



לשכת מנכ"ל העירייה

עיריית תל אביב - יפו  
פרוטוקול ישיבות הנהלה  
**ישיבת הנהלה מס' 4**  
מתאריך כ"ט בניסן תשפ"ה (27.4.2025)

השתתפו:	רון חולדאי	רה"ע	
וה"ה:	צ. ברנד		
א. זמיר	ר. לדיאנסקי		
ג. שרעבי דמאיו			
ד. דיסטניק			
וה"ה: מ. לייבה, ר. זלוף, א. פרץ, ע. סלמן, מ. גילצר, ש. מלמד, א. לוי, ש. שביט, ל. אשוח, י. אבירם, ג. רובין, ד. שפירא, ש. ישראלי, ע. אזוב, ע. בורנשטיין, א. סראגי, ד. כליפה לאמר			

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-2-

סדר הישיבה:

1. משוב מוקד 106
2. דיגיתל נגיש ותותים

\*\*\*\*\*

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-3-

**מר שרעבי:**

צהרים טובים לכולם.  
אדוני ראש העירייה, ניתן להתחיל בישיבה.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

שלום חברים.  
אנחנו מחליפים את סדר הנושאים שעל סדר היום, ונתחיל דווקא עם נושא משוב מוקד 106.

**7. משוב מוקד 106- לאה אשוח, מנהלת המרכז למחקר כלכלי חברתי:**

**גב' לאה אשוח:**

שלום לכולם.  
**(הצגת הדברים מלווה במצגת)** שמי לאה אשוח, אני מנהלת המרכז למחקר כלכלי חברתי בעירייה. נמצאת אתי הגב' יעל אבירם- שהיא מנהלת מערך מדידת איכות השירות. אני אציג לכם דוח של ממצאי סקר שביעות רצון 106. המטרה שלנו היא להבין מהי חווית הלקוחות שפונים לשירות 106 פלוס מהרגע שהם פנו ועד שסגרו את הפנייה שלהם. אנחנו פונים למי שדיווח על קריאות שירות, שהן באחריות של היחידות השונות, ואנחנו מבצעים ראיונות טלפוניים בטווח של יומיים מסגירת הטיפול. מוצגות כאן בשקף קריאות השירות שנסגרו בשנת 2024, כאשר מוצגות פה היחידות שאנחנו דוגמים אותן. אנחנו לא דוגמים את הכל, אנחנו דוגמים את היחידות הגדולות, את הפניות המרובות-שזה תברואה, שפי"ע, פיקוח, וכל יתר היחידות שאתם רואים פה על גבי השקף. ב-2024 עשינו 13,742 ראיונות טלפוניים עם לקוחות של 106, ואתם יכולים לראות בשקף 5 את כמות השיחות שערכנו על פי הנושאים השונים. בתרשים בשקף 6 אנחנו מציגים לכם את מודל המדידה. אלה הם חמשת הנושאים העיקריים שאנחנו מודדים. בעיגול הכחול באמצע אתם יכולים לראות שסה"כ שביעות הרצון היא 4, שהיא בסולם של 1 עד 5. בסולם של 1 עד 5 זה ציון טוב ואפילו טוב מאוד. בתחתית כל עיגול רואים את הציון של שנה שעברה. אם אני אתחיל מהעיגול הגדול, מה שהכי חשוב ללקוחות זה קודם כל שהמפגע שלהם טופל. התקשרתי, ומה קרה בסוף. ואנחנו יכולים לראות ש-72% מאלה ששאלנו בסקר שלנו, שהוא מדגם מייצג, אמרו שהמפגע טופל באופן מלא או חלקי, בשנה שעברה זה היה 69%. אנחנו גם שואלים אותם עד כמה היה להם קל או קשה לקבל שירות, ואנחנו רואים שסה"כ 92% אמרו שזמן ההמתנה עד לסיום הטיפול בפנייה היה קצר או סביר. אנחנו יכולים לראות ש-81% התקשרו פעם אחת בנוגע למפגע. ניתן לראות שעם 86% היחידה המטפלת יצרה קשר.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-4-

ולגבי מפגעים חוזרים, 48% אמרו שזו פעם ראשונה שהם נתקלו במפגע, ועל זה אדבר בהמשך. בשקף 7 אנחנו רואים תמונה רחבה לאורך זמן של שביעות הרצון מהטיפול בקריאות 106, ואני שוב מזכירה-הסולם הוא 1 עד 5, 1 זה כלל לא מרוצה ו-5 זה מאוד מרוצה, אנחנו יכולים לראות שב-2006 שביעות הרצון היתה 2.8, שזה פחות מבינוני, והיום אנחנו עומדים על 4, שזה ציון טוב. זה ציון שנשמר, וזה מאוד קשה לשמור על ציון כזה, ואנחנו רואים ש-82% מהלקוחות מרוצים מהטיפול של העירייה בקריאה שלהם. אם נסתכל על פי היחידות שאנחנו דוגמים, ניתן לראות בשקף שלפניכם את היחידות התפעוליות-שהן מבצעות את העבודה בשטח.

אנחנו רואים ששביעות הרצון מסל"ע היא 4.

מהרשות לאיכות הסביבה – 3.9.

אגף דרכים ומאור- 4.2.

ואתם יכולים לראות כאן את כל הממוצעים.

שקף 9 מציג את התמונה הגדולה לאורך זמן. אנחנו התחלנו את המדידה ב-2006. אנחנו שואלים את הלקוחות- מה נעשה בנוגע לפנייה שלכם, והקו הירוק מציג- עד כמה הפנייה טופלה באופן מלא או חלקי. הקו האפור מתייחס לתשובה של- לא יודע מה נעשה. והקו האדום- לא נעשה דבר.

ב-2006, לאחר שנסגרה הקריאה במערכת, 42% מהלקוחות אמרו- הפנייה שלי טופלה באופן מלא או חלקי. 31% אמרו- לא נעשה דבר, התקשרתי ולא קרה כלום. וכאשר דיברנו עם אנשי השטח ושאלנו אותם- איך זה יכול להיות, הרי סגרתם במערכת את הקריאה, והם אמרו- זה מפגע פרטי, לא יכולנו לטפל – אז סגרנו. או, הגענו למקום, לא מצאנו את המפגע אז סגרנו. אבל הלקוח מהצד השני לא ידע מה קרה, ולכן בעצם נכנס פה תהליך שיוצרים קשר עם הלקוח, מסבירים לו את הסטאטוס, אם לא מבינים בדיוק איפה המפגע-מבררים אתו, וכך הגענו היום ל-72% מהמקרים שהפנייה טופלה באופן מלא או חלקי, וסביב 5% שלא נעשה דבר, אחוזים מאוד מאוד קטנים. וניתן לראות שיש 18% שלא טופל, אבל יצרו אתם קשר, הסבירו להם מה הבעיה.

וכאן אני רוצה לציין את השותפים שלנו למהלך, כי אנחנו עושים את הסקר-אבל יש את היחידות בשטח שהן עושות את העבודה. יש את יחידת השירות שהיא מתווה את התורה-איך צריך להתנהג עם הלקוחות. יש את מוקד 106 פלוס שאנחנו עובדים אתו בצמידות. יש את רובי והמטה שלו- שהם דוחפים קדימה לעבודה ותשומת לב לכל המהלך הזה, ויש את הטכנולוגיה-שהם שולחים את ה-SMS ועושים את השיפורים באפליקציה.

**מר לדיאנסקי:**

איך זה בהשוואה לערים אחרות בארץ או לערים אחרות בעולם, בקנה המידה של עיר עולם כפי שאנחנו רוצים להיות.

**גב' לאה אשוח:**

שביעות הרצון היא גבוהה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-5-

**גב' יעל אבירם:**

שביעות הרצון היא גבוהה, וזה גם משתנה. יש עיריות ששואלות רק את אלה שהפנייה שלהם טופלה. כלומר, אם זה מפגע פרטי או משהו כזה הן לא מכניסות את זה למדידה שלהן.

**מר לדיאנסקי:**

תשווי תפוזים לתפוזים.

**גב' יעל אבירם:**

אם אני משווה תפוזים לתפוזים המצב טוב מאוד.

**מר לדיאנסקי:**

יש לנו סטטיסטיקה של מה קורה בעולם, בערים כמו ברצלונה נניח?

**גב' יעל אבירם:**

בזה לא.

**גב' ברנד:**

יש לנו מערכת מאוד יעילה של 106.

**גב' לאה אשוח:**

מאוד.

זה עבודה, זה עבודה של אנשים.

**גב' ברנד:**

גם חווית המשתמש.

**גב' לאה אשוח:**

תכף נדבר על האפליקציה.

על המפגעים החוזרים, וזה תחושתית של הלקוחות, אנחנו שואלים אותם- האם זו פעם ראשונה שאתה נתקל במפגע מסוג זה, נסה להעריך באיזו תדירות המפגע חוזר על עצמו. זה תחושתית שלהם, ואפשר לחלק את זה. אם נסתכל על מפגעים שקשורים לבינוי ותשתיות- מה שמוצג בשקף בצבע האדום זה מפגע שחוזר על עצמו, וסה"כ האחוזים הם נמוכים.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-6-

ואם נסתכל על דברים שקשורים לביטחון אישי, על סירת לביטחון עירוני, פיקוח ותברואה-התושבים מציינים יותר שהמפגע חוזר על עצמו. עכשיו אנחנו עושים עבודה יחד עם היחידות כדי להמעיט את המפגעים החוזרים, עבודה ממש ממוקדת.

**מר אבי פרץ:**

מדובר על מפגע מסוג זה, זה לא כל מפגע.

**גב' לאה אשוח:**

נכון. לכן אני אומרת שזו תחושה של אנשים. הם ראו שהרחוב היה לא נקי למשל. פעם בשלישון אנחנו יושבים פה בחדר הזה, בראשותו של רובי, כל היחידות התפעוליות, כולם רואים את הממצאים, והם מקבלים מפה כזאת שמראה להם בגדול איפה הם עומדים.

**מר זמיר:**

יש לי שאלה, שהיא שאלה באיחור של 16 שנה, ואני כבר מזמן בשלב שאני לא אמור לשאול אותה. מה ההבדל בין 3.9 ל-4?

**גב' לאה אשוח:**

אין הבדל. אנחנו מתייחסים להבדל מובהק שזה 0.3, וזה המשפט הבא: אנחנו מראים להם את התמונה אשר מוצגת פה, כדי שהם ידעו מה המיקום שלהם ביחס למוצע. זה לא אומר שהצבע מצביע על הבדל משמעותי. אין הבדל בין 4 ל-3, הם פשוט רואים את המיקום שלהם.

**מר דיסטניק:**

היה מעניין לעבור מסקאלה של 1 ל-5 לסקאלה של 1 עד 7. יש על זה מחקר.

**גב' לאה אשוח:**

יש על זה הרבה ספרים, גם אנחנו חשבנו על זה. עשינו ממש עבודה, ואני יכולה לאחר מכן לפרט לך.

**מר דיסטניק:**

אני כן יודע להגיד שבספרות האקדמית שעושה סקרים- בשנים האחרונות נמצאים הרבה יותר ב-1 עד 7 מאשר ב-1 עד 5.

**מר לייבה- מנכ"ל העירייה:**

אבל אז יהיה לך הרבה יותר קשה להשוות לעבר. כל מה שאגרנו במשך הרבה מאוד שנים ילך לאיבוד.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-7-

**גב' לאה אשוח:**

זה היה אחד השיקולים להשאיר.

**מר רובי זלוף:**

אני כן רוצה להגיד מילה על הסיפור של 3.9 או 4, מר זמיר. הפיקוח במשך שנתיים ואפילו יותר נמצא על 3.9. אני יושב להם על הראש ומנסה שבכל דרך הם יעברו את ה-4, ורק עכשיו הם עברו את ה-4. הפיקוח נמצא ב-3.9 במשך שנתיים או שלוש שנים, עכשיו הם עברו את ה-4. זה אומר שיש להם מה לעשות.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

זה 2%-3% יותר.

**גב' לאה אשוח:**

אסף, אם מסתכלים פה רואים שיש הבדלים של 0.3, למשל בין אגף הפיקוח לשיפור פני העיר, יש הבדלים משמעותיים.

**גב' ברנד:**

את גם רואה מגמה לאורך זמן.

**גב' לאה אשוח:**

נכון, זה מה שראינו קודם.

**מר לדיאנסקי:**

רובי, אגף שפי"ע נמצאים אצלך ב-TOP.

**גב' לאה אשוח:**

אגף שפי"ע, התנועה.

**מר זמיר:**

אי אפשר אף פעם להתעלם מכך שככל שליחידה יש את כל הסמכויות- קל לה TO DELIVER. אם לשפי"ע מותר לה לעשות את הפעולה שביקשו שהיא תבוא לעשות, היא עושה את זה מהר ועשה טוב והולכת. סלי"ע מתמודדת עם דברים מורכבים יותר לטיפול.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

אסף, מבחינת תפיסת העולם אתה צודק, אבל בכל הסקרים ברור שיש הבדל בין מי שמחלק שוקולד למי שמחלק דוחות. תפיסת העולם אומרת- שכל האנרגיה שלך צריכה להיות לא חיצונית אלא פנימית. אסור

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-8-

להתחיל להיכנס ולהיגרר לתוך מחשבות- אני עושה כך ואתה עושה אחרת. זו התמונה, ברור שאתם לא גופים שווים. אנחנו מנסים להכריח את האנשים לא לחשוב במונחים של- היה לי חוסר, לא היו לי פקחים וכו', תמיד יש סיבות, אבל הכל צריך להיות פנימי: זה מה שאמרו עלי, לא משנה מה הסיבות, איך אתה משתפר. זה הרעיון.

**גב' לאה אשוח:**

נכון. זה גם להסתכל לאורך זמן, וגם איך אתה אומר את זה, איך אתה מסביר.

**מר לייבה- מנכ"ל העירייה:**

ראינו גם כאלה שהסבירו. למשל, איפה היה אגף התנועה לפני כמה שנים?

**מר רובי זלוף:**

ב-3.4.

**מר לייבה- מנכ"ל העירייה:**

הם לא הצליחו לעבור את זה, ועכשיו הם באופן יציב על 4.3, הכי גבוה. וזה אותם האנשים. כלומר, הם פשוט שינו תפיסה.

**מר רובי זלוף:**

אבל אני בכל זאת רוצה להגיד משהו. משימתיים תמיד היינו. ידענו את המשימה, ידענו לעמוד במשימה, נכון, אף פעם לא היו רמות שירות מאוד אינטנסיביות כאלה ובזמנים קצרים יותר מכפי שהתרגלנו. מה שהביא את השינוי האמיתי בשנים האחרונות הוא- שכאשר תושב פונה שואלים אותו גם אם אפשר לעזור לו בעוד משהו. כשתושב פונה אומרים לו- תסביר לנו איפה הפנייה שלך. כשתושב פונה אנחנו מתקשרים אליו לפני הסקר ושואלים אותו- עשינו את זה לשביעות רצונך? אתה מבסוט? וזה שינה את הכל, הצד הרגשי, לא הצד המשימתי. והדבר הנוסף הוא שמתקשרים אלי תושבים ואומרים, עזוב רובי, בסה"כ ביקשנו לסגור את הבור, תראה כמה טלפונים קיבלנו.

**גב' לאה אשוח:**

מוקד שירות 106 פלוס- אנחנו עושים לו סקר נפרד, ב-SMS, בסמיכות לפנייה. בנוסף, בסקר הגדול הזה שבדק את החוויה כולה הוא בעצם התחנה הראשונה. ולכן אנחנו שואלים באיזו מידה נציג השירות שקיבל את הפנייה הבין את הפנייה. כי אם לא הבינו נכון את הפנייה, הפנייה יכולה להתחיל להתגלגל בין הערוצים הרבה מאוד זמן, וזה גורם בסופו של דבר לחוסר שביעות רצון של הלקוח. ואנחנו רואים על פי נתוני השקף שלפניכם-שמאוד מרוצים מהנציגים של מוקד שירות 106 פלוס. עכשיו אני עוברת לאפליקציה:

בשקף 16 אנחנו יכולים לראות את התפלגות הקריאות- כמה אנשים פונים באפליקציה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-9-

**מר שרעבי:**

אני רוצה לשאול שאלה: על פי מה שאנחנו יודעים-לכמה אנשים יש את האפליקציה?

**גב' לאה אשוח:**

אתה יכול לראות ש-58% מהפונים פונים באפליקציה. אני לא יודעת כמותית כמה זה

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

יש ל-230,000, משהו כזה. באזור 230,000.  
יש שיש לו דיגיתל שלי- יש לו אפליקציה.

**גב' לאה אשוח:**

זה יכול להיות גם יותר, כי זה יכול להיות גם למישהו שעובד בעיר.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

את צודקת שזה יכול להיות יותר, אבל רק מי שיש לו דיגיתל שלי ויש לו אפליקציה באופן אוטומטי-זה בערך 230,000. מעבר לזה יש נוספים, לא הרבה אבל יש.

**מר לדיאנסקי:**

זה לא משנה למי יש ולמי אין, מה שמשנה זה מה אחוז הפניות שמגיעות באפליקציה מכלל הפניות שמגיעות למוקד.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

אנחנו מאמינים שאפשר להגיע גם לאזור ה-80%.

**מר רובי זלוף:**

עזוב רגע את הדיגיתל, השאלה היא כמה פונים באפליקציה של מוקד 106, שזו אפליקציה נפרדת מהדיגיתל.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

ברור. מה שחשוב זה כמה פונים באפליקציה.

**מר לדיאנסקי:**

כמה מתוך סה"כ הפניות הן באפליקציה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-10-

**גב' לאה אשוח:**

זהה 58%.

**מר רובי זלוף:**

זו אפליקציה מצוינת, היא משתכללת ומדייקת את עצמה כל הזמן, זה עוזר לנו מאוד גם בעבודה. התמונות שאנחנו שולחים לתושבים לאחר טיפול במפגע – זה שובר שוויון. האפליקציה הזאת היא באמת דבר שהוא הצלחה לא נורמלית, והיא גם מביאה תוצאות שהן בהחלט תוצאות מאוד גבוהות וחיוביות. אנחנו מקווים להגיע ל-80% באפליקציה, זה ייתן בסופו של יום שינוי גדול מאוד ברמת התפיסה של המוקד. במקום לדבר פרונטלית-טלפונית הוא מדבר באפליקציה, זה מוריד הרבה זמן, זה יוצר יותר בקרה ותנועה יותר טובה של השירות.

**גב' לאה אשוח:**

אנחנו רואים באמת שלקוחות מאוד מרוצים מהשימוש באפליקציה. עשינו השוואה בין שביעות הרצון מהטיפול בקריאת השירות אם פנית באפליקציה או בטלפון. מה שמופיע בעמודה הורודה זה האפליקציה, מה שמופיע בעמודה בצבע הצהוב זה הטלפון. אנחנו יכולים לראות למשל שבסיירת לביטחון עירוני 40% מדווחים באפליקציה והם קצת פחות מרוצים בהשוואה לקריאה בטלפון, יכול להיות שזה קשור לסוג הקריאות שהם פונים בגינן.

אנחנו מדווחים בזמן אמת את ממצאי הסקרים ליחידות השטח. יש לנו דשבורד עם נתונים שמעבירים אותם כל יום-איזה סקרים עשינו. הם עושים תהליכי עבודה לשיפור, הם רואים מה הלקוח אמר, מה היה טוב, מה צריך לשפר. בעיני זה תהליך לדוגמא- שמצד אחד עושים מחקר, יחידות השטח פועלות, ושביעות הרצון היא מאוד גבוהה. תודה רבה.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

חברים, אני חושב שזה מדבר בעד עצמו, מה שנקרא. זה תהליך ארוך, שהולך ומטייב את עצמו לאורך הזמן. התוצאה הזאת היא מאוד מאוד מאוד מחמיאה לכל מי שעוסק בנושא הזה, ואני מעריך באמת ומאוד מקווה שנוכל לשמור על הרמה הזאת, שזה גם כן לא מובן מאליו. ואני רוצה להגיד לכם עוד משהו: בשלטון המקומי כולו יש בעיה גדולה של יכולת להחזיק אנשי מקצוע ברמה סבירה, בגלל שהארגון הוא קטן מידי. בארגון גדול אפשר להגיע ולהחזיק את אותם אנשים-מקצוענים, וגם להגיע לטכנולוגיות. נכנסים למוקד, מסתכלים מה זה, ואז נשאלת השאלה-ניח שראש עיריית גדרה רוצה לעשות משהו, ועכשיו הוא נתקל בתקציב, בכוח אדם, ביכולות, באיכויות, קשרים עם תעשיות, וכל מיני דברים שקשורים לדברים שמושגים פה בגלל הגודל. קודם כל הדבר העיקרי הוא לאורך השנים לקחת ולעשות, להתלבש על השירות כחלק אינטגרלי מהתהליכים בכל המקומות של העבודה. לכן לפי דעתי זה הישג יפה מאוד.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-11-

והעובדה היא שגם במלחמה אנחנו עדיין רואים שלמרות המלחמה לא ירדה רמת השירות, וזה מאוד יפה. זה המקום שממנו קשה לעלות. ואז על כל 0.1 שאתה יורד- עכשיו כבר יש מישהו שמבקר אותך- יש ירידה ברמת השירות בעיר תל-אביב, זו הכותרת זה שזה 0.1 ! ככה זה תמיד. עוד מישהו רוצה לשאול או להביע? אני רוצה להגיד לכם תודה, גם למי שעשה את הסקר.

**מר שרעבי:**

יישר כוח.

**8. דיגיטל נגיש ותותים- שרון מלמד, מנהלת מינהל שירותים חברתיים:**

**גב' שרון מלמד:**

אני אגיד כמה מילים.

במסגרת קו אסטרטגי של עיר לכולם יש לנו תכנית רחבה מאוד לטיפול באנשים עם מוגבלות ובבני המשפחות שלהם.

התכנית עוסקת בדיוור, בתעסוקה, בפנאי, וכמובן במענים טיפוליים, לאורך מסע לקוח ורגעי אמת במסע הלקוח.

אנחנו נציג לכם היום שתי תכניות שהתרחבו מאוד בשנים האחרונות, והן את תותים- מרכז למשפחות לילדים ומתבגרים עם מוגבלות.

ואת דיגיטל נגיש.

**מר גרי רובין:**

צהרים טובים.

**(הצגת הדברים מלווה במצגת)** שמי גרי רובין, אני עובד סוציאלי ומנהל את מרכז תותים יחד עם דניאל שפירא.

מרכז תותים הוא מרכז שאתם הולכים להתגאות בו. מרכז תותים הוא מרכז עירוני, שיש בו ילד או ילדה עם מוגבלות במרכז, אבל השירות הוא לכל המשפחה: לסבא וסבתא, לאחים, להורים, באמת לשפר להם את איכות החיים על ידי פעילויות, קבוצות טיפוליות, סדנאות, מהאירועים הכי קטנים – שיכולים להיות סדנת יצירה כפי שהיה לנו בבוקר, בסימן עצמאות ביפו, ועד לקונצרט של 700 איש. עוד מעט, בתוך המצגת אתם תראו את ההבדלים בין קטן לגדול וכמה זה מאוד משמעותי בעיר שלנו.

נתחיל בהצגת סרטון. כל הדברים שנעשים בתותים הם על ידי שיתוף ההורים, האחים והסבים והסבתות, אנו מדייקים את הצרכים שלהם.

אנחנו נציג לכם סרטן של אירוע חלל שעשינו אותו בהאנגרים ביפו, של כל הילדים והאחים שלהם שמתעניינים בעולם החלל. אפרופו, אתה מדבר על העיר תל-אביב ולא גדרה, ברגע שאנחנו אומרים תל-אביב

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-12-

יותר נרתמים אלינו, ולכן הגיעו אלינו פרופסורים מאוניברסיטת תל-אביב שעושים מחקר על טלסקופים ועל החלל, והם הצטרפו לאירוע ונתנו לילדים את כל מה שצריך.

**הצגת סרטון**

קצת לגבי מספרים: יש לנו משהו כמו 2,800 משפחות רשומות במרכז, שדרך המערכות שיש לנו פה בעירייה אנחנו יכולים לדעת שהם היו בפעילויות. זה אומר משהו כמו 10,000 איש. זה הרבה, וזה הרבה יחסית לכל מה שקורה בערים אחרות.

יש לנו כ-100 משפחות שמצטרפות אלינו השנה, שזה אומר בשנת 2024 נושק ל-2025, שעל ידי באמת התקציבים, קרנות הסיוע, משרד הרווחה – יש לנו את היכולת להגדיל פעילויות, והחשיפה אליהן מראה שאנשים מצטרפים אלינו.

**מר שרעבי:**

שאלה: א. איפה הפעילות. האם הפעילות היא בתוך המרכזים הקהילתיים או בתוך מתחמים של המינהל לשירותים חברתיים. והאם הפעילות היא קבועה, כמו חוגים, אחת לשבוע, שהילדים מגיעים.

**מר גרי רובין:**

מצוין, אתה עושה לי סיכום של המצגת.

מה שקורה זה שהמרכז שלנו הוא מרכז ללא קירות. על פי משרד הרווחה אנחנו בעצם שלושה מרכזים מבחינת הכמויות. המרכז הוא ללא קירות בגלל שאנחנו עיר גדולה, וכדי שנוכל להגיע לכולם, לכל שכונה ולכל מקום שנמצא פה בעיר, לכן אנחנו עושים את הפעילויות שלנו במרחב הציבורי, במרכזים הקהילתיים, בכל מקום שאנחנו יודעים שיש שם משפחות.

**מר שרעבי:**

בקיצור, מסתובבים בכל העיר. הייתי במוזיאון- היה אירוע יוצא מגדר הרגיל.

**גב' שרון מלמד:**

לדוגמא, במגדל אלקטרה יש כל שבוע ביום שני בערב פעילות, בכל מקום. סרט בסינמטק קורה אחת לחודש בימי שבת, אבל תושבי יפו ביקשו שיהיה בימי שישי, אז בימי שישי ביפו אצל ג'ורג'.

**מר שרעבי:**

יפה מאוד.

**גב' ברנד:**

אתם מכסים את הביקוש?

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-13-

**גב' שרון מלמד:**

כן.

**גב' ברנד:**

כמה יש לכם ב-WAITING LIST?

**גב' שרון מלמד:**

אין כל כך הרבה - WAITING LIST.

**גב' דניאל שפירא:**

כאשר אנחנו מפרסמים את הפעילויות לרוב אנחנו נותנים איזושהי הקדמה, מאפשרים להורים להיות מוכנים, ב-21.00 בערב, לקראת החודש העוקב שאותו אנחנו מפרסמים, תוך 18 דקות כבר כל הפעילויות מלאות עם רשימות המתנה.

**גב' ציפי ברנד:**

ואתם יודעים להעריך כמה המתנה?

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

בסוף אלה שהם ברשימת המתנה נכנסים לאירוע?

**גב' דניאל שפירא:**

בטח.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

בסוף רשימות המתנה מגיעות לאירוע? בדרך כלל.

**גב' דניאל שפירא:**

בטח. אחרי אישורי הגעה מי שמבטל את ההשתתפות שלו אנחנו פונים למשפחות האחרות.

**גב' ציפי ברנד:**

כלומר, זה לא שצריך עוד.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

צריך תמיד עוד.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-14-

**גב' שרון מלמד:**

תמיד צריך עוד, ואני אגיד משהו על התקציב. התקציב של המרכז הזה הוא 1.8 מיליון שח', 1 מיליון שח' מממן משרד הרווחה. בסוף, כמו שגרי אמר, יש פה שלושה מרכזים. במודל של מרכז הרווחה בכל מודל יש 60 משפחות. העירייה מוסיפה מהתקציב העירוני 600,000 שח', שזה המון ביחס לערים אחרות, היינו אמורים לעמוד על 25%-75%. ועוד 200,000 שח' שמגייסים פה מקרנות, מקולות קוראים שאנחנו עושים, ומגביה קטנה מאוד שנעשית מהלקוחות.

**מר שרעבי:**

יש הרבה מאוד אירועי שיא. באירוע שיא כמו שהיה במוזיאון,

**גב' שרון מלמד:**

במוזיאון זה דיגיתל נגיש, זה תקציב אחר ותכף שקד תציג את זה.

**מר שרעבי:**

כשיש אירוע כזה יכולים להגיע כולם, אין שם רשימות המתנה.

**גב' שרון מלמד:**

יש אירועים קטנים, יש אירועים גדולים, תכף תראו.

**מר גרי רובין:**

בשקף שלפניכם מוצג כמה פעילויות היו כל השנה פר חודש. לגבי השנה, רק הבוקר בדקנו, עד חודש אפריל יש לנו משהו בין 70 ל-80 פעילויות.

מטרות המרכז הן:

שיפור איכות החיים של משפחות לילדים עם מוגבלויות.

חיזוק החוסן המשפחתי- הגברת תחושת המסוגלות.

יצירת קהילה למשפחות.

אחד הדברים שאנחנו ממש דוגלים בהם זה בסוף לבנות קהילה. החוסן, ובאמת מה שגורם בסוף לאותה משפחה להרגיש בנוח זה קבוצת השווים שלה. כשאנחנו נארגן איזושהי הצגה, קונצרט, כל פעילות כלשהי שנפגשות בה המשפחות, נפגשים הילדים, האחים, יש להם שפה משותפת. איפה אפשר לראות בעיר אירוע, הצגה או קונצרט שילדים יכולים לנפנף ידיים, להגיד כל מיני דברים בקולות, להתרוץ בין המושבים, וכולם מקבלים אותם בחום ואהבה. ואז, בנוסף לזה הם מסתובבים אחרי זה בקהילה שלהם, במרכז הקהילתי שלהם, לא משנה איפה שהם נמצאים- הם גם מדברים את אותה שפה, כי האירועים שניתן להם, אם זה ההצגה או הסרט, הם יהיו הדבר הכי חדש בעיר, ואז תמיד הם יהיו מחוברים עם חיי התרבות שלהם למה שקורה בסביבה.

בתוך מרכז תותים יש לנו קבוצות ייחודיות, אנחנו עושים בעצם התאמה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-15-

אחד הדברים שהם הכי חשובים, וזה בא גם מהדרישה של ההורים ושל המשפחות, זה החגים והשבתות, או אחר הצהריים. אחד הדברים הכי קשים הוא- שמגיע יום שישי, מגיע יום שבת, יש חגים ומועדים, ולמשפחות עם הילדים עם המוגבלויות זה מאוד מאוד קשה ומורכב, וגם עולה להם הרבה כסף לצאת מהבית. ואחד הדברים שאנחנו שם, אנחנו נותנים יותר דגש על החגים והמועדים האלה, ואז יש להם בעצם את המקום לבוא ולהיות חלק.

דיברנו על מרכז "ללא קירות".

מענה בזמן חירום, היתה אז גם הקורונה ועכשיו יש את המלחמה, אנחנו ממש לא נשארים מאחור. ולכן, איך שפרצה המלחמה עלינו ל-ZOOM-ים. יש לנו הרבה מאוד מתנדבים והגענו ל-700 משפחות פה בעיר- שחילקנו להן ערכות, ותמיד נשארו אתן בקשר תמידי.

אחד הדברים שדיברתי עליו-הקונצרט, הנה דוגמא: קונצרט מדהים של חני נחמיאס, עם כל הנגישויות שיכולות להיות בעולם, היו פה בסביבות ה-700 משתתפים, משהו כזה, אולי 600 ומשהו, עולים על הבמה, צוחקים, הכל מהכל, אפשר לראות קטע קטן ממנו.

#### **הקרנת סרטון.**

על הנושא של תותים בזמן חירום כבר דיברנו, אבל בגדול- בחגים, מועדים, כל הדברים שבעצם מסמנים קהילה אנחנו עלינו ל-ZOOM. הבאנו להם מתנדבים עד הבית, את מה שצריך, ועשינו גם פעילויות- לא במרחב הציבורי אלא גם בבית שלהם. אנחנו, אני באופן אישי יותר אוהב שאנשים יוצאים מהבית אבל לא היתה ברירה ובמלחמה הגענו אליהם.

הקבוצות הטיפוליות:

אלה קבוצות שממש ההורים די דרשו אותן. זה לא סוד שלגבי משפחות עם ילדים עם מוגבלויות- הבשורה לקבל ילד שיש לו צרכים מיוחדים זה מאוד מורכב ומאוד קשה. יש יותר אחוזי גירושין, יש מתח, יש מצב כלכלי, האבא הרבה פעמים יוצא לעבודה, אם לא לשתי עבודות, ולכן הקבוצות האלה הן ממש בשביל ההורים, לחזק אותם, את קבוצת השווים, להטעין את המשברים, לתת להם כלים להתמודד עם אותה משפחה חדשה שבעצם במסגרתה הם התחילו להיות.

#### **מר זמיר:**

אני ראיתי במקרה את הקבוצה למטה, בשקף, שהיתה בפגישה, וראיתי שם הורים באקסטזה. באקסטזה! בהודיה הכי קיצונית שיכולה להיות.

#### **גב' שרון מלמד:**

נכון.

מה שקורה לנו הוא שהקבוצות האלה מוגבלות במספר המפגשים, נגמרת קבוצה והם רוצים שנמשיך אותה ושנמשיך.

#### **גב' ברנד:**

כמה מפגשים יש בקבוצה?

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-16-

**גב' שרון מלמד:**

תלוי באיזה נושא. יש קבוצות של 6 מפגשים, יש יותר, יש פחות, תלוי בנושא. אבל זה משהו שנכנס ב-2024 ויש דרישה מאוד גדולה לקבוצות האלה. תכף תראו סרטון כזה.

**הקרנת סרטון.**

היום צלמו סרט, משרד הרווחה בא לצלם פה היום סרט.

**מר גרי רובין:**

מה שראיתם בסרטון זה הורים, כמוכם כמונו, יש להם ילדים עם מוגבלויות. פה אנחנו די פורצי דרך. עשינו קבוצה של טרפיה בקרמיקה לזוגות, בקבוצה. זה מאוד חדשני, אני מאוד התרגשתי באמת מהקבוצה הזאת, וכל הורה כזה הוא בסוף עוד תושב שמח, בהודיה- כמו שנאמר פה, ואנחנו רוצים להמשיך לעשות את הדברים האלה.

קבוצות ייחודיות:

יש לנו את הפועל שווים בריבוע, זה בעצם ילדים עם מוגבלויות, ילדים אוהדים שיש להם קבוצה בהפועל. יש לנו קהילה זרה ומבקשי מקלט. אנחנו מנסים כל הזמן לראות איך אנחנו מביאים אותם לפעילויות.

**גב' שרון מלמד:**

באמת נעשית פה עבודה מאוד מאוד רחבה, שמנסה לענות על הצרכים, והיא גדלה משנה לשנה.

**מר גרי רובין:**

אני רק אגיד שהיינו שמחים שיעזרו לנו עוד, כדי שיהיו יותר קבוצות טיפוליות.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

הבעיה של מרכז תותים- כמה שלא ניקח ונעשה אותו, ונציג אותו ונפעיל אותו וכן הלאה, שהוא דבר מופלא, הוא וודאי טיפה בים. בסביבה האנושית זו טיפה בים.

למי שאין לו גישה לדברים האלה-קשה לו להבין ולהרגיש על מה מדובר. שיש לך, לאמא, איך אני יוצאת עם הילד לגינה. והעניין של יצירת מוקדים – שהיא יודעת לאן היא יכולה ללכת, וגם לא להיתקל בכל מיני תופעות שנוגעות לעניין מ-1,001 סיבות, זה עולם ומלואו. דרך אגב, אני טוען שהורים לילד מיוחד- עצם העובדה שהם חיים בעיר, כל הפעילויות שיש בעיר- זה כבר נותן להם איזשהו משהו שבמקום אחר בכלל אין. אין לאן ללכת.

**גב' שרון מלמד:**

אמרו לנו משפחות, ושמענו את זה באירוע ביפו, שהן לא עוזבות את העיר כי פה יש להן פעילות שעוטפת אותם, ויש תחושת שווים, ויש תחושת שייכות, ויש להם את הקהילות.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-17-

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

כן.

**מר שרעבי:**

יש להם את המענה המדויק.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

אני תמיד אומר- מה עושה הנדנדה לילד עם מוגבלות, שיכול להתנדנד בגינה על יד.

**גב' שרון מלמד:**

גם בוגרים עם מוגבלות יכולים להתנדנד עליה.

**מר רון חולדאי – ראש העירייה:**

ו-1,001 דברים.

ולכן, זה מסוג הדברים שאתה אומר-מה אתה עושה כאיש ציבור, אתה נותן מה שיש, לא את מה שצריך, כי מה שצריך הוא אין סופי. ואנחנו יכולים להגיד שאנחנו מצליחים לתת עוד קצת. זה עדיין קצת, ואת זה כולם צריכים לזכור.

**גב' שרון מלמד:**

התכנית השנייה היא דיגיתל נגיש.

**מר שרעבי:**

אני מתנצל, אני חייב לרוץ לפגישה נוספת.

**גב' שרון מלמד:**

דיגיתל נגיש קם בעקבות שותפות עם הורים מיוחדים תל-אביב יפו, קבוצה מנהיגות של הורים שפנתה ואמרה לפני מספר שנים: יש דיגיתל, יש דיגיתל חיילים, יש דיגיתל אזרחים וותיקים ואין דיגיתל למשפחות עם מוגבלות, ואז באמת בחשיבה משותפת באיתור צרכים מאוד מאוד מדויק, ובחשיבה למה נכון שהמועדון הזה ינוהל אצלנו ולא בדוברות, ובעבודה משותפת עם הדוברות, יש פה מועדון, שאני חושבת שכולנו לא האמנו ביכולת שלו לייצר ולתת לתושבים, וזה משלים את תותים. תציג את הנושא הגב' שקד ישראל.

הצגת סרטון

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-18-

**גב' שקד ישראל:**

**(הצגת הדברים מלווה במצגת)** דיגיתל נגיש זה בעצם פלטפורמה שדרכה אנחנו מתקשרים לתושבים לא רק פעילויות שלנו בדיגיתל, אלא בכלל פעילויות של יחידות עירוניות- גם של מינהל קהילה, גם של מוסדות התרבות בעיר, וזו פלטפורמה שמיועדת לכל הגילאים, כלומר, להבדיל מתותים, אנחנו גם מדווררים דברים של ילדים אבל גם של בוגרים וגם של מתבגרים וכד'. והיתרון של זה, ואני אראה קצת נתונים, היתרון של זה הוא בכך שאם בקורונה עוד לא היה דיגיתל נגיש, והקמנו מוקד של עובדות סוציאליות והתקשינו להגיע לתושבים, והתושבים לא ידעו, היום בלחיצת כפתור אני יכולה לשלוח לאלפי תושבים שפתחנו למשל מוקד, או שיש שעות שקטות במוזיאון הטבע, וזו דרך ממש טובה להגיע לתושבים.

זה מועדון שעובד על טהרת הנגישות ולא על המוגבלות. כלומר, תושבים בעצם צריכים להירשם באופן אקטיבי. למשל, ברגע ששילמתי חיסון כלבת לכלבות אני רשומה באופן אוטומטי, ופה בעצם התושבים ממש צריכים לעבור איזשהו הליך הרשמה לקהילה, וזה תהליך הרשמה שעוסק בנגישות שהם צריכים ולא איזה מוגבלות יש להם, כלומר, אנחנו לא שואלים איזה מוגבלות יש לכם. ובגלל שאנחנו עובדים על טהרת הנגישות, בנינו איזשהו מודל עבודה שהוא סופר נגיש. למשל, אם היתה לנו בפסח הופעה בפסטיבל סוזן דלאל הלכנו לראות את ההצגה ושינינו את מפרט התאורה כדי שזה יתאים לאנשים אפילפטיים. קיצרנו את ההופעה. אנחנו מביאים לילדים, למשל, חפצים לשחק אתם כי אנחנו יודעים שההמתנה של כמה דקות עד שמתחילה ההצגה- קשה להם. יש באמת את כל סוגי הנגישות.

מוצגת כאן דוגמא ממש טובה. כאשר התחלנו לעבוד עם קהילת החרשים הבנו שיש חרשים שהם דוברי שפת סימנים ויש חרשים שיודעים לקרוא, ולא להפך. ובעצם יצרנו להם איזושהי מפת אולם שתהיה להם נגישה ושהם יוכלו באופן עצמאי לרכוש כרטיסים לפי מה שהם צריכים. אם הם צריכים מתורגמנית לשפת סימנים הם יודעים כבר שהם לוחצים על הכתום, ואם הם צריכים מערכת תמלול הם יודעים כבר שהם לוחצים על הירוק. יחד אתם בנינו את המודל הזה וכך אנחנו מאפשרים להם עצמאות.

אני תכף אראה דוגמא של מיומנה, שזו באמת הופעה שנחשבת רועשת וקשוחה, וממש הלכנו לראות את ההופעה, ובפעם הראשונה במיומנה ממש שינינו להם את כל המופע. המקלות הכבדים הפכו להיות מקלות קטנים. כשהם פוצצו קונפטי בהופעה הרגילה, אצלנו הם זרקו נצנצים. הם הציגו את עצמם לילדים, עשינו אתם ממש הופעה שונה, וכולם סיימו בבכי, גם השחקנים, כי הם פשוט כל כך ידעו למה הם עושים את זה, וזה היה באמת מאוד מרגש.

כאשר הצגתי לכם בפעם הקודמת, אני חושבת שזה היה לקראת סוף שנה, היינו על 3,800 תושבים, היום אנחנו על 4,585, שזה אומר קליטה די יפה, כל הזמן ממשיכים להירשם ואנחנו מגיעות לתושבים בכל מיני דרכים כדי שהם יוכלו להירשם לקהילה.

כמו בתותים, עזרנו לפני שבועיים לזוג אבות עם ילדה בכסא גלגלים להירשם, והם כבר הגיעו אתה לפעילות, ועכשיו הם נרשמים, יש לנו סדנת טעימות קפה בלבונטין להורים והם כבר נרשמים לסדנת טעימות קפה, כלומר, על הדשבורד שלנו מופיע עוד נרשם אחד אבל בעצם כל המשפחה עכשיו מקבלת את השירות.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-19-

**גב' ציפי ברנד:**

יש לי שאלה יותר מהותית, שאלה שהיא אולי יותר מקדמית לדיון. מי מוגדר, מה ההגדרות שלנו למוגבלות? מי נכנס בסל הזה? מה ההגדרות שלנו לנגישות? למשל, אם אני מסתכלת היום על החברה הישראלית, אפילו כתוצאה של המלחמה, הרבה יותר אנשים יהיו ברמה שהם נדרשים להנגשה. האם הם נופלים לרובריקה הזאת? פה המענה שלהם? איך אנחנו בכלל מגדירים וניגשים לעולם המוגבלות, נגישות ומי האנשים, האוכלוסיות שצריכות מענה. אפרופו קהילות-האם זה מחולק לאוטיזם, האם זה מחולק למוגבלות גופנית-פיזית. מה דינו שלגבר שהיום בגיל 35 נפצע או מרותק לכיסא גלגלים וזקוק להנגשה מעיריית תל-אביב, האם הוא מוצא את עצמו פה? האם זה המענה? לא בטוח שהוא ירצה לראות דווקא את זוג הילדים בני ה-18. בואו נחשוב. אני מנסה רגע להבין למי אנחנו נותנים פה מענה.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

יש הרבה מאוד פעילויות בהרבה מאוד כיוונים. זו לא הפעילות היחידה.

**גב' ברנד:**

ברור לי. אני מנסה רגע להבין מה זה.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

מה הקריטריונים לדבר הזה? מה שהסברת בהתחלה.

**גב' שקד ישראלי:**

אלינו פונים עכשיו הרבה, אפילו חבר'ה שהיו בנובה מדברים אתנו בווטסאפ ושואלים אותנו שאלות על כל הדברים שקורים בעיר, ואנחנו עוזרים להם לקשר גם אם הפעילות שלנו היא לאו דווקא מתאימה להם.

**גב' ברנד:**

זו השאלה שלי.

השאלה שלי היא קודם כל מי נכנס לסל הזה. זה שאנחנו עושים המון פעילויות- אני יודעת, אבל כאשר אני מסתכלת על זה, למי זה מיועד?

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

הנחת המוצא היא שכל אחד שמגדיר את עצמו יכול להיכנס לסל הזה. אנחנו לא בודקים. אם למשל יש מישהו מהנובה שיש לו מצוקה נפשית והוא ירצה להירשם ויש פעילות שמתאימה לו, לא נגיד לו- תביא אישור. זה לא העניין. יחד עם זאת, בתוקף המצב שיש לנו יש ווקטורים נפרדים שקשורים לנושא המילואים בכלל.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-20-

**גב' ברנד:**

אני לא מדברת על מילואים.  
אני שואלת- יש לנו מוצר- דיגיתל נגיש, מי אוכלוסיית היעד?

**מר לייבה- מנכ"ל העירייה:**

כל אחד שמגדיר את עצמו.  
בגדול, מה שהסבירו כאן- שכל אחד יכול לבוא ולהגיד- אני רואה את עצמי כבעל צורך. מה הן עושות? הן מנסות להבין את צרכי האוכלוסייה ולהתאים את הפעילות. ברור שנפגעי הנובה הם כאלה שצריך משהו מיוחד בשבילם. יש הרבה מאוד סדנאות, יש הרבה שירותים וסדנאות. הם חיים כל הזמן בתוך זה וברגע שהן מזהות קבוצה שיש לה צורך מיוחד, לדוגמא הנובה, הם יעשו פעילות שמתאימה להם. זה לא הפעילות היחידה שנעשית.

**גב' שרון מלמד:**

יש הרבה פעילויות, לא רק שלנו אגב, של מינהל קהילה, של מינהל חינוך, וכל בן אדם שרואה את עצמו כמתאים לפעילויות, אנחנו לא מבקשים אישור. להבדיל ממשדד הרווחה שלחלק מהמענים דורש 40% נכות ומעלה, אנחנו לא בודקים.

**גב' ברנד:**

כלומר, כל מי שרוצה?

**גב' שרון מלמד:**

כאשר אתה נרשם לדיגיתל, אם אתה רוצה להירשם גם לדיגיתל נגיש יש עוד כמה סעיפים שאתה צריך למלא, שנוגעים בעיקר להנגשות שאתה צריך.

**גב' שקד ישראלי:**

זה בדיוק אלה. כלומר, איזו הנגשה אתה צריך מתוך האופציות שאנחנו נותנים ואיזה קבוצת גיל.

**גב' שרון מלמד:**

אני גם אגיד שיש פעילויות שמגיעים אליהן אנשים בלי מוגבלות. נגיד במוזיאון תל-אביב, אנחנו יודעים שמגיעות משפחות בלי מוגבלות, וזה בסדר גמור. יש פעילויות של מוזיאון נגיש, שיבואו.

**מר זמיר:**

גם בזה הייתי.  
כל מי שיכול ללכת לפעילויות האלה ולראות, אנחנו מאוד גאים בזה.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-21-

**גב' שרון מלמד:**

בשבת, מוזיאון נגיש בכל סוף חודש.

**גב' ברנד:**

כלומר זה מוצר שלנו, שאנחנו נותנים בלי איזשהו קריטריון סף לכניסה.

**גב' שרון מלמד:**

שוב, אני לא בודקת תעודת נכות או קצבה. אני לא מבקשת אישור או הוכחה.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

הם אומרים- תגדיר אתה מה הצרכים שלך.

**גב' עדי אנוב:**

אני כן אגיד שאנחנו נותנים התאמה. למשל, היתה לנו קבוצה רק לחרשים בתנאים מסוימים. ברור שאדם חרש פחות ימצא את עצמו עם מי ששומע, כך שצריך להבין שיש פה המון יכולת. זה ברור שלא תמיד כולם מתאימים. זה משהו שכל הזמן בהבניה ועם רגישות לראות איפה אפשר לעשות פעילות כללית וזה נכון. אנחנו כל הזמן בוחנות את זה.

**גב' שקד ישראל:**

מה שטוב, שיש לנו מסך נתונים שכל זמן מתעדכן, ואנחנו יכולות לעבוד גם לפי נתונים. כלומר אם אני רואה שיש המון אנשים שצריכים שימוש בשפה פשוטה, ואז אני יודעת למה לכוון יותר, כלומר מסך הנתונים מאוד עוזר לי.

אני אתמקד בדברים החדשים.

אגב, מסך נתונים, מה שרצינו לעשות כאשר הוקם הדיגיטל הנגיש זה להבין איפה יש פערים, לראות את הקהילה בצורה רחבה, ובאמת ראינו שיש המון דברים לילדים והרבה פחות למבוגרים, ואני עדינה. הקמנו קהילה אצלנו בדיגיטל נגיש, ולמרות שהמטרה לא היתה לעשות פעילויות קטנות הקמנו איזושהי קהילה של בוגרים, אלה שראיתם אותם בסרטון בהתחלה, ויש להם 2-3 פעילויות בשבוע.

**גב' שרון מלמד:**

אמרה אחת האמהות שהבן שלה בימי שישי בארוחות ערב היה יושב, והוא לא היה שותף בשיחה הכללית של בני הדודים שלו והאחים שלו. ופתאום הוא מרגיש שווה כי כשהם מספרים על מקומות שהם יצאו אליהם הוא מספר באיזה פעילויות הוא היה. והנה תחושה של אני שווה, אני כמו כולם.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-22-

**גב' שקד ישראל:**

באמת ראינו שהרבה דברים לא עובדים. לדוגמא, הקהילה של החרשים ולקויי שמיעה – זה לא עבד להם טוב עם החבריה שלנו שהם על הרצף והם מנופפים בידיים וקופצים, וגם הקמנו מיני קהילות בתוך הבוגרים.

**גב' ברנד:**

יש לנו הערכה כמה פצועים יש מהמלחמה?

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

יש הערכה, כן.

**גב' שקד ישראל:**

רציתי להראות עוד דבר אחד, וזה דבר שחשוב לי להתמקד בו כי זה דבר שהחלטנו השנה לקחת אותו כפרויקט, ובאמת הלכנו על פרויקט כזה של אחים לבוגרים. בזמנו, לפני 20 ו-30 שנה לא היו להם שירותים כמו תותים, לא לקבוצות אחים וגם לא להורים, והיום בעצם יש להם את החסך הזה. ופתחנו קבוצה טיפולית בקרמיקה לאחים ולא ידענו כמה זה יצליח, ובתוך יומיים סגרנו את הרשימה. יש להם 8 מפגשים. והם ממש הפכו להיות חברים טובים, והם נפגשים בימי שישי, וכשלא היתה קבוצה בפסח הם נפגשו בבית של אחד מהם, ועשו פונדו, והם באמת מספרים שהם הפכו להיות חברים ממש טובים, זו באמת אחת הקבוצות המרגשות.

ויש לנו גם קבוצה כזאת להורים.

ואני רוצה להציג את המסך האחרון, כשהם בעצם אומרים שהם צריכים להתחיל להתכונן ליום שאחרי ולחרדת הנטישה על כך שהקבוצה עומדת להיגמר ומה הם יעשו. יש להם עוד 4 מפגשים, זה עוד חודש, אבל אני מקבלת מהם כבר כל כך הרבה הודעות- שהם לא יודעים מה לעשות כשזה ייגמר.

**מר זמיר:**

כמה אנשים הם?

**גב' שקד ישראל:**

הם 12.

**מר לייבה - מנכ"ל העירייה:**

על קבוצה אחת.

**מר זמיר:**

לגבי זה אני רוצה לשאול אותך שאלה, ואני שואל שאלה אמיתית. נניח שזה ייגמר.

פרוטוקול ישיבת הנהלה מס' 4  
מתאריך כ"ח בטבת תשפ"ה (27.4.2025)

-23-

**גב' שקד ישראלי:**

זה יגמר.

**מר זמיר:**

הם יכולים להחליט שהם ממשיכים לקיים מסגרת חברתית.

**גב' שרון מלמד:**

הרעיון מפה הוא לחזק אותם כקהילה למפגשים עצמאיים שלהם. זה הרעיון של העבודה הקהילתית בבסיס. ופה יש עובדת שמלווה אותם וזה התפקיד שלה.

**גב' שקד ישראלי:**

זה ייגמר, ואנחנו ניתן להם איזושהי מסגרת של מפגשים אחת לתקופה. ואנחנו באמת רוצות לפתוח עוד קבוצה, היתה לי כבר רשימת המתנה, ואני יודעת שאני רוצה לפתוח עוד קבוצה. קבוצה טיפולית זה משאבים אדירים, כי זה גם עובדת סוציאלית וגם מטפלת, זה המון משאבים, ואני צריכה למנף את זה.

**מר לייבה- מנכ"ל העירייה:**

באופן כללי, גם תותים וגם זה, זה מקום שאם נוכל נגביר את הפעילות וניתן לזה יותר תקציבים. כל הזמן אנחנו מגדילים תקציבים, וכשנוכל נגדיל עוד, כי זו פעילות שהיא באמת מבורכת בצורה בלתי רגילה.

**גב' שרון מלמד:**

בשבוע שלפני פסח עשינו שתי קייטנות לאחים של ילדים עם מוגבלות. גם קייטנת השווים, וגם ביפו- ששנים היה לנו מאוד קשה ועכשיו זה נפרץ שם, וגם במרכז. זה לילדים ולא בוגרים. ויש פה צוות מופלא שעושה את הדברים.

**מר זמיר:**

תודה לכולם.

**הישיבה נעולה**



מנחם לייבה  
מנכ"ל העירייה



דקלה כליפה לאמר  
מ"מ מזכירת מועצה  
ע' בכירה למנכ"ל העירייה