

מהלך לאפיון ומחשוב כלים לתכנון התערבות,  
ניטור תפוקות והערכת תוצאות במערכת התל"ם  
(תיק לקוח ממוחשב) עבור ילדים ונוער בסיכון  
בפנימיות בפיקוח משרד הרווחה והביטחון החברתי

אנה רזניקובסקי-קוראס, טל ארזי





# תוכן עניינים

3	<u>רקע</u>
4	<u>עקרונות בבניית המערכת</u>
5	<u>תרומת פיתוח המערכת ברמות הפעילות השונות</u>
6	<u>מהלך הפרויקט בשנים 2021-2024</u>
7	<u>דרכי העבודה לאפיון המערכת</u>
8	▪ <u>גיבוש מודל לוגי לפנימיות ברמת מקבלי השירות</u>
9	▪ <u>גיבוש שאלון "הערכת מצב החניך ותכנון התערבות" [T0]</u>
10	▪ <u>גיבוש שאלון "ניטור תפוקות ומדידת תוצאות" [T1]</u>
11	▪ <u>אפיון השאלונים במערכת</u>
12	▪ <u>פיילוט – מילוי השאלונים על מקרי אמת, קבלת משוב וביצוע תיקונים ועדכונים</u>
13	<u>מבנה המערכת: ניהול תיק חניך T0</u>
14	▪ <u>הערכת מצב החניך: מיפוי המצב הקיים</u>
15	▪ <u>הצבת מטרות</u>
16	▪ <u>גיבוש תוכנית אישית לחניך</u>
17	▪ <u>הערכה שנתית</u>
18	<u>מבנה המערכת: סטטוסים, פלטים, דוחות</u>
19	<u>מבנה המערכת: ניהול תיק חניך T1</u>
20	<u>ומה הלאה?</u>
21	<u>תובנות והמלצות מן הפיילוט ומן המשוברים שהתקבלו במפגשי הזום המחוזיים ובפניות במייל</u>
28	<u>פרסומים קודמים של המכון בנושא</u>
29	<u>נספח</u>



## רקע ומטרה

משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן: משרד הרווחה) פועל בשנים האחרונות לפיתוח ולהטמעה של מערכות ממוחשבות לניהול מידע. מערכות אלו כוללות כלים לניהול מידע על מקבלי שירות ועל ההתערבויות הניתנות להם וכלים להבניית התערבויות ולמעקב שוטף אחר תוצאותיהן.

צוות תוצאות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל התבקש על ידי האגף החוץ-ביתי, משפחה, ילד ונוער והשמות מיוחדות במשרד הרווחה לסייע בגיבוש כלים עבור הפנימיות שבפיקוחו ובאפיונם: כלים להערכת מצב החניך, לגיבוש תוכנית אישית לחניך, לניטור דרכי התערבות ומדידת מידת השגת התוצאות הרצויות עבור החניך, זאת בתוך המערכת הממוחשבת תל"ם (תיק לקוח ממוחשב) במשרד (להלן: המערכת). נוסף על כך התבקש הצוות לסייע בבניית פלטים ודוחות ייעודיים בתוך המערכת שישמשו בעבודתם השוטפת של כלל העובדים: עובדים בפנימיות, מנהלי פנימיות, המפקחים על הפנימיות ועובדי המטה במשרד.

במצגת זו מוצג תהליך התכנון והאפיון של הכלים בתוך המערכת.



# עקרונות בבניית המערכת

## 1. שמירה על איזון בין צורכי עובדי הפנימיות בעבודתם היום-יומית ובין צורכי המטה

הדרישות והציפיות של בעלי עניין שונים מן המערכת, וההכרח שלא להעמיס יתר על המידה עליה ועל העובדים המזינים את המידע, מחייבים פשרות בנוגע לתכנים ולאפשרויות הקיימות במערכת. חשוב גם להביא בחשבון את העובדה כי עובדים אינם משתפים פעולה עם מערכות שאינן משרתות אותם או העומדות בסתירה לאופן שבו הם רגילים לעבוד.

## 2. שמירה על צנעת הפרט ועל הזכות לפרטיות

לצורך שמירה על צנעת הפרט חשוב להכריע אילו נתונים צריכים להיות מתועדים במערכת, אילו מהם מיועדים לשימוש העובד בלבד ואילו יהיו זמינים במאגר מידע רחב יותר. ייתכן כי כדאי לשקול את האפשרות שהמידע האגרגטיבי או חלקו יהיה לא מזוהה, וכך יוכל לשמש למטרות למידה ולזיהוי מגמות, ללא הפצה נרחבת של מידע רגיש על אודות מקבלי השירות.

## 3. מערכת המשרתת גם את מקבל השירות

לשם חתירה לעידוד התערבות שתפנית כדאי לשקול באילו אופנים מקבל השירות עצמו יוכל להיות שותף לעבודה עם המערכת ולעצב חלקים ממנה כך שיתאימו גם לעבודה משותפת עימו, כאשר היא משרתת את ההתערבות.

## 4. תמיכה בהתערבות מתוכננת ובחשיבה תוצאתית ברמת עובדי הפנימיות

בשנים האחרונות משרד הרווחה מקדם את הטמעת החשיבה התוצאתית ואת השגרתה בכלל יחידותיו. מערכת מידע התומכת בחשיבה תוצאתית כוללת תיקי לקוח הבנויים על עקרונות תכנון ההתערבות והערכתה, כפי שאלו מוגדרים כיום במשרד.



# תרומת פיתוח המערכת ברמות הפעילות השונות



## עבור עובדי השטח

- העבודה עם המערכת מבנה את תכנון ההתערבות לפי המודל הלוגי ומקלה על תכנון שיטתי, מנומק ומתועד
- בסיום הערכת מצב החניך, המערכת יוצרת סיכום של המידע (ריכוז ותיעוד) על אודותיו. הסיכום מקל את מיקוד ההתערבות ואף את העבודה עם גורמים נוספים הקשורים אליה
- העבודה עם המערכת תורמת להרחבת מהלכים שתפניים עם החניכים ועם משפחותיהם

## שימושים נוספים בסיכום תיק לקוח על מקרים פרטניים

- הדרכה וניהול ישיר
- פיקוח ובקרה עצמית
- "חפיפת" עובדים חדשים במקרה של תחלופה
- למידת עמיתים
- צרכים פורמליים, כגון הכנה לוועדות

## עבור קובעי המדיניות, עובדי המטה והמפקחים

- קבלת תמונת מצב רחבה, המבוססת על איגום המידע על אודות מקבלי השירות, על התערבויות עימם ועל תוצאותיהן, אשר תסייע ב:
- זיהוי מגמות ייחודיות במאפיינים, בצרכים, במענים ובהשגת תוצאות בפנימיות
- זיהוי חוסרים בסוגי פנימיות או במענים בתוך הפנימיות
- זיהוי חסמים וליקויים / הצלחות ויזמות
- התוויית מדיניות התערבות מושכלת ואמות מידה ליישומה בפנימיות
- ניסוח מכרזים להפעלת פנימיות
- הקצאת משאבים מושכלת
- השוואה בין מודלים שונים של פנימיות
- העשרת גוף הידע המקצועי

המטרה הסופית היא שיפור המענים ואיכות השירות הניתן לילדים ושיפור במצבם של הילדים בכל תחומי החיים



# מהלך הפרויקט בשנים 2021-2024



מערכת התל"ם בשימוש שוטף בפנימיות בפיקוח משרד הרווחה

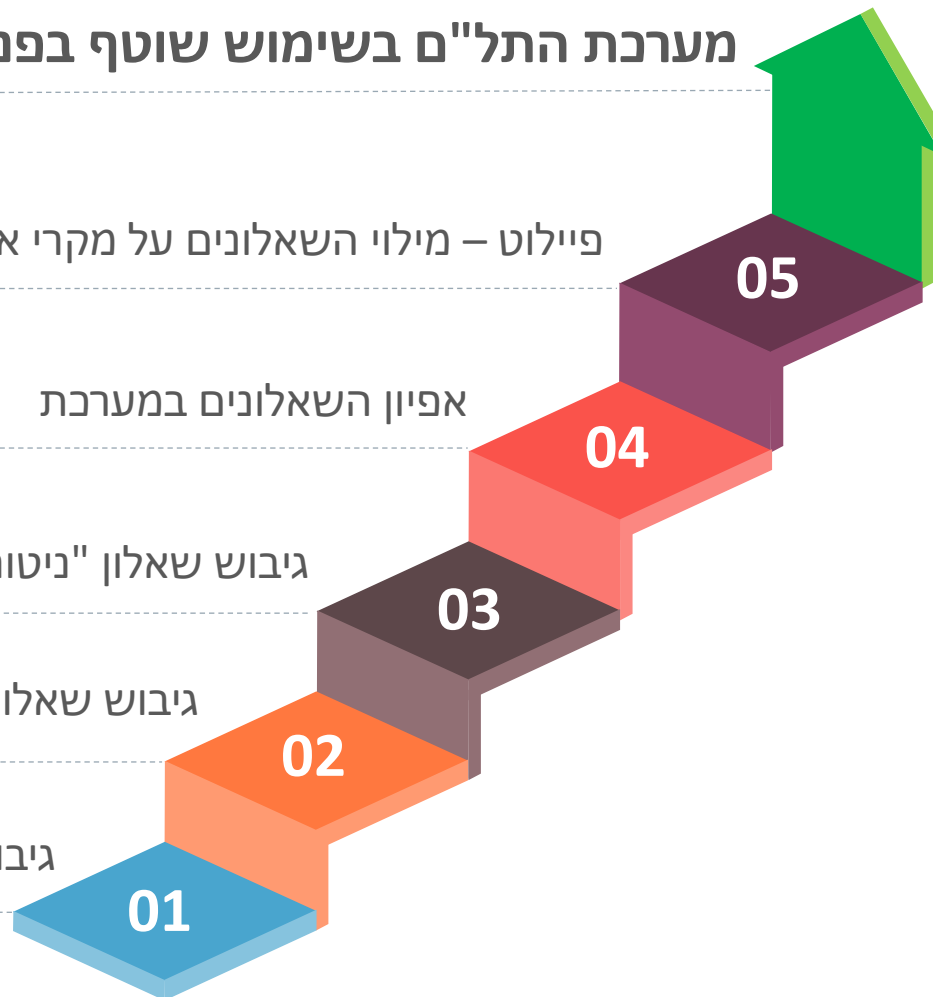
פיילוט – מילוי השאלונים על מקרי אמת, ניתוח הנתונים, קבלת משוב וביצוע תיקונים ועדכונים

אפיון השאלונים במערכת

גיבוש שאלון "ניטור תפוקות ומדידת תוצאות" [T1]

גיבוש שאלון "הערכת מצב החניך ותכנון התערבות" [T0]

גיבוש מודל לוגי לפנימיות ברמת מקבלי השירות





## דרכי עבודה לאפיון המערכת

גיבוש תאורטי של המודל הלוגי והכלים בתהליך שתפני – צוות רב-מקצועי  
ורב-מדרגי המביא את נקודות המבט השונות (שלבים 1-3)

משוב בדוא"ל על כלים שגובשו  
ממשתמשי הקצה ומחברי ועדת  
ההיגוי

דיונים שוטפים בוועדת היגוי רב-מקצועית ורב-מדרגית בהשתתפות:

מטה: רונית צור – מנהלת שירות פיתוח וניהול ידע, ראש תחום דיור חוץ-ביתי; מיכל חנוך אחדות – מנהלת תחום פיתוח וניהול ידע

מחוזות: מוטי בן חמו – מפקח מחוזי דרום; מליסה הארון גופר – מפקחת מחוזית צפון; ענת דנדקר – ממונה מחוזית דרום; פלורה סלמן – מפקחת מחוזית ירושלים; אורלי וייסמן אייל – ממונה מחוזית צפון

פנימיות: יהודה אמסלם – מנכ"ל פנימיית בית זינגר; מאיר פסיקוב – מנהל פנימיית קריית הילד; עומר עטיה – רכז טיפולי בית טף; טלי ששון – רכזת השמות באור שלום; אורטל לב ארי – מנהלת העוגן הקהילתי; שמשון אביטבול – מנהל דרכי שלום; סוהא תכורי – מ"מ מנהל פנימיית אלאימאן

מומחית מניסיון חיים: גב' אסתר מזרחי – בוגרת פנימיות רווחה



# דרכי עבודה לאפיון המערכת (המשך)

## הטמעת הכלים במערכת (שלבים 4-5)

### אפיון הכלים בצוות מקצועי:

מאפיינת מחברת המחשוב, נציגת האגף החוץ-ביתי,  
נציגת אגף מחשוב ונציגת צוות המחקר ממכון ברוקדייל  
(ראו פירוט בשקף 12)

### ביצוע מדידה

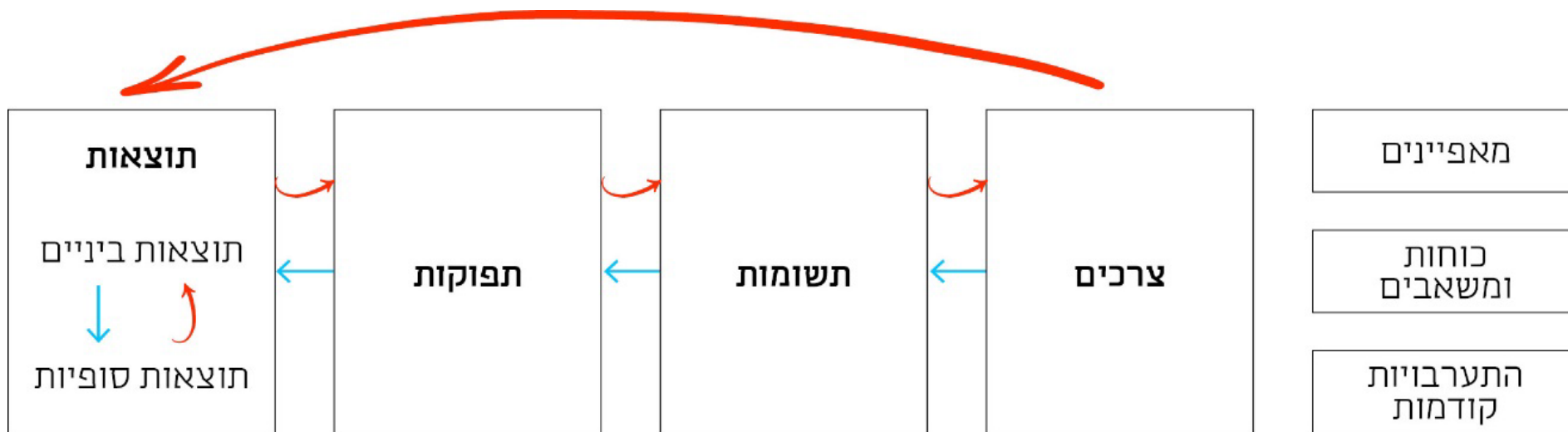
שימוש כפול:

- ניתוח הנתונים והסקת מסקנות
- קבלת משוב במפגשי זום מחוזיים  
וביצוע תיקונים ועדכונים בכלי





# גיבוש מודל לוגי לפנימיות ברמת מקבלי השירות



תאוריית השינוי



# גיבוש שאלון "הערכת מצב החניך ותכנון התערבות" (To)



## רכיבי השאלון

- **הערכת מצב החניך:** מיפוי המצב הקיים
  - מאפייני רקע של החניך ומשפחתו (פרטים דמוגרפיים, מוגבלויות, אירועי חיים משמעותיים)
  - התערבויות קודמות (בקהילה ובסידור החוץ-ביתי)
  - כוחות החניך בחמישה תחומים (כישורים רגשיים, כישורים חברתיים, מצוינות, קשר עם המשפחה, קשר עם גורמי טיפול וחינוך)
  - צרכים בשבעה תחומי חיים (רגשי-נפשי, התנהגותי, משפחתי, חברתי, חינוכי-לימודי-תעסוקתי, בריאותי-פיזי, היפגעות מאלימות או ניצול מחוץ למשפחה)
- **הצבת מטרות:** הגדרת התוצאות הרצויות בשבעת תחומי החיים והגדרת סמנים (אינדיקטורים) להשגתן
- **גיבוש תוכנית אישית מנומקת לחניך:**
  - בחירת התפוקות – דרכי ההתערבות להשגת התוצאות
  - בחירה מתוך רשימה סגורה של נימוקים (למשל התאמה לגיל החניך, התאמה לכישורים ולכוחות של החניך, שיטת ההתערבות שהמשפחה בחרה, שיטת התערבות שהעו"ס בקיא בה או מומחה לה)

**מילוי השאלון נעשה על ידי העו"ס בפנימייה (case manager) בשיתוף הצוות**



# גיבוש שאלון "ניטור תפוקות ומדידת תוצאות" (T1)



## רכיבי השאלון

- השינוי שחל במאפייני החניך (או המשפחה) או מידע חדש שהתגלה מאז המילוי הקודם
- ניטור תפוקות – האם דרכי ההתערבות שתוכננו יושמו?
  - אם יושמו – מהו היקף היישום? מהי איכות היישום?
  - אם לא יושמו – מהן הסיבות לכך?
- הערכת תוצאות – האם התוצאות הרצויות הושגו?
  - אם הושגו – באיזה היקף?
  - אם לא הושגו – מדוע?

## דיווח משלוש נקודות מבט

- העו"ס בפנימייה (case manager) בשיתוף הצוות
- החניך
- הורי החניך

הסיכום השנתי משמש בסיס להמשך התכנון והמדידה



# אפיון השאלונים במערכת

עבודה בצוות מקצועי – מפגשי אפיון קבועים (אחת לשבוע) בהשתתפות בעלי התפקיד האלה:

## נציגת אגף מחשוב במשרד הרווחה

מתכללת את הקשר שבין חברת המחשוב ובין המשרד (למשל בנוגע לעמידה בהיקפי העבודה ובלוחות הזמנים)



## מאפיינת מחברת המחשוב

מתכללת את הקשר בין המתכנתים (עבודת המחשוב) ובין צורכי המשרד (למשל מבחינת מבנה והרכב השאלון ודרישות החשיבה התוצאתית אל מול מגבלות המערכת)



## נציגת צוות המחקר ממכון ברוקדייל (יועצת)

אמונה על גיבוש השאלונים ומכירה היכרות מקיפה ומעמיקה את המבנה והרכיבים שלהם, כך שתוכל לערוך התאמה מיטבית בין הרציונל והעקרונות שעל בסיסם נבנו השאלונים ובין מגבלות המערכת



## נציגת האגף החוץ-ביתי במשרד הרווחה

בקיאה הן במדיניות, בנהלים ובסטנדרטים הנהוגים במשרד בכלל ובאגף החוץ-ביתי בפרט הן במערכת שבה יוטמעו הכלים





# פיילוט: מילוי השאלונים על מקרי אמת, קבלת משוב וביצוע תיקונים ועדכונים



## פיילוט למילוי שאלון T1

סיכום שנתי של השנה  
שחלפה (T0) ומילוי שאלון  
חדש לשנה הנוכחית (T1)



## קבלת משוב

### וביצוע תיקונים

- קבלת משוב על השימוש  
במערכת באמצעות:
- מפגשי זום מחוזיים
  - משוב מתוך המערכת
  - משוב שהתקבל במוקד  
תמיכה טלפונית



## פיילוט למילוי שאלון T0

עובדי הפנימיות התבקשו  
למלא את השאלונים על  
כלל החניכים בפנימיות



## הכשרות מחוזיות

למנהלי פנימיות, לרכזי  
טיפול ולעו"סים על  
מבנה המערכת, רכיביה  
ואופן השימוש בה



# מבנה המערכת: ניהול תיק חניך To



## מועד המילוי: To

הערכה שנתית

גיבוש תוכנית  
אישית לחניך

הצבת מטרות

הערכת מצב



# הערכת מצב: מיפוי המצב הקיים



## צרכים (קשיים, דאגות ובעיות) בשבעה תחומי חיים

- רגשי-נפשי
- התנהגותי
- משפחתי
- חברתי
- לימודי-חינוכי-
- תעסוקתי
- בריאותי-פיזי
- היפגעות מאלימות או ניצול מחוץ למשפחה

### צרכים



## כוחות ומשאבים

למשל: מוטיבציה ורצון לשינוי, כישורי מנהיגות וכריזמה, יכולת ורבולית, המשפחה מעורבת ומשתפת פעולה עם עובדי הפנימייה, נכונות לקבל עזרה

### כוחות ומשאבים



## מאפייני רקע

למשל: מצב משפחתי, מידע על אחים, ארץ לידה, מוגבלויות, עיסוק

## צרכים

למשל: עוני, בעיות דיור, עבריינות, התמכרויות, היעדר מקורות תמיכה

### רקע של המשפחה



## מאפייני רקע

למשל: גיל, מגדר, רמת דתיות, ארץ לידה, אימוץ, יתמות

**מוגבלויות ומצבים רפואיים**  
למשל: מוגבלות גופנית, הפרעה פסיכיאטרית, לקויות למידה

**אירועי חיים משמעותיים**  
למשל: היפגעות מינית, ניסיונות אובדנות, אירוע ביטחוני

**התערבויות קודמות**

### רקע של החניך



## הצבת מטרות



### הגדרה

על העו"ס להגדיר, עבור כל צורך שנבחר לטיפול, תוצאה רצויה וסמנים (אינדיקטורים) נצפים אשר יכולים להעיד על השגתה וכן לציין נימוק לבחירה בתוצאה



### בחירה

על העו"ס לבחור שישה צרכים לפחות



### שאיבה

המערכת תשאב מן הפרק הקודם, "הערכת מצב", את כל הצרכים שסומן כי הם קיימים אצל החניך "במידה בינונית" או "במידה רבה"





## גיבוש תוכנית אישית לחניך



### "שאלות-על"

על העו"ס לשתף את החניך ואת הוריו בגיבוש התוכנית האישית, לקבל את הסכמתם לה ואת התחייבותם לביצועה



### מיקוד

על העו"ס להגדיר עבור כל דרך התערבות את המבצע או האחראי לביצוע, את התדירות או משך הטיפול, את המיקום, את הדגשים לביצוע וכן לציין נימוק לבחירת דרך התערבות זו מתוך רשימה סגורה



### התאמה

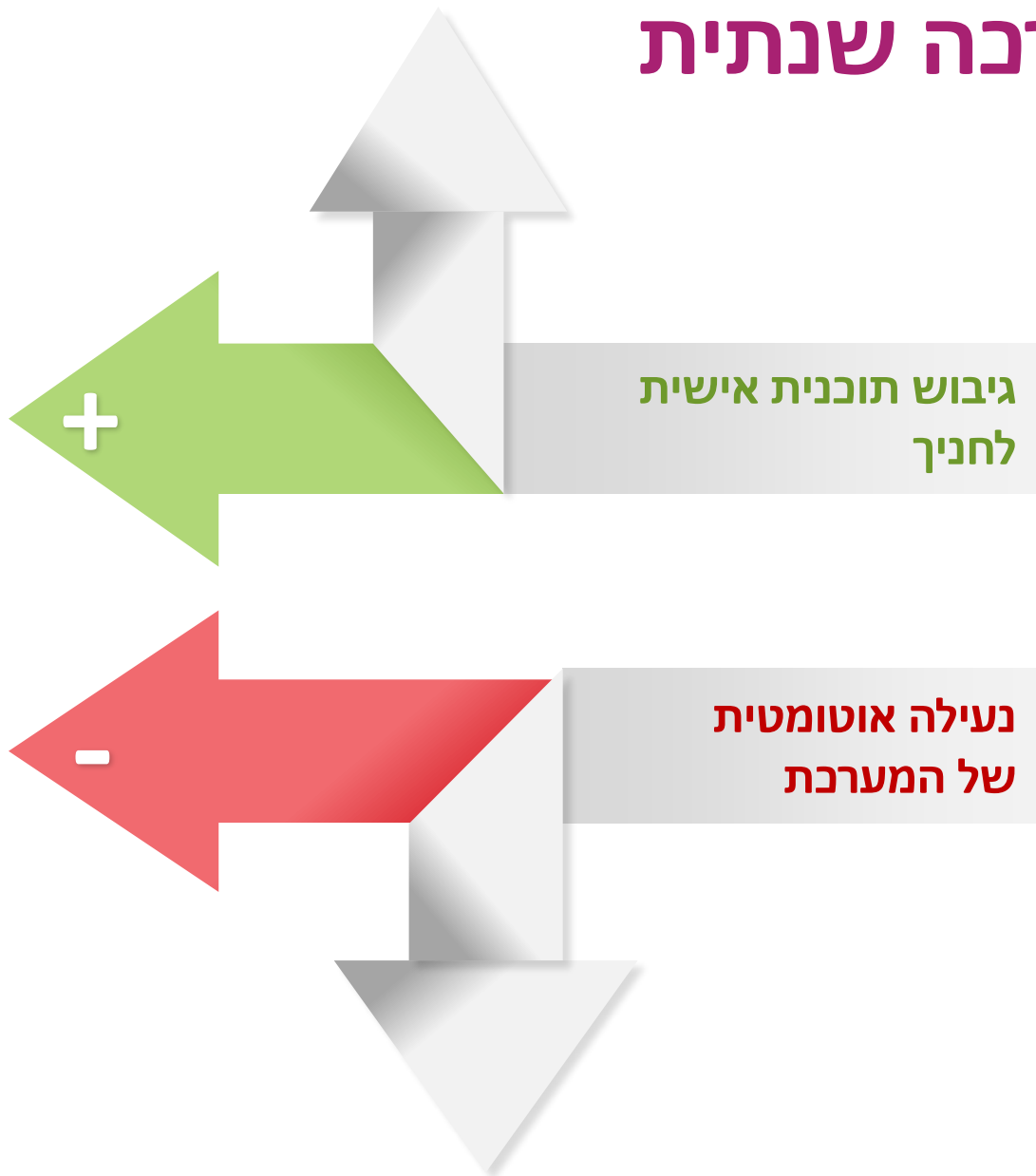
על העו"ס לבחור עבור כל תוצאה שהוגדרה דרך התערבות אחת (או יותר) מתוך רשימה סגורה



## הערכה שנתית



- הערכת מידת יישומן של התפוקות שתוכננו
- הערכת מידת השגתן של התוצאות הרצויות שהוגדרו
- פירוט הסיבות לאי-מילוי שאלון To





# מבנה המערכת: סטטוסים, פלטים, דוחות



## מועד המילוי: To

הערכה שנתית

גיבוש תוכנית  
אישית לחניך  
בתהליך 

הצבת מטרות

בוצע 

הערכת מצב

בוצע 

פלט תוכנית אישית





# מבנה המערכת: ניהול תיק חניך T1



## מועד המילוי: T1

הערכה שנתית

גיבוש תוכנית  
אישית חדשה  
לחניך

הצבת מטרות

עדכון הערכת מצב

הערכה שנתית T0





## ומה הלאה?

גיבוש דוחות מותאמים (כולל תמונת מצב והשוואה בין שנים)



למטה

דוחות אגרגטיביים  
ברמה הארצית



למפקח  
על  
הפנימייה

דוחות אגרגטיביים  
- ברמת הפנימייה  
- דוח השוואתי ברמת  
המחוז וברמת פרופיל  
הפנימיות (מעוף, עוגן,  
מעוז)



למנהל  
הפנימייה

דוחות אגרגטיביים  
- ברמת הקבוצה  
- ברמת כלל הפנימייה



לעו"ס  
בפנימייה

דוח אישי לחניך  
התקדמות החניך  
משנה לשנה  
בשבעת תחומי החיים



# תובנות והמלצות

מן הפיילוט ומן המשובים  
שהתקבלו במפגשי הזום  
המחוזיים ובפניות בדוא"ל





## טיעונים בעד ונגד השימוש במערכת

”

כל התהליך הוא מאוד טכני ולוקח גם לא מעט זמן. בניסוי שעשינו לקח בערך 40 דקות למלא את כל הסעיפים, ועשינו את זה באופן מאוד מהיר ושטחי. זה בא על חשבון שיח מעמיק ומשמעותי על צרכיו של החניך”

מורגש שלא עברו על זה [המערכת] בפועל. לדוגמה ממש חבל שאין מספרי שאלות”

מדובר בכלי מאוד טכני, סגור ומסורבל, ולכן הוא יוצר לעיתים עיוותים בתוכן. מילוי הכלי דורש תשומות זמן רבות, כאשר שבפועל התוצר שמתקבל הוא חלקי ביותר ולכן חסר תועלת ולא מהווה כלי משמעותי לעבודה”

בפורמט הנוכחי זה ארוך ודורש משאבי זמן שאין במציאות. מילוי של שאלון לעומק לוקח 1.20 שעות, כפול 25 חניכים לעובד – זה המון. אפשר לעשות את זה במהלך חופשת הקיץ אבל לא בשגרה”

”

השאלון בחלק א [הערכת מצב] לוקח בערך 15-20 דקות לחניך, שזה זמן סביר”

ההתכנסות למערכת אחת במקום עבודה בכמה מערכות היא מבורכת”

המערכת יותר מותאמת, ידידותית ונוחה למילוי מהרף. רוב השאלות שם כבר לא היו מותאמות, והיא לא עברה עדכון הרבה זמן. זה נוח שיש הרבה חלונות נפתחים, והשאלון הוא לא מסך אחד ארוך. גם מי שפחות מבין במחשוב, יהיה לו קל לעבוד עם המערכת. עם הדיוקים בהמשך יהיה אפשר לעבוד איתה בצורה אפקטיבית”

הפורמט הזה מוודא שהתייחסנו לכל ההיבטים בחייו של הילד. הוא מאפשר מקום שמאגד את כל הפרטים על הילד והמשפחה – במקרים של תחלופת צוות זה מסייע”



# הצעות כלליות לשיפור שאלון T0

## חלק א: הערכת מצב

- בהמלצת ועדת ההיגוי הועברו חלק מן הפריטים בפרק "צרכים בשבעה תחומי חיים" לסולם תשובות דיכוטומי (כן/לא). כדי שהכלי יהיה רגיש דיו לשינויים (שיפור או התדרדרות במצב), בייחוד כאשר מדובר בבני נוער, מומלץ לשנות את הסולמות לסולם חומרה/תדירות/מידה, כך שבסולם יהיו שלוש רמות ותינתן אפשרות התשובה "בבדיקה".
- עם זאת הפריטים בתת-הפרק "צרכים נוספים במשפחה" יישארו על סולם תשובות דיכוטומי (כן/לא), זאת מאחר שהם אינם באחריות עובדי הפנימייה אלא, במידה מסוימת, משמשים נתונים שיש להביאם בחשבון בעת התערבות עם החניך עצמו וכן כדי להבטיח טיפול למשפחתו במסגרת גיבוש התוכנית האישית.
- לבקשת העו"סים שהתנסו בשימוש במערכת, כדי לדייק את הערכת המצב הרגשי-נפשי של החניך מומלץ להרחיב את סולמות התשובה בתחום זה מ-3 ל-4 אפשרויות. נוסף על כך כדי לפשט את שמות הסולמות, מומלץ לעבור מדירוג של "תדירות/חומרה" לסולם של "מידה".
- שאלות רבות במערכת אינן מותאמות לילדים עד גיל 12. מומלץ לעבור עם ועדת ההיגוי על הכלי ולהתאימו לילדים בגילים אלו.
- אין שאלות במערכת על בני הזוג של ההורים ועל יחסים מורכבים עימם או פגיעות שלהם בחניך. מומלץ לשקול להוסיף לאפשרויות התשובה הקיימות (הורה 1/הורה 2/אחים/משפחה מורחבת) את האפשרות "בן/בת זוג של הורה".
- כאשר יש לחניך משפחה מלווה/משפחת אומנה, יש צורך בשאלונים נפרדים על המשפחה הביולוגית ועל המשפחה המלווה/משפחת האומנה. להחלטת השירות.





# הצעות כלליות לשיפור שאלון T2 (המשך)



## חלק ב: הצבת מטרות

יתווסף ב-T2

- מתוך רצון שלא להעמיס על עובדי הפנימיות, הפרק "כוחות" מקבל ביטוי מצומצם בשאלון, כאשר בשלב גיבוש התוכנית האישית הם מתבקשים לבחור כוחות (שסומן כי הם קיימים "במידה בינונית" או "במידה רבה") שיסייעו בביצוע דרכי ההתערבות ובהשגת התוצאות. כך, כוחות שסומן כי הם קיימים "במידה מועטה" בשלב הערכת המצב, אינם באים לידי ביטוי בשלב הצבת המטרות כצורך שיש לטפל בו ולבנות עבורו תוכנית התערבות. על כן מומלצת חשיבה מחודשת על השימוש בכוחות בתהליך גיבוש התוכנית האישית, ובמסגרת זו מומלץ לייצא לתוך שלב הצבת המטרות כוחות שסומנו כקיימים "במידה מועטה" כהיבט הנדרש להתערבות ולחיזוק.
- מומלץ לשאוב לשלב זה גם את המידע מן השאלות הפתוחות בסיום של כל אחד מן הפרקים על צרכים בשבעת תחומי החיים, כך שתוכנית ההתערבות תהיה מדויקת יותר לצרכיו של כל חניך. לחלופין יש להוסיף שאלה פתוחה על מטרות נוספות.



# הצעות כלליות לשיפור שאלון T0 (המשך)



## חלק ג: גיבוש תוכנית אישית לחניך

בפרק "צרכים בשבעה תחומי חיים", בתחום החיים המשפחתי מצוינים צרכים נוספים במשפחה (עוני ומצוקה כלכלית, חוסר יציבות בהרכב משק הבית, עבריינות של אחד מבני המשפחה מן המעגל הקרוב, התמכרות של אחד מבני המשפחה מן המעגל הקרוב, הימצאות במעגל הזנות של אחד מבני המשפחה מן המעגל הקרוב, השתייכות לכת של אחד מבני המשפחה מן המעגל הקרוב, קונפליקט בעוצמה גבוהה בין ההורים, בדידות והיעדר מקורות תמיכה בלתי פורמליים למשפחה). באחד המחוזות התקיים דיון בנוגע לשאלה אם שאיבה של צרכים משפחתיים אלו לשלב "הצבת מטרות" יוצרת ציפייה עקיפה של השירות מן הפנימיות לטפל לא רק בקשיים ובבעיות של החניכים עצמם אלא גם באלו של בני משפחותיהם – אף שאין הם באחריותן אלא באחריות העו"ס בקהילה. הוצע להעביר חלק זה לפרק "מאפיינים" כהיבטים שיש להביאם בחשבון בעת הטיפול בחניך, אך לא להציב עבורם מטרות ולשייך אליהם דרכי התערבות. מנגד היו מי שטענו כי הם אכן מתייחסים למצב במשפחת החניך כחלק מן הטיפול בו (למשל התמודדות עם עוני באמצעות שליחת תלושי מזון לפני חגים). מומלץ לא לשנות את שלב הערכת המצב ולהוסיף בשלב גיבוש התוכנית האישית לחניך דרכי התערבות נוספות שיתמכו במענה לצרכים אלו של המשפחה. למשל יצירת קשר עם עו"ס הקהילה ותיאום המענים.



# פלטטים מומלצים לאפיון



- **פלט סיכום הערכת מצב** ובו סיכום מאפייני הרקע והצרכים של החניך וכן אפשרות עריכה כדי שעובדי הפנימיות יוכלו להשתמש בו למילוי טפסים ולהכנת דוחות לקראת ועדות או דיונים בבית משפט
- **פלט הצבת מטרות** ובו כל הצרכים שסומנו כי הם קיימים במידה או בתדירות כלשהי. הפלט ישמש לבחירת צרכים להתערבות בשנה הנוכחית, ובאמצעותו אפשר להגדיר תוצאות רצויות ודרכי התערבות להשגתן
- **פלט "בבדיקה"** ובו כל הצרכים שסומנו "בבדיקה" הדורשים התייחסות ובירור של צוות עובדי הפנימייה
- **פלט תוכנית אישית לחניך** ובו סיכום בטבלה של התוכנית האישית שגובשה לחניך בשנה הנוכחית (שבעה תחומי חיים, צרכים, תוצאות רצויות, דרכי התערבות, גורם מבצע, עיתוי הפעלת ההתערבות). נוסף על כך כאשר יעודכנו שינויים בתוכנית האישית, הם יקבלו ביטוי גם בפלט זה<sup>א</sup>  
כדי להפוך את הפלט לשימושי בעבודה השוטפת במהלך השנה, מומלץ:
  1. להוסיף פרטים אישיים של החניך (למשל שם החניך, ת"ז, שם המסגרת, סמל מסגרת, שם האחראי), כפי שהיה בפלט במערכת הרף. זאת כדי שאפשר יהיה להגיש את התוכנית לוועדות שונות
  2. להוסיף קטגוריה: "סמנים להשגת התוצאה"
  3. לאפשר את עריכת הטופס במערכת (ולא רק בייצוא לאקסל במחשב האישי) כך שיהיה זמין לכל עובדי הפנימייה

פלט קיים

פלט קיים



# דוחות מומלצים לאפיון במערכת



## עבור העו"ס בפנימייה

- דוח התקדמות אישי עבור כל חניך בשבעה תחומי חיים, בהשוואה בין השנים

## עבור מנהל הפנימייה

- דוח סיכום של מאפיינים וצרכים ברמת הפנימייה כולה (ובהשוואה לממוצע הפנימיות מאותו פרופיל) ובפילוח לפי מגדר/גיל/קבוצה
- דוח סטטוס למעקב אחר מילוי התוכנית האישית ברמת חניך (הערכת מצב/הצבת מטרות/גיבוש תוכנית אישית/הערכה חצי שנתית/הערכה שנתית)

## עבור המפקח

- דוח מותאם לצורכי פיקוח ברמת הפנימייה (ובהשוואה לממוצע הפנימיות מאותו פרופיל/מחוז), כפי שיפותח על ידי צוות הבטחת איכות במכון ברוקדייל

## עבור המטה

- דוח סיכום שנתי ברמה ארצית שמטרתו לזהות מגמות במאפייני החניכים ובצורכיהם



# פרסומים קודמים של המכון בנושא



רזניקובסקי-קוראס, א., שפירא, ה. וארזי, ט. (2024). פנימיות לילדים ובני נוער בסיכון 2023: ממצאי הערכת מצב ותכנון התערבות (T0). מ-228-24.

אלפסי, ב., סרבר, מ. וארזי, ט. (2023). התערבות מיטבית במסגרות לנוער קצה: סקירת ספרות. דמ-939-23.

ארזי, ט. ונמר פורסטנברג, ר. (2020). המדריך האינטגרטיבי לחשיבה תוצאתית. מ-162-20.

שר, נ. וארזי, ט. (2017). מערכות לניהול מידע על לקוחות והתערבויות עמם בשירותי הרווחה: תובנות וקווים מנחים לפיתוח מערכות התומכות בחשיבה התוצאתית. דמ-745-17.



# נספח: דוגמה לתוכנית אישית לחניך במערכת

תאריך הפקה: 29/03/2023 10:21

**תכנית התערבות שנתית**

תכנית לשנת: תשפ"ג			שם החניך: זה הדוח פלט תכנית התערבות		
עיתוי הפעלת האסטרטגיה להשגת התוצאה במהלך השנה	מבצע אסטרטגיה	אסטרטגיה	תוצאה	צורך	תחום חיים
מחצית ראשונה	פסיכולוג	התערבות טיפולית משפחתית	a	סחר בסמים	תחום התנהגותי
מחצית ראשונה	אם בית	שימוש בגישה סמכותית	f	החניך מעדיף לשהות עם ילדים שלא מקבוצת הגיל שלו	תחום חברתי
מחצית ראשונה	מעביר חוג בתוך הפנימייה	חוגים בתוך הפנימייה	b	קושי בתפקוד במסגרת התעסוקתית	תחום לימודי-חינוכי-תעסוקתי
מחצית ראשונה	פסיכולוג	התערבות טיפולית משפחתית	c	היעדר תנאי לינה	תחום משפחתי
מחצית ראשונה	רכז חינוך	הסדרת שהות החניך בפנימייה בזמן חופשות	g	היעדר זמינות או תגובתיות רגשית	