



## גם אצל השכן הדשא צהוב

בעל הטור על המשותף בין מערכת הבריאות בארצות הברית ושירות בתי הסוהר הישראלי

דחיקת הנרשמים לזרועות החברות הפרטיות, או על הורדת אחוז האנשים שינצלו את זכותם. המשך העיכובים ידרוש שינוי התהליכים, כולל אפילו השלכות חקיקתיות. יש לי הרגשה שגם כאן הבעיה תיפתר בסופו של דבר, אולם במחיר כבד של כסף ויוקרה. צלקות הכישלון ימשיכו ללוות את המערכת עוד שנים רבות. כל זאת מעבר להוצאה שכבר נעשתה בהיקף של כ-400 מיליון דולרים.

בקיץ האחרון התייחסתי במדור זה לכמה כישלונות צורבים בתעשיית המידע הישראלית, שאותם בחן מבקר המדינה. בין היתר כתבתי על פרשת פיתוח מערכות המידע בשירות בתי הסוהר, שם הקציבו כ-40 מיליון שקלים לבניית מערכת מידע ארגונית עם ארבעה מודולים עיקריים - וכל זאת בשנתיים בלבד. בפועל, אחרי יותר מ-140 מיליון

ע ד לפני כמה שבועות געשה ארצות הברית במאבק בין שני הגושים הפוליטיים המרכזיים שלוקחים חלק בתהליך הדמוקרטי שלה: הרפובליקנים זעמו על תוכניתו של הנשיא, **ברק אובמה**, להציע מסגרת שירות רפואי לכלל האוכלוסייה. הם קידשו כל אמצעי ואף הביאו להשבתת כלל משרדי הממשל הפדרלי ל-16 ימים. אובמה, לעומת זאת, התעקש על התוכנית, שזכתה לכינוי ObamaCare, משום שהוא ראה בה הישג חברתי אדיר. לפני כשבועיים, וברגע האחרון, לפני משבר חסר תקדים, הבעיה לכאורה נפתרה, והפרויקט יצא סוף-סוף לדרך. אולם כעת מתחיל להתברר, שהעשייה בנדון ממשיכה להיות תקועה, והפעם בשל קריסת המערכת האינטרנטית התפעולית שאמורה הייתה לאפשר את התהליך.



מסתבר שמחדלים בוטים יש לא רק במחוזותינו. המערכות שונות, אבל תשתית הכישלון זהה. המכנה המשותף בין הכישלונות בשירות בתי הסוהר ובשירותי הבריאות בארצות הברית הוא ניהול גרוע. כאן וגם שם יש תקציבים גדולים. הן בשירות בתי הסוהר והן בשירותי הבריאות של ארצות הברית יש אנשים שיודעים לכתוב פקודות ולעצב בסיסי נתונים, אנשים טכניים מבריקים, שבהעדר ניהול נכון יוצרים מערכות מתוחכמות בטמטומן

שקלים וחמש שנים - הגיעו למודול אחד מאוד לא שלם. מסתבר שמחדלים בוטים יש לא רק במחוזותינו. המערכות שונות, אבל תשתית הכישלון זהה. המכנה המשותף בין הכישלונות בשירות בתי הסוהר ובשירותי הבריאות בארצות הברית הוא ניהול גרוע. כאן וגם שם יש תקציבים גדולים. הן בשירות בתי הסוהר והן בשירותי הבריאות של ארצות הברית יש אנשים שיודעים לכתוב פקודות ולעצב בסיסי נתונים, אנשים טכניים מבריקים, שבהעדר ניהול נכון יוצרים מערכות מתוחכמות בטמטומן - מערכות שיודעות לעשות, אם בכלל, את מה שלא נכון לעשות. במקרים שכאלה, האשמה כולה נעוצה בדרגי הניהול. האחריות רובצת על מנהלי המיחשוב, כמו גם על המנהלים הכלליים של הארגונים הללו, שאפשרו לתופעות כה קיצוניות להתרחש.

עיקר תהליך צירוף מיליוני חסרי הכיסוי הרפואי למעגל המבוטחים הוא ההרשמה של אותם אנשים לאחת מהאופציות הרבות האפשריות בארצות הברית. כדי להבטיח הרשמה מרבית מבלי להותיר את הנרשמים חסרי הניסיון טרף קל לחברות הפרטיות הוקמה מערכת ממשלתית מיוחדת, שמספקת מידע ומאפשרת הרשמה, כשעל הכל מנצח אתר אינטרנט, הנושא בגאון את השם [healthcare.gov](http://healthcare.gov). אלא שמסתבר שהאתר לא עומד בנטל. הבעיות רבות ומגוונות, ואני לא מוצא טעם להיכנס אליהן. מספיק לקבוע שהאתר לא מתפקד כהלכה בהיבטים רבים. הנשיא, כמו גם פוליטיקאים ואנשי מנגנון בכירים, כבר הביע את אכזבתו והפתעתו מגודל הבעיה. התהליך כולו מושתת על אבני דרך ברורות, הראשונות שבהן נוגעות לצעדי הרישום. חלקן אמורות להסתיים בטווח של שבועות ויש כבר מי שמפקקים בכך. אחרים מדברים על