



בריאות, עירוניות ושנות החיים הראשונות: הערכה מעצבת של שירות "שבילים" בעיר רמלה

תמר הרטום

עריכת לשון: רעיה דש
תרגום לאנגלית (תקציר): חני מנור
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

לבירור על התוכנית אפשר לפנות אל:
המנהל לתכנון אסטרטגי במשרד הבריאות: Strategic.Planning@MOH.GOV.IL
ג'וינט-אשלים: infoisrael@jdc.org

המחקר הוזמן על ידי משרד הבריאות וג'וינט-אשלים ומומן בסיוע משרד הבריאות

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | סיוון תשפ"ב | יוני 2022

תקציר

רקע

תוכנית "בריאות, עירוניות ושנות החיים הראשונות" היא פרי יוזמה של שותפות בין משרד הבריאות וג'וינט-אשלים. התוכנית נועדה לשפר את הנגישות של שירותי הבריאות לילדים בגיל הרך, בייחוד אלו החיים בעוני, ויישומה החל כפיילוט בשתי ערים: רמלה ולוד. בהזמנת משרד הבריאות וג'וינט-אשלים ביצע מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל הערכה מעצבת של תהליך בניית תוכנית זו, בשנים 2018-2019, משלב התכנון ועד תחילת היישום. בהערכה עלה כי בתהליך בניית התוכנית השיגה השותפות בין משרד הבריאות וג'וינט-אשלים כמה יעדים חשובים, ובהם רתימת גורמי מקצוע וחיבור ביניהם לקידום מיזם בתחום הבריאות וההתפתחות בגיל הרך, זיהוי נושא להתערבות ופיתוח תוכנית פיילוט להתערבות. לצד הישגים אלו עלו בהערכה גם אתגרים שעדיין יש להתמודד איתם, ובהם מורכבות בשיתוף הפעולה עם קופות החולים וקשיים בהטמעת הפיילוט כחלק ממערך השירותים בעיר ובקידום שינוי של ממש בשגרות העבודה של הגורמים המעורבים.

בספטמבר 2019 הוקם בעיר רמלה שירות "שבילים", הנותן מענה טיפולי, ייעוצי ומניעתי לבעיות רגשיות לילדים בגיל הרך ולהוריהם. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל הוזמן על ידי משרד הבריאות וג'וינט-אשלים לבצע מחקר הערכה מעצבת של שירות זה.

מטרות

מטרות ההערכה המעצבת היו: לתאר את שירות "שבילים" ולבדוק את תפוקותיו; לבחון את מידת שביעות הרצון של ההורים ושל גורמי המקצוע ממנו; לבחון את תרומתו הנתפסת לילדים, להורים ולגורמי המקצוע; לבחון את התרומה המיוחסת לו לקידום שגרות העבודה ותהליכי העבודה בעיר, לזיהוי סוגיות רלוונטיות להטמעת השירות בעיר ולהפצת התוכנית ביישובים נוספים בארץ.

שיטות

בהערכה זו נעשה שימוש בכמה כלי מחקר: ניתוח נתונים מנהליים על 173 הילדים שהופנו לשירות, 21 ראיונות עם הגורמים המקצועיים הרלוונטיים וסקר בקרב 46 הורים לילדים שהופנו לשירות.

ממצאים עיקריים

השירות זקף לזכותו הישגים רבים, ובהם מתן מענה לצרכים רגשיים של ילדים בגיל הרך והוריהם וביסוס שותפויות בין גורמי הטיפול בעיר. ההורים הביעו שביעות רצון מהשירות: 82% מכלל ההורים השיבו כי היו מרוצים ממנו מאוד ו-73% השיבו כי היו ממליצים עליו במידה רבה. ההורים היו שבעי רצון במיוחד מהמקצועיות ומהיחס של נשות הטיפול, אך הביעו שביעות רצון פחותה מזמינות השירות בין התורים, מיחס המזכירות ומתהליך קביעת התורים. רוב ההורים חשו שהטיפול עזר להם במידה רבה מאוד: 90% ענו כך בכל הקשור להתמודדותם כהורים עם הבעיה שהובילה להפניה לשירות, 64% בנושא התמודדות הילדים עם הבעיה שהובילה להפניה לשירות, 62% בנושא התמודדות הילדים בבית ו-55% בנושא ההתמודדות במסגרת החינוכית.

בראינות עלה כי אף שהשירות עזר להעצמת הכישורים המקצועיים של נשות הטיפול בשירות, מראיינות מהגורמים המפנים לא הרגישו את תרומת השירות לגורמי המקצוע. לטענת האחרונות, הדרכת גורמי המקצוע בעיר תוכל לחזק את ההיכרות ואת שיתוף הפעולה בין הגורמים העירוניים. הקשר הראשוני עם תחנות טיפת החלב וכן חלוקת העבודה בין הגורמים היו היבטים חיוביים, אך נראה שלא נוצרו שיתופי פעולה חדשים בין הגורמים הרלוונטיים בעיר ושקופות החולים אינן מעורבות במידה מספקת. מתן משוב מהשירות לגורמים המפנים מאפשר חיבור, תיאום ציפיות ועבודה משותפת, אך המשוב המצומצם שניתן בפועל יצר רושם שלא ניתן מענה, ומצב זה עלול לכגוע באמון במקצועיות השירות.

בראינות עם הגורמים המקצועיים הרלוונטיים עלתה תפיסה שזמינות השירות רבה, בפרט לעומת השירותים הסטנדרטיים שניתנים במסגרת שירותי התפתחות הילד. לצד תפיסה זו עלו במחקר כמה קשיים שנראה כי פגעו בזמינות השירות, ובהם זמני המתנה ממושכים, שעות פעילות מצומצמות והיעדר מענה בשפה הערבית. מהראינות עלה שהצלחה בהטמעת השירות בעיר ובהפצת התוכנית ביישובים נוספים בארץ כרוכה בין השאר בהרחבת המענה הניתן, וכן בהגברת המודעות לקיום השירות, בהעמקת החיבור בין הגורמים ובהתמקדות בתפעול השירות ובניהולו.

מסקנות ותובנות

"שבילים" בעיר רמלה הוא שירות הנותן מענה רגשי שתורם לחייהם ולבריאותם הנפשית של ילדים בגיל הרך ושל הוריהם. בשלב התבססות השירות והטמעתו חשוב להקדיש תשומת לב רבה להתמודדות עם סוגיות הקשורות לזמני ההמתנה, לשעות הפעילות ולמתן מענה בשפה הערבית.

המלצות וכיווני פעולה

- בדיקה עצמית מעת לעת של שביעות הרצון מהשירות ומזמני ההמתנה;
- נקיטת פעולות שיווקיות להגברת המודעות לקיומו של השירות בקרב הורים וגורמי מקצוע;
- הקדשת מאמצים להבטחת מענה בשפה הערבית וגיוס מטפלים דוברי ערבית;
- נקיטת פעולות לחיזוק קשרי העבודה בין גורמי המקצוע ושיפור המשוב לגורמים המפנים.

תמצית מנהלים

רקע

"בריאות, עירוניות ושנות החיים הראשונות" היא תוכנית המחברת בין שלושה נושאים אסטרטגיים במערכת הבריאות – צמצום אי-השוויון בבריאות, קידום בריאות ביישוב המגורים ומיקוד בשנות החיים הראשונות. את התוכנית יזם תחום צמצום פערים בבריאות במנהל תכנון אסטרטגי וכלכלי במשרד הבריאות, בשותפות עם ג'וינט-אשלים. מטרת התוכנית לשפר את הנגישות וההיצע של שירותים, במיוחד בתחומי הבריאות, לילדים בגיל הרך, בייחוד אלו החיים בעוני, ואת הטיפול שהילדים מקבלים, וכך לשפר את מצב בריאותם. התוכנית החלה לפעול כפיילוט בערים רמלה ולוד בשנת 2018.

בשנים 2018-2019 ביצע מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, בהזמנת השותפות של משרד הבריאות וג'וינט-אשלים, הערכה מעצבת של תהליך בניית התוכנית משלב התכנון ועד תחילת היישום¹. בהערכה עלה כי בתהליך בניית התוכנית הגיעה השותפות לכמה הישגים חשובים, ובהם הצלחה ברתימת גורמי מקצוע וחיבורם לקידום מיזם בתחום בריאות והתפתחות בגיל הרך, זיהוי נושא להתערבות ופיתוח תוכנית פיילוט להתערבות. לצד הישגים אלו עלו בהערכה גם אתגרים שעדיין יש להתמודד עימם, ובהם מורכבות בשיתוף הפעולה עם קופות החולים, קשיים בהטמעת הפיילוט כחלק ממערך השירותים בעיר וקשיים בקידום שינוי משמעותי בשגרות העבודה של הגורמים המעורבים.

נושא ההתערבות שזוהה ונבחר בעיר רמלה היה מתן מענה להתפתחות רגשית-חברתית של ילדים בגיל הרך שיש להם קשיים התנהגותיים הבאים לידי ביטוי במסגרת החינוכית-טיפולית שהם שוהים בה. בהתאם לבחירה זו של השותפים העירוניים הוקם בעיר רמלה בספטמבר 2019 שירות "שבילים". "שבילים" הוגדר שירות הנותן מענה טיפולי, ייעוצי ומניעתי לבעיות רגשיות לילדים בגיל הרך ולהוריהם. מכון ברוקדייל הוזמן על ידי משרד הבריאות וג'וינט-אשלים לבצע מחקר הערכה מעצבת של שירות זה.

מטרות המחקר

1. לתאר את שירות "שבילים" מנקודת המבט של כל המעורבים בו;
2. לבחון את תפוקות השירות;
3. לבחון את מידת שביעות הרצון של ההורים ושל גורמי המקצוע מהשירות;
4. לבדוק את התרומה הנתפסת של השירות לילדים, להורים ולגורמי המקצוע;
5. לבחון את התרומה המיוחסת לשירות לקידום שגרות העבודה ותהליכי העבודה בעיר;
6. לזהות סוגיות רלוונטיות להצלחה בהטמעת שירות "שבילים" ברמלה ובהפצת התוכנית ביישובים נוספים בארץ.

¹ אשכנזי, י., אלרועי, א. והרטום, ת. (2020). "בריאות, עירוניות ושנות החיים הראשונות": מסמך אמצע הדרך – משלב התכנון לתחילת יישום. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. דמ-20-892.

שיטות המחקר

בהערכה מעצבת זו נעשה שימוש בכלי המחקר האלה:

- ניתוח נתונים מנהליים על 173 הילדים שהופנו לשירות "שבילים" מספטמבר 2019 עד אמצע אוקטובר 2020;
- 21 ראיונות מובנים למחצה עם גורמי מקצוע רלוונטיים מקרב גורמי המטה בתוכנית, גורמים מפנים לשירות, מטפלים בשירות וגורמים עירוניים אחרים בעיר רמלה. הראיונות התקיימו בחודשים אוגוסט עד אוקטובר 2020;
- סקר בקרב 46 הורים לילדים שהופנו לשירות ומטופלים בו, ילדים שסיימו טיפול, ילדים שממתינים לשירות וילדים שהופנו לשירות ולא המשיכו לקבלת טיפול (מבין 49 ההורים שפרטיהם הועברו לצוות המחקר). הסקר התקיים בחודשים ספטמבר עד אוקטובר 2020, ובמהלכו פרצה מגפת הקורונה.

ממצאים עיקריים

1. תיאור שירות "שבילים"

השירות פעל במרכז לגיל הרך (המג"ר) ובשתי תחנות טיפת חלב בעיר רמלה וכלל גם איתור ילדים במעונות ובגנים. השירות התמקד במתן מענה בתקופת גיל (לידה עד שש שנים) שבה אין על פי רוב דגש על תחום בריאות הנפש, ויועד לילדים שאינם מקבלים מענה אחר, כמו למשל במסגרת שירותי התפתחות הילד. עם זאת, נראה כי ילדים עם צרכים התפתחותיים ואחרים הזקוקים למענה רגשי היו גם כן יכולים לקבל מענה בשירות.

הפנייה לשירות נעשתה באמצעות טופס הפניה מוסדר שמילאו הגנות בגנים והצוות החינוכי-טיפולי במעונות, ובאמצעות קביעת פגישה ביומן המטפלת על ידי אחיות בתחנות טיפת חלב. כמו כן נעשו גם פניות עצמיות של הורים ישירות לשירות. במסגרת השירות נתנו פסיכולוגיות ופסיכיאטריות מענה לילדים ולהוריהם שהופנו או פנו לשירות. הפניות עסקו במגוון רחב של בעיות רגשיות וקשיים, הן של הילדים הן של הוריהם, כמו קשיים התנהגותיים וקשיי הסתגלות והבנת גבולות. במהלך הטיפול בילדים ובהורים עסקה המטפלת בנושאים רגשיים המוגדרים נורמטיביים, כמו תקשורת בין הילדים להורים, מערכת היחסים המשפחתית ותחושת הביטחון העצמי של הילדים.

2. תפוקות שירות "שבילים"

מתחילת הפעלת השירות, בספטמבר 2019, עד אמצע אוקטובר 2020, מועד ביצוע ההערכה, הופנו לשירות 173 ילדים והורים. 117 מהם היו מטופלים או סיימו טיפול. בתקופה זו נערכו יותר מ-500 מפגשים טיפוליים והתקיימו כמה מפגשי הכשרה והדרכה לגורמי מקצוע ולהורים בעיר בנושאים מגוונים כמו חוסן הורי וביטחון עצמי. במסגרת השירות ניתנו 40 שעות עבודה שבועיות של טיפול פסיכולוגי וחמש שעות חודשיות של טיפול פסיכיאטרי. בשירות עבדה מנהלת, האחראית לשירות ולהדרכת נשות הטיפול, וניתנו שירותי מזכירות.

מהנתונים המנהליים עלה כי רוב הילדים שהופנו לשירות היו בנים (61%) ויהודים (81%); כמחציתם בני שנתיים עד ארבע שנים ו-5% מעל גיל שש, רובם הגדול (75%) חברים בקופת חולים "כללית". 48% מכלל הילדים הופנו מתחנות טיפת חלב, ורק 4% היו

פניות עצמיות של הורים. 57% מכלל הילדים הופנו לשירות בשל קשיים התנהגותיים, כמחצית מכלל הבנים וכרבע מכלל הבנות. עוד עלה מהנתונים המנהליים ש-22% מכלל הילדים שהופנו לשירות, 25% מכלל הילדים שהופנו מתחנות טיפת חלב ו-18% מכלל הילדים שהופנו מהגנים והמעונות לא המשיכו בטיפול. רוב הילדים שהופנו לשירות קיבלו במסגרתו הדרכת הורים, לעיתים בשילוב עם סוגי טיפול נוספים, כמו טיפול בילד או בילדה עצמם, תצפית בגן או אבחון פסיכולוגי. 31% מכלל הילדים שהופנו לשירות המתינו לקבלת טיפול בעת איסוף הנתונים למחקר, וזמן ההמתנה נע משבוע אחד עד יותר מחצי שנה.

מהראיונות עם גורמי המקצוע עלה כי השירות זקף לזכותו הישגים מכובדים רבים, ובהם מתן המענה לצרכים הרגשיים של ילדים בגיל הרך והוריהם, שאינם נענים כיום במסגרות הטיפוליות, יצירת שותפות בין גורמי הטיפול הרלוונטיים בעיר ובסוס שותפויות קיימות.

3. מידת שביעות הרצון של ההורים וגורמי המקצוע משירות "שבילים"

בראיונות עם גורמי המקצוע עלתה שביעות רצון בעיקר ממה שהוגדר זמינות ונגישות השירות, בעיקר בהשוואה לשירותים אחרים, אך גם מהרמה המקצועית הטובה של נשות הטיפול. חוסר שביעות רצון עלה בין השאר מהיעדר מענה בשפה הערבית (על אף הניסיון לגייס אנשי ונשות טיפול דוברי ערבית) ומאי-ניצול עד תום של המשאבים שהוקדשו לשירות, כמו תקציב שעות הפסיכיאטרית ושעות למתאם בתחנות טיפת חלב.

מסקר ההורים עלה כי ההורים היו שבעי רצון מהשירות: 82% מכלל ההורים השיבו כי הם מרוצים מאוד מהשירות באופן כללי, ו-73% השיבו כי היו ממליצים במידה רבה על השירות. ההורים היו שבעי רצון במיוחד מהמקצועיות ומיחס המטפלת (95% השיבו כי הם שבעי רצון במידה רבה מאוד), אך הביעו שביעות רצון פחותה מזמינות המטפלת בין התורים (77%), מיחס המזכירות (68%) ומתהליך קביעת התורים (59%). נוסף על כך נמצאו הבדלים במידת שביעות הרצון בין ההורים בהתאם לחוויה שלהם בשירות; בין השאר נמצא כי הורים שהמתינו לכגישה הראשונה בשירות יותר מחודש, הורים שילדיהם היו רשומים בתחנת טיפת חלב בן גוריון והורים שפנו בעבר לשירות דומה היו פחות שבעי רצון מהשירות לעומת הורים שהמתינו פחות לכגישה הראשונה, הורים שילדיהם היו רשומים בתחנות טיפת חלב אחרות בעיר והורים שלא פנו בעבר לשירות דומה.

4. תרומתו הנתפסת של השירות לילדים, להורים ולגורמי המקצוע

ההורים שהשתתפו בסקר ציינו כי הם חשים שהטיפול עזר להם: 90% ענו כך בנושא ההתמודדות שלהם כהורים עם הבעיה שהובילה להפניה לשירות, 64% בנושא התמודדות הילדים עם הבעיה שהובילה להפניה לשירות, 62% בנושא התמודדות הילדים בבית ו-55% בנושא התמודדות הילדים במסגרת החינוכית. הדברים שעזרו ביותר לילד או לילדה בטיפול: שיפור הביטחון העצמי, מקום להבעה עצמית וריכוז במשימות. הדברים שעזרו בעיקר להורים בטיפול: קבלת כלים וטיפים, למידה איך להגיב על התנהגות הילדים ומקום לעבודה עצמית של ההורה.

בחינת התרומה הנתפסת של השירות עבור גורמי המקצוע העלתה בראיונות כי אומנם השירות עזר בהעצמת הכישורים המקצועיים של נשות הטיפול, אך בנוגע לגורמים המפנים התקבלה תמונה אחרת, ולפיה אלה לא הרגישו את תרומת השירות לגורמי המקצוע. על אף תחושה זו בנוגע לתרומת השירות, מראיינות מהגורמים המפנים דיברו על תחושת סיפוק מהעבודה

כשהורים הופנו לשירות וקיבלו כלים להתמודדות, וכשהיה אפשר לראות שיפור במצב הילדים. רוב המרואיינות ביטאו עמדה חיובית כלפי הדרכת גורמי המקצוע בעיר, שתוכננה מראש כחלק מרכיבי השירות בה. המרואיינות ציינו את חשיבות ההדרכה, בין השאר כאמצעי לחיזוק ההיכרות ושיתוף הפעולה בין הגורמים העירוניים. הן העלו נושאים רבים שראוי לעסוק בהם בהדרכה, ובהם יצירת קשר של אמון עם ההורים, קשיים של ילדים בגיל הרך והכרת צורכי האוכלוסייה ברמלה.

5. התרומה המיוחדת לשירות "שבילים" לקידום שגרות העבודה ותהליכי העבודה בעיר

מהראיונות עלתה תמונה מורכבת בכל הקשור לשיתוף הפעולה בין הגורמים העירוניים בכלל, ועקב הפעלת השירות בפרט; היו מרואיינות שהביעו שביעות רצון משיתוף הפעולה, בפרט מהקשר הראשוני שנוצר עם תחנות טיפת החלב, והדגישו את חלוקת העבודה הטובה בין הגורמים, ואילו אחרות הביעו חוסר שביעות רצון מכך שלא נוצרו שיתופי פעולה חדשים ומחוסר מעורבות מספקת של קופות החולים. מהראיונות עלתה הכרה בכך שהשירות התפתח על בסיס תשתית נרחבת שנוצרה על ידי המג"ר בעיר.

מהנתונים המנהליים עלה ש-13% מכלל הילדים הופנו לקבלת שירותים נוספים בעיר, רובם למכון להתפתחות הילד. בראיונות עלה שנשות הטיפול בשירות המליצו לעיתים, במידת הצורך, לפנות לשירותים אחרים בעיר, אם כי לא במקרים רבים, ונראה כי הפניה לגורמי טיפול אחרים עשויה לעיתים להיתכנס אצל ההורים כחדירה לא רצויה לתחום האחריות שלהם. לפי סקר ההורים 95% מכלל ההורים לא הופנו לשירותים נוספים בעיר ו-67% היו מעוניינים שיהיה שיתוף פעולה בין המסגרות הפועלות בתחום. לבסוף, מראיונות רבים עלה שאומנם יש חשיבות לשוב לגורמים המפנים, כדי לאפשר חיבור, תיאום ציפיות ועבודה משותפת, אך בפועל ניתן לתחנות טיפת החלב משוב מצומצם ולקוני ועם הגנים והמעונות נוצר נתק לאחר ההפניה לשירות. לדברי המרואיינות, אי-מתן משוב יצר רושם שלא ניתן מענה והפחית את האמון במקצועיות השירות.

6. השירות הלכה למעשה

התפיסה בקרב גורמי המקצוע שהשתתפו במחקר הייתה שהשירות התאפיין בזמינות רבה, בפרט בהשוואה לשירותים אחרים, ושההורים לא נדרשו להמתין זמן ממושך, אולם ממקורות מידע אחרים במחקר זה עלו כמה קשיים שפוגעים בזמינות השירות לציבור הרחב, כמפורט להלן:

- זמני ההמתנה לשירות: מסקר ההורים עלה כי היו מי שהמתינו לשירות תקופת זמן קצרה של כשבוע, ואילו אחרים המתינו זמן רב יותר (למשל, 35% המתינו עד שבוע מההפניה עד שנוצר קשר ו-26% המתינו בין חודשיים לחצי שנה). 33% מכלל ההורים שהמתינו לשירות בעת איסוף הנתונים למחקר זה השיבו כי משך ההמתנה לא נראה להם סביר. ממצא זה נתמך גם בזמני ההמתנה שעלו מהנתונים המנהליים. לפי הסקר לא היה הבדל במשך ההמתנה בין המופנים לשירות מיצירת קשר עד הפגישה הראשונה, אך היה הבדל במשך ההמתנה מרגע שההורים חשו בקושי עד להפניה ובמשך ההמתנה מההפניה עד ליצירת קשר; ילדים גדולים יותר, בנות, ילדים להורה לא יהודי וילדים להורה בעל השכלה לא אקדמית, וכן מי שהופנו על ידי גנים ומעונות וילדים שהיו רשומים בתחנת טיפת חלב בן גוריון המתינו זמן ממושך יותר מילדים צעירים יותר, בנים, ילדים להורה יהודי וילדים להורה בעל השכלה אקדמית, ילדים שהופנו על ידי תחנות טיפת חלב אחרות בעיר, על ידי המג"ר, על ידי גורמי רווחה או ילדים להורים שפנו בעצמם וילדים שהיו רשומים בתחנת טיפת חלב רמת דן.

- שעות הפעילות: בעת איסוף הנתונים למחקר זה פעל השירות בשעות הבוקר והצהריים בלבד, ולא ניתן מענה בשעות אחר הצהריים והערב ובימי שישי. מסקר ההורים עלה כי היו הורים ששעות הפעילות הקשו עליהם; 18% מכלל ההורים לילדים שהיו מטופלים או סיימו טיפול בשירות השיבו כי שעות הפעילות לא התאימו לצרכים שלהם, ו-15% מההורים שלא הגיעו לפגישות דיווחו שהסיבה לכך הייתה שעות הפעילות. כל ההורים ששעות הפעילות לא התאימו לצרכים שלהם ציינו ששעות אחר הצהריים היו מתאימות יותר. גם בראיונות עם גורמי המקצוע עלתה תמונה דומה בדבר החשיבות של פתיחת השירות בשעות נוספות, בעיקר לטובת הורים עובדים, ונראה כי השירות עצמו היה מודע לרצון של הורים רבים לקבל טיפול בשעות אחר הצהריים או הערב וגם בימי שישי.

- התאמה תרבותית ושפתית של השירות: בעת איסוף הנתונים ניתן שירות בעברית בלבד, והתמונה שעלתה בכל הקשור לנגישות השפתית של השירות הייתה מורכבת; מצד אחד, כל ההורים שהשיבו כי שפת הדיבור בביתם אינה עברית ציינו שהפגישות היו בעברית, אך ציינו גם שהשפה הייתה מובנת להם. 73% מכלל ההורים ציינו גם כי הרגישו שהשירות התאים לתרבות שלהם, ונתנו דוגמאות לכך, כמו התמקדות בילד ובמשפחה ושירות לא שיפוטי ובגובה העיניים. מנגד, בראיונות עם גורמי המקצוע אמרו מרואיינות שחלק מההנגשה של שירות בתחום הרגשי היא שפתית, ויש עדיפות למתן טיפול רגשי בשפת האם, ובמקרה של העיר רמלה – בשפה הערבית. נוסף על כך, אומנם מרואיינות דיברו על שינוי מגמה בציבור ליתר פתיחות לקבלת טיפול רגשי, אך בראיונות עלה גם שחלק מהפונים חוו קושי במקרים שבהם המענה הטיפולי לא הותאם להם ולא ניתן בשפתם, במקרה זה – ערבית. ככל הנראה, לעיתים ניתן בשירות מענה נקודתי של תרגום על ידי בני משפחה, אך המרואיינות טענו שתרגום אינו פתרון מיטבי בהקשר הטיפולי.

7. סוגיות רלוונטיות להצלחה בהטמעת שירות "שבילים" ברמלה ובהפצת התוכנית ביישובים נוספים בארץ

- הרחבת המענה: האתגר המרכזי שהשירות והנהלת השירות התמודדו איתו בעת ביצוע הערכה זו היה הטמעת השירות בעיר רמלה. בראיונות עלה כי יש חשיבות להרחבת המענה בכמה מובנים: הגדלת מספר הילדים המטופלים, הרחבת כוח האדם המועסק, ומתן סוגים נוספים של מענה, כמו קבוצות טיפוליות ומתן שירות בשעות אחר הצהריים והערב ובימי שישי.
- הגברת המודעות לקיום השירות: מהראיונות עלה שיש חשיבות להגברת החשיפה לשירות והמודעות לקיומו בעיר, בעיקר בקרב הורים לילדים בגיל הרך אבל גם בקרב גורמי מקצוע, באמצעות פעולות שיווק נרחבות כגון פרסום באתר העירייה, בעיתונות ובמקומו, תליית מודעות במסגרות רלוונטיות, מפגשי חשיפה לצוותים מקצועיים, פעולות הסברה להסרת הסטיגמה של קבלת טיפול רגשי והרצאות העשרה והקניית ידע הן להורים הן לגורמי מקצוע.
- חיבור הגורמים בעיר: גורמי מקצוע שהתראיינו אמרו שהטמעת השירות בעיר מחייבת המשך העמקה של החיבור והקשרים בין הגורמים העירוניים, בעיקר שירותי הרווחה בעירייה, תחנות טיפת החלב, קופות החולים, מוסדות החינוך ושירותים נוספים בעיר. לדברי המרואיינות יש חשיבות רבה הן לחתימה על הסכם בין השירות ובין קופות החולים והן לתחילת העבודה של מתאמי הטיפול בקופות החולים ושל אחיות מתאמות טיפול בתחנות טיפת החלב בעיר, כדי לסייע בהתגברות על חסמים המונעים הגעה לטיפול. עוד נאמר כי משוב ושיתוף של הגורמים המפנים יאפשר חיבור בין הגורמים הפועלים בתחום, תיאום ציפיות ועבודה משותפת לאורך כל השנה. צעדים אלה יחזקו את אמינות השירות.

- תפעול השירות: מהראיונות עלה כי חשוב לתת את הדעת על כל ההיבט התפעולי והיישומי של השירות – תקצוב השירות, הסדרת הנושא הכספי ומתן התחייבות מקופות החולים, תחזוקה של מערכת מחשוב המותאמת לצורכי השירות, גביית תשלום מההורים עבור השירות ומתן מענה בעלות לא גבוהה שיאפשר להורים להגיע לטיפול, וכן חידוד הקריטריונים והמענים, בד בבד עם אפשרות לגמישות המענה. מעל לכול הודגשה החשיבות של ניהול השירות בידי בעל תפקיד מרכז שיתפעל את השירות ויאפשר למטפלים להתכנות לעסוק בטיפול בלבד.
- הפצה: גורמי המקצוע שהתראיינו אמרו שחשוב להפיץ את השירות ביישובים נוספים, שכן הוא עשוי להיות משאב חשוב בעיר וגלגל הצלה לילדים, להורים ולמשפחות הזקוקים לשירות. בהקשר זה דובר על היתרונות של תשתית מוקדמת של שיתוף פעולה בעיר, שעליה נבנה השירות החדש, וכן על החשיבות של תקציב ראשוני למימון השירות עד לחתימת חוזה עם קופות החולים, התבססות השירות על כוח אדם מקצועי, אמין ומנוסה והתאמת המענה בכל יישוב לצורכי התושבים.

מסקנות ותובנות

ממחקר הערכה מעצבת זה עולה כי "שבילים" בעיר רמלה הוא שירות הנותן מענה רגשי משמעותי לחייהם ולבריאותם הנפשית של ילדים בגיל הרך ולהוריהם. לשירות הישגים רבים, שביעות הרצון ממנו רבה הן בקרב ההורים הן בקרב גורמי המקצוע, והוא נתפס כשירות שתרם לילדים, להורים ולגורמי המקצוע כאחד. עם זאת, בעת איסוף הנתונים למחקר זה היה השירות בתחילת דרכו, וכדי לשמש גורם מרכזי של ייעוץ, מניעה וטיפול בבריאות הנפש של ילדים בגיל הרך והוריהם בעיר רמלה, עליו לעבור דרך של התבססות והטמעה.

בשלב ההתבססות וההטמעה של שירות "שבילים" בעיר חשוב להקדיש תשומת לב רבה להתמודדות עם סוגיות הקשורות לנגישות השירות לכלל הציבור, לזמני ההמתנה לקבלת שירות במסגרתו, לשעות הפעילות ולמתן מענה בשפה הערבית. חשוב כי שירות המבקש לענות על צורכיהם הרגשיים של ילדים בגיל הרך והוריהם יוכל להציע מענה המתאפיין בזמינות ונגישות לילדים שאינם יכולים להמתין זמן רב מדי למענה, שהוריהם נדרשים לעבוד למחייתם ואינם יכולים להתכנות לטיפול בשעות העבודה והלימודים והם זקוקים למענה טיפולי רגשי מיטבי בשפת אימם, ללא תיווך וללא תרגום.

המלצות וכיווני פעולה

- ממצאי המחקר עשויים לסייע בידי משרד הבריאות בבואו לשקול את המשך הטמעת השירות ברמלה ובהפצתו ביישובים נוספים בארץ. במסגרת זו רצוי לשקול בין השאר:
 - לשלב בשירות בדיקה עצמית מעת לעת של מידת שביעות הרצון מהשירות ולמדוד את זמני ההמתנה כדי לשפר את המענה בהתאם לצרכים;
 - לנקוט פעולות שיווק להגברת המודעות לקיום השירות בקרב הורים לילדים בגיל הרך וגם בקרב גורמי המקצוע בקופות החולים ובתחנות טיפת החלב – כדי שישמשו גורם מדרבן לקידום ההסכמים הנדרשים עם קופות החולים, ולפעול להעצמת ההורים כדי שיוכלו לפנות בעצמם לשירות;

- להקדיש את מרב המאמצים להבטחת מענה בשפה הערבית ולגיוס אנשי ונשות טיפול דוברי ערבית שתהיה להם רגישות תרבותית. בין היתר יש לשפר את האטרקטיביות של המשרות על ידי אימוץ פתרונות כמו טיפול מרחוק, מתן תמריצים למטפלים שיגיעו מרחוק ותכנון פרויקט התנדבותי מתגמל;
- לנקוט פעולות לבניית קשרי עבודה בין גורמי המקצוע בעיר ולחיזוק קשרי עבודה קיימים, ולצורך זה לשפר את המשוב לגורמים המפנים, לקצר ולייעל את תהליך ההפניה לשירות, ליצור פורומים שייפגשו מפעם לפעם לדיון במקרים ולעדכונים הדדיים, ולהמשיך לקיים – ואף לבסס – את תוכנית ההכשרה וההדרכה הבין-מקצועית לגורמי המקצוע בעיר;
- ללמוד וליישם את מודל העבודה שפותח במסגרת התוכנית ושירות "שבילים" המהווה קו מנחה להפצה ביישובים אחרים בארץ. כפי שתואר לעיל, המודל כולל זיהוי צורך על ידי השותפים העירוניים ופיתוח שירות שבמסגרתו ניתן מענה, פיתוח אקוסיסטם עירוני ומתן הכשרה והדרכה בין-מקצועית לגורמי המקצוע ולאוכלוסייה הרלוונטית לשירות. הצלחת הפצת התוכנית ביישובים נוספים בארץ כרוכה במתן תשומת לב לסוגיות שונות, בהן: התאמת המענה לצורכי התושבים, מתן מענה רחב, חשיפה ומודעות לקיום השירות, העמקת הקשרים בין הגורמים העירוניים ותפעול השירות (תכנון תקצוב, הסדרת מתן התחייבויות מקופות החולים, פיתוח מערכת מחשוב תומכת, גביית תשלום, קביעת קריטריונים למענה, גיוס כוח אדם מקצועי ומינוי בעל תפקיד מרכזי שיהיה אמון על ניהול השירות).

דברי תודה

תודה להורי הילדים שהופנו לשירות "שבילים" הפועל ברמלה והשתתפו בסקר.

תודה לכל נשות המקצוע שהקדישו מזמנן וחלקו את מחשבותיהן ותובנותיהן בראיונות.

תודה לד"ר אסתי קילברג, מנהלת המרכז לגיל הרך ברמלה, ולמירי אביטל, פסיכולוגית התפתחותית מומחית ומנהלת מרכז "שבילים" ברמלה.

תודה לעמיתינו ממכון ברוקדייל – ד"ר מיכל לרון ופרופ' ברוך רוזן, על הערותיהם המועילות לדוח.

תודה ליעל אשכנזי, לשעבר חוקרת במכון ברוקדייל, שניהלה את מחקר הערכת תוכנית בריאות עירונית ושנת החיים הראשונות, ולאירית אלרועי, לשעבר חוקרת במכון ברוקדייל, שלקחה חלק במחקר זה.

תודה מיוחדת למובילות התוכנית על הסיוע והשיתוף לאורך הדרך:

- ד"ר שלומית אבני-וקנין, מנהלת אגף בכיר למחקר תכנון והכשרה במשרד הרווחה והביטחון החברתי, אשר במועד המחקר הייתה מנהלת אגף תכנון מדיניות במנהל לתכנון אסטרטגי וכלכלי של משרד הבריאות;
- אנה לרנר-זכות, מנהלת אגף תכנון מדיניות, במנהל לתכנון אסטרטגי וכלכלי של משרד הבריאות;
- נועה בן-דוד, מנהלת ידע ומחקר לקידום מובילות חברתית-כלכלית של ג'וינט-אשלים;
- מרב קינן-אורנשטיין, מומחית קידום בריאות ומנהלת תוכניות בג'וינט, יחידת הגיל הרך של ג'וינט-אשלים.

תוכן העניינים

1	1. הקדמה
3	2. מטרת המחקר
4	3. שיטות
4	3.1 כלי המחקר
4	3.2 איסוף הנתונים
7	3.3 אתיקה וכנייה למשתתפים במחקר
7	3.4 ניתוח הנתונים
8	4. ממצאים
8	4.1 מאפייני הילדים שהופנו לקבלת טיפול בשירות ומאפייני הילדים והוריהם שהשתתפו בסקר
12	4.2 הממצאים בהתאם למטרות המחקר
45	5. מגבלות המחקר
46	6. דיון ומסקנות
48	7. המלצות
49	עוד פרסומים של המכון בנושא
50	מקורות

רשימת לוחות

8	לוח 1: מאפייני הילדים שהופנו לשירות "שבילים", על פי הנתונים המנהליים
9	לוח 2: משתני רקע של הילדים, לפי סטטוס השתתפות במחקר
10	לוח 3: מאפייני הילדים שהשתתפו בסקר
11	לוח 4: מאפייני ההורים שהשתתפו בסקר

רשימת תרשימים

6	תרשים 1: מיפוי המשתתפים במחקר
13	תרשים 2: תהליך הפנייה וקבלת השירות ב"שבילים"
19	תרשים 3: שיעור ההורים שבעי הרצון במידה רבה מאוד מהיבטים שונים של שירות "שבילים"
21	תרשים 4: התפלגות תשובות ההורים^ בשאלת המידה שבה הטיפול עזר בהתמודדות
28	תרשים 5: שיעור הילדים והוריהם^ שקיבלו את הטיפולים השונים במסגרת שירות "שבילים"
32	תרשים 6: זמני המתנה עד להפניה, עד ליצירת קשר ועד לפגישה הראשונה, לפי סקר ההורים
43	תרשים 7: הגעה ואי-הגעה למפגשים, לפי סקר ההורים