



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

היחידה לדרי רחובות

תל אביב – יפו

מחקר הערכה

שלב ב'

המפעלים המיוחדים - הכתובת שלך לרעיונות מקוריים

המוסד לביטוח לאומי, באמצעות הקרן למפעלים מיוחדים, תומך בפיתוח שירותי רווחה חדשניים ונסיוניים. "מפעל מיוחד" הוא פרויקט מקורי העוסק במתן שירותי רווחה קהילתיים. הוא מיועד לציבור מקבלי הגמלאות במוסד לביטוח לאומי (קשישים, נכים, מובטלים, משפחות, ילדים ועוד) ומבוצע על ידי גוף משפטי רשום.

אם יש לך רעיון מקורי הקשור לתחום הרווחה והעבודה הקהילתית, נא לפנות אלינו:

המחלקה למפעלים מיוחדים, המוסד לביטוח לאומי, שדרות ויצמן 13, ירושלים
95437

פרוייקט שאושר על ידינו זוכה ל:

- * השתתפות במימון תקופה ראשונית-נסיונית.
- * מעורבות מקצועית בשלבי התכנון וההפעלה.
- * ביצוע מעקב מחקרי ופרסום דו"ח מפורט.



**המוסד לביטוח לאומי
מנהל והמחקר והתכנון**

**היחידה לדרי רחובות
תל אביב-יפו**

מחקר הערכה – שלב ב'

שמעון שפירו ודפנה פרומר

**בית הספר לעבודה סוציאלית על שם בוב שאפל, אוניברסיטת תל אביב.
המחקר נערך במסגרת
המכון למחקר חברתי שליד החוג לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה
אוניברסיטת תל אביב.**

ירושלים, כסלו התשנ"ט, דצמבר 1998

הקדמה

אנו שמחים להגיש לקוראים את הפרסום השני בסדרת המפעלים המיוחדים המוקדשת לפיתוח היחידה לדרי רחובות תל אביב – יפו.

רוב רובם של הנתונים הכמותיים והאיכותיים בדו"ח נאספו בין השנים 1993-1996. רוחב ועומק הניתוח הכמותי בפרסום הנוכחי מוסיפים נדבך חשוב להרחבת הידע ולהבנת הבעיה החברתית הכרוכה בתופעת דרי הרחוב, ולתכנון המדיניות בעתיד.

חובה נעימה היא לנו להודות לפרופ' שמעון שפירו ולגב' דפנה פרומר מבית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטת תל אביב שבעבודתם המקצועית והמסורה ביצעו את ההערכה המחקרית של התוכנית.

תודה גם לצוות המחקר, גב' יעל פרי-סלומון וגב' ליאת לבינובסקי, שהיו אחראיות על עיבוד הנתונים.

ברצוננו לחזור ולהודות למר זאב פרידמן, מנהל אגף הרווחה בעיריית תל אביב, ולצוות היחידה לדרי רחוב, בראשות הגב' ציונה קימלמן, על שיתוף הפעולה במהלך כל שנות הניסוי.

למלוא התודות זכאים גם גורמים וולנטריים שונים על תרומתם הגדולה, ובעיקר את פועלה של עמותת "גגון" בראשות עו"ד גלעד חריש, יזם ושותף אמיתי למציאת פתרונות לבעיות החברתיות של העיר תל אביב. ולבסוף תודה לכל חברי וועדת החיגוי שליוו ומלווים את היחידה, על שיתוף הפעולה ועל תרומתם לקיום ושיפור השירות לדרי רחובות.

ואחרונות חביבות, גב' שרית בייץ-מוראי, מנהלת המחלקה למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, וגב' כרמלה קורש-אבלגון, סגנית המחלקה, שבמסגרתה בוצעה התכנית, שליוו אותה מבחינה מקצועית ותקציבית.

שלמה כהן

סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן עניינים

עמוד

1	מבוא
3	ההתפתחות הארגונית של היחידה לדרי רחובות
3	מבוא
4	הגדרת מטרות היחידה – שינויים על פני זמן
6	מבנה היחידה
11	סביבות הארגון – תקשורת ויחסי ציבור
12	הסביבה הבינארגונית: האגף לשירותי רווחה ומערכות אחרות
18	דברים לסיכום
21	ה"גגון" – סיכום תצפיות
22	תיאור הגגון
22	הדיירים
23	ותיקים מול עולים
24	עובדי השבי"ס ויחסם לדיירים
26	ניהול הבית
28	נורמות התנהגות
29	השפעת המקום על הדיירים
30	הערכת המקום
30	דיון
	לקוחות היחידה: אפיוניהם, הטיפול בהם ותוצאותיו – ניתוח כמותי
32	שיטה: ניתוח נתונים שנצברו במערכת המידע הממוחשבת
32	מספר לקוחות היחידה
33	אפיוני רקע
34	בעיות בריאות והתמכרויות של לקוחות היחידה
37	מקורות הכנסה של דרי הרחובות
39	רשת חברתית תומכת
39	נסיבות החיים ברחוב – סיבה, מקום ומשך זמן
40	הטיפול שניתן לדרי רחובות על ידי היחידה
44	סיום הטיפול
46	תוצאות ההתערבות
50	סיכום
51	
53	הספרות שעוסקת בדרי רחוב – סיכום חלקי
53	מקורות שונים ומשונים
54	ספרות מדעית ומקצועית
55	ממצאים והכללות
56	הערכות של שירותים
58	במקום סיכום: איפה הם היום
61	מקורות

מבוא

תוך שנים ספורות, במהלך המחצית הראשונה של שנות ה-90, הפכו דרי הרחובות של ישראל ל"בעיה חברתית" (שפירו ופרומר, 1997). מספרם של דרי הרחובות הוכפל ושולש בתקופה זאת, המודעות לקיומם, כפי שבאה לידי ביטוי באמצעי התקשורת ובמאמצי חקיקה, גדלה מאד, ונוצר ממסד של שירותים ופעילות מקצועית לשם התמודדות עם התופעה. התמודדות ממסד הרווחה עם בעיית ה"הומלסים" החלה עם הקמת היחידה לדרי רחובות של עיריית תל אביב-יפו בשנת 1991. בשנים 1993-1995 זכתה היחידה לסיוע מחקרן למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי. סיוע של הקרן מותנה במחקר הערכת, וכך זכינו גם אנו להכיר את המפעל המרתק הזה, על עובדיו ולקוחותיו.

חוברת זו היא הדו"ח השני (והאחרון) שמוגש על ידינו למוסד לביטוח לאומי, לאגף הרווחה של עיריית תל אביב, ליחידה לדרי רחובות ולציבור המקצועי המתעניין בנושא. הדו"ח הראשון, שפורסם לפני כשנתיים (שפירו ופרומר, 1996), כלל חמישה פרקים: 1. סקירת ספרות על דרי רחובות (הומלסים) והטיפול בהם בצפון אמריקה ובאירופה, 2. אפיונים של לקוחות היחידה לדרי רחובות בתל אביב, מבוסס על ניתוח כמותי של נתונים שנאספו בתיקי היחידה בשנים 1992-1995, 3. סיפורים אישיים (case studies) של תשעה דרי רחובות מקרב לקוחות היחידה, 4. ראיונות מעקב עם כמה עשרות אנשים שהיו בטיפול של היחידה, 5. סוגיות לדיון בנושאי חקיקה, מדיניות, ופרקטיקה של הטיפול בדרי רחובות.

בדו"ח השני, המוגש בזאת, אנו נמנעים ככל האפשר מלחזור על ממצאים וסיכומים שהובאו בדו"ח הראשון. בפרק הראשון אנו מציגים את ההתפתחות הארגונית של היחידה לדרי רחובות, מרעיון חדשני ועד למערכת מקצועית ממוסדת. היחידה מוצגת על רקע סביבתה הארגונית והחברתית המשתנה. הפרק השני מוקדש לתיאור ה"גגון", מקלט לדרי רחובות שהוקם על ידי עמותה ומופעל בשיתוף פעולה עם היחידה. התיאור מבוסס בעיקר על תצפיות שנעשו בגגון על ידי סטודנטים לסוציולוגיה במהלך השנים 1994 – 1996.

בפרק השלישי אנו מציגים נתונים כמותיים על לקוחות היחידה ועל הטיפול שניתן להם. פרק זה חוזר ודן בנושאים שנכללו בדו"ח הקודם, אולם הרחבת בסיס הנתונים אפשרה לנו בדיקה של שינויים על פני זמן, וכן בחינה של קשרים בין אפיוני הלקוחות לבין השירותים שניתנו להם. הפרק הרביעי מוקדש לספרות על דרי הרחובות. פרק זה שונה מסקירת הספרות המקיפה והשיטתית שנכללה בדו"ח הראשון. הפעם אנו מביאים מעין "מדריך לקורא המתחיל", ובו סקירה על סוגי המקורות הקיימים בנושא דרי הרחובות, תוך שילוב ממצאים עדכניים והערכות מוסכמות.

הנתונים והמידע עליהם מבוסס דו"ח זה נאספו עד לתחילת שנת 1997. על הקורא להביא בחשבון אפשרות שבנושאים שונים היו שינויים בתקופה שחלפה מאז איסוף הנתונים ועד להגשת הדו"ח ופרסומו. יחד עם זאת נראה לנו שמרבית הממצאים והמסקנות שלנו נכונים למועד פרסום הדו"ח. זהו אמנם הדו"ח האחרון שאנו מגישים למוסד לביטוח לאומי מתוך עבודת ההערכה שעשינו בשנים 1993-1996, אך אנו מודעים לזה שהתמונה רחוקה מלהיות שלמה. מצוקתם של מי שישנים ברחובות חושפת את ערוותה של מדינת רווחה יותר מכל מצוקה חברתית אחרת. העיסוק הרב בנושא זה בארה"ב, בריטניה ובארצות אחרות, והעיסוק המועט מאד אצלנו, לא הניבו עד כה ידע מבוסס, מדיניות עיקבית או שיטות טיפול בדוקות. אנו מקווים שדו"ח זה וקודמו יתרמו את תרומתם הצנועה לליבון סוגיות מרכזיות בטיפול בדרי רחובות, לקידום הבנת התופעה והטיפול בה.

ההתפתחות הארגונית של היחידה לדרי רחובות

מבוא

מטרת פרק זה לתאר ולנתח את ההתפתחות של שירות מיוחד לדרי רחוב, מהזמן בו הועלה לראשונה הרעיון ועד לראשית שנת 1997. לדיון בהתפתחותו של ארגון מספר היבטים, והם: א. מטרות הארגון, והשתנותן על פני זמן. הגדרת המטרות כוללת גם את הגדרת אוכלוסיית היעד של היחידה, והגדרת טווח הפעילויות שלה. ב. קשרי הארגון עם סביבתו הקרובה והרחוקה. במקרה שלנו כוללת הסביבה מספר מעגלים, מיחידות האגף לשירותים חברתיים של עיריית תל אביב, דרך ארגוני רווחה ומוסדות שלטון אחרים, ועד לאמצעי התקשורת וה"ציבור הרחב". ג. מבנה ותחליכים פנימיים, כולל מבנה סמכויות, רוטיניזציה ופורמליזציה של פעילויות, מידת הדיפרנציציה בין פעילויות ותפקידים, הגדרת הזחות המקצועית של העובדים, ועוד. אפשר להגדיר את נושא הפרק כהתפתחות היחידה מרעיון חדשני, חסר גיבוש, למסגרת ממוסדת, בעלת דפוסי פעולה מוגדרים.

הרקע להקמת היחידה: מאז ומתמיד היו בתל אביב אנשים שישנו בחוצות העיר – בתחנות אוטובוס, על ספסלי השדרות והגנים, על חוף הים, במעברים תת-קרקעיים וכיו"ב. עד לסוף שנות ה-80 היה מספרם קטן. ההנחה המקובלת היתה שמדובר באנשים חולי נפש או תמהונים. האחריות לטיפול היתה מוטלת על העובדים הסוציאליים של לשכות הרווחה האזוריות. מאחר שמרבית האירועים של לינה בחוץ או במתקן ציבורי היו במרכז העיר, הגיעו מרבית דרי הרחוב לטיפול של "לשכת מרכז".

במחצית השניה של שנות ה-80 נראו בתקשורת ובחוגים מקצועיים ניצנים של התעניינות בתופעה של דרי רחובות ("הומלסים"). קשה לקבוע האם ההתעניינות בדרי הרחובות היתה תגובה לעלייה הדרגתית במספרם ולמקרי מוות בלילות חורף קרים במיוחד, או חיקוי לעיסוק הגובר בנושא בארצות אירופה וצפון אמריקה. התגברות התופעה והעניין בה הניעו את ראש אגף הרווחה לברר את היקפה, ולבדוק האם היא מחייבת התארגנות מיוחדת. סקר ראשון, שנעשה בשנים 1989-1990 על יד עובדת האגף, העריך את מספר דרי הרחובות בחמישים, מרביתם גברים, בגיל מבוגר, רווקים או גרושים. כמחצית מדרי הרחובות שאותרו זוהו כחולי נפש, וכרבע מהם היו מכורים לאלכוהול או לסמים. למרביתם לא היו קשרי משפחה, הם היו מנותקים משירותי הרווחה, וללא מקור הכנסה סדיר (קמלמן, 1991).

גורמים שונים ניסו לסייע לאנשים אלו. דלתות האגף לשירותי רווחה, דהיינו הלשכות האזוריות ו"לשכת בודדים", היו פתוחות בפניהם, והאגף גם אפשר הלנה זמנית בבתי מלון. בית השנטי, מקלט פרטי לבני נוער במרכז תל אביב קלט מדי פעם גם חסרי בית בוגרים. בסוף שנות ה-80

פתחו גיל-עד ושרונה חריש מקלט לחסרי בית בתל אביב, אך המקום הוצת על ידי שכניו מיד עם פתיחתו ונשרף כליל. פעילויות אלה ואחרות לא היה בהן כדי להבטיח טיפול ממוקד ושיטתי בתופעה.

במהלך שנת 1991 התקיימו בהנהלת האגף דיונים בדבר דרכי הטיפול בדרי הרחוב, והוחלט להקים יחידה במסגרת אחת הלשכות האזוריות (לשכת מרכז). עבודתה של היחידה החדשה היתה אמורה לכלול מספר מרכיבים: איתור, הלנה זמנית, מציאת פתרונות דיור לטווח ארוך, תיווך עם שירותי מנהל ורווחה (המוסד לביטוח לאומי, משרד הפנים, מרפאות וכיו"ב), וייעוץ פסיכו-סוציאלי.

ההחלטה להקים יחידה לדרי רחובות לא היתה מובנת מאליה. קדמו לה ויכוחים בתוך האגף, ודיונים עם הנהלת העירייה. השיקולים בעד הקמת יחידה נפרדת היו: יחידה כזאת מבליטה את העובדה שהעירייה מתמודדת עם הבעיה, ומגדילה את הסיכוי לגייס משאבים. יחידה נפרדת עשויה לעקוף מכשולים בירוקרטיים, לקדם התמחות ומומחיות, ולהבטיח טיפול נמרץ, המשכי ורצוף, באנשים ששיטות טיפול מסורתיות לא צלחו עימם. מאידך הסתייגו שירותי הרווחה, בעשורים האחרונים, מעיסוק בבעיות דיור משום שהמשאבים הדרושים לפתרון לא היו בשליטתם. כמו כן הועלה לא פעם החשש שתוספת שירותים ייחודיים תהפוך את תל אביב ל"אבן שואבת" לדרי רחוב ולנזקקים אחרים.

מאז הדיונים הראשונים בנושא, שהתקיימו בשנת 1991, ועד לכתיבת דו"ח הערכה זה גדל מאד מספרם של דרי הרחובות בתל אביב, ובארץ בכלל. על פי הערכתנו הגיע מספרם בראשית 1997 בממוצע לכ-100 בלילה, ולכ-300 במהלך שנה. כמו כן השתנה הרכב אוכלוסיית דרי הרחוב, כפי שעולה מפרק אחר בדו"ח זה. שינויים אלה השפיעו ללא ספק על ההתפתחות הארגונית של היחידה.

הגדרת מטרות היחידה – שינויים על פני זמן

מאז הקמת היחידה קיים מתח בין שתי הגדרות של מטרותיה ותפקידיה. הגדרה אחת, שמקובלת על הסגל המקצועי של היחידה, תופסת את מטרות היחידה כשיקום. על פי תפיסה זו היחידה הוקמה כדי לנסות לשקם אנשים שישנים ברחוב לאחר שגורמים אחרים לא הצליחו לסייע להם. דרי הרחוב נתפסים כאנשים ש"חובסו" על ידי מגבלותיהם האישיות ודפוסי הפעילות של שירותי הרווחה. גם הם מצידם "הביסו" את כל מי שניסה לטפל בהם, ולהתמודד עם בעיותיהם. טיפול מיומן, לא שגרתי ואינטנסיבי עשוי לסייע לרבים מקרב דרי הרחוב להיות ל"יושבי בית". הביטוי

האופרטיבי לתפיסה זאת היא בהעסקת כוח אדם מקצועי, בהודעת הסיוע למי שניתנים לשיקום, ובהחתמת הפונים על "חוזה" שמגדיר את מחויבותם לשיקום.

התפיסה האחרת רואה את תפקידה העיקרי של היחידה בהבטחת קורת גג וסיוע חירום לכל נזקק. על פי תפיסה זאת, שבוטאה מדי פעם על ידי ראשי האגף, ראשי עמותת "גגון", ואנשי ציבור, תפקידה של היחידה הוא לגרום לכך שבני אדם לא יישנו ברחובות. תפיסה זאת אינה מחייבת בהכרח שינוי בעמדות, בדפוסי ההתנהגות, בקשרים הבינאישיים והמוסדיים של דרי הרחוב. אם הטיפול יביא לשינויים כאלה – מה טוב, אולם המבחן האמיתי של היחידה, על פי תפיסה זאת, הוא ביכולתה לגרום לכך שלראשם של לקוחותיה תהיה קורת גג. יתר על כן, אם יש בין דרי הרחוב כאלה שמסרבים להזדקק למקלט ללילה, יש לנסות ולמלא צרכים בסיסיים של מזון וכסות במקום בו הם נמצאים. בתפיסה זאת חוברת שאיפה הומאנית לצמצם את סבלם של נזקקים, עם הרצון להבטיח שערי ישראל תהינה נקיות ממטרדים.

האם היחידה היתה חייבת להכריע בין שתי התפיסות? לא בהכרח. במהלך השנים נדונה אפשרות של פיצול לשתי יחידות משנה – יחידת הלנה שקולטת כל מי שנזקק לקורת גג, ומסגרת שיקומית למי שמעוניינים ונמצאו בעלי פוטנציאל. הפרדה דומה לזאת נהוגה כיום ביחידה לדרי רחובות בירושלים. בתל אביב קיים כל הזמן מתח בין שתי המטרות, אולם ההפרדה הארגונית בין היחידה לבין עמותת "גגון" מאפשרת הקהיית המתח וחתירה להשגת שתייהן. על כך נעמוד ביתר פירוט בהמשך.

סוגיה נוספת נוגעת לטווח האחריות של היחידה. התפיסה המקורית היתה מצמצמת והתייחסה לטיפול קצר מועד בדרי רחוב כרוניים, לשם הוצאתם מהרחוב לדיוור נורמטיבי. בהמשך עלו שאלות של מניעה מחד, ושל המשך טיפול מאידך. האם על יחידה, שצוברת מידה של מומחיות בנושא של דרי רחוב, וידע על הגורמים ותהליכי התדרדרות, לעסוק רק במי שכבר הפכו לדרי רחוב כרוניים, או להשקיע גם בפעולות מניעה ראשונית ושוניונית, ובטיפול באנשים בתחילת התדרדרותם, בהנחה שטיפול מוקדם קל יותר ויעיל יותר מאשר טיפול לאחר שאדם הפך לדר רחוב כרוני. במוצהר דבקו היחידה, ואגף הרווחה, בהגדרה המקורית, והגדירו כזכאים רק את מי שנצפו ישנים בחוצות שלשה חדשים לפחות. באופן לא פורמלי היתה היחידה מוכנה לטפל גם במי שהיו בשלבי התדרדרות מוקדמים יותר, אם על ידי הגמשת עקרון שלשת החדשים, ואם על ידי ייעוץ ליחידות אחרות של האגף ולשירותים אחרים.

הצד האחר של אותו מטבע היא שאלת המשך הטיפול. האם תפקידה של היחידה נגמר ברגע שהאדם נכנס לדירה או למוסד כלשהו (או ברגע שהוברר שאין סיכוי לכך), או שעלייה להמשיך ולטפל בלקוחותיה ככל שיידרש, עד שיגיעו ליציבות במסגרת התיים הנורמטיבית שלהם. כדוגמא לכך אפשר להביא את סוגיית הדיוור המוגן. לעובדי היחידה היה ברור שבין לקוחותיה יש כאלה שחסרים את הכוחות לתפקד באופן עצמאי בדיוור בקהילה. כדי שלא ישובו להיות דרי רחובות

נחוץ להציע להם דיור מוגן, בו יהיו פטורים מחלק מהתפקידים שהם כל כך מתקשים למלא (תכנון לטווח בינוני או ארוך, קבלת אחריות ליחסים בין-אישיים עם שותפים לדירה, שכנים ובעלי בתים, הבטחת רצף זכאות לסיוע בשכר דירה, ועוד). בשנת 1993 פעלה במרכז תל אביב דירה מוגנת, בניהולה של "מטב" ובפיקוח היחידה. לפעילות זאת לא היה המשך. מנחלת היחידה ניסתה, במהלך השנים, להביא להקמת מסגרת של דיור מוגן, אך הדבר לא הסתייע. היחידה שומרת על קשר עם מקצת האנשים שהטיפול בהם הסתיים לכאורה, ללא מסגרות מעקב וללא מנדט מוצהר.

לסיכום אפשר לומר שהיחידה החלה את עבודתה כאשר מטרותיה, תפקידיה וגבולות פעילותה מוגדרים לכאורה בבהירות. במהלך הזמן, כהסתגלותם ללחצים פנימיים וחיצוניים, הפכו הגבולות לעמומים יותר. במשך כל שנות קיומה של היחידה נמשך המתח בין תפיסות שונות של תפקידיה.

מבנה היחידה

מבנה היחידה תואם את תפקידיה הייחודיים. סיוע פסיכו-סוציאלי לאנשים שבעבר סרבו להסתייע בשירותי הרווחה או באנשי מקצוע, או כאלה שהטיפול בהם נכשל, מחייב מבנה ארגוני פשוט, של צוות מקצועי מצומצם וגמיש, ללא דגש על הירארכיה ועם מינימום של נחלים ומגבלות בירוקרטיות. ואכן מספר עובדי היחידה אף פעם לא עלה על עשרה, כשבשיא גידולה היא כללה מנהלת ושישה עובדים סוציאליים מקצועיים (5.5 תקנים), כשלצידם פועלים עובדת סמך-מקצועית, מזכירה ויועץ פסיכיאטרי. היחידה, שהייתה כפופה בתחילת דרכה לסגנית ראש האגף, שייכת כיום למדור מוגבלים. ליחידה ועדת הגוי (או "ועדת מעקב") שאמורה ללוות את פעילותה. נסקור בקצרה את התפתחות המרכיבים השונים של מבנה זה.

ועדת המעקב: ועדת היגוי, או ועדת מעקב, היא מרכיב חיוני בתכנית חדשנית. היא אמורה למלא מספר תפקידים: להתוות את דרכי הפעולה של התכנית ולעקוב אחר ביצועה והשגת מטרותיה, לגייס משאבים תומריים, ידע ולגיטימציה הדרושים להתפתחות התכנית, להפיק לקחים מהתכנית ולהפיץ אותם במקומות אחרים. ואכן זכתה היחידה לדרי רחוב לליווי של "ועדת מעקב" מתחילת דרכה.

למיטב ידיעתנו לא הוגדרו סמכויותיה והרכבה של ועדה זאת. בשלב ראשון, עם הקמת הפרויקט, היתה זו ועדה פנימית של עיריית תל אביב, בראשות סמנכ"ל העירייה, ובהשתתפות בכירי אגף הרווחה ואגפים נוספים (פיקוח עירוני, גנים ונוף). עם התרחבות הפעולה שינתה ועדת החגוי את אפיה והרכבה, והפכה לוועדה בינמוסדית, ומיוצגים בה הגורמים השותפים לעבודת היחידה: משרד העבודה והרווחה בדרג הארצי והמחוזי, משרד השיכון, המשרד לקליטת העלייה, משרד

הבריאות (שירותי בריאות כלליים והאגף לבריאות הנפש), ג'וינט ישראל (שסייע תקופה מסוימת במימון), המוסד לביטוח לאומי (שמימן, במשך שלוש שנים, את היחידה כפרויקט מיוחד), עמותת "גגון". מנהל אגף הרווחה היה יו"ר הועדה, סגניתו השתתפה כחברה, ומנהלת היחידה היתה אחראית להפעלת הועדה.

במהלך השנים חל שינוי בהרכב המשתתפים בישיבות. השתתפות גורמי חוץ בדרג הארצי והמחוזי פחתה, ומקצת השותפים יוצגו על ידי פקידים בדרג נמוך יותר. לעומת זאת חזר ועלה משקלו של אגף הרווחה בועדת המעקב. משנת 1996 היה היו נציגי האגף לרוב בקרב המשתתפים בישיבות ועדת המעקב.

השינוי שחל באופי הועדה, שהחלה דרכה כועדה בין-אגפית בעיריית תל אביב, הפכה לועדה בינמוסדית, ולועדה פנימית של האגף משתקף גם באופי הדיונים. בישיבות מוקדמות התנהל לעיתים משא ומתן בינארגוני שהשפיע על המשאבים שלרשות היחידה ועל דפוסי פעילותה (למשל: קיצור הליכים במשרד השיכון). בהמשך הוקדשו הישיבות בעיקר לדיווח, ולדיון בסוגיות שהועלו על ידי מנהלת היחידה. המנהלת ניסתה מדי פעם להיעזר בועדה כשהיא נתקלה בקשיים מול הנהלת האגף או משרד העבודה והרווחה. במקרים אלה הובהר לה שהועדה היא גורם מיעץ בלבד, והסמכות לקבלת החלטות מצויה במקומות אחרים. למשל, כאשר הנהלת האגף החליטה שבתדשי החורף יוצעו שירותי הלנה לכל מי שנמצא ברחוב ולכל מי שפונה בבקשה לסיוע, ניסתה מנהלת היחידה להעלות החלטה זו לדיון בישיבת ועדת ההגוי אולם הובהר לה שהחלטה אינה ניתנת לשינוי. גם ניסיונות להשפיע, באמצעות דיוני הועדה, על החלטות משרד העבודה והרווחה בדבר ייעודו של "בית חם", ועל מספר המקומות המוקצים בו ללקוחות היחידה, לא עלו יפה. השינוי שחל בהרכבה ודפוסי עבודתה של ועדת המעקב מבטא יותר מכל את השינוי במעמדה של היחידה מפרויקט חדשני למרכיב אחד מיני רבים באגף הרווחה.

ניחול: תפקידי המנהלת לא הוגדרו פורמלית אלא התפתחו עם הזמן. תחילה היה עליה להקדיש את מרבית זמנה לטיפול ישיר בדרי הרחוב. במשך הזמן גדלה היחידה, והגיעה להיקף של כעשרה עובדים. כתוצאה מכך הלכה וגדלה ההשקעה בתפקידי ניחול. בנוסף להפעלה השוטפת של המחלקה והדרכת העובדים כלל התפקיד גיוס משאבים, וכן מו"מ עם מוסדות שלטון ושירותי רווחה בדבר נהלי הטיפול בדרי הרחוב.

בגלל החידוש בעבודת היחידה, והעדר דפוסים מקובלים, הקדישה המנהלת חלק ניכר מזמנה, במיוחד בתקופה הראשונה, לגיבוש כללי זכאות ונהלי עבודה כתובים. כמו כן כלל תפקידה, בשנים הראשונות, מרכיב חשוב של גיבוש תורה וייעוץ לגורמים אחרים, באגף הרווחה ומחוצה לו, וכן הענות לפניית של עיתונאים, חוקרים ומתעניינים אחרים. עם התמסדות דפוסי הטיפול בנושא במשרד הרווחה נוצר לחץ על המנהלת לחזור ולמקד את תשומת ליבה בעבודת היחידה. בשלב זה גם התמסד מקומה של היחידה באגף, כפי שיפורט בהמשך.

הסגל המקצועי: היחידה הוגדרה, מתחילת דרכה, כיחידה מקצועית של עבודה סוציאלית, שתפקידיה כוללים מחד תיווך וסנגור, ומאידך ייעוץ אישי וקבוצתי. כאשר הועסק עובד ממקצוע קרוב, נעשה הדבר משיקולים של התאמה אישית לעבודה עם האוכלוסייה שבטיפול היחידה.

במשך הזמן נוצרה דיפרנציציה בהגדרת תפקידי העובדים, מבוססת על צרכי העבודה ועל תכונות אישיות של העובדים. המנהלת הטילה על עובדים נושאים מוגדרים (דיוור, קליטה, בריאות, גמילה, וכו'), כולל תיאום הקשרים עם משרדי הממשלה וגורמים אחרים הנוגעים לעניין. עובדת אחת קיבלה על עצמה תפקידי איתור ואינטי יק, אחרת גיוס והפעלה של מתנדפים. נוצרו גם הבדלי סגנון, כאשר חלק מעובדים מדגישים את הטיפול האישי, אחרים את התיווך והסינגור. פונים חופנו לעובדים על פי מוקדי הבעיה, כישורי העובדים, נטיותיהם, סגנון עבודתם, ושיקולי השוואת מעמסה.

העובדה שמרבית הקליינטים של היחידה דוברי רוסית חייבה העסקת עובדים דוברי רוסית. תחילה לא נמצאו עובדים סוציאליים מבין עולי חבר העמים, ולכן נשכר עובד סמך-מקצועי. בהמשך, כאשר גויסו עובדים סוציאליים דוברי רוסית, עדיין נשמר התקן של עובד סמך-מקצועי. כיום עוסקת העובדת הסמך-מקצועית בתרגום, בפעולות לזמן ותיווך, ומסייעת בעבודה המנהלית.

במהלך השנים חל שינוי באופי העבודה המקצועית ביחידה. בעוד שבתחילה התאפיינה העבודה במידה רבה של ספונטאניות וחדשנות, במשך הזמן חלו תהליכים של התמסדות. נכתבו נהלים ותקנונים, וגבולות תפקידי העובדים הפכו לברורים ומוגדרים יותר. לדוגמא: בתחילה השתתפו כל העובדים בסיורי הלילה. בנוסף לתכלית העיקרית, של איתור דרי רחובות, שמשו סיורים אלה לתכליות נוספות. הם גיבשו את היחידה, אפשרו מגע ישיר עם השדה, והדגישו את האופי הלא-שיגרתני של העבודה. במהלך השנים הפכו סיורי הלילה בעיקר לתפקידים של עובדת האיתור ואחד מהעובדים דוברי הרוסית, כשעובדים אחרים מצטרפים מדי פעם.

ייעוץ פסיכיאטרי: היועץ פסיכיאטרי מבקר ביחידה אחת לשבוע כדי לבדוק פונים, לתת חוות דעת ואישורים רפואיים. במידת הצורך הוא יוצא עם הצוות לבצע בדיקות ברחוב. הכוונה המקורית היתה למעורבות רבה ושייכות לצוות. כיום התפיסה היא יותר של יועץ חיצוני.

הדרכה: עבודה עם אוכלוסייה שנפלה דרך כל החורים של רשתות הביטחון החברתיות מעלה קשיים ייחודיים, מטיל עומס כבד על העובדים וגורם לתחושה של שחיקה וצורך בתמיכה, רענון ומילוי מצברים.

בתחילת הדרך הדריכה מנהלת היחידה את העובדים. המנהלת היא עובדת סוציאלית בעלת ניסיון רב, שחקרה ולמדה את נושא דרי הרחוב. מספר העובדים היה קטן, והיה נראה טבעי וסביר שהם יודרכו על ידי המנהלת. עם הזמן התברר שהסדר זה אינו עונה על הצרכים. מספר

העובדים גדל, וכך גם עומס התפקידים שהוטלו על המנהלת. יתר על כן, קיימת סתירה בין תפקידי ניהול, שמתמקדים בצרכי הארגון, לבין תפקיד החדרכה, שאמור להתייחס להתפתחות המקצועית של העובדים.

הצורך בהדרכה מקצועית סדירה הועלה מדי פעם על ידי המנהלת, והעובדים. נושא זה נדון גם בדו"חות הביניים של צוות ההערכה. עם כל זאת, בשנים הראשונות לקיומה של היחידה לא נפתרה בעיית החדרכה. במהלך התקופה נוסו פתרונות חלקיים, שכללו בעיקר הדרכה או ייעוץ ארגוני למנהלת, ומדי פעם גם סדנא לעובדים. משנת 1996 ואילך הועמדה לרשות העובדים "הדרכה קנויה", תחילה במסגרת קבוצתית ולאחר מכן כהדרכה אישית.

ניסיונות אחרים לסייע לעובדים במילוי מצברים כללי ימי עיון ופעילויות חברתיות. כמו כן השתתפו מקצת העובדים בהשתלמויות, כגון הקורס על עבודה עם דרי רחובות מטעם "בית הספר המרכזי לעובדי רווחה", קורס בעבודה קבוצתית וקורס לפקידי סעד.

מתנדבים: היחידה שאפה לשתף בעבודתה מתנדבים שיסייעו באיתור דרי רחובות, יאמצו אותם, ילוו אותם, יקבלו על עצמם אפטרופסות. מסתבר שקשה למצוא מתנדבים שיפעלו עם אוכלוסייה שאינה אטרקטיבית, שקשה ליצור עימה קשר ולהזדהות עימה. בכל שנות קיומה של היחידה היה מספר המתנדבים שהתגייסו לפעילות עקבית ונמשכת קטן ביותר, ותרומתם לעבודת היחידה היתה שולית. בתחילת 1997 הצליחה מנהלת היחידה לגייס קבוצה של רופאים בכירים לסיוע בבדיקת דרי הגגון ומטופלים אחרים והפנייתם לשירותי מניעה וטיפול.

לעומת הקושי בגיוס מתנדבים לפעילות שמחייבת קשר אישי עם המטופלים, הצליחו הן היחידה והן הגגון לגייס תרומות בכסף ובעין, אשר אפשרו להם להרחיב ולגוון את השירותים והסיוע שניתנים ללקוחותיהם. תרומות אלה כללו סכומי כסף שאפשרו מימון הוצאות לא שגרתיות, מזון, מוצרי היגיינה אישית, לבוש, כלי מיטה, ריהוט למשרדי היחידה, הופעות של אמנים במסיבות חג, ועוד.

שירותי מינהל: כוללים מזכירה במשרה חלקית, שומר מטעם חברת שמירה אשר מילא גם תפקיד של "פקיד קבלה". בתקופות מסוימות הועסק גם קליינט של היחידה בתפקידי עזר במשרד. הסדר זה עורר שאלות אתיות בדבר הנגישות אל תיקי היחידה.

ביזמת צוות ההערכה, וכחלק מתהליך כולל של מחשוב האגף, הוכנסה ליחידה מערכת ממוחשבת שאמורה לכלול נתונים על כל מי שטופלו על ידי היחידה. אחד מהתפקידים שהוטלו על היחידה היה ריכוז מידע על תופעת דרי הרחוב, כסיוע לקביעת מדיניות. לכן נודעה חשיבות רבה למערכת מידע שתאפשר הוצאת דו"חות על אפיוני האנשים פנו או הופנו ליחידה.

הכנסת המערכת היתה תהליך ממושך מהצפוי, שהסתיים רק במהלך שנת 1996. המערכת שרתה את צרכי צוות ההערכה, ואפשרה עיבוד נתונים כמותיים (כפי שבא לידי ביטוי בחלק אחר של דו"ח זה). מאידך לא הפכה המערכת לכלי עזר לניהול השוטף ולטיפול בפונים. כיום זו מערכת שקולטת מידע, אך אינה ערוכה לייצר דו"חות, במישור הפרטני או המערכתי, שישרתו את העבודה השוטפת של היחידה, ואת המטרה של יצירת בסיס מידע מעודכן על דרי הרחובות.

מיקום גיאוגרפי ותנאים פיזיים: בנושא זה חלו שנויים משמעותיים ביותר במהלך השנתיים הראשונות לקיומה של היחידה. בתחילה היתה היחידה ממוקמת בתוך לשכת מרכז. לאחר מכן הועמד לרשותה משרד ב"גגון". היתרונות של הסדר זה היו בקשר היומיומי עם מקצת הלקוחות, ובאפשרות שניתנה לעובדי היחידה להשפיע על הנעשה ב"גגון". מאידך, בתנאים שנוצרו אי-אפשר היה להבנות את הקשר עם הלקוחות, ולהציב לו גבולות. עובדי היחידה סברו שהנגישות המיידית, חלא-פורמלית, פוגמת באיכות הטיפול, ובהתגייסות הלקוחות לשינוי. גם התנאים הפיזיים, ובמיוחד הצפיפות הרבה, הקשו על העבודה.

מהגגון עברה היחידה למשרדים מרווחים בבניין שהיה בעבר הרחוק ביתו של אחד מעשירי יפו הערבית, ובעשורים האחרונים מועדון קשישים. המקום מתאפיין בתקרה גבוהה, חדרים מרווחים, ואולם מרכזי מרווח המשמש כחדר המתנה. מנהלת היחידה השיגה מבתי מסחר שונים תרומות של רהיטים, שנתנו למקום מראה ביתי ואסתטי. המקום נמצא במרחק הליכה קצר מה"גגון". הוא מרוחק ממרכז העיר, אך עוברים לידו מספר קווי אוטובוס ממרכז העיר ומהתחנה המרכזית. תנאי המקום מאפשרים פרטיות בפגישות עם הלקוחות ובפגישות צוות. הם גם מאפשרים לחלק מהלקוחות לבלות שעות ארוכות בחדר המתנה, ולהתייחס למשרדי היחידה כאל מעין מועדון.

מקומה של ההערכה: במהלך שלוש השנים לוותה עבודת היחידה בהערכה על ידי הח"מ. ההערכה כללה ניתוח של נתונים ומסמכים שנאספו ביחידה, סיוע בהפעלת בסיס הנתונים הממוחשב (ר' לעיל), ראיונות מפורטים עם לקוחות ועובדים, השתתפות בישיבות ועדת המעקב, בסיורי לילה ובפעילויות אחרות. ההערכה הטילה עומס על עובדי היחידה, והם עמדו בכך ברוח טובה. מאידך היתה זאת הערכה מעצבת, והצוות השתדל לספק לעובדים, ולועדת המעקב, פידבק שוטף על התרשמויותיו וממצאיו. יש להניח שהמעורבות פגמה במידה כלשהי במידת האובייקטיביות של ההערכה, אך גם הגדילה את הרלבנטיות שלה לעבודת היחידה.

סביבות הארגון – תקשורת ויחסי ציבור

סביבת הארגון כוללת מספר מעגלים: ה"ציבור", כפי שהוא בא לידי ביטוי באמצעי התקשורת, ובפניות ליחידה; הסביבה הארגונית המיידית, דהיינו האגף לשירותים חברתיים של עיריית תל אביב, על יחידות המשנה שלו. והסביבה הרחבה יותר, שכוללת ארגונים אחרים שעשויים לשמש כמקור למשאבים, מקור לפניות או כתובת להפניות. עם ארגונים אלה עשויים להיות ליחידה יחסים של שיתוף פעולה או תחרות, גלויים או סמויים.

תקשורת: דרי הרחובות עוררו, בשנים האחרונות, עניין רב בתקשורת הכתובה והאלקטרונית. אפשר לייחס זאת לכמה סיבות. ראשית הגידול בתופעה, ועצם העובדה שהרשויות החלו להתמודד עימה, הפכו את הנושא ל"חם" מבחינה תקשורתית. שנית, במהלך שנות ה-80 חלה התרחבות ניכרת של אמצעי התקשורת. גדל מספר המקומונים, הוקמו הערוץ השני ורשתות הכבלים, הרדיו המקומי ועוד. התקשורת הצומחת זקוקה כל הזמן לסיפורים חדשים, ודרי הרחובות תרמו את חלקם למילוי צורך זה.

חשיפת מצוקת דרי הרחוב באמצעי התקשורת המריצה את הטיפול בנושא, וסייעה לעוסקים בו לגייס תמיכה ומשאבים. מנהלת היחידה והממונים עלייה היו מודעים לתרומת התקשורת, ועודדו את הקשר עמה. לקוחות היחידה תרמו את חלקם בכך שהסכימו להתראיין, להצטלם, ולהשתתף באירועים שונים. השיא היה בשנת 1994, בסדרת אירועים שהחלה בתכנית ליל שבת של דודו טופז שהוקדשה לנושא חסרי הבית, וסופה במסיבת חנוכה בגן אורנים, בה אירח ראש העיר כמה עשרות דרי רחובות. על עובדי היחידה הוטל להבטיח את השתתפותם של דרי הרחובות, כולל דרי רחובות ששוקמו, באירוע זה, ויחד עם זאת לשמור על גבולות חשיפת האירוע והמשתתפים בו.

קשה להעריך במדויק את התועלת שצמחה ליחידה מהחשיפה התקשורתית. אין ספק שחשיפה זו הגבירה את המודעות לעבודת היחידה, קידמה הפניות של דרי רחוב על ידי אזרחים ועובדי שירותים, וסייעה לגיוס משאבים. מאידך העמידה החשיפה את עובדי היחידה בפני דילמה אתית: עד כמה מותר לחשוף דרי רחובות כדי לעורר דעת קהל למצוקתם, ולגייס משאבים לטיפול בהם? האם אנשים שחיים ברחוב ויתרו על פרטיותם בעצם המגורים ברשות הכלל, או שמא דווקא הם זקוקים להגנה על פרטיותם?

החשיפה התקשורתית התגלתה לעיתים כחרב פיפיות. היו לא מעט כתבות שהראו את המסכנות של דרי הרחוב, והציגו במפורש ובמשתמע את השאלה – היכן הרשויות? מדוע אין מסייעים למסכנים אלה? ההסבר שהוצעו להם שירותים, אך נדחו על ידם, לא תמיד מצא ביטוי הולם באמצעי התקשורת.

היו פרסומים בעיתונות שהציגו את היחידה, ואת הרשויות כולן, כמתנכלים לדרי רחובות, שכל רצונם שיעזבו אותם במנוחה ויאפשרו להם לחיות את חייהם, גם אם חיים אלה אינם שגרתיים. כדוגמא אפשר להביא את סיפורה של אישה אשר מתגוררת בחצר במרכז העיר ומסרבת לקבל סיוע כלשהו. ביזמת היחידה נעשתה לה בדיקה פסיכיאטרית בכפיה, ונקבע שאין עילה לאשפוז כפוי. אירוע זה זכה לדיווח מפורט במקומוני תל אביב, דיווח שלא היה מחמיא ליחידה.

התקשורת כוללת מסרים סותרים שמיטיבים לשקף את עמדות הציבור כלפי דרי הרחובות. מחד טענות על כך ששירותי הרווחה אינם עושים די כדי להבטיח קורת גג למי שישנים ברחובות, מאידך קובלנה על פגיעה בחירויות הפרט. יש כאן תערובת של אמפתיה כלפי מי שסובלים ממצוקה ומחסור, אהדה למי שחורג משגרת החיים הרגילה, והסתייגות מכל מה שמקלקל את המראה המכובד והנקי של העיר.

פניות אזרחים: מרכיב חשוב של הקשר של היחידה עם הציבור הוא באמצעות פניות של יחידים וגופים ליחידה בעניינם של דרי רחובות. בין הפונים אנשי ציבור, ראשי מחלקות בעירייה, אנשים שמתגוררים אן מפעילים עסקים בשכנות למקומות שדרי רחוב בחרו ללון בהם (למשל גינות ציבוריות), ועוברי אורח שראו צורך לדווח על אדם במצוקה. חלק ניכר מלקוחות היחידה מגיע אליה באמצעות פניות כאלה. מעיון בתיקי היחידה עולה שחלק מהפניות היו ישירות, ואחרות הופנו למשרד העבודה והרווחה או לראש העיר, והגיעו ליחידה דרך לשכת ראש האגף. התשובות שניתנו היו, בדרך כלל: האדם מוכר לנו, הצענו לו שירותים כאלה ואחרים, הוא סרב להצעותינו, החוק אינו מאפשר לנו לכפות עליו מחסה או כל שירות אחר. לא תמיד מתקבלות תשובות אלה בהבנה.

הסביבה הבינארגונית: האגף לשירותי רווחה ומערכות אחרות

האגף לשירותי רווחה: בתחילת דרכה היה ליחידה מעמד מיוחד באגף, בזכות החדשנות שבעצם הקמתה, בזכות היוקרה שנובעת מההתמודדות עם תופעה חברתית קשה, חשובה ומתקשרת. היחידה הוקמה ללא הבטחה של תמיכה ממשאבים חיצוניים, והייתה כרוכה בהתחייבות כספית ניכרת של עיריית תל אביב. ההצלחה בגיוס משאבים חיצוניים (מהג'וינט ומהמוסד לביטוח לאומי) הקלה את העומס הכספי לטווח הקצר, וקיבעה את המחויבות של האגף לטווח ארוך. עם זאת היה ברור שבהמשך, כאשר יפוג החידוש, יהיה על "בת הזקונים" למצוא את מקומה בין כל הפעילויות הרגילות של האגף.

האגף הוא איפה הסביבה הארגונית המיידית של היחידה, ולמקומה של היחידה באגף משמעות רבה להגדרת תפקידה ולדפוסי תפקודה. מניתוח של מבנה האגף בשנות ה-80 אנו למדים שהקמת היחידה לדרי רחובות לא היתה האופציה היחידה שעמדה בפני הנהלת האגף. היה אפשר להטיל את הטיפול בדרי רחובות על הלשכות האזוריות, בידיעה שכמעט כל העומס היה נופל על לשכה אחת או שתיים, שמשרתות את אזור מרכז העיר. לחלופין היה אפשר להטיל את הטיפול על "לשכת בודדים".

המושג "לשכת בודדים" מחייב הסבר קצר. בסוף שנות ה-80 היה אגף הרווחה מורכב משבע לשכות אזוריות, ומטה שהיה ממוקם בקומה העשירית של בניין העירייה. הלשכות האזוריות היו אמורות לטפל בכל הבעיות של כל תושבי האזורים שבשליטתן. יצאו מכלל זה אנשים ללא כתובת ברורה, וכן אנשים שהציבו בעיות שהלשכות לא היו מסוגלות להתמודד עמן. אלה היו בטיפול של "לשכת בודדים" שהייתה, עד לשנת 1981, ממוקמת במשרדי הנהלת האגף. באותה שנה בוטלה לשכה זו, וכל אחת מהלשכות האזוריות מילאה, בתורה, למשך חודש, את התפקיד של טיפול בחסרי כתובת.

כאשר הוקמה היחידה לדרי רחוב לא בוטל ההסדר של לשכת בודדים. הוחלט שהיחידה תטפל רק במי שישנו בחוץ במשך תקופה ארוכה. לעומת זאת לשכת בודדים אמורה להמשיך ולטפל בכל יתר הפונים שאין להם כתובת קבועה, ללא קשר לאזור בו הם נמצאים. רק לאחרונה (עם הבאת דו"ח זה לדפוס) הועברו תפקידי לשכת הבודדים ליחידה לדרי רחובות.

היחידה אמורה לפעול בשיתוף פעולה הדוק עם הלשכות האזוריות ולשכת הבודדים, לקלוט את דרי הרחוב מקרב הקליינטים שלהן, ולהעביר את לקוחותיה לטיפולן של המחלקות האזוריות לאחר שסודרו בדיור נורמטיבי. מימוש עקרונות אלה אינו פשוט. במהלך השנים התגלעו לא מעט חילוקי דעות בנושא סמכויות ההחלטה על קליטה ליחידה מהלשכות, והעברה מהיחידה ללשכות. בהתכתבות בין היחידה ללשכות אנו מוצאים תלונות של היחידה על הפניה של אנשים שהוגדרו על ידי מנהלי הלשכות כ"דרי רחוב" על אף העובדה שהם לא נצפו ישנים ברחוב. מאידך אנו מוצאים תלונות של מנהלי לשכות על כך שאנשים לא התקבלו לטיפול היחידה על אף שהם ישנים בחוץ. עובדי היחידה חששו מניסיונות של הלשכות להעביר לטיפולם מגוון של "מקרים קשים" ולעקוף בדרך זו מגבלות של העדר כוח אדם וכללי הקצאת משאבי דיור. לדעתם רק הם מוסמכים ומסוגלים לקבוע מי הוא דר רחוב. עמדתם של מנהלי הלשכות היתה שהיחידה היא עתירת משאבים ועלייה להתמודד עם כל מי שלדעתם זקוקים לשירותיה.

בעיות מסוג שונה התעוררו בהקשר לתהליך ההעברה מהיחידה ללשכות. היחידה אמורה לסיים את תפקידה כאשר אדם נכנס לגור במקום נורמטיבי, בדיור בקהילה או במוסד, ואינו עוד דר רחוב. בשלב זה אמור האדם להיות מועבר לטיפול של הלשכה האזורית. לא פעם נתקלה היחידה בקשיים בבואה להעביר אנשים לטיפולן של הלשכות. קרה שאנשים חזרו ביזמתם

ליחידה, משום שלדעתם לא קבלו מענה לבעיותיהם וצרכיהם. מנהלי הלשכות הודו ש"בוגרי" היחידה אינם תמיד בעדיפות ראשונה, ולעיתים הם נקלטים ביחידת מעקב, שמקיימת עם הפונים קשר רופף שתלוי בעיקר ביזמת הלקוח.

לשכות רווחה מחוץ לתל אביב: בעיית דרי הרחובות היא במחנות בעיה מטרופוליטנית. אנשים שנפלטים לרחוב בערי הטבעת של גוש דן נמשכים, במקרים רבים, לעיר המרכזית ומצטרפים לדרי הרחובות של תל אביב. עקרונית אין היחידה אמורה להציע להם שירותים, אלא להחזיר אותם למקום מגוריהם. במציאות קשה להקפיד על נוהל זה. מצד שני, כשמנסים לסדר דרי רחוב בדיוור קבע אין זה יעיל להגביל את החיפוש לתחומי העיר תל אביב. לעיתים הסידור המתאים נמצא דווקא בערי הטבעת.

במהלך תקופת המעקב שלנו לא נעשה ניסיון של ממש לתאם את הטיפול בדרי הרחוב בדרג המטרופוליטני, ולמסד שיתוף פעולה בין היחידה לבין המחלקות לשירותי רווחה בערי הטבעת. מדי פעם יש הדברות אד-הוק כאשר תושב אחד מערי הטבעת נמצא ישן ברחוב בתל אביב. מאידך אין כיום העברה מסודרת של פונים מהיחידה ללשכות רווחה מחוץ לתל אביב, גם כאשר היחידה מסייעת להם במציאת דיוור באחת מערי הטבעת. הנימוק המוצהר הוא הרצון להימנע מהכתמה ולטפח עצמאות. סביר להניח שיש גם סיבה נוספת: הרצון להימנע מ"להעיר כלבים ישנים", בייחוד בערים שקלטו כמה וכמה מדרי הרחובות שנמצאו בתל אביב.

משרד העבודה והרווחה: היחידה לדרי רחובות הוקמה ביזמת עיריית תל אביב ובמשאביה, בהנחה שבמשך הזמן היא תיהפך לחלק ממערכת שירותי הרווחה, וכך תהנה גם ממימון ממשלתי. ואמנם, מתחילת דרכה זכתה היחידה להתעניינות רבה מצד שרת העבודה והרווחה דאז, וצמרת משרדה. בשנים הראשונות גם הקדישה מנהלת היחידה חלק ניכר מזמנה לפרסום תופעת דרי הרחוב ועבודת היחידה, ולייעוץ לראשי מחלקות ועובדים במקומות אחרים.

תוך שנים ספורות הוקמו שירותים לדרי רחובות במספר ערים נוספות, ומשרד הרווחה הפך את הטיפול בדרי רחוב לאחד מנושאי פעילותו, במסגרת השירות לפרט ולמשפחה. קליטת הנושא במסגרת הפעילות הרגילה של המשרד באה לידי ביטוי, בין השאר, בהפעלת תכנית השתלמות במסגרת בית הספר המרכזי לשירותי רווחה, בפרסום תע"ס ובמינוי מפקחים ארציים ואזוריים. תכנון של התע"ס הושפע מדפוס העבודה שפותחו בתל אביב, אך גם מדפוסים שפותחו במקומות אחרים (למשל: בירושלים) ומדיונים בקרב עובדי המשרד ויועציהם.

עם פרסום התע"ס הוסדר, לכאורה, גם נושא המימון לפעילויות של הרשויות המקומיות בתחום זה. השתתפות המשרד נקבעה על פי הנחות הנובעות מן התע"ס בדבר החשקעה הצפויה בהלנה של דר רחוב, ובטיפול שיקומי בו. הנחות אלה תאמו רק חלקית את דפוסי הפעילות של היחידה.

כתוצאה מכך מכסה התקציב שאושר על ידי משרד העבודה והרווחה רק חלק מפעילויות היחידה, והעירייה מוסיפה לממן חלק ניכר מעלויות הטיפול בדרי רחוב מקופתה.

ביטויים נוסף לשינוי במעמד היחידה כלפי משרד הרווחה הוא השינוי ברמת ההשתתפות של משרד הרווחה בועדת המעקב של היחידה. בעוד שבתחילה השתתפו בישיבות הן מנהלת המתוז והן מנהל המחלקה במשרד הראשי, בהמשך הועבר התפקיד לעובדים בדרג ביניים. משרד הרווחה גם עמד על כך שכל שירות חדש שיוקם במימונו ("בית חם" לאלכוהוליסטים, דיור מוגן) ישרת את כל הארץ, ללא עדיפות מיוחדת לתל אביב.

משרד השיכון וחלמיש: אחד ההישגים הראשונים של היחידה היה הסכם עם משרד השיכון בדבר התייחסות מיוחדת לדרי רחוב. התייחסות זאת כללה מענקים מוגדלים והליך מקוצר. משרד השיכון מאפשר גם ניצול כספי הסיוע של זכאים לצורך הלנתם בדיור זמני. שיתוף הפעולה בא לידי ביטוי בהסדרים שתכליתם ליעל את הטיפול, ולהקל על עובדי היחידה ולקוחותיה. כך, למשל, מקיימת עובדת של "חלמיש" קבלת קהל לדרי הרחוב במשרדי היחידה.

במשך הזמן נוצרו גם מתחים בין שני הארגונים. אחד ממוקדי המתח היה סביב הגדרת הזכאות להליך המקוצר ולתמיכה מוגדלת. האם היחידה קובעת מי זכאי ומשרד השיכון מבצע, או שהיחידה רק ממליצה, ומשרד השיכון בודק ומחליט. בהקשר לכך הועלו על ידי אנשי משרד השיכון טענות שהיחידה לא מספיק שומרת על גבולות ההגדרה של דר רחוב, ומאפשרת, מידי פעם, "הסתננות" של אנשים שהיו אמורים להיות מטופלים בחליכים הרגילים. מאידך, קרה גם שבין עובדי היחידה ועובדי חלמיש התגלעו ויכוחים בהקשר למועמדות של לקוחות היחידה לדיור מוגן, כאשר עובדי היחידה לוחצים לפתרון בעיות של דרי רחוב, ועובדי משרד השיכון מנסים להגביל קליטת אנשים שעלולים לפגוע באיכות החיים של הדיירים האחרים.

שירותי בריאות נפש וגמילה: רבים מלקוחות היחידה זקוקים לאבחון או טיפול נפשי. בשנים הראשונות הקלה שכנותו של המרכז הקהילתי לבריאות נפש על ההעזרות בו. כך התאפשר להביא פונים לאבחון בלי פרוצדורות מורכבות, ולהבטיח את בואם לטיפולים שוטפים, כולל קבלת תרופות והשתתפות במרכז תעסוקה. קשר זה לא נחלש כאשר המרכז עבר למקום מרוחק יותר.

היחידה נתקלה בקשיים כאשר ניסתה להפנות אנשים לאשפוז. בתי החולים אמורים לאשפז בכפיה רק את מי שמסוכן לעצמו או לאחרים, והם אינם מאשפזים את מי שאינו זקוק לטיפול רפואי אקוטי. המערכת נוטה לצמצם אשפוזים כרוניים, ולאחרונה גם לצמצם את משך הזמן שאדם יכול לבלות באשפוז. היחידה נעזרת בשירותי הבריאות באבחונים ובטיפולים ואשפוזים אקוטיים, אך אינה מוצאת בה עזר שכנגד כאשר מדובר בחולי נפש כרוניים, או בצורך למצוא מחסה לאנשים שהם תשושים או פגועים נפשית, ואינם מסוגלים לתפקד בקהילה.

מקצת דרי רחוב המכורים לאלכוהול הופנו למרכז לגמילה ברמת גן. לאלכוהוליסטים דרי רחוב פרוגנוזה גרועה, בגלל העדר מערכת תומכת שתעזור לייצב את הגמילה. בכל זאת זכתה היחידה לשיתוף פעולה מצד מרכז הגמילה. לא מעטים מבין דרי הרחוב נזקקו, במועד זה או אחר, לטיפול של המרכז, מקצתם יותר מפעם אחת.

היחידה ציפתה לחקלה בטיפול באלכוהוליסטים עם פתיחת "בית חס", שנתפש על ידי עובדי היחידה כמקום שיקלוט אלכוהוליסטים שאינם ברי שיקום, ואינם משתלבים בגגון או בכל מקום אחר שקבע כללי התנהגות כלשהם. התפתחות "בית חס" היתה שונה: הוא היה לשירות ארצי, שמטרתו לשקם דרי רחוב אלכוהוליסטים. נקבעו כללי קבלה שמחייבים, בין היתר, שיתוף פעולה בתכנית השיקום. עדיפות ניתנה תחילה למי שאינם תושבי תל אביב, והייתה אף חתנגדות לקבלת אנשים מגגון או מלון (שהרי אינם חסרי קורת גג). לאחר שיושרו ההדורים הפך "בית חס" לכתובת העיקרית להפניית לקוחות היחידה המכורים לאלכוהול.

שירותי בריאות ובתי חולים כלליים: בדרך כלל פעלה היחידה בשיתוף פעולה עם השירותים הסוציאליים של בתי החולים באזור, גם אם מדי פעם התגלעו חילוקי דעות בדבר הגדרת גבולות האוכלוסייה של דרי הרחוב, ובדבר השליטה על הכניסה ליחידה. העובדים הסוציאליים בבתי החולים נוטים לראות בכל מי שאין לו כתובת "דר רחוב", ומתקשים לקבל את ההגדרה המצמצמת של היחידה, שכוללת רק את מי שנצפה ישן ברחוב זמן ממושך.

לאחרונה הודק הקשר עם המערכת הרפואית על ידי התגייסות רופאים מתנדבים מהמרכז הרפואי ע"ש סוראסקי בתל אביב (בית החולים "איכילוב") לאבחון והפניות של דרי הגגון, פעולה שעשויה לשפר את מצב בריאותם של דרי הרחובות ואולי אף להפחית מהלחץ על שירותי הבריאות.

משרדי ממשלה אחרים: הסביבה הבינארגונית של היחידה כללה משרדי ממשלה נוספים, כמו משרד הקליטה, עמו התפתחו יחסי שיתוף פעולה שכללו מימון עובד של היחידה לטיפול בדרי רחוב מקרב העלייה החדשה, שעורי עברית לדיירי הגגון, הליך מזורז להנפקת תעודות עולה והסדרת תמיכה כספית לעולים מקרב מטופלי היחידה, ועוד. משרד הפנים שיתף פעולה בהסדרים מקוצרים להנפקת תעודות זהות ובאיתור פרטים מזהים על אישים שאותרו על ידי היחידה. המוסד לביטוח לאומי שאיפשר הליך מקוצר לבדיקת זכאות להבטחת הכנסה. המשטרה שיתפה פעולה באיתור אנשים שעקבותיהם אבדו, ובהתערבות במקרה של אלימות, או חשש לאלימות, בגגון או במשרדי היחידה. עמותת מט"ב ניהלה את יחידת הדיור המוגן, אולם לטווח ארוך לא נמצא מקור למימון עבודתה.

גורמים מממנים: בתור מפעל חדשני נהנתה היחידה מתמיכתם של גורמים מממנים לטווח קצר. גויט ישראל תמך ביחידה בתקופה הראשונה, על ידי הקצאת תקנים לשני עובדים למשך שנתיים. תמוסד לביטוח לאומי הכיר ביחידה כב"מפעל מיוחד", מימן חלק ניכר מהפעילות במשך שלש שנים, וליווה את פעולות היחידה במחקר הערכה. תמיכתם של גורמים אלה היתה חשובה לא רק כשהיא לעצמה, אלא גם בהיותה מותנית בהתחייבות של עיריית תל אביב ומשרד הרווחה להמשיך ולקיים את הפעילות בעתיד. מעלה אחרת של התמיכה על ידי גורמים אלה היתה דרישה להצגת תכניות ודיווחים תקופתיים, דרישות שסייעו ליחידה להבחיר לעצמה ולאחרים את עקרונות פעילותה והיקף המשאבים הנדרשים.

עמותת גגון: עמותת גגון קיבלה על עצמה את הדאגה לאספקת קורת גג זמנית לדרי רחוב בתל אביב, וכן, באמצעות מסעדת "לשובע", את הדאגה לארוחה חמה ביום לכל נזקק. שני שירותים אלה הם מרכיבים חיוניים ביותר בטיפול בדרי הרחוב. תיאור מפורט של ה"גגון" נכלל בפרק אחר של דו"ח זה. כאן נעסוק רק בקשרים בין היחידה לעמותה.

מעולם לא התקבלה הכרעה חד-משמעית בשאלה האם יש לראות בגגון זרוע של היחידה עצמה, או חלק מהסביבה הבין-ארגונית. יש מידה של הצדקה לכל אחת משתי התפיסות. מבחינה מנהלית גרידא היחידה מממנת את שכר מנהל הגגון, שותפה לבחירתו, ואמורה לתת לו הנחיה מקצועית. מאידך המנהל כפוף ליו"ר העמותה, ולעיתים יש שוני בין עקרונות הפעולה של הגגון ואלו של היחידה.

נושאים שהיו שנויים במחלוקת: ענייני קליטה ופליטה. למי הסמכות לקבל, לדחות, להשאיר ולהוציא, ומה השיקולים המנחים. את ראש העמותה הנחה הרצון להבטיח קורת גג לכל נזקק. שיקול זה מחייב הפצה רחבה ככל האפשר של המידע על קיומו של גגון. ואמנם, יו"ר העמותה פעל מדי פעם להפצת המידע על קיומו של הגגון, ועל היותו פתוח לכל. מנהלת היחידה הסתייגה מהפרסום. אין היא רואה את הגגון כמקום לינה לכל דיכפין, אלא כזרוע של היחידה שעוסקת בשיקום ובחירת את לקוחותיה בהתאם. לדעתה מיועד הגגון לדרי רחוב ותיקים, שהופנו אליו על ידי עובדי היחידה, לאחר שנצפו במשך תקופה ארוכה כשהם ישנים בחוצות.

עובדי הגגון מצידם עמדו על החשיבות של הבטחת איכות חיים לדיירים ולסגל, והצורך לדחות, ולעיתים להרחיק, דיירים שמסכנים את עמיתיהם או את הסגל, וגם כאלה שפוגמים באיכות החיים במקום. היתה נטייה להרחיק אלכוהוליסטים שהתנהגותם הפכה לבלתי נסבלת, מכורים לסמים שגונבים מדיירים אחרים ומרכוש הגגון, ואחרים שאינם מוכנים לקבל על עצמם כללי התנהגות. עובדי היחידה היו מעוניינים לעיתים שהצוות יגלה סובלנות רבה יותר ונכונות להתמודד עם בעיות של דיירים שנחשבו לבעלי פוטנציאל שיקומי, אך עמדו על כך שאנשים שלא שיתפו פעולה בביצוע תכניות שיקום (לא חלכו למשרד השיכון, לא פנו למתווך וכ"ו) לא יוכלו להמשיך

לגור במקום. נחוץ להדגיש שבמרבית המקרים שררה הסכמה בין עובדי היחידה לבין ראשי העמותה ועובדיה, ורק מידי פעם גרמו חילוקי הדעות למתח.

בתקופות מסוימות היו עובדי היחידה מעורבים בחיי הגגון, והשתדלו להשפיע על האווירה וה"תרבות" של הגגון. בתקופות אלה קיימו עובדי היחידה פגישות קבוצתיות, מקצתן סדירות ומקצתן חד-פעמיות עם דיירי הגגון. התערבות זאת לא היתה עקבית, ולכן גם לא היתה ליחידה השפעה נמשכת על אופי החיים בגגון.

מלונות: לפני שנפתח הגגון השתמשה היחידה בשני מלונות (מונופול ושלווה) כדי להציע דיור זמני ללקוחותיה. גם לאחר פתיחת הגגון המשיכו המלונות לשמש לחלנה של נשים, שמספרן בקרב לקוחות היחידה קטן, וכן לאנשים שהגגון לא היה מוכן ומסוגל להתמודד עימם, בגלל אלכוהוליזם או בגלל התנהגויות חריגות אחרות (למשל נטייה לאגור גרוטאות בחדר, או יציאה וכניסה בשעות לא שגרתיות). מסתבר שהמלונות היו לעיתים סובלניים יותר מאשר הגגון להתנהגויות חריגות של הדיירים. מאידך המלונות יקרים, ומידת ההשפעה של היחידה על מה שקורה בהם מוגבלת. היה ברור שאי אפשר להשתמש בהם לטווח ארוך ובהיקף ניכר. כיום הצטמצם מאד השימוש במלונות.

גורמים עסקיים אחרים עימם קשורה היחידה הם מתוכני דירות, שמסייעים, תמורת העמלה המקובלת, במציאת דירות בשוק החופשי; בעלי בתים, מהקצה ה"נמוך" של שוק הדיור, שמתוך שיקולים עסקיים מוכנים להשכיר לדיירים שאין להם ערבים, ושאינם רצויים במקומות אחרים; בנקים למשכנתאות, אשר מבצעים עבור משרד השיכון את תשלום התמיכה בשכר דירה.

דברים לסיכום

ננסה לסכם בקצרה כמה מגמות שינוי ביחידה לדרי רחובות בחמש השנים שחלפו מעת היווסדה ועד לכתיבת דו"ח זה. נתייחס לשינויים שנצפו במהלך התקופה, וגם לשינויים שהיו יכולים לקרות ולא קרו, וננסה להסביר את הסיבות לכך.

בדומה לארגונים חדשים רבים אחרים, התפתחה היחידה משלב עוברי, שבו לא היתה יותר מרעיון חסר גיבוש בראשם של כמה מהמעורבים, דרך תקופה של פעילות יצירתית, אינטנסיבית וקדחתנית, לשלב של התבססות והתמסדות. להתפתחות זאת כמה מרכיבים. גידול היחידה, הבטחת משאבים להמשך פעילותה, התייצבות כוח האדם, הגדרת גבולות כלפי יחידות אחרות, השגת מידה של שליטה על קליטה ופליטה של פונים, פורמליזציה של כללי פעולה שאמורים לחייב עובדים ולקוחות, הבטחת הדרכה סדירה לאנשי חסגל. תהליכי ההתמסדות הושפעו

ממגמות כלל-ארציות, כמו פרסום תע"ס לטיפול בדרי רחוב והצעת קורס מיוחד לנושא זה. כל אלה לא הפחיתו ממידת המחויבות של אנשי הסגל למטרות הארגון וממידת ההתלהבות והיצירתיות שלהם, אך הם בהחלט הפכו את היחידה לארגון שנמדד לא רק על ידי איכות מעורבותו בחיי הפונים, אלא גם ביכולתו להסתגל לסביבתו הארגונית, ובקונפורמיות שלו לעקרונות פעולה בירוקרטיים ומקצועיים.

גבולות הגידול והדיפרנציציה של היחידה תאמו הגדרה מצמצמת של תפקידיה, ככוללים טיפול שיקומי, פסיכו-סוציאלי, בדרי רחוב. על אף רצונה המוצהר לא התרחבה היחידה לכוונים נוספים, כמו למשל הקמת דיור מוגן למי שאין בכוחם לתפקד בתנאי שוק הדיור הפתוח. בדומה לכך, כאשר התברר שדרושה מסגרת מיוחדת לדרי רחוב אלכוהוליסטים הופנתה הדרישה כלפי משרד העבודה והרווחה, אף כי האפשרות של פתיחת מסגרת כזו כשלוחה של היחידה נשקלה. פעילותה העצמאית של עמותת "גגון", ובמיוחד פתיחת מקלט הלילה לאלכוהוליסטים, הקטינה את הלחץ על היחידה בנושא זה.

במהלך שנות קיומה הושפעה היחידה מכמה גורמים חיצוניים, אולם השפעות אלה היו צולבות ומנוגדות, ובסך הכל הביאו ליציבות יותר מאשר לשינוי. כפי שצינו לעיל היתה ליחידה אידיאולוגיה שיקומית, שהדגישה את הכניסה הוולונטרית של פונים לקשר טיפולי שאמור לסייע להם להפוך מדרי רחובות ליושבי בית. ריבוי דרי הרחובות האלכוהוליסטים והבולטות של מספר דרי רחובות חולי נפש, יצרה לחצים על היחידה לפעול לשינוי תנאי חייהם של מי שאינם ניתנים לשיקום. מאידך הביאו שינוי הרכב אוכלוסיית דרי הרחוב, והתבססותה של היחידה, לתופעה של פניות עצמאיות ("חבר מביא חבר"), ולחשש לניצול לרעה של משאביה. היחידה המשיכה כל העת ללכת על חבל דק, בניסיון להמשיך ולהשקיע בשיקום ויחד עם זאת להתמודד עם הלחצים הדורשים היענות למצוקה מיידית.

במהלך התקופה השתנו מקורות המימון של היחידה. גידולה של היחידה (משניים לעשרה עובדים) התאפשר כתוצאה ממימון לטווח קצר שהתקבל מגורמים כמו הגוינט והמוסד לביטוח לאומי. כאשר יבשו המקורות המיוחדים התאפשר המשך הפעילות מתקציבים סדירים. בדומה לנושאי רווחה אחרים, עיריית תל אביב נושאת בנטל הכספי של שירותים שעלותם גבוהה מתחשיבי משרד העבודה והרווחה.

המערכת שנוצרה נותנת מענה לחלק מהבעיות האקוטיות של דרי הרחוב. אין היא מתמודדת עם מניעת התופעה, וגם לא עם בעיית המשכיות הטיפול בדרי רחובות אשר בגלל חומרת לקותם אינם מסוגלים להתמודד בשוק הדיור הפתוח. אין גם תשובה נאותה לסוגיית הגבולות הגיאוגרפיים של התופעה וההתמודדות עימה. היחידה לדרי רחובות, וכמוה יחידות דומות בערים אחרות, מתמודדת בכלים מקומיים עם בעיה שהיא בעצם ארצית ואזורית.

יתר על כן, את מצוקת דרי הרחובות יש לראות על רצף של בעיות חברתיות. אי אפשר לנתק אותה מתופעות של אי-שוויון, עוני ומצוקת דיור. להתייחסות לתופעה כאל תופעה נפרדת, תוך הפעלת כלים ייחודיים, יש יתרונות של מיקוד משאבים והתמחות. מצד שני אין זה סביר להניח שבעיית דרי הרחובות תיפתר, או תפחת באופן משמעותי, אם לא תיפתרנה בעיות של עוני ומצוקת דיור, וכן בעיות של אלכוהוליזם, התמכרות לסמים ומחסור בפתרונות דיור ומסגרות לטיפול בחולי נפש.

התופעה של דרי הרחוב היא, לפחות בחלקה, סימפטום של בעיות רחבות יותר, וההתמודדות עימה מחייבת התמודדות עם תופעות אלה.

ה"גגון" – סיכום תצפיות

ה"גגון" הוא בית מחסה (shelter) לדרי רחוב, שנפתח בשנת 1993 כמפעל משותף של עמותת "גגון" ואגף הרווחה של עיריית תל אביב-יפו. הגגון נמצא ביפו, בבניין בן קומה אחת בקרבת חוף הים והגבול עם תל אביב, באזור של מוסכים ובתי מלאכה. המבנה כולל שלושה חדרי שינה ובהם מיטות ל-22 אנשים, זכר סלון מרווח, ובו מקומות ישיבה, מכשיר טלביזיה, וגינה פנימית. כמו כן יש במבנה מטבח, שירותים ומקלחות נפרדים לדיירים ולעובדים ומשרד למנהל.

תקציבו של המקום מצומצם ביותר, את עבודות האחזקה והניקיון מבצעים אנשים שנידונו לעבודות שירות, והם עובדים במקום באחריות שירות בתי הסוהר. הדיירים זוכים לארוחה אחת ביום, כשהמזון נתרם על ידי אולמי שמחות. הציוד (שמיכות, סדינים וכיו"ב) נתרם על ידי מלונות. לרשות הדיירים מחסן בגדים שמקורם בעודפי ייצור ובתרומות של יחידים, בדרך כלל בגדים של נפטרים שנתרמו על ידי השאירים. כל התרומות, בכוח אדם, בציוד, במזון ובכסף הם תוצאת המאמצים והיזמה של גיל-עד ושרונה חריש, ראשי עמותת "גגון".

הבית הוא, כאמור, מפעל משותף לעמותת "גגון" ולאגף הרווחה. עמותת "גגון" אחראית לניהול ולתפעול, והיחידה לדרי רחוב משלמת את משכורתו של המנהל. עובדי הגגון, מנהל ואב-בית, כפופים ליו"ר העמותה, אך אמורים לפעול בתיאום עם עובדי היחידה. אב הבית הינו דר רחוב לשעבר אשר מזה יותר משנה מנהל את המקום, מאז עזיבתו של המנהל.

מטרת ה"גגון", על פי מייסדיו, עמותת "גגון", היא לספק "קורת גג לכל נזקק". הוא אמור לשמש כמקום מחסה לכל דר רחוב, לכל מי שאין לא מקום לישון בו. תפיסה שונה במקצת מיוצגת על ידי היחידה לדרי רחובות. על פי תפיסת היחידה ה"גגון" הוא אחד הכלים לשיקומם של דרי רחוב, ולהפיכתם ל"בני בית". על פי תפיסה זאת הגגון הינו בית מחסה זמני אשר בו לנים האנשים המטופלים ע"י היחידה לדרי רחובות עד לכניסתם לסידור הקבע. בין שתי המטרות יש חפיפה רבה, אך גם מתח מסוים. מאז ייסודו מנסה המקום למלא את שני התפקידים.

בדו"ח נתאר את הגגון כפי שעולה מתצפיות שערכו במקום סטודנטים בקורס "הערכת תכניות חברתיות". התצפיות נערכו בשלוש תקופות – אפריל 1994, ינואר 1995 וינואר-פברואר 1996. הסטודנטים שהו בגגון, כבודדים או בזוגות, במשך מספר שעות בימים שונים. בסך הכל נערכו במקום כ-15 ביקורים, בהשתתפות 9 סטודנטים וסטודנטיות. על התצפיות נוסף גם מידע מביקורים של החוקרים במקום, ומשיתות עם ראשי העמותה, עובדי ה"גגון", עובדי היחידה ודיירים.

תאור הגגון

כך מתארות את ה"גגון" שתי סטודנטיות שביקרו בו בחורף של 1996 :

מבנה חד קומתי מוקף גדר ובחזיתו דשא. על קיר החזית שלט: "גגון – מעון זמני לכל נזקק". דלת הכניסה מובילה ללובי המשמש פינת ישיבה. לאורך הקיר כורסאות עור שחורות, שהוטלאו לאחר שהושחתו על ידי דיירים. מימין לדלת מיחס המשמש לשתייה חמה. בחדר פזורים שלשה שולחנות לבנים מפלסטיק, וסביבם כסאות, המשרתים את הדיירים בשעת הארוחה ובעת הציפייה בטלביזיה. משמאל לדלת כוננית, ועליה טלביזיה צבעונית המחוברת לכבלים, ומערכת סטריאו. על הכוננית אגרטלים עם פרחים מפלסטיק, ובובות לקישוט.

בלובי מצויים טלפון ציבורי וספרייה, ובה ספרים בעברית, אנגלית ורוסית. בפינה הימנית של החדר גינה מטופחת, ובה עציצים וצמחים. על קירות החדר תלויות תמונות, שמעניקות למקום חיות נאה. על הקירות גם שלטים בעברית, אנגלית ורוסית, המזהירים משתיית אלכוהול. בלובי מתרוצצת חיית השעשועים של המקום, כלבלב העונה לשם "קוויקי".

חדר הכניסה מוביל לפרוזדור. מצידו הימני שלשה חדרי שינה, ובהם כ-20 מיטות. ליד כל מיטה ארונית לאכסון חפצים אישיים. תנור חימום ניצב במרכז החדר. משמאל משרדו של אב הבית, המשמש גם את עובדי השירות. במשרד שולחן, שני כסאות, כוננית עם קלסרים, שעון נוכחות, ושלטים בהם נהלי המקום, מספרי טלפון חיוניים, מצבת הדיירים, והוראות קבע לעובדי שירות בתי הסוהר.

מרבית הסטודנטים שביקרו במקום במהלך השנתיים האחרונות ציינו את הניקיון, ואת תחושת הביתיות. לעומתם סטודנט שצפה במקום באפריל 1994, בעיקר בשעות הערב העמוסות, ראה מטבח מלוכלך, כלים מלוכלכים המונחים על השולחן וממלאים את הכיור, חדרי שינה שהיו לעיתים הפוכים, מיטות לא מסודרות וחפצים זרוקים.

הדיירים

הדיירים בגגון הם אוכלוסייה מגוונת ביותר. יש בהם צעירים וקשישים, ותיקים ועולים, משכילים וחסרי כל השכלה. יש ביניהם מי שהפכו לדרי רחוב עקב גורמים סביבתיים, ויש כאלה שהתדרדרו עקב מחלת נפש או התמכרות לסמים ולאכזריות. יש מי שגרו עד לאחרונה בבית משלהם, ויש מי שבילו שנים רבות ברחוב, בבתי כלא או בבתי חולים לחולי נפש.

בולטים דיירים הסובלים מבעיות נפשיות קשות, כמו הדייר שאוסף כרטיסי לוטו וטוטו ישנים וסוחב אותם בשקים גדולים, או אחר שאוסף זבל והעובדים נאלצים לכפות עליו רחצה ולהשליך את תכולת החבילות והארונות שלו בשל הסרחון.

לצידם קבוצה גדולה של דיירים אלכוהוליסטים. אלו הם הגרעין הקשה – אנשים שיוצאים לטיפול גמילה וחוזרים לשתות. לעיתים הם נעלמים מהגגון, וכעבור זמן חוזרים ומבקשים להתקבל, וחוזר חלילה. זוהי קבוצה קשה מאד לטיפול. יחסם זה לזה לעיתים חשדני בעיקר בשל חשש לגניבות "אני יושב אתכם והעיניים שלי בכיוון החדר". ואמנם היו תקופות בהן ציינו עובדי הבית "מכת גניבות", כשהם מנסים להתמודד עימה בעיקר על ידי הדרכת הדיירים בדרכים לשמירת רכושם.

סטודנט שצפה בבית בשנת 1994, בשעות הערב, תאר אורה רווית מתח והתפרצויות, או מצבים שקרובים להתפרצות. מוקד המתרחות היו נושאים כמו שטיפת כלים לאחר השימוש בהם ושמירת ניקיון המטבח, וכן בחירת תכניות ציפייה בטלביזיה. סטודנטיות שביקרו במקום שנתיים מאוחר יותר, בשעות אחה"צ, ציינו דווקא את אורה רגועה.

ותיקים מול עולים

הסטודנטים שצפו בגגון בזמנים שונים התרשמו מהתפלגות הדיירים לשתי קבוצות – ישראלים ועולים חדשים ממדינות חבר העמים. התרשמות הצופים היתה שהיחסים בין שתי הקבוצות נעים בין מתיחות לנתק. תמונה זו תוזקה ע"י דיווחי הצוות.

במהלך השנים מאז פתיחת הבית גדל שעורם של עולי חבר העמים בקרב הדיירים. כיום יותר משלשה מכל ארבעה דיירים הם עולים מחבר העמים. יחד עם זאת נראה שמעמדם של הישראלים בבית חזק יותר. יחסיהם עם אב הבית ועם עובדי השב"ס טובים יותר. ביטוי אחד לכוחם העדיף הוא שליטתם בבחירת התכניות בטלביזיה (על כך בהמשך).

הסטודנט שצפה ב-1994 התרשם כי הדיירים העולים קרובים אחד לשני, הם מכינים ארוחות ביחד, מלווים כסף האחד לשני, אך גם מתרחמים וצועקים איש על רעהו.

נצפתה מידה של עוינות בין הדיירים הישראלים לרוסים. אומר אחד הישראלים "לפני זה לא נתקלתי ברוסים. עכשיו אני יודע איזה עלייה פרזיטית זאת". בשיחות בין הישראלים לבין עצמם נעשה שימוש בביטויים בוטים ביותר בהתייחסות לרוסים, כמו "חלאה", "קופים" וכיו"ב. היתה נטייה להכללה מחדדיירים הרוסים של ה"גגון", שרבים מהם אלכוהוליסטים, לכלל העלייה

הרוסית, ולהפך – הכללה מהעמדות השליליות הרווחות בחברה הישראלית כלפי העלייה אל הדיירים בגגון.

בגגון נצפתה מעין קואליציה בין אב הבית דאז (בעת התצפיות), אשר באותה שנה ניהל למעשה את המקום, עובדי השב"ס והדיירים הישראלים נגד העולים. מדי פעם היו הסטודנטים עדים לשיחות בקרב הישראלים, עובדים ודיירים, בהם ניתנו חיזוקים הדדיים לדעות השליליות כלפי הרוסים.

עובדי השב"ס ויחסם לדיירים

מרבית "עובדי השב"ס" מרצים מאסר בעבודות שירות שהוטלו עליהם ע"י בית המשפט. מיעוטם נדונו ל"שירות לתועלת הציבור". יש ביניהם עברייני רכוש, סמים או אלימות, וגם עברייני צווארון לבן. תפקידם לנקות את המקום ולטפל בדיירים. הם עובדים בשלוש משמרות. במשמרת בוקר, 8:00-16:00, עובדים שלושה אנשים. תפקידם להשכים את הדיירים ולנקות את הבית. במשמרת ערב 16:00-23:30 שני אנשים ובמשמרת לילה, 23:00-8:00 עבדו בעבר שני אנשים כשאחד ישן והשני ער לחליפין. בתקופות מסוימות בוטלה משמרת הלילה, בגלל מחסור בכוח אדם ובגלל הקושי לפקח על עובדי משמרת זאת.

בעבודת עובדי השב"ס יש שילוב של שירות עם הפעלת סמכות כלפי הדיירים. עובדי השב"ס הם אלה שמנקים את הבית. לעיתים קרובות עליהם לנקות גם מיטות, מזרונים וכן את גופם של דיירים שעקב שכרות, או מצב בריאות כלשהו, אינם מסוגלים לשמור על ניקיון גופם ולעיתים אינם שולטים על צרכיהם.

מאידך, עקב העדר עובדים בשכר, ממלאים עובדי השב"ס גם תפקידי פיקוח. עליהם מוטל להשגיח שהדיירים יקומו בזמן, יתרחצו וישמרו על ניקיון המקום. לעיתים הם אלה שמתערבים כדי למנוע התפרעות או התפרצות של דיירים. בזמנים שונים יש בידיהם מידה של שליטה על כניסה למקום, שימוש במטבח, הפעלת הטלוויזיה וכיו"ב, גם אם שליטה זאת מבוקרת על ידי אב הבית.

דוגמאות לתפקידי פיקוח שעובדי השב"ס ממלאים במקום: אחת הסטודנטיות ביקרה במקום בגפה, ודייר שיכור נטפל אליה. אחד מעובדי השב"ס התערב מיד וסילק אותו מהמקום. דוגמא נוספת נרשמה על ידי אב הבית ביומן הבית (בו נרשמים האירועים החריגים):

19.1.95 : היום בשעה 6:45 נכנס לגגון ר. שיכור כלוט ואגרסיבי. כרגיל לא רוצה לשמוע שום דבר. התקשרתי למשטרה...הגיעה ניידת...לקחה אותו לקצה הרחוב ועזבה אותו שם. הוא חזר לגגון ואמר שמצפצף על כולם...ביקשתי מעובד שב"ס לזרוק אותו החוצה, והוא לא חזר מאז.

לעובדי השב"ס התייחסות שונה לשתי קבוצות הדיירים, ל"ישראלים" ול"רוסים". להלן קטע מדיווח של שתי סטודנטיות, שצפו במקום בחורף 1996 :

האינטראקציה בין עובדי השב"ס לעולים משרתת מטרות אינסטרומנטליות בלבד. עובדי השב"ס אחראים לניקיונם של הדיירים, רוחצים ומספרים אותם במידת הצורך, ומחלקים להם מזון. מעבר לכך כמעט ואין הם משוחחים עימם, ואף לא מתעניינים בשלומם.

העדר התקשורת בין עובדי השב"ס לעולים נובע לא רק מקשיי השפה, אלא גם מסטריאוטיפים שליליים. כך, למשל, אמר לנו מ. שלדעתו צריך הגגון לספק מחסה לאנשים שבאמת נזקקים, ולא לאלכוהוליסטים רוסים. "הם כולם פרזיטים...יכולים לעבוד, אך מעדיפים לקבל הכל על מגש של כסף. למה המדינה צריכה אותם? יש לנו מספיק בעיות, אז למה צריך אותם פה?" אמירות דומות השמיעו עובדי שב"ס נוספים.

קורה שעובדי שב"ס מתגרים בדיירים הרוסים עקב חולשתם לאלכוהול. כאשר ח. חילק עוגה לדיירים הוא שאל את הרוסים: "אתם רוצים גם וודקה? וודקה זה טוב עם עוגה." היו שנענו בהתלהבות, ולא הבינו תחילה שהוא לועג להם.

יחסם של עובדי השרות לרוסים בא לידי ביטוי בעת הצפייה בטלביזיה, בשעות אחה"צ והערב. התכניות הנצפות הן בשפה העברית, ומי שקובע את "כללי המשחק" הם הדיירים הישראלים ועובדי השב"ס. הם יושבים קרוב למסך וקובעים את בחירת התכניות, ואילו הרוסים נדחקים לפינה ומשוחחים בינם לבין עצמם.

לעיתים נדירות יותר נצפו גם גלויי אמפתיה מצד עובדי שב"ס כלפי עולים במצוקה. כאשר דייר רוסי שיכור נזרק (פשוטו כמשמעו) על ידי אב הבית לרחוב, יצא אליו אחד מעובדי השב"ס (נרקומן שעבר תהליך גמילה), וניסה לקשור עמו שיחה: "אתה חייב לעזור לעצמך...אני יודע שזה קשה, אבל תנסה. אני ניסיתי והצלחתי..."

לעומת זאת היחסים של עובדי השב"ס עם הדיירים הישראלים טובים ואף קרובים. מוסיפות הסטודנטיות :

היתחסים בין עובדי השב"ס לדיירים הישראלים הם יחסים חמים, קרובים ופתוחים. עובדי השב"ס כמעט ולא צריכים להתמודד עם בעיות ניקיון והגיינה בקרב הישראלים. לדברי עובדי השב"ס הדיירים הישראלים דואגים לניקיונם, אין צורך לריב עימם כדי שיתקלחו ויתגלחו, אינם עושים את צרכיהם בחדרים ואף לא יורקים על הרצפה. כמו כן הם לוקחים חלק בניקיון המקום, שוטפים כלים מלוכלכים, מרוקנים את פח האשפה, ומסדרים את המקלחת לאחר השימוש.

היחסים החמים בין עובדי השב"ס לדיירים הישראלים באים לידי ביטוי בצפייה משותפת ממושכת בטלביזיה, בהתלוצצויות, ובמשחקי קלפים וששבש. קרה שעובד שב"ס הביא לדיירים הישראלים כיבוד או מתנות (למשל: הזמנות למשחק כדורגל). עובדי השב"ס משתפים את הדיירים הישראלים בסיפוריהם ומעדכנים אותם באשר לסיבות הימצאם במקום, מצבם המשפחתי ועבודתם מחוץ לגגון. מאידך הדיירים משתפים את עובדי השב"ס בבעיותיהם ותחושותיהם, ומבקשים מהם עיצות וסיוע.

לילה אחד הגיע אחד מעובדי השב"ס למשמרת כשבידו מגש עם פיצה גדולה. הוא חילק אותה בין הדיירים הישראלים בלבד. עובד אחר העסיק כמה מהישראלים בחנותו, כאשר היה זקוק לעובדים.

לחלק מעברייני הצווארון הלבן בקרב עובדי השב"ס העבודה ב"גגון" היתה מפגש ראשון עם מצבי מצוקה. היו ביניהם שהביעו באזני הסטודנטים תדהמה על כך שמצבים כאלה קיימים במדינת ישראל, ומידה של הזדהות עם מצוקתם של דרי רחוב, ועם המאמץ להעניק להם קורת גג ולשקמם.

ניהול הבית

בעיקרון יש ל"גגון" מנהל שמועסק על ידי העמותה במימון העירייה, ואחראי על התפעול השוטף של הבית, וכן על הפעלת מסעדת "לשובע". תפקיד המנהל קשה ושוחק. מצופה ממנו שיהיה אדמיניסטרטור, עובד סוציאלי, מחנך, איש יחסי ציבור, שוטר, מנהל משק, וגם נהג וסבל בעת הצורך. אין זה מפתיע שבתקופת התצפיות שלנו היתה תחלופה רבה בתפקיד, וחודשים רבים בהם לא נמצא למקום מנהל. הדמויות שהתחלפו בתפקיד היו שונות מאד זו מזו, מרבי-סמלים (מיל.) ועד לעובדת סוציאלית. ר"סר בדימוס, שניהל את המקום בשנים 5-1994, קיים מערכת יחסים סמכותית עם הדיירים. לדבריו "צריך לנהל מלחמות יום-יומיות על מילוי כללי תחנתהגות... להגיד כל דבר 800 פעם". בדברו על הדיירים אמר "הם פה בחסד ולא בזכות, הם לא מבינים את זה ודורשים עוד ועוד... הם צריכים לברך על כך שנותנים להם ולא לדרוש עוד".

מנהלים שבאו אחריו ניסו למצוא איזון טוב יותר בין הצורך לשמור על מסגרת לבין הצורך של חלק מהדיירים להבנה ולתמיכה.

בצד המנהל תפקודי, מרבית התקופה, דיירים במעמד עוזרי מנהל. תמיד היו בין הדיירים אנשים בעלי ניסיון וכישורים מינהליים, שאותרו על ידי המנהל או יו"ר העמותה, והופקדו על המקום בלילות ובזמנים בהם המנהל יצא לעיסוקיו. תחילה היה זה הסדר לא פורמלי, אולם במשך הזמן התמסד תפקיד של "אב-בית" מקרב הדיירים. מי שמלאו תפקיד זה קיבלו תשלום מהעמותה, גישה לשירותי הסגל וחדר פרטי ללינה.

במשך חודשים רבים, כאשר העמותה והיחידה לא הצליחו למצוא מנהל מתאים, התנהל המקום למעשה על ידי אב בית. גם כאן ניכרו הבדלי גישה ותפקוד. הדייר שמילא תפקיד זה בעת שנערכו התצפיות היה מחלק את הדיירים במקום ל"חסרי מוטיבציה" ול"חסרי יכולת". הראשונים (מרבית הדיירים) הם עצלנים, נצלנים ואלכוהוליסטים. "למה שאני אעזור להם? הם בריאים ושלמים ויכולים לעבוד כמו כל אחד". יתר על כן, "הם פרזיטים חסרי כל תועלת לחברה ולעצמם, מילא אם היו רק חסרי תועלת אבל לא, הם גם מזיקים". "חסרי היכולת" הינם מיעוט, מדובר באנשים מבוגרים וחולים שאינם מסוגלים לטפל בעצמם. "לא להאני עוזר בכיף כי הם לא מסוגלים להתמודד לבד".

לדבריו, כשהוא מבקש מדיירים בריאים בגופם לעזור ולהעביר את האוכל שהביא מהרכב למטבח, הוא שומע תירוצים על כאבי גב וכיו"ב, אך "הם רצים כשהאוכל מוכן".

יש דיירים שמתלוננים על יחסו של אב הבית. לדבריהם הוא מתנהג כלפיהם כאילו הם לא בני אדם, הוא מקלל אותם, וצועק עליהם. בבוקר הוא מעיר אותם בדפיקות על ארונות הפח וצועק "לקום, פרזיטים". היו גם דיירים שהעלו טענות על עוולות בחלוקת הבגדים והמזון המגיעים למקום. לדבריהם הם פוחדים להתלונן עליו מחשש שיזרקו לרחוב.

מדי פעם התעוררו ויכוחים בין אב הבית לעובדים הסוציאליים ביחידה לדרי רחובות, על רקע ההתייחסות לדייר זה או אחר. טענו כלפיו שהוא חסר סבלנות ומסלק אנשים, או גורם להם לעזוב, בקלות רבה מדי. היו מקרים שעובדי יחידה העדיפו, בלילות הקיץ, לחשאיר אנשים ברחוב ולטפל בהם שם ולא להכניסם לגגון בשל יחסו של אב הבית.

הצד השני של המטבע הוא שהמטבח הוא שהמטבח ואב הבית הנהיגו במקום משיג, במידה רבה, את מטרותיו. על אף האוכלוסייה הקשה, שיש בה כאלה שאינם משתפים פעולה, ועל אף סגל העובדים שמורכב מעבריינים, המקום נראה נקי ומסודר ומבטיח לדיירים מידה סבירה של ביטחון אישי ואיכות חיים. מבחינה זו שונה ה"גגון" מחלק מהמקלטים עליהם מסופר בספרות האמריקאית.

כשאדם זה עבר לדיור מוגן וסיים את תפקידו כאב בית נכנס במקומו דייר אחר, שידע להציב גבולות תוך גילוי אנושיות רבה. נטה לשמש כסניגור ל"אחיו לצרח".

נורמות התנהגות

על בריסטול בגגון רשומים כללי התנהגות הנדרשים מהדיירים:

1. קבלת דייר למעון רק באמצעות ובאישור המנהל התורן.
 2. הדיירים מתבקשים להשתתף בתהליך השיקום ולסייע לעובד הסוציאלי ככל יכולתם.
 3. יש לפנות את חדרי השינה לא יאוחר מ- 9:00.
 4. הדיירים מתבקשים לסדר את מיטתם עם בוקר.
 5. חדרי השינה יפתחו מדי ערב ב- 18:00.
 6. אין לעשן בחדרי השינה.
 7. שתית משקאות משכרים בתחומי המעון אסורה בהחלט.
 8. כל דייר חייב להתרחץ פעם ביום.
 9. יש לשמור על ניקיון המעון, הדיירים התבקשו לסייע בעבודת ניקיון.
 10. אין לצעוק או להרים קול בתחום המעון. דייר המפריע את מנוחת יתר הדיירים יורחק מיד מתחום המעון.
 11. כל הנוהג אלימות בחברו או בצוות המעון יורחק מיד.
 12. שמור על חפציו. הנהלת המעון לא אחראית לגניבות ואבדות.
 13. דייר החש ברע או חולה יודיע למנהל תורן ויופנה לרופא.
- בדרך כלל משתדלים לאכוף את הכללים, אך לא תמיד מצליחים להקפיד על כולם. יש אנשים שמבלים את כל היום בגגון וכשמנקים את החדרים יוצאים לשבת על הדשא או ליד השער. לא כל הדיירים מתרחצים כל יום ולפעמים מכניסים בכוח אדם למקלחת אחרי שלא התרחץ ימים רבים. מיטות לא תמיד מסודרות, ולא תמיד מצליחים לשמור על הניקיון.

על שימוש באלכוהול בתוך המעון ועל התנהגות אלימה אנשים מורחקים מהמקום, אך לגבי השתייה בחוץ המסר פחות ברור. היה מקובל שמותר לשתות ולהשתכר מחוץ למעון, ואנשים הגיעו שיכורים ומדיפי ריח אלכוהול. היו בין המנהלים ואבות הבית מי שניסו למנוע שתייה גם בסביבת הבניין. לא פעם קרה שבקבוק הוגנב לבית, וכאשר הוא נתפס אב הבית שפך את תכנו. בין הדיירים קיימת נורמה בלתי פורמלית לפיה דייר המלשין על דייר אחר המכניס אלכוהול למעון מותר ע"י האחרים. ריח האלכוהול מקשה על אנשים שמנסים להיגמל ולהתרחק מהמשקה.

הנחה אחרת שלא תמיד מתקיימת, על אף מאמצי היחידה לדרי רחובות והנהלת ה"גגון", היא ההנחה שהמקום משמש כדיור זמני, ושדייריו ימצאו תוך זמן סביר דיור קבע. קורה מדי פעם שדיירים שוהים במקום שנה ויותר, מהעדר אפשרות למצוא להם מקום מתאים בקהילה. לדוגמא י., גבר צעיר לאחר אשפוז פסיכיאטרי, נאיבי, לעיתים קרובן להלצות על חשבוננו. הוא אהוד על העובדים וממלא בשמחה כל משימה שמטילים עליו. לא לוחצים עליו לצאת מהמקום, בידיעה שלא יוכל להסתדר בחוץ. ה"גגון" הפך עבורו למעין "דיור מוגן".

השפעת המקום על הדיירים

מנקודת מבטה של היחידה לדרי רחוב ה"גגון" אמור לשמש כפרוזדור למגורים נורמטיביים בקהילה. הציפייה היא שהמקום יאפשר לאנשים לרכוש כמה מההרגלים והמיומנויות הנדרשים לחיים בקהילה. השאלה היא האם המקום מקדם התנהגויות של "בני בית", או להפך, מחזק עמדות והתנהגויות שמנוגדות למטרות השיקום.

נצפו מצבים בהם אינטראקציות בין דיירים לבין עצמם, ובניס לבין אב הבית או עובדי השב"ס, חיזקו נורמות חיוביות. למשל:

ב. (עובד שב"ס) לא. (דייר): "רק אם תעבוד ותרוויח תוכל לצאת מפה. אם לא תעבוד ייכנסו לך ג'וקים בראש".

ע., אחד הדיירים, סיפר על קשיים בהם הוא נתקל בתחום התעסוקה, כשהוא תולה את האשמה במעבידיו בעבר ובהווה. אחד מעובדי השב"ס מגיב: "אל תאשים אחרים. האחריות כולה עליך". הדייר שינה את נימת הדיבור והסכים שהוא אחראי למצבו.

בשיחה בין שני דיירים שואל האחד את השני על אירוע שקרה בגגון באותו יום, וחברו עונה לו, בנימת התרסה, שהוא לא היה בגגון משום שיש לו עניינים לסדר. הראשון מחזיר לו שגם הוא היה עסוק. הצופה התרשם שהייתה כאן תחרות מי עסוק יותר בעבודה, סידורים ועיסוקים נורמטיביים.

סטודנטים היו עדים גם לסיטואציות בהן המסר שהועבר היה שונה. אחד הדיירים קיבל דיור מוגן מעמידר, אך כניסתו לדירה התעכבה בשל שיפוצים. אב הבית הציע לדייר לפנות לעובד עמידר ולהסביר את בעיותיו. עובד שב"ס שנכח במקום אמר "מה פתאום לדבר בשקט? תצעק, תדפוק על השולחן – רק זה יעזור ורק ככה תוכל לקבל את מה שתרצה, בשקט לא תשיג דבר". שני עובדי שב"ס נוספים חיזקו את דבריו.

הנהלת הבית משתדלת לתרום את חלקה בקידום נורמות חיוביות. אב הבית מקפיד על כך שהדיירים יבלו את יומם מחוץ למקום, בתקווה שלפחות חלק מהם ינצל את הזמן לסיידורים או לעבודה. הוא מקפיד על כך שהעולים ישתתפו בשיעורי העברית. הסטודנטים נכחו במצבים בהם אב הבית עודד דיירים להתמיד במאמצייהם בשוק העבודה או הדיור.

הערכת המקום

הדיירים: אחד הדיירים הגדיר את המקום כ"גן עדן" – יש מיטות חמות, אוכל חם, חברה, טלוויזיה ויש מי שינקה את המקום. אחרים היו מסויגים יותר, ואמרו שהמקום טוב כדיור זמני. הם לא מבטלים את מה שמקבלים בגגון, אך זה לא מספיק "אני אזרח 20 שנה בארץ, המדינה לא עוזרת לי, פה זה עזרה, אבל לא מספיק".

דיירים אחרים העלו תלונות שונות ומשונות על החיים במקום. רבים התלוננו על העדר פרטיות. דייר אחר התלונן שבשל העדר הפרטיות אין הוא יכול להביא נשים. חזרו גם תלונות על רעש במקום, וכעס על כך שצריכים לחזור בלילה עד 23:00, אחרת יישארו בחוץ. בשיחות עם הדיירים החתייחסות לגגון הרבה פעמים היתה אמביוולנטית – נאמר שהמקום עדיף על הרחוב, אך חסרים בו דברים שונים – "גגון נותן מיטה ולחם וזה טוב. אבל אין התקדמות אחרת" "יש קורת גג אך אין פרטיות אף אחד לא עושה חשבון לשני".

עובדי השירות: מבין עובדי השירות היו כאלה שהביעו התפעלות מעצם קיומו של המקום, והסיוע שניתן לדייריו. אחרים חזרו ואמרו שהמקום אינו עוזר או מקדם "זה לא תורם להם כלום", "לא עוזרים להם פה" הם מדברים על הדיירים (בעיקר העולים) "רובם גמורים". הם מציירים תמונה של אנשים שאין להם יכולת להתמודד עם המציאות מבחינת הרגלים, דפוסי התנהגות והתמצאות בחיי היומיום. העזרה הניתנת לאנשים במקום צפויה לדעתם לכישלון.

דיון

הנהלת המקום נאלצת כל הזמן ללכת על חבל דק כשהיא מנסה לאזן בין פתיחות מקסימלית, לבין שמירת איכות חיים סבירה וביטחון אישי לצוות ולדיירים. על ניהול המקום מקשה סתירה שקיימת לכאורה בין מטרותיו. הגגון אמור להציע קורת גג לכל נזקק, ובתור שכזה לגלות מידה מקסימלית של סובלנות לחולשות ולסטיות. דלתו אמורה להיות פתוחה לא רק למי שמזלו חרע גרם לו לישון ברחוב, אלא גם בפני חולה הנפש, האלכוהוליסט, בעל הפרעות האישיות ועוד. מאידך, הוא אמור לטפח נורמות של שיקום, לעודד את דייריו לקחת את גורלם בידיהם, לחפש

עבודה ומקום דיור נורמטיבי, להיגמל משתייה, ובמיוחד לפתח הרגלים שיאפשרו להם להתקבל מחדש בחברה. במילים אחרות – הוא אמור להציע סביבה תומכת למאמצי השיקום של עובדי היחידה לדרי רחובות. בעבר הועלתה מדי פעם הצעה להפריד בין שתי הפונקציות – מקלט לכל נזקק ומסגרת מעבר לדיור בקהילה.

חלק ניכר מהקשיים של ה"גגון" סובבים סביב ההתמודדות עם האלכוהוליסטים שבין דייריו. קרה לא פעם שאלכוהוליסטים הורחקו מה"גגון", מחוסר יכולת להתמודד עימם. לכן הועלתה בפורומים שונים הצעה ליצור מקום מחסה מיוחד לאלכוהוליסטים, מקום בו הדרישות מהדיירים תהינה מינימליות. אנשים יוכלו לחסות בו, במיוחד בלילות החורף הקרים, גם אם אינם נגמלים ומשתקמים. ה"בית חם" בפתח תקווה היה אמור למלא תפקיד זה, אלא ש"בית חם" הפך בעצם למרכז גמילה ושיקום לדרי רחובות אלכוהוליסטים. לאחרונה נפתח, ביזמת עמותת "גגון", מקלט תת קרקעי בקרבת הגגון לצורך הלנה של אלכוהוליסטים שאינם נגמלים ושאינם מסוגלים לשמור על נורמות ההתנהגות שנקבעו ב"גגון".

גם הרחבת מגוון הפתרונות המוצעים לדרי רחוב, ובמיוחד פתיחת מסגרת של דיור מוגן למי שאינם יכולים לתפקד בקהילה, ישתרר את ה"גגון" מדיירים ש"נתקעו" בו לתקופה ממושכת. היתקעות כזאת רעה להם, ופוגמת בהשתקמותם של הדיירים האחרים.

העובדה שהמקום התנהל עד כה ללא משברים מיוחדים, אסור שתביא לשאננות. כדי לשמור על יציבות זקוק המקום למנהל במשרה מלאה, שיש לו הכישרים הדרושים להתמודד עם הצורך לשמור על סדר ומשטר, למנוע סיכונים לשלומם ולביטחונם של הדיירים, ולתמוך במאמצי השיקום. התכונה העיקרית הנדרשת ממנהל היא סובלנות להבדלי התנהגות, תוך הקפדה על כללי התנהגות הדרושים להבטחת איכות החיים של הדיירים ואנשי הצוות. אחד הקריטריונים להצלחתו היא יכולתו לתאם את פעילות הבית, והחלטות על קבלה ושחות של דיירים, עם היחידה לדרי רחובות.

בכל ההערות דלעיל אין כדי להפחית מההישג שבעצם קיומו של הבית, ניתולו במשך שלש שנים ללא תקלות, והעובדה שהוא מצליח להעניק לקבוצה המגוונת מאד שחוסה בו סביבה בטוחה יחסית, ללא פגיעות חמורות בבריאותם ובשלומם. הישג זה הוא תעודת כבוד לעמותה שמפעילה, ליחידה לדרי רחוב, ולעובדי ה"גגון".

לקוחות היחידה: אפיוניהם, הטיפול בהם ותוצאותיו –

ניתוח כמותי

פרק זה כולל מידע על האפיונים הסוציו-דמוגרפיים של לקוחות היחידה, על נסיבות הידרדרותם וחייהם ברוב, על השירותים שהיחידה לדרי רחובות מציעה ללקוחותיה, ועל דפוסי סיום הטיפול. כמו כן נבדקו קשרים בין אפיוני הלקוחות, נסיבות הפניה ודפוסי הסיוע, והשינויים שחלו בנושאים אלה מאז הקמת היחידה ועד לסוף שנת 1996. חלקו התיאורי של הפרק הוא, בעיקרו, עדכון של נתונים שהובאו בדו"ח הראשון.

שיטה: ניתוח נתונים שנצברו במערכת המידע הממוחשבת

הממצאים שיוצגו בפרק זה מבוססים על נתונים שנצברו במערכת מידע ממוחשבת שהוכנסה ליחידה בקיץ 1995, בעקבות מאמצים משותפים של יחידת המחשוב באגף הרווחה, עובדי היחידה לדרי רחובות וצוות ההערכה. למערכת זו הוקלדו נתונים שנצברו בתיקי לקוחות היחידה מיום הקמתה.

המערכת אמורה לשרת את עובדי היחידה לאפשר להם לעקוב אחר הטיפול בלקוחות ולהפיק דו"חות ומסמכים אחרים. השלב זה מפיקה המערכת רק קבצי נתונים למטרות מחקר והערכה.

שלמות ואיכות הנתונים: שלמות הנתונים שבקובץ מושפעת ממגבלות הנגישות למחשב. לרשות היחידה מחשב אחד בלבד, ולכן העובדים צוברים חומר על לקוחותיהם, ומקלידים אותו כאשר המחשב פנוי והם עצמם פנויים ממטלות של טיפול בלקוחות. במקרה הטוב מוקלדים הנתונים לכל לקוח פעמיים, לראשונה לאחר האינטייק, ובפעם השניה עם סיום הטיפול. במקרים רבים מוכנס התיק למחשב פעם אחת, בעת סיכום הטיפול, או במסגרת המבצע השנתי של "מיון תיקים". מצב זה אינו פוגע באמינותם של נתונים בעלי אופי סטטי (למשל אפיונים סוציו-דמוגרפיים), או נתונים שמתועדים בתכתובת (למשל הפניה להליך מקוצר במשרד השיכון). מאידך קשה לצפות לדיוק ברישום שיחות טיפוליות עם הלקוחות, שיחות עם בני משפחה ועובדי שירותים, וכיו"ב.

בעיית שלמות הנתונים חריפה במיוחד כאשר מדובר בדרי רחוב, שרבים מהם נעדרו מסמכים מזהים, מקצתם אינם זוכרים נתונים שונים, או מסרבים למסור אותם. לכן לא תמיד היה בידינו מידע שלם על משתנה זה או אחר. כתוצאה מכך מספר הנחקרים (ה-n) בפרק זה שונה מנושא לנושא, ומלוח ללוח.

הקובץ בו השתמשנו אמור היה לכלול את כל דרי הרחוב שהצטרפו למעגל הלקוחות של היחידה עד ליום 31.12.1996. הקובץ הופק במהלך חודש מרץ 1997, בהנחה שעד אז יוכנסו לקובץ הנתונים על כל מי שהתקבל לפני סוף 1996. יתכן שנתונים על מקצת הלקוחות שהתקבלו לקראת סוף 1996 טרם הוקלדו בעת הפקת הקובץ. עדות לכך היא הירידה לכאורה במספר הלקוחות שהתקבלו ב-1996 לעומת השנים הקודמות (לוח 1, להלן).

סוגי רשומות: כאן מתבקש הסבר קצר בדבר ההבחנה בין שני סוגי רשומות שנצברו ביחידה. מראשית פעילות היחידה התפתח נוהל שהבחין בין לקוחות על פי מידת היקף ההשקעה והשירותים שניתנו להם. ללקוחות שהתקבלו לטיפול וחתמו על טופס הסכמה, ובמיוחד לאלה שהיו זכאים לחטבות שונות בתחומי הדיור, הסיוע הכספי וכיו"ב, נפתח תיק. לעומת זאת לא נפתח תיק ללקוחות שנוקדו לטיפול קצר מועד. בכללם דרי רחובות שבאו מערים אחרות והוחזרו למקום מגוריהם, אנשים שהיו בטיפול יחידות אחרות ושהיחידה סייעה למטפלים בהם בעיצה והכוונה, מסרבי טיפול ועוד. מידע על הטיפול באנשים אלה נשמר בשרוולי פלסטיק. בעגה של עובדי היחידה כונו שני סוגי הלקוחות "תיקים" ו"ניילונים". בגלל דלות המידע שנצבר במרבית ה"ניילונים" נתייחס בפרק זה בעיקר למידע שנצבר בתיקים.

ניתוח הנתונים והצגת ממצאים: ניתוח הנתונים נעשה בשלוש רמות: 1. רמה תיאורית, דחינו התפלגות האוכלוסייה בין קטגוריות של משתנה כלשהו. 2. בדיקת קשר בין משתנים, כמו למשל בין אפיון דמוגרפי כלשהו לבין נסיבות הקבלה לטיפול או סיום הטיפול (הקשר בין גיל לבין אופן יצירת הקשר, וכיו"ב). 3. בדיקת שינויים על פני זמן במשתנים השונים.

הצגת הממצאים נעשתה בחלקה בלוחות, בחלקה בתרשימים ובחלקה בדיווח מילולי. זאת כדי להימנע מריבוי לוחות. כאשר אנו מדווחים שנמצא קשר בין משתנים אנו מתבססים על מבחני מובהקות לא-פרמטריים המתאימים לרמות המדידה של המשתנים (חי בריבוע או טאו). בדרך כלל (אלא אם כן צוין אחרת) אנו מדווחים על קשר בין משתנים רק כאשר רמת המובהקות היא: $p < .05$.

מספר לקוחות היחידה

במהלך השנים 1992-1996 דיווחו עובדי היחידה על מעורבות כלשהי עם כ-850¹ דרי רחובות. ל-421 מהם נפתחו תיקים. הטיפול באחרים (ה"ניילונים") היה שטחי יותר, והנתונים שנצברו

¹ מסיבות טכניות הופק בחודש מרץ 1997 קובץ שכלל תיקים בלבד, 421 במספר. קודם לכן, בסוף שנת 1996 הופק קובץ שכלל 723 לקוחות, מהם 359 תיקים ו-364 ניילונים. אנו מניחים שבין שני המועדים גדל מספרן של שני סוגי הרשומות במידה שווה. מכאן האומדן של כ-850 תיקים ו"ניילונים" שנפתחו

עליהם חלקיים. הניתוח בפרק זה יוקדש בעיקר לאותם לקוחות שנפתחו להם תיקים. בין שנת 1993 לשנת 1995 חלה עלייה במספר דרי הרחובות שהגיעו לטיפול של היחידה (לוח 1). בשנת 1996 חלה לכאורה ירידה. יתכן שירידה זאת נובעת בחלקה מכך שלא כל חנתונים על דרי רחובות שהתקבלו לטיפול במהלך שנת 1996 הוקלדו עד לסוף השנה. כפי הנראה היתה גם ירידה ממשית במספר התיקים שנפתחו, כתוצאה מצמצום כוח האדם ביחידה.

לוח 1: דרי רחובות שהתקבלו לטיפול בשנים 1992-1996 (n=399)²

שנה	מספר תיקים שנפתחו
1992	68
1993	67
1994	93
1995	106
1996	65
סך הכל	399

אישור לכך שכפי הנראה היתה ירידה במספר האנשים שהתקבלו לטיפול ב-1996 אנו מקבלים מדו"ח "נתוני מטופלים ומקבלי שירות באגף לשירותי רוחה לשנת 1996", הידוע בכינויו "דו"ח מיון תיקים". על פי דו"ח זה ירד מספר התיקים הפעילים ב-16% בסוף 1996 לעומת סוף 1995, מ-199 ל-169 בתי אב, ירידה שתואמת את כיוון השינוי שבלוח 1, אך במידה מתונה יותר.

אפיוני רקע

מה מאפיין את דרי הרחובות שנפתחו להם תיקים ביחידה במהלך השנים 1992-1996 (לוח 2)? שיעור הנשים בקרבם קטן, ואינו עולה על 11%. יש ביניהם צעירים וקשישים, ולמעלה ממחציתם מצויים בקבוצת הגילים 30-49. מעטים ביניהם הנשואים או האלמנים, ורבים הרווקים, הגרושים והפרודים. השכלתם ורמתם המקצועית נמוכה בהשוואה לכלל האוכלוסייה, ובכל זאת יש בקרבם גם בעלי השכלה על-תיכונית, וגם מי שבזמנים טובים יותר עסקו במקצוע יוקרתי.

לקוחות שהתקבלו לטיפול מיום הפעלת היחידה ועד לסוף שנת 1996. ב-22 מקרים לא צוין תאריך יצירת הקשר.

2. ב-22 מקרים לא צוין תאריך יצירת הקשר.

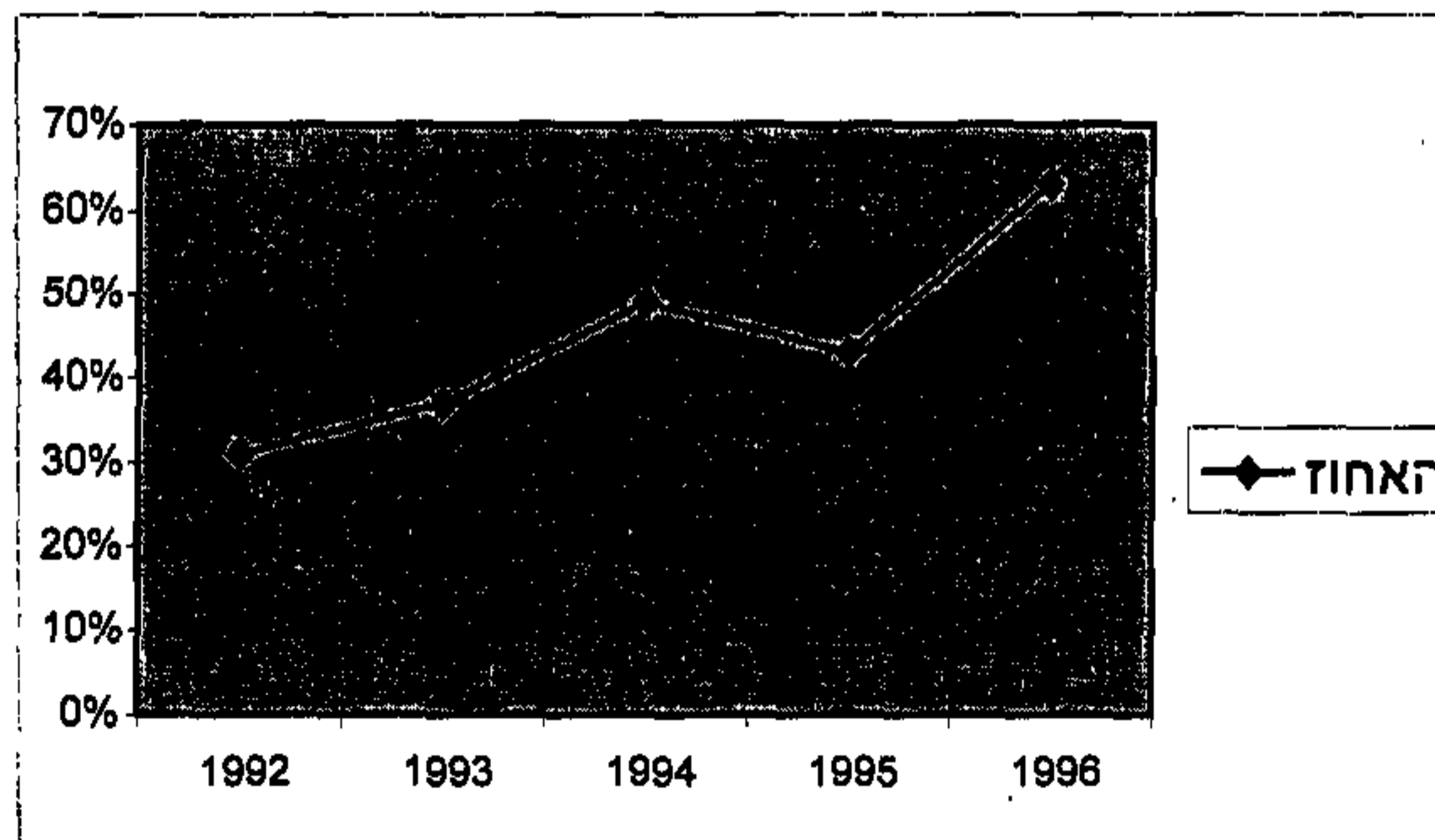
לוח 2: לקוחות היחידה לדרי רחובות, לפי אפיונים סוציו-דמוגרפיים

אחוז	מספר	חקטגוריה	האפיון
89	371	גברים	מין
11	47	נשים	
	418	סך הכל	
17	70	עד 29	גיל
24	96	30-39	
28	114	40-49	
17	69	50-59	
13	53	60 ומעלה	
100	402	סך הכל	
41	168	רווק	
7	27	נשוי או אלמן	
52	215	פרוד או גרוש	
100	410	סך הכל	
26	106	ישראל	ארץ לידה
44	182	רוסיה וחבר העמים	
15	61	שאר אירופה ואמריקה	
15	62	שאר אסיה ואפריקה	
100	411	סך הכל	
28	110	ילידי הארץ	שנת עלייה
20	77	עד 1970	
7	27	1971-1988	
45	177	1989-1996	
100	391	סך הכל	
39	130	עד יסודית	השכלה
38	126	תיכונית (חלקית/מלאה)	
22	74	על-תיכונית	
100	330	סך הכל	
20	72	אקדמי, מנהלי וכו'	מקצוע
10	35	פקידות, שירותים וכו'	
28	104	עבודת כפיים	
42	155	ללא מקצוע	
100	366	סך הכל	

כמעט מחצית מדרי הרחוב שבטיפול היחידה עלו ארצה מאז שנת 1989 (להלן נתייחס אליהם כאל "עולי שנות ה-90"), וכמעט כל אלה הגיעו מרוסיה ומארצות "חבר העמים". העולים החדשים מחבר העמים מהווים איפה קבוצה ייחודית, וגדולה מאד, בקרב דרי הרחובות של תל אביב. הם שונים משאר דרי הרחובות באפיוניהם הסוציו-דמוגרפיים. שיעור הנשים בקרבם קטן יותר (6% לעומת 15%), שיעור הקשישים נמוך יותר (16% בני חמישים ומעלה, לעומת 43% בקרב שאר הנחקרים), שיעור בעלי ההשכלה הגבוהה גדול יותר (38% לעומת 12%). שליש מהם (לעומת 10% מבין הותיקים) דיווחו על עיסוק במקצוע יוקרתי בעבר.

במהלך השנים חלו מספר שנויים בהרכב אוכלוסיית הלקוחות. שיעור הנשים היה בשנת 1992 רק 4%, ונע מאז 1993 בין 12% ל-14%. האוכלוסייה הפכה לצעירה יותר. שיעור הקשישים, בני 50 ומעלה, היה בשנת 1992 40%, נע בשנים 1993-1995 בין 30% ל-32%, וירד בשנת 1996 ל-20%. אולם השינוי החשוב ביותר (שמסביר חלקית את ירידת שיעור הקשישים) הוא הגידול בשיעור עולי חבר העמים מ-31% בשנת 1992 ועד ל-63% בקרב דרי הרחוב שהצטרפו למעגל הלקוחות בשנת 1996. יוצאי חבר העמים, ובעיקר עולי שנות ה-90, הפכו לרוב בקרב הקליינטים החדשים של היחידה.

תרשים 1: שיעור ילידי חבר העמים בקרב הלקוחות שהצטרפו ליחידה בשנים 1992-1996
(n=393)



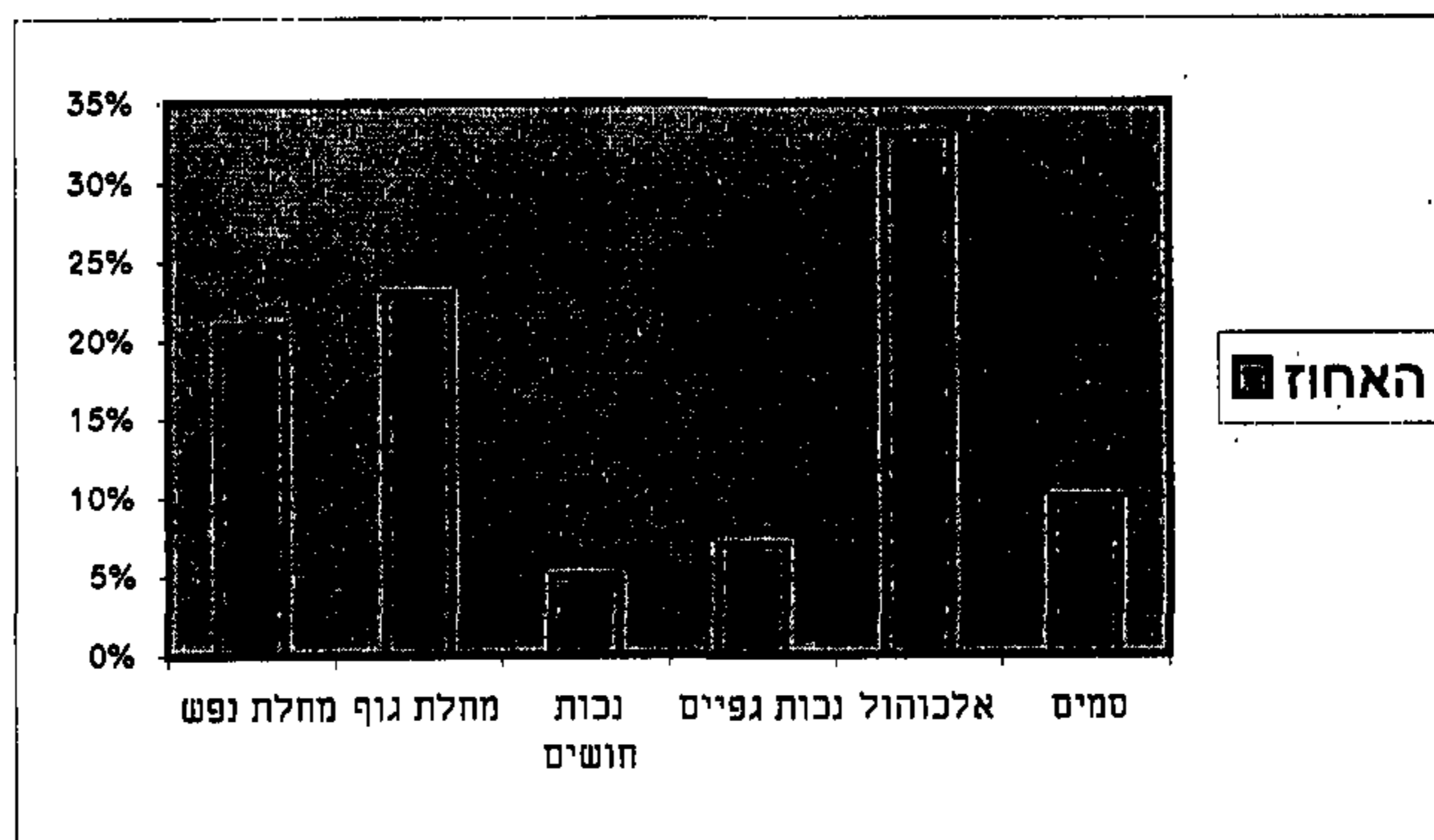
בעיות בריאות והתמכרויות של לקוחות היחידה

לגבי 54% מלקוחות היחידה צוין בתיק מידע על מחלה או נכות כלשהי – מחלת נפש, מחלת גוף, נכות גפיים או חושים. 41% מהלקוחות היו מכורים לאלכוהול, לסמים או לשניהם. בתרשים 2 מופיע מידע זה בפירוט רב יותר, על פי סוגי מחלות, נכויות והתמכרויות. יתכן מאד ששיעור החולים, הנכים או המתמכרים גבוה יותר. האחוזים שבתרשים 2 מייצגים את המקרים בהם צוינה בעיה או תופעה, אם על יסוד בדיקה מוסמכת ואם כהתרשמות של הצוות המקצועי. סביר להניח שדרי רחובות נוספים סבלו מבעיה או מלקווי כלשהו, בלי שהדבר צוין בתיקם. זאת משום שמקצת דרי הרחוב משתדלים להסתיר את ליקווייהם, או משום שבעיה אחת (למשל אלכוהוליזם) מאפילה על בעיות אחרות.

סביר להניח שקיים פער בין תפוצה של תופעה כלשהי בקרב כלל דרי הרחוב, לבין תפוצתה בקרב לקוחות היחידה. למשל, מדיניות היחידה היתה להימנע מלטפל במכורים לסמים (מסיבות שפורטו במקום אחר). לכן סביר ששיעור נפגעי הסמים בקרב דרי הרחוב גבוה משעורם בקרב לקוחות היחידה, כפי שצוין בתרשים 2.

תרשים 2: שיעור הלוקים במחלה, נכות או התמכרות בקרב לקוחות היחידה לדרי רחובות

(n=421)



בניגוד לצפוי לא מצאנו קשרים רבים בין התופעות. אמנם, מסיבה שאינה נהירה לנו, תפוצת מחלות הנפש גבוהה יותר בקרב הנכים מאשר בקרב יתר הלקוחות (35% לעומת 20% בהתאמה), אולם מאידך גיסא מצאנו ששיעור חולי הנפש בין האלכוהוליסטים (11%) היה לכאורה נמוך יותר

מאשר בקרב שאר הלקוחות (25%), וששיעור חולי הנפש בין המכורים לסמים (12%) היה גם הוא נמוך מאשר בין האחרים (22%). גם לא נמצא קשר בין שני סוגי ההתמכרות: בין האלכוהוליסטים דווח על 5% מכורים לסמים, לעומת 13% בקרב יתר הלקוחות. עובדי היחידה סבורים שהממצא דלעיל נובע מנטייה של הגורמים המאבחנים להתעלם מבעיות משניות כאשר מדווחים על בעיה בולטת כמו אלכוהוליזם. גם לנו נראה שהתופעה של "דיאגנוזה כפולה" נפוצה אצל דרי הרחובות של תל אביב לא פחות מאשר בארצות אחרות (Cnaan & Blankertz, 1995).

בתיקים מצויים גם נתונים על שעורי אשפוז של הנחקרים, אשפוז כללי ואשפוז פסיכיאטרי. לא נפרט נתונים אלה, ונציין רק שיש קשר בינם לבין נתוני התחלואה. כך, למשל, דווח על אשפוז פסיכיאטרי (אם במהלך השנה האחרונה או קודם לכן) של 73% ממי שהוגדרו כתולי נפש.

לבעיות בריאות והתמכרויות יש קשר עם חלק מנתוני הרקע של הלקוחות. בין הנשים שבטיפול היחידה אין אלכוהוליסטיות, מאידך שעור ההתמכרות לסמים אינו שונה בין המינים, ושעור מחלות הנפש גבוה יותר בקרב הנשים (32%, לעומת 19% מהגברים). שעור מחלות הגוף עולה עם הגיל, מ-11% בקרב בני 20-29, ועד ל-36% בקרב בני 60 ומעלה. התמכרות לאלכוהול אינה קשורה לגיל, אך התמכרות לסמים כמעט ואינה קיימת בקרב בני 50 ומעלה (2% לעומת 14%).

שעור האלכוהוליסטים גבוה במיוחד בקרב עולי חבר העמים (53%, לעומת 9% בקרב ילידי ישראל ו-23% בקרב עולים מארצות אחרות). מאידך דווחו פחות מחלות נפש בקרב יוצאי חבר העמים (13% לעומת 27%), ואף פחות התמכרות לסמים. שעור המכורים לסמים גבוה בקרב ילידי הארץ ואסיה-אפריקה מאשר בקרב ילידי חבר העמים ואירופה (18% לעומת 6%).

בעיית חסמים נפוצה יותר בקרב חסרי השכלה (17% לעומת 6%), וכך גם מחלות נפש (27% לעומת 19%). בהתאמה לכך, בעיית חסמים נפוצה יותר בקרב חסרי מקצוע (17% לעומת 3%), וכך גם מחלות נפש (30% לעומת 14%), ולעומת זאת יש בקרב חסרי המקצוע פחות אלכוהוליסטים (23% לעומת 42%). בסך הכל יש כאן מערכת קשרים מורכבת בין נתוני הרקע לנתוני תחלואה והתמכרויות, כשקשרים אלה מושפעים מקשרים בין נתוני רקע.

במהלך השנים פחת, על פי הנתונים שבידינו, שיעור חולי הנפש וחולי הגוף בקרב לקוחות היחידה. הירידה בשיעור חולי הגוף קשורה כנראה בירידה בשיעור הקשישים בקרב לקוחות היחידה. הנתון בדבר הירידה בשיעור חולי הנפש אינו תואם התרשמויות סובייקטיביות של העובדים כפי שעלו בשיחות עימם. הם סבורים שלאחרונה דווקא עלה שיעורם של חולי הנפש בקרב הפונים ליחידה. יתכן שחל שינוי במגמה, שעדיין אינו משתקף בנתוני לוח 3. אם אכן חלה ירידה בשיעור חולי הנפש הריחי קשורה, כפי הנראה, בגידול חלקם של יוצאי חבר העמים בקרב לקוחות היחידה. מאידך ניתן היה לצפות לגידול בשיעור האלכוהוליסטים עקב הגידול בשיעור יוצאי חבר העמים, אך הדבר אינו משתקף בלוח 3.

לוח 3: שיעור חולי הנפש, חולי הגוף והאלכוהוליסטים בקרב לקוחות היחידה

(n=421) 1996-1992

סך הכל	1996	1995	1994	1993	1992	
21%	12%	14%	24%	33%	28%	חולי נפש
23%	19%	14%	23%	33%	32%	חולי גוף
33%	32%	30%	40%	28%	37%	אלכוהול

מקורות הכנסה של דרי הרחובות

מקור ההכנסה הקבוע העיקרי של הנחקרים היא קצבת הביטוח הלאומי. ב-53% מהתיקים מדווח על קצבה כזאת. הדיווח היה אמור להתייחס לקבלת קצבה לפני התחלת הטיפול ביחידה. אנו מניחים שעקב האיחור בהכנסת הנתונים נכללו גם חלק מאלה שזכו לקצבה בעזרת היחידה.

68% מהנשים מקבלות קצבאות בטוח לאומי לעומת 52% מהגברים. שיעור מקבלי הקצבה עולה עם הגיל מ-39% בקרב בני 29 ומטה, ועד ל-79% בקרב בני 60 ומעלה. שיעור מקבלי הקצבה נמוך בקרב עולי שנות ה-90 מאשר בקרב חותיקים יותר (41% לעומת 63%). מכיוון שכך, נמוך יחסית שיעור מקבלי הקצבה בקרב יוצאי חבר העמים, ובקרב בעלי החשכלה הגבוהה. העולים החדשים, שאינם זכאים עדיין לקצבאות מהמוסד לביטוח לאומי אמורים ליחנות מסל קליטה. על פי הנתונים שבתיקים רק 8 אנשים (2% מהנחקרים) נהנים מסל קליטה.

ל-18% מהנחקרים הכנסה כלשהי מעבודה. הכנסה מעבודה אינה ושפעת מנתוני רקע, למעט גיל. רק ל-10% מבני 50 ומעלה הכנסה כזאת, עומת 22% מבין הצעירים יותר.

רשת חברתית תומכת

מסקירת הספרות (שפירו ופרומר, 1996) למדנו שדרי רחובות מאופיינים בחולשת הרשת החברתית התומכת שלהם. ממצאינו מאששים קביעה זאת. רק למיעוט מבין לקוחות היחידה יש קשר עם הורים (21%), בני זוג (13%), קרובים אחרים (5%), ידידים ומכרים (14%), או חברים מקרב דרי הרחוב (6%). ל-42% יש קשר עם לפחות אחד מהנ"ל. יתר על כן, עובדי היחידה מציינים שגם כאשר יש קשרים עם בני משפחה אלה לא תמיד קשרים תומכים, לעתים דווקא קשרים של קונפליקט.

מיעוט הקשרים מושפע רק במעט על ידי מאפיינים אחרים של הנחקרים למעט גיל ומצב משפחתי. כצפוי, לצעירים עד גיל 30 יותר קשר עם הורים (33% לעומת 23%), ופחות קשר עם בני-זוג (4% לעומת 15%). לרווקים יותר קשר עם הורים (32% לעומת 13%), ולנשואים ופרודים יותר קשר עם בני זוג מאשר לרווקים (26%, 18% ו-2%, בהתאמה). במהלך השנים אנו עדים לעלייה מסוימת, אם כי לא רציפה ועקבית בשיעור הנחקרים המדווחים על קשר עם הורים (13% בשנים 3-1992, 27% בשנת 1994, 18% בשנת 1995 ו-34% בשנת 1996).

גם מקום המגורים האחרון, לפני הירידה לרחוב, מעיד על חולשת הרשת החברתית. 31% מהנחקרים גרו עם בני משפחה (הורים, ילדים, בני-זוג או קרובים אחרים) לפני שהם ירדו לרחוב. השאר גרו בגפם (38%), אצל חברים (12%), באכסניה (7%), במוסד – כלא או בית חולים (6%). שיעור אלה שגרו עם משפחתם גדל במהלך השנים מ-20% בשנת 1992 ל-42% בשנת 1996.

נסיבות החיים ברחוב – סיבה, מקום ומשך זמן

הסיבה למגורים ברחוב: בתיקים של מרבית הלקוחות מצוינת הסיבה העיקרית לכך שהם גרים ברחוב. לא נקבע בבירור האם זו הסיבה שחלקו עצמו מצהיר עליה, הסיבה שהעובד מייחס לו, או הסבר מוסכם על שניהם. כפי שאנו רואים בלוח 4, ההסברים הנפוצים לירידה לרחוב הם אלכוהוליזם, קשיים כלכליים, בעיות נפשיות ובעיות במשפחה. יתכן שיש כאן הטיה הנובעת מכך שבעיות נפשיות מחיבות לכאורה אבחון מקצועי, אך לא כך קשיים כלכליים. מצאנו הבדל בין גברים ונשים בהסבר למגורים ברחוב. אלכוהוליזם ויחסי משפחה בולטים יותר אצל הגברים, ואילו קשיים כלכליים ובעיות נפשיות אצל הנשים.

לוח 4: הסיבה העיקרית למגורים ברחוב, לפי מין

מין	בריאות	משפחה	קשיי כלכלה	קשיי קליטה	התמכרות	בעיה נפשית	n (מספר הנחקרים)
גברים	3%	16%	23%	6%	34%	18%	292
נשים	7%	7%	37%	5%	12%	32%	41
סך הכל	4%	15%	25%	6%	31%	20%	333

סיבת המגורים ברחוב קשורה גם לגיל ולארץ המוצא. אצל רבים מהקשישים (מגיל 50 ומעלה) מופיעים קשיים כלכליים כגורם העיקרי למגורים ברחוב (39%), לעומת 19% אצל שאר

הנחקרים), ואילו התמכרויות הן גורם נדיר יותר (15% לעומת 37%). התמכרויות הן הסיבה הדומיננטית אצל מי שנולדו בארצות חבר העמים (47% לעומת 17%), ואילו בעיות נפשיות (11% לעומת 26%) ומצוקה כלכלית (13% לעומת 35%) מופיעים אצלם לעתים נדירות יותר.

במהלך השנים אנו עדים לשינוי קל בסיבות שצוינו – עלייה בציון גורמים משפחתיים, מ-6% בשנת 1992 ל-14% בשנת 1993 ול-26% בשנת 1996, וירידה מקבילה בשיעור המצויינים מצוקה נפשית, מ-27% בשנת 1992 ל-13% בשנת 1996. אין כיוון ברור של שינוי בשיעור ציון הסיבות האחרות, ומכל מקום ההבדלים בין השנים אינם מובהקים סטטיסטית.

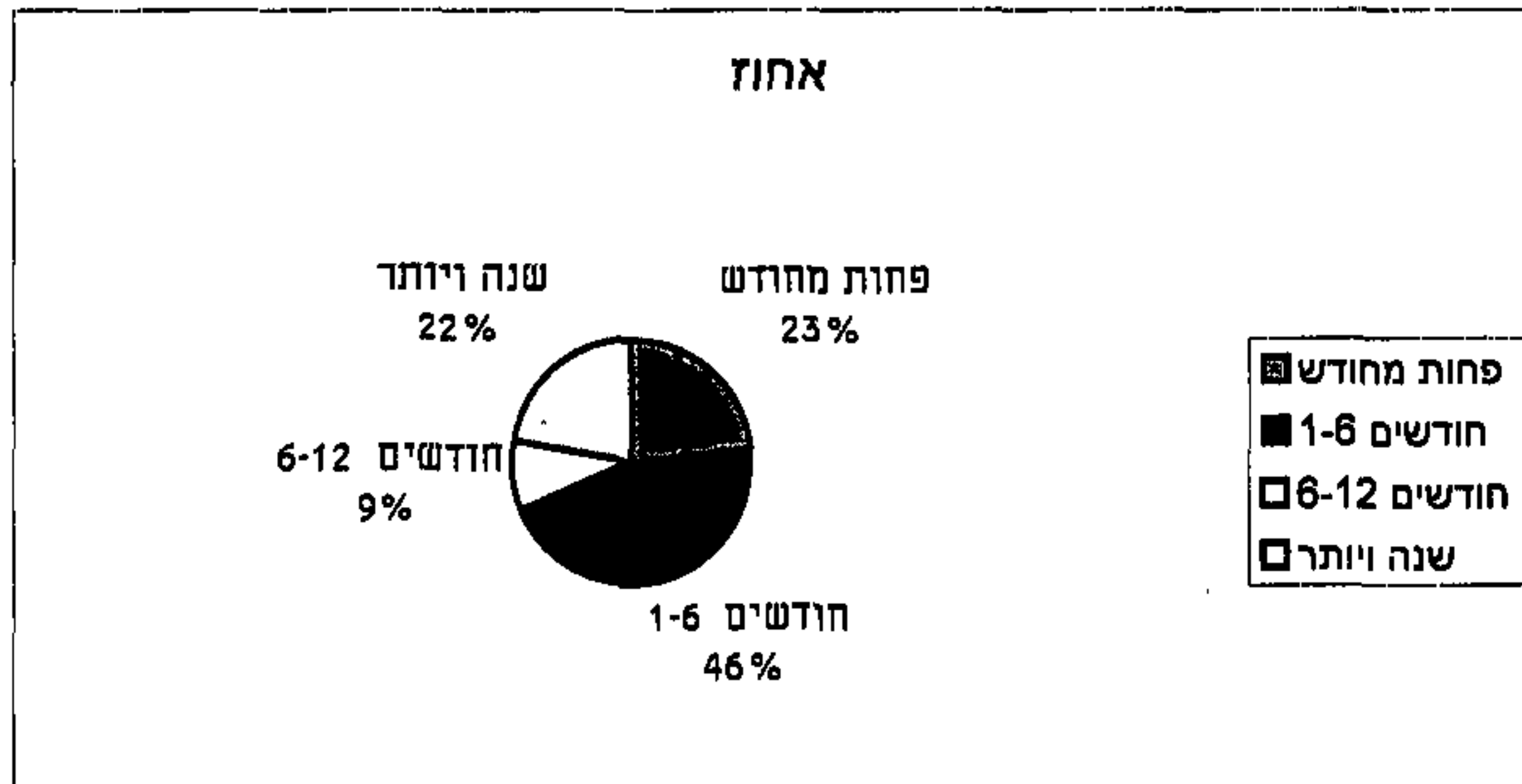
מקומות לינה ב"רחוב": "דרי רחוב" הוא מושג שכולל סוגים שונים של מקומות לינה לא נורמטיביים. לוח 5 מציג את ההתפלגות של הנחקרים בין סוגים שונים של מקומות לינה. 40% מהנחקרים לנו בגינות ציבוריות, על שפת הים, תחת גשרונים ובשטחים ציבוריים פתוחים אחרים. כרבע לנו ברחוב ממש (כולל תחנות אוטובוס וכלי רכב), וכרבע לנו במבנים נטושים, חדרי מדרגות ומקומות סגורים אחרים. נשים נטו יותר ללון במבנים ובחדרי מדרגות, גברים יותר במקומות פתוחים.

לוח 5: מקומות לינה בעת השהות ברחוב, לפי מין

מין	רחוב, רכב, תחנה	שפת ים, גינה, גשר	מבנה, מדרגות	אחר	n (מספר הנחקרים)
גברים	27%	42%	24%	8%	329
נשים	21%	24%	43%	12%	42
סך הכל	26%	40%	26%	8%	371

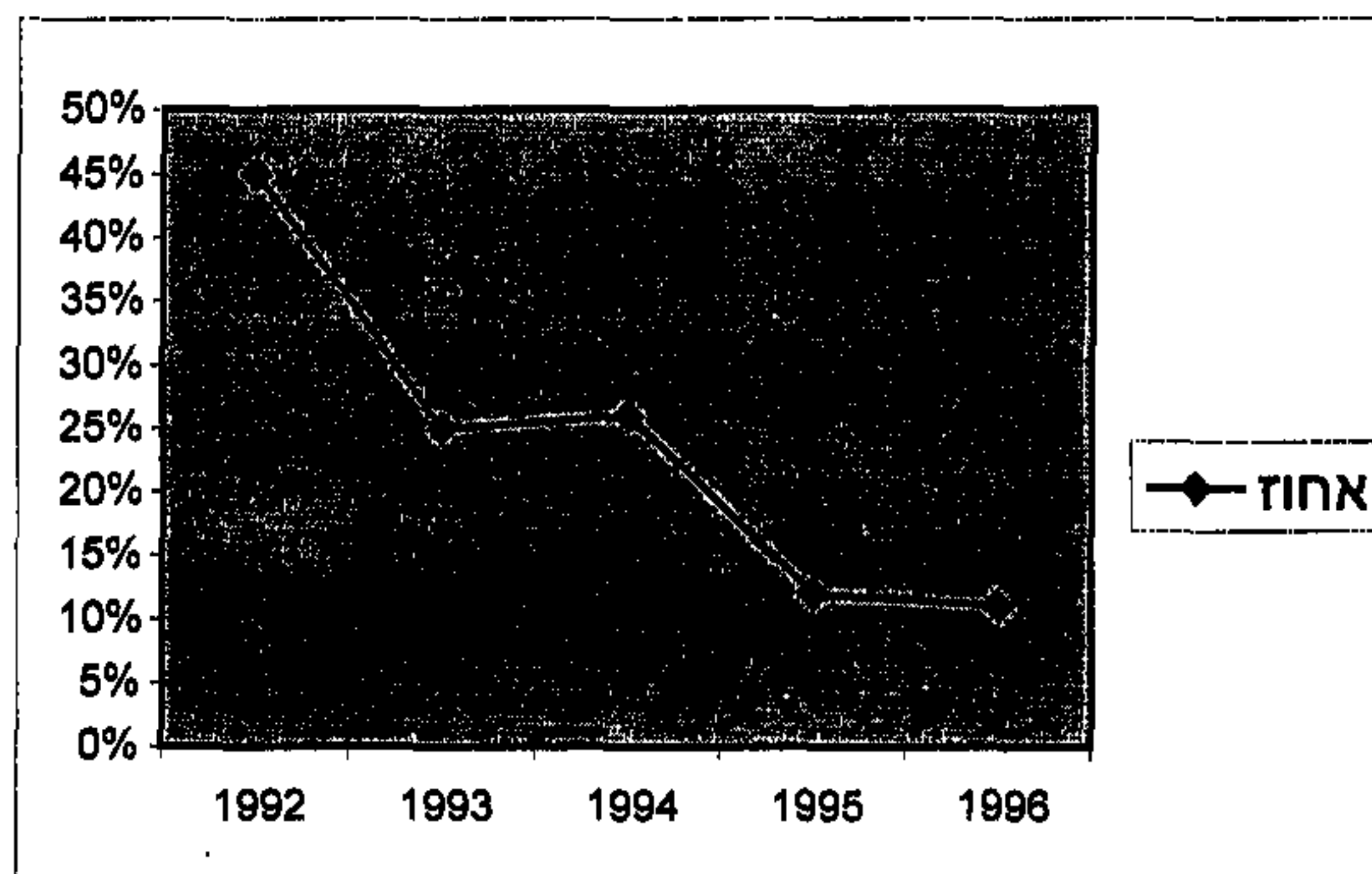
משך שהות ברחוב: תרשים 3 מציג את התפלגות הנחקרים מבחינת משך זמן הלינה שלהם ברחוב עד שנוצר קשר בינם לבין היחידה. אנו רואים שקרוב לרבע מלקוחות היחידה לנו ברחוב פחות מחודש, 45% בין חודש לחצי שנה, ופחות מרבע מעל שנה. בין דרי הרחוב הותיקים (מעל שנה) בולטים הקשישים, בני 60 ומעלה. יותר ממחציתם לנו ברחוב שנה ויותר (51% לעומת 18% בקרב מי שגילם פחות מ-60). יש כמובן קשר בין שנת עלייה למשך השהות ברחוב. מרבית עולי שנות ה-90 (86% מהם) שהו ברחוב פחות מחצי שנה.

תרשים 3: הנחקרים לפי משך השהות ברחוב (n=362)



במהלך השנים קטן מספר הלקוחות החדשים ששהו ברחוב שנה ויותר. כאשר הוקמה היחידה בשנת 1992 היה המאמץ מכוון בעיקר ל"גרעין הקשה" של דרי הרחוב הותיקים, אלה שלנו בחוצות במשך שנים ללא טיפול הולם. באותה שנה הגיע שיעורם של אלה שלנו ברחובות שנה ויותר ל-45% מלקוחות היחידה. שיעורם בקרב הלקוחות שנוספו בשנים הבאות ירד עד ל-11% בשנת 1996. ככל שעבר הזמן התפנו עובדי היחידה יותר ויותר לטיפול בדרי רחוב חדשים, שנוספו במהלך השנים.

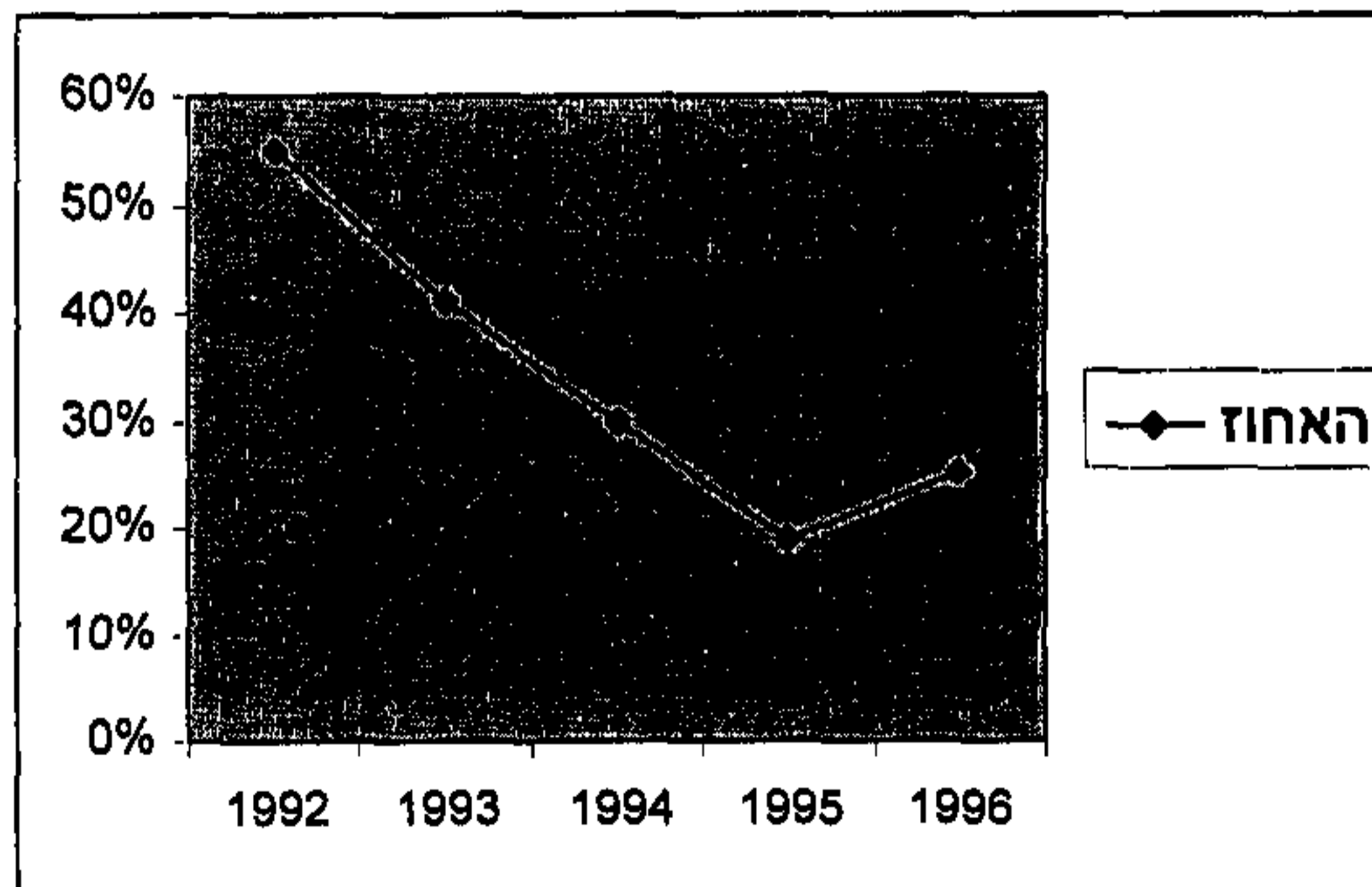
תרשים 4: לקוחות חדשים ששהו ברחוב יותר משנה (n=359)



אופן יצירת הקשר: כיצד נוצר הקשר הראשון בין דר הרחוב לבין היחידה? כשליש אותרו בסיורי לילה, כשליש הופנו על ידי שירותים שונים, בעיקר לשכות הרווחה האזוריות, כרבע פנו מיזמתם, או הופנו על ידי דרי רחוב אחרים ("חבר מביא חבר") והשאר הגיעו בעקבות פניות הציבור. אופן יצירת הקשר קשור בגיל. שעורן של ההפניות העצמיות או הפניות על ידי חברים מקרב דרי הרחובות יורד עם הגיל, מ-41% בקרב אלה שגילם פחות מ-30, ועד ל-15% בקרב בני 50 ומעלה. מאידך עולה שעור ההפניות על ידי לשכות הרווחה מ-9% ל-31%. ההפניות מלשכות רווחה נדירות יחסית בקרב עולי חבר העמים (9% לעומת 26%) ואילו שיטת "חבר מביא חבר" מוכרת בעיקר אצלם (15% לעומת 3%).

במהלך השנים, ככל שהיחידה הפכה למוכרת בקרב הציבור ושירותי החירום למיניהם, חל שינוי בשיעור דרי הרחוב שאותרו בסיורי לילה. בעוד שבשנת 1992 אותרו בדרך זאת יותר ממחצית לקוחות היחידה, ירד שעורם ל-25% בשנת 1996 (תרשים 5). חלה קפיצה בשיעור הלקוחות שנוספו ליחידה בשיטת "חבר מביא חבר". עד שנת 1995 נע שעורם של אלה בין אפס ל-9%, ואילו בשנת 1996 הגיע ל-23%. לא ברור האם זה היה גידול מקרי וחד פעמי, או שיש כאן התחלה של מגמה.

תרשים 5: שיעור דרי הרחוב שאותרו בסיור לילה, 1992-1996 (n=392)



למי פותחים תיק? כפי שכבר צוין, מתייחס הניתוח שלנו ל-421 הלקוחות שאופי הטיפול בהם הצדיק פתיחת תיק. בין דרי הרחובות שאותרו על ידי היחידה היה מספר דומה של אנשים שהנתונים עליהם היו דלים יותר, ונותרו בשרוול "ניילון". ניתוח של קובץ שחופק באוקטובר 1996, ושכלל את שני סוגי הרשומות, איפשר לנו השוואה בין מי שנפתחו להם לבין מי שלא נפתחו

להם תיקים. מצאנו שתיקים נפתחו ל-51% מהגברים ורק ל-40% מהנשים, ושלנשואים ולא למנים נפתחו תיקים פחות מאשר לרווקים, גרושים או פרודים (33% לעומת 63% בהתאמה). גם למי שמקום מגוריהם האחרון היה עם משפחותיהם נפתחו פחות תיקים מאשר למי שחיו בגפם (57% לעומת 77%, בהתאמה). במילים אחרות, היחידה נטתה יותר להעניק טיפול משמעותי למי שהיה מנותק ממערכות תמיכה משפחתיות, ולהסתפק בייעוץ או התערבות קצרת מועד עם מי שהיו להם קשרים כאלה, קשרים שאולי ניתן לשקמם בעזרת שירותים אחרים בקהילה.

לפתיחה או אי-פתיחה של תיק יש קשר גם עם אופן האיתור של דר הרחוב. תיקים נפתחו ל-79% ממי שאותרו בסיור לילה, ול-58% ממי שאותרו עקב פניות מהציבור, אך רק ל-47% מאלו שפנו ביזמתם, 45% מאלה שהופנו על ידי לשכות הרווחה, ו-33% ממי שהופנו על ידי שירותים אחרים. מנתונים אלה מתקבל הרושם שסיור הלילה הוא הדרך האמינה ביותר לאתר את מי שבאמת זקוק לעזרת היחידה.

הטיפול שניתן לדרי הרחובות על ידי היחידה

היכולת שלנו לדווח על אופי הטיפול שניתן לדרי הרחובות על ידי עובדי היחידה מוגבל על ידי אופי הדיווח והרישום, ועל ידי הנתונים שנצברו במערכת המידע של היחידה. כפי שצוין לעיל (בפרק השיטה) נעשו הרישומים מהם בנוי הקובץ באופן חד פעמי, עם סגירת התיק, או, במקרה הטוב, בשני שלבים – עם פתיחת התיק, ועם סגירתו. לכן המידע על השירותים שניתנו, בכללם הפניות, סינגור, שיחות אישיות ופעילויות קבוצתיות, לוקה בחסר.

בניתוח השירותים שנתנו נתמקד בשלשה סוגי פעילויות: שיחות אישיות, שיחות קבוצתיות, והקצאת דיור זמני במלון או בגגון. המידע על הפניות לקורת גג זמנית לקוח מתוך בסיס הנתונים של היחידה. בסיס הנתונים היה אמור לכלול גם דיווח על שיחות אישיות בין דרי הרחוב לעובדים המטפלים בהם, ועל השתתפות בפגישות קבוצתיות. בגלל העדר דיווח שוטף ביקשנו מעובדי היחידה לאמוד, לגבי כל אחד מהאנשים שהיו בטיפולם, את מספר השיחות האישיות (לא כולל שיחות קצרות שנגעו לעניינים סידוריים גרידא) ואת היקף השתתפותם בפגישות קבוצתיות. מכיוון שביקשנו מידע על טיפולים שחלקם הסתיים מזמן הסתפקנו בחלוקה גסה של כל אחד מהמשתנים האלה לשתי קטגוריות: 0-5 שיחות אישיות לעומת שש שיחות ויותר; 0-2 שיחות קבוצתיות לעומת שלוש שיחות ויותר. ציפינו שהערכות אלה תסייענה לנו להבחין בין מי שזכו לטיפול אישי או קבוצתי קצר או ארוך, "קל" או "כבד".

לגבי השיחות האישיות, הסתבר שהכלי היה גם מדי. כפי הנראה לא הבחינו העובדים בין טיפול אישי לבין שיחות כלליות ושטחיות, בין דגש על שינוי וליבון עמדות והתנהגויות לבין הפניות ודיונים בנושאים מנהליים גרידא. התוצאה היתה שב-91% מהתיקים דווח על שש שיחות אישיות ויותר. בהתפלגות מוטת זאת גם לא נמצא כל קשר בין מספר השיחות האישיות לבין נתוני רקע או נסיבות הפניה לשירות.

התפלגות סבירה יותר היתה בשיחות הקבוצתיות. לגבי 22% מהגברים, ואף לא אחת מהנשים, דווח על השתתפות בשלוש פגישות קבוצתיות או יותר. השתתפות היתה גבוהה יותר בקרב עולים מחבר העמים (27% לעומת 13%) ובקרב אלכוהוליסטים (29% לעומת 14%). הסיבה לכך פשוטה: שתיים מהקבוצות העיקריות שהתנהלו בשנים האחרונות היו שעורי עברית וקבוצת תמיכה של אלכוהוליסטים. העובדה שנשים לא השתתפו בקבוצות נעוצה בכך שמרבית הקבוצות היו מיועדות לדיירי הגגון.

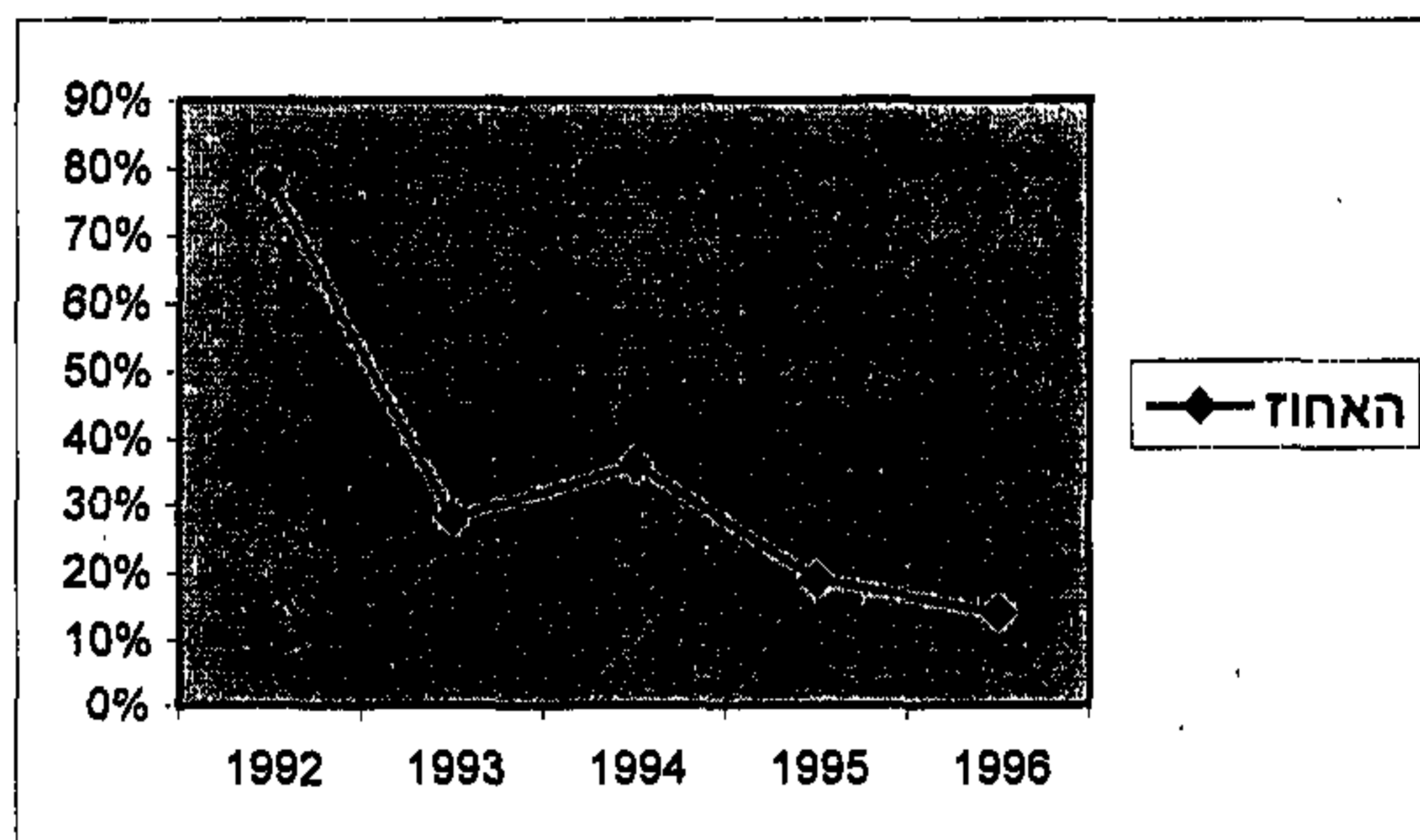
מידע משלים על מידת האינטנסיביות של הטיפול התקבל מדו"ח "נתוני מטופלים ומקבלי שירות באגף לשירותי רוחה לשנת 1996", הידוע בכינויו "דו"ח מיון תיקים". על פי דו"ח זה נכללו 213 "בתי אב" (מדובר בעצם בבודדים) ברשימת התיקים שהיו ביחידה בסוף שנת 1996. מהם היו 44 תיקים סגורים, מיועדים לגניזה. 169 התיקים הנותרים כללו 32 למעקב (עד 3 התערבויות בשנה), 34 תיקים באינטנסיביות נמוכה (3-18 התערבויות בשנה), ו-103 תיקים באינטנסיביות גבוהה (יותר מ-18 התערבויות בשנה). שיעור התיקים באינטנסיביות גבוהה היה כפול ביחידה בהשוואה לאגף כולו (70% לעומת 34% בהתאמה).

הפניות למלוונות ולגגון: הגגון נפתח בתחילת שנת 1993. לפני כן הופנו לקוחות היחידה למלוונות. בהמשך הופנו הלקוחות בעיקר לגגון, בגלל האפשרות הטובה יותר לשילוב בין המגורים הזמניים לטיפול, ובגלל העלות הגבוהה יותר של המגורים במלון. היחידה המשיכה להפנות למלוונות נשים, וכן דרי רחוב שהגגון לא היה מסוגל להתמודד עם דפוסי התנהגותם. מבין הגברים שטופלו ביחידה משנת 1992 ועד 1996 שהו, בשלב כלשהו של הטיפול בהם, 30% במלון ו-48% בגגון. מעטים שהו הן בגגון והן במלון (במיוחד מבין "ותיקי" היחידה), ו-29% לא שהו בדיור זמני כלשהו. מבין הנשים שהו 64% במלון.

אנו מוצאים גם קשר חלש (לא מובהק) בין השהות בגגון לבין משתני רקע אחרים כמו מוצא ושנת עלייה (עולים מחבר העמים הופנו יותר לגגון ופחות למלוונות), התמכרות (אלכוהוליסטים הופנו יותר לגגון, מכורים לסמים יותר למלוונות) ובריאות נפשית (חולי נפש הופנו פחות לגגון ויותר למלוונות). כמו כן אנו מוצאים שמי שחיו ברחוב יותר משנה, ומי שאותרו בסיור לילה, הופנו יותר למלוונות. סביר להניח שזה פועל יוצא מכך שדרי רחוב שאותרו לפני פתיחת הגגון שהו ברחוב תקופה ארוכה יותר, ושרבים יותר מביניהם אותרו בסיור לילה.

שעור החפניות למלונות ירד בצורה ניכרת לאחר שנת 1992, והמשיך לרדת אחרי 1994. הסיבה אינה רק בזמינותו של הגגון, אלא גם בשינויים במדיניות שירותי הרווחה ובמשאבים שעומדים לרשותם. לעומת זאת שעור המופנים לגגון היה 21% בלבד מקרב הלקוחות שהקשר עימם נוצר בשנת 1992, ובין 42%-ל-60% בשנים שלאחר מכן.

תרשים 6: שיעור לקוחות היחידה שהופנו למלונות בשנים 1992-1996 (n=401)



סיום הטיפול

אצל דרי הרחובות נושא סיום הטיפול הוא נושא בעייתי. לכאורה אמורה היחידה לעסוק בטיפול קצר מועד ואינטנסיבי, לגרום לכך שדרי רחובות יהיו ל"בני בית", לסיים בכך את תפקידה ובמידת הצורך להעביר את לקוחותיה לטיפולן של יחידות אחרות. כפי שהראנו בפרקים אחרים של דו"ח זה ובדו"ח הקודם שלנו (שפירו ופרומר, 1996) לא קל לקבוע מועד סיום לטיפול. קורה שמטופל נעלם, אך חוזר כעבור זמן וממשיך בטיפול, וקורה שאדם שמימש לכאורה את זכויותיו ונכנס לדיוור קבע נמצא כעבור זמן לא רב ישן ברחוב. יש גם מטופלים שמשך הטיפול בהם, בדיוור זמני או ברחוב, נמשך שנים ללא תוצאות נראות לעין, בגלל קשיים חוקיים ומנהליים במימוש זכויות, בגלל לקווי התפקוד של האדם עצמו, או בגלל העדר מענה הולם לבעיותיו הייחודיות. המידע על אופן הסיום נוגע אם כך רק לאותם מקרים בהם היה אקט פורמלי של סיום הטיפול ו"סגירת" התיק.³

³ היו מקרים שעובדי היחידה נמנעו מלסגור תיק שלא היה פעיל, בודעם שהלקוח עלול להזדקק לטיפול נוסף. עקב לקווי בתכנת המחשב אי אפשר לפתוח מחדש תיק שנסגר.

הפניה לדיור קבע: מלוח 6 אנו למדים שיש לנו מידע בנושא זה רק על 221 נחקרים, שהם כמחצית מכלל הנחקרים. האחרים היו עדיין בהליכי טיפול לקראת הפניה, או שלא היה בתיק מידע על הפניה. סביר להניח ששיעור ההפניות בין האחרונים נמוך במידה ניכרת מהמדוווח להלן. על כל פנים, מבין אלה שיש עליהם מידע הופנו 65% לדיור בקהילה, 12% למוסד כלשהו (בית אבות, בית חולים לחולי נפש, מוסד שיקומי וכיו"ב) והיתר (24%) לא הופנו לדיור קבע. יעד ההפניה קשור לגיל. קשישים הופנו יותר למוסדות. שיעור המופנים למוסדות היה 38% בקרב בני 60 ומעלה, 19% בקרב בני 50-59, ורק 5% בקרב יתר הנחקרים. בעוד שהסיבה לשיעור ההפניה הגבוה למוסדות בקרב קשישים מובנת מאליה, קשה להסביר ממצא אחר: שיעור אלה שכלל לא הופנו לדיור קבע גבוה במיוחד בגילאי 30-49 (33% לעומת 13% בקרב צעירים וקשישים).

שיעור ההפניה למוסדות גבוה בקרב העולים הוותיקים (אלה שלא נולדו בארץ, אך עלו לפני 1970), אולם זו כמובן פונקציה של גילם הגבוה יחסית. שיעור ההפניה למוסדות גם גבוה בקרב חולי הנפש (21% לעומת 9%), ובקרב חולי הגוף (22% לעומת 9%). כמו כן גדלה הנטייה לסדר אדם במוסד ככל שמשך שהותו ברחוב ארוך יותר. שיעור המופנים למוסדות גדל בהדרגה מ-6% בקרב אלה ששהו ברחוב פחות מחודש, ועד ל-27% בקרב אלה שחיו ברחוב יותר משנה.

במהלך השנים חלו שנויים ביעדי ההפניה לדיור קבע. עלה שיעור המופנים לדיור בקהילה, וירד שיעור המופנים למוסדות. כמו כן עלה, בין השנים 1994 ל-1995 שיעור הלקוחות שלא הופנה לדיור קבע.

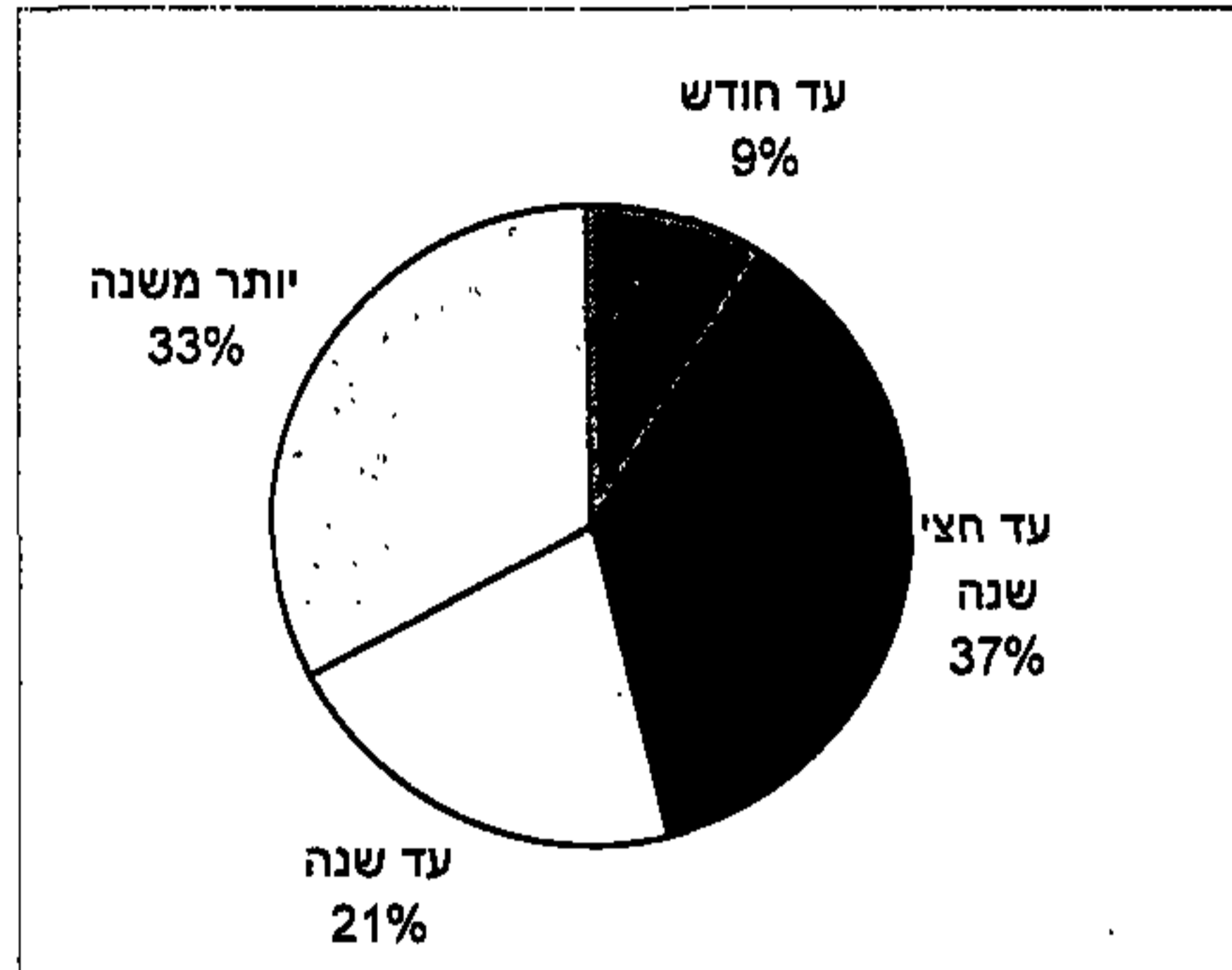
לוח 6: הפניות לדיור קבע, לפי שנה (n=221) (אחוזים)

סך הכל	1996	1995	1994	1993	1992	
דיור בקהילה	72	70	63	68	53	
מוסד	12	4	6	15	30	
לא הופנו	24	26	31	17	17	

משך הטיפול: תרשים 7 מציג את התפלגות לקוחות היחידה על פי משך הטיפול בהם. התרשים מתייחס ל-240 מבין 421 לקוחות. באחרים לא הסתיים הטיפול, או שחסר לנו מידע. לא מצאנו גורמי רקע ונסיבות פניה שמנבאים את משך הטיפול, למעט קשר חיובי חלש בין משך השהות ברחוב למשך הטיפול, ונטייה קלה לטיפול ממושך יותר למי שאותרו בסיור לילה. כמו כן מצאנו גם נטייה קלה לטיפול ממושך יותר באלכוהוליסטים. יש לזכור שאין כאן עניין של תכנון אורך טיפול, אלא פשוט משך הזמן שנדרש עד שמצליחים להביא אדם למצב בו אפשר להפסיק או

להעביר את הטיפול בו, או, במקרים אחרים, משך הזמן שמצליחים לשמור קשר עם אדם לפני שהוא מנתק מגע ונעלם.

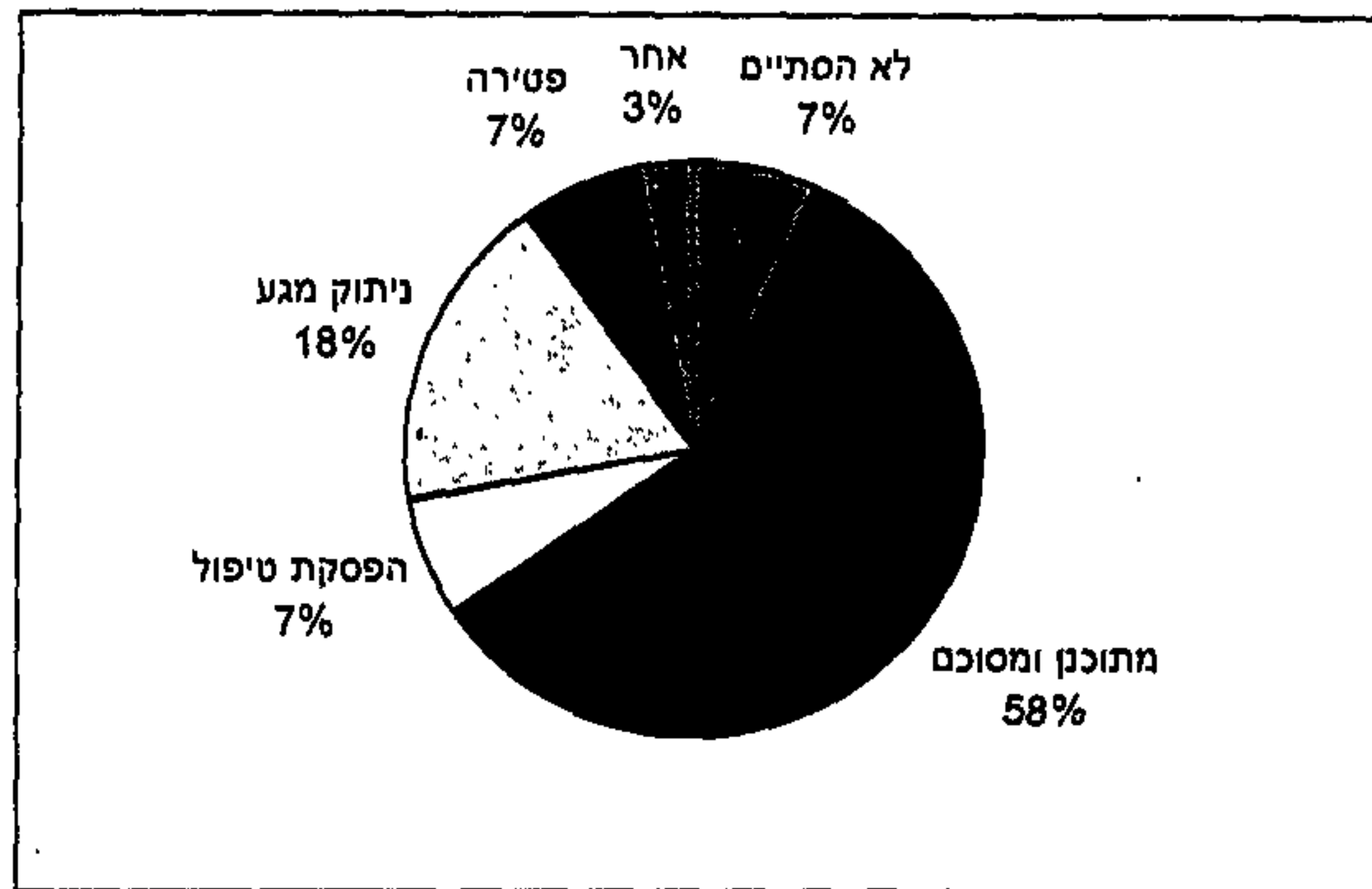
תרשים 7: לקוחות היחידה לפי משך הטיפול (n=239)



בדקנו האם יש קשר בין אופן הטיפול ומשכו. מובן מאליו ששיעור קטן יותר מקרב מי שהיו טיפול פחות מחודש זכה לשש שיחות אישיות ויותר (50% לעומת 94%). יש כמובן גם קשר בין משך הטיפול והשתתפות בשיחות קבוצתיות. 19% מבין אלה שהיו בטיפול יותר מחצי שנה (לעומת 10% מאלה שהיו בטיפול זמן קצר יותר) השתתפו בשלוש פגישות ויותר. מבין אלה שהיו בטיפול יותר משנה הופנו למלון 43% (לעומת 30%). מבין אלה שהיו בטיפול פחות מחודש הופנו לגגון רק 23% (לעומת 33%), ולדיר קבע רק 31% (לעומת 65%).

אופן סיום הטיפול: ב-296 מתוך 421 המקרים יש לנו דיווח על אופן סיום הטיפול. על פי דיווח זה הסתיימו מרבית הטיפולים בצורה מתוכננת ומוסכמת. 18% מהלקוחות ניתקו מגע עם היחידה (כולל כאלה שנסעו לחו"ל). צורה זו של סיום נפוצה קצת יותר בקרב עולי שנות ה-90 מאשר בקרב שאר הנחקרים (21% לעומת 15%). לא מצאנו משתנים אחרים שהשפיעו על אופן סיום הטיפול, אולם כאשר הסיום מתוכנן ומוסכם יש, כצפוי, יותר הפניות לדיר קבע (80% לעומת 31%).

תרשים 8: הנחקרים לפי אופן סיום הטיפול (n=290)



הפניות להמשך טיפול: מצבם של רבים מדרי הרחוב אינו מאפשר להם לתפקד באופן עצמאי גם לאחר שהיחידה סיימה את תפקידה. ניסינו איפה לבדוק כמה מאלה שהטיפול בהם הסתיים הופנו להמשך טיפול באחת מלשכות הרווחה של תל אביב, או בשירות אחר (בריאות הנפש, בריאות כללית, גמילה וכיו"ב). בנושא זה היה לנו מידע על 220 נחקרים. יותר ממחציתם (54%) הופנו לאחת מלשכות הרווחה, 14% הופנו לשירות אחר, וכשליש לא הופנו לשירות כלשהו. שיעור ההפניות לשירות כלשהו היה נמוך יותר בקרב עולי שנות ה-90 מאשר בקרב נחקרים אחרים (58% לעומת 75%), ובקרב אלכוהוליסטים (58% לעומת 73%).

מצאנו קשר בין אופן יצירת הקשר עם היחידה לבין ההפניה לשירות אחר. מסתבר שבין אלה שהופנו ליחידה על ידי אחת מלשכות הרווחה יש שיעור גבוה יחסית של הפניות לשירותים אחרים בתום הטיפול (25% לעומת 9%), ואילו מבין אלה שהופנו ליחידה על ידי שירותים אחרים או על ידי ה"ציבור" יש שיעור גבוה יחסית של הפניות ללשכת רווחה (77% לעומת 49%). יתכן שממצא זה מקרי, ויתכן שהוא משקף תפקיד שהיחידה ממלאה כ"גשר" בין מערכות שירותים.

יש כמובן קשר בין אופן הסיום לבין הפניה להמשך טיפול. בין אלה שסיימו באופן מתוכנן ומוסכם הופנו להמשך טיפול 84%, לעומת 15% בלבד בקרב אלה שניתקו מגע. מאידך הקשר בין משך הטיפול וההפניות אינו ליניארי. יש הפניות מעטות יחסית בין מי שטופלו פחות מחודש (42%) או שנה ויותר (53%), ורבות יחסית בקרב מי שטופלו בין חצי שנה לשנה (87%). אין לנו הסבר זמין לממצא זה.

תוצאות ההתערבות

לבדיקת תוצאות ההתערבות דרושים נתוני מעקב, שיצביעו על מצבם ומקום מגוריהם של לקוחות היחידה לאחר סיום הטיפול בהם. נתונים כאלה אינם חלק ממאגר הנתונים ששימש אותנו, ושמבוסס על נתוני אינטייק וסיום טיפול. להשלמת התמונה ישמשו אותנו שני מקורות מידע נוספים: ראיונות מעקב שנעשו על ידי סטודנטים עם מדגם קטן של "בוגרי" היחידה, וסיכום מידע לא פורמלי שהצטבר אצל עובדי היחידה.

בפרסום קודם (שפירו ופרומר, 1996) סיכמנו ראיונות מעקב עם מדגם של 41 לקוחות. ראיונות אלה נערכו ברובם כשנה לאחר סיום הטיפול. מדגם זה לא היה מייצג, וכלל בעיקר לקוחות שהטיפול בהם הסתיים וששמרו על קשר עם עובדי היחידה, כך שניתן היה לאתרם בקלות יחסית. מרבית המרואיינים היו שבעי רצון מטיפולם של היחידה, ואסירי תודה על הסיוע שניתן להם בתחומי הדיור והסדרת הזכאות להבטחת הכנסה ולטיפול רפואי. כמעט כולם היו מסודרים בדירה או במוסד. מאידך ביטאו רבים מהם מידה של אי-בטחון באשר ליציבות הסידור. רבים מהם סרבו לנתק את הקשר הטיפולי עם היחידה על אף ההפניה לשירותים אחרים, והמשיכו לגלות מידה רבה של תלות, חומרית ורגשית, בעובדי היחידה.

כדי לקבל תמונה שלמה ומאוזנת יותר על מצבם של לקוחות היחידה לאחר סיום הטיפול נעזרנו במחברת מעקב שמנוהלת על ידי עובדת ה"אינטייק" של היחידה ושכוללת את שמות כל האנשים שבטיפול היחידה⁴. במחצית יולי 1996 עבר צוות ההערכה עם עובדת האינטייק על מחברת המעקב. התייחסנו ל-252 אנשים שהקשר הראשוני עימם נוצר בין 1.10.1993 ל-15 ביולי 1996. למרבית הנכללים ברשימה נפתחו תיקים, ולמיעוטם (29 במספר) "ניילונים". התייחסנו רק ל"ניילונים" שזכו לטיפול משמעותי, ושמסיבות טכניות לא נפתח להם תיק. בעזרת הרישומים במחברת, והידע הכללי של עובדי היחידה, הצלחנו לוודא את מקומם ומצבם של מרבית הלקוחות, נכון ליום 15.7.1996. בעיקרו של דבר ניסינו לברר היכן הם מתגוררים בעת הבדיקה(לוח 7), בלי להבחין בין מי שהטיפול בו הסתיים לכאורה, לבין מי שהטיפול בו נמשך.

⁴ תודה לאסנת כהן על עזרתה הרבה בחלק זה של המחקר.

לוח 7: מקום מגורים ביולי 1996 של לקוחות שהתקבלו לטיפול בין אוקטובר 1993 ליולי 1996

מקום המגורים	מספר	אחוז
בשכר דירה, בקהילה	123	49%
בבית אבות, מוסד, בית חולים	16	6%
ברחוב: נשרו מדיור, או לא נכנסו	36	14%
נותק הקשר. מקומם לא ידוע	33	13%
נפטרו (ברחוב או בדיור קבע)	14	6%
בגגון, ביום 15.7.1996	17	7%
אתר (הותזרו לחו"ל, כלא, בית חם וכו')	13	5%
סך הכל	252	100%

מלוח 7 עולה שיותר ממחצית הנחקרים (55%) שהו במקום מגורים "נורמטיבי" (דירה בקהילה, מוסד או בית חולים). מקצת האחרים עדיין היו בטיפול הבדיקה. יתכן שהתמונה המתקבלת בלוח 7 אופטימית מדי, היות וכלולים בה, בין השאר, אנשים שהתקבלו לטיפול במהלך השנה שקדמה לבדיקה, סודרו בדיור זמן קצר קודם לבדיקה, ועלולים לנשור בהמשך מהדירה או המוסד. לכן חזרנו ובדקנו היכן נמצאו ביולי 1996 מי שהתקבלו לטיפול עד יולי 1995. הנחנו שאלה מביניהם שאינם מסוגלים להסתגל לדיור בקהילה הספיקו ברובם לנשור ממנו. ואכן מצאנו שמבין 179 הנחקרים שהתקבלו בין אוקטובר 1993 ליולי 1995, נמצאו בעת הבדיקה (יולי 1996) 82 (שהם 46%) בדיור נורמטיבי כלשהו. תוצאה זו עשויה לשקף את שיעור ההצלחות בעבודתה של יחידה שמטרתה העיקרית היא "הפיכת דרי רחוב ליושבי בית".

סיכום

עד לסוף שנת 1996 יצרה היחידה לדרי רחוב קשר עם כ-850 דרי רחובות, ול-421 מהם נפתחו תיקים. כצפוי, מייצגים לקוחות היחידה אוכלוסייה חלשה במיוחד, שמאופיינת בשעורים גבוהים של תחלואה והתמכרויות, בחולשת הרשת החברתית התומכת ובמשבר הגירה.

במהלך השנים 1992-1995 גדל בהדרגה מספרם של דרי הרחובות שאותרו על ידי היחידה, והשתנה הרכבם. בעוד שבתחילת דרכה שירתה היחידה בעיקר אנשים שגרו ברחוב תקופה ממושכת ואותרו בסיורי לילה, במהלך השנים גדל שיעורם של אלה ששהותם ברחוב היתה קצרה יותר ושהופנו ליחידה על ידי שירותי הרווחה או פנו אליה מיזמתם. למעשה היחידה אינה

מקפידה עוד על כך שהאנשים שבטיפולם יהיו בעלי ותק של שלשה חדשים ויותר ברחוב, ובכך מתחזק ההיבט המונע של עבודתה.

מרבית לקוחות היחידה קיבלו שירותים של הלנה זמנית במלונות או בגגון, עם רובם המכריע התקיימה סדרת שיחות אישיות, וכ-20% השתתפו בשיחות קבוצתיות. 77% מהלקוחות שעליהם התקבל מידע הופנו לדיור קבע בקהילה ובמוסדות, כששיעור ההפניה למוסדות יורד משנה לשנה וכמעט נעלם לגמרי.

הטיפול בדרי הרחוב ממושך יחסית. כמחצית הלקוחות טופלו במשך יותר משנה. סיום הטיפול היה, במרבית המקרים, מתוכנן ומוסכם, ובמיעוטם נותק הקשר באופן חד צדדי, או הסתיים עקב פטירת הלקוח. עם סיום הטיפול הופנו מרבית הלקוחות למחלקות לשירותים חברתיים, ולסוכנויות רווחה ובריאות אחרות, להמשך הטיפול. במעקב לא פורמלי שנעשה נמצא שכמחצית הלקוחות התמידו במשך תקופה סבירה בדיור נורמטיבי, גם אם לא תמיד הסידור נראה יציב לטווח ארוך. בהתחשב באפיוני הלקוחות, ובהעדר פתרונות לטווח ארוך בקהילה, זהו שיעור הצלחות מכובד בהחלט.

הספרות שעוסקת בדרי רחוב – סיכום חלקי

סקירת שיטתית של הספרות המקצועית על דרי הרחובות נכללה בדו"ח הקודם (שפירו ופרומר 1996). בפרק זה ננסה להתוות את קווי המתאר של הספרות שעוסקת בדרי רחוב, בלי להתיימר לסכם אותה. אפשר לתאר פרק זה כ"מדריך תיירים" במדפי הספרים ומקורות המידע על ה"הומלסים".

מספר דרי הרחובות גדל מאד בערי ארצות המערב במהלך העשורים האחרונים. בארה"ב, למשל, חוכפל מספרם בין 1950 ל-1980, וגדל פי שלוש בשנות ה-80 (Jencks, 1994). יש קשר ישיר בין גידול ממדי התופעה (בטור אריתמטי) וגידול העיסוק הציבורי, המדעי והמקצועי בה (בטור גיאומטרי). מאז תחילת שנות ה-90 אנו עדים לגידול עצום בכמות הספרות העוסקת ב"הומלסים". רק חלק קטן מהספרות הזאת מוכר לנו. לקורא הישראלי נגישה בעיקר ספרות מארצות דוברות אנגלית, ובמיוחד מארה"ב, וגם היא מרובה מכדי שנוכל להקיפה. מספר הספרים והמאמרים הכלולים במאגר המידע Sociofile לבדו עולה על 1300, וזהו רק קצה הקרחון.

מקורות שונים ומשונים

הספרות שממנה אפשר להפיק מידע על התופעה, ממדיה ואפיוניה מגוונת ביותר. היא כוללת, בין השאר, כתבים אוטוביוגרפיים שנכתבו על ידי מי שהיו הומלסים. מפורסם ביותר ספרו של ג'ורג' אורוול "זרוק ודפוק בלונדון ופריס" (19..). דוגמאות חדשות יותר כוללות את ספרה של אולין לאו, שברחה מבית הוריה בגיל 14 וניחלה יומן במשך השנתיים בהם חיתה חסרת קורת גג (Low, 1989), או ספר מסעותיו של לרס אייגנר, הומוסקסואל חסר בית שחרש, בחברת כלבתו, את מערב ארה"ב בטרמפים בחיפוש אחר פרנסה וקורת גג (Eighner, 1993).

בין הספרים הטובים ביותר שמתארים את אורחות חייהם ומצוקותיהם של דרי הרחובות יש כאלה שנכתבו על ידי עיתונאים. למשל "אנשי החפרפרת" ספרה של עיתונאית ניו-יורקית צעירה ואמיצה שחדרה לעולמם של מי שחיים במנהרות הרכבת שמתחת לעיר ניו-יורק (Toth, 1993). ויש גם ספרות יפה, בדיונית, כמו למשל ספרו האחרון של ג'והן גרישם "Street Lawyer", שגיבורו עורך דין מצליח שנוטש את לקוחותיו העשירים והופך למגינם של דרי הרחובות.

אם מדברים על עיתונות יש להזכיר את העיתונות שנכתבת ונמכרת על ידי הומלסים ברחובות הערים הגדולות. הנפוץ והידוע ביניהם נקרא "The Big Issue" ומופץ ברחוב לונדון. אין בו כמעט תכנים שנוגעים לבעיות של חסרי הבית, ועיקר תכליתו לשמש מקור פרנסה לדרי הרחובות שמוכרים אותו. לעומת זאת נמכרים בערי ארה"ב וגרמניה עיתונים שנכתבים על ידי הומלסים ועוסקים בחייהם ובמצוקתם.

מקור נוסף לידע על הומלסים הם קבוצות דיון בדואר האלקטרוני, ואתרים באינטרנט. כאן נפגשים הומלסים שהשיגו נגישות למחשב וחיבור לאינטרנט (והם אינם מעטים), עם עיתונאים, מנהלי תכניות דיור, עובדים סוציאליים, חוקרים ומתעניינים אחרים. כדי להצטרף לקבוצת דיון יש לשלוח מכתב ובו שתי המילים "sub homeless" לכתובת LISTPROC@csf.colorado.edu. כמו כן אפשר להיכנס לאתר <http://csf.Colorado.EDU.homeless/> ולהמשיך ולגלוש מכאן.

ספרות מדעית ומקצועית

מכלל הספרות המקצועית ראויים לציון מחקרים אתנוגרפיים, במיוחד אלו שנעשו על ידי אנתרופולוגים (לעיתים כעבודת גמר לתואר שני או שלישי) שחיו במשך תקופה כלשהי בקרב דרי רחובות ותיארו את חייהם ברחוב או במקלטים, את הנורמות שנוצרות ברחוב ("חיה ותן לחיות"), מנגנוני הפיקוח החברתי, קשיי החיים ודרכי ההתמודדות. חוקרים אלה מנסים להבין "מבפנים" את הדינמיקה של ההתדרדרות לחיים ברחוב, דפוסי היחסים שנוצרים בין דרי הרחוב לבין עצמם, ובינם לבין הרשויות. דוגמא מובהקת לסוג זה של מחקר הוא ספרו של Elliot Liebow (1993) על מקלט לנשים חסרות בית בושינגטון.

אחד המחקרים המקיפים ביותר שנעשה בשיטה שהיא בעיקרה אנתרופולוגית הוא מחקרם של סנאו ואנדרסון (1993) שנעשה באוסטין ובערים אחרות בטקסס, והשתמש במגוון שיטות מחקר - שאלונים, ראיונות עומק, תצפיות, ניתוח רשומות ועוד. חוקרים אלה שאפו להסביר את התופעה בכלים סוציולוגיים בלי לאבד את ההתייחסות אל ה"הומלסים" כבני אדם.

לצד האתנוגרפים, שמנסים לתאר את התופעה מנקודת מבטם של חסרי הבית, יש החוקרים ה"אובייקטיביים", שחוקרים את הנושא "מבחוץ". דרי הרחובות הם נושא למספר רב של מחקרים שנעשו על ידי סוציולוגים, דמוגרפים, פסיכולוגים ופסיכיאטרים. מקצתם הקדישו מאמץ רב לניסיון להעריך את מספר חסרי הבית ולהסביר את תפוצת התופעה במקומות וזמנים שונים, והקשר בינה לבין תופעות אחרות (Wright & Devine, 1992). אחרים בודקים התנהגויות, עמדות ותפיסות של דרי הרחוב, ועמדות של הציבור כלפיהם ואודותיהם. סקירה טובה של הספרות עד סוף שנות ה-80 אפשר למצוא במאמר של Shlay and Rossi (1992).

ספרות מתחום העבודה הסוציאלית ושאר מקצועות הטיפול באדם עוסקת בעיקר בניתוח צרכים ומענים, מציעה פתרונות ובוחנת את מידת האפקטיביות שלהם. מאמרם של גיונסון וכנען (1993) מיטיב לסכם את מה שנכתב בנושאים אלה עד לתחילת שנות ה-90.

ממצאים והכללות

עד כאן מעין "ספירת מלאי" מדגמית של ספרות מתחומים שונים. מה למדנו מספרות זאת? כאמור, חלק ניכר מהעיסוק בדרי רחובות מתמקד בניסיונות להסביר כיצד אנשים הופכים לדרי רחובות? למה הם רבים כל כך, ולמה מספרם גדל? כשמנסים להסביר התדרדרות של בני אדם לחיים ברחוב מקובל להבחין בין גורמים מבניים לגורמים אישיים (מקרו ומיקרו). הראשונים משפיעים על שעורי ההומלסים באוכלוסייה, האחרונים מסבירים למה אנשים מסוימים, ולא אחרים, הופכים לדרי רחובות. גורמי המיקרו רלבנטיים במיוחד לדיון בגרעין הקשה של דרי הרחובות. ככל שגדל מספר דרי הרחובות גדל משקלם של הגורמים המבניים בחסברת התופעה.

גורמים מבניים (מאקרו):

- רמת הפעילות הכלכלית
- תעסוקה ואבטלה
- תהליכים אורבניים (הרס מרכזי הערים)
- מדיניות תכנון עירוני (איסור פיצול יחידות)
- מדיניות בריאות הנפש - צמצום האשפוז הכרוני
- מדיניות רווחה - הקצאת משאבים להבטחת הכנסה ודיוור
- גלי הגירה.

Jencks (1993) מדווח שבארה"ב גדל מספר דרי הרחובות בשנים של גידול באבטלה, וכן בשנים של צמצום השקעות בדיוור, בינוי מחדש של מרכזי הערים, הקשחה של מדיניות רווחה, וצמצום היקפי האשפוז של חולי נפש. מאידך שנוי כיוון בחלק מהאינדיקטורים הנ"ל לא הביא לירידה מיידית במספר דרי הרחובות.

גורמי ה"מיקרו" (Snow & Anderson, 1993) הם בעיקר חסכי הון אנושי וניתוק מקבוצות ראשוניות. רבים מהאנשים שחיים בבגרותם ברחוב סבלו בילדותם מחסכים קשים בתמיכה חברתית, ונעדרו הזדמנויות לפיתוח אמון בזולת וכישורים חברתיים. גם בבגרותם לא זכו לרשת תומכת, אם משום שהיא לא היתה קיימת עבורם, ואם משום שהם לא היו מסוגלים להיעזר בה, ולקיים קשרים לאורך זמן.

חסכי "הון אנושי" כוללים העדר השכלה, הכשרה מקצועית והיסטוריה של עבודה. ליקויים אלה קשורים לעיתים קרובות בנכויות, תחלואה והתמכרויות. כל הגורמים האלה קשורים זה בזה, ומגורים ברחוב יכולים להיות הן תוצאה והן סיבה של לקויים ותסכים.

את המגורים ברחוב יש לראות לא כאירוע חד פעמי אלא כתהליך. ממחקרים אנגליים

ואמריקאיים עולה שכ- 13% מבני הנוער לנו ברחוב לילה אחד או יותר במועד כלשהו בתקופת התבגרותם (פלד, שפירו ופרומר, 1997). יש נתונים דומים על בוגרים. לא כל מי שישן ברחוב הופך לדר רחוב. יש מי שגרים בבית והם בסיכון למגורי רחוב, ויש מי שדרים ברחוב באופן זמני. מגורים ברחוב יכולים להיות קצרי טווח או ארוכי טווח. לכן יש חשיבות לשאלה מהו משך הזמן שאדם מבלה ברחוב, מה גורם לו לצאת מהרחוב ולחזור אליו.

תשובה חלקית לשאלה זאת אנו מוצאים במאמר של פיליאון ועמיתיו (1996). במחקר שנעשה במינאפוליס במחצית השנייה של שנות ה-80 רואיינו כמה מאות הומלסים ותיקים וחדשים כדי לזהות גורמים שקשורים במשך השעות, בסכויי היציאה מהרחוב והחזרה אליו. השערותיהם מבוססות בעיקר על עבודתם של סנאו ואנדרסון כפי שהוצגה לעיל. ממצאים עיקריים:

- נטייה להמשכיות. ככל שעובר יותר זמן ברחוב פוחתים סיכויי ההיחלצות. ככל ששוהים יותר זמן מחוץ לרחוב, פוחתת סכנת החזרה.

- השפעה חיובית של קבלת סעד ושל קשר היציב עם שירותי רווחה. לכן בארה"ב נשים נחלצות מהרחוב יותר מגברים.

- אלכוהוליזם מקטין את סיכויי ההיחלצות.

- השפעה מעטה, אם גם בכיוון הצפוי, של תעסוקה והכשרה מקצועית.

- בניגוד לצפוי, נישואין וילדים מגדילים הסתברות של ירידה והשארות ברחוב.

הערכות של שירותים

במדינות רווחה (אך לא בארה"ב) ההומלסים, בוגרים ונוער זכאים למכלול של שירותי רווחה, גם אם בפועל אינם לקוחות של שירותים אלה בגלל מגבלות של נגישות ומגבלות אישיות. בספרות האנתרופולוגית אנו מוצאים עדויות לכך ששירותי הרווחה מקשים לעתים על יציאה מהרחוב על ידי מחסומי נגישות (במיוחד בשירותי בריאות), נוקשות של נהלים (להפסיד יום עבודה כדי להסדיר עניין), שידור צפיות נמוכות או, להפך, צפיות לא ריאליות, למשל דרישות לסיגול אורח חיים של המעמד הבינוני (Weisman, 1970). בעיות אלה בולטות במיוחד כאשר דרי הרחובות נזקקים לשירותים שמיועדים לכלל האוכלוסייה ושלא הותאמו לצרכים ולדפוסי ההתנהגות של דרי הרחובות.

מחקרי הערכה שנעשו על שירותים המיועדים לדרי רחובות מצאו, בין היתר, שהסיכוי לחלץ

אנשים מרחיבות גדל ככל שמקפידים יותר על קשר אישי נמשך עם דרי הרחוב וככל שהשירותים השונים מתואמים ביניהם ומצויים תחת קורת גג אחת (Schutt & Garrett, 1992).

פירוט רב יותר של ממצאי מחקרי הערכה והשלכותיהם למדיניות נכלל בדו"ח הקודם שלנו (שפירו ופרומר, 1996). על אף ריבוי המקורות בנושא זה, עדיין רב הנסתר על הנגלה, ונדרשים מחקרים נוספים, במיוחד של תכניות שנוסו והצליחו, כדי לגבש תורה של טיפול בדרי רחוב.

במקום סיכום: איפה הם היום?

בפרקים הקודמים, ובדו"ח הקודם שלנו, תארנו את התפתחותה ופעילותה של היחידה לדרי רחובות, וניסינו להעריך את מידת הצלחתה. מצאנו שהיחידה הצליחה להגיע אל רבים מדרי הרחובות של תל אביב ולהציע להם שירותי תמיכה ושיקום, ושחלק לא מבוטל מהאנשים שהיו בטיפול של היחידה סודר במגורי קבע בקהילה או במסגרת מוסדית.

סיכומים סטטיסטיים נותנים לנו תמונה חלקית של תופעת דרי הרחובות והטיפול בהם. לכל אדם שמדרדר לרחוב יש סיפור אישי שלו שמושפע בדרך זו או אחרת מהמפגש עם היחידה. לכן בחרנו לסכם את ההערכה דרך סיפוריהם האישיים של אותם תשעה דרי הרחוב שאחריהם עקבנו במהלך השנים 1994-1995 מהיום בו אותרו לראשונה ועד לסיום הטיפול או לסיום עבודת השדה שלנו. סיפוריהם הוצגו ונותחו בדו"ח הקודם שלנו (שפירו ופרומר, 1996, עמ' 20-14). כאן נחזור ונציג את הסיפורים בקיצור נמרץ, ונדווח על מה שקרה לאנשים אלה מאז סיום המעקב שלנו ועד לכתבת דו"ח זה (כל השמות בדויים, כמובן).

מרדכי: גדל בישראל. במהלך חייו אושפז מספר פעמים בבתי חולים לחולי נפש. נשאר לגור עם הוריו עד שהם הלכו לעולמם. ביתם, בו המשיך לגור, נהרס ובגיל מבוגר הוא עבר לישון ברחוב. סודר על ידי היחידה במלון, ולאחר מכן בבית אבות. התקשה להסתגל למסגרת, הועבר מבית אבות אחד לשני, עזב וחזר למלון, ושוכנע לחזור לבית האבות. כיום, כעבור שנתיים, הוא ממשיך לגור בבית האבות, לאחר שהסתגל למקום.

מיכאל: עלה מבריה"מ בגיל 30 כשהוא נשוי ואב לבת. שתה לשכרה בארץ מוצאו. זמן קצר לאחר עלייתו התגרש, ישב במאסר על עבירות אלימות, ועם שחרורו חזר לשתות והובא לגגון במצב קשה. נשלח למעון גמילה. לאחר טיפול גמילה קצר ובסיוע צמוד של היחידה, הפסיק לשתות, עבר לגור עם שותף והחל להתפרנס מצויר. היה פעיל מאד בקבוצת גמילה. כיום, כעבור שנתיים, הוא מוסיף להיות "יבש", עובד כמדריך במעון גמילה ומפעיל שם חוג לציור.

דימיטרי: רופא שעלה מבריה"מ בגיל 44. הרבה לשתות גם בחו"ל והבעיה החמירה בארץ, לאחר כשלונות חוזרים במבחני הסמכה. נשלח מספר פעמים לגמילה והצטרף לקבוצה, אך לא הפסיק לשתות גם לאחר שסודר בדירה. כיום, לאחר שנתיים, הוא עובר בין דירות שכורות, וממשיך לשתות לשכרה. בסיכון להתדרדרות חזרה לרחוב.

מרים: עסקה בעבר בזנות, והתדרדרה לרחוב לאחר שעברה את גיל ה-50. היתה זקוקה לתדרכה

אינטנסיבית כדי שתוכל לחזור לטפל בעצמה ובענייניה. סודרה בבית אבות אך חזרה על דעת עצמה לתל אביב ושכרה דירה. כיום, לאחר שנתיים, גרה בדירה ושומרת על קשר עם העובדת הסוציאלית של היחידה.

שאול: שרד כנער בשואה. נמנע כל חייו מקשרים והתחייבויות (נישואין, מקום עבודה קבוע, דירה). בגיל 70 נמצא ישן ברחוב, וסודר בדיור מוגן לקשישים. כיום ממשיך לגור בדיור המוגן, ומרוצה מאורח חייו החדש.

יצחק: גרוש ואב ל-5. עבד בעבר בתפקידי מינהל. התדרדר לרחוב בגיל 60 לאחר גרושיו ולאחר שהסתכסך במקומות עבודה. לאחר שחות ממושכת בגגון סודר בדיור מוגן לקשיש. החל לעבוד וחידש קשר עם ילדיו. כיום, לאחר שנתיים, ממשיך לגור בדיור המוגן ועובד חלקית.

ולדימיר: עלה מבריה"מ בגיל 24. מהמר כפייתי וסובל מדיכאונות. קיבל סיוע בדיור והוסדרה זכאותו לקצבת נכות. בזבז כספי שכ"ד על הימורים וחזר לרחוב. הסיוע חודש לאחר שהובטח שימש למטרת דיור בלבד. כיום - מצבו כבעבר, והוא בסיכון לחזרה לרחוב.

יוסף: עלה ארצה בגיל 50. נמצא ישן ברחוב והופנה ליחידה. לאחר טיפול של חודשים מספר יצר קשר עם מסיונרים והודיע שהוא עובר לגור בירושלים. הקשר עם יוסף לא חודש, ולא ידוע מה עלה בגורלו.

דניאל: אלכוהוליסט מילדות, עלה מבריה"מ בגיל 22. לאחר שניצל לרעה הקצבות משרד השיכון נחסם לסיוע. ניתק את הקשר עם היחידה לאחר כמה חודשי טיפול. הקשר עם דניאל לא חודש, ולא ידוע מה עלה בגורלו.

מהדיווחים הקצרצרים דלעיל עולה תמונה מעניינת. את התוצאות הטובות ביותר השיגה היחידה עם אנשים מבוגרים יחסית (בני 50 ומעלה) שנולדו או גדלו בארץ, אינם מכורים לאלכוהול או סמים, והתדרדרו לרחוב בגלל בעיות הנעוצות באישיותם או בנסיבות חייהם. סביר להניח שהם לא היו נחלצים מחיי הרחוב ללא סיועה של היחידה (או סיוע דומה ממקור אחר). יצחק, שאול, מרדכי ומרים שייכים לקבוצה הזאת. שנתיים ויותר לאחר סיום טיפולה של היחידה לארבעתם קורת גג מעל ראשם, בקהילה, במוסד או בדיור מוגן.

לקבוצה השנייה משתייכים העולים מבריה"מ, שהביאו עימם בעיה של התמכרות שהחמירה עקב נסיבות הקליטה בארץ. מתוך חמשת הנחקרים השייכים לקבוצה זאת נותק הקשר עם שניים תוך כדי הטיפול. שניים נוספים אמנם גרים מרבית הזמן בדירה בקהילה, אך בעיית האלכוהוליזם לא

נפתרה, מצבם אינו יציב והם בסיכון מתמיד להתדרדרות חוזרת לחיים ברחוב. יוצא מכלל זה מיכאל, שהצליח להיגמל משתייה ולשקם את חייו, בזכות הסיוע והתמיכה שקיבל מהיחידה. בין האלכוהוליסטים מיכאל הוא בבחינת יוצא מן הכלל שמלמד על הכלל.

המסקנה מחנאמר לעיל, ומנתונים שהובא בפרקים הקודמים, היא שהיחידה לדרי רחובות אפקטיבית בטיפול בבני אדם שבעייתם העיקרית היא העדר קורת גג, גם אם נלוות אליה בעיות של תחלואה, ניתוק ממערכות חברתיות ועוד. מאידך גיסא, היחידה אפקטיבית פחות כשהיא באה לטפל באנשים שבעייתם העיקרית היא התמכרות לאלכוהול, סמים, הימורים וכיו"ב, או עם אנשים שסובלים ממחלת נפש פעילה. אצל אלה המגורים ברחוב הם רק סימפטום של הבעיה העיקרית. מכיוון שכך יהיה זה נכון להטיל את האחריות לטיפול באנשים אלה על שירותי בריאות נפש וגמילה, כשהיחידה לדרי רחובות תורמת את חלקה לפתרון בעיות הדיור.

מקורות

שפירו, שמעון ופרומר, דפנה (1997). לידתה של בעיה חברתית: דרי רחובות בתל אביב-יפו. בתוך: מנחם גילה ונחמיאס דוד (עורכים): מתקרי תל אביב-יפו, כרך ב'. תל אביב: רמות.

שפירו, שמעון ופרומר, דפנה (1996). היחידה לדרי רחובות בתל אביב-יפו: מחקר הערכה - שלב א'. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.

פלד, עינת, שפירו שמעון ופרומר דפנה (1997). נוער חסר קורת גג בישראל. חברה ורווחה י"ז/1, 61-84.

Blankertz L.E. & Cnaan R. (1992). Principles of care for dually diagnosed homeless persons: Findings from a demonstration study. Research on Social Work Practice 2/4, 448-464.

Eighner, Lars (1993). Travels with Lisbeth: Three Years on the Roads and on the Streets. New York: Ballantine.

Jenks, Christopher (1994). The Homeless. Cambridge, Mass.: Harvard University.

Johnson, A.K. and Cnaan R. (1995). Social work practice with homeless persons - state of the art. Research on Social Work Practice 5/3. July, 340-382.

Lau, Evelyn (1989). Runaway: Diary of a street-kid. Toronto: Harper Collins.

Liebow, Elliot (1993). Tell Them Who I Am: The Lives of Homeless Women. New York: Penguin.

Orwell, George (...). Down and Out in Paris and London.

Pilliavin, Irving, Wright, B.E., Mare, R.D. and Westerfelt, A.H. (1996). Exits from and returns to homelessness. Social Service Review, March, 33-57.

Shlay, Anne B. & Rossi, Peter H. (1992). Social science research and contemporary studies of homelessness. Annual Review of Sociology, 18. 129-160.

Schutt, R.K. & Garrett, G.R. (1992). Responding to the Homeless: Policy and Practice. New York: Plenum.

Snow, David A. & Anderson, Leon (1993). Down on their Luck: A Study of Homeless Street People. Berkeley, Ca.: University of California.

Toth, Jennifer (1993). The Mole People: Life in the Tunnels Beneath New York City. Chicago: Chicago Review Press.

Wiseman J. (1970). Stations of the Lost. Chicago: The University of Chicago Press.

Wright J.D. & Devine, J.A. (1992). Counting the homeless: the Census Bureau's S night. Evaluation Review, 16/4. 355-364.



**National Insurance Institute
Research and Planning Administration**

Municipal Services For The Homeless In Tel Aviv:

An Evaluation Study

Stage II

Shimon E. Spiro and Daphna Frumer

The Bob Shapell School of Social Work, Tel Aviv University

**The research was carried out under the auspices of the
Institute of Social Research at the Department of Sociology and Anthropology
Tel Aviv University**

December 1998

Abstract

This report is the second and last of a three year evaluation study of the "Unit for the Homeless" (henceforth the *unit*) of the Tel Aviv municipality. This report contains five chapters: An account of the organizational development of the unit, a report of observations at the shelter for the homeless, a statistical analysis of data routinely collected by the unit about its clients, an overview of the literature on homelessness and a follow up on nine case studies of clients which featured in the first report.

Within the span of four years the unit developed from a tiny nucleus into a department with ten employees. During that time it helped spread the idea of special treatment units for the homeless throughout the country, thus losing its uniqueness and becoming part of the welfare establishment. To this day there has been no clear decision as to the main goal of the unit – is it to provide help and shelter to persons in extreme distress, to help keep the streets of the city clean, or (as claimed by the professional staff), to offer those among the homeless who are motivated to improve their lives an opportunity to do so?

The "Gagon" ("small roof") is a shelter which has been established by a voluntary agency in cooperation with the unit. It has room for as many as 22 homeless men, and is fully occupied most of the time. A part-time director is the only paid staff. The place is maintained and operated by convicts assigned to the shelter by the prison systems, and by homeless persons appointed as custodians. The inmates tend to segregate by origin: Israeli old-timers vs. new immigrants from the former Soviet Union (FSU). The immigrants are looked down upon, and often discriminated against by both the Israeli residents and the convicts. On the other hand, the observers reported many positive interactions between the latter two groups.

The Gagon is walking a tightrope between the desire of its founders to provide a roof for everybody who needs it, and the need for minimal selectivity in order to keep the place livable for the residents and the staff, and to ensure an atmosphere which

encourages rehabilitation. This issue was partly solved by providing a separate night shelter for the most severe alcoholics, who are unable to maintain even the minimal amount of self-control.

A statistical analysis of the unit's computerized information base shows that in the course of five years about 800 persons were served by the unit, about half of them intensively and the others on a short-term basis. Over the years the clientele became more homogenous, and by 1996 about 60% of the new clients were recent immigrants from the FSU. With time the proportion of clients who had been living on the streets for more than a year has diminished.

About half of the clients were treated for more than a year. In most cases the termination of treatment was planned jointly by the client and the staff. A majority of the clients have been referred either to rented housing in the community or to some form of protected housing, and almost half were still in some normative housing a year or more later. An in-depth analysis of nine case studies of clients confirms these findings, and reveals that the unit was highly successful with elderly clients, who had been street-dwellers as a result of personality problems and life circumstances. On the other hand it was much less successful with young clients whose homelessness was a symptom of addiction or severe mental illness.

