

1974-2024

50



מאירס ג'וינט
ברוקדייל

הכלי להבטחת איכות במג"ר בדגם הבין-משרדי ממצאי המדידה השישית

מירב אסולין הילה דולב

עריכת לשון: רונית כהן בן-נון
תרגום לאנגלית (תקציר): דוד סימר
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

המחקר הוזמן על ידי 360° – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון ומומן בסיועה

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | כסלו תשפ"ה | דצמבר 2024

תקציר

רקע

המרכז לגיל הרך בדגם הבין-משרדי (להלן: מג"ר; מג"רים) הוא שירות אוניברסלי המציע רצף מענים ושירותים לילדים מלידה ועד גיל שש ולהוריהם בדגש על ילדים ומשפחות במצבי סיכון. נכון למועד כתיבת הדוח פועלים בישראל 85 מג"רים בדגם הבין-משרדי. הכלי להבטחת איכות במג"ר (להלן: הכלי) הוא שאלון דיגיטלי הבוחן את התנהלות המג"ר בשלושה תחומי עיסוק ועל פי עקרונות יסוד ואמות מידה. את הכלי ממלא מנהל המג"ר יחד עם הצוות המוביל לצורך התבוננות רפלקטיבית בפעילותם והפקת לקחים. החל משנת 2017 מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מלווה את הטמעת השימוש בכלי כחלק ממכלול תהליכים של הבטחת איכות במג"רים. בשנת 2022, לאחר המדידה החמישית, גובשו חמישה עקרונות יסוד המגדירים את ליבת איכות השירות של המג"רים: ניהול מיטבי מבוסס נתונים; גישת הלקוח במרכז; כוח אדם מיומן; רצף מענים; ושותפות הורים. בהתייחס לכל עיקרון הוגדו אמות מידה נדרשות, וכמו כן הוגדרו אמות מידה ייחודיות לכל תחום עיסוק. לקראת המדידה השישית עודכן הכלי כך שיביא לידי ביטוי את עקרונות היסוד ואמות המידה שהוגדרו. דוח זה מציג את ממצאי המדידה השישית.

מטרה

לבחון את התנהלות המג"ר בשנת 2023 על פי חמשת עקרונות היסוד שגובשו ואמות המידה הנדרשות.

שיטה

קישור לכלי הופץ בדוא"ל ל-68 מנהלי מג"רים בתחילת חודש מארס 2024, והם התבקשו לסיים את מילוי עד אמצע חודש אפריל 2024. 67 מנהלים השיבו לרוב השאלות בכלי.

עיקרי הממצאים וכיווני פעולה

מן המדידה עולה כי בכל אחד מעקרונות היסוד שנבדקו יש נושאים שבהם פעל המג"ר בשנת 2023 באופן מיטבי ונושאים שבהם יש צורך בהסדרה או בטיוב דרכי הפעולה כדי לפעול על פי אמות המידה. עוד נמצא כי בהיבטים של ניהול מיטבי מבוסס נתונים, כוח אדם מיומן ורצף מענים, רוב המג"רים פעלו על פי אמות המידה. עם זאת בכל הנוגע לגישת הלקוח במרכז ולשותפות הורים יש צורך בחיזוק פעילות המג"רים באופן שיאפשר לצוותים להיות קשובים יותר לדעותיהם של ההורים ולאפשר להם להשפיע על המענים הניתנים להם ולילדיהם, על פי צורכיהם והעדפותיהם.