



מכון הנרייטה סאלד
המכון הארצי למחקר במדעי ההתנהגות



Rashi Foundation
קרן רש"י

פיתוח סטנדרטים להערכת עבודה מערכתית ואיכות השירות במרכזים לגיל הרך של קרן רש"י

ד"ר עידית מני-איקון, טל ברגר טיקוצ'נסקי, רות אפרתי וד"ר רחל זורמן

כינוס ארצי בחינוך לגיל הרך – מפגשים מאירים בגיל הרך
דצמבר 2015

חשיבות העבודה המערכתית בגיל הרך

➤ הבטחת וקידום רווחתם של ילדים מתבססת על חיבור יעיל בין גופים, בעלי תפקידים ומומחים מתחומים שונים (Ofsted, 2011):

מטרות מסרים עקביים ✓

עלייה בצריכת שירותים שונים, מגופים שונים ✓

נגישות מוגברת לשירותים ✓

דוח של ה-AFRC (Australian family relationships clearinghouse) (2011) (OECD,2012).



מטרות המרכז לגיל הרך של קרן רש"י

- איתור ילדים עם קשיים ליצירת התערבות מוקדמת
- צמצום פערים בהנגשה של שירותים
- הרחבת מודעות בקרב הורים ומתן כלים אפקטיביים להתמודדות
- העלאת רמת המקצועיות של הצוות החינוכי- טיפולי
- ריכוז ותכלול מערך השירותים היישובי בתחום הגיל הרך



תהליך פיתוח כלי להערכת עבודה מערכתית ואיכות שירות

חיפוש אינדיקטורים:
- בספרות המקצועית
- בראיונות ראשוניים עם מנהלות מרכזים לגיל הרך ובעלי תפקידים



הערכה ראשונית של העבודה המערכתית ואיכות שירות בכל מרכז
עריכת ראיונות נוספים לאור האינדיקטורים הראשוניים



יצירת מסמך אינדיקטורים



אינדיקטורים בנושא עבודה מערכתית- דוגמאות

תוצאות צפויות

- עלייה במגוון שירותים
- הרחבת אוכלוסיית צרכנים
- איגום משאבים למניעת כפילויות וחסרים

ביצוע

- שיתוף במידע
- מפגשים שוטפים עם שותפים

היערכות לעבודה מערכתית

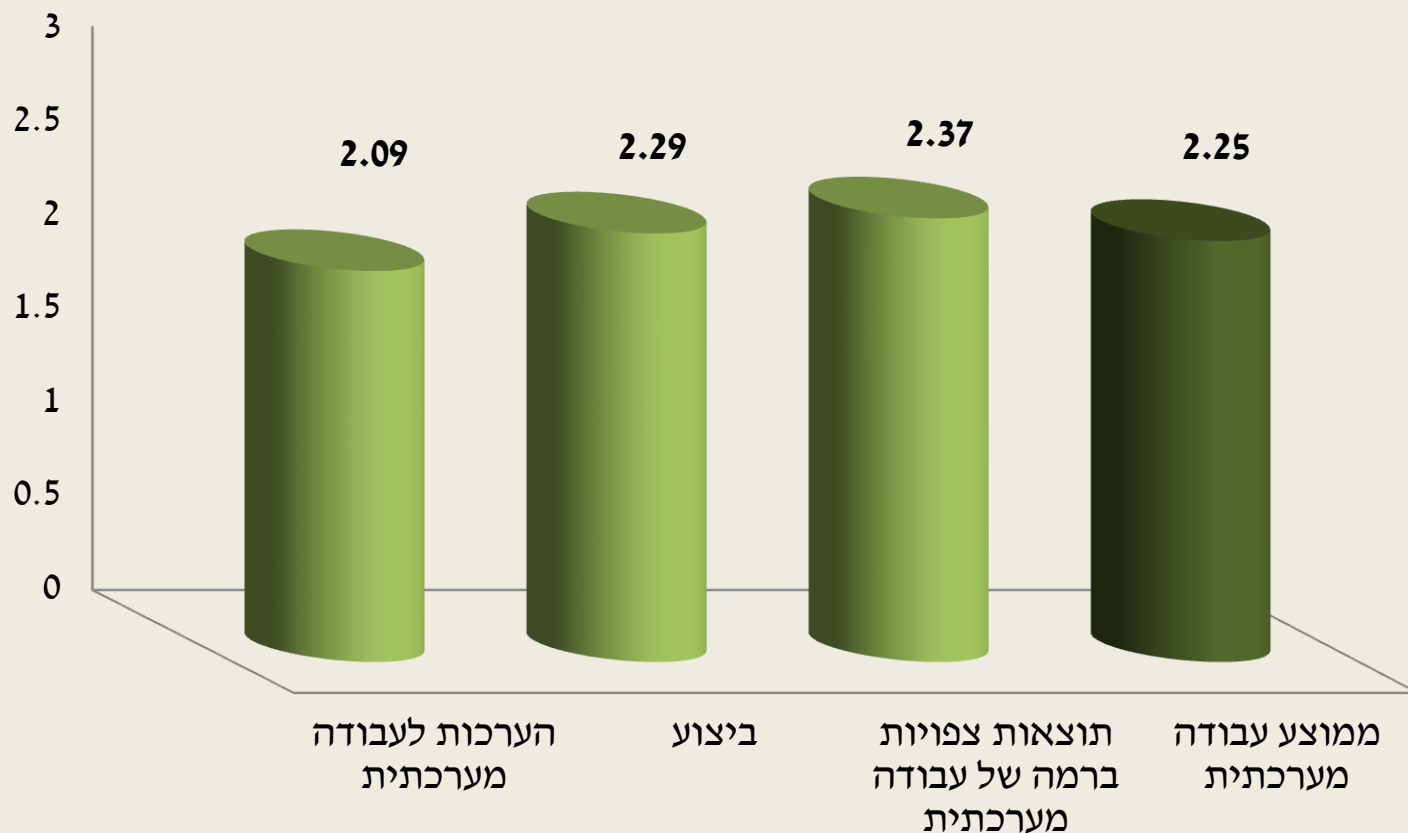
- הגדרה מוסכמת של מטרת המרכז ואוכלוסיית היעד
- הגדרה של תחומי אחריות משותפים ונבדלים



רמות התפתחות של עבודה מערכתית



עבודה מערכתית במרכזים, על-פי דיווחי המנהלות



3 - עבודה מערכתית מבוססת

2- עבודה מערכתית מבוססת חלקית

1- עבודה מערכתית בבנייה



אינדיקטורים בנושא איכות שירות

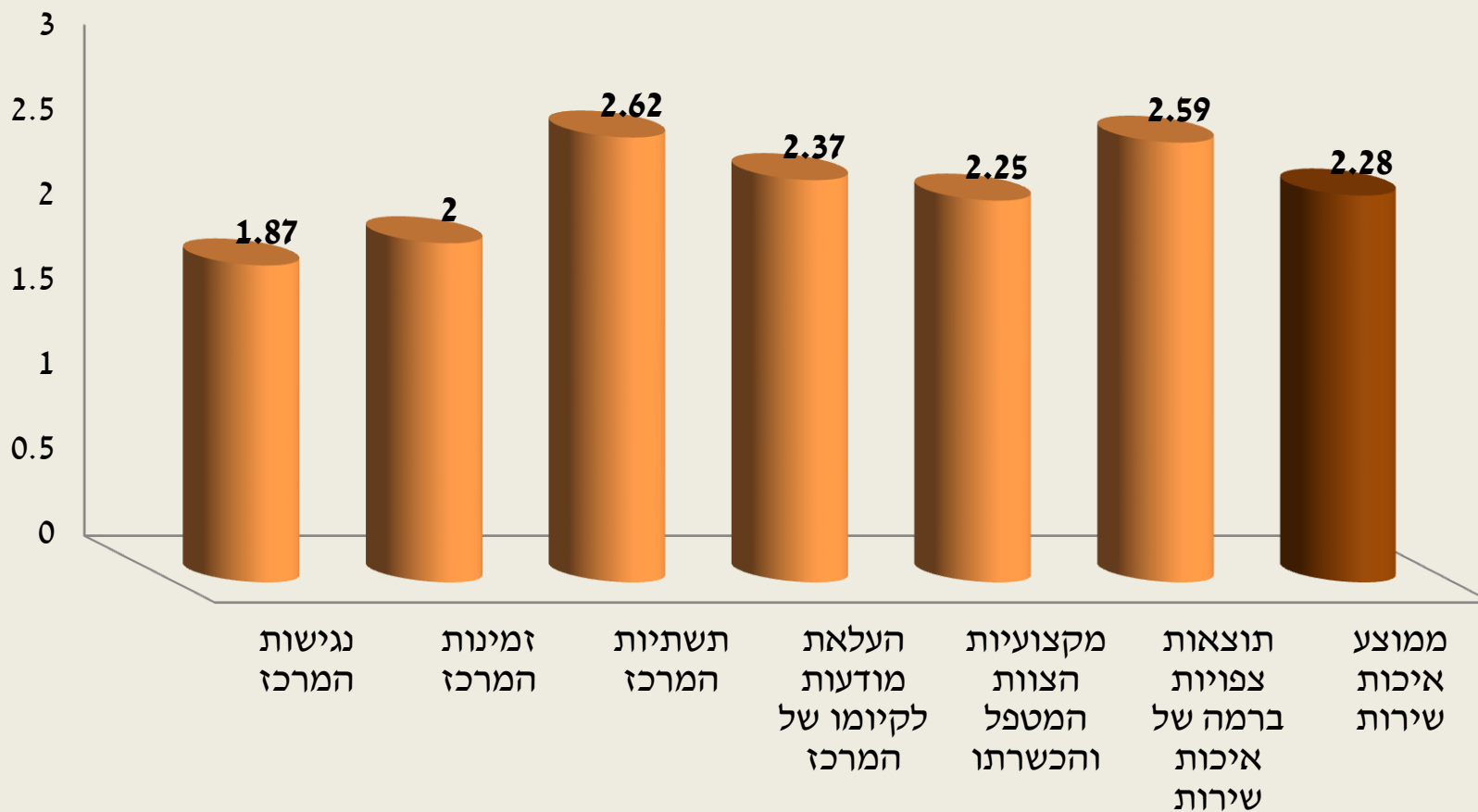
- נגישות המרכז
- זמינות המרכז
- תשתיות המרכז
- העלאת מודעות לקיומו של המרכז
- מקצועיות הצוות המטפל והכשרתו
- תוצאות צפויות ברמה של איכות שירות



רמות התפתחות של איכות שירות



איכות שירות במרכזים, על-פי דיווחי המנהלות



3- איכות שירות גבוהה

2- איכות שירות בינונית

1- איכות שירות נמוכה



דוגמאות ממסמך האינדיקטורים

הניקוד של המרכז	עבודה מערכתית מבוססת (3)	עבודה מערכתית מבוססת חלקית (2)	עבודה מערכתית בבנייה (1)	אינדיקטור לעבודה מערכתית - דוגמה
	מטרת המרכז נקבעת במשותף עם כל הגורמים הרלוונטיים בישוב	מטרת המרכז נקבעת במשותף עם חלק מהשותפים	מטרת המרכז נקבעת על ידי גורם אחד מוביל ומרכזי	1.1 הגדרה מוסכמת של מטרת המרכז על ידי כל השותפים במרכז

הניקוד של המרכז	איכות השירות גבוהה (3)	איכות השירות בינונית (2)	איכות שירות נמוכה (1)	אינדיקטור לאיכות שירות - דוגמה
	המרכז קרוב לתחבורה ציבורית סדירה מכל חלקי היישוב	המרכז קרוב לתחבורה ציבורית סדירה אך לא מכל חלקי היישוב	המרכז אינו קרוב לתחבורה ציבורית, נגיש רק לבעלי רכב פרטי	1.1 הנגשה תחבורתית אל המרכז : קרבה לתחבורה ציבורית



לסיכום

- בפיתוח כלי הערכה מסוג זה ישנה חשיבות רבה לשילוב בין הספרות המקצועית לבין השדה.
- האינדיקאטורים לעבודה מערכתית ואיכות שירות מהווים כלי להתבוננות שיטתית במסגרת יישובית לאבחון של תכניות רבות בגיל הרך, הן לצרכי מחקר והן לצרכי טיוב התכניות בשדה תוך יצירת דיאלוג בין השותפים השונים.

