

29 דצמבר 2019
א' טבת תש"פ

'האדם במרכז' - סיכום מפגש שני

סיכום מיום 27.10.19

משתתפים:

שם	תפקיד	ארגון
מירב קדם	סגנית חשכ"ל	משרד האוצר
יעל אגמון	רכזת רווחה באג"ת	משרד האוצר
גל לנדו	מנהל תחום חינוך, רווחה ומגזר שלישי בחשכ"ל	משרד האוצר
ליאור קוטלר	רפרנטית בריאות באג"ת	משרד האוצר
נתנאל אשרי	רפרנט רווחה באג"ת	משרד האוצר
מוחמד חילאילה	רפרנט חינוך באג"ת	משרד האוצר
רועי דרור	ראש צוות ממשל	משרד ראש הממשלה
אורי דאובר	ראש ענף סקירת הוצאות בצוות ממשל	משרד ראש הממשלה
דר' הדר ירדני	מנהלת האגף להתפתחות הילד	משרד הבריאות, khtur
בלה בן גרשון	מנהלת מחלקה לאוטיזם ובריאות הנפש	משרד הבריאות
דודי מזרחי	מנהל אגף בכיר תקציבים	משרד החינוך
רחלי אברמזון	מנהלת אגף א' חינוך מיוחד	משרד החינוך
שמחה הלוי	מפקחת ארצית	משרד החינוך
מירי נבון	מנהלת אגף בכיר יישום חוק חנ"מ הכלה והשתלבות	משרד החינוך
גדעון שלום	סמנכ"ל בכיר וראש מינהל המוגבלויות	משרד הרווחה
וויאן אזרן	מנהלת אגף בכיר קהילה	משרד הרווחה
נחום עידו	מנהל השירות לילדים במינהל המוגבלויות	משרד הרווחה
מארק שמיס	מנהל אגף בכיר – הערכה, הכרה ותכניות במינהל המוגבלויות	משרד הרווחה
לימור לוריא	מנהלת אגף א', גמלאות נכות	ביטוח לאומי
קרן דורון כץ	מנהלת תחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל
אבי לב	מנהל תכניות בתחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל
יאנה ברמר	רכזת בתחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל

מטרות המפגש:

- העמקת ההיכרות של פעולות המשרדים
- יצירת שפה משותפת בקרב המשתתפים
- ביור עקרונות לקראת בחירת האתגרים

מבנה המפגש:

- חלק 1 – התכנסות לעקרונות הראשיים של גישת 'האדם במרכז'
 חלק 2 – מיפוי ראשוני של שירותי המשרדים החברתיים בכל הקשור לילדים והנוער עם מוגבלויות.
 חלק 3 – צעד ראשון ביצירת תמונת שירותים ממשלתית
 חלק 4 – סיכום

סיכום עיקרי הדברים:

חלק 1 – התכנסות לעקרונות הראשיים של גישת 'האדם במרכז'

חלק זה החל במצגת, שמטרתה הייתה לגעת בקצרה ובקווים כלליים בשאלה 'מהי גישת 'האדם במרכז'. באמצעות מקרה מבחן מחו"ל. גישת 'האדם במרכז' מאמינה כי הצרכים של מקבל צרכים הינם אינסטרומנטליים בבניית שירותים, שהמדינה מספקת ושירותים הנבנים תחת שיקול זה יהיה יעילים ומועילים יותר לפרט ולמדינה.

בחמש קבוצות, שכללו נציגים מעורבים ממספר משרדים, המשתתפים נתבקשו לדון בשתי שאלות:

1. האם גישת 'האדם במרכז' רלוונטית גם לשירותים חברתיים ממשלתיים?
2. מהן 5-7 עקרונות הפעולה העיקריים של גישה כזו בתחום השירותים לילדים ונוער עם מוגבלויות?

תשובות:

1. כל הקבוצות ענו בחיוב על שאלה זו.
2. תוצאות עקרונות הפעולה:

עקרונות שחזרו בתשובת מרבית הקבוצות:

עקרון	הגדרה
בחירה	יש ללמד את אלו מקבלי שירות לצורך אותו, לדעת היכן ניתן לקבלו וכיצד לשקול בין אופציות. קיימת חשיבות גם לדרוש מהם לקחת אחריות על הבחירה שלהם.
שפה משותפת	הממשלה צריכה בשפה אחת אחידה – בתוך משרדי הממשלה וכממשלה אל כלל מקבלי השירות
רצף טיפולי	הממשלה מלווה את מקבל השירות ומספקת שירותים לכל אורך הדרך ללא פערים או חפיפות.
שירות איכותי	הצגת מגוון שירותים, צמצום הבירוקרטיה ומודל חלוקת תקציבים הרואה את הצרכים הפרטניים של כל מקבל שירות.

עקרונות שחזרו מספר פעמים בתשובות הקבוצות:

עקרון	הגדרה
גמישות	מתן אופציות פעולה, פתיחות לשיטות פעולה שונות ומקום לשיקול דעת הן אצל מקבל השירות והן בקרב נותני השירות

הממשלה צריכה לפעול כ-One stop shop, משמע מקבל השירות צריך להיות מסוגל לקבל מגוון רחב מאוד של שירותים במקום אחד.	ממשלה אחת
---	-----------

עקרונות נוספים שהוזכרו: הנגשת מידע, מישוב, דיווח ובקרה, מדיניות מבוססת נתונים,

חלק 2 – מיפוי ראשוני של שירותי המשרדים החברתיים בכל הקשור לילדים והנוער עם מוגבלויות

המשרדים החברתיים הציגו מיפוי ראשוני של 'השאלות הגדולות' בכל הקשור לטיפול בילדים ונוער עם מוגבלויות. לאחר כל מצגת ניתנה אפשרות למשתתפים לשאול שאלות.

המציגות:

1. גב' ויויאן אזרן, מנהלת אגף בכיר קהילה, משרד הרווחה
2. גב' רחל אברמזון - מנהלת אגף א' חינוך מיוחד, משרד החינוך
3. בלה בן גרשון – מנהלת מחלקה לאוטיזם ובריאות הנפש, משרד הבריאות

פירוט 'השאלות הגדולות':

- מהי תפיסת העולם ותפקיד המשרד בכל הקשור לשירותים לילדים ונוער עם מוגבלויות?
- מהם האתגרים המשמעותיים העומדים בפני המשרד בכל הקשור לתחום?
- מהם השירותים בתחום הניתנים למספר הרב ביותר של אנשים?
- מהם השירותים בעלי התקציב הגבוה ביותר בתחום?
- מהם הממשקים הבין משרדיים השכיחים ביותר?
- מהם האתגרים הבין משרדיים המשמעותיים ביותר?

סוגיות משמעותיות שצפו במהלך המצגות ובדיון עליהן:

הבדלים בעקרונות ותפיסת עולם: על פני השטח קיימת הסכמה רחבה כי הרואה חשיבות רבה בדאגה וסיוע לילדים ונוער עם מוגבלויות אך ההבדלים בניואנסים הם משמעותיים כאשר מנסים לבנות שפה משותפת - משרד החינוך, האמון על חינוך כלל ילדי ישראל ומלווה את הילדים עם המוגבלויות עד גיל 21, שם לעצמו למשימה לשלב את הילד עם המוגבלויות במהלך אותו הזמן ורואה בו "משתתף שווה זכויות". משרד הרווחה, שמטפל באנשים בקשת גילאים ובסיוע לאוכלוסיות מוחלשות רואה עצמו כמלווה את מקבלי השירות לאורך החיים ושם דגש על הכנה לחיים בעלי "עצמאות, איכות חיים ומיצוי פוטנציאל אישי". משרד הבריאות מספק שירותים לכלל האוכלוסייה (בדומה למשרד החינוך) ומלווה את האזרח לאורך כל חייו (בדומה למשרד הרווחה). משרד זה מדגיש את היותו משרד רגולטורי.

מיהו 'ילד עם מוגבלויות': הסקירות של שלושת המשרדים החברתיים הציפו את הקושי בקביעת קהל יעד מוסכם, שבו תעסוק התכנית. בחינוך המיוחד נמצאים כ-270 אלף תלמידים מגילאים 3-21, משרד הרווחה מטפלים גם בגיל הרך (גילאי 0-3) ובגילאים 3 ומעלה מספקים שירות לכ-10800 ילדים אך כנראה המספר קטן יותר שכן אותם הילד יכול לצרוך מספר שירותים. משרד הבריאות פירט מה הם השירותים השכיחים ביותר שהוא מספק אך אין באמתחתו את המספרים המדויקים. העובדה כי המשרדים מטפלים שונים וכי מקבלי השירות יכולים לצרוך מספר שירותים בתוך ובין המשרדים, מקשה מאוד על בניית 'משפך' המבהיר כמה נכנסים בכל אחת מהגדרות, מהרחבה ביותר ועד הצרה ביותר.

תקציבים: בהתאם לאוכלוסיות המטופלות ניכר כי התקציבים המוקצים במשרד החינוך לילדים ונוער עם מוגבלות גדולים באופן ניכר מתקציב המשרדים האחרים בנושא. ההשקעה השנייה בגודלה היא במשרד הבריאות ומשרד הרווחה לאחר מכן. במהלך הדיון ניתן דגש לגדילת אוכלוסיית מקבלי השירות ועל האתגרים שגדילה זו מביאה עמה.

אתגרים בין משרדיים: ניכרה הסכמה רחבה על כך כי קיים אתגר משמעותי ביצירת שיתופי פעולה בין משרדיים לצורך איגום משאבים ותיאום פעילות.

תקציבים: ניכר כי התקציבים המוקצים במשרד החינוך לילדים ונוער עם מוגבלות גדולים באופן ניכר מתקציב המשרדים האחרים בנושא. בסקירות ובדיונים עלתה הסוגיה של הקושי

חלק 3 – צעד ראשון ביצירת תמונת שירותים ממשלתית

במסגרת חלק זה המשתתפים התחלקו לשתי קבוצות ודנו במשמעות של מהלך לשיתוף פעולה בין משרדי הממשלה לטיפול השירותים לילדים עם מוגבלויות על פי מודל SWOT:

חולשות שמאפיינות אותנו כרגע	חוזקות שאנחנו מגיעים איתם
שפות שונות בין המשרדים	על סף משבר תקציבי – הרגשת אין ברירה
הגדרות שונות לאוכלוסייה	בסיס מקצועי איתן – מערך שירותים אמתי ועובד
העדר נתונים ומידע לקבלת החלטות	מענה טוב יותר לאנשים עם ריבוי מוגבלויות
העדר גמישות בתקציבים (היכולת להעביר)	סל מענים גדול יותר
ריבוי גישות טיפוליות – כל משרד מחזיק בגישה שונה שלא מתחברת	מוכנות של אנשי המקצוע לעשות שינוי
מודלוריות – תכנון ויישום מסגרות	גמישות מסוימת קיימת במערכת
העדר נוקשות	מוכנות לשת"פ דפוסים
חלוקת המשימות בין המשרדים אינה תואמת לעיתים את היתרונות היחסיים	כל משרד נמצא בתהליך של שינוי – רפורמה גדולה
טריטוריאליזם ואגו	
העדר אפקטיביות	
הסללה – העדר תמריצים לשינוי של קהל היעד עד כדי תלות	
חסר אמון על גבי ציר בין האזרחים למערכת ובין המשרדים השונים	

איומים			הזדמנויות		
לילד עם הצרכים המיוחדים	לממשלת ישראל	למשרד שלי	לילד עם הצרכים המיוחדים	לממשלת ישראל	למשרד שלי
צמצום שירותים	גידול בתקציבים	שינוי תקציב	צמצום בירוקרטיה	צמצום בירוקרטיה	התמקדות ביתרונות יחסיים
צמצום בחירה	הגברת בירוקרטיה	שינוי סמכויות	מקסום משאבים לפרט	טיפול בבעיות רחב	הגדרה מחדש של גבולות בין המשרדים\ סמכויות עם רשויות מקומיות
הגברת הביורוקרטיה	נמצאים על סף משבר תקציבי	יצירת עודף בירוקרטיה	הפחת הסבל לאזרח	פחות אנשים שיפלו בין כסאות	מתכונות חדשות לעבודה משותפת
	מנופים של קבוצות לחץ	העדר שליטה (צמצום)	יצירת רצף והעברת מידע למטופל	קידום שינויי מדיניות	יכולת לתכנן
		שינוי הגזרות משפיעים על תחום האחריות	המשפחות יכולות להיות נכס – להשפיע על השינוי וכוח פוליטי	יעילות תקציבית והגדלת אפקטיביות	הגדרת תחומי תפקוד אזרח ולא עפ"י המשרדים
		נמצאים על סף משבר תקציבי	יכולת לתכנן	יכולת לתכנן	ודאות תקציבית
		השתתפות\מעורבות משרד האוצר		ודאות תקציבית	המשבר בתקציב

		משפיעה על תפיסת האיום			
		מנופים של קבוצות לחץ להצלחת המהלך		המשבר בתקציב	יצירת הוגנות
				יצירת הוגנות	
				ממשלה חדשה	

חלק 4 – סיכום

המפגש השני התמקד בעבודה קבוצתית ויצירת שפה משותפת בקרב המשתתפים. במהלך המפגש שורטטו העקרונות העיקריים שלאורם הקבוצה תרצה לקדם את האתגרים שיבחרו. חלק ניכר של המפגש הוקדש למיפוי סוגיות עיקריות בעבודת המשרדים החברתיים בכל הקשור לשירותים לילדים ונוער עם מוגבלויות ולהתחלת בניית תמונה משותפת אחת. לבסוף, לאחר ההסכמה על העקרונות ומיפוי המשרדים הקבוצה ניתחה את החוזקות והחולשות של הממשלה לבצע מהלך של שיתוף פעולה בין משרדי למטרת טיוב שירותים כמו גם האיומים וההזדמנויות של ביצוע מהלך שכזה.

במהלך הסיכום נתבקשו המשתתפים להעיר ולהציע סוגיות למפגשים הבאים של התכנית:

- הועלתה בקשה להעביר את הדגש מהעקרוני לפרקטי ושהבא כל משרד יציע נושא ממוקד אליו הקבוצה תתייחס.
- הועלתה בקשה להתמקד בשאלה האם חלוקת הסמכויות בין המשרדים היא הנכונה ומשרתת את מקבלי השירות או שישנם שירותים שצריכים לעבור ממשרד אחד למשרד אחר.
- הוצע להסתכל על התהליך מ2 פרספקטיבות שונות: להסתכל על השירותים מנקודת מבטו של האזרח ו/או להתמקד באוכלוסייה ספציפית.
- הוצע לבקש מ'ישראל דיגיטלית' בסיוע אגף התקציבים להעביר את 'מסעי הלקוח' שהם עשו לאנשים עם צרכים מיוחדים במטרה שנלמד מהם.
- בתיווך משרד רוה"מ, הוצע לפנות ללשכה המרכזית לסטטיסטיקה על מנת לבנות בסיס נתונים ברמת ת"ז (קרי, אילו שירותים צורך אדם אחד).
- עקב גודל התקציב והאוכלוסייה שמשרד החינוך אמון עליה, הוחלט לראות במשרד החינוך עוגן ולבצע דוקציה משם.

הפגישה הבאה תתקיים בתאריך 17.11.19 בין השעות 13:00-17:30 בון ליר – בית פולונסקי, חדר סמינר 207
אנא החזירו מייל לאישור השתתפות אל אבי לב במייל: avile@jdc.org ובנייד: 0528-318390