



מרכז למשפחה

שירות משלים למשפחות
אולדים עם מוגבלויות

תדריך הפעלה
מהדורה שנייה 2022



מהדורה זו מבוססת על המהדורה הראשונה שהתפרסמה בשנת 2017, והיא כוללת תוספות ודגשים הנוגעים למרכזים אזוריים למשפחה, על בסיס פיילוט שהתקיים בשלוש מועצות אזוריות בשנים 2019-2021, וכן עדכון של המדיניות שהתפתחה מאז במקומות הרלוונטיים.

כתיבה: החלקים שהתווספו למהדורה זו נכתבו על-ידי ד"ר לילך קריסי-קדוש, מנהלת תוכניות, ג'וינט-אשלים, אשר ניהלה את תוכנית הפיילוט.

צוות הביצוע הארצי שליווה את התוכנית ואת הכתיבה:

ענבר זיתון – מנהלת תחום (פ"א) מעטפת תמיכה במשפחות, השירות למשפחה, קהילה ואומנה, מינהל מוגבלויות.
אוסנת אביבי – מנהלת תחום (פ"א) השירות לעבודה קהילתית, מנהל שירותים אישיים וחברתיים.
נעמה ברגר – מרכזת פרויקטים התנדבותיים, תחום התנדבות, אגף משאבי קהילה, מינהל שירותים אישיים וחברתיים.
ד"ר לילך קריסי-קדוש – מנהלת תוכניות, ג'וינט-אשלים.

עריכת לשון והגהה: נתנאל סבאג

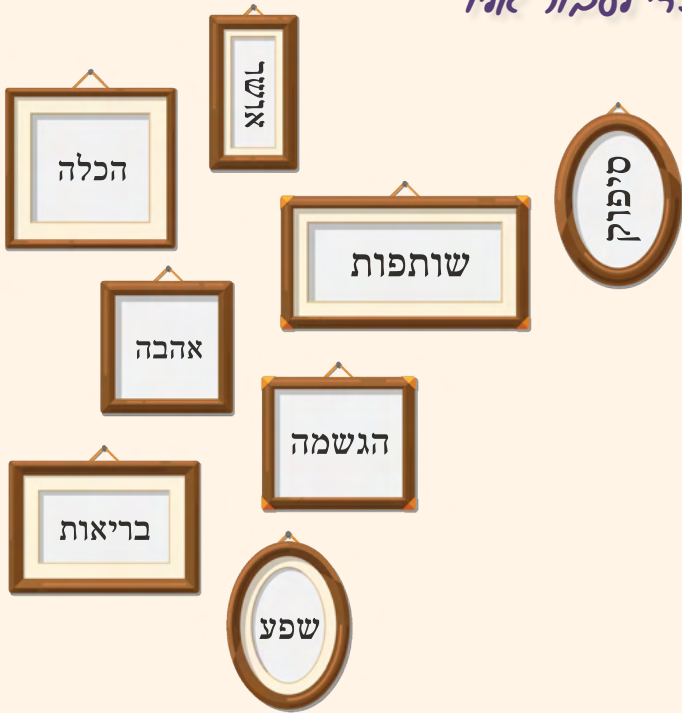
עיצוב גרפי והפקה: גילאור הפקות למידה

חברי ועדת ההיגוי הארצית שליוו את תוכנית הפיילוט במרכזים האזוריים (לפי סדר א"ב): אוסנת אביבי, ד"ר איילת גור, אריה שמש, ברוך שוגרמן, גלית גבע, הילה רכס-מליק, ויויאן אזרון, ד"ר טלי הינדי, יהונתן שוורצמן, ד"ר לילך קריסי-קדוש, מיכל גולן, מירב בן שימול, נעמה ברגר, רויטל בר, רינת חכים, שרית ויזל.

תודות למנהלי המרכזים למשפחה היישוביים, שהשתתפו בכתיבת תדריך ההפעלה במהדורה הראשונה ([קישור לתדריך הראשון](#)), וכן לשלוש מנהלות המרכזים האזוריים למשפחה, שליוו והעירו: אודסר אושרת, בן משה ליאת ודויד רוני.

תוכן עניינים

לחצו על כל אחד מהפרקים כדי לעבור אליו



דברי פתיחה

בשנים האחרונות אנו עדים לשינוי מהותי בתפיסה של אנשי מקצוע את המערכת המשפחתית בכלל ואת המערכת המשפחתית לילדים עם מוגבלויות בכלל. התחדדה ההבנה בקרב אנשי המקצוע כי המערכת המשפחתית היא אורגנית ודינמית, אשר כל פרט בה מושפע ממנה ולכל פרט יש השפעה עליה. כמו כן, התפתחה ההכרה בתפקידם של ההורים ויתר בני המשפחה כשותפים לקידום ילדיהם ולשיקומם, מתוך אמונה בעוצמתה, בסמכותה ובייחודה של המעטפת המשפחתית.

בהתאם לכך, פיתח משרד הרווחה והביטחון החברתי יחד עם ארגון ג'וינט-אשלים את תוכנית הדגל: השירות המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלויות (מרכזים למשפחות). בשירות זה, הפועל בגישה קהילתית, מתאפשר למשפחות לקבל שירותי תמיכה, מידע על זכויותיהן, אירועי פנאי והפגה וליהנות מרישות חברתי באמצעות בניית קהילה של משפחות בעלות מכנה משותף. המרכז מהווה תשתית להתפתחות של קבוצות מנהיגות, השותפות להפעלתן. קבוצות אלו פועלות גם במרחב הציבורי, לשיפור השירותים בסביבתן, להעלאת המודעות הציבורית ולשינוי עמדות בקהילה בנוגע לילדיהן.

תקופת הקורונה המורכבת, הנמשכת עוד במועד כתיבת שורות אלה, הוכיחה את נחיצותו המשמעותית של המרכז למשפחה, כחלק מהתהליך ההתמודדות של המשפחות בעת מצבי חירום, כמו גם בזמן שגרה. המרכזים התאימו עצמם לרוח התקופה ומצאו דרכים יצירתיות להעברת המידע ולקיום סדנאות תמיכה, הרצאות ופעילויות הפוגה לכלל בני המשפחה - בין אם באופן מקוון ובין אם פרונטלית.

החל משנת 2017 מוטמע שירות זה במשרד הרווחה והביטחון החברתי, לאחר שהסתיימה התוכנית הניסיונית בשיתוף עם ג'וינט ישראל-אשלים. נכון להיום, פועלים כ-50 מרכזים ב-47 רשויות, ובהם קיבלו מענה כ-17,000 משפחות.

דברי פתיחה

עוד לפני תהליך הטמעת המרכזים במשרד הרווחה והביטחון החברתי, החלה להתברר מורכבות מתן השירות למשפחות המתגוררות ביישובים קטנים או מרוחקים ממרכזי ערים, שבהם מתגוררת בדרך כלל קבוצה קטנה של הורים לילדים עם מוגבלות. המחשבה על שירות אזורי העונה על כך הולידה שאלות רבות, כמו - איך משמרים שירות קהילתי במרחב פיזי גדול? איך מאפשרים הנגשה מלאה למשפחות? איך מתמודדים עם השונות הגדולה הקיימת בין יישובי האזור? כיצד יוצרים תחושות שייכות ולכידות? בעקבות שאלות אלו ואחרות, התקיים תהליך למידה, שבסופו הוחלט לצאת בשנת 2018 לפיילוט להפעלת השירות במתכונת אזורית, בשלוש מועצות אזוריות.

עם סיום תוכנית הפיילוט במרכזים האזוריים, ולאחר הפעלת השירות באופן ישיר על-ידי המשרד, תוך התרחבותו גם למועצות האזוריות - אנו מוציאים מהדורה מעודכנת, אשר תכלול התייחסות להיבטים הקשורים לאזוריות, לצד עדכונים של המדיניות שהתפתחה בשנים אלה.

אנו רואים בשירות זה תשתית בקהילה לשירותים ולמענים נוספים למשפחות המתמודדות עם גידול ילד עם מוגבלות, ונמשיך לפעול על מנת להרחיבה.

בברכה,

יויאן אזרן

מנהלת אגף בכיר קהילה, מנהל מוגבלויות,

משרד הרווחה והביטחון החברתי

ד"ר אריאל לוי

מנכ"ל ג'וינט-אשלים

התמודדות המשפחה עם לידת ילד עם מוגבלות

משפחות לילדים עם מוגבלויות מתמודדות יום-יום עם אתגרים הדורשים משאבים רגשיים ונפשיים לצד משאב הזמן ומשאבים כלכליים. כמו כן, לידת ילד עם מוגבלות דורשת מהמשפחה היערכות מחודשת בכל תחומי החיים, בכל שלב התפתחותי במעגל חיי המשפחה ובכל שלב מעבר בחיי הילד (שגיב, מילמשטיין ובו, 2011).

הקושי היומיומי והמשמעותי הרגשיות והחברתיות הכרוכות בהורות לילד עם מוגבלות עלולים להעלות תחושות אמביוולנטיות כלפי הילד, רגשות אשמה ולעיתים אף כעס (שגיב, מילמשטיין ובו, 2011).

נוסף על כך, משפחות לילדים עם מוגבלויות סובלות לעיתים קרובות מ**בידוד חברתי**, ואף מתחושה של **הדרה חברתית**. הדבר נובע מסיבות מגוונות, חלקן קשורות לאתגרים בניהול התא המשפחתי, וחלקן לאתגרים חברתיים רחבים יותר. כך למשל, השקעת מרב משאבי הזמן ותשומת הלב בטיפול בילד עם המוגבלות - מצמצמת את הפניות לטיפול הזוגיות, להתייחסות לאחאים (siblings) ולטיפול קשרים חברתיים. העובדה שחלק מהילדים עם המוגבלות לומדים במסגרות מחוץ לקהילתם מרחיקה אותם עוד יותר, ומקשה עליהם ביצירת חברויות טבעיות המתפתחות לעיתים קרובות בין משפחות, שלהן ילדים בני אותו הגיל במסגרות חינוכיות בקהילתן. זאת ועוד, היעדר הנגשה מרבית למוסדות ולשירותים בקהילה, בשילוב סטיגמה חברתית, מקשים בצריכת השירותים הציבוריים בקהילה, כגון משחק בגן שעשועים או השתתפות משפחתית באירוע תרבות עירוני שאינו מונגש (שגיב, מילמשטיין ובו, 2011).

התמודדות המשפחה עם לידת ילד עם מוגבלות

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

מעגל חשוב נוסף במערכת המשפחתית שיש לתת לו מענה הוא הסבים והסבתות (grandparents). אלה מהווים נדבך משמעותי המשפיע על הרשת החברתית העוטפת את המשפחה ותומכת בה. בדומה להורים, גם הסבים רואים בלידת הנכד תקווה ומקור להמשכיות. במקרה של לידת ילד עם מוגבלות או התמודדות עם מוגבלות שאינה מלידה, תחושת האובדן שלהם עשויה להיות כפולה – על הנכד ועל ילדיהם שלהם והאתגרים שניצבים לפניהם. מעבר לכך, ריחוקם של הסבים במעגל השני של המשפחה והמשמעויות הרגשיות שעומן הם מתמודדים עשויים להותיר אותם לבדם עם תחושת האובדן – בהיעדר כל תמיכה רגשית, שלה זוכים ההורים מצד אנשי המקצוע, ולעיתים קרובות גם בהיעדר ידע ברור לגבי מהות המוגבלות והשלכותיה בטווח הקצר והארוך (פינדלר, 2005).

התמודדות המשפחה עם לידת ילד עם מוגבלות

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

תיאור, סנגור וליווי בתהליך מיצוי זכויות עבור הילד והמשפחה

אספקת מידע מתאים ורלוונטי למשפחות היא שלב ראשון בתהליך מיצוי הזכויות. לכן חשוב שהמשפחות יקבלו סיוע בתיאור ובליווי בתהליך מיצוי הזכויות, כגון עזרה בהכנת מסמכים, במילוי טפסים ובבירורים שונים.

מידע

הורים לילדים עם מוגבלויות מדווחים על מחסור במידע - הן לגבי זכויות ושירותים והן לגבי אופי הלקות או הבעיה של הילד. לשם ניצול מלא של השירותים הקיימים. על ההורים להיות בעלי ידע מקיף ולפעול בצורה אקטיבית לתיאום בין השירותים השונים, בין היתר לצורך הבטחת המשך הטיפול בילד במעבר בין מסגרות.

התייחסות מובחנת להורים, לאחאים ולסבים

כיום, הגישה הרווחת בתחום הטיפול במשפחות לילדים עם מוגבלויות היא מערכתית והוליסטית, כך שהיא מתייחסת למשפחה כולה. הספרות המקצועית מלמדת כי יש לכלל תת-מערכת במשפחה מאפיינים וצרכים ייחודיים לה. לדוגמה, מחקרים המצביעים על אפיונים רגשיים והתפתחותיים ייחודיים לאחים, כמו גם הצורך בשימת לב מיוחדת לקשר שבין ילדים עם מוגבלויות ובין אחיהם (ראו בסעיפים הקודמים).

ייעוץ, עזרה ותמיכה

מהמיפוי עולה כי הורים לילדים עם מוגבלויות חשים פעמים רבות חוסר בתמיכה רגשית בעת קבלת החלטות. ההורים ציינו את חשיבות קבלת התמיכה, הן מאנשי מקצוע והן מהורים אחרים בעלי ניסיון אישי. הורים הביעו עניין בתמיכה רגשית באמצעות קבוצות תמיכה או באמצעות שיחות אישיות.

הקהילה והסקיבה כאקורות לעוצמה או לקושי

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

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

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

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

גישה זו עולה בקנה אחד עם מחקרים חדשים, המצביעים על מגמה של מעבר מהתמקדות בראיית ההתמודדות המשפחתית כמשבר, להתמקדות בחשיפת הכוחות והמשאבים המסייעים למשפחה בהתמודדותה היום-יומית. נמצא שמשפחות רבות מסתגלות למצבן ומקיימות אורח חיים עשיר ומלא, ורבות מהן אף מדווחות על צמיחה, על רווחים ועל תובנות חדשות (פינדלר, 2011).

שירות משלים למשפחות: מאתגר למענה במועצות אזוריות

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

לאור זאת ולאור הבנת הצרכים המרובים והמגוונים של משפחות לילדים עם מוגבלויות, יזמו ג'וינט-אשלים יחד עם משרד הרווחה והביטחון החברתי (על שלושת אגפי הטיפול באנשים עם מוגבלויות, השירות לעבודה קהילתית, תחום התנדבות), תוכנית ייעודית למשפחות לילדים עם מוגבלויות, ושמה "שירות משלים למשפחות: מרכזים למשפחה". התוכנית מיועדת לשמש שירות משלים לשירותים הניתנים להורים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות ובמועצות האזוריות.

[<< תוכנית מחקר מרכזים למשפחה יישובים](#)

בשנת 2019 החל פיילוט נוסף, במטרה לבחון את ייחודיות פריסת השירות באופן אזורי. פיילוט זה נולד מתוך הבנה כי אופן מתן השירותים - הפרטניים והקהילתיים - במועצה אזורית שונה משמעותית מאופן מתן השירותים ברשות מקומית. כמו כן, התחדדה ההבנה באשר לחוסר ההיתכנות מבחינה מספרית וכלכלית להקמת מרכז למשפחה בכל יישוב במועצה אזורית. לאור זאת, הוחלט להקים שירות **מרכזים למשפחה במתכונת אזורית**, וזאת על מנת לתת מענה למשפחות המתגוררות ביישובים בתוך מועצה אזורית בפריסה גיאוגרפית רחבה.

שירות משלים למשפחות: מאתר למענה במועצות אזוריות

לפנינו עמדו כמה אתגרים אזוריים ייחודיים, לצד אתגרי הקמת השירות:

אפיונים ייחודיים במועצות האזוריות בישראל:

קיימת שונות דמוגרפית גבוהה מאוד בין המועצות האזוריות בישראל, באשר למספר היישובים במועצה, לגודל האוכלוסייה ולהרכב הפנימי של הקבוצות מבחינה תרבותית.

מספר היישובים במועצות האזוריות
נע בין 4 ל-40 יישובים, בפרסה
גיאוגרפית של 7 עד 4,300 קמ"ר

קווי גישה, תדירות אוטובוסים ומרחק מהמרכז. בחלקן אף יש חסמים הנובעים מסיבות ביטחוניות.

מרבית המועצות חוות חסמי גישה
מבחינת תחבורה

הוועד המקומי והמועצה - שניהם רובדי ממשל עצמי נבחרים. לכן, בבניית שירות אזורי, יש להתייחס לשני רובדי שלטון אלו, תוך התייחסות לאילו מענים יש לספק ברמת היישוב ואילו ברמת המועצה. כמו כן, העבודה במועצה אזורית כוללת כמה רמות של התערבות:

- עבודה עם מנהלי האגפים במועצה, לצד עבודה עם ועדי היישובים השונים. במועצות בינונית וגדולות קיים אף אגף יישובים, בהסתכלות מרחבית ואזורית.
- עבודה ברמה יישובית - עבודה מול הוועד היישובי, קידום הכנסת נציג למוגבלויות לוועדות השונות, הסברה יישובית וגיוס מתנדבים.
- עבודה ברמה אזורית - הקמת מנהיגות הורית, אירועי פנאי גדולים, הסברה, הנגשת מידע וזכויות והיערכות למצבי חירום.

רוב המועצות האזוריות בישראל
מתייכרות לשלטון המקומי, והן מורכבות
משני רבדים סטטוטוריים

שירות משלים למשפחות: מאתר למענה במועצות אזוריות

משפחות לילדים עם מוגבלויות בוחרות להתגורר במועצות אזוריות מתוך הרצון להיות חלק מהקהילה היישובית, שלא תמיד יודעת לקבל ולהכיל את הצרכים שלהן. בשל כך, לצד עבודה עם הקהילה היישובית, יש צורך בהקמת קהילה פונקציונלית באמצעות המרכז למשפחה, שתיתן מענה לבדידות ולצורכי המשפחות, שלא תמיד זוכים למענה ברמה היישובית.

קהילה פונקציונלית לעומת קהילה יישובית

מורכבות ביצירת מענים ותוכניות לילדים ברמות תפקוד שונות או בעלי מוגבלויות שונות ובהיקפים נמוכים, אשר מקשה בפתיחת מסגרות חדשות.

פיתוח שירותים אזוריים

הפילוט לווה במחקר הערכה על ידי בית"א מחקר. נמצא שלשירות המשלים מרכזים למשפחות תרומה מהותית ועקבית בשיפור חיים של משפחות לילדים עם מוגבלויות, ברמה הנפשית, ההורית, המשפחתית והחברתית (הינדי, גור 2021).

לקריאה ולהעמקה בנושא ייחודיות השירות באזוריות - קישור למחקרים:

[<< מרכזים למשפחות לילדים עם מוגבלויות - דו"ח מחקר אינטגרטיבי](#)

[<< סקירת ספרות - מתן שירותים ממוקדי משפחה - במתכונת אזורית](#)

[<< הקשרים בין מרכיבי המרכזים למשפחה למשאבים. מסוגלות הורית. בדידות ואיכות חיים משפחתית](#)

[<< דוח אבחון מרכזים למשפחה כרצף השירותים לשלטון המקומי](#)

[<< התפתחות עבודת המרכזים למשפחות ועבודת הממשקים](#)

[<< הקשרים בין מרכיבי המרכזים למשפחה למשאבים. מסוגלות הורית. בדידות ואיכות חיים משפחתית: השוואה בין מרכזים יישוביים](#)

[לאזוריים](#)

[<< סיכום יום למידה - טרום הקמת המרכזים למשפחה האזוריים](#)

הגדרת השירות המשלים למשפחות

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

השירות המשלים למשפחות - הגדרה

"השירות המשלים למשפחות (המרכז למשפחה) הוא חלק ממערך השירותים החברתיים המוענקים למשפחות המתמודדות עם גידול ילד עם מוגבלות, מטעם המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות/במועצות האזוריות. השירות פועל בגישה קהילתית ומספק מגוון מענים, על הרצף שבין תמיכה ומעורבות ובין השפעה בקהילה.

השירות פועל בשיתוף גורמים מקצועיים מגוונים מתוך הרשות המקומית/המועצה, כגון מחלקת החינוך, התרבות והפנאי ומחלקת הבריאות, וכן שירותים ציבוריים מחוצה לה - כגון המוסד לביטוח לאומי, ארגוני המגזר השלישי ברמה המקומית והארצית והמגזר העסקי."

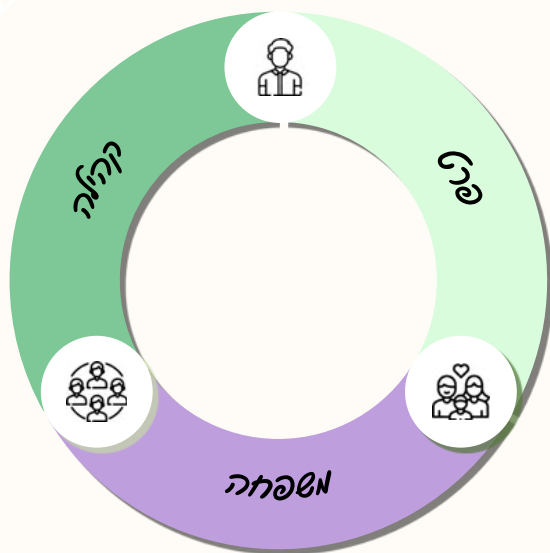
[<< הרחבה: תמצית השירות המשלים למשפחות](#)
[<< הרחבה: תמצית השירות המשלים למשפחות בערבית](#)

הגישה הקהילתית כבסיס לעקרונות עבודה מנחים

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

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

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



יחסי הגומלין בין הפרט, הקהילה והמשפחה בגישה הקהילתית

הגישה הקהילתית כבסיס לעקרונות עבודה מנחים

ניהול השירות בגישה קהילתית מאפשר:

לבחון את **הכוחות, את הנכסים ואת המשאבים הקיימים בקהילה** ולמנף אותם, כך שיסייעו למשפחות בתהליכי ההתמודדות, כגון התארגנויות תושבים נוספות הפועלות לשינוי בתחום המוגבלויות ובתחומי חיים נוספים, מבני ציבור, מוסדות חינוך, פעילויות יישוביות בתחומים נוספים, ארגוני מגזר שלישי וכיוצא בזה.

להתבונן **בצרכים של המשפחות** כמצבים משותפים בקהילה, מעבר לצורך של יחידה משפחתית אינדיבידואלית. כך למשל, היעדר נגישות לאירועי תרבות ביישוב לא נתפס בתור חסם של משפחה מסוימת, אלא נובע מחסמים מערכתיים רחבים יותר, אשר עשויים להיות קשורים להימנעות כתוצאה מסטיגמה חברתית, היעדר נגישות פיזית ושירותית.

לפעול **בשותפות ובמעורבות מלאה של המשפחות** בתכנון, בפיתוח ובהפעלה של התוכניות שמספק השירות המשלים למשפחות.

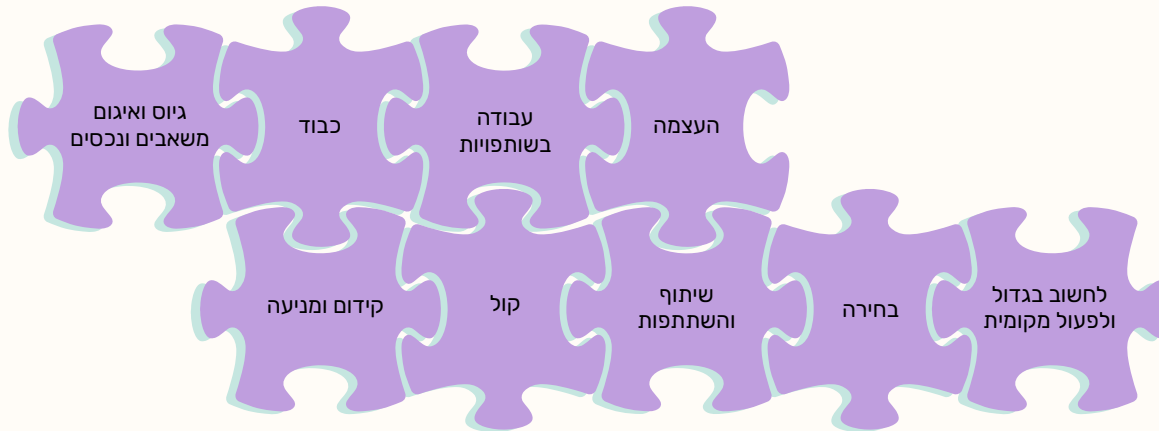
להתבסס על **הידע ועל הניסיון העירוני או המועצתי**, הן של אנשי המקצוע והן של התושבים, מתוך הנחה כי הם יודעים באופן הטוב ביותר מה עשוי להניב את התוצאות הרצויות עבורם וההולמות ביותר את צרכיהם.

הגישה הקהילתית כבסיס לעקרונות עבודה מנחים

שירות הפועל בגישה זו תורם בהיבטים הבאים:

- מספק מענים ההולמים את צורכי המשפחות ואת מאפייניהן.
 - רואה את המשפחה באופן הוליסטי ואינו מתמקד רק במוגבלות הילד.
 - מתמקד בכוחות ובמשאבים של המשפחות, ולא בבעיותיהן.
 - מציע שירות לכלל אוכלוסיית היעד ביישוב.
 - פועל בשותפות עם המשפחות ועם בעלי עניין נוספים בקהילה.
 - מחולל שינוי חברתי בקהילה ביחס למשפחות, לאנשים עם מוגבלויות בכלל וילידים עם מוגבלויות בפרט.
- השירות המשלים למשפחות מתבסס על הערכים של הגישה הקהילתית, כפי שהם מפורטים בתרשים להלן.

ערכי הגישה הקהילתית המיושמים בשירות המשלים למשפחות



עקרונות העבודה של השירות המשלים

עקרונות העבודה המנחים את השירות המשלים למשפחות

מגוון מוגבלויות

- ביסוס הפעילות בשירות על התפיסה של מתן מענה למגוון רחב של מוגבלויות ולמשפחות לילדים עם מוגבלויות *

שותפות הורים

- שיתוף מלא של ההורים בתכנון המענים ובהפעלתם
- פיתוח קבוצת מנהיגות הורית מובילה ביישוב

עבודה בגישה הקהילתית

- שיתוף כל הגורמים הרלוונטיים בקהילה בקידום המרכז ובהפעלתו
- מתן מענים ברמת הקבוצה וברמת הקהילה

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

אוכלוסיית היעד של השירות

בני משפחה (הורים, אחאים, סבים) לילדים, לנוער ולצעירים עם מוגבלויות - מגיל לידה עד 25 שנה, המשתייכים לאוכלוסיית היעד של מינהל מוגבלויות במשרד הרווחה והביטחון החברתי: (1) מוגבלות שכלית-התפתחותית; (2) אוטיזם; (3) מוגבלות פיזית ולקויות חושיות.

מטרות השירות



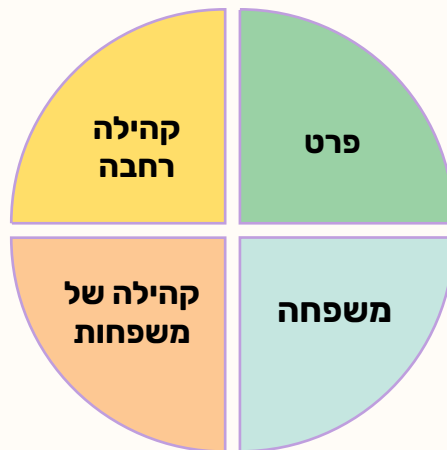
שיפור איכות החיים

של משפחות לילדים עם מוגבלויות



חיזוק החוסן המשפחתי.

הגברת תחושת המסוגלות ויכולת ההתמודדות של המשפחה



שינוי עמדות בקרב כלל האוכלוסייה ובקרב אנשי המקצוע, כלפי ילדים עם מוגבלויות ובני משפחותיהם



יצירת קהילה של משפחות לילדים עם מוגבלויות ברשות המקומית

תחומי הפעילות של השירות

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

מערך התפקידים בשירות המשלים למשפחות

מנהל/ת השירות במרכזים למשפחה

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

כישורים נדרשים

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

מרכיבי התפקיד

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

מסלול התפקידים בשירות המשפחות

מנהל השירות - הרחבה

אתגרים בתפקיד המנהל:

1. מציאת האיזון במתן מענים, בהתאם למערכת הציפיות המורכבת, העולה מגורמים שונים - המשפחות, אנשי מקצוע וגורמים פוליטיים ברשות
2. למנהל השירות יש אחריות כוללת על הפעלתו, בשיתוף עם רכז המתנדבים והפעילים - וזאת לצד ההתמודדות הנפשית והרגשית במפגש עם המשפחות



מפתחות להצלחה

- יכולת הובלת התוכנית לראייה מתכללת, לצד הצבת גבולות לאנשי מקצוע והורים
- תיאום ציפיות עם ההורים והשותפים לגבי גבולות השירות והיכולת לתת מענה
- איגום משאבים ויצירת שיתופי פעולה עירוניים עם תוכניות ואנשי מקצוע משיקים
- קביעת תוכנית שנתית עם הפעילים ומימוש משותף
- השתתפות בלמידת עמיתים עם מנהלי מרכזים נוספים
- השתתפות בהדרכה צוותית של מחלקת המוגבלויות וכן של עובד קהילתי

מערך התפקידים בשירות המשלים למשפחות

רכז/ת מתנדבים במרכזים למשפחה

תפקיד רכז/ת המתנדבים הוא לפתח את תחום ההתנדבות בשירות ולרכז אותו - החל בבניית תוכניות ההתנדבות, דרך גיוס מתנדבים והכשרתם ועד ניהולם השוטף. מומלץ שהרכז יהיה בעל רקע מקצועי בתחומים חברתיים ובעל ניסיון בניהול מתנדבים של שנה לפחות. הוא יפעל מתוך משרדי השירות המשלים למשפחות ויקיים קשר מקצועי עם היחידה להתנדבות ברשות, שממנה יוכל לקבל כלים לניהול מתנדבים וסיוע בגיוס, בליווי המתנדבים ובשימורם. הממונה הישיר של הרכז הוא מנהל השירות, והיקף משרתו ייקבע בהתאם למודל ההפעלה של השירות המשלים.

כישורים נדרשים

- יחסי אנוש טובים
- יכולת עצמאות בתפקיד
- ראייה מערכתית
- יכולות עבודה בצוות ויצירת שיתופי פעולה עם גורמים שונים, כגון רכז ההתנדבות העירוני או המועצתי, רכז ההתנדבות בחינוך, ארגונים עסקיים ונציגי אחריות תאגידית בחברות עסקיות
- יכולות ניהול צוות
- יכולות תכנון, ארגון וניהול מובנים ושיטתיים
- היכרות עם תחום המוגבלויות - יתרון

מרכיבי התפקיד

- מיפוי צרכי ההתנדבות העולים בשירות המשלים והמענים ההתנדבותיים שהוא עשוי להציע
- בניית מערך התנדבות בשירות המשלים, כתיבת תוכנית התנדבות שנתית וביצועה
- גיוס מתנדבים, הנחייתם, ליוויים ושימורם
- בניית תוכניות הכשרה למתנדבים ואחריות לביצוען
- קבלת משוב מהמתנדבים לצורך קיום תהליכים לשיפור מתמיד
- הטמעת תפיסת ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות
- יצירת שותפויות עם גורמים רלוונטיים ברשות
- סיוע למנהל בבניית מרכיב ההתנדבות של התוכנית השנתית
- הבניית נוהלי ניהול המתנדבים
- ניהול רכז המתנדבים וליווי
- בניית תוכנית העבודה השנתית של השירות ויישומה

מסך הפיקוח השירות המשלים

מפקחת מחוזית - מנהל מוגבלויות

למשרד הרווחה והביטחון החברתי יש אחריות מקצועית על פעילות השירות, ועל כן לכל שירות ימונה מפקח מנהל מוגבלויות, שיהיה מוביל מחוזי. תפקידו לכוון את הצוות מבחינה מקצועית ולייעץ לו. יתרונו של המפקח המוביל הוא בראייתו הרחבה את מגוון השירותים והתוכניות ביישוב ובמחוז, וכן בקשרי עבודה שיש לו עם גורמים מקצועיים רלוונטיים. ידע וקשרים אלו יעודדו בניית שיתופי פעולה, הנעת תהליכים, גיוס משאבים וראייה בהקשר היישובי.

תחומי אחריות:

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

מערך הפיקוח בשירות המשלים

מפקחת לעבודה קהילתית

הגדרת התפקיד

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

תחומי אחריות:

- סיוע בהבניית השירות ובהטמעתו ביישוב, בדגש על יישום עקרונות הגישה הקהילתית ובהתאם למדיניות המשרד.
- השתתפות בוועדות ההיגוי של התוכנית (פעם בשנה) ובוועדות הביצוע (אחת לחודש וחצי-חודשיים) - לפחות פעמיים בשנה ובהתאם לצרכים העולים מהשטח.
- ליווי וייעוץ, במידת הצורך, ברמה עירונית/מועצתית ומחוזית.

מסך הפיקוח בשירות המשלים

מפקח/ת תחום התנדבות

הגדרת התפקיד

מפקח תחום התנדבות במחוז משמש דמות מקצועית לייעוץ ולהכוונה בפיתוח ההתנדבות בשירות המשלים ובעבודה מול מתנדבים. כמו כן, הוא יסייע בקידום חיבורים ושיתופי פעולה עם תוכניות התנדבותיות קיימות. מפקח/ת תחום התנדבות מחוזי פועל/ת מול יחידת ההתנדבות עירונית/מועצתית וכן מול המפקחים מהאגפים השותפים במחוז.

תחומי אחריות:

- סיוע בהבניית השירות ובהטמעתו ביישוב ברמה המחוזית, בדגש על יישום עקרונות ההתנדבות בהתאם למדיניות המשרד.
- יצירת חיבורים ושיתופי פעולה, לקידום ההתנדבות בשירות המשלים.
- השתתפות בוועדת ההיגוי הראשונית של התוכנית, וכן השתתפות בוועדות הביצוע, בהתאם לצרכים העולים במחוז.

פעולות נדרשות להקמת השירות המשלים למשפחות

בפרק זה נציג את רשימת הפעולות הנדרשות להקמת תשתית יישובית יציבה ותהליכי עבודה מומלצים, ועל חלקן גם נרחיב. הצלחת השירות תלויה בבניית תשתית יישובית רחבה ויציבה, המאופיינת ביצירת שותפויות בין גורמים מגוונים ברשות, שתפקידם לתת שירות לאוכלוסיית היעד של השירות המשלים. שיתוף פעולה זה יאפשר תיאום בין כלל הגורמים, איגום משאבים וניב מענים כוללניים רחבי היקף, במסגרת תוכנית העבודה השנתית של השירות המשלים למשפחות. הרשות המקומית תבצע, באמצעות הקול קורא, מיפוי ראשוני ובדיקת היתכנות של הקמת השירות המשלים ברשות המקומית/במועצה. לאחר הבדיקה יש לפנות לפיקוח המחוזי של מנהל מוגבלויות, על מנת לאשר את הקמת השירות המשלים.

להלן סדר הפעולות המומלץ שיש לבצע עם קבלת האישור ממשרד הרווחה והביטחון החברתי להקמת השירות המשלים ביישוב:

- קבלת סמל מסגרת ✓
- גיוס מנהל השירות המשלים למשפחה, לניהול השירות המשלים למשפחות, וכן רכז מתנדבים ✓
- הקצאת משרד למנהלת המרכז, וכן מרחבים לפעילות של השירות המשלים ✓
- מיפוי וגיוס קהילת המשפחות לילדים עם מוגבלויות ושיווק השירות המשלים ✓
- מיפוי השירותים העירוניים והכרתם ✓
- ועדת היגוי, ועדת ביצוע ושולחן עגול בנושא צרכים מיוחדים במועצה האזורית ✓
- בניית תוכנית שנתית ✓

קבלת סמל מסגרת

ראו נספח 1 - ביצוע הפעולות הנדרשות לצורך קבלת סמל מסגרת ומילוי טופסי הרשמה לשירות ממשרד הרווחה והביטחון החברתי, בהתאם למדיניות המשרד ולנהליו.

גיוס מנהל לשירות המשלים ורכז מתנדבים

הקצאת מקנה לפעילות של השירות המשלים

על הרשות להקצות חדר למנהל השירות המשלים, וכן מבנה או חדרי פעילות שימשו את השירות המשלים למשפחות, על-פי הקריטריונים הבאים:

א. החדר של מנהל השירות המשלים למשפחות יהיה במקום מרכזי, קרוב לאמצעי תחבורה ונגיש, ולא בתחום המחלקה לשירותים חברתיים.
ב. על הרשות או המועצה לדאוג לחדרי פעילות להפעלת קבוצות, הרצאות, מפגשי הורים ועוד - במבנים שברשותה (מרכז לגיל הרך, מתנ"ס, מכון להתפתחות הילד וכו') או במבנה ייעודי, בהתאם לצורכי המרכז ולתוכנית העבודה. חשוב שחדרי הפעילות יהיו במקום מרכזי, נגישים וקרובים לאמצעי תחבורה ובמתחם אחד עם משרד המנהל. במקרה של מועצה אזורית בפריסה נרחבת - יש לדאוג לחדרי פעילות במבני ציבור של המועצה הקרובים למקבץ יישובים בגבולות המועצה.

ג. יש להצטייד במחשב ובמדפסת, בקו טלפון, בכיסאות, בשולחנות, בכורסאות, בפקס, במכונת צילום ובציוד מתכלה. לשם כך ניתן להיעזר בקרן לפיתוח שירותים לנכים של המוסד לביטוח לאומי או בקרן של"ם.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

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

מטרות המיפוי

- לאגם את הידע העירוני והאזורי הקיים על אוכלוסיית היעד, השירותים והמשאבים בקהילה למשפחות לילד עם מוגבלות.
- להוות מסד נתונים שיסייע למנהל השירות המשלים ליזום, לפתח ולתכנן את תוכנית העבודה, מתוך גישה השואפת למצות ולמקסם את האפשרויות בקהילה.
- לאפשר חיבור ואיגום עם משאבים נוספים בקהילה עבור המשפחות.
- להעמיק את ההיכרות עם המשפחות, ובכך להפעיל שירות הולם המספק היטב את צרכיהן.

עקרונות מנחים למיפוי

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

מה ממפים?

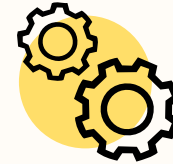
- מעגל ראשון - משפחות לילדים עם מוגבלויות.
- מעגל שני - השירותים והארגונים הקיימים במרחב ונמצאים בזיקה לתחומי הפעילות.
- מעגל שלישי - שותפים ובעלי עניין במרחב היישובי והאזורי, ואבחון הכוחות והערך המוסף של מאפייני המרחב הגיאוגרפי (אוכלוסייה, שירותים וכד').

היכרות עם הקהילה העירונית/המאוצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

מהם עקרונות המיפוי במרכזים למשפחה?

1. תכנון

זיהוי גורמי מפתח (כדוגמת עירייה, מועצה, ועד יישוב, מנכ"ל, רכזת קהילה), זיהוי השירותים שחשוב להכיר ולמפות, הכנה לקראת כל מפגש עם שירות או פרט



2. עבודת צוות

מנהל השירות יתכנן את תהליך המיפוי בשותפות עם צוות המרכז למשפחה, חברי ועדת הביצוע ובכללם ההורים הפעילים או כל מי שיכול לסייע, על בסיס חלוקת התפקידים בינו ובינם



3. למידה תוך כדי תנועה

זיהוי מידע חדש ורלוונטי תוך כדי תהליך המיפוי - למשל, שירותים שלא היו מוכרים



4. פתיחות ורגישות

מומלץ לבצע את התהליך באופן המאפשר היכרות ראשונית ובסיס לקשר הדדי עם שירותים נוספים בקהילה ועם המשפחות



היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

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

בשלב הראשוני להקמת השירות המשלים יש ליצור מאגר של משפחות לילדים עם מוגבלויות, באמצעות איסוף נתונים כלליים הקיימים על משפחות אלו ביישוב ממקורות פורמליים - המחלקה לשירותים חברתיים, מחלקת חינוך, המוסד לביטוח לאומי, וכן ממקורות בלתי-פורמליים - ארגוני המגזר השלישי.

את שמות המשפחות יש להכניס לטבלת כלי הניהול של המרכזים למשפחה. זוהי טבלת אקסל, הכוללת את שמות בני המשפחה, סוג המוגבלות, חלוקה לפי גיל, מקום גיאוגרפי ביישוב (רחוב, שכונה), מבנה המשפחה, תיק פעיל במחלקה לשירותים חברתיים, שפה עיקרית, מקורות הכנסה, ציפיות מהמרכז, צורכי המשפחה, תחומי עניין להשתתפות, תחומי התנדבות ותרומה למרכז - ראה נספח 2 ונספח 3.

יש לנסות לחלץ מהנתונים ה"קשיחים" (הכמותיים) בעיקר את מספר המשפחות ואת החלוקה לפי מוגבלות הילד וגילו, ובמידת האפשר - גם פרטים משותפים נוספים. ניתן להיעזר בגרפים הנמצאים מצד שמאל לטבלה.

מהנתונים ה"רכים" (האיכותניים, אלו המבוססים על שיח, היכרות, ריאיון וכדומה) ניתן לנסות לחלץ מידע באשר לצורכי המשפחות, עמדות, דפוסי צריכת שירותים, דרכי תקשורת, רישות חברתי וכיוצא בזה, כדוגמת:

1. ארגון קבוצות מיקוד, במטרה לשמוע צרכים ברמה היישובית והאזורית - דרך בתי הספר/שירותים.
2. שליחת שאלון אינטרנטי לבירור צרכים ומענים למשפחות לילדים עם מוגבלויות. השאלון יכול להופיע בפורמט גוגל דוקס ולהישלח למאגר של משפחות פוטנציאליות, כולל התייחסות לכל אחד מבני המשפחה ביחס לשירותים הניתנים - כגון אירועי פנאי, קבוצות תמיכה, הרצאות, מידע וזכויות. הורים, אחאים, סבים וסבתות, צמדים בתוך המשפחה - ראו דוגמה.

היכרות עם הקהילה העירונית/המאוצנת - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

להלן המלצה לתכנון פגישה קבוצתית/אישית עם הורים:

- הצגת עצמך, הרקע האישי שלך, תפקידך.
- הצגת התפיסה של המרכז למשפחה והשירות הניתן בו, בגישה חברתית-קהילתית-אזורית.
- מהן הסוגיות המרכזיות המעסיקות את ההורים ברמת היישוב או האזור?
- היכן יש פערים בין הצרכים למענים?
- זיהוי נושאים לשותפות אזורית. אם יש נושאים משמעותיים לאזוריות הודות היתרון לגודל, נכון יהיה ליצור סביבם שותפות אזורית (השירותים החסרים בשל גודל היישוב והמספר המצומצם של התושבים, נגישות, תעסוקה וכו').
- הסבר על מהי מנהיגות הורית, ובדיקה באשר למידת הרצון להשתתף בה.

מבין המשפחות וההורים הקיימים במאגר המידע, ישנם כאלו שיוכלו להתאים לקבוצת המנהיגות ההורית, או שהומלצו ע"י העו"ס הפרטניות. חשוב לעדכן לאורך השנה את הנתונים ולקיים שיחה אישית - אחת לשנה - עם כל משפחה, על מנת להכירה, לשמוע את צרכיה ולחברה למרכז למשפחה.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

מיפוי שירותים ותוכניות בקהילה

כחלק מתכנון המיפוי, חשוב להכיר את התוכניות והשירותים הרלוונטיים למשפחות הפועלות ברשות העירונית או במועצה אזורית (לעיתים קיימים ברשות מיפויים משנים קודמות שחשוב להכירם).

רשימת השירותים והתוכניות המומלצת בהתייחסות ממוקדת על-פי תחומים מופיעה [בנספח 4](#) - טבלת אקסל למיפוי שירותים ותוכניות. כמו כן, יש להכניס נתונים אלו גם לטבלת האקסל [בנספח 2](#).

ניתן לחלק את סוגי השירותים והתוכניות הרלוונטיים למשפחות הפועלים ברשות מקומית או במועצה אזורית לפי התרשים שלהלן:

מיפוי השירותים המוצעים בקהילה למשפחות לילדים עם מוגבלויות



היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

המחלקה לשירותים חברתיים

השירות המשלים למשפחות מהווה נדבך נוסף לשירותים סוציאליים נוספים הניתנים למשפחה מטעם המחלקה. חשוב להכיר את כל היחידות הפועלות במחלקה (פרט ומשפחה, אזרחים ותיקים, עבודה קהילתית, התנדבות, נוער וצעירים), את השירותים שהן מציעות ואת המשאבים והנכסים שלרשותן (מבנה, קשרים, תקציב וכדומה), כמו גם תוכניות עירוניות המופעלות ישירות על-ידי המחלקה או בשותפות עימה, כגון "360° - התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון", "נושמים לרווחה" ומרכזי "עוצמה".

שירותים ציבוריים של הרשות וקובעי מדיניות בתוך השירות ומחוצה לו

בכלל השירותים הציבוריים שנותנת הרשות המקומית, חשוב להכיר את השירותים הנוספים העשויים להיות רלוונטיים לצורכי המשפחות, למשל:

- חינוך פורמלי ובלתי-פורמלי - מסגרות חינוך מיוחד, מתי"א, כיתות חינוך מיוחד בבתי ספר כלליים, ועדות השמה, גני ילדים טיפוליים, כיתות חינוך מיוחד בבתי ספר רגילים, שירות פסיכולוגי, מערך הסעות, תנועות נוער.
- המוסד לביטוח לאומי - מחלקת שיקום, מחלקת קצבת נכות.
- שירותי בריאות - יחידות התפתחותיות (מכון להתפתחות הילד, יחידה בקופת החולים), מרכזים לגיל הרך, טיפות חלב, תחנות לבריאות הציבור, תחנות אם וילד, קופות חולים.
- תרבות ופנאי - מתנ"סים עירוניים או מועצתיים, אירועים עירוניים או מועצתיים.
- הנדסה - הנגשה של מרחבים ציבוריים, תשתיות פיזיות, גנים ונוף, ריהוט רחוב, תעבורה.
- דוברות - שיווק, מיתוג, פרסום.

כדאי להכיר אנשים מהקהילה המקומית הידועים כבעלי השפעה מתוקף תפקידם - הן הפורמלי והן הציבורי, העשויים לסייע בקידום השירות, כגון ראש הרשות, חברי מועצה, יושבי ראש של ארגונים קהילתיים ואנשי דת.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

המגזר השלישי

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

המגזר העסקי

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

תיאום פגישות עם שירותים ואנשי מפתח

חשוב לקיים פגישות אישיות המהוות הזדמנות להיכרות אישית, לשיח פתוח ולהיכרות עם השירות, באמצעות השאלון המובנה והשיח שיתפתח. כמו כן, חשוב לשאול שאלות גנריות בכל המפגשים, כדי שבהמשך ניתן יהיה להפיק תובנות. עם זאת, סביר כי בכל מפגש יעלו נושאים ייחודיים, שגם הם חשובים לצורך היכרות.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

להלן המלצה לתכנון פגישה אישית:

- הצגת עצמך, הרקע האישי שלך, תפקידך.
- הצגת התפיסה של המרכז למשפחה והשירות הניתן בו, בגישה חברתית-קהילתית-אזורית.
- היכרות עם השירות - מטרות, צרכים, דרכי פעילות, נתונים מספריים, פרויקטים - תוכניות, משאבים/מומחיות בהקשר של צרכים מיוחדים, שותפויות עם או גורמים באזור, מתחים ורגישויות.
- הסוגיות המרכזיות המעסיקות את המחלקות השונות בכל רשות.
- זיהוי עמדות לעניין השותפות האזורית; האם רואה ערך מוסף ביצירת שותפויות עם גורמים באזור?
- זיהוי נושאים לשותפות אזורית; האם יש נושאים משמעותיים לרשות הודות היתרון לגודל? אם כן, נכון יהיה ליצור סביבם שותפות אזורית (השירותים החסרים בשל גודל היישוב והמספר המצומצם של התושבים, נגישות, תעסוקה וכו').
- ציפיות מהשותפות.
- שיתופי פעולה ומיזמים משותפים בין רשויות.
- סימון גורמים ואנשי מפתח באזור שחשוב להיפגש עימם - מנהיגים ובעלי תפקיד בעמדות השפעה, או מובילי פעילות המשמעותית לאזור.
- הכנת חומר לפגישה: יש לשקול להביא פלייר שיווקי המבהיר את ייעוד התוכנית ומטרותיה.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

שלב התיעוד

תיעוד המידע שנאסף חשוב לקבלת תמונת מיפוי רחבה ולשימוש צוות המרכזים למשפחה לאחר ביצוע הפגישות.

תיעוד המידע יתבצע לאחר הפגישה האישית, בטבלת אקסל או במסמך word ויכלול את כל המידע, המסמכים, התובנות וההתרשמויות שנאספו. להלן מידע שחשוב להתייחס אליו בתיעוד: שם הארגון, סוג הארגון, קישור לאתר אינטרנט, שם מנהל השירות ודרכי התקשרות עימו, מטרת השירות, פריסה גיאוגרפית ופירוט השירותים הניתנים. נוסף על כך, חשוב להתייחס לנקודות הבאות: הסוגיות המרכזיות שמעסיקות את המחלקה, זיהוי הנושאים לשותפות, הציפיות מהשותפות ושיתופי פעולה ומיזמים משותפים קיימים או כאלו שניתן לקדם

כרטיס ביקור לשותפות

המרכז למשפחה מקדם:

- קבוצות תמיכה
- הפעלת מתנדבים
- מנהיגות הורית
- היערכות לחירום
- הנגשת מידע
- בניית אזוריות
- פנאי

המרכז למשפחה מקדם:

- משאבי ידע, מומחיות, קשרים
- איגום משאבים,
- מעורבות בתהליכי חשיבה ותכנון

אם מתוכנן להציג את המידע בפורומים שונים - חשוב לקבל את רשות הארגון או השירות, או אם יש כוונה להפיק חוברת מידע אזורית/קהילתית על ארגונים או שירותים ותוכניות. כמו כן, יש להזין נתונים באופן שוטף בטבלת האקסל.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

שלב עיבוד המידע

עיבוד המידע מאפשר קבלת תמונה כוללת על מערך השירותים בקהילה, הנותנים מענה לילדים עם צרכים מיוחדים ולבני משפחותיהם. יש להציג את המידע לוועדת הביצוע או לפעילים ולנתחו במשותף. כמו כן, מומלץ להציג את המיפוי ואת המסקנות העולות מהדיון המשותף לפני ועדת ההיגוי, ועדת הביצוע האזורית והמחלקה לשירותים חברתיים.

תוצאות המיפוי והתבונות שעלו בדיון בפורומים השונים עשויות להשפיע על מהלך העבודה של צוות התוכנית. כך למשל, ייקבעו מהם השירותים שחשוב שייכללו בתהליכי העבודה השוטפים במסגרת שולחן אזורי עגול; אילו שירותים כדאי להמשיך לקדם לטובת אוכלוסיית היעד של התוכנית, או באיזה ידע ראוי להעשיר את כלל עובדי התוכנית ואת אנשי המחלקה לשירותים חברתיים.

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

- מיהם השותפים הרלוונטיים?
- האם לשותפים יש היכרות, ידע ומידע על משפחות לילדים עם מוגבלויות?
- מה העמדות שלהם כלפי משפחות לילדים עם מוגבלויות?
- האם יש לנו את מרב המידע הנחוץ לגביהם? מי עשוי לעזור לנו בפיתוח ובהפעלה של השירות, ומי עשוי לעכב אותנו? (כוחות בולמים וכוחות מקדמים)
- האם יש לנו השפעה כלשהי על חלק מהכוחות הללו? על אילו מהם?
- האם ניתן להפחית את ההשפעות השליליות של חלק מהכוחות הבולמים?
- האם ניתן להגביר את ההשפעות החיוביות של חלק מהכוחות המקדמים?
- אילו כוחות חדשים ניתן ליצור על מנת לסייע בביצוע התוכנית?
- אילו שירותים עומדים לרשות המשפחות?
- אילו שירותים חסרים?
- מהן ההזדמנויות במצב שזיהינו? מהם האיומים? (כולל הערכת כוחות ומגבלות של המשפחות במעורבות אקטיבית לשינוי)
- אילו מענים ניתן לפתח בראייה אזורית לצד מענים יישוביים?

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

לצד אלו, חשוב לעבות את המידע ולבנות בסיס ידע על באמצעות מודל SWOT.
SWOT – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

מודל SWOT נועד לתכנון ולניהול אסטרטגי, במטרה לסייע בתהליך בחינת יכולת האזור לקדם את חזונו ואת מטרותיו, וליצור יתרון מול סביבתו, בהתייחס לבעלי תפקידים ולאזור בכללותו.

Strengths

כוחות והנכסים החברתיים והאזוריים, או כלל הגורמים המייחדים את האזור, אשר מקנים לו יתרון מול סביבתו החיצונית. חוזקות עשויות לכלול יכולות, ידע ומשאבים ייחודיים.

Weaknesses

החולשות והאתגרים האזוריים, או כלל הגורמים החיצוניים המעכבים את קידום החזון.

Opportunities

ההזדמנויות שבאמצעותן יכול המרכז למשפחה לקדם את חזונו ומטרותיו.

Threats

האיומים והחסמים - מצבים שעלולים לפגוע ביכולתו של האזור לקדם את חזונו ומטרותיו.

בניית נרטיב מארגן לכלל הכוחות והיתרונות שזוהו באזור (תוך התייחסות לאתגרים, לאיומים ולהזדמנויות), עשויה לתרום ביצירת שינוי משמעותי.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - מיפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

את מי נרתום לעשייה?

מבין הכוחות המקדמים שזיהיתם, מיהם הגורמים המשמעותיים ביותר? (חשוב להתייחס לגורמים בעלי ההשפעה) כיצד תוכלו לרתום אותם להמשך הפעילות?

עם מי עלינו לעבוד כדי לשנות עמדות?

מבין הכוחות המעכבים שזיהיתם, מיהם הגורמים שהכרחי לפעול לשינוי התייחסותם? כיצד תנסו ליצור שינוי במצב?

שימוש במידע שנאסף לביצוע החלטות, להנעת תהליכים וליישום תוכניות פעולה

- לאחר עיבוד המידע, יש להעמידו לרשות הגורמים העתידיים להשתמש בו:
- ועדות ההיגוי והביצוע
- פורומים שונים במועצה או באשכול
- קובעי מדיניות ברמה העירונית/מועצה/אשכול
- חברי הקהילה או פעילים

עבודה שוטפת עם המיפוי - מיפוי טוב משמש לעבודה שוטפת:

- המיפוי מספק מידע אודות כתובות וטלפונים, שעות קבלה, טפסים נדרשים וכו', וכן הבנה על דרכים לפתירת חסמים, חיבור לשירות אחר באמצעות קשרי עבודה של שירות מסוים, בניית תוכנית עבודה מותאמת.

[<< נספח 5 - לקריאה נוספת: תדריך "עוד דרך" של השירות לעבודה קהילתית.](#)

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

חוכמת ההמונים

דרכי שיווק השירות והפצתו למשפחות, ודרכים ליצירת שיתופי פעולה אפקטיביים ביישוב.

איתור משפחות ועידודן לצריכת השירותים במרכז יכולים להיעשות בדרכים הבאות:

- יצירת שיתופי פעולה עם עובדים סוציאליים מהמחלקה לשירותים חברתיים, וחילוץ מידע באשר למשפחות הרלוונטיות (ראו בהמשך)
- יצירת שיתופי פעולה עם שירותים קיימים ביישוב
- קיום אירוע פתיחה לשיווק השירות, על מנת להפיצו באופן נרחב, כך שיגיע לכמה שיותר משפחות ובעלי עניין
- שימוש בתקשורת מקומית - מקומון, אתר אינטרנט יישובי ורדיו מקומי, לשיווק השירות וליצירת קשר עם המשפחות
- שימוש באמצעי הניו-מדיה - פרסום בדפי פייסבוק רלוונטיים, בקבוצות וואטסאפ ובהודעות טקסט לרשימת תפוצה קיימת
- מפה לאוזן - משפחות המגיעות למרכז יכולות לשמש "שגרירות השירות" ולהפיצו
- איתור אנשים משפיעים בקהילה שיוכלו להפיץ את דבר השירות

המלצות לשיתופי פעולה אפקטיביים עם גורמים שונים בקהילה:

- תזמון - חשוב לרתום את השותפים לאחר ביסוס ראשוני של השירות המשלים, כדי שתרומתם תהיה משמעותית ותוכל להשפיע בבניית יחסי שותפות המבוססים על אמון, על שקיפות ועל התמדה בקשר.
- שיתוף מנהלי מחלקות רלוונטיות נוספות, אשר מצויות ברשות עדת ההיגוי של השירות.
- תיאום התוכנית השנתית של מרכז המשפחה אל מול תוכניות משלימות של מחלקות אחרות, כדי למנוע כפילויות והתנגשויות ולהתכנס לחשיבה משותפת ולאיגום משאבים ורמת שיתוף שיתאימו לצורכי שני הצדדים, יכולותיהם ורצונותיהם.
- פעולות להגברת השותפות, לחיזוקה ולשימורה לאורך זמן, באמצעות פגישות עבודה קבועות, הסתייעות בכוח אדם מקצועי ממחלקות אחרות לצורך ארגון אירועים, שילוב הסמליל (לוגו) של השותפים בפרסומים, דברי הוקרה ותודה, משוב חיובי, פרסום במידעון של השירות וכיוצא בזאת.

היכרות עם הקהילה העירונית/המועצתית - איפוי תוכנית, שירותים ואוכלוסייה

חוכמת ההמונים

שיתופי פעולה אפקטיביים עם העובדים הסוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים:

- יצירת תיאום ציפיות וגבולות גזרה של כל אחד מהשירותים: הבנת ההבדלים בין תחומי העיסוק של השירות המשלים למשפחות ובין עבודה פרטנית ועבודה קהילתית עם פעילים במחלקה. חשובה בהמשך העבודה עם מחלקת הרווחה והעוסי"ם ביישוב, שכן היא מאפשרת לחדד את מאפייני השירות המשלים.
- הכנסת השירות המשלים לסל השירותים המוצע למשפחות על-ידי העוסי"ם. עובדים סוציאליים עמיתים יוכלו לסייע בשיווק הפעילויות המתקיימות בשירות המשלים למשפחות, בשל ההיכרות והקשר הישיר עימן. מומלץ להציע להם להציג בתהליך "אינטייק" עםמשפחה חדשה את השירות ואת פעילותו ברשות.
- רתימת העובדים הסוציאליים לשותפות בשירות, באמצעות שיתופם בבניית תוכנית השירות השנתית.
- הזמנת העובדים הסוציאליים העמיתים לפעילויות שבהן משתתפות המשפחות שבטיפולם.

ועדת היגוי, ועדת ביצוע, ועדה מקצועית אזורית (שולחן עגול)

ועדת הביצוע

היא ועדה מקצועית מצומצמת המלווה את מנהל השירות המשלים וההורים, והיא חלק בלתי נפרד מבניית התשתית של המרכז, מפיתוחו ומתפעולו. הרכב הוועדה מבטא את השותפויות הקיימות ביישוב.

ועדת ההיגוי

מלווה את הקמת השירות ואת פעילותו. היא פועלת כפוף למדיניות משרד הרווחה והביטחון החברתי ומבנה בהתאם את פעילות השירות ברשות. ועדת ההיגוי מסייעת לקדם נושאים שאין באפשרות ועדת הביצוע לקדם, ומהווה הזדמנות לחבר את כל השותפים ביישוב לנושא ולשירות המשלים.

תובנות מהשדה

במהלך הפיילוט של המרכזים האזוריים למשפחה, התפתחה ההבנה כי יש צורך בהקמת ועדה אזורית נוספת, לצורך בניית מנגנוני שיתוף פעולה סביב הקמה ופיתוח של שירותים ותכנון אסטרטגי. מנהל המרכז למשפחה מתכלל את פעילות הוועדה, אך מי שמוביל אותה הוא נציג בכיר מהמועצה.

ועדה מקצועית אזורית - שולחן עגול - בראשות נציג מהנהלת המועצה, לצורך בניית מנגנונים לשיתופי פעולה בין מנהלי המחלקות, סביב פיתוח או התאמה של שירותים לאנשים עם מוגבלויות ולבני משפחותיהם. מטרת ועדה זו היא לקדם תכנון אסטרטגי לכל נושא המוגבלויות במועצה - בשונה מוועדות ההיגוי והביצוע, שבעיקרן מתמקדות בהבניית השירות המשלים ובפיתוחו.

ועדת היגוי, ועדת ביצוע, ועדה מקצועית אזורית (שולחן עגול)

ועדת היגוי	ועדת ביצוע	
בראשות ראש העיר או מנכ"ל או מי מטעמם, הכוללת את כל חברי ועדת הביצוע, וכן את מנהלת אגף הרווחה, מנהלת מחלקת מוגבלויות, מנהל אגף החינוך, ממונה על החינוך המיוחד, מנהלת מתי"א, מנהלת שפ"ח, מנהלי שירותי בריאות (יחידות התפתחותיות, תחנות טיפת חלב וכד') נציגות מעמותות מרכזיות בעיר, מפקח עבודה קהילתית, מפקח תחום התנדבות, נציגות הורים	מנהל השירות המשלים, רכז מתנדבים, נציגי הורים, עו"ס אחראית מטעם אגף הרווחה, ממונה על החינוך המיוחד, נציג מתי"א, נציגות הבריאות, מנהלת 360 - התוכנית הלאומית, מנהלת "מוטב יחדיו", מפקח מוביל ומפקח לעבודה קהילתית, נציגות הורים	משתתפים
<ul style="list-style-type: none"> • יישום מדיניות משרד הרווחה והביטחון החברתי בהפעלת השירות והתאמתו לרשות המקומית • מתן מענה לסוגיות מערכתיות ונקודתיות מורכבות • הצגת תוכנית העבודה השנתית ואישורה • הצגת סיכום פעילות המרכז בשנה שחלפה • דיון בהליכי העבודה ברמה העירונית או המועצתית ואישורם • הצפת סוגיות למפקח המוביל וקביעת סדרי עדיפויות של הפעילויות במרכז 	<ul style="list-style-type: none"> • בניית תוכנית עבודה שנתית • העלאת יוזמות חדשות לפעילות המרכז • גיבוש דרכי פעולה יישומיות, בהתאם להנחיות ועדת ההיגוי הארצית והיישובית • ליווי מקצועי של פעילות המרכז וצוות המרכז • מתן מענה לסוגיות נקודתיות • העלאת נושאים וסוגיות לוועדת ההיגוי המקומית והארצית • מעקב אחר ביצוע החלטות של ועדות ההיגוי 	תפקידי הוועדה
פעם עד פעמיים בשנה	אחת לחודשיים	תדירות המפגשים
<ul style="list-style-type: none"> • עדכונים על הנעשה במרכז • דיון בסוגיות ששלחה מראש ועדת הביצוע • קבלת החלטות • כתיבת פרוטוקול בסיום הישיבה והפצתו 	<ul style="list-style-type: none"> • עדכונים על הנעשה במרכז • דיון בסוגיות שנשלחו • קבלת החלטות • כתיבת פרוטוקול בסיום ישיבה והפצתו 	מתכונת דיון
מתן משוב לפרוטוקול ולוועדת הביצוע העירונית (אחת לשלושה חודשים), קבלת עדכון באימייל על הנעשה במרכז (דוגמה לפרוטוקול ועדה - ראונספח 7).	עבודה בקבוצות משימתיות בין מועדי ועדות הביצוע לפי הצורך, קשר בין-אישי, אימייל, טלפון של צוות המרכז עם ההורים, השותפים וכל מי שקשור לפעילות המרכז	הערות

ועדת היגוי, ועדת ביצוע, ועדה מקצועית אזורית (שולחן עגול)

ועדה מקצועית אזורית - שולחן עגול מועצתי לבניית מנגנונים, פיתוח ותכנון אסטרטגי	
משתתפים	עוסקיו"ת מוגבלויות, רכז נגישות, נציגי הורים, מנהל תוכנית ליבי-פנאי, מתנ"ס רכזת אוכלוסיות מיוחדות, רכז/מנהל מחלקה נוער, מחלקת יישובים, חינוך מיוחד, הסעות, רכז הסעות, גיל רך, נציגי מתי"א, שפ"ח/שפ"י, מחלקת תרבות וספורט, דוברות. יו"ר הוועדה - נציג מועצתי בכיר. סגן ראש המועצה, מנכ"ל/לסמנכ"ל, נציגות הורים.
תפקידי הוועדה	העלאת צרכים מהשטח, תכלול ומציאת פערים, הבחנה בין ועדות המרכז למשפחה (פנים) ובין תפקיד השולחן העגול (חוץ, בפיתוח השירות); יצירת שיתופי פעולה ארגוניים; בחירת צירי פעולה; 1. בניית מנגנונים מועצתיים לשיתופי פעולה בשירותים קיימים במועצה - כדוגמת אירועי ספורט מונגשים, אירועי פנאי, תנועות נוער; רצף בין מענה כוללני לייחודי 2. פיתוח שירותים ייחודיים במועצה (כיתות שילוב, כיתות תקשורת, דירות - בית לחיים, לימודים, תעסוקה וכו') 3. תכנון אסטרטגי בראייה כלכלית-חברתית, בנושא משפחות לילדים עם מוגבלויות - באמצעות מיפוי ואבחון בראייה ארוכת טווח, הכוללת מגמות ומענים חסרים
תדירות המפגשים	אחת לרבעון
מתכונת דיון	<ul style="list-style-type: none"> • בניית מדיניות • עדכונים של הצוותים • קבלת החלטות

ועדת היגוי, ועדת ביצוע, ועדה מקצועית אזורית (שולחן עגול)

תובנות מהשדה

הוועדות השונות מתקיימות יחד עם שותפים שונים, לצד נציגות מבני המשפחה (הורים, אחאים, סבים וסבתות).

ועדת ההיגוי הראשונה צריכה לכלול את הנקודות הבאות:

1. הסבר על מהות המרכזים למשפחה, אוכלוסיית יעד ומטרות השירות.
2. הצגת המיפוי העירוני של משפחות לילדים עם מוגבלות (מבחינה מספרית) - ביטוח לאומי, חינוך ורווחה, לצד מיפוי השירותים הקיימים במועצה.
3. זיהוי פערים - באמצעות המיפוי ניתן יהיה לזהות פערים בהגעה לאוכלוסיית היעד, וכן פערים וחוסרים בשירותים למשפחות לילדים עם מוגבלויות.
4. דוגמאות לסוגיות לדיון בוועדת ההיגוי הראשונה: דרכי הגעה לאוכלוסיית היעד, שיווק והפצה, הבניה של שיתופי פעולה.

[<< נספח 6 - מצגת גנרית מרכזים למשפחה - ועדת היגוי](#)

[<< נספח 7 - דוגמה לפרוטוקול של ועדת היגוי/ביצוע](#)

[<< נספח 8 - פלייר לדוגמה של המרכזים למשפחה](#)

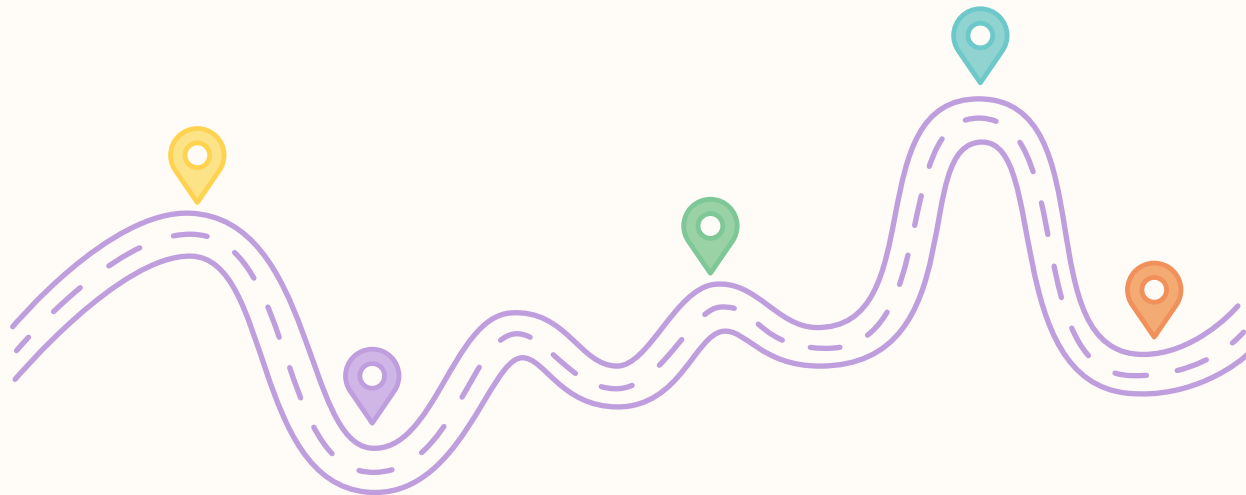
[<< סרטון קצר על מהו מרכז למשפחה](#)

בניית תוכנית שנתית

תוכנית העבודה השנתית היא כלי עזר לניהול השירות המשלים, המקנה למנהל ולפעילים תחושות סדר, שליטה, ביטחון, מיקוד ובהירות באשר לכיוון שאליו מועדות פני המרכז. מטרת התוכנית השנתית היא לשרטט גבולות גזרה, שבהם ניתן ליצוק יצירתיות ולהגדיר לעצמנו מהן התוצאות שאליהן אנו רוצים להגיע בסוף התהליך. בדרך כלל, שנת פעילות במרכז היא מינואר עד ינואר, אולם בפועל - מרבית הפעילויות מתקיימות אחרי החגים, בחודשים ספטמבר עד אוגוסט, תוך התייחסות לחגים ולאירועים סביב מעגל השנה. חשוב לבסס את תוכנית העבודה על הערכה וניתוח השנה החולפת - מה כדאי לשמר ומה ראוי לשפר או לשנות.

על תוכנית העבודה השנתית של השירות המשלים לתת ביטוי לכל תחומי הפעילות: קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעודיות/נושאויות לבני המשפחה, מתן מידע והנגשתו, פיתוח ועבודה עם קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים, פעילויות פנאי והפגה למשפחות, ניהול מתנדבים, פיתוח מערך הסברה, שינוי עמדות בקרב אנשי מקצוע ובקהילה הרחבה והשתלבות במערך החירום היישובי, תוך התייחסות למטרות, ליעדים, למשימות, לל"ז, לשותפים ולתקציב - על רצף של זמן.

בכל תחום פעילות יפורטו הפעולות והתוכניות ביחס לאוכלוסיות היעד השונות של המרכז - ילדים, הורים, אחאים, סבים וסבות, וכן לקשרים ביניהם באמצעות התוכנית השנתית.



בניית תוכנית שנתית

התוכנית תיבנה על-בסיס הצרכים שנאספו ממקורות שונים - המשפחות, ההורים הפעילים, אנשי המקצוע השונים מהמחלקה ומחוצה לה, מדיניות המשרד, שותפים נוספים והניסיון המצטבר ביישוב - וזאת על-ידי מנהל השירות ובשיתוף ההורים הפעילים. ניתן להשתמש בטכניקות שיתוף שונות: קבוצות מיקוד, שאלון אינטרנטי, משוברים בסיום פעילויות ועוד. בבניית התוכנית יש לקבוע סדרי עדיפויות ומיבון הולם בין תחומי הפעילות השונים, וכן התייחסות שווה במועצות אזוריות למרחבים גיאוגרפיים, לצד התייחסות לסל התקציבי השנתי בתוכנית, על-פי המתווה המופיע בעמוד 78. התוכנית תובא לדיון בוועדת הביצוע ולאישורה, ותוצג לקראת ינואר לפני ועדת ההיגוי.

- << [נספח 9 - דוגמה למשימות ראשוניות בתהליך פיתוח השירות המשלים למשפחות ביישוב/ במועצה](#)
- << [נספח 10 - דוגמה לתוכנית עבודה שנתית](#)
- << [נספח 11 - תוכנית עבודה שנתית מתחדשת על-פי תחומי פעילות](#)
- << [נספח 12 - מיפוי והערכה על סמך פעילויות ואוכלוסייה](#)
- << [נספח 13 - טופס הפקת אירוע](#)

שימו לב:



חשוב מאוד לקיים אירוע פתיחה של המרכז, לצורך חשיפה ושיווק של השירות החדש ביישוב. לאירוע יוזמנו נציגים עירוניים - ראש העיר, ועדת ביצוע, ועדת היגוי, ארגונים ועמותות ומשרד הרווחה והביטחון החברתי. ניתן לקיימו כאירוע חשיפה בחודשים הראשונים להקמת המרכז, או כחצי שנה-שנה לאחר הקמתו, לאחר שצבר נפח פעילות משמעותי. האירוע יכלול: ברכות של - ראש העיר/מועצה, מנהל מחלקת הרווחה, מפקח מוביל, מנהל השירות המשלים והורה פעיל; הצגת המרכז ופעילותו והזמנת המשפחות להשתתף בהקמתו, וכן תוכנית אומנותית (מופע או הצגה) הקשורה לנושא צרכים מיוחדים (כמו "אם כבר אנחנו כאן, אז למה לא ליהנות מזה?" - ראו נספח 12), לצורך גיוס משפחות ומתנדבים.

פירוט תחומי הפעילות של השירות המשלים למשפחות

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



[<< נספח - טבלת השירותים שינתנו במרכזים למשפחה](#)

[<< קישור לטבלת המלצות](#)



קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעוץ/נושאות לבני המשפחה

רציונל

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

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

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

תובנות מהמחקר:

[<< מחקר: השתתפותן של סבתות במרכזים למשפחה](#)

[<< מחקר: השתתפותם של אבות במרכזים למשפחה](#)



קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעודיות/נושائיות לבני המשפחה

סוגי הקבוצות, אופן הקמתן ומבניהן

סוגי הקבוצות:

בספרות המקצועית דנים בכמה סוגים של קבוצות תמיכה: "קבוצות סגורות" - הכוללות מספר מוגבל של משתתפים שלא ניתן להצטרף אליהן לאחר שנפתחו, "קבוצות פתוחות" - שאליהן ניתן להצטרף בכל עת ו"קבוצות רכבת" - שאינן מוגבלות במספר המפגשים ומתקיימות לאורך זמן, והמשתתפים בה מתחלפים (כמו קבוצות המתקיימות בבתי חולים לתקופת אשפוז מוגבלת). בשירות המשלים, רוב הקבוצות הן סגורות. בדרך כלל המנחים נעזרים במגוון שיטות התערבות (אומנות, דרמה, צילום, טיפול בבעלי חיים, ביבילותרפיה, בישול וכו') כדי לאפשר פתיחות וחשיפה בדרכים עקיפות.

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

קבוצות העוסקות בצמתים ובמעברים במעגל חיי האדם והמשפחה

קבוצות אלו מתמקדות באתגרים ובהזדמנויות שבתקופות מעבר, כגון לידת תינוק עם מוגבלות, יציאה למסגרת חינוך ראשונה, מעבר לכיתה א', התמודדות ההורים עם אתגרי גיל ההתבגרות והכנה ליציאה לחיים עצמאיים בדרגות שונות

קבוצות ייעודיות-נושائיות שונות

קבוצות אלו עוסקות בנושאים כמו קשרים בין בני המשפחה (הורה-ילד עם מוגבלות, זוגיות, אח-ילד עם מוגבלות), התמודדות עם התנהגות מאתגרת, חינוך מיני-חברתי וכיוצא בזה.

קבוצות תמיכה למשפחה הגרעינית והמורחבת (הורים, אחאים, סבים)

קבוצות אלו מעניקות לבני משפחה המתמודדים עם המורכבות של ילד עם מוגבלות, תמיכה והפגת בדידות בממדים שונים. לצידן קיימות קבוצות שאינן נושאות אופי טיפולי או דינמי, שכן גם בקבוצות תמיכה לא פורמליות מתמשכות (כגון קבוצות נושא של אומנות וקולנוע) עצם המפגש עם בני משפחה לילדים עם מוגבלויות מעניק תמיכה ומפיג בדידות.

נוסף על כך, מתקיימות קבוצות שיש בהן מוטיבים תמיכתיים לפרק זמן קצר של ארבעה עד שישה מפגשים.



קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעוץ/נושאים לבני המשפחה

אופן הקמת הקבוצות

בשנה הראשונה להקמת השירות המשלים יש לקיים אירועי פנאי והפגה או סדנאות חד-פעמיות, לשם גיוס המשפחות, היכרות עימן ויצירת אמון בתוכנית, לפני הקמת קבוצות תמיכה. יש לשאוף להקים קבוצת תמיכה בת 12 איש, אך גם אם אין מגיעים למספר זה (בעיקר בשנה הראשונה להקמת השירות), יש להמשיך לקיים פגישות רציפות וסדורות ולשמר את תחושת השייכות של קהל היעד לשירות. לצד זאת, יש ללמוד מה בפעילות המרכז מגייס את קהל היעד ומה מעכב אותו (למידה מהצלחות ומאי-הצלחות).

בעת תכנון קבוצה, יש להתייחס לכמה נקודות, לפי הסדר הבא:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> קיום מפגש מקדים עם כל אחד מהמשתתפים שגויסו לקבוצה, לשם חידוד מטרתה ומהותה - להעמקת ההיכרות, לבדיקת התאמתם לקבוצה ולחיזוק מחויבותם אליה. במקרה של קבוצת בני נוער וילדים, חשוב לקיים מפגש מקדים משותף יחד עם ההורים, מפגש אמצע ומפגש סיום. לאורך הקבוצה חשוב שיינתנו דרכי ההתקשרות אל המדריך, ישירות או באמצעות מנהלת המרכז למשפחה | <input checked="" type="checkbox"/> בדיקת צורכי המשפחות והנושאים שיש להתמקד בהם עם ההורים ועם אנשי מקצוע |
| <input checked="" type="checkbox"/> קביעת מספר משתתפים מינימלי בפתיחת הקבוצה (מומלץ 12 איש) | <input checked="" type="checkbox"/> קביעת סדרי עדיפויות בין הנושאים שעלו |
| <input checked="" type="checkbox"/> שיתופי פעולה - חשוב מאוד לקיים שיתופי פעולה עם תוכניות עירוניות ולנסות לשלב זאת בתוכנית העבודה הקיימת. לדוגמה, קבוצות במרכז לגיל הרך עם הורים שקיבלו את האבחנה ומתמודדים בשנים הראשונות, קבוצות לסבים עם מחלקת הקשיש, קבוצות ספורט, תרבות, פנאי שווים בספורט, קהילה נגישה, התוכנית הלאומית וכו' | <input checked="" type="checkbox"/> בחירת נושא |
| | <input checked="" type="checkbox"/> בחירת מנחה |
| | <input checked="" type="checkbox"/> בחירת מקום |
| | <input checked="" type="checkbox"/> החלטה על מספר המפגשים |
| | <input checked="" type="checkbox"/> הפצת קול קורא/שיווק הקבוצה |



קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעוץ/נושאות לבני המשפחה

תפקיד מנהל השירות המשלים בקבוצות תמיכה

האחריות על הקמת הקבוצות ועל התנהלותן היא על מנהל השירות המשלים. נוכחותו הכרחית במפגש הראשון והאחרון, ולאורך התהליך עליו ללוות את מנחה הקבוצה. המנהל יקבל דיווח אמצע וסיוע על פעילות הקבוצה. המנהל ישתף בפגישת הסיום ויערוך משוב על התהליך שעברו חברי הקבוצה, לצורך התבוננות בתהליכים שחוו, למידה והסקת מסקנות להמשך או לקבוצה הבאה. בדרך זו תתאפשר התאמה מדויקת יותר לסוג האוכלוסייה ולצרכיה. אם עולים תכנים המצריכים המשך התערבות, תתבצע פנייה לעובדים סוציאליים או לגורמי חינוך או לכל גורם אחר שנדרש. בקבוצות של אחאים לילדים, חשוב במיוחד כי המנחה ומנהל השירות המשלים יהיו בקשר עם ההורים לצורך עדכון, במקביל לתהליך הקבוצתי, ובמידת הצורך יקיימו עימם שיחות אישיות.

אפיון מנחה/ת הקבוצה

מנחה הקבוצה יהיה איש מקצוע מתחומי החברה (עבודה סוציאלית, פסיכולוגיה, חינוך), בעל תעודה בהנחיית קבוצות או ניסיון מוכח בהנחיית שלוש קבוצות לפחות בשנים האחרונות. אם מדובר בקבוצות בתחומים שאינם טיפוליים (כמו קולנוע ואומנות), יש צורך שמנחה השירות המשלים או עובד/ת סוציאלי/ת מטעם הרווחה ילוו את התהליך, כדי להבטיח את הממד התהליכי של התערבות מקצועית. חשוב שמנחה הקבוצה יקיים קשר קבוע עם מנהל השירות המשלים ושיגיע לפי הצורך, כאמור לפחות למפגש הפותח ולמפגש המסיים. סטודנטים לא ינחו קבוצות, אולם ניתן לאשר הנחיה משותפת של מנחה וסטודנט. כמו כן, על מנחה הקבוצה לתעד את התהליך הקבוצתי.

שימו לב:

העסקת הורים בשירות המשלים למשפחות

- קיים מארג עדין במערכת היחסים בין ההורים למנהל השירות המשלים. הכנסת מוטיב כספי או יחסי עובד-מעביד עלולה ליצור מתחים ולפגוע בקבלת השירות ובאווירה הכללית.
- הורים יכולים להנחות קבוצות, סדנאות, פעילות פנאי ושירותים אחרים, בהתנדבות בלבד
- הורים בעלי הכשרה מקצועית רלוונטית - אפשר להמליץ עליהם למרכזים אחרים



קבוצות תמיכה, סדנאות קצרות טווח וקבוצות ייעוץ/נושאות לבני המשפחה



מפתחות להצלחה

- הניסיון מראה כי במרבית המרכזים המשתתפים הראשונים, הן האימהות והאחאים הצעירים (בגיל 3-9) של הילד עם המוגבלות. לאחר שאלה חווים הצלחה - מצטרפים אבות, אחאים, בוגרים וסבים.
- הניסיון מלמד שהורים מתקשים לעיתים לפנות את המשאבים הנדרשים (זמן, פניות רגשית וכסף) להשתתפות בקבוצות למיניהן. לכן, על מנהל השירות להאיר להורים את חשיבותן של הקבוצות ולגייס אותם לתהליך.
- במקרים רבים, הורים מעדיפים להשתתף בסדנאות קצרות, באירועים חד-פעמיים ובמפגשים לא פורמליים. לדוגמה, ניתן לקיים מעין "קבוצת טעימות" - דהיינו, קבוצת רכבת הנפגשת אחת לחודש, ובסה"כ 12 מפגשים חודשיים לאורך השנה, במתכונת סדנאות חד-פעמיות, פנאי והרצאות. קבוצה כזו מסייעת בזיהוי הצרכים הנוערים בתקופת הזמן שבה היא מתקיימת. לצד זאת, יש לאפשר קבוצות שמוגדרות מראש כקבוצות תמיכה סגורות.
- חשוב להתאים את שעות הפעילות לנוחות ההורים (להרחבה, ראו נספחים 9-10).
- מגפת הקורונה אפשרה לגיטימציה וגמישות בהקמת קבוצות תמיכה וירטואליות באמצעות הזום, לצד קבוצות תמיכה פרונטליות.

כלים בנספחים:

[<< נספח 14 - טופס דיווח על פעילות קבוצות + פלייר לדוגמה](#)

[<< נספח 15 - טופס חודשי - מעקב על פעילות קבוצה](#)



אתן מידע והנצחתן

רציונל

מידע הוא משמעותי וחיוני להורים, והצורך בו הוצג במבוא לתדריך זה. נחזור ונדגיש כי הורים ציינו שיש להם צורך במידע על זכויות ועל שירותים להם ולילדיהם, על מנת שיוכלו למצוא את השימוש בהם. מהניסיון שהצטבר בתקופת ההפעלה של תוכנית הפיילוט, למדנו כי ההורים מוצפים במידע כללי נרחב, וכי חסר להם ידע ממוקד ומכוון לצורכיהם. נוסף על כך, יכולתם לקלוט את המידע הניתן להם ולהשתמש בו עשויה להיות מוגבלת, ולכן מחייבת גורם נוסף שיסייע להם בהנגשת המידע ובעיבודו. זוהו שני סוגי מידע עיקריים הנדרשים עבור ההורים:

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

מידע על זכויות ושירותים לילדים עם מוגבלויות ולבני משפחותיהם - בתחומים כמו קצבאות, מסגרות חינוך פורמליות ובלתי-פורמליות, שירותי בריאות, דיור וכדומה. על-פי רוב, ידע זה זמין להורים באמצעות הקשר עם גורמי טיפול שונים בקהילה (חינוך, בריאות, רווחה) ובאתרי האינטרנט של שירותים, ארגונים ועמותות שונות. אחד מתפקידיו העיקריים של השירות המשלים בתחום זה הוא הדרכת ההורים למציאת מידע זה ולשימוש מיטבי בו. ניתן למצוא מידע רב באתר "קליק לרווחה" קישור וכן באתר "כל זכות", קישור בתדריכים השונים סביב המעברים, מידע על אודות זכויות המשפחה לילדים עם מוגבלויות.



אתן מידע והנגשתו

פעולות למתן מידע והנגשתו

- 1. איסוף מידע עירוני או מועצתי, כנזכר לעיל, והפצתו במגוון דרכים.** לדוגמה, הכנת עלוני מידע מודפסים או אינטרנטיים והפצתם באמצעים שונים, כגון ברשימת התפוצה של החברים במרכז, פרסום באתר הרשות המקומית או המועצה, בעיתונות המקומית, ברשתות החברתיות, חלוקה במוסדות ואירועים קהילתיים ובאתר "[קליק לרווחה](#)".
מידע כללי עם קישורים לאתר כל זכות:
[<< מדריך להורים לילדים עם מוגבלויות](#)
[<< מדריך לילדים עם מוגבלויות](#)
הנגשת מידע על אודות שירותי הרשות או המועצה, הכוללת גם את שירות המרכזים למשפחה - ראו לדוגמה.
- 2. ארגון מפגשים קהילתיים חד-פעמיים, שבהם יינתן מידע בנושאים הרלוונטיים למשפחות.**
לדוגמה:
 - מפגש בנושא זכויות המשפחה לקבלת קצבאות ותהליכי שיקום מהמוסד לביטוח לאומי
 - יריד קהילתי בנושאים שונים (פנאי, לקראת גיל 21)
 - הקמת דוכן למתן מידע על זכויות במסגרת פעילויות פנאי והפגה למשפחות
- 3. תכנון הרצאות וקיומן, על מידע וזכויות בנושאים שונים ועל-פי צורכי המשתתפים.** ההרצאות יכולות לעסוק בהתמודדות עם ילדים בגילים שונים, זוגיות, אחאות ועוד. מומלץ כי בתום ההרצאה יתקיים שיח אישי עם המרצה.
- 4. יצירת קשר עם שירותים עירוניים העוסקים במתן מידע ומיצוי זכויות** (לאחר תהליך מיפוי השירותים) ובחינת אפשרויות לשיתופי פעולה מגוונים. כאשר יש הסכמה על כיווני פעולה, יש להביא את התוכנית המשותפת לוועדת הביצוע בהשתתפות מפקחים מחוזיים מהתנדבות ועבודה קהילתית ולקבל החלטות משותפות באשר ליישומה - כדוגמת שי"ל, מרכזי עוצמה, פיתוחים מקומיים סביב נושא הזכויות, ארגוני המגזר השלישי למיצוי זכויות וכדומה.



אתן מידע והנחיות

5. בחלק מהרשויות המקומיות וכן בחלק מהמועצות האזוריות קיים צורך בהקמת שירות מידע ייעודי למשפחות לילדים עם

מוגבלויות. הקמת שירות מידע מצריכה כוח אדם שירכז את הנושא, הקמת מערך מתנדבים, מערך רפרנטים מקצועיים, הכשרת מתנדבים, הקמת מערכת וירטואלית לפתיחת פניות, עיבוד ותובנות. טרם הקמת השירות רצוי לערוך בדיקת צרכים והיתכנות להקמתו, וזאת באמצעות קבוצת מיקוד - אנשי מקצוע/הורים/פעילים ומתנדבים. כמו כן, יש לבדוק מול מרכזי מידע עירוניים או מועצתיים הקיימים במרחב, מספר פניות, התייחסות לנושא מוגבלויות וכו'.

חוכמת ההמונים

להקמת שירות מידע ייעודי יש שתי מטרות עיקריות:

- א. הנגשת מידע באמצעות מתנדבים. בדרך כלל יהיו אלה הורים בעלי ידע רב, שילדיהם בוגרים יחסית. לצורך זה, יש למסד מנגנון פתיחת פנייה דרך אתר המועצה או דרך המוקד העירוני, מערך רפרנטים עירוניים/מועצתיים, שאיתם ניתן להתייעץ בעת הצורך, וכן הכשרה ייעודית למתנדבים בנושאים הקשורים לקבלת המידע, בדרך העברתו, דיוק המידע וכן מקצועיות בהעברת המידע - ללא חוות דעתו והתרשמות האישית של ההורה בנוגע למידע שאותו הוא מעביר (ראו דוגמה להכשרה בנספחים).
- ב. תוכנית ליווי של הורים למען הורים - תמיכתית וייעוצית במהותה, ותכלול הכלה והבנה מתוך הזדהות ואמפתיה (ראו קישור לתדריך שמ"ש, שעל בסיסו נבנתה תוכנית "הורה להורה", הקיימת כיום במרכזים למשפחה).



אתן מידע והנגשתו

6. איסוף מידע והנגשתו לאנשי מקצוע. במרבית המקרים במועצות האזוריות, העובדים/ות הסוציאליים/ות המרחביים/ות, רכזי/ות הקהילה היישוביים/ות, נציגי הוועדות היישוביות (ובתוכן רפרנט לתחום הרווחה ביישובים) אינם מומחי תוכן בנושא מוגבלויות. במועצות קיימת עו"ס מוגבלויות, שאיתה ניתן להתייעץ ולקדם הכשרה לעובדים המקצועיים, כחלק מהנגשת המידע והזכויות למשפחות. דוגמה לנושאים להנגשת מידע לאנשי מקצוע: הרצאת פתיחה מעוררת השראה, שפותחת צוהר לעולמם של משפחות לילדים עם מוגבלויות, התנסות באתרי זכויות, בניית תרשים זרימה של העברת מידע והחזקת המשפחה עם אנשי המקצוע. במועצות אזוריות - העצמת עו"סיות מרחביות.

שימו לב:

פניות ההורה

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



אתן מידע והנצחתי



מפתחות להצלחה

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

להרחבה

מיצוי זכויות. מיצוי זכויות המשפחה הוא תהליך התערבות פרטני, הכולל ליווי קרוב ואקטיבי (ולעיתים אף ממושך) של המשפחה בכל התחומים הרלוונטיים לה. בתהליך זה נדרשים משאבים שאינם מצויים בשירות המשלים למשפחות. עם זאת, על השירות להנגיש למשפחות את מרב המידע שברשותו, ובמידת הצורך אף להפנות אותן לעובדים סוציאליים במחלקה, שיסייעו להן במיצוי זכויותיהן. השירות המשלים למשפחות עשוי להרחיב את פעילותו בתחום זה אם עומדים לרשותו משאבים נוספים. עליו לפעול בהתאם למדיניות המשרד בתחום זה, וכהשלמה לשירותים הניתנים במחלקה ולא כתחליף להם.

[<< נספח 16 - אבני דרך בהקמת מרכז מידע ומיצוי זכויות.](#)

[<< נספח 17 - שירותים המסייעים במיצוי זכויות ובמקורות מידע.](#)

[<< נספח 18 א' - דוגמה להכשרה למרכז למידע ולמיצוי זכויות. מודיעין עילית.](#)

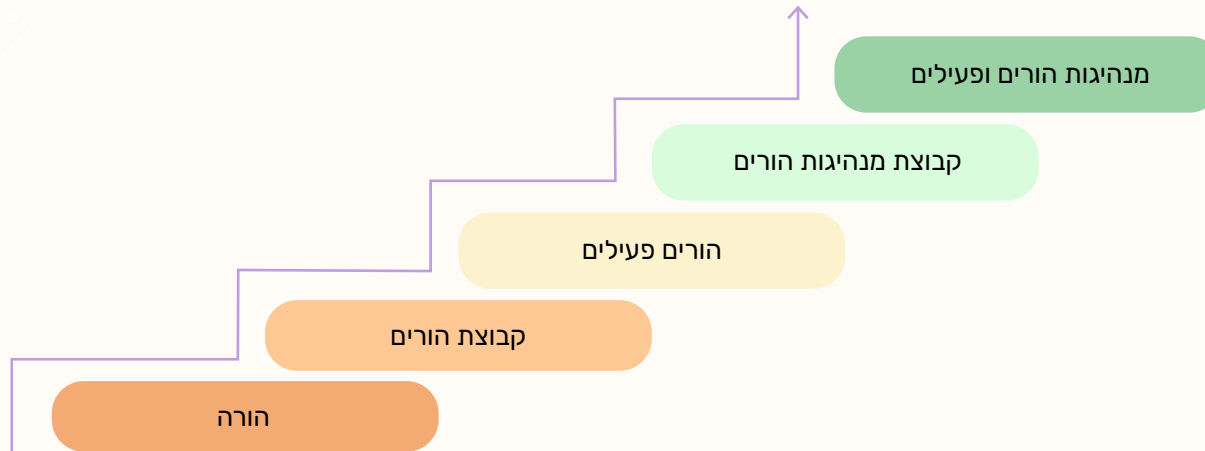
[<< נספח 18 ב' - דוגמה לטופס דיווח של קבלת שיחה במרכז מידע.](#)



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

תהליך התפתחות מנהיגות הורים ופעילים

תהליך ההתפתחות של קבוצת מנהיגות ופעילים קהילתיים מן ההורים ביישוב עשוי להתפתח לאורך זמן, כמודגם בתרשים להלן:



הורים המעוניינים בקבלת מענה בשירות המשלים למשפחות, מגיעים על-פי רוב עם תווית חברתית המזהה אותם כהורים לילד עם מוגבלות, ואילו רק מקצתם ידועים מלכתחילה כפעילים קהילתיים בנושא. חלקם מגיעים כאשר יש להם קושי לקבל את המגבלה של הילד, ותוך כדי צריכת השירות הניתן להם מחזקים את היכרותם. בשלב זה חלקם עשויים להרגיש בודדים, חסרי אונים, חסרי ידע עדכני באשר לשירותים לילדיהם ומלאי חששות. ככל שהם מרבים לצרוך את התוכניות הניתנות בשירות, הם מכירים הורים ומשפחות נוספות ועשויים לפתח תחושת השתייכות לקבוצת ההורים ולראות עצמם כחלק מקהילת המשפחות. ההשתייכות לקבוצה ולקהילה עשויה להפחית את תחושת הבדידות ("אני לא לבד עם הבעיה") ולהעצים את יכולתם לחלוק עם אחרים חוויות משותפות, מתוך גילוי הבנה וסולידריות חברתית. עבור חלק גדול מההורים, תחושת השתייכות זו תהפוך את חוויית צריכת השירות למספקת ולמשביעת רצון.



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

אחרים לא יסתפקו בקבלת שירות באופן סביל וירצו לקחת חלק פעיל בשירות, במטרה לסייע בפיתוחו ובקידומו, לצד קידום תהליכים של שינוי בקהילה. אלה הם ההורים הפעילים. מידת האקטיביות שלהם תהיה שונה ומתאמת לרצונם וליכולותיהם. ניתן יהיה להניע חלק מההורים לכיוון הפעיל והתורם. חלק קטן מההורים הפעילים יהיו אלה אשר יהיו שותפים אקטיביים להעלאת יוזמות, לתכנון וליישום של התוכניות בשירות המשלים למשפחות, לצד הנעה והובלה של תהליכי שינוי חברתי בקהילה. הורים אלה יידרשו להשקעת משאבים נוספים, כולל הנעת הורים אחרים לפעולה. הורים אלה יצטרפו בסבירות גבוהה לקבוצת המנהיגות.

מה הפעילים מרוויחים מהעשייה?

- רואים מעבר לעצמם
- מחברים בין דברים ("לא אשמתי")
- לא פוחדים מהמסד ("הממסד עובד בשבילי ולא אני בשבילו")
- מעורבות, יכולת לדאוג למענים התואמים לצרכים
- יודעים איך לשנות את הסביבה
- דואגים למימוש זכויותיהם (אישיות וחברתיות)



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

להרחבה

פעילים קהילתיים - הגדרה

מתנדבים המתמקדים באבחון מצב חברתי בעייתי, ופועלים לשינויו מן היסוד. הפעילים אינם עוסקים במתן שירות ישיר, אלא בטווח רחב של פעולות. הם תורמים ממצעם ומזמנם כדי לשפר את איכות חייהם ושל חברי קהילתם.

- פעילויות המכוונות לשינוי חברתי:
- השתתפות בישיבות ובאסיפות
 - יצירת קשר עם פקידי ממשל
 - פיתוח מענים קהילתיים
 - כתיבת מכתב לאישי ציבור
 - עזרה בגיוס משאבים
 - פעילות התנדבותית
 - השתתפות בהפגנה ובבחירות
 - גיוס חברים לפעילות מחאתית
- (מוניקדם-גבעון ובלויט-כהן, 2012)

[<< מחקר קבוצת מנהיגות הורית](#)



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

פעילות קהילתית של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים

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

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

תהליכי גיבוש של קבוצת מנהיגות - המלצות

1. בחינת התאמתם של הורים המשתתפים בקבוצת תמיכה/נושאת-ייעודית לעבוד כהורים פעילים. הניסיון מלמד כי הקמת קבוצת תמיכה והעצמה להורים מאפשרת מעבר מוצלח יותר לעבודתם כהורים פעילים.
2. גיוס הורים בכמה דרכים:
 - באמצעות אנשי מקצוע מתחומים רלוונטיים, כגון רווחה, חינוך ובריאות
 - פרסום במדיה הכתובה והתקשורת המקומית
 - מתוך קבוצת תמיכה, אירועי פתיחה, סדנאות ופעולות חברתיות אחרות שנעשו לקהילת המשפחות
3. קיום ריאיון אישי לכלל ההורים המועמדים, לבחינת התאמתם לקבוצת המנהיגות, לפי כמה קריטריונים:
 - הקפדה שבקבוצה יהיו הורים לילדים עם מוגבלויות שונות
 - הבעת הסכמה מצד ההורים ורצון לפעול ולקדם את מטרותיהם ואת מטרות האחר
 - זיהוי החוזקות והכוחות שההורים יביאו איתם אל התהליך - ברמה האישית והמקצועית
 - נכונות, פניות ומחויבות מצד ההורים להיות פעילים לאורך זמן, או לבצע פעולות ממוקדות



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

- בנייה ויישום של קורס פעילים (עד 20 הורים) להקניית כלים ומיומנויות, על מנת שיוכלו לפעול לשינוי חברתי, מתוך גיבוש והעצמה אישית וקבוצתית. במהלך הקורס יישמו את החומר הנלמד, באמצעות חלוקה לוועדות או לצוותי משימה. לשם בחירת הנושאים לפעולה, תיבדק יכולת ההיתכנות - כלומר, הסיכוי להצלחה במשימה וביחס לציר הזמן (טווח קצר או ארוך). הניסיון מלמד כי בשנה הראשונה, עבודה על שניים-שלושה פרויקטים בעלי סיכויי הצלחה גבוהים (שניים קצרי טווח ואחד ארוך טווח) משמרת את עבודת הפעילים. במהלך הקורס ולאחריו, מנהל השירות המשלים למשפחות ילווה וינחה את עבודתה של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים. במפגש הסיום יוצגו המטרות והמשימות שנקבעו להמשך הפעילות הקהילתית של הקבוצה. בסיום הקורס רצוי לחלק תעודות להורים בנוכחות נציגות עירונית וארצית.
- חלוקת הפעילים לוועדות לפי תחומי פעולה, שיכללו 3-5 פעילים עם נציגי שירותים וארגונים עירוניים רלוונטיים לנושא (ביטוח לאומי, מחלקת חינוך, הנדסה, שי"ל - שירות ייעוץ לאזרח, המתנ"ס, 360° - התוכנית הלאומית, המרכז לגיל הרך, שירותי בריאות) ולשני מסלולי פעילות כדלהלן:

שני מסלולי פעילות של ועדות הורים

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



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

נוסף על פעילות ההורים בוועדות, יתקיימו פגישות של כל קבוצת ההורים הפעילים - אחת לחודש לערך (מומלץ בימים ובשעות קבועים) עם מנהל השירות המשלים למשפחות, האחראי כאמור ללוותה ולהנחותה ברציפות. מטרת הפגישות היא חיזוק הקשר הקבוצתי, סיוע בחשיבה משותפת, התעדכנות במתרחש בוועדות השונות, בעשייה הכללית והמשך מתן כלים לפעילות. כדי לייעל את תהליכי העבודה הקבוצתיים, כדאי שמנהל השירות יקיים גם שיחות אישיות עם כל הורה פעיל, לפחות פעם בשנה, על מנת לתאם ציפיות, להגדיר ביחד את כללי ההשתתפות בקבוצה ולרענן נושאים שונים לפי הצורך.

6. הכשרה והדרכה לקבוצת המנהיגות וההורים הפעילים, שיספקו להם כלים ומיומנויות בסיסיות לפעילות קהילתית. יש לחזור על תהליך ההכשרה מעת לעת ולפי הצורך, בהצטרפות הורים חדשים למעגל הפעילות ובעת תחלופה - כלומר, הורים שהיו פעילים בשלב הראשון והפסיקו את פעילותם. במקביל יש להמשיך להעשיר את הידע, את הכלים והמיומנויות של קבוצת המנהיגות וההורים הפעילים בדרך קבע, וזאת באמצעות קורסים, הרצאות, סדנאות ובכל דרך נוספת שתהיה רלוונטית עבורם.

אתגרים מן השדה

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

[<< עבודה סוציאלית קהילתית שיטות לשינוי חברתי - אלישבע סדו](#)

[<< נספח 19 - תדריך לעבודה עם פעילים](#)

[<< נספח 20 - טופס לתכנון פרויקט קהילתי](#)

[<< נספח 21 - סילבוס לדוגמה של מנהיגות הורית](#)



פיתוח ועבודה עם מנהיגות הורים ופעילים ביישוב ובמועצה

חזקת ההמונים

עבודה עם הקהילה בכלים דיגיטליים

ההתמודדות עם נגיף הקורונה יצרה מציאות שבה מנהלי המרכזים למשפחה נדרשים להפעיל את השירות ולעבוד עם הקהילה, תוך שמירה על ריחוק פיזי והגבלת התקהלויות. כתוצאה מכך, גבר השימוש בכלים דיגיטליים שונים כחלק משגרות העבודה. כך למשל, מרבית המרכזים משתמשים ברשת הוואטסאפ להעברת הודעות, לתקשורת משותפת עם קבוצת מנהיגות ההורים, וחלקם אף הקימו דף פייסבוק שבו מפורסמות עיקר פעילויות המרכז. זאת כדוגמה, מרכז למשפחה באשדוד שהטמיע פלטפורמה דיגיטלית לבניית קהילה, שכוללת אפשרויות נוספות מעבר לפרסום ומידע: [קהילה של ממש](#).



פעילות פנאי והפגה

רציונל

משפחות רבות ממעטות לצאת לבילוי מחוץ לכותלי הבית מסיבות מגוונות, ובהן עומס טיפולי, יחס הסביבה, אי-נעימות או כי פעילויות כלליות רבות אינן מונגשות לילדים עם מוגבלויות. השירות המשלים למשפחות נותן מענה לחוסר זה ומקיים אירועי פנאי והפגה סביב חגים, חופשת הקיץ, יום המשפחה ועוד. עבור משפחות רבות, האירועים הללו הם הפעם הראשונה שבה הן יוצאות לבילוי משותף. מרכיב הפנאי וההפוגה בפעילות השירות המשלים למשפחות הוא משמעותי ביותר, מכיוון שהוא מהווה הזדמנות טובה ליצירת תחושת שייכות וחיזוק עבור המשפחות - בינן ובין עצמן, לחוויה חיובית עם בני המשפחה, להיכרות עם משפחות נוספות, להעברת מידע, ליצירת קשרים חברתיים ולהיחשפות לאוכלוסייה דומה, בשלבים מתקדמים יותר. לאחר גיבוש קבוצות המשפחות, הן מביעות רצון להשתתף בפעילויות כלל-עירוניות/מועצתיות או קהילתיות, והשירות המשלים למשפחות פועל להנגיש אותן עבורן. בפעילות הפנאי באים לידי ביטוי יצירת השותפויות ואיגום המשאבים, ובכל יישוב נוצרים שיתופי פעולה ייחודיים.

הנחיות

1. השירות המשלים למשפחה יקדם שלושה עד חמישה אירועי פנאי והפגה ייחודיים למשפחות - סביב חגים, אירועי קיץ, יום המשפחה ועוד. יש להביא בחשבון את הרבגוניות וליצור פעילויות מותאמות לכלל המשפחות לילדים עם מוגבלויות, לאחאים ולהורים, בהתייחסות לכלל המשפחות ולא רק להורים או לפעילים הרשומים.
2. יש לתכנן את הפעילות ולבנותה בהתבסס על קבוצות מיקוד של הורים או פעילים, משוברים מסודרים, שיחות אישיות ועוד - כל זאת כדי ליצור התאמה מיטבית לצורכי המשפחות ולמאפייניהן.
3. לצד הפעילות של השירות המשלים למשפחות, יש לדאוג שפעילויות עירוניות/מועצתיות לכלל האוכלוסייה יונגשו עבור הילדים עם המוגבלויות ובני משפחותיהם.
4. מומלץ לעבוד בשותפות עם הגורמים העירוניים האחראים לכך. יצירת שיתופי פעולה עם גורמים נוספים סביב אירועי הפנאי יכולה ליצור קרקע פורייה להסברה ולשינוי עמדות (עבודה עם בני נוער, קשישים, מתנ"סים).
5. אם קיימים ביישוב משאבים נוספים - כגון מבנים, כוח אדם וציוד, מומלץ לפתח שירותי פנאי והפגה קבועים המותאמים לאוכלוסייה זו, דוגמת משחקייה.



פעילות פנאי והפגה

6. יש לפרסם את הפעילויות בעיתונות הכתובה, בעלון מידע (ניוזלטר) שיופץ בדואר האלקטרוני ובמידעון – לפני פעילויות ודיווח לאחריהן, ברשתות החברתיות ובדרכים נוספות. רצוי לפרסמן שלושה חודשים מראש, ופעם נוספת סמוך לאירוע.



מפתחות להצלחה

תחומים שמומלץ להתמקד בהם בשנת הפעילות הראשונה:

- קיום פעילויות פנאי והפגה חד-פעמיות לכל המשפחה, לפני פתיחת קבוצות תמיכה, לצורך גיוס – שיווק הנחשב חיובי.
- התאמת הפעילויות הראשונות למאפייני המשפחות שאותן רוצים לגייס, למקום ולשעות פעילות שימזערו את מאמציהן (למשל, פעילות במעון מייד עם סיום הפעילות שם) ולמגזרים שונים (למשל, אוכל מהדרין לגיוס הציבור החרדי).
- הקשבה למגמות עכשוויות, כגון השתלבות ילדים במסגרות חינוכיות כלליות.
- שיתוף פעולה ולמידה ממנהלי מרכזים עמיתים.
- הסתייעות בהורים כשגרירים לגיוס הורים נוספים.

אתגרים מן השדה

- קשה למצוא פעילות משותפת שתתאים למגוון אוכלוסיות, לצרכים שונים ולמשפחות שונות.
- לעיתים, לא קל לבחור את הפעילויות המדויקות והמתאימות לשירות המתהווה ולקהילה הסובבת, במיוחד לאור העובדה שפעילויות ההשקה וההיכרות עשויות להשפיע רבות על המשך קידומו של השירות המשלים.



ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות

רציונל

השירות המשלים למשפחות נוגע בתחומי עשייה מגוונים בחיי משפחות לילדים עם מוגבלויות ומציף מכלול רחב של צרכים שונים שלא ניתן להם מענה עד כה. תגבור במתנדבים מסייע לשירות לתת מענים נוספים למשפחות, מאפשר לאנשים עם כישורים נוספים ויכולות אחרות להצטרף לצוות ובכך להעשירו, ותורם לשינוי עמדות של המתנדבים ולחיבור בין המרכז לקהילה כולה. על כן, שיתוף מתנדבים בעשייה הקהילתית הוא נדבך משמעותי בפעילות המחלקות לשירותים חברתיים. ברשויות רבות יש רכז התנדבות עירוני או מועצתי, שתפקידו לקדם את ההתנדבות בשירותי הרשות בכלל ובשירותי המחלקה בפרט. רכז המתנדבים בשירות המשלים למשפחות יעבוד בשיתוף פעולה עם הרכז העירוני או המועצתי ויקבל ממנו הדרכה, ליווי וסיוע בתחום ההתנדבות.

תהליך העבודה

חשוב להקצות משאבים מתאימים לניהול ההתנדבות והמתנדבים, כדי שייטנו מענה הולם לשירות המשלים, יהיו שבעי רצון מהתנדבותם ויתמידו בה לאורך זמן. לפיכך, במודל הפעלה בינוני וגדול של השירות המשלים מקצים שעות לצורך העיסוק בנושא.



ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות

ניהול ההתנדבות ייעשה על-ידי הרכז/ת ויכלול את התפקידים הבאים:

- מיפוי ובדיקה של צורכי השירות המשלים למשפחות ולקהל היעד שלו, לפי חלוקה לנושאים - מידע, חונכים, עזרה מעשית ועוד
- בניית תוכנית עבודה על סמך המיפוי
- בניית פרופיל מתנדב למשימות השונות בשירות
- גיוס מתנדבים בהתאם למשימות השונות
- תכנון וקיום של הכשרה למתנדבים
- ליווי המתנדבים באופן שוטף
- עריכת שיחות משוב
- קיום אירועי שיא ואירועי פרידה
- קיום פעילויות הוקרה והכרה

[<< נספח 22 - פירוט על תהליכי העבודה ניתן למצוא בחוברת המלווה "ניהול מתנדבים - בשירות המשלים למשפחות לילדים עם מוגבלויות - מרכז למשפחה".](#)

[<< נספח 23 - הכשרה דיגיטלית בנושא ניהול מתנדבים במרכזים למשפחה.](#)

[<< נספח 24 - טופס הגדרת תפקיד למתנדב בשירות המשלים למשפחות.](#)

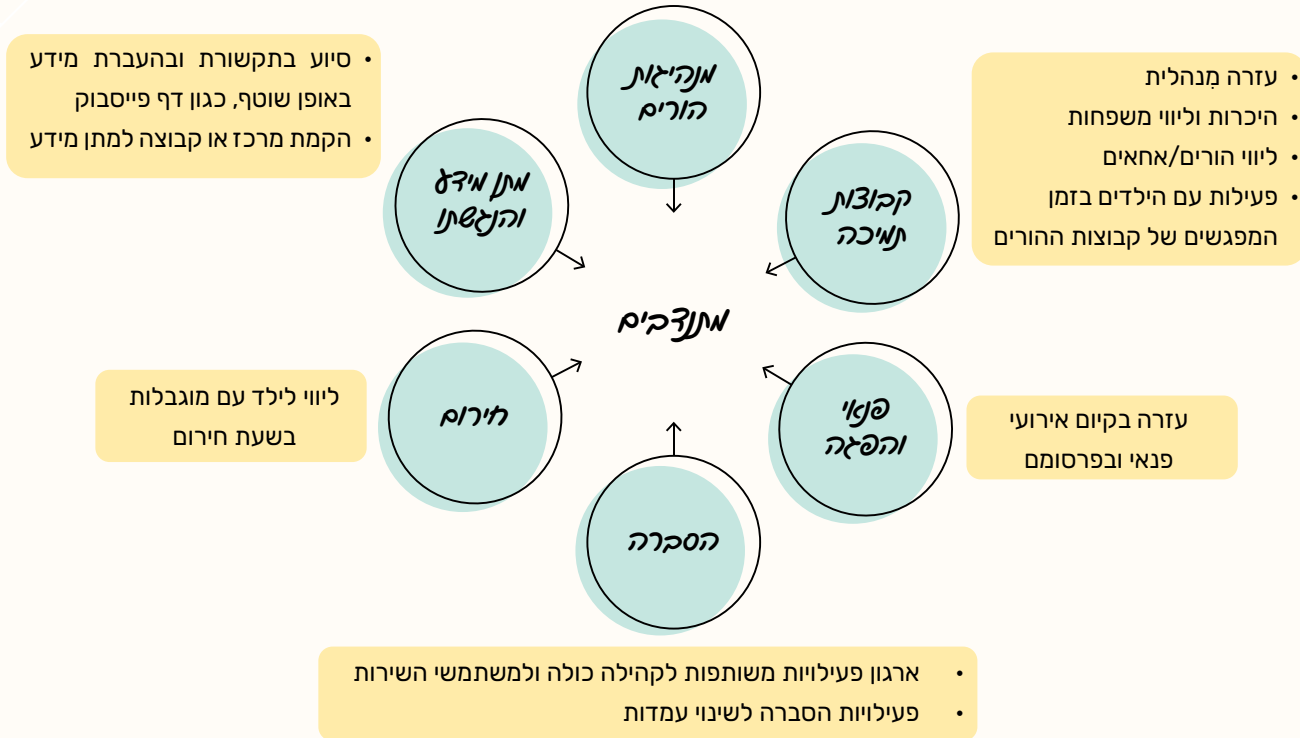


ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות

תפקידי ההתנדבות

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

דוגמאות לתוכניות אפשריות סביב תחומי הפעילות, בשגרה ובחירום





ההתנדבות בשירות המשלים למשפחות

מתנדבים בשעת חירום

- בהתאם למיפוי שנעשה, יש לבנות הגדרות תפקידים אופציונליות למתנדבים בשעת חירום: חונך לילד עם המוגבלות, חונך לאחאים, מפעיל קו מידע, עוזר באיסוף צרכים ממשפחות וכדומה.
- לברר עם המתנדבים מי מהם יכול להיות זמין לשעת חירום ולאילו תפקידים.
- אחת לשנה - לערוך הכשרה בנושא משמעות ההתנדבות בחירום ולתפקיד הספציפי שכל מתנדב מיועד לו.
- יש לזכור כי בעת חירום יעלו צרכים שונים שלא בהכרח צפינו, ועל כן יש חשיבות למפות מחדש את הצרכים של המרכז והמשפחות, נוכח מצב החירום ובחינת המענים הקיימים. בעת הצורך יש לחבור בשת"פ לגורמים עירוניים/מועצתיים, ובהם רכז ההתנדבות עירוני או המועצתי, להצפה ולסיוע במענים לצרכים בשעת חירום.



מערך הסברה ושינוי עמדות

רציונל

מחקרים מראים כי איכות חייו של אדם עם מוגבלות מושפעת במידה רבה ממידת הכללתו בחברה, וכי גם החברה תהיה חזקה וטובה יותר אם תדע להכליל בתוכה את מגוון האוכלוסיות, ובכללן אנשים עם מוגבלויות. חרף זאת, אנו נפגשים במציאות בהדרה של אוכלוסייה זו. השירות המשלים למשפחות פועל לקידום תחום ההסברה ולשינוי עמדות כלפי ילדים עם מוגבלויות ומשפחותיהם, בקרב אנשי מקצוע והקהילה הרחבה - במטרה לקדם, לסייע ולאפשר התאמה טובה של המענים לצורכיהם, בשיפור תחושת השייכות והמעורבות הקהילתית שלהם.

המלצות לפעולות הסברה, להעלאת מודעות ולשינוי עמדות:

המלצה 1:

מפגשי הסברה עם נותני שירותים שונים ברשות המקומית, הרלוונטיים לצורכי המשפחות (כגון אחראי הסעות במחלקת החינוך, מחלקת שיקום במוסד לביטוח לאומי, מתנ"ס, אנשי דת). במפגשים אלו יסבירו על המענים והשירותים העירוניים/המועצתיים, ועל החשיבות של שיח משותף של כל אנשי המקצוע. כמו כן, ההורים יסבירו על התמודדות המשפחות עם גידול הילד עם המוגבלות, תוך הדגשת ההזדמנויות והקשיים שבמצב, ויעודדו שיח על שיתוף פעולה אפשרי, במטרה להשיג הלימה בין השירות הניתן לצורכי המשפחות.

המלצה 2:

הסברה במסגרות מערכת החינוך היישובית: קידום מפגשים עם תלמידים מבתי הספר היסודיים, העל-יסודיים, בני נוער מתנועות הנוער וכיוצא באלה - סביב תאריכים מסוימים, כשבוע המודעות או נושא שנתי חברתי. במפגשים אלו יציגו ההורים הפעילים ובני המשפחה את ההתמודדות הכרוכה בגידול ילד עם מוגבלות, כולל הצגת הילד ומתוך סיפורם האישי. מפגשים אלו עשויים ליצור קירוב לבבות ושינוי עמדות בקרב התלמידים ובני הנוער. נוסף על כך, המפגשים עשויים להיות מלווים בהתנסות חווייתית, כגון הרצאות, הצגות וסדנאות של התנסות במוגבלויות שונות. ביישובים שבהם פועלת התוכנית "קהילה נגישה", מומלץ לחבר בין הפעילים מהתוכנית ומהשירות המשלים למשפחות ולקדם מפגשי הסברה משותפים. באופן דומה, ניתן ליזום מפגשים כאלה עם קהלי יעד רלוונטיים נוספים ברשות.



מערך הסברה ושינוי עמדות

המלצה 3:

קידום פעולות הסברה והעלאת מודעות בקרב הקהילה העירונית או היישובית בתוך תחומי המועצה, באמצעות הפצת חומרי הפרסום של השירות המשלים למשפחות במפגשי ההסברה ובאירועים קהילתיים ביישוב. כמו כן, מומלץ להציג לציבור הרחב את התוצרים של הסדנאות והקבוצות המופעלות בשירות - למשל, תערוכה של תוצרי קבוצת פוטו-תרפיה במתנ"ס, הקרנת התוצר של קבוצת וידיאו-תרפיה במקום מרכזי, הזמנת המקהלה המשותפת לאחים ולילדים עם מוגבלויות להופיע באירועים קהילתיים וכדומה. כדי לקדם תוצרים כאלה, אפשר להסתייע באנשי מקצוע מתחומי האומנות השונים (בשכר או בהתנדבות).

המלצה 4:

תשתיות להעלאת מודעות: במועצות האזוריות, לצד פעילויות ההסברה כדאי לקדם תשתיות להעלאת המודעות ברמת היישוב והמועצה, וזאת באמצעות הקמת מנגנונים תשתיתיים, כדוגמת שולחן עגול מועצתי (ראו הרחבה בע"מ), הקמת ועדות מוגבלויות ביישובים בשיתוף עם אגף יישובים במועצה, ימי עיון לרכזי נוער, פגישות קבועות עם הנהלת היישוב (משולש הנהגה) וליווי תהליכי לאנשי מקצוע באמצעות הכשרה ייעודית לשילוב מיטבי של ילדים עם מוגבלויות.

שימו לב:

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



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

רציונל

משפחות לילדים עם מוגבלויות מתמודדות לעיתים קרובות עם אתגרים שונים במהלך גידול ילדיהן, הבאים לידי ביטוי ביתר עוצמה בעיתות משבר וחירום; מסגרות היום אינן פעילות (או פעילות בחלקן), מערך ההסעות לבתי ספר האזוריים נפגע (או מתבטל), וההורים נאלצים שלא לעבוד ולהישאר עם ילדיהם. כמו כן, ההורים מתמודדים עם בהלה ופחד של ילדים המתקשים לתקשר ולהבין את המצב ולהתנייד למרחבים בטוחים. מציאות משברית זו עלולה ליצור בקרב ההורים תשישות פיזית, מנטלית ונפשית, עקב טיפול "ללא הפוגה" - לבד, בצורכיהם הפיזיים, הרגשיים והחברתיים של ילדיהם. באירועי משבר וחירום קודמים, נשמעה זעקתם של ההורים לסיוע בימים קשים אלה. מכאן, קיומה של רשת חברתית קהילתית המעניקה ליווי ותמיכה למשפחות המחוברת למערך השירותים העירוני, הכרחי לחיזוק חוסנם. בד בבד, גורמי החירום ברמה המקומית או האזורית והארצית רואים חשיבות ממעלה ראשונה למתן פתרונות לאוכלוסיות מיוחדות בזמנים אלו. שירותי הביטחון והחירום ברשות המקומית או במועצות באזוריות אחראים להפעלת מערך החירום, כולל הכנת כל היחידות העירוניות. תפקידם בשגרה ובחירום הוא מתן מענה לתושבים וניהול ההתמודדות עם המצב (שגרת חירום) ועם תהליכי השיקום. המחלקה לשירותים חברתיים אחראית בזמנים אלו למתן מכלול המענים לאוכלוסייה ביישוב או במועצה, ובפרט לאנשים עם מוגבלויות ולבני משפחותיהם. השירות המשלים למשפחות משתלב במערך החירום העירוני/המועצתי, על מנת שזה יפעל בשלבים השונים (היערכות ומוכנות, התמודדות ושיקום) וישמור על עקרונות העבודה המוצגים להלן.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

השתלבות במערכת החירום היישובי הוא כחלק מנושאי הליבה של המרכזים למשפחה. זהו נושא חיוני וחשוב לכל תרחיש חירום (כגון רעידות אדמה, אסונות טבע, מלחמה וכד'). בהיבט הארגוני, חשוב להיערך כראוי ולנקוט מאמצי הסברה לאוכלוסייה - למעט במקרה של מגפה בריאותית כדוגמת הקורונה, שלא ניתן היה להיערך מראש למדדי התופעה ולהכין את האוכלוסייה לכך. אי לכך, חלק זה עודכן עקב מגפת הקורונה, אשר העצימה את החשיבות של המרכזים למשפחה כשירות בגישה קהילתית.

לאורך תקופת הקורונה ראינו כי המטרות של המרכזים למשפחה מקבלות משנה תוקף. תחומי הליבה נמשכו ופעלו באופן מקוון, ובהמשך אף במתכונת קפסולות.

להלן הצעה למתווה המתאר מה ניתן לעשות במקרה חירום, על סמך "חוכמת ההמונים" של מנהלי המרכזים למשפחה, ניסיון העבר והמלצת הגורמים המקצועיים, תוך התייחסות למגפה בריאותית מתמשכת, שעדיין נמשכת, נכון ליום כתיבת שורות אלו.

ניתן לחלק את מציאות החירום לכמה שלבים: היערכות לחירום, התמודדות עם משבר החירום, שגרת חירום, חזרה לשגרה לאחר מצב החירום.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

מגפת הקורונה

הקורונה היא מגפה עולמית מתמשכת, כתוצאה מנגיף COVID-19. הנגיף גרם להדבקה של עשרות מיליוני בני אדם ולמותם של מאות אלפים ברחבי העולם כולו. המגפה פרצה לראשונה בדצמבר 2019 בעיר ווהאן שבסין, ומאמצע פברואר 2020 החלה להתפשט במהירות לכל רחבי העולם.

תגובות מדינות ברחבי העולם כללו מגבלות בטיסות ובהתקהלויות, וניתנו הנחיות ליצירת ריחוק חברתי, סגר, עוצר, ביטול אירועים וסגירת כלל המוסדות הלא-חיוניים. כמו כן, בוצעו מאמצים ממוקדים לאתר חולים ונשאים ולבודדם, למגן את צוותי הרפואה ולהגדיל באופן מהיר את קיבולת בתי החולים - כולל בניית מסגרות אשפוז מיוחדות לחולי קורונה. זו הייתה הפעם הראשונה בהיסטוריה ששליש מהאנושות, שהם 2.6 מיליארד אנשים, נדרשו להישאר בבתים בתנאי סגר. החל ממרץ 2020, מדינת ישראל החילה תקנות שונות למניעת ההתפשטות (מתוך ויקיפדיה).

ניתן לחלק את מגפת הקורונה לשלושה שלבים, ובכל אחד מהם משפחות לילדים עם מוגבלויות התמודדו עם כמה אתגרים - אישיים ומשפחתיים.

שלב שלישי
שגרת חירום תוך עמידות וגלי
הדבקה נוספים.

שלב שני
כניסה לשגרת חירום לפני חג
הפסח ועד יום העצמאות

שלב ראשון
עשרת הימים הראשונים



השתלבות באזור החירום היישובי / המועצתי

שלב הראשון - חירום

10 ימים ראשונים - התחיל בסגירת המסגרות השונות הנותנות מענה לילדים, לנוער ולמבוגרים עם מוגבלויות. ההורים נאלצו לא לעבוד ולהישאר עם ילדיהם. זאת בנוסף לאי-הוודאות הכרוכה במציאות מורכבת שאיננה ברורה מתי תסתיים. ההורים התמודדו עם כמה אתגרים אישיים ומשפחתיים, ובהם:

1. שבירת השגרה של ילדיהם, המתקשים בהבנת המצב וההגבלות השונות, ולעיתים אף מתקשים להביע את עצמם. במקרים מסוימים, יש חשש שמצבם הרגשי והנפשי יוחמר עקב הסגר בבתי.
2. רוב מערך הטיפוליים הבריאותיים הופסק מחשש להידבקות בנגיף, אף שבחלק מהמקרים אוכלוסייה זו נמצאת בקבוצת סיכון. כיום, חלק מהמענים ניתנים באופן מקוון.

שלב שני - שגרת חירום

לפני חג הפסח ועד יום עצמאות. אופיין בהבנה שלא ברור עד מתי תימשך הקורונה, תקנות החירום גברו, ולכן בשלב זה העמיקו הפערים בין הצרכים למשאבים העומדים לרשות ההורים.

1. לחלק מהילדים היה קושי בהבנה ובתפעול המערכת המקוונת, חלקם התקשו ביכולת הריכוז הנדרשת בלימוד מרחוק, וחלקם התקשו בהבנת המסרים. בחלק מהמשפחות, ובמיוחד בחברה הערבית והחרדית, לא היו מחשבים המותאמים ללמידה מרחוק ואף לא תשתיות מספקות.
2. התמודדות של כל בני המשפחה במקום סגור ומוגדר לאורך זמן, לצד ילדים עם התנהגות מאתגרת.
3. החרפת גורמי הסיכון בקרב משפחות לילדים עם מוגבלויות, הנמצאים במצבי סיכון (כגון עוני, אלימות וכו').

לאחר הפסח, התחילה להישמע זעקתם של ההורים לסיוע בימים קשים אלו. מצב זה יצר תשישות פיזית, מנטלית ונפשית, עקב טיפול "ללא הפוגה" - לבד, בצורכיהם הפיזיים, הרגשיים והחברתיים של ילדיהם ושל המשפחה כולה.



השתלבות במערכת החינוך היישובי / המועצתי

שלב שלישי

שגרת חירום עם עמימות. אופיין בתחילת הקלות ופתיחת מסגרות בקפסולות לילדים עם מוגבלויות. לאחר שבועיים, החלה פתיחה הדרגתית של כל מערכת החינוך, אך לאחר כמה חודשים - שוב נסגרה בחלקיות, בשל גלי הדבקה נוספים. במרץ 2021 נראה כי ישראל התגברה על מגפת הקורונה, באמצעות החיסונים וירידת התחלואה, עם זאת - החל מיולי 2021 חלה התפשטות נוספת של זני קורונה שונים. נכון למועד כתיבת שורות אלה, אנו עדיין נמצאים בשלב שגרת החירום, המאופיין בעמימות. אחת לכמה חודשיים יש הגבלות שונות, כדי למנוע הידבקות, והנחיות משרד הבריאות משתנות בהתאם למצב התחלואה.

[<< מחקר: תפקוד מרכזים למשפחה בתקופה הקורונה](#)





השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

שלב ההיערכות והמוכנות

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

- ✓ היכרות עם מערך החירום היישובי והמועצתי ככלל, הכולל בעלי התפקידים באגפים השונים (חינוך, בריאות והתנדבות), ובפרט יצירת קשר והיכרות קרובה עם אנשי המקצוע הנושאים בתפקיד ההיערכות לחירום במחלקה לשירותים חברתיים (לדוגמה, סגן מנהל האגף, רכז חוסן) ובניית שיתופי פעולה עוד בזמן השגרה.
- ✓ אפיון צורכי המשפחות בזמני חירום ומשבר בהיבט האישי, המשפחתי והקהילתי המשותף - כבר בשלב הגיוס וההיכרות (עד כמה שניתן). נמצא בטבלת ניהול מרכז למשפחה, תחת לשונית "היערכות לחירום".
- ✓ בדיקה ברשומות הקיימות במחלקה לשירותים חברתיים של אוכלוסיות הדורשות תשומת לב מיוחדת בזמני משבר וחירום (אוכלוסיית תל"מ), משפחות בעלות כרטיס חבר בשירות המשלים למשפחות והצלבה של המידע.
- ✓ קידום פעולות הסברה ומתן מידע, באמצעות הרצאות, סדנאות ופעולות נוספות בנושא היערכות ומוכנות אוכלוסיות מיוחדות למצבי משבר וחירום. הפעילות יכולה להיעשות בשיתוף עם גורמי החירום ברשות ובפיקוד העורף.
- ✓ יצירת שיח עם מתנדבי המרכז על התנדבות בחירום, כולל הכנת רשימת תפקידים ספציפיים למתנדבים (שהוכנה על בסיס אפיון צורכי המשפחות בזמנים אלו) וקיום פעולות הכנה והכשרה לכך בשגרה.
- ✓ מגפת הקורונה חידדה את הצורך בהיכרות עם הכלים המקוונים השונים והיתרונות של כל כלי: וואטסאפ, נגאווט, זום, זום פרו, טיימס ועוד, כדי שיהיה ניתן לאפשר שירות גם מרחוק. בנושא זה ניתן להיעזר בתדריכים שפותחו בג'וינט - מצ"ב קישורים.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

שלב ההתמודדות עם מצב המשבר והחירום

פעולות אלו מתבצעות בעת ההתרחשות של מצב החירום:

- "תיווך" לקובעי המדיניות ולמקבלי ההחלטות ברשויות ובמועצות על אודות צורכי המשפחה, המוכרות ושאינן מוכרות למחלקה, כפי שהן מציפות למנהלי המרכזים למשפחה, כדי לקדם פתרונות ומענים מיטביים בעבורן, וכן תיווך לאנשי מקצוע.
- השתלבות בפעולות שהמחלקה מקדמת בעבור אוכלוסייה זו. למשל, הוצאת משפחות לנופשונים ולימי הפוגה, חלוקת טאבלטים וערכות יצירה ופנאי וכו'.
- תכלול, מיקוד והפצת מידע למשפחות.
- יצירת קשר טלפוני קבוע עם המשפחות לצורך תמיכה, בדיקת צרכים ותיווך למענה מקצועי.
- שילוב מתנדבים של השירות המשלים, על-פי המענים הניתנים למשפחות מהרשות בשעת חירום.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

שלב ההתמודדות עם שגרת חירום

מצבי חירום מתמשכים מוגדרים כשגרת חירום. המאפיין העיקרי של שלב שגרת החירום הוא השינוי המהיר בין סוגי הצרכים; ככל שחולף הזמן, יש צרכים שיכולים לקבל פתרון מיידי, לעומת צרכים מורכבים שמועצמים ומשתנים כל הזמן. מגפת הקורונה היא דוגמה לחירום מתמשך, וישנה אי-ודאות באשר למועד סיומו.

בשלב זה יכולות להצטרף משפחות חדשות למרכז למשפחה - חשוב לחברן אליו ולשמר אותן לאורך התקופה.

תמיכה:

מצב החירום ושגרת החירום העמיקו את הצורך בתמיכה למשפחות לילדים עם מוגבלויות המתמודדות עם אתגרים הדורשים משאבים גשויים, נפשיים ופיזיים - הורים, אחאים, סבים וסבות.

להלן המלצות לפעולה:

- המשך שמירת קשר טלפוני קבוע עם המשפחות. לצורך תמיכה, בדיקת צרכים ותיווך למענה מקצועי.
- חיבור לאנשי מקצוע הנותנים מענה פרטני בתוך הרשות, כגון עובדות המחלקה לשירותים חברתיים, השירות הפסיכולוגי החינוכי (שפ"ח) ומרכז התמיכה היישובי או האזורי (מתי"א).
- המשך הפעלת קבוצות תמיכה להורים ולאחאים, על-ידי מעבר לממד הווירטואלי, באמצעות קבוצות טקסט, כגון הפלטפורמה של חברת 7 chairs, קבוצות לליווי רוחני והקמת קבוצות וירטואליות דרך הזום. חשוב שקבוצות אלו יהיו קצרות מועד (4-6 מפגשים) וקצרות זמן (בין 40-60 דקות). שימו לב! במקרים רבים, ישנו קושי בהקמת קבוצות חדשות שלא נפגשו בעבר.
- התייחסות מיוחדת לקבוצת הסבים והסבות, הנחשבת כאוכלוסייה בסיכון.
- קבוצות תמיכה בקפסולה - קרי, מספר מועט של אנשים, במרחק של 2 מטרים, ללא מגע.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

הנגשת מידע:

במצב חירום ובשגרת חירום, המידע נהפך למשמעותי וחיוני יותר. הרשת החברתית מוצפת במידע, ולכן חשוב שהמידע הרשמי שעובר למשפחות יהיה ממוקד, מוגש ומכוון לצרכים הקיימים, עקב הקושי בקליטת המידע ויישומו בזמנים אלו.

- מידע על אודות זכויות - בנושא תעסוקה, בנקים, ביטוח לאומי, בריאות, חינוך ורווחה. ניתן להיעזר במידע המפורסם באתר משרד הרווחה והביטחון הקהילתי, וכן במידע באתרים נוספים, כמו אתר כל זכות, אתר ארגון קשר נציבות לאנשים עם מוגבלויות ואתר משרד הבריאות.
- מידע תמיכתי - קווי תמיכה כלליים וקווי תמיכה של עמותות, כדוגמת אלו"ט, אקיי"ם, ניצ"ן, מכון ארגמן, בית החולים שניידר, עמותת משאבים, מרכז חוסן.

- מידע אודות פעילויות פנאי והפגה - פעילויות פנאי לכל המשפחה, הרצאות, העשרה, קורסים חינוכיים, שידורים בטלוויזיה, עזרה בשיעורי בית.

לאנשים עם מוגבלויות מופץ מידע באמצעות רשתות חברתיות ייחודיות, כגון אתר נציבות השוויון לאנשים עם מוגבלויות, אתר משרד המשפטים ואתר משרד הרווחה והביטחון החברתי.

להלן המלצות:

- ריכוז המידע הרלוונטי באופן קבוע והעברתו בשפה פשוטה ותוך התייחסות למידע תמיכתי וזכויות באמצעות התשתיות הדיגיטליות. למגזר החרדי - הפצת המידע דרך וואטאפון או הודעות מוקלטות.
- הוצאת מידעון שבועי דו-שבועי למשפחות, הסוקר את המידע הרלוונטי לאותו השבוע, ובפרט את פעילויות המרכז והרשות או המועצה הרלוונטיות עבורן.
- מתן מענה יום-יומי לפניות טלפוניות, באמצעות מרכז המידע של המרכז למשפחה.
- הרצאות מקוונות במגוון נושאים, כדוגמת - התנהגות מאתגרת בזמן משבר, פעילות מקרבת לכל בני המשפחה וכדומה.
- הפצת מידע מקוון על אודות פעילויות פנאי, כגון הצגות של אורנה פורת ומופעים וירטואליים שונים.
- חיבור למעגלים הקיימים ברשות המקומית בתחום המידע והתמיכה - מרכז עוצמה, שי"ל, מרכזים לגיל הרך, מרכזי נוער וכו'.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

פנאי והפגה:

במצב שגרת חירום, מרכיב הפנאי מהווה הזדמנות לחוויה חיובית ולחיזוק הקשר בתוך המשפחה. לעיתים, הפנאי יהווה אתגר בשלב זה, משום שהוא עשוי להתאפשר רק במסגרת הביתית.

להלן המלצות:

- חלוקת פיזית של ערכות יצירה ופנאי למשפחה.
- העברת ערכות וירטואליות למשפחה, שכוללות דפי יצירה, משחקים וחיבור לאתרים וירטואליים.
- סדנאות חד-פעמיות לאחים או לכל המשפחה בנושא הפוגה, יצירה, ספורט או כל פעילות שיכולה להתקיים בבית.
- פעילות קהילתית שבועית או יומית דרך הזום או פייסבוק.
- משימות משפחתיות.
- סרטונים עם הפעלות או סרטונים משפחתיים.
- ריכוז פעילויות מקוונות שונות שמופצות ברשת, כולל סיפורים, קישור להצגות ולסרטים וכד'.
- חיבור למרכזים או לעמותות אחרות הרלוונטיות לילדים, לנוער ולמשפחות.
- סדנה חווייתית למשפחות (בכפוף לכללי משרד הבריאות בתקופת הקורונה) ונהנות מפעילות פנאי משפחתית (מוזיקה, אומנות, פרחים, בעלי חיים ועוד).
- במידת האפשר, קיום אירועים למשפחות באוויר הפתוח - כגון הפנינג במקום תחום הכולל כמה תחנות, או אירוע למשפחות בכמה מוקדים שונים לבחירת המשפחות.



השתלבות באזור החירום היישובי / המועצתי

מנהיגות הורית:

המנהיגות ההורית במרכז למשפחה שותפה מרכזית בהובלת התכנון והעשייה בשירות. מצב החירום ושגרת החירום המתמשכת מהווים אתגר עבורם לפעול כבשגרה. בזמנים כאלה, ניתן להיעזר במנהיגות ההורית, בעיקר לאיסוף הצרכים והמענים הנדרשים וריכוזם. לאחר זמן מה, התואם את צרכי ההורים, תתקיים חזרה הדרגתית לפעילות בעצימות גבוהה יותר.

להלן המלצות:

- עדכון שבועי או דו-שבועי באשר לנעשה במרכז, על מנת להגביר את מעורבות ההורים ולתמוך בהם.
- ההורים מהווים כלי נוסף להיכרות ולמידת צרכי המשפחות (מיפוי).
- קיום שיחות חשיבה על אודות תרומת ההורים למענים שניתנים במרכזים למשפחה, כדוגמת:
- העלאת צרכי המשפחות על סדר היום ברשות
- סיוע ביצירת קשר אישי עם כל משפחות המרכז למשפחה
- תמיכה הדדית של הורים למען הורים
- סיוע בהנגשת זכויות
- סיוע במיפוי צרכים ואיתור משפחות נוספות הזקוקות לשירותי החירום



השתלבות באמצעות החירום היישובי / המועצתי

התנדבות:

ההתנדבות בשגרת חירום יכולה לאפשר לאנשים עם כישורים נוספים ויכולות אחרות להצטרף לצוות, ובכך להעשירו - בין אם באופן וירטואלי - פרטני או קבוצתי, או במידת האפשר - הגעה פיזית.

להלן המלצות:

- שילוב מתנדבים מוכרים שפעלו לפני מצב החירום במרכז למשפחה - באופן וירטואלי פרטני - כגון עזרה בשיעורי בית, תמיכה לאחאים, או באופן קבוצתי - כגון מפגשי פעילות משפחתיים-קהילתיים.
- שת"פ עם יחידת ההתנדבות העירונית או המועצתית - להעברת תרופות, ערכות יצירה וכדומה.
- במועצות האזוריות מתקיים שיתוף פעולה עם התנדבויות ישוביות.
- שיתופי פעולה עם ארגונים למען אנשים עם מוגבלויות או ארגוני התנדבות ארציים, כדוגמת OneDay, Helpi, Gifted.



השתלבות במערכת החירום היישובי / המועצתי

שלב חזרה לשגרה מלאה לאחר מצבי המשבר והחירום

שלב זה מכוון לכל הפעולות שיש לקדם במטרה לסייע לתהליכי החזרה לשגרה של המשפחות בקהילתן, לאחר ההתמודדות עם מצבי המשבר והחירום. בדומה לשלבים קודמים, גם כאן המיקוד יהיה בתיווך צרכי המשפחות למקבלי ההחלטות היישוביים ופעולות לקידום מענים מיטביים עבורן. ייתכן שחלק מהבעיות שהיו למשפחות בזמן החירום יחריפו, או שניחשף לצרכים מגוונים של משפחות חדשות שלא היו מוכרות לפני שגרת החירום.

להלן נקודות אפשריות שכדאי להיערך אליהן מראש:

- הצפת צרכי המשפחות בפני מקבלי ההחלטות וגיבוש מענים מותאמים וכיווני פעולה.
- הפניה לגורמים הנותנים מענה טיפולי בקהילה, אם ייחשפו תופעות הדומות לפוסט-טראומה.
- המשך גיוס וחיזוק של הקשר עם המשפחות הקיימות והחדשות.



מפתחות להצלחה

- היכרות עם אנשי מפתח עירוניים או מועצתיים מתחומי הביטחון, החירום, הרווחה, המידע, ההתנדבות, התחזוקה והחירום.
- בניית תיק חירום ממוחשב או ידני, על-פי נוהלי הרשות.
- בשעת חירום משפחות זקוקות למידע, לסייע בהתנהלות היום-יומית, לתמיכה ולפעילות הפוגה ופנאי.
- כדאי לסווג את מידת הנזקקות: ללא תמיכה; תמיכה מוגבלת; אין צורך בתמיכה. יש לעדכן אחת לשנה.
- מומלץ לחבר את הנתונים למערכות טכנולוגיות הקיימות ברשות, כגון GIS.
- לשם תקשורת מיטבית בין המשפחות לשירות המשלים בעת חירום, יש להיעזר בערוצי התקשורת הקיימים (פייסבוק, וואטסאפ, אגרת מידע, אתר הרשות המקומית).
- יש ליצור ערכות להורים, המכילות המלצות להתמודדות בחירום, משחקים, דרכי התקשורת לשירות בעת חירום וכו'.

[<< דוגמה: גספח 25 - "סליחה על השאלה" - הסבר לרכזי הקהילה איך ניתן לעזור למשפחות לילדים עם מוגבלויות במצבי חירום](#)

רשימת מקורות

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