה פקיד סעד כמנהל טיפול, שמרכז את כל הטיפול והמידע בתקופת החקירה והאבחון במרכז. לא תמיד ניתן לסיים את הטיפול במקרה ביום אחד. לעתים מתקיימות שיחות נוספות בין פקידת הסעד לילד ולהורים. כמו-כן מתקיימות התייעצויות עם עובדי המחלקות לשירותים חברתיים, ואם יש צורך בכך גם עם הפרקליטים ועם גורמים נוספים. בסוף התהליך הצוות מגבש החלטות ומפנה בצידת הצורך להמשך טיפול.

פקידות סעד במרכז תיארו את התהליך בדרך הבאה:

*"...מתחיל מכך... שאנו מקבלות את ההורה/מלווה עושות פגישת היכרות להכיר את הילד, להסביר על המרכז, לדבר על הצוות ומה הולך להיות היום. שומעת על המשפחה, רקע כללי, מדוע הגיעו ומי הפנה..."*

פקידת סעד אחרת מספרת:

*"אחרי בירור קצר של העניין... מבקשים מהמלווה לצאת ומדברות עם חוקר הילדים, מעבירים מידע ומחלטים איך להמשיך... זה היה הדיון המקדים. ואז ממשיכים בטיפול, גם אם הילד נכנס לחקירת ילדים, אני פוגשת את הילד עם המלווה כדי להכיר את הילד, להסביר לילד מה עומד לקרות, לא נכנסים ליותר מדי פרטים (כדי לא לפגוע בחקירה), כי הוא יפגש עם חוקרת. אחרי כל תחנה נפגשים וחוקרת הילדים מעבירה מידע ומקבלים החלטה לגבי מה הלאה. בסוף התהליך מסכמים מה לעשות, להיפגש שוב, לאן להעביר טיפול, מה ממליצים. הכל נעשה לפי התכנון."*

<sup>7</sup> ילדים עד גיל 14 נחקרים על-ידי חוקר ילדים שהוא עובד סוציאלי. ילדים מעל גיל 14 נחקרים על-ידי חוקר נוער מהמשטרה.



חוקרת הילדים במרכז תיארה את התהליך כך :

*"...אני משתתפת בישיבת צוות מקדימה שם לומדים על פרטי המקרה, ועל מהות הפגיעה. לאחר הפגישה עם פקידת הסעד ועם ההורים מחליטים אם אני נכנסת לתמונה. אם כן, אני מבצעת חקירה ומעבירה ממצאים לצוות בתום החקירה..."*

#### 4.1 תהליך החקירה והאבחון

אחת ממטרות הקמת המרכז היא לשפר את תהליך החקירה והאבחון לילדים שהם קורבנות התעללות והזנחה. מתוך הראיונות עולה כי אנשי המקצוע חושבים שתהליך החקירה והאבחון במרכז נתפס על-ידי המשפחות כפחות מאיים ומרתיע בעבור הילד מאשר אם היה מתקיים במשטרה, ועל כן מתאפשרת קבלת מידע רב יותר. כפי שסיפרה אחת מחוקרות הנוער :

*"לפני כמה זמן הייתה ילדה בת 14 שאביה אנס אותה. הילדה הוזמנה לתחנת המשטרה אבל לא הסכימה להגיע לשם. וכאשר הביאו אותה למרכז הגנה כאשר הכל מלווה בפקידת הסעד, היה לה הרבה יותר קל לדבר על האירוע. שם בתחנה אנשים לבושים במדים, ויש הרבה אנשים וזה מרתיע..."*

זאת ועוד, רוב אנשי המקצוע שרואינו הביעו את שביעות רצונם מתהליך החקירה המתנהל במרכז. תהליך החקירה והאבחון במרכז נתפס כיעיל וכטוב יותר (הן מבחינת משכו והן מבחינת איכותו). הסיבות לכך, לדעת המרואיינים, הן :

- האווירה והתמיכה המוענקת לילדים ולמשפחות המאפשרות יותר פתיחות. כפי שציין אחד המרואיינים :

*"...קיצור תהליך החקירה ואבחון, מטרה שהושגה בוודאות. התהליך פחות טראומטי... למרכז לא נכנס הורה פוגע ולהורים לא פוגעים קשה לפתוח את הסיפור. מכיוון שהמקום מאוד תומך, הורים התרככו והיה להם קל להפתח בהשוואה לתחנה..."*  
- עבודת הצוות וישיבת כל הגורמים החשובים יחד. כפי שצוין על-ידי אחת מחוקרות הילדים :  
*"יש איחוד של הגורמים שניזונים 'און ליין', בתיקים תכופים, כולם ישבו יחד, הזמינו פרקליט, היתה דינמיקה והם התקדמו יותר מהר."*  
או, לדברי קצין נוער :

*"...איכות החקירה במרכז טובה יותר כי שם כולם יחד..."*

חוקרת הנוער במרכז מציינת :

*"...התיקים (של מקרים שעברו במרכז) מגובשים יותר. כל ההחלטות מתקבלות בצוות מקצועי, יש מעורבות אישית יותר של פקידת הסעד, וחוקרת הילדים גם היא דואגת שיהיו כל פרטי החקירה. כמו-כן כל התהליך נמשך יום-יומיים ואפשר מייד להמשיך לפרקליטות. לגבי האם התיקים בנויים טוב יותר מתיקים אחרים - קשה לי לענות. אולי צריך לשאול מישהו מן הצד השני, כמו חוקרי נוער בתחנת המשטרה. אני יכולה לומר לך שכמעט שלא חוזרים אלי לשאול שאלות על התיק. כבר כשהמשפחה במרכז אני יוצרת קשר עם חוקר נוער שמנחים אותי לגבי המקרה."*

במרכז יש חדר עם מראה חד-כיוונית המאפשרת לחוקר הנוער (שהוא איש משטרה) לצפות בחקירת ילדים, ובמקרה שיש צורך - גם להנחות את חוקר הילדים (שהוא עובד סוציאלי) לגבי החקירה תוך כדי התצפית. היו אף מרואיינים שצינו את חשיבות הצפייה בחקירה. כפי שעלה בריאיון עם אחת מחוקרות הילדים:

*"...החוקר יכול לצפות בחקירה של הילד תוך כדי ולהעביר מסר לחוקר ילדים היכן עוד להתערב, זה משפר את איכות הריאיון ומקצר זמן כי בעבר היה צריך להביא את הילד לחקירה שנייה."*

אחת השאלות המעניינות היא בכמה מקרים בוצעה תצפית בחקירה ומה היו ההשלכות של תצפיות אלה. לשם כך חוקרת הנוער מילאה שאלון קצר ביחס לכל הילדים בתקופה שבין ספטמבר לדצמבר 2004. מולאו 43 שאלונים, ומתוכם ב-30 מקרים הייתה חקירת ילדים. חוקרת הנוער קיימה תצפית ב-24 מקרים, ב-6 המקרים האחרים החוקרת לא הייתה זמינה ועל כן לא נערכה תצפית בחקירה.

בלוח 14 מתוארות השלכות התצפית בחקירה, כפי שבאו לידי ביטוי בניתוח השאלונים על 24 הילדים שבחקירתם נעשתה תצפית של חוקרת הנוער. מתוך הנתונים שמסרה חוקרת הנוער עולה שבקרוב למחצית המקרים נוספו, במהלך החקירה ובעקבות התצפית, שאלות ששיפרו את החקירה. ב-21% מהמקרים התצפית אפשרה לסייע לחקירת המשטרה "בזמן אמת". כלומר, במקרים אלה חוקרת הנוער העבירה לחוקרי המשטרה פרטים שנמסרו בחקירת הילד מייד, ובכך זירזה את עצירת החשוד או את איסוף חומר הראיות.

#### לוח 14: השלכות התצפית על החקירה (באחוזים)

סך-הכל ילדים		
24	N	
46		הוספת שאלות לשיפור החקירה
21		ייעול חקירת המשטרה ב"זמן אמת"*
29		התקבלו פרטי מידע מוכמנים**

\* השוטר שומעת מידע ויכולה מייד להנחות את הצוות החוקר.

\*\* פרטי חקירה הידועים רק לחשוד או לצוות החקירה (רק למי שמעורב באירוע).

**דיונים רב-מקצועיים.** הדיונים הרב-מקצועיים הם אחד מאבני היסוד בהקמת מרכז ההגנה. מהנתונים עולה כי לגבי כל מקרה מתקיימים בין דיון אחד לשלושה: דיון אחד לפחות מתקיים ב-91% מהמקרים, דיון נוסף מתקיים ב-27% מהמקרים, דיון נוסף מתקיים ב-8% מהמקרים. חשוב לציין כי ישנו גם דיון מקדים בשלב הראשון לאחר שהילד הגיע למרכז. דיון זה הינו דיון פנימי ולא משתתפים בו גורמים מחוץ למרכז. דיון מקדים מתקיים רק לגבי 39% מהמקרים המגיעים למרכז.

המעורבות של גורמים מחוץ למרכז בדיונים הרב-מקצועיים יכולה להצביע על אופי הקשר עם גורמים בקהילה ועל אופיו של המקרה הנדון. מלוח 15 עולה שככל שיש יותר דיונים לגבי מקרה/ילד מוזמנים אליהם יותר גורמים מחוץ למרכז. גורמים מחוץ למחלקה מוזמנים ל-10% מבין הדיונים הראשונים, ל-14% מהדיונים השניים ול-40% מהדיונים השלישיים. ברור כי כל דיון נוסף מעיד על כך שהמקרה

יותר מורכב וייתכן שאז מורגש הצורך במרכז ברתומת גורמים נוספים מבחוץ לדיון. בנוסף, מרבית הגורמים החיצוניים המוזמנים לדיון הם גורמים מהמחלקות לשירותים חברתיים.

**לוח 15: התפלגות הגורמים המשתתפים בדיונים (באחוזים)\***

דיון ראשון	דיון שני	דיון שלישי	
792	233	68	N (ילדים)
90	86	60	לא הוזמן גורם מבחוץ
4	12	31	גורם מהמחלקות לשירותים חברתיים
0.5	2	-	נציג בית-ספר/חינוך
4	4	10	איש מקצוע/איש טיפול
2	3	6	נציג הוסטל/מסגרת חוץ-ביתית
1	-	10	אחר

\* האחוזים לא מסתכמים ב-100 מכיוון שבדיון משתתפים מספר גורמים

שאלה נוספת מתייחסת למידת המעורבות של גורמים מחוץ למרכז בתהליך קבלת ההחלטות לגבי הילדים (כולל התייעצות טלפונית). מלוח 16 עולה כי ב-61% מהמקרים אין שותפים נוספים בקבלת ההחלטות. כאשר יש שותף נוסף בקבלת ההחלטות זהו, על-פי-רוב, גורם מתוך המחלקות לשירותים חברתיים. ב-22% מהמקרים שותפים פקידי הסעד, ב-14% עובדים סוציאליים, ב-7% גורמים מקצועיים אחרים בקהילה (נציגים מהמשטרה, מבית-הספר, מפנימייה ומוועדת הרבנים), וב-6% גורמים טיפוליים אחרים (מיט"ל, תב"ן, שפ"י ועוד).

**לוח 16: גורמים נוספים השותפים בקבלת החלטות לגבי המקרה**

סך-הכל ילדים		N
737		
61	לא היו שותפים נוספים לקבלת החלטות	
22	פקידי סעד	
14	עובדים סוציאליים	
7	גורם מקצועי אחר	
6	גורם טיפולי אחר	

\* האחוזים לא מסתכמים ב-100 מכיוון שבקבלת החלטות שותפים מספר גורמים

**משך ההתערבות במרכז** (ממועד הגעת הילד ועד למועד סגירת התיק) - אחת ממטרות הקמת המרכז הייתה קיצור תהליכים וייעול הטיפול בילד ובמשפחתו, אולם לא תמיד ניתן לבצע את כל התהליך ביום אחד, ומכאן החשיבות בבדיקת נושא זה. בלוח 17 מוצג משך ההתערבות במשפחה. בכשליש מהמקרים הטיפול במשפחה במרכז נמשך יום, ב-15% מהמקרים הטיפול נמשך בין יום לשבוע, ב-30% מהמקרים הטיפול נמשך בין שבוע לחודש, ב-23% הטיפול נמשך מעל חודש.

ציפינו שלאורך זמן המרכז ייעל את טיפולו בילדים ועל כן גם משך הטיפול במרכז יתקצר. ואכן משך הטיפול במרכז התקצר (לוח 17). בין 2002 ליוני 2003 20% מהמקרים טופלו באותו יום, לעומת 38% מהמקרים שטופלו עוד באותו היום בין יולי 2003 לשנת 2005. בתקופה הראשונה לקיומו של המרכז

טופלו 38% מהמקרים עד שבוע, בעוד שבתקופה השנייה לקיומו של המרכז, טופלו 52% מהמקרים באותו פרק זמן.

**לוח 17: משך ההתערבות במרכז (מתאריך הגעה עד תאריך סגירת תיק) (באחוזים)**

תקופה שנייה	תקופה ראשונה	סך-הכל	
497	294	791	N
38	20	32	באותו היום
14	18	15	יום עד שבוע
27	36	30	שבוע עד חודש
21	26	23	מעל חודש

p≤0.05

מעניין לראות אם משך זמן ההתערבות במרכז שונה בסוגי מקרים שונים (לוח 18). ואכן, כאשר מדובר בפגיעות מחוץ למשפחה משך זמן הטיפול במרכז קצר יותר: 62% מהפגיעות הפיזיות מחוץ למשפחה מטופלות תוך יום. מעט יותר משליש מהפגיעות המיניויות מחוץ למשפחה מטופלות תוך יום; לעומת זאת, רק 23% מהפגיעות הפיזיות והמיניויות בתוך המשפחה מטופלות תוך יום. ברור כי טיפול בפגיעות בתוך המשפחה מורכב יותר ועל כן דורש יותר זמן. כשליש מהפגיעות המיניויות בתוך המשפחה מטופל למעלה מחודש.

**לוח 18: התפלגות הילדים לפי סוג הפגיעה, הקרבה לפוגע ומשך ההתערבות (באחוזים)**

מיניויות מחוץ למשפחה	פיזיות מחוץ למשפחה	מיניויות במשפחה	פיזיות במשפחה	סך-הכל	משך ההתערבות
245	52	125	240	662	N
36	62	23	23	31	אותו יום
18	13	11	16	16	למעלה מיום ועד שבוע
28	15	31	38	31	למעלה משבוע ועד חודש
18	10	34	22	22	למעלה מחודש

p≤0.05

בלוח 19 מובאים נתונים על משך זמן ההתערבות במרכז כאשר הילד מוכר/לא מוכר לשירותי הרווחה. נראה כי הטיפול במקרים שאינם מוכרים (שכאמור, הם בדרך כלל גם מקרים של פגיעות מחוץ למשפחה) מהיר יותר מאשר הטיפול במקרים המוכרים. מעט יותר משליש מהמקרים המוכרים במחלקות לשירותים חברתיים מטופלים במרכז למעלה משבוע ועד חודש, בעוד שיותר משליש מהמקרים שאינם מוכרים מטופלים עוד באותו היום. בסך-הכל, מחצית מהמקרים שאינם מוכרים במחלקות מטופלים עד שבוע בעוד שרק 43% מהמקרים המוכרים במחלקות מטופלים באותו פרק זמן. הדבר מפתיע מכיוון שהיינו מצפים שהטיפול במקרים המוכרים יהיה מהיר יותר, שהרי איסוף המידע על המשפחה צריך להיות מהיר יותר וישנו עובד סוציאלי המכיר את המשפחה. ההסבר לכך קשור לסוג המקרים המוכרים המגיעים למרכז לעומת סוג המקרים שאינם מוכרים. כאשר הפגיעה בילדים היא בתוך המשפחה, הטיפול יותר מהיר כשהמשפחה מוכרת בשירותי הרווחה מאשר במקרים בהם המשפחה אינה מוכרת.

**לוח 19: התפלגות הילדים לפי היכרות במחלקה ומשך ההתערבות (באחוזים)**

משך ההתערבות	סך-הכל	מוכרים במחלקה	לא מוכרים במחלקה
N	774	440	334
אותו יום	31	27	37
למעלה מיום ועד שבוע	15	16	15
למעלה משבוע ועד חודש	25	34	25
למעלה מחודש	24	23	24

**4.2 צוות המרכז ועבודת הצוות**

המרכז אמור לשמש מקום שבו ניתן יהיה לספק לילד ולמשפחתו את השירותים הקשורים בהליכי חקירה, אבחון וטיפול ראשוני, מבלי לטלטל את הילד בין מספר גורמים. זהו מקום בו אמורים להפגש כל הגורמים המטפלים בילד, וביחד לתת לילד ולמשפחתו שירותים, תוך כדי שיתוף ועבודת צוות.

מתוך הראיונות עולה כי בתחילת דרכו המרכז התקשה להתמודד עם המשימה של בניית צוות רב-מקצועי ורב-שירותי: נראה כי היה בלבול בתפיסת התפקידים ונוצרו מתחים בין בעלי התפקידים השונים. הטענה היא שהתפקידים לא הוגדרו באופן ברור, לא היה חיבור ברמה הארגונית בין בעלי התפקידים, ולא נבנו נהלי עבודה בצוות:

*"...היו הרבה בעיות במרכז על הרקע (של עבודת הצוות) והם לומדים לעבוד זה עם זה, הם מתדיינים על המקרה... צריך לקבל יותר תחושה של צוות שנמצא באותו מקום..."*

או:

*"...בהתחלה היה מאוד קשה, כי היה מין בלבול בתפיסת התפקידים של כל אחד במרכז. שפקידות הסעד הן לא חוקרות אלא אנשי טיפול, בניגוד לחוקרי ילדים. זה היה מאוד קשה. היום אני מרוצה. זה חלחל..."*

או:

*"...כששמים אנשים יחד, נוצרות בעיות, אינטריגות. לקחו שבעה-שמונה אנשים: חוקר ילדים, חוקר נוער ופקידת סעד, שהכירו זה את זה היכרות טלפונית בעיקר ושמו אותם יחד... נוצר מתח בין פקידת סעד לחוקר ילדים..."*

אנשי צוות המרכז דיווחו על דברים דומים:

*"...צריך לעבוד על הגיבוש של הצוות. לתת גיבוש מבחינה תכנית, יצירת קשרים. מודעות למה שקורה..."*

או:

*"...צריכים מישהו שיעזור לגבש את הצוות לעשות ביחד... שכל אחד יבין יותר את תפקיד האחר... יש מקום לעשות פעולות לגיבוש הצוות, יועץ ארגוני שיעבוד עם הצוות..."*

או, עובד אחר :

*"...צריך לעבוד על גיבוש הצוות, לא עשו חיבור בין כולם ברמה הארגונית מערכתית, איך עובדים בצוות. הביאו אוסף של אנשים אבל לא טיפלו בכל מה שקשור בעבודת צוות, איך דנים, מתווכחים, איך מגיעים להחלטות..."*

כמו-כן, דווח על כך שהצוות חווה עומס רגשי שאינו מטופל למרות שיש בכך צורך :

*"...קורים פה דברים, נניח משפחה הייתה והלכה. זה לא מקום שקל לחיות בו, נשארים משקעים, לא מגיעים לשוחח על הרגשות שהמשפחה השאירה אצל כל אחד מאיתנו... חשוב לחלוק את הכאב עם אנשים אחרים שגם חווים את זה."*

נושא חשוב הקשור לעבודת הצוות הוא המבנה הארגוני של המרכז : חברי הצוות במרכז הם למעשה עובדי שירותים אחרים, הם כפופים מקצועית למנהלים מחוץ למרכז, כך שלא ברור למי הנאמנות העיקרית שלהם, לשירות ה"אם" או למרכז ההגנה. בראש המרכז עומד מנהל, אולם סמכותו לא הוגדרה ולא הייתה ברורה לחברי הצוות. כך, לדוגמה, מנהל המרכז חייב את חברי הצוות להשתתף בישיבות צוות, מה שנתפס על ידם כלא לגיטימי ו"בזבוז זמן" שהרי הם מחויבים להשתתף בישיבות הצוות של הארגונים אליהם הם שייכים מבחינה מקצועית. בנוסף, מאז הקמתו של המרכז הוחלפו שני מנהליו.

המבנה האנומלי הזה בו למרכז אין "בעל בית" עם סמכות ניהולית ומקצועית ברורה, בו מתחלפים מנהלים תוך זמן קצר יחסית ועובדי הצוות כפופים מבחינה מינהלית למנהלים מחוץ למרכז, משפיע הן על בניית נהלי עבודה תקינים והן על גיבוש צוות.

### **4.3 הקשר בין מרכז ההגנה לשירותים אחרים בקהילה**

במסגרת הפעילות במרכז בא לידי ביטוי שיתוף פעולה בין גורמים מקצועיים שונים כאשר הילד נמצא במרכז. זהו יישום ייחודי של איגום משאבים משירותים שונים כך, לדוגמה, המרכז מאויש דרך קבע בחוקרת ילדים וחוקרת נוער במשרה מלאה כל אחת. פקידת הסעד העירונית, המדריכה את פקידות הסעד במרכז, נמצאת בקשר הדוק עם המרכז. גורם נוסף שמצוי בקשר הדוק עם המרכז הוא רכז חקירות מחוזי במשרד הרווחה שאמור לתת פתרונות כשחוקרת ילדים לא נמצאת. על פי הראיונות, יש עמו קשר יומיומי והוא נמצא גם ברשימת כוננות. יש גם קשר סדיר עם עובדי המחלקות לשירותים חברתיים, מאחר שחלק ניכר מן המשפחות שפונות למרכז מוכרות במחלקה.

סעיף זה עוסק בקשר של המרכז עם המשטרה והפרקליטות. ניתוח הקשר בין המרכז למחלקות לשירותים חברתיים ייעשה בהרחבה בפרק נפרד בהמשך.

#### **משטרה**

מתוך הראיונות עם גורמים מהמשטרה עולה כי הם מזהים יתרונות רבים בקיומו של המרכז :

1. היתרונות הפיזיים של המרכז כמקום שנבנה ומותאם לילדים :

"...זה רעיון יפהפה... מתאים לרציונל שלנו לתת סביבה מתאימה לקורבן... במקום לבוא לתחנת משטרה שיש רתיעה להיכנס אליה, במרכז הקורבן ייכנס למקום לא מאיים, עם משחקים, יתקבל יפה על-ידי העובדים. גם חוקר הנוער נראה נחמד כי הוא לא במשטרה."

2. השגת שיתוף פעולה מצד המשפחות:

"...גם חקירת הנפגע או העד במקום יותר נינוח מאפשרת למצות יותר את החקירה, הוא יותר נינוח ויותר משתף פעולה..."

3. חיסכון בזמן (המתאפשר בשל ישיבת כל הגורמים המקצועיים המטפלים תחת קורת-גג אחת):

"...כאשר אני צריך להפנות מישהו לחקירת ילדים צריך להזמין חוקר ילדים, ובינתיים עובר זמן חשוב מבחינת הראיות, החשוד יכול בינתיים לטשטש את הראיות. אם צריך להשלים את החקירה גם עובר זמן... בזמן הרגיל להשיג פקיד סעד וחוקר ילדים אם זה לא עניין מאוד דחוף ובהול זה יכול לקחת הרבה זמן, כולם עסוקים."

4. שיפור איכות החקירה הן בשל העבודה בצוות הרב-מקצועי והן בשל היכולת לצפות בחקירה:

"...כאן הכל נעשה תחת גג אחד... האיכות של החקירה משתפרת גם בגלל יכולת ההיוועצות..."

"...לצפות בחקירה, ואז יש אפשרות במקום להפעיל אמצעי חקירה נוספים, כמו לטלפן לתחנה ולהורות ללכת לבית החשוד ולאסוף ראיות, או להפנות שאלות נוספות לחוקר הילדים בזמן אמיתי. זה הופך את החקירה ליותר אפקטיבית..."

הצורך בבניית הצוות ובגיבושו, ובבניית נהלים לעבודה משותפת, הועלה על-ידי גורמים מהמשטרה שהיו מודעים לקושי בשיתוף הפעולה בין פקידי הסעד לבין השוטרים:

"מרכז ההגנה הפך לגורם חדש במרחב שבין הטיפול לאכיפת החוק. עד היום פקיד הסעד היה אדון לעצמו בקשר לטיפול והשוטר היה אדון לעצמו בחקירה... עכשיו צריך לשתף את האחרים, ולקחת בחשבון את דעתם... אני יודע שהיו כמה פיצוצים על רקע התהליך..."

(חשוב לציין כי על פי חוק גם בעבר הגורמים היו צריכים להתייעץ, אולם הדבר לא תמיד נעשה).

בימיו הראשונים של המרכז לא ישב במקום באופן קבוע חוקר נוער מהמשטרה. הצורך בגורם מהמשטרה שיהיה חלק מהצוות הקבוע הועלה הן על-ידי פקידות הסעד במרכז והן על-ידי חוקרי הנוער שהגיעו למרכז. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בריאיון עם אחד מחוקרי הנוער מאותה תקופה:

"...אנו לא בעלי מקצוע כמו עובד סוציאלי, פקידת סעד, רופא או פרקליט. אנו יודעים לבצע חקירות אבל המנהל רוצה שותפות של כל הצוות. השוטרים שלנו לא רואים עצמם חלק מהצוות אלא יותר נותני שירותים. הם מרגישים שייכות לתחנת המשטרה. הם לא צריכים להיות שותפים להווי החברתי אלא יותר כנותני שירותים..."

או, כפי שציינה חוקרת נוער אחרת :

"אני מרגישה שאני לא שייכת למרכז ושאני לא חייבת לבוא לכל הישיבות. בישיבות צוות מדברים על הטפסים שיש למלא. אני מרגישה בזבוז של זמן, לא תורמת ולא נתרמת..."

או, מרואיין אחר :

"גם במשטרה, כאשר היה צריך לשלוח שוטר שישב שם זה היה בעייתי... עבור השוטר, זה במקום לשבת בתחנה, שם הוא עושה בינתיים דברים אחרים. זה יוצר בעיות ארגוניות כמו ארוחת צהריים, הסעה. הבעיה היותר גדולה היא הזמינות - אם הוא בתחנה הוא יכול גם לעשות דברים נוספים, להסיע קטינים, לטפל באירועים. זה יותר בעיה עבור מפקד התחנה וקצין הנוער של התחנה מאשר עבור השוטר. אם היו יודעים שהוא עמוס במרכז בעבודה זה בסדר, אבל ידעו שהוא לא עמוס שם."

גורמים אחרים במרכז ציינו אף הם בעבר את הבעייתיות בקשר עם המשטרה. לדוגמה, אחד מחוקרי הילדים ממשרד הרווחה :

"צריך להכניס חוקר נוער על בסיס קבוע, לא על פי קריאה. צריך מישהו קבוע מהמשטרה, כי אחרת אי-אפשר לבנות מערכת צוותית מגובשת. שלא תהיה תחלופה של אנשים מהמשטרה."

בתחילת שנת 2004 נכנסה למרכז חוקרת נוער באופן קבוע והיא הפכה לחלק מהצוות הקבוע, מה שפתר את הסוגיה הזו ביחסי משטרה ומרכז.

### **פרקליטות**

על פי התכנית של מרכז ההגנה, הפרקליט אמור להיות חלק מצוות המרכז ולשבת במרכז. כיום הפרקליט לא יושב במרכז, אולם יש פרקליטה מטעם מחוז ירושלים הנוכחת במרכז בכל ישיבות הצוות (אחת לשבוע), ובישיבות ועדת ההיגוי (אחת לחודש וחצי). כאשר הצוות נזקק לייעוץ או מעוניין שפרקליט יצפה בחקירה, הם פונים אליה.

גורמים שונים בפרקליטות, כמו שאר הגורמים איתם עובד מרכז ההגנה, מכירים ביתרונות המצויים במרכז ההגנה :

"...אנחנו מעוניינים שהקורבן ירגיש יותר נעים וכן שהעדות תהיה יותר טובה, יש פחות סיכון שהוא ייפול בין הכסאות. לא תמיד שומעים את כל מה שהילד אומר, לא תמיד יש תיאום מספיק בין מה שהילד אמר לחוקר הילדים בבית-הספר... לכן היינו רוצים שהבדיקה תיעשה בתוך המרכז, בזמן קצר ובזמן אמת... נקודה שנייה היא האפשרות של השוטר, פקיד הסעד וחוקר הילדים להתייעץ. האפשרות לשפר את החקירה כך שתגיע לכל הנקודות... יתרון נוסף, שבגלל שהמרכז הוא מקום מאוד נעים, וזה לא טראומטי להגיע לשם, יש לנו אפשרות יותר בקלות לבקש שהילד יגיע לשם לחקירה נוספת, כי זה מקום יותר ביתי ויותר מגן... דבר נוסף הוא נושא האינטראקציה - אנחנו מקבלים יותר מידע על הילד כתוצאה מזה שהחקירה מתואמת..."



אחד הפרקליטים הנמצאים בקשר עם המרכז ציין:

"...זה מקום נחמד ונעים, נותן הרגשה של שקט ושלווה, בדיוק מה שצריך אדם שמגיע בסערת רגשות..."

או:

"במקרה הזה נסעתי למרכז הגנה. התרשמתי מן המקום. קודם כל מזה שהכניסה היא נפרדת מן הכניסה של הציבור. דרך אינטרקום מסביב, כך שאם מגיע אדם לא רצוי שרוצה לפגוע, מייד רואים באינטרקום ויש השהיה עד שהוא מגיע ואפשר לטפל. גם המקום עצמו יפה, אווירה מרגיעה. נפגשתי עם הנערה בחדר של חוקרת הנוער, שוחחתי איתה, לדעתי היא הרגישה נוח."

אולם, מתוך הראיונות עולה כי למרות הציפיות וההסכמה על היתרונות השונים של המקום המאפשרים להשיג שיתוף פעולה עם המשפחות, עבודת צוות רב-מקצועי וחקירה מתואמת בזמן קצר, נכון להיום לא ניתן לומר אם קיומו של המרכז משנה את תוצאות החקירה מבחינת הפרקליטות. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בראיונות הבאים: בתשובה לשאלה מה היה קורה ללא מרכז ההגנה ענה המרואיין:

"אני לא חושב שהתוצאה הייתה אחרת, אבל הוא הקל על המפגש ביני לבין המתלוננת..."

או:

"ביום ובשגרה אני עדיין לא רואה את התועלת של המרכז לעומת חקירה במשטרה. לא הרגשתי עדיין ערך מוסף של המרכז. למרות שאני מבין את הרעיון. אני בהחלט יכול לראות מתלוננים שאחרת לא היו מגיעים. ברמה של תוצרי חקירה אני לא רואה הבדל."

#### 4.4 הפניה להמשך טיפול

לאחר סיום תהליך ההתערבות במרכז, פקידי הסעד מפנים את הילדים ומשפחותיהם להמשך טיפול בשירותים אחרים בקהילה. החלטות המרכז על המשך טיפול הן בגדר המלצות.

בסך-הכל, בשלושה-רבעים מהמקרים הילדים ו/או משפחותיהם מופנים להמשך טיפול (לוח 20). כאשר הפגיעה היא בתוך המשפחה (בין אם מדובר בפגיעה פיזית או מינית) קרוב ל-90% מהילדים ו/או ממשפחותיהם מופנים להמשך טיפול. במקרים של פגיעה מחוץ למשפחה כ-60% מופנים להמשך טיפול.

לוח 20: התפלגות הילדים לפי הפניה להמשך טיפול\* וסוג הפגיעה (באחוזים)

הפניה	סך-הכל	פיזית במשפחה	מינית במשפחה	פיזית מחוץ למשפחה	מינית מחוץ למשפחה
N	724	264	136	56	268
סך-הכל	100	100	100	100	100
כן	75	89	85	66	57
לא	25	11	15	34	43

\* המשך טיפול לילדים או להורים או לכל המשפחה  $p \leq 0.05$

ברוב המקרים (לוח 21) ניתנה המלצה להמשך טיפול במסגרת הקהילה ולא להוצאה חוץ-ביתית של הילד. בכמחצית מהמקרים הילדים הופנו לטיפול ובמחצית המשפחה.

**לוח 21: התפלגות הילדים לפי המלצות לאחר סיום התהליך (באחוזים)\***

N	603
הוצאה מיידית מהבית	2
הפניית הילד להמשך טיפול	48
הפניית המשפחה להמשך טיפול	50

\* מתייחס רק לילדים שהומלץ להם על המשך טיפול

רוב הילדים שקיבלו הפניה להמשך טיפול הופנו למחלקות לשירותים חברתיים, כרבע הופנו לגורם טיפולי אחר (לוח 22). אחוז ההפניות למחלקות לשירותים חברתיים גבוה יותר במקרים בהם המשפחה כבר הייתה מוכרת לשירותי הרווחה. עם זאת, גם שני-שלישים מהילדים שלא היו מוכרים קודם בשירותי הרווחה הופנו להמשך טיפול במסגרתם.

**לוח 22: התפלגות הילדים לפי ההפניה למחלקה או לשירותים אחרים והיכרות במחלקה לשירותים חברתיים (באחוזים)\***

סך-הכל	מוכרים במחלקה	לא מוכרים במחלקה	N
535	380	155	
הפניה למחלקות לשירותים חברתיים	73	66	70
הפניה לגורם טיפולי אחר	25	31	27
הפניה למקלט	2	1	2
הפניה לגורם רפואי	-	2	1

\* מתייחס רק לילדים לגביהם התקבל מידע על הגורם אליו הופנו

## 5. מעקב אחרי הילדים שטופלו במרכז

אחת ממטרות המחקר הייתה לבדוק מה עולה בגורלן של המלצות המרכז לגבי המשך טיפול בילדים ובמשפחות. האם הילדים והמשפחות המופנות לטיפול אכן מקבלות אותו? כדי לענות על השאלות הללו נערך מעקב<sup>8</sup> אחרי 185 ילדים שטופלו במרכז ושהופנו להמשך טיפול כחצי שנה לאחר סיום התהליך במרכז.

המרואיינים אליהם הופנו הילדים להמשך טיפול נשאלו האם המלצות המרכז בוצעו.<sup>9</sup> מתוך הנתונים (לוח 23) עולה כי באחוז גבוה מהמקרים (73%) ההמלצות בוצעו (באופן מלא, חלקי או שכרגע הן בתהליך ביצוע). ב-12% מהמקרים המלצות לא בוצעו כלל, וב-15% מהמקרים העובד האחראי לתיק לא ידע האם ההמלצות בוצעו. השערתנו היא כי במקרים בהם עובד לא ידע אם ההמלצות בוצעו הן לא בוצעו.

<sup>8</sup> ראה פירוט בחלק המתאר את שיטת המחקר.

<sup>9</sup> ראה פירוט במגבלות המחקר. שאלה זו נוספה בשלב מאוחר של המחקר ולכן יש לגביה מידע רק על 48 ילדים.

**לוח 23: ביצוע ההמלצות (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	
48	N
35	כן באופן מלא
21	כן, באופן חלקי
17	בתהליך ביצוע
12	לא בוצע
15	לא ידוע

מתוך הראיונות עולה כי ישנה עמימות, ובחלק מהמקרים אין רצף, בין המרכז לשירותים אחרים בקהילה. לא לגמרי ברור ומוסכם על מי האחריות להמשך הטיפול בילד ובמשפחתו. אנשי המקצוע במרכז הביעו חוסר שביעות רצון מכך שאינם מעודכנים לגבי המשך הטיפול. פקידת סעד מהמרכז: *"...יש המלצה. היישום של ההמלצה אני לא יודעת. ברגע שהתיק מועבר לגורם שהילד הופנה אליו, אין לי מושג מה קורה..."*

או, פקידת סעד אחרת מהמרכז:

*"...אני רוצה כמה ימים אחרי, לשאול מה שלומם ואני לא מגיעה לזה. לסגור מעגל..."*

חוקרת ילדים:

*"...לא תמיד אני יודעת מה קורה... לא עושה מעקבים..."*

שאלה מעניינת נוספת היא מה קורה לילד לאחר עזיבת המרכז. ועם אלה גורמים היה לילדים קשר לאחר עזיבת המרכז. מוח 24 עולה כי ליותר משני-שלישים מהילדים (71%) היה קשר עם איש מקצוע לאחר עזיבת המרכז. ללמעלה משליש מהם היה קשר עם גורם מהמחלקה לשירותים חברתיים (ל-25% קשר עם עובד סוציאלי, ל-12% היה קשר עם פקיד סעד), ולכשליש היה קשר עם שירותים טיפוליים אחרים בקהילה.

**לוח 24: התפלגות הקשר של הילד עם איש מקצוע לאחר עזיבת המרכז (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	
184	N
29	לא היה קשר עם איש מקצוע
37	לילד היה קשר עם גורם במחלקה לשירותים חברתיים
34	לילד היה קשר עם שירותים טיפוליים אחרים

בדיקת תדירות הקשר של הילד עם איש המקצוע (לוח 25). מראה כי ברוב המקרים הקשר לא אינטנסיבי. לגבי 27% מהילדים דווח על קשר של ארבע פגישות ומעלה בחודשיים, לגבי 30% על שלוש פגישות בחודשיים, ול-43% מהילדים הייתה פגישה אחת בחודשיים.

**לוח 25: תדירות הקשר של הילד עם איש המקצוע (באחוזים)\***

סך-הכל ילדים		
89		N
27	4 פגישות ומעלה בחודשיים	
30	3 פגישות בחודשיים	
43	פגישה אחת בחודשיים	

\* לגבי ילדים שהיו בקשר עם איש מקצוע

משך הקשר עם איש המקצוע מהווה אף הוא מדד לסוג הקשר, ועל כן נשאלו העובדים לגבי המשך הקשר גם בעת המעקב (לוח 26). מהלוח עולה שלשני-שלישים מהילדים היה קשר עם איש מקצוע בעת המעקב, לעומת 71% מהילדים שהיה להם קשר מיד לאחר עזיבת המרכז, ירידה לא גדולה בסך-הכל.

**לוח 26: התפלגות הקשר של הילד בעת המעקב עם איש מקצוע (באחוזים)**

סך-הכל ילדים		
184		N
37	ליד אין קשר עם איש מקצוע כיום	
23	ליד יש קשר עם איש מקצוע במחלקה לשירותים חברתיים	
40	ליד יש קשר עם שירות טיפול י אחר	

ארבעים אחוזים מהילדים נמצאו בקשר עם שירות טיפולי בקהילה, ו-23% בקשר עם עם עובד סוציאלי או פקיד סעד מהמחלקה לשירותים חברתיים בין אלה שהיה להם קשר עם איש מקצוע בעת המעקב, יש פחות ילדים הנמצאים בקשר עם פקיד סעד ויותר ילדים הנמצאים בקשר עם השירותים הטיפולים בקהילה ועם עובד סוציאלי מהמחלקה לשירותים חברתיים.

במסגרת המעקב אחר הילדים, בדקנו היכן הילדים שהגיעו למרכז היו בעת המעקב (לוח 27). רוב הילדים (81%) היו בבית ונשארו בבית, 12% הוצאו לסידור חוץ-ביתי או לסידור חירום, 6% נשארו בסידור חוץ-ביתי ואחוז אחד חזרו מסידור חוץ-ביתי.

**לוח 27: מקום שהותם של הילדים בעת ההפניה ובעת המחקר (באחוזים)**

סך-הכל ילדים		
143		N
81	היו בבית ונשארו בבית	
12	היו בבית והוצאו לסידור חוץ-ביתי או לסידור חירום	
6	היו בסידור חוץ-ביתי ונשארו בו	
1	היו בסידור חוץ-ביתי וחזרו לבית	

לגבי הילדים שנפגעו בתוך המשפחה, השאלה המתבקשת היא היכן נמצא הפוגע? בקרוב למחצית מהמקרים הפוגע נמצא עדיין בבית (לוח 28), במעט יותר משליש מהמקרים הפוגע מחוץ לבית, ב-13% מהמקרים הפוגע נמצא לפעמים בבית ולפעמים מחוץ לבית, וב-2% מהמקרים הפוגע במעצר/מאסר.

**לוח 28: היכן נמצא הפוגע במקרים של פגיעה בתוך המשפחה, במקרים שבהם הילד נמצא בבית (באחוזים)**

סך-הכל ילדים	N
120	בבית המשפחה
48	לפעמים בבית
13	מחוץ לבית ללא צו הרחקה
23	מחוץ לבית בצו הרחקה
14	מעצר/מאסר
2	

## **6. מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים**

הקמת מרכז ההגנה בירושלים והקצאת שתי פקידות סעד קבועות למרכז מהווה שינוי בתחום הטיפול במשפחות ובילדים בשירותי הרווחה בעיר וביישובים הסמוכים. בעת תכנון המרכז, לא היה ברור כיצד בדיוק ישפיע שינוי זה על העבודה של פקידות הסעד ועובדות המשפחה במחלקות לשירותים חברתיים. בפרק זה נתעמק בסוגיות הקשורות למערכת היחסים שבין המרכז לבין המחלקות לשירותים חברתיים.

### **6.1 העבודה המשותפת של מרכז ההגנה והמחלקות לשירותים חברתיים**

#### **א. הפניית ילדים למרכז**

מתכנני מרכז ההגנה שיערו כי המקור המרכזי להפניית ילדים למרכז יהיו פקידי הסעד במחלקות ואנשי המשטרה. ואכן, כפי שראינו, המחלקות הן אחד הגורמים המרכזיים להפניית ילדים למרכז.

אחת השאלות העולות בהקשר זה היא באילו מקרים מפנים העובדים במחלקה ילדים למרכז, ובאיזה אופן מתבצעת ההפניה. על פי תכנית הפרויקט, אוכלוסיית היעד של המרכז היא קטינים עד גיל 18, שנפגעו מינית ופיזית בתוך המשפחה או מחוצה לה, או שסובלים מעזובה והזנחה קשה. באוכלוסיית היעד נמנו גם בני המשפחה שאינם הפוגעים. מתכנני המרכז סברו כי למרכז לא יגיעו ילדים ללא ליווי של הורה אחד לפחות.

כזכור, קרוב לשליש מהילדים מופנים על-ידי עובדים במחלקות. כמו-כן, אחוז גבוה מהמקרים שהופנו למרכז על-ידי עובדים במחלקות הם בעקבות פגיעות בתוך המשפחה.

מתוך הראיונות עולה כי לעובדים במחלקות ברור, בדרך כלל, מי היא האוכלוסייה שאמורה להגיע למרכז.

*"מתי אני מפנה למרכז? כשהורה בא עם חשד כלפי הורה שני, כשיש פגיעה מחוץ למשפחה, קודם מפנה לשם. שיש משפחות שההורים מתלבטים האם לקיים חקירה, אז אני נעזרת במרכז כדי שהם ידברו עם ההורים ויעשו איתם את ההכנה. אני לא מפנה כשלא ניתן לנייד את הילד, אז עושים חקירה בבית-הספר..."*

או, כפי שעלה בריאיון עם עובד במחלקה אחרת:

"...זה ברור במה הם מטפלים. כל המקרים שיש שיתוף פעולה של אחד ההורים. שאין שיתוף פעולה של אחד ההורים זה מקרה של לשכה..."

עם זאת, לעתים אין הסכמה בין פקידות הסעד במרכז לבין העובדים במחלקות לגבי התאמת מקרה לטיפול במרכז. כפי שאמרה עובדת סוציאלית במחלקה:

"...יש מקרים שהם מוגדרים כחריגים והם בודקים אם זה מתאים להם.. לפני שנה שני בני-זוג הגישו תלונות הדדיות על אלימות כלפי הילדים, אנחנו רצינו להביא את האימא למרכז מכיוון שהאם נראתה יותר פרטנרית וחשבנו לגייס אותה, אבל במרכז טענו ששני ההורים חשודים ולא ניתן להביא מקרה כזה..."

אחד ההסברים לכך שישנם מקרים שנדחים על-ידי המרכז למרות שהם מתאימים לכאורה הוא שפקידות הסעד במרכז הן חלק מצוות של אנשי מקצוע וההחלטות הן משותפות. מי שקובע אם מקרה מתאים למרכז הוא הצוות הכולל גם אנשי מקצוע אחרים שיש להתחשב בדעתם. אומרת עובדת במחלקה:

"הן לא עובדות בחלל ריק יש שותפים וההחלטות הן במשותף. הרבה פעמים מותרות על דברים בשל עבודה עם שותפים. גם לגבי דחייה של מקרים שמגיעים למרכז. הקושי שלי הוא שפקידות סעד במרכז אומרות 'אנחנו מוכנות לקבל את הילדים אבל השותפות (חוקרת ילדים/נוער) לא מוכנות. הן טוענות שיש הסתה וזה לא מתאים למרכז, וכדאי שהמקרים ייחקרו בלשכה או בית-הספר'. כך שפקידת סעד במרכז צריכה להתמודד עם השותפות שלה בלשכות..."

ישנם מקרים בהם פקידי הסעד במחלקות מחליטים לא להפנות מקרים למרכז, למרות שעל פניו נראה שהמקרה יכול להתאים. כפי שציינה אחת מפקידות הסעד:

"מבחינת רצון שלי להפנות מקרים, אני מאוד גוררת מקרים שאני מפנה לשם. לא מפנה הרבה מקרים, מתוך בחירה..."

אחת הסיבות שצוינה לאי-הפניה היא שמדובר במשפחות המוכרות לעובד והוא מעדיף לטפל במשפחה בעצמו. כפי שהדבר התבטא בריאיון הבא:

"מקרים מוכרים אני לא מבזרת אפילו לעובדים פה. אבל אם יש אירוע חריג שמחייב חקירת משטרה אז אשלח..."

או, כפי שציינה עובדת אחרת:

"...באופן כללי, אני מעדיף לטפל במשפחה מוכרת בעצמי אבל את החקירה מעדיף שהם יעשו..."

היו פקידות סעד שהסבירו שההפניה למרכז נעשית רק כדי לבצע את החקירה במרכז :  
"...הרבה פעמים הפניתי מקרים לתחנת המשטרה והם הציעו להפנות למרכז את הדיווח  
ושם נעשתה החקירה, תוצאות החקירה הגיעו אלי וזהו. פקידות הסעד במרכז לא היו  
מעורבות. המקום שימש כמקום לחקירה..."

### **ב. הקשר בין עובדי המרכז לעובדי המחלקות במהלך ההתערבות במרכז**

הקשר בין המרכז למחלקה מתבצע בדרך כלל בטלפון או באמצעות פקס. ב-11% מהמקרים שהגיעו  
למרכז, הילד והמשפחה לוו על-ידי עובד מהמחלקה. בנוסף, יש מקרים בהם יש צורך בהתייעצות רב-  
מקצועית ועובד מהמחלקה מוזמן לפגישה במרכז. כפי שהסבירה מנהלת אחת המחלקות:

"...אין לקשר מסגרת קבועה של פגישה חודשית או משהו כזה. הקשר הוא לפי הצורך. זהו  
קשר טלפוני, פקס וגם מגיעים לשם."

או, כפי שציינה עובדת אחרת באחת המחלקות:

"הקשר בעיקר טלפוני. אני מגיעה למרכז לעתים מאוד רחוקות."

אחת הסוגיות העולות בהקשר זה של הקשר בין המרכז למחלקות היא זמינות העובדים במרכז.  
העובדים במחלקות התלוננו על חוסר הזמינות של אנשי הצוות במרכז. חוסר הזמינות מתבטא הן  
בשעות הפתיחה המועטות יחסית של המרכז, והן בשעות העבודה המוגבלות של פקידות הסעד במקום.  
כפי שתואר בריאיון:

"...לא פתוחים כל הזמן. לפעמים אין חוקר וצריך לחכות יומיים. לפעמים צריך חקירה  
דחופה."

או, כפי שציינה מרואיינת אחרת:

"הם לא מספיק זמינים. קורה שהם אומרים, שפקידת סעד לא נמצאת ופעם חוקרת  
ילדים לא נמצאת..."

או:

"הייתה לי בעיה לתפוס אותם בטלפון אחד ולקח לי כמה ימים עד שתפסתי אותם. 4 ימים  
חיפשתי אותם עד ששלחתי פקס אליהם."

או:

"הייתי שמחה אילו במרכז היו עובדים יותר שעות, אחר הצהריים, ערבים וחגים. זה היה  
מאוד עוזר לי."

כפי שצוין לעיל, 57% מהילדים המטופלים במרכז הם ילדים של משפחות המוכרות במחלקות  
לשירותים חברתיים. הציפייה היא שהטיפול במקרים מוכרים ייעשה בשיתוף העובד במחלקה המכיר  
את המשפחה, שהרי כך ניתן לקבל מידע מאיש מקצוע המכיר את הילד; ואיסוף האינפורמציה על  
הילד ומשפחתו וקבלת ההחלטות והתאמת ההמלצות לקהילה, למחלקה ולמשפחה, פשוטים יותר.  
כפי שציינה עובדת אחרת:

*"יותר קל להם במרכז לטפל במקרים מוכרים לנו מכיוון שיש לנו אינפורמציה על המשפחה, יש פרטנר שמכיר את המשפחה..."*

מתוך הראיונות עולה כי מבחינת העובדים במחלקות יש הבדל במעורבותם במקרה בהתאם להיכרות המשפחה במחלקה. מעורבות העובדים תהיה כמובן גדולה יותר אם מדובר במשפחות המוכרות להם. כפי שתיארה אחת ממנהלות המחלקות:

*"...במקרים שהמשפחה מוכרת יותר צמודים, זה לא מכוון, זה טבעי שיותר ילוו את התהליך במרכז..."*

**שיתוף העובדים מהמחלקות בשלב הדיונים הרב-מקצועיים במרכז:** העובדים במרכז נשאלו כמה דיונים רב-מקצועיים התקיימו על כל ילד ומי היו השותפים מהמרכז ומחוץ למרכז בדיונים הללו. על פי הנתונים, מתקיימים במרכז דיונים כמעט לגבי כל ילד המגיע לטיפול. ניתן להזמין לדיונים הללו גם גורמים רלוונטיים מהקהילה. לגבי 94% מהילדים המוכרים במחלקות (455 ילדים) התקיים לפחות דיון אחד, לגבי 31% (148 ילדים) התקיימו שני דיונים, ולגבי 11% (52 ילדים) התקיימו שלושה.

לדיון הראשון בילד (לוח 29) הוזמנו עובדים מהמחלקה רק ב-7% מהמקרים המוכרים עליהם היה דיון. לדיון הנוסף הוזמנו עובדים מהמחלקה רק ב-9% מהמקרים המוכרים עליהם התקיים דיון. לדיון נוסף הוזמנו עובדים מהמחלקה ב-69% מהמקרים. כלומר, העובדים מהמחלקות אינם שותפים בדרך כלל בדיון הראשון במרכז על ילד שהם מכירים. אולם, כאשר יש דיון שלישי על ילד, ברוב המקרים העובדים מהמחלקה מכירים את הילד יוזמנו לדיון. ברור כי דיון נוסף מעיד על קושי או מורכבות המקרה וייתכן שאז רואים במרכז את החשיבות של השתתפות גורם במחלקה המכיר את הילד ומשפחתו. בסך-הכל, עובדים מהמחלקה השתתפו בדיונים מעטים לגבי הילדים המוכרים.

**לוח 29: מספר הדיונים על הילדים ואחוז המקרים בהם עובדים מהמחלקה הוזמנו לדיונים במרכז**

מספר הילדים המוכרים עליהם מתקיים דיון	אחוז המקרים בהם מוזמן עובד מהמחלקה לדיון
455	7
148	9
52	69

**מעורבות העובדים מהמחלקה בשלב קבלת ההחלטות:** העובדים במרכז נשאלו לגבי כל ילד שעליו מולא שאלון, האם היו גורמים נוספים שהיו שותפים בקבלת ההחלטות לגבי המקרה (כולל התייעצויות טלפוניות). מתוך הנתונים עולה כי רק ב-35% מהמקרים שבהם הילד מוכר במחלקה, העובדת מהמחלקה שותפה בקבלת ההחלטות.

חשוב לציין כי ב-12% מתוך המקרים המטופלים במרכז ואינם מוכרים במחלקות, מתקיימת התייעצות עם עובדים במחלקות. במקרים הללו מדובר על-פי-רוב בפגיעות במשפחה (שני-שלישים מהמקרים). ייתכן שאלה מקרים שיש כוונה להפנותם למחלקה להמשך טיפול.



מתוך הראיונות עם פקידות הסעד במרכז עולה כי בדרך כלל הקשר במהלך ההתערבות במרכז הוא לצורכי דיווח ועדכון (לא התייעצות). כאשר משפחה מופנית למחלקה להמשך טיפול מועברות גם המלצות המרכז. כפי שהסבירה פקידת הסעד במרכז:

*"...בתקופה שהמשפחה מטופלת אצלנו יש עדכון של הלשכה באמצעות טלפונים, עם אותו גורם שהפנה, דיווח על מה שקורה ובסוף יש הפניה ללשכה עם המלצות... יש מקרים מורכבים שהם היוצאים מהכלל, שאז יש פגישה אישית. אם הייתה התנגדות ללשכה אז מפגש משותף בסוף התהליך עם המשפחה. אם היה צורך בהתייעצות רב-מקצועית יכול להיות שיוזמנו נציגים מלשכה..."*

העובדים במחלקות טוענים שעובדי המרכז לא מערבים אותם מספיק בכל הנוגע לטיפול בילדים ובמשפחות, ולקבלת ההחלטות. חלק מהעובדים אף הביעו כעס על כך, כפי שהדבר בא לידי ביטוי בראיונות:

*"המרכז צריך לסייע לעבודה שלנו ואם אנחנו לא חלק מקבלת ההחלטות אז זה לא נכון. זה לא נכון להוריד מאיתנו ואחר-כך להלביש עלינו שוב... שיתוף הפעולה הוא לא אמיתי. הם לא משתפים לאורך כל התהליך... אין רציפות בקשר איתם וזה מאוד מפריע לי... לא הייתה מעורבות אמיתית, לא הגענו להתייעצויות שעושים במרכז ויש בזה משהו שאותי מקומם... זה מחייב אינטנסיביות ואיפה אנחנו ואחר-כך שולחים אלינו את המקרה חזרה."*

או, כפי שציינה פקידת סעד אחרת:

*"במקרים שאני מכירה את המשפחה אני רוצה להיות מעורבת עד הסוף..."*

אחת המרואיינות ציינה כי במקרים מוכרים היא זו שמקבלת את ההחלטות למרות שהמקרה מטופל במרכז:

*"אם זו משפחה שמוכרת אצלי אני מגיעה יחד איתם אני מעורבת. אם לא מוכרת, לא מתערבת והם עושים את העבודה שלהם, ומפנים אלי את התוצאות... במקרים מוכרים שאני מעורבת, אני בדרך כלל זו שמחליטה על המלצות..."*

כזכור, העובדים מהמחלקות מוזמנים לדיון ראשון על ילד רק ב-7% מהמקרים. היו פקידות סעד מהמחלקות שטענו שבמקרים שהן רצו להיות מעורבות יותר הן הרגישו שהדבר מאיים על העובדים במרכז ולא מתקבל כדבר רצוי או טבעי:

*"במקרים שאני מכירה את המשפחה אני רוצה להיות מעורבת עד הסוף, אבל זה לא תמיד נקלט בעין טובה שם. זה לא עובר חלק. צריך לדבר על זה. הם מרגישים שאני לוקחת את מקומם."*

אחד ההסברים שהועלו לחוסר עירובן של פקידות הסעד במחלקות היה שקשה להשיג את עובדות המחלקה ועל כן הנטייה היא לא לערבן. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בריאיון הבא עם עובדת המרכז:

*"יש שני צדדים. קשה להשיג את פקידי סעד בלשכות ולפעמים לא מנסים. מרוב שהם לא נגישים אפילו לא מנסים."*

מנגד, טענו פקידות הסעד במרכז שגם לפקידות הסעד במחלקות לעתים נוח לא להיות מעורבות, הן עמוסות והיו רוצות שחלק מהמקרים יטופלו במרכז.

*"יש פקידי סעד שחשוב להם ואז הם מאוד מעורבים - באים, מתעניינים.. יש פקידי סעד שזה נוח להם, הם לא מתעניינים ואז שמקבלים המלצות בסוף זה לא נוח להם. אלו שני צדדים."*

או, כפי שעלה בריאיון אחר:

*"יש משהו מאוד נוח לפקידות הסעד שבמקום אחר מתנהל כל הסיפור ואני לא מטפל בזה. הם רוצים שיקלו עליהם. מרכז הגנה נתפס כמשהו שמקל, לא צריך לחץ. יש משהו מאוד נוח. העבודה בשדה מאוד מטורפת. הכל כיבוי שרפות. זה מאוד נוח. גם הן [פקידות הסעד בלשכות] לא מרימות טלפון ואומרות 'אני רוצה להיות מעורבת'."*

נקודה מעניינת שעלתה בראיונות הן עם פקידי הסעד במחלקות והן עם פקידת הסעד במרכז היא, שאף שהעובדים במחלקות טענו כי בדרך כלל הם אינם מעורבים מספיק במקרים המוכרים להם, הרי לעתים העובדים מהמחלקות מתבקשים להגיע עם המשפחה למרכז ולבצע את הטיפול של פקיד הסעד במרכז יחד עם חוקר הילדים. כפי שתיארה פקידת הסעד במרכז:

*"כ.שפקידת סעד במרכז עסוקה אז עובדת סוציאלית או פקידת סעד, באה ויחד עם חוקר עושה את התהליך."*

או, כפי שתיארה אחת ממנהלות המחלקה:

*"לפעמים מתייעצים טלפונית ולפעמים בפקסים. יש משהו דינמי בקשר שלנו איתם... זה לא הם ואנחנו, זה ביחד. עובדת מהלשכה לפעמים יושבת שם. הם כמו שלוחה שלנו..."*

זאת ועוד, יש מקרים שבהם פקידי הסעד מהמחלקה מתבקשים להגיע למרכז ולהחליף את פקיד הסעד שם, למרות שמדובר במקרים שהם אינם מכירים. כפי שתואר בריאיון אחר:

*"היו מצבים שלא היו שם פקידות סעד, ואז הם ביקשו שאני אגיע למקרים שלא קשורים אלי. פשוט התקשרו אלי. בדרך כלל דרך המדריכה..."*

או:

*"כמה פעמים התבקשתי למלא את תפקיד פקידת הסעד כי שתיהן לא נמצאות..."*

נראה כי פקידות הסעד במרכז מודעות לכך שישנה בעיה בדרך העבודה של המרכז עם המחלקות ואף הייתה חשיבה איך לפתור בעיות מסוג זה. כפי שהסבירה אחת מפקידות הסעד במרכז:

*"עשינו לא מזמן מפגשים עם פקידי הסעד מלשכות כדי לחשוב איך לעבוד יחד, מה ציפיות, איך לייעל. הבהרנו דברים גם להם גם לנו. היו דברים שאנחנו משנים בהתאם: הקשר בזמן שמקרה מטופל צריך להיות יותר משהיה. לאן משפחה הולכת אחר-כך. מה קורה עם ההמלצות שלנו. הקשר לא היה מספיק כשהמקרה היה מטופל פה. עכשיו אנחנו מחזקים אותו. הקשר היה לפני ואחרי ולא במהלך הטיפול גם לגבי מקרים מוכרים וגם לגבי מקרים לא מוכרים."*

למרות שרוב העובדים במחלקות הביעו את חוסר שביעות רצונם מכך שלא מערבים אותם מספיק בתהליך ההתערבות במרכז, הם הביעו שביעות רצון מהקשר ברמה האישית:

*"...הקשר שלי איתם מאוד טוב, אני מרגישה שם כמו בבית, הם נחמדים ואווירה מאוד טובה."*

או:

*"...בסך-הכל הם אנשים מאוד נחמדים."*

**מעורבות העובדים מהמחלקות בגיבוש ההמלצות:** אחת הסוגיות המרכזיות שעלתה בכל הראיונות, הייתה בנושא ההמלצות הניתנות על-ידי המרכז. בסוף הטיפול פקידות הסעד במרכז מעבירות המלצות להמשך טיפול בילד ובמשפחתו למחלקות, ובכך מסתיימת עבודת המרכז. מבחינת שני הצדדים, פקידות הסעד במרכז והעובדים במחלקות, חלק זה מהווה בעיה. מבחינת פקידת הסעד במרכז הקושי טמון בכך, שלהמלצות המרכז אין סטטוס מחייב, כך שאין היא יודעת מה הייתה ההתייחסות להמלצותיה. גם מבחינת העובדים במחלקות יש בעיה עם שלב גיבוש ההמלצות.

ראשית, העובדים מוחים על כך שאינם מעורבים כלל בשלב זה. כפי שהדבר בא לידי ביטוי במספר ראיונות:

*"...אולי כדאי לחשוב על יותר שיתוף בגיבוש המלצות עם מי שמכיר את הקהילה..."*

או, כפי מתארת אחת ממנהלות המחלקה:

*"מרכז ההגנה כותב המלצות, ואז למה כותבים המלצות מבלי לשתף. מקצועית זה נכון להזמין עובד שיעשה ביחד, בשותפות... על פי הנהלים צריך לעשות ביחד, אבל לאחרונה זה לא עובד ככה. מקבלים את ההמלצות בכתב וזה לא צריך להיות כך, אולי הם עמוסים... עובד מקבל המלצות וכועס, מדוע לא הוזמן לחשוב ביחד ורק מקבלים הוראות..."*

שנית, תוכן ההמלצות. העובדים במחלקות טוענים, שלעתים ההמלצות של המרכז אינן ישימות, אם בשל חוסר התאמה למה שקיים בקהילה, אם מפני שההמלצות אינן מתחשבות בסדרי עדיפויות של המחלקה, ואם בשל תחושה שההמלצות אינן מתאימות למשפחה. כפי שהדבר עלה בראיונות הבאים:

*"בגלל שהם מנותקים מהקהילה לפעמים ההמלצות שלהם ממש לא רלוונטיות לקהילה, לא ישימות בקהילה. היו כמה סיכומי חקירה שקראתי וזה היה ממש לא ישים... לדוגמה, המליצו על שירותים שלא קיימים בקהילה, שירותים שלגביהם יש לנו סדרי עדיפויות (כלומר, יש עוד ילדים שמועמדים לקבל אותם מענים), או שאין לנו תקציב, המלצות צריכות להינתן בהתאם לאפשרויות שיש במקום..."*

מסבירה עובדת אחרת:

*"מצד אחד, יש יתרון שפקידות הסעד שם יודעות איך מתנהלת לשכה (יש בלשכה מגבלות של תקציב וישנם גם סדרי עדיפויות פנימיים). מצד שני, הם נותנים המלצות ומה שבראש סדר העדיפויות שלהם זה לא כמו בראש סדר העדיפויות שלנו."*

מתארת עובדת אחרת :

"יש להם המלצות לפעמים פושרות שלא ניתן ליישם אותם. אני לא מצפה שיתנו המלצות, כי הם לא יכולים כי הם לא יודעים כמו פקידי סעד בקהילה. הם רואים מה שחקירה העלתה. הם לא יכולים לתת המלצות מעבר להמשך טיפול כן או לא."

או, כפי שתואר בריאיון אחר :

"...מקרה שעבר אלינו מבית-הספר מסוים, מקרה של אונס של ילד בבית-הספר על-ידי בני נוער. במרכז חקרו את המקרה, הזמינו משפחה ועשו התערבות קצרת מועד. ואחר-כך, אנחנו קיבלנו מהמרכז את הסיכום על המקרה. לא אמרו לנו לפני כן שהמקרה קיים. יכול להיות שדיווחו לנו, זה לא ברור, אבל כפי שהדברים התנהלו לא הרגשתי חלק מהטיפול במשפחה. הגיעו המלצות מהמרכז, המלצות לא מתאימות שלא רואות את כל המשפחה..."

נראה כי העובדה, שהעובדים אינם מעורבים בשלב קבלת החלטות ורק מקבלים את ההמלצות בטלפון או במכתב, מקוממת אותם ומשפיעה על התייחסותם לתוכן ההמלצות. כפי שהסבירה אחת ממנהלות המחלקה :

"אם עובדים היו שותפים לגבי החלטות היו מנסים את זה. אבל עכשיו אם זה נראה לו, אז הוא מימש את ההמלצות ואם לא, אז הוא אומר לא נראה לי, מי הם שיגידו לי. הפניה חזרה ללשכה זה בטלפון ובמכתב ולא הזמנה למרכז, כמו שהייתי מצפה."

אחת מפקידות הסעד שרואיינו התייחסה גם לאופן העברת ההמלצות למחלקה :

"...לפעמים לא ברור לי הדינמיקה של מה קרה במרכז. אני מקבלת סיכום כללי לפעמים זה מספק ולפעמים לא... הן מעבירות רק סיכום... צריך משהו יותר מובנה... טופס שנוח לקרוא אותו..."

נושא נוסף שעלה ונבדק היה סוג הקשר בין עובדי המרכז לעובדי המחלקות לאחר סיום הטיפול. כזכור, 75% מהילדים שטופלו במרכז הופנו להמשך טיפול, כאשר 70% מהם הופנו למחלקות. העובדים במרכז העלו את הצורך שלהם במעקב אחרי הילד ומשפחתו. כפי שצוין לעיל, הם טענו כי אינם יודעים מה קרה עם המשפחה או עם הילד שהיו בטיפולם לאחר שהמקרה עבר לטיפול המחלקה. המשמעות היא שלא נעשה תהליך של למידה והסקת מסקנות כדי לשפר את עבודתם. אחת מפקידות הסעד במרכז מתארת :

"ניתנו המלצות בסיום הטיפול במרכז ולא היה משוב של מה קורה עם הילד. זה יותר לתחושה האישית שלי. ללמוד האם הדברים שאני ממליצה רלוונטיים. אני לא צריכה את זה לגבי המקרה, אבל לגבי המקרים הבאים."

או, כפי שתיארה עובדת אחרת :

"הייתי רוצה לקבל משוב על מה שקורה אחרי. הייתה בהתחלה מחשבה שנעשה מעקב אבל לא הרגשתי בנוח כי זה כאילו לבדוק את עבודת הלשכה. התירוץ היה שאין זמן. במעקב ניתן לראות אחר-כך איך אפשר היה לעשות את זה שונה. למשל, בחצי שנה

ראשונה פנתה אלינו מישהי ממרכז שמטפל בתכנית 'הורים מכים ילדים מוכים'. הסתבר שאף משפחה שהמלצנו ללשכה להפנות לתכנית הזאת לא הופנתה... הופנו אחרים. לא הייתה הלימה בפירוש שלנו ושלהם של משפחות שזה יעזור להם. זה מבליט את השאלה מה קורה עם המשפחות וההמלצות שלנו."

או, כפי שציינה אחת ממנהלות המחלקות:

"אם היו עושים יום שמזמינים את הלשכה ושומעים משוב מאיתנו והפוך זה היה עוזר, אנחנו משתדלים לחזור אליהם ולדווח אבל אני חושבת שתמיד יש מה לשפר."

**הגדרת תפקידים וחלוקת עבודה בין פקידי הסעד במרכז לעובדי המחלקות.** בחינת העבודה המשותפת של פקידי הסעד במרכז ועובדי המחלקות בצמתים השונים מלמדת כי הגדרת התפקידים וחלוקת העבודה בין פקידי הסעד במרכז לעובדים במחלקות לא תמיד ברורות. העובדים במחלקות יודעים באופן כללי מהו תפקיד המרכז, ומה אמור להתבצע במרכז. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בריאיון הבא:

"תחומי האחריות של הלשכה והמרכז מאוד ברורים. אנחנו שולחים ילדים ומשפחות והם חוקרים..."

אולם, עם זאת, האחריות של כל צד, וחלוקת התפקידים ביניהם במקרים שונים, לא לגמרי ברורים. כפי שציינה פקידת הסעד במרכז:

"...אנחנו מקום חדש. לא תמיד ברור מה התפקיד, מה האחריות, זה משהו שלאט לאט הולך ומתבהר. לא תמיד זה ברור..."

או, בריאיון עם פקידת סעד אחרת במרכז:

"...הלשכות לא מספיק מבינות מה אני אמורה לעשות, מפנים אלינו מקרה חירום כשאני לא מענה חרומי וזה יוצר ציפיות..."

הדבר בא לידי ביטוי גם בראיונות עם העובדים במחלקות:

"...לא ברור לי מדוע התקשרו אלי. לדעתי זו לא הייתה מלחמת גירושין. כמה משקל יש לי במקרה כזה. לא ברור לי. לברר מידע? כמה משקל יש לחוות הדעת שלי. האם הם תמיד חוקרים בכל מקרה... לא מכירה מספיק את המרכז ולא ברור לי מה השוני בינם לבין גורמים אחרים... העבודה שלהם לא ברורה לי..."

או, כפי שתיארה עובדת ממחלקה אחרת:

"תחומי האחריות לא מוגדרים בצורה מאוד ספציפית. לא מספיק מוגדרים. אין איזשהו נוהל ברור שמפה מתחילה עבודת המרכז ומפה נמשכת עבודת הלשכה. זה לא מוגדר ברור. לפעמים ההתערבות שלהם במקרה כזה יותר גדולה ולפעמים פחות במקרה אחר..."

העובדים במחלקות מרגישים שחלוקת התפקידים לא ברורה גם לפקידות הסעד במרכז. כפי שהדבר בא לידי ביטוי באחד הראיונות:

"ייתכן שהסיבה שלי לא ברור לגמרי תחומי האחריות היא בחלקה כי להם לעתים גם לא ברור אם זה בתחום אחריותם..."

ייתכן שהסיבה לכך שהגדרת התפקידים וחלוקת העבודה אינה כה ברורה נעוצה בכך, שלעובדים במחלקות אין מספיק מידע על עבודת המרכז ותפקידו. הם מודעים לקיומו של המרכז, אך אינם יודעים מספיק על העבודה הנעשית בו. כפי שציינה אחת המרואיינות:

*"...ייתכן שהסיבה העיקרית היא שאני לא נעזרת בהם כל-כך הרבה כדי שאדע לומר בדיוק מה תחומי האחריות, שאדע לעשות את האבחנה באופן ברור..."*

או, כפי שציינה עובדת ממחלקה אחרת:

*"...לא יודעת הרבה על עבודת המרכז ואולי נכון לפתוח את זה שנקבל מידע בצורה מסוימת. הייתי רוצה ללמוד..."*

או, כפי שהסבירה אחת ממנהלות המחלקה:

*"...הכללים הועברו לפקידי הסעד, אבל בשטח, בלשכה, הם לא בטוח יודעים ואולי משם הכעסים מצד פקיד סעד בלשכה..."*

## **6.2 השפעת קיומו של המרכז על העבודה במחלקות**

לאחר שבחנו את העבודה המשותפת בין עובדי המרכז לעובדי המחלקות, נבחנו את השפעת קיומו של המרכז על העבודה במחלקות. בהקשר זה נעמוד על תפיסת העובדים במחלקות את יתרונות קיומו של המרכז ואת ההשפעה של קיום המרכז על עומס העבודה במחלקות. חלק זה משקף את תחושתם הסובייקטיבית של העובדים כפי שהיא באה לידי ביטוי בראיונות.

### **א. יתרונות קיומו של המרכז בעבור המחלקות לשירותים חברתיים**

מהראיונות עם העובדים במחלקות עולה כי הם מזהים יתרונות רבים בקיומו של המרכז. הם מציינים את היתרונות הפיזיים של המרכז כמקום שנבנה ומותאם לילדים, את תפקידו של המרכז בקיצור משך החקירה ושיפורה, את הדיונים הרב-מקצועיים של צוות היושב תחת קורת-גג אחת, ואת החיסכון בטלטול הקורבן בין גופים שונים. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בראיונות:

*"...מאוד נוח שיש שם חוקרת ילדים ונוער ובמכה אחת אפשר לעשות הכל. זה מאוד נוח."*

או:

*"כילד יש משהו נעים במרכז, באווירה, במבנה. הלוואי עלינו מבנה כזה. מבחינת אווירה נעימה קיים במרכז, זה נמצא וקיים..."*

או:

*"...משחרר את המשפחות מלהגיע למשטרה. בעיקר ילדים. המקום שנראה כמו מרכז טיפולי וחוקרים באים עם אוריינטציה טיפולית עושה את ההבדל. גם הפניות של פקיד הסעד שם עוזרת. כאן לפקיד הסעד יש עומס, עוד טלפון ועוד טלפון. יש משהו בפניות הזו שללא ספק עושה את זה טוב יותר."*

או:

*"...המרכז תרם בכך שהוא עשה את העבודה ממוקדת יותר, ממוקצעת יותר, יש ייחודיות לתפקיד שיצרנו של פקיד סעד שהמומחיות שלו היא דיבוב ילדים, בדיקת הקשרים עם*

המשפחה, עד כמה הילד מוגן, עד כמה הוא באמת נפגע, או שהפגיעה היא חלק מכל החיים במשפחה, מתן טיפול ראשוני למשפחה, מתן הנחיות להורים מה לעשות עם הילד, אם מדובר על פגיעה מחוץ למשפחה, איך להתייחס לילד, וגם איך להתייחס לילד עצמו..."

כמו-כן, חלק מהעובדים במחלקות מציינים את העבודה הטובה והמקצועית הנעשית במקום: "אני רואה בהם גוף מאוד מקצועי, נהנית להתייעץ איתם. לראות את הראייה שלהם, החשיבה שלהם של המקרים. מאורגנים, עושים עבודה יסודית."

או:

"מבחינת עבודת הצוות נראה שכל אחד יודע מה תפקידו. בפעמים שאני תפקדתי שם כפקידת סעד היה שיתוף פעולה מלא אנשים שם סייעו לי והציעו את עזרתם."

או:

"בסך-הכל התרשמתי מהמקום. מאוד מקצועיים ונעים לעבוד מולם... אפשר להתייעץ, מקבלים כל שאלה ובקשה כסבירה ולא צריך להתנצל. התשובות שלהם השביעו את רצוני."

או, כפי שסיפרה אחת העובדות:

"...משפחות שפנו בעצמם על תקיפות בתוך המשפחה, המרכז עשה עבודה מאוד יפה. היה מקרה שאח בן 12 פגע באחותו מינית והאם באה וספרה בלשכה. המקרה התחיל אצלנו ואנחנו הפנינו למרכז. האם חששה שהאח עצמו נפגע על-ידי האב. ההורים גרושים. המרכז עבד עם האם. האח-הילד לא שיתף פעולה. המרכז הפנה את המשפחה לטיפול, הם תיאמו את הכל. העניין נרגע. הילד מקבל התייחסות מה שלא היה לפני כן. עשו עבודה מאוד יסודית, בדקו למי כדאי להפנות. אלינו המשפחה הגיעה למעקב. הטיפול שלהם מאוד עזר לנו."

או:

"במקרים מסוימים הם נתפסים כאכפתיים. לדוגמה, במקרה של ילד שנפגע מינית על-ידי בן שכן. היא (פקידת הסעד מהמרכז) התקשרה כל יום כמעט וביקשה שנטפל בילד ובגלל זה למרות שלא היה לנו עובד פנוי הוצאנו מתקציבנו כסף לממן טיפול לילד..."

או:

"מקום מקצועי בעיני בהערכה, באבחון בחקירה נכונה".

חלק מפקידי הסעד במחלקות ציינו שהעובדה שבמרכז אין עבודה ארוכת-טווח עם המשפחות ופקידי הסעד שם אינם מכירים את המשפחות, מאפשרת לעובדים במרכז להיות יותר אובייקטיביים ביחסם לתלונות בין בני-זוג. כמו שתואר על-ידי אחת ממנהלות המחלקות:

"...יש המון תיקים של הורים גרושים, ילד מספר לאב שהאם מכה אותו והוא פונה למשטרה, ואז אנחנו שולחים מיד למרכז הגנה. הם (מרכז) לא מכירים את האימא, אנחנו נוטים לעבוד עם האם ואז אנחנו 'פחות נקיים'. שם הם יחקרו את 2 הצדדים."

היו מרואיינים שראו יתרון בעבודה השונה של המרכז :

*"הם שמים זרקור על משפחות מסוימות שבעבר לא שמנו אותם בסדר העדיפויות..."*

אחת המרואיינות סיכמה את יתרונות המקום ואמרה :

*"...זה שדרג בדרגה אחת את כל התחום של ילדים בסיכון. אם אני מסתכלת על ערים אחרות זה שיפר לנו. זה שירות שבעוד כמה שנים נשאל איך הסתדרנו בלעדיו... זה שירות איכותי ובעיר גדולה יש לזה הצדקה..."*

לצד ההכרה ביתרונות של מרכז ההגנה, ציינו חלק מהעובדים את מוגבלות העבודה במרכז בו נעשית התערבות קצרת מועד, שאינה כוללת טיפול בילד ובמשפחתו :

*"הם עושים עבודה מאוד מצומצמת וקצרה ונקודתית. לא נתקלתי בעבודה רחבה עמוקה אבל זה תפקידם. פקידי הסעד שם לא עושים טיפול לאורך תקופה. שלוש-ארבע פגישות. הם לא עושים מעבר, זה בכלל לא דומה לעבודה שפקיד סעד בלשכה עושה."*

או :

*"יש מידה של הקטנת ראש בקטע של להיכנס למקרה לא פשוט להיות מאוד ממוקד ואחר-כך להחזיר ללשכה. זה מאוד בעייתי. כשיש חשד לפגיעה בילהיכנס ולצאתי יש בזה משהו שהוא לא עבודה סוציאלית בעיני."*

חלק מהעובדים במחלקות הביעו את רצונם שהמרכז יעשה יותר, ואף יסיים את הטיפול בילד ובמשפחתו. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בראיונות הבאים :

*"הייתי רוצה שיעשו יותר עבודה - שימשיכו לעקוב יותר ממה שהם עושים. ממהרים להפנות משפחות חזרה לקהילה. מבחינת עזרה לקהילה, אם היו מלווים יותר זמן, זה היה טוב יותר."*

או :

*"...חבל שאין שם מענה נוסף למה שאנחנו נותנים..."*

### **ב. השפעת מרכז ההגנה על עומס העבודה במחלקות**

פקידת הסעד במרכז מעריכה שקיומו של המרכז מקל על עבודת פקידי הסעד במחלקות.

*"אנחנו מקילים על העבודה שלהם באותו רגע. הם לא צריכים להיכנס בחירום. אנחנו מקילים על עבודתם בנקודת זמן מסוימת. התערבות, בדיקה, כאן ועכשיו. תוך חודש להגיש לשופט חוות דעת, בזה אנחנו מקילים מאוד..."*

מבחינת העובדים במחלקות נראה כי בסך-הכל קיומו של המרכז מקל על עבודתם. הדעות לגבי מידת ההקלה היו חלוקות, אבל כולם ציינו שיש הקלה כלשהי. חשוב לזכור כי המקרים בהם ניתן לטפל במרכז (שיתוף פעולה מצד אחד ההורים לפחות) מהווים אחוז קטן יחסית מסך-כל המקרים המטופלים על-ידי פקידי הסעד במחלקות. כפי שהדבר בא לידי ביטוי בראיונות :



"...לי זה קצת נוח שיש מרכז הגנה. זה קצת הקל טכנית. ברמה שאם יש מקרה שמתאים אני אשלח למרכז הגנה אבל זה לא מהותי."

או :

"זהו מרכז קיים ויש לנו אפשרות לשלוח משפחות, שיכולות להיעזר ולעבור שלב חקירה בצורה נעימה ונינוחה. את זה אני רואה בחיוב וזה שיכולים להתייעץ איתם זה מסייע לנו. מצד שני, זה לא הקל במקרים שהילדים מדווחים על אלימות. חלק הארי של עבודתנו, שמונים אחוז, זה מקרים כאלו."

או, כפי שהסבירה אחת ממנהלות המחלקות :

"זה הקל אבל לא שינה לנו את החיים... יש המון דיווחים פה וחלק גדול מנתח זמן של העובדות הולך על דיווחים. רוב הפניות זה גורם שראה משהו או שמע ואז אין מה לשלוח. אם אין הורה כפרטנר לא שולחים למרכז הגנה. וברוב החקירות אין לנו פרטנר."

או, כפי שתואר על-ידי עובדת אחרת ביישוב מחוץ לירושלים :

"המרכז יושב בירושלים. לנו זה קצת מורכב. זו בכל זאת נסיעה. לא משתמשים בזה הרבה. קשה להגיד האם זה בגלל מרחק או בגלל מה שהם מייצגים. אין לנו המון מקרים שהורה מדווח. כשזה קורה שהורה מדווח על מה שקורה בבית זה די נדיר. וזה עיקר השימוש במקום. לכן לא ניתן לומר שיש למרכז השפעה דרמטית על הלשכה."

או :

"קיומו של מרכז לא השפיע. זה נכון שיש מקום מקצועי שמבצע חקירות אבל העומס פה הוא נוראי. זה הוריד בכמות המקרים, אבל קצת. הרבה ממקרים של פגיעה בין ילדים מפנים למרכז הגנה. הם מורידים את העומס שאנו שולחים לשם, הם עושים עבודה שהייתה לנו בעבר, אבל בכל זאת יש לנו כל-כך הרבה מקרים. שולחים לא מעט לשם, כל מקרה בודקים אם יש שיתוף פעולה ואז אם יש שולחים. כל מקרה נעשית חשיבה אם זה מתאים למרכז הגנה. רוב המקרים אלו מקרים שבהם אין שיתוף פעולה של הורה, לפחות בתחושה, ואז מרכז הגנה לא מטפל בזה."

פקידת הסעד במרכז העלתה את הסברה, שבטווח הארוך, ייתכן שהעבודה במרכז מעמיסה על המחלקות כי היא מוסיפה מקרים חדשים לטיפול המחלקות, מקרים שלא היו מוכרים במחלקה ומופנים למחלקה.

"...בטווח הארוך מוסיפים מקרים. משפחות שלא היו מוכרות ואני מפנה ללשכה. לא הרבה. אני מקווה שאנחנו מעבירים להם את החבילה יותר מאורגנת. אני מנסה לחשוב האם זה לא משפחות שבין כה וכה היו מגיעות ללשכה..."

אולם, כל עובדי המחלקות שרואינו, כולל כאלו שטענו שקיומו של המרכז לא הקל על עבודתם, הסכימו שפעולת המרכז אינה בהכרח מגדילה את מספר המשפחות המטופלות במחלקות. הסבירה זאת אחת המרואיינות :

"...אני לא מרגישה שקיומו של המרכז מוסיף מקרים. מקרים שהגיעו למרכז היו צריכים לעלות והיו מגיעים לבסוף גם כך ללשכה..."

או, כפי שציינה אחת ממנהלות המחלקות:

"...זה לא יוצר עומס חדש מכיוון שהמקרים הללו היו מגיעים בכל מקרה..."

לצד התחושה שביטאו העובדים במחלקות על כך שקיומו של המרכז הקל במידה כלשהי על עבודתם ותפיסתם החיובית את קיומו של המרכז, חלק מהעובדים במחלקות מבטאים כעס כאשר הם משווים בין תנאי עבודתם, כמות המקרים בהם הם מטפלים והדרישות המוטלות עליהם, לבין תנאי העבודה של פקידות הסעד במרכז:

"יושבות שם שתי פקידות סעד בחצי משרה. הם עושים רק את זה. פקידות סעד שעושות שם זה אפילו לא פרומיל ממה שאנחנו עושים... אנחנו מתמודדים עם קהילה, בית-הספר ולרוץ לוועדות החלטה ולכתוב תסקירים לבתי משפט... אין שם טיפול. והם מדברים על תת-התמחות וזה נחשב מבוקש כי זה מאוד נוח, אין טלפונים, אין ניגויסים. מה הייבג-דילי. עושים אותו דבר שפה זה פלוס דברים נוספים. אין בית משפט אין תסקיר. אני גאה בתפקיד שלי ושם אין את זה."

או:

"...הם לא יושבים על נישה שאנחנו לא יושבים עליה... הם לא עושים טיפול בילדים. אם היה מענה נוסף שהם נותנים זה היה מצדיק את זה. יש כזה עומס בלשכות ואנחנו קורסים וזה מקומם?..."

אחת ממנהלות המחלקה שרואיניו התייחסה לנושא והסבירה:

"תחושה של עובדי לשכה שהם (במרכז) יכולים להגיד בזה לא בזה כן ואנחנו מטפלים בכל... יש כעסים מצד העובדים לפעמים בשל דברים קטנים ולא-דווקא מקצועיים כמו מראה של מקום..."

או:

"המרכז גוף שמעורר קנאה - מקצועי, מביע עמדות, מתמקד בתחום טיפולי קצר-טווח... התפקיד (פקידת סעד במרכז) מאוד נחשב. זה דרך ליהעלות מישהו. יש בזה משהו שרצוי, כדאי, שווה. גם צורה חיצונית של המקום. להבדיל מלשכות. עובדים בזמנים. בלשכה עובדים כל הזמן בלחץ ועושים גם דברים לא טיפוליים - כתיבת מכתבים, דברים טכניים. יש הרבה תסכול ובוודאי קנאה..."

פקידת הסעד העירונית תיארה זאת כך:

"פקידות הסעד במרכז עובדות בלחץ רגשי - רוב זמן מוקדש לפגיעות מיניות והן מוצפות רגשית. פקידות הסעד הן אמהות לילדים קטנים וזה מציף בחרדה. ההתעסקות בסטיות זה משגע. באופן טבעי זה מביא למתח. מצד אחד, פקידות הסעד בלשכות אומרות שזו עבודה קלה, מצד שני, במציאות פקידות הסעד במרכז לא מרגישות ככה. הן מרגישות שהן מתמודדות עם המקרים הכי קשים וזה מה שגורם למתח."

## 7. משוב מהמשפחות

אחת ממטרות המחקר הייתה לבחון את השלכות קיומו ועבודתו של המרכז על המשפחות המטופלות במרכז. לשם כך נערכו ראיונות עם 9 אמהות, שנבחרו על-ידי העובדים במרכז והן הסכימו להתראיין. לא נכללו אמהות לילדים אשר נפגעו בתוך המשפחה.

כל האמהות שרואיינו שיבחו את המקום ואת היחס הנעים אליהן ואל הילדים. האמהות ציינו כי המקום עצמו מטופח, נעים, שליו ואינו מאיים.

*"הופתעתי לטובה, המרכז מאוד נעים, לא מאיים לא על הילד ולא על ההורה. אם הייתי צריכה להגיע לתחנת משטרה לא בטוח שהייתי עושה את זה."*

או:

*"...הוא הרגיש כאילו הוא בא לגן ויש גננת ומראים לו עוד חדר עם משחקים... מקום יפה, מסודר, מושקע..."*

או:

*"המקום מאוד מרגיע, מקום שליו... יש שקט נפשי שהרגיע אותי."*

כל האמהות ציינו את המקצועיות הבאה לביטוי בדרך העבודה עם הילדים, בעבודת הצוות ובשיתוף הפעולה בין הגורמים השונים במרכז. הן ציינו כי העובדים הפגינו גישה אכפתית ועזרו לילדים להתגבר על מבוכה וחרדה:

*"לילד הייתה תחושה טובה במהלך החקירה.. בהתחלה הרגיש נבוך. הילד סיפר להם הכל, שיתף פעולה, ואחרי הוא אמר לי שהוא שמח שהוא בא."*

או:

*"היה לו נחמד. המשחקים, הביאו לו שוקו, עוגיות, פינקו אותו זה היה כמו קייטנה. הוא הסכים ללכת עם פקידת הסעד לבד. הוא יצא שמח מן השיחה, לא עצוב."*

או:

*"התרשמתי כי המקום מאוד מסודר מובנה, הם יודעים מה לעשות. לכל אחד יש תפקיד: העו"סית שואלת אותי שאלות מסוימות ומנחה אותי מה לומר לשוטרת. יש תיאום בעבודה, והפרדת תפקידים ועבודת צוות. חוץ מהעניין עצמו שהמקום נעים מסודר, נקי, יפה עשה עליי רושם שמוכנים להקשיב לי, לעזור, לעשות. לא משאירים דברים סתם."*

או:

*"החוקרת במרכז היא מקצועית ומבינה עניין ושאלה שאלות שמעולם לא נשאלתי במשטרה. האם זה פעם ראשונה, האם זה אלימות שמתמשכת או פגיעה פיזית חזקה חד-פעמית. והיא שאלה שאלות תוך כדי הגשת תלונה - מאוד מקצועית."*

או :

"הטיפול, הכל מעולה, מקצועי, גם פניתי שוב, בגלל שהבת רצתה להתאבד בגלל זה, בקשתי הפניה למקום לטיפול בנערות..."

נראה כי רוב האמהות תופסות את המרכז כמקום להתערבות קצרה חד-פעמית (מקום לאבחון וחקירה), שמבצע את תפקידו בצורה מקצועית ויעילה :

"...הם עשו את העבודה בצד הטוב ביותר. זה לא מקום טיפולי. הם אמורים לתת לי עזרה ראשונה, להקשיב. הם לא אמורים לטפל בי."

או :

"...המקום נותן מענה ראשוני ומרגיע כמו מד"א..."

חלק מהאמהות הצרו על כך שבמרכז לא נעשה כל תהליך ההתערבות כולל החלק הטיפולי, במקום להפנות את המשפחה לגורמים אחרים :

"...אם המרכז היה בנוי להמשך טיפול, היה טוב... הכי נוח מבחינתי שכל הטיפול כולל טיפול המשך היה נעשה תחת קורת-גג אחת."

עם זאת, האמהות ציינו נקודות חולשה שונות שיש למרכז :

♦ זמינות העובדים. כמו שאר הגורמים הנמצאים בקשר עם המרכז, גם לחלק מהאמהות היה קושי בקביעת פגישות עם צוות המרכז :

"הדבר הכי מהותי זה להעלות את הזמינות של המפגש. שאם צריך את פקידת הסעד או את החוקרת ל-3-4 פעמים זה לא צריך להימרח על חודש אלא מספיק שבוע. ניסינו לקבוע פגישות והיה קשה לקבוע פגישות, במיוחד פגישה משולשת עם החוקרת ועם פקידת הסעד."

♦ דיבוב ילדים קטנים. אחת האמהות ציינה שבמרכז לא ידעו לדבב ילדים קטנים (גיל שלוש) ולא נעשה מספיק כדי לנסות ולעבוד עם הילד למרות שלא שיתף פעולה :

"...התאכזבתי מתוצאות הטיפול. אם יש מגמה של לעזור לילדים אז לא אומרים אחרי פגישה אחת אם לא הולך 'הידיים שלנו כבולות'. אפשר כן להגיע לילדים קטנים. הם יכלו להתאמץ יותר. אם לילד אין כימיה עם החוקרת אז לעשות משהו אחר."

♦ החוסר במשוב להורים על המשך החקירה. חלק מהאמהות התלוננו על כך שאינן מעודכנות לגבי תוצאות החקירה והשלכותיה על הפוגע.

"חסר לי שלא חזרו אלי אחר-כך, אני רוצה לדעת מה נהיה... לא הייתי פונה לשם שוב, כי לא ידוע לי מה עשו עם התלונה..."

או :

"...בתום השיחות... אמרה לי : שמענו, נעביר את הטיפול במקרה הלאה. יש במקום שוטרת בלי מדים ונעביר את כל התהליך ונטפל בילד הפוגע... הכל שקר וכזב. כי הילד הפוגע מסתובב חופשי... אני מאוכזבת מהטיפול..."

או :

"זה ששיחקו עם הילד שלי זה פחות חשוב. כי הילד שפגע בו ושצריך לקבל טיפול, לא קיבל טיפול. לא יצרו איתי קשר מן המרכז, ואפילו כשהתקשרתי לפקידת הסעד ושאלתי על הטיפול בפוגע היא אמרה שהיא העבירה את זה הלאה ואין לה רשות למסור לי שום מידע."

♦ היחס של העובדים הסוציאליים במחלקה לאבחון ולהמלצות המרכז. חלק מהאמהות ציינו כי המרכז מוצג על-ידי המטפלים במשפחות במחלקה כמקום מקצועי עם מומחיות, אולם לאחר סיום ההתערבות במרכז, אם האבחון של המרכז אינו מתאים למה שאובחן על-ידי עובדים אלה הם לא מקבלים את אבחון המרכז, מה שיוצר בלבול וכעס אצל ההורים :

"...פקידת הסעד (במרכז) נתנה חוות דעת שהילד לא עבר שום דבר, והעובדת הסוציאלית אומרת שיש כן משהו. אז איזו הרגשה זו. זה נותן הרגשה כאילו הכל שטויות..."

טענה זו יכולה לעלות בקנה אחד עם הממצאים לגבי התייחסות חלק מעובדי המחלקות להמלצות המרכז. כזכור, העובדים במחלקות לשירותים חברתיים, התלוננו על האופן בו מתקבלות ההחלטות במרכז ועל תוכן ההמלצות. ייתכן כי ההורים מרגישים את האמביוולנטיות של העובדים. הדבר עשוי לגרום לערעור סמכות המרכז בעיני המשפחות המטופלות.