

סיכום ישיבת וועדת ההיגוי הארצית

3.3.2020

השתתפו:

אלונה אילת, אורית להב, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; יואב בוקעי, שלומי כהן, שלומית פסח גלבע, ג'וינט אשלים; חזי, משרד החינוך; לימור לוי, עיריית דרוואינסקי, משרד הביטחון; ענבל דור-קרבל, ירון בראון, נציגי העמותות; שרה כהן, משרד הקליטה; עינת רייך, נציגת הפילנתרופיה; אפרת בנימין; המשרד לשוויון חברתי; חיה יצחקי, נציגת אקדמיה; הילה סופרמן, אשורת דקל-זגורי, מטה יתד.

נעדרו:

איריס צור, שלטון מקומי; אפרת בן חורין, המוסד לביטוח לאומי; זהבה לצ'ה, הרשות לשירות לאומי אזרחי; יפעת קסוטו, צה"ל; לישי משעלי-קין, המשרד לפיתוח הפריפריה, הנגב והגליל; מירב שלו, משרד החינוך; מתן חמו, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים; נעמה כץ, משרד החינוך; נתנאל אושרי, משרד האוצר; רחלי ירדן, משרד המשפטים; רחלי שטרן, משרד הבריאות; שלי נורדהיים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

מוזמנים:

יוני בן פזי, מנהלת תכנית רווחה דיגיטלית, ג'וינט אלכא; מימי אקרמן, סגנית מנהלת 360, התכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון.

1. עדכונים:

פורסם קול קורא – **מלגות למחקר בנושא צעירים במצבי סיכון**: מיועד לתלמידי מסטר ודוקטורט במטרה לעודד מחקר ולהרחיב את הידע על צעירים במצבי סיכון בישראל. הגיעו כ-20 פניות בעיקר מתחום העבודה הסוציאלית. 20 פניות. מקווים לקבל פניות נוספות, גם מדיסציפלינות אחרות.

התאמת תכנית יתד לחברה החרדית: אחד מהיעדים שנקבעו בתכנית העבודה 2020. עומד להתפרסם קול קורא לביצוע סקירה ומיפוי צרכים של צעירים/ות חרדים. בשלב זה המיפוי לא יעסוק באוכלוסיית היוצאים בשאלה. במהלך המיפוי תעשה למידה מהנסיון של נידות עלם בחברה החרדית. בנוסף, החל מחזור שני של התכנית להכשרת עובדות עם צעירות בחברה הערבית.

טיפול בחובות של צעירים: הסתיים השלב הראשון של איסוף המידע והמלצות כולל סקירת ספרות מפורטת. זהו מסמך ראשון מסוגו שמתייחס לחובות של צעירים. השלב הבא הוא פיתוח מענים בהתאם להמלצות. בשיתוף עם תכנית נושמים לרווחה הוקמה קרן הלוואות לצעירים בחובות. בשבועות הקרובים יועבר עדכון לגבי תהליכי הפנייה והעבודה עם הקרן.

מלגות מפעל הפיס למנטורים בחברה הערבית: במסגרת מהלכי ההתאמה של התכנית לצעירים בחברה הערבית, מפעל הפיס יעניק מלגות לסטודנטים ערבים שישמשו כמלווים (מנטורים) של צעירים במצבי סיכון.

נפתח קורס חמישי להכשרת מלווי צעירים בארגונים. אוכלוסיית הלומדים בקורס מגוונת וכוללת גם מלווים מהחברה הערבית.

מכינות ניצוץ לצעירים בסיכון: החלו בגיוס צעירים לשנת הלימודים/פעילות הבאה. יפעלו 6 מכינות שנתיות (10 חודשים) לשירות צבאי/אזרחי, לפי אוכלוסיות יעד. המכינות מיועדות למי שקיבל פטור משירות אך מעוניין לשרת בכל זאת. מכילות פעילות הכנה לשירות, פעילות חברתית, הכשרה מקצועית. המשתתפים מקבלים גם הבטחת הכנסה במהלך השהות במכינה. ללא עלות למשתתפים.

בשנה החולפת פעלו 4 מכינות, בכל אחת עד 25 משתתפים. בתום השנה הראשונה נרשמו 81% גיוס בקרב המסיימים.

2. הקמת תשתית נתונים משותפת ביתד

נתונים בשירותים החברתיים – יוני בן פז:

העולם הטכנולוגי והדיגיטלי מזמן תהליכי שינויי בחברה בכלל ובשירותי הרווחה בפרט. השינויים הטכנולוגיים משנים ערכים, תרבות ארגונית, דרכי שיח ותקשורת. השינויים הם מהירים והם משפיעים על הציפיות של הלקוחות שלנו. השינוי הדיגיטלי, והמעבר לעידן של נתונים ומידע הוא מורכב במיוחד לגופים ציבוריים, ובמיוחד לעולם השירותים החברתיים והרווחה.

בשינוי דיגיטלי יש שני שלבים: הראשון, להעביר את הנתונים, המידע והידע לפלטפורמות דיגיטליות ובניית יכולת לקבל ולשתף נתונים במרחב הדיגיטלי. השני הוא להשתמש בכל הדאטה שמתועד ושנוצר תוך כדי פעילות שוטפת כדי ליצור ממנו תובנות ולמידה. הנתונים והתובנות העולות מהם יעזרו לנו ליצור תהליכים מותאמים יותר, להבין מהן השאלות "העסקיות" הרלוונטיות ללקוחות שלנו, לתמוך בקבלת החלטות, למצוא משתנים שמסייעים לנבא צרכים, ולהתאים את השירות הניתן לפי צרכים ופרופילים מדויקים יותר של לקוחות.

שני השלבים דורשים שינוי תפיסה וחשיבה. במשרד העבודה והרווחה החלו לקדם תהליכים כאלה סביב המידע שקיים במשרד. במסגרת זו התקיים אירוע "דאטה-תון" בו נעשה חיבור של נתונים ממערכות קיימות במשרד תוך הצפנה של פרטים אישיים כך שנשמרה פרטיות הלקוחות. מתוך הצלבות הנתונים נוצר מידע חדש שהוביל לתובנות מעניינות וראייה חדשה של המאפיינים והצרכים של הלקוחות כמו גם של השירותים הקיימים והחסרים. באמצעות התהליך הזה המידע התפעולי תורגם לתובנות חדשות שיכולות להשפיע על השירות שניתן ללקוחות מתוך הבנה עמוקה וחדשה הן של הצרכים והן של המענים.

מפתחות להצלחה בהקמת תשתית נתונים משותפת – מימי אקרמן

יש לזכור כי מידע הוא האמצעי ולא המטרה. המטרה היא למידה ושיפור מתמיד – הבנה איזה דרכי פעולה משפיעות טוב יותר על צמצום הסיכון עבור איזה לקוחות.

יצירת שפה אחידה: הגדרות מוסכמות של מונחים ושל אסטרטגיות פעולה – הן מקצועית והן טכנולוגית בכל המערכות.

תפיסה מערכתית: הגדרת הנתונים הנדרשים, פיתוח המערכות ודרכי הניתוח של הנתונים מתוך ראייה של התמונה הגדולה ולא רק מתוך מיקוד בפרט.

שימוש במידע קיים: התייחסות לנתונים הנאספים/קיימים בכל מקרה אצל השותפים כמשאב, כחלק מתשתית הנתונים המשותפת. דורש לבחון התאמות בשפה כדי ליצור אחידות. שימוש בשאלונים ותהליכי האיסוף הקיימים ולא העמסה של שאלונים חדשים ומערכות איסוף נפרדות. במידת האפשר יש להטמיע מראש את איסוף הנתונים בשפה של התכנית בתוך המערכות.

איגום מידע והפצת מידע: צריך להתאים את תפיסת האיגום וההפצה של המידע למטרות ולמאפיינים של התכנית והשותפים. האם נעשה איגום הנתונים במשרד מסוים? האם הנתונים מועברים ללמ"ס ומאוגמים שם? האם הנתונים מועברים חזרה לכל משרד ומוצלבים עם הנתונים הקיימים אצלו? האם לכל שותף יש גישה למאגר משותף? האם המשרד/הגוף המוביל מפיץ חזרה לשותפים נתונים מעובדים בלבד? האם מעבירים חזרה לכל שותף את המידע המעובד הרלוונטי לו או את כל התמונה?

הצפנה – נדרשת כדי שאפשר יהיה ליצור הצלבות בין נתונים תוך שמירה על מהימנות הנתונים מחד ופרטיות הלקוחות מאידך. ב 360 המידע הנאסף מועבר ללמ"ס, ללא הצפנה (בהתאם לחוק) ושם נעשה מחקר האורך. הצפנה חכמה מאפשרת את הקישורים למאגרי מידע אחרים, וגישה לליבת הנתונים באופן פתוח לשותפים רבים.

דיון והתייחסויות

- יש לחדד ולחזק את השפה המשותפת של יתד, להטמיע את ההגדרות כך שיהיו אחידות אצל כל השותפים ויאפשרו את יצירת תשתית הנתונים האחידה והמשותפת.
- יש להבין לעומק מה המטרות של מהלך כזה, מה השאלות הרלוונטיות לבחינה בעזרת הנתונים, והאם הוא ישמש גם כדי ליצור מהלכים יזומים של פניה ללקוחות.
- יש לבחון קבלת נתונים הנוצרים מתוך פעילות שוטפת של העבודה של השותפים השונים עם צעירים ולא רק מתוך טפסים ושאלונים.
- התוצר המשותף של תשתית הנתונים והלמידה ממנה צריך להיות כזה שיהיה רלוונטי לכלל השותפים, שהתובנות שיעלו ממנו יהיו בעלות ערך מוסף לא רק למשרד / השותף שמעביר את המידע אלא יוכלו להשפיע על העבודה של כלל השותפים עם צעירים בכלל ועם צעירים בעלי מאפיינים מסוימים בפרט. התוצר צריך להיות כזה שיוצר תובנות והשפעה על העבודה של כלל התכנית במשותף. הנתונים והמידע המשותף ככלי ליצירת שיח משותף, תפיסות עבודה ותרבות ארגונית של יתד כתכנית לאומית.
- על מנת להבטיח הטמעה ושימוש, התוצרים המועברים לשותפים צריכים להיות פשוטים הן לתפעול והן להבנה.
- יש להשלים את המהלך במערך שלם של הטמעה, הדרכה ותמיכה.
- בהטמעת מערכת / שיתוף מידע עם עמותות יש להבחין בין עמותות שיש להן היום מערכות מידע המתעדות את העבודה עם צעירים ולפעמים גם עם אוכלוסיות אחרות, לבין כאלה שאין להם היום מערכת. ההטמעה / הקשר מורכב יותר כאשר כבר קיימת מערכת בארגון.

- בעיצוב תשתית הנתונים המשותפת, כלי העבודה לאיסוף הנתונים והכלים לניתוח הנתונים יש להתייחס לכמה אוכלוסיות יעד:
- צעירים: המערכת צריכה להיות מכווננת לקידום הצעירים כך שיאפשרו תהליכים שיקלו עליהם לקבל שירות בצורה נגישה וקלה יותר בלי צורך בהליכים של אינטייק ובירוקרטיה נפרדים בכל ארגון.
- שותפי יתד: עמותות שאין להם היום מערכת תיעוד וקשר עם הלקוחות. אם נעמיד לרשותם מערכת זה ישדרג את תהליכי העבודה והלמידה שלהם.
- ספקי שירות: של משרד הממשלה הנותנים את השירות בפועל לצעירים. צריכים לחבר את התיעוד והנתונים שלהם לאלו של המשרד המפעיל אותם ולאלו של יתד בכלל.
- הצוות הניהולי והמטה של יתד שנדרש לקבל תמונת כוללת-מערכתית על מצב הצעירים והעבודה איתם.
- קובעי המדיניות: להם בסופו של דבר צריך לתקשר את מצב התכנית והצלחתם כדי שיאפשרו להמשיך בפעילות למען הצעירים ולהרחיב אותם.

המלצות להמשך העבודה:

1. הקמת צוות עבודה - וועדת משנה של הוועדה הארצית יתד לנושא מידע ונתונים. בוועדה ייקחו חלק נציגי השותפים השונים כולל נציגים מתחומי הדעת של: מערכות מידע, חקר נתונים, ייעוץ משפטי. על מנת לבחון דרכים וחלופות להקמת תשתית נתונים כזו והשגת שיתוף פעולה של הגורמים השונים. הצוות ידון בנושאים שהועלו ויתווה תכנית פעולה מתאימה.
2. קידום הנושא בצורה הדרגתית, עבודה מול שותפים מוגדרים במקומות שיש יותר "בשלות" לקידום מהלכים של שיתוף נתונים. איתור הזדמנויות לייצר הצלחות בזמן קצר (גם אם בהיקף מצומצם) ולמידה מתוך הצלחות כאלה.