



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות

הערכת התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים"

מאי 2016

רוית אפרתי, הילה רונן-דבי וד"ר עידית מני-איקן

פתח דבר

את מחקר ההערכה המוצג במסמך זה ערך מכון סאלד בהזמנתו ובמימונו של ג'וינט ישראל-מסד נכויות, והוא חלק מהערכה מעצבת לתכנית "המרכזים לחיים עצמאיים".

מטרת המחקר היא לבחון את דרכי היישום של התכנית הלכה למעשה ולבדוק עד כמה היא עומדת ביעדיה. המחקר נועד לסייע למנהלי התכנית ומוביליה לעמוד על נקודות החוזק שלה ועל התחומים הטעונים שיפור וכן לבחון את הפעלתה בעתיד.

אנו מבקשים להודות לכל משתתפי המחקר על שיתוף הפעולה, בהם מנהלי המרכזים, מנהלי העמותות, מנהלי התכניות במרכזים, השותפים המקצועיים של המרכזים ממשד הרווחה, העירייה, האקדמיה וכיו"ב, מתנדבים ופעילים ומקבלי השירותים במרכזים. תודתנו נתונה גם למנהלי התכנית בג'וינט ישראל-מסד נכויות, ובייחוד לד"ר נצן אלמוג ועידו גרנות, שהיו שותפים בתהליכי החשיבה בנוגע לסוגיות שליוו את המחקר וסייעו באיסוף הנתונים מן המרכזים.

אנו מבקשים להודות לפרופ' שונית רייטר, יועצת אקדמית במחקר, על שהעירה את הערותיה החשובות על הצעת המחקר, כלי המחקר והדוחות השונים.

אנו תקווה שדוח זה יספק מידע ותובנות שיסייעו למנהלי התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" ולמממניה להמשיך במלאכתם ולשפרה.

צוות המחקר

תוכן העניינים

עמוד

1	תקציר מנהלים
4	מבוא
7	שאלות המחקר
8	שיטת המחקר – אוכלוסיית המחקר וכלי ההערכה
11	תהליך המחקר
12	הממצאים
13	המרכז לחיים עצמאיים בירושלים
26	המרכז לחיים עצמאיים בבאר-שבע
40	המרכז לחיים עצמאיים בחיפה
54	המרכז לחיים עצמאיים בסחנין
67	המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב
81	המרחב לחיים עצמאיים בגליל העליון
95	כלל ששת המרכזים לחיים עצמאיים
104	סיכום והמלצות
108	רשימת מקורות
110	נספחים
111	נספח 1
113	נספח 2

תקציר מנהלים

רקע

את התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" מפעילים מסד נכויות (שותפות של ג'וינט ישראל, ממשלת ישראל וקרן משפחת רודרמן), עמותות ורשויות מקומיות, בניהול אנשים עם מוגבלויות למען אנשים עם מוגבלויות.

שישה מרכזים לחיים עצמאיים פועלים כיום ברחבי ישראל – בירושלים, באר-שבע, חיפה, סחנין, תל-אביב ובגליל העליון.

המרכזים אמורים לספק שירותים לאנשים עם כל סוגי המוגבלויות, לרבות מוגבלות פיזית, חושית, נפשית וקוגניטיבית, ולהתמקד בארבעה תחומי ליבה: ייעוץ עמיתים ומתן מידע, פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה, ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר וקידום שינוי חברתי.

מטרות מחקר ההערכה

התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" הוערכה באמצעות הערכה **מעצבת ומסכמת** שמטרתה לספק מידע רלוונטי להנהלת מסד נכויות על אודות דרכי היישום של התכנית והטמעתה ביישובים השונים וכן לבחון עד כמה היא עומדת ביעדיה.

ממטרת מחקר ההערכה ויעדיו נגזרו שאלות המחקר שהתמקדו בשני היבטים עיקריים: **אופני ההפעלה** – ההיכרות של אנשים עם מוגבלות עם שירותי המרכז, המניעים לשימוש בשירותים, הקשיים והאתגרים ויחסי הגומלין בין המרכז לנותני שירותים בקהילה, **ותוצאות הפעילות במרכז** – השפעת הפעילות על חייהם של אנשים עם מוגבלות ועל הקהילה.

שיטת המחקר

בדוח יוצגו נתונים איכותניים וכמותיים שנאספו משישה מרכזים באמצעות ראיונות מובנים למחצה עם בעלי תפקידים שונים, בהם מנהלי המרכזים, מנהלי העמותות, מנהלי התכניות במרכזים, גורמי חוץ המספקים שירותים בקהילה, ועם קבוצות מיקוד של מתנדבים ופעילים במרכזים וכן באמצעות שאלון למקבלי השירותים במרכזים.

ממצאים עיקריים

שירותי המרכזים

❖ **תחומי השירות** – רוב המרכזים פועלים במידה מסוימת בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם מוקד העשייה משתנה ממרכז למרכז. נוסף על תחומי הליבה, כל המרכזים עורכים פעילויות פנאי וחברה, וכמה מהם מציעים גם פעילות תעסוקתית. מן השאלון למקבלי השירותים במרכזים עולה כי השירותים השכיחים ביותר שמהם נהנו חברי המרכזים היו הרצאות (59 אחוזים) ופעילויות פנאי (56 אחוזים).

- ❖ **היכרות עם שירותי המרכזים** – מהמחקר עולה כי ברוב המקרים ההיכרות הראשונית עם המרכזים נעשית "מפה לאוזן" (41 אחוזים) על אף הפרסום באמצעים שונים.
- ❖ **הסיבות לפנייה למרכזים** – מהמחקר עולה שהצורך בפעילויות פנאי (45 אחוזים) ובהפגת הבדידות (52 אחוזים) הוא אחד מן המניעים העיקריים לפנייה למרכזים.
- ❖ **חסמים לשימוש בשירותים** – החסם הבולט בפני הפונים למרכזים הוא היעדר נגישות והיעדר מערך הסעות מאורגן (49 אחוזים).
- ❖ **הממשקים בין המרכזים לשירותים אחרים בקהילה** – נמצא כי המרכזים מקיימים קשרים ומשתפים פעולה עם גורמים שונים, בהם רשויות, עמותות ומוסדות אקדמיים. קשרים אלה באים לידי ביטוי בוועדות היגוי משותפות, בהפניות הדדיות ובקיום מיזמים משותפים ומימונם.

אופי השירות

- ❖ **ניהול** – כל המרכזים פועלים על פי העיקרון שעל אנשים עם מוגבלות להובילם.
- ❖ **שירות רב-נכותי** – המרכזים מציעים את שירותיהם לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, בעיקר מוגבלות פיזית, חושית ונפשית. כמה מהמרכזים מציעים את שירותיהם גם לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית, בעיקר בגליל העליון ובבאר-שבע. יצוין כי בסחנין לא מוצעים שירותים לאנשים עם מוגבלות נפשית.
- ❖ **שביעות הרצון של מקבלי השירותים** – באופן כללי שביעות הרצון של רוב החברים (כ-70 אחוזים) גבוהה; במרכזים בסחנין, בגליל העליון ובבאר-שבע שביעות הרצון גבוהה מאשר במרכזים אחרים. בפרט בולטת שביעות הרצון של החברים מיחס הצוות וממקצועיותו (92 אחוזים ו-85 אחוזים, בהתאמה). ניכר אפוא כי התחושות והמחשבות כלפי המרכזים חיוביות.

השפעת המרכזים

- ❖ **על הפרט** – המרכזים מעצימים את תחושת המסוגלות של חבריהם, מפחיתים את תחושת הבדידות שלהם, מציעים פעילויות פנאי ומקנים ידע ומיומנויות אשר בכוחם לשפר את סיכויי השתלבותם של החברים בשוק העבודה. עם זאת, מן השאלון למקבלי השירותים במרכזים עלה כי השפעתם בתחום התעסוקה מצומצמת למדי.
- ❖ **על הקהילה** – השפעתם של כמה מן המרכזים עודה מוגבלת על אף הפוטנציאל הטמון בפעילותם.

הקשיים והאתגרים

הקושי העיקרי שעמו מתמודדים המרכזים הוא הקושי התקציבי, המקשה עליהם לקיים פעילויות באופן סדיר, להעסיק כוח אדם ולהפעיל מערך הסעות שיקל על החברים להגיע לפעילויות.

ההצעות לשיפור

ראוי לחזק את הקשר בין המרכזים ולקדם את שיתוף הפעולה ביניהם. כמו כן, ראוי להרחיב את פעילותם לתחומים נוספים.

תכניות לעתיד

ניכר כי התכניות לעתיד וכיווני הפעולה שונים ממרכז למרכז, ככל הנראה, בשל שלב ההתפתחות שבו נמצא כל מרכז והאתגרים שעמם הוא מתמודד.

המלצות עיקריות

- ❖ ראוי לחדד ולהגדיר טוב יותר את תחומי הליבה של פעילות המרכזים לחיים עצמאיים.
- ❖ ראוי להרחיב את היקף פרסום המרכזים באמצעים השונים.
- ❖ ראוי למצוא פתרון כולל לקשיים התקציביים של מערך ההסעות המאורגן.
- ❖ ראוי לשקול פתיחת שלוחות של המרכזים הקיימים באזורים נוספים.
- ❖ ראוי לערוך דיון עם כל מנהלי המרכזים לבחינה מחודשת של "היום שאחרי" – היום שבו לא יפרס עוד הגוינט את חסותו על המרכזים. כמו כן, יש להעריך את המהלכים שנקטו עד כה ואת תרומתם להתנתקות מן הגוינט ולמעבר לניהול עצמאי.
- ❖ ראוי להגביר את שיתוף הפעולה בין המרכזים.
- ❖ ראוי לקדם את תהליך ההטמעה של התכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM) בכל המרכזים כדי לתעד את השירות ולשפרו.
- ❖ ראוי לשקול לערוך מחקר אורך לבחינת תכניות ההתערבות שיפותחו על פי ממצאי המחקר הנוכחי.

מגבלות המחקר

- ❖ מספר המשיבים על השאלון בכל אחד מן המרכזים היה מצומצם, וייתכן אפוא כי הוא אינו משקף את המצב לאשורו.
- ❖ בהיותו מחקר נקודתי ולא מחקר אורך, המחקר מתאר את מצב המרכזים בזמן מסוים.
- ❖ פרק הזמן שעבר משלב איסוף החומרים האיכותניים עד כתיבת הדוח מסכם היה ארוך למדי, ועל כן ייתכן כי בכמה מן המרכזים חלו שינויים.
- ❖ פרק הזמן שעבר משלב איסוף החומרים האיכותניים עד סיום מילוי השאלונים עמד ברוב המרכזים על יותר מחצי שנה, ועל כן התגלו במקרים מסוימים אי-התאמות בין הממצאים האיכותניים לממצאים הכמותיים.

מבוא

אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות היא קבוצת המיעוט הגדולה ביותר, ובה 10-15 אחוזים מאוכלוסיית העולם – יותר ממיליארד בני אדם. בישראל קבוצה זו היא כ-18 אחוזים מהאוכלוסייה בני 20-64, כ-750,000 בני אדם (משרד התמ"ת, 2013).

למרות גודלה זו אחת מקבוצות האוכלוסייה המודרות והמופלות ביותר בשל עמדות שליליות שקיימות בחברה כלפיה, היעדר חוקים או אי-אכיפה של חוקים קיימים וליקויים בהספקת שירותים (ויקסלבאום, 2008).

לדפוס ההדרה של אנשים עם מוגבלות היסטוריה ארוכה של פטרונות ודיכוי, שנבעו מתפיסה המייחסת לאנשים עם מוגבלות תלות בחברה (משרד התמ"ת, 2013). עד שנות ה-90 של המאה העשרים היה המודל הרפואי אחד המודלים המרכזיים להגדרת המושג "אדם עם מוגבלות". על פי מודל זה, המוגבלות היא מצב רפואי, טרגדיה אישית הנמצאת באדם. גישה זו מטילה את האחריות למוגבלות על כתפיהם של האנשים עם המוגבלות (זוהי "הבעיה של האדם") רואה בהם חסרי אונים, פסיביים וחסרי יכולת, ועל כן היא מניחה שהטיפול בהם צריך להתמקד בניסיון לסייע להם "לשקם" את יכולותיהם ולהתאימן לנורמות המקובלות בחברה (משרד התמ"ת, 2013).

בשנות ה-60 וה-70 של המאה העשרים ניהלו אנשים עם מוגבלות מאבקים חברתיים במדינות רבות בעולם, בעיקר בארצות-הברית (Independent Living Movement), ודרשו שוויון זכויות, הכרה בצורכיהם הייחודיים, ביטול החסמים הסביבתיים והכרת הממסד והחברה בחירותם המלאה על חייהם ועל גופם (Lysack & Kaufert, 1994). מתוך כך צמחה תפיסה חדשה, הומניסטית, שהכתיבה הגדרה אחרת של "אדם עם מוגבלות" והתייחסות אחרת של החברה אל אוכלוסייה זו. על פי התפיסה ההומניסטית, המוגבלות היא תוצר של חסמים סביבתיים, חברתיים וערכיים, אשר מונעים מאנשים עם מוגבלות השתתפות מלאה ופעילה בחברה. המוגבלות היא אפוא תוצר של פעילות גומלין בין הפרט ובין סביבתו הפיזית והחברתית, והיא איננה ה"בעיה" של האדם עם המוגבלות. מכאן שעל החברה לגלות אחריות קולקטיבית ולהסיר את החסמים החברתיים המלווים אנשים עם מוגבלות, להפחית את תלותם בחברה ולאפשר להם לחיות חיים עצמאיים ולהכיר במסוגלותם להשתתף בפעילויות בכל תחומי החיים. זאת ועוד, על החברה לספק לאדם עם מוגבלות את העזרה והתמיכה שלהן הוא זקוק כדי להתגבר על הקשיים הנובעים מן הלקות ולפתח ככל האפשר את משאביו האישיים ויכולותיו, את נטיותיו וכישוריו (רייטר, 2007). תפיסה זו מדגישה את הממד החברתי-סביבתי המשפיע על תפקודו של האדם עם המוגבלות ומסיטה את מוקד הטיפול משיקומו הרפואי להשתלבותו בסביבה החברתית (גזית וקינג, 2006).

הספרות מציגה דיון על הצורך לבנות מודל המשלב את שתי הגישות משום שכל אחת מהן בנפרד אינה מושלמת (Llewellyn & Hogen, 2000). למרות הצעות השילוב שהועלו הגישה החברתית

מקובלת יותר עד עתה, זוכה לפחות ביקורת (Kaufman-Scarborough & Baker, 2005), ומשמשת מסגרת תאורטית לתפיסה של "חיים עצמאיים" (Independent Living) (Hutchison & All, 2000).

התפיסה של "חיים עצמאיים"

המושג "חיים עצמאיים" מתייחס ל"יכולתו של אדם עם מוגבלות לטפל בעצמו ולהשתתף בתהליך קבלת ההחלטות בחברה מגבילה כמה שפחות" (Wright, 1980). התפיסה מושתתת על ערכים של כיבוד זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות לשוויון הזדמנויות ולהעצמה והכרה בכבודם, ומניחה שאנשים עם מוגבלות הם המומחים בנוגע לחייהם ולהם הזכות לשלוט בחייהם שליטה מלאה. לתפיסה של "חיים עצמאיים" ביטוי מעשי בשני מישורים מרכזיים: **החקיקה ופיתוח שירותים תומכים לחיים עצמאיים של אנשים עם מוגבלות.**

החקיקה

בשנים האחרונות גברה ההכרה בצורך לקדם זכויות של אנשים עם מוגבלות. בשנת 1998 נחקק בישראל "חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות" כחלק מגל חקיקה דומה בעולם. פורץ הדרך היה החוק האמריקני הפדרלי Americans with Disabilities Act (1990), ובעקבותיו התעוררו בשנות ה-90 מדינות רבות נוספות וחוקקו חוקים דומים שהקנו זכויות לאנשים עם מוגבלות (מבקר המדינה, 2002).

בישראל נחקקו במהלך השנים כמה חוקים העוסקים באנשים עם מוגבלות, אולם חוק שוויון הזכויות משקף את השינוי במדיניות החברתית בישראל כלפיהם. החוק מגדיר את זכויותיהם ואת מחויבותה של החברה בישראל להבטיח זכויות אלו מתוך הכרה בעקרון השוויון, בערך האדם שנברא בצלם ובכבוד הבריות. החוק נועד להגן על כבודו וחירותו של אדם עם מוגבלות, לעגן את זכותו להיות שותף שווה ופעיל בכל תחומי החיים ולהבטיח פתרונות הולמים לצרכיו המיוחדים כדי שהוא יוכל להיות את חייו בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד ולמצות את מלוא יכולותיו (פלדמן ומיכלסון, 2004).

פיתוח שירותים תומכים לחיים עצמאיים של אנשים עם מוגבלות

בשנות ה-70 הקימה לראשונה תנועת הנכים בארצות-הברית מרכזי תמיכה וסיוע לאנשים עם מוגבלות (Roberts, 1989). המרכזים הוקמו כדי לספק לאנשים עם מוגבלות שירותים בקהילה, החל מתפקודם בבית וכלה בזירה הציבורית ובעבודה. עקרונות הפעילות היו מכוונות צרכן (consumer direction), שירות רב-נכותי כלומר, לסוגים שונים של מוגבלות, העצמה, עזרה עצמית ותמיכת עמיתים, וכן קידום שינוי חברתי (O'Day, 2006).

הספרות עוסקת בהרחבה במרכזים לחיים עצמאיים (CILs). מחקרים בנושא התמקדו בעיקר בהערכת מיומנויות הפרט והשלכותיהן על יכולתו להיות חיים עצמאיים ובבחינת הפעילות עם מקבלי השירותים (Boschen & Gargaro, 1998; Nosek, Fuhrer & Howland, 1992). מספר

מחקרים בדקו גם את השפעת המרכזים על צרכני השירות ועל הקהילה בכללותה. Hutchison ואחרים (2000) מצאו שהשפעת המרכזים על הפרט הייתה ניכרת – הם תרמו להעצמת צרכני השירות, סייעו להם להשיג מידע ולפתח מודעות עצמית, הגבירו את תחושת הביטחון והערך העצמי שלהם, סייעו להם להשיג שליטה על חייהם וחיזקו את קשריהם החברתיים. במחקר שערכו Cessi & Westat (2001) נבדקה השפעת המרכזים על הפרט ונמצא שצרכני השירות דיווחו על שביעות רצון רבה מהשירותים המוצעים במרכזים ועל שינוי לטובה בחייהם בכל הנוגע למשק הבית, התעסוקה והעצמאות הכללית (O'Day et.al, 2004).

התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" ואוכלוסיית היעד שלה

התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" היא פרי שיתוף פעולה של **מסד נכויות** (שותפות של ג'וינט ישראל, ממשלת ישראל וקרן משפחת רודרמן), **משרד הרווחה**, **משרד הבריאות**, **עמותות** מפעילות **ורשויות מקומיות**. את התכנית מובילים ומנהלים אנשים עם מוגבלות.

המרכזים בישראל הוקמו בעקבות מאבק תנועת הנכים במקומות רבים בעולם מתוך התפיסה שלפיה אנשים עם מוגבלות מכירים את צורכיהם טוב מאחרים וראוי לפתח שירותים מתאימים בעבורם.

בישראל פועלים כיום שישה מרכזים לחיים עצמאיים: הראשון הוקם בשנת 2003 בירושלים, השני הוקם בשנת 2005 בבאר-שבע וארבעה מרכזים נוספים הוקמו בשנים 2009-2011 בחיפה, בסחנין, בתל-אביב ובגליל העליון. לכל אחד מן המרכזים מאפיינים ייחודיים אשר, בין השאר, קשורים לסוג האוכלוסייה שאותה הוא משרת.

השירותים הניתנים במרכזים מיועדים לאנשים עם כל סוגי המוגבלות, והם מתמקדים בארבעה תחומי ליבה עיקריים: ייעוץ עמיתים ומתן מידע, פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה, ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר וקידום שינוי חברתי.

שאלות המחקר

הערכת התכנית "המרכזים לחיים עצמאיים" היא הערכה **מעצבת ומסכמת** שנועדה להציג תמונת מצב, לספק מידע רלוונטי על אודות הפעלת התכנית ביישובים השונים ועל הטמעתה ולהעריך את תוצאותיה.

ההערכה נועדה לבחון את דרכי היישום של התכנית הלכה למעשה ולבדוק עד כמה היא עומדת ביעדיה. ממצאי המחקר עשויים לסייע למובילי התכנית לעמוד על נקודות החוזק שלה, לבחון את התחומים הטעונים שיפור ולהפיק לקחים לגבי המשך הפעלתה.

ממטרת מחקר ההערכה ויעדיו נגזרו שאלות המחקר המתמקדות בשני היבטים עיקריים – הפעלת התכנית ותוצאותיה, והן יפורטו להלן.

הפעלת התכנית

1. כיצד התכנית מיושמת בכל מרכז הלכה למעשה, ומהם הקשיים והאתגרים בהפעלתה?
2. באיזו מידה אנשים עם מוגבלות מכירים את השירותים במרכז? מה מניע אנשים ליהנות משירותיו, ומה מונע מהם מלהשתמש בהם?
3. באיזו מידה נותני השירותים בקהילה מכירים את השירותים הניתנים במרכז?
4. מהם יחסי הגומלין בין המרכז ובין נותני השירותים בקהילה?

תוצאות התכנית

1. האם בעקבות התכנית חל שינוי בחייהם של אנשים עם מוגבלות המשתמשים בשירותי המרכז או המעורבים בהפעלתו? אם כן, באיזה אופן?
2. האם חל שינוי בקהילה שבה חיים אנשים עם מוגבלות בעקבות הפעלת התכנית? אם כן, באילו היבטים?

שיטת המחקר – אוכלוסיית המחקר וכלי ההערכה

במטרה לקבל תמונת מצב מקיפה ומעמיקה שולבו במחקר שיטות הערכה איכותניות ושיטות הערכה כמותיות. הנתונים האיכותניים נאספו מששת המרכזים לחיים עצמאיים באמצעות ראיונות מובנים למחצה עם בעלי תפקידים שונים ועם מתנדבים ופעילים בקבוצות מיקוד בכל מרכז ומרכז. הנתונים הכמותיים נאספו בשיחות טלפון באמצעות שאלון למקבלי השירותים במרכזים.

אוכלוסיית המחקר

לוח 1 מפרט את בעלי התפקידים שרואיינו בכל מרכז ואת מספרם וכן את מספר המשיבים לשאלון מקבלי השירותים במרכזים.

לוח 1: המשתתפים במחקר, לפי ישוב

ירושלים	באר-שבע	חיפה	סחנין	תל-אביב	גליל עליון
מנהל המרכז (ריאיון)	1	1	1	1	2
מנהל/יו"ר העמותה (ריאיון)	1	-	1	1	1
מנהל תכנית במרכז (ריאיון)	1	2	1	1	**-
נותן שירות בקהילה (ריאיון)	2	2	2	1	2
קבוצת מיקוד של פעילים ומתנדבים במרכז (ריאיון)	1	1	1	1	1

מקבלי שירותים במרכז (שאלון)

* בעת קיום הראיונות במרכז בחיפה היה מנהל המרכז לקראת סיום תפקידו

** במרחב בגליל העליון אין מנהלי תכניות

משתני הרקע של מקבלי השירותים שהשיבו על השאלון בששת המרכזים

להלן מוצגים משתני הרקע של כלל המשיבים על השאלון ($n=142$). הנתונים המלאים בחלוקה לפי מרכז מוצגים בנספח 1.

מין: כ-51 אחוזים – נשים (73), וכ-49 אחוזים – גברים (69).

גיל: כ-32 אחוזים בני 50-64, כ-29 אחוזים בני 35-49, כ-23 אחוזים בני 20-34, וכ-14 אחוזים בני 65 ומעלה (שלושה נשאלים לא השיבו על שאלה זו).

מצב משפחתי: כ-39 אחוזים רווקים, כ-34 אחוזים נשואים, כ-17 אחוזים גרושים, וכ-6 אחוזים אלמנים (חמישה נשאלים לא השיבו על שאלה זו).

מגורים: כ-35 אחוזים ציינו כי הם מתגוררים לבד בדירתם, כ-20 אחוזים מתגוררים עם הוריהם, כ-20 אחוזים מתגוררים עם בן/בת זוגם, כ-13 אחוזים מתגוררים עם משפחתם/ילדיהם, כ-7 אחוזים מתגוררים בדירתם עם מטפלת, וכ-3 אחוזים מתגוררים בדיור מיוחד לאנשים עם מוגבלות (שלושה נשאלים לא השיבו על שאלה זו).

סוג מוגבלות: כ-55 אחוזים דיווחו על מוגבלות פיזית, כ-27 אחוזים על מוגבלות חושית (ראייה ו/או שמיעה), כ-22 אחוזים על מחלה כרונית, כ-18 אחוזים על מוגבלות נוירולוגית, כ-5 אחוזים על

מוגבלות נפשית, כ-4 אחוזים על מוגבלות בדיבור, וכ-4 אחוזים על מוגבלות קוגניטיבית (כמה מן המשיבים ציינו יותר ממוגבלות אחת, על כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים).

מגזר: כ-75 אחוזים משתייכים למגזר היהודי, וכ-25 אחוזים למגזר הערבי.

השכלה: כ-34 אחוזים ציינו כי הם בעלי השכלה תיכונית ללא תעודת בגרות, כ-23 אחוזים בעלי השכלה תיכונית עם תעודת בגרות, כ-22 אחוזים בעלי השכלה אקדמית, כ-10 בעלי השכלה על-תיכונית לא אקדמית, וכ-7 אחוזים בעלי השכלה יסודית (שישה נשאלים לא השיבו על שאלה זו).

תעסוקה: כ-30 אחוזים ציינו כי הם עובדים, וכ-67 אחוזים אינם עובדים (חמישה נשאלים לא השיבו על שאלה זו).

סביבת תעסוקה: מבין המשיבים שצינו כי הם עובדים כ-83 אחוזים עובדים בסביבת עבודה רגילה, כ-12 אחוזים עובדים בתעסוקה נתמכת, וכ-5 אחוזים עובדים בתעסוקה מוגנת.

כלי המחקר

ריאיון פנים אל פנים עם מנהל המרכז

מנהל המרכז רואיון עומק מובנה למחצה. הריאיון עסק במספר נושאים מרכזיים: שירותי המרכז ואוכלוסיית היעד שלו, מידת ההיכרות של מקבלי השירותים עם שירותי המרכז והמניעים והחסמים לשימוש בהם, הקשרים ומסגרות שיתוף הפעולה של המרכז עם גורמים שונים בקהילה, הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז, עקרונות המפתח של המרכז, הישגי המרכז והשפעתו על הפרט והקהילה וכיווני פעולה עתידיים.

ריאיון פנים אל פנים עם מנהל העמותה

מנהל העמותה רואיון מובנה למחצה. הריאיון התמקד בממשקים שבין העמותה למרכז, בהישגי המרכז והצלחותיו, בעקרונות המפתח ובכיווני פעולה עתידיים.

ריאיון פנים אל פנים עם מנהל התכנית במרכז

מנהל התכנית במרכז רואיון מובנה למחצה. הריאיון עסק במרכז לחיים עצמאיים בכלל ובתכנית שאותה הוא מנהל בפרט. בייחוד נשאל המנהל על קהל היעד של התכנית, על מידת ההיכרות של מקבלי השירותים עמה ודרכי הפצתה, על הקשיים והאתגרים בהפעלתה ועל תרומתה למשתתפים בה. כמו כן הוא נשאל על הישגי המרכז והצלחותיו ועל עקרונות המפתח שלו.

ריאיון עם נותני השירותים בקהילה

גורמי חוץ המספקים שירותים בקהילה רואיינו מובנה למחצה. הריאיון התמקד בהיכרותם עם שירותי המרכז ובייחודו ובממשקים שביניהם למרכז.

ראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד

פעילים ומתנדבים במרכז הוגדרו קבוצת מיקוד. בריאיון הם נשאלו על מידת ההיכרות עם שירותי המרכז, על המניעים והחסמים לשימוש בהם, על נגישות המרכז, על עקרונות המפתח שלו וכן על השפעתו עליהם ועל הקהילה הרחבה ותרומתו להם.

שאלון טלפוני למקבלי השירותים במרכז

מקבלי השירותים במרכז רואינו בטלפון והתבקשו להשיב על שאלון שעסק בשירותי המרכז, בתדירות השימוש בשירותיו, במניעים ובחסמים לשימוש בשירותיו, בשביעות רצונם משירותים אלו, בהשפעת המרכז על חייהם ובתחושותיהם ובמחשבותיהם כלפיו. רוב השאלות בשאלון היו שאלות סגורות, ומיעוטן – פתוחות.

תהליך המחקר

בשלב הראשון פותחו וגובשו כלי המחקר האיכותניים והועברו לאישור מנהלי התכנית מטעם מסד נכויות.

בסוף חודש אפריל 2014 פנה לראשונה צוות מכון סאלד לכל אחד ממנהלי המרכזים לתאם מועד לביקור במרכז שבמהלכו ייערכו **הראיונות עם בעלי התפקידים** השונים במרכז ומחוצה לו וכן **הראיונות עם קבוצות המיקוד**. לאחר מספר פניות למנהלי המרכזים תואמו מועדי הביקורים בחמישה מרכזים, והם התקיימו במהלך חודש יוני 2014. במהלך חודש יולי התקיימו מספר ראיונות טלפוניים, בעיקר עם בעלי תפקידים מחוץ למרכז אשר לא יכלו להתראיין במועד הביקור שנקבע. הביקור במרכז בבאר-שבע והראיונות עם בעלי התפקידים מחוץ למרכז התקיימו מאוחר יותר, בחודש נובמבר 2014, בגלל מבצע "צוק איתן".

בחודשים אוגוסט-נובמבר 2014 תוכתבו הראיונות עם בעלי התפקידים ונותחו בשיטת ניתוח תוכן.

בחודש אוגוסט 2014 התבקשו מנהלי המרכזים לראשונה להעביר רשימות של 50 מקבלי שירותים לפחות בכל מרכז.¹ החל ממועד זה ועד חודש פברואר 2015 התקבלו רשימות מקבלי השירותים בכל ששת המרכזים, אף שבכמה מהם נדרשו מספר פניות בנושא. יש לציין שברוב המרכזים נבדקה נכונותם של מקבלי השירותים להשיב על השאלון הטלפוני בטרם מסירת הרשימות למכון סאלד. הרשימות שנמסרו למכון סאלד הכילו את פרטיהם של 257 מקבלי שירותים, 142 מהם השיבו על השאלון הטלפוני. שאר מקבלי השירותים שפרטיהם הופיעו ברשימות לא השיבו על השאלון מסיבות שונות, בהן קושי ביצירת קשר, טלפון שגוי או אי-מענה ($n=48$), סירוב להתראיין ($n=35$), אי-רלוונטיות (אנשים שאינם מקבלי שירותים במרכז, למשל מתנדבים) ($n=20$) וסיבות אחרות ($n=12$).

¹ יש לציין כי מן המרכז בבאר-שבע התקבלה רשימה של 36 איש בלבד על אף שמדובר במרכז המספק שירותים ליותר מאלף איש.

הממצאים

בפרק זה יוצגו הממצאים שעלו מן הראיונות עם בעלי התפקידים השונים ועם המתנדבים והפעילים בקבוצות המיקוד בששת המרכזים (ירושלים, באר-שבע, חיפה, סחנין, תל-אביב והמרחב בגליל העליון) וכן מן השאלון שהועבר בטלפון למקבלי השירותים במרכזים. תחילה יוצגו הממצאים הנוגעים לכל אחד מן המרכזים בנפרד, ראשית הנתונים האיכותניים ולאחריהם הנתונים הכמותיים. בחלק האחרון של הדוח תוצג התייחסות לכלל המרכזים.

המרכז לחיים עצמאיים בירושלים

המרכז הוקם בשנת 2003 בשיתוף עמותת "נכים עכשיו", והוא המרכז הראשון מסוגו שהוקם בארץ.

השירותים המוצעים במרכז ואוכלוסיית היעד שלו

המרכז פונה לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות. הוא עוסק בכל ארבעת תחומי הליכה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של **קידום שינוי חברתי** ובתחום של **פעילויות פנאי וחברה**.

פעילויות לקידום שינוי חברתי – מן הראיונות השונים עלה כי המרכז מעורב מאוד במתרחש בארץ בתחום של אנשים עם מוגבלות וכי נציגי המרכז לוקחים חלק בוועדות בכנסת ובעיריית ירושלים: *"אנחנו שותפים בכל דבר שמתרחש בארץ בענייני נכים, גם בוועדות של העירייה וגם בוועדות של הכנסת. שום תקנה לא יוצאת מבלי לשאול אותנו."* (בעל תפקיד במרכז) המרכז גם פועל **להגברת המודעות ושינוי העמדות** של הקהילה הרחבה כלפי אנשים עם מוגבלות באמצעות **הרצאות ופעילויות ההסברה** שמקיימים חברי המרכז, כגון פרויקט 'אני והחברה' בבתי ספר. המרכז אף מציע **ימי עיון** למגזרים שונים, סטודנטים לרפואה למשל, ומפעיל **פרויקטים** שונים, כגון 'פרנדינג' – פעולות הסברה משולבות במיצגי רחוב, 'אנשים עם מוגבלות יוצרים ללא גבולות' – בדוכנים בקניון מלחה, ו'אמנים עם מוגבלות יוצרים קולנוע'. נוסף על כך, המרכז מקיים פעילויות משותפות עם תושבי השכונה בנושא חגי ישראל.

פעילויות פנאי וחברה – מן הראיונות השונים ניכר כי המרכז מקיים פעילות ענפה בתחום הפנאי והחברה, כגון חוגי בית מדרש, תאטרון, שירה וספרות. כמה מן הפעילויות מנחים מרצים חיצוניים, וכמה מהן – חברי המרכז.

תחום ייעוץ עמיתים ומתן מידע – במרכז פועלים עובדים סוציאליים עם מוגבלות המייעצים לאנשים עם מוגבלות בנושאים שונים ומלווים אותם. יועצים אלה תומכים בפונים לקבלת השירות הן מתוקף היותם בעלי ידע מקצועי והן מתוקף היותם אנשים עם מוגבלות בעצמם. המרכז גם מסייע לפונים לקבל מידע ולמצות את זכויותיהם באמצעות פרויקט מרכז מידע עירוני בשיתוף עיריית ירושלים ומאגר 'כל זכות'. מרכז המידע מאגד באתר אינטרנט אחד את המידע על זכויות אנשים עם מוגבלות ועל העמותות שפועלות בעיר. כמו כן, מתנדבים במרכז משיבים לפונים בטלפון ומפנים אותם לגורמים המתאימים לשם מיצוי זכויותיהם. מתנדבים אלה הוכשרו בתכנית מטעם הגוינט, עיריית ירושלים ובית איזי שפירא. יש לציין כי בעת המחקר הפרויקט נמצא עדיין בשלבי גיבוש, והוא אמור לשמש מודל ליישובים נוספים בארץ.

תחום פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים – במרכז מתקיימות סדנאות והרצאות לרכישת מיומנויות חברתיות וכישורי חיים בנושאים שונים, בהם ניצול זמן, ניהול תקציב ואורח חיים בריא. כמו כן, המרכז מתחשב בהצעות לסדנאות והרצאות שמציעים חברי המרכז: *"אנחנו הולכים עם הבקשות שבאות מהשטח, למשל הייתה בקשה לרכוש מיומנויות חברתיות ועשינו כאן סדנאות נפלאות ובעקבות המיומנויות החברתיות באה בקשה למיומנויות זוגיות-מיניות והבאנו אנשים*

ממכון רס בת"א שהוא מכון הטוב ביותר בארץ. " (בעל תפקיד במרכז) ואולם במקרים מסוימים נאלץ המרכז להפסיק את הסדנאות בשל מחסור בתקציב.

תחום ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר – המרכז מקיים סדנה להתאמה ולפיתוח של אביזרים המיועדים להקל על השתלבותם של אנשים עם מוגבלות בקהילה ועל חיי היום-יום שלהם. מדברי המרואיינים עלה כי אביזרי העזר מותאמים בהתאמה אישית: "אם אני יוצאת עם העגלה ואין גישה נניח לחנות ואני רוצה להיכנס לבדוק משהו ולצאת, אז אני לא יכולה [...] הוא סידר לי שאני תולה את הקבצים מאחורי העגלה, הרכיב את זה בשבעים שקל, הוא עשה את המנגנון ואני יכולה להכניס לתוך הקפיץ את שני הקבצים, ואני יכולה ללכת עם קבצים וגם עם עגלה." (מתנדב במרכז)

נוסף על כך, המרכז מציע לחבריו **קורסים תעסוקתיים** המאפשרים להם לרכוש מיומנויות שיסייעו בהשתלבותם בשוק העבודה, כגון קורס להכרת המחשב.

במסגרת השאלון המקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרכז בירושלים. לוח 2 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 2: שירותים ופעילויות (n=40)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
הרצאות	24	60
פעילויות פנאי	22	55
קורסים תעסוקתיים	18	45
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	17	43
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	7	18
ייעוץ עמיתים	6	15

*כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 2 עולה כי יותר ממחצית המשיבים השתתפו בהרצאות ובפעילויות פנאי ואילו שיעור נמוך יחסית מן המשיבים השתתפו בייעוץ עמיתים ובסדנאות לאביזרי עזר (15 אחוזים ו-18 אחוזים בהתאמה).

ממצאים אלה תואמים את התרשמות המעריכות כי אחד ממוקדי העשייה הבולטים של המרכז הוא בתחום פעילויות הפנאי והחברה. ואולם בתחום ייעוץ העמיתים הממצאים לא תאמו את התרשמות המעריכות – המעריכות התרשמו כי המרכז מקנה לתחום זה חשיבות רבה יחסית, אך מתשובותיהם של מקבלי השירותים עלה שהם נעזרים בשירות זה במידה מועטה יחסית.

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז אינו עוסק בשיווק ובפרסום נרחב של פעילויותיו וכי ההיכרות הראשונית עמו נעשית בעיקר "מפה לאוזן". פעילים ומתנדבים ציינו כי שמעו על המרכז לראשונה מחברים ומכרים: "...בין הנכים יש אחוות נכים, שזה שומע וזה אומר... זה עובר מהר בין אחד לשני, אז כששמעו שנפתח מרכז אנשים אמרו לי, תבוא, יש פעילויות." (מתנדב במרכז)

המרכז מפרסם את שירותיו באתרי אינטרנט, בעמוד הפייסבוק ובדואר האלקטרוני. העירייה מנסה אף היא לסייע בפרסום המרכז ופעילויותיו בעיקר באמצעות שליחת מכתבים ללקוחותיה. לטענת חלק מהמראיינים, המרכז ושירותיו אינם מוכרים דיים בקרב אנשים עם מוגבלות ובציבור הכללי ויש אפוא להרחיב את פעילויות השיווק והפרסום: "אני כל הזמן אומר להניה וצוות- אתם עושים דברים ואף אחד לא יודע שאתם עושים את זה. כל דבר שאתם עושים, תפרסמו. זה מועיל, גם ליחסי הציבור וגם חושף אתכם לעוד אנשים ועוד אנשים עם מוגבלות." (בעל תפקיד במרכז); "...יחסית לציפייה המרכז עדיין לא הפך להיות, אולי גם לעולם לא יהפוך להיות, ימים יגידו, לשירות מאד מרכזי בחיי הנכים בעיר, ופה למעשה מדברים על מספרים... אני חושבת שאפשר ורצוי להגיע ליותר אנשים." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרכז בירושלים לראשונה. 5 אחוזים מן המשיבים ציינו כי הם פנו למרכז לראשונה לפני פחות משנה, כ-38 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, 55 אחוזים – לפני ארבע עד עשר שנים, ומשיב אחד ציין כי פנה למרכז לראשונה לפני יותר מעשר שנים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד שמעו על המרכז לראשונה. כ-54 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מאנשים עם מוגבלות, כ-28 אחוזים – מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, כ-10 אחוזים – מבני משפחה, וכ-5 אחוזים – מאמצעי התקשורת. משיב אחד ציין כי שמע על המרכז במקרה. נתון זה מחזק את התרשמות המעריכות כי ההיכרות הראשונית עם המרכז נעשית בעיקר "מפה לאוזן".

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות נעזרו בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה. 30 אחוזים מהם ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-28 אחוזים – פעם בשבוע, כ-12 אחוזים – פעם בשבועיים, ו-30 אחוזים ציינו כי נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכז

מהראיונות עם פעילים ומתנדבים בקבוצת המיקוד במרכז עלו שני מניעים עיקריים לשימוש בשירותי המרכז – הצורך בפעילויות פנאי וחברה והרצון לרכוש ידע, כלים ומיומנויות בתחומי עניין שונים, מחשבים לדוגמה. מן הריאיון עם מנהלת המרכז עלה מניע נוסף – ההתאמה המיטבית של שירותי המרכז לצורכי הפונים.

זאת ועוד, כמה מהפעילים והמתנדבים ציינו כי צוות המרכז תומך ומתעניין בחבריו, והאווירה החמה הנוצרת במרכז מעודדת אותם להגיע למרכז ולהשתתף בפעילויותיו: "אם היו פה רק חוגים ואווירה לא משהו, אז אף אחד לא היה בא לפה... אבל בגלל שנוצרה פה אווירה ייחודית ומיוחדת,

זה עושה את המקום. " (מתנדב במרכז) לדבריהם, למרכז יתרון בולט על פני נותני שירותים אחרים שכן הוא מציע מגוון רחב של שירותים ופעילויות במקום אחד והוא נגיש: "זה מקום שמאגד בעצם הרבה פעילויות שהיינו צריכים להתפזר בהם בחוץ, הכל מרוכז במקום אחד ואנחנו לא צריכים להילחם על כל הדברים האלה, בכל מיני מקומות שהם גם לא נגישים בחוץ. " (מתנדב במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרכז בירושלים בפעם הראשונה. לוח 3 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 3: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=40)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	18	45
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	15	38
הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות	7	18
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	6	15
הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים	3	8
הרצון להתנדב	3	8
הרצון להשתלב בשוק העבודה	1	3
שונות	4	10

*כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 3 עולה כי כמעט מחצית מן המשיבים פנו למרכז בפעם הראשונה בשל הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים. יותר משליש מהם פנו בשל הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי. משיב אחד בלבד ציין שהרצון להשתלב בשוק העבודה היה הסיבה לפנייתו למרכז. ממצאים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי הצורך בפעילויות פנאי וחברה הוא מהמניעים העיקריים לפנייה למרכז. עם זאת, אף שהמעריכות התרשמו שהרצון לרכוש ידע ומיומנויות בתחומי עניין שונים הוא מניע עיקרי נוסף, מדיווחי המשיבים מסתמן שאינו כזה.

בהמשך נשאלו המשיבים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרכז. לוח 4 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 4: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=40)

הסיבות להמשך הגעה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
האווירה במרכז חמה ומשפחתית	26	65
הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות	12	30
חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות	7	18

13	5	המרכז מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים
10	4	המרכז מאפשר לי לממש את החלומות שלי
5	2	המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות
5	2	איני ממשיך / מגיע יותר
3	1	ברצוני לצאת מהבית / מהשגרה
3	1	שונות

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 4 עולה כי רוב המשיבים ציינו את האווירה החמה והמשפחתית במרכז כסיבה שבגינה הם ממשיכים להגיע אליו. כשליש מהם ציינו את הפעילויות המעניינות והמהנות ואילו משיבים בודדים בלבד ציינו את רצונם לצאת מהבית ומהשגרה ואת התמיכה והסיוע שהם מקבלים במרכז בנושאים שונים. שני משיבים ציינו כי אינם ממשיכים להגיע למרכז. ממצאים אלו תומכים בנתונים האיכותניים שעל פיהם יש במרכז אווירה חמה ותומכת, המעודדת אנשים עם מוגבלות להגיע אליו ולהשתתף בפעילויותיו.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרכז בירושלים. כ-47 אחוזים ענו בחיוב, וכ-53 אחוזים – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי מבנה המרכז אמנם נגיש, מאובזר ומותאם לאנשים עם מוגבלות, אך **גודל המבנה וכיתותיו** מגביל את מספר המשתתפים בפעילויות השונות: *"כשמגיעים המון אנשים, פשוט אין מקום וזה כואב הלב שאין מקום ואנשים יושבים במדרגות וזה חבל... הרבה אנשים שראיתי שהם באו ופשוט הלכו כי לא היה מקום... זה מרתיע כי אם את באה מאוחר, את אומרת- בטח אין מקום לשבת, אז כבר לא אלך."* (מתנדב במרכז)

חסם נוסף שציינה מנהלת המרכז הוא היעדר **מערך הסעות מאורגן**, ובשל כך מתקשים כמה מן האנשים להגיע לפעילויות: *"קיימים קשיים פיזיים של הגעה, אנשים לא נוהגים וקשה להם לקחת מוניות, בייחוד מפסגת זאב קשה להגיע."* (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. שישה משיבים ציינו כי לא נתקלו בקשיים. לוח 5 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים*.

לוח 5: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=34)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	16	47
חוסר זמן / שעות לא נוחות	9	26
בעיות בריאותיות	6	18
העלות הכספית של מחיר ההשתתפות בפעילויות	3	9
המפגש עם אנשים עם מוגבלות השונה משלי	2	6
אין כמעט פעילויות / אין פעילויות מעניינות	2	6
המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי	1	3
סיבות אישיות	1	3
שונות	4	12

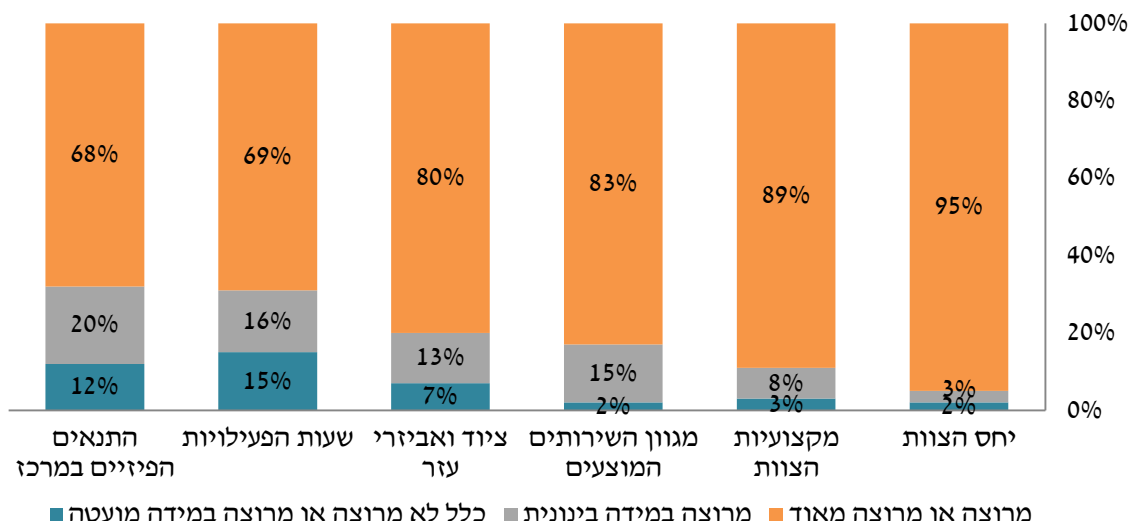
* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 5 עולה כי הקשיים הבולטים הם ההגעה למרכז ("המרכז אינו במקום נגיש") וחוסר זמן. ממצא זה מדגיש את הקושי בהגעה למרכז באמצעות תחבורה ציבורית ותומך בטענת מנהלת המרכז כי יש צורך במערך הסעות מאורגן.

שביעות הרצון משירותי המרכז

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרכז הוצגו לפנייהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.²

תרשים 1: שביעות הרצון משירותי המרכז (N=40)



² מקבלי השירותים התבקשו לדרג את תשובותיהם על סולם בן חמש דרגות: 1=כלל לא מרוצה, 2=מרוצה במידה מועטה, 3=מרוצה בינונית, 4=מרוצה, 5=מרוצה מאוד. דרגות אלו קובצו לשלוש קטגוריות והן מוצגות בתרשים: כלל לא מרוצה / מרוצה במידה מועטה, מרוצה בינונית, מרוצה / מרוצה מאוד.

מתרשים 1 עולה כי יחס הצוות זכה למידה הרבה ביותר של שביעות הרצון. עוד עולה כי שיעור גבוה מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה ממקצועיות הצוות, ממגוון השירותים המוצעים במרכז ומהציוד ואביזרי העזר בו. שיעור נמוך יותר מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה מהתנאים הפיזיים במרכז ומשעות הפעילות. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרכז בסולם של 1 עד 10. 73 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרכז בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-27 אחוזים – בין 4 ל-7 (שביעות רצון בינונית).

תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.³ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.⁴ לוח 6 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

לוח 6: תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.82	4.04								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.80	4.31	39	84.6	33	12.8	5	2.6	1	האווירה במרכז חמה ותומכת
0.91	4.13	40	77.5	31	20	8	2.5	1	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי
0.92	4.11	38	68.4	26	28.9	11	2.6	1	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
1.31	3.63	40	55	22	27.5	11	17.5	7	המרכז הוא "הבית השני" שלי

³ מקבלי השירותים התבקשו לדרג את תשובותיהם על סולם בן חמש דרגות: 1=כלל לא נכון, 2=נכון במידה מועטה, 3=נכון במידה בינונית, 4=נכון, 5=נכון מאוד. דרגות אלו קובצו לשלוש קטגוריות, והן מוצגות בלוח: כלל לא נכון / נכון במידה מועטה, נכון במידה בינונית, נכון / נכון מאוד.

⁴ ניתוח הגורמים חושב על פי תשובותיהם של כלל המשיבים ללא חלוקה למרכזים. בחישוב שני המדדים לא נכללו ההיגדים הבאים: "המרכז מספק שירותים שעונים על הצרכים שלי" ו"אני חש כי הצוות במרכז מעודד אותי להגיע לפעילויות". נתוני המהימנות של כל מדד חושבו על פי כלל המשיבים, ועל כן יוצגו בפרק העוסק בכלל המרכזים.

0.91	3.80								מדד מאפייני הפעילויות
1.03	4.00	37	73	27	18.9	7	8.1	3	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
0.91	3.86	35	71.4	25	22.9	8	5.7	2	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות
1.23	3.72	36	55.6	20	33.3	12	11.1	4	אני חש כי מתחשבים ברצונותי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
1.26	3.72	36	61.1	22	19.4	7	19.4	7	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות

מלוח 6 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרכז בירושלים חיוביות, ובייחוד במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים'. ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר במדד זה התייחס לאווירה החמה והתומכת במרכז. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר התייחס לפעילויות המקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לנושא. ממצאים אלו עולים בקנה אחד עם הנתונים האיכותניים שנאספו.

הממשק בין המרכז לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרכז וההכרה בייחודו

מן הראוינות עם נותני השירותים בקהילה עלה כי הם רואים במרכז **נדבך ברצף השירותים** המיועדים לאוכלוסייה של אנשים עם מוגבלות, וייחודו טמון בעיקרון המנחה של **עזרה עצמית** ("נכים למען נכים") העומד בבסיסו: **"הייחוד של המרכז לעומת שירותים אחרים שאנחנו נותנים, שהם ברובם שירותים מקצועיים, הניתנים על ידי אנשי מקצוע, הוא בעצם ההגדרה של השירות הזה, שהמקצועיות היא בעצם חווית הנכות, כלומר זה שאדם חווה את הנכות הופך אותו לבעל יכולת לעזור לאנשים אחרים במצבים דומים ולא בגלל שהוא למד את המקצוע."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

מהראיונות עלה כי בקרב נותני השירותים בקהילה רווחת הכרה בחשיבותו של המרכז ובעיקרון שעל פיו הוא פועל. עם זאת, אחד הגורמים טען כי המרכז אינו מוסמך ליעץ בנושאים המצריכים התערבות של אנשי מקצוע המוסמכים לכך, ועל כן ראוי שהוא יימנע מכך: **"הם צריכים לדעת מה הם מסוגלים לעשות ומה לא...אני לא חושבת שהם אנשי מקצוע שיכולים לתת טיפול. גם בקבוצות של ייעוץ עמיתים אני לא חושבת שזה התפקיד שלהם לתת סעד נפשי. הם יכולים לתמוך בעמיתים אבל הם צריכים לזכור שהם עמיתים ולא אנשי מקצוע."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

כמו כן, נדמה כי בקרב הגורמים השונים יש עדיין **קושי להבין מהם מוקדי השירות של המרכז**: **"המרכז נמצא בתהליך לא רק של פיתוח שירות אלא גם של איזושהו שינוי חברתי שקורה כבר הרבה מאד זמן, אבל עד שהוא יתבסס לכדי שירות ברור שגם אנחנו נדע בדיוק איך הוא צריך להתנהל זה ייקח זמן."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

שיתוף פעולה בין המרכז לגורמים שונים

מן הראיונות השונים עלה כי משרד הרווחה תומך במרכז ומממן פעילויות מסוימות בו וכי נציגי המשרד והמרכז משתתפים בוועדות היגוי משותפות. באחד הראיונות דווח כי קיים מתח מסוים בין המרכז ובין משרד הרווחה מאחר שמחד גיסא משרד הרווחה תומך במרכז חלקית ומאידך גיסא המרכז תובע לעתים מן המשרד את מיצוי הזכויות של אנשים עם מוגבלות: "זה גוף שמצד אחד נתמך על ידי הממשל בצורה מסיבית, גם בהגדרה שלו לפי הפרופיל האמריקאי, מצד שני בהגדרה חלק מהתפקידים שלו זה להילחם למען זכויות הנכים, ופה אני חושבת שהרבה פעמים, זה באמת לא לגמרי ברור." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

המרכז עומד בקשר ומשתף פעולה עם אגף הרווחה בעיריית ירושלים, ועובדת אגף הרווחה מלווה את פעילותו. במסגרת שיתוף הפעולה מתקיימים, בין השאר, **הפניות הדדיות, פעילויות משותפות** וכן **פרויקטים משותפים**, כגון הקמתו של מרכז מידע עירוני. כמו כן, נציגי המרכז ונציגי העירייה מקיימים לעתים **פגישות ומשתתפים בוועדות היגוי ובשולחנות עגולים**. עם זאת, עלה כי השותפות עם אגף הרווחה בעירייה נתקלת בקשיים מסוימים הנוגעים, בין היתר, **לפרויקטים שמפסיקים בטרם עת**.

מן הריאיון עם מנהלת המרכז עלה כי מתקיים **שיתוף פעולה עם גורמים נוספים** סביב פרויקטים שונים, בהם המרכז הרפואי "הדסה" (פרויקט "שימו לב ללב"), בית-ספר לסיעוד של האוניברסיטה העברית (התמחות של סטודנטיות במרכז), עמותת שלהב"ת, "נגישות ישראל" וארגון "LIONS". המרכז מקיים פעילויות משותפות גם עם הקהילה, בעיקר בתקופות החגים.

עקרונות המפתח של המרכז

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בירושלים הוא שראוי **שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו** – הם ממלאים את רוב התפקידים במרכז. צוות הניהול של המרכז ושל העמותה מורכב מאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, והפעילים בו לוקחים חלק בהפעלת פעילויות שונות וחשים מעורבים בנעשה. באחד הראיונות נטען כי יש אמנם חשיבות רבה לכך שאת המרכז ינהלו אנשים עם מוגבלות, אולם **המוגבלות לכשעצמה איננה תנאי יחיד לקבלת תפקיד במרכז**: "אני כן רואה לפעמים שמנסים בכוח להביא אנשים עם מוגבלות וזה גם לא צריך. זה לא תמיד מוצלח. העדפה מתקנת אובר גם לא טובה.. יש כל כך הרבה אנשים מוכשרים כך שצריך לחפש יותר טוב." (בעל תפקיד במרכז)

שירות רב-נכותי

המרכז לחיים עצמאיים מציע שירותים **לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות**, וזה היבט ייחודי לו: "אולי אנחנו הגוף היחיד בארץ שמייצג את כל סוגי הנכויות [...] אחת הרעות החולות של הנכים, שכל תת סקטור וכל סינדרום יש לו את העמותה שלו [...] זה דבר שלא תראי בעירוב של נכים, עם בעיות פיזיות, נכים עם בעיות נפשיות, פה אין דבר כזה, כולם משתתפים בפעילויות, יתקבלו בברכה." (בעל תפקיד במרכז)

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז

כפי שצוין לעיל, אחד הקשיים שעמו מתמודד המרכז הוא **גודל המבנה**, אשר אינו תואם את היקף הפעילות הרצויה ומגביל את מספר המשתתפים בפעילויות הקיימות: "כמה דברים שאני רוצה לעשות. סדנת בישול שאין לנו מקום לעשות, אני חושב הרבה על פעילויות אין לנו מקום. אם יש לי פעילות מאוד גדולה, אנשים יושבים באולם למטה בחוץ, איפה שהמזכירות ולא שומעים מה שנעשה בפנים." (בעל תפקיד במרכז)

כמו כן, צוין כי מידת ההשתתפות בפעילות במרכז מושפעת מהקושי להגיע אליו וכי הוא מתמודד עם **קשיים תקציביים וקשיים בגיוס משאבים** המשפיעים, בין השאר, על הפעלת התכניות באופן מתמשך. מן הראיונות השונים עלו קשיים נוספים, בהם **מחסור באנשי צוות**, כאשר גם אנשי הצוות הקיימים מועסקים באחוזי משרה נמוכים, ומיומנויות חסרות של אנשי הצוות העובדים במשרד שבמרכז.

הישגי המרכז בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות עלה כי המרכז לחיים עצמאיים בירושלים מאפשר לחבריו להשתתף בקורסים בתחומים שונים **ולרכוש ידע ומיומנויות** אשר בכוחם לסייע בהשתלבות בשוק העבודה וכן **להשתתף בפעילויות פנאי שונות**. המרכז גם מגביר את תחושת המסוגלות והערך העצמי בקרב החברים ומאפשר להם לקחת חלק בהפעלת התכניות: "יש לנו חוג מדרש, אותו העבירה מרצה חיצונית ואילו היום אנחנו עושים את זה בצורה עצמאית, כל פעם מישו אחרי לוקח את זה על עצמו." (פעיל במרכז)

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה כי הם **מפיקים הנאה** מן הפעילויות ואף **מרחיבים את מעגל חבריהם**: "מצאתי חברים, אני גם מארחת אותם מדי פעם. אם אני חולה מיד מתקשרים לראות מה קרה, זה מחמם את הלב שלמישהו אכפת ממך. אני גם גרה לבד, אז זה מאד חשוב שיש תמיכה, שמישהו מרים טלפון, אפילו רק להגיד שלום." (פעיל במרכז)

עוד צוין כי במרכז קיימת **אווירה נעימה ותומכת** וכי החברים חשים **תחושת שייכות**: "בשבילי זה בית שני, אני חושבת שזה אומר הכל...." (פעיל במרכז)

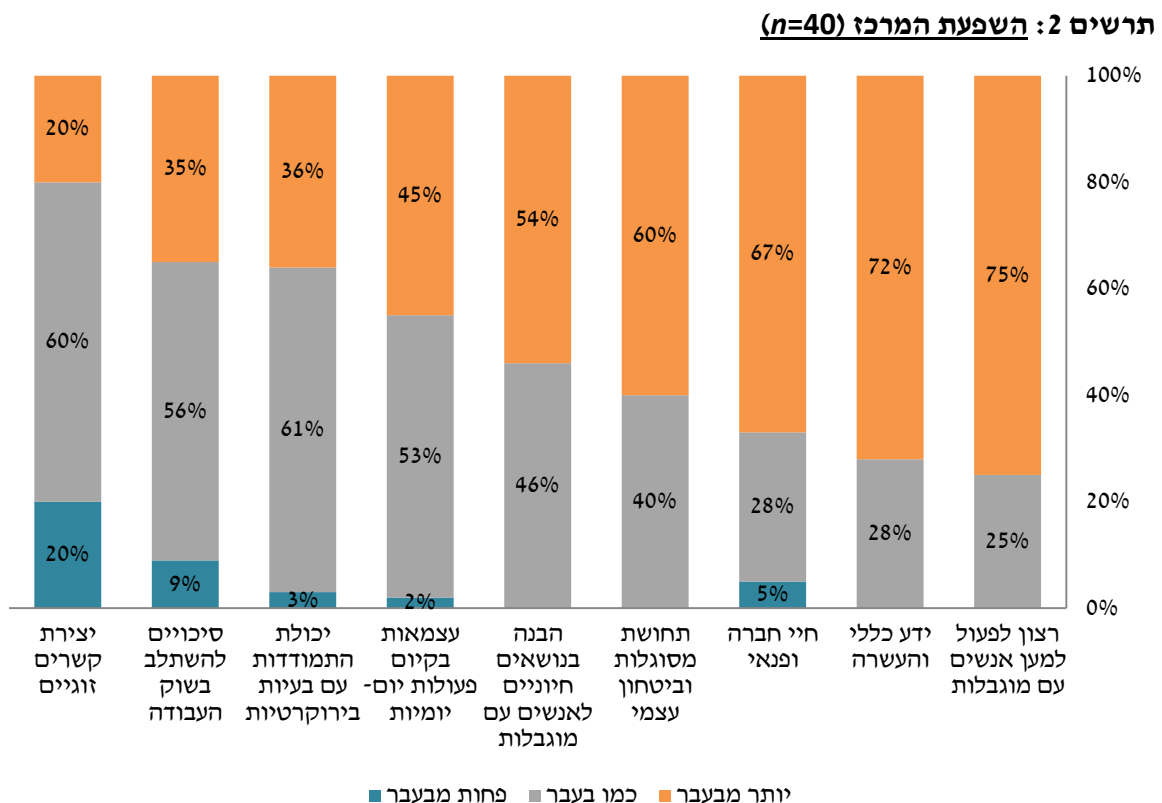
המתנדבים במרכז ציינו כי הם חשים שבעבורם הוא מקום שבו הם יכולים **לחוות נתינה וקבלה, לתרום ולהיתרם**: "כשהגעתי בהתחלה לא חשבתי להתנדב בכלל... כשהמשכתי להגיע וראיתי שאפשר להתנדב ושה נותן לי הנאה אישית, אז חשבתי לעצמי, למה לא, אם נותנים לי ואני יכולה ומסוגלת, אז למה שלא אחזיר, אני לא יכולה רק לקבל...." (מתנדב במרכז)

נוסף על כך, המרכז מאפשר לחבריו להביא לידי מימוש את רצונותיהם ומאוויהם: "אם אני ארצה עכשיו להוציא ספר שירה, יש לי לאן לבוא. ויש מי שיעזור לי בזה, זה נותן ביטחון מסוים, יש לך גב שאתה יכול להישען עליו, וזה רוגע." (פעיל במרכז)

מן הראיונות השונים עלה כי השפעת המרכז על הקהילה **עדיין אינה מורגשת** על אף הפעילות הרבה הנעשית לקידום שינוי חברתי ופוטנציאל ההשפעה של פעילות זו.

השפעת המרכז

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 2 מציג את התפלגות התשובות.



מתרשים 2 עולה כי השפעתו הרבה ביותר של המרכז על מקבלי השירותים הייתה על רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות ועל ההזדמנות לרכוש ידע כללי. שיעור גבוה מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על חיי החברה והפנאי ועל תחושת המסוגלות והביטחון העצמי שלהם. שיעור נמוך יותר מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על יצירת קשרים זוגיים, על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה ועל יכולתם להתמודד עם בעיות בירוקרטיות. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו מספר הצעות לשיפור, בהן **הרחבת הפעילות לתחומים נוספים**, כגון חוג אמנות ואולפן מוסיקה, **וקיום שיתוף פעולה בין המרכז בירושלים למרכזים האחרים לחיים עצמאיים** על מנת לבסס את מעמדם מול הממסד: **"אני חושב שצריך להיות לנו יותר מעמד בממסד ואין לנו. אחת הסיבות העיקריות לכך היא שאנחנו לא מצליחים ליצור פעילות משותפת של כל**

המרכזים... ביחד אמור להיות לנו כוח ואת זה כנראה הם עדיין לא מבינים וזה דבר שיהיה חייב להשתפר." (בעל תפקיד במרכז)

מהרריונות עלו מספר צרכים – באחד הרריונות עם נותני השירותים בקהילה עלה הצורך בליווי והדרכה לצוות המרכז בהיבטים הנוגעים להפעלת המרכז על תכניותיו ופעילויותיו. עוד עלה הצורך להגדיר באופן ברור יותר את התפקידים של חברי הוועד המנהל ואת אופן מילויים לשם קידום המרכז: "אני רוצה שכל אחד מחברי הוועד מנהל יעשה משהו, שלא תהיה רק הכותרת... שכל אחד ייקח חלק בעשייה כדי לקדם את הדברים פה בתוך המרכז." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרכז. שישה משיבים ציינו כי אין הצעות לשיפור. לוח 7 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 7: הצעות לשיפור שירותי המרכז (n=34)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	12	35
לעבור למבנה גדול יותר	11	32
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	5	15
להפעיל מערך הסעות מאורגן	4	12
להגדיל את צוות המרכז	4	12
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	3	9
לספק מקום חניה	3	9
לערוך טיולים מחוץ למרכז	2	6
להגדיל את התקציב	2	6
לשנות את שעות הפעילות	2	6
להגביר את הפרסום וההסברה	1	3
שונות	6	18

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 7 עולה כי ההצעות הבולטות ביותר לשיפור היו להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים ולעבור למבנה גדול יותר. הצעות אלו עלו בבירור גם מהנתונים האיכותניים שנאספו.

תכניות לעתיד

מן הרריונות השונים עם בעלי תפקידים במרכז עלו מספר כיווני פעולה לעתיד, מן הבולטים בהם היו הרחבת שיתוף הפעולה עם הקהילה, בין השאר, באמצעות הקמת פרויקט שיקדם עזרה הדדית, וחיזוק מעמדו של המרכז ביחסיו עם הממסד. נוסף על אלה, עלתה הכוונה להרחיב את שיתוף

הפעולה עם גורמים שונים בעיר, למשל בתי חולים ומרפאות, כדי להגיע לאוכלוסייה נוספת ואף להציע **השתלמויות לרופאים ואנשי מקצוע** לשיפור עבודתם עם אנשים עם מוגבלות. עוד עלתה השאיפה למצוא **מימון לקורסים והכשרות** אשר בכוחם לסייע לאנשים עם מוגבלות להשתלב בשוק העבודה, כגון קורס מחשבים. כיוון פעולה נוסף הוא **הרחבת קהל היעד** של המרכז ומתן שירותים גם לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית. מתוכנן גם **להרחיב את מבנה המרכז** כדי לאפשר קיום פעילויות למשתתפים רבים. כמו כן, ישנה כוונה לפעול **למציאת פתרון לבעיית הנטישה, האיומים ואף הסחטנות** מצד עובדים זרים כלפי אנשים עם מוגבלות שבהם הם מטפלים.

סיכום

המרכז בירושלים פונה לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות ועוסק בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של קידום שינוי חברתי ובתחום של פעילויות פנאי וחברה. ההיכרות עם המרכז נעשת בעיקר "מפה לאוזן", ואחד המניעים הבולטים לפנייה לשירותיו, כפי שעלה הן מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצות המיקוד הן מהתשובות לשאלון, קשור לצורך בפעילויות פנאי וחברה.

המשך השימוש בשירותי המרכז קשור במידה רבה לאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת אותו ולתחושת מקבלי השירותים כי המרכז הוא בעבורם "בית שני". ניכר כי החסמים הבולטים לשימוש בשירותי המרכז הם גודל המבנה והיעדר מערך הסעות מאורגן.

רוב מקבלי השירותים (כ-70 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרכז, בייחוד מיחס הצוות וממקצועיותו.

המרכז מקיים קשרים ומשתף פעולה עם גופים שונים, בהם העירייה והמרכז הרפואי "הדסה". שיתוף הפעולה מתבטא, בין השאר, בהפניות הדדיות ובפעילויות משותפות וכן בהשתתפות בוועדות היגוי.

עם זאת, המרכז נתקל בקשיים מסוגים שונים הפוגעים ביכולתו להתנהל בצורה מיטבית, כגון קושי תקציבי וקושי בגיוס משאבים, מחסור באנשי צוות וכוח אדם שאינו מיומן דיו למלא תפקידים מסוימים.

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בירושלים הוא שראוי שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו, אולם הוא מכיר בכך שהמוגבלות כשעצמה אינה יכולה לשמש תנאי יחיד לקבלה לתפקיד במרכז.

ניכר כי המרכז מאפשר לחבריו לרכוש ידע ומיומנויות בתחומים שונים, מגביר את תחושת המסוגלות והערך העצמי של חבריו ומאפשר להם להרחיב את מעגל החברים. מדיווחי מקבלי השירותים עלה גם כי המרכז משפיע על רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות. עם זאת, נכון לזמן איסוף החומרים למרכז השפעה נמוכה יחסית על סיכויי ההשתלבות של חבריו בשוק העבודה.

מן הראיונות השונים עלה כי השפעת המרכז על הקהילה עדיין אינה מורגשת אף שבקרוב מקבלי השירותים רווחת התחושה כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות.

אשר להצעות לשיפור – בראש ובראשונה הוצע להרחיב את פעילות המרכז לתחומים נוספים ולמסד את שיתוף הפעולה בין המרכז בירושלים לשאר המרכזים.

המרכז לחיים עצמאיים בבאר-שבע

המרכז הוקם בשנת 2005 בחסות עמותת "שוויון וצדק לנכים".

השירותים המוצעים במרכז ואוכלוסיית היעד שלו

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז מציע את שירותיו לאנשים עם כל סוגי המוגבלות מהמגזר היהודי, הערבי והבדואי בני שלוש ומעלה מקריית גת ועד מצפה רמון. בפועל אוכלוסיית היעד של המרכז רחבה יותר, ופונים אליו אנשים עם מוגבלות גם מאזורים מרוחקים יותר, כמו אשדוד, שדרות ויישובי עוטף עזה.

המרכז עוסק בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בתחום של **ייעוץ עמיתים ומיצוי זכויות** וכן בפעילות **לקידום שינוי חברתי**.

בעת עריכת הראיונות היו מנהלת המרכז וסגנה אחראים על **תחום ייעוץ העמיתים ומיצוי הזכויות**. הם הוכשרו לכך מטעם הג'וינט, והם מספקים מידע וייעוץ על הזכויות שלהן זכאים אנשים עם מוגבלות ומלווים אותם. עוד צוין כי נערכת השתלמות להכשרת יועצים על מנת שבבוא הזמן הם יוכלו להחליף את מנהלת המרכז וסגנה בתפקידם זה.

בתחום של **קידום שינוי חברתי** המרכז מקיים פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות, כגון נוער בסיכון, חיילים בודדים וסטודנטים, בהן פרויקט ציור על בתיים, בזארים והפעלת בר-מסעדה, שבו עובדים אנשים עם מוגבלות לצד אנשים ללא מוגבלות. כמו כן, המרכז פועל להנגשת מרחבים ציבוריים, והוא אף מפעיל את התכנית "השולחן העגול" בעבור נשים עם מוגבלות במגזר הבדואי לשם העצמתן וקידום עצמאותן.

בתחום הליבה של **ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר** מתקיימות הרצאות בשיתוף מילב"ת, שבמהלכן מוצגים אביזרי העזר לאנשים עם מוגבלות.

הפעילות בתחום **פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה** כוללת הרצאות בתחומים שונים, לדוגמה ניהול נכון של תקציב, וכן קבוצות תמיכה בנושאים שונים.

המרכז עוסק גם **בתחום החירום**. הצורך בפעילות בתחום זה התעורר בעקבות המבצעים הצבאיים שהתרחשו בשנים האחרונות בעזה, והיו להם השלכות על המצב בבאר-שבע וסביבותיה. המרכז משתף פעולה עם הרשות המקומית, המוסד לביטוח לאומי, משרד הרווחה ופיקוד העורף כדי לספק פתרונות לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות בעתות חירום. למשל, במבצע "צוק איתן" תפקד המרכז כמעין חמ"ל וקיים קשר טלפוני עם אנשים עם מוגבלות לפי רשימות שהעביר משרד הרווחה לשם מיפוי צורכיהם והרגעתם. נוסף על כך, המרכז נעזר בסטודנטים שהוכשרו בפיקוד העורף כדי להגיש לאנשים עם מוגבלות סיוע בנושאים שונים, כמו איטום מפני הדף, התפנות למקלטים, קניית תרופות

וליווי לטיפולים. צוין כי בעת עריכת הראיונות עסקה מנהלת המרכז בכתובת חוברת הדרכה על התנהלות המרכז בעתות חירום.

המרכז מציע **הכשרות וקורסים תעסוקתיים** בשיתוף גופים נוספים, בהם המוסד לביטוח הלאומי ומט"י, המאפשרים לחבריו לרכוש מיומנויות שיסייעו בהשתלבותם בשוק העבודה, קורס בתחום הקוסמטיקה למשל. כאמור, המרכז מפעיל בר-מסעדה שבו מועסקים בשכר אנשים עם מוגבלות, והם אף רוכשים ידע וניסיון בתחום המסעדות.

מן הראיונות השונים עלה עוד כי המרכז מציע **פעילויות פנאי וחברה**, כגון סדנאות אמנות, קורסי מחשבים, טיולים והרצאות בתחומי עניין שונים, בהם דת ותיירות, והוא מתכנן לפתוח קורסים ללימוד עברית ועזרה ראשונה.

יש לציין כי באחד הראיונות עלתה באופן בולט התמקדות המרכז **במציאת פתרונות לצורכי חבריו** ותכנון פעילויותיו בהתאם: "... אנחנו לא יכולים לעשות על פי רצוננו, עם כל האהבה שלי לאנשים אני לא יכולה להכתיב להם איך לחיות ומה לעשות, אני לא יכולה, אני יכולה להתעקש איתם שהם כן יכולים להשתדל ולהיות עצמאיים אבל אני לא יכולה להכתיב להם איך לחיות ומה הנושאים שהכי מעניינים אותם. הם צריכים להכתיב לי. אני רואה במקצוע שלי הדרגה הכי נמוכה פה. אני אגיד לך למה כי אני משרתת אותם, לא הם משרתים אותי, זה שאני מנכ"ל זה סתם מילה, בעצם אני משרתת שלהם, כי אני מקשיבה, אני בשטח, ואני משתדלת ליישם את מה שהם רוצים." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים⁵ הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרכז בבאר-שבע. לוח 8 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 8: שירותים ופעילויות (n=14)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
ייעוץ עמיתים	10	71
פעילויות פנאי	10	71
הרצאות	8	57
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	7	50
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	6	43
קורסים תעסוקתיים	3	21

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

⁵ מספר מקבלי השירותים בבאר-שבע אשר השיבו על השאלון עמד על 14 איש בלבד. מאחר שהמרכז מספק שירותים ללמעלה מאלף איש יש להתייחס לנתונים הכמותיים המוצגים בפרק זה בזהירות מסוימת.

מלוח 8 עולה כי רוב המשיבים השתתפו בייעוץ עמיתים ובפעילויות פנאי, וכחמישית בלבד מהם השתתפו בקורסים תעסוקתיים. ממצאים אלה תואמים את התרשמות המעריכות כי תחום ייעוץ העמיתים הוא אחד ממוקדי העשייה הבולטים של המרכז.

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז מפרסם את פעילויותיו באמצעות אתר האינטרנט ושולח לחבריו מעין **ידיעון** המפרט את הפעילויות הצפויות להתקיים במהלך הרבעון הקרוב. עם זאת, ההיכרות הראשונית עמו נעשית בעיקר "**מפה לאוזן**". פעילים ומתנדבים במרכז ציינו כי שמעו על המרכז לראשונה מחברים ומכרים: "**אחד במשפחה שהוא על כיסא גלגלים שהוא היה פה אמר לי לך, קבל ייעוץ, אז באתי, לא ידעתי מה המקום הזה, בחיים לא נכנסתי לרחוב הזה, הייתי כל החיים בשטח, עובד, בית, עבודה, לא יודע מה יש בבאר-שבע**". (מתנדב במרכז)

נוסף על כך, מספר לא מבוטל של אנשים עם מוגבלות מגיעים למרכז בעקבות **הפנייה של גופים שונים**, בהם משרד הרווחה והמוסד לביטוח לאומי. לטענת כמה מן המרואיינים, פעילות המרכז אינה מפורסמת דיה ועל כן אינה מוכרת דיה לאוכלוסיית היעד: "**יש פה הרבה דברים, המון דברים, כל פעם שאני בא אני רואה דברים חדשים ואני אומר חבל שלא מפרסמים את זה...**" (מתנדב במרכז)

במסגרת השאלון המקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרכז בבאר-שבע לראשונה. כ-43 אחוזים מן המשיבים ציינו כי פנו למרכז לראשונה לפני שנה עד שלוש שנים, כ-36 אחוזים – לפני ארבע עד עשר שנים, וכ-21 אחוזים ציינו כי פנו למרכז לראשונה לפני יותר מעשר שנים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד הם שמעו על המרכז לראשונה. כ-44 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מאנשים עם מוגבלות, 25 אחוזים – מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, 25 אחוזים – מפרסום באמצעי התקשורת, וכ-6 אחוזים – מבני משפחה. נתונים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי ההיכרות הראשונית עם המרכז נעשית בעיקר "**מפה לאוזן**" אך גם באמצעות הפניות של בעלי תפקידים ופרסום באתר האינטרנט.

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות נעזרו בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה. 50 אחוזים מהם ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-7 אחוזים – פעם בשבוע, כ-7 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-36 אחוזים ציינו כי נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכז

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרכז עלה כי אחד המניעים לשימוש בשירותיו הוא הצורך **בפעילויות פנאי והפגת הבדידות**: "**בן אדם שפגוע בגוף, לשבת בבית בין ארבע קירות, אין לך עם מי להעביר את הזמן... אז פה זה המקום, את באה, מעבירה שעותיים, שלוש, ארבע, מנקה את הראש, חוזר הביתה וממשיך הלאה**". (מתנדב במרכז) מניע נוסף שעליו דווח בראיונות השונים הוא הצורך **בבירור זכויות וקבלת ייעוץ בנושא**: "**מגיעים למרכז בשביל המיצוי זכויות. הם לא**

יודעים מה הזכויות שלהם, אז הם מגיעים לכאן ומגלים שמגיעות להם זכויות." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרכז בבאר-שבע בפעם הראשונה. לוח 9 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 9: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=14)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	8	57
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	7	50
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	4	29
הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים	3	21
הרצון להתנדב	2	14
הרצון לקבל מידע על הזכויות שלי	2	14
הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות	1	7
שונות	1	7

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 9 עולה כי יותר ממחצית מן המשיבים פנו למרכז בפעם הראשונה בשל הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי, ומחציתם – בשל הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים. משיב אחד בלבד ציין את הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות כסיבה שבגינה פנה למרכז. ממצאים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי אחד המניעים לפנייה לשירותי המרכז הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות. עם זאת, המניע הנוסף שזיהו המעריכות – הצורך בבירור זכויות וקבלת יעוץ בנושא – מסתמן כמשפיע פחות על פי דיווחי המשיבים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרכז. לוח 10 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 10: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=14)

הסיבות להמשך הגעה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות	12	86
האווירה במרכז חמה ומשפחתית	12	86
המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות	5	36
חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות	5	36
המרכז מאפשר לי לממש את החלומות שלי	1	7
שונות	1	7

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 10 עולה כי רובם המוחלט של המשיבים ציינו את האווירה החמה והמשפחתית במרכז ואת הפעילויות המעניינות והמהנות כסיבות שבגינן הם ממשיכים להגיע למרכז. ממצאים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות באשר לאווירה החמה והתומכת במרכז.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרכז בבאר-שבע. מחצית מן המשיבים ענו בחיוב ומחציתם – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה שחסם בולט לשימוש בשירותי המרכז הוא היעדר מערך הסעות מאורגן, בפרט בעבור אנשים עם מוגבלות מן הפזורה הבדואית: "מאד קשה להגיע לפה... יש כפרים מוכרים שבהם הכל רגיל, כמו בבאר-שבע ויש את הפזורה הבדואית, שאלו גרים בצריפים בהרים... יש בעיה מהפזורה להגיע לכביש, זה מרחק וזו בעיה... דבר שני יש אמנם אוטובוס שמגיע עד הכפרים אך אין נגישות לאדם עם כיסא גלגלים. הוא לא יכול לעלות." (בעל תפקיד במרכז); "אם היה לנו למשל רכב במרכז שהיה מביא אנשים, אני חושבת שהמקום היה שוקק חיים, 24 שעות... המקום היה עמוס עד אפס מקום, למרות שהוא עמוס, אבל הוא יכל להיות עוד יותר עמוס." (בעל תפקיד במרכז)

חסם נוסף קשור לגודלו של מבנה המרכז המגביל את מספר המשתתפים והפעילויות שניתן לקיים במרכז בו-זמנית: "המקום הזה נורא קטן... למשל חדר ישיבות, את לא יכולה להכניס פה את כולם. אם אנחנו צוות מאוד מאוד גדול, אז אנחנו הולכים לאוהל ושמה קר, מאוד מאוד קר. את מבינה? המקום ממש קטן." (מתנדב במרכז)

באחד הראיונות עלה שהסטיגמה הקיימת כלפי ארגונים ומוסדות המספקים שירותים ייעודיים לאנשים עם מוגבלות יכולה אף היא להיות חסם: "... הם מגיעים לפה כי ביטוח לאומי שלח אותם, כי משרד הרווחה שלח אותם והחשיבה הראשונית שנתקלתי בה הרבה- אני לא הולך לעמותת נכים... זה בטח נראה כמו איזה בית חולים... לכן כשבנינו את המקום התעקשתי שהמקום יהיה יפה במיוחד...." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. שני משיבים ציינו כי לא נתקלו בקשיים. לוח 11 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 11: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=12)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	4	33
בעיות בריאותיות	4	33
חוסר זמן / שעות לא נוחות	3	25
מחיר ההשתתפות בפעילויות	1	8

8	1	הסתייגויות הקיימות על אנשים עם מוגבלות וההשתייכות לקבוצה זו
8	1	אין כמעט פעילויות / אין פעילויות מעניינות
8	1	שונות

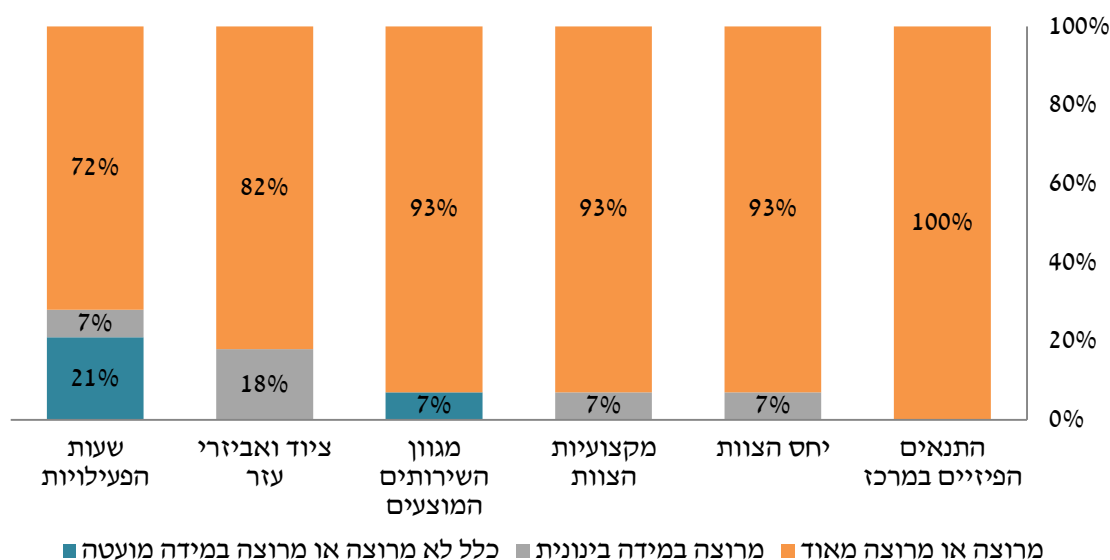
* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 11 עולה כי הקשיים הבולטים הם הקושי בהגעה למרכז ובעיות בריאותיות. הקושי בהגעה למרכז עלה גם בראיונות השונים ("המרכז אינו במקום נגיש"), בפרט בקרב אנשים עם מוגבלות מן הפזורה הבדואית, וצוין גם היעדר מערך הסעות מאורגן שיכול היה לסייע בסוגיה זו.

שביעות הרצון משירותי המרכז

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרכז הוצגו בפניהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.⁶

תרשים 3: שביעות הרצון משירותי המרכז (n=14)



מתרשים 3 עולה כי התנאים הפיזיים במרכז זכו לשביעות הרצון הרבה ביותר. שיעור גבוה מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה מיחס הצוות, ממקצועיותו וממגוון השירותים המוצעים במרכז. שיעור נמוך יותר מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה משעות הפעילות ומהציוד ואביזרי העזר במרכז. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות. אשר לתנאים הפיזיים, המעריכות התרשמו אף הן מן המבנה האסתטי של המרכז ומהתאמתו לאנשים עם מוגבלות, לצד הטענה שעלתה בדבר גודלו של המבנה.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרכז בסולם של 1 עד 10. 79 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרכז בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-21 אחוזים – בין 5 ל-7 (שביעות רצון בינונית).

⁶ ראו הערה 4.

תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.⁷ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.⁸ לוח 12 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

לוח 12: תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.46	4.64								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.36	4.86	14	100	14	-	-	-	-	האווירה במרכז חמה ותומכת
0.47	4.71	14	100	14	-	-	-	-	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
0.61	4.71	14	92.9	13	7.1	1	-	-	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי
1.14	4.29	14	85.7	12	7.1	1	7.1	1	המרכז הוא "הבית השני" שלי
0.94	4.23								מדד מאפייני הפעילויות
1.18	4.31	13	84.6	11	7.7	1	7.7	1	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
0.73	4.29	14	85.7	12	14.3	2	-	-	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות
1.17	4.23	13	84.6	11	7.7	1	7.7	1	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא

⁷ ראו הערה 5.

⁸ ראו הערה 6.

									מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
1.24	4.08	12	75	9	16.7	2	8.3	1	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות

מלוח 12 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרכז בבאר-שבע חיוביות מאוד, ובייחוד במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים'. ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר במדד זה התייחס לאווירה החמה והתומכת במרכז. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר התייחס להתחשבות ברצונות מקבלי השירותים בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

הממשק בין המרכז לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרכז וההכרה בייחודו

מן הראיונות עם נותני השירותים בקהילה עלה כי הם מכירים בפעילות הנרחבת של המרכז ורואים בו מרכז ייחודי משום שהוא מספק שירותים לאוכלוסייה רחבה, שבה אנשים עם כל סוגי המוגבלות משלושת המגזרים (יהודי, ערבי ובדואי) ומיישבים רבים במרחב הנגב: "המרכז לחיים עצמאיים- הייחודיות שלו היא שהוא רב מגזרי, שגם מבחינת סוגי הנכויות הוא אמור לתת מענה לכלל הנכויות וגם מבחינת האוכלוסייה, דהיינו מקום מגורים- הוא אמור לתת מענה לאוכלוסייה שהם לא דווקא תושבי באר-שבע, אלא לכל אזור הדרום." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

שיתוף פעולה בין המרכז לגורמים שונים

המרכז לחיים עצמאיים מקיים קשרים נרחבים ומשתף פעולה עם גורמים שונים, כגון עיריית באר-שבע, ובפרט אגף הרווחה, המוסד לביטוח לאומי, משרד החינוך, אוניברסיטת בן-גוריון ומפעלי תעשייה, לדוגמה "כימיקלים ישראל". במסגרת שיתוף הפעולה מתקיימות בין השאר **ועדות היגוי** שבהן שותפים חלק מהגורמים המוניציפליים והממשלתיים שהוזכרו לעיל, והן מתכנסות אחת לחודשיים. נוסף על כך, צוין כי המרכז זוכה ל**ייעוץ והכוונה מקצועית** בנושאים שונים מאגף הרווחה בעיריית באר-שבע.

שיתוף הפעולה בין המרכז לגורמים השונים מתבטא גם ב**פרויקטים משותפים**, בהם השתלמויות וקורסים משותפים למרכז ולמוסד לביטוח לאומי, למשל קורס בתחום הקוסמטיקה; 'יום הנכה הבינלאומי' בשיתוף המרכז, אגף הרווחה בעיריית באר-שבע וסטודנטים מהחוג לעבודה סוציאלית באוניברסיטת באר-שבע המתמחים בהפעלת קבוצות תמיכה במרכז; פרויקט ציור על בתים, שבו שותפים גורמים שונים, בהם "כימיקלים ישראל", טמבור, עיריית באר-שבע, הגוינט וועד השכונה שבה נמצא המרכז ושעמו הוא עומד בקשר. כמה מן הפרויקטים המשותפים נערכים במימון מלא או חלקי של השותפים.

מהראיונות עם נותני השירותים עלה כי בינם ובין המרכז מתקיימת מערכת של **הפניות הדדיות של אנשים עם מוגבלות**: "אם הם מזהים שמגיעים אליהם מן האוכלוסייה שיכולה להתאים לשיקום אז דליה מפנה אלינו ואם אני מזהה שמגיע אלינו מישהו שהוא לא מתאים לשיקום והוא צריך מסגרת לצאת מהבית אז אני מפנה אליה." (בעל תפקיד מחוץ למרכז). עם זאת, באחד הראיונות עם נותני השירותים צוין כי שיתוף הפעולה בין המרכז לאגף הרווחה בעיריית באר-שבע אינו מספיק, וכי ראוי שהמרכז יעדכן את אגף הרווחה על פעילויותיו לפני עריכתן: "הם רצים הרבה פעמים מהר מדי...יש צורך ליידע לפני שמתחילים לנוע בהילוכים גבוהים." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

כמו כן, למרכז קשר עם כמה מן המרכזים לחיים עצמאיים המתבטא בעיקר בשיתוף בידע ובניסיון שצבר בתחום החירום, למשל: "בתקופת החירום פנה אלינו המרכז בתל-אביב... אמרו יש לכם את הניסיון של עופרת יצוקה, עמוד ענן, צוק איתן.. אנחנו לא יכולים להגיע לרמה שלכם, תעזרו לנו. בגלל זה החלטנו ביחד, בכוחות משותפים, גם משרד הרווחה, גם פיקוד העורף, גם הרשות המקומית, גם הגוינט, כולם ביחד, שאנחנו מחברים את הכוחות ומקיימים שיתוף הפעולה ואנחנו בונים עכשיו את החוברת- איך פותחים חמ"ל חירום, איך מיישמים את זה בשטח. במקום שכל אחד יבוא ללמוד ממני, פשוט להוציא חוברת הדרכה מסודרת." (בעל תפקיד במרכז)

עקרונות המפתח של המרכז

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בבאר-שבע הוא שראוי **שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו** – הם ממלאים את רוב התפקידים במרכז. באחד הראיונות הוסבר היתרון בכך שאדם עם מוגבלות ימלא תפקיד במרכז: "אין הכשרה יותר טובה מלהיות אתה עצמך באותה צרה ואז אתה מבין את הצד השני, אתה יודע מה הוא עובר, אתה מרגיש בדיוק את התחושות שהוא חש, אתה עברת את על בשרך, אתה נותן לו מניסיוןך, אתה נותן לו מהיכולת שלך." (בעל תפקיד במרכז)

כאמור, המרכז קשוב לצורכיהם של החברים בו, בין השאר באמצעות מפגשי שולחנות עגולים הנערכים פעמיים בשנה. במפגשים משתתפים אנשים עם סוגי מוגבלות שונים המעלים את צורכיהם ומציעים הצעות לשיפור הפעילויות במרכז: "אנחנו שומעים מה הצרכים של כל אחד, מה הצרות של כל אחד, מה עולה על הפרק, מה זקוק לשיפור. זה חשוב. חשוב לנו לדעת כדי לפעול בהתאם ודרך זה אנחנו מפתחים פרויקטים שיסייעו, יתמכו ויעזרו בנושא." (בעל תפקיד במרכז)

שירות רב-נכותי

המרכז לחיים עצמאיים מציע את שירותיו **לאנשים עם כל סוגי המוגבלות**, וזה אחד מן ההיבטים הייחודיים לו. צוין כי המרכז החל להציע את שירותיו גם לאנשים עם מוגבלות נפשית רק בשנתיים האחרונות לאחר שצוות המרכז עבר הכשרה בתחום.

קשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז

כפי שפורט לעיל, המרכז מתמודד עם קשיים הנוגעים להיעדר מערך הסעות מאורגן ולגודל המבנה. מן הראיונות עלה שהמרכז מתמודד גם עם **מחסור בכוח אדם** הבא לידי ביטוי בצוות מצומצם

המספק שירות לאוכלוסייה רחבה ומגוונת: "אני רוצה להגיע לכולם, אני רוצה לתת לפחות קצת לכל אחד מהם. שאני אוכל לתת קצת אבל אין לי מספיק כ"א. אילו היה לי, השמיים הם הגבול. הייתי חולשת על כל הדרום באהבה ובכיף והייתי נותנת שירות." (בעל תפקיד במרכז) קושי אחר נוגע לעבודה עם אנשים עם מוגבלות מן המגזר הבדואי – צוות המרכז מתקשה להביא אוכלוסייה זו לצורך את שירותי המרכז בעיקר מטעמי חשדנות: "... יום אחד הלכנו אני ואחד ממילב"ית ללקיחה, לבן אדם עיוור... הוא לא רוצה להיעזר במקל עיוורים אז מה הוא עושה? הוא נעזר בבן שלו. שם יד על הכתף, ותמיד הבן שלו. הילד בן 12, לא לומד, משמש לאבא שלו כמקל, לוקח אותו למכולת, לכל מקום הוא איתו. באנו לבקר אותו, ישבנו איתו והסברנו לו שיש מקל לעיוורים, שהוא יכול להיות עצמאי בשטח ולשחרר את הבן שלו בבוקר. אנחנו רק התחלנו לדבר, באו מבחוץ מהמשפחה שלו, שאלו אותו- נתת להם תעודת זהות? הוא אמר להם לא, לא נתתי, למה? הם אמרו, שתן את הקפה שלכם ותצאו. למה? אני לא רוצה שאף אחד יתערב. אמרתי לו, אני לא מביטוח לאומי, אני מעמותה ככה וככה, ואנחנו באנו לעזור...לא חשוב, אני לא רוצה שתעזור. הוא הבן דוד שלו והוא קובע בשבילו... לעבוד מול אנשים כאלה זה מאד מורכב, במגזר הבדואי חושדים...." (בעל תפקיד במרכז) עוד עלה באחד הראיונות כי המרכז מתמודד עם קשיים כלכליים הנוגעים להפעלת הבר-מסעדה.

הישגי המרכז בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז לחיים עצמאיים בבאר-שבע פועל לשילוב חבריו בשוק העבודה הן באמצעות קורסים והשתלמויות במרכז הן באמצעות רשת הקשרים שהוא מקיים עם גורמים שונים. פעולות אלו נושאות פרי ומביאות להשתלבות כמה מחבריו בשוק העבודה ואף לעצמאותם הכלכלית: "...לקחנו קבוצה של נשים שהחליטו ללמוד בניית ציפורניים, שאף אחד לא רוצה לקבל אותן לעבודה, הן חסרות ניסיון, חסרות מקצוע ואמרתי להן אם אתן לא יכולות להגיע להר, ההר יגיע אליכן ואנחנו נביא לכן קורס בתחום כלשהו...אז הן לא קיבלו רק את הקורס של בניית ציפורניים, אלא גם קיבלו ממט"י יזמות אישית ועסקית, איך לנהל את זה מבחינה עסקית, איך לפרסם את עצמך, איך לשווק את עצמך ולשמחתי מתוך 12 נשים, שמונה כבר לא מקבלות קצבת נכות. הן מרוויחות מדהים, מדהים. הן לא צריכות אף אחד. הן עצמאיות כבר." (בעל תפקיד במרכז) "יש לי בחור, שעבר תאונת דרכים והוא בכיסא גלגלים...הוא היה סטודנט לרוקחות בירדן... בגיל מאד צעיר הוא הפך לשבר כלי והביאו אותו לפה ואמרו שנעזור לו... לאחר שמיצינו לו את הזכויות, שאלתי אותו אם הוא מרוצה והוא אמר לי שלא... כשביקשתי שיסביר לי למה לא מרוצה הוא אמר לי שיש לו את הכסף, יש לו אוטו אבל הוא למד מקצוע והוא לא משתמש בו, למה? כי הוא נכה. אמרתי לו שתהיה לו עבודה...למזלי יש לי קשר מיוחד עם כימיקלים לישראל, מאד מיוחד, התקשרתי אליהם וסיפרתי להם את הסיפור שלו ואמרתי להם שיש לי בשבילם עובד חבל על הזמן ושהוא יגיע לעובד מצטיין. שאלו אם יש לו ניסיון. אמרתי להם שיהיה לו ניסיון מהם... שיתנו לו צ'אנס. ובאמת הם הכניסו אותו לעבוד, אחרי שהנגישו לו את המעבדה ב-150,000 ש"ח, עם כיסא מיוחד...זו השקעה ענקית אבל הם עשו זאת באהבה כי הם עושים הרבה לקהילה. ואני רוצה להגיד שהגאווה הכי גדולה שעכשיו הוא מזמין אותי, הוא יקבל פרס הצטיינות, עובד מצטיין השנה והוא רוצה לתרום את מה שיקבל כעובד מצטיין למרכז לחיים עצמאיים כדי לסגור את המעגל- אתם הבנתם אותי, הנה הכרת התודה שלי." (בעל תפקיד במרכז)

היבט נוסף שבו ניכרת תרומתו של המרכז הוא **במיצוי הזכויות של חבריו**: "...כשהבן שלי היה בגן הוא עבר אירוע מוחי דו צדדי... בדרך כלל ביטוח לאומי מוריד חמישים אחוז מהנכות...בגן שהוא היה ברהט כתבו בטופס תפקוד שהוא רץ, שהוא יכול לשחות, שהוא יכול להתפנות לבד, שהוא עולה במדרגות ברגליים, שהוא עולה על סולם, המון דברים שלא היו נכונים בכלל... אז באתי לדליה ואמרתי לה תסתכלי... היא אמרה לי להביא את הבן שלי... דליה ראתה אותו. אמרתי לו שיעמוד, הוא לא יכל לעמוד. אמרתי לו תעשה לחיצת יד, הוא לא יכל להושיט יד נכון. אז דליה אמרה שאין מצב בעולם שהוא קיבל חמישים אחוז... אז היא עזרה לי, נכנסנו למשפטים, הלכנו צעד צעד עד שהוא קיבל מאה אחוז." (מתנדב במרכז); "הרבה אנשים אמרו שהחיים שלהם השתנו פה. הייתה להם חשיבה מוטעית שאסור להם לעבוד כי אחרת הם מאבדים את הקצבה והם יישארו בלי כלום. ובעצם, הם מגיעים לפה ואני משכנעת ומעודדת, ולא רק אני גם הצוות שלי, כולם, בכוחות משותפים, מעודדים ומשכנעים ואני רואה את אהבה את הסיפוק, תודה שעזרת לי, שהוצאת אותי, לא ידעתי שמגיע לי את זה ואת זה והנה אני קיבלתי ומגיע לי, ואני עכשיו יודע שאני צריך לעמוד על שלי ואני צריך לקבל. זאת אומרת אני לא רק ממצה להם את הזכויות, אני גם מיידעת אותם...." (בעל תפקיד במרכז)

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה כי המרכז הוא בית חם לחבריו, הוא מקנה להם תחושה של **שייכות ומשפחתיות**, של **"שווה בין שווים"**, ואף מספק **מענה לצורכיהם החברתיים**: "... פה מצאתי שהאנשים יותר טובים, מה זה יותר טובים, זה המקום הכי חם שיש בעולם, הכי חם שהכרתי בחיים שלי. אני מרגיש כמו אחד הילדים שלהם פה...." (מתנדב במרכז); "באמת עוזרים מכל הלב. חושבים על כל בן-אדם, הם לא חושבים רק על בן-אדם אחד, או רק על מגזר אחד. כל האנשים שווים. כולם אותו הדבר. ככה פה הבית הזה, כל האנשים שווים." (מתנדב במרכז)

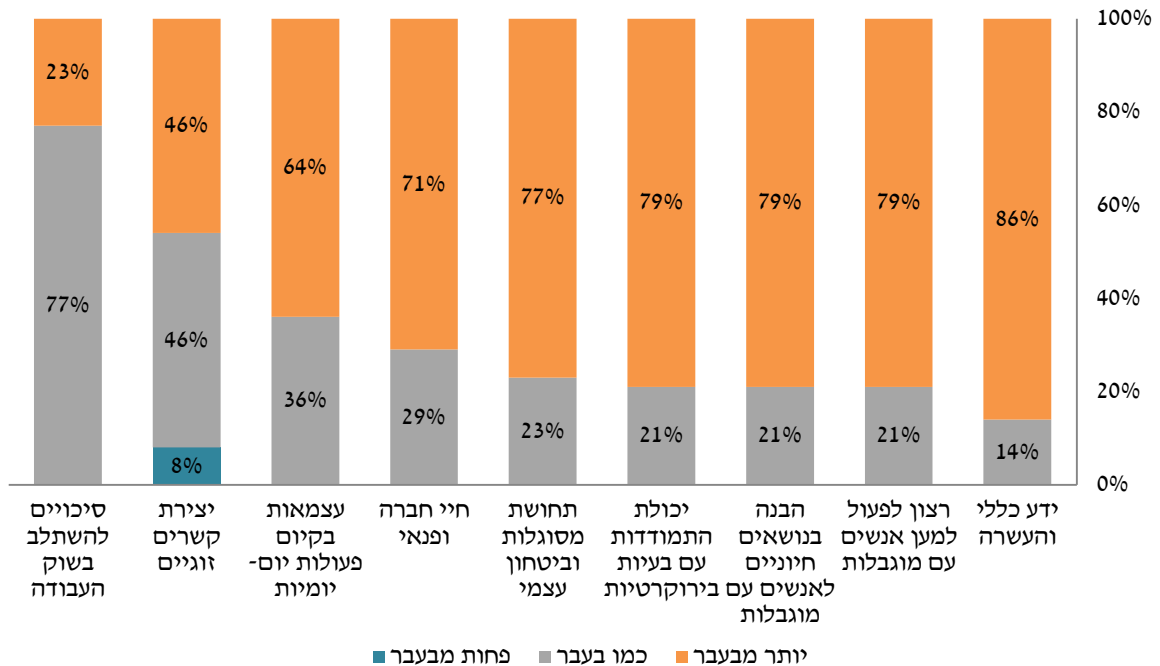
המרכז מציע לחבריו גם **תמיכה רגשית** והוא **מקור עידוד** בעבורם: "... פה לוקחים כאילו את כל הכאב שיש לנו בלב. מראים שיש תקווה... אני אומר לך, איך שבדיוק כמו דליה שהיא מתנהגת, היא לוקחת את הכאב ונותנת את התקווה, נותנת שלוה, לוקחת את כל האכזבות שיש לבן אדם ומראה לו שיש אור בחיים." (מתנדב במרכז)

בחינת פעילות המרכז בקהילה מעלה כי ניכר שהוא פועל נמרצות להנגשת מרחבים ציבוריים וכי פעולות אלה נושאות פרי – במספר סניפי בנקים הונגשו דלפקים, במחלקה הגניקולוגית הונגשו כיסאות בדיקה לנשים עם מוגבלות, הוקם מקווה לנשים עם מוגבלות ועוד.

השפעת המרכז

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 4 מציג את התפלגות התשובות.

תרשים 4: השפעת המרכז (n=14)



מתרשים 4 עולה כי השפעתו הרבה ביותר של המרכז על מקבלי השירותים הייתה על ההזדמנות לרכוש ידע כללי. שיעור גבוה מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על הבנתם בנושאים חיוניים לאנשים עם מוגבלות, על יכולתם להתמודד עם בעיות בירוקרטיות, על רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות, על תחושת המסוגלות והביטחון העצמי וכן על חיי החברה והפנאי שלהם. שיעור נמוך יותר מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה ועל יצירת קשרים זוגיים. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות. עם זאת, אף שהמעריכות התרשמו שהשפעת המרכז על השתלבותם של כמה מחבריו בשוק העבודה היא השפעה לא מבוטלת, בדיווחי המשיבים היא בולטת פחות.

צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו מספר הצעות לשיפור. פעילים ומתנדבים במרכז הציעו, בין השאר, **להעלות את תדירות המפגשים החברתיים ולהרחיב את הפעילות לתחומים נוספים**, למשל קיום הרצאות להורים לילדים עם מוגבלות. באחד הראיונות עם בעלי תפקידים במרכז עלה כי נדרש **רכז חירום** קבוע על מנת שהמרכז יוכל לסייע לאנשים עם מוגבלות בפתרון צורכיהם היום-יומיים ולא רק בעתות חירום, לדוגמה בקניית תרופות. באחד הראיונות עם נותני השירותים עלה הצורך **בגיוס איש מקצוע**, כגון עובד סוציאלי, אשר, בין היתר, יעסוק במיפוי הצרכים ובגיבוש תכנית עבודה מסודרת למרכז.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרכז. שני משיבים ציינו כי אין הצעות לשיפור. לוח 13 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 13: הצעות לשיפור שירותי המרכז (n=12)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	7	58
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	3	25
להפעיל מערך הסעות מאורגן	3	25
לעבור למבנה גדול יותר	3	25
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	2	17
לערוך טיולים מחוץ למרכז	1	8
לספק מקום חניה	1	8
להגדיל את צוות המרכז	1	8
להגדיל את התקציב	1	8
להגביר את הפרסום וההסברה	1	8

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 13 עולה כי ההצעה הבולטת ביותר לשיפור הייתה להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים. הממצאים העולים מן הלוח תואמים ברובם את המידע האיכותני שנאסף.

תכניות לעתיד

מן הריאיון עם מנהלת המרכז עלו שני כיווני פעולה עיקריים – **הקמת מרכז לחיים עצמאיים ייעודי בעבור המגזר הבדואי**: "... לדעתי, ויתקנו אותי יודעי הדבר, אחוז המוגבלים באוכלוסייה הבדואית הוא הגדול ביותר בעולם והם צריכים דגש, הם צריכים טיפול יסודי ופה אני חושבת שהם צריכים צוות מתוך עצמם, כמובן תחת השרביט שלי, שאני אעזור להם ואני אתמוך, אבל שיהיה להם צוות גדול ורחב, שייתן מענה לכולם ויש הרבה" (בעל תפקיד במרכז); **הרחבת שירותי המרכז והנגשתם** לכלל היישובים באזור הנגב.

סיכום

המרכז בבאר-שבע פונה לאנשים עם כל סוגי המוגבלות מהמגזר היהודי, הערבי והבדואי מגיל שלוש ומעלה מקרית גת ועד מצפה רמון. המרכז עוסק בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של ייעוץ עמיתים ומימוש זכויות וכן בפעילות לשינוי חברתי. תחום פעילות נוסף וייחודי למרכז הוא תחום החירום. עוד מפעיל המרכז בר-מסעדה, בין השאר, לשם שילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה. ההיכרות עם המרכז נעשית בעיקר "מפה לאוזן", אולם מספר לא מבוטל של אנשים עם מוגבלות מגיעים למרכז בעקבות הפניית הגופים השונים. מן השאלונים למקבלי השירותים ומן הראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצות המיקוד עלה כי אחד המניעים הבולטים לפנייה לשירותי המרכז הוא הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי.

מקבלי השירותים ממשיכים להשתמש בשירותי המרכז במידה רבה הודות לאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת אותו.

אחד החסמים הבולטים לשימוש בשירותי המרכז, בפרט בעבור אנשים עם מוגבלות מן הפזורה הבדואית, נוגע למקומו של המרכז ולהיעדר מערך הסעות מאורגן.

הרוב הגדול של מקבלי השירותים (כ-80 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרכז, בפרט מן התנאים הפיזיים, מיחס הצוות ומקצועיותו וממגוון השירותים.

ניכר כי המרכז והמנהלת שבראשותו מקיימים קשרים ומשתפים פעולה עם גופים שונים ורבים, החל מהרשות המקומית ומשרדי ממשלה, דרך מפעלי תעשייה וכלה באושיות ציבור. קשרים אלו באים לידי ביטוי בהשתתפות בוועדות היגוי, בקיום פרויקטים משותפים, בהפניות הדדיות וכיו"ב.

הקשיים העיקריים שעמם מתמודד המרכז הם גודל המבנה, מחסור בכוח אדם וקשיים כלכליים. כמו כן, קיים קושי להביא מספר רב יותר של אנשים עם מוגבלות מן המגזר הבדואי לצורך את שירותי המרכז, בעיקר בשל החשדנות הקיימת בקרב אוכלוסייה זו.

למרכז בבאר-שבע הישגים והשפעה חיובית הן על הפרט הן על הקהילה, וחבריו רואים בו "מרכז מוצלח" למרות הקשיים והאתגרים שעמם הוא מתמודד.

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בבאר-שבע הוא שראוי שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו. עוד הוא קשוב לצורכי החברים בו.

ניכר כי המרכז פועל לשילוב חבריו בשוק העבודה ומסייע להם לזכות בעצמאות כלכלית, על אף שהחברים בו אינם מדווחים בהכרח על השפעה בתחום זה. מן הראיונות ומהשאלונים שמילאו מקבלי השירותים עלה עוד שלמרכז תרומה ניכרת ליכולתם למצות את זכויותיהם.

הישגי פעילות המרכז בקהילה הם הצלחתו להנגיש מרחבים ציבוריים, לדוגמה הנגשת דלפקים במספר סניפי בנקים.

אשר להצעות לשיפור – בראש ובראשונה הוצע להרחיב את פעילות המרכז לתחומים נוספים ולהרחיב את המפגשים החברתיים, בין השאר, לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות.

המרכז לחיים עצמאיים בחיפה

המרכז הוקם בשנת 2009 בשיתוף עמותת "אחוה" בעבור אנשים עם מוגבלות מאזור חיפה, בייחוד עולים דוברי רוסית.

השירותים המוצעים במרכז ואוכלוסיית היעד שלו

המרכז עוסק במידה מסוימת בשלושה מבין ארבעת תחומי הליבה, אולם בעת המחקר הוא התמקד בעיקר בתחום של **פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה**. במסגרת תחום זה מתקיימות הכשרות בנושאים כגון בישול ומחשבים, ומתקיימות סדנאות והרצאות בנושאים שונים, כגון מימוש זכויות וניידות. כמו כן, זה כשלוש שנים המרכז מפעיל תכנית לקידום עולים עם מוגבלות באמצעות קורסים ללימוד עברית ואולפן נגיש לעולים: **"פתחנו אולפן ועכשיו אנשים לומדים שלוש פעמים בשבוע, יש קבוצות ברמה שונה [...]. התחלתי אותו כי אני בעצמי עם מוגבלות, ואני זוכרת את השנים הראשונות בארץ ואיך היה לי קשה, לא יכולתי ללמוד באולפן, האולפנים היו לא נגישים."** (בעל תפקיד במרכז)

תחום הליבה השני, שבו עוסק המרכז, הוא **ייעוץ עמיתים ומתן מידע**. במסגרת תחום זה פועלים במרכז עובדת סוציאלית ועורך דין וכן קו חם, המציעים הכוונה וסיוע לאנשים עם מוגבלות: **"נכה בין אם הוא גר בבית בין אם הוא במרכזים יומיים או במוסד, ידע שיש כתובת שאם יש שאלה אתה יכול לפנות אל הקו החם הזה עם אותה שאלה ושם ינסו לכוון אותך."** (נציג העמותה) המרכז גם רושם את הפניות כדי לוודא שיינתן להן מענה הולם. בהקשר זה צוין כי 14 יועצים עמיתים דוברי רוסית הוכשרו אמנם במידה מסוימת, אולם בפועל לא מתבצע ייעוץ עמיתים, בין השאר, בשל היעדר מקום: **"כל ה-14 לא פעילים, הם לא יכולים במקביל להיות פעילים כי אין מספיק מקום. במקום החדש יהיו חמש עמדות פעילות."** (מנהלת העמותה) עוד עלה כי התשתית הרעיונית והתוכנית של ייעוץ העמיתים טרם גובשה במלואה וכי יש להציע הכשרה מקצועית יותר שתאפשר לכל יועץ להתמחות בתחום מסוים ולהשיב תשובות מקצועיות יותר לפונים.

תחום הליבה השלישי, שבו עוסק המרכז, הוא **ייעוץ בנושא אביזרי עזר בשיתוף עמותת מילב"ת**, ובמסגרתו מתקיימות סדנאות שונות המציגות לחברי המרכז את החידושים הטכנולוגיים בתחום.

נוסף על הפעילות בתחומי הליבה המרכז מקיים **פעילויות חברתיות**, כגון חוג תאטרון וחוג אוריגמי, ו**פעילויות תעסוקתיות**, לדוגמה יזמות עסקית.

קהל היעד של המרכז הוא אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, בעיקר מוגבלות פיזית וחושית, ועולים דוברי רוסית הם חלק ניכר מן החברים בו. בתכנית לקידום עולים עם מוגבלות משתתפים דוברי רוסית בני 20-50, רובם אינם עובדים ועליהם להתמודד עם בעיות שפה בעת חיפוש עבודה ובבואם במגע עם גורמים שונים בארץ. במסגרת הסיוע לעולים הוקם במרכז מועדון חברים ומתקיימות בו פעילויות חברתיות מגוונות: **"אנשים עם מוגבלות במיוחד דוברי רוסית שהם באים לארץ ולא יודעים שפה, הם סובלים מבדידות. אז פתחנו מועדון חברים ויש כל מיני פעילויות יש"**

הרצאות בנושא מימוש זכויות, מורשת, היסטוריה של ישראל, והצגות וקונצרטים. היה טיול לירושלים במסגרת טיול מורשת שלרובם זה היה פעם ראשונה בחיים זו הייתה חוויה גדולה." (בעל תפקיד במרכז)

כמו כן, צוין כי המרכז פועל ליצירת מאגר חברים שיאפשר ליצור קשר עם קהל היעד ביתר קלות. ראוי לציין כי על אף שהמרכז נטוע בלב שכונה ערבית, לא הייתה התייחסות מיוחדת לאוכלוסייה ערבית עם מוגבלות.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרכז בחיפה. לוח 14 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 14: שירותים ופעילויות (n=18)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
פעילויות פנאי	13	72
הרצאות	12	67
קורסים תעסוקתיים	9	50
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	5	28
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	5	28
ייעוץ עמיתים	2	11

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 14 עולה כי רוב המשיבים השתתפו בפעילויות פנאי ובהרצאות וכי כעשירית בלבד מהם השתתפו בייעוץ עמיתים. ייתכן כי כמה מן המשיבים תפסו את ההכשרות בנושאים השונים כפעילויות פנאי והרצאות ולא ידעו לשייכן לקטגוריה של פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה.

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי פרסום המרכז נעשה בעיקר "מפה לאוזן" אך גם באמצעות האינטרנט, הרדיו, עיתונים, עלונים וכדומה. הפרסום נעשה בשפות הרוסית והעברית בכדי להתאימו לקהל היעד. נוסף על כך, גופים שונים, כגון משרד הקליטה ומשרד החינוך, מפנים למרכז אנשים עם מוגבלות: "דרך משרד החינוך יש אנשים שמגיעים לאולפן רגיל והם מרגישים שבגלל כל מיני בעיות בריאותיות הם לא מסוגלים ללמוד באולפן רגיל אז משרד החינוך מפנה אותם אלינו." (בעל תפקיד במרכז) עם זאת, בחלק מן הראיונות נטען כי המרכז בחיפה אינו מוכר דיו והועלו הצעות שונות לפעילות להעמקת ההיכרות עמו ולהרחבת קהל היעד שאליו הוא פונה. בין היתר הוצע לפרסם את פעילויות המרכז גם בקרב האוכלוסייה הכללית, שאינה צורכת את השירותים, על מנת להגיע לקהל רחב יותר של תורמים, מתנדבים וחברים: "אני חושבת לפרסם אותו יותר מול הקהל לגופים אחרים, כמו למשל יש תערוכת ציור אז למשוך תיירים, לידנו יש גנים הבהאים שיכנסו גם אלינו

שיכולים לשמוע הרצאה על המרכז ולהעביר את המידע [...] כי לכולם יש עוד חברים, בני משפחה תמיד משהו מוכר עם מוגבלות או שהם מכירים מישהו תורם פוטנציאלי כמה שיותר ידעו על המרכז לחיים עצמאיים זה יפעיל אותו יותר " (בעל תפקיד במרכז). הובע גם הרצון לפנות לאנשים עם מוגבלות שאינם עולים חדשים, והוצע לפעול לקידום הפרסום והחשיפה בצורה שיטתית באמצעות פגישות עם גורמים שונים, כגון מנהלי עמותות ועובדים סוציאליים, והשגת רשימות של חברים פוטנציאליים מעמותות ומבתי ספר: "אני חושבת לגשת לעמותות שבגיל 21 כבר לא במסגרת, אני רוצה לגשת למנהלת בית הספר אופקים תני לי כל שנה את רשימת הילדים שאני יגיע אליהם באמצעות טלפון, פרוספקטים אז אני כבר תופסת את הצעירים." (מנהלת העמותה)

נוסף על כך, עלה הצורך לגבש תכנית מסודרת לשיווק המרכז והוצע לשתף פעולה עם מרכזים אחרים לחיים עצמאיים לשם כך: "תכנית שיווקית, אלף בית, זה לא אני בא ומתוך הבטן שלי אני עובד [...] אפשר לקחת את כל המרכזים להביא יועץ אחד שיושב עם כל המרכזים ובונים תכנית שיווקית." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרכז בחיפה לראשונה. כ-12 אחוזים מן המשיבים ציינו כי פנו למרכז לראשונה לפני פחות משנה, כ-47 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, כ-23 אחוזים – לפני ארבע עד עשר שנים, וכ-18 אחוזים פנו למרכז לראשונה לפני יותר מעשר שנים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד הם שמעו על המרכז לראשונה. כ-38 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מאנשים עם מוגבלות, כ-29 אחוזים – מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, וכ-19 אחוזים – מפרסום באמצעי התקשורת. כ-14 מן המשיבים ציינו תשובות שונות. נתונים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי ההיכרות הראשונית עם המרכז נעשית בעיקר "מפה לאוזן" אך גם באמצעות הפניות של בעלי תפקידים ופרסום באמצעי התקשורת.

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות הם נעזרו בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה. כ-35 אחוזים מהם ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-47 אחוזים – פעם בשבוע, כ-6 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-12 אחוזים ציינו כי נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז לחיים עצמאיים הוא מקום שבו אנשים יכולים לרכוש ידע ולהתפתח ואף ליהנות מתמיכה וסיוע של חברי הצוות.

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה כי חברי המרכז הגיעו אליו לשם רכישת ידע, כלים ומיומנויות, והצוות סייע להם במהלך הלימוד בקורסים והעניק יחס פרטני לקשיים שעלו: "אני למדתי גרפיקה ממחושבת אבל כל התוכנות היו באנגלית, ואני לא כל כך טובה באנגלית אז הם עזרו לי להבין את התוכנה והכול למרות שאני לא מבינה כל כך טוב אנגלית, הציפיות שלי הן מעל ומעבר לא תיארתי לעצמי שאני אגיע לקטע הזה לקבלת תעודה להיות י." (פעילה במרכז)

כמו כן, צוין כי צוות המרכז תומך בחבריו ומתעניין בהם, והאווירה החמה הנוצרת במרכז מעודדת אותם להשתתף בפעילויות: "אנשים פה חמים, אנשים פה רוצים לעזור, מוכנים לעזור ולתת את הכול בשביל שיהיה לנו טוב, זו הרגשה טובה שמישהו מקשיב לך שרוצה לתת לך את העזרה. אתה יכול לפנות לבן אדם, אפילו הסודות הכי כמוסים של האדם, היא באה מדברת והם פותרים." (פעיל במרכז)

מניע נוסף לשימוש בשירותי המרכז הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות, שלא אחת היא מנת חלקם של אנשים עם מוגבלות: "אני במקרה פנסיונר, וקצת משעמם בבית אז ביקשתי מאמנון אם הוא יכול להכניס אותי, שימצא לי משהו, אז הוא אמר לי "אם אתה רוצה בוא איתי" אני אוהב לעזור לאנשים טוב, אני משרת אנשים פה." (פעיל במרכז)

בהקשר זה ציינו חברי הצוות כי באמצעות פעילויות הווי שונות הם מנסים ליצור תחושת שייכות: "תחושת השייכות וזה משהו שאני כן עובדת עליו רובם הם לבד בבית, אני כן יעשה להם מסיבות חג, רובם עם הורים מבוגרים, אני רוצה להתחיל עם ההווי של ביחד..לתת להם תחושת שייכות, זה יצור גאוות יחידה, כיף לי להגיע למרכז יום כי יש לי חברים כי יש לי שם צעירים שמכניסים לי קצת רוח." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרכז בחיפה בפעם הראשונה. לוח 15 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 15: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=18)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	9	50
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	9	50
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	6	33
הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים	3	17
הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות	2	11
הרצון להשתלב בשוק העבודה	1	6
שונות	1	6

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 15 עולה כי מחצית מן המשיבים פנו למרכז בפעם הראשונה בשל הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים. סיבה נוספת שאותה ציינו מחצית מן המשיבים היא הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי. משיב אחד בלבד ציין את הרצון להשתלב בשוק העבודה כסיבה שבגינה פנה למרכז. ממצאים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי אחת הסיבות לשימוש בשירותי המרכז היא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות. גם הרצון ללמוד תחום ידע מסוים, שאותו זיהו המעריכות, בא לידי ביטוי בלוח.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרכז. לוח 16 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 16: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=18)

הסיבות להמשך הגעה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
האווירה במרכז חמה ומשפחתית	16	89
הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות	13	72
המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות	3	17
המרכז מאפשר לי לממש את החלומות שלי	3	17
המרכז מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים	1	6
חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות	1	6

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 16 עולה כי רובם המוחלט של המשיבים ציינו את האווירה החמה והמשפחתית במרכז ואת הפעילויות המעניינות והמהנות כסיבות שבגינן הם ממשיכים להגיע למרכז. ממצאים אלו תומכים בנתונים האיכותניים המעידים על כך שבמרכז יש אווירה חמה ותומכת, המעודדת את החברים להגיע ולקחת חלק בפעילויות.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרכז בחיפה. כ- 22 אחוזים ענו בחיוב, וכ-78 אחוזים – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז אמנם נגיש ומאובזר באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות, אך יש קושי להגיע אליו בשל **היעדר מערך הסעות מאורגן**, המונע מכמה מן המשתתפים להגיע לפעילויות בתדירות גבוהה. צוין כי בניסיון למצוא פתרון לחסם זה פנה המרכז למשרד הרווחה בבקשת סיוע, אולם בקשתו נדחתה: **"אני יצרתי קשר עם הרווחה שיתנו לנו, כי אני טענתי אין להם איך להגיע למרכז, זאת אחת הבעיות הקשות שיש למרכז, ניידות. [...]. אין להם איך לצאת מהבית... בתגובה הם אמרו לי שמי שמקבל קצבת ניידות או שיש לו רכב, לא יכולים לעזור לו."** (בעל תפקיד במרכז)

נוסף על היעדר מערך ההסעות עלה שמקבלי השירותים מתקשים לשאת בעלות ההגעה למרכז. יתר על כן, לכמה מהם **מחיר הקורסים**, אף שהוא סמלי, הוא חסם שכן מדובר באוכלוסיית מקבלי קצבאות: **"זיה כרוך בתשלום סמלי, אבל זה בשבילי היה עדיין תשלום, זה לא פשוט לקבל קצבה מביטוח לאומי, להשכיר דירה [...]. וקורס זה מעל ומעבר."** (פעיל במרכז)

חסם נוסף קשור **למבנה המרכז – גודלו ומספר כיתותיו** – המגביל את מספר המשתתפים בפעילויות השונות. חסם זה אמור להיפתר עם המעבר המתוכנן של המרכז למבנה גדול ונגיש יותר.

מן הריאיון עם נותנת שירות בקהילה עלה כי המרכז אינו פונה לאוכלוסיות עולים הדוברות שפות שאינן רוסית, בהן יוצאי אתיופיה ויוצאי צרפת, והן אינן יכולות לצרוך את שירותי המרכז בשל **חסם השפה**.

חסם אחר נוגע **לתוכני הפעילויות במרכז** – נטען כי התכניות המוצעות לאוכלוסייה עם מוגבלות שונות ובגילים שונים אינן מתאימות לעתים לכל המשתתפים בהן: "...אני לא יכולה להושיב ילד עיוור בן 21, עם נכה פיזית קשה בן 50... אין להם את אותם תחומי עניין." (בעל תפקיד במרכז)

בריאיון עם אחת מנותנות השירות בקהילה עלה כי ייתכן שקיימת **סטיגמה הנוגעת להשתתפות בפעילויות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות**: "חבר'ה צעירים, קצת יותר חזקים, אנשים שמתפקדים, לא באים לפעילויות החברתיות של הנכים כי יש משהו סטגמטי במועדון, מעדיפים להשתלב בחברה הכללית, לא כולם רוצים את זה...." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. משיב אחד ציין כי לא נתקל בקשיים. לוח 17 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 17: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=17)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	8	47
המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי	5	29
חוסר זמן / שעות לא נוחות	2	12
מחיר ההשתתפות בפעילויות	2	12
הצפיפות במרכז	2	12
אין כמעט פעילויות / אין פעילויות מעניינות	2	12
המפגש עם אנשים עם מוגבלות השונה משלי	1	6
שונות	1	6

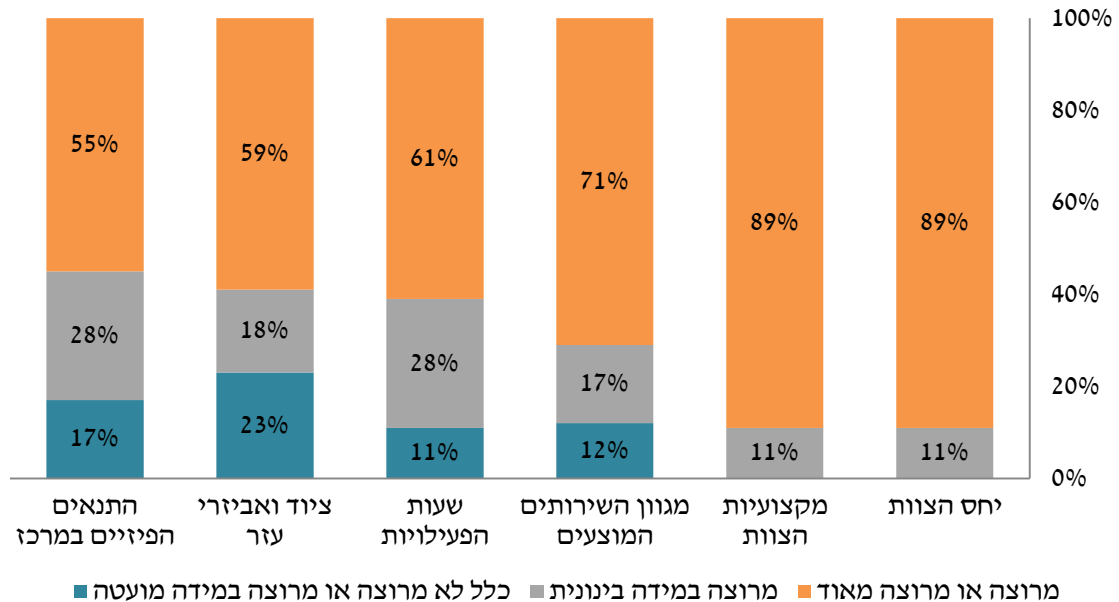
* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 17 עולה כי הקשיים הבולטים הם ההגעה למרכז והיעדר ציוד מותאם ("המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי"). הממצאים העולים מן הלוח תואמים ברובם את המידע האיכותני שנאסף.

שביעות הרצון משירותי המרכז

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרכז הוצגו לפנייהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.⁹

תרשים 5: שביעות הרצון משירותי המרכז (n=18)



מתרשים 5 עולה כי יחס הצוות ומקצועיותו זכו למידה הרבה ביותר של שביעות הרצון. שיעור נמוך יחסית מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה מהתנאים הפיזיים, מהציוד ומאביזרי העזר במרכז וכן משעות הפעילות. ממצאים אלו תואמים חלקית את המידע האיכותני שנאסף, בעיקר בכל הנוגע ליחס הצוות, מקצועיותו והתנאים הפיזיים במרכז.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרכז בסולם של 1 עד 10. 61 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרכז בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-33 אחוזים – בין 5 ל-7 (שביעות רצון בינונית). אחד המשיבים בחר בדירוג הנמוך ביותר (1).

תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.¹⁰ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.¹¹ לוח 18 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

⁹ ראו הערה 5.

¹⁰ ראו הערה 5.

¹¹ ראו הערה 6.

לוח 18: תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.67	3.83								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.68	4.11	18	83.3	15	16.7	3	-	-	האווירה במרכז חמה ותומכת
0.73	4.06	18	88.9	16	5.6	1	5.6	1	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
1.10	3.83	18	66.7	12	16.7	3	16.7	3	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי
1.14	3.33	18	55.6	10	16.7	3	27.8	5	המרכז הוא "הבית השני" שלי
0.77	3.65								מדד מאפייני הפעילויות
1.20	3.83	18	72.2	13	11.1	2	16.7	3	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
0.69	3.67	18	66.7	12	27.8	5	5.6	1	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
1.04	3.61	18	55.6	10	27.8	5	16.7	3	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות
0.89	3.44	16	56.3	9	25	4	18.8	3	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות

מלוח 18 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרכז בחיפה חיוביות, ובייחוד במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים'. ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר במדד זה עסק באווירה החמה והתומכת במרכז. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר עסק בהתחשבות ברצונות מקבלי השירותים בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז.

ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

הממשק בין המרכז לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרכז וההכרה בייחודו

מהראיונות עם נותני השירותים עלה כי כמה מהם רואים במרכז נדבך ברצף השירותים המיועדים לאוכלוסייה של אנשים עם מוגבלות וכי ייחודו טמון **ביחס הפרטני והאישי לחבריו** וביכולתו **לטפל במקרים של אנשים עם מוגבלות ש"נופלים בין הכיסאות"**, **להפנותם לגורמים המתאימים ולסייע להם במיצוי זכויותיהם**: "יש מישהו שיושב ונותן הכוונה לאותם אלא שנופלים בין הכיסאות, משהו שאנחנו כמשרד בכלל... בתוך הפעילות אנחנו לא תמיד נגישים." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

מן הראיונות עם נותני השירותים עלה כי הם רואים במרכז לחיים עצמאיים מרכז ייחודי גם משום שהוא **מספק שירותים ופעילויות לעולים עם מוגבלות דוברי רוסית** והוא **נגיש לאוכלוסייה זו**: "למרות שהאולפנים שלנו הם נגישים לנכים, רמת ההבהרה של העברית היא יותר גבוהה, היא לא מותאמת לבעלי נכים עם בעיות קוגניטיביות ופה יש אולפן שמתאים עצמו." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

מן הריאיון עם מנהלת העמותה עלה כי המרכז נבדל מגופים אחרים בהיותו **פתוח לאורך כל שעות היום** ומשום שהוא מציע את שירותיו לאנשים בגילים שונים ועם סוגים שונים של מוגבלות: "הייחודיות של המרכז הוא שהוא פועל מתשע עד שבע בערב. זה רצף. רוב העמותות הן בוקר, זה מה שאני יודעת, הם לא ערב ואם זה ערב אז זה מוסד ומוסד זה סגור הם לא מכניסים מבחוץ. הייחודיות גם הוא שזה כולל את כולם, רב נכותי ורב פעולה [...] אתה משתייך לחיים הפרטיים שלך אנחנו עוזר ואנחנו המרכז עבורך. [...] אני רוצה שהאנשים ידעו שהמקום מספק להם שקט." (בעל תפקיד במרכז)

שיתוף פעולה בין המרכז לגורמים שונים

המרכז לחיים עצמאיים מקיים קשרים ומשתף פעולה עם גורמים שונים, כגון עיריית חיפה, משרד הקליטה, משרד הרווחה ומשרד החינוך, וכן עם גופים מקצועיים, לדוגמה בתי ספר לגרפיקה ומחשבים. במסגרת שיתוף הפעולה מתקיימות, בין היתר, **ועדות היגוי** שבהן שותפים נציגי העירייה ומשרדי הממשלה.

מן הראיונות השונים עלה כי בין נותני השירותים השונים ובין המרכז לחיים עצמאיים מתקיימות **הפניות הדדיות של אנשים עם מוגבלות**: "מאד ברור לעולים מה הם יכולים לקבל ממרכז הקליטה [...] וכל עולה נכה שמגיע אני נותנת לו את הטלפון של המרכז" (נציג נותן שירותים בקהילה ב'). עם זאת, עלתה הטענה כי אין זה מעשי להציע את שירותי המרכז לאנשים עם מוגבלות מחוץ לעיר חיפה בשל הריחוק הגאוגרפי: "יש לנו נציגות בכל היישובים (מחוץ לחיפה). בחדרה, בקריות, יש יועצות שלנו שמגיעות ליישוב אבל עולים נכים משם לא יגיעו למרכז לחיים עצמאיים בחיפה." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

מן הריאיון עם מנהלת העמותה עלה כי ישנה כוונה לערוך מפגשי **שולחנות עגולים** במרכז בשיתוף הגורמים השונים: "אני מעשה ועדה של שולחן עגול של פעילויות, יכול להיות שאני אקח את זה לכיוון גם של שולחן עגול של עמותות, שמהם אני אביא את אותם אנשים, שיתופי פעולה של עמותות [...] למען קידום של משהו כללי ביותר לא משהו ספציפי אצלנו." (בעל תפקיד במרכז)

עקרונות המפתח של המרכז

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בחיפה הוא שראוי **שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו** – הם ממלאים את רוב התפקידים במרכז. עם זאת, מן הריאיון עם מנהלת העמותה ניתן היה ללמוד כי אין זה התנאי היחיד לקבלתם לתפקיד וכי הם נדרשים להוכיח מקצועיות בתחומם: "...אני לא מקבלת אותם רק בזכות המוגבלות חובת ההוכחה עליהם, אני כן אלוה ואכיל אך לעולם לא אסכים שאותו עובד ישתמש במוגבלות שלו כמסכנות." (נציג העמותה) עוד עלה מאותו הריאיון כי הפעילויות במרכז נקבעות, בין היתר, בהתאם לצורכי החברים בו: "אנחנו ניתן מה שהם צריכים, זה בא מהשטח, גם אם החברים יגידו אנחנו צריכים תכנית כזאת אז זה מה שיהיה." (בעל תפקיד במרכז)

שירות רב-נכותי

המרכז לחיים עצמאיים מציע את שירותיו לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, וזה היבט ייחודי לו. בריאיון עם מנהלת העמותה צוין כי אחת מנקודות החוזק של המרכז היא היכולת להפגיש אנשים בגילים שונים ועם סוגים שונים של מוגבלות בפעילויות משותפות תחת קורת גג אחת: "זו אחת החזקות של המרכז עכשיו, שאנחנו לא עושים סלקציה, מי יכול להיכנס ומי לא יכול להיכנס [...] יש פה שילוב של עולים צעירים עם וותיקים, נכות נפשית עם נכות פיזית, יש איזשהו סלט בריא שאתה נחשף אליו." (בעל תפקיד מחוץ למרכז) עם זאת וכפי שצוין קודם לכן, עיקרון זה עלול לעורר קושי בהתאמת הפעילות לכל סוגי המוגבלויות, ולעתים נדרשות תכניות מובחנות בהתאם לסוג המוגבלות וגיל המשתתפים.

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז

נראה כי המרכז מתמודד עם סוגים שונים של קשיים, בהם **ביסוס תחום ייעוץ העמיתים, קושי בהגעה לפעילויות וצורך בהסעות, היעדר מענה לעולים שאינם דוברי רוסית ומבנה אשר אינו תואם את היקף הפעילות הרצויה**. מריאיון עם אחד מבעלי התפקידים עלה קושי נוסף הנוגע לחיבור בין עולים חדשים לחברים ותיקים בעת הפעילויות. בהקשר זה נטען כי ישנם הבדלי תרבות ומנטליות בין אוכלוסיית הוותיקים לאוכלוסיית העולים: "יש קשיים, זה לגבי לחבר יחד עולים וותיקים, זה לא כל כך הולך... כמה שלא ניסינו לעשות פעילות משותפת, זה לא כל כך הולך, זה הבדל בין תרבות, מנטליות וכל מיני דברים... ויש בלגאן וסכסוך." (בעל תפקיד במרכז)

הישגי המרכז בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות עלה כי המרכז לחיים עצמאיים בחיפה מאפשר לחבריו לעבור הכשרות בתחומים שונים ולרכוש ידע וכלים אשר בכוחם, בין השאר, להעלות את סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה:

"אני באתי לפה עם מטרה, לא סתם למדתי גרפיקה ויזמות אני ממזמן אהבתי את הקורס הזה, וחשבתי עם הזמן להקים עסק מהבית" (פעיל במרכז).

המרכז גם תורם לתחושת המסוגלות והערך העצמי של חבריו ומאפשר להם להביא לכדי מימוש את רצונותיהם ומאוייהם: "בזכות המרכז עשיתי צעדים חשובים. אני יכולה להמשיך הלאה, להתקדם, לממש את החלומות שלי, מה שממזמן רציתי לעשות." (פעיל במרכז) עוד עלה כי בעלי התפקידים במרכז משמשים בעצמם מודל לחיקוי בעבור החברים: "זה מוסיף לנו המון כוחות לראות בן אדם שהוא נכה מגיע לרמה כזאת... זה נותן חשק להתקדם, זה נותן סיפוק." (פעיל במרכז)

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה כי הקשרים החברתיים הנוצרים במסגרת הפעילויות במרכז נמשכים גם לאחר שעות הפעילות, ובכך בולטת חשיבות המרכז כפלטפורמה למפגש חברתי ולהיכרויות: "הכרתי כאן כמה חברים טובים, שעוזרים אחד לשני מחוץ לתחום הגרפיקה. אנחנו מגיעים לבתים, מתארחים, מעבר לקבוצה." (פעיל במרכז) מכאן עולה גם תרומתו להפגת הבדידות של חבריו, כפי שפורט קודם לכן.

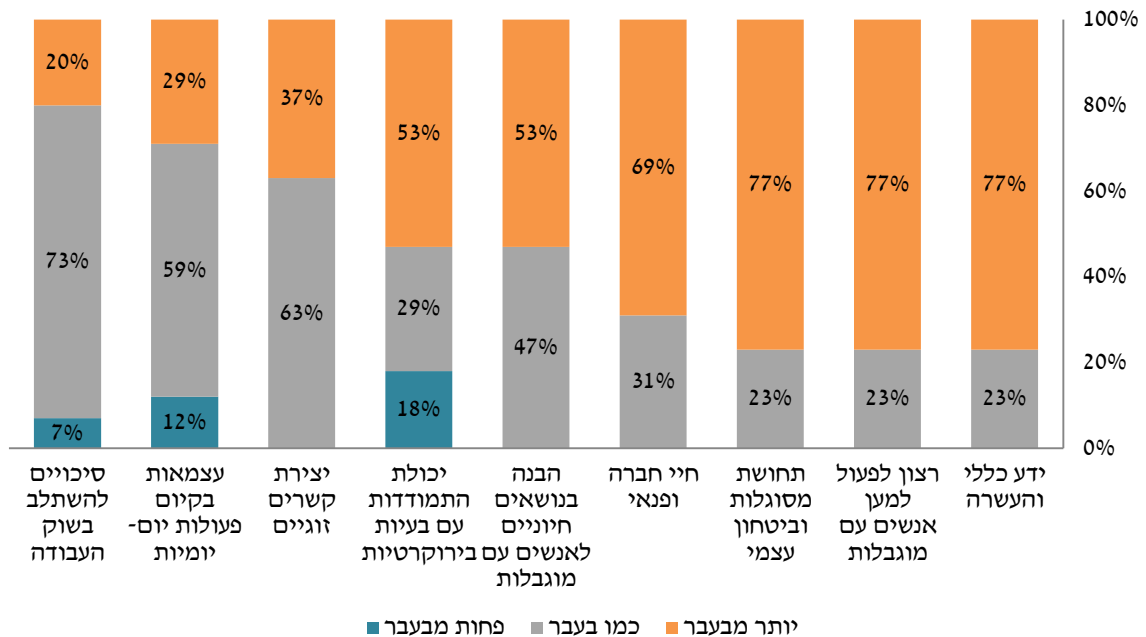
הצלחה נוספת של המרכז טמונה ביכולתו להעניק לחבריו יחס אישי ופרטני, נטול פטרונות: "המרכז ייחודי בכך שהוא נותן לנו תשומת לב אחד לאחד, מדבר אתנו בגובה העיניים, לוקח אותנו ברצינות ואת הרצונות והשאיפות שלנו." (פעיל במרכז)

לעת עתה נראה שהשפעת המרכז על הקהילה מזערית, אולם קיימות תכניות לקיים בעתיד פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולחברי הקהילה, בעיקר לאחר שהמרכז יעבור למקומו החדש.

השפעת המרכז

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 6 מציג את התפלגות התשובות.

תרשים 6: השפעת המרכז (n=18)



מתרשים 6 עולה כי השפעתו הרבה ביותר של המרכז הייתה על ההזדמנות לרכוש ידע כללי וכן על תחושת המסוגלות והביטחון העצמי של מקבלי השירותים ועל רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות. שיעור גבוה מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על חיי החברה והפנאי שלהם, על הבנתם בנושאים חיוניים לאנשים עם מוגבלות ועל יכולתם להתמודד עם בעיות בירוקרטיות. שיעור נמוך יותר מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה, על עצמאותם בקיום פעולות יום-יומיות וכן על יצירת קשרים זוגיים. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו מספר הצעות לשיפור, בהן **הרחבת הפעילות לתחומים שונים**, כגון בניית אתרי אינטרנט, אמנות, ניהול תקציב, **וקיום קשר עם משפחות האנשים עם המוגבלות**, שבמסגרתו תינתן למשפחות תמיכה והן תוכלנה לפתח קשרים ביניהן: "לא אחת מגיעות המשפחות והן מיואשות. מעין תמיכה למשפחות, רשת חברתית למשפחות של בעלי המוגבלות. זה קורה ממילא כאשר המשפחות מביאות את בעלי המוגבלות למרכז, אז הן נפגשות ומתפתחים קשרים... זה יכול להיות ייחודי למרכז ויותר לגיטימי שהמרכז יעסוק בנושא זה." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרכז. משיב אחד ציין כי אין הצעות לשיפור. לוח 19 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 19: הצעות לשיפור שירותי המרכז (n=17)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	9	53
להפעיל מערך הסעות מאורגן	6	35
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	4	24
לעבור למבנה גדול יותר	3	18
להנגיש את הציוד במרכז ולהתאימו לצורכיהם של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות	2	12
לשנות את שעות הפעילות	2	12
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	1	6
שונות	1	6

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 19 עולה כי ההצעות הבולטות ביותר לשיפור היו להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים ולהפעיל מערך הסעות מאורגן. הממצאים העולים מן הלוח תואמים ברובם את המידע האיכותני שנאסף.

תכניות לעתיד

מן הראיונות השונים עם בעלי תפקידים במרכז עלו מספר כיווני פעולה לעתיד. אחד מכיווני הפעולה המרכזיים היה **הוספת פעילויות אטרקטיביות** שיימשכו למרכז אוכלוסייה נוספת. כמו כן, עלתה השאיפה להקים עסק שיפעילו חברי המרכז, בית קפה למשל. כיוון מרכזי נוסף הוא **הרחבת שיתוף הפעולה עם גורמים שונים** בעיר, הרצאות מפי רופאי קופת-חולים כללית ורופאי מגן דוד אדום למשל. כמו כן, עלה הרעיון **ליצור שיתוף פעולה עם הקהילה שבה שוכן המרכז**, למפות את צרכיה ולערוך פעילות מותאמת בעבורה. כיוון פעולה מרכזי אחר שעלה מן הראיונות הוא **קיום קורסי הכשרה מקצועית לצוות המרכז** והשתלמויות המשך. ישנה גם כוונה לגבש **תכנית מסודרת בנושא שיווק ופרסום המרכז ופעילויותיו** ושאיפה למצוא **מימון להסעות** בעבור אנשים עם מוגבלות.

סיכום

המרכז בחיפה פונה לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, בעיקר מוגבלות פיזית וחושית, מאזור חיפה ובאופן ייחודי לעולים דוברי רוסית. המרכז עוסק במידה מסוימת בשלושה מתוך ארבעת תחומי הליבה – ייעוץ עמיתים, ייעוץ לשימוש באביזרי עזר בשיתוף עמותת מילב"ת ופיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה, אולם בעת קיום הראיונות הוא התמקד בעיקר בתחום הליבה האחרון שהוזכר. ההיכרות עם המרכז נעשת בעיקר "מפה לאוזן" אך גם באמצעות האינטרנט, הרדיו, עיתונים, עלונים וכדומה.

אחד המניעים הבולטים לשימוש בשירותי המרכז הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות, כפי שעלה הן מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד הן מן השאלון למקבלי השירותים. מניע בולט נוסף הוא הרצון לרכוש ידע, כלים ומיומנויות.

המשך השימוש בשירותי המרכז קשור במידה רבה לאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת אותו וכן לפעילויות המעניינות והמהנות שבו.

ניכר כי החסמים הבולטים לשימוש בשירותי המרכז הם הקושי להגיע לפעילויות והיעדר מערך הסעות מאורגן, מחיר הקורסים, למרות היותו סמלי, וגודל מבנה המרכז.

רוב מקבלי השירותים (כ-60 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרכז, בפרט מיחס הצוות וממקצועיותו.

למרכז קשרים ושיתוף פעולה עם גופים שונים, כגון העירייה ומשרדים ממשלתיים, ואלה באים לידי ביטוי, בין היתר, בהשתתפות בוועדות היגוי ובהפניות הדדיות.

המרכז מתמודד עם סוגים שונים של קשיים, בהם הצורך לבסס את תחום ייעוץ העמיתים, היעדר מענה לעולים שאינם דוברי רוסית והחיבור בין עולים חדשים לחברים ותיקים בפעילויות.

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בחיפה הוא שראוי שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו, אולם המוגבלות לשעצמה אינה יכולה לשמש תנאי יחיד לקבלה לתפקיד במרכז.

הן מן הראיונות הן מן השאלון עלה כי המרכז מאפשר לחברים בו לרכוש ידע וכלים, מגביר את תחושת המסוגלות העצמית שלהם ומשמש פלטפורמה למפגשים חברתיים ולהיכרויות.

מן הראיונות השונים עלה כי השפעת המרכז על הקהילה עדיין מזערית, אולם קיימות תכניות לקיים בעתיד פעילויות משותפות עם הקהילה.

אשר להצעות לשיפור – בראש ובראשונה הוצע להרחיב את פעילויות המרכז לתחומים שונים ולקיים קשרים עם משפחות האנשים עם המוגבלות.

המרכז לחיים עצמאיים בסחנין

המרכז בסחנין הוא המרכז היחיד במגזר הערבי, והוא הוקם בשנת 2010 בשיתוף עמותת "אלמנאל".

השירותים המוצעים במרכז ואוכלוסיית היעד שלו

המרכז עוסק בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של **קידום שינוי חברתי**. במסגרת תחום זה המרכז עורך סדנאות והרצאות בבתי ספר ובארגונים שונים במטרה להגביר את המודעות וליצור שינוי בתפיסות ובעמדות כלפי אנשים עם מוגבלות: **"לאחרונה בתי הספר ומשרד החינוך התחילו להדגיש יותר את כל הנושא של האחר וקבלת השונה ועקב הדבר יש גל עצום של פניות מבתי ספר יסודי, חטיבות ביניים ובתי ספר תיכון המבקשים שנגיע להעביר הרצאות וסדנאות... אנחנו מקבלים פידבקים ותגובות חיוביות ואותם בתי ספר מבקשים מאתנו עוד ועוד סדנאות."** (בעל תפקיד במרכז) המרכז גם פועל להרחבת מעגל ההסברה באמצעות פרויקטים שונים, למשל הפרויקט לקידום הבריאות של נשים עם מוגבלות.

תחום הליבה השני, שבו עוסק המרכז, הוא **פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה**, ובמסגרתו נערכות סדנאות ופעילויות בנושאים שונים, כגון התייעלות אנרגטית, ניהול נכון של משק הבית, זוגיות ומיניות.

תחום הליבה השלישי הוא **ייעוץ עמיתים ומתן מידע**, ובמסגרתו המרכז מציע קו חם שמפעילים מתנדבים אשר השתלמו במספר הכשרות לתפקיד יועצים עמיתים. המתנדבים מקיימים שיחות תמיכה עם פונים למרכז ומספקים להם ליווי וסיוע בנושאים שונים, למשל מיצוי זכויות.

המרכז עוסק גם בתחום הליבה של **ייעוץ בנושא של אביזרי עזר** בשיתוף מילב"ת במטרה לאפשר לאדם עם מוגבלות עצמאות מרבית בחיי היום-יום: **"למצוא את האביזר הנכון כדי שיהיו עצמאיים כמה שאפשר."** (בעל תפקיד במרכז)

נוסף על תחומי הליבה, המרכז מפעיל מועדון חברתי ומציע **פעילויות פנאי**, כגון טיולים וחוגים המאפשרים לחבריו למלא את שעות הפנאי שלהם בעשייה. המרכז גם מציע **פעילות תעסוקתית** הכוללת הרצאות, קורסים וסדנאות בנושאים הקשורים להשתלבות בשוק העבודה, בהם סדנאות הכנה לראיונות עבודה וכתובת קורות חיים.

מן הראיונות השונים ניכר כי המרכז לחיים עצמאיים בסחנין הוא היחיד מסוגו במגזר הערבי בארץ. המרכז מציע את שירותיו לאנשים עם מוגבלות פיזית וחושית בני 18-65 מהעיר סחנין וסביבתה, והוא פועל לפיתוח שירותים גם בעבור ילדים עם מוגבלות מתחת לגיל 18 והוריהם. עם זאת, אנשים עם סוגי מוגבלות אחרים, כגון נפשית או קוגניטיבית, אינם נמנים עם חברי המרכז ועל פי דבריהם של בעלי תפקידים במרכז, הם גם אינם קהל היעד שלו: **"... אנחנו לא מקבלים את האנשים עם המוגבלות נפשית בגלל שאנחנו לא יכולים להתמודד עם אוכלוסייה מיוחדת כזאת, יש להם מסגרת מיוחדת משלהם."** (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרכז בסחנין. לוח 20 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 20 : שירותים ופעילויות (n=27)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	14	52
הרצאות	14	52
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	11	41
קורסים תעסוקתיים	11	41
ייעוץ עמיתים	10	37
פעילויות פנאי	9	33

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 20 עולה כי כמחצית מן המשיבים השתתפו בסדנאות לשימוש באביזרי עזר ובהרצאות, וכשליש מהם השתתפו בפעילויות פנאי. מעט יותר משליש מן המשיבים השתתפו בייעוץ עמיתים. ממצאים אלו תואמים את התרשמות המעריכות באשר למוקדי העשייה הבולטים של המרכז.

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות השונים ניכר כי המרכז מייחס חשיבות רבה לסוגיית הפרסום ופועל להפצת פעילויותיו באמצעים שונים, בהם **אתר האינטרנט ועמוד הפייסבוק** של המרכז, **דואר אלקטרוני, טלפונים עיתונים ועלונים**. בתי ספר ומוסדות שונים שבהם מתקיימות הרצאות להעלאת המודעות לנושא של אנשים עם מוגבלות מסייעים גם הם בפרסום המרכז. בעיני צוות המרכז הפרסום יעיל ומספק: *"מבחינת הפרסום אין בעיה, אנחנו מהמרכזים הכי חזקים בתקשורת ופרסום. בכל התחומים, דרך העיתונות, התקשורת, רשתות חברתיות, אין בעיה אצלנו. מנסים לעשות את הכל."* (בעל תפקיד במרכז) עם זאת, מן הראיונות עם נותני השירותים בקהילה עלתה הטענה כי יש מקום להגביר את הפעילויות לפרסום המרכז הן בתוך סחנין הן מחוצה לה והוצע לפרסמו באמצעים נוספים, כגון הטלוויזיה המקומית, המסגדים והכנסיות. הפעילים במרכז ציינו אף הם כי הם שמעו על המרכז מחברים והוסיפו כי הוא אינו מוכר דיו בקרב אנשים עם מוגבלות: *"יש אנשים שמכירים את המרכז, ויש אנשים שלא, צריך שיהיה מוכר יותר [...]"* יש הרבה אנשים כמוני שרוצים דבר כזה אבל לא יודעים." (פעיל במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרכז בסחנין לראשונה. כ-22 אחוזים מן המשיבים ציינו כי פנו למרכז לראשונה לפני פחות משנה, כ-37 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, וכ-41 אחוזים פנו למרכז לראשונה לפני ארבע עד עשר שנים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד הם שמעו על המרכז לראשונה. כ-45 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מאנשים עם מוגבלות, כ-42 אחוזים – מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, וכ-10

אחוזים נחשפו למרכז מפרסום באמצעי התקשורת. משיב אחד ציין כי שמע על המרכז בהרצאה שבה נכח. ממצאים אלו אינם תואמים באופן מלא את המידע האיכותני שנאסף אשר מצביע על פרסום לא מבוטל באמצעי התקשורת השונים.

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות הם נעזרו בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה. כ-67 אחוזים מן המשיבים ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-19 אחוזים – פעם בשבוע, כ-7 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-7 אחוזים נוספים ציינו כי נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכז

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרכז עלה כי המניע העיקרי לשימוש בשירותיו הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות: "המטרה שלי הייתה למלא את שעות הפנאי שלי. אני כל הזמן ישבתי בבית לבד וזה דבר מאוד קשה." (פעיל במרכז) עוד עלה כי למעט המרכז לחיים עצמאיים אין באזור מסגרת אחרת המספקת שירותים מעין אלו לאנשים עם מוגבלות. מניע נוסף שצינו כמה מן הפעילים, הוא הרצון לרכוש ידע בתחומי עניין שונים, מוסיקה למשל.

לדברי הפעילים, צוות המרכז תומך ומתעניין בחבריו, והאווירה החמה והמשפחתית שנוצרת מעודדת אותם לקחת חלק בפעילויות ותורמת לתחושת השייכות שלהם: "המקום מאוד נעים, האווירה עצמה נעימה, אתה מרגיש עם האנשים כאן כמו משפחה שלך. מרגיש שהצוות שעובד פה דואג לך ולמצב שלך ומדברים איתם בחופשיות, מרגישים השתייכות למקום הזה... במהלך השנה האחרונה לא הגעתי באופן קבוע וכשראיתי כמה הם דואגים, אז זה מאוד עודד אותי." (פעיל במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרכז בסחנין בפעם הראשונה. לוח 21 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 21: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=27)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	20	74
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	18	67
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	12	44
הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות	4	15
הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים	3	11
הרצון להתנדב	2	7

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 21 עולה כי רובם המוחלט של המשיבים פנו למרכז בפעם הראשונה בשל הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי. שני שלישים מהם ציינו את הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים כסיבה שבגינה פנו למרכז. ממצאים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי המניע העיקרי לשימוש בשירותי המרכז הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות. גם רכישת ידע, מניע שזיהו המעריכות, בא לידי ביטוי בלוח לעיל.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרכז. לוח 22 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 22: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=27)

הסיבות להמשך הגעה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות	21	78
האווירה במרכז חמה ומשפחתית	20	74
המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות	9	33
חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות	6	22
המרכז מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים	4	15
המרכז מאפשר לי לממש את החלומות שלי	1	4
ברצוני לצאת מהבית / מהשגרה	1	4

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 22 עולה כי רובם המוחלט של המשיבים ציינו את הפעילויות המעניינות והמהנות ואת האווירה החמה והמשפחתית במרכז כסיבות שבגינן הם ממשיכים להגיע למרכז. ממצאים אלו תומכים בנתונים האיכותניים המעידים על האווירה החמה והתומכת במרכז, המעודדת את חבריו להגיע אליו ולקחת חלק בפעילויות.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרכז בסחנין. כ-70 אחוזים ענו בחיוב, וכ-30 אחוזים – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלו מספר חסמים לשימוש בשירותי המרכז. אחד החסמים שצינו פעילים במרכז הוא הקושי בעבור כמה מבעלי המוגבלות להגיע לפעילויות המתקיימות במרכז בשל **היעדר מערך הסעות מאורגן**: "בשבילי המרכז נגיש, אני מגיע באוטו שלי, מחנה במקום החנייה... אבל יש אנשים במרכז שהם צריכים הסעות ואין. הלב שלי כאב כאשר הגעתי למרכז בחורף והייתי רואה את אחד האנשים מחכה בחוץ למישהו שיאסוף אותו בדרך חזרה הביתה." (פעיל במרכז)

בכמה מן הראיונות נטען כי מבנה המרכז אמנם נגיש לאנשים עם מוגבלות, אולם **הציוד בו אינו מותאם לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות חושית**: "יש פעילויות שקשה לאנשים.. אם יש מישהו עם בעיית ראייה והוא יושב מול המחשב, הוא לא יכול לעשות דבר. הוא לא נגיש עבורו. אז הוא לא חוזר בפעמים הבאות. אם מביאים את קהילת החרש והאילם, צריכה להיות נגישות ואין. הוא לא יכול לתקשר עם אנשים מסביבו ולכן הוא לא חוזר...." (בעל תפקיד במרכז)

חסם נוסף לשימוש בשירותי המרכז הוא **מחיר הקורסים**, אשר למרות היותו סמלי הוא חסם בעבור מקבלי קצבאות: "אם מישהו מקבל קצבה מביטוח לאומי בסך 1800 ₪ ורוצה ללמוד מוסיקה, נכון שזה לא עולה הרבה, אך בגלל שיש הרבה הוצאות ומה שהוא מקבל לא מספיק אז הוא יהיה חייב לוותר על זה." (בעל תפקיד במרכז)

חסם אחר שעלה באחד הראיונות הוא **הסטיגמה כלפי השתתפות בפעילויות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות**: "יש עדיין אנשים שמתביישים.. יש סטיגמה. מי שמתבייש מדברים אתו ומנסים לאט לאט.. מגיעים לבית שלהם ומנסים להסביר להם כמה זה חשוב." (בעל תפקיד במרכז)

בריאיון אחר נטען כי ייתכן שהפיכתו של המרכז למרכז המציע שירותים לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות גם היא חסם לשימוש בשירותיו: "המרכז הזה נועד לאנשים עם מוגבלות פיזית ותחושתית. אני נגד מוגבלות אחרות. כל מרכז והתחום שלו. אני חושב שזה יכול להשפיע באופן שלילי על האנשים פה... לאדם עם מגבלה פיזית יהיה קשה להסתדר עם אנשים שיש להם בעיות נפשיות או מוגבלות שכלית." (פעיל במרכז)

חסם נוסף הוא **מבנה המרכז – גודלו ומספר כיתותיו** – המגביל את מספר המשתתפים והפעילויות שניתן לקיים בו בו-זמנית.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. עשרה משיבים ציינו כי לא נתקלו בקשיים. לוח 23 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 23: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=17)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	10	59
בעיות בריאותיות	5	29
הצפיפות במרכז	2	12
המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי	1	6
סיבות אישיות	1	6
שונות	2	12

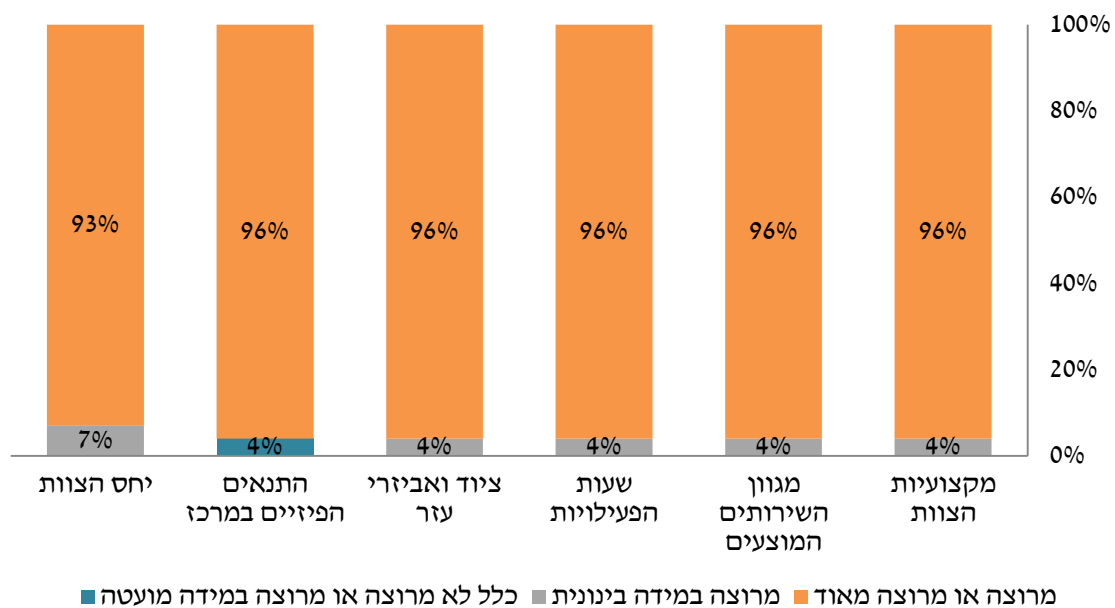
* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 23 עולה כי הקושי הבולט הוא ההגעה למרכז ("המרכז אינו במקום נגיש"). המידע האיכותני שנאסף בנוגע לחסמים לשימוש בשירותי המרכז מקבל ביטוי חלקי בלוח.

שביעות הרצון משירותי המרכז

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרכז הוצגו לפנייהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.¹²

תרשים 7: שביעות הרצון משירותי המרכז (n=27)



מתרשים 7 עולה כי קיימת שביעות רצון רבה משירותי המרכז בכל ההיבטים. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרכז בסולם של 1 עד 10. 89 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרכז בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-11 אחוזים – בין 4 ל-7 (שביעות רצון בינונית).

תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.¹³ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.¹⁴ לוח 24 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

¹² ראו הערה 4.

¹³ ראו הערה 5.

¹⁴ ראו הערה 6.

לוח 24 : תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.54	4.56								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.57	4.63	27	96.3	26	3.7	1	-	-	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
0.75	4.59	27	92.6	25	3.7	1	3.7	1	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי
0.58	4.56	27	96.3	26	3.7	1	-	-	האווירה במרכז חמה ותומכת
0.80	4.44	27	88.9	24	7.4	2	3.7	1	המרכז הוא "הבית השני" שלי
0.48	4.31								מדד מאפייני הפעילויות
0.50	4.41	27	100	27	-	-	-	-	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
0.49	4.37	27	100	27	-	-	-	-	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
0.88	4.37	27	92.6	25	3.7	1	3.7	1	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות
1.05	4.11	27	85.2	23	3.7	1	11.1	3	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות

מלוח 24 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרכז בסחנין חיוביות מאוד, ובייחוד במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים'. ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר במדד זה עסק בחיוניות המרכז בעבור מקבלי השירותים. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר עסק בהתחשבות ברצונות מקבלי השירותים בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז.

ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

הממשק בין המרכז לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרכז וההכרה בייחודו

מן הראיונות עם נותני השירותים ניכר כי נוכחותו ופעילותו של המרכז לחיים עצמאיים בסחנין מורגשים בעיר. עוד עלה כי המרכז עומד בקשר ומשתף פעולה עם גופים אחרים בקהילה, בהם עיריית סחנין, בעיקר מחלקת הרווחה החברתית, והמוסד לביטוח לאומי. מאותם ראיונות עלה כי הגופים השונים מכירים בחשיבות המרכז ובתרומתו לאנשים עם מוגבלות וכן בניסיונו להוביל **שינוי עמדות כלפי אנשים עם מוגבלות** במגזר הערבי ובחברה בכלל. יש לציין כי לתפיסתם של אותם גופים, היבט זה ייחודי למרכז: **"המרכז לחיים עצמאיים מתמחה בנושא של אנשים עם מוגבלות ושינוי המודעות והעמדות כלפיהם... זה נושא שקשור לחברה שלמה- איך אפשר שתשתנה ואיך אפשר לשנות את העמדה כלפי אנשים עם מוגבלות וגם איך אפשר לשנות עמדות של אנשים עם מוגבלות כלפי עצמם."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

מאחד הראיונות עם נותני השירותים עלו היבטים נוספים הייחודיים למרכז, והם **התמחותו במתן שירותים לאנשים עם מוגבלות פיזית וחושית**: **"המרכז מתמחה בשכבה מסוימת של אנשים עם מוגבלות שצרכים עזרה- אנשים עם מוגבלות פיזית וחושית ונותנים להם את השירותים המתאימים.. ההתמחות נותנת ייחודיות."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז) **והמסירות שהמרכז מפגין כלפי חבריו**: **"מה שמייחד את המרכז לחיים עצמאיים שהוא דואג לצרכים של אנשים עם מוגבלות. כשהייתי בעירייה לא היה עובר שבוע מבלי שהנאא או אחד מחברי העמותה היו מגיעים בשביל לנהל משא ומתן, ייעוץ, העלאת נושאים וסוגיות וכדומה."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

לטענתם של נציגי אותם גופים, המרכז הוא הזרוע המבצעת של התכניות לאנשים עם מוגבלות והוא משמש חולייה מקשרת חשובה בין אנשים עם מוגבלות לגופים השונים: **"הקמת המרכז פתח את הערוצים בין האנשים עם המוגבלות ובין נציגי השירותים בסחנין, כמו: מחלקת הרווחה, משרד הבריאות, משרד החינוך, ביטוח לאומי, העירייה. דרך המרכז נוצר דיאלוג פתוח בין האנשים עם המוגבלות והחברה."** (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

שיתוף פעולה בין המרכז לגורמים שונים

מן הראיונות השונים עלה כי שיתוף הפעולה המתקיים בין המרכז לגופים השונים בא לידי ביטוי, בין היתר, **בשיתוף במידע הנוגע לאנשים עם מוגבלות** לצורך טיוב השירות הניתן להם: **"אנחנו בשיתוף פעולה בהרבה דברים כמו למשל אם מישהו פונה למרכז, אז בהתחלה אנחנו פונים למחלקת הרווחה כדי לדעת מי זה ועוד כמה דברים אישיים לגבי אותו אדם... או אם מגיע מישהו ורוצה שנעזור לו למלא את הפרטים על הנכות, אז אנחנו עוזרים לו ונמצאים בקשר עם אנשים מהביטוח הלאומי.. אנחנו צריכים לעבוד איתם בשיתוף כדי שנוכל לתת שירותים יותר טובים לקהל של המרכז."** (בעל תפקיד במרכז) במסגרת שיתוף הפעולה גם **מתקיימות פעילויות משותפות**, טיולים למשל, שאת חלקן מממנים הגופים השונים. המרכז אף מקבל מימון מקרנות שונות לצורך הפעלת פרויקטים, למשל הפרויקט לקידום הבריאות של נשים עם מוגבלות.

באחד הראיונות עם נותני השירות בקהילה הושמעה הטענה כי על המרכז להיות הגורם היוזם את שיתוף הפעולה לאור מומחיותו בכל הקשור למתן שירותים לאנשים עם מוגבלות: "לפי דעתי אם צריך שיהיה יותר שיתוף פעולה זה צריך להיות באחריות המרכז עצמו. שהם יגיעו ברעיון, פרויקט מסוים. ואנחנו נהיה אוזן קשבת ונשתתף איתם." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

עקרונות המפתח של המרכז

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בסחנין הוא שראוי **אנשים עם מוגבלות יובילו אותו** – הם ממלאים את רוב התפקידים במרכז. עקרון נוסף הוא שהמתנדבים והפעילים במרכז לוקחים חלק בהפעלת הפעילויות השונות אולם לא בקבלת ההחלטות: "ההובלה היא של ועד המנהל וצוות העובדים. השאר הם לא מובילים אלא משתפי פעולה...." (בעל תפקיד במרכז)

שירות רב-נכתי

המרכז לחיים עצמאיים מציע את שירותיו **לאנשים עם מוגבלות פיזית וחושית** בלבד. לטענת כמה מבעלי התפקידים במרכז, המרכז אינו כשיר להתמודד עם סוגי מוגבלות אחרים, כגון מוגבלות נפשית וקוגניטיבית, ועל כן הפתרון לאנשים אלה נמצא במסגרות ייעודיות אחרות. בראיונות עם נותני השירותים בקהילה הוצגו עמדות מנוגדות בנוגע לסוגיה של מתן שירות במרכז לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות: "צריך לשלב במרכז לחיים עצמאיים מוגבלות פיזית עם מוגבלות שכלית ונפשית. יש לנסות ולתקשר עם שלושת השכבות האלו.. חשוב לדעת מה מאפיין כל שכבה ולתכנן.. שיהיה בניין משותף לכל סוגי המוגבלות האלה" (בעל תפקיד מחוץ למרכז); "אני חושב שהמרכז צריך להמשיך לעסוק בתחומים שלו... שיתמחה באנשים עם מגבלות פיזית ותחושתית ובקשר לשאר המגבלות כמו השכלית והנפשית שיהיה להם מרכז אחר שיתמחה בנושאים האלה. אם הם יכניסו עוד תחומים הם יאבדו מהיחודיות שלהם." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז

כפי שפורט לעיל, נראה כי המרכז מתמודד עם קשיים מסוגים שונים, בהם **הקושי בהגעה לפעילויות והצורך בהסעות, מבנה אשר אינו תואם את היקף הפעילות הרצויה ומחסור בציוד מתאים לאנשים עם מוגבלות חושית**. מן הראיונות השונים עלו קשיים נוספים, והם **מחסור בכוח אדם** הבא לידי ביטוי בצוות מצומצם העובד באחוזי משרה נמוכים אשר אינם תואמים את צורכי המרכז, **ובדידותה של מנהלת המרכז**. המנהלת ציינה שחסרה לה דמות מקצועית שתייעץ לה ותלווה אותה במסגרת תפקידה, ועל כן היא נאלצת לא אחת להתמודד עם מצבים לא פשוטים, בחלקם אף טעונים רגשית. עוד ציינה המנהלת את הצורך בהכשרות מקצועיות הנוגעות לתפקידה. קושי אחר שעלה בחלק מן הראיונות טמון **ביחסים בין בעלי התפקידים במרכז לבעלי התפקידים בעמותה** – מסתמן כי ישנם חיכוכים וקונפליקטים הנוגעים לפעילות המתקיימת במרכז ולהגדרת התפקידים בו.

הישגי המרכז בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות השונים ניכר כי למרכז לחיים עצמאיים בסחנין השפעה חיובית הן על הפרט הן על הקהילה וכי תרומתו ניכרת.

השפעת המרכז על הפרט – המרכז משמש מעין "קרש הצלה" בעבור כמה מן הפונים אליו והוא תורם להפגת בדידותם בחיי היום-יום ולהתמודדותם עם מוגבלותם: "...בחברה הערבית אין לך הרבה אופציות, או שאתה נתקע בתוך הבית כל הזמן ותהפוך לבן אדם דכאוני והמצב שלך יתדרדר או שאתה צריך להילחם ולנסות למצוא את המסגרת המתאימה שלך... בהתחלה היה לי קשה לקבל את המצב שלי ואת נושא המוגבלות עצמו אבל אחרי שהגעתי למרכז ועברתי כמה קורסים והשתלמויות והתחלתי להתנדב הפכתי לבן אדם אחר ואני מאד גאה בעצמי על כך...." (בעל תפקיד במרכז) כמו כן, המרכז מספק תמיכה רגשית והוא מקור עידוד בעבור חבריו: "לפני זמן מה הגיע למרכז איש אחרי שעבר תאונה, הגיע במצב שאפילו לא הרים את העיניים שלו...שאלתי אותו מה קרה והוא סיפר שעבר תאונה והרגל שלו נשברה...הסתכלתי עליו ואמרתי "אתה רואה אותי, אני עברתי תאונת דרכים לפני כמה שנים ונשארתי בבית החולים חצי שנה. אתה רואה את הרגל שלי? מלאה פלטינה, גם הגב שלי... הייתי על כיסא גלגלים שנה וחצי". בהתחלה התבייש אבל אז הוא התחיל להגיע למפגשים, טיולים...." (בעל תפקיד במרכז)

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז גם מגביר בקרב חבריו את תחושת המסוגלות והערך העצמי ומסייע להם להשתלב בקהילה ולקיים חיים עצמאיים: "המרכז עוזר בהעצמה ובעצמאות, שיעברו לחיים יותר עצמאיים, שישתלבו יותר בתוך הקהילה. יש אנשים שהיו כל הזמן בבית, עכשיו הם יוצאים לטיולים, מגיעים למרכז, אפילו הגיעו למקומות עבודה. יש אנשים שהשאיפות שלהם ללכת לאוניברסיטה, ללמוד ולהשתלב כמה שאפשר. יש אנשים שרואים את עצמם כבעלי מקצוע. המרכז שינה חיים של הרבה מן האנשים עם מוגבלות בתוך המרכז." (בעל תפקיד במרכז) עוד עלה כי הפעילים והמתנדבים במרכז יכולים לחוות בו קבלה ונתינה, לתרום ולהיתרם, וכי הוא משמש מקום מפגש והיכרות עם אנשים אחרים עם מוגבלות ועם סיפורי חייהם.

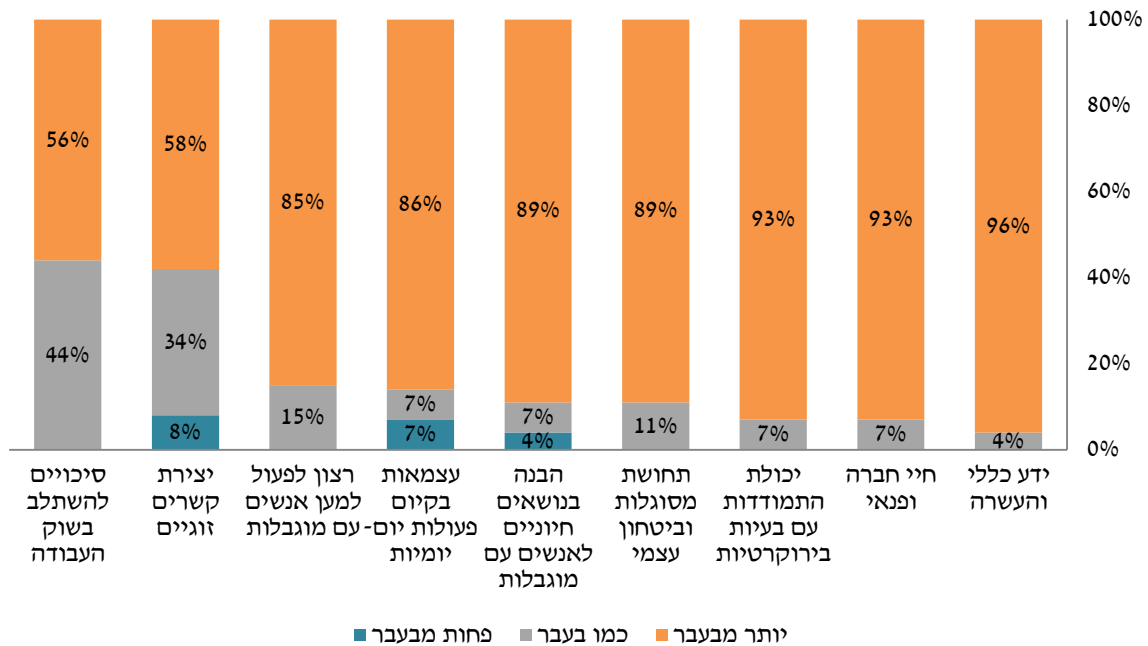
השפעת המרכז על הקהילה – מסתמן כי נוכחותו ופעילותו של המרכז בסחנין תורמות להגברת המודעות והסובלנות כלפי אנשים עם מוגבלות: "בעבר הייתי רואה את ילדי בתי הספר צוחקים וקוראים למישהו עם מוגבלות "נכה", עכשיו זה קורה פחות. האנשים יותר מודעים..." (בעל תפקיד במרכז), וכי גם אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות חשה נוחות רבה יותר להיראות ולהתנהל בחברה: "בעבר לא הייתי רואה אנשים עם מוגבלות מסתובבים בכביש, בכיסאות שלהם, לא הייתי רואה אוטו של אנשים עם מוגבלות על הכבישים...המוגבל היה בעבר, רוב זמנו בבית, היה מתבייש לצאת החוצה...היום הוא אדם שמתכנן, עושה וזה דבר טוב מאד." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

עוד עלה מן הראיונות כי המרכז מצליח באופן בולט לגייס משאבים כספיים מקרנות וממקורות אחרים לטובת קיום פעילויות ופרויקטים מיוחדים.

השפעת המרכז

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 8 מציג את התפלגות התשובות.

תרשים 8: השפעת המרכז (n=27)



מתרשים 8 עולה כי למרכז השפעה ניכרת על רוב ההיבטים – ידע כללי, חיי חברה ופנאי, יכולת התמודדות עם בעיות בירוקרטיות, תחושת מסוגלות וביטחון עצמי, הבנה בנושאים חינוכיים לאנשים עם מוגבלות, עצמאות בקיום פעולות יום-יומיות ורצון לפעול למען אנשים עם מוגבלות. משיבים מעטים יחסית ציינו שלמרכז השפעה רבה על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה ועל יצירת קשרים זוגיים. ממצאים אלו תואמים ברובם את התרשמות המעריכות.

הצעות לשיפור

לצד הגברת הפרסום ומציאת מבנה קבוע התואם את היקף הפעילות במרכז עלו מן הראיונות השונים הצעות נוספות לשיפור. אחת ההצעות שהעלו פעילים ומתנדבים במרכז נוגעת **להרחבת הפעילות לתחומים נוספים**, כגון קורסים להוראת השפות עברית ואנגלית וקורס בישול. הצעה נוספת שעלתה באחד הראיונות עם נותני השירותים בקהילה היא לשקול **הכנסת דמויות חדשות** לוועד המנהל של העמותה על מנת להפיח בו רוח של חדשנות (החלטות הוועד המנהל משפיעות על פעילות המרכז).

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרכז. משיב אחד ציין כי אין הצעות לשיפור. לוח 25 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 25 : הצעות לשיפור שירותי המרכז (n=26)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	22	85
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	13	50
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	9	35
להנגיש את הציוד במרכז ולהתאימו לצורכיהם של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות	2	8
להפעיל מערך הסעות מאורגן	2	8
לעבור למבנה גדול יותר	2	8
להגביר את הפרסום וההסברה	1	4
שונות	3	12

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 25 עולה כי ההצעות הבולטות ביותר היו להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים ולהגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות. הממצאים העולים מן הלוח תואמים ברובם את המידע האיכותני שנאסף.

תכניות לעתיד

תכניות המרכז לעתיד הן **לשמר את הקיים ולפתחו**. בריאיון עם מנהל העמותה עלה כי ישנן כוונות להרחיב את פעילויות המרכז **לאנשים עם כל סוגי המוגבלות**, כלומר להציע שירות רב-נכותי.

סיכום

המרכז בסחנין הוא המרכז היחיד במגזר הערבי, והוא פונה לאנשים בני 18 עד 65 עם מוגבלות פיזית וחושית שכן לטענת כמה מבעלי התפקידים במרכז, הוא אינו כשיר להתמודד עם סוגי מוגבלות אחרים. אזור הפעילות הוא סחנין וסביבתה.

המרכז עוסק בכל ארבעת תחומי הליכה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של קידום שינוי חברתי. בעלי התפקידים במרכז מעידים כי פעילויותיו מפורסמות באמצעי התקשורת השונים, כגון אתר האינטרנט, עמוד הפייסבוק, דואר אלקטרוני, עיתונים ועלונים. עם זאת, נותני השירותים וחברי המרכז טענו כי המרכז אינו מוכר דיו, והחברים בו ציינו כי שמעו עליו לראשונה מחברים או בעת הפניות של בעלי תפקידים.

המניע העיקרי לשימוש בשירותי המרכז הוא הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות. המשך השימוש בשירותי המרכז קשור במידה רבה לעניין ולהנאה שמפיקים החברים מן הפעילויות ולאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת אותו.

ניכר כי אחד החסמים לשימוש בשירותי המרכז הוא הקושי להגיע לפעילויות בשל היעדר מערך הסעות מאורגן. חסמים נוספים שהוזכרו נגעו להיעדר ציוד מתאים לצורכיהם של אנשים עם מוגבלות חושית ומחיר הקורסים, אף היותו סמלי.

הרוב הגדול של מקבלי השירותים (כ-90 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרכז. המרכז בסחנין משתף פעולה עם גופים שונים, כגון העירייה והמוסד לביטוח לאומי, ושיתוף הפעולה בא לידי ביטוי, בין היתר, בשיתוף במידע הנוגע לאנשים עם מוגבלות ובקיום פעילויות משותפות שאותן מממנים בחלקן הגופים השונים. יש לציין כי המרכז הוא חולייה מקשרת חשובה בין אנשים עם מוגבלות ובין הגופים עצמם.

המרכז מתמודד עם קשיים מסוגים שונים, בהם מבנה אשר אינו תואם את היקף הפעילות הרצויה ומחסור בכוח אדם.

העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בסחנין הוא שראוי שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו. ניכר כי המרכז משמש בעבור כמה מחבריו "קרש הצלה" והוא תורם להפגת בדידותם ולהתמודדותם עם מוגבלותם. כמו כן, המרכז מספק לחבריו תמיכה רגשית, מגביר את תחושת המסוגלות והערך העצמי שלהם ומסייע להם להשתלב בקהילה ולקיים חיים עצמאיים.

מסתמן כי נוכחותו של המרכז בקהילה ופעילויותיו תורמות להגברת המודעות והסובלנות כלפי אנשים עם מוגבלות והם חשים נוחות רבה יותר להיראות ולהתנהל בחברה.

אשר להצעות לשיפור – בראש ובראשונה הוצע להרחיב את פעילות המרכז לתחומים נוספים.

המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב

המרכז הוקם בשנת 2011 בשיתוף עמותת "בקול", והוא פונה לאנשים עם מוגבלות מאזור תל-אביב ומרכז הארץ.

על אף שחמש שנים חלפו מאז הקמת המרכז, מסיבות שונות הוא עודו נמצא בשלבי הבנייה והגיבוש של החזון, המטרות, תכניות העבודה ומצבת כוח האדם. הערכת פעילות המרכז בתל-אביב עומדת אפוא על השפעת תהליכים אלה על פעילותו ובוחנת, בין היתר, את תפקודו ופעילותו בהינתן שלב ההתפתחות שבו הוא נתון.

השירותים המוצעים במרכז ואוכלוסיית היעד שלו

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז פונה לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות מאזור תל-אביב ומרכז הארץ. המרכז מציע אמנם את שירותיו לאנשים עם כל סוגי המוגבלות, לרבות מוגבלות נפשית ומוגבלות קוגניטיבית, אולם בפועל מגיעים אליו אנשים רבים יותר עם מוגבלות פיזית וחושית. כמו כן, מאחר שעמותת "בקול", המלווה את המרכז, פונה לאנשים כבדי שמיעה, מספרם בקרב חברי המרכז רב.

מן הראיונות השונים עלה כי תחום **ייעוץ העמיתים** אמור להיות במוקד פעילות המרכז ובאמצעותו, בין השאר, יגויסו החברים ויוצעו להם שירותים נוספים במרכז: *"המנגנון העיקרי שדרכו אנשים יגיעו, זה ייעוץ עמיתים וברגע שזה יעבוד כמו שצריך אז אני מאמין שזה גם ירוץ על פני נותני השירות בקהילה, כי ברגע שהפנית אדם אחד והוא היה מרוצה אז הם ימשיכו להפנות"* (בעל תפקיד במרכז); *"אדם שהגיע לפה, יתחיל תהליך של ייעוץ, או איזשהו אינטייק, ואז בעצם נראה האם הוא צריך איזשהו ליווי אישי שיכול לעזור לו לממש את היכולת לקיים חיים עצמאיים בקהילה כאדם עם מוגבלות. ומתוך זה או שזה יהיה בליווי אישי, או איזה יועץ שצמוד אליו, משהו תהליכי, ובמקביל או בנפרד, בעצם איזושהי תכנית אולי שתתאים לו להכשרה של חיים עצמאיים."* (בעל תפקיד במרכז)

עם זאת, בפועל לא מתבצע ייעוץ עמיתים במרכז, וקבוצת פעילים שהוכשרה במידת מה לשמש בתפקיד של יועצים עמיתים לא עוסקת בכך. עיקר הפעילות בתחום הוא אפוא בעצם גיבוש, גיוס הפעילים והכשרתם: *"התחלתי ללמוד את זה יותר לעומק. זה משהו שנראה לי שמעולם לא עשו איזשהו בירור לגבי התכנית הזו, לגבי איך התכנית הזו צריכה להיראות, איזה סוגים של מודלים יש."* (בעל תפקיד במרכז)

תחום ליבה נוסף שאותו מנסה המרכז בתל-אביב לבסס הוא **פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה** בנושאים הקשורים לתעסוקה, להשכלה, לזוגיות וכיו"ב. בכוונת המרכז לפעול גם בתחום של **קידום שינוי חברתי** באמצעות הרצאות ופעילויות הסברה על מוגבלות ועל נגישות.

בעת עריכת המחקר נראה כי המרכז משקיע מאמץ בהקמת **מאגר מידע** שיאפשר להגדיר את צורכיהם של חברי המרכז ולהתאים להם את הפעילויות השונות. עוד מתקיימות במרכז **פעילויות חברתיות**, כגון סדנת כתיבה יוצרת וסדנת אמנות, בין היתר, כדי למשוך אנשים למרכז.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרכז בתל-אביב. לוח 26 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 26: שירותים ופעילויות (n=26)

שירותים / פעילויות	n	אחוז מהמשיבים
הרצאות	16	62
פעילויות פנאי	11	42
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	8	31
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	6	23
ייעוץ עמיתים	5	19
קורסים תעסוקתיים	5	19

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 26 עולה כי רוב המשיבים השתתפו בהרצאות, וכחמישית מהם השתתפו בייעוץ עמיתים ובקורסים תעסוקתיים. ממצאים אלה תואמים חלקית את המידע האיכותני שנאסף.

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות עם פעילים ומתנדבים במרכז עלה כי ההיכרות הראשונית עם המרכז ופעילותו נעשית בעיקר **"מפה לאוזן"**. מרבית הפעילים ציינו כי שמעו עליו מצוות המרכז הקודם או מאנשים עם מוגבלות ומגופים העוסקים בנושא, כגון "קהילה תומכת" ותא הסטודנטים של בעלי מוגבלות באוניברסיטת תל-אביב.

פרסום המרכז ושירותיו נעשה בעיקר באמצעות **עמוד הפייסבוק ופגישות** עם גופים שונים, לדוגמה העמותה לנפגעי נפש והאגף למוגבלות התפתחותית-קוגניטיבית. מרבית הפגישות הן פועל יוצא של היכרותם האישית של אנשי הצוות והמתנדבים במרכז עם בעלי תפקידים בגופים השונים. המרכז מנסה גם להפיץ **עלוניים** המפרטים את פעילויותיו ולפתח את **אתר האינטרנט** שנמצא בבנייה בעת המחקר, בניסיון למצוא את המשאבים ואת הפעילים הדרושים לשם הפעלתו. העירייה מנסה גם היא לסייע בהפצה ובפרסום של המרכז בממשקיה עם משרדים ממשלתיים ועם ארגונים. מרבית המרואיינים הצביעו על הצורך בהגברת השיווק והפרסום שכן, לטענתם, המרכז אינו מוכר דיו בקרב אנשים עם מוגבלות ובקרב האוכלוסייה בכללותה. עם זאת, במסגרת הראיונות קשרו חלק מהמרואיינים בין הפרסום המועט ובין השלב שבו מצוי המרכז, ועלתה הכוונה להרחיב את פרסום שירותי המרכז לאחר שהוא יגבש את חזונו ויפתח תכניות נוספות: **"רציתי לעשות איזשהו מין,**

הפנינג כזה של המרכז לחיים עצמאיים, מין אירוע להעלאת מודעות ואז פתאום ראיתי שיכול להיות שזה לא נכון, ואז כאילו... כי יכול להיות שזה עוד לא מקום שאנחנו נמצאים בו... הרגשתי כי צריך איזשהו קאדר של פעילים ונפח של פעילות, קצת לצבור עוד ניסיון...." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרכז בתל-אביב לראשונה. כ-19 אחוזים מן המשיבים ציינו כי הם פנו למרכז לראשונה לפני פחות משנה, כ-73 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, וכ-8 אחוזים פנו למרכז לראשונה לפני למעלה מארבע שנים.¹⁵

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד הם שמעו על המרכז לראשונה. כ-37 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מאנשים עם מוגבלות, כ-33 אחוזים מעובד סוציאלי או בעל תפקיד אחר, וכ-15 אחוזים מפרסום באמצעי התקשורת. כ-15 אחוזים נוספים ציינו תשובות שונות. נתונים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי ההיכרות הראשונית עם המרכז נעשית הן "מפה לאוזן" הן באמצעות הפניות של בעלי תפקידים ובמידה מסוימת מפרסום באמצעי התקשורת.

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות הם נעזרו בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה. כ-10 אחוזים מהם ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-19 אחוזים – פעם בשבוע, כ-14 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-57 אחוזים ציינו כי נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכז

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרכז עלה כי המניע העיקרי לשימוש בשירותי המרכז הוא **הצורך בפעילויות פנאי וחברה**. עם זאת, כמה מן המתנדבים טענו כי נוסף על אותן פעילויות על המרכז לספק כלים שיסייעו לאנשים עם מוגבלות לקיים חיים עצמאיים: "אנחנו לא מרכז פנאי, אנחנו לא קאנטרי קלאב, אנחנו מרכז לחיים עצמאיים. כל הקטע של המרכז זה לעזור לנכים, לא לתת להם מקום לבוא, לשבת, להכיר אחרים. כן זה בטח, בהחלט כף, ואם יש לנו את היכולת למה לא, אבל חייבים קודם להתרכז בתכלס. בפואנטה של המרכז, שזה לעזור לנכים, לחיות את החיים שלהם בצורה הכי עצמאית ולעשות שינוי חברתי שהחברה בעצם, האוכלוסייה תקבל נכים." (מתנדב במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרכז בתל-אביב בפעם הראשונה. לוח 27 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 27: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=26)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	11	42
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	7	27

¹⁵ ייתכן שכמה מן המשיבים התייחסו בתשובתם לעמותת "בקול".

23	6	הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי
23	6	הרצון להתנדב
19	5	הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות
12	3	הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 27 עולה כי כמעט מחצית מן המשיבים פנו למרכז בפעם הראשונה בשל הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים. משיבים בודדים ציינו את הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו להם לקיים חיים עצמאיים כסיבה שבגינה פנו למרכז. ממצאים אלה תואמים חלקית את המידע האיכותני שנאסף.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרכז. לוח 28 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 28: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=26)

אחוז מהמשיבים	n	הסיבות להמשך הגעה למרכז
50	13	האווירה במרכז חמה ומשפחתית
35	9	הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות
15	4	חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות
		איני ממשיך / מגיע יותר
8	2	המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות
8	2	המרכז מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 28 עולה כי מחצית מן המשיבים ציינו את האווירה החמה והמשפחתית במרכז כסיבה שבגללה הם ממשיכים להגיע למרכז, ויותר משליש מהם ציינו את הפעילויות המעניינות והמהנות.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרכז בתל-אביב. כ-19 אחוזים ענו בחיוב, וכ-81 אחוזים – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרכז

כפי שיפורט בפרק העוסק בקשיים ובאתגרים, המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב עוסק עדיין בגיבוש החזון, ועל כן הוא אינו מקיים מגוון פעילויות. מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלו שלושה חסמים נוספים המקשים על השתתפותם של אנשים עם מוגבלות בפעילויות הקיימות – היכרות מועטה עם מקום המרכז ומידע מועט על פעילויותיו, עריכת כמה מן הפעילויות מחוץ למרכז וכן נגישות בלתי-מספקת.

נוסף על חסמים אלה העלו בעלי התפקידים במרכז חסם נוסף היכול להשפיע על השימוש בשירותי המרכז והוא **האופן שבו אנשים עם מוגבלות רואים פעילויות ושירותים ייעודיים לציבור זה**: "קשה למשוך אנשים לפעילות הקשורה לאנשים עם מוגבלות... זה לשייך אותך לקבוצה... למשל אחת הבעיות של כבדי שמיעה זה הכחשה. מספיק שאת באה לפעילות פה, זהו, את מכריזה על עצמך אני כבדת שמיעה." (בעל תפקיד במרכז)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. חמישה משיבים ציינו כי לא נתקלו בקשיים. לוח 29 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 29: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=21)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	10	48
סיבות אישיות	4	19
המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי	3	14
חוסר זמן / שעות לא נוחות	3	14
העלות הכספית של מחיר ההשתתפות בפעילויות	1	5
המפגש עם אנשים עם מוגבלות השונה משלי	1	5
שונות	3	14

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

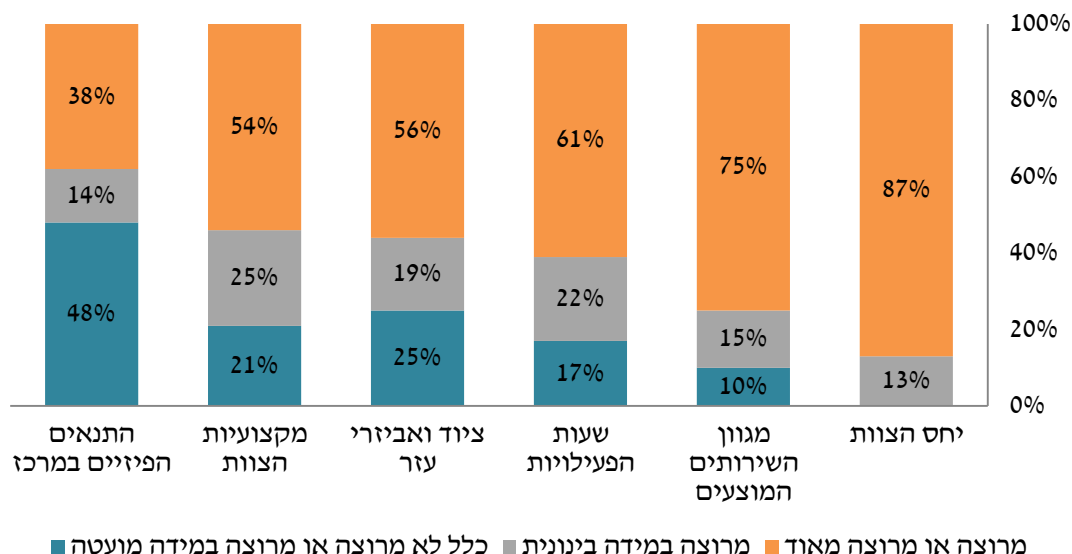
מלוח 29 עולה כי הקושי הבולט ביותר הוא ההגעה למרכז ("המרכז אינו במקום נגיש"), כפי שגם עלה מהתרשמותן של המעריכות. יתר הקשיים לא באו לידי ביטוי במידע האיכותני שנאסף.

שביעות הרצון משירותי המרכז

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרכז הוצגו לפנייהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.¹⁶

¹⁶ ראו הערה 4.

תרשים 9: שביעות הרצון משירותי המרכז (n=26)



מתרשים 9 עולה כי יחס הצוות זכה למידה הרבה ביותר של שביעות הרצון. מנגד, רק כשליש מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה מן התנאים הפיזיים במרכז. ממצאים אלו תואמים חלקית את המידע האיכותני שנאסף. בהיבטים שבחנו את שביעות הרצון מיחס הצוות, ממקצועיותו ומן התנאים הפיזיים במרכז המידע הכמותי תומך במידע האיכותני שנאסף. בשאר ההיבטים לא נמצאה התאמה.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרכז בסולם של 1 עד 10. 48 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרכז בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-48 אחוזים – בין 5 ל-7 (שביעות רצון בינונית). אחד המשיבים בחר את הדירוג הנמוך ביותר (1).

תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.¹⁷ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.¹⁸ לוח 30 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

¹⁷ ראו הערה 5.

¹⁸ ראו הערה 6.

לוח 30 : תחושות ומחשבות כלפי המרכז לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
1.05	3.46								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.92	4.23	22	77.3	17	18.2	4	4.5	1	האווירה במרכז חמה ותומכת
1.00	3.95	22	68.2	15	22.7	5	9.1	2	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי
1.19	3.44	25	52	13	28	7	20	5	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
1.27	2.67	24	25	6	20.8	5	54.2	13	המרכז הוא "הבית השני" שלי
1.14	3.53								מדד מאפייני הפעילויות
1.19	3.83	23	60.9	14	26.1	6	13	3	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
1.61	3.63	24	62.5	15	12.5	3	25	6	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלויות לאנשים עם מוגבלות
1.36	3.44	25	52	13	24	6	24	6	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות
1.50	3.21	24	50	12	16.7	4	33.3	8	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות

מלוח 30 עולה כי תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכז בתל-אביב מעורבות – הציונים הממוצעים שהתקבלו מצביעים על אי-הסכמה מסוימת עם ההיגדים. במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר עסק באווירה החמה והתומכת במרכז. במדד זה בולטת אי-ההסכמה עם ההיגד 'המרכז הוא "הבית השני" שלי'. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר עסק בהתחשבות ברצונות מקבלי השירותים בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז. ממצאים אלו תואמים חלקית את התרשמותן של המעריכות ואת המידע האיכותני שנאסף. ייתכן שהדבר נובע משינויים שחלו במרכז בפרק הזמן שחלף בין קיום הראיונות עם בעלי התפקידים השונים ועם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד ובין מילוי השאלונים.

הממשק בין המרכז לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרכז

מן הראיונות השונים עלה כי למרכז קשר עם עיריית תל-אביב, והיא מימנה חלק מפעילויותיו ומכירה בתרומתו לאנשים עם מוגבלות: "עזרנו כלכלית לממן חלק מהפעילות [...] אנחנו מימנו כי אנחנו מאמינים שחלק מהמפגש הוא חלק של שינוי עמדות, הנגשת שירותים [...] זה חשוב לנו, חשוב לנו לפתח את השירותים העירוניים והשירותים לאנשים עם מוגבלות..." (בעל תפקיד מחוץ למרכז) נוסף על כך, המרכז פועל ליצירת היכרויות ומסגרות שיתוף פעולה עם גורמים נוספים, כגון בתי חולים ומחלקות שיקום וכן עמותות וארגונים שונים המטפלים באנשים עם מוגבלות בתל-אביב. שיתוף הפעולה נועד, בין השאר, לצורך **הפניות הדדיות** והצעת שירותי המרכז השונים.

עם זאת, נדמה כי **קיים קושי מצד הגורמים השונים להבין לאשורם את השירותים שבמוקד העשייה של המרכז**. בקרב המרואיינים הן מהמרכז הן מחוצה לו שוררת ההבנה כי ראשית יש לבסס את החזון ולהציגו לפני הגורמים השונים, ובהתאם אליו ייווצרו מסגרות שיתוף פעולה יעילות ויגובשו תכניות מסודרות: "מנסים ליצור תהליך של הבנה, וזה גם מתוך מקום פנימי שלנו, של להבין קצת לאן אנחנו הולכים, יש איזשהו מודל מסוים שאני כן רוצה שהוא יהיה, אבל קודם כל צריך לראות שהוא קורה ואז גם לתרגם את זה מהבחינה של להסביר את זה לאנשים." (בעל תפקיד במרכז)

שיתוף פעולה בין המרכז לגורמים שונים

כאמור, מרבית מסגרות שיתוף הפעולה נועדו לשם **הפנייה הדדית** ויצירת **פעילויות משותפות** שאף יגדילו את מספר המשתתפים בתכניות המרכז. מן הראיונות עלה כי עיריית תל-אביב תומכת בפעילויות המרכז ולעתים אף מממנת אותן וכי נציגי העירייה והמרכז נפגשים תדיר יחסית ומפנים אנשים הדדית לקבלת שירותים: "היו חברים במרכז שהיו להם שאלות ספציפיות שאלות אישיות לגבי נגישות וזכויות והפנו אותם אלינו, התקשרו אליי אנשים שלא דווקא מוכרים בשירותי רווחה, אין להם תיקים, אני תמיד מפנה אותם למרכז." (בעל תפקיד מחוץ למרכז)

המרכז מייחס חשיבות רבה לשיתוף הפעולה עם גורמים שונים, בהם "רעות דלת פתוחה" – לצורך גיבוש סדנה הקשורה לזוגיות ומיומנויות חברתיות, "בית הספר הארצי למקצועות השיקום" –

לצורך בניית מודל של הכשרה וליווי יועצים במסגרת התכנית של ייעוץ עמיתים, ומילב"ת – לצורך מתן ייעוץ בתחום אביזרי העזר. נוסף על כך, למרכז שיתוף פעולה עם המוסד לביטוח הלאומי המתבטא בתכנון הרצאות הדדיות.

נוכח ההבנה כי שיתוף הפעולה תורם לכל הגורמים המציעים שירותים שונים ומשלימים יש כוונה למפות את נותני השירותים בתחום המוגבלות בתל-אביב וליצור מסגרות שיתוף פעולה נוספות שאינן נקודתיות בלבד: "זה חלק מרצון של win win situation [...] ככה לאט לאט כדי להגיע לאוכלוסיות נוספות...." (בעל תפקיד במרכז)

עקרונות המפתח של המרכז

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

את המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב **מובילים אנשים עם מוגבלות**, ונעשה ניסיון לשתף את הפעילים במרכז בתכנון פעילויותיו. מן הראיונות עם בעלי התפקידים השונים במרכז עלה כי כחלק מן הרציונל שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו מתקיימות אספות חברים המיועדות, בין השאר, ליצירת תחושת שייכות וקידום ההבנה של התחומים המעניינים אנשים עם מוגבלות: "אם אני מציע שירותים לאנשים עם מוגבלות ואומר, הנה, קחו עוד חוג, לא עשיתי שום דבר. הרעיון הוא שהקהילה תיצור לעצמה, מתוך הבנת הצרכים שלה, מתוך היכרות, וזה שכל מעשה בעצם הוא מחזק את התחושה של אנשי הקהילה, של אנשים עם מוגבלות, שיש לה את היכולת לעשות את זה ולדרוש." (בעל תפקיד במרכז) בהתאם, הפעילים במרכז לוקחים חלק בהפעלת פעילויות שונות, למשל קבוצת רכיבה: "אחת הפעילות פה היא זו שמובילה את זה, וככה מאוד מעורבת בזה, בתכנון ובבניה ובפעילות עצמה, ומרגישה הרבה סיפוק אז מהבחינה הזו באמת, הפעילות מובלת על ידי אנשים עם מוגבלות." (בעל תפקיד במרכז) עם זאת, נטען כי שיתוף הפעילים במרכז נעשה רק בשלבי הביצוע ולא בשלב קבלת ההחלטות: "אנחנו מחליטים בעצמנו ולא משתפים את הקהילה בקבלת ההחלטות [...] אנחנו הולכים לכיוון הזה, אבל צריך למצוא איזושהו מודל כזה." (בעל תפקיד במרכז)

שירות רב-נכותי

המרכז לחיים עצמאיים מציע **שירותים לאנשים עם כל סוגי המוגבלות**, לרבות מוגבלות פיזית, נפשית, קוגניטיבית וחושית, וזה היבט ייחודי לו. המרכז שואף לשמש מקום שבו אנשים עם מוגבלות יכולים לפגוש אנשים עם מוגבלות אחרת וגם אנשים ללא מוגבלות: "בדרך כלל יש את המקומות שהם מוגבלים לסוגי נכויות מסוימים, אלה עם כסאות גלגלים הולכים לשם, אלה שהם חירשים הולכים לכיוון אחר [...] ואין כזה מרכז אחד בעצם שהוא מפגיש את כולם, גם מוגבלות שונות וגם אנשים ללא מוגבלות. כל מיני פעילויות שעושים ביחד, שזה גם חשוב מאוד." (מתנדב במרכז) יש לציין כי בעבר פנתה עמותת "בקול" לאנשים עם לקות שמיעה בלבד ובעת הקמת המרכז היא אף התנגדה להרחיב את שירותיו לסוגי מוגבלות נוספים. כיום שוררת ההבנה כי צורכיהם של אנשים עם מוגבלות דומים לעתים וכי ניתן אפוא ליצור פעילויות משותפות לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות.

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרכז

ניכר כי הקושי המרכזי העומד בפני המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב הוא עובדת היותו עדיין בשלבי הבנייה והגיבוש של החזון, המטרות, תכניות העבודה ומצבת כוח האדם: "חלק מהעניין היה גם לבנות את עצמנו ופחות להוציא פעילויות, כאילו אנשים היו רגילים לכמות של פעילויות שהייתה מתקיימת והיום יש פחות, אנחנו באמת עושים מחשבה על כמה פעילויות צריכות להיות, איזה גוון של פעילויות וחלק מהכלים והעניין הוא שגם המון אנשים היו במרכז על בסיס היכרות אישית עם המנהלת הקודמת, אבל התחלופה גרמה בעצם לשינוי." (בעל תפקיד במרכז) עוד צוין כי לצוות חסרים כלים מקצועיים לבניית תכנית עבודה מסודרת בהתאם לחזון ולמטרות (שטרם הוגדרו). המרכז גם נתקל בקשיים ארגוניים הנוגעים למינוי בעלי התפקידים ולהגדרת תחומי אחריותם ולקשיים תקציביים, למשל הענקת תגמול כלשהו למתנדבים. נוסף על כך, במרכז ישנו מחסור באנשי צוות קבועים, ואלו שעובדים בו עושים זאת באחוזי משרה מצומצמים.

קושי אחר נוגע למקום המרכז באזור שאינו נגיש ולגודלו של המבנה שאינו מסוגל להכיל פעילויות רבות משתתפים. כדי לפתור קושי זה מושקעים מאמצים במציאת מקום מתאים וקבוע. עיריית תל-אביב מסייעת למרכז בנושא, אולם מציאת המקום מתעכבת שכן העבודה עם העירייה כרוכה בבירוקרטיה רבה וכן בהקצאת תקציבים.

יש לציין כי המרכז נתקל גם באתגר הנוגע להגדרת ייחודו ביחס לגופים מתחרים, מתנ"סים חברתיים לדוגמה, והוא מנסה להתמודד עם כך באמצעות התמקדות בפנייה לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות ובעיקרון המנחה שעל אנשים עם מוגבלות לעמוד בראשו ולפעול למען אנשים עם מוגבלות: "ואני חושב שבהיבט המהותי בעצם אנחנו מציעים מרכז שהוא רב נכותי ואף אחד לא עושה את הדבר הזה. ודבר שני אנחנו גם מתבססים על ארגון לעזרה עצמית." (בעל תפקיד במרכז)

באחד הראיונות עלה כי הממונים מטעם הג'וינט מפעילים לחץ על נותני השירותים במרכז להוכיח כי מתקיימות בו עשייה ופעילויות על אף שהמקום נמצא עדיין בשלבי התהוות וגיבוש: "אני מרגיש שיש על הממונים עלי הרבה לחץ לייצר מספרים, לייצר תוצר, כאן ועכשיו, אז זה יוצר עבודה פשוט חסרת משמעות [...] כי היא לא מלווה בחשיבה בכלל [...] יש חזון ממנו גוזרים מטרות, ומזה תוצאות וזה אין כאן." (בעל תפקיד במרכז)

הישגי המרכז בעבור הפרט ובעבור הקהילה

ניכר כי המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב מעצים את המתנדבים והפעילים בו ומאפשר להם לחוות תחושת מסוגלות והעצמה אישית.

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרכז ניכר כי הם חשים שביכולתם לחוות קבלה ונתינה, לתרום ולהיתרם. המרכז אף מזמן להם הזדמנויות לפעול למען שינוי חברתי ובכך תורם להם ומביא להעצמתם. בה בעת הועלתה הציפייה כי המרכז יאפשר ללמוד על זכויות האנשים עם מוגבלות, לצבור ניסיון בפעילויות שונות ולהכיר אנשים מתחומים שונים: "אחרי התאונה שלי, נשארתי בלי כלום. כאילו המקצוע שלי פשוט הלך לי. וזה החזיר לי [...] it gave me purpose back,

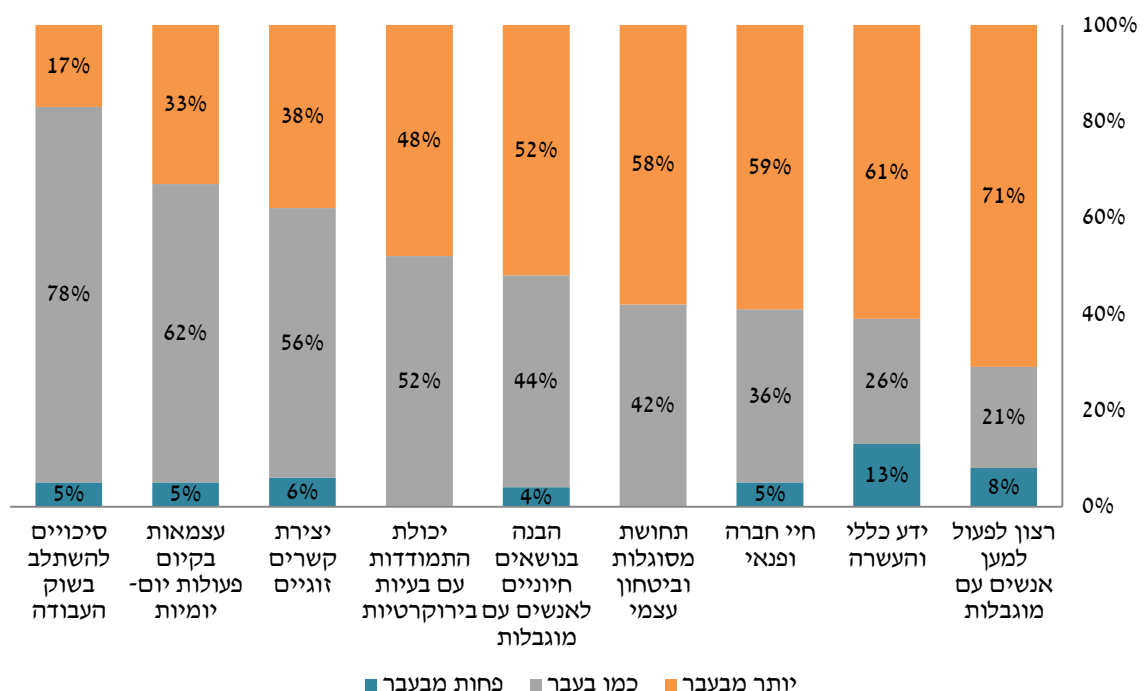
it gave me something to live for again. Something to do with my life again, cause I had lost that completely. [...] זה פתח לי דלתות, קשרים, זה החזיר אותי לעולם של ספורט, זה החזיר אותי לעולם של עצמאות, זה נתן לי חיים בעצם. אי אפשר לצפות ליותר מזה לדעתי." (פעיל במרכז)

לצד האמור לעיל, ניכר כי המרכז עדיין לא מצליח ליצור שינוי חברתי תודעתי בקרב חברי הקהילה, ולטענת כמה מן המרואיינים, הוא אף אינו מוכר בסביבה שבה הוא פועל: "אני חושבת שאם תרדי פה למטה, חמישים מטר צפונה, חמישים מטר דרומה ותשאלו את אנשי המקום האם הם מכירים את המרכז שנמצא להם בתוך הבניין, רובם ככולם יגידו: 'יש מקום כזה?'" (פעיל במרכז)

השפעת המרכז

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 10 מציג את התפלגות התשובות.

תרשים 10: השפעת המרכז (n=26)



מתרשים 10 עולה כי ההשפעה הרבה ביותר של המרכז על מקבלי השירותים הייתה על רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות. שיעור גבוה מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על ההזדמנות לרכוש ידע כללי, על חיי החברה והפנאי ועל תחושת המסוגלות והביטחון העצמי שלהם. שיעור נמוך יותר מן המשיבים ציינו שלמרכז השפעה רבה על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה, על עצמאותם בקיום פעולות יום-יומיות ועל יצירת קשרים זוגיים. בכל הנוגע להשפעת המרכז על הרצון לפעול למען

אנשים עם מוגבלות ועל תחושת המסוגלות והביטחון עצמי נתוני התרשים תומכים במידע האיכותני שנאסף, אולם בשאר ההיבטים לא נמצאה התאמה בין המידע האיכותני לכמותי. ייתכן שהדבר נובע משינויים שחלו במרכז בפרק הזמן שחלף מעת קיום הראיונות עם בעלי התפקידים השונים ועם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד ועד מילוי השאלונים.

צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו מספר הצעות לשיפור. בקבוצת המיקוד של הפעילים והמתנדבים הציעו כמה מהם כי המרכז ישמש גם **מקום מפגש חברתי** ולא רק מקום לקיום תכניות קבועות וסדורות: "חשוב שיש מקום שהוא גם למפגשים חברתיים לא מאורגנים או לא פגישה שהיא הרצאה או קורס או משהו אלא סתם שאנשים עוברים, יכולים לעבור לשבת, ולשתות כוס קפה ולהמשיך הלאה." (פעיל במרכז)

כמה פעילים ומתנדבים הציעו עמדה שונה בנוגע לאופי המרכז וטענו כי עליו להיות מקום של אנשים עם מוגבלות למען אנשים עם מוגבלות, להציע פעילויות תוכן ולא לשמש מועדון חברתי: "צריך מבנה, לא מועדון לפעילויות של מפגשים, לא מקום שיהיה פתוח במהלך היום ולמי שמשעמם יבוא וישב ויכיר אנשים. כי אנחנו לא מרכז יום. אנחנו מאוד נגד זה. אנחנו לא רוצים שאנשים יבואו במהלך היום וישבו, אנחנו רוצים שאנשים ילכו לעבודה שלהם." (פעיל במרכז)

בקבוצת המיקוד הוצע עוד כי המרכז **ישתף פעולה עם מרכזים אחרים לחיים עצמאיים** ויפעל לקידום המודעות לזכויות של אנשים עם מוגבלות ולפתרון בעיות נגישות: "חשוב שהמרכזים יעשו רעש, שאנשים יתחילו לשמוע על הבעיות של שוויון, ובעיות של נגישות ויחס כלפי נכים בארץ. ואני חושבת שהשינוי הזה צריך לבוא מאנשים וצריך להגיע מהמרכזים, כי המרכזים זה תכלס האנשים." (פעיל במרכז)

הצעה נוספת נגעה בצורך **להנגיש את הציווד במרכז** לאנשים עם מוגבלות שונות, לדוגמה באמצעות מערכות לכבדי שמיעה וטלפונים מונגשים לכבדי ראייה ושמיעה.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרכז. שני משיבים ציינו כין אין הצעות לשיפור. לוח 31 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 31: הצעות לשיפור שירותי המרכז (n=20)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	9	45
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	7	35
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	5	25

15	3	להנגיש את הציוד במרכז ולהתאימו לצורכיהם של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות
15	3	להפעיל מערך הסעות מאורגן
10	2	לעבור למבנה גדול יותר
5	1	לספק מקום חניה
5	1	להגביר את הפרסום וההסברה
15	3	שונות

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 31 עולה כי ההצעות הבולטות ביותר היו להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים ולהגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות. רוב ההצעות המופיעות בלוח, למעט הנגשת ציוד, לא באו לידי ביטוי במידע האיכותני שנאסף.

תכניות לעתיד

מן הראיונות השונים עלה כי המרכז פועל בראש ובראשונה לגיבוש החזון ולביסוס התשתיות הקיימות והפעילויות המתקיימות בו וכן להרחבת מעגל המשתמשים בשירותיו: "אני חושב שהיעד המרכזי לפחות לשנה הקרובה, הוא לבסס את התשתיות של מה אנחנו מספקים כשירותים, אם זה ייעוץ עמיתים, אם זה אולי תכניות מסוימות של הכשרות לחיים עצמאיים, אם זה תכנית למיומנויות חברתיות, אולי תכנית לשמירה על אורח חיים בריא, ניהול תקציב, כל מיני תכניות בסיסיות שיהיה לנו איזשהו מאגר של שירותים שאנחנו יכולים לספק. וכמובן הגדלת הלקוחות." (בעל תפקיד במרכז)

כיוון פעולה נוסף שעלה באחד הראיונות נגע להקמת קבוצה ללימודי מוגבלות שתעסוק, בין היתר, בשאלת הזהות של אדם עם מוגבלות ובמעמדו בחברה. השאיפה היא כי מגבלתו של אדם לא תהיה בעבורו מקור לבושה: "להגיד כן, זה הגוף שלי ואני גאה בו [...] העצמה זה אומר נגיד אני נכנס לריאיון עבודה, להגיד תשמע אדוני אני נכה ואני רואה את העולם ממקום אחר ולכן כדאי לך להעסיק אותי, כי זה יתרון." (בעל תפקיד במרכז)

סיכום

המרכז בתל-אביב פונה לאנשים עם כל סוגי המוגבלות, לרבות מוגבלות נפשית ומוגבלות קוגניטיבית. בעת עריכת הראיונות הסתמן כי אחד האתגרים המרכזיים העומדים בפני ההנהלה והצוות הוא גיבוש חזון המרכז ומטרותיו וכן קביעת תכניות העבודה העיקריות שבהן הוא רוצה להתמקד. מכאן עולה שתחומי הליבה גם הם עדיין בשלבי התהוות אך השאיפה היא שתחום ייעוץ העמיתים יעמוד בלב העשייה של המרכז.

ההיכרות עם המרכז נעשת בעיקר "מפה לאוזן", והמניעים העיקריים לשימוש בשירותיו קשורים לצורך בפעילויות פנאי וחברה, לרצון להרחיב את מעגל החברים וללמוד תחום ידע מסוים. מן השאלון עלה כי המשך השימוש בשירותי המרכז קשור במידה רבה לאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת אותו.

ניכר כי החסם הבולט לשימוש בשירותי המרכז הוא מקומו ואי-נגישותו. שביעות הרצון משירותי המרכז בינונית עד רבה, ושביעות הרצון הרבה ביותר היא מיחס הצוות. המרכז מקיים קשרים ומשתף פעולה עם גופים שונים, בהם העירייה והמוסד לביטוח לאומי, והם באים לידי ביטוי, בין השאר, בהפניות הדדיות ובמימון פעילויות. עם זאת, בעלי התפקידים טענו כי יש קושי מצד הגורמים השונים להבין באילו שירותים מתמקד המרכז. ניכר כי הקושי העיקרי שעמד בפני המרכז בעת עריכת הראיונות היה היותו בשלבי ההתהוות והגיבוש של החזון והמטרות. נוסף על כך, חלו במרכז שינויים הן במקומו הן במצבת כוח האדם, ההנהלה ואנשי הצוות. קשיים נוספים שעמם התמודד המרכז הם מחסור בכלים מקצועיים לאנשי הצוות, קשיים תקציביים ומחסור באנשי צוות קבועים. העיקרון המנחה את המרכז לחיים עצמאיים בתל-אביב הוא שראוי שאנשים עם מוגבלות יובילו אותו. ניכר כי המרכז מעצים את חבריו, מאפשר להם לחוות תחושת מסוגלות והעצמה אישית ואף מספק להם הזדמנויות לפעול למען שינוי חברתי. עם זאת, נכון לנקודת הזמן שבה נאספו החומרים, למרכז אין עדיין השפעה על הקהילה. אשר להצעות לשיפור – בין השאר הוצע להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים, להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות ולהנגיש את הציוד במרכז לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות.

המרחב לחיים עצמאיים בגליל העליון

המרחב הוקם בשנת 2010 בשיתוף עמותת "נגישות ישראל".

השירותים המוצעים במרחב ואוכלוסיית היעד שלו

מן הראיונות השונים עלה כי המרחב לחיים עצמאיים מציע את שירותיו לאנשים עם כל סוגי המוגבלות מהמגזר היהודי והערבי בני 18 ומעלה מיישובי הצפון, ואולם גם אנשים ללא מוגבלות משתתפים בפעילויות לעתים קרובות.

המרחב עוסק במידה מסוימת בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של **קידום שינוי חברתי**. במסגרת תחום זה המרחב מקיים מגוון פרויקטים ופעילויות, בהם הרצאות בבתי ספר ובמוסדות שונים לצורך הגברת המודעות ויצירת שינוי בתפיסות ובעמדות כלפי אנשים עם מוגבלות, פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות, למשל פרויקט 'עולים לבמה', ופעילויות להנגשת מרחבים שונים בגליל, למשל עסקים במקומות ציבוריים, מדרכות ומעברי חצייה.

בתחום הליבה של **ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר** המרחב עורך סדנאות בשיתוף מילב"ת שבהן נחשפים אנשים עם מוגבלות לאביזרים ייעודיים בתחומים שונים, למשל בתחום הבישול והאפייה. עם זאת, צוין כי הסדנאות מתקיימות בתדירות נמוכה בשל מקומו של המרחב והיעדר תחבורה ציבורית זמינה ונגישה.

בעלי התפקידים במרחב ציינו כי פעילויות **לפיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה** מוצעות לקבוצות משותפות של אנשים עם מוגבלות ואנשים ללא מוגבלות בתחומי התאטרון והמחשבים, ובמהלכן באים לידי ביטוי התכנים שמעלים חברי הקבוצות. עוד צוין כי עומד להיפתח קורס בנושא זוגיות.

בתחום **ייעוץ העמיתים** צוין בראיונות השונים כי כתריסר מתנדבים השתתפו בהכשרה בת 12 מפגשים, אולם לבסוף תכנית ייעוץ העמיתים לא יצאה לפועל שכן, לטענתו של מנהל המרחב, התכנית לא נחלה הצלחה במרכזים האחרים. בהמשך לכך הוצעה תכנית חלופית – 'חזרה הביתה' – הדומה במאפייניה לייעוץ העמיתים והפונה לאנשים אשר הפכו להיות עם מוגבלות במהלך חייהם.

במרחב מתקיימות **פעילויות ספורט קבוצתיות**, כגון קבוצת רכיבה על אופני טנדס וימי פטאנק מותאמים ללקויי ראייה. צוין כי מתקני הספורט השונים הותאמו במיוחד לקיום הפעילויות לאנשים עם מוגבלות: "אתה לא יכול לשחק פטאנק לפני שאתה בכלל משכנע את בעל מגרש הפטאנק שאנשים עיוורים יכולים לשחק בזה [...]. גם עיוורים גם כיסאות גלגלים, סקרו את המקום, אמרו לבעל המקום, כדי שנוכל לשחק אתה צריך לשנות אלף בית." (בעל תפקיד במרחב)

יש לציין כי מן הראיונות עלה באופן ברור הדגש המושם על **אימוץ רעיונות שמעלים החברים במרחב והתחשבות בצורכיהם ובהצעותיהם** בעת גיבוש התכניות והפעילויות: "תראי לב החזון הוא 'מה שעלינו איתנו', משום שאת יודעת איך זה היה לפני זה, שכל האנשים במשרדי הממשלה והביטוח לאומי תמיד ידעו מה טוב לאנשים עם מוגבלות והקימו תכניות. אני רוצה לומר שגם היום זה מושך. בכל מיני מוסדות בלי לנקוב שמות. אבל אנחנו אמרנו שלפחות כאן, כל דבר שאנחנו רוצים לעשות, נדבר עם האנשים. למשל פה סתם, זה באמת במקרה, הוטל עלי לברר עם האנשים שלנו איזה פעילות קיץ מסעירה הם רוצים. אז שאלתי שלושה, בינתיים שלושה אנשים עם מוגבלות, אם הם רוצים, טיול, מסעדה, בריכה, קורס, דיאטה וכד'. זה מה שהם רוצים. אני רושם כל דבר, הנייר סובל כל דבר. שואלים אותם מה אתם רוצים לעשות, במסגרת הזו אז קורס האופניים שיפתח אם ירצה ה', יפתח כי אחת מהם הייתה משוגעת לדבר והיא רצתה." (בעל תפקיד במרחב)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו באילו שירותים ופעילויות השתתפו במהלך תקופת חברותם במרחב בגליל העליון. לוח 32 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 32: שירותים ופעילויות ($n=17$)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
פעילויות פנאי	15	88
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	12	71
הרצאות	10	59
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	9	53
ייעוץ עמיתים	8	47
קורסים תעסוקתיים	2	12

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 32 עולה כי רובם המוחלט של המשיבים השתתפו בפעילויות פנאי ובפעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה. כמחציתם השתתפו בייעוץ עמיתים, ורק כעשירית מן המשיבים השתתפו בקורסים תעסוקתיים. ממצאים אלו תואמים את המידע האיכותני שנאסף.

ההיכרות עם שירותי המרחב

מן הראיונות עם מנהלי המרחב עלה כי פרסום הפעילויות מתבצע באמצעות **עמוד הפייסבוק** של המרחב בסיועו של בעל תפקיד מטעם עמותת "נגישות ישראל". מחלקות הרווחה ברשויות השונות מסייעות גם הן לפרסום הפעילויות. ניתן לציין כי פוטנציאל ההשתתפות בפעילויות נבדק בטרם הן מתפרסמות: "אנחנו לא פותחים פעילות בלי שאנחנו עושים בדיקת היתכנות לפני זה, שיודעים שיש לנו את האנשים, כי זה גם כסף וזה... למשל אנחנו פותחים קורסים רכיבה על אופניים ביום שישי הקרוב, אופני טנדס, יש לי כבר 30 אנשים שם, אני לא צריכה יותר, אבל ברגע שיהיה לי את האישור לביטוח אני ישר מעבירה את זה למעצב ומפרסמים את זה לכולם." (בעל תפקיד במרחב)

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרחב עלה כי הם שמעו על המרחב לראשונה מבעלי תפקידים במרחב עצמו ובמרכזים קהילתיים שפנו אליהם ישירות.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מתי פנו למרחב בגליל העליון לראשונה. כ-13 אחוזים מן המשיבים ציינו כי פנו למרחב לראשונה לפני פחות משנה, כ-67 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, וכ-20 אחוזים פנו למרחב לראשונה לפני למעלה מארבע שנים.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים כיצד הם שמעו על המרחב לראשונה. כ-67 אחוזים מהם ציינו כי שמעו עליו מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, כ-17 אחוזים – מאנשים עם מוגבלות ומשיב אחד – מבני משפחה. שני משיבים נוספים ציינו תשובות שונות. נתונים אלו תומכים בהתרשמות המעריכות כי ההיכרות הראשונית עם המרחב נעשית באמצעות הפניות של בעלי תפקידים. יש לציין כי פרסום הפעילויות באמצעות עמוד הפייסבוק כלל אינו בא לידי ביטוי בנתונים הכמותיים.

מקבלי השירותים נשאלו גם באיזו תדירות הם נעזרו בשירותי המרחב בחצי השנה האחרונה. כ-24 אחוזים מהם ציינו כי תדירות השימוש הייתה פעמיים בשבוע או יותר, כ-18 אחוזים – פעם בשבוע, כ-24 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-35 אחוזים ציינו כי נעזרו בשירותי המרחב פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרחב

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד במרחב עלה כי חלקם הגיעו אליו בשל **הרצון לתרום ולפעול למען אנשים עם מוגבלות**: "שאלו אותי אם אני רוצה להיות מתנדב ואמרתי למה לא, אם אתה יכול לעזור למישהו כי יש אנשים מסכנים, הנכנסים לדיכאון, לדבר איתם, לתת להם דוגמה, איך אני גם עיוור והחיים שלי בסדר, להראות איך אני מסתדר." (מתנדב במרחב)

בעלי תפקידים במרחב ציינו כי הוא פועל **להוציא אנשים עם מוגבלות מבתיים ומבדידותם**, וכי זה לעתים המניע להגעה לפעילויות השונות: "המטרה שלנו היא להוציא אנשים מבדידות... להגיע לאנשים שתקועים בבתיים, בחדרים שלהם ולהוציא אותם... בהתחלה עברנו מבית לבית, במשך חודשים-שלושה כדי להגיע לאנשים ולהוציא אותם כי אי אפשר היה להגיע אליהם בדרך אחרת." (בעל תפקיד במרחב)

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מהן הסיבות לפנייתם למרחב בגליל העליון בפעם הראשונה. לוח 33 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 33: הסיבות לפנייה למרחב בפעם הראשונה (n=17)

הסיבות לפנייה למרחב	n	אחוז מהמשיבים
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	11	65
הרצון להתנדב	8	47
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	6	35

24	4	הרצון ללמוד תחום ידע מסוים
18	3	הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים
6	1	הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות
6	1	שונות

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 33 עולה כי כשני שלישים מן המשיבים פנו למרחב בפעם הראשונה בשל הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים, וכמחציתם – בשל הרצון להתנדב. משיב אחד ציין את הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות כסיבה שבגינה פנה למרחב בפעם הראשונה. ממצאים אלה תואמים את המידע האיכותני שנאסף.

בהמשך נשאלו מקבלי השירותים מהן הסיבות שבגללן הם ממשיכים להגיע למרחב. לוח 34 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 34: הסיבות להמשך הגעה למרחב (n=17)

אחוז מהמשיבים	n	הסיבות להמשך הגעה למרחב
65	11	הפעילויות במרחב מעניינות ומהנות
65	11	האווירה במרחב חמה ומשפחתית
47	8	חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות
24	4	המרחב מאפשר לי לממש את החלומות שלי
12	2	המרחב מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות
12	2	המרחב מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים
6	1	שונות

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 34 עולה כי כשני שלישים מן המשיבים ציינו את הפעילויות המעניינות והמהנות ואת האווירה החמה והמשפחתית במרחב כסיבות שבגינן הם ממשיכים להגיע אליו. כמחציתם ציינו את רצונם לפעול למען אנשים עם מוגבלות, ומשיבים בודדים ציינו את התמיכה והסיוע שהם מקבלים מהמרחב בנושאים שונים ואת האפשרות לרכוש מיומנויות הכרחיות וכלים לקיום חיים עצמאיים.

עוד נשאלו מקבלי השירותים אם בעת המחקר הם מתנדבים או פעילים בפעילויות המרחב בגליל העליון. כ-71 אחוזים ענו בחיוב, וכ-29 אחוזים – בשלילה.

החסמים לשימוש בשירותי המרחב

מן הראיונות השונים עלה כי אחד החסמים העיקריים לשימוש בשירותי המרחב ולהשתתפות בפעילויות הוא היעדר תחבורה ציבורית זמינה ונגישה. בשל כך ולאור המרחק הרב בין היישובים

שבהם מתקיימות הפעילויות על החברים להסתמך אך ורק על הסעות מאורגנות מטעם המרחב: "אין תחבורה ציבורית זמינה. ההיא מכרזר אין לה איך לצאת, זה לא שהיא מתעצלת. הבחור פה עם הכיסא גלגלים – אין אוטובוסים נגשים והוא לא יכול לבוא באוטובוס." (בעל תפקיד במרחב) כמו כן, בשל קשיים תקציביים פעילויות במרחב נקטעות או נדחות והמשתתפים מתקשים משום כך לקיים שגרת פעילויות: "מפסיקים באמצע, ואחר כך מתחילים, או שיתנו לנו את הרצף, שאנחנו נדע שיום שני זה קבוע." (פעיל במרחב)

חסם נוסף קשור בעקיפין למוניטין של המרחב נוכח מחסור בהדים חיוביים לפעילויותיו: "רוב בעלי המוגבלות בקרית שמונה מכירים פחות או יותר את הפעילויות שלנו והם אומרים שבפעילויות שלנו כמעט ואין תוצאות חיוביות. אז כשאנחנו פונים אליהם להצטרף הם סקפטיים." (מתנדב במרחב)

בעלי תפקידים במרחב העלו חסם נוסף הקשור לעובדה כי, ככל הנראה, חלק מאוכלוסיית האנשים עם מוגבלות אינם רואים את פעילויות המרחב ותכניותיו כאטרקטיביות ורלוונטיות בעבורם: "אנשים עם מוגבלות, שהם באמת אנשים מאוד פעילים, מה יש להם לעשות עם הקבוצה שלנו [...] אני מרגיש שהפעילות שאנחנו עושים קטנה עליהם" (בעל תפקיד במרחב).

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם נשאלו מה הם הקשיים שבעטיים הם נמנעים לעתים מלהשתתף בפעילויות. שישה משיבים ציינו כי לא נתקלו בקשיים. לוח 35 מציג את התפלגות התשובות של יתר המשיבים.*

לוח 35: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=11)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרחב אינו במקום נגיש	7	64
הצפיפות במרחב	2	18
חוסר זמן / שעות לא נוחות	2	18
בעיות בריאותיות	1	9
אין כמעט פעילויות / אין פעילויות מעניינות	1	9
סיבות אישיות	1	9

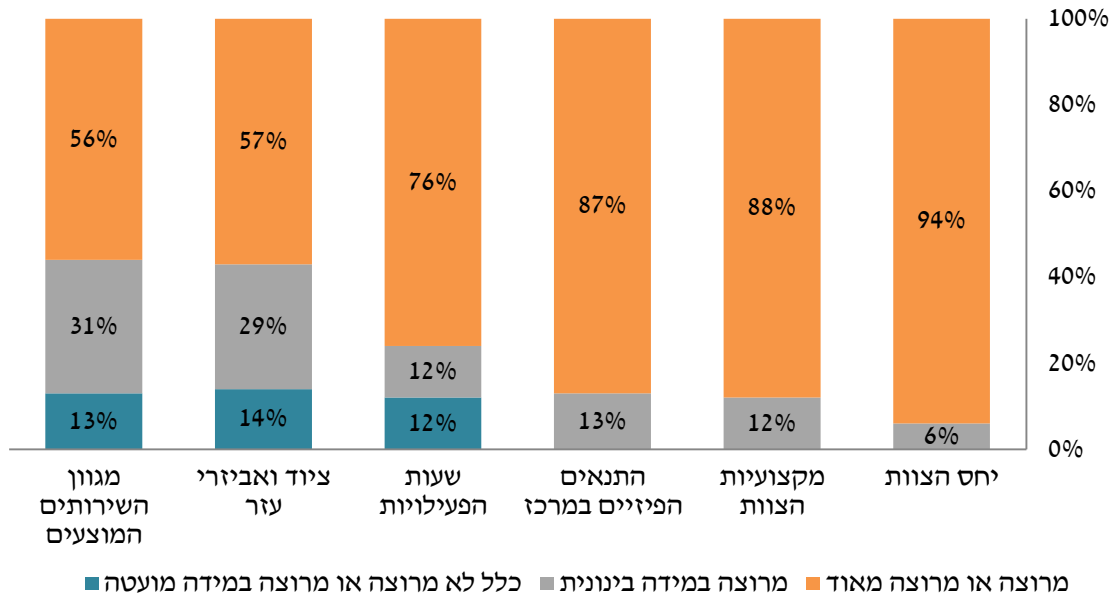
* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 35 עולה כי הקושי הבולט הוא ההגעה למרחב ("המרחב אינו במקום נגיש"), כפי שגם עלה מהתרשמותן של המעריכות. כמה מן הקשיים שעלו בראיונות עם בעלי התפקידים ועם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד לא באים לידי ביטוי בלוח.

שביעות הרצון משירותי המרחב

לשם בדיקת שביעות רצונם של מקבלי השירותים משירותי המרחב הוצגו לפנייהם מספר היבטים, והם התבקשו לציין את מידת שביעות רצונם מכל היבט.¹⁹

תרשים 11: שביעות הרצון משירותי המרחב (n=17)



מתרשים 11 עולה כי יחס הצוות זכה למידה הרבה ביותר של שביעות הרצון. עוד עולה כי שיעור גבוה מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה ממקצועיות הצוות ומהתנאים הפיזיים במרחב. שיעור נמוך יותר מן המשיבים הביעו שביעות רצון רבה ממגוון השירותים המוצעים ומהציוד ואביזרי העזר במרחב. ממצאים אלו תואמים את התרשמות המעריכות בהיבטים של יחס הצוות ומקצועיותו.

בהמשך התבקשו מקבלי השירותים לדרג באופן כללי את מידת שביעות רצונם משירותי המרחב בסולם של 1 עד 10. 82 אחוזים מן המשיבים דירגו את שביעות רצונם משירותי המרחב בין 8 ל-10 (שביעות רצון גבוהה), ו-18 אחוזים – בין 5 ל-7 (שביעות רצון בינונית).

תחושות ומחשבות כלפי המרחב לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרחב הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.²⁰ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרחב בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.²¹ לוח 36 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרחב לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

¹⁹ ראו הערה 4.

²⁰ ראו הערה 5.

²¹ ראו הערה 6.

לוח 36 : תחושות ומחשבות כלפי המרחב לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.56	4.42								מדד משמעות המרחב בעבור מקבלי השירותים
0.40	4.81	16	100	16	-	-	-	-	האווירה במרחב חמה ותומכת
0.72	4.63	16	87.5	14	12.5	2	-	-	אני חש כי הצוות במרחב עושה כל שביכולתו לסייע לי
0.81	4.44	16	93.8	15	-	-	6.3	1	המרחב חיוני ומהותי בעבורי
1.22	3.81	16	62.5	10	25	4	12.5	2	המרחב הוא "הבית השני" שלי
0.57	3.91								מדד מאפייני הפעילויות
1.01	4.31	16	87.5	14	-	-	12.5	2	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
0.86	4.25	16	87.5	14	6.3	1	6.3	1	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרחב
0.98	3.81	16	68.8	11	18.8	3	12.5	2	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות
1.18	3.25	16	50	8	18.8	3	31.3	5	אני חש שפעילות המרחב משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות

מלוח 36 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרחב בגליל העליון חיוביות מאוד, ובייחוד במדד 'משמעות המרחב בעבור מקבלי השירותים'. ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר במדד זה

עסק באווירה החמה והתומכת במרחב. במדד 'מאפייני הפעילויות' ההיגד שזכה לציון הממוצע הגבוה ביותר עסק בקידום מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות באמצעות פעילויות משותפות. ממצאים אלו תואמים את התרשמות המעריכות ואת המידע האיכותני שנאסף.

הממשק בין המרחב לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ההיכרות עם שירותי המרחב וההכרה בייחודו

מן הראיונות הסתמן כי קיימת היכרות מסוימת של הרשויות המקומיות עם המרחב ופעילויותיו. עם זאת, היעדר מבנה קבוע למרחב מקשה על הגורמים השונים להכירו ולזהות את שירותיו: "עוד היום שואלים אותי, כל פעם, מי אתם. אותם אנשים שמכירים, חברות שלי שעובדות בתפקידים אחרים, מה אתם בכלל, מי אתם, איפה אתם יושבים. זה שאנחנו לא יושבים במקום אחד זה בכלל הופך את זה לאמורפי." (בעל תפקיד במרחב)

עוד עלה מן הראיונות כי הגורמים השונים רואים במרחב מרכז ייחודי משום שהוא שם דגש על רצונותיהם וצורכיהם של אנשים עם מוגבלות ומביאים לידי ביטוי בפעילויות השונות: "האנשים מדווחים שיש להם חוויה אחרת זה לא כמו מגע עם מחלקת הרווחה, זה ממש תכנית שמביאה את הרצונות והצרכים שלהם לידי מימוש, לידי ביטוי." (בעל תפקיד מחוץ למרחב) כמה מנותני השירותים ציינו עוד כי ייחודו של המרחב בכך שהוא פונה לאוכלוסייה באזורים גאוגרפיים רחבים, ואילו מחלקות הרווחה מספקות שירות באזור מוגדר.

שיתוף פעולה בין המרחב לגורמים שונים

מן הראיונות השונים עלה כי המרחב משתף פעולה עם גופים שונים, כגון מכללת תל-חי, צה"ל ועיריית קריית שמונה. במסגרת שיתוף הפעולה עם מכללת תל-חי מתקיימים **פרויקטים משותפים** שמפעילים סטודנטים מהחוג לעבודה סוציאלית, בהם פרויקט 'סיירת נגישות' ופרויקט 'עולים לבמה'. שיתוף פעולה שכזה הוא "win win situation" שכן המכללה זוכה למקום שבו הסטודנטים יכולים להתנסות בעבודה המעשית ואילו המרחב זוכה לכוח אדם לא מבוטל לקיום הפעילויות. נוסף לפרויקטים וכהמשך לעבודה המעשית משמשים הסטודנטים תושבי הצפון מתנדבים במרחב. שיתוף הפעולה עם המכללה בא לידי ביטוי גם בהשתתפות נציגי המרחב והמכללה **בועדות היגוי משותפות**; מפעם לפעם נציגי המכללה **מייעצים** למנהלי המרחב בנושאים מקצועיים, והאחרונים מקיימים **יזמות** במכללה, למשל 'יום נגישות'. שיתוף הפעולה עם צה"ל מתבטא **בפעילויות הסברה** באחת מן היחידות הצבאיות לשם הגברת המודעות לאוכלוסיית האנשים עם מוגבלות ו**בהתנדבות** חיילי היחידה בכמה מפעילויות המרחב.

למרחב שיתוף פעולה מסוים עם רשויות הרווחה השונות, המתבטא בעיקר בפגישות עבודה המיועדות להתמודד עם הקשיים שבעבודת המרחב ולהפיץ מידע על פעילויותיו. עם זאת, בראיונות עם מנהלי המרחב עלתה הטענה כי אין די בשיתוף פעולה זה על אף הניסיונות שנעשו להרחיבו, בין השאר, סביב פרויקטים משותפים: "תביני את הקטע של הרשויות, ישבנו במחלקת הרווחה במועצה אזורית גליל עליון ואמרנו שנתחיל פרויקטים משותפים ביחד. עכשיו אני עושה את האופניים, כבר מתחיל הפרויקט הזה, אמור להתחיל, חסר לי רק ביטוח, אז אמרתי אני אנסה לצרף אותם, אולי

הם יסכימו, הנה אופניים, בואו נעשה משהו שהתחיל לקרום עור וגידים מאשר להמציא, אז פניתי אליהם, הם אמרו לי נוגה זה לא שיתוף. מההתחלה אנחנו רוצים לשבת ביחד." (בעל תפקיד במרחב)

יש לציין כי לתחושתה של מנהלת המרחב, פעילויותיו הן במידה מסוימת "איום" בעבור גורמים אחרים המספקים שירותים לאנשים עם מוגבלות בשל היותן מותאמות בצורה מדויקת ומובנית יותר לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות. אי לכך, יש נהירה לפעילויות המרחב יותר מאשר לפעילויות שמציעים גורמים אחרים: "אנחנו מאיימים פה, זה בתחושה שלי... תראה היה לה קבוצה די גדולה של קהילה תומכת נכים ואחד אחד, הם עברו אלינו, והם לא הולכים לשם, כי שמה זה לא שהם לא בסדר, הם שם באמת לוקחים אנשים עם פיגור, שמים אדם עם מוגבלות עם חבר'ה עם פיגור, הוא אמור ללכת איתם לטיולים ולהיות איתם בחברה, זה לא הגיוני הקונספט הזה. אנחנו מאוד מפרידים את הפיגור. מחברים אותם בצורה מאוד מדויקת ומובנית." (בעל תפקיד במרחב)

עקרונות המפתח של המרחב

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרחב

את המרחב לחיים עצמאיים **מנהלים חלקית אנשים עם מוגבלות**; מנהלת המרחב אינה אדם עם מוגבלות. חשוב לציין כי המתנדבים והפעילים במרחב יוזמים במידה רבה את הפעילויות, משפיעים על תוכן ואופיין וחשים שהם **שותפים בהובלת המרחב**: "בתכנים אני חושבת שאנחנו קצת יותר מובילים, שנותנים לנו כביכול את התכנים ואנחנו עושים אותם, אבל ברגע שאנחנו עושים אז לדעתי אנחנו גם מובילים שם. את התהליך, את העבודה, את הריצה לכל מיני מקומות ביחד... יכול להיות שעופר אומר יאללה יש סירת נגישות, אז כולם כביכול מובילים, אבל כשהם כבר בתוך העשייה הזאת, אז הם בהחלט מובילים... הם הולכים לעירייה וכל זה. ונניח במקרה שאני למשל, אם מביאים לנו סדנה של בישול או מה, אז נכון הביאו לנו את זה, הובלנו לתוך העשייה הזאת, אבל בתוך העשייה אנחנו מובילים. אבל בהחלט בניהול זה לא." (מתנדב במרחב)

שירות רב-נכותי

המרחב לחיים עצמאיים מציע את שירותיו **לאנשים עם כל סוגי המוגבלות**, וזה היבט ייחודי לו. מתנדבים ופעילים במרחב ציינו כי נותני שירותים אחרים מספקים שירותים לאנשים עם מגבלה מסוג מסוים ואילו **בעת עבודתם במרחב הם נחשפו לראשונה לסוגים של מוגבלויות השונים ממוגבלותם**. חשיפה זו אפשרה להם להכיר את מגוון סוגי המוגבלות והעלתה את מודעותם לסוגיה: "היינו גם בארגונים שזה אך ורק לכיסאות גלגלים, אז את כבר מכירה מה המגבלה שלו ומה המגבלה שלי. כשמצורפים לזה לקויי ראייה, שמיעה, אז את מנסה לעזור להם והם מנסים לעזור לך." (מתנדב במרחב); "אני אגיד לך את האמת, אני עד פה לא חשבת, לא חשבת על עיוור ולא חשבת על חירש, חשבת רק על אנשים מוגבלים. אבל כשהגעתי לפה, אמרתי וואלה, הנה נפתח לי השכל, נפל לי האסימון. היום אני מסתכל על כל התמונה. היום הראייה שלי אחרת כשאני הולך לדרוש משהו, אני מסתכל על כל התמונה. למשל בדואר, לא חשבת על דלפק לנכים...חשוב שתהיה מערכת כריזה למספר, חשוב שהמספר יהיה ברייל..." (מתנדב במרחב)

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודד המרחב

כפי שפורט לעיל, נראה כי המרחב מתמודד עם סוגים שונים של קשיים, בהם **מקום המרחב** המקשה על הגעה לפעילויותיו, **קשיים תקציביים ואופן שיתוף הפעולה עם הרשויות**.

מן הראיונות השונים עלו קשיים נוספים. אחד מהם נוגע **להבנות בין מנהלי המרחב ובין האחראים על המרכזים לחיים עצמאיים מטעם הג'וינט**. צוין כי לעתים קיימת התחושה שהג'וינט מפתח תכניות אשר לא תמיד מתאימות למרחב ולצורכי חבריו: "אני רק אתן דוגמה, לדעתנו התכנית שנקראת 'חזרה הביתה', מטעם ג'וינט ישראל-מסד נכויות, מי שהגה אותה, לא שאל אף פעם את השטח, במרחבים, במרכזים, מה אתם צריכים? איפה אני אוכל לעזור לכם? איזה תכנית? ותפרו איזושהי תכנית. עשו תכנית ונחתם הסכם בין ג'וינט ישראל-מסד נכויות ובין "נגישות ישראל" ואנחנו צריכים לבצע את זה גם אם אנחנו לא שלמים עם התכנית כי התכנית היא לא מתאימה לנו." (בעל תפקיד במרחב) כמו כן, עלה כי הגדרת התכניות אינה תמיד בהירה ומובנת לאנשי המרחב: "אני צריכה קצת הבהרה, אני מוכנה לעשות כל מה שמשלמים לי עליו, אני מוכנה להתאים את עצמי. אבל אני רוצה להבין לדוגמה מה זה בדיוק 'פרנדינג'. כי אנחנו באמת עובדים המון ועושים כל הזמן, כל הזמן מתקדמים..." (בעל תפקיד במרחב) כתוצאה מכך למנהלי המרחב תחושה מעורפלת שהם אינם מצליחים לעמוד בציפיותיהם של אנשי הג'וינט: "אני מרגישה שאנחנו עושים מעבר למה שמצפים מאיתנו, מעבר למה שאנחנו צריכים וזה לא עומד בציפיות, אז יש איזושהו פער שצריך לסגור אותו, להבהיר אותו." (בעל תפקיד במרחב) עוד הצביעו מנהלי המרחב על הקושי שהם חווים נוכח הציפייה שהם ימצאו גורם שייקח תחת אחריותו, התקציבית בעיקר, את פעילות המרחב עם תום תקופת המימון של הג'וינט: "הג'וינט האריך את הפעילות שלו פה עד ה-1.1.2016, עד סוף 2015, ב-1.1.16 יהיה מגובש איזה גוף שייקח את הפעילות של המרחב, מה שמצפים זה שגם משרד הרווחה ייקח ויעביר איזה אחוז של כסף, ואותו גוף יעביר 25 אחוז וככה התכנית ימשיכו לפעול, כי הג'וינט לא נשאר לו עוד זמן רב, הם גם ככה האריכו את זה יותר ממה שתכננו. ומצפים שאנחנו עכשיו, בשנה וחצי האלה, נמצא את הגוף הזה. וניצור קשר עם הרשויות. עכשיו אני חושבת שזה, עכשיו זה בטיפול. זה לא משהו, זה עלה עכשיו בשבועיים האחרונים מאוד מאוד על הפרק, אני לא חושבת שזה הוגן היה להפיל את זה עלינו, זה לא הוגן להפיל עלינו למצוא את הגוף הזה במקום הזה." (בעל תפקיד במרחב)

קושי אחר שעלה הוא **המחסור בכוח אדם** וההסתמכות הבלעדית על סטודנטים: "יש לנו המון דברים ואין לנו עובדים תחתינו. עכשיו אני גם בתקופה בלי סטודנטים אז זו בעיה מאד קשה... במרכזים אחרים יש עובדים נוספים ולנו אין. אנחנו המנהלים, היוזמים, ההוגים, המבצעים, אנשי השטח. הכל אנחנו, הכל." (בעל תפקיד במרחב)

הישגי המרחב בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות השונים עלה כי המרחב לחיים עצמאיים מעצים ומגביר את תחושת המסוגלות בקרב חבריו שכן הם אינם רק משתתפים בפעילויותיו אלא גם יוזמים ומובילים אותן: "אני מרגישה שזה מעלה אותי למקום של ליזום. אני מאד יוזמת ואני אומרת שיש לי עכשיו את המקום ליזום ולעשות ולקדם ואני עושה עכשיו למשל את הקבוצה של האופניים, ואני רוצה לעשות דברים נוספים." (מתנדב במרחב); "במקרה של הגליל העליון, אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית ונכים שפחדו לדבר

ולתקשר עם אנשים, פתאום עומדים מול קהל ומספרים את סיפורם, נותנים טיפים ואומרים מה הם רוצים, אז התהליך שעברו אנשים עם מוגבלות זה משהו שאנחנו מאד גאים בו." (בעל תפקיד במרחב)

כמו כן, ניכר כי המרחב תורם להפגת הבדידות של אנשים עם מוגבלות ומספק מענה לצורכיהם החברתיים: "הוא כל הזמן אומר אני הייתי בדיכאון במיטה והיום יצאתי משם ויש עוד אנשים כאלו אבל לא נדבר בשם." (בעל תפקיד במרחב); "אנשים רוצים להיפגש, ואת רואה את זה, ולפעמים לי זה מוזר, כי הפער שמה נורא גדול בגילאים, במנטליות, בתרבות, יש בן אדם בן שישים ומשהו, על כיסא גלגלים, דתי, מסורתי, הולך לבית כנסת שלוש פעמים ביום, ויש אנשים צעירים מהקיבוצים, והם רוצים להיפגש יחד, זה נותן להם מענה המפגש המשותף ובנים, בנות, מכל הגילאים, באמת, זה עצם הלהיות במקום של שווה בין שווים. ומשם לצאת, הוא נותן להם הרבה חוזק." (בעל תפקיד במרחב)

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה כי הם חשים נתרמים מן ההתנדבות במרחב לא פחות מאשר הם תורמים לו: "אני נתרמתי בכל אופן בנושא של ידע, בקורס של ייעוץ עמיתים וזה לארסנל שלי, מה שנקרא, זה לידע שלי ולהבנה שלי, וגם לעתיד איך אני אייעץ. אז זה באמת ידע נרכש שאני מרגישה שתרגם לי, וגם אמרתי לך, נחשפתי למכשור חדש, למשחק, ביסול, שלא תמיד הייתי מתאמצת להשיג אותם." (מתנדב במרחב)

כאמור, המרחב לחיים עצמאיים חושף את המתנדבים והפעילים בו למגוון סוגי המוגבלות ומאפשר להם היכרות עם התמודדויות שונות משלהם.

השפעת המרחב על הקהילה – המרחב מקיים פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות, ובכך הוא מאפשר מפגש בלתי-אמצעי, מגביר בקרב אנשים ללא מוגבלות את המודעות כלפי קשייהם וצורכיהם של אנשים עם מוגבלות ומשפיע על עמדותיהם כלפיהם: "אני למשל נפגשתי השבוע, בעניין אחר, עם שני אנשים ללא נכויות, שמשתתפים בקבוצה של 'עולים לבמה', והם ביוזמתם, אני לא שאלתי אותם על זה, הם סיפרו לי על מה עובר עליהם בפרויקט הזה וההשתתפות בקבוצה הזו, שזה היה מרגש ביותר לשמוע." (בעל תפקיד מחוץ למרחב); "יש סביבנו המון אנשים שחשופים לזה ומעבירים את זה הלאה. באמת מעבירים את זה הלאה. סיפרה לי סטודנטית שאבא שלה לקח אותה לרופא והדבר שהיא שאלה את הרופא זה למה אין לך פה שירותים נגישים... זה עובר, ואין מה לעשות, אם אתה באמת משקיע בהתחלה בבן אדם, בסטודנט, באדם, באנשים, ולא רק בסיסמאות ובלכתוב עשינו ככה וככה, באמת לעשות, אם אתה משקיע, זה גדל וגדל." (בעל תפקיד במרחב); "זה ברור שהמפגשים האלה, שיוצרת התכנית בין אנשים עם נכויות ואנשים ללא נכויות, יש לה השפעה, המפגש הזה יש לו השפעה דרמטית על עמדות, על עמדות של אנשים בקהילה." (בעל תפקיד מחוץ למרחב)

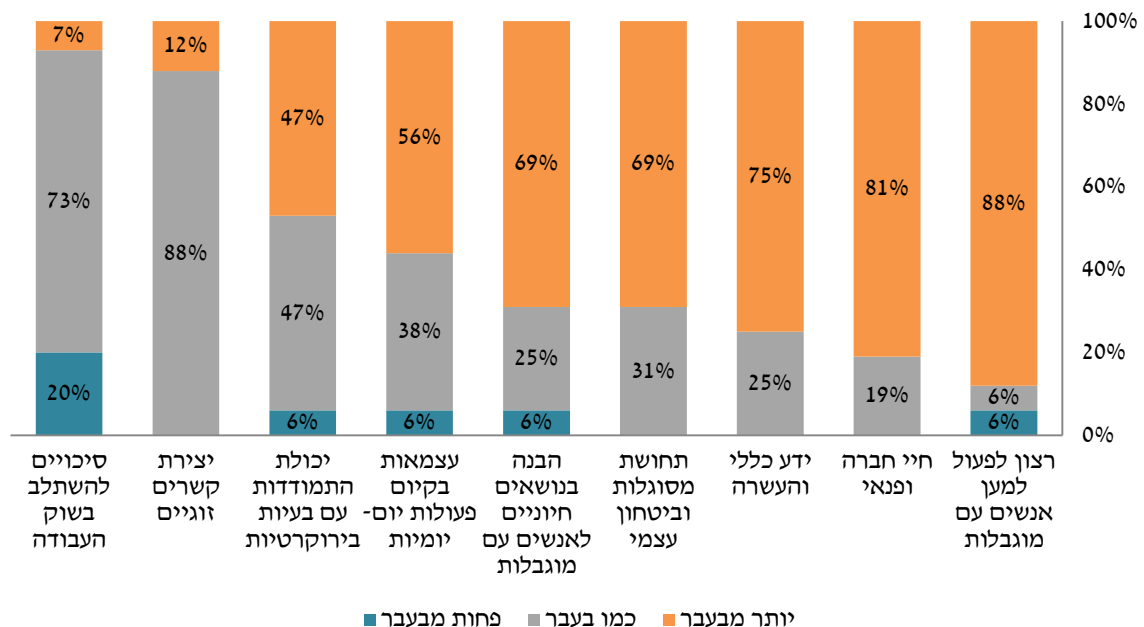
נוסף על כך, המתנדבים והפעילים במרחב מקיימים פעילויות הסברה במסגרות שונות ופועלים להנגשת מרחבים ציבוריים. פעולות אלו משפיעות על המודעות והערות של כלל הקהילה לאנשים עם מוגבלות וצורכיהם: "עשינו הסברה בפקולטה לרפואה בצפת. לאנשים שהולכים להיות רופאים.

לנסות להכניס אותם לנעליים שלנו, גם לעיוורים, גם לחרשים, גם לכבדי שמיעה, גם לפגועי גפיים, כל זה אנחנו עושים כל מיני פעילויות שממש התגובה שלהם, היא זה להבין, פשוט להבין, זה כאילו בן אדם מרובע לא יודע כלום, פתאום הוא רואה וואו, מה ככה נכה? ככה עיוור? וואו, הם מתעוררים, זה משהו מדהים. כן כי ביומיום, הם נתקלים בעיוורים ובחרשים." (מתנדב במרחב)

השפעת המרחב

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו להתייחס להשפעת המרחב על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר. תרשים 12 מציג את התפלגות התשובות.

תרשים 12: השפעת המרחב (n=17)



מתרשים 12 עולה כי ההשפעה הרבה ביותר של המרחב הייתה על רצונם של מקבלי השירותים לפעול למען אנשים עם מוגבלות. שיעור גבוה מן המשיבים ציינו שלמרחב השפעה רבה על חיי החברה והפנאי שלהם, על ההזדמנות לרכוש ידע כללי, על תחושת המסוגלות והביטחון העצמי שלהם וכן על הבנתם בנושאים חינוכיים לאנשים עם מוגבלות. שיעור נמוך בלבד מן המשיבים ציינו שלמרחב השפעה רבה על סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה ועל יצירת קשרים זוגיים. ממצאים אלו תואמים את המידע האיכותני שנאסף.

צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו מספר הצעות לשיפור, בהן **הצורך להתאים את התקציב לפעילויות המתקיימות במרחב**: "מאד חשוב להגביר תקציבים במיוחד למקומות כאלו שאין אלטרנטיבות ופה במרחב אין אלטרנטיבות ולכן אני חושבת שהתקציבים צריכים להיות מנווטים בהתאם. מאד חשוב שיש הידברות בשלב מוקדם, לפני שמחליטים למה הכספים מיועדים, כדי להבין מה הצרכים בשטח ולפי זה לתקצב." (בעל תפקיד במרחב) בקבוצת המיקוד הוצע **להרחיב את הפעילויות החברתיות**

לטיולים, נסיעות משותפות לבתי מלון ועוד כדי לגבש את חברי המרחב. עוד הוצע **להנגיש את המבנים** שבהם מתקיימות הפעילויות, למשל שימוש בדלתות אוטומטיות, **ולהגביר את שיתוף הפעולה של המרחב עם שאר המרכזים לחיים עצמאיים**.

במסגרת השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים הם התבקשו לציין כיצד ניתן לדעתם לשפר את שירותי המרחב. לוח 37 מציג את התפלגות התשובות.*

לוח 37: הצעות לשיפור שירותי המרחב (n=17)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרחב לתחומי עניין נוספים	10	59
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	6	35
לערוך טיולים מחוץ למרחב	4	24
להנגיש את הציוד במרחב ולהתאימו לצורכיהם של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות	3	18
להתאים את תוכני הפעילויות במרחב לסוג המוגבלות או הגיל	2	12
להפעיל מערך הסעות מאורגן	2	12
להגדיל את צוות המרחב	1	6
להגדיל את התקציב	1	6
להגביר את הפרסום וההסברה	1	6
שונות	1	6

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מלוח 37 עולה כי ההצעות הבולטות ביותר היו להרחיב את פעילות המרחב לתחומי עניין נוספים ולהגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות. כמה מן ההצעות המופיעות בלוח זה עלו גם בראיונות עם בעלי התפקידים ועם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד.

תכניות לעתיד

מן הראיונות השונים עם בעלי התפקידים במרחב עלו מספר כיווני פעולה לעתיד. כיוון פעולה חשוב הוא הרחבת העשייה בתחום של **קידום שינוי חברתי** באמצעות המשך הפעילות להנגשת המרחב הציבורי הן פיזית הן חברתית, הנגשת השירות המוצע לאנשים עם מוגבלות וכן באמצעות העמקת שיתוף הפעולה עם מכללת תל-חי, בין השאר, על מנת להרחיב את מעגל הסטודנטים שייחשפו לנושא של אנשים עם מוגבלות. כמו כן, מתוכנן להגביר את הפעילות ההסברתית במסגרות השונות, בבתי הספר לדוגמה.

כיווני פעולה נוספים הם **שימור הקשר עם המתנדבים במרחב והעמקתו וכן קידום שיתוף הפעולה עם הרשויות המקומיות**.

סיכום

המרחב בגליל העליון פונה לאנשים עם כל סוגי המוגבלות, לרבות מוגבלות קוגניטיבית, מהמגזר היהודי והערבי בני 18 ומעלה מיישובי הצפון ולאנשים ללא מוגבלות לשם קיום פעילויות משותפות. המרחב עוסק בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם הוא מתמקד בעיקר בתחום של קידום שינוי חברתי. פעילות המרחב אינה מתבצעת במבנה קבוע, אך רוב המפגשים מתקיימים בשני מוקדים עיקריים – מכללת תל-חי והמתנ"ס בקריית שמונה.

ההיכרות עם המרחב נעשית בעיקר באמצעות בעלי התפקידים במרחב ובמרכזים הקהילתיים. המניעים הבולטים לשימוש בשירותי המרחב הם הרצון לתרום ולפעול למען אנשים עם מוגבלות ולהרחיב את מעגל החברים והצורך לצאת מן הבית ולמלא את שעות הפנאי. מן השאלון עלה כי המשך השימוש בשירותי המרחב קשור לעניין ולהנאה שהחברים מפיקים מן הפעילויות ולאווירה החמה והמשפחתית המאפיינת את המרחב. ניתן לציין כי המרחב מתחשב בצורכי חבריו ומתבסס על הצעותיהם בעת גיבוש התכניות והפעילויות. ניכר כי אחד החסמים הבולטים לשימוש בשירותי המרחב הוא הנגישות – היעדר תחבורה ציבורית זמינה ונגישה, מרחק לא מבוטל בין היישובים שבהם מתקיימות הפעילויות והסתמכות בלעדית על הסעות מאורגנות. הרוב הגדול של מקבלי השירותים (כ-80 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרחב, בייחוד מיחס הצוות.

המרחב משתף פעולה עם גופים שונים, כגון מכללת תל-חי, צה"ל ועיריית קריית שמונה, ושיתוף הפעולה מתבטא, בין השאר, בפרויקטים משותפים, בהשתתפות בוועדות היגוי משותפות ובייעוץ מקצועי למנהלי המרחב. עם זאת, מסתמן כי ההיכרות של הרשויות המקומיות עם המרחב ופעילויותיו אינה מספקת.

נוסף על כך, המרחב מתמודד עם קשיים תקציביים ומחסור בכוח אדם. ניכר כי המרחב מעצים את חבריו, מגביר את תחושת המסוגלות בקרבם ואף מספק פתרון לצורכיהם החברתיים. בקהילה – המרחב מקיים פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות ופועל בכך להעמקת המודעות לצורכיהם וקשייהם של אנשים עם מוגבלות ולשינוי העמדות כלפיהם.

אשר להצעות לשיפור – בראש ובראשונה הוצע להרחיב את הפעילויות החברתיות, להנגיש את המבנים ולהגביר את שיתוף הפעולה עם שאר המרכזים.

כלל ששת המרכזים לחיים עצמאיים

השירותים המוצעים במרכזים ואוכלוסיות היעד שלהם

מן הראיונות השונים במרכזים לחיים עצמאיים עלה כי הם פונים לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות המתגוררים בסביבתם הגאוגרפית. ניכר כי רוב המרכזים מציעים את שירותיהם לאוכלוסייה בעלת מאפיינים ייחודיים – המרכז בבאר-שבע פונה לאנשים מהמגזר היהודי, הערבי והבדואי; המרכז בחיפה פונה בעיקר לעולים דוברי רוסית; המרכז בסחנין פונה לאנשים מהמגזר הערבי; והמרחב בגליל העליון פונה לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות לשם קיום פעילויות משותפות.

רוב המרכזים פועלים במידה זו או אחרת בכל ארבעת תחומי הליבה, אולם מוקד העשייה משתנה ממרכז למרכז. המרכזים בגליל העליון, בירושלים ובסחנין מתמקדים בתחום של קידום שינוי חברתי; המרכז בבאר-שבע מתמקד בתחום ייעוץ העמיתים ומיצוי הזכויות ובתחום של קידום שינוי חברתי; המרכז בחיפה מתמקד בתחום פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה, ואילו בתל-אביב היו תחומי הליבה עדיין בשלבי התהוות בעת קיום הראיונות, אולם צוין כי ייעוץ העמיתים עתיד לעמוד במוקד הפעילות.

נוסף על הפעילות בתחומי הליבה, כל המרכזים מקיימים פעילויות פנאי וחברה, וחלק מהם אף מציעים פעילות ייעודית בתחום התעסוקה בכדי לסייע לאנשים עם מוגבלות להשתלב בשוק העבודה.

מן השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים עלה כי השירותים שבהם נעשה השימוש הרב ביותר היו הרצאות ופעילויות פנאי. לעומת זאת, פחות משליש מן המשיבים השתתפו בייעוץ עמיתים. לוח 38 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים.*

לוח 38: שירותים ופעילויות (n=142)

שירותים ופעילויות	n	אחוז מהמשיבים
הרצאות	84	59
פעילויות פנאי	80	56
פעילויות וסדנאות המקדמות חיים עצמאיים בקהילה	60	42
קורסים תעסוקתיים	48	34
סדנאות לשימוש באביזרי עזר	47	33
ייעוץ עמיתים	41	29

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

ההיכרות עם שירותי המרכזים

מן הראיונות השונים במרכזים עלה כי ההיכרות הראשונית עמם נעשית לרוב "מפה לאוזן", מפי אנשים עם מוגבלות או מגורמים העוסקים בנושא. נוסף על כך, המרכזים מפרסמים את פעילותם באמצעים השונים, למשל עמוד הפייסבוק ואתר האינטרנט שלהם, ובכמה מן המרכזים צוין כי הרשויות מסייעות אף הן בפרסום המרכז ואף מפנות אליו אנשים עם מוגבלות.

מן השאלון למקבלי השירותים עלתה תמונה דומה – כ-41 אחוזים מהם ציינו כי שמעו על המרכז מאנשים עם מוגבלות, כ-36 אחוזים – מעובד סוציאלי או מבעל תפקיד אחר, כ-11 אחוזים – מפרסום באמצעי התקשורת, וכ-4 אחוזים – מבני משפחה. כ-7 אחוזים ציינו תשובות שונות. עם זאת, ברוב המרכזים ניכר שיש צורך בהגברת הפרסום והשיווק שכן הם אינם מוכרים דיין לאנשים עם מוגבלות.

אשר לפנייה הראשונה למרכז לחיים עצמאיים – מן השאלון למקבלי השירותים עלה כי כ-12 אחוזים פנו לראשונה למרכז לפני פחות משנה, כ-48 אחוזים – לפני שנה עד שלוש שנים, כ-33 אחוזים – לפני ארבע עד עשר שנים, וכ-6 אחוזים פנו לפני יותר מעשר שנים. נשאל אחד לא השיב על השאלה.

בבחינת תדירות השימוש בשירותי המרכז בחצי השנה האחרונה עלה כי כ-36 אחוזים מן המשיבים עשו שימוש בשירותי המרכז בתדירות של פעמיים בשבוע או יותר, כ-24 אחוזים – פעם בשבוע, כ-12 אחוזים – פעם בשבועיים, וכ-29 אחוזים נעזרו בשירותי המרכז פעם בחודש או פחות.

המניעים לשימוש בשירותי המרכזים

מהראיונות עם מתנדבים ופעילים בקבוצת המיקוד עלה מניע בולט לפנייתם של אנשים עם מוגבלות למרכזים ולשימוש בשירותיהם – הצורך בפעילויות פנאי והפגת הבדידות, שלא אחת היא מנת חלקה של אוכלוסייה זו. מניע זה משותף לכל המרכזים. מניע בולט נוסף שעלה אף הוא ברוב המרכזים הוא הרצון לרכוש ידע, כלים ומיומנויות בתחומי עניין שונים. בכמה מן המרכזים צוין כי האווירה החמה והמשפחתית במרכז יוצרת תחושת שייכות בקרב חבריו ומניעה אותם להמשיך ולהשתתף בפעילויות.

מן השאלון למקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים עלה עוד כי הסיבות העיקריות לפנייתם למרכז בפעם הראשונה היו הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים, הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי והרצון ללמוד תחום ידע מסוים. לוח 39 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים.*

לוח 39: הסיבות לפנייה למרכז בפעם הראשונה (n=142)

הסיבות לפנייה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
הרצון להכיר אנשים חדשים ולהרחיב את מעגל החברים	74	52
הצורך לצאת מהבית ולמלא את שעות הפנאי	64	45
הרצון ללמוד תחום ידע מסוים	39	27
הרצון להתנדב	21	15
הרצון להוביל שינוי חברתי בתחום של אנשים עם מוגבלות	20	14
הרצון לרכוש כלים ומיומנויות שיסייעו לי לקיים חיים עצמאיים	18	13
הרצון להשתלב בשוק העבודה	2	1
הרצון לקבל מידע על הזכויות שלי	2	1
שונות	7	5

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

מן השאלון עלה עוד כי הסיבה העיקרית שבגינה מקבלי השירותים ממשיכים להגיע למרכזים היא האווירה החמה והמשפחתית שבהם. לוח 40 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים.*

לוח 40: הסיבות להמשך הגעה למרכז (n=142)

הסיבות להמשך הגעה למרכז	n	אחוז מהמשיבים
האווירה במרכז חמה ומשפחתית	98	69
הפעילויות במרכז מעניינות ומהנות	78	55
חשוב לי להיות מעורב בפעילות למען אנשים עם מוגבלות	31	22
המרכז מספק לי תמיכה וסיוע בנושאים שונים, כגון מיצוי זכויות	23	16
המרכז מאפשר לי לרכוש כלים ומיומנויות הכרחיות לקיום חיים עצמאיים	14	10
המרכז מאפשר לי לממש את החלומות שלי	13	9
איני ממשיך / מגיע יותר	5	4
ברצוני לצאת מהבית / מהשגרה	2	1
שונות	3	2

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

החסמים לשימוש בשירותי המרכזים

מן הראיונות השונים במרכזים עלו מספר חסמים לשימוש בשירותי המרכזים, המשותפים לכלל המרכזים או לכמה מהם. בראש ובראשונה הקושי של אנשים עם מוגבלות להגיע לפעילויות המרכז, בין היתר, בשל היעדר מערך הסעות מאורגן. חסם נוסף קשור למבנה המרכז – גודלו ומספר כיתותיו – המגביל את מספר המשתתפים בפעילויות השונות. חסם אחר קשור לחשש מן הסטיגמה כלפי

פעילויות ייעודיות לאנשים עם מוגבלות. נוסף על כך, צוין כי תוכני הפעילויות ומידת האטרקטיביות שלהן עשויים לשמש אף הם חסם לשימוש בשירותי המרכז. עוד נמצא שמחיר הקורסים, אף היותו סמלי, הוא עדיין חסם לשימוש בשירותי המרכז בעבור כמה מן האנשים עם מוגבלות.

לצד החסמים המשותפים למרכזים השונים עלו חסמים ייחודיים למרכזים מסוימים. לדוגמה, במרכז בחיפה עלה חסם השפה, במרכז בסחנין צוין הציוד שאינו מותאם לאנשים עם מוגבלות חושית, ובמרחב בגליל העליון דווח על פעילויות מקוטעות.

מקבלי השירותים במרכזים לחיים עצמאיים העידו אף הם כי החסם העיקרי לשימוש בשירותי המרכזים הוא היותם במקום המקשה על ההגעה אליהם. שאר החסמים שצוינו לעיל עלו גם הם בשאלון במידה שונה. לוח 41 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים (יש לציין כי 30 נשאלים השיבו כי לא נתקלו בקשיים).*

לוח 41: הקשיים המונעים לעתים מלהשתתף בפעילויות (n=112)

הקשיים	n	אחוז מהמשיבים
המרכז אינו במקום נגיש	55	49
חוסר זמן / שעות לא נוחות	19	17
בעיות בריאותיות	16	14
המרכז אינו מצויד באופן המותאם לאנשים עם מוגבלות מהסוג שלי	10	9
מחיר ההשתתפות בפעילויות	7	6
סיבות אישיות	7	6
הצפיפות במרכז	6	5
אין כמעט פעילויות / אין פעילויות מעניינות	6	5
המפגש עם אנשים עם מוגבלות השונה משלי	4	4
הסטיגמות הקיימות על אנשים עם מוגבלות וההשתייכות לקבוצה זו	1	1
שונות	11	10

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

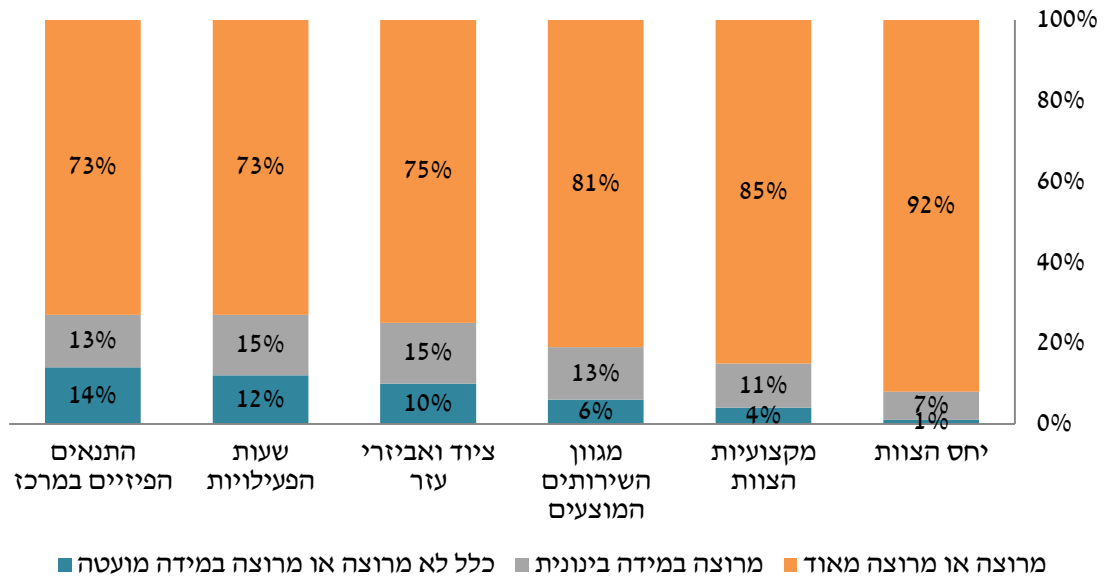
שביעות הרצון משירותי המרכזים

מן השאלון עלה כי רוב מקבלי השירותים (72 אחוזים) שבעי רצון במידה רבה משירותי המרכזים, בייחוד במרכזים בסחנין, בגליל העליון ובבאר-שבע.

ברוב המרכזים הייתה שביעות הרצון הרבה ביותר מיחס הצוות וממקצועיותו וממגוון השירותים המוצעים. תרשים 13 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים.²²

²² ראו הערה 3.

תרשים 13: שביעות הרצון משירותי המרכזים (n=142)



תחושות ומחשבות כלפי המרכזים לחיים עצמאיים

כדי לבדוק מה הן תחושותיהם ומחשבותיהם של מקבלי השירותים כלפי המרכזים הוצגו לפנייהם עשרה היגדים, והם התבקשו לדרג את נכונותם.²³ התשובות קובצו באמצעות ניתוח גורמים לשני מדדים: 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים' ו'מאפייני הפעילויות'.²⁴ לוח 42 מציג את התחושות והמחשבות כלפי המרכזים לחיים עצמאיים בחלוקה לשני המדדים.

לוח 42: תחושות ומחשבות כלפי המרכזים לחיים עצמאיים

			נכון / נכון מאוד		נכון במידה בינונית		כלל לא נכון / נכון במידה מועטה		
ס"ת	ממוצע	מספר המשיבים	%	n	%	n	%	n	
0.84	4.11								מדד משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים
0.73	4.43	136	89	121	9.6	13	1.5	2	האווירה במרכז חמה ותומכת
0.92	4.27	137	80.3	110	14.6	20	5.1	7	אני חש כי הצוות במרכז עושה כל שביכולתו לסייע לי

²³ ראו הערה 5.

²⁴ בחישוב שני המדדים לא נכללו ההיגדים הבאים: "המרכז מספק שירותים שעונים על הצרכים שלי" ו"אני חש כי הצוות במרכז מעודד אותי להגיע לפעילויות". המהימנות הפנימית של מדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים': Cronbach alpha = 0.822. המהימנות הפנימית של מדד 'מאפייני הפעילויות': Cronbach alpha = 0.779.

0.94	4.18	138	79.7	110	14.5	20	5.8	8	המרכז חיוני ומהותי בעבורי
1.29	3.67	139	60.4	84	18.7	26	20.9	29	המרכז הוא "הבית השני" שלי
0.88	3.89								מדד מאפייני הפעילויות
1.08	4.02	135	78.5	106	11.9	16	9.6	13	אני חש כי הפעילויות המשותפות מקדמות את מודעותם של אנשים ללא מוגבלות לאנשים עם מוגבלות
1.08	4.02	133	74.4	99	16.5	22	9	12	אני חש כי מתחשבים ברצונותיי ושואלים לדעתי בנוגע לסוגי הפעילויות שיתקיימו במרכז
1.08	3.80	133	69.2	92	18	24	12.8	17	אני חש שפעילות המרכז משפיעה על עמדות הציבור הכללי ביחס לאנשים עם מוגבלות
1.22	3.74	133	65.4	87	16.5	22	18	24	אני חש כי ישנן מספיק פעילויות משותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות

מלוח 42 עולה כי התחושות והמחשבות כלפי המרכזים חיוביות, ובייחוד במדד 'משמעות המרכז בעבור מקבלי השירותים'. בהשוואה בין המרכזים ניכר כי התחושות והמחשבות כלפי המרכזים בבאר-שבע ובסחנין חיוביות מאוד, ואילו התחושות והמחשבות כלפי המרכז בתל-אביב מעורבות.

הממשקים בין המרכזים לחיים עצמאיים לשירותים אחרים בקהילה

ניכר כי המרכזים מקיימים קשרים ומשתפים פעולה עם הרשויות – העיריות ומשרדי הממשלה – ולמרכזים אחדים שיתוף פעולה גם עם ארגונים אחרים המספקים שירותים לאנשים עם מוגבלות, לדוגמה שיתוף הפעולה של המרכז בירושלים עם עמותת שלהב"ת. הקשרים ומסגרות שיתוף הפעולה מתבטאים, בין השאר, בקיום ועדות היגוי משותפות, בהפניות הדדיות ובפעילויות ופרויקטים משותפים אשר לעתים אף זוכים במימון חלקי של אותם גורמים.

מן הראיונות השונים עלה כי הגורמים השונים רואים בכמה מן המרכזים נדבך ברצף השירותים המיועדים לאוכלוסיית האנשים עם מוגבלות, והם אף מכירים בייחודו של כל מרכז בהשוואה לגופים אחרים המספקים שירותים לאוכלוסייה זו. לדוגמה, ייחודו של המרכז בירושלים נובע מהעיקרון של "עזרה עצמית"; ייחודו של המרכז בחיפה – מהשירות שהוא מציע לעולים דוברי

רוסית עם מוגבלות; ייחודו של המרכז בסחנן – מניסיונו להשפיע על עמדות החברה כלפי אנשים עם מוגבלות, ואילו ייחודו של המרחב בגליל העליון – מהדגש המושם על צורכיהם ורצונותיהם של אנשים עם מוגבלות. עם זאת, בחלק מן המרכזים נטען כי ישנם גורמים המתקשים להבין מהם השירותים המרכזיים שהמרכז מציע.

עקרונות המפתח של המרכזים

אנשים עם מוגבלות בהובלת המרכז

ניכר כי כל המרכזים פועלים על פי העיקרון שעל אנשים עם מוגבלות להובילם, והם ממלאים בהם את רוב התפקידים. עוד עלה כי הפעילים והמתנדבים במרכזים, גם הם אנשים עם מוגבלות, לוקחים חלק בהפעלת התכניות וחשים מעורבים בנעשה, כפי שבלט יותר מכל במרחב לחיים עצמאיים בגליל העליון. עם זאת, בכמה מן המרכזים הובהר כי אין במוגבלותו של אדם לשמש תנאי יחיד לקבלתו לתפקיד במרכז וכי הוא נדרש להוכיח כי הוא ניחן בכישורים המתאימים.

שירות רב-נכותי

כל המרכזים מציעים את שירותיהם לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, והיבט זה ייחודי להם. עם זאת, רוב המרכזים אינם פונים לאוכלוסייה עם מוגבלות קוגניטיבית ובסחנן גם לא לאוכלוסייה עם מוגבלות נפשית. בכמה מן המרכזים צוין כי מתן שירות רב-נכותי מאפשר לאנשים עם מוגבלות להיחשף לסוגי מוגבלות אחרים ושונים משלהם, להכירם ולהיות ערים ומודעים לצורכיהם של אנשים עם מוגבלויות אחרות.

הקשיים והאתגרים שעמם מתמודדים המרכזים

מן הראיונות השונים במרכזים ניכר כי הם מתמודדים עם סוגים שונים של קשיים המשותפים לכולם או לרובם, בהם הקושי בהגעה למרכז – אופן ההגעה של אנשים עם מוגבלות לפעילויות והצורך בהפעלת מערך הסעות מאורגן, מבנה המרכז – לרוב המבנה אינו תואם את היקף הפעילות הרצויה, מחסור בכוח אדם – הצוות במרכז עובד באחוזי משרה נמוכים. כמו כן, רוב המרכזים מתמודדים עם קשיים תקציביים, המשפיעים על פעילותם. עוד עלה כי נוסף על קשיים משותפים אלה, כל מרכז ומרכז מתמודד עם קשיים הייחודיים לו. לדוגמה, המרכז בחיפה מתמודד עם הקושי הנוגע לחיבור בין עולים חדשים לחברים ותיקים בפעילויות; המרכז בסחנן מתמודד עם הקושי הטמון ביחסים בין בעלי התפקידים במרכז לבעלי התפקידים בעמותה; המרכז בתל-אביב היה בעת ביצוע הראיונות עדיין בשלב גיבוש החזון, המטרות ותכניות העבודה, ואילו המרחב בגליל העליון מתמודד עם הקושי ביצירת שיתוף פעולה עם הרשויות.

הישגי המרכזים בעבור הפרט ובעבור הקהילה

מן הראיונות השונים במרכזים ניכר כי השפעתם החיובית של המרכזים על אנשים עם מוגבלות ותרומתם באים לידי ביטוי בשלושה מישורים עיקריים. ראשית, המרכזים מגבירים את תחושת המסוגלות והערך העצמי בקרב חבריהם ומעצימים אותם, בין השאר, בשל היותם מקום שבו החברים יכולים לחוות קבלה ונתינה, לתרום ולהיתרם. שנית, המרכזים מציעים לחבריהם מקום למפגש חברתי ולהרחבת מעגל המכרים ופתרון לתחושת הבדידות ולצורכי הפנאי שלהם. לבסוף צוין

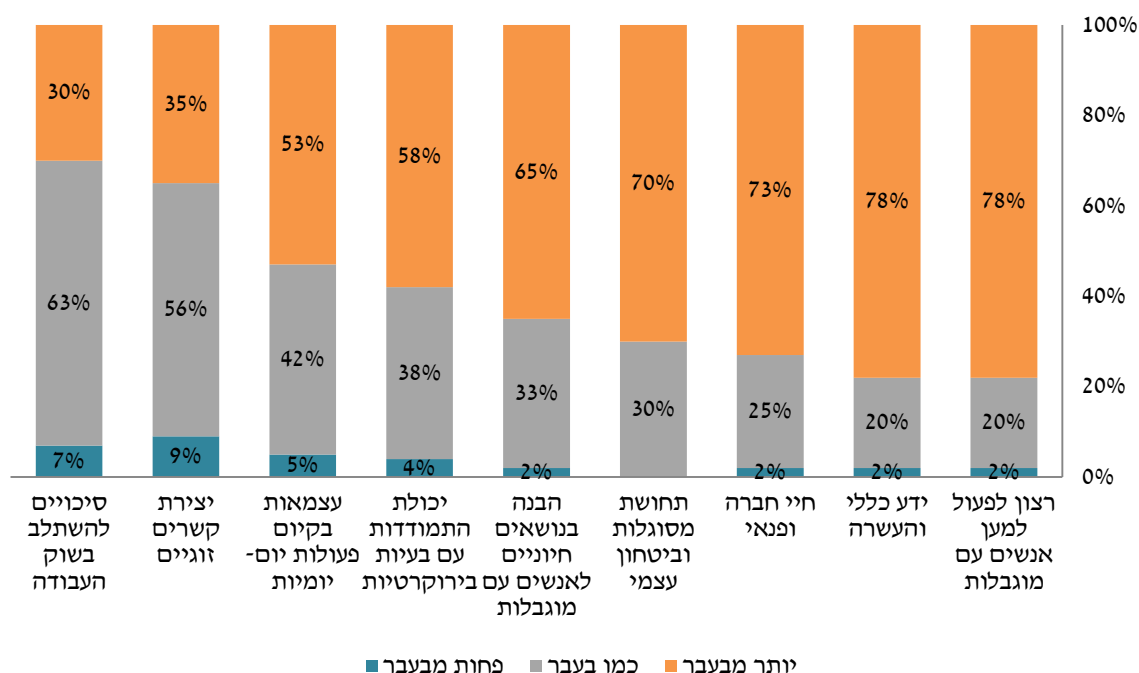
בכמה מן המרכזים כי הם מאפשרים לחבריהם להשתתף בקורסים ובהכשרות ולרכוש ידע ומיומנויות אשר, בין היתר, יכולים לשפר את סיכוייהם להשתלב בשוק העבודה.

אשר להשפעת המרכזים על הקהילה – עלה כי השפעתם של המרחב בגליל העליון ושל המרכז בסחנין בולטת יותר. מרכזים אלה, המתמקדים בתחום של קידום שינוי חברתי, מצליחים להעלות את רמת המודעות ולהשפיע על עמדות הקהילה כלפי אנשים עם מוגבלות. המרכז בסחנין אף משפיע על תפיסת האנשים עם מוגבלות את עצמם ואת קהילתם.

השפעת המרכזים

בחינת השפעת המרכזים על היבטים שונים בחייהם של מקבלי השירותים העלתה תמונה דומה בנוגע לשלושת המישורים שצוינו לעיל – הרצון לפעול למען אנשים עם מוגבלות, האפשרות לרכוש ידע כללי, הצורך בחיי חברה ופנאי והגברת תחושת המסוגלות והביטחון העצמי דורגו כתחומים שבהם למרכזים השפעה ניכרת. בבאר-שבע ובסחנין ניכרת השפעתם הרבה של המרכזים גם על הבנתם של מקבלי השירותים בנושאים חינוכיים לאנשים עם מוגבלות ועל יכולתם להתמודד עם בעיות בירוקרטיות. תרשים 14 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים.²⁵

תרשים 14: השפעת המרכזים (n=142)



צרכים והצעות לשיפור

מן הראיונות השונים עלו שתי הצעות בולטות, המשותפות לרוב המרכזים. האחת נוגעת בצורך לחזק את הקשר ולקדם את שיתוף הפעולה בין כל המרכזים לחיים עצמאיים, והשנייה נוגעת

²⁵ מקבלי השירותים התבקשו להתייחס להשפעת המרכז על היבטים שונים בחייהם ולדרגה על סולם בן שלוש דרגות: 1=פחות מבעבר, 2=כמו בעבר, 3=יותר מבעבר.

להרחבת פעילות המרכזים לתחומי עניין נוספים. נוסף על אותן הצעות הועלו גם הצעות ייחודיות לכל מרכז – בירושלים עלה הצורך במתן ליווי והדרכה לצוות המרכז בהיבטים הקשורים להפעלת המרכז על תכניותיו ופעילויותיו; בבאר-שבע עלה הצורך במינוי רכז חירום קבוע; בחיפה הוצע לקיים קשר עם משפחות האנשים עם מוגבלות; בסחנין הוצע לשלב דמויות חדשות בוועד המנהל של העמותה; בתל-אביב עלה הצורך בהנגשת הציוד במרכז לאנשים עם מוגבלות שונות; ובמרחב בגליל העליון עלה הצורך בהתאמת התקציב לפעילויות המתקיימות במרחב.

ההצעות להרחיב את פעילות המרכזים לתחומי עניין נוספים ולהגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות בלטו גם מתשובות מקבלי השירותים. לוח 43 מציג את התפלגות תשובות המשיבים מששת המרכזים (12 משיבים ציינו כי אין הצעות לשיפור).*

לוח 43: הצעות לשיפור שירותי המרכזים (n=126)

ההצעות	n	אחוז מהמשיבים
להרחיב את פעילות המרכז לתחומי עניין נוספים	69	55
להגביר את הפעילויות המשותפות לאנשים עם מוגבלות ולאנשים ללא מוגבלות	35	28
להתאים את תוכני הפעילויות במרכז לסוג המוגבלות או הגיל	25	20
לעבור למבנה גדול יותר	21	17
להפעיל מערך הסעות מאורגן	20	16
להנגיש את הציוד במרכז ולהתאימו לצורכיהם של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות	10	8
לערוך טיולים מחוץ למרכז	7	6
להגדיל את צוות המרכז	6	5
לספק מקום חניה	5	4
להגביר את הפרסום וההסברה	5	4
להגדיל את התקציב	4	3
לשנות את שעות הפעילות	4	3
שונות	14	11

* כמה מן המשיבים ציינו יותר מתשובה אחת, ועל כן סיכום האחוזים עולה על 100 אחוזים

תכניות לעתיד

מן הראיונות השונים ניכר כי התכניות לעתיד וכיווני הפעולה משתנים ממרכז למרכז, והם, ככל הנראה, קשורים לשלב ההתפתחות שבו נמצא המרכז ולאתגרים שעמם הוא מתמודד. לדוגמה, המרכז בירושלים שואף לחזק את מעמדו ביחסיו עם הממסד; המרכז בחיפה מתכנן לקיים הכשרות מקצועיות לצוות המרכז; המרכז בסחנין מתכנן לשמר ולפתח את הקיים; המרכז בתל-אביב פועל לגיבוש החזון ולביסוס התשתיות הקיימות, ואילו בכוונתו של המרחב בגליל העליון לקדם את שיתוף הפעולה עם הרשויות המקומיות.

סיכום והמלצות

בדוח מסכם זה נבחנה תכנית המרכזים לחיים עצמאיים לאור שני היבטים מרכזיים: אופני ההפעלה – ההיכרות של אנשים עם מוגבלות עם שירותי המרכז, המניעים לשימוש בשירותיו, הקשיים והאתגרים ויחסי הגומלין בין המרכז לנותני השירותים בקהילה; תוצאות הפעילות – השפעת המרכז על חייהם של אנשים עם מוגבלות והשפעתו על הקהילה.

בפרק זה יידונו הנושאים המרכזיים העולים מן הממצאים והעשויים לסייע בידי גורמים המעורבים בתכנית לעמוד על נקודות החוזק שלה ועל התחומים הטעונים שיפור וכן לבחון את אופן הפעלתה בעתיד ולהחליט החלטות בנושא.²⁶

תחומי הליבה במרכזים

מנהלי התכנית מניחים שכל המרכזים עוסקים בארבעת תחומי הליבה – ייעוץ עמיתים ומתן מידע, פיתוח שירותים מקדמי חיים עצמאיים בקהילה, ייעוץ ותמיכה בנושא אביזרי עזר וקידום שינוי חברתי. עם זאת, מן הממצאים עלה שבעת איסוף הנתונים אין הדבר כך. ארבעה מן המרכזים עוסקים במידה מסוימת בכל ארבעת תחומי הליבה, ואילו שני מרכזים עוסקים רק בכמה מהם. כמו כן, במהלך איסוף הנתונים התקבל הרושם כי ייתכן שישנה אי-בהירות מסוימת בנוגע להגדרת תחומי הליבה וכי בעלי התפקידים במרכזים עושים שימוש בהגדרות שונות של תחומים אלה. כדוגמה ניתן להביא את הפרשנות השונה שנתנו בעלי התפקידים במרכזים השונים לתחום ייעוץ העמיתים.

לאור ממצאים אלו נשאלת השאלה אם ראוי לצפות מכל המרכזים לעסוק בכל ארבעת תחומי הליבה, או שמא יש לאפשר להם לפעול רק בכמה מהם בהתאם למשאבים שלרשותם, כגון כוח אדם מיומן ותקציב, ולאוכלוסייה שאותה הם משרתים וצרכיה. כמו כן, יש מקום לחדד את הגדרות תחומי הליבה ולהאחיד את השימוש בהן במרכזים השונים.

שירות רב-נכתי

ישנה ציפייה כי המרכזים יספקו שירותים ויציעו פתרונות לאנשים עם כל סוגי המוגבלות. בפועל ניכר כי המרכזים מציעים אמנם שירותים לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות, אולם רק מיעוטם פונה גם לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית. ייתכן שיש לדון בשאלת יכולתם של המרכזים לספק שירות לאנשים עם כל סוגי המוגבלות, לרבות מוגבלות קוגניטיבית, ולבחון היבטים שונים הנוגעים לכך, בהם היערכותם לנושא, פיתוח כלים ותכניות מותאמות והכשרת אנשי הצוות לכך.

ההיכרות עם שירותי המרכזים

מהחומרים שנאספו עלה כי ההיכרות הראשונית של אנשים עם מוגבלות עם המרכזים לחיים עצמאיים נעשית לרוב "מפה לאוזן". כמו כן, כמעט בכל המרכזים נטען כי הם אינם מוכרים דיים בקרב אנשים עם מוגבלות, כי יש לפעול להגברת הפרסום באמצעים השונים וכי מומלץ להיעזר לשם

²⁶ פרק זה מתייחס לתכנית של המרכזים לחיים עצמאיים, כפי שהוצגה במסמך שהעביר הגוינט בטרם החל המחקר.

כך באנשי שיווק ובחברי המרכז. עוד יש לשקול להפוך את נושא השיווק לאתגר שנתי בעבור כל המרכזים ולארגן ימי עיון ומפגשים בנושא.

החסמים לשימוש בשירותי המרכזים

מן הממצאים עלו מספר חסמים המשותפים לכל המרכזים, בהם בראש ובראשונה **הקושי בהגעה** לפעילויות המרכז, בין היתר, בשל היעדר מערך הסעות מאורגן, **ומבנה המרכז** – גודלו ומספר כיתותיו – המגביל את מספר המשתתפים בפעילויות השונות. אי לכך ולאור שאיפת התכנית כי כל אחד מן המרכזים יספק שירותים לכ-500-1000 איש בשנה, יש לפעול למציאת פתרון כולל לסוגיית מערך ההסעות המאורגן כדי שיהיה אפשר להגדיל את מספר מקבלי השירותים. כמו כן, יש מקום לשקול פתיחת שלוחות של המרכזים באזורים גאוגרפיים נוספים. שלוחות אלה תהיינה מסונפות למרכזים הקיימים, והן יציעו פתרון מסוים הן לקושי שנובע מגודל המבנה הן לקושי בהגעה למרכזים הקיימים.

שביעות הרצון מהמרכזים והשפעתם

מן הממצאים עלה כי שביעות הרצון של החברים משירותי המרכזים בכלל ומהיבטים שונים בפרט גבוהה, ובייחוד מיחס הצוות וממקצועיותו. ניכר כי למרכזים הצלחות והישגים בעבודה עם הפרט, הבאים לידי ביטוי בהעצמת החברים, הגברת תחושת המסוגלות והערך העצמי שלהם, הפגת בדידותם ומתן מענה לצורכיהם החברתיים. עוד תורמים המרכזים לרכישת ידע ומיומנויות אשר, בין השאר, יכולים לשפר את סיכוייהם של חברי המרכז להשתלב בשוק העבודה. בחינת השפעת המרכזים על השילוב התעסוקתי העלתה כי אופן העיסוק בתחום זה משתנה ממרכז למרכז, החל מהצעת קורסים תעסוקתיים המקנים ידע ומיומנויות העשויים לסייע בהשתלבות בשוק העבודה וכלה בשילוב בפועל של אנשים עם מוגבלות במקומות עבודה. עם זאת, מדיווחיהם של מקבלי השירותים עלה שהשפעת המרכזים בתחום זה מצומצמת למדי.

בחינת השפעת המרכזים על הקהילה הראתה כי השפעת כמה מהם עדיין מוגבלת. ניתן היה להתרשם כי למרכזים שהתמקדו בתחום של קידום שינוי חברתי השפעה מסוימת על רמת המודעות והעמדות של חברי הקהילה כלפי אנשים עם מוגבלות. עם זאת, על מנת לאמוד את ממדי ההשפעה ולקבל תמונת מצב מדויקת יותר יש מקום לקיים סקר נרחב בקרב האוכלוסייה הכללית של אנשים ללא מוגבלות.

קשרים עם הרשויות והגופים השונים

המרכזים לחיים עצמאיים מקיימים קשרים שונים ושיתוף פעולה עם רשויות וגופים בסביבתם, המתבטאים בקיום ועדות היגוי משותפות, בהפניות הדדיות, בפרויקטים ובפעילויות משותפים, אשר לעתים אף זוכים במימון חלקי של אותם הגורמים. מהראיונות עם מנהלי המרחב לחיים עצמאיים בגליל העליון עלה בהקשר זה הקושי שהם חווים נוכח הציפייה של גוינט ישראל-מסד נכויות שהם ימצאו גורם שייקח תחת אחריותו את הפעלת המרחב בעתיד. לאור זאת, יש לשקול לערוך דיון בהשתתפות כל מנהלי המרכזים שיוקדש לחשיבה מחודשת על "היום שאחרי", היום שבו הגוינט לא יפרוס עוד את חסותו על המרכזים לחיים עצמאיים. כמו כן, יש להעריך את התועלת שבמהלכים שנקטו עד כה בהיבט זה ואת האופן שבו הם מקדמים את ההתנתקות מגוינט ישראל-

מסד נכונות ומכניס את המרכזים לקראת המעבר לניהול עצמאי.

שיתוף הפעולה בין המרכזים לחיים עצמאיים

בכמה מן המרכזים לחיים עצמאיים הוצע להגביר את שיתוף הפעולה בין המרכזים השונים, בין היתר, לשם חיזוק מעמדם ביחסיהם עם הממסד וקידום המודעות לזכויות של אנשים עם מוגבלות. המעריכות רואות אף הן חשיבות בחיזוק הקשרים בין המרכזים לשם למידה מהצלחות וחשיבה משותפת על הקשיים והאתגרים העומדים לפניהם. במסגרת שיתוף הפעולה בין המרכזים ניתן, למשל, להתמקד בנושא שנתי מסוים ולקיים דיונים שוטפים על אודותיו לאורך השנה.

מוקדי המשיכה והפעילות של המרכזים

מן הממצאים עלה כי מוקדי המשיכה של המרכזים בעבור מקבלי השירותים הם תחושת השייכות וההעצמה של החברים והיות המרכזים "הבית השני" בעבורם. לעומת זאת, בתחום התעסוקה ובתחום העצמאות הכללית לא ניכר שיש למרכזים הצלחה מרובה וזאת על אף שמם "מרכזים לחיים עצמאיים". בהקשר זה חשוב להזכיר כי במחקר שעסק במרכזים לחיים עצמאיים בארצות-הברית נצפה שינוי לטובה בחייהם של אנשים עם מוגבלות בהקשר של ניהול משק הבית, תעסוקה ושיפור העצמאות הכללית.

מהאמור לעיל ולאור המקום המרכזי של ההיבט החברתי בפעילות המרכזים מתחדדת השאלה אם ראוי לשקול מחדש את חזון המרכזים ויעדיהם או לחילופין, להשקיע מאמצים בקידום התחום של חיים עצמאיים בפעילותם.

מספר מקבלי השירותים במרכזים

כפי שצוין לעיל, השאיפה היא שכל אחד מן המרכזים יספק שירותים לכ-500-1000 איש בשנה. עם זאת, כשהתבקשו מנהלי המרכזים לספק רשימה של כחמישים מקבלי שירותים מכל מרכז, התקבלו ברוב המרכזים רשימות מצומצמות יותר. נשאלת אפוא השאלה אם הרשימות שהתקבלו, ושבחלקן אף הכילו אנשים שאינם מקבלי שירותים, מלמדות על מספר האנשים שאכן צורכים את שירותי המרכז.

על מנת לאמוד את מספרם של מקבלי השירותים במרכזים יש לפעול לקידום תהליך ההטמעה והשימוש בתכנת קשרי הלקוחות (CRM)²⁷ בכל אחד מן המרכזים.²⁸ למידע נוסף על הטמעת התכנה במרכזים, ראו נספח 2.²⁹

²⁷ תכנת CRM היא תכנה לניהול קשרי לקוחות המשמשת בארגונים ובחברות המעוניינים לעקוב אחר לקוחותיהם הפוטנציאליים והקיימים, להיות עמם בקשר מתמיד ולרכז את כל המידע על אודותיהם במאגר מידע מרכזי אחד.

²⁸ עד כה הוטמעה תכנת CRM בהצלחה במרכז בסחנין ובעמותה המפעילה "אלמנאל", במרכז בתל-אביב ובעמותה המפעילה "בקול" ובעמותת מילב"ת הנותנת שירות רוחבי לכל המרכזים לחיים עצמאיים בנושא התאמת אזורי עזר וטכנולוגיה מסייעת. בעת עריכת המחקר נמצאה התכנה בתהליכי הטמעה במרחב בגליל העליון ובעמותה המפעילה "נגישות ישראל" וכן במרכז בירושלים. בהמשך תוטמע התכנה במרכז בחיפה.

²⁹ מסמך שהעביר הגוינט בנושא הטמעת תכנת CRM במרכזים לחיים עצמאיים.

מגבלות המחקר והצעות למחקרים נוספים

למחקר שלפנינו מספר מגבלות:

- א. מספר המשיבים על השאלון בכל אחד מן המרכזים היה מצומצם, וייתכן כי הוא אינו משקף את המצב לאשורו;
- ב. בהיותו מחקר נקודתי ולא מחקר אורך, המחקר נועד לתאר את מצב המרכזים בזמן מסוים;
- ג. פרק הזמן שעבר משלב איסוף החומרים האיכותניים עד כתיבת הדוח המסכם היה ארוך למדי, ועל כן ייתכן כי בכמה מן המרכזים חלו שינויים;
- ד. פרק הזמן שעבר משלב איסוף החומרים האיכותניים עד סיום מילוי השאלונים עמד ברוב המרכזים על יותר מחצי שנה, ועל כן התגלו במקרים מסוימים אי-התאמות בין הממצאים האיכותניים לממצאים הכמותיים.

בהמשך למחקר זה יש לשקול לערוך במרכזים מחקר אורך אשר יבחן את תכניות ההתערבות שיגובשו בהתאם לממצאי המחקר שלפנינו. מחקר אורך עשוי לתרום לפיתוח מודל לפעילות המרכזים בארץ בהקפדה על גמישות שתאפשר התאמה למאפיינים הגאוגרפיים והקהילתיים של כל מרכז.

לסיכום, נראה כי התכנית למרכזים עצמאיים אכן מציעה פתרונות לצרכים רבים של אנשים עם מוגבלות. עם זאת, ישנם היבטים בתכנית המצדיקים חשיבה נוספת בעבור כלל המרכזים ובעבור כל מרכז ומרכז.

רשימת מקורות

- גזית, נ., קינג, י. (2006). מעצ"ם – מערך תומך חיים עצמאיים של נכים פיזיים בקהילה. ירושלים: מאיר-סג"ינט-מכון ברוקדייל.
- דוח מבקר המדינה (2002). שילוב אנשים בעלי מוגבלות בחברה ובעבודה. בתוך: דוח שנתי 2002 לשנת 2001 ולחשבונית שנת הכספים 2000. ירושלים: משרד מבקר המדינה.
- ויקסלבראם, י. (2008). הקשר בין יישום גישת מוכוונות לקוח לבין העצמה פסיכולוגית, רווחה אישית ושילוב בקהילה בקרב אנשים עם נכויות הפעילים בהתנדבות. עבודת M.A. אוניברסיטת בר-אילן.
- משרד התמ"ת (2013). המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה – דו"ח לסיכום חמש השנים האחרונות.
- פלדמן, ד., מיכלסון, פ. (2004). אנשים עם מוגבלות בישראל – 2004. מדינת ישראל, משרד המשפטים ונציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות.
- רייטר, ש. (2007). נגישות – רקע קונספטואלי. בתוך: פלדמן, ד., יעל להב, ד., חיימוביץ, ש. (עורכים). נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21, ע"מ 81-108. מדינת ישראל, משרד המשפטים ונציבות השוויון לאנשים עם מוגבלות.
- Boschen, C. and Gargaro, J. (1998) Independent living long-term outcome variables in spinal cord injury: A replication of DeJong. *International Journal of Rehabilitation Research*, 21, 285-300.
- Hutchison, P. et al. (2000). Canadian Independent Living Centers: Impact on the community. *International Journal of Rehabilitation Research*, 23 (2), 61-74.
- Kaufman-Scarborough, C. & Baker, S.M. (2005). Do people with disabilities believe the ADA has served their consumer interests?. *The Journal of Consumer Affairs*, 39 (1). 1-26.
- Liewellyn, A. & Hogen, K. (2000). The use and abuse of models of disability. *Disability and Society*, 15 (1), 157-165.
- Nosek, M.A., Fuhrer, M.J. and Howland, C.A. (1992) Independence among people with disabilities: II. Personal independence profile. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 36, 21-36.
- O'Day, B. et al (2004). Consumer outcomes of Centers for Independent Living program. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 20, 83-89.
- O'Day, B. (2006). Centers for Independent Living: Advocates for disability rights. *Journal of Community Development Society*, 37 (3), 4-12.

Roberts, E. V, (1989). "A History of Independent Living Movement: A Founder's perspectives". In: B. W. Heller, L. M. Flohr and L. S. Zegans (eds.), *Psychological Interventions with Physically Disabled Persons*. New Jersey: Rutgers University Press, 231-244.

Wright, G.N. (1980). Total rehabilitation. 733-789. Boston, MA: Little Brown and Company.

<http://www3.subr.edu/rehabilitation/RRIUP/select%20publications/Role%20of%20Independent%20Living.pdf>

נספחים

נספח 1

לוח 1: נתוני רקע לפי מרכז

גליל עליון	תל-אביב	סחנין	חיפה	באר- שבע	ירושלים	
						מין
14 (82%)	7 (27%)	17 (63%)	11 (61%)	7 (50%)	13 (32%)	זכר
3 (18%)	19 (73%)	10 (37%)	7 (39%)	7 (50%)	27 (68%)	נקבה
						גיל
2 (12%)	7 (28%)	10 (40%)	4 (22%)	3 (21%)	6 (15%)	20-34
5 (29%)	7 (28%)	11 (44%)	8 (45%)	1 (7%)	9 (22%)	35-49
7 (41%)	10 (40%)	4 (16%)	4 (22%)	6 (43%)	15 (38%)	50-64
3 (18%)	1 (4%)	-	2 (11%)	4 (29%)	10 (25%)	65 ומעלה
						השכלה
1 (6%)	1 (4%)	4 (17%)	-	-	4 (10%)	יסודית
7 (41%)	3 (12%)	9 (37%)	7 (41%)	7 (54%)	15 (38%)	תיכונית ללא תעודת בגרות
3 (18%)	7 (28%)	7 (29%)	2 (12%)	2 (15%)	12 (30%)	תיכונית עם תעודת בגרות
3 (18%)	1 (4%)	-	4 (24%)	1 (8%)	5 (12%)	על-תיכונית לא אקדמית
3 (18%)	13 (52%)	4 (17%)	4 (24%)	3 (23%)	4 (10%)	אקדמית
						מצב משפחתי
7 (41%)	15 (63%)	10 (40%)	10 (59%)	1 (7%)	13 (33%)	רווק
8 (47%)	2 (8%)	14 (56%)	5 (29%)	9 (64%)	10 (25%)	נשוי
1 (6%)	7 (29%)	1 (4%)	1 (6%)	3 (22%)	11 (27%)	גרוש
1 (6%)	-	-	1 (6%)	1 (7%)	6 (15%)	אלמן
						מגזר
15 (88%)	26 (100%)	-	17 (94%)	10 (71%)	39 (98%)	יהודי
2 (12%)	-	27 (100%)	1 (6%)	4 (29%)	1 (2%)	ערבי
						ארץ מוצא
9 (53%)	21 (81%)	25 (100%)	10 (56%)	6 (43%)	33 (83%)	ישראל
-	1 (4%)	-	1 (6%)	1 (7%)	-	מדינות מערב אירופה / אמריקה הצפונית
-	-	-	-	-	-	מדינות מרכז ודרום אמריקה

(6%) 1	(8%) 2	-	(28%) 5	(14%) 2	-	מדינות מזרח אירופה (כולל רוסיה ומדינות ברית המועצות לשעבר)
(18%) 3	(8%) 2	-	(11%) 2	-	(2%) 1	מדינות אסיה / מזרח אסיה
(23%) 4	-	-	-	(36%) 5	(13%) 5	מדינות צפון אפריקה
-	-	-	-	-	(2%) 1	אתיופיה
						סוג המוגבלות
(26%) 7	(37%) 13	(50%) 13	(39%) 10	(45%) 9	(46%) 23	פיזית
-	-	-	(11%) 3	-	(6%) 3	דיבור
(41%) 11	(26%) 9	(19%) 5	(4%) 1	(25%) 5	(12%) 6	חושית (ראייה ו/או שמיעה)
(4%) 1	(6%) 2	(8%) 2	(4%) 1	-	(2%) 1	נפשית
(7%) 2	(3%) 1	-	(8%) 2	-	-	קוגניטיבית
(7%) 2	(17%) 6	-	(23%) 6	-	(20%) 10	נוירולוגית
(15%) 4	(11%) 4	(23%) 6	(11%) 3	(30%) 6	(14%) 7	מחלה כרונית
						מגורים
(24%) 4	(54%) 14	(24%) 6	(35%) 6	(36%) 5	(36%) 14	בדירתך, לבד
(12%) 2	(15%) 4	(52%) 13	(24%) 4	(7%) 1	(10%) 4	עם הורייך
(24%) 4	(12%) 3	(4%) 1	(18%) 3	(50%) 7	(26%) 10	עם בן / בת זוגך
(41%) 7	(4%) 1	(20%) 5	(12%) 2	(7%) 1	(8%) 3	עם משפחתך / ילדיך
-	(4%) 1	-	(6%) 1	-	(5%) 2	במסגרת דיור לאנשים עם מוגבלות
-	(12%) 3	-	(6%) 1	-	(15%) 6	בדירתך עם מטפלת
						מועסקים
(23%) 4	(40%) 10	(12%) 3	(41%) 7	(15%) 2	(40%) 16	כן
(77%) 13	(60%) 15	(88%) 22	(59%) 10	(85%) 11	(60%) 24	לא
						סביבת התעסוקה
(75%) 3	(90%) 9	(67%) 2	(86%) 6	(100%) 2	(81%) 13	סביבת עבודה רגילה
(25%) 1	(10%) 1	(33%) 1	(14%) 1	-	(6%) 1	תעסוקה נתמכת
-	-	-	-	-	(13%) 2	תעסוקה מוגנת

נספח 2

הטמעת התכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM) במרכזים לחיים עצמאיים

"עמותה החפצה חיים בעידן המודרני חייבת להשתית את פעילותה על טכנולוגיה וכלים טכנולוגיים עכשוויים. מערכות מידע מודרניות הפכו לאבן היסוד בפעילותה של כל עמותה. החל בתפעול שוטף, תמיכה בתהליכי העבודה וכלה באיסוף הנתונים ועיבודם למדידת אפקטיביות." (מתוך אתר אנפיטק).

ג'וינט ישראל-מסד נכויות החליט החלטה אסטרטגית להטמיע את התכנה לניהול קשרי לקוחות (CRM) של חברת salesforce כדי לייעל את ניהול העמותה, הטיפול בפונים ותהליכי העבודה של המרכזים לחיים עצמאיים ולשפר את המעקב אחר עמידה ביעדים, מדידת התוצאות והערכת התפוקות. התכנה אף מציעה פתרון מתכלל לכל צורכי העמותה ומאפשרת סיגול לכל עמותה ללא צורך בתכנות נוספות.

חברת salesforce מעניקה עד עשרה רישיונות חינם לעמותות במסגרת תכנית פילנתרופיה תאגידית. השימוש בתכנה אינו מצריך הוצאות שוטפות ומסופק כשירות. את התאמת התכנה לצורכי העמותה המפעילה את המרכז לחיים עצמאיים מבצעת עמותת אנפיטק במימון ג'וינט ישראל-מסד נכויות.

מודל מרכזי להטמעת התכנה במרכזים לחיים עצמאיים נבנה בשיתוף מחלקת המחשוב של ג'וינט ישראל, והוא הותקן בכמה מן המרכזים עד היום. בעת הטמעת התכנה במרכזים נוספים היא תוגדר ותוכנן במיוחד לכל מרכז – המסכים, השדות, הישויות והקשרים ביניהם, הדוחות ושאר הרכיבים.