

'האדם במרכז' - סיכום מפגש ראשון

סיכום מיום 6.8.19

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
עפרי לוין	רפרנטית חינוך, רווחה ומגזר שלישי בחשכ"ל	משרד האוצר
נתנאל אשרי	רפרנט רווחה באג"ת	משרד האוצר
מוחמד חילאילה	רפרנט חינוך באג"ת	משרד האוצר
הילה טל-אביטן	ראש תחום בכיר חברה ושירותים חברתיים	משרד ראש הממשלה
רועי דרור	ראש צוות ממשל	משרד ראש הממשלה
אורי דאובר	ראש ענף סקירת הוצאות בצוות ממשל	משרד ראש הממשלה
אלון שלזינגר	חשב	משרד הבריאות
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
פנינה אלתר	מפקחת אגף חינוך מיוחד	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
ויויאן אזרן	מנהלת אגף בכיר קהילה	משרד הרווחה
אבי ברף	חשב	משרד הרווחה
נחום עידו	מנהל השירות לילדים במינהל המוגבלויות	משרד הרווחה
מארק שמיס	מנהל אגף בכיר – הערכה, הכרה ותכניות במינהל המוגבלויות	משרד הרווחה
קרן דורון כץ	מנהלת תחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל
נועה בהיר וקס	מנהלת תכניות בתחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל
אבי לב	מנהל תכניות בתחום אזוריות, מיצוי משאבים ואיכות השירותים	אלכא – ג'וינט ישראל

מטרות המפגש:

- היכרות ותיאום ציפיות
- מיפוי וניתוח אתגרים וחסמים בעולם השירותים לילדים ונוער עם מוגבלות

מבנה המפגש:

- חלק 1 – היכרות ותיאום
- חלק 2 – מיפוי אתגרים וחסמים בעולם השירותים לילדים ונוער עם מוגבלות בצוותי עבודה
- חלק 3 – ניתוח קבוצתי של האתגרים על פי שתי קטגוריות: ישימות ורמת כאב
- חלק 4 – סיכום

סיכום עיקרי הדברים:

חלק 1 – היכרות ותיאום.

המשתתפים סימנו מה יחשב בעבורם הצלחה בתהליך המשותף האדם במרכז. התשובות התרכזו בשלושה תחומים:

1. הצלחה מנקודת מבט של מקבל השירות (ילדים ונוער עם מוגבלויות ובני משפחתם)
2. הצלחה מנקודת מבט של עבודת הממשלה
3. הצלחה בנקודת מבט של תהליך שיפור איכות השירות בתחום

1. הצלחה מנקודת מבט של מקבלי השירות

- הסתכלות על נקודת מבט האזרח (הילד במרכז)
- שירות איכותי יעיל, במקום אחד
- מענה לצרכים ולרצונות
- שירות לאורך כל שעות היממה
- שמירה על צרכים מיוחדים המיוחדים – התאמה לאוכלוסייה מיוחדת לצד השוויוניות
- צמצום כמות הגורמים שפוגשת המשפחה; גורם אחד מול משפחה
- תהליכים שקופים ללקוח
- כתובת אחת 24/7, מענה הוגן – גם ברמה התקציבית
- שקיפות בזכאויות
- רצף שירותים הגיוני
- שההורה לא יצטרך להילחם על הילדים
- קוהרנטיות של מענים זכאויות ותעריפים

2. הצלחה מנקודת מבט של עבודת הממשלה

- תיאום בין משרדי
- ביחד לעשות יותר טוב ואפקטיבי
- המלצות מתואמות במקצועות הבריאות
- הגברת המפגש בין האזרח לממשלה
- פלטפורמה/תשתית רב-משרדית
- מענים מסוכרנים בין המשרדים בעבור הילד
- שוויוניות לכל הילדים באיכות השירות ("אותו שירות – באותה איכות")
- תיאום בין מנגנוני תפעול, תמחור ופיקוח
- מיקוד בילדים ולא על נושאים (=האמצעים)
- שיח על תוצאות ולא על תפוקות
- ליצור שינויים בהיבטים תקציביים – בחיבור בינמשרדי – כשותפות אמיתית

- התמודדות עם אתגרים: (1) גידול באוכלוסיית ילדים עם בעיות תקשורת (2) one stop shop (3) חוסר במטפלים במקצועות הבריאות
- גורם מתכלל בקביעת תעריפים
- אחידות בדרישות בעלי תפקידים
- מיצוי זכויות משותף

3. הצלחה בנקודת מבט של תהליך שיפור איכות השירות בתחום

- טיפול באתגרים קצרי טווח וארוכי טווח
- בקשה למיקוד גם בזקנה – בהמשך
- בניית מנגנון שייצר מפגש של המשרדים באופן שוטף וללא מסייעים
- לא – הורדת תקציבים; כן – ניצול כספי מיטבי יותר והתייעלות שהאדם במרכז נהנה ממנה.

חלק 2 – מיפוי אתגרים וחסמים בעולם השירותים לילדים ונוער עם מוגבלות בצוותי עבודה

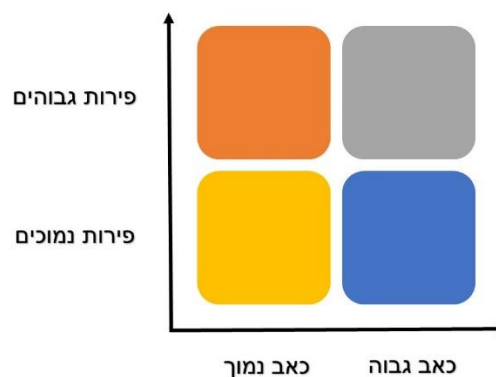
בארבע קבוצות שכללו נציגים מכל המשרדים מופו האתגרים הבין משרדים על פי שתי קטגוריות:

- אתגרי "פירות נמוכים" – הינם אתגרים בעלי פתרונות ישימים לטווח זמן קצר
- אתגרי "פירות גבוהים" הינם אתגרים מורכבים ובעלי פתרונות, שיישומם דורש משאבים רבים כגון: כסף, זמן, כ"א וידע.

לצד כל אחד מהאתגרים הללו הקבוצות היו צריכות לציין עד כמה מדובר בסוגיה כואבת לילדים ונוער עם מוגבלויות ובני משפחתם בסקאלה של 1 עד 5 (1 – סוגיה כואבת מאוד 5 – סוגיה לא כואבת).

חלק 3 – ניתוח קבוצתי של האתגרים על פי שתי קטגוריות: ישימות ורמת כאב

במליאה הוצגו האתגרים ומוקמו במטריצה: פירות גבוהים/כאב נמוך עד בינוני, פירות גבוהים/כאב בינוני עד גבוה, פירות נמוכים/כאב נמוך עד בינוני, פירות נמוכים/כאב בינוני עד גבוה.



עם התקדמות הדיון ניכר כי כאשר עוסקים בילדים ונוער עם מוגבלויות ובני משפחותיהם קיימת רגישות גבוהה – הן של המערכת והן של מקבלי השירותים ועל כן, כל הנושאים שהועלו נמצאים בקטגוריית כאב בינונית עד גבוהה. על כן החלוקה נעשתה, הלכה למעשה, על פי שתי קטגוריות: פירות גבוהים ופירות נמוכים.

אתגרי 'פירות נמוכים':

- תיאום בין תאריכים ברצף השנתי
- הסעה שלישית ורביעית
- הגדרת צרכים
- שפה משותפת
- מיפוי שירותים
- היצע וביקוש במקצועות בריאות בדגש על תעריפי העסקה אחידים (יכול להיות פירות נמוכים או גבוהים)
- הכרה הדדית
- בקרה על טב"מ

אתגרי 'פירות גבוהים':

- מעבר בין מסגרות ובמיוחד בגילאי שנתיים ושלוש
- תאום בקביעת קריטריונים וזכאויות לסל הוגן לתלמיד
- השקעה בגילאי לידה עד 7
- תכלול השירותים ברמת הרשות
- ריבוי מוגבלויות
- חוסר במעונות יום שיקומיים

חלק 4 – סיכום

הפגישה הראשונה יועדה להיכרות, תיאום ציפיות ראשונית והתחלת מיפוי האתגרים הבין משרדיים. מעבר להעלאת מספר רב של נושאים על פי קטגוריות של "פירות נמוכים" ו"פירות גבוהים" החל שיח לגבי הצורך בעירוב שחקנים נוספים בתהליך בדגש על השלטון המקומי וביטוח לאומי על פי צורך. נשמעו גם קולות שהתנגדו לצירופם.

במפגשים הקרובים נתמקד במיפוי השירותים הממשלתיים מתוך רצון למצות את הליך העלאת האתגרים, נעבוד על גיבוש הסכמה רחבה על קריטריונים לבחירת אתגרים ונסכים על מספר מצומצם של אתגרים לעבוד עליהם.

בפגישה הבאה נפנה זמן ארוך יותר בכדי להעמיק את ההיכרות של העשייה של כל משרד. צוות אלכא יעמוד איתכם בקשר בכדי להציג את הפרזנטציה של כל משרד אשר מושתת על הטבלה שכבר הכנתם.