



הלב פתוח לרווחה

**מדינת ישראל**  
משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השירות לטיפול בקהילה



# הפעלת מרכזי יום

## טיפוליים-סיעודיים + 21

### לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

ייעוץ ופיתוח מקצועי: דני כץ  
עריכה וכתבייה: שרה קרניאל

# ועדת היגוי לפיתוח האוגדן

- + ויויאן אזרן - עו"ס, מנהלת השירות לטיפול בקהילה, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית
- + דר' דליה ניסים - עו"ס, מפקחת ארצית ניהול ידע, תורה והדרכה, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית
- + דני כץ - עו"ס, מפקח ארצי תעסוקה ומע"שים, השירות לטיפול בקהילה
- + הילה רכס - מליק - עו"ס, מפקחת ארצית מסגרות יום 3 עד 21, השירות לטיפול בקהילה
- + מיקי כהן - עו"ס, רכזת פרויקטים, קרן "שלם"
- + ברנדה אברהם - מנהלת לשעבר של מרכז יום טיפולי +21, "בית אקשטיין", רמלה
- + ענת בן צבי - מנהלת סניף חיפה והצפון, אליון ישראל
- + איקי בר-חיים - מנכ"ל "בית נועם" - קרית אונו
- + נעמי גרינטל - עו"ס, סגנית מנהל מחלקת שיקום, מערכת שירותים חברתיים וקהילה, עיריית חיפה
- + ענת הרשקוביץ - מנהלת "בית מיטל", מעונות גל, ראשון לציון
- + גילה טאושטיין - עו"ס, מנהלת מחלקת נכויות, האגף לשירותי רווחה, עיריית רמת גן
- + גילה קרון - מנהלת "מעון עליזה", מרכז יום טיפולי-סיעודי +21, צ'יימס-ישראל
- + אירה ריידר - עו"ס, השירות לנכויות התפתחותיות, מינהל השירותים החברתיים, עיריית תל אביב

# הפעלת מרכזי יום טיפוליים-סיעודיים +21 לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית: אוגדן הדרכה

יוצוץ ופיתוח מקצועי -

דני כץ, מפקח ארצי תעסוקה ומע"שים, השירות לטיפול בקהילה

צריכה, ציפוד, כתיבה וציור -

שרה קרניאל, פיתוח ידע וכתבה מקצועית, בית הספר המרכזי, סניף ת"א

ירושלים, טבת תשע"ג, דצמבר 2012

♥ לתשומת לב הקוראים ברשת - המסמך ערוך להדפסה דו-צדדית

© כל הזכויות שמורות למשרד הרווחה והשירותים החברתיים -  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השירות לטיפול בקהילה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

### תודה לכל המרואיינים על המידע והשיתוף -

- ‡ דליה בגר - רפזת מרכז יום +21 במסגרת מע"ש, תעשיון ויעד, עיריית נתניה
- ‡ יערה הספל - מנהלת המערך הטיפולי, סניף חיפה והצפון, אלווין ישראל
- ‡ צופית זייגר - מנהלת "שילובים" מערך התעסוקה, א.ד.ג.מ. בע"מ
- ‡ יהושע לייב - עו"ס, מנהל רשת מע"ש, תעשיון ויעד, עיריית נתניה
- ‡ אמאל מג'דוב - עו"ס, מנהלת מע"ש טמרה
- ‡ גילה קרון - מנהלת "מעון עליזה", מרכז יום טיפולי-סיעודי +21, צ'יימס-ישראל

### תודה מיוחדת על החומרים לשימוש במסגרת האוגדן

- ‡ מעון רוגלית לחינוך מיוחד בע"מ - תוכנית "4 המגירות"
- ‡ צ'יימס-ישראל - נהלים וטפסים להפעלת מרכז יום טיפולי
- ‡ רשת מע"ש, תעשיון ויעד, עיריית נתניה - נהלי איכות ISO

בגלל אופייה של השפה העברית וכדי למנוע סרבול,  
נכתבה החוברת בלשון זכר  
תוך כוונת התייחסות שווה לנשים ולגברים.



# תוכן עניינים

## עמוד

6 פתח דבר -  
ויויאן אזרן, מנהלת השירות לטיפול בקהילה

8 מבוא - מטרת התדריך והשימוש בו

### חלק א': מהותו של מרכז יום טיפולי-סיעודי לבני +21

15 פרק 1. הגדרות, ייעוד ומדיניות

21 פרק 2. סקירת מודלים

23 פרק 3. מעטפת העבודה במרכז היום: נהלים לתפעול

### חלק ב': העשייה במרכזי יום טיפוליים-סיעודיים לבני +21

45 פרק 4. סל השירותים במרכז היום

59 פרק 5. לקט תוכניות ופעילויות מהשטח (רשימה)

### חלק ג': נספחים

80 פרק 6. כלי עזר - רשימה

101 פרק 7. מקורות לקריאה ולהעשרה

# פתח דבר

## קוראות וקוראים יקרים

האודן שלפניכם הוא פרי יוזמה של השירות לטיפול בקהילה, שנוצרה לחבר בין מדיניות המשרד ונהליו לבין חוכמת המצעה הצומחת ומתפתחת בשטח.

ההיסטוריה של מרכזי יום לפני 21 ומצלה, שהם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הלוקים לתימוכות טיפוליות וסיועיות, היא קצרה, יחסית. ציקר התפתחותם של מרכזי היום התרחשה בעשור האחרון והם כוללים כ-50 מרכזים המשרתים כ-1,500 בני אדם.

בעבר, אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית אשר נלקחו, מפאת תפקודם, לתימוכות נרחבות - קבלו מצניע בעיקר במסגרות מצויות ופנימיות. אך כחלק ממאמץ לאפשר ליותר אנשים להמשיך בחיים איכותיים ומשמעותיים בקהילה, התחיל האל"ף, באמצעות השירות לטיפול בקהילה, לפתח דאמיט קהילתיים מאוניט של מרכזי יום +21.

כיום ברור לנו שמסגרות אלה מצליחות, באופן מקצועי ומושכל, לספק מצניע מותאמים ונדישים לאוכלוסייה בעלת צרכים מורכבים.

מטרתו של האודן לספק "ארגון כלים" הכולל ידע, מידע, הנחיות וכלי עזר וייעוץ ולשרת את כל מי שצוסיקט בהפעלת מרכזי יום טיפוליים סיועיים +21 לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

האודן שלפניכם ממנה את הידע המקצועי, שנצבר עד כה. ככל שירות רווחה חדשני עם מרכזי היום +21 ממשיכים לצמוח ולהתפתח תוק כדי חילוק, הצמקה וסיפור של האיכויות והמצניע הטיפוליים.

אני רואה באודן מנוץ להמק פיתוח ולשימור של ידע ייחודי ומצפה שירחיב את הדיאלוג המתקיים בין צוות השירות לטיפול בקהילה לבין אנשי השטח - מנהלים וצובדים במרכזי יום +21, יתרום להצטרה מקצועית ולהפריה הדדית לרווחת המטופלים.

זו הזדמנות להודות לכל העושים במלאכה - לצו"ם דני כץ, מפקח ארצי תצטוקה ומצ"ים בשירות לטיפול בקהילה, שמוכיח בנחישות ובהתמדה את פיתוחם והפצלתם של מרכזי היום +21;

דדרי דליה ניסימ - מפקחת ארצית ניהול ידע, תורה והדרכה, האצ" לטיפול באדם עם מוצבלות שכלית התפתחותית, שתראה רבות לאודן מניסיונה המקצועי העשיר;

לצוות יחידת שירותי הכריאות האצ" לטיפול באדם עם מוצבלות שכלית התפתחותית על הכנת חומרים מותאמים למרכזי יום +21; לכל חברי וועדת הביטוי שליוו לאורך זמן את פיתוח האודן וכן למנהלי המרכזים, על שיתפו אותנו בידע שצברו מתוק עשייה מאונת ופורייה;

למבי שרה קרניאל, שמחה לארען את התכנים הרבים וצרכה ביד אמונה את האודן לכדי הוצאתו לאור.

אחרונים חביבים - תודה לכט צוותי מרכזי היום +21 על עבודתכם המסורה והחיונית לשמירה על רווחתם של אנשים עם מוצבלות שכלית התפתחותית, בתקווה שהאודן יהיה עבורכם מקור ללמידה וללאווה מקצועית ויתרום להצטרתכם בתפקיד.

**ויויאן אלרן**  
מנהלת השירות לטיפול בקהילה

# מבוא - מטרת האגדן והשימוש בו

## רקע

במסגרת השירות לטיפול בקהילה באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית - ניתנים מענים לאנשים בני 21+ ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית. 50 מסגרות קהילתיות יומיות, בהם משולבים כ-1,500 אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, פועלות כיום למתן שירות זה.

מסגרות אלה מופעלות על ידי מפעילים ציבוריים (בדרך כלל עמותות) ופרטיים. מאז התחילה הפעלת מסגרות אלו, פתח האגף מודל תעריף להתנהלות המסגרות וכן תדריך לתכנון פיזי<sup>1</sup>.

מרכזי היום לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בני 21+ במצב תפקודי טיפולי-סיעודי - הם שירות המתפתח באופן מואץ, בעיקר בשנים האחרונות. זאת במגמה ליצור, בכל קהילה וככל שניתן, מענה מותאם לאנשים ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית אשר עד להתפתחות השירות, נאלצו בגיל 21 עם סיום לימודיהם, לעבור למסגרת מגורים חוץ ביתית כדי לקבל את מגוון הטיפולים הנחוצים להם. מסגרת 21+ מהווה חוליה נוספת על פני רצף של שירותים המספקים מענה מותאם לצרכים מגוונים וכדרך לממש עקרונות, כגון: נורמליזציה והעצמה, המנחים את גישות הטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

אוגדן זה הוכן כחלק מתהליכים לפיתוח ולהבנייה שיטתית<sup>2</sup> של מרכזי היום 21+ וכהשלמה לפעולות הכשרה ייעודית.

## מטרות

אוגדן ההדרכה שלפניך נועד לספק ידע, מידע וכלים לכל מי שמעורב בהפעלת מרכזי יום לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי 21+, תוך דגש על -

• פריסה של תפיסה מקצועית להפעלת מרכזי יום 21+ המושתתת על מדיניות, נהלים וסטנדרטים;

<sup>1</sup> ראה: ווינזדור ושושני (2003) בפרק 7 להלן - **מקורות לקריאה ולהעשרה**.  
<sup>2</sup> במסגרת השירות פועלת ועדת היגוי העוסקת בתוכניות לאנשים בגילאי 21+ טיפוליים-סיעודיים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.



- הצגת מודלים פעילים - חלופות ארגוניות לעבודת מרכזי היום;
- ריכוז כלים, דוגמאות מהשטח וחומרים המסייעים לפרקטיקה של הפעלת מרכזי היום;
- יצירת תשתית המסייעת לבקרה ולפיקוח על מרכזי יום לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי +21.

### למי מיועד האוגדן?

- האוגדן מכונן לבעלי התפקידים הבאים -
- מנהלים, מרפדים וצוותי הטיפול של מרכזי יום +21;
- עו"ס בתחום הטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות;
- מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות;
- מפעילים ציבוריים ופרטיים של מרכזי יום +21;
- מפקחי השירות לטיפול בקהילה.

האוגדן מאפשר -

- ❖ להכיר ולבסס תפיסה מערכתית של טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי +21 טיפוליים-סיעודיים במסגרת הקהילה;
- ❖ לתחזק שליטה במושגים ובמאפיינים הקשורים באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי +21 טיפוליים-סיעודיים המשולבים במרכזי יום בקהילה;
- ❖ להעשיר את "ארגז הכלים" המקצועי במידע, שיטות ואמצעים יישומיים - על מנת להפיק באופן מְטְבִי מענים איכותיים למקבלי השירות;
- ❖ ליצור קשרים ישירים עם יועצים מקצועיים באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית וכן עם עמיתים ממרכזי יום אחרים ללמידה הדדית.

### תכולת האוגדן והמלצות לשימוש

באוגדן 3 חלקים -

**חלק א' - מה הוא מרכז יום טיפולי-סיעודי לבני +21?**

• מושגים; • מאפיינים של אוכלוסיית היעד המטופלת; • ערכים, עקרונות ותפיסות מקצועיות המנחות את עבודת המרכז; • סקירת מודלים קיימים בשטח; • הוראות

התע"ס<sup>3</sup>; • עקרונות לניהול איכותי; • הנחיות לגבי תפעול שוטף, כגון: שמירת בטיחות, טיפול באירועים חריגים, הסעות, תזונה, טיפולים תרופתיים ופארא-רפואיים, קליטה של משתתפים ודרכי העברתם לפי הצורך, קשר ושיח עם המשפחות.

### חלק ב' - כיצד פועל המרכז? מה נעשה במסגרתו?

• כוח האדם וסל השירותים במרכז היום +21; • דוגמאות לתוכניות ייחודיות מהשטח.

### חלק ג' - נספחים

• מגוון של כלים פרקטיים, כגון: טפסים ורשימות; • מקורות לקריאה נוספת ולהעשרה. פרקי האוגדן משובצים במראי מקום המשמשים אסמכתאות לדוגמאות ולנתונים המשולבים בו. האוגדן כולל קישורים פנימיים וקישורים חיצוניים.

- הקישורים הפנימיים מפנים לנושאים קרובים / קשורים לנושא הנידון בציון הפרק הרלוונטי.

- הקישורים החיצוניים מפנים לאתרי אינטרנט בהם מופיעים תכנים ומסמכים המאפשרים קריאה לצורך הרחבה ולהעמקה בנושא המוזכר. הקישורים הללו מסומנים בצבע כחול בהיר וקו מתחת - לדוגמה - קישור אל אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים - <http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha>. השימוש בקישורים החיצוניים נעשה באמצעות לחיצה על מקשי + / control

בפורמט WORD  או בפורמט PDF  של האוגדן.

האוגדן מותאם לקריאה אישית וכן כחומר רקע להנחיה פרטנית וקבוצתית. ניתן לקרוא אותו ברצף ואפשר, לחלופין -

- לקרוא פרק מסוים באופן אישי ובהתאם לצורך;
- להדריך באופן פרטני - איש / אנשי צוות - על פרק נתון;
- לקיים במליאת הצוות דיון מודרך (או סדרת דיונים) על פרק נתון;
- לבנות סדרת דיונים לצוות, שתתבסס על תכני האוגדן, בין אם על פי הרצף הנתון של הפרקים או על פי סדר רלוונטי אחר.

<sup>3</sup> התיאור על פי התע"ס המוצג באוגדן זה, אינו מחליף את נוסח הוראות התע"ס. לשון ההוראות היא המחייבת.

באופן זה ניתן לפתח ולחזק תהליכי למידה בתוך מרכזי היום וליצור מסגרת התייחסות מקצועית ודינמית, אשר תחבר בין תיאוריה למעשה ותעודד את מעורבותם הפעילה של חברי הצוות.

האוגדן בנוי כך, שניתן יהיה לצרף לו בהמשך פריטים חדשים ולעדכן נושאים קיימים. האוגדן מתפרסם, בין השאר, ב"קהילת הידע מוגבלות שכלית התפתחותית" - באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/Kehilot/pages/wflogin.aspx>

כולכם מוזמנים בכל עת - להאיר ולהעיר, להוסיף ולהציע תכנים לאוגדן.

משוב, רעיונות והצעות ניתן לשלוח אל -

**דני כץ**, מפקח ארצי תעסוקה ומע"שים, השירות לטיפול בקהילה,

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, בכתובת הבאה:

[.danielk@molsa.gov.il](mailto:danielk@molsa.gov.il)









# פרק 1. הגדרות, ייעוד ומדיניות

מה מייחד את מרכז היום לבני +21?  
 בפרק זה נציג מושגים והגדרות בקשר למרכז היום, נאפיין את אוכלוסיית היעד המשולבת בו, נגדיר את מטרותיו ותכליתו ונבחן את מקומו ברצף השירותים בקהילה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

## מושגים והגדרות

**מרכז יום +21** מספק מסגרת טיפולית יומית בקהילה המותאמת לאנשים ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית שהם בוגרים מעל גיל 21 עם מוגבלות שכלית התפתחותית. נמשיג את מרכז היום +21 בעזרת מספר מונחים והגדרות, כדלקמן.

### +21

המרכז מיועד לבוגרים בני +21, במובחן מילדים. גיל הוא אחד התבחינים המשמעותיים ביחס אל המשתתפים במרכז ואל אופי השירות הניתן להם. באוגדן נתייחס למשתתפים באמצעות המונחים הבאים: ✓ מקבלי שירות; ✓ לקוחות; ✓ חברים; ✓ אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית - בהתאם לעניין ולהקשר וכן למניעת סטיגמה.

### אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית - טיפוליים

אנשים הזקוקים לסיוע ולתמיכה במידה מוגברת עקב -  
 □ קיומן של מחלות ומגבלות פיזיות, בנוסף למוגבלות בתפקוד השכלי, כגון: אפילפסיה, סוכרת, CP (Cerebral palsy - שיתוק מוחין), עיוורון;  
 □ תופעות של התפרצויות / התנהגות אלימה / התנהגות אי-שקטה.

### אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית - סיעודיים

אנשים המוגבלים במידת הניידות וביכולת התנועתיות ונזקקים לעזרה במידה רבה / לעזרה מלאה בפעולות יומיומיות.

### מסגרת טיפולית יומית בקהילה

מרכז יום +21 הוא חלק מרצף שירותים הפועלים במטרה לאפשר לאנשים להישאר לגור במסגרת הבית ובמסגרת הקהילה.

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

## אוכלוסיית היעד

מרכזי היום +21 קולטים אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמה בינונית-נמוכה עד קשה, שרמת התפקוד שלהם אינה מאפשרת להם להצטרף למסגרת תעסוקה<sup>4,5</sup>. אנשים אלה זקוקים לתמיכות רבות וזאת מסיבות כגון: מוגבלות פיזית / מצב סיעודי; התנהגות בלתי מסתגלת, אלימה / התפרצויות.

שילוב אנשים במרכז יום +21 הוא פועל יוצא מהחלטה של ועדת אבחון במסגרת האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

מוגבלות שכלית התפתחותית ממוין למספר רמות (קל, בינוני, קשה, עמוק)<sup>6</sup>. לצידם של מדדים אלה נעשית הערכה של מידת ההזדקקות לטיפול ולתמיכה, כדי שאדם יתפקד בתחומי החיים המצופים ממנו<sup>7</sup>. במסגרת ההערכה נקבעות רמת התמיכה וסוג התמיכה הנדרשות לאדם לצורך התנהלות בחיי היומיום.

□ במצב של רמת תפקוד בינוני-נמוך האדם זקוק להדרכה קבועה כדי לבצע פעולות יומיומיות חיוניות וכן נזקק לסיוע ישיר בביצוע כל המיומנויות בעיקר במצבים חדשים או במצבי משבר;

□ במצב של רמת תפקוד נמוכה נדרשת תמיכה תמידית בשלושה תחומי חיים, לפחות, בהן יש לבצע עבור האדם פעולות יומיומיות חיוניות (כגון: האכלה, רחצה);

□ במצב של לקות תפקודית עמוקה האדם נזקק לתמיכה תמידית בכל תחומי החיים.

האנשים יכולים להיקלט במרכזי היום בנקודות זמן שונות -

□ כניסה לאחר סיום הלימודים במערכת החינוך בגיל +21, אם האדם אינו מסוגל להשתלב במסגרת תעסוקתית;

□ מעבר מתוך המע"ש: כאשר האדם עבד במסגרת התעסוקתית המוגנת, אך מסיבות מסוימות (ירידה בתפקוד, התפרצויות אלימות וכו') - מסתבר שאינו

<sup>4</sup> גם לא לפעילות המתבצעת במע"ש כמסגרת תעסוקה מוגנת.

<sup>5</sup> **תע"ס 14.26: מרכז יום טיפולי / סיעודי לבני +21**, פורסם ביום 06.11.2005, סעיף 2, עמוד 1. ראה באתר הוראות משרד הרווחה והשירותים החברתיים בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/BDF60BA7-DF76-4EC4-B194-DFD21578A684/0/1426.pdf>

<sup>6</sup> ראה סקירה מפורטת של עמינדב, חיה (2006): "מוגבלות שכלית התפתחותית - הגדרות, רמות, סיבות ותסמונות שכיחות", בתוך: **אקימידע - מדריך מידע, זכויות ושירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ובני משפחתו**, תל אביב: הוצאת אקים-ישראל וקרן "שלם", עמודים 22 - 37. קישור למאמר - <http://www.akim.org.il/uploads/akimey.file/pigur.htm>.

<sup>7</sup> ראה הרחבה בסעיף הבא: איכות חיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הנזקקים לתמיכות טיפוליות-סיעודיות.



מתאים להמשיך בפעילות תעסוקתית במע"ש וכי המסגרת אינה יכולה לספק לו את התמיכות הנדרשות.

□ אדם המתגורר במעון פנימייה ומשתלב במרכז היום כחלק מהתמיכה לה הוא נזקק יחד עם יציאה לקהילה.

טווח הגילים של מרבית האוכלוסייה במרכזי היום הוא בין 21 ל-45 / 50. קבוצת הגיל השכיחה היא בטווח השנים 21 עד 35. אם בעבר שולבה האוכלוסייה הטיפולית-סיעודית במסגרות מעוניות ופנימיות - הרי שבשנים האחרונות יותר ויותר הורים מבקשים להשאיר את בנם / בתם בבית או במסגרת של דיור תומך בקהילה ולקבל שירות מותאם במסגרת הקהילה. הדבר מתאפשר באמצעות מרכזי היום.

## **איכות חיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הנזקים לתמיכות טיפוליות וסיעודיות**

חזון האגף<sup>8</sup> חותר ל"העצמת האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית - להשגת חיים עם משמעות, בחירה עצמית על פי רצונותיו, צרכיו וזכויותיו" תוך דגש על שילובו בחברה באמצעות תמיכה וסיוע מתאימים.

כנגזר מהחזון פועל השירות לטיפול בקהילה לפתח, לקדם ולהוביל שירותים המקוונים להעניק איכות חיים לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

איכות החיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית זוכה לתשומת לב רבה מאז תחילת שנות התשעים (של המאה ה-20), בין השאר, כפועל יוצא מעקרונות הנורמליזציה, השואף לאפשר לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית קיום אורח חיים נורמטיבי - ככל הניתן.

נוכח מצבם של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, שהם ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית - עולה שאלה:

**מה היא איכות חיים עבורם?**

<sup>8</sup> ראה - עמינדב, חיה (2009): "האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית: חזון, ערכים ומטרות - 2009 - 2014", מצגת במסגרת הכנס ה-9 של האגף, 22.06.09. המצגת מופיעה באתר קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית. הכניסה באמצעות הקישור הבא:  
<http://www.molsa.gov.il/Kehilot/Pages/wflogin.aspx>

בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית שרמת תפקודם מצריכה תמיכות טיפוליות וסיעודיות, שאלת איכות החיים מסובכת לבדיקה. זאת כיוון שדרכי התקשורת איתם אינן רגילות וקשה לדעת עד כמה שאלות הקשורות לאיכות חיים אכן מובנות להם. במטרה לאפיין את מרכיבי איכות החיים של אנשים ברמת תפקוד טיפולית וסיעודית, המקבלים שירות במסגרת מרכז יום +21, נעשה שימוש בממדים שגובשו על ידי שאלוק (Schalock, L., Robert)<sup>9</sup>, כדלקמן:

• רוחחה רגשית	• רוחחה פיזית
• יחסים בין-אישיים	• הכוונה עצמית
• רוחחה חומרית	• הכלה חברתית
• התפתחות אישית	• זכויות

להלן תיאור מעשי של הממדים<sup>10</sup> באופן המאפשר הערכת איכות חיים גם למי שתפקודם נמוך.

**רווחחה רגשית:** הענקת תחושת ביטחון, יצירת סביבה בטוחה; התאמת התכנים לצרכי התרבות (שפה, דת, מנהגים חברתיים); שיתוף האנשים בתכנון העתיד הקרוב; ליווי ותמיכה בהתמודדויות רגשיות; פעולות לשיפור הדימוי העצמי והערכה עצמית; העלאת שביעות הרצון של הצוות מהקף התמיכה, אפנים ודרכים למתן התמיכה בתחומי החיים השונים.

**יחסים בין-אישיים:** חיזוק קשרים של הפרט עם בני המשפחה / הצוות / קבוצת השווים / הקהילה.

**רווחחה חומרית:** אפשרות למימוש צרכים בסיסיים על ידי שימוש בטכנולוגיות, עזרים וציוד המותאמים לצרכים, ליכולות ולרצונות של הפרט.

**התפתחות אישית:** יצירה של הזדמנויות מגוונות לפרט להיות מעורב בפעילות מקדמת מבחינה תפקודית ואישית.

**רווחחה פיזית:** מתן של תמיכות מותאמות לפרט בתחום הפעילות היום-יומית, תחום הבריאות ותחום התקשורת.

<sup>9</sup> מעובד מתוך פרוטוקול של תת-ועדה בנושא "תפיסות עולם - פילוסופיה טיפולית למסגרות מרכזי יום +21" (אפריל, 2010), בהשתתפות דר' דליה ניסים, ברנדה אברהם, איקי בר-חיים וענת בן צבי. המודל מופיע אצל - שאלוק, ר. (1988): "על מושג איכות חיים בתכניות קהילתיות לבעלי רמת תפקוד שכלי", בתוך: סחי"ש - סוגיות בחינוך מיוחד ובשיקום, כרך 5, חיפה: הוצאת אחווה - איגוד נכי חיפה והצפון. עוד על איכות חיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית טיפוליים וסיעודיים ראה בפרק 7 מקורות לקריאה ולהעשרה: \*מנדלר ונאון (2000); יגת (2008); \*עמינדב וניסים (2010); \*לויטה (2011).  
<sup>10</sup> גובש על ידי חברי תת-הוועדה, כמפורט בהערת שולים קודמת.

**הכוונה עצמית:** יצירת מרחב והגדלת החופש לפרט לקבל החלטות ולבחור פעילויות במהלך היום יום. מתן אפשרות לבטא את עצמו ולהביע דעתו לצורך השגת מטרות אישיות ולסגור עצמי.

**הכלה חברתית:** יצירת הזדמנויות לשילוב ולהשתתפות של הפרט בקהילה ולאפשר, ככל שניתן, התנסות בתפקידים קהילתיים.

**זכויות:** קבלה של סיוע והגנה ממצבים פוגעניים כולל שמירה מפני תוקפנות / אלימות - פיזית ו/או מילולית מכל גורם שהוא; כיבוד הפרטיות; אפשרות לרכוש אישי.

#### ♥ לתשומת לב -

בפרק 6 - כלי עזר, נספח א - מופיע "שאלון איכות חיים", אשר מאפשר לבחון ולהעריך, באמצעות סולם פשוט, את מקומו של מרכז היום כארגון המספק את מרכיבי איכות החיים.

## תכליתו ומטרותיו של מרכז היום

על פי התע"ס<sup>11</sup>, נועד מרכז היום +21 למטרות הבסיס הבאות:

- 5.1" להוות מסגרת יום ולפעול לשיפור המיומנויות האישיות של כל חניך לסיפוק צרכיו הבסיסיים בחיי היומיום (עזרה עצמית וכו').
- 5.2 לפעול לשיפור המיומנויות החברתיות של החניכים.
- 5.3 להקנות הרגלי עבודה בסיסיים לחניכים (על מנת) שיוכלו להשתלב בעתיד במסגרת תעסוקה מוגנת - טרום תעסוקה.
- 5.4 הכנה לעצמאות בתחומי החיים השונים (אכילה, רחצה, לבוש ועוד)."

בנוסף למטרות הבסיסיות, יש שורה של עקרונות המייחדים את הייעוד המקצועי והטיפול של מרכזי היום +21, לדוגמה:

- המרכז מאפשר לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית נמוך-בינוני וקשה (טיפוליים) וכן לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב סיעודי להישאר בקהילה ובסביבתו המשפחתית;
- מרכז היום הוא חלק מרצף של שירותים בקהילה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית: הדבר מאפשר השמה מותאמת לצרכי הפרט או מעבר / נידוד בהתאם לצורך;

<sup>11</sup> ראה סעיף 5 בתע"ס 14.26. פרטים וקישור ראה בהערות שוליים<sup>5</sup>, בעמוד 16 לעיל.

- **האנשים במסגרת אינם ילדים** ויש להתאים להם פעילויות של בוגרים;
- מרכז היום הוא מסגרת המעניקה חום ואהבה לאנשים עם מוגבלויות מורכבות (שכליות, גופניות, התנהגותיות) וכן מספק להם הזדמנויות להתנסות ולבחירה במצבי יום-יום.
- מרכז היום מספק למשתתפים - אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית טיפוליים וסיעודיים - תכנים שאינם מקבלים מחוץ לו ומותאמים לצרכיהם, כגון:
  - חיזוק יכולות של חברות; • קידום מיומנויות (ADL, טרום-תעסוקה); • למידה ופיתוח של ידע ומושגים (באמצעות אוריינות מכל הסוגים);
- המרכז מאפשר התאמה אישית-פרטנית תוך גמישות ליכולות ולצרכים המיוחדים של כל משתתף. כך - אנשים "שהלכו לאיבוד" במסגרת המע"ש<sup>12</sup> כתוצאה ממצבם (טיפול ו/או סיעודי) - מוצאים במרכז היום מסגרת תומכת.

## מרכז יום +21 כחלק מרצף השירותים בקהילה

- הבטחת איכות חיים<sup>13</sup> לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי ו/או סיעודי נעשית, בין השאר, בעזרת רצף של שירותים - זמינים, נגישים ומותאמים לצרכי הפרט, המשפחה והקהילה. מרכזי יום +21 מלכדים 3 סוגי רצפים בקהילה -
- (א) **רצף הגיל:** השירותים בקהילה מסופקים מלידה עד זיקנה ובהתאמה לקבוצת הגיל אליה שייך האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
- (ב) **רצף תחומים:** השירותים הפועלים בקהילה מספקים מענים לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במגוון תחומי חיים, כגון: דיור, תעסוקה, נופש, פנאי והעשרה, יעוץ.
- (ג) **רצף התעסוקה:** תחום התעסוקה עונה לטווח צרכים נרחב מרמת תפקוד עם מוגבלות קלה (האנשים משולבים בשוק החופשי, בתעסוקה נתמכת) ועד רמת תפקוד עם מוגבלות עמוקה (האנשים זקוקים למסגרת טיפולית תומכת באופן מלא).

<sup>12</sup> המע"ש מחויב להפקת תוצרים והאנשים המועסקים בו ממלאים משימות אלה בהתאם למצבם. אנשים טיפוליים וסיעודיים מתמודדים עם מגבלות וקשיים תפקודיים רבים, ואין הם מסוגלים לעמוד במטלות הנדרשות במע"ש.

<sup>13</sup> כאמור, ערך מרכזי בחזון האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.



## פרק 2. סקירת מודלים<sup>14</sup>

אלו מודלים של מרכזי יום לבני +21 פועלים בשטח?  
בפרק זה נבחן את הדומה והשונה בין המודלים וכן נציג ונעריך יתרונות  
וחסרונות של כל מודל.

### 3 מודלים של מרכזי יום +21

מרכזי יום +21 מאורגנים מבחינה תפעולית ב-3 מודלים עיקריים:

- א. יחידה טיפולית בתוך מבנה קיים של מע"ש;
- ב. מסגרת הנמצאת במתחם משותף עם שירותים קהילתיים לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, בדרך כלל - שירותי תעסוקה;
- ג. מסגרת נפרדת הפועלת במתחם עצמאי משלה.

#### התאמת המודל לצרכים

הבחירה בין המודלים היא פונקציה של מרכיבים שונים ומחייבת גיבוש של פרוגרמה.  
בין המרכיבים נציין -

**מספר משתתפים צפוי:** מספר המשתתפים נגזר, בין השאר, מגודלה של הרשות המקומית. ככל שהרשות יותר מאוכלסת, סביר שיש מספר גדול יותר של משתתפים הזקוקים לשירותי מרכז יום +21.

**מאפייני המשתתפים:** האם הם בוגרים של מסגרות חינוכיות אשר זקוקים מלכתחילה לתמיכה מוגברת? האם הם מועסקים במע"ש ומסיבות שונות (בריאותיות, התנהגותיות) אינם מקבלים במסגרתו מענה מותאם לצרכיהם?

**זמינות של שטח קרקע ו/או של מבנה מתאים:** החלטות על אופי מרכז היום +21 קשורות גם להימצאותו של שטח קרקע מתאים<sup>15</sup> - כאשר מדובר בהליך בנייה

<sup>14</sup> פרק זה מעובד על בסיס התדריך מאת ווינדזור, אהובה; שושני יהושע (2003): **מרכז יום לבוגרים בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית מעל גיל 21 - סיעודיים וטיפוליים הנחיות לתכנון פיזי**, ת"א, הוצאת המכון למחקר ופיתוח מוסדות חינוך ורווחה (ע"ר) בשיתוף עם משרד העבודה והרווחה, האגף לטיפול באדם המפגר, המוסד לביטוח לאומי - הקרן לפיתוח שירותים לנכים וקרן "שלם" לפיתוח שירותים לאדם המפגר ברשויות המקומיות.

<sup>15</sup> בנוסף לדרישות מינימליות של גודל שטח הקרקע שיש להעמיד להקמת מבנה חדש של מרכז יום +21, מומלץ למקם אותו ליד שירות רלוונטי לאוכלוסיה וכן ליד גינה ציבורית, ראה **שם**, עמודים 20 - 24.

של מרכז חדש, או לאפשרויות להשתמש במבנה קיים - כאשר נדרשים שיפוצים, תוספות בנייה והתאמות פיזיות.

**שותפות בין רשויות מקומיות קטנות:** שיתוף פעולה מתחייב באזורים כפריים וביישובים קטנים - כאשר אין תנאים להקמת מרכז מקומי (מספר משתתפים נמוך; עלויות גבוהות של פיתוח ושל תפעול שוטף). במצב זה נדרש מרכז אזורי המבוסס על איגום משאבים ושותפות בין הרשויות<sup>16</sup>.

מרכזי יום +21 נחלקים, על פי גודלם, כדלקמן:

- קטן - בין 8 ל-10 משתתפים ומשולב כיחידה טיפולית בחלל נפרד בתוך המע"ש;
- בסיסי - בין 16 ל-24 משתתפים;
- בינוני - בין 25 ל-40 משתתפים;
- גדול - מעל 40 משתתפים.

#### השוואה בין המודלים

כל מרכזי היום +21 כוללים את הפונקציות הפיזיות הבאות: חדריים לקבוצות-אם; חדר תעסוקה; שירותי נכים; חדר רחצה הכולל מנוף לטיפול באנשים סיעודיים / מוגבלים פיזית; חדר פיזיותרפיה (משמש גם כממ"ד - מרחב מוגן לעת חירום); אזור מינהלה (משרד); אזורי תפעול (מטבח, מחסן, כביסה, אחסון עגלות); חצר.

בטבלה הבאה נעריך את המודלים התפעוליים של מרכזי היום +21:

<u>חֲסֵרוֹנוֹת</u>	<u>יִתְרוֹנוֹת</u>	<u>הַמּוֹדֵל</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>•מספר משתתפים קטן מקשה על גיוס אנשי מקצוע פארא-רפואיים.</li> <li>•עלול להיווצר אנטגוניזם בין המדריכים במע"ש (עבודתם יותר קלה...) לבין המטפלים במרכז היום (עבודתם יותר קשה...)</li> <li>•לעיתים, קיימים אילוצים פיזיים ותפעוליים המחייבים "פשרה" בין צרכי המע"ש לבין צרכי מרכז היום.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•מאפשר לקשר בין אוכלוסיית המע"ש לבין אוכלוסיית מרכז היום בפעילויות חברתיות משותפות;</li> <li>•מקל על מעבר של מועסק במע"ש למרכז היום - לפי מצבו;</li> <li>•מאפשר לשלב משתתפים במרכז היום, על פי מצבם, לזמן קצר / קצוב בפעילות תעסוקה המתקיימת במע"ש;</li> <li>•מאפשר שימוש משותף ויעיל במשאבי אנוש ובתשתית פיזית של המע"ש ושל מרכז היום.</li> </ul>	<p><b>בתוך מע"ש קיים / כתוספת למבנה קיים</b></p>
		<p><b>במתחם משותף עם מע"ש</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>סיכוי מופחת ליצירת קשר עם סביבה אנושית מגוונת ולחיבור עם אנשים במצב תפקודי יותר טוב.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•מחזק התמקדות והתמחות בעבודה עם אנשים טיפוליים וסיעודיים;</li> <li>•גודל אוכלוסיית מקבלי השירות מאפשר גמישות תפעולית.</li> </ul>	<p><b>מבנה נפרד</b></p>

<sup>16</sup> ראה: לוי, קרניאל (2009).

## פרק 3. מעטפת העבודה במרכז היום: נהלים לתפעול

כיצד יש להפעיל את מרכז היום לבני +21?  
בפרק זה נתמצת את הוראות התע"ס, נבחן שימוש בעקרונות איכות (מבוססי תוכנית ISO) ונציג כלים לשימוש בתחומי הליבה של עבודת המרפז, כגון: בטיחות וניהול סיכונים; טיפול באירועים חריגים; הסעות; תזונה ואכילה; מתן תרופות; קבלה, קליטה והעברה של מקבלי השירות; קשר ושיח עם המשפחות.

### תמצית הוראות התע"ס

- הוראות תע"ס מרכזי יום +21<sup>17</sup> נוגעות להבטים הבאים<sup>18</sup> -
- זכאות לשירות:** הזכאות מבוססת על קיומם בצוותא של ארבעה תנאים (סעיף 3) -
1. אבחון במסגרת ועדת אבחון המגדירה את האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
  2. גיל - +21;
  3. מקום המגורים - בקהילה (ולא במסגרת מוסדית / מעון-פנימיה);
  4. הגדרת רמת התפקוד כטיפולי ו/או סיעודי.
- זמני הפעילות:** "המסגרת פועלת בכל ימות השבוע בשעות 08:00 - 16:00 (ו)בימי ו' וערבי חג בשעות 08:00 - 12:00" (סעיף 4).
- מבנה פיזי:** צריך להיות במבנה נפרד, אשר מותאם לאנשים עם נכויות. עם זאת, כאשר מרכז היום הוא חלק ממבנה של מע"ש, יש להקצות למשתתפים מרחב משל עצמם, לרשותם יעמוד צוות רב-מקצועי וכן אפשרות להשתמש בכל מתקני המע"ש על פי צרכיהם (סעיף 6).

<sup>17</sup> פרטים וקישור לתע"ס 14.26 ראה בהערות שוליים<sup>5</sup>, בעמוד 16 לעיל.  
<sup>18</sup> בסוגריים מופיע מספר הסעיף הרלוונטי בהוראות התע"ס.

**מפעיל השירות:** האחריות להפעלה מוטלת על הרשות המקומית, אשר באישור משרד הרווחה והשירותים החברתיים רשאית להפעיל את המרכז באמצעות זכיין ("גורם שלישי") - עמותה או גורם עסקי (סעיף 7).

**השתתפות עצמית ומימון:** מקבל השירות במרכז היום +21 משתתף בעלות אחזקתו מדי חודש - בסך 10% מסך כל הכנסות המשפחה ולא יותר משווי הכספי של 3.3 נקודות זיכוי<sup>19</sup>, כפי שנקבע מעת לעת על ידי רשויות מס הכנסה (סעיף 8). משרד הרווחה והשירותים החברתיים משלים את יתרת המימון "בכפוף לתקציב המאושר ובהתאם לסיווג" (סעיף 9).

## נהלי איכות מבוססי ISO 9001<sup>20</sup>,<sup>21</sup>

חלק מהמע"שים עברו, מתוך בחירה, תהליך ארגוני המאפשר להם לעמוד בדרישות תקן ISO 9001 המעיד על ניהול מערכת איכות. משמעות הדבר - הארגון מסוגל לספק באופן עקבי מוצר או שירות העומד בדרישות הלקוח ובדרישות תחיקתיות.

גם במרכזי יום +21, אשר פועלים בצמידות למע"שים בהם הוחל תקן ISO 9001, מיושמים נהלי איכות<sup>22</sup>. התקן מתבסס על שמונה עקרונות איכות<sup>23</sup> ובהם -

**1. התמקדות בלקוח:** הבנה של צרכי הלקוח והתאמת השירותים לצרכים אלה.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

מיפוי של צרכי המשתתפים מצד אחד, ושל תחומי השירותים הניתנים במרכז - מצד שני. זיהוי פערים, תכנון וביצוע של התאמת מענים.

♥ לתשומת הלב - יש הרואים גם בבני המשפחות של משתתפי מרכז היום +21

וכן במתנדבים המשולבים בו - לקוחות של המסגרת.

**2. מנהיגות:** המנהלים בארגון פועלים להבנות דרכי עבודה שיטתיות ונהלים ומקפידים על ביצועם; מטפחים ומקדמים תקשורת ואווירה טובה; דואגים למסגרת קבועה של דיון בבעיות ולפתרון.

<sup>19</sup> בעת כתיבת האוגדן - ערך נקודת זיכוי אחת עומד על 215 ש"ח (נכון ל-2012). התשלום המרבי כהשתתפות עצמית הוא לפיכך - 709.5 ש"ח לחודש.

<sup>20</sup> ISO הוא הכינוי של International Organization for Standardization - ארגון התקינה הבינלאומי.

<sup>21</sup> המעוניינים בפרטים נוספים על תקן ISO 9001 במרכז היום (ובמע"ש) מוזמנים לפנות אל **דני כץ** - מפקח

ארצי תעסוקה ומע"שים - השירות לטיפול בקהילה, באמצעות הכתובת - [danielk@molsa.gov.il](mailto:danielk@molsa.gov.il)

<sup>22</sup> לדוגמה - **רשת מע"ש, תעשיון ויעד** הפועלת במסגרת אגף הרווחה בעיריית נתניה.

<sup>23</sup> ראה "Quality management principles" בקישור הבא: <http://www.iso.org/iso/qmp>

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

המנהל מטמיע שימוש בנהלים בקרב כל אנשי הצוות, יוצר ומפעיל מנגנונים של פתרון בעיות, הדרכה ובקרה.

**3. מעורבות עובדים:** על מנהלי הארגון לחזק את מעורבות העובדים במה שמתרחש בארגון וכן את נכונותם ואחריותם להצלחות והשגים.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

המנהל מעודד למידה, מטפח מתן וקבלה של משוב בקרב העובדים תוך חילוץ של תובנות ויצירת משמעות לעבודתם.

**4. גישה תהליכית:** תוצאות טובות יותר מושגות, כאשר פעילויות ומשאבים שקשורים אלו באלו - מנוהלים באופן מסודר ומסונכרן.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

יש הגדרה ברורה וחלוקה של תפקידים, חשיבה על תוצאות רצויות ושימוש מתוכנן ויעיל במשאבים (כוח אדם, תשתיות פיזיות, תקציבים) ובשיטות עבודה המותאמות לאנשים טיפוליים ו/או סיעודיים.

**5. גישה מערכתית לניהול:** זיהוי, הבנה וניהול של תהליכים הקשורים ביניהם כמערכת, תורמים לאפקטיביות וליעילות הארגון בהשגת מטרותיו.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

המנהל מבנה תהליכי עבודה, נהלים ודרכי תקשורת, מתכלל (integrate) אותם בעבודת הצוות, פועל למדוד תוצאות ולהעריך את תועלתן והשפעתן במסגרת.

**6. שיפור מתמיד:** השבחה של כלל ביצועי הארגון.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

המנהל מאפשר לאנשי הצוות להציף, ללא חשש, סוגיות ובעיות ומעודד אותם להציע דרכים לשיפור ולייעול של העבודה.

7. **קבלת החלטות על בסיס עובדות:** החלטות אפקטיביות מבוססות על איסוף, עיבוד וניתוח של נתונים ומידע.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

מידע על המשתתפים נאסף ומתועד באופן עקבי. קבלת ההחלטות נעשית באופן מושכל ומנומק תוך שימוש מאוזן בניסיון ובאינטואיציה. אנשי הצוות מיועדים להחלטות ושותפים לגיבושן, ככל שניתן.

8. **יחסים עם ספקים המבוססים על תועלת הדדית:** הארגון והספקים שלו תלויים זה בזה וביסוס היחסים ביניהם על תועלת הדדית, מגביר את יכולתם ליצירת ערך.

משמעות הדבר מבחינת מרכז היום +21

המנהל עורך מיפוי של הספקים<sup>24</sup> - ציבוריים ופרטיים, מזהה את המאפיינים והצרכים של כל ספק, מבנה עמם דרכי קשר וכלים משותפים לפתרון בעיות.

כל העקרונות שסקרו לעיל, ראויים ויכולים לשמש כיסודות לעבודה במרכז יום +21. גם אם המרכז אינו ערוך לביצוע ולהשלמה של הליך פרמלי ומלא לקבלת תו תקן איכות על פי ISO 9001, הרי ניתן לקדם חשיבה על העקרונות ויישומם בדרכים, כגון:

- בפורום של ישיבות צוות -
- חשיפה לעקרונות, למשמעותם בעבודת המרכז;
- הרצאה והסבר של ממונה על הבטחת איכות במסגרת המספקת שירותים בקהילה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, שבה נערך הליך לקבלת תו איכות על פי ISO 9001 ו/או ביקור לימודי במסגרת כזו;
- בחירת אחד העקרונות, דיון בו וגיבוש דרכים יישומיות ליישומן<sup>25</sup>;
- מתן הדרכה פרטנית לאנשי צוות תוך בחינה ותכנון של אופן מימוש העקרונות בעבודה;
- פיתוח אמנת שירות<sup>26</sup> למרכז היום בשיתוף של הצוות וכן של האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ומשפחותיהם - ככל שניתן.

<sup>24</sup> ספקים יכולים להיות לדוגמה - מפעיל ונהגים של חברת ההסעות; ספקי מזון; שירותי חירום והצלה וגם שותפי תפקיד, כגון: יועצים מקצועיים של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית; עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים.

<sup>25</sup> "עקרונות איכות - מערך הנחייה לדוגמה" - ראה להלן, פרק 6 - **כלי עזר**, נספח ב.  
<sup>26</sup> "אמנת השירות במרכז יום +21" - ראה דוגמה להלן, פרק 6 - **כלי עזר**, נספח ג.

## כלי ניהול בתחומי הליבה של מרכז היום +21

בטיחות וניהול סיכונים<sup>27</sup>

אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי ו/או סיעודי מחייבים תשומת לב ושמירה קפדנית על כללי בטיחות במטרה למנוע סיכונים ותאונות. "סיכון מוגדר כתופעה העלולה להתרחש, שלא על פי התכנון, ואשר כתוצאה ממנה נגרם נזק ... כגון: נזק בריאותי, כספי, תדמיתי וכדומה. הסיכון נמדד על פי סבירות ההתרחשות ומידת הנזק"<sup>28</sup>.

נקודת המוצא גורסת, כי בטיחות היא פונקציה של -

1. זיהוי גורמים כמו - אתרים, פעולות, מצבים - עם פוטנציאל למימוש סיכון;
2. הערכה של הסיכונים - בחינה של הסבירות להתרחשות והנזק שעלול להיגרם - הסיכון גדל ככל שגדלות - ההסתברות לתאונה, \*חומרת הפגיעה הצפויה;
3. הערכות למניעת סיכונים באמצעות יישום של נהלים מתאימים.

כסיכונים אפשריים במרכז יום +21 - נציין לדוגמה:

- החלקות ונפילות, כגון: ממדרגות, ממושב של כסא גלגלים, במקלחת ו/או בשירותים, בהסעות, ממתקן בחצר;
- פגיעות כתוצאה מאלימות בין המשתתפים (במיוחד מצד אנשים עם התנהגות מתפרצת / אלימה / אי-שקטה);
- חֶנֶק - ממזון או מחפץ;
- מתן שגוי של תרופות; הרעלות ממזון / מבליעת חומרי ניקוי;
- תגובה אלרגית חריפה למזון או למגע עם חומר אלרגני;
- ריצוד של מסך העלול לגרום להתקף אֶפִּילֶפְטִי של אדם החולה באפילפסיה;
- ירידה ניכרת ברמת הסוכר לאדם סוכרתי הגורמת לאובדן הכרה ולנפילה;
- אירועי חירום סביבתיים, כגון: שריפה, רעידת אדמה.

<sup>27</sup> ראה - גריפל (2001א), (2001ב). קישורים בפרק 7 - מקורות מומלצים לקריאה ולהעשרה.  
<sup>28</sup> ראה - דורון ובראון (2008), עמוד 5. פרטים בפרק 7 - מקורות מומלצים לקריאה ולהעשרה.

לפניך המלצות מעשיות למניעת סיכונים ולהתמודדות עמם -

**סקר סיכונים:** איתור ותיעוד של מפגעים פיזיים - פגם, מכשול או שבר שיש להם השלכה בטיחותית<sup>29</sup> וכן זיהוי של מקומות פיזיים (=אתרים)<sup>30</sup>, פעולות המתבצעות על ידי הצוות<sup>31</sup> ומצבים<sup>32</sup> שיש בהם משום פוטנציאל סיכון<sup>33</sup>.

**אפיון הסיכון:** תיאור מילולי המפרט - מה גורם למצב או לפעולה להוות סיכון<sup>34</sup>.

**גיבוש תרחישים:** "What...if..." - מה עלול לקרות - אם...? תיאור מילולי של אירועים העלולים להתרחש ולגרום לפגיעות, חבלות ונזקים כתוצאה מהסיכון שאותר.

**גיבוש נהלים ו/או התאמה של נהלים קיימים:** הנחיות התנהגותיות ברורות - רלוונטיות לכל גורם סיכון. ההנחיות מפרטות את -

□ הדרך / השיטה בה צריך איש הצוות לנהוג כדי להימנע ממצב הסיכון;

□ אופן הפעולה המיידית במצב בו הסיכון התממש ונוצר אירוע חריג<sup>35</sup>.

**הטמעת שימוש בנהלים:** הדרכה שוטפת של אנשי הצוות, תרגול מעשי של הנהלים, תיעוד שוטף וניתוח צוותי של אירועים חריגים<sup>36</sup>, בקרה ניהולית קבועה על יישום נהלי בטיחות.

#### ♥ לתשומת הלב -

באתר של הסוכנות האירופאית לבריאות ולבריאות בעבודה - European Agency for Safety and Health at Work יש מבחר של סרטי הדרכה קצרצרים - הממחישים - בעזרת דמויות מאוירות, בגישה הומוריסטית וללא מילים - מצבים מסכנים בעבודה. מומלץ לצפייה עם הצוות סביב דיון בנושאי בטיחות וגהות במרכז וכן עם משתתפי המרכז, לפי מצבם. ראה בקישור הבא:



יש ללחוץ על הסמל (אייקון) בצד ימין של הדף - <http://www.napofilm.net/en>

<sup>29</sup> דוגמה למפגע - מתקן חצר שבור.

<sup>30</sup> דוגמה לאתר עם פוטנציאל סיכון - מקלחת רטובה בה עלולה להתרחש החלקה.

<sup>31</sup> דוגמה לפעולה המתבצעת על ידי איש צוות וכרוכה בסיכון - הרמה של אדם סיעודי מכסא גלגלים למיטת טיפולים. בצורה לא נכונה עלול האדם ליפול ו/או איש הצוות להיחבל בגבו.

<sup>32</sup> דוגמה למצב מסכן - בשעת הארוחה חוטף אחד המשתתפים פריט מזון משכנו, בולע אותו ללא לעיסה ונחנק.

<sup>33</sup> הסיכונים יכולים לבבוע ממקורות שונים, לדוגמה - תנועה (אובדן שיווי משקל ונפילה במהלך הסעה); כוח הכבידה (נפילת חפצים, מעידה); רעשים, אורות, צבעים (יוצרי עקה [לחץ ומתח - stress] ומשפיעים במיוחד על אנשים עם בעיות התנהגותיות); מקור כימי (ערבוב של חומרי ניקוי היוצרים תגובה רעילה).

<sup>34</sup> לדוגמה - מצב בו מגיע מדריך חדש ובלתי מוכר לבדו לקבוצה של אנשים עם בעיות התנהגות.

<sup>35</sup> ראה בסעיף הבא טיפול באירועים חריגים.

<sup>36</sup> "טיפול באירוע חריג - תרשים זרימה" - ראה להלן, פרק 6 - כלי עזר, נספח ו.

#### משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה



## טיפול באירועים חריגים<sup>37</sup>

אירוע חריג הוא התנהגות או מצב, אשר גרמו לנזק או עלולים היו לגרום לנזק בריאותי-גופני-נפשי (כגון: התעלפות/אובדן הכרה, פציעה, חבלה, מוות) ו/או לנזק פיזי (כגון: לרכוש, ציוד, מתקן). הטיפול באירוע חריג כולל שני מרכיבים:

- התערבות פעילה לעצירת תהליך הנזק;
- תיעוד בכתב, דיווח והפקת לקחים - בהתאם לעניין.

**התערבות פעילה:** כוללת פעילות מיידית ויזומה לעצירה / ביטול / סילוק / פינוי של גורם הנזק וסיוע לאדם הנפגע, לדוגמה:

- הפרדה בין אדם המכה בפראות משתתף אחר (או מדריך);
- חילוץ אנשים ופינוי מרכז היום מכל אדם בעת דליקה;
- כיבוי מתגים ראשיים של מערכות החשמל והגז במצבי חירום סביבתיים;
- אזעקת שירותי הצלה וחירום - לפי העניין<sup>38</sup>.

**תיעוד, דיווח, הפקת לקחים:** כאן נדרשות מספר פעולות -

1. רישום, המתבצע מיד בסיום הטיפול באירוע, ביומן אירועים של מרכז היום או בתיק אירועים חריגים - על פי מתכונת<sup>39</sup>;
2. חובת דיווח על פי חוק<sup>40</sup> - למשטרה ולעו"ס על פי חוק (פקיד סעד) בתחום הטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
3. חובת דיווח על פי נהלי האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
4. כינוס ישיבה לעדכון אנשי הצוות הרלוונטיים ולהפקת לקחים מהאירוע החריג בשני הבטים - א) מניעה: מה נדרש לעשות כדי למנוע הישנות אירוע כגון זה? ב) שיפור תגובות: מה ניתן לעשות בקרות מקרה דומה בעתיד?

<sup>37</sup> מעובד מתוך חומר שנכתב ב-07.05.2009, על ידי דר' אמיר שוורץ - פקיד סעד ראשי של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. ראה באתר קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית, דף הבית, כניסה לקבוצת הדיון. לחלופין הקלד "אירועים חריגים" במלבנית "חיפוש" (נמצאת בצד שמאל למעלה, בראש כל דף באתר הקהילה).

ראה גם - "נוהל עבודת חוקרים מיוחדים ושיתוף הפעולה עם פקידי סעד - טיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקהילה, על פי חוק "הליכי חקירה והעדה" (התאמה לאנשים עם מוגבלות שכלית או נפשית), התשס"ו-2005". הנוהל נערך (2007) על ידי: עו"ס רונית צור, מפקחת ארצית על חקירות ילדים וחקירות מיוחדות

עו"ס מיכה הרן - חוקר מיוחד מחוז ירושלים, מרכז ועדת היגוי לחוק "הליכי חקירה והעדה" עו"ס לאה מאיר - פקידת סעד ראשית, השירות לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקהילה - משרד הרווחה. מופיע בקישור הבא: <http://www.abiliko.co.il/index2.php?id=1559&lang=HEB>

<sup>38</sup> ראה - "טיפול באירוע חריג - תרשים זרימה" - להלן, פרק 6 - כלי עזר, נספח ו.

<sup>39</sup> ראה - "טיפול באירוע חריג - טופס תיעוד ודיווח" - להלן, פרק 6 - כלי עזר, נספח ז.

<sup>40</sup> דיווח זה מתחייב במקרים בהם מתרחש אירוע שהתוצאה שלו הינה חבלה חמורה או פציעה קשה ובכל חשד להתעללות מינית, פיזית או נפשית.

## הסעות - כללים להסעה בטוחה<sup>41</sup>

הסעה היא סדרת פעולות המתחילה מרגע היציאה של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית מביתו ומסתיימת (בכיוון הלוך) עם כניסתו למרכז היום. סדרת פעולות דומה, אך בסדר משתנה, מתרחשת בסיום יום הפעילות (בכיוון חזור) וסיימה עם כניסת האדם לביתו.

בפעולות אלה יש כמה שלבים:

<u>בנסיעה הלוך - מהבית אל מרכז היום</u>	<u>בנסיעה חזור - ממרכז היום אל הבית</u>
הגעה של האדם לנקודת האיסוף	עלייה לכלי הרכב והתארגנות לישיבה בו
עלייה לכלי הרכב והתארגנות לישיבה בו	ירידה מכלי הרכב
ירידה מכלי הרכב	הגעה של האדם מנקודת הפיזור לביתו
כניסה למרכז היום	כניסה הביתה

יש, לפיכך, להתייחס לבטיחות בהסעה החל מרגע היציאה מהבית ועד הכניסה אליו. בכל שלב יש להיערך לשמירה על בטיחות מְרִבֵּית (= "אפס תקלות") כמפורט להלן.

### נקודת האיסוף / הפיזור:

בחירת נקודת האיסוף / הפיזור צריכה להתבסס על הקריטריונים הבאים:

- נקודה אחת הן לאיסוף והן לפיזור גם אם הדבר כרוך בשינוי המסלול באחד מהכיוונים;
- קרבה מְרִבֵּית לביתו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי/סיעודי;
- תשתית תקינה של מדרכה / כביש ללא מפגעים סביבתיים, למניעת מעידות ונפילות ולמעבר נוח לכסא גלגלים;
- נגישות נוחה לכלי הרכב ללא תמרורי איסור עצירה;
- המנעות מחציית כבישים;
- מקום מוגן משמש / גשם / רוחות;
- אפשרות של ישיבה על ספסל ציבורי או של תחנת אוטובוס;
- מקום לא מבודד: יש בו עוברי אורח.

<sup>41</sup> מעובד מתוך: קרניאל, שרה (2004): הסעת זקנים - מדריך למרכזי היום, הוצאת העמותה לניהול מרכזי יום לזקן בכרמיאל.

### הגעה אל נקודת האיסוף:

יש לבחון את המסלול שצריך האדם לעבור מפתח ביתו ועד לנקודת האיסוף על מנת לזהות מכשולים אפשריים. חשוב שיעשה תרגול "יבש" בהשתתפות בן משפחה או המלווה. חשוב שהמסלול יהיה מותאם ולא יכלול מדרגות - במיוחד כאשר מדובר באדם המוגבל בניידות ו/או יושב בכסא גלגלים.

מומלץ לבחון: האם בקטע ממסלול ההגעה יש צורך בתוספת של - מעקה תמיכה, ספסל ציבורי, או תחנת הסעה עם קירוי? בהתאם להפעיל את הרשות המקומית להתקנתם.

רצוי שיינתן ליווי קבוע עד נקודת האיסוף וממנה. הליווי יכול להיעשות על ידי בת / בן משפחה, מדריך במסגרת דיור חוץ-ביתי או בעזרת מתנדב/ת.

### טיפול במפגעים סביבתיים:

יש לדווח לרשות המקומית על כל מפגע סביבתי העלול להכשיל את האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי ו/או סיעודי בדרכו לנקודת האיסוף / הפיזור ולגרום למעידתו או לנפילתו. מפגעים נפוצים הם אריחי ריצוף שבורים או עקורים, בורות פעורים במדרכה, שפת מדרכה, ספסל ציבורי או תחנת הסעה שבורים.

### עלייה לכלי הרכב, התארגנות לישיבה וירידה<sup>42</sup>:

עלייה או ירידה מכלי הרכב חייבת להיעשות במצב בו כלי הרכב נמצא בעצירה מוחלטת ובנוכחות מלווה / מדריך ליד דלת כלי הרכב. בהתאם למצב (טיפולי, סיעודי) יש לקחת בחשבון את משך הזמן הנדרש לכניסתו של האדם לכלי הרכב, להתארגנות במקום מושבו ולחגירת חגורת בטיחות.

אין להתחיל בנסיעה מבלי שכל נוסע יושב במקומו, חגור כהלכה ודלתות הרכב סגורות. המלווה / המדריך ישבו במקום המאפשר להם ירידה נוחה ומהירה וכן גישה חופשית לכל אדם הנזקק לעזרה במהלך הנסיעה.

מקום מושבם של הנוסעים בכל מסלול צריך להיות בהתאם לסדר העלייה / הירידה מכלי הרכב. בנסיעה אל מרכז היום, הנוסע הראשון שעולה, יושב במקום שאינו חוסם את המעבר לנוסעים העולים אחריו ואינו מעכב את כניסתם.

בנסיעה בחזרה הביתה ממרכז היום, מי שיורד אחרון עולה ראשון לכלי הרכב ומי שיורד ראשון עולה אחרון.

<sup>42</sup> ראה - "ריכוז של נתוני משתתפים במסלול הסעה - טופס", להלן - פרק 6 - כלי עזר, נספח ח.

### הכנה וארגון הסעה למשתתף חדש:

במסגרת תהליך הקליטה של משתתף חדש במרכז היום יש חשיבות רבה לשילובו המוצלח במערך ההסעות. שילוב זה מתאפשר באמצעות הכנה נאותה של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית עצמו וכן של בני משפחתו ו/או של איש קשר ממסגרת הדיור בה מתגורר.

תחילה יש לבחון את המסלול העובר בסמוך למקום מגוריו של האדם. לעיתים, נדרש שינוי מסוים, הארכה או קיצור, של מסלול קיים. חשוב שתוספת זמן למסלול נסיעה תתחשב במשך הזמן הכולל של המסלול, כדי לא להכביד על הנוסעים האחרים. יש להדגיש, עם זאת, שקבלת אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי / סיעודי למרכז היום לא תותנה בקיום של מקום פנוי בהסעה.

בחירת מקום האיסוף צריכה, כאמור, להיעשות במשותף ובתיאום עם האדם עצמו (ככל שמצבו מאפשר זאת) וכמובן עם המשפחה או עם איש קשר ממסגרת הדיור.

יש להגיע לביתו, לשוחח עמו על התארגנותו בבוקר להסעה, לברר אם ישנם קשיים להגיע להסעה וכיצד ניתן להתגבר עליהם. חשוב לצאת ביחד אֶתו מהבית, לבחור את נקודת האיסוף, לבחון אם מתאימה ולהעריך את פרק הזמן הנחוץ כדי להגיע מפתח הבית ועד למקום האיסוף. חשוב, כמו כן, לשוחח עם האדם ו/או בני משפחתו ו/או המטפלים בו - מה לעשות כאשר לא מתייצב להסעה (להודיע טלפונית למרכז היום) ומה לעשות כאשר ההסעה מאחרת (להמתין לפחות 15 דקות, ורצוי להתקשר למרכז היום על מנת לברר מה קרה).

אם יש לאדם מגבלה פיזית המקשה על כניסתו לרכב ההסעות, יש לתרגל אתו את אופן קבלת הסיוע מהמלווה.

### תזונה ואכילה<sup>43</sup>

מרכז היום +21 מספק למשתתפים ארוחות במהלך שהותם, כדלקמן: ארוחת צהרים חמה וארוחת ביניים קלה<sup>44</sup>.

בחלק ממרכזי היום משולבים האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בשלבים שונים של הכנת הארוחות והגשתן - בין אם במסגרת תוכניות קידום אישיות ובין אם כפעילות בקבוצה (חלק מתוכנית הפעילות היומית / השבועית של המרכז).

יש שכיחות רבה של בעיות באכילה ובבליעה במיוחד בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הזקוקים לעזרה טיפולית וסיעודית (מוגדרים, כאמור, ברמות תפקוד בינוני-נמוך, קשה ועמוק).

בעיות אופייניות בתחום התזונה והאכילה הן, לדוגמה -

- **השמנת יתר:** פעמים רבות נלווים אליה יתר לחץ דם ומחלת הסוכרת.
- **הפרעות פיזיולוגיות:** קשיים בלעיסה ובבליעה על רקע של שינויים ומחלות באברי חלל הפה, בלוע, במערכת העיכול; הפרעות עצביות, מתח (טונוס) שרירים לקוי<sup>45</sup>; רפלקסים של בליעה, שיעול והקאה שאינם תקינים.
- **תגובות למזון, לתרופות:** אלרגיות או אי-סבילות לרכיבים במזון; השפעות לוואי מנטילת תרופות.
- **הפרעות התנהגות:** חטיפת אוכל; אכילת כמויות בלתי מבוקרות; אכילה מכל הבא ליד (כולל פריטים שאינם מוצרי מזון); התפרצויות זעם בזמן הארוחה.
- **הפרעות הנובעות מהסביבה:** טעם ומרקם לא רצויים של המזון; במקום האכילה יש צפיפות, רעש, אורות מרצדים/בוהקים, טמפרטורה גבוהה/נמוכה מדי; דרך האכלה לא-מתחשבת במצב/בצרכים של הפרט; שימוש בכלים לא מתאימים.

<sup>43</sup> מעובד מתוך - ישראלי (2011); מריק (2007); ניסים (2005). ראה - פרק 7 - **מקורות לקריאה ולהעשרה**.

<sup>44</sup> יעוץ לגבי תפריטים מגוונים, מזינים ומותאמים לאנשים במצב סיעודי ו/או טיפולי ניתן לקבל מהמפקחת הארצית לתזונה באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. הקשר יעשה באמצעות המפקח/ת המחוזית/ית של המסגרת.

<sup>45</sup> לדוגמה: לקות בקשר עין-יד; ראש שמוט; רעד לא-רצוני.

לפניך מקבץ כללים למניעת סיכונים במצבים הבאים: • הכנת המזון; • ארגון והערכות לקראת הארוחות; • תוך כדי האכילה:

**תנאי הכנה נאותים של המזון:** טיפול נכון במזון בכל השלבים - מקנייה ועד הגשה.<sup>46</sup>  
**שמירה על היגיינה:** הקפדה על רחיצת ידיים, שימוש בסינרים חד-פעמיים לאנשים הזקוקים להאכלה; שטיפה וניקוי של הפנים והפה בסיום הארוחה.  
**תהליך הקליטה:** במסגרת איסוף נתונים<sup>47</sup> על כל משתתף חדש הנקלט במרכז היום - יש לברר ולקבל מידע על - מחלות המשפיעות על תזונה ואכילה; קשיים ובעיות באכילה; דרכי התמודדות שנוסו עד כה בהצלחה, כולל המלצות דיאטנית.  
**ריכוז נתונים, עדכון והדרכה של הצוות:** זיהוי והכנת רשימה של אנשים במרכז היום הנמצאים בסיכון תזונתי, יידוע והדרכה של אנשי הצוות על הנדרש מהם בהתאם לתפקידם.<sup>48</sup>

**תצפית:** שימוש בכלי תצפית בזמן הארוחות, כדי לאתר נקודות הדורשות שיפור.<sup>49</sup>  
**מניעת סיכונים לחנק:** התאמה של המרקם (קשה - רך; גושי - חתוך; נוזלי - סמיך) ליכולות הלעיסה והבליעה של האדם. לפי הצורך - קיצוץ (ואפילו ריסוק) של פריטי מזון (כגון: נקניקיות, תפוח, גזר).<sup>50</sup>

#### ♥ לתשומת הלב -

הנחיות מפורטות לגבי אכילה בטוחה, תפקיד המדריך, אכילה של אנשים עם התנהגות מאתגרת, ארגון סביבת האכילה ראה -  
**אכילה והאכלה: חוברת הדרכה לעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית**<sup>51</sup>, עמודים 10 - 13 ; 24 - 29.

<sup>46</sup> ראה - באתר משרד הבריאות: **המדריך לטיפול והיגיינה במזון**, עודכן ב-13.03.2011. נמצא בקישור הבא:  
<http://www.health.gov.il/pages/default.asp?PageId=2806&catId=334&maincat=51>

"12 צעדים לשמירה על מזון בטוח", עודכן ב-13.03.2011. נמצא בקישור הבא:  
<http://www.health.gov.il/pages/default.asp?maincat=51&catid=334&pageid=3033>

"מערכת הניקוי והחיטוי בייצור מזון - מפתח למזון בטוח", עודכן ב-01.02.2005. נמצא בקישור הבא:  
<http://www.health.gov.il/pages/default.asp?maincat=51&catId=426&PageId=2854>

<sup>47</sup> ראה - "איסוף נתונים בתחום התזונה והאכילה - טופס אישי", להלן - פרק 6 **כלי עזר**, נספח ח.  
<sup>48</sup> המבשלת, לדוגמה, צריכה להכין מזון חלופי או תוספת ממזון מתאים לאדם סוכרתי או אדם הרגיש לגלוטן -

על פי הנחיות הדיאטנית. המדריך צריך לדעת כיצד להאכיל אדם סיעודי באופן המותאם למצבו.

<sup>49</sup> לדוגמה: הרכב קבוצת אכילה של אנשים עם הפרעות התנהגות; קידום ושימור של מיומנויות אכילה;

<sup>50</sup> ראה עלון הדרכה למניעת סכנת חנק ממזון באתר **בטרם** - המרכז הלאומי לבטיחות ולבריאות ילדים (ע"ר)

בקישור הבא:  
<http://www.beterem.org/download/files/%D7%A2%D7%9C%D7%95%D7%9F%20%D7%97%D7%A0%D7%A7.jpg>

<sup>51</sup> המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, בריאות / תזונה. פורסם ב-03.01.2007.

מתן תרופות<sup>52</sup>

"צוות במסגרת יום / מע"ש אינו רשאי לתת תרופה כלשהי לחניך המתלונן על כאבים ו/או מחושים כלשהם". יחד עם זאת חלק ממקבלי השירות במרכז היום +21 נזקקים לתרופות על בסיס יומיומי והן ניתנות גם בזמן השהות במסגרת המרכז.

## מתן תרופות במרכז היום נעשה בתנאים הבאים -

- אדם הזקוק למתן תרופות בעת שהותו במסגרת יום / מע"ש, יש להעביר התרופות על ידי ההורה, האפוטרופוס או המעון (מסגרת הדיור) בצרוף הוראה חתומה של הרופא המטפל, באשר למינון ולזמנים.
- ההורים או האפוטרופוס צריכים לחתום על אישור למתן התרופה באמצעות עובד המסגרת (מרכז יום / מע"ש), שאיננו בהכרח אחות או רופא.
- התרופה חייבת להיות באריזתה המקורית בציון תאריך תפוגה, נושאת מדבקה המציינת את הרוקח מנפק התרופה, שם התרופה, ושם מלא של האדם לו נועדה.
- יש לשמור את התרופות באריזתה המקוריות בארון נעול, ולמנוע כל גישה למקום, אלא על ידי העובד האחראי לכך בלבד.
- במקרים של מתן טיפולים מיוחדים הדורשים התערבות מקצועית, כגון: הזרקת אינסולין במקרה של סוכרת, יש לפעול על פי הוראות והדרכה של הרופא או המרפאה המטפלת באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, על פי הנחיות של היחידה לשירותי בריאות באגף ועל פי "נוהל מלווה אישי" של משרד הבריאות<sup>53</sup>.
- בכל מקרה של ספק, יש להתייעץ עם אחד מבעלי התפקידים הבאים: הרופא הראשי או האחיות הראשיות באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, או עם האחיות המרכזות את תחום הסיעוד בשירות לטיפול בקהילה.

הזרקת אינסולין<sup>54</sup>

במרכז יום +21, כמו במסגרות הקהילתיות לטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בתחומי האומנה, הדיור והתעסוקה - אין שירותי בריאות במסגרת.

<sup>52</sup> נבדק (מאי 2012) על ידי שושי אספולר, האחיות הראשיות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. מעובד מתוך -

□ "נוהל תרופות במסגרות יום בקהילה ובמע"שים", הוראות רופא ראשי של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית: הוראה מיום 01.04.2006, ראה בקישור הבא:

<http://www.abiliko.co.il/index2.php?id=1893&lang=HEB>

□ מסמך "נוהל מתן תרופות", צ"ימס-ישראל. תחולה מ-01.11.10. בשימוש מרכז יום טיפולי-סיעודי ויום ארוך ע"ש עליזה בגין, תל אביב. ראה פרטי קשר בנספח יד, פרק 6 - כלי עזר, להלן.

<sup>53</sup> ראה בקישור הבא:

<http://makom-m.cet.ac.il/pages/item.asp?s=7&id=268&defid=-1&page=2&item=3554>

<sup>54</sup> "הזרקת אינסולין לחניך", הוראות רופא ראשי של האגף לטיפול באדם עם רמת תפקוד שכלי: הוראה מיום 16.09.2007, ראה בקישור הבא:

<http://www.abiliko.co.il/index2.php?id=1885&lang=HEB>

במקרה של אדם סוכרתי ההנחיות הן כדלקמן -

- מטפל במסגרת, לאחר שעבר הכשרה מגורם רפואי מוסמך (אחות מוסמכת, רופא), המטפל בסוכרת של אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית - יכול לתת/ לעזור לו לקבל את הטיפול באינסולין.
- יש לקבל אישור בכתב על ההכשרה שקבל המטפל.
- יש לקבל אישור מהאפוטרופוס על ביצוע הפעולה.
- יש לקבל הנחיות ברורות חתומות על ידי הרופא המטפל.
- האפוטרופוס ידאג להעביר עדכונים שוטפים מהרופא המטפל על אודות מצבו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

לפניך מקבץ כללים למניעת סיכונים במהלך מתן תרופות:

איש צוות קבוע: חלוקת התרופות תיעשה על ידי איש צוות שהוסמך לכך על ידי מנהל המרכז<sup>55</sup>. בהעדרו ימלא את מקומו איש צוות אחר, שנקבע אף הוא על ידי המנהל, התנסה במתן תרופות תחת השגחת המנהל ובקי בנהלים.

הקפדה על תיעוד: בתיקו האישי<sup>56</sup> של כל אדם המקבל תרופות במסגרת מרכז היום חייב שיהיו -

- מרשם רפואי עדכני הכולל תאריך, שם מלא של המטופל, פרטי התרופה, המינון, זמני הנטילה, פרטי הרופא (שם, כתובת, מספר טלפון) חתימה וחותמת של הרופא (כולל מספר רישוי);
  - טופס הרשאה למתן תרופות חתום על ידי האפוטרופוס ו/או האחראי מטעם מסגרת הדיור החוץ-ביתי;
  - דף רישום יומי למתן התרופות הכולל את שם האדם, תאריך ושעה של מתן התרופות, שם וחתימה של נותן התרופות, חתימת מנהל המרכז לאחר בקרה.
- קבלת התרופות: האפוטרופוס או האחראי ימסור למנהל המרכז כמות תרופות המספיקה לפרק זמן של חודש ימים. כשבוע לפני המועד הצפוי לסיום הכמות - תתבצע על ידי המנהל, או איש הצוות המוסמך על ידו לתת תרופות - תזכורת לאפוטרופוס או לאחראי, כדי שיספק מנת תרופות חדשה.
- על מנהל המרכז ו/או על איש הצוות שהוסמך על ידו לתת תרופות - לוודא שהתאריך על אריזת התרופות מעיד שהן בתוקף.
- שאריות של תרופות: אם נותרו בתום חודש - שאריות ממנת התרופות - הן יוחזרו לאפוטרופוס או לאחראי מטעם מסגרת הדיור החוץ-ביתי.

<sup>55</sup> לחלופין יכול מנהל המרכז להסמיק כל איש צוות האחראי על קבוצה - לתת תרופות לאנשים בקבוצתו. כך או כך - כל הכללים והנהלים חלים על כל אדם שהוסמך לתפקיד זה על ידי מנהל המרכז.

<sup>56</sup> למקרי חירום יש לרכז בתיק "מצב חירום" העתקים של מרשמי רופא עבור כל אחד מהאנשים, אשר מקבלים תרופות במסגרת מרכז היום.



## קבלה, קליטה והעברה של מקבלי השירות<sup>57</sup>

הקשר בין מועמד לבין מרכז היום +21 מתחיל כאשר מנהל המרכז מקבל פנייה מעובדת סוציאלית של המחלקה לשירותים חברתיים - לקלוט אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי ו/או סיעודי.

בכל מרכז יום צריכה לפעול ועדת-קבלה שכוללת את בעלי התפקידים הבאים:

- מנהל מרכז היום המכהן כיו"ר הוועדה;
- עו"ס משפחה המטפלת באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ובמשפחתו במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית;
- מפקח מחוזי אשר מפקח על מרכז היום מטעם השירות לטיפול בקהילה (המפקח יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו).

הדיון בוועדת הקבלה בעניינו של מועמד מסוים נעשה בהשתתפות האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בעצמו בליווי של אפוטרופוס (הורה או מי שנקבע לכך בהוראת בית משפט).

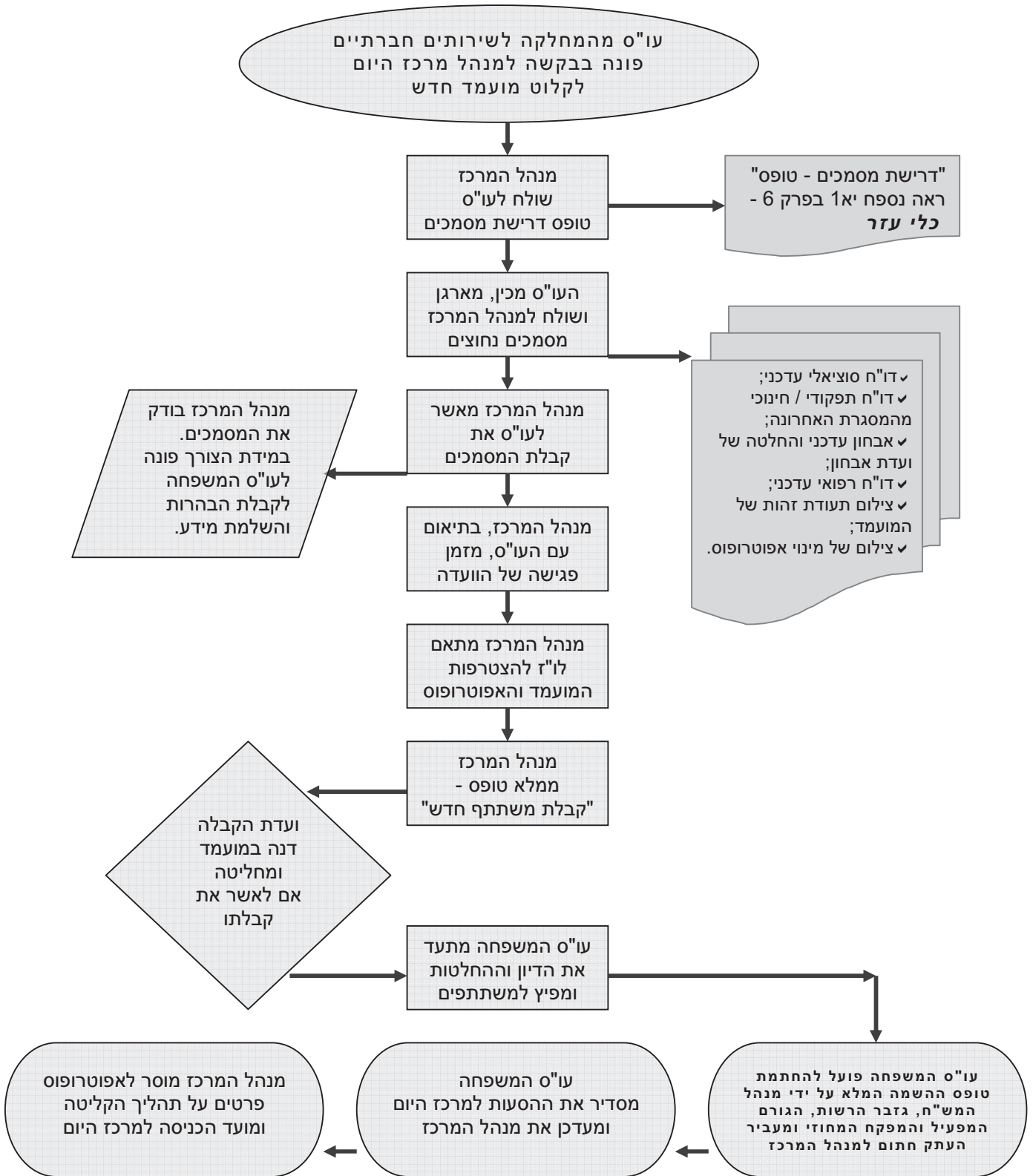
לפי הצורך ניתן להזמין משתתפים רלוונטיים נוספים - כמו - מחנך (כאשר מדובר באדם בן 21, שסיים או עומד לסיים מסגרת חינוך) או מדריך מע"ש (כאשר מדובר באדם שצפוי לעבור ממסגרת תעסוקה למרכז היום עקב שינויים בתפקודו ובמצבו).

בפני חברי הוועדה יוצגו המסמכים הבאים -

- צילום תעודת זהות של המועמד;
- צילום של מינוי אפוטרופוס;
- אבחון עדכני<sup>58</sup> הכולל החלטות של ועדת אבחון מטעם האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
- דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה;
- דו"ח תפקודי / דו"ח חינוכי של האדם - מהמסגרת בה השתתף או האחרונה בה שהה<sup>59</sup>;
- דו"ח רפואי עדכני הכולל פירוט של מצב רפואי ושל טיפול תרופתי (כאשר נדרש). הדו"ח ייחתם על ידי הרופא המטפל;
- טופס קבלת משתתף חדש<sup>60</sup>.

<sup>57</sup> מסמך "נוהל קבלת חניך למרכז יום טיפולי-סיעודי", צ"מס-ישראל. תחולה מ-01.08.10. בשימוש מרכז יום טיפולי-סיעודי ויום ארוך ע"ש עליזה בגין, תל אביב. ראה פרטי קשר בנספח יד, פרק 6 - כלי עזר, להלן.  
<sup>58</sup> מועד האבחון צריך להיות בטווח של עד 5 שנים טרם הפנייה לוועדת קבלה למרכז היום.  
<sup>59</sup> במצבים בהם האדם המועמד מגיע לאחר שהות בביתו, ללא קשר למסגרת כלשהי.  
<sup>60</sup> ראה "קבלת משתתף חדש - טופס" בנספח יא2, פרק 6 - כלי עזר, להלן.

## תרשים זרימה של עבודת ועדת הקבלה



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
 האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

## קליטת משתתף חדש

כניסה של אדם חדש למרכז היום +21 משפיעה על מספר גורמים -  
 • האדם עצמו ולפי העניין גם בני המשפחה; • הצוות; • המשתתפים במרכז ובמיוחד חברי הקבוצה אליה יצורף. סביב מועד הקליטה יש צורך לסנכרן את התהליך בין כולם. נפרט, להלן, את הפעולות שיש לבצע ביחס לכל אחד מהגורמים.  
**הכנה וליווי של המשתתף החדש:** מעבר למרכז היום כרוך בהסתגלות למסגרת חדשה - אנשים וסדר יום. סיטואציה זו איננה פשוטה והיא מכבידה ואף עלולה להוציא מאיזון אנשים עם התנהגות בלתי מסתגלת / התנהגות מאתגרת.  
 כדי למנוע או לפחות לצמצם את תחושת הדחק (stress), העלולה להתעורר אצל המשתתף החדש מומלץ -

- להיפגש אתו<sup>61</sup> ועם בני משפחתו, רצוי במקום המגורים, לצורך הכרות נינוחה;
- לספר ולהסביר לו ולבני המשפחה (בהתאם) על המרכז (אנשים, פעילויות)<sup>62</sup>;
- לשוחח אתו (לפי רצונו ויכולתו) על המקום;
- ולתאם עמו ציפיות, ככל שניתן;
- לקבוע עם ההורה / האפוסטרופוס (או עם האחראי במסגרת הדיור החוץ-ביתי) - באיזה אופן יעברו מידע, עדכונים ובקשות הדדיות: מחברת קשר? שיחות טלפוניות? שימוש בדואר אלקטרוני? פגישות תקופתיות?

**ביום הראשון (או ביום הכנה נפרד):** להכין עבורו מראש תגית עם שם ותמונה; להוסיף את שמו ופרטיו לרשימות הנמצאות על לוח מודעות בחדר הפעילות הקבוצתי; להכיר לו את אנשי הצוות בשמותיהם ובתפקידם; להכיר לו את חברי הקבוצה; לערוך לו / עמו סיור במקום; להראות את מקום השירותים; להסביר על סדר היום הספציפי ("מה יהיה לנו היום?"); לפנות אליו לעיתים מזומנות ולשאול - "איך אתה מרגיש?", "איך אפשר לעזור לך?"; להיות רגיש לביטויים לא מילוליים, לשוחח עמו ולהגיב לפי העניין.  
**במהלך השבוע הראשון / החודש הראשון:** לתת תשומת לב ולהגיב לביטויים מילוליים ולא-מילוליים; לחזור ולהסביר בסבלנות על סדר היום ועל התכנים; ליזום דיבור משתף בפעילות הקבוצתית; לקיים תצפיות, לתעד התנהגויות ולדווח עליהן במטרה לזהות דפוסים רגילים וחריגים; לקבל החלטות - האם ישאר בקבוצה המקורית בה שולב או יועבר לקבוצה אחרת.

<sup>61</sup> המדריך הישיר המיועד הוא האדם המתאים ביותר לקיים ביקור בית, אם אפשר בליווי עו"ס המשפחה.  
<sup>62</sup> לחלופין אפשר שיהיה זה מדריך ראשי / רכז תוכניות או אף מנהל המרכז בעצמו.  
 שימוש באלבום תמונות המציגות פעילויות ואנשים במרכז יכול לסייע לשיחת הכנה.

קבלת משוב מהאדם יכולה ללמד על מידת שביעות רצונו ועל מידת הסתגלותו והיא חיונית, כדי לספק תמיכות מתאימות וסיוע נחוץ במידה. הכל כדי לטפח ולשמר עצמאות אצל האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

**הכנת אנשי הצוות:** יש לעדכן **מראש!** את כל אנשי הצוות בדבר הצטרפותו של משתתף חדש בציון שמו. יש ליידע ולשתף את אחראי הקבוצה בה ייקלט המשתתף החדש בדבר פרטים רלוונטיים - מאפייני תפקוד, מאפייני התנהגות ומאפיינים בריאותיים. חשוב להקפיד על שמירת סודיות - לא לחשוף פרטים אישיים שאינם תורמים לאחראי על הקבוצה / למדריך.

במיוחד ביום הראשון של הקליטה, יהיה מנהל המרכז בקשר עם האחראי על הקבוצה כדי - לוודא אפשרויותיו ויכולתו לפעול עם המשתתף החדש; לעזור לו בפתרון בעיות, לפי הצורך; לתמוך, להנחות ולכוון באמצעות קבלה ומתן של משוב אישי.

**הכנת הקבוצה / הכנת המשתתפים:** חשוב לספר מראש על הצטרפותו של המשתתף החדש; ביום הראשון בשמו, לערוך סבב הכרות עם חברי קבוצת האם; לעקוב אחר התנהגויות חברי הקבוצה ביחס למשתתף החדש ולהתערב - לפי הצורך.

העברה ממרכז היום למסגרת מעונית-פנימייתית במצבים בהם האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, מפאת החמרה במצבו ובתפקודו, נזקק למסגרת מעונית-פנימייתית, תשמש ועדת הקבלה כמסגרת לדיון ולמתן המלצה<sup>63</sup> על המעבר. הרכב הוועדה יהיה כמפורט לעיל (ראה עמוד 37).

לדיון בעניינו של משתתף מסוים יוזמן האפוטרופוס שלו וככל שניתן גם האדם עצמו. הדיון בוועדה יהיה מגובה במסמכים הבאים -

- דו"ח תפקודי של האדם (הוכן במסגרת מרכז היום);
- דו"ח רפואי עדכני הכולל פירוט של מצב רפואי ושל טיפול תרופתי (כאשר נדרש). הדו"ח ייחתם על ידי הרופא המטפל;
- דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה;
- אבחון עדכני הכולל החלטות של ועדת אבחון מטעם האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

<sup>63</sup> ועדת אבחון ו-ועדת השמה הם הגורמים המוסמכים לקבוע העברה.

## קשר ושיח עם המשפחות<sup>64</sup>

האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, המשתתף במרכז יום +21, הוא חלק ממערכת משפחתית, גם אם מתגורר במסגרת דיור חוץ-ביתי. קשר ותקשורת עם בני המשפחות הם מרכיבים חיוניים בתפיסת העבודה של מרכז היום וחשוב לבססם עוד בטרם הצטרף האדם למרכז. ביצירה ובטיפוח של דיאלוג עם המשפחות יש תועלת רבה - לאדם עצמו, לעבודת מרכז היום ולצוותו וכן לבני המשפחה, לדוגמה -

□ הורים ובני משפחה מכירים את הבן / הבת עם מוגבלות שכלית התפתחותית ויכולים לספק מידע אותנטי וחשוב על מצבו, הרגליו, רצונותיו, יכולותיו וקשייו;

□ בנייה של יחסי אָמון עם ההורים ובני המשפחה תורמת להצלחת תהליך הקליטה של משתתף חדש ומסייעת לפתרון בעיות, כאשר מתעוררות בהמשך;

□ שותפות ומעורבות של הורים ובני משפחה מגבירה, מצד אחד, את הענותם לבקשות מצוות מרכז יום ומפחיתה, מצד שני, תלונות והתנגדויות כנגד המסגרת.

כשם שיש שונות והבדלים בין המשתתפים במרכז היום, כך יש הבדלים מסוגים שונים (כגון: גיל, השכלה, שפה ותרבות<sup>65</sup>, מאפיינים אישיותיים) בין משפחותיהם.

כשם שבני המשפחה מתבקשים לספק מידע גם להם זכות לשאול, לבקר ולהעיר על הקורה עם בנם / בתם במרכז היום.

להלן קווים מנחים לעבודה עם בני המשפחות:

**שמירה על פרטיות:** משלב קליטתו ולאורך שהותו של האדם במרכז נאספים עליו ועל משפחתו מידע ונתונים רבים. הקפדה על סודיות וחסיון הם יסודות לקשר עם בני המשפחה. יש לשמור על פרטיות ביחס לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית וכן ביחס למשפחתו -

- יש לאסור שיחות אקראי ("שיחות מסדרון") על האנשים ועל משפחותיהם;
- הנגישות למידע צריכה להיות מדורגת בהתאם לצרכי התפקיד במרכז היום.

**פתיחות ושקיפות:** מתן אפשרות להורים / לבני משפחה / לאפוטרופוס לבקר במרכז היום, כמו-גם עדכון שלהם הן באופן שוטף והן בנסיבות של אירועים חריגים, מונעים חשדנות ובונים מערכת קשרים של אמינות ושקיפות - "אין לנו מה להסתיר!"

<sup>64</sup> ראה גם: "שותפות בין המשפחה לצוות המסגרת החוץ ביתית", נכתב על ידי קבוצת למידה במסגרת תוכנית ניהול הידע ולמידה ארגונית, אוקטובר 2008. המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, איכות חיים / משפחה. פורסם ב-18.11.2008.

<sup>65</sup> לא מעט מרכזי היום קולטים אוכלוסיה מעורבת של דוברי עברית, דוברי ערבית, דוברי רוסית.

**ייזום והתמדה:** מרכז היום צריך ליזום באופן שוטף ומתמיד צמתים לקשר ולמעורבות של בני המשפחה במהלך השנה. זאת באמצעות מפגשים, כגון: ימי הורים, אירועים המשלבים בני משפחות (ימי הולדת, מסיבות חג).

**כללים לקשר:** המפגש בין מרכז היום לבין בני המשפחה מצריך ליבון והגדרה של גבולות (באמצעות נהלים) -

**מצד המשפחה:** באלו נסיבות צריך הורה / אפוטרופוס לעדכן את צוות המרכז? (לדוגמה: העדרות מפאת מחלה; אשפוז של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית בבית חולים; שינויים חריגים בהתנהגות); מתי ניתן לבן משפחה לבוא לביקור במרכז? (רק בתיאום מראש) איך ובפני מי אפשר להתלונן? איך אפשר להיפגש עם מנהל המרכז?

**מצד המרכז:** מה קורה כאשר הורה / אפוטרופוס (המוגדר כאיש קשר ראשון) לא עונה לפנייה טלפונית דחופה מהמרכז? באיזו דרך ובאיזה עיתוי ניתן ליצור קשר עם הורה / בן משפחה / אפוטרופוס לשיחה ולעדכון שוטף?

לפניך כלים ו"טיפים" מעשיים לחיזוק ולשימור של הקשר עם הורים ובני משפחה:

- הגדרה של איש קשר קבוע מתוך הצוות (כגון: מדריך אחראי קבוצה; עו"ס);
- ייזום שיחות עדכון תקופתיות (אחת לחודש) עם הורה / אפוטרופוס;
- הפקה והפצה של דפי מידע הכוללים עדכונים, תמונות וסיפורים מהנעשה במרכז (ניתן לשלוח בדואר אלקטרוני ו/או באמצעות המשתתפים);
- ייזום פגישה למשוב ולהערכה עם הצוות המקצועי והטיפול - לפחות אחת לשנה;
- הזמנה של המשפחה המורחבת (הורים, אחים, סבים, נכדים וכו') למסיבת יום הולדת של הבן/הבת עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
- הזמנת בני המשפחה לאירוע חגיגי לפתיחה או סיכום של שנה. ניתן לשלב עם תערוכה מפרי עבודותיהם של המשתתפים;
- קבלת קהל בתדירות קבועה של עו"ס המלווה את עבודת מרכז היום - המאפשרת להורים / לבני משפחה / לאפוטרופוס להתייעץ לפי הצורך.

♥ לתשומת הלב -

דוגמאות לפעילות עם בני המשפחות ראה להלן בפרק 5 - לקט תוכניות ופעילויות מהשטח.







## פרק 4. סל השירותים במרכז היום

נגישות לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית היא עקרון מוביל במרכז היום +21.  
 בפרק זה נגדיר מהי נגישות במרכז היום וכן נתאר את סוגי השירותים הניתנים בו ואת התפקידים ומאפייני כוח האדם במסגרתו.  
 כמו-כן, נציג דרכים וכלים לארגון ולהפעלה של השירותים במסגרת תוכנית הפעילות של מרכז היום - יומית ושבועית.

### נגישות במרכז יום +21<sup>66</sup>

הגדרת הנגישות קובעת<sup>67</sup> - "נגישות - אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי".

נגישות מאפשרת לכל אדם עם מוגבלות לזכות בהזדמנות שווה לפעול ולהשתלב בחברה ומחזקת נורמליזציה בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. תקנות הנגישות מחייבות את כל מבני הציבור. הנגישות מתייחסת לשני הבטים:

- נגישות השירות - הדרך הנאותה לספק שירות לאדם עם מוגבלות;
- נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) - מתייחסת למבנה, לריהוט ולציוד שבו וכן לדרכי תפעולו הפיזיות.

נגישות צריכה לבוא לידי ביטוי במכלול המרכיבים של מרכז היום, לדוגמה: בצידוד, בטכנולוגיות, בעזרים של תקשורת תומכת וחלופית (תת"ח) וכן בתוכניות אישיות. עבור מרכזי יום +21 תקנות הנגישות הינן מינימום נדרש. יש לקיים ייעוץ ולקבל המלצות ממורשה נגישות שירות המומחה לאוכלוסיה עם מוגבלות שכלית התפתחותית. בכל תכנון למבנה חדש ו/או שיפוץ יש צורך במורשה נגישות מתו"ס.

<sup>66</sup> מעובד מתוך דברים של מירב גת, מורשה לנגישות השירות, יועצת טכנולוגיות ניידות ונגישות במסגרת יחידת הבריאות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.  
<sup>67</sup> ההגדרה מופיעה בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, פרק הנגישות (תיקון מס' 2, התשס"ה-2005).

## שירותים הניתנים במרכז היום +21 לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי ו/או סיעודי

מרכזי יום +21 מספקים מגוון סוגים של שירותים -

- שירות הסעה: ממקום המגורים למרכז - הלוך ושוב;
- שירותים אישיים: ארוחות, רחצה וטיפול אישי, מתן תרופות;
- שירותים מקצועיים-טיפוליים: שירות סוציאלי; טיפולים פארא-רפואיים (פיזיותרפיה, ריפוי בעיסוק, קלינאות-תקשורת);
- קידום, למידה והעשרה: תוכניות קידום אישי; פעילות תעסוקתית; חוגים ופעילויות תרבותיות וחברתיות.

מרבית השירותים ניתנים במתכונת קבוצתית וחלקם במתכונת פרטנית. שירותים משולבים זה בזה במטרה לענות בו-זמנית על צרכים שונים, לדוגמה: תוכנית קידום לפיתוח / חיזוק / שימור של מיומנויות אכילה עצמאית מיושמת במהלך הארוחות.

לכל משתתף מותאמת תוכנית אישית מתוך סל השירותים. זאת על בסיס הערכת צרכים - איסוף וניתוח של נתונים ומידע באמצעות צוות רב-מקצועי הכולל את מנהל המרכז, עו"ס, עובדי מקצועות הבריאות (פארא-רפואיים), אחראי הקבוצה והמדריכים. מדי שנה (ולפחות פעם אחת בשנה), נעשית הערכת צרכים מחודשת ומוגדרות מטרות העבודה ביחס אל האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. בהתאם לכך נבחן סל השירותים ומעודכנת התוכנית האישית לכל פרט.



בתמונה: פעילות יוגה במרכז יום טיפולי-סיעודי +21 עמותת "מרכז כוכב" במעלות

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

בטבלה הבאה מפורטים כל אחד מסוגי השירותים הניתנים במרכז היום.

השירות	תיאור	למי ניתן?	תדירות	ניתן על ידי
הסעות	הבאה של האדם למרכז והחזרתו למקום מגוריו ברכב הסעות המתאים למצבו (עם מעלון / ללא מעלון).	לכל משתתף בפעילות של מרכז היום. בחלק מהמקרים בוחרים הורים לעשות ההסעה בעצמם.	בכל יום בו פועל המרכז	השירות מופעל על ידי הרשות המקומית בה מתגורר האדם ובאחריותה.
ארוחות	הארוחות ניתנות במהלך השהות של האדם במרכז, וכוללות ארוחת צהרים חמה וארוחת ביניים	לכל משתתף	בכל יום בו פועל המרכז ובשעות קבועות בסדר יום	במסגרת המרכז ובאחריותו.
רחצה	מקלחת מלאה תוך התאמה למצבו הפיזי וליכולותיו של האדם	למשתתפים הזקוקים לכך - לפי הצורך		מדריך-מטפל
טיפול אישי	עזרה למשתתף בביצוע פעילויות תפקוד יומיומיות (ADL), כגון: האכלה / סיוע באכילה; הולכה / סיוע בהתניידות; סיוע בשמירה על היגיינה אישית כולל - ליווי לשירותים, החלפה של חיתולים, החלפת בגדים; גילוח	ברמה פרטנית ובהתאמה לצורך		מדריך-מטפל
מתן תרופות	חלוקת תרופות על פי מרשם רופא	לכל משתתף הזקוק לתרופות על בסיס כרוני	בכל יום בו פועל המרכז	איש צוות שמונה לכך על ידי מנהל מרכז היום
שירות סוציאלי	הכוונה ותיווך בנושאים פסיכו-סוציאליים; הדרכת הצוות בהתמודדות עם בעיות פסיכו-סוציאליות; סיוע בפיתוח פרויקטים חברתיים במרכז; מידע, ייעוץ ותמיכה לבני המשפחות	ברמה פרטנית - לפי הצורך; פעילות קבוצתית - לפי תוכנית העבודה של המרכז	לפי תוכנית העבודה השבועית במרכז	עו"ס המועסק על ידי הבעלות - רשות מקומית או גורם מפעיל (עמותה, פרטי). לעיתים, הרשות המקומית מקצה יחידות זמן של עו"ס לגורם מפעיל.
פיזיותרפיה	טיפול לשימור ולשיפור תפקוד גופני - במסגרת פרטנית וקבוצתית; הדרכת הצוות לגבי החזקה, העברה, הולכה והתניידות	לכל משתתף הזקוק לכך, על בסיס הערכת צרכים ובניית תוכנית טיפולית - אישית / קבוצתית	לפי תוכנית העבודה השבועית במרכז	פיזיותרפיסט/ית מוסמך/ת
ריפוי בעיסוק	טיפול לשימור ולשיפור מיומנויות לביצוע פעולות ADL - במסגרת פרטנית וקבוצתית; הדרכת הצוות לגבי שיטות ועזרים לביצוע פעולות ADL			מרפא/ה בעיסוק מוסמך/ת
ריפוי בדיבור	טיפול פרטני לשימור ולשיפור מיומנויות תקשורת; הדרכת הצוות לגבי שיטות ועזרים לקידום תקשורת			קלינאית/ת תקשורת מוסמך/ת

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

השירות	תיאור	למי ניתן?	תדירות	ניתן על ידי
הערכת צרכים	זיהוי של תחומי חוזק ותחומי חולשה; הגדרת תחומים בהם יש אפשרות לקידום אישי; קביעת יעדים אופרטיביים לקידום	•לכל משתתף חדש;  ••לכל משתתף	•תוך חודש מכניסת משתתף חדש למרכז;  ••אחת לחצי שנה למשתתפים קיימים	הצוות המקצועי- טיפול במרכז
תוכניות קידום אישי	בניית תוכנית לקידום אישי על בסיס יעדים שנקבעו במסגרת הערכת צרכים; יישום התוכנית ועדכון מרכיביה - לפי הצורך (כולל התנסות בדירה לדוגמה; מטבח לימודי)	בהתאמה - לכל משתתף	במסגרת תוכנית העבודה השבועית האישית	מדריך-מטפל
פעילות טרום-תעסוקה / תעסוקה מותאמת	הקניית מיומנויות יסוד הנחוצות לעבודה, כגון: מיון חפצים, התאמת כמויות, הרכבה, אריזה; השתלבות לפרקי זמן קצובים במסגרת משימות שוטפות במע"ש	לפי יכולת אישית	במסגרת תוכנית העבודה השבועית במרכז	אחראי על הקבוצה / מדריך-מע"ש
חוגים	פעילות מודרכת בתחומים כמו - תנועה, סיפור, ציור, צילום, גיבון	לכל המשתתפים - בהתאם למצבם וליכולתם	במסגרת תוכנית העבודה של המרכז	מדריכי חוגים
אירועים	ימי הולדת, טקסים (פתיחה / סיום של שנת פעילות), חגים, תערוכות, טיולים			אחראי על הקבוצה / מדריך-מטפל
פעילות הפגה	בילוי בחצר - מתקנים / משחקי כדור / חופשי (בלווית מדריך-מטפל)			
מתנדבים וקשר עם הקהילה	ביקורים של מתנדבים - כיחידים או באופן מאורגן; שילוב בפעילות שוטפת או באירועים מיוחדים במרכז			אחראי על הקבוצה

## מאפייני כוח אדם והגדרת תפקידים במרכז יום +21

במרכז היום לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב סיעודי ו/או טיפולי מועסקים עובדים בתפקידים טכניים, הדרכתיים-טיפוליים ומקצועיים.

מכל עובד, יהיה תפקידו אשר יהיה, נדרשות יכולות מגוונות של אורך רוח, סבלנות, תקשורת והקשבה, הכלה, מתן כבוד לשוֹנָה ולמגבלותיו, גילוי חיבה למטופלים ונכונות לטפל בהם ולסייע להם על פי צרכיהם.

נפרט ונתאר להלן את התפקידים הקיימים במרכז היום.

### מנהל -

אחראי לתפעול כולל<sup>68</sup> של המרכז - על פי הוראות והנחיות של הגורם המפעיל (הרשות המקומית; עמותה; חברה בע"מ או גורם עסקי-פרטי) ושל משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

על המנהל להיות בעל הכשרה בעבודה סוציאלית, או במקצוע פארא-רפואי (כגון: ריפוי בעיסוק, פיזיותרפיה), או בחינוך מיוחד - עם ניסיון בתחום הטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ובניהול.

המשימות העיקריות המוטלות על מנהל המרכז -

- אחריות לגיבוש תוכנית העבודה של המרכז, לביצועה ולבקרה על יישומה.
- אחריות לקביעה, הטמעה ויישום של נהלי עבודה.
- אחריות לניהול כוח האדם: הגדרה של - תפקידים, כישורים נדרשים, כפיפויות ותנאי העסקה - בהתאם למדיניות; קבלה ופיטורים של עובדים בשיתוף עם הגורמים המוסמכים; קביעת מערכת שעות העבודה ומעקב אחר נוכחות עובדים; הקצאת כוח אדם לפי הצרכים השוטפים והמתכננים; טיפוח עבודת צוות; הנחייה מקצועית והדרכה לעובדים.
- הכנת תקציב המרכז וניהול תקציבי שוטף.
- אחריות לקבלה ולקליטה של משתתפים חדשים, כולל הפעלת ועדת קבלה עם הגורמים הרלוונטיים<sup>69</sup>. לפי הצורך, טיפול בהעברת משתתף למסגרת מתאימה.
- אחריות לקביעת תוכניות טיפול ותוכניות קידום אישיות לכל משתתף, על פי צרכיו; מעקב אחר ביצוען.
- ייזום תוכניות חדשות.
- אחריות לפיתוח ולקיום של קשרים עם גורמי חוץ, כולל גיוס משאבים ושיווק.

<sup>68</sup> מקצועי (טיפולי, בטיחותי) ואחזקתי (מבני המרכז, מתקניו וציודו).  
<sup>69</sup> ראה הרחבה בעמודים 37 - 38 לעיל.

### מדריך אחראי קבוצה; מדריך מסייע -

מדריך-מטפל האחראי לקבוצת משתתפים (קבוצת אָם) במהלך שהותם במרכז היום. יחד עמו ולפי צרכי הקבוצה פועל מדריך-מטפל מסייע.

לאחראי הקבוצה וכן למדריך המסייע נדרשת השכלה של 12 שנות-לימוד וככל שניתן, ניסיון עבודה בתחום הטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. ככל שניתן, עליהם להשלים קורס מדריכים-מטפלים. עדיפות תינתן למדריכים עם תעודת הוראה בחינוך מיוחד ו/או התמחות בנושאים כמו תנועה, אמנות, מוסיקה.

דרישות התפקיד הבסיסיות של אחראי קבוצה ושל המדריך המסייע הן - יכולת נתינה והכלה של האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (ברמת תפקוד בינונית-נמוכה עד קשה), סבלנות, עמידה בתסכול, יכולת עבודה בצוות, וככל שניתן כושר פיזי - הנדרש לדוגמה בהורדה ובהעלאה לרכב ההסעות, בטיפול אישי (החלפה, רחצה) וכן בהתמודדות עם התפרצויות ומצבי אלימות.

המשימות העיקריות המוטלות על אחראי הקבוצה -

□ שותף למנהל המרכז בבניית תוכניות עבודה לקבוצה (שנתיות, חודשיות, שבועיות);

□ אחראי לביצוע סדר היום בקבוצה - ברמת הקבוצה וברמת הפרט;

□ אחראי לביצוע התוכניות לקבוצה - חוגים, פעילות קבוצתית, אירועים, טיולים;

□ שותף, כחלק מהצוות הרב-מקצועי, לבניית תוכניות קידום אישיות לחברי הקבוצה ואחראי לביצוען (כולל תיעוד, רישום ודיווח);

□ אחראי לליווי של חברי הקבוצה אל רכב ההסעות וממנו, ולהעלאתם / הורדתם לפי מצבם וצרכיהם;

□ אחראי להולכה / סיוע בהתניידות, לסיוע בפעולות ADL (כולל האכלה, מתן תרופות, רחצה, טיפול אישי) - לפי מצבו וצרכיו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;

□ בהתאם להגדרה וחלוקה של תפקידים במרכז היום - אחראי לתפעול חוג (כגון: גינון טיפולי) או פעילות טיפולית (כגון: חדר סנוזלן) לכל משתתפי המרכז.

המדריך המסייע שותף למשימות של אחראי הקבוצה, מגבה ומחליף אותו - לפי הצורך.

## עובד סוציאלי<sup>70</sup> -

- המשימות העיקריות המוטלות על העו"ס כוללות -
- השתתפות בתהליכי אבחון והערכה תוך התמקדות בהבטים פסיכו-סוציאליים;
- התערבויות במצבי נזקקות של המשתתפים במרכז - על פי צורך;
- קשר שוטף עם המשפחות וקיום ביקורי בית - לפי הצורך;
- דיווחים על אירועים חריגים (תקריות אלימות, פגיעה או פגיעה שהתגלתה באנשים); הדרכת הצוות בנושאים כגון: קשר עם בני המשפחות / אפוטרופוסים, תמיכה במצבי שחיקה, לחץ ומשבר;
- הדרכת מתנדבים.

## עובדי מינהלה / תחזוקה / מטבח / ניקיון -

- מזכירה:** אחראית לביצוע משימות משרדיות, כגון: מענה טלפוני, הדפסה, התכתבויות, טיפול ואחזקה ברשומות המרכז, תיוק, תיאום וזימון של ישיבות וכדומה;
- עובד תחזוקה:** אחראי לאחזקה שוטפת של מבנים, מתקנים, ציוד, חצר וגינה - לרבות שמירה על בטיחות, טיפול מונע ותיקונים.
- עובד מטבח:** אחריות לשמירה על הבטיחות במטבח ועל ההיגיינה בכל הקשור לטיפול במזון (אחסון, הכנה/בישול, הגשה); אחריות לניקיון המטבח ולשמירה על תקינות הציוד; אחריות להכנה ולבישול של האוכל באופן איכותי, וכן להגשתו באופן אסתטי; שותפות עם דיאטנית בתכנון תפריטים - יומיים ושבועיים תוך הקפדה על התאמת תפריטים לאנשים עם צרכים תזונתיים ייחודיים - לפי הוראות רופא; הזמנת מוצרי-מזון (כולל בדיקת התאמה בין ההזמנות למוצרים שסופקו בפועל), ואחסונם.
- עובד ניקיון:** אחראי לניקיון המרכז באופן יומיומי כולל חדרי הרחצה / השירותים.
- במסגרות שנמצאות במתחם פיזי משותף עם המע"ש ו/או במבנה משותף אחד - משמשים, בדרך כלל, המזכירה, עובד התחזוקה, עובדי המטבח ועובדי הניקיון את שתי המסגרות. במסגרות הנמצאות במתחם עצמאי כולל הצוות הישיר גם עובדים אלה, אך ללא מזכירה.

<sup>70</sup> בחלק מהמסגרות מועסק עובד סוציאלי של המסגרת ובאחרות מתקיים קשר מקצועי שוטף והדוק עם העו"ס של הרשות המקומית (בתחום הטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ובמשפחתו). כאשר העו"ס הפועל במרכז הוא חלק מצוות המחלקה לשירותים חברתיים הרי משימותיו המרכזיות הן קשר עם המשפחות בדגש על תיווך לשירותים, ניהול הטיפול - לפי הצורך ומיצוי זכויות.

אנשי מקצועות הבריאות (פארא-רפואיים) -

**פיזיותרפיסט; קלינאי תקשורת; מרפא בעיסוק; דיאטנית** שותפים, כל אחד על פי תחום התמחותו, לאבחונים פרטניים ולהכנה של תוכניות אישיות לטיפול ולקידום; מטפלים, לפי הצורך, במשתתפים באופן פרטני - על פי תוכנית שבועית / חודשית של המרכז; מנחים, בתחומי מומחיותם, את הצוות לגבי פעילויות קבוצתיות ופתרון בעיות של אנשים ספציפיים. כל אחד מאנשי מקצועות הבריאות (פארא-רפואיים) אחראי לפעול על פי ההנחיות והנהלים של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית - בתחום הרפואי ובתחומי המקצועי.

לפניך תיאור התפקידים של אנשי הצוות הפארא-רפואי -

**פיזיותרפיסט: הוכן על ידי כרמית כהנא, פיזיותרפיסטית, יועצת לפיזיותרפיה וסנוזלן במסגרת יחידת הבריאות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

הפיזיותרפיסט אמון על שיפור וקידום של יכולות התנועה והתפקוד בקרב באי מרכז היום - האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית וכן על סיוע לאנשי הצוות. הדגש ניתן במיוחד למניעה, לשיקום ולקידום תנועתו.

לפי העניין, יכול הפיזיותרפיסט לתרום לנושאים, כגון: התאמת הסביבה והנגשתה לפעילות תעסוקתית וטיפולית, כולל התאמת עזרים.

במסגרת תפקידו פועל הפיזיותרפיסט באופן פרטני וקבוצתי, כולל -

- אבחון ואיתור אוכלוסיה בסיכון;
- קביעה של מטרות טיפול ותוכניות טיפול;
- קשר ועדכון ישיר עם הרופא וצוות מטפל בקהילה;
- אחראי על תפעול, רישום, אחזקה ותקינות הציוד הטיפולי בחדרי הטיפול;
- מנחה כיצד להנגיש את הסביבה ולהתאים את התנאים הפיזיים לשמירה על בטיחות, ניידות ומניעת נפילות;
- משתתף בישיבות הצוות הרב-מקצועי, ושותף לבנייה ולתפעול של תוכניות קידום; אחראי על הדרכת צוות (הטיפול-חינוכי, התעסוקתי) בקשר לתוכניות של טיפול וקידום, לציוד ולעזרים הטיפולים בתחומו.
- אחראי על מעקב הפעילות המודרכת.
- אחראי על תיעוד ורשומה של הנושאים המופעים לעיל.



**קלינאי תקשורת: הוכן על ידי פרידה קורנברוט, קלינאית תקשורת, יועצת במסגרת יחידת הבריאות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

- קלינאי התקשורת תורם לעבודת מרכז היום +21 במספר מישורים -
- ברמת האדם** - אבחון ופיתוח תוכנית אישית בתחום אשר מוכח שניתן לקדם (שפה ותקשורת, שמיעה ובליעה ואכילה); לפי הצורך - הפנייה לגורמים בקהילה, מעקב תשובות (כגון: תוצאות של בדיקת שמיעה) וסיוע למשפחה בביצוע ההמלצות לשיקום השמיעה על ידי מכשירי שמיעה.
- ברמת הקבוצה** - קידום תקשורת מילולית ולא מילולית; שימוש בתת"ח (תקשורת תומכת חלופית) ובאמצעי תקשורת נוספים; הקפדה על סביבה שקטה ושמירה בפני נזקי חשיפה לרעש; קיום שיחות קבוצתיות לקידום התקשורת והשפה.
- כחלק מצוות המרכז** - הדרכה לצוות ומענה לכל שאלה בתחום; הדרכה ליישום תוכניות בתחומי; השתתפות בוועדות קבלה ובישיבות צוות רב מקצועי.
- תפקיד קלינאי התקשורת כולל את התחומים הבאים -
- **תקשורת ושפה**: חיזוק תקשורת יעילה ומשמעותית (פרגמטיקה) על ידי עידוד שיחה ופעולה בקבוצות; מתן הזדמנות לפיתוח אמצעי תקשורת, על פי יכולת האדם, תוך התחשבות ברמת התקשורת והשפה שבה הוא משתמש; פיתוח אמצעי תקשורת חלופית, תוך שימוש במשאבים אישיים וטכנולוגיים;
  - **דיבור, קול וקצב דיבור**: התערבות וטיפול רק במקרים שיש תועלת מוכחת או הפרעה שגורמת לקושי בהסתגלות לחברה ולתפקוד;
  - **שמיעה**: איתור אנשים הזקוקים למכשירי שמיעה, הדרכה ומעקב אחר שימוש תקין ועקבי במכשיר, כולל זמינות לטיפול בכל שאלה; פיתוח תוכניות לשמירת השמיעה באמצעות המלצות להפחתת חשיפה לרעש והמנעות מנזק בעקבות החשיפה; הנגשת הסביבה לאנשים עם לקות שמיעה;
  - **בליעה ואכילה**: אבחונים וקביעת סוגי עזרה על פי הצורך; המלצות להתאמת האכלה ומרקמי המזון, שמירה על אווירה מתאימה בחדר האוכל, כולל תקשורת בחדר האוכל; שמירה על ניקוי הפה לאחר הארוחה, בריאות השן והפחתת הריור, על פי צרכי האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, כולל הדרכה והפעלה של תוכניות התערבות ייחודיות.

**מרפא בעיסוק: הוכן על ידי יעל שידלובסקי-פרס, מרפאה בעיסוק, יועצת  
במסגרת יחידת הבריאות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית**

המרפא בעיסוק מתמקד בתחום תפקודי היומיום (ADL) וכן במיומנויות טרום-תעסוקה - בהתאם למצבו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. מרפא בעיסוק יעשה שימוש בטכניקות פיצוי ובטכנולוגיות מסייעות, וכן יתאים או ייצר אמצעים, מכשירים ואביזרי עזר, לשם השגת תפקוד מרבי, בפעילויות ותחומי עיסוק שונים של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במרכז היום.

תפקידיו כוללים -

- בניית סדר יום עיסוקי משמעותי לבאי מרכז היום ואחריות מקצועית על סדר היום;
- הנחיית מפגשים קבוצתיים בהתאם לרמתם וליכולותיהם של המשתתפים, בנושאים, כגון: כישורי טרום-תעסוקה / תעסוקה; כישורי חיים; תפקודי ידיים; מפגש בוקר וכד';
- ארגון סביבות העבודה של החברים במרכז באופן המאפשר תפקוד מיטבי - במיוחד תפקודי ידיים;
- ביצוע אבחונים תעסוקתיים / טרום תעסוקתיים לבאי מרכז היום, איתור יכולות והתאמה של עיסוקים משמעותיים לשימור וקידום יכולות אלו.
- אחריות מקצועית על סְדֵי ידיים;
- הדרכה לצוות / למשפחות / לבאי המרכז - על פי הצורך.

**דיאטנית: הוכן על ידי סיגל ישראלי, דיאטנית קלינית, מפקחת ארצית לתזונה  
במשרד הרווחה והשירותים החברתיים**

הדיאטנית יועצת לבנייה של תפריטים שבועיים / חודשיים ושל תפריטים מיוחדים על פי צרכים רפואיים בהקשרים הבאים -

- ברמת הבסיס של מערך התזונה: קיום תפריטים מאוזנים מבחינה תזונתית, מגוונים ומיושמים בפועל; התאמת המזון לצרכים המיוחדים של האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, קיום קשר עם מסגרת המגורים (כגון: בית; דיור בקהילה) על מנת לשמור על רצף תפריט אחיד, נכון מבחינה תזונתית ועונה על צרכיהם התזונתיים;

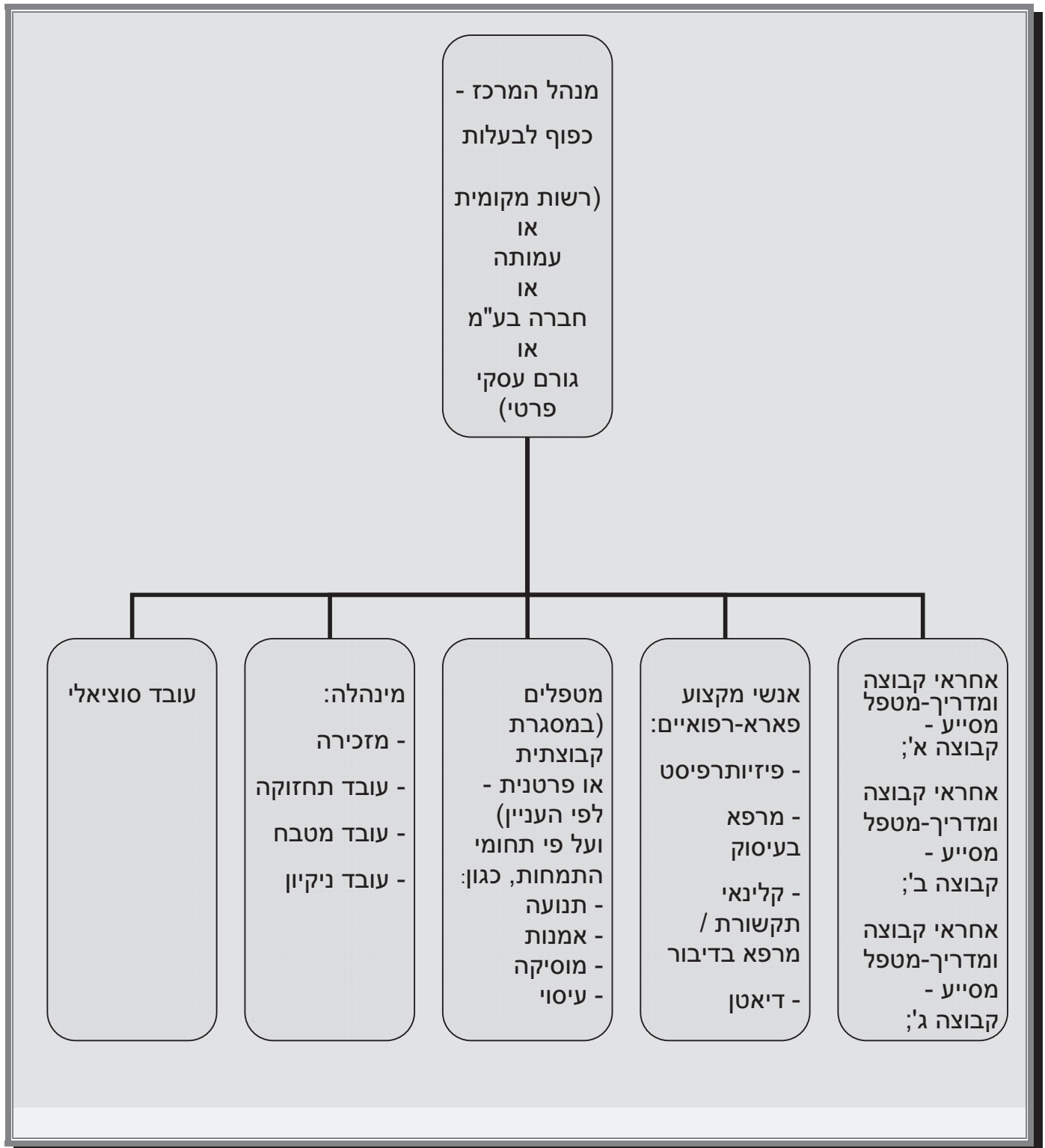
- קידום נושא התברואה: אבטחת איכות מזון, לימוד ובדיקה של יישום נהלי תברואה בפועל, כולל - עבודה עם צוות המטבח על הנהלים ושמירתם (לקיחה ואחסון של דוגמאות מזון, טמפ' מזון, אחסון מזון וכו');
- ברמה פרטנית: לפי הצורך (או אם לא נתקבל מענה הולם משירותי הבריאות בקהילה) - ביצוע הערכה ואבחון תזונתי על ידי דיאטנית קלינית, טיפול ומעקב תזונתי בהתאם;
- ברמת הקבוצה: פיתוח תוכניות לקידום בריאות, תזונה נכונה ופעילות גופנית;
- כחלק מצוות המרכז: הדרכות ומענים לצוות המרכז בנושאים כדלקמן: תזונה בכלל; תזונה של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית הזקוקים לתמיכות טיפוליות וסיעודיות; תברואה; עבודה בצוות רב מקצועי יחד עם שאר אנשי מקצועות הבריאות (בין אם מועסקים ישירות במרכז היום ובין אם באמצעות יועצי יחידת הבריאות באגף).

#### מטפלים בתחומים מתמחים -

בכל המסגרות פועלים - בהרכב משתנה - בעלי תפקידים בתחומים מתמחים כגון: מרפא/ה בעיסוי, מרפא/ה באמנות, מרפא/ה במוסיקה, מרפא/ה בתנועה (בחלק ממרכזי היום נקרא התפקיד "מורה להתעמלות"). מטפלים אלה משובצים בתוכנית העבודה השבועית של המרכז באופן פרטני (לדוגמה: עיסוי) או במסגרת קבוצתית (חוג, סדנה, כגון: אמנות, מוסיקה).

**ישיבות צוות** נערכות במרכזי היום, על-פי-רוב, בתדירות של לפחות אחת לחודש. ישיבות הצוות כוללות הן את עובדי מרכז היום והן את עובדי המע"ש - לפי המבנה הארגוני. בנוסף, ולפי הצורך, מתקיימות ישיבות ייעודיות של צוות מרכז היום. הלמידה של אנשי הצוות נעשית באמצעות מספר דרכים - הדרכה פרטנית על הבט טיפולי; פגישות הדרכה מוגבלות דיון בסוגיות מקצועיות-טיפוליות יחד עם למידת עמיתים. ההנחיה נעשית על ידי גורם פנימי (מנהל מרכז היום, עו"ס, איש מקצוע מתחום פארא-רפואי) או מומחים חיצוניים; ביקורים לצורך הכרות עם צוותים ודרכי עבודה של מסגרות דומות; הכשרות וקורסי הסמכה / השתלמויות - על בסיס אזורי או ארצי.

בתרשים: מבנה ארגוני של מרכז יום +21



## ארגון השירותים בתוכנית יומית ובתוכנית שבועית

הצרכים הפרטניים של המשתתפים<sup>71</sup> והשייך הקבוצתי (לקבוצת אָם) - הם אשר מְבָנִים את סדר היום ואת הפעילויות במרכז היום - בכפוף למצאי כוח האדם. במרכז היום מגובש סדר יום כללי, סדר יום קבוצתי וסדר יום פרטני.

סדר היום הכללי נוגע למועדי הכניסה למרכז היום בבוקר, זמני הארוחות<sup>72</sup>, מועד העזיבה לרכבי ההסעות בסיום יום הפעילות. בנוסף, מתקיימים במרכז היום אירועים (במיוחד ימי הולדת, טְקֵי חג, ביקורי קבוצתיים של מתנדבים, הופעות מוסיקליות) בהם משתתפים כל האנשים במרכז היום. חלק מהאירועים נעשים יחד עם האנשים במע"ש - בהתאם למבנה הארגוני.

סדר היום הקבוצתי כולל, בין השאר -

- התכנסות ושיח קבוצתי (בנושאים של אקטואליה רלוונטית<sup>73</sup>);
- פעילויות והפעלות בתחומים, כגון: יצירה / אמנות; •תנועה / ספורט; •מוסיקה; •צפייה בסרטים; •פעילויות בחצר (כגון: משחקים, גינון טיפולי);
- שילוב של אנשים בעיקר הטיפולים - בתהליכי העבודה במע"ש ("פס ייצור")<sup>74</sup> בהתאם לתפקודם וליכולותיהם.

סדר היום הפרטני מיועד לטיפול אישי<sup>75</sup> (החלפה, רחצה, האכלה, הולכה), לטיפול פרא-רפואי (פיזיותרפיה, ריפוי בדיבור, טיפול בחדר סנוזלן<sup>76</sup>) וכן לתוכניות קידום אישיות<sup>77</sup>.

2 מודלים בסיסיים משמשים לארגון סדר היום -

**מודל של "ערבוב והתאמה"** בין אנשים מקבוצות-אָם שונות לצורך פעילות בסדנאות המרכיבות את סדר היום. האנשים יוצאים מחדר הכיתה (= חלל הפעילות הקבוע) אל אזורי הפעילות (= חדרי הסדנאות) - לפי סדר היום המותאם להם - על

<sup>71</sup> צרכים אלה נגזרים ממצבו, יכולותיו ומגבלותיו של כל אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית המשולב במרכז היום.

<sup>72</sup> בחלק ממרכזי היום משולבים האנשים בהכנת הארוחות. יש מסגרות בהן כל אחד מביא עמו את האוכל מהבית / ממסגרת המגורים.

<sup>73</sup> לדוגמה: מזג האוויר, עונת השנה, לבוש מותאם, אירועים.

<sup>74</sup> פעילות זו נעשית במרכזי יום הצמודים למע"ש (בין אם במבנה משותף ובין אם במבנים שונים אך במתחם משותף) כדי לשלב משתתפים בעבודה נורמטיבית, ככל שניתן, גם אם מדובר בפרקי זמן קצרים במהלך היום.

<sup>75</sup> באחת המסגרות דווח כי זמן הקליטה בבוקר מנוצל להחלפה (למי שאינם שולטים בסוגרים) וכן לזיהוי של סימני פגיעה - אם יש כאלה ודיווח עליהם. פעולה זו משולבת כשגרה בסדר היום.

<sup>76</sup> תוכנית העבודה בחדר סנוזלן, נבנית, בדרך כלל, בהנחיית איש מקצוע פרא-רפואי.

<sup>77</sup> תוכניות קידום אישיות מתמקדות במיומנויות של פעולות יומיומיות (ADL), מיומנויות טרום-תעסוקה, מיומנויות תקשורת וחברות. חומרי הדרכה בקשר לתוכניות קידום נמצאים באתר **קהילת הידע** - **מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, מידע ארגוני / מחלקת אבחון, קידום והשמה / תוכניות קידום.

בסיס שבועי<sup>78</sup>. בדרך זו הם פוגשים מגוון של אנשים - מדריכים ועמיתים מקבוצות-אָם אחרות ומתנסים בבחירה מבין תכני הפעילות בסדנאות. לפי הצורך מתקיימת עבודה פרטנית עם אנשי הצוות הפארא-רפואי. במודל זה לכל אחראי קבוצה יש תפקיד נוסף והוא הובלת סדנה בתחום התמחותו. המפגש בקבוצת-האָם הוא חלק מסדר היום ומאפשר קשר אישי עם מדריך קבוצת האָם האחראי על ניהול הטיפול ( case management) של כל אדם בקבוצתו - כולל, בין השאר, פתרון בעיות, חלוקת תרופות (לפי הצורך), הדרכה בבחירה מתוך התפריט היומי, קשר שוטף עם המשפחה (טלפוני, באמצעות יומן קשר).

**מודל של "הכל כלול"**, כלומר - אל חלל הפעילות (= הכיתה) מגיעים מדריכי תוכן (אמנות, מוסיקה, תנועה וכיו"ב) וכן אנשי הצוות הפארא-רפואי. אחראי הקבוצה יחד עם מדריך-מטפל מסייע נמצאים עם האנשים לאורך כל היום ומתפנים, לפי תכנון מראש, לטיפול ולעבודה פרטנית. כדי להקל על ההתמודדות עם המורכבות של סדר היום מקבל כל אחראי על קבוצה, כל עובד פארא-רפואי וכל מדריך המתמחה בתחום מסוים<sup>79</sup>, מערכת שעות שבועית הכוללת לוח זמנים לכל קבוצה וכן לכל טיפול פרטני.

מערכת שבועית כללית ומיועדת לכל באי מרכז היום -																													
זמני הסעות; זמני ארוחות; מעברים בין פעילויות; זמני אירועים משותפים																													
א	ב	ג	ד	ה	ו	א	ב	ג	ד	ה	ו	א	ב	ג	ד	ה	ו	א	ב	ג	ד	ה	ו						
מערכת שבועית קבוצתית - קבוצה א'					מערכת שבועית קבוצתית - קבוצה ב'					מערכת שבועית קבוצתית - קבוצה ג'					מערכת שבועית קבוצתית - קבוצה ד'					מערכת שבועית קבוצתית - קבוצה ה'									
מערכת שבועית פרטנית של משתתפים בקבוצה (כאן יצוין שם הקבוצה)																													
שם המשתתף					1.					2.					3.					4.									
תאריך					יום ראשון -					יום שני -					יום שלישי -					יום רביעי -					יום חמישי -				
					ציון הפעילות והשעה בה מתקיימת																								
מערכת שבועית של איש מקצוע פארא-רפואי או של מומחה תוכן																													
ראשון					שני					שלישי					רביעי					חמישי									
שם הקבוצה או שם של מטופל פרטני בציון שעת הטיפול																													

**בשני המודלים - הן הקליטה בבוקר (החל מהירידה מרכב הסעות) והן העזיבה בסיום יום הפעילות (העלאה לרכב הסעות) - נעשים בליווי צמוד של האחראי הקבוע על הקבוצה<sup>80</sup>.**

<sup>78</sup> מה שמזכיר אופן התנהלות של סטודנט במסגרת לימודיו - נע מכיתה לכיתה.

<sup>79</sup> יצירה, אמנות, מוסיקה, ספורט וכיו"ב.

<sup>80</sup> מגבּה ו/או מחליף אותו המדריך המסייע, אשר נמצא באופן קבוע בקבוצה ומכיר את משתתפיה.

# פרק 5. לקט תוכניות ופעילויות

## מהשטח

אלו תוכניות ייחודיות מתקיימות במרכזי היום לבני +21?  
בפרק זה נביא סיפורי הצלחה של פעילויות נבחרות מהשטח.

**רשימת התוכניות על פי מרכזי יום** (על פי א"ב של רשויות מקומיות)

מקום	הגורם המפעיל	שם התוכנית	עמוד
אשקלון	עמותת אלווין-ישראל מרכז יום +21	אורח חיים בריא	61
בת ים	עיריית בת ים, מרכז יום סיעודי-טיפול	פרויקט חנות - "מרוויחים וקונים"	62
הרצליה	עמותת צ'יימס-ישראל, מרכז יום "השרון"	פעילות בספרייה העירונית	64
חיפה	עמותת אלווין-ישראל מרכז יום טיפולי "חוסן"	סדר יום אישי, נגיש ונייד לכל חבר	66
חיפה	עמותת אלווין-ישראל מרכז יום גימלאים	מעורבות החברים בקבלת החלטות הנוגעות לשגרת יומם במרכז	68
ירושלים	עמותת עלי שיח, מרכז יום במסגרת מע"ש	הנגשת תעסוקה לאנשים במצב טיפולי-סיעודי	69
כפר קרע	מעונות סלאם - מרכז יום "סווא"	סגור עצמי וחופש בחירה	70
מעלות	עמותת "מרכז כוכב", מרכז יום סיעודי-טיפול	אָקו-תרפיה - שימוש בסביבה החיצונית ומשאביה כאמצעי טיפולי	72
נתיבות	עמותת מט"ב, מרכז יום	כלכלת בית	73
רמלה	בית אקשטיין, מרכז יום טיפולי-סיעודי	ייצור ושיווק של מארז ריחני מפתיתי סבון	74
ראשון לציון	מעונות גל, מרכז יום "בית מיטל"	להיות בריא	75
תל-אביב	עמותת צ'יימס-ישראל, מרכז יום טיפולי ע"ש עליזה בגין	בוחרים, מתחברים, מצלמים	76





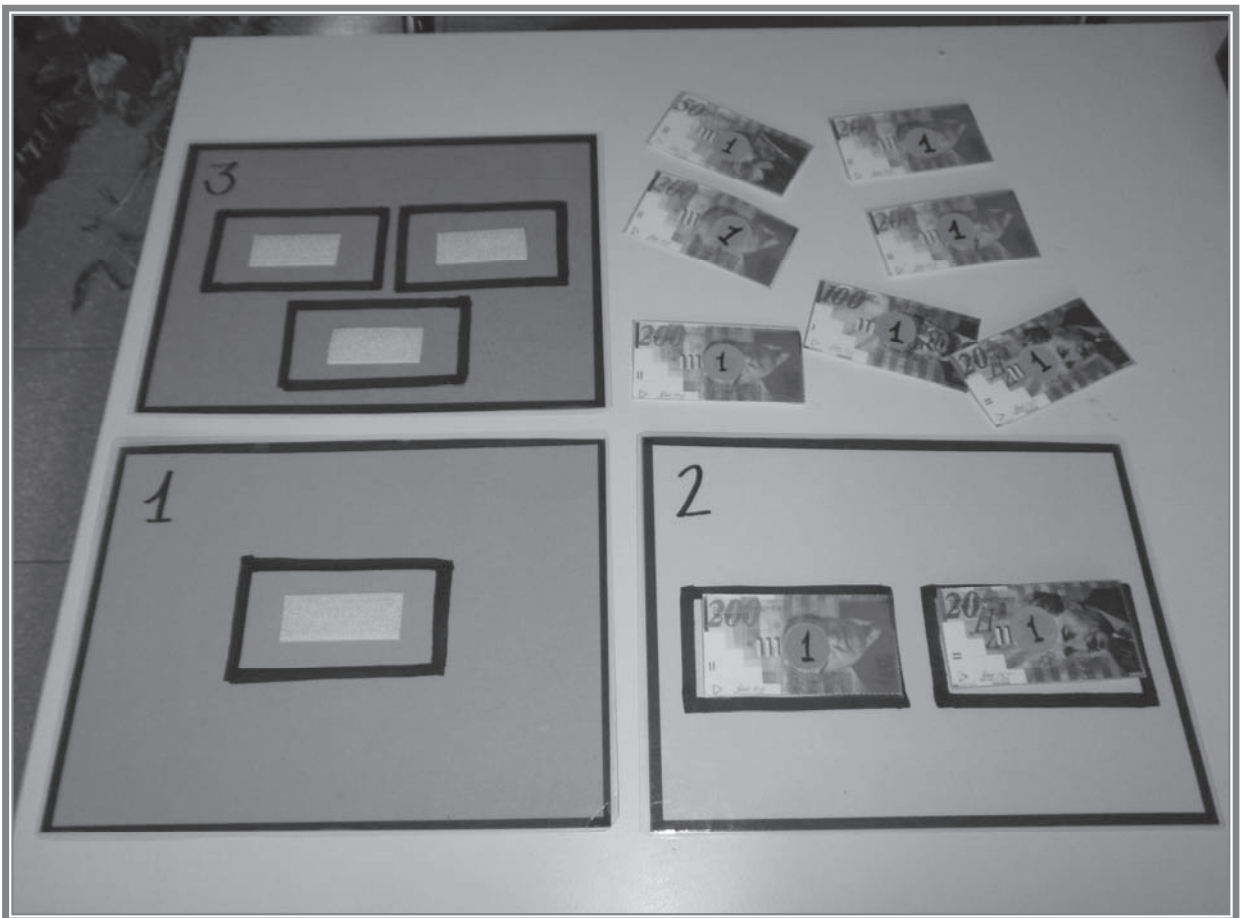
שם מרכז היום: **מרכז יום אלווין אשקלון +21** כתובת: **שד' אברהם עופר 1, אשקלון**  
 אשת קשר: **שמרית פרי**, תפקיד: **רכזת המרכז** טלפון נייד: **052-6024409**  
 כתובת אימייל: [shimrit@isralelwyn.org.il](mailto:shimrit@isralelwyn.org.il)  
 טלפון במרכז: **08-6756664** פקס במרכז: **08-6724443**

<p><b>אוכלוסיית היעד:</b> כל מקבלי השירות במרכז היום +21</p>	<p><b>שם התוכנית/הפעילות:</b> אורח חיים בריא בהדרכתן של <b>אורנה ג'נח ומרטה מנגיסטו</b></p>
<p><b>מטרות:</b> שיפור איכות החיים של מקבלי השירות באמצעות אימוץ אורח חיים בריא ובדגש על -</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ פעילות ספורטיבית;</li> <li>□ תזונה בריאה;</li> <li>□ יצירת דיאלוג, קשר הדדי בין מקבלי השירות;</li> <li>□ הבנה של חשיבות והשפעת אורח חיים בריא על גופנו ועל חיי היום יום.</li> </ul>	
<p><b>הכנה לקראת הפעילות:</b>  <b>(א)</b> קנייה של ציוד וחומרים מתכלים, כגון:      קרשי חיתוך, סכינים, כדורים, מקלות מטאטא. וקנייה שבועית של ירקות טריים.  <b>(ב)</b> הדרכה של הצוות על ידי פיזיותרפיסט בנושאים הרלוונטיים:      □ חשיבות החשיפה המבוקרת לשמש.      □ חשיבות התזונה, שימור והגדלת טווחי תנועה, חיזוק שרירים.      □ הסבר על פעילות הספורט ובסיומו הפעלת מקבלי השירות על ידי המדריכים עצמם על בסיס יום יומי.  <b>(ג)</b> העברת תכנים לימודיים וחשיבות אורח חיים בריא למקבלי השירות על ידי הצוות.</p> <p><b>הפעילות עצמה:</b>  <b>(ד)</b> שלוש פעמים בשבוע, כל מקבלי השירות בליווי הצוות, יוצאים להליכה של עשרים דקות <b>מחוץ לכותלי המרכז</b>. ההליכה מתבצעת על משטחים שונים: אספלט, מדרכה, חולות, עלייה וירידה מהמדרכה ובמדרכות.  <b>ערך מוסף:</b> חשיפה לשמש, חיזוק השרירים, פעילות ספורטיבית.  <b>(ה)</b> שלוש פעמים בשבוע, בעזרת הצוות, המשתתפים יוצאים זמן קצר לפני הארוחה אל <b>חדר האוכל</b>, כל אחד חותך ירק או שניים, מאחדים את כל הירקות לסלט גדול וכל משתתף מקבל מנה משלו בתוספת כריך גבינה.  <b>ערך מוסף:</b> שימור וחיזוק מיומנויות כישורי חיים, הדדיות, העלאת ערך עצמי על ידי הדגשת תרומתם לארוחת הבוקר הכוללת.  <b>(ו)</b> בתחילת מפגש בוקר, <b>בתוך המרכז</b>, ביצוע תרגילי התעמלות באמצעות כדורים על ידי מדריכה שקיבלה הדרכה מהפיזיותרפיסט.  <b>ערך מוסף:</b> התעמלות והזזת הגוף באופן יום יומי תוך שימת דגש על כל מפרק ומפרק.</p>	
<p><b>משאבים:</b> פגישת הדרכה חיצונית חד פעמית של פיזיותרפיסט, ומאז הפעילות מועברת על ידי הצוות המטפל. רכישה חד פעמית של ציוד להכנת סלט, קנייה שבועית של ירקות טריים. רכישה של כדורים ומקלות להתעמלות וכן של כובעים בעבור ההליכה בחוץ.</p>	
<p><b>כרטיס ביקור:</b> המרכז הוא חלק מרצף שירותי תעסוקה, ממוקם בתוך המע"ש בחדר נפרד. המרכז מופעל על ידי עמותת "אלווין ישראל".</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> לשתף ולהדריך את הצוות, עדיף על ידי איש מקצוע מתחום מקצועות הבריאות.</p>

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי-סיעודי בת-ים** כתובת: **ויצמן 16, בת-ים**  
 אשת קשר: **ענבל דויטש** תפקיד: **מנהלת המרכז**  
 כתובת אימייל: [merkazyom.batyam@gmail.com](mailto:merkazyom.batyam@gmail.com)  
 טלפון במרכז: **03-5068834** פקס במרכז: **03-5068834**

<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> פרויקט חנות - "מרוויחים וקונים"	<b>אוכלוסיית היעד:</b> הקבוצה הטיפולית במרכז היום
<p><b>מטרות:</b>            המבקרים במרכז היום אינם מרוויחים שכר. לפי כך החלטנו לבנות תוכנית בה יחוו באמצעות תחליף של שטרות (שהוכנו במיוחד לתכנית) את תחושת הסיפוק הנובעת מקבלת שכר על עבודה ואת חווית הבחירה והקנייה בחנות.            התוכנית מאפשרת לקבל שכר (תחליף שטרות) על עבודה ו/או כחלק מתוכנית התנהגות אישית. בשטרות אלה ניתן לקנות בחנות שמפעיל צוות ההדרכה פעם בשבוע. תהליך הקנייה מאפשר בחירה עצמאית, שימוש במימונויות חשבון והנאה מבעלות ושימוש במוצר שנרכש.</p>	
<p><b>תיאור:</b>            באי המרכז מקבלים בכל יום שכר (לרוב שטר אחד או שניים, ערך כל שטר שווה לשקל אחד) על עבודתם ושומרים אותו בארנק שעליו תמונתם.            בכל יום חמישי אנו פותחים חנות ובה מבחר של מוצרים (ממתקים, מגזינים, מוצרים מחנות הכל בשקל, תרומות שונות ועוד כיד הדמיון). המוצרים מתומחרים במחירים בין 1 - 10 שקלים ומסודרים בקבוצות על פי מחירים. הקבוצות מוצגות על שולחן על פי המחיר - בסדר עולה. ליד כל קבוצת מחיר ישנו לוח בו רשום המחיר ועליו גם משורטטים ריבועים במספר הזהה למחיר. הריבועים הם בגודל השטרות, כלומר - ליד מוצר שמחירו חמישה שקלים יהיה לוח עם הסיפורה 5 וחמישה ריבועים לחמישה שטרות). כל אחד ניגש בתורו לחנות עם ארנק הכסף ובודק, יחד עם המוכר, כמה כסף הרוויח. לאחר שהאדם בחר מוצר אותו הוא מבקש לקנות, הוא בודק, על ידי הדבקת הכסף ללוח המחיר, האם יש לו מספיק כסף לרכוש את המוצר. אם אין לו די כסף, המדריך מנחה את האדם לבחור בין קניית מוצר זול יותר לבין חיסכון הכסף ודחיית הקנייה לשבוע הבא.            התוכנית מסבה למשתתפים שמחה וסיפוק גדולים, ישנם אנשים שעבורם זו הפעם הראשונה שהתנסו בחירה ורכישה של מוצר!            הפעילות מתבצעת באחד מחדרי הפעילות במרכז. התוכנית מופעלת כל יום חמישי.</p>	
<p><b>משאבים:</b>            התוכנית מופעלת על ידי צוות המדריכות הטיפוליות. נבנה ציוד מיוחד לתוכנית, שכולל - שטרות כסף מפלסטיק עם צמדנים (סקוץ'), ארנקים אישיים, לוחות חישוב מחיר וארגז בו נאסף כל הציוד ומוצרי החנות.</p>	

<p><b>כרטיס ביקור:</b> מרכז היום שייך לעיריית בת-ים ופועל כיחידה עצמאית במבנה משלו. הפעילות עתידה לעבור למרכז הרב נכותי החדש שנבנה בבת-ים בסמיכות למע"ש.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> חשוב להבהיר למשתתפים שהשימוש בכסף מתאים רק לחנות במרכז היום. אנו השתמשנו בשטרות שדומים לכסף אמיתי (לתת תחושה אמיתית) אך שונים ממנו בגודל ובחומר (קטנים יותר ומפלסטיק - כדי שלא ייווצר בלבול ביחס לכסף אמיתי). ניתן להשתמש בתוכנית גם לחניכים שמרוויחים שכר אמיתי. בדרך זו ייהנו מחוויית הבחירה והקנייה. אפשר וכדאי למכור בחנות לא רק מוצרים אלא גם "פעילויות", לדוגמה - פעילות טיפוח על ידי הצוות (מריחת לק, איפור); זמן מחשב; שיחה עם איש צוות וכדומה.</p>
--	---



בתמונה: לוחות המחירים ותחליף שטרות הכסף בחנות "מרוויחים - קונים"

שם מרכז היום: **מרכז יום "השרון"** כתובת: **בר אילן 1, הרצליה**  
 אשת קשר: **חוה ויינגרטן** תפקיד: **מנהלת המרכז** טלפון נייד: 054-2557553  
 כתובת אימייל: [hasharon@chimesisrael.org.il](mailto:hasharon@chimesisrael.org.il)  
 טלפון במרכז: 09-9579111 פקס במרכז: 09-9500934

שם התוכנית/הפעילות: פעילות בספרייה עירונית	אוכלוסיית היעד: חברי מרכז יום "השרון" +21
<b>מטרות:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ בניית פעילות המזמנת שילוב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית / עם צרכים מיוחדים במסגרת נורמטיבית - ספרייה עירונית;</li> <li>□ יצירת הזדמנויות לשינוי עמדות חברתיות ביחס לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית / עם צרכים מיוחדים.</li> </ul>	
<b>תיאור:</b>	
<p>יצרנו קשר עם גב' ורדה שמש, מנהלת הספרייה העירונית בהרצליה, אשר ראתה הזדמנות ליישם את התפיסה הגורסת כי על הספרייה הציבורית לפתח ולספק שירותים עבור מגוון אוכלוסיות בקהילה, כולל כמובן אנשים עם צרכים מיוחדים. נעזרנו, כבסיס מקצועי לפעילות, בפרוייקט המחקרי של פרופ' אירן סבר, אשר נעשה בספריית הילדים שבאוניברסיטת חיפה בהשתתפות בני-נוער עם מוגבלות שכלית התפתחותית.</p> <p>הקבוצה מונה 7 חברים בגילאי 25 - 50 בעלי יכולת תקשורת עם הסביבה, כולם מדברים חלקם קוראים וחלקם כותבים. החברים הולכים אחת לשבוע לספרייה כ-10 דקות בליווי מדריך ומרפאה בעיסוק. אורך המפגש בספרייה הוא כשעה, בספרייה ממתנות לחברים הספרניות ושתי מתנדבות.</p> <p>הפעילות בנויה ממספר מרכיבים: בספרייה - עבודה במליאה ועבודה פרטנית; במרכז היום - מפגש שבועי נוסף לעיתים לקריאה פרטנית של ספרים שנבחרו על ידי החברים בספרייה ולעיתים לפעילות משותפת בנושא הקריאה. במפגש המליאה בספרייה נערכים - שיחת משוב; קריאה בספר; קבלת דף שנסרק מתוך הספר. כל חבר בוחר וקורא ספר בעזרת מדריך/ספרנית/מתנדבת. לאחר מכן ניגש להשאיל את הספר שבחר בדלפק ההשאלות. בהמשך השבוע נפגשת הקבוצה עם המרפאה בעיסוק במעון יום "השרון". כל חבר קורא את הספר שבחר ומכין דף עבודה אישי בנושא, או לחלופין בעבודה קבוצתית. לכל חבר הוכן תיק אישי, בו נשמר חומר מצולם מתוך הספרים שנקראים בספרייה, וכן דפי העבודה שהכין בפעילות ההמשך הנערכת במרכז. בסיום שנת הפעילות, מקבל כל חבר ספר אישי, ובו הדפים שנסרקו מתוך הספרים שקראנו, ודפי העבודה שהכין. הפעילות בספרייה עוסקת בתכנים מגוונים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ סוגי ספרים - מילון, ספר סיפורים, אגדות, שירים, קריקטורות, תורה, מידע, בישול וכדומה.</li> <li>□ מבנה הספר, וחלקיו - כריכה, עימוד, תוכן, אינדקס.</li> <li>□ תכנים לימודיים - עונות השנה, רגשות, חגים, כיוונים, ארץ ישראל, טבע, אומנות ועוד.</li> <li>□ שימוש בערוצי ביטוי רגשיים.</li> </ul> <p>אחד הקשיים עמם אנו מתמודדים בעבודה עם הקבוצה, הוא העדר חומרים בעברית אשר מתאימים לאוכלוסיה זו. מפגש אקראי עם אחת הקוראות בספרייה, שעוסקת שנים רבות בכתיבה עבור קהלים בעלי צרכים מיוחדים, הוביל לכתיבת סיפור במיוחד עבור הקבוצה. הסיפור "דנה וגיל" מעביר בשפה פשוטה ובעזרת אוצר מילים יחסית מצומצם - תכנים שמתאימים למבוגרים, כגון: מגוון הרגשות, מעשים הקשורים לרגשות (ליטוף, נשיקה, חיבוק), התמודדות עם רגשות, והשפעת רגשות על מצב הרוח.</p> <p>הסופרת הגיעה לספרייה לשני מפגשים עם הקבוצה. במפגש הראשון קראה את הסיפור, ושוחחה עם החברים על הרגשות שעולים בו - פחד, שמחה, אהבה - לאנשים ולבעלי-חיים, עצב, בושה. במפגש השני קראה אותו שוב, והחברים עבדו על דפי העבודה שהכינה. חברי הקבוצה אהבו מאוד את הסיפור, והביעו את התפעלותם במילים מפורשות: "איזה סיפור יפה כתבת" וכדומה. הם גם שיתפו ברגשות - ביוזמתם. אחד החברים, שמיעט להשתתף עד אותה פגישה, אמר "יש לי כלב, ואני מטייל איתו לבד". חברה אחרת סיפרה שאחד החברים רצה להיות חבר שלה, והיא התביישה. כן סיפרה שאינה משתפת אנשים בדברים שמציקים לה, מחשש שבסופו של דבר כולם יידעו על כך. השיחה במפגש זה היתה ערה יותר מאשר במפגשים האחרים.</p>	

<b>משאבים:</b>	
<input type="checkbox"/> גיוס של מתנדבים ושל מנהלת וצוות בספרייה; <input type="checkbox"/> במסגרת שעות עבודה של צוות מדריכים במרכז היום ושל מרפאה בעיסוק (כרכזת התוכנית); <input type="checkbox"/> ספרים וציוד של הספרייה.	
<p><b>כרטיס ביקור:</b>  מרכז יום "השרון" הוקם ומופעל על ידי עמותת צ'יימס-ישראל. המרכז מספק שירותים טיפוליים-סיעודיים לאנשים בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית וכן לאנשים עם נכויות התפתחותיות נוספות.  המרכז פועל בשיתוף עם עיריית הרצליה, עיריית רמת-השרון, עיריית הוד-השרון ומשרד הרווחה והשירותים החברתיים ובפיקוחו.  המרכז שוכן במבנה עצמאי בבעלות עמותת צ'יימס-ישראל.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b>  להלהיב אנשים - צוות, מתנדבים, שותפים (מנהלת הספרייה העירונית) לגייסם ולהדריכם. בנוסף למעורבות בקהילה במהלך המפגשים, נעשו שתי פעילויות יזומות שמטרתן הגברת השילוב: תיעוד הפעילות על-ידי הטלוויזיה הקהילתית ושידור הכתבה בערוץ המקומי; קיום יום-עיון לכל צוותי הספרייה, שעוסקים במתן שירותי ספרייה לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, תוך שימת דגש מיוחד על הפעילות עם הקבוצה ממעון "השרון".</p>

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי "חוסן"** כתובת: **חוסן 5, חיפה**  
 אשת קשר: **יערה הספל** תפקיד: **מנהלת המערך הטיפולי בסניף חיפה של עמותת אלווין ישראל**  
 טלפון נייד: **052-60244525** כתובת אימייל: [yaarah@israelelwyn.org.il](mailto:yaarah@israelelwyn.org.il)  
 טלפון במרכז: **04-8326155** פקס במרכז: **04-8321042**

<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> סדר יום אישי, נגיש ונייד לכל חבר	<b>אוכלוסיית היעד:</b> התכנית מיועדת ומותאמת לכל המשתתפים במרכז היום
<p><b>מטרות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> הגברת ההשתתפות והבחירה של האנשים בפעילויות המרכז;</li> <li><input type="checkbox"/> מתן כלים להתמצאות והתארגנות בזמן ובמרחב;</li> <li><input type="checkbox"/> הגברת תחושת הביטחון והשליטה של האנשים בשגרת יומם.</li> </ul>	
<p><b>תיאור:</b></p> <p>כחלק מהאמונה שלנו בזכות של כל אדם להיות שותף מלא בקביעת אורחות חייו, חשוב לנו לתת לכל חבר במרכז היום את סדר היום שלו באופן המותאם לצרכיו וליכולותיו ולאפשר לו לראות את התקדמות היום. ההתייחסות להתקדמות בסדר היום מהווה פתיחה וסגירה של כל פעילות.</p> <p>לאחר מפגש הבוקר, מוקדש פרק זמן של כעשרים דקות להרכבת סדר היום בפעילות המכונה "יומן". ה"יומן" מהווה סדר יום אישי מותאם לכל אחד מחברי מרכז היום. בעת הרכבת היומנים, מדריך הקבוצה עובר עם כל אחד מאנשים על סדר יומו בשפה דבורה או בתת"ח. ביומן מצויינת כל פעילות שחברי המרכז לוקחים בה חלק במהלך היום. לכל אחד מותאם יומן בהתאם לרמת תפקודו: לחלק מהאנשים יש יומן מצולם, לחלק בסמלי boardmaker ולחלקם יש סדרי יום מוחשיים הכוללים אובייקטים מוקטנים לייצוג הפעילות: כפית מייצגת ארוחה, פעמון מייצג סדנת מוזיקה, פרווה מייצגת סדנת תחושות.</p> <p>בתום פעילות ה"יומן", עוברים חברי המרכז לסדנאות שונות הממוקמות בחדרי המרכז. כל אחד מהאנשים מסתכל בסדר היום שלו ויודע לאיזו סדנה עליו להיכנס. בתום הסדנה שוב מוציאים את סדר היום ואומרים לאיזו סדנה / פעילות הולכים עכשיו.</p> <p>לכל אחד מחברי המרכז מוצמד תיק בתוכו נמצא סדר היום. התיק מלווה את האנשים לאורך כל היום, כך שבכל רגע נתון הם יכולים להוציא את סדר היום ולראות מה הפעילות הבאה. האנשים שמתניידים באופן עצמאי הולכים כשהתיק מונח על כתפם, ולאילו המתניידים בכיסא גלגלים התיק מוצמד לכיסא.</p> <p>השימוש ביומנים מיושם מידי יום לאורך כל היום, החל ממפגש הבוקר ועד סיום הפעילות במרכז בשעות אחה"צ והוטמע בעבודה הקבועה של הצוות.</p>	
<p><b>משאבים:</b></p> <p>התיקים הוכנו על ידי הגמלאים ממרכז היום לגמלאים של אלווין ישראל, סניף חיפה וניתנו כמתנה לחברי מרכז היום "חוסן". קלינאי התקשורת והמדריכים סייעו בהתאמת הסמלים והיומנים לכל אחד מהחברים. קלסרים / לוחות פוליגל עליהם יש סמלים / תמונות המוצמדים בצמדנים (סקוץ') וסלסלות לאלו הזקוקים לאובייקטים המסמלים את הפעילות.</p>	

<p><b>כרטיס ביקור:</b> מרכז היום הינו חלק ממערך שירותים מגוון שמפעילה עמותת אלווין ישראל בחיפה וכחלק מרצף תעסוקתי. כיום המרכז ממוקם במבנה עצמאי, אולם בעתיד הקרוב אמור להיבנות במתחם משותף עם מערך התעסוקה.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> נדרש תכנון מוקדם ומיפוי של צרכים ויכולות לכל אחד מהחברים, כדי להתאים את סדר היום: - מי מזהה סמלים? - מי זקוק לתמונות או לאובייקט מוחשי? עקביות היא סוד העניין: חשוב להדגיש לצוות ולאנשים את החשיבות שבשימוש עקבי.</p>
---	---



בתמונה: חבר במרכז היום בדרכו לסדנה עם התיק שבתוכו נמצא סדר היום



בתמונה: סדר יום לדוגמה

שם מרכז היום: **מרכז יום לגימלאים** כתובת: **תל אביב 11, חיפה**  
 אשת קשר: **יערה הספל** תפקיד: **מנהלת המערך הטיפולי בסניף חיפה של עמותת אלווין ישראל**  
 טלפון נייד: **052-60244525** כתובת אימייל: [yaarah@israelelwyn.org.il](mailto:yaarah@israelelwyn.org.il)  
 טלפון במרכז: **04-8539413** פקס במרכז: **04-8539413**

<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> מעורבות החברים בקבלת החלטות הנוגעות לשגרת יומם במרכז	<b>אוכלוסיית היעד:</b> התכנית מיועדת ומותאמת לכל המשתתפים במרכז היום לגמלאים.
<b>מטרות:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ הגברת ההשתתפות והבחירה של האנשים בפעילויות המרכז.</li> <li>☐ הגברת תחושת השייכות והמעורבות של האנשים במרכז.</li> <li>☐ פיתוח מיומנות הייצוג העצמי.</li> </ul>	
<b>תיאור:</b> <p>כחלק מהנחת יסוד שלנו בזכות של כל אדם להיות שותף מלא בקביעת אורחות חייו, חשוב לנו לתת לכל פרט אפשרות לקחת חלק בהחלטות הנוגעות לו. ברור לנו כי את ההחלטות הקשורות לתפעול מרכז היום אנו עושים במשותף עם האנשים להם הוא מיועד. קבלת ההחלטות הינה בנושאים השונים הקשורים לסדר היום במרכז, החל מבחירת השם ועד לשעות הפעילות. בנוסף, בוחרים החברים, על בסיס יומי, את השתתפותם בפעילויות שונות במשך היום (בכל יום מתקיימות 3 - 4 סדנאות במקביל) וניתנת להם האפשרות לבחור באיזו סדנה להשתתף. הבחירה בסדנה היומית נערכת כך: בכל בוקר, לאחר המפגש הקבוצתי, מתקיימת "בחירת הפעילויות". הפעילויות מוצגות על הלוח בכתב ובתמונה (גם עבור החברים שאינם מסוגלים לקרוא). לכל חבר יש שני כרטיסים עם שמו, החבר מתבונן בלוח ומצמיד את שמו ליד הסדנה בה הוא רוצה להשתתף. כמו כן, בימי חמישי מתכנסים החברים מסכמים את השבוע, ומציעים הצעות בנוגע לשהייתם במקום. כך לדוגמה - כשאחת מהחברות אושפזה, החברים הציעו להכין לה ברכות ולשלוח לה לבית החולים. בעת קבלת החלטה חשובה על אודות המרכז, כמו החלטה על בחירת השם ועל שעות הפעילות, מתקיימות שיחות הכנה אישיות עם החברים ובתום התהליך מתקיימת אסיפה ונערכת הצבעה דמוקרטית.</p>	
<b>משאבים:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ 2 לוחות שטיח ועליהם תמונות הממחישות את הסדנאות;</li> <li>☐ שמות חברי המרכז בכרטיסים מנויִלנים;</li> <li>☐ <b>משאב חיוני, גם אם אינו מוחשי</b> - האמונה כי לכל אדם יכולת לייצג את עצמו.</li> </ul>	
<b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> חשוב להקשיב לאנשים ולגלות האם יש קושי בקבלת החלטה. לעיתים יש צורך במתן הכוונה או צורך לצמצם את אפשרויות הבחירה. כמו כן חשוב להדגיש לצוות באופן עקבי את החשיבות שבשיתוף החברים בקבלת ההחלטות.	<b>כרטיס ביקור:</b> מרכז היום הינו חלק ממערך שירותים מגוון שמפעילה עמותת אלווין ישראל בחיפה וכחלק מרצף תעסוקתי. המרכז ממוקם במבנה עצמאי. במקום מתקיימת פעילות לכ- 30 אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, מעל גיל 50 שבחרו לצאת לגמלאות.



שם מרכז היום: "עלי שיח" כתובת: אהליאב 11, ירושלים  
 איש קשר: יעקב צורישידי תפקיד: רכז קידום במע"ש טלפון נייד: 054-4347393  
 כתובת אימייל: [tsurishday@gmail.com](mailto:tsurishday@gmail.com)  
 טלפון במרכז: 02-5712981 פקס במרכז: 02-6520932

<p><b>אוכלוסיית היעד:</b>          באי המע"ש שהם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמת תפקוד טיפולית-סיעודית</p>	<p><b>שם התוכנית/הפעילות:</b>          הנגשת תעסוקה לאנשים במצב טיפולי-סיעודי</p>
<p><b>מטרות:</b>          לאפשר לאנשים הנזקקים לתמיכות טיפוליות וסיעודיות לקחת חלק בפעילות תעסוקה המותאמת ליכולותיו של כל פרט.</p>	
<p><b>תיאור:</b>          בסדנאות המע"ש מועסקים הבוגרים תחת הדרכה אינדיווידואלית בקיפול ואריזה. כל אחד מהאנשים, בהתאם לרמתו השכלית וליכולותיו הפיזיות, משתתף לפחות בחלק מתהליך הייצור המתבצע במקום. משימות העבודה (כגון: אריזת מוצרים לקופסאות; ניילון של מוצרים) חולקו למשימות-משנה, אותן ניתן להתאים לפרט. במקום פותחו אמצעים טכניים המאפשרים גם לבעלי מוגבלות מוטורית להשתלב בפעולות העבודה. הפעילות מתקיימת מדי יום, במתקן המע"ש.</p>	
<p><b>משאבים:</b>          מדריך מיומן יחד עם <b>מתנדב</b> המסייע באופן פרטני למשתתפים שהם אנשים במצב טיפולי-סיעודי.</p>	
<p><b>כרטיס ביקור:</b>          מרכז היום הוא חלק בלתי נפרד מהמע"ש, אשר מופעל על ידי עמותת "עלי שיח" לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית מקרב האוכלוסייה החרדית בירושלים.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b>          חשוב -  <input type="checkbox"/> להנגיש את משימות העבודה באמצעות "פירוק" למשימות משנה ובאופן המותאם ליכולותיו של כל פרט;  <input type="checkbox"/> לשלב אנשים, גם אלה הנזקקים לתמיכות טיפוליות-סיעודיות, בקבוצה עבודה הטרוגנית מבחינת היכולות של משתתפיה.</p>

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי "סווא"**, כפר קרע כתובת: **כפר קרע**  
 אשת קשר: **אריג' מסארווה תפקיד: מרכזת** טלפון נייד: **050-5310122**  
 כתובת אימייל: **areej212@hotmail.com**  
 טלפון במרכז: **04-6357727** פקס במרכז: **04-6357728**

<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> סנגור עצמי וחופש בחירה	<b>אוכלוסיית היעד:</b> כל מקבלי השירות במרכז היום +21 וכן במע"ש
<p style="text-align: right;"><b>מטרות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ העלאת רמת המודעות אצל מקבלי השירות וההפנמה לגבי המשמעויות של סנגור עצמי, יכולת בחירה, וועד, ייצוג, דמוקרטיה וזכויות.</li> <li>□ יישום תובנות נרכשות של סנגור עצמי על ידי העלאה של רעיונות, בקשות או תלונות כל אחד בדרכו ובקצב שלו.</li> <li>□ הגברת חופש ביטוי, הגדלת מרחב בחירה, השתתפות פעילה בהחלטות ובסדר היום.</li> <li>□ רכישת מיומנויות חברתיות והעלאת ביטחון ודימוי עצמי.</li> <li>□ שיפור איכות החיים של מקבלי השירות הן במרכז והן בקהילה.</li> </ul>	
<p style="text-align: right;"><b>תיאור:</b></p> <p>בתוכנית ניתן דגש על בחירה חופשית, שיתוף החניך בסדר היום, והשתתפות בדיונים עם חברי קבוצתו ועם הצוות. הדבר מתאפשר על ידי כמה פעילויות מרכזיות המתבצעות במרכז:</p> <p><b>שעת בחירה:</b> מופעלת מדי יום. בשעה זו מאפשרים לכל חניך להחליט באיזו פעילות להשתתף - לפי העדפתו האישית של תוכן הפעילות, או לפי העדפתו לבחור במדריכה מסוימת, או לפי בחירתו להישאר עם קבוצת חברים מסוימת. כמו כן המדריכות מאפשרות לחניכים לבחור ולגוון תוכן הפעילות בשעת בחירה לפי העדפותיהם.</p> <p>דוגמאות לסדנאות בחירה המתקיימות במרכז - יציאה למכולת השכונה; יוגה; הכנת קינוח במטבח; ריקודים; גרייה חושית; אפייה; בית קפה; דואר; כתיבה וכו'</p> <p><b>זמן בחירה חופשית:</b> בזמן זה החניך בוחר בתוך הקבוצה עצמה פעילות שברצונו להשתתף בה - אם זה משחק, פעילות במחשב, צפייה טלוויזיה וכו'.</p> <p><b>דיונים וישיבות עם הצוות:</b> בתדירות אחת לשבוע בהם דנים בכל מיני נושאים הקשורים לסדר היום, לתוכניות, יציאות, ביטוי העדפות וכו'.</p> <p>הסדנאות מתקיימות בהתאם לתוכן - חלק מחוץ לכותלי המרכז, חלק בחדרי המרכז. חדרי קבוצות האם הופכות בשעת הבחירה לסדנאות מגוונות לבחירה.</p> <p>תדירות ההפעלה היא על בסיס יומי. שיבוץ הפעילויות הוא לפי התוכנית השבועית - בימים מסוימים באמצע היום - לפני ארוחת צהריים, ובאחרים לקראת סוף היום - לאחר ארוחת צהריים.</p>	

<p><b>משאבים:</b>  התוכנית מופעלת על ידי צוות המדריכים-המטפלים, המשמשים מדריכי סדנאות.  לפעמים החניכים עצמם מעבירים סדנאות למיניהן.  הציוד הוא בהתאם לאופי הסדנה, לדוגמה: בסדנת יוגה יש מזרונים, תמונות, ציוד ספורט.</p>	
<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b>  להטמיע את זכות חופש הבחירה במרכז.  להדגיש את נושא הסנגור העצמי מידי יום בפני הצוות ומקבלי השירות.  לאפשר חופש ביטוי והשתתפות פעילה.</p>	<p><b>כרטיס ביקור:</b>  המרכז הוא חלק מרצף טיפולי שיקומי שהוקם על ידי ארגון מעונות סלאם. במסגרת הארגון מופעלים הוסטל, דירות לוויין, מרכז יום, מע"ש.  המרכז נמצא במתחם משותף עם המע"ש בכפר קרע.</p>



בתמונה: משתתפת מדביקה את כרטיסיית הסדנה הנבחרת על ידה על לוח התוכנית האישית שלה

**שם מרכז היום: מרכז יום סיעודי טיפולי "מרכז כוכב" כתובת: הַנְדָּ 2, מעלות תרשיחא**  
**אשת קשר: רחלי גולדיס תפקיד: מנהלת המרכז**  
**טלפון במרכז: 04-9570129 פקס במרכז: 04-9570129**

<b>אוכלוסיית היעד:</b> כל מקבלי השירות במרכז היום	<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> אָקוּ-תרפיה - שימוש בסביבה החיצונית ומשאביה כאמצעי טיפולי
<b>מטרות:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> זיקה למקום ורצון להיות חלק משמעותי מהסביבה בה האדם חי.</li> <li><input type="checkbox"/> שמירה על הסביבה ומניעת עומסי פסולת וצפיפות.</li> <li><input type="checkbox"/> שימוש בטבע לשמירה על הבריאות המנטלית והפיזית.</li> <li><input type="checkbox"/> חיבור לערכים ועמדות שאקטואליים בעולם כולו ושכלל האוכלוסייה מתעסק בו.</li> <li><input type="checkbox"/> יצירת עיסוקים בעלי תוכן ומשמעות הלקוחים מעולם האָקוּ-תרפיה.</li> </ul>	
<b>תיאור:</b>	
<p>"מרכז כוכב", מרכז יום לבוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, שוכן בשיפולי העיר מעלות, מוקף בגינה גדולה וגובל בחורש טבעי. המרכז ממוקם במרחק הליכה מפארק אגם מונופורט.</p> <p>צוות "מרכז כוכב" מתייחס לסביבה החיצונית של המרכז כסביבה מרפאה, ומשתמש בה בשלל דרכים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> סדנת גינון טיפולי - סדנה המתקיימת שלוש פעמים בשבוע, בה המשתתפים מתנסים בעבודות גינון שונות, בטיפוח גינת ירקות אורגנית, ביציאה לטיולים ובהכרת הסביבה הקרובה מבחינת נוף וצמחייה. האנשים זורעים, שותלים, משקים, מעשבים ולבסוף אף מבשלים וטועמים את הירקות שגידלו בערוגות במו ידיהם.</li> <li><input type="checkbox"/> תחזוקת קומפוסטר (מכשיר לייצור זבל אורגני) - חברי המרכז מפרידים את הפסולת ומשתמשים בדשן שנוצר לטובת הגינה של "מרכז כוכב".</li> <li><input type="checkbox"/> פינת חי - החברים אחראים על פינת החי של המרכז. לכל קבוצה יש תורנות שבועית, במסגרתה החברים נותנים אוכל ומים לחיות, מנקים את הכלובים ומטפלים בחיות.</li> <li><input type="checkbox"/> פעילות גופנית מחוץ ל"מרכז כוכב" - החברים יוצאים לצעדות שבועיות מסביב לשכונה, משתתפים בחוג כדורסל במגרש בעירוני ובמתקני ספורט קהילתיים.</li> <li><input type="checkbox"/> יציאה לטיולים דו-שנתיים - מדי ט"ו בשבט ובסוף שנת הפעילות יוצאים חברי המרכז לטיול בטבע, במסלולי טיול מונגשים לכיסאות גלגלים. כך הם ביקרו בשנים האחרונות בתל דן, בנחל שניר, בשמורת החולה, שמורת גמלא, מערת קשת, חוף הים ועוד. צוות המרכז מקפיד לבחור מסלולי טיול בשמורות טבע אליהם רוב החברים לא מגיעים באופן פרטי.</li> </ul> <p>אין ספק שהסביבה החיצונית הירוקה והטבעית שנמצאת ממש מחוץ לדלת המרכז משפיעה השפעה מרגיעה, מטיבה ומרפאה לחברים, ומאפשרת להם לעסוק בשלל עיסוקים הקשורים בטבע, על מרכיביו השונים.</p>	
<b>משאבים:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> מדריכת גינון טיפולי 3 פעמים בשבוע;</li> <li><input type="checkbox"/> הקמת פינת חי והוצאות שוטפות לתחזוקתה;</li> <li><input type="checkbox"/> תקציב שנתי מיועד לטיולים;</li> <li><input type="checkbox"/> שאר הפעילויות מבוצעות על ידי צוות המרכז ומתנדביו.</li> </ul>	
<b>כרטיס ביקור:</b> מרכז יום טיפולי-סיעודי "מרכז כוכב" נמצא במעלות תרשיחא. המרכז מופעל על ידי עמותת "מרכז כוכב".	<b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> להתחיל מפעילויות קטנות העושות שימוש בסביבה החיצונית שניתן לקיימם בכל סיטואציה. לדוגמה: תחזוקת קומפוסטר והפרדת פסולת.

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי "מט"ב נתיבות"**  
 אשת קשר: **מעין פיין** תפקיד: **מנהלת המרכז**  
 כתובת אימייל: [mayrsf@gmail.com](mailto:mayrsf@gmail.com)  
 טלפון במרכז: **08-9945113** פקס במרכז: **08-9945113**

<p><b>אכלוסיית היעד:</b> כל מקבלי השירות במרכז היום +21</p>	<p><b>שם התוכנית/הפעילות:</b> כלכלת בית</p>
<p><b>מטרות:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> יצירת אפשרות לעצמאות אישית בהכנת מאכלים.</li> <li><input type="checkbox"/> חיזוק היכולות התחושתיות.</li> <li><input type="checkbox"/> פיתוח וחיזוק של כשרים קוגניטיביים בדגש על הבנת תהליך.</li> </ul>	
<p><b>תיאור:</b></p> <p>פעילות כלכלת הבית מתבצעת בחדר אוכל שם נפגשות כל הקבוצות. הפעילות מתבצעת בשעות הבוקר לאחר ארוחת הבוקר ומפגש בוקר. התוכנית ליום הפעילות מועברת בכל שבוע על ידי מדריכה-מטפלת שונה על מנת לחשוף את המשתתפים לכלל הצוות, לשתף את כלל המדריכות-מטפלות ולגוון רעיונות.</p> <p>דרך הביצוע היא כדלקמן -</p> <p>מכינים מראש דף מתכון, המפרט מרכיבים וכן סדר פעולה.</p> <p>משתתפים אשר יודעים לקרוא (מעט) מסייעים בהקראת המרכיבים.</p> <p>בכל פעם אדם אחר (על פי תור) מוסיף מרכיב לקערה. כאשר מכניסים מרכיב לקערה המדריכה-מטפלת מקיימת שיחה על המרכיב.</p> <p>לדוגמה: קמח - ממה עשוי? למה צריך לנפות קמח? אלו מאכלים אנו מכירים שעשויים מקמח? וכו'. לאחר שכלל המרכיבים בקערה, מחלקים את המשתתפים לקבוצות עבודה לפי רמות תפקוד.</p> <p>ישנן פעילות שונות כמו - הכנת מאפים, הכנת מרקים, חיתוך ירקות לסלט. כל פעילות מותאמת לפי עונות השנה והחגים. המוצר המוגמר משולב בארוחת צהריים / בארוחת מנחה, או נשלח עם כל משתתף לביתו. בסיום הפעילות, כל משתתף מקבל מתכון לביתו על מנת לעודד גם בבית עצמאות בתחום כלכלת בית. הפעילות מתקיימת פעם בשבוע למשך שעתיים.</p>	
<p><b>משאבים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> כוח אדם - צוות טיפולי, מרפא בעיסוק.</li> <li><input type="checkbox"/> ציוד - כלי מטבח, כגון: מערוכים, מגשים אישים, סכינים וכפות מותאמות, תנור אפייה, סירים למרק, קערות לסלט, קרשי חיתוך אישים.</li> <li><input type="checkbox"/> מוצרים מתכלים - מוצרי מזון לפי המתכון.</li> </ul>	
<p><b>כרטיס ביקור:</b></p> <p>מרכז יום טיפולי "מט"ב נתיבות" נותן שירות לעיר נתיבות ולסביבתה הקרובה והרחוקה.</p> <p>המסגרת מחולקת ל-3 קבוצות לפי רמות תפקוד.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> לתת לצוות ולמשתתפים לחשוב על מתכונים. ככל שמעורבים ונוטלים חלק פעיל בתהליך - המוטיבציה לעשייה גבוהה יותר.</li> <li><input type="checkbox"/> באופן כללי- להתמיד בניסוי של פעילויות עד שתימצא פעילות מתאימה לאוכלוסייה.</li> </ul>

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי-סיעודי "בית אקשטיין"** כתובת: **יצחק שדה 11, רמלה**  
 אשת קשר: **מורן שטוסר-משיח** תפקיד: **מנהלת המרכז** טלפון נייד: **050-7334236**  
 כתובת אימייל: [moran.m@b-e.org.il](mailto:moran.m@b-e.org.il)  
 טלפון במרכז: **08-9214762** פקס במרכז: **08-9214684**

<b>אכלוסיית היעד:</b> המשתתפים במרכז היום, מרביתם במצב סיעודי	<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> ייצור ושיווק של מארז ריחני מפתיתי סבון
<b>מטרות:</b> <input type="checkbox"/> מתן הזדמנות לחוות הצלחה בעשייה; <input type="checkbox"/> יצירת פעילות תעסוקתית עשירה בגירויים חושיים ומזמנת תרגול של מיומנויות מוטוריות.	
<b>תיאור:</b> בעבר נעשו נסיונות לשלב את האנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית שזקוקים לתמיכות סיעודיות וטיפוליות בעבודה אריזה, כגון: סכו"ם, קיסמים, אך אלה לא כל כך צלחו. בצוות עלה רעיון לפתח פעילות תעסוקה סביב יצירה של שקיות ריחניות מפתיתי סבון. לסוג פעילות זה יש ערך מוסף מסוגים שונים, לדוגמה: גירוי חושי עשיר של צבעי החומרים, זיהוי ריחות, מגע במרקמים שונים, רחשים של סוגי שקיות וכן תרגול פיזי של מיומנויות מוטוריות, כגון - ויסות, כוח, אחיזה. תהליך הייצור כולל בישול הסבון, הוספת ריחות וצבעים, גירוד בעזרת פומפיה לתוך מכל ומילוי של שקיות אורגנה בפתיתי סבון ריחניים. המוצר נארז ברביעיות (הזדמנות למיון ולספירה) ולבסוף מודבק עליו לוגו, שהוכן במיוחד למוצר. האריזות המהודרות נמכרות, כשהכנסות נצברות לטובת מקבלי השירות במרכז היום.	
<b>משאבים:</b> <input type="checkbox"/> הכשרה מתאימה של מדריכה; <input type="checkbox"/> כוח אדם לעבודה ולהדרכה של הקבוצה; <input type="checkbox"/> ציוד, כגון: מיכלים, כלי חיתוך, פומפיות; <input type="checkbox"/> חומרים מתכלים - חומרים לבישול הסבון, חומרי אריזה, מדבקות.	
<b>כרטיס ביקור:</b> מרכז היום פועל במתחם עצמאי והוא חלק מרצף שירותי תעסוקה בקהילה שמפעילה חברת "בית אקשטיין" ברמלה.	<b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> <input type="checkbox"/> לחשוב באופן יצירתי; <input type="checkbox"/> לא להסס מלנסות ולהתנסות; <input type="checkbox"/> להאמין ביכולות של באי המרכז.



בתמונה: **פתיתי סבון ארוזים, בשלל צבעים**

שם מרכז היום: "בית מיטל", מעונות גל - ראשון לציון כתובת: מתחם האורנים, ראשון לציון  
 אשת קשר: ענת הרשקוביץ תפקיד: מנהלת "בית מיטל" טלפון נייד: 050-5417094  
 כתובת אימייל: [anath40@walla.com](mailto:anath40@walla.com)  
 טלפון במרכז: 03-9583832 פקס במרכז: 03-9657792

<p><b>שם התוכנית/הפעילות:</b> להיות בריא</p>	<p><b>אוכלוסיית היעד:</b> כל מקבלי השירות במסגרת</p>
<p><b>מטרות:</b>          קידום אורח חיים בריא תוך פיתוח של מיומנויות והרגלי חיים בריאים באמצעות -  <input type="checkbox"/> הקניית מידע ראשוני ומושגי יסוד בנושא;  <input type="checkbox"/> יצירת הרגלים של אחריות אישית לשמירה על בריאות הפה והגוף;  <input type="checkbox"/> פיתוח מודעות לסיכונים בריאותיים ולדרכי נקיטת זהירות;</p>	
<p><b>תיאור:</b>          הפעילות במסגרת התוכנית כוללת - הכנת יומני בריאות אישיים לכל משתתף, בצירוף תמונתו; הפצת שאלונים למשפחות, הכנת המלצות בנושא תזונה למשפחות על ידי דיאטנית; הקפדה על שטיפה של ידיים ופנים, צחצוח שיניים ותחושת הפה בכל יום לאחר ארוחת הבוקר; עיסוק בפעילות גופנית - 3 פעמים בשבוע; קבוצות הליכה - מדי שבוע; יום בריאות" המתקיים בכל יום רביעי בשבוע, מבוסס על סדנאות אכילה נכונה, גידול ירקות והכנת לסלט; יום ספורט בהובלת מרפאה בעיסוק ומורה לחינוך גופני - אחת לשבועיים; מפגשי "תנועה בהנאה" בחדר הג'ימבורי; סדנאות בריאות המתבצעות מעת לעת על ידי אחות ורכזת חינוך הן לבאי המרכז והן לצוות; "הפעלת ועדה של נאמני בריאות מבין המשתתפים; שקילת האנשים מדי חודש; טיפוח הכוללים - ספא, קוסמטיקה, תסרוקות וטיפוח הן לגברים והן לנשים; הפעלות להעשרה באמצעות תוכנות מחשב בנושא בריאות. בנוסף התקיימה סדנת בריאות על ידי צוות יחידת הבריאות של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.</p>	
<p><b>משאבים:</b>  <input type="checkbox"/> צוות, כולל - מדריכים, מרפאה בעיסוק, פיזיותרפיסטית, רכזת חינוך (מכינה מערכי הפעלה ומנחה את נאמני הבריאות), אחות, מורה לחינוך גופני, אם הבית.  <input type="checkbox"/> ציוד, כולל - באולינג, קליעה למטרה, מתקן כדורסל, בקבוקי מים מינרלים המשמשים למשקולות.</p>	
<p><b>כרטיס ביקור:</b>          "בית מיטל" מופעל על ידי חברת "מעונות גל" במבנה עצמאי.</p>	<p><b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b>          להחדיר אמונה בחשיבות הבריאות כדרך חיים; למנות נאמני בריאות מתוך הצוות; לשתף ולהדריך את באי המרכז ואת הצוות.</p>



בתמונה:  
**פעילות בנושא  
 "פירמידת מזון"**

שם מרכז היום: **מרכז יום טיפולי ע"ש עליזה בגין - צ'יימס ישראל**  
 כתובת: **רח' הארד 13, תל-אביב**  
 איש קשר: **גילה קרון** תפקיד: **מנהלת טלפון נייד: 050-6668637**  
 כתובת אימייל: [mercazaliza@chimesisrael.org.il](mailto:mercazaliza@chimesisrael.org.il)  
 טלפון במרכז: **03-6473988** פקס במרכז: **03-6445229**

<b>אוכלוסיית היעד:</b> 25 מתוך 48 משתתפים המשולבים במרכז	<b>שם התוכנית/הפעילות:</b> בוחרים, מתחברים, מצלמים
<b>מטרות:</b> מתן הזדמנות אמיתית לכל אדם באמצעות לימוד שימוש במצלמה והתנסות בצילום - • להביע את עצמו; • לתת ביטוי לבחירה חופשית ולזווית ראייה אישית וייחודית של הפרט.	
<b>תיאור:</b> מרכז יום ע"ש עליזה בגין הינו מרכז טיפולי המיועד לבוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בינוני נמוך וסיעודי. חלקם מתמודדים גם עם נכויות פיזיות. בין הפעילויות במרכז בין הפעילויות מתקיים גם חוג הצילום - כחלק מהמאמץ להביא לידי ביטוי את היכולות, הכישורים, זווית הראיה הייחודית והבחירה האישית של החניכים. לחוג הצילום נבחרו חניכים ברמות תפקוד שונות, אשר הביעו את רצונם להשתתף. הפעילות מתקיימת פעם בשבוע למשך 45 דקות. בחצר המתחם או בסביבה הקרובה כגון פארק. החוג מתקיים במסגרת חוגי הבחירה במרכז. תחילה המשתתפים קיבלו הדרכה על שימוש במצלמה והתנסו בהפעלתה. בשלב השני הם התבקשו לבחור מקום / פינה במרכז היום אליה הם מתחברים / אותה הם אוהבים ואשר חשובה להם במיוחד. כל אחד בחר משהו ייחודי, לדוגמה: שורשים של עץ, פינת ישיבה, חניות והסעות, חדר פעילות. כל חניך צילם באופן חופשי לגמרי לפי יכולתו ודרכו. לחלק היה קשה למצוא את הכפתור ולחלק הייתה בעיה בהתמקדות על אובייקט. הצלמים עברו תהליך אישי כל אחד לפי יכולתו והבנתו לצלם. בסיום, פותחו התמונות, הוגדלו ומוסגרו ונתלו בתערוכה במרכז. מהתמונות שהתקבלו ניתן לראות כיצד כל אחד מהחניכים בא לביטוי באופן שונה ושווה כאחד. התמונות שעל הקיר הם עדות ליכולות, כישורים, ביטוי לבחירה ולזווית ראייה ייחודית ושווה של כל אחד מהם.	
<b>משאבים:</b> מדריך אומנות בכיר, מצלמות דיגיטליות (חד פעמיות).	
<b>כרטיס ביקור:</b> מרכז יום טיפולי ע"ש עליזה בגין נמצא במתחם משותף עם מע"ש "אחיקם" ופועל כיחידה עצמאית על ידי עמותת צ'יימס ישראל.	<b>המלצה למי שרוצה לפתח פעילות דומה:</b> להאמין בחניכים ולתת להם הזדמנות לבחור ולהתחבר.





תמונות בתערוכה - פרי עבודתם של משתתפי החוג לצילום



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
 האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה





## פרק 6. כלי עזר

פרק זה כולל כלים הנחוצים לעבודת מרכז היום, כגון - טפסים, רשימות תיוג (check list), כתובות חיוניות של אנשי קשר וספקי שירות, וכן פרטי קשר למרכזים.

### רשימת הכלים

מספר הנספח	שם הכלי	עמוד
א	שאלון איכות חיים	81
ב	עקרונות איכות - מערכי הדרכה לדוגמה	82
ג	אמנת השירות במרכז יום +21 (דוגמה)	83
ד	מיפוי מערכתי והערכה של גורמי סיכון - טופס	84
ה	ניהול סיכונים בתוכנית אישית - תרשים זרימה	85
ו	טיפול באירוע חריג - תרשים זרימה	86
ז	טיפול באירוע חריג - טופס תיעוד ודיווח	87
ח	ריכוז של נתוני משתתפים במסלול הסעה - טופס	88
ט	מבדק איכות להסעות - טופס משוב	89
י	סיכום של נתונים והמלצות בתחום התזונה והאכילה - טופס אישי	90
יא	1. דרישת מסמכים למועמד חדש - טופס 2. קבלת משתתף חדש - טופס 3. הודעה על קבלת משתתף חדש - טופס	91 92 96
יב	תכולת תיק משתתף במרכז יום לבוגרים +21 במצב טיפולי / סיעודי - רשימה	97
יג	היחידה לשירותי בריאות - פרטי קשר ליועצים מקצועיים	98
יד	ספרים, סיפורים ושירים - רשימה	99

נספח א: שאלון איכות חיים<sup>81</sup>

השאלון שלפניך מאפשר ליצור פרופיל של מרכז היום +21 המזהה באיזו מידה תורם המרכז לאיכות החיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי - סיעודי המטופלים בו ב-8 מִמְדִים של איכות חיים. דרכים לשימוש בשאלון - ראה בנספח ב' - להלן.

1	2	3	4	5	פירוט	ממד איכות החיים
כלל לא	במידה מעטה	במידה סבירה	במידה ראויה	במידה מְרֵבִית		
					המרכז מעניק תחושת בטחון למשתתפים ויוצר אצלם שביעות רצון; המרכז פועל לשיפור של הדימוי האישי וההערכה העצמית בקרב המשתתפים	רווחה רגשית
					המרכז פועל לחיזוק קשרים בין - הצוות למשתתפים, המשתתפים - לבין עצמם / לבין בני-המשפחה / לבין הקהילה	יחסים בין אישיים
					במרכז יש ציוד, טכנולוגיות ועזרים המותאמים לצרכיהם וליכולותיהם של המשתתפים	רווחה חומרית
					המרכז מספק הזדמנויות מגוונות לפרט להיות מעורב בפעילות מקדֶמֶת מבחינה תפקודית ואישית.	התפתחות אישית
					במרכז ניתנות תמיכות מותאמות לפרט בתחום ה-ADL, תחום הבריאות ותחום התקשורת	רווחה פיזית
					במרכז מתאפשר למשתתפים - להביע את דעתם ולקבל החלטות תוך חופש בחירה	הכוונה עצמית
					המרכז מספק הזדמנויות לשילוב הדדי - של משתתפי המרכז בקהילה ושל הקהילה במרכז	הכלה חברתית
					המרכז מספק למשתתפים סיוע והגנה ממצבים פוגעניים כולל שמירה מפני תוקפנות / אלימות - פיזית ו/או מילולית; מכל גורם שהוא; כיבוד הפרטיות; אפשרות לרכוש אישי	זכויות

<sup>81</sup> באתר קרן של"ם יש ריכוז של שאלונים שונים בתחום איכות החיים, ראה בקישור הבא:  
<http://www.kshalem.org.il/pages/ViewTab.aspx?dGFiSWQ9MTAy>

## נספח ב: עקרונות איכות - מערכי הדרכה לדוגמה

השאלון המופיע בנספח א' לעיל יכול להיות כלי לבחינה ולליבון של הבטים הקשורים באיכות החיים שמעניק מרכז היום למשתתפיו<sup>82</sup>. זאת במספר הקשרים -

- בסיס לשיחת צוות - מונחית על ידי מנהל המרכז;
- בסיס לשיחה בין המפקח המחוזי של השירות לטיפול בקהילה לבין מנהל המרכז;
- נקודת מוצא לשיחה עם הורים / בני-משפחה / אפוטרופוסים.

א) **בסיס לשיחה מונחית בצוות:** המנהל ממלא את השאלון וכן כל אחד מחברי הצוות. המנהל מוביל דיון הבוחן - דוגמאות ליישום של כל ממד; ••סיכום קבוצתי של הפרופילים הפרטניים; ••פערים בין הפרופילים הפרטניים (חבר בצוות העניק לאחד הממדים ציון מרבי, בעוד עמיתו העניק לממד זה ציון נמוך ביותר); ••דרכים לצמצום פערים ולשיפור הפרופיל הקבוצתי.

ב) **בסיס לשיחה בין המפקח המחוזי לבין מנהל המרכז:** כל אחד ממלא את השאלון ומתקיים דיון על - אופן היישום של כל ממד הלכה למעשה במרכז היום; השוואה וזיהוי פערים בין הפרופילים; הנמקה של הציונים לכל ממד; שיטות וכלים להשבחת הפרופיל - דהיינו לשיפור איכות החיים של משתתפי המרכז.

ג) **נקודת מוצא לשיחה עם הורים / בני-משפחה / אפוטרופוסים:** השאלון, לאחר שמולא, יכול להיות התחלה לשיחה (פרטנית או קבוצתית) עם הורים ו/או בני-משפחה ו/או אפוטרופוסים.

- **בשיחה פרטנית** (הנערכת על ידי עו"ס, אחראי קבוצה, מנהל המרכז) ניתן - ללמוד על איכות החיים ואיכות הטיפול מנקודת מבטו של ההורה, בן המשפחה או האפוטרופוס; ••לאתר סיפורי הצלחה וכן נקודות טעונות שיפור; ••לבנות שיתוף פעולה בין ההורה / בן המשפחה / האפוטרופוס לבין צוות המרכז ביחס למשתתף מסוים.

- **בשיחה קבוצתית** (המונחית על ידי עו"ס או מנהל המרכז) ניתן - ללמוד על איכות החיים ואיכות הטיפול מנקודת מבטם של מספר הורים, בני משפחות או אפוטרופוסים; ••ליצור פרופיל קבוצתי; להעריך את מידת שביעות הרצון מעבודת המרכז; ••להשוות ולזהות פערים בין הפרופילים הפרטניים; ••לבחון דרכים גייס הורים ובני משפחות לפעילויות<sup>83</sup> המשפרות את איכות החיים של המשתתפים במרכז היום.

<sup>82</sup> כדי להנגיש שאלוני שביעות רצון לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ניתן להחליף את המספרים והמילים המדרגים רמות של שביעות רצון - בסמלים (אייקונים) - ☺ ☺ ☺. <sup>83</sup> לדוגמה: השתתפות הורים / בני משפחות / אפוטרופוסים באירועים מיוחדים הנערכים במרכז היום, כגון: ימי הולדת, טקסי חגים, תערוכות, הופעות.

נספח ג: אמנת השירות במרכז יום +21 (דוגמה)<sup>84</sup>

אמנת השירות היא מסמך כתוב המציג את זכויות הלקוח שהן מחויבויות הארגון כלפיו. זכויות במרכז היום +21 נוגעות לתפקודו הכולל, להרכב סל השירותים ולהגדרת סטנדרטים (דהיינו איכות הניתנת למדידה) של דרכי מתן השירות. אמנת השירות תוצג ותוסבר למשתתפים באופן המובן להם וכן להורים / לבני המשפחות / לאפוטרופוסים (לפי העניין).

נושא	סטנדרט	שיטת המדידה
בטיחות ונגישות פיזית תוך טיפול מיידית בכל תקלה שמתגלית	- אפס מפגעים - נגישות פיזית מלאה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי-סיעודי	• ביקורת שוטפת של תקינות מבנים, מתקנים, ציוד ומערכות בטיחות; • ביקורת תקופתית על ידי מומחים
אווירה של בטחון	- מניעה של אלימות ופגיעות מכל סוג במשתתפים - אפס סובלנות לכל תופעה של אלימות - קיום של קוד אתי להתנהגות ראויה במסגרת המרכז - הקנייה ורענון של כלים להתמודדות עם מצבי לחץ ומשבר	• תצפיות ותיעוד של אירועים חריגים; • בקרה שוטפת על דפוס התנהגות - צוות ומשתתפים
שירות נגיש	התאמת השירות למגוון מצבים מיוחדים המאפיינים אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במצב טיפולי-סיעודי באמצעות שימוש בטכנולוגיות ובעזרים (כגון: לתקשורת חליפית) וקיום של פתרונות יצירתיים המאפשרים לכל משתתף לקבל שירות.	• שאלוני תצפית; • שאלוני שביעות רצון
קידום ושימור של תפקודים אישיים במגוון תחומים: גופני, חברתי-רגשי, תקשורתי, לימודי	- ביצוע אבחון צרכים אינדיבידואלי לכל משתתף לפחות אחת לשנה - קביעת תוכנית התערבות מתאימה, לאור ממצאי האבחון שבוצע - ביצוע התוכנית בשיתוף של הצוות הרב-מקצועי - מעקב, בקרה והערכה של התוכנית והתאמתה לאדם - לפי הצורך	• תיעוד מלא של תוכניות קידום; • קיום פגישות של הצוות הרב-מקצועי מדי 6 / 12 חודשים
התאמה לגיל, מתן בחירה וגיוון של הפעילויות	מרכז היום יספק למשתתפים פעילויות מגוונות, המותאמות להיותם אנשים בוגרים וכן ליכולותיהם. זאת תוך מתן אפשרות לבחירה אישית	• קיום מערכת פעילויות המבוססת על גיוון ובחירה; • בקרה על תכני הפעילות ועל דרכי הביצוע
תמיכה וסייע למשפחות בהתמודדות עם טיפול בבן/בת המשפחה, שהוא אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית	הצוות יסייע להורה להתמודד עם בעיות של החניך, בהתאם לסיטואציה. במידה ואין ביכולתו של הצוות לסייע להורה, ייעשה מאמץ להפנות את ההורה לגורם מטפל אחר.	• איסוף ועדכון מידע רלוונטי למשפחות; • תיעוד עקבי של תכולת הקשר, התקשורת ותהליכי העבודה עם המשפחות

<sup>84</sup> מבוסס על מסמך מאת אריאלה זיידל, מנהלת מע"ש לוד, בו התקיים הליך לקבלת תו תקן איכות 9001 ISO. ראה באתר קרן שלם - בקישור הבא:  
<http://www.kshalem.org.il/pages/ViewTab.aspx?dGFiSWQ9NzQ=>

## נספח ד: מיפוי והערכה של גורמי סיכון - טופס

הטבלה שלפניך נועדה למפות ולהעריך תרחישים מסכנים (=אירועים היכולים לקרות בפועל) במסגרת מרכז היום. מומלץ למלא את הטבלה במהלך ישיבת צוות וכן לדון בנהלים להתמודדות עם כל תרחיש.

מרכז יום +21

(כאן ירשמו שם ופרטי מרכז היום)

דרוג של רמת סיכון כוללת <sup>85</sup>	מספר עובדים החשופים בו-זמנית לתרחיש	מספר המשתתפים החשופים בו-זמנית לתרחיש	דרגת חומרה				דרגת שכיחות				תיאור התרחיש	מספר תרחיש	
			4	3	2	1	4	3	2	1			
												1	נפילה של אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית
												2	פציעה של אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית
												3	אלימות נגד משתתף
												4	אלימות נגד עובד
												5	מתן שגוי של תרופה
												6	הרעלת מזון
												7	תגובה אלרגית קשה <sup>86</sup>
												8	אחר - לציין תרחישים נוסף/ים רלוונטיים למרכז היום

❖ מפתח לדרגת שכיחות ולדרגת חומרה בתרחיש -

1 - סבירות נמוכה מאד - נדיר ביותר;

2 - סבירות נמוכה - עלול לקרות, אך לעיתים רחוקות;

3 - סבירות בינונית - עלול לקרות מדי פעם;

4 - סבירות גבוהה - עלול לקרות בכל יום;

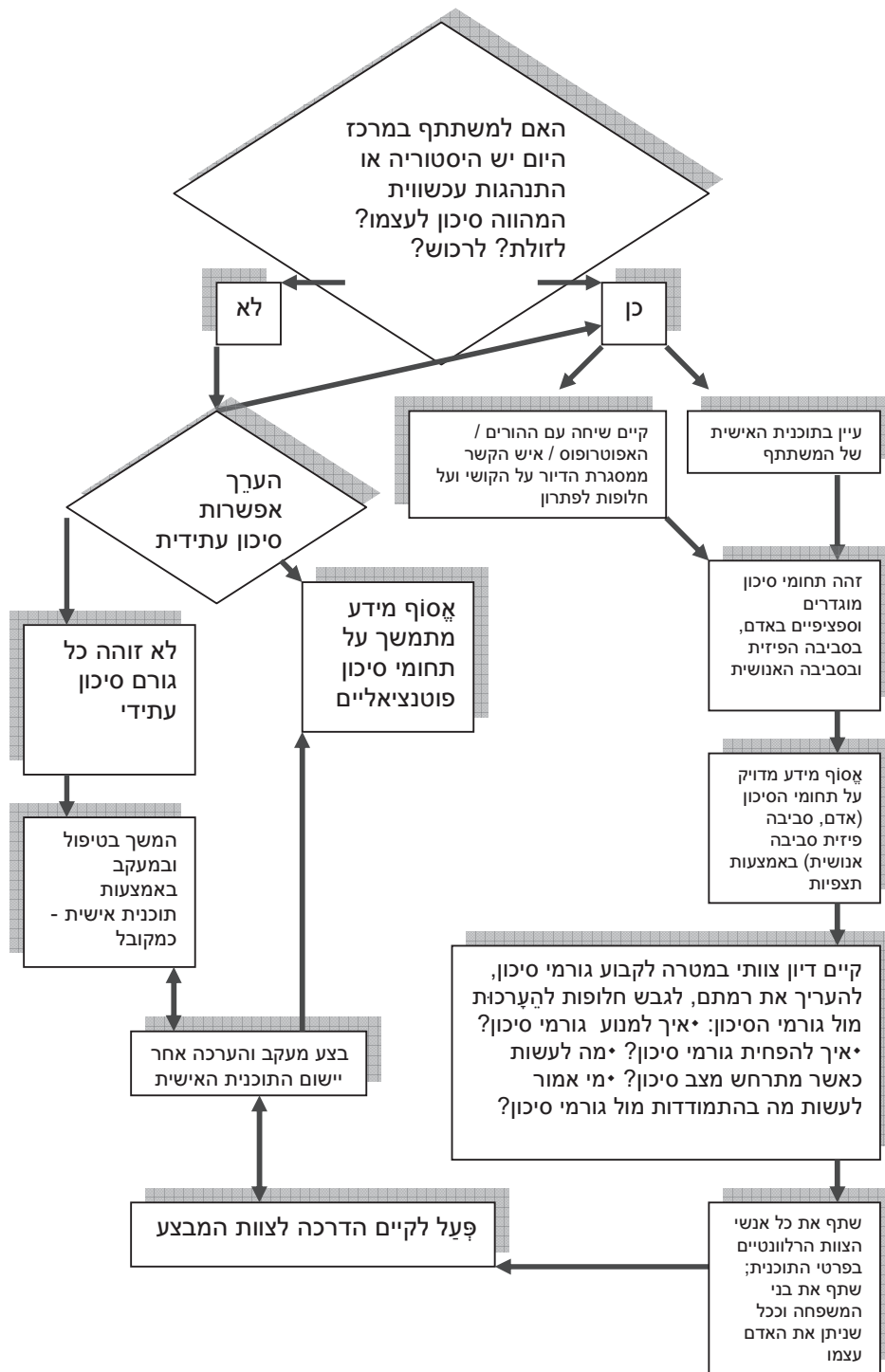
נספח ה: ניהול סיכונים בתוכנית אישית - תרשים זרימה<sup>87</sup>

<sup>85</sup> רמת סיכון כוללת היא מכפלה של דרגת השכיחות X דרגת החומרה X מספר המשתתפים הנחשפים בו-זמנית לתרחיש X מספר העובדים החשופים בו-זמנית לתרחיש.

<sup>86</sup> ה'לם אַפּילקטי: יכול להיגרם ממזון כלשהו או מתרופה או מעקיצה.



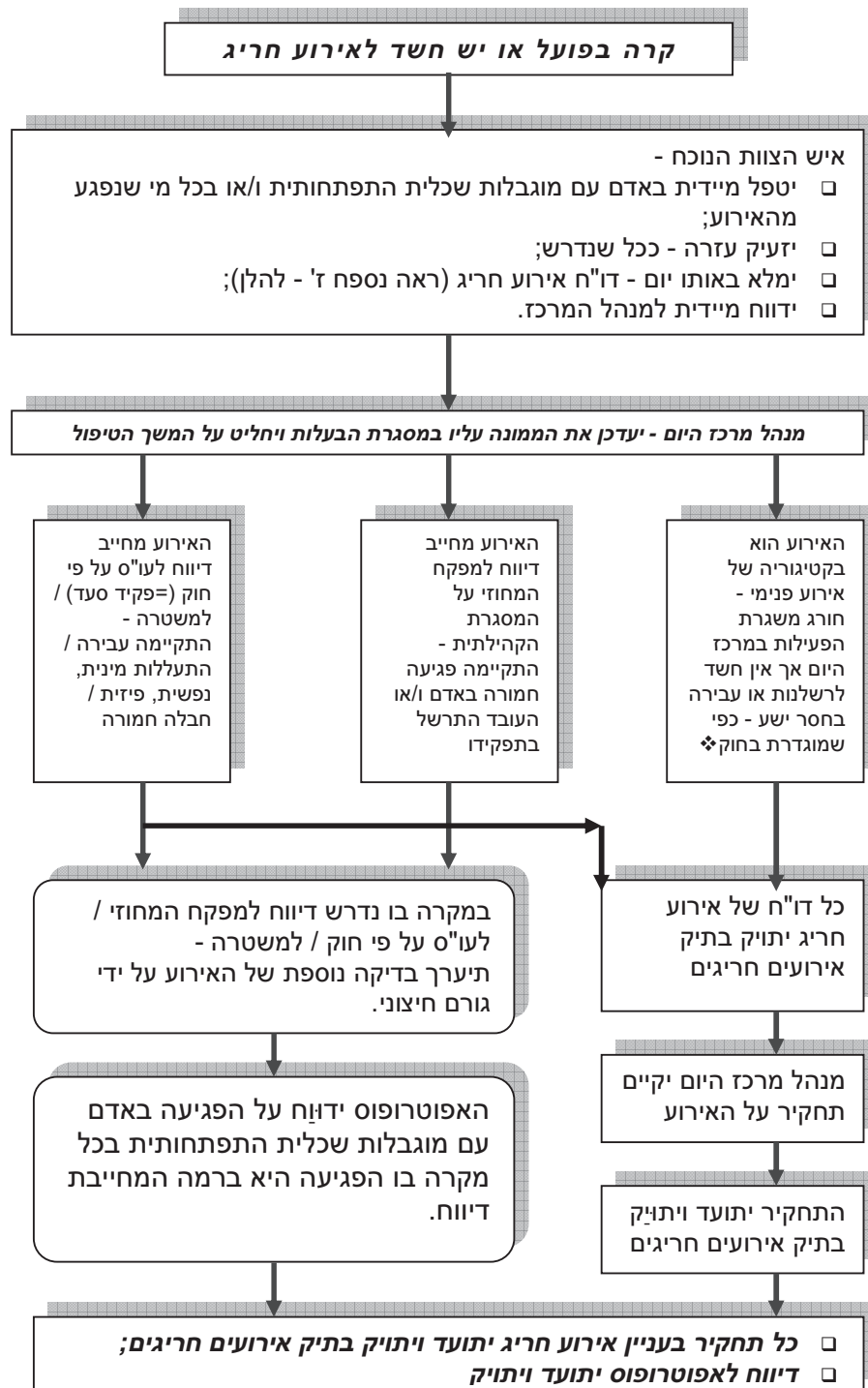
התרשים לפניך מפרט כיצד לנהל סיכונים ביחס למשתתף במרכז היום יש היסטוריה או התנהגות עכשווית המהווה סיכון לעצמו? לזולת? לרכוש?



## נספח ו: טיפול באירוע חריג - תרשים זרימה

<sup>87</sup> מעובד על פי ניסים, דליה; בן-ארי, אורנה (2008): "תרשים זרימה: מודל לבניית תוכנית ניהול סיכונים אישית", מתוך - דורון ובראון (2008), עמוד 36. מידע על הפרטים בפרק 7 - מקורות מומלצים לקריאה ולהעשרה.

התרשים לפניך מפרט כיצד לפעול במצב בו התרחש אירוע חריג במרכז היום +21.



❖ ראה תיקון 26 לחוק העונשין בקישור הבא: <http://www.abiliko.co.il/index2.php?id=1645&lang=HEB>

נספח ז: טיפול באירוע חריג - טופס תיעוד ודיווח

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

מרכז יום +21 \_\_\_\_\_  
 (כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

תאריך ושעה בהם התרחש האירוע: \_\_\_\_\_

שם ותפקיד ממלא/ת הטופס: \_\_\_\_\_

המעורב/ים: \_\_\_\_\_  
 (כאן ירשמו כל השמות - פרט לשמות א/נשי הצוות)

תיאור האירוע: \_\_\_\_\_  
 (כאן ירשמו שמות א/נשי הצוות בלבד)

מסקנות: \_\_\_\_\_

המלצות לפעולות מונעות: \_\_\_\_\_

באחריות: \_\_\_\_\_

נבדק על-ידי מנהל/ת מרכז היום: \_\_\_\_\_  
 (שם מלא וחתימה של המנהל/ת)

בתאריך: \_\_\_\_\_

דוח ל- \_\_\_\_\_ בתאריך \_\_\_\_\_  
 (לציין שם ותפקיד)

\_\_\_\_\_ בתאריך \_\_\_\_\_  
 (לציין שם ותפקיד)

\_\_\_\_\_ בתאריך \_\_\_\_\_  
 (לציין שם ותפקיד)

נספח ח: ריכוז של נתוני משתתפים במסלול הסעה - טופס<sup>88</sup>

מרכז יום +21 \_\_\_\_\_  
 (כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

יש להכין את הרשימה לפי סדר העלייה/הירידה של הנוסעים.  
 הטופס המלא יימסר לכל מלווה הסעה. **יש להקפיד על שמירת חיסיון של הנתונים**  
 מקום התחלת המסלול \_\_\_\_\_  
 שם איש קשר ומספרי טלפון של חברת ההסעות: \_\_\_\_\_  
 שם ומספר טלפון של הנהג: \_\_\_\_\_

מקום האיסוף / מקום הפיזור	שעת האיסוף / שעת הפיזור	שם משפחה ושם פרטי	מספר טלפון נייד של הנוסעת/ (אם יש בידו ומסוגל להשתמש בו)	שם/ות של בני משפחה או שם של איש קשר במסגרת הדיור החוץ-ביתי	מספרי טלפון בהם ניתן ליצור קשר בין השעות 07:30 עד 16:00	הערות לגבי הנוסעת <sup>89</sup>

עמוד \_\_\_\_\_ מתוך \_\_\_\_\_ עמודים

<sup>88</sup> אחד האמצעים המסייעים לשליטה ולבקרה במערך ההסעות הוא טופס המרכז נתונים לגבי כל מסלול הסעה. הטופס אמור לשקף את סדר ההעלאה / ההורדה של הנוסעים בכל מסלול ולבחון בתרגול "יבש" את אופן התנהלות ההסעה. מומלץ לרכז נתונים לכל מסלול בנפרד.  
<sup>89</sup> כאן יש לציין בעיות מיוחדות המשפיעות על העלאה / הורדה / נסיעה.

נספח ט: מבדק איכות להסעות - טופס משוב<sup>90</sup>

מרכז יום +21  
 \_\_\_\_\_  
 (כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

לא יודע/ת	בכלל לא מרוצה	לא כל-כך מרוצה	מרוצה מאד	הנושא
				משך זמן ההמתנה להסעה
				נוחות מקום - ההמתנה להסעה
				משך זמן ההסעה
				אדיבות מצד המלווה
				עזרה של המלווה בעליה ובירידה מהרכב
				אדיבות הנהג
				ניקיון הרכב
				נוחות המושבים
				נוחות הנסיעה

<sup>90</sup> אחד הכלים לפיקוח על שירות ההסעות הוא קבלת משוב מהנוסעים (ככל שניתן) ומבני משפחותיהם. התדירות הרצויה לביצוע מבדק זה היא, לפחות, פעמיים בשנה. ביצוע המשוב יכול להיעשות בכמה אופנים:

- לבקש ממשותפי המרכז המשתמשים בהסעה - אשר מסוגלים לכך - למלא בעצמם טופס משוב;
- לשוחח עם המשתתף בהסעה ולבקש רשותו למלא הטופס תוך כדי שיחה עמו;
- לבקש מבני המשפחות למלא את הטופס באחת הפגישות, שמזמן מנהל מרכז היום מעת לעת;
- למלא את הטופס תוך כדי שיחה ולאחר בקשת רשות במהלך ביקור-בית;
- ליצור קשר טלפוני עם בת/בן משפחה, לבקש רשותו למילוי השאלון ולמלאו במהלך השיחה.

נספח י': סיכום של נתונים והמלצות בתחום התזונה והאכילה -  
טופס אישי<sup>91</sup>

מרכז יום +21 \_\_\_\_\_  
(כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

- הטופס ימולא על בסיס נתונים שיִאָסְפוּ בוועדת הקבלה למרכז היום.
- בהמלצות יעודכנו -
- עובדת המטבח (המבשלת); • אחראי הקבוצה; • המדריך הטיפולי המסייע בקבוצה (לפי העניין).
- מְדֵי שנה או בעקבות שינוי במצבו או בתפקודו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית - יעודכנו הנתונים וההמלצות בפורום של הצוות הרב-מקצועי ויועברו לאנשי הצוות הרלוונטיים.

שם: \_\_\_\_\_ תאריך מילוי הטופס: \_\_\_\_\_

בעיות רפואיות מיוחדות: \_\_\_\_\_

רגישות למאכלים: \_\_\_\_\_

מאכלים אהובים / מועדפים: \_\_\_\_\_

תחום	המלצות	הערות
אכילה	<input type="checkbox"/> על ידי מדריך-מטפל <input type="checkbox"/> אכילה בעצמו באופן חלקי עם השגחה <input type="checkbox"/> אכילה באופן עצמאי עם השגחה מְרְבִית <input type="checkbox"/> אכילה באופן עצמאי עם השגחה	
מרקמים	<input type="checkbox"/> הסמכת נוזלים <input type="checkbox"/> המנעות ממתן שתייה או נוזל אחר במהלך האכילה <input type="checkbox"/> טחינת אוכל מוצק <input type="checkbox"/> השגחה בעת אכילה של מזון קשה או של מיני בצק	
כלי אוכל	שימוש בכלי מותאם: <input type="checkbox"/> כוס / <input type="checkbox"/> כפית / <input type="checkbox"/> כף מעובה / <input type="checkbox"/> בסיס מונע <input type="checkbox"/> החלקת צלחת / <input type="checkbox"/> הגבהה לצלחת	
הושבה	<input type="checkbox"/> ישיבה בכסא גלגלים <input type="checkbox"/> הושבה עצמאית ליד השולחן <input type="checkbox"/> ישיבה על כסא ליד השולחן <input type="checkbox"/> תמיכה בישיבה על פי הנחיות	
מיקום בקבוצה	<input type="checkbox"/> יושב ליד שולחן אישי מרוחק מהקבוצה <input type="checkbox"/> יושב ליד שולחן אישי כחלק מהקבוצה <input type="checkbox"/> יושב ליד השולחן עם כל הקבוצה	
מיקום אחראי הקבוצה	<input type="checkbox"/> מול האדם <input type="checkbox"/> ליד האדם (פרט היכן)	
שימוש באמצעי תקשורת	<input type="checkbox"/> תמונות (פרט אלו) <input type="checkbox"/> לוח תקשורת <input type="checkbox"/> פלט קולי (פרט מה המְסָר)	
הפניה לגורמים נוספים	<input type="checkbox"/> תזונאי; <input type="checkbox"/> רופא שיניים; <input type="checkbox"/> פיזיותרפיסט; <input type="checkbox"/> מרפא <input type="checkbox"/> בעיסוק; <input type="checkbox"/> פסיכיאטר	

תאריך מתן הדרכה \_\_\_\_\_ לאחראי הקבוצה (שם וחתימה) \_\_\_\_\_  
 תאריך מתן הדרכה \_\_\_\_\_ למדריך טיפולי מסייע (שם וחתימה) \_\_\_\_\_  
 תאריך מתן הדרכה \_\_\_\_\_ לעובד/ת המטבח - מבשלת (שם וחתימה) \_\_\_\_\_

<sup>91</sup> לקוח מתוך: ניסים (2005), עמוד 22.

נספח יא:1 דרישת מסמכים למועמד חדש - טופס

מרכז יום +21 \_\_\_\_\_  
(כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד \_\_\_\_\_

עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים  
ב \_\_\_\_\_

שלום רב,

**הנדון: מסמכים הדרושים לוועדת קבלה למועמד למרכז היום**

בעקבות פנייתך לקבל למרכז היום את \_\_\_\_\_ נבקשך להעביר  
(כאן יצוין שם המועמד/ת)  
אלינו את המסמכים הבאים לקראת זימון של ועדת קבלה:

- דו"ח סוציאלי עדכני;
- דו"ח תפקודי / חינוכי מהמסגרת האחרונה או מהמסגרת הנוכחית בה מטופל;
- אבחון עדכני והחלטות ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית;
- דו"ח רפואי עדכני מרופא מטפל;
- דו"ח פסיכיאטרי (על פי הצורך);
- צילום תעודת זהות של המועמד/ת;
- צילום כתב-מינוי אפוטרופוס.

כתובת למשלוח: \_\_\_\_\_

לטיפולך אודה

בברכה,

מנהל/ת המרכז

נספח יא2: קבלת משתתף חדש - טופס<sup>92</sup> (סה"כ 4 עמודים כולל זה)

מרכז יום +21

(כאן יירשמו שם ופרטי מרכז היום)

**מילוי הטופס ייעשה על ידי מנהל מרכז היום במהלך פגישת ועדת הקבלה**

תאריך ישיבת הועדה: \_\_\_\_\_ תאריך קליטה צפוי: \_\_\_\_\_

**מידע כללי**

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

מין: זכר / נקבה תאריך לידה: \_\_\_\_\_ מס' ת"ז: \_\_\_\_\_

מקום מגורים: בית / הוסטל / מעון

כתובת מגורים: \_\_\_\_\_

טלפונים: \_\_\_\_\_

אבחנה ותאריך אבחון אחרון: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האפוסטרופוס: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון חירום: \_\_\_\_\_ קרבה למועמד: \_\_\_\_\_

מידע נוסף בנוגע למשפחה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מסגרות ושירותים אחרים המטפלים כיום במועמד/ת:

פרטי המסגרת: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

פרטי המסגרת: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

המועמד/ת מטופל במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים: \_\_\_\_\_

כתובת המחלקה: \_\_\_\_\_

שם העו"ס: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>92</sup> נוסח הטופס - באדיבות צ'יימס-ישראל - מרכז יום טיפולי ע"ש עליזה בגין - תל אביב.



**אופן הגעה למרכז היום ויציאה ממנו בסוף היום (סמן בהתאם)**

הסעה מאורגנת + מלווה

אחר, (ציין פרטים): \_\_\_\_\_

**חינוך**

מסגרות חינוך קודמות: \_\_\_\_\_

**עזרה עצמית**

ניידות: עצמאי/השגחה/עזרה/אביזר עזר (כיסא גלגלים/הליכון) \_\_\_\_\_

טיפול עצמי: האם אוכל לבד? כן/לא/באופן חלקי \_\_\_\_\_

שליטה על סוגרים: כן/לא/באופן חלקי \_\_\_\_\_

האם מבקש לשירותים? כן/לא/ באופן חלקי \_\_\_\_\_

האם עצמאי בשירותים? כן/לא/באופן חלקי \_\_\_\_\_

תקשורת מילולית: מדבר/מדבר מילים בודדות/אינו מדבר \_\_\_\_\_

תקשורת אחרת: (לוח תקשורת, תנועות / ג'סטות וכדומה) \_\_\_\_\_

**בריאות**

חברות בקופת חולים: \_\_\_\_\_

בעיות רפואיות: \_\_\_\_\_

נכויות/מוגבלויות: \_\_\_\_\_

פרכוסים: לא / כן תאר סוג וכמות \_\_\_\_\_

תרופות: לא / כן פירוט: \_\_\_\_\_

נטילת תרופות בשעות מרכז היום: לא / כן

פירוט:

שעה	מינון	סוג

אלרגיות: לא / כן פירוט:

1. לתרופות: \_\_\_\_\_

2. לאוכל: \_\_\_\_\_

דיאטה: לא / כן      סוג: \_\_\_\_\_  
 בעיית ראייה לא / כן (פרט): \_\_\_\_\_ משקפיים - לא / כן  
 בעיית שמיעה לא / כן (פרט): \_\_\_\_\_ מכשיר שמיעה - לא / כן  
 בעיות בדיבור לא / כן (פרט): \_\_\_\_\_

### התנהגות והתפתחות חברתית

מבטא רגש בדרך חברתית: \_\_\_\_\_  
 האם יש דבר-מה שמפריע? לא / כן (פרט) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 משתף פעולה: \_\_\_\_\_  
 ממלא הוראות/מקבל סמכות: \_\_\_\_\_  
 נענה לחיזוקים: \_\_\_\_\_  
 יכול לדחות סיפוקים: \_\_\_\_\_  
 התנהגות אלימה כלפי אחרים או כלפי עצמו לא / כן (תאר - כיצד? באלו נסיבות?)  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

במקרה של התנהגות אלימה - תאר את תכיפות ההתנהגות ואת הגורמים הידועים

\_\_\_\_\_

שעות פנאי - פרט פעילות שאוהב:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### מידע חשוב נוסף

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### תמצית דברים של עו"ס המשפחה

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

טופס קבלת משתתף חדש: עמוד 4 מ-4

**תמצית דברים של הורי המועמד (אם נוכחים)**

---



---



---



---

**שונות**

---



---



---



---

**נכחו בוועדת הקבלה**

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

**החלטות ועדת הקבלה**

---



---



---



---

\_\_\_\_\_

חתימת מנהל מרכז היום

\_\_\_\_\_

תאריך

נספח יא3: הודעה על קבלת משתתף חדש - טופס

המחלקה לשירותים חברתיים ב\_\_\_\_\_ (כאן יירשמו פרטי המחלקה)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שלום רב,

### הנדון: קבלה למרכז היום +21

אנו שמחים לקבל למרכז היום את \_\_\_\_\_ (כאן יצוין שם המועמד/ת ומספר ת"ז)  
זאת החל מיום \_\_\_\_\_  
המרכז פועל בימים \_\_\_\_\_ בין השעות \_\_\_\_\_  
תיאום של ההסעה הלוך ושוב ייעשה באמצעות \_\_\_\_\_  
אשמח לענות על שאלותיך בטלפון: \_\_\_\_\_ בשעות העבודה.

בברכה,

עו"ס המשפחה

העתק: \_\_\_\_\_ מנהל/ת מרכז היום

(כאן יצוין שם המרכז) \_\_\_\_\_

נספח יב: תכולת תיק משתתף במרכז יום לבוגרים +21  
במצב טיפולי / סיעודי - רשימה

לפניך רשימת מסמכים שיש לכלול בתיקו של כל משתתף במרכז היום

שם הפריט	הערות
צילום תעודת זהות	
צילום מינוי אפוטרופוס	
בקשה של המחלקה לשירותים חברתיים לקבלה של האדם למרכז היום	
העתק מטופס דרישת מסמכים לוועדת קבלה, שנשלח לעו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים	
אבחון עדכני והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית	כאשר יש החמרה במצבו של האדם והוא אינו יכול להמשיך להשתתף בפעילות מרכז היום - נדרשת ישיבה של ועדת קבלה על בסיס אבחון עדכני
דו"ח סוציאלי	
דו"ח תפקודי / חינוכי	
דו"ח רפואי עדכני	אם חל שינוי במצבו הבריאותי של האדם יש לקבל דו"ח מעודכן המשקף את השינויים במצבו
דו"ח פסיכיאטרי (לפי הצורך)	
טופס קבלת משתתף חדש, שמולא בישיבת ועדת הקבלה	
העתק מהודעת קבלה למשפחה	
טופס השמה למשתתף חדש חתום על ידי מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, גזבר הרשות, הגורם המפעיל (לפי העניין) והמפקח המחוזי	
העתק מסידור ההסעה	
<b>חוצץ להפרדה</b>	
אבחון תקופתי של צרכים	תיעוד של פגישה תקופתית הנערכת על ידי הצוות הרב-מקצועי
תוכנית קידום	פירוט של מטרות ודרכי ביצוע כולל תיעוד של מעקב והערכה
<b>חוצץ להפרדה</b>	
דו"ח/ות אירוע חריג	
<b>חוצץ להפרדה</b>	
מרשמי תרופות	
דף יומי / חודשי למתן תרופות לאדם במסגרת מרכז היום	
פירוט מחלות ובעיות רפואיות	ציון של מחלות - כמו - אפילפסיה פעילה; סוכרת, אלרגיות לתרופות ולמזון - להדביק על הכריכה הפנימית ולעדכן לפי הצורך
פרטים של איש / אשת קשר למצב חירום	להדביק על הכריכה הפנימית ולעדכן לפי הצורך

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, השירות לטיפול בקהילה

נספח יג: היחידה לשירותי בריאות - פרטי קשר ליועצים מקצועיים  
 לפניך רשימת אנשי צוות ויועצים מקצועיים של **היחידה לשירותי בריאות** באגף  
 לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית (**באמצעות דוא"ל**)

שם	תפקיד	כתובת דוא"ל
<b>שושי אספולר</b>	אחות מרכזת תחום סיעוד בקהילה	<a href="mailto:shoshia@molsa.gov.il">shoshia@molsa.gov.il</a>
<b>מירב גת</b>	מורשה לנגישות, יועצת למערכות הושבה והולכה	<a href="mailto:meravg@keren30.org.il">meravg@keren30.org.il</a>
<b>סיגל ישראלי</b>	דיאטנית קלינית, מפקחת ארצית לתזונה	<a href="mailto:sigalis@molsa.gov.il">sigalis@molsa.gov.il</a>
<b>כרמית כהנא</b>	פיזיותרפיסטית, יועצת לפיזיותרפיה ולסנוזלן	<a href="mailto:carmit_c@netvision.net.il">carmit_c@netvision.net.il</a>
<b>פרופ' יואב מריק</b>	רופא ראשי ומנהל היחידה לשירותי בריאות	<a href="mailto:yoavm@molsa.gov.il">yoavm@molsa.gov.il</a>
<b>דר' אילן פלדברג</b>	יועץ לרפואת שיניים	<a href="mailto:feldberg5@walla.com">feldberg5@walla.com</a>
<b>יעל פרס-שדלובסקי</b>	מרפאה בעיסוק, יועצת לריפוי בעיסוק	<a href="mailto:yael@press.org.il">yael@press.org.il</a>
<b>פרידה קורנבלוט</b>	קלינאית תקשורת יועצת לריפוי בדיבור ולשמיעה	<a href="mailto:fridak@inter.net.il">fridak@inter.net.il</a>

נספח יד: ספרים, סיפורים ושירים - רשימה<sup>93</sup>

מידע נוסף	תוכן / תקציר	שנה / הוצאה	סופר	ספר
	אופיר ואבא התכוננו ללכת לגן. לפתע, טיף טיף טף טף, גשם ירד ושטף. אבא הושיט לאופיר מטריה גדולה ואפורה, אך אופיר משך בכתפיו: "לא רוצה את המטריה הזאת. המטריה הזאת לא יפה, המטריה הזאת אפורה."	2001	נעמי בן גור	שדה של מטריות
<a href="http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2">http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2</a>	עופר צעיר הצולע ברגלו עקב נשיכת זאב שניסה לטרפו. הצליעה העיקה מאוד על עופר, הכאיבה לו ועוררה בו שאלות. הוא נתפס לרחמים עצמיים והרהורים נוגים, שהולכו אותו לברוח. בדרכו הוא פוגש מספר בעלי חיים, אף הם בעלי מום כלשהו, המדגימים בפניו אפשרויות שונות של התמודדות עם בעייתם.	1978	עודד בורלא	העופר המסכן
<a href="http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2">http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2</a>	עוסק בשאלת היחס לאחר, לשונה במשהו. בראשית הסיפור מוצג יחסו החיובי ומודעותו של הילד המספר אל גיא ברוש, חברו המיוחד. הסיפור כתוב מעמדת ילד המשתף את הקורא במחשבותיו על חברו. יש בו מרשם לחברות טובה. בסיום הסיפור מסר ברור של קבלת האחר. כולנו שונים זה מזה, זו עובדה, על כן עלינו לקבל זה את זה בלא תנאי.	1997	גיתית מור	יש לי חבר
<a href="http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2">http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2</a>	סיפור על ג'ירפה קטנה ולבנה בשם "מיליגרם" - שנולדה שונה מכל בני מינה - שונה בגובה ושונה בצבע, שני המאפיינים הבולטים ביותר של משפחת הג'ירפות. היה בה משהו שהבריח אפילו חיות מסוכנות. מה הוא הדבר? בין ה"אין וה"יש", מתפתח סיפור רגיש ויפה על ג'ירפה קטנה המתמודדת עם היותה שונה.	1977	נורית זרחי	מיליגרם
<a href="http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2">http://www.itu.org.il/Index.asp?ArticleID=1448&amp;CategoryID=527&amp;Page=2</a>	תום חתול נולד שונה בצבעו מהחתולים הנפוצים. בשל כך ניבאו לו כולם שאין לו עתיד וסלדו ממנו, לצערו הרב. אך המשך הסיפור מוכיח ובגדול, ששונות אינה מכת עולם והיחיד השונה יכול לזכות בהערכה, למרות שונותו. כך קורה עם תום, שמפתיע וגורם לכל אלו שרחקו ממנו, להתגאות בו.	1990	יפה טרלם	תום החתול הכחול
	לגן של שירי מגיעה ילדה חדשה שאינה מדברת ואינה משתתפת במשחקי הילדים. הילדים מכנים אותה: ניקה-שתיקה. הגננת מנסה לקרב בין ניקה לילדים אך ניקה איננה מתקרבת. עד שיום אחד נכנס חתול אל פינת החי שבגן ומתחיל להציק לכל האפרוחים. וניקה מצילה אפרוח קטן ומדברת אליו בשפתה. הילדים מתקבצים סביב ניקה והאפרוח ולומדים לומר אפרוח בשפתה של ניקה. כך מתקרבת ניקה אל הילדים והופכת להיות אחת מן החבורה	1996	דורית אורגד	ניקה שתיקה

<sup>93</sup> המלצות של דר' דליה ניסים - מפקחת ארצית - ניהול ידע, תורה והדרכה, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים. לפי העניין, ניתן להתאים את הפריטים להדרכת הצוות וכן לאנשים בוגרים +21 עם מוגבלות שכלית התפתחותית השוהים במרכז היום.

ספר	סופר	שנה / הוצאה	תוכן / תקציר	מידע נוסף
אבא של ענבל	דן כספי	2002	פרופ' דן כספי, אבא של ענבל, מספר לכם, ילדים ומבוגרים, את סיפורה של בתו הקטנה ענבל, שגילתה שאבא שלה שונה מרוב האבות האחרים. מוגבלותו הפיזית, שיתוק מוחין, לא מנעה אותו מלפתח קריירה אקדמית ופעילות ציבורית.	
רוני צוחקת	ג'ין וילס וטוני רוס	1999	רוני צוחקת ושרה. היא מסתובבת בסחרחרה, רוקדת עם סבא. לפעמים היא שמחה ולפעמים היא עצובה. לפעמים היא מצליחה במה שהיא עושה, ולפעמים לא. לכאורה, אין שום הבדל בין רוני לבין ילדים אחרים... רוני צוחקת הוא ספר מדהים בבחירה הפשוטה והמדויקת של מילים וציורים, המתארים את אחד הנושאים המורכבים המלווים אותנו כל חיינו. האומנם אין שום הבדל בין רוני לבין רוב הילדים שאנחנו מכירים? ואם כן, איזו משמעות יש להבדל הזה בחייה של רוני - אם בכלל!?	
הברווזון המכוער	הנס כריסטיאן אנדרסן	1843	הסיפור הינו על ברווזון השונה מאחיו הברווזונים, מגושם, מכוער, ואף דוחה פיזית, ועל כן נרדף. הסיפור מתאר את התמודדויותיו השונות עד לסוף הטוב שבו הוא מגלה שלמעשה אינו ברווז אלא ברבור יפה תואר. אף על פי שנכתב כסיפור ילדים, מכוונת היצירה גם לקהל המבוגרים תוך אמירה חזקה על החברה האנושית ויחסה לחריגים. היצירה, נחשבת כאחת מיצירות המופת של אנדרסן.	
יש לי חבר והוא אחר	עדנה מישורי	אלו"ט	גדי אוהב לרדת לגן השעשועים. הוא אוהב לשחק בכל המתקנים. בגן יש נדנדות וגם מגלשה גבוהה ותלולה ואפילו קצת מפחידה. ויש גם ארגז חול בשביל הקטנים. אבל יותר מכל גדי אוהב לפגוש את החברים שלו - בן, דן ויוסי, כי הכי כיף לעשות הכול ביחד.	
אחד יותר מדי	נירה הראל	1993	"ידעתי שמרכלים עלינו ועשיתי את עצמי כאילו לא איכפת לי. כששאלו אותי אם זה נכון שאימצו תינוקת מפגרת..." מירב מתמודדת עם החלטת אמה לקחת תינוקת נטושה שנולדה עם תסמונת דאון ועם השפעתה של החלטה זו על המשפחה כולה.	
ידיו המדברות של גל	שושנה רויף	1999	גל הוא ילד נחמד ופיקח, תלמיד בגן-הילדים. חבריו מדברים. הוא "אינו יכול לשמוע צלילים וקולות וקשה לו לדבר במילים ברורות". גל, חרף הקושי האובייקטיבי שלו, יתגבר על מחסום השפה בעזרת "שפת הסימנים", שאבא שלו מלמד את חבריו בגן להשתמש בה.	
כמו דג במים	אילן לזרוביץ	מודן	<a href="http://www.negev.gov.il/tapuz/chayatp/%D7%9B%D7%9E%D7%95%20%D7%93%D7%92%20%D7%91%D7%9E%D7%99%D7%9D.doc">http://www.negev.gov.il/tapuz/chayatp/%D7%9B%D7%9E%D7%95%20%D7%93%D7%92%20%D7%91%D7%9E%D7%99%D7%9D.doc</a>	<a href="http://kaye7.schol.org.il/books.htm#c44">http://kaye7.schol.org.il/books.htm#c44</a>



# פרק 7. מקורות לקריאה ולהעשרה

פרק זה מאפשר לך הקורא להרחיב ולהעמיק בהבטים שונים הקשורים לעבודת מרכז היום לבני 21+. זאת באמצעות מידע ביבליוגרפי על מחקרים, ספרים ומאמרים, אשר לחלקם קישור ישיר לאינטרנט.

## מקורות בעברית

גלעד, נועה (2007): תפיסת מטלת ההאכלה, רמת המתח ושיעור הרצון מהעבודה של מטפלות ישירות במוסדות לאוכלוסייה סיעודית עם מוגבלות שכלית התפתחותית, עבודת גמר לקראת תואר מוסמך, אוניברסיטת חיפה, הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, החוג לריפוי בעיסוק, ראה בקישור הבא:

[http://digitool.haifa.ac.il/view/action/singleViewer.do?dvs=1317362478968~969&locale=iw\\_IL&VIEWER\\_URL=/view/action/singleViewer.do?&DELIVERY\\_RULE\\_ID=4&application=DIGITool-3&forebear\\_coll=2296&frameId=1&usePid1=true&usePid2=true](http://digitool.haifa.ac.il/view/action/singleViewer.do?dvs=1317362478968~969&locale=iw_IL&VIEWER_URL=/view/action/singleViewer.do?&DELIVERY_RULE_ID=4&application=DIGITool-3&forebear_coll=2296&frameId=1&usePid1=true&usePid2=true)

גריפל, אבי (2001א): "ניהול בטיחות וגהות: מושגי יסוד בתחום תורת ניהול הסיכונים", בתוך: בטיחות, גיליון 265 (דצמבר 2000 - ינואר 2001), המכון לבטיחות ולגהות, ראה בקישור הבא:

[http://www.osh.org.il/uploadfiles/m002\\_grifel1.pdf](http://www.osh.org.il/uploadfiles/m002_grifel1.pdf)

גריפל אבי (2001ב): "ניהול סיכונים בטיחות וגהות", בתוך: בטיחות, גיליון 266 (פברואר - מרץ 2001), המכון לבטיחות ולגהות, ראה בקישור הבא:

[http://www.osh.org.il/uploadfiles/m002\\_grifel2.pdf](http://www.osh.org.il/uploadfiles/m002_grifel2.pdf)

גת, אורלי (2008): בדיקת הקשר בין מקום המגורים ותפיסת איכות החיים של בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ומוגבלויות פיזיות קשות. השוואה בין תפיסת הבוגרים עצמם, בני משפחותיהם ומטפליהם, עבודת גמר לתואר מוסמך במדעי הרפואה, ביה"ס לריפוי בעיסוק של הדסה והאוניברסיטה העברית בירושלים, ראה בקישור הבא: <http://www.kshalem.org.il/upload/File/articles/554f.pdf>

דורון, מיקי; בראון, עמית (2008): ניהול סיכונים - חוברת עזר למנהלי מעונות, מיט"ן - מרכז ייעוץ לטיפולים נפשיים, בהוצאת קרן הלוואות לשיפורים במעונות פרטיים למפגרים והאגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים. המסמך נמצא באתר קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית, סרגל ימני, סוגיות נבחרות / מדיניות וניהול. פורסם ב-14.01.2009.

הוראת תע"ס 14.26 - מרכז יום טיפולי/סיעודי לגילאי 21 ומעלה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, פורסם ב-06.11.2005, ראה בקישור הבא: <http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/BDF60BA7-DF76-4EC4-B194-DFD21578A684/0/1426.pdf>

ווינדזור, אהובה; שושני יהושע (2003): מרכז יום לבוגרים בעלי מוגבלות שכלית התפתחותית מעל גיל 21 - סיעודיים וטיפולים הנחיות לתכנון פיזי, ת"א, הוצאת המכון למחקר ופיתוח מוסדות חינוך ורווחה (ע"ר) בשיתוף עם משרד העבודה והרווחה, האגף לטיפול באדם המפגר, המוסד לביטוח לאומי - הקרן לפיתוח שירותים לנכים וקרן "שלם" לפיתוח שירותים לאדם המפגר ברשויות המקומיות.

ילון-חיימוביץ, שירה (2008): "מצאתי?!? התמצאות אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית במרחב הפיזי", בתוך: עניין של גישה, גיליון 7, עמודים 41 - 50, ראה בקישור הבא:

[http://www.veredbitan.com/WD/shekel/shekel\\_mag7/Vol7\\_41.pdf](http://www.veredbitan.com/WD/shekel/shekel_mag7/Vol7_41.pdf)

ישראלי, סיגל (2011): **לאכול בתבונה - מדריך להרכבת תפריט**, ירושלים, הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, תחום מינהל ומשק, היחידה לתזונה; האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.  
המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, בריאות / תזונה. פורסם ב-13.05.2012.

לוי רחל; שרה קרניאל (2009): **אשכולות ישובים: קידום וניהול פרויקטים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות קטנות**, ירושלים, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, תחום בכיר ארגון, מינהל וכ"א ברשויות המקומיות.

לויטה ברנשטיין, סיגל (2011): **הקשר בין תפיסת איכות החיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית לבין מסגרת הדיור שלהם**, עבודת גמר לתואר מוסמך, בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת תל-אביב. המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, איכות חיים / איכות חיים - כללי. פורסם ב-01.04.2011.

מנדלר, דליה; נאון דניז (2001): **איכות חיים של אנשים סיעודיים עם מוגבלות שכלית התפתחותית קשה או עמוק בדיור קהילתי**, ירושלים: הוצאת מכון ברוקדייל

מריק, יואב (2007): **ספר נהלים רפואיים של הרופא הראשי**, ירושלים, הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.  
המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, בריאות / בריאות - כללי. פורסם ב-26.07.2009.

**מתקני פנאי טיפוליים** (ללא תאריך), עמותת מילבת, ראה בקישור הבא:

<http://www.milbat.org.il/Hebrew/Documents/%D7%97%D7%95%D7%91%D7%A8%D7%AA%20%D7%A4%D7%A0%D7%90%D7%99%20%D7%98%D7%99%D7%A4%D7%95%D7%9C%D7%99%202010.pdf>

סקירה של מתקני פנאי טיפוליים המיועדים לאנשים עם מוגבלות - כולל מוגבלויות מוטוריות וקוגניטיביות.

ניסים, דליה (עורכת, 2005), **אכילה והאכלה: חוברת הדרכה לעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית**, משרד הרווחה, האגף לטיפול באדם המפגר, המחלקה לאבחון ולקידום והשירות למעונות פנימייה. המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, איכות חיים / כישורי חיים. פורסם ב-03.01.2007.

ניסים, דליה; כץ, דני (עורכים, 2006): **ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת - מותאמת למסגרות תעסוקה ומע"ש**, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לטיפול באדם המפגר, השירות לטיפול בקהילה ומחלקת אבחון וקידום. המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, מידע ארגוני / מחלקת אבחון, קידום והשמה / תוכניות קידום. פורסם ב-26.03.2009.

בעזרת העֶרְכָּה ניתן להעריך את תפקודו של האדם בעשרת תחומי החיים. על בסיס ההערכה נבנית תוכנית אב ותכנית אישית מותאמת.

פריגת, דני (2006): "עיצוב המתייחס לצרכים של אנשים עם קשיים קוגניטיביים", בתוך: **עניין של גישה**, גיליון 4, עמודים 60 - 65, ראה בקישור הבא:  
[http://www.veredbitan.com/WD/shekel/shekel\\_mag4/Vol4\\_60.pdf](http://www.veredbitan.com/WD/shekel/shekel_mag4/Vol4_60.pdf)

עמינדב חיה וניסים, דליה (2010): "מדיניות הטיפול במזדקנים עם פיגור שכלי", בתוך: יקותיאל, צבע (עורך): **סקירת השירותים החברתיים 2010**, ירושלים, הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, עמודים 475 - 496, ראה בקישור הבא:  
<http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/ResearchAndEvaluation/Documents/אנשים%20עם%20מוגבלות%20חלק%20ב-אנשים%20עם%20פיגורשכלי-עמ%20475-496%20סקירה%202010>  
 במאמר מופיעה סקירה של מושג איכות החיים בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ושל מרכיביו (עמודים 481 - 483).

קלף-אסולין, מירה; אדרי, עדי; עובד שושנה ואחרים (2008): **תוכנית "4 המגירות"**, הוצאת מעון רוגלית לחינוך מיוחד.  
 המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, איכות חיים / תוכניות אישיות. פורסם ב-13.04.2008.

המסמך עשיר ברעיונות להפעלות קבוצתיות בארבעה תחומים - תחושתיות, מוטורית, תעסוקתית וקוגניטיבית. ההפעלות, בהקף של כ-15 דקות, מובנות לתוך סדר היום וניתנות ליישום באופן נוח ופשוט.

תנין, עדה (תרגום וסיכום, 2007): "יכולות תקשורתיות של יחידים עם מוגבלות שכלית התפתחותית קשה", מתוך -

McLean, Lee K.; Brady, Nancy C.; McLean, James E. (1996): "Reported Communication Abilities of Individuals with Severe Mental Retardation", in: **American Journal on Mental Retardation**, vol. 100 (6), May 1996, pp. 580 - 591.

המסמך נמצא באתר **קהילת הידע - מוגבלות שכלית התפתחותית**, סרגל ימני, איכות חיים / תוכניות אישיות. פורסם ב-26.02.2007.

לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית קשה יש קשיים תקשורתיים בולטים. המאמר מתאר מחקר המתייחס לשלוש שאלות בתחום התקשורת של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית קשה:

1. מהם הכישורים התקשורתיים וההבעתיים אצל אנשים המוגדרים ברמת מוגבלות שכלית התפתחותית קשה?
2. האם כישורי התקשורת של ילדים שונים מאלה של בוגרים עם אותה רמת תפקוד?
3. האם כישורי התקשורת של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית קשה הגרים בבית או בדירות קהילתיות קטנות שונים מאלה של אנשים הגרים במעונות או דירות גדולות בקהילה?

נתוני המחקר חשפו שרוב הבוגרים וכמעט מחצית מהילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית עמוק מתקשרים באמצעות סמלים. קיים גיוון גדול בכישורים תקשורתיים בקרב אוכלוסיה זו, החל בהתנהגות שכלל אינה ברורה ואינה משקפת כוונת תקשורתית וכלה בהבעות תקשורתיות מתקדמות יחסית, של מספר מילים או סמלים.

## מקורות באנגלית

Brown, I. & Brown, R. I. (2004): "Concepts for Beginning Study in Family Quality of Life", in: Turnbull, A., Brown, I., Turnbull, H. R. & D. L. Braddock (eds.): **Families and People with Mental Retardation and Quality of Life: International Perspective**, (pp.25 - 47), Washington: American Association on Mental Retardation (AAMR)

Felce, David & Perry, Jonathan (1995): "Quality of Life: Its definition and measurement", in: **Developmental Disabilities**, Volume 16, Issue 1, January-February 1995, pp. 51 - 74

Martin, L., L. & Kettner, P., M. (2010): **Measuring the performance of human service program**, Los-Angeles, Sage Publications

הספר מסביר בפירוט רב כיצד יש להעריך ולמדוד תוצאות של תוכניות בשירותי רווחה. המטרה - הפקת דו"ח, המעיד על יעילות השירות ועל אחריות הארגון המדווח לניהול התוכנית, מבחינה תפקודית ומבחינה פיננסית. הספר מתמקד בארבעה סוגי מדידה: מדידה מספרית, מדידת סטנדרטים, סרגל רמת תפקוד ושביעות רצון של הלקוח.

Schalock, L., Robert; Brown, Ivan; Brown, Roy; Cummins, A. Robert; Felce, David; Matikka, Leena; Keith, D. Kenneth and Parmenter, Trevor (2002): "Conceptualization, Measurement, and Application of Quality of Life for Persons with Intellectual Disabilities: Report of an International Panel of Experts", in: **Mental Retardation**, vol. 40/6, pp. 457 - 470, December 2002

ראה בקישור הבא:

<http://www.viauc.dk/psykomotorikuddannelsen/oekonomi/Documents/QL%20and%20IDD%20schalock%20et%20al%202002.pdf>



صندوق شاليم، لتطوير الخدمات  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
التطوير في السلطات المحلية  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



# מארז

## ניהול איכות למרכז רש"ת\*

### מדריך האיכות וטפסים

ייעוץ ופיתוח מקצועי :

דני כץ  
ד"ר תמוז יצחק

עריכה :

ד"ר תמוז יצחק  
אורלי חיימוביץ

אוגוסט 2015

---

\* מרכז רש"ת = מרכז רצף שירותי תעסוקה = מע"ש



יולי 2015

## תכולת המארז

1. דברי פתיחה ושלמי תודה – ויויאן אזרון, מנהלת השירות לקהילה
2. ברכות – גב' ריבה מוסקל, מנכ"ל קרן שלם
3. מבוא לשימוש במערכת האיכות – דניאל כץ, המפקח ארצי תעסוקה
4. הסבר כללי על ISO, תקני ISO ושיטת העבודה המומלצת
5. **מדריך האיכות** - עם הסברים ודוגמאות של: מבנה ארגוני, הגדרות עיסוק, פרופיל ארגוני, אמנת שירות, רשימת מסמכים תחיקתיים ישימים
6. **ערכת הוראות עבודה** - סט הוראות עבודה, שעל פיו רצוי, שמרכז רש"ת יתפקד. כל הוראת עבודה מתארת תהליך המתרחש במרכז רש"ת עליו אתה מופקד.
7. **ערכת טפסים** - טפסים המיועדים לתיעוד התקיימותם של תהליכים המפורטים במדריך האיכות ובהוראות העבודה.
- הערכה כוללת גם דוגמאות של שאלוני שביעות רצון ללקוחות מרכז רש"ת
8. **מצגות:**

- א. היכרות עם מערכת האיכות – יישום ISO 9001 בארגון
- ב. הדרכה לביצוע מבדקים פנימיים – עריכת מבדקי איכות פנימיים בארגון
- ג. ניתוח סיכונים וביצוע תחקירים – ניהול סיכונים בארגונים לאנשים אם צרכים **מיוחדים**. תחום זה מיועד למנהלי מרכזי רש"ת בשנה השנייה להתנהלות.

**לאמץ נוחותכם תמצאו ביאור והסבר לפני כל פרק ונושא חדש.**

**ביאור כיתה ירוק ופונט זה – תמצאו התייחסות לנושא או למסמך האם בהמשך.**

**אנו ממליצים על תדלול על ההסבר על מנת שהתהליך יהיה פשוט, קצר, האינטימי**

**ואופן.**

**לנוחיותכם המסמך ניתן להורדה כקובץ וורד, אך אין לעשות בו שינויים ללא אישור של המפקח הארצי על תעסוקה, השרות בקהילה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.**



## דברי פתיחה

"המארז לניהול איכות" נולד כמענה למחסור בערכת "כלי ניהול יעודי" למנהלי מרכזי רש"ת. עד כה אין בנמצא מערכת אקדמית המכשירה את תחום הטיפול באדם עם מש"ה - מחד, ומציידת את הלומדים ומסמיכה אותם לשאת בתפקיד ניהולי כה בכיר - כמנהל מרכז רש"ת, מאידך. האגף לטיפול באנשים עם מש"ה זיהה את מערכת ניהול האיכות ממשפחת תקני ה-ISO 9001 וקבע, כי זו תהיה הפלטפורמה הניהולית שעל בסיסה יתקדם בהצלחה מערך מרכז רש"תים בתצורותיו הארגוניות השונות.

בתוכנית האסטרטגית לה היו שותפים: נציגי האגף לטיפול באדם עם מש"ה, קרן שלם וג'וינט ישראל, תוכנן והתקיים קורס בן 200 שעות לימוד בהנחיית ד"ר תמוז שהחל בדצמ' 2006 והשתתפו בו 30 מנהלי מרכזי רש"ת.

כבסיס לקיום הלמידה נקבעו העקרונות הבאים:

- הכנת המארז לניהול איכות מרכז רש"ת יעשה במתכונת של "כיתת הכשרה ויצירה" של מנהלי מרכזי רש"ת ותיקים.
- הקורס נועד ללמידת מערכת האיכות מחד, הפקה ואיגום הידע הצבור אצל המנהלים המשתתפים, מאידך.
- תוצר הקורס יהיה המארז המכיל את כל הנחוץ להביא את התעדת מרכז רש"ת לתקן ISO 9001 זה המקום להודות לשותפים בהצלחה:
- גב' ריבה מוסקל, מנכ"ל קרן שלם
- מר דניאל כץ, מפקח ארצי תעסוקה באגף לטיפול באדם עם מש"ה
- גב' שרון גנות, מנהלת הידע בקרן שלם
- ד"ר תמוז יצחק, שערך וביצע את השתלמות מנהלי מרכזי רש"ת ואשר ערך את המארז
- אינג' אליעזר קופל, שסייע בהדרכה ובהכנת הקורס
- גב' אורלי חימוביץ, שסייעה רבות בעריכת המארז והוצאתו לאור
- גב' זיידל מנהלת מרכז רש"ת לוד

אני בטוחה כי תעשו שימוש מועיל בנכס המוצע לכם ובאמצעותו תקדמו את מרכז רש"ת אשר אתם עומדים בראשו.

הצלחה מרובה בעשייה.

יוויאן אזרן

מנהלת השירות לקהילה

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית



מסדוק שלם, תפוקר השמט  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
تفوق ذي المحدودة العقلية  
التفوق في السلطات المحلية  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## דברי ברכה

קרן שלם מצטרפת לברכות על הוצאתו לאור של "המארז לניהול האיכות" למנהלי מסגרות התעסוקה לאנשים בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

המארז מהווה תוצר המשך להשתלמויות שהתקיימו לאנשי המקצוע בתחום התעסוקה והטיפול ומאגם ידע שנוצר ונצבר תוך כדי עשייה.

הוא אף נותן ביטוי ל"חוכמת מעשה", שהצליחה להתאים ולחבר ידע ניהולי קיים מעולם התקינה הבינלאומי לעולם הצרכים המיוחדים של אנשים עם מש"ה ואנשי המקצוע העוסקים בתחום.

תחומי פיתוח כוח אדם וניהול הידע בקרן שלם מאפשרים לפתח כלים לעבודה מיטבית של מנהלי המסגרות בהווה ובעתיד. הקרן משקיעה בהכשרת צוותים מקצועיים במסגרות בקהילה מתוך הכרה בחשיבות הידע כבסיס לשירות איכותי ומקצועי ליצירת מצוינות ואיכות חיים לאלפי אנשים עם מש"ה ושילובם בקהילה כאחד האדם.

תודה והערכה לכל השותפים ולכל העושים במלאכה, שתרמו כל אחד מניסיונו וידיעותיו.

ולכם, מנהלי המסגרות על רצף התעסוקה, אנו מאחלים שימוש פורה ויעיל במארז. נשמח לשמוע משובים ותגובות על מנת לשפר, להתייעל ולעמוד לשירותכם.

בברכה,

ריבה מוסקל,  
מנכ"ל קרן שלם

## מבוא לשימוש במארז ניהול האיכות

מנהל/ת מרכז רש"ת יקר/ה,

אנו נותנים בידייך כלי רב עוצמה שנועד לסייע לך בשגרת הניהול של מרכז רש"ת עליו אתה מופקד. אנו מצפים, כי תבחר לעשות שימוש מלא בחומרים המסופקים לך לצורך התעדה לתקן ISO 9001 של מרכז רש"ת בראשו אתה עומד.

חשוב להנהלת האגף, למשתקמים ובני משפחתם, כי אתה המנהל תכליל את גישת ניהול האיכות בשגרת הפעילות במרכז רש"ת.

מארז האיכות מורכב ממספר כלים אותם תכיר במהלך התקדמותך בקריאת החומר ובמהלך יישומו. להלן מספר דגשים חיוניים:

1. מארז האיכות הינו גנרי ומותאם לכל גודל של מרכז רש"ת גדול/קטן/בינוני.
2. לצורך הנוחות השתמשנו בהגדרה **מנהל** מרכז רש"ת, אך כמובן ההתייחסות היא לשני המינים.
3. אין החלטה גורפת כיצד לכנות את מקבל השרות במרכז רש"ת –אנו נשתמש בשם "**משתקם**".
4. מארז האיכות מותאם לכל סוג של מרכז רש"ת: שייך לרשות/מופעל ע"י עמותה או יזם פרטי.
5. החומרים שנכתבו ונערכו ע"י ד"ר תמוז והמרוכזים במארז האיכות מתוקפים ונמצאו מתאימים ע"י קבוצה רחבה של מנהלי מע"שים, ולפיכך אנו ממליצים שלא לשנות באופן משמעותי את השיטות הכתובות במסמך זה.
6. החומרים והתיעוד שתמצא במארז האיכות יכולים לשמש אותך להוביל את הארגון בראשו אתה עומד להתעדה לתקן ה-ISO 9001.
7. מכון התקנים הישראלי התעיד מספר מע"שים שעברו את התהליך במתכונת המופיעה במארז איכות זה.
8. ההתעדה לתקן איכות המופיעה במסמך זה עוסקת בתהליך השיקומי בלבד ולא בתהליכים היצרניים המלווים את תהליכי השיקום. ישנם מע"שים, שהחליטו לקחת על עצמם גם הרחבת ההתעדה לתקן לתהליכי הייצור ובכך "לפתוח חלונות" ללקוחות של מוצרים ושירותים המחייבים את הספק בתקן ISO 9001.

בהצלחה

דניאל כץ, מפקח ארצי תעסוקה



صندوق شاليم لتطوير الخدمات  
للقرود ذوي الميحدونية العقلية  
التكويرية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית כרשויות המקומיות



משרד הרוחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## **מנהלות ומנהלי מרכזי רש"ת,**

**מעצם ההזדמנות שניתנה לי להוביל את התהליך של  
התעדת מרכזי רש"ת בשנים האחרונות,  
ולאור היכרות שלי עמכם מנהלי מרכזי רש"ת,  
אני מאמין, כי ביכולתה של מערכת האיכות,  
לשפר באופן דרמטי את מעטפת הביצועים של מרכז  
רש"ת.**

**לפיכך כאמצעי משלים למארג,**

**אני מתחייב בזאת**

**להגיע לכל מרכז רש"ת, שאליו אוזמן**

**ולקיים מפגש בן שלוש שעות.**

**בפגישה אציג את היתרונות והאתגרים ביישום מערכת**

**איכות ISO 9001 במרכז רש"ת עליו אתם אמונים.**

**ד"ר תמוז איציק**



השילום | صندوق شاليم، تطوير الخدمات  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
التطويرية في السلطات المحلية  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## מה זה ISO בכלל ומה הוא יכול להועיל לי כמנהל מרכז רש"ת?

ISO הוא "ארגון בינלאומי לתקינה", שמרכזו בשווייץ, שמו באנגלית:

.INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARTIZATION

בארגון חברים נציגים מכל מדינות העולם.

מכיון שעולמנו מתנהל כ"כפר גלובאלי קטן" מוצרים ושירותים עוברים מקצה אחד של העולם לקצהו היה צורך

בהגדרת של סטנדרטים שונים. המטרה שהציב לעצמו הארגון בתחילת הדרך הייתה לפתח ולהטמיע תקני

איכות אחידים בכל המדינות ברחבי העולם ובפרט באלו החברות בו.

הארגון קיים כבר עשרות שנים. שלושה מכונים שונים וביניהם מכון התקנים הישראלי מוסמכים להעניק בישראל

את תעודת ה-ISO, לאחר שסיקרו את הארגון הרלוונטי ווידאו שהוא אכן עומד בדרישות התקן. ההתעדה אינה

אירוע חד-פעמי ומרכז רש"ת המחזיק בתעודה עובר בדיקה אחת בשנה לפחות.

בשנים הראשונות רוב הארגונים בארץ, שעברו תהליך של התעדה לתקני האיכות של ISO היו באוריינטציה

תעשייתית. מנהלים בסקטורים השונים הבינו, כי ארגון המציב לעצמו סטנדרטים, יוכל לספק מוצרים ושירותים

טובים לאורך זמן ובמחיר נוח, כפי שנדרש ע"י לקוחותיהם.

בשנים האחרונות הכירו אף משרדי הממשלה בארץ, כי כדאי להם לרכוש מוצרים ושירותים מספקים הנושאים

את תו התקן של האיכות ומתעדפים במכרזים ספקים שלהם תעודת ISO 9001. משרד הבטחון, למשל, אף שם

את ההתעדה כתנאי של הצטרפות לרשימת ספקיו המאושרים.

במהלך 10 השנים האחרונות מאות גופים המטפלים באנשים בארץ לקחו על עצמם את המחוייבות לעשייה

איכותית באמצעות התעדה לתקן ISO 9001 בתי ספר, בתי חולים, מרכזי רש"ת, מעונות, הוסטלים, דיור

בקהילה, בתי אבות, רשויות מקומיות ועוד רבים אחרים.

כעת אצטט מדברי מנהלים שהיתה לי ההזדמנות ללוות במסגרת ההתעדה לאיכות. הדברים נאמרו לי אחרי

כשנת ישום אחת של התקן:

- המבנה הארגוני היציב מאפשר בהירות בניהול. כל אחד יודע מי הוא מנהלו ומי הם כפיפיו ומהי מוטת השליטה שלו. לכל עובד ברור שאין לו יותר ממנהל אחד.
- הגדרות העיסוק מאפשרות בהירות של מי אחראי על מה ומה הסמכויות, שניתנו לו על מנת שיבצע את משימותיו בהצלחה.
- המוטיבציה של העובדים עלתה בזכות הגדרת העיסוק הבהירה יותר.
- התאפשרה הגדרה של יעדים והדרך כיצד להגיע אליהן הפכה לברורה.
- העמידה בתקן איפשרה הקטנת "עלות אי-האיכות".
- הקשב ללקוחות עלה והשתפר.
- זה יוקרתי ומכובד לשאת את תעודת האיכות העולמית.
- יש שיפור במערך השליטה והבקרה על תהליכי העבודה.
- עלתה רמת השרות.
- מאידך יש תחושה כי כמות הניירת והרשומות עלתה

## מה הם תקני ISO ?

המארז המוגש לכם עומד מול "ארגון התקינה הבינלאומי" תקן ISO 9001-2008 (מהדורה 2008).  
 גישת התקן היא גישה מודרנית לניהול איכותי אשר מאפשרת לארגון יישום יעיל והדרגתי על מנת להביא  
 לשיפור משמעותי של מכלול פעילויות הארגון.  
 תקני ISO 9001 מתמקדים בהיבטי איכות, שיעמדו למבדק בתהליך ההסמכה. התקן מכיל למעשה חמישה  
 פרקים:

- מערכת ניהול איכות (דרישות כלליות, דרישות תיעוד)
- אחריות הנהלה (קביעת מדיניות איכות, תכנון והצבת יעדים ומטרות)
- ניהול משאבים (הקצאה וניהול משאבים פיזיים והכשרת עובדים)
- מימוש המוצר (פיתוח, רכש, ייצור, כול, אספקה ותחזוקת מוצרים)
- מדידה, ניתוח ושיפור (מדידת שביעות רצון לקוחות, ביצועי מוצרים, תהליכים ומערכת ניהול האיכות, ניתוח ממצאים והפקת לקחים)

## נו, אז איך מתחילים ?

- ✓ קודם כל קח נשימה עמוקה...., כי הנושא נראה מעט מפחיד בהיקף ובמידת הירידה לפרטים, אולם לחומרים המצורפים קיימים הסברים ודוגמאות אותם תוכל לאמץ במרכז רש"ת שלך.
- ✓ עכשיו הגיע הזמן לעיין במדריך האיכות - בו תלמד לזהות את דרישות התקן וכיצד דרישות אלה עשויות להשפיע על מרכז רש"ת בראשו אתה עומד.
- ✓ להזכירך ד"ר תמוז יוכל לתת לך שיחת יעוץ ראשונית להבהרות בסיסיות.
- ✓ עתה מומלץ שתכנס את הסגל הבכיר של מרכז רש"ת לסדרת מפגשים בהם תשתף אותם בעניין של תהליך ההתעדה ל- ISO 9001. זו ההזדמנות "לרתום" אותם להוביל יחד איתך את השינוי הארגוני המיוחל.
- ✓ החלט מי ינהל את תחום האיכות. יש אפשרות שתיקח את האחריות על המשימה הזאת בעצמך או שתמנה עובד שיהיה "נציג הנהלה לאיכות", שינהל את תחום האיכות בפועל. קח בחשבון כי בחצי השנה הראשונה (תקופת ההטמעה) על נציג הנהלה לאיכות להקדיש כ-5 שעות שבועיות לפחות למיסוד התחום והטמעתו.

## תוצרי השלב הזה:

- יש למרכז רש"ת "נציג הנהלה לאיכות"
- יש למרכז רש"ת מבנה ארגוני
- יש למרכז רש"ת הגדרות עיסוק
- יש למרכז רש"ת פרופיל
- יש למרכז רש"ת אמנת שירות



صندوق شاليم، لتطوير الخدمات  
للقرى ذي الاحتياجات الخاصة  
التطويرية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## ואיך ממשיכים?

- ✓ זהה את בעלי התפקידים הרלוונטיים הקשורים לתהליכים השונים המתקיימים במרכז רש"ת.
- ✓ קרא ביחד עם בעלי התפקידים הרלוונטיים את ערכת הוראות העבודה המתארות את תהליכי ליבה המתרחשים במרכז רש"ת והכירו את הטפסים הרלבנטיים. בדקו את מידת ישימותם וערכו התאמות בהתאם.
- ✓ חתום על הוראות העבודה ודאג להדריך את העובדים בהוראות אלו.
- ✓ לאחר כ- 3 חודשים ממועד החתימה על ההוראות - דאג לקיום מבדקים פנימיים כדי לוודא, כי אכן העובדים מבצעים את הוראות העבודה.
- ✓ דאג להדריך את העובדים לגבי חשיבות הטיפול והתיעוד של תלונות הלקוח והיפכו את הדבר לעניין שבשגרה.
- ✓ דאג לבצע סקרי שביעות רצון עפ"י השאלונים המצורפים כדוגמה ונתח את הממצאים באמצעות דו"ח האקסל המצורף.
- ✓ דאג לקיים סקר הנהלה כמתואר בפרק 5 במדריך האיכות.

## תוצרי השלב הזה:

- יש למרכז רש"ת הוראות עבודה חתומות וטפסים ישימים
- יש למרכז רש"ת מדריך איכות חתום
- יש למרכז רש"ת מערכת מבדקים פנימיים
- יש למרכז רש"ת אינדיקציה על שביעות רצון לקוחותיו
- יש למרכז רש"ת סקר הנהלה

## איך מסיימים?

כעת, כאשר הבשילה המערכת לניהול איכות זה הזמן להזמין את המבחן החיצוני לצורך ההתעדה לתקן ISO 9001. אך תם ולא נשלם, כי הבחירה בדרך האיכות כדרך חיים, מחייבת פעילות בלתי פוסקת בראיית האיכות. מדי שנה יפגוש אתכם נציג הגוף המתעיד בכדי להמשיך את תוקף התעודה שברשותכם. במעמד זה תצטרכו להוכיח שאתם נמצאים במגמת שיפור מתמיד.

**דרך שלמה**

# מבנה ותכולת מארז ניהול האיכות

- מסמכים הנדרשים עפ"י התקן:  
פרופיל מרכז רש"ת, מבנה ארגוני, הגדרת עיסוקים, אמנת שירות, רשימת מסמכים תחיקתיים ועוד. לפני כל מסמך הסבר על חשיבותו ומרכיביו.
- 4 פרקים (פרק 4 – פרק 8) של תקן האיכות מלווים בהסבר מקדים לכל פרק
- 6 נהלים (נוהל 01 – נוהל 06) של תקן האיכות מלווים בהסבר מקדים לכל נוהל
- מאגר טפסים ישימים (כל טופס מקושר לפרק/נוהל אליו הוא קשור)

## מדריך האיכות

- ערכת הוראות עבודה על-פיה רצוי שמרכז רש"ת יתפקד וכוללת:
  - 8 הוראות עבודה בתחום המנהלה
  - 6 הוראות עבודה בתחום השיקום
- מאגר טפסים ישימים (כל טופס מקושר להוראת העבודה בה הוא מופיע)

## הוראות עבודה



## מדריך האיכות מהו ?

מדריך האיכות הינו בחינת המצנה של מנהל מרכז רש"ת אל מול הדרישות הנדרשות של התקן.

את המדריך הכנו עבורכם כאשר הוא בנוי אחת לאחת לפי סעיפי התקן. את מדריך האיכות הכתוב בשפה מצט "לבושה" לא "משננים" כל הזמן אלא הוא נוצר יותר למהפנה כוללת של הארגון.

מדריך האיכות ישח לאורך המתמיד על מנת שזה יתרשט כי מנהל מרכז רש"ת הבין את מערכת האיכות ודרישות התקן.

מאצת מס' 1 - יישום ISO 9001 בארגון תמצא את דרישות התקן המקוריות בלשון התקן (זהו תרגום לעברית של התקן המקורי).  
עליק לבנות מדריך איכות המותאם למרכז הרש"ת שלק לפי תוכן הענינים המצוי את תכולת מדריך האיכות.

ככלל, אנו נוהגים שלא לכרוק את הנ"רת הנלצרת ממערכת ניהול האיכות בכריכה קשיחה, אלא לשמרה בקלסר או כרסומת מחסה.  
הסיבה לכך הינה כי בשל השינויים המתקיימים מעת לעת בשטרת החיים של מרכז רש"ת אנו מצונינים לעדכן את ה"אנציקלופדיה" שלנו. לכן, אנו משתמשים ב"אריזה נוחה" להוצאת מהדורה מיושנת מהקלסר והכנסת החידוש לתוכו.  
בד"ר הבא תמצא את תוכן הענינים המצוי את תכולת מדריך האיכות.

## תוכן הצניינים – מדריך האיכות

תוכן הצניינים של מדריך האיכות נוצר להציג את תכולתו. על פי תוכן הצניינים הלה אנו ממליצים לסדר את מדריך האיכות, לכל פרק או מסמך הרשום בתוכן הצניינים תמצא דוגמא בהמשך. אנו מתחילים לכתוב את המדריך מפרק 4 וממשיכים עד פרק 8. אנו מקפידים לתת מענה לדרישות המנדטוריות של התקן סעיף מול סעיף ונצמדים לספרור של דרישות התקן המקוריות. בתוכן הצניינים של מדריך האיכות אנו מצדכנים את המהדורה בעקבות צורך השינויים המתרחשים מצד לצד השמרת הפעילות של מרכז רש"ת. גם תוכן הצניינים של מדריך האיכות הינו מסמך מאוקר ולכן הכותרות הראשית הדף ובתחתית תוכן הצניינים. בנוסף בתחתית הדף רשומה רשימת התפוצה של מדריך האיכות. מומלץ לשמור צותק מודפס של מדריך האיכות בידי מנהל מרכז רש"ת, מנהל האיכות וצותק אחד לשלוח אל האולף שיתציד אתכם.

### לתשומת ליבכם:

- בתוכן הצניינים שלהלן קיים קישור לכל אחד מחלקי המדריך, ניתן להקיש אליו צ"י לחיזה על שמו.
- חזרה לתוכן הצניינים מתאפשרת צ"י לחיזה על המילה [תחולה](#) המופיעה בכותרת הצליונה בראש כל צמוד.
- בכל פרק/נוהל שמוזכרים בו טכסים ישומים – ניתן להקיש אל כל טופס ישימ צ"י לחיזה על מספרו.
- חזרה מהטופס אל הפרק/נוהל מתאפשרת צ"י לחיזה על הכותרת בראש הצמוד:

### [שם / לוגו של מרכז רש"ת](#)

שתחזיר אל תוכן הצניינים של מאגר הטכסים ושמ לחיזה על שמ הפרק/נוהל תחזיר אל הפרק/נוהל הרלוונטי.

עמוד 1 מתוך 1	<b>מדריך האיכות תוכן עניינים ותפוצה</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

הערה	מהדורה	נושא / פרק / נוהל	מספר הפרק/ הסעיף/הנוהל
		<a href="#">פרופיל מרכז רש"ת</a>	
		<a href="#">תחום מערכת ניהול האיכות - השמטות</a>	
		<a href="#">מדיניות האיכות</a>	
		<a href="#">מבנה ארגוני</a>	
		<a href="#">הגדרת עיסוקים</a>	
		<a href="#">אמנת שירות</a>	
		<a href="#">יחסי גומלין בין תהליכי המפתח במרכז רש"ת</a>	
		<a href="#">קשרים בין מסמכים</a>	
		<a href="#">רשימת מסמכים תחיקתיים</a>	
		<a href="#">מערכת ניהול איכות</a>	<b>פרק 4</b>
		דרישות כלליות	4.1
ראה נהלים 01,02		דרישות תיעוד	4.2
		<a href="#">אחריות ההנהלה</a>	<b>פרק 5</b>
		מחויבות הנהלה	5.1
		התמקדות בלקוח	5.2
		מדיניות האיכות	5.3
		תכנון	5.4
		אחריות סמכות ותקשורת	5.5
		סקר הנהלה	5.6
		<a href="#">ניהול משאבים</a>	<b>פרק 6</b>
		משאבי אנוש	6.2
		תשתיות	6.3
		סביבת העבודה	6.4
		<a href="#">מימוש המוצר</a>	<b>פרק 7</b>
		תכנון מימוש המוצר	7.1
		תהליכים הקשורים ללקוח	7.2
		מתן שרות	7.5
		בקרה על מתן שרות	7.5.1
		זיהוי ועקיבות	7.5.3
		רכוש לקוח	7.5.4

עמוד 1 מתוך 1	<b>מדריך האיכות</b> <b><u>תוכן עניינים ותפוצה</u></b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

מספר הפרק/ הסעיף/הנוהל	נושא / פרק / נוהל	מהדורה	הערה
פרק 8	<a href="#">מדידה, ניתוח ושיפור</a>		
8.2.1	שביעות רצון הלקוח		
8.2.2	מבדקים פנימיים	ראה נוהל 03	
8.2.3	ניטור תהליכים ומדידתם		
8.2.4	ניטור ומדידת שרות/משתקם		
8.3	בקרת מוצר לא מתאים	ראה נוהל 04	
8.4	ניתוח נתונים		
8.5	שיפור	ראה נוהל 05, 06	
נוהל 01	<a href="#">בקרת מסמכים</a>		נספח רשימת מסמכים מבוקרים
נוהל 02	<a href="#">בקרת רשומות</a>		
נוהל 03	<a href="#">מבדקים פנימיים</a>		
נוהל 04	<a href="#">בקרת שרות/משתקם לא מתאים</a>		
נוהל 05	<a href="#">פעולה מתקנת</a>		
נוהל 06	<a href="#">פעולה מונעת</a>		

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

### רשימת תפוצה

עוֹתֵק מספר	התפוצה
1	מנהל מרכז רש"ת
2	מנהל איכות
3	מכון התקנים הישראלי

## פרופיל מרכז רש"ת

פרופיל מרכז רש"ת הינו מסמך המביא לביטוי שיווקי את מרכז רש"ת ויכולותיו. זהו בעצם פרוספקט או תצוגת זהות של המוסד עליו אתם מופקדים. המסמך זה יש לכם הזדמנות לתאר של מרכז רש"ת ולכן שווה להשקיע מחשבה בתוכן ובעיצוב של המסמך הפרופילי. להלן דוגמא לפרוספקט מסוג זה - פרופיל מרכז רש"ת. עליוק לבעצ התאמות בכדי שהמסמך ייצג את מרכז רש"ת עליו אתם מופקד כולל הוספת הילואו שלכם בראש הצמוד.

עמוד 1 מתוך 1	<b>פרופיל מרכז רש"ת</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

**1.** מרכז רש"ת הינו מרכז עבודה שיקומי המיועד לאנשים בעלי פיגור שכלי ונכויות נוספות, מגיל 21 שנים ומעלה לתושבי \_\_\_\_\_ ורשויות מקומיות סמוכות.

**2.** העיסוק המרכזי: קידום ושיקום אנשים בעלי פיגור שכלי בתחום התעסוקתי.

**3. זמני פעילות:**

ימים א' – ה' בין השעות 7:00-15:30.

**4. מטרת מרכז רש"ת:**

❖ מתן מענה תעסוקתי מותאם דיפרנציאלית לכל משתקם.

❖ שיפור וקידום מיומנויות אישיות ובינאישיות הקשורות לעולם התעסוקה של המשתקם המטופל במרכז רש"ת.

**5. הרציונל הארגוני:**

אנו מאמינים כי לכל אדם בעל פיגור שכלי הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בקהילה בה הוא חי ככל אדם, להגיע למימוש עצמי ולהשתלב בחברה בדרך של נורמליזציה. כדי לאפשר קיום זכויות אלה מרכז רש"ת פועל בכדי להעניק לאדם מקום תעסוקה, לאפשר לו להתקדם על הרצף התעסוקתי ולקדם אותו בתחומי החיים השונים.

**6. צוות:**

במרכז רש"ת מועסקים: מנהלת, מדריכים שיקומיים, אם – בית, מזכירה, שומר ומתנדבים בתפקידים שונים.

**7. סל השרותים שמעניק מרכז רש"ת למשתקמים:**

❖ **מענה תעסוקתי:** כל משתקם משולב במסלול תעסוקתי הולם את כישוריו, יכולתו והעדפותיו (ככל שניתן). לכל משתקם יש אפשרות להתקדם במהלך שהותו במרכז רש"ת על רצף תעסוקה: תעסוקה טרום שיקומית, תעסוקה מוגנת, תעסוקה נתמכת ותעסוקה בשוק העבודה החופשי.

❖ **תוכניות קידום:** המשתקמים משולבים בתוכניות קידום שמטרתן לסייע להם לרכוש מיומנויות וכישורים, אשר יקדמו אותו לקראת תפקוד עצמאי יותר.

❖ **רווחה:** המשתקמים זכאים לסל שרותי רווחה אשר כולל: טיולים, צפייה במופעים אמנותיים, נופש שנתי, שי לחג ומסיבות וטקסים בחגים.

## תחום המערכת והשמות

תחום המערכת בא להגדיר בצורה חד משמעית את התאמת הפעילות במרכז רש"ת לדרישות המנדטוריות של התקן. אט חלק מהדרישות אינן מתאימות לפעילות מרכז רש"ת אנו מציינים זאת באמצעות עקרון ההשמות. על-פי עקרון זה - אט בארזון לא קיימת אחת מהפעילויות המפורטות בפרק 7 שבתקן, יש לציין זאת במפורש במדריך האיכות ובכל מסמך אחר המציג את מערכת ניהול האיכות. שתי השורות הראשונות בדף להלן יופיעו על תצורת ה- ISO שתקבל. עליו לבדוק אט הגדרתן תואמת לפעילות במרכז רש"ת עליו אתה מופקד ועל-פי הצורך לשנותן.

**שירותים לקידום ושיקום תעסוקתי (במרכז רש"ת)  
לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

**Vocational Rehabilitation Services (maas) for mentally disabled people**

עמוד 1 מתוך 1	<b>תחום מערכת ניהול איכות השמטות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## שירותים לקידום ושיקום תעסוקתי (במרכז רש"ת) לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

Vocational Rehabilitation Services (maas) for mentally disabled people

### תחום מערכת ניהול האיכות – השמטות

ממערכת ניהול האיכות של מרכז רש"ת הושמטו הדרישות הבאות:

מס'	הסעיף/ים המושמט	הסבר להשמטה
1	סעיף 7.3	"תכן ופיתוח", ההנמקה: מרכז רש"ת איננו מפתח שיטות לקידום ושיקום אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ומשתמש בכלים קיימים.
2	סעיפים 7.4.2-7.4.3	"מידע רכש" ו-"אימות מוצר נרכש", ההנמקה: הפעילויות הוכללו בפעילות "בקרת ספקים"
3	סעיף 7.5.2	"תיקוף תהליכי ייצור ומתן שרות", ההנמקה: תפוקת תהליכי השיקום נבדקת על ידי הצוות לאורך התהליך כולו.
4	סעיף 7.5.5	"שימור מוצר", ההנמקה: אין מוצרים לשימור בתהליכים הקשורים לפעילות השיקום.
5	סעיף 7.6	"בקרת התקני ניטור ומדידה", ההנמקה: לא נעשה שימוש בהתקנים רלוונטיים.



## החלון ומדיניות האיכות

חלון מרכז רש"ת - תמונה צמידית של מרכז רש"ת במיטבו. החלון הנו משפט או פסקה שמסביר את מרכז רש"ת, ולקוחותיו ולבצעי העניין בו את הסיבה לקיומו ומה מניע את פועלותיו. זוהי אמירה ברורה וצוזמתית אודות מה שיכול וצריך להיות הצמיד.

### לשם מה חלון?

- מחוייבות - החלון אורט לאנשי מרכז רש"ת ולבצעי העניין בו חיבור מוטיבציוני צרכי אל מטרות מרכז רש"ת, וכך יוצר מחוייבות ארוכת טווח ויציבה.
- משמעות - אנשים הפועלים מתוך תחושת משמעות עושים זאת ביתר התלהבות והסקצה. תחושת משמעות מושגת על ידי חיבור למטרה גבוהה יותר, ולזאת עושה החלון.
- מנהיגות - החלון משמש ככלי מנהיגותי בידי מנהיג מרכז רש"ת, הן בציובו החלון והן בהנהגת מרכז רש"ת על פיו.

### מה מאפיין חלון טוב?

#### מבחינת התוכן:

- רותם לצטייה - חלון טוב הנו חלון שכאשר אנו קוראים אותו, אנו חשים כי אנו נטענים באנרגיה, במוטיבציה לקום ולעשות מעשה. חלון הרותם לצטייה הנו חלון שמצליח להעביר את חשיבות ומשמעות מרכז רש"ת ולערום לנו להגדהות עמם רגשית.
- ריאלטי - על החלון להיות מעט מעבר לאופק. חלון קונקרטי וקרוב מדי לא ישיג את האפקט הרצוי, אך חלון הלוי שיושג באלץ הבא לא יערום אלץ הוא לרתימה ולחיבור הרגשי.
- ממוקד - על החלון להיות תמציתי וממוקד במסר אחד, ולא להתפרש על פני מסרים רבים ומבלבלים.
- ברור - חלון טוב הנו חלון שהאמירה בו הנה בהירה וצלולה, כך שכאשר נפגוש בה לא ניאלץ לרתות על קנקנה ולנסות לפרשה במיני דרכים.
- מברץ - על החלון להבהיר מהו הערך המוסף של מרכז רש"ת, ומה מבדיל אותו מארגונים דומים לו.
- תקשורתי - על החלון להיות ניתן להעברה, ומתקשר את המסר שבו בקלות יחסית, עם לאנשים שאינם מצויים בתחום התוכן הספציפי.

#### מבחינת התהליך:

- משתף - התהליך של ציובו והתחייבות לחלון ארגוני משותף הוא מהתהליכים החשובים שיצבור הארגון. יש למשתף בו את מספר האנשים המקסימלי, כך שכולם יחושו שהיו חלק בציובו ועל כן מחוייבים לו.

- מבוסס - יש לבסס את עיצוב החלון על מחקר לגבי מספר תחומים: מהם ערכי הגיבה של מרכז רש"ת, מהם החלונות של ארגונים דומים, אך מעל לכל - מהם הצרכים של קהל היעד אותו אנו מתכוונים לשרת.
- מתוכנן ושיטתי - תהליך של עיצוב חלון דורש זמן, ויש לתכננו מהחיתת שלביו השונים: מינוי ועדת היאוי, מיפוי, עיצוב, תיקוף, הטמעה והערכה.

מדיניות האיכות המוטלת בחלון תמוצד כנדרש בפרק 4 סעיף 4.2.1 במדריך האיכות.

- א. מדיניות האיכות תתאים לאופיו של מרכז רש"ת (מוצרים, תהליכים, תרבות, ועוד).
- ב. במדיניות האיכות תהיה התייחסות לצורך הצמידה בדרישות והסיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות.
- ג. מדיניות האיכות תנוסח באופן שיהיה אפשר לגזור ממנה את מטרות האיכות. קשר זה בין מדיניות האיכות לבין מטרות האיכות יהפוך את מסמך המדיניות למסמך שימושי, מפני שכך תואדר המסגרת המאפשרת לבחון את מידת השגת המדיניות. פירוט בנושא מטרות איכות מופיע בסעיף 5.4.1 בתקן. סקירת מטרות האיכות - סקירת הרלוונטיות שלהן ומידת השגתן - תיכלל במסגרת סקירת מדיניות האיכות.
- ד. מרכז רש"ת יקבע את הדרכ להפיץ את המדיניות בארגון כך שתהיה מוכרת ומובנת, וכך עובדי יקדט בתחומי את המטרות שמרכז רש"ת הציב לעצמו. אין הכוונה שכל עובד ידע את מדיניות האיכות בעל פה, אלא שהתנהגותו ועבודתו יצביעו על כך שהמדיניות הופנמה ברובדי מרכז רש"ת השונים.
- ה. מרכז רש"ת יבחן את המשק ההתאמה של מדיניות האיכות לשינויים בתוך מרכז רש"ת ומחוצה לו (כאן: כניסת מתחרים, שינוי דרישות של האלף, מוצרים חדשים, חוקים ועוד).
- ו. המסגרת הטבעית לסקירת המדיניות היא בסקר ההנהלה (ראו סעיף 5.6.1 בתקן).

עמוד 1 מתוך 1	<b>מדיניות האיכות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### הצהרת מחויבות ההנהלה לאיכות:

1. מרכז רש"ת \_\_\_\_\_ מיישם מערכת ניהול איכות בהתאם לדרישות ISO 9001:2008, בהתאם לדרישות תחקיתיות ו/או הנחיות ונהלי משרד הרווחה.
2. מנהל מרכז רש"ת הינו בעל האחריות הכוללת ליישום מערכת ניהול האיכות.
3. מרכז רש"ת יאתר דרכים ויפעל על מנת לעמוד בדרישות וציפיות הלקוח, ע"י קיום קשר ישיר איתו ומתחייב לקיים את **אמנת השירות** שעיקרה:

לאדם עם צרכים מיוחדים, כמו לכל אדם, הזכות והיכולת לבחור לחיות חיים של כבוד ועצמאות תוך מיצוי הפוטנציאל האישי הטמון בו. כדי לקדם מטרה זאת, עושה ויעשה מרכז רש"ת שימוש באמצעים ובשיטות מותאמות ומתקדמות.

4. ההנהלה תשאף לקידום וטיפול המשאב האנושי.
5. מרכז רש"ת ישאף ליישום שיפורים תמידיים בתהליכים, שיטות עבודה ומיומנויות אישיות.
6. מרכז רש"ת מתחייב לביצוע שיפור מתמיד בתהליכי מערכת ניהול האיכות.
7. ההנהלה תגדיר יעדי איכות כמותיים, אותם תסקור ותעדכן בכל ישיבת "סקר הנהלה".
8. מנהל מרכז רש"ת יקצה את כל המשאבים לקיום מערכת ניהול האיכות.
9. מדיניות זו תופץ ותובהר לעובדים בכל הרמות.
10. מדיניות זו תסקר ותעודכן עפ"י הצורך, בכל ישיבת סקר הנהלה.

מנהל מרכז רש"ת

## מבנה ארצוני

אתה כמנהל מרכז רש"ת נדרש להגדיר את המבנה הארצוני של מרכז רש"ת אשר בראשו אתה עומד.

המבנה הארצוני משמש מסגרת פורמלית שצ"ל פיה נקבעת חלוקת העבודה בין היחידות השונות של מרכז רש"ת, מוגדרים התפקידים של הצובדים ונקבעים אפיקי התקשרות בין היחידות.

**תרשים מבנה ארצוני** - תרשים המבנה הארצוני מהווה למעשה מתווה או מפה של שלד מרכז רש"ת. התרשים נותן אפשרות לזהות את חלוקת העבודה, את דרגי הניהול, את הכפיפויות של צובדים, את מוטת השליטה של כל מנהל, את צינורות הדיווח והתיאום וכו'.

**תרשים מבנה ארצוני מורכב משני סמלים יסודיים: תיבה וקווים.**  
**התיבה** - מייצגת יחידה ניהולית.

**קו** - מהט"א קשר של כפיפות וצינורות תקשורת. לפעמים, יש בתרשים קו מרוסק -----, קו זה מראה שממלא התפקיד אינו כפוף מינהלתית לצורת שאליו הוא קשור, אלא קיים קשר של ייצוץ או קשר של תיאום.

**התבוננות בתרשים מבנה ארצוני של מרכז רש"ת מספקת את הנתונים הבאים:**

1. תחומי הפעילות של הארצון.
2. סוג הארצון - האם יש לו רק יחידות קו בלבד או שילוב של קו ומטה.
3. המבנה ההיררכי - מי כפוף למי ומי מדווח למי.
4. צינורות התקשורת הפורמלית.
5. טווח (מוטת) השליטה - מספר היחידות הכפופות למנהל אחד. ככל שצ"ל כלאמר ישנם מספר קטן של צובדים הכפופים למנהל אחד. רחב - מספר רב של צובדים.

### יתרונות הארצון הקווי - הפשוט:

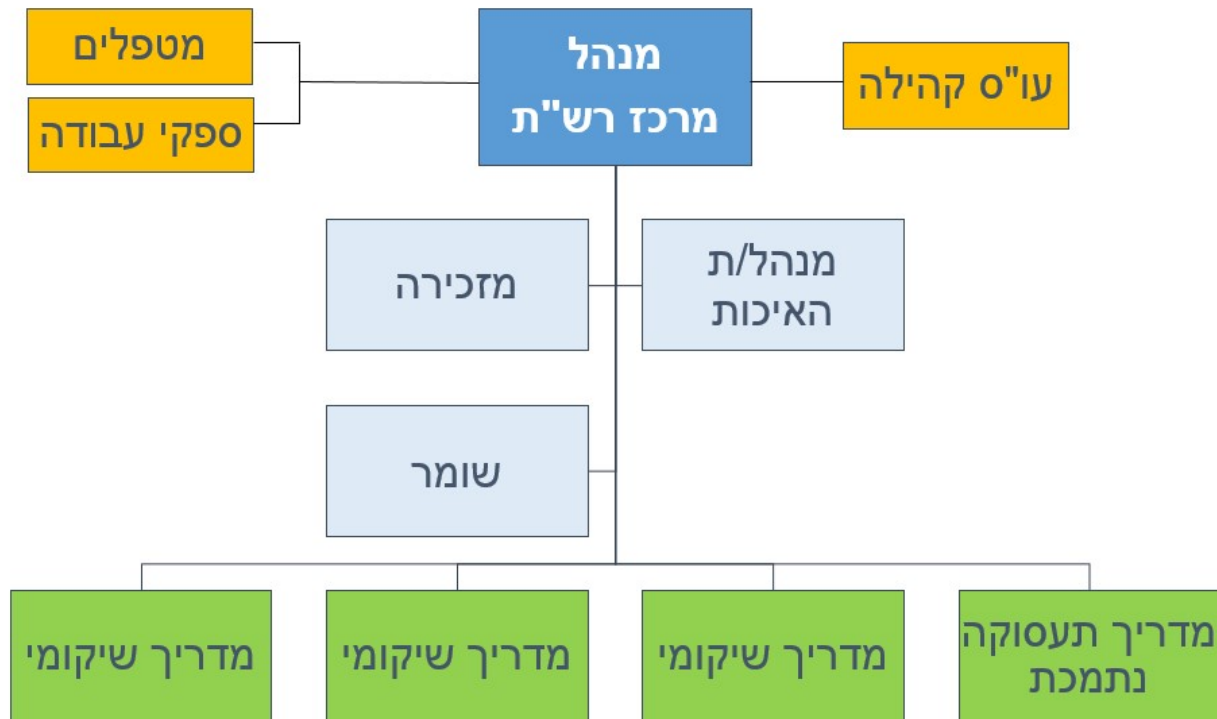
1. פשטות יחסית המאפשרת למישהו ומהירות בקבלת החלטות.
2. צינורות תקשורת ברורים - הצברה מהירה של הוראות ודיווח בין המנהל לצובדים.
3. שליטה ניהולית ומשמעת בעבודה.

### חסרונות:

1. ריכוזיות יתר של המנהלים. אם המנהל אינו מתפקד כראוי - כל הארצון אינו מתפקד כהלכה.

2. עומס כבד על המנהלים. נובע מצורך המנהל לעסוק בכל תחומי הפעולה של הארגון. בתכנון, הביצוע ובפיקוח. עומס יתר עלול לפגוע ביציבות הארגון ויכול לגרום לעיכובים בעבודה.
3. חוסר יעול מקצועי.

עמוד 1 מתוך 1	<b>מבנה ארגוני</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		



חתימה	תאריך	תפקיד	מאשר

## האדרת ציסוקים

ה"ציסוק" הינו מכלול המטלות של הצובד במרכז רש"ת, המכוונות להשיג יצד תפקודי מסוים והא צשוי לכלול מספר תפקידים או משרות. תיאור הציסוק אנו מתארים את מכלול המטלות, הפצילות, הכלים והצגרים שכולל הציסוק. מטלות אלה נקבעות מול הצרכים של מרכז רש"ת. תיאור הציסוק חשוב ב"סדר ובמצנה" הארגוני. בעל הציסוק מסדיר פעולות ארגוניות שונות, שנחוצות לארגון. תיאור המטלות מאפשר לנו לוודא כי כל המטלות הארגוניות משויכות לבעל ציסוק זה או אחר. בנוסף, בעזרת תיאור הציסוק, אנו יכולים להתבונן האם אין צומס של תפקידים על אדם אחד, כיצד מתבצעת חלוקת התפקידים בארגון וצוד. תיאור המטלות והתפקידים מאפשר לנו להצריך את הצבודה והתפוקה של בעל הציסוק בהתחשב בזמן שצומד לרשותו. ולבסוף, תיאור המטלות יאפשר לנו להיצרק באופן צודק והאון בחלוקת התפקידים שלנו, להיצנות לצרכים משתנים של הצובד, לדאול להתפתחותו ולמסלולי הקידום שלו ולמנוצ תהליכי שחיקה בארגון.

עמוד 1 מתוך 1	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## שם התפקיד: מנהל מרכז רש"ת

### 1. אחריות בעל התפקיד:

- א. הפעלת צוות עובדים בהתאם לצרכי מרכז רש"ת
- ב. ביצוע כל הנהלים הנדרשים בהתאם להנחיות
- ג. יזום והפעלת תוכניות קידום ותוכניות לתעסוקה מותאמת למשתקמים
- ד. איתור ספקים לשם קבלת עבודה למשתקמים
- ה. תמחור העבודה והמוצרים
- ו. קבלת משתקמים חדשים
- ז. כתיבת תוכניות עבודה שנתיות ותקופתיות וביצוען
- ח. קיום קשרים עם המשפחות / אפטרופסים / מערכי דיור לשם מתן דיווחים שוטפים על תפקוד המשתקם וקביעת תוכניות קידום עבורו
- ט. תכנון וביצוע תוכניות הדרכה פרטניות וקבוצתיות לעובדים
- י. שיבוץ המשתקמים בקבוצות עבודה וקביעת מדריך אחראי בכל קבוצה
- יא. ייזום פעולות לפיתוח מרכז רש"ת בתחומים הבאים: הצטיידות, צרכים פיזיים, ותוכניות טיפול
- יב. טיפול בבעיות פרטניות של המשתקמים אשר קשורות באופן ישיר לפעילות במרכז רש"ת
- יג. ייזום וביצוע פעילויות רווחה למשתקמים ולצוות
- יד. קיום קשרים עם גורמי חוץ לשם תפעול אספקטים שונים במרכז רש"ת כגון: עיריות, קרנות חיצוניות, ארגוני מתנדבים, ועוד
- טו. ביצוע הנחיות הפיקוח המחוזי והארצי
- טז. אחריות לשלומם של המשתקמים

### 2. סמכויות:

- א. קליטת עובדים חדשים, מתנדבים ומשתקמים חדשים
- ב. שיבוץ מדריכים וניכים לקבוצות העבודה במרכז רש"ת
- ג. ניווד מדריכים ומשתקמים בתוך קבוצות העבודה
- ד. קביעת תעריפי עבודות משתקמים
- ה. קביעת סדרי עדיפויות תקציביים
- ו. ביצוע הסכמי עבודה עם ספקים
- ז. גיוס תרומות
- ח. שינוי סדר היום במרכז רש"ת
- ט. השעיית משתקמים
- י. פיטורי עובדים/מתנדבים



עמוד 1 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 3. דרישות התפקיד:

- א. ניסיון ניהולי במסגרת לטיפול באנשים
- ב. תואר ראשון לפחות במדעי החברה או בתחום קרוב
- ג. יכולת ארגונית גבוהה
- ד. יכולת הבעה טובה בכתב ובעל-פה
- ה. בעל סבלנות, אחריות, רגישות, גמישות וחשיבה יצירתית
- ו. יכולת לעבודה בתנאי לחץ
- ז. מודעות שרות
- ח. יכולת הנעת צוות

### 4. כפיפויות:

- א. מנהל מרכז רש"ת כפוף למנהל המחלקה לשרותים חברתיים בעיריה.
- ב. למנהל מרכז רש"ת כפופים אנשי הצוות המועסקים במרכז רש"ת.

### 5. דרוג מקצועי:

בהתאם לכישורים ועל פי הסכמי עבודה מקובלים

## שם התפקיד: מזכירה

### 1. אחריות בעל התפקיד:

- א. ביצוע פעולות משרדיות נדרשות גון: הדפסה, תיוק, צילום מסמכים, טיפול בדואר ועוד
- ב. הכנת משכורות משתקמים
- ג. טיפול וניתוב פניות טלפוניות
- ד. גביית כספים
- ה. ביצוע הפקדות כספים בקופת העירייה
- ו. טיפול ברישום מסמכי כח אדם של הצוות, מתנות לחג ועוד
- ז. הזמנת שרותי אחזקה ותיקונים מהעיריה ומספקי חוץ
- ח. קבלת הצעות מחיר לפי הנדרש
- ט. איסוף וריכוז נתונים שונים
- י. הזמנת ציוד מתכלה

### 2. סמכויות:

- א. קביעת סדר יום העבודה האישי.
- ב. שיחות עם ספקים.
- ג. איסוף נתונים.

עמוד 2 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 3. תכונות נדרשות:

- א. השכלה תיכונית מלאה
- ב. נסיון קודם בעבודת מזכירות
- ג. ידע ונסיון בשימוש בתוכנות office
- ד. יחסי אנוש טובים
- ה. סבלנות
- ו. דייקנות
- ז. יכולת התמודדות עם אנשים בעלי צרכים מיוחדים
- ח. יכולת ביטוי בעל-פה ותודעת שרות
- ט. יכולת תיאום

### 4. כפיפויות:

- א. המזכירה כפופה למנהל מרכז רש"ת.
- ב. למזכירה אין כפיפים.

### 5. דרוג מקצועי:

- א. דרוג אחיד לפי הכישורים ובהתאם להסכמי עבודה מקובלים

## שם התפקיד: מדריך שיקומי

### 1. אחריות:

- א. הדרכה והפעלה של קבוצת המשתקמים בפעילויות תעסוקתיות ושיקומיות לפי ההוראות
- ב. הדרכת משתקמים בשימוש בכלי עבודה
- ג. אחריות לסביבת עבודה בטוחה ונגישה ומניעת מפגעים בסביבת העבודה
- ד. הפעלת תוכניות קידום
- ה. ביצוע רישומים ודיווחים בהתאם לנדרש
- ו. כתיבת דו"חות שונים
- ז. אשגחה על משתקמים בזמן הארוחות
- ח. עבודה מול ספקי עבודות משתקמים
- ט. דאגה להבטחת איכות וטיב העבודה המיוצרת על ידי המשתקמים
- י. אחריות על פרויקטים אישיים של המדריך במרכז רש"ת
- יא. ליווי משתקמים בטיולים ובנופשונים
- יב. קיום קשר עם אפוטרופסים/ מערכי דיורלשם עדכון וקבלת מידע אודות המשתקם
- יג. ארגון מחסנים, קבלת חומרי גלם ומשלוח סחורה גמורה

עמוד 3 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## 2. סמכויות:

- א. לשנות למשתקם את סוג התעסוקה
- ב. לקבוע את סדר היום של הקבוצה
- ג. להחליט על מקום ישיבה של המשתקם ובאיזה תעסוקה הוא יעסוק
- ד. הדרכת מתנדבים
- ה. איסוף מידע אודות המשתקם
- ו. מתן תרופות
- ז. ביצוע שיחות אישיות עם המשתקמים
- ח. הוצאת משתקם לזמן מנוחה
- ט. טיפול בפציעות שטחיות של משתקמים
- י. מילוי דו"חות

## 3. תכונות נדרשות:

- א. השכלה תיכונית מלאה
- ב. רצוי קורס הסמכה למדריך שיקומי
- ג. רצוי נסיון קודם בעבודה עם אוכלוסייה בעלת צרכים מיוחדים
- ד. יחסי אנוש טובים מאד
- ה. בעל סבלנות, רגישות, אחריות ומחויבות גבוהה
- ו. יכולת התמודדות עם מצבי לחץ
- ז. יכולת להתמודדות עם מצבים מורכבים
- ח. יכולת לפתרון בעיות
- ט. יכולת ביטוי בעל פה ובכתב
- י. יכולת לפיקוח ובקרה
- יא. אסרטיבי
- יב. יכולת לעבודה בצוות

## 4. כפיפויות:

- א. מדריך שיקומי במרכז רש"ת כפוף למנהל מרכז רש"ת
- ב. למדריך השיקומי כפופים חניכי מרכז רש"ת

## 5. דרוג מקצועי:

דרוג אחיד / אחיות / הוראה לפי הכישורים ובהתאם להסכמי עבודה מקובלים

עמוד 4 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## שם העיסוק: מדריך שיקומי לתעסוקה נתמכת

### 1. אחריות:

- א. איתור מקומות תעסוקה מחוץ למרכז רש"ת עבור משתקמים
- ב. ליווי המשתקם למקום העבודה מחוץ למרכז רש"ת והדרכתו בכל ההיבטים של העבודה הנדרשת ממנו שם
- ג. הכנת המעסיק הקולט את המשתקם והסבר על כל ההיבטים הקשורים בקליטתו ושילובו של המשתקם בעבודה
- ד. ביצוע ביקורים קבועים אצל המעסיק והמשתקם העובד אצלו, לשם בדיקת מצבו של המשתקם ותפקודו
- ה. מילוי דו"חות
- ו. ביצוע מו"מ עם מעסיקים פוטנציאליים
- ז. מתן הסבר למשפחות / אפוטרופסים / מערכי דיור אודות תוכנית התעסוקה הנתמכת וקבלת אישורם
- ח. ללמד את המשתקם כיצד להגיע באופן עצמאי למקום העבודה
- ט. העברת מידע למשפחות אודות תהליך קליטתו של המשתקם במקום העבודה

### 2. סמכויות:

- א. להחליט מה מקום העבודה המתאים למשתקם, לפי מאפייני המשתקם ומאפייני מקום העבודה
- ב. לדווח למשפחות / אפוטרופסים / מערכי דיור אודות תפקוד המשתקם
- ג. להדריך את המעסיק והמשתקם לגבי היבטים הקשורים בעבודה

### 3. תכונות נדרשות:

- א. אחריות
- ב. מוטיבציה
- ג. יכולת ליצור יחסי אנוש טובים
- ד. תודעת שרות גבוהה
- ה. יכולת ביטוי בכתב ובעל-פה
- ו. בוגר / ת 12 שנות לימוד
- ז. רצוי בוגר / ת קורס הסמכה למדריך שיקומי
- ח. רצוי נסיון קודם בעבודה עם אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים
- ט. בעל סבלנות, רגישות ותחושת מחויבות גבוהה
- י. יכולת להתמודד עם מצבי לחץ
- יא. יכולת להתמודד עם מצבים מורכבים
- יב. יכולת לפתרון בעיות
- יג. יכולת עבודה בצוות

### 4. כפיפויות:

- א. המדריך כפוף למנהל מרכז רש"ת
- ב. המשתקמים כפופים למדריך

### 5. דרוג:

- א. בהתאם לכישורים ולפי הסכמי שכר מקובלים

עמוד 5 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## שם העיסוק: שומר

### 1. אחריות:

- א. לאשר כניסת אנשים וכלי רכב מורשים בלבד לתוך מיתחם מרכז רש"ת
- ב. למנוע יציאת משתקמים ללא אישור מתוך מיתחם מרכז רש"ת
- ג. ביצוע סריקות בשטח מרכז רש"ת
- ד. אחריות לנעילת שערים

### 2. סמכויות:

- א. לבצע נהלי בטחון לפי הוראות הגורמים המורשים
- ב. להחליט למנוע כניסת אנשים/כלי רכב שאינם עומדים בדרישות

### 3. תכונות נדרשות:

- א. אחריות וסבלנות
- ב. הסמכה לתפקיד
- ג. יכולת ליחסי אנוש טובים

### 4. כפיפויות:

- א. שומר כפוף למנהל מרכז רש"ת ולחברה המעסיקה
- ב. לשומר אין כפיפים

### 5. דרוג:

עפ"י הכישורים

עמוד 6 מתוך 6	<b>הגדרות עיסוקים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## שם העיסוק: אם בית (אופציונאלי)

### 1. אחריות:

- א. ביצוע עבודות הנקיון הנדרשות בתדירות שנקבעה
- ב. הדרכת משתקמים במטבח לימודי
- ג. אספקת חומרים וציוד מתכלה לפי הצורך
- ד. הכנה / הגשה של ארוחות בוקר וצהריים המוגשות למשתקמים
- ה. הכנת חדר האוכל לפני אחרי ארוחות ואירועים
- ו. הדחת כלים לאחר הארוחות בסיוע משתקמים
- ז. הכנת פריטי מזון מסוימים עבור הארוחות לפי הצורך
- ח. כביסה וייבוש של בגדי העבודה של המשתקמים
- ט. ליווי משתקמים בטיול ובנופש
- י. אחריות על קבלה ופיזור מבוקר של משתקמים בבוקר ובצהריים
- יא. סריקת בנין מרכז רש"ת בסוף יום העבודה
- יב. הפעלת תוכניות קידום למשתקמים
- יג. דאגה לנקיון אישי של המשתקמים

### 2. סמכויות:

- א. קביעת סדר היום האישי לשם ביצוע המטלות שבאחריותה.
- ב. הזמנת חומרי נקוי וציוד מתכלה.

### 3. תכונות נדרשות:

- א. יחסי אנוש תקינים.
- ב. יכולת לעבוד עם אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים
- ג. סבלנות אחריות ורגישות

### 4. כפיפויות:

- א. אם הבית כפופה למנהל מרכז רש"ת
- ב. לאם הבית כפופים חניכי מרכז רש"ת

### 5. דרוג מקצועי:

דרוג מינהלי בהתאם לכישורים ובהתאם להסכמי עבודה מקובלים

<b>מאשר</b>	<b>תפקיד</b>	<b>תאריך</b>	<b>חתימה</b>

## אמנת שרות

מדובר במדינת הזכויות של המשתקם במרכז רש"ת ובסק כל הפעולות שיש לבצע כדי לקיים אמנת שרות זו. צבודה זו מתמקדת בפירוט סל השירותים וחבילת התוצאות שמגיעות לכל משתקם. מנהלי מרכזי רש"ת המעריכים את הישגיהם ומרשימים בנוח עם מחויבותם ללקוחות השונים יתנו ויפיצו את אמנת השרות למשתקמים, למשפחות ולאפוטרופסים, למפקחי האל"ף, לרשויות, יתלו את האמנה על לוח מרכזי במרכז רש"ת, יכניסו לאתר האינטרנט ועוד.

### מטרות אמנת השרות

- שיפור השרות ללקוח
- שיפור תהליכי צבודה
- הוצאת במתן שרות
- קביעת תקנים וסטנדרטים של הצבודה
- פיתוח כלים לבקרה ולפיקוח על הצבודה במרכז רש"ת
- הגדרת יציאות ושיפור האפקטיביות הארגונית

### התחומים המטופלים במסגרת אמנת השרות:

- בטיחות ובטחון
- טיפול בפרט ותוכניות קידום (תוכניות לשיפור תפקודי המשתקם)
- פעילויות הצעה ורווחה
- תעסוקה
- קשר עם משפחות המשתקמים
- מהנה, רהוט פנים וחולץ וחצר
- כללי (הסעדה, שעות וימי פעילות, הסעות ועוד)
- אקלים ארגוני
- צוות
- שונות

### להלן דוגמה לרציונל האמנה של מרכז רש"ת:

אנו מאמינים כי לכל אדם בעל ביטחון שכלי קיימת הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בסביבה בה הוא חי, לממש את הפוטנציאל הגלום בו, בהתאם לרצונו וליכולתו ולהשתלב בחברה כשווה בין שווים. כדי לאפשר את קיום הזכויות הנ"ל אנו מצניקים לאדם מסגרת תעסוקתית הולמת ופועלים כדי לקדם את תפקודו ע"י רכישת כלים ומיומנויות נדרשות, אשר יאפשרו לו לתפקד באופן עצמאי יותר ולהשתלב בחברה בדרכי של נורמליזציה.





עמוד 1 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>א. בטיחות וביטחון</b>		
<b>שיטת מדידה</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>נושא</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• קבלת אישור בטיחות מגורם מוסמך.</li> <li>• בדיקה אחת לשנה ע"י גורמים עירוניים.</li> <li>• ביצוע תחזוקה שוטפת לפי הנהלים.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• נגישות מלאה בכל חלקי הבניין והחצר ואפס מפגעים</li> </ul>	<b>1. בניין וחצר</b> נגישים וללא מפגעים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• דגימה פעמיים ביום.</li> <li>• בדיקת כרטיס נוכחות של השומר אחת לחודש ואישור שעות נוכחותו במקום.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קיימת שמירה כל יום בכל שעות הפעילות</li> </ul>	<b>2. שמירה</b> בכניסה למתחם
<ul style="list-style-type: none"> <li>• מילוי דו"ח.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• בשעה 15:30 כל יום תבצע בדיקה כדי לוודא שלא נותרו משתקמים במבנה.</li> </ul>	<b>3. בדיקת מבנה</b> בסוף היום
<ul style="list-style-type: none"> <li>• מילוי דו"ח.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• פיזור משתקמים לבתיהם באופן מבוקר ע"י מדריך.</li> </ul>	<b>4. פיזור משתקמים</b> בסוף היום
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תשאול משפחות המשתקמים והמשתקמים.</li> <li>• קבלת אישורים מתאימים מקצין בטיחות בחברת ההסעות.</li> <li>• החתמת החברה על חוזה.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הדרכה לנהגים חדשים עם כניסתם לתפקיד ורענון נהלים אחת לחודשיים.</li> <li>• רכב ללא מפגעים בטיחותיים, אשר עובר טיפולים שוטפים לפי החוק.</li> </ul>	<b>5. בטיחות בהסעות</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תשאול משפחות המשתקמים אחת ל - 3 חודשים.</li> <li>• תשאול המשתקמים אחת לחודש.</li> <li>• פיקוח אקראי לפחות אחת לחודש.</li> <li>• מילוי דו"ח אודות הממצאים בסעיפים 1-3.</li> <li>• קבלת דווח מהנוסעים והמשפחות באופן שוטף לפי הצורך.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• בהסעות יונהגו הנהלים הבאים:</li> <li>• איסור עישון.</li> <li>• מניעת אלימות בין המשתקמים.</li> <li>• יחס הולם מצד הנהג כלפי המשתקמים.</li> <li>• מספר המשתקמים הנוסעים ברכב (לפי החוק הקבוע בנושא זה)</li> </ul>	<b>6. כללי התנהגות בהסעות</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תשאול משפחות המשתקמים והמשתקמים עצמם.</li> <li>• בדיקת זמני הגעת המשתקמים למרכז רש"ת וזמני הסעתם ממרכז רש"ת לבתיהם.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• זמני איסוף / פיזור משתקמים ומשך זמן ההמתנה להסעה הינו קבוע וללא חריגות שמעל לעשר דקות.</li> </ul>	<b>7. לוח זמנים בהסעות</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תעסוקה</li> <li>• התקבל אישור מגורם מוסמך.</li> <li>• מילוי דו"ח אחת לחצי שנה.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תעסוקה</li> <li>• מכשירי העבודה וחומרי הגלם בטיחותיים.</li> <li>• הצוות והמשתקמים קבלו הדרכה שוטפת בנושאי בטיחות בתעסוקה</li> </ul>	<b>8. תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתקם באחריות מרכז רש"ת</b>

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>אמנת השירות</b>	עמוד 2 מתוך 7
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

<b>א. בטיחות וביטחון - המשך</b>		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
8. תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתקם באחריות מרכז רש"ת	<p><u>טיולים</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>הטיולים הינם אל אזורים מאושרים מבחינה ביטחונית</li> <li>יעדי הטיול נגישים ומותאמים.</li> <li>מס' מלווים מותאם לתקן</li> <li>התקבל אישור השתתפות בטיול מהאפוטרופוס של המשתקם</li> </ul> <p><u>ריהוט פנים וחוצ</u></p> <p>מותאם לשימושם של נכים / משתקמים שסובלים ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים</p> <p><u>מבנה וחצר</u></p> <p>מותאמים לשימושם של נכים / משתקמים שסובלים מנכויות ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים</p>	<p><u>טיולים</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת מסמכים רלוונטיים</li> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul> <p><u>ריהוט פנים וחוצ</u></p> <p>עבר אישור גורם חיצוני מוסמך</p> <p><u>מבנה וחצר</u></p> <p>עבר אישור גורם חיצוני מוסמך</p>
9. השגחה על מגבלות בריאותיות של המשתקמים	<p>כל משתקם שסובל ממחלה כרונית או רגילה יזכה לטיפול הולם. (לדוגמא : שמירה על תפריט מותאם למשתקמים שחייבים לשמור על דיאטה מסוימת, מתן תרופות ועוד)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>קבלת אישור רפואי על פרטי הטיפול התרופתי ו/או התזונתי הנדרש</li> <li>מילוי דו"ח יומי אודות מתן תרופות</li> <li>אחזקת תרופות בארון נעול</li> </ul>
10. מניעת אלימות	<p>במרכז רש"ת אין תופעות של אלימות מילולית ו/ או פיזית כלפי אדם ו/ או כלפי חפצים</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>על כל אירוע אלים ימולא דו"ח</li> <li>כל 3 חודשים ייערך מפויי כל האירועים שדווחו</li> <li>עבודה לפי תוכנית למניעת אלימות</li> </ul>

עמוד 3 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ב. טיפול בפרט ותוכניות קידום</b>		
• בדיקת הביצוע	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ביצוע אבחון מקיף למשתקם</li> <li>• מיפוי כוחות, פוטנציאל וצרכים</li> <li>• התאמת תהליך הקליטה לאפיוני המשתקם ולדרישות המסגרת</li> </ul>	1. קליטת משתקמים חדשים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• הערכת מדריכים</li> <li>• הערכת הגורמים שהיו שותפים לתהליך</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ביצוע אבחון צרכים אינדיבידואלי לכל משתקם אחת לשנה וקביעת תוכנית התערבות מתאימה לאור האבחון שבוצע</li> <li>• הפעלת תוכניות קידום פרטניות ו/או קבוצתיות ע"י הצוות שנקבע לכך</li> <li>• אחת לששה חודשים מתבצעת הערכת ביניים אודות כל משתקם ובה נמסר מידע אודות עמידה/אי עמידה בתוכנית הקידום</li> </ul>	2. קידום תפקוד משתקמים ותוכניות קידום
תיעוד המידע בתיק המשתקם	תהליך איסוף אינפורמציה שוטף במטרה להתעדכן אודות מצבו של המשתקם בזמן אמת כדי לזהות מיידית מצבי סיכון/משבר פוטנציאליים, והפניית הנושא לטיפול הגורם המתאים	3. התעדכנות בזמן אמת על מצבו של המשתקם
• בדיקת הביצוע	העברת אינפורמציה שוטפת ממרכז רש"ת לבני משפחה וגורמים מטפלים בקהילה ולהיפך	4. דיווחים למשפחה ולגורמים מטפלים
• בדיקת הביצוע	סגור אודות המשתקם וצרכיו בפני גורמים רלבנטיים לשם מיצוי זכויותיו ושיפור תחושת הרווחה שלו ואיכות חייו	5. סגור ומיצוי זכויות המשתקם
• בדיקת הביצוע	טיפול בבעיות פרטניות של המשתקם תוך שבועיים מיום שהובאו לידיעת צוות מרכז רש"ת	6. טיפול בפרט

עמוד 4 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ג. פעילויות העשרה ורווחה</b>		
בדיקת הביצוע	כל משתקם משולב בפעילות ספורט כלשהיא לפחות פעמיים בשבוע למשך 30 דקות	1. פעילויות ספורט
בדיקת הביצוע	3 פעמים בשנה יצפו המשתקמים במופע אמנותי (מוזיקה, תיאטרון, מחול ועוד)	2. פעילויות תרבות
בדיקת הביצוע	לפחות אחת לשנה יתקיים טיול ליום שלם לכלל המשתקמים	3. טיולים
בדיקת הביצוע	אחת לשנה יצאו המשתקמים העצמאיים לנופש של 5 ימים בארץ	4. נופש שנתי
בדיקת הביצוע	בחגים יתקיימו טקסים / מסיבות פעילויות מיוחדות לחגים	5. טקסים ומסיבות
בדיקת הביצוע	פעמיים בשנה (בפסח וברה"ש) יקבלו המשתקמים שי	6. שי לחג
בדיקת הביצוע	כל משתקם ישתלב אחת לשבועיים בפעילות מחשב שתמשך לפחות 20 דקות	7. חוגים

<b>ד. תעסוקה</b>		
<b>שיטת מדידה</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>נושא</b>
בדיקת מידת הביצוע	לכל משתקם תותאם תעסוקה ההולמת את כישוריו והעדפותיו	1. עבודה מותאמת ליכולת האישית
ניוד עובדים בין תחנות עבודה לפחות 3 פעמים בשנה במידה והמשתקם מעוניין בכך	במרכז רש"ת יהיה מגוון עבודות שיאפשרו למשתקם לעסוק במגוון המקסימלי של עסוקים והתנסויות תעסוקתיות	2. עבודה מגוונת
הערכת מדריך	הכשרת משתקם לביצוע עבודות ספציפיות, לפי הצורך	3. הכשרה תעסוקתית
בדיקת מידת הביצוע	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קבלת שכר הולם עבור ביצוע העבודות עבור הספקים השונים</li> <li>• תשלום משכורות אחת לחודש</li> <li>• תשלום דמי ביטוח - לאומי</li> <li>• שכר המותאם לתפוקות ולתפקוד כללי של המשתקם</li> </ul>	4. שכר
הערכת מדריך	שמירה על סביבת עבודה נקייה, מסודרת ומכבדת	5. סביבת עבודה
הערכת מדריך	הצטיידות באמצעי עזר לשם הקלה על תהליכי עבודה ושמירה על בטיחות (מגפיים, משקפי מגן, בגדי עבודה ועוד)	6. אמצעי עזר
הערכת מדריך	שמירה על הוגנות בעבודה ומניעת תופעות של ניצול המשתקם (דרישה לביצוע עבודות קשות מידי, בתנאי מזג אוויר קשים, במשקל כבד ועוד)	7. הוגנות

עמוד 5 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ה. קשר עם משפחות המשתקמים</b>		
<b>שיטת מדידה</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>נושא</b>
בדיקת הביצוע	אחת לשנה תתקיים אסיפה לכלל בני משפחות המשתקמים לשם דווח, העברת מידע ובדיקת צרכים	1. אסיפת משפחות
בדיקת הביצוע	לפחות פעמיים בשנה יתקיימו מפגשים בין ועד המשפחות ומנהלת מרכז רש"ת לשם עבודה משותפת על נושאים כללים שנקבעו מראש וטיפול בבעיות שוטפות	2. ועד משפחות
בדיקת הביצוע	במהלך השנה, ולפי הצורך יתקיימו פעילויות עבור המשפחות (הרצאות וכו')	3. פעילויות למשפחות
מילוי דו"ח	הצוות יסייע למשפחות להתמודד עם בעיות של המשתקם/ יפנה אותם לטיפול אצל הגורמים הרלבנטיים (לפי הסיטואציה ומשאבי הצוות)	4. סיוע למשפחות בהתמודדות עם בעיות של המשתקם

<b>ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת הביצוע</li> <li>• קבלת אישור מגורם מוסמך</li> </ul>	מבנה שגודלו מתאים לתקן שנקבע "בהנחיות לתכנון פיזי", המכון לחקר ופיתוח מוסדות חינוך ורווחה", 2003	1. מבנה מרווח
<ul style="list-style-type: none"> <li>• המבנה קבל אישורי בטיחות מהגורמים המוסמכים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• המבנה נגיש לנכים</li> <li>• המבנה בטיחותי</li> <li>• במבנה קיימות הפונקציות המפורטות ב"מדריך לתכנון פיזי" הנ"ל, בהתאמה לאפיוני המרכז באופן ספציפי</li> </ul>	2. מבנה בטיחותי ומותאם לצרכים של המשתקמים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• יש / אין מערכות מיזוג אוויר</li> </ul>	במבנה יש מערכות מיזוג אוויר ההולמות את גודל המבנה	3. מבנה בעל מערכות מיזוג אוויר
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מבנה שעובר צביעה כללית אחת ל - 3 שנים וטיפול תחזוקתי לפי הצורך</li> <li>• במבנה אמצעי נוי מגוונים (תמונות, עציצים, פסול ועוד)</li> </ul>	4. מבנה מטופח ומתוחזק
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע</li> <li>• קבלת אישור מגורמים מוסמכים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• במבנה קיים ריהוט בכמות מספקת למס' המשתקמים במקום ולאופי הפעילות המתקיימת במרכז</li> <li>• הרהוט מותאם לנכים מההיבטים הבטיחותיים והארגונומיים</li> </ul>	5. ריהוט וציוד פנים מותאם לצרכי המשתקמים

עמוד 6 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ - המשך</b>		
שיטת מדידה	סטנדרט	נושא
• בדיקה אקראית אחת ליום	• קיימות הנחיות לגבי ניקיון המבנה ותדירות ביצוע הניקיון	6. מבנה נקי ומסודר
• התקבל אישור בטיחות מגורם מוסמך בלתי תלוי. • בדיקת שביעות רצון הלקוחות.	• חצר בטיחותית • חצר מטופחת שבה גינון ואזורי פעילות מגוונים • בחצר מתקני חוץ מותאמים לאופי ומגבלות המשתקמים	7. חצר בטיחותית, מטופחת ומאובזרת חוץ .

<b>ז. כללי (הסעדה, שעות פעילות, הסעות ועוד)</b>		
• עבודה לפי תפריט מתוכנן שאושר ע"י דיאטנית • קבלת אישורים ממשד הבריאות. • בדיקת שביעות רצון לקוחות אחת ל - 3 חודשים • מילוי דו"ח תפריט הארוחות.	• ארוחת הצהרים שמוגשת במרכז רש"ת הינה ארוחה מגוונת, מאוזנת, טעימה, ובכמות מספקת. • הארוחה מבושלת בתנאים היגייניים.	1. ארוחת צהריים
• בדיקת ביצוע	• כל משתקם יקבל שתייה חמה • כל משתקם מביא מביתו ארוחת בוקר	2. ארוחת בוקר
• בדיקת ביצוע	לכל משתקם יש אפשרות להכין לעצמו שתייה חמה/קרה במהלך היום	3. שתייה
• בדיקת שביעות רצון לקוחות • בדיקת ביצוע	חדר אוכל מרווח, מטופח ומצויד בכל הציוד הנדרש לקיום הפעילות בו (ריהוט וכלים)	4. חדר אוכל
• בדיקת ביצוע.	מרכז רש"ת פתוח בימים א' - ה' בין השעות 07:15 - 15:30	5. שעות פעילות
• בדיקת ביצוע בפועל	מרכז רש"ת סגור בתאריכים קבועים (חגים וחופשת - קיץ) לפי לוח - חופשות	6. חופשות
• מילוי דו"ח הסעות אחת לחודש	קיימת הסעה יומיומית מבתי המשתקמים למרכז רש"ת וחזרה עבור משתקמים שאינם יכולים להגיע באופן עצמאי אל מרכז רש"ת	7. הסעות

<b>ח. אקלים ארגוני</b>		
• ביצוע בדיקת שביעות רצון לקוחות אחת לשנה	יש / אין בארגון אווירה נעימה, אוזן קשבת, סובלנות, קבלה וכבוד הדדי	1. אווירה ארגונית
• קיום מפגשי עבודה וחשיבה עם גורמי חוץ ולקוחות	מרכז רש"ת יפעל עפ"י עקרונות שיתוף רעיוני עם לקוחות פנים וחוץ ושותפי תפקיד	2. שיתוף הדדי

עמוד 7 מתוך 7	<b>אמנת השירות</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ח. אקלים ארגוני</b>		
<b>שיטת מדידה</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>נושא</b>
• בדיקת ביצוע	תוך שבועיים מיום קבלת תלונה תיערך בדיקה של התלונה ותימסר תגובה ללקוח	3. מענה לתלונות לקוחות
• בדיקת המשוב שיתקבל	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תהליך דו - שבועי קבוע של קבלת משוב מלקוחות פנים (המשתקמים), באמצעות פורום ישיבות משתקמים.</li> <li>• תהליך חד - שנתי של קבלת משוב מלקוחות חוץ (משפחות המשתקמים, אנשי מקצוע, ספקים ועוד)</li> </ul>	4. איתור ציפיות וצרכי הלקוחות
• בדיקת ביצוע	• לכל לקוחות הארגון ושותפי התפקיד יינתן מידע ברור ומקיף אודות השרות הניתן במרכז רש"ת ומגוון הפעילויות הניתן בו	5. מידע מקיף וברור

<b>ט. צוות</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת מסמכים רלוונטיים</li> <li>• קיום תהליך הערכת ממונים אחת לשנה.</li> <li>• השתתפות בהשתלמויות ובהדרכה אישית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• צוות המדריכים יהיה בוגר 12 שנות לימוד בעלי הכשרה מתאימה לתפקיד</li> <li>• השתתפות לפחות אחת לשנתיים בהשתלמות מקצועית</li> <li>• משתתפים בהדרכה אישית אחת לשבוע</li> <li>• קיבלו ציון "טוב" בהערכה שנתיית וציון "טוב" בשאלון שביעות רצון לקוחות</li> <li>• בעלי תכונות אישיות רלוונטיות לתפקיד (סבלני, חביבי, קשוב, חם, ועוד)</li> </ul>	1. מאפייני הצוות המועסק במרכז רש"ת
בדיקת ביצוע	• מרכז רש"ת יפעל בזיקה לערכים ולאיתיקה המקצועית של מקצוע העבודה הסוציאלית	2. ערכים מקצועיים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• מלוי דו"חות נוכחות צוות</li> <li>• ביצוע פעולות לשמירה על נוכחות קבועה</li> </ul>	• נוכחות קבועה של לפחות 98% מהזמן של הצוות במרכז רש"ת	3. נוכחות

<b>י. שונות</b>		
• בדיקת הביצוע	במרכז רש"ת קיימות לפחות 3 תוכניות שמטרתן לדאוג לשילוב בין אוכלוסיית המשתקמים והאוכלוסייה הכללית בקהילה	1. שילוב בקהילה
• בדיקת ביצוע	צוות מרכז רש"ת יזום ויפעיל תוכניות קהילתיות לשם יצירת תדמית חיובית למרכז רש"ת ולמשתקמים בו ובמטרה להפחית סטיגמות ודעות קדומות כלפי המשתקמים לדוגמא: התנדבות של המשתקמים למען הקהילה, פעולות לשיווק מרכז רש"ת ועוד	2. תדמית

## יחסי אומל"ן בין תהליכים

רצף התהליכים ויחסי האומל"ן ביניהם, הכולנה לתיאור תהליכי השיקום הטיפולי והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז רש"ת. הרשימה של קשרי האומל"ן בין התהליכים מופיעה כטבלה: תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת - הרצף ויחסי האומל"ן הרצף של תהליכים אלה (הקשר הלאזי ביניהם) ויחסי האומל"ן ביניהם יוצרו במדריך האיכות. זו למעשה דרישה המופיעה בתקן שנוצרה ליצור מפה של ההתרחשות במרכז רש"ת.



עמוד 1 מתוך 1	<b>יחסי גומלין בין תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' תהליך	הספק/ספקים	תשומות	תיאור התהליך	אחראי התהליך	תפוקות	לקוחות
1	א. גורם מפנה ב. גוף חיצוני	א. משתקמים ב. תקציב/ משאבים	קבלת משתקם למרכז רש"ת	מנהל מרכז רש"ת	קליטה מתאימה	• משתקמים • גוף מפנה
2	א. גוף חיצוני	א. מועמדים ב. תקציב ג. איש סגל מלווה	קליטת איש סגל והכשרתו	מנהל מרכז רש"ת	שילוב בתפקיד	• איש סגל • מנהל ישיר של הנקלט
3	א. גופים חיצוניים 1. אנשי סגל 2. משפחות	א. משתקמים ב. מידע ומסמכים	ניהול תיק משתקם	מנהל מרכז רש"ת	תיק מעודכן	• גופי בקרה או פיקוח • גורמים מפנים • משפחות • משתקמים
4	א. גורם מפנה ב. גוף חיצוני	א. משתקמים ב. עבודה/יצור ג. תשתיות ד. תוכניות ה. משאבים - כ"א ו. חומרי גלם	רצף תעסוקה - מוגנת	מנהל מרכז רש"ת	משתקם יצרני מועסק מתקדם שבע רצון ומתוגמל.	• משתקמים
5	א. צוות מרכז רש"ת ב. גורם מפנה	א. משתקמים ב. מעסיקים ג. הכשרה והתאמה ד. תעסוקתית	רצף תעסוקה - נתמכת	מדריך מרכז תעסוקה נתמכת	משתקם מועסק מתקדם ושבע רצון	• משתקמים
6	א. גורם מפנה ב. גוף חיצוני ג. צוות מרכז רש"ת	א. משתקמים ב. עבודה/יצור ג. תשתיות ד. תוכניות ה. משאבים - כ"א ו. חומרי גלם	רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	מנהל מרכז רש"ת	משתקם יצרני מועסק מתקדם שבע רצון ומתוגמל	• משתקמים
7	א. צוות מרכז רש"ת	א. משתקמים ב. כ"א להכנה וישום ג. משפחה ד. גורמים מטפלים רלוונטיים	תוכניות קידום	מנהל מרכז רש"ת / רכזי תוכניות קידום	משתקם שהתקדם ע"פ התוכנית	• משתקמים
8	א. צוות מרכז רש"ת ב. משפחה ג. גורם מפנה	א. משתקמים	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	מנהל מרכז רש"ת	משתקם שנפלט	• גורם חיצוני

## קשרים בין מסמכים

טבלה המציגה את הקשרים בין המסמכים שנוצרה לאפשר לנו שליטה ברשומות המתקיימות במרכז רש"ת. בכותרת הטבלה תוכלו לזהות כי כל הוראת צבודה המתארת תהליך החל במרכז רש"ת מלווה במספר ואותיות. הוראות הצבודה המתחילות ב"שק." הינן הוראות מתחום השיקוט ואילו הוראות הצבודה המתחילות ב"מנ." הינן הוראות צבודה מתחום המנהלה. לכל הוראת צבודה יש את הטפסים הנלווים והמספר של הטופס לזה להוראת הצבודה. המסמכים הישימיים הנוספים הינם בדרכ כלל הנחיות של רמה ממנה כאנוץ תקנות, חוקים וצוד.

עמוד 1 מתוך 3	<b>קשרים בין מסמכים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מסמכים ישימים נוספים	טפסים נלווים	שם הוראת העבודה	מס' הוראת עבודה	מס'
<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח סוציאלי עדכני (3 חו')</li> <li>• דו"ח תפקודי של המשתקם ממסגרת אחרונה</li> <li>• אבחון וועדת אבחון של המשתקם</li> <li>• דו"ח רפואי עדכני (3 חו')</li> <li>• צילום ת.ז.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 1-1 קליטה למועמד מרכז רש"ת</li> <li>• מנ. 2-1 דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת</li> <li>• מנ. 3-1 טופס הודעה לקליטת משתקם חדש</li> </ul>	<b>קבלת משתקם למרכז רש"ת</b>	<b>מנ. 1</b>	<b>1</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תקנות גניזה</li> <li>• מנ. 1-4 דו"ח ארוע חריג</li> <li>• מנ. 2-3 חובת שמירת סודיות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 1-2 תכולת תיק</li> <li>• מנ. 2-2 פרטים אישיים</li> <li>• מנ. 3-2 אישור נתינת תרופות במסגרת מרכז רש"ת</li> <li>• מנ. 5-2 אישור להשתתפות בפעילות גופנית</li> <li>• מנ. 6-2 אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת</li> <li>• מנ. 7-2 ויתור סודיות</li> <li>• מנ. 8-2 כתב ויתור סודיות רפואית</li> <li>• מנ. 9-2 הערכת תפקודית</li> </ul>	<b>ניהול תיק משתקם מרכז רש"ת</b>	<b>מנ. 2</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• הגדרות עיסוק מדריך לאיש סגל חדש במרכז רש"ת</li> <li>• צילום ת.ז</li> <li>• טופס 101</li> <li>• קורות חיים עדכניים</li> <li>• חוזה אישי החתום ע"י הנהלת הארגון</li> <li>• מסמכים נוספים ע"פ דרישת הארגון</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 1-3 דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת</li> <li>• מנ. 2-3 חובת שמירת הסודיות</li> </ul>	<b>קליטת איש סגל והכשרתו</b>	<b>מנ. 3</b>	<b>2</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• חוק הסעד לטיפול באדם המפגר</li> <li>• חוק חסרי ישע</li> <li>• מסר- דו"ח תשלומים לחודש __</li> <li>• החלטה על השמה</li> <li>• השמה למסגרת</li> <li>• העברת מושם ממסגרת למסגרת דו"ח תפקודי</li> <li>• ערכה לטיפול בהתנהגות אלימה ומאתגרת למנהלי מרכזי רש"ת</li> <li>• נוהל השעיית משתקם במסגרות יום + 21 של השירות בקהילה – דצמ' 05</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 1-4 דו"ח אירוע חריג</li> <li>• מנ. 2-4 פרוטוקול ועדה רב מקצועית</li> </ul>	<b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	<b>מנ. 4</b>	<b>4</b>

עמוד 2 מתוך 3	<b>קשרים בין מסמכים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' מסמכים ישימים נוספים	מס' מסמכים ישימים נוספים	שם הוראת העבודה	מס' הוראת עבודה	מס'
<ul style="list-style-type: none"> <li>מנ. 1-1 דו"ח אירוע חריג</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מנ. 1-5 דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת</li> <li>מנ. 2-5 סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה</li> <li>מנ. 3-5 מעקב הגעת ויציאת משתקמים</li> <li>מנ. 4-5 דף נוכחות חודשי</li> </ul>	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	מנ. 5	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>תעודת כשרות</li> <li>רישיון יצרן</li> <li>מדריך לתכנון מרכז רש"ת המכון לפיתוח מבני ציבור ורווחה.</li> <li>אכילה והאכלה- חוברת הדרכה לאנשים עם פיגור שיכלי- האגף לטיפול באדם המפגר</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מנ. 1-6 תפריט ארוחת צהרים למשתקמים</li> <li>מנ. 2-6 טופס תורנויות – מדריך תורן</li> </ul>	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	מנ. 6	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>נוהל מתן תרופות במסגרת יום בקהילה ובמעשי"ם – פרו' יואב מריק רופא ראשי מיום 1.4.06</li> <li>הזרקת אינסולין למשתקם – פרו' יואב מריק – רופא ראשי – מיום 16.9.07</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מנ. 1-7 טופס מעקב מתן תרופה</li> <li>מנ. 3-2 טופס אישור מתן תרופות</li> </ul>	מתן תרופות	מנ. 7	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>מדריך למתנדב</li> <li>מנ. 2-3 חובת שמירת סודיות</li> <li>שק. 1-3 טופס סיכום שיחה</li> <li>טופס ביטוח – בהתאם למקובל בארגון</li> <li>הוראת קליטת מתנדב - מרים כהן</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מנ. 1-8 שאלון אישי לקליטת מתנדב</li> <li>מנ. 2-8 הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת</li> <li>מנ. 3-8 הערכת מתנדב</li> </ul>	קליטה והפעלת מתנדבים במרכז רש"ת	מנ. 8	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>ה"ע טיפול בארוע חריג</li> <li>נוהל מתן תרופות במסגרת יום ובמעשי"ם מתאריך 1.4.06</li> <li>מנ. 2-9 טופס הערכה תפקודית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שק. 1-1 מטלות היום הראשון לקליטת משתקם</li> <li>שק. 2-1 מטלות לביצוע לאחר שבוע מקליטת משתקם</li> <li>שק. 3-1 סיכום שיחה</li> <li>שק. 4-1 מטלות לביצוע לאחר חודש מקליטת המשתקם</li> <li>שק. 5-1 טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים בקבוצות העבודה (ספקים בלבד)</li> <li>שק. 6-1 טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח</li> <li>שק. 7-1 טופס דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים לחודש</li> </ul>	רצף תעסוקה – תעסוקה מוגנת	שק. 1	9

עמוד 3 מתוך 3	<b>קשרים בין מסמכים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מסמכים ישימים נוספים	טפסים נלווים	שם הוראת העבודה	מס' הוראת עבודה	מס' המשר
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שק. 8-1 טופס ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים</li> <li>• שק. 9-1 דו"ח תשלומי ספקים לשנת</li> <li>• שק. 10-1 דו"ח גמול תעסוקת משתקמים</li> <li>• שק. 11-1 דו"ח תפקודי</li> <li>• שק. 12-1 הפניית משתקם לאיבחון</li> <li>• שק. 13-1 דו"ח הסעות משתקמים</li> <li>• שק. 14-1 דו"ח ארוחת צהרים משתקמים</li> </ul>	<b>רצף תעסוקה – תעסוקה מוגנת</b>	<b>שק. 1 (המשך)</b>	<b>9</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 7-2 טופס ויתור סודיות</li> <li>• תקנות שכר מינימום מותאם</li> <li>• מנ. 2-2 טופס פרטים אישיים</li> <li>• טופס בדיקת קריטריונים – תוכנית ע.ג. (תב"ת)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שק. 1-2 היסטוריה תעסוקתית</li> <li>• שק. 2-2 אישור אפוטרופוס / מערך דיור לשילוב בעבודה</li> <li>• שק. 3-2 מעקב משתקם בעבודה נתמכת</li> </ul>	<b>רצף תעסוקה – תעסוקה נתמכת</b>	<b>שק. 2</b>	<b>10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• חוק טיפול במפגרים 1969</li> </ul>		<b>רצף תעסוקה – יחידה טיפולית</b>	<b>שק. 3</b>	<b>11</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• חוק הגנת חסרי ישע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מנ. 1-4 דו"ח ארוע חריג</li> <li>• שק. 1-4 דו"ח ריכוז שנתי לארועים חריגים</li> </ul>	<b>טיפול באירוע חריג</b>	<b>שק. 4</b>	<b>12</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת – מותאמת למס' תעסוקה ומרכז רש"ת</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• שק. 1-5 טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום</li> <li>• שק. 2-5 טופס תוכניות קידום - ריכוז נתונים שנתי</li> </ul>	<b>תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות</b>	<b>שק. 5</b>	<b>13</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בטיחות דיירים בבריכות שחיה ורחצה בים – פרק 5 – יולי 2004</li> <li>• נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה אקים ישראל, נופש 2007</li> </ul>		<b>פעילות חברתית במרכז רש"ת</b>	<b>שק. 6</b>	<b>14</b>

## רשימת מסמכים תחיקתיים

מנהל מרכז רש"ת מזהיר בחתימתו כי הינו מציינת לכל הנהלים, החוקים והתקנות של הרמה הממונה קרי האלף לטיפול באדם עם משה.  
כדי להיות ממוקד, מופיעה כאן אותה רשימה של מסמכים תחיקתיים שלאורם מתרחשת הפעילות במרכז רש"ת.  
מסמכים אלו נאשים, מוכרים, וכמוכן שהוראות הצבודה והנהלים אינם צומדים בסתירה להנחיות האלף.

עמוד 1 מתוך 2	<b>רשימת מסמכים תחקייתיים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס"ד	שם המסמך	מס' המסמך	תאריך	כותב המסמך
2	קליטת משתקמים במסגרת	6375	15.3.04	אהובה לוי
3	הנחיות בנושא ביטוח משתקמים	5636/ד	19.9.04	דני כץ
4	חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסד המכוון לתת שירות לקטינים התשס"א – 2001		16.1.05	עו"ד רינת וייגלר
5	נהלי חופשה במסגרת התעסוקה של השרות בקהילה	6024/3	29.5.05	דני כץ
6	רענון נהלי אבטחה והשגחה על משתקמים במסגרת תעסוקה של השרות לקהילה	6059/3	11.7.05	דני כץ
7	נוהל השעית משתקם במסגרות יום +21 של השרות בקהילה	מ / 1378	4.12.05	מרים כהן
8	ללא נושא – הקפדה על אכילה נכונה	מ / 1504	2.5.06	מרים כהן
9	נוהל מתן תרופות למסגרות יום בקהילה		4.4.06	מרים כהן
10	ביטוח משתקמים במעשי"ם	מ / 1505	8.5.06	מרים כהן
11	ביטוח לחוסים במעשי"ם – נספח		5.4.06	עו"ד אדוארד ווים
12	העסקת אנשים במסגרת האגף בעבודות שרות כתחליף למאסר	מ / 1700	21.1.07	מרים כהן
13	העסקת אנשים במסגרת עבודות שרות כתחליף למאסר	7071	17.1.07	ד"ר חיה עמינדב
14	מתן עזרה ראשונה	2069/07	3.9.07	פרופ' יואב מריק
15	הזרקת אינסולין למשתקם	2078/07	16.9.07	פרופ' יואב מריק
16	רצף שירותי תעסוקה לאנשים עם פיגור שכלי בקהילה			

עמוד 2 מתוך 2	<b>רשימת מסמכים תחיקתיים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס"ד	שם המסמך	מס' המסמך	תאריך	כותב המסמך
17	ערכה למנהלי מעשי"ם להתמודדות עם התנהגות מאתגרת		2007	עו"ס ענת פינק
18	מדריך לתכנון מרכז רש"ת – המכון לפיתוח מבני חינוך ורווחה	79	יולי 1996	קרן שלם המוסד לבטל"א משרד הרווחה
19	אכילה והאכלה: חוברות הדרכה לעבודה עם אנשים בעלי פיגור שכלי		11/05	משרד הרווחה דליה ניסים - יור
20	תקנות שכר מינימום מותאם			
21	טופס בחינת קריטריונים למועמד/ת לתוכנית לעבודה נתמכת		ללא תאריך	משרד הרווחה תב"ת
22	תקנות עבודה סוציאלית - פרק 14			משרד הרווחה
23	ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת מותאמת למסגרות תעסוקה למרכז רש"ת			ד"ר דליה ניסים דני כץ
24	חוק זכויות לאנשים עם מוגבלויות המועסקים כמשתקמים – 2007			אלי ישי – שר המסחר והתעשייה
25	חוק העונשין התשל"ז 1977 – שמירה על סודיות			
26	תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג 1983		1983	משרד הבריאות
27	נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה		מתעדכן אחת לשנה	אקים ישראל
28	נוהל בטיחות דיירים בבריכות שחייה ורחצה בים	פרק ז' מס' 5	7.2004	אקים ישראל
29	חוק חסרי ישע			
30	חוק הסעד לטיפול באדם המפגר			
31	תקנות גניזה	פרסומי הדרכה 1	1997	משרד ראש הממשלה – ארכיון המדינה
32	היערכות לחירום של מסגרות היום ברשויות המקומיות		2015	מנהלת השירות
33	נוהל הדרכה - עזרה ראשונה		2014	מנהלת השירות



## פרק 4 - מערכת ניהול איכות

פרק מס' 4 מציג בסיס להערכה כוללת של מערכת ניהול האיכות במרכז רש"ת עליו אתם מופקדים.

בפרק 4 של מדריך האיכות ישנה התייחסות לנושאים הבאים:

א. ליהוי תהליכים - התהליכים הדרושים למערכת ניהול האיכות יואדרו בכתב במדריך האיכות או בנהלים ולאת אכן נמצא במדריך האיכות המונח לפניכם.

ב. רצף התהליכים ויחסי האמלין ביניהם - הכוונה לתיאור תהליכי השיקום הטיפול והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז רש"ת. הרשימה של קשרי האמלין בין התהליכים מופיעה כטבלה תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת

### הרצף ויחסי האמלין

ג. כמנהל מרכז רש"ת תזהיר כי בידק מערך תפוצל ובקרה אפקטיביים - בסיס ההתייחסות לנושא זה הוא מדיניות האיכות ומטרות האיכות הנלזרות ממנה. על-פי מידת השגת המטרות, ניתן לקבוע את האפקטיביות. יש לבדוק את האפקטיביות של כל התהליכים הישמיים לאראון המודריים במדריך האיכות.

ד. למינות מידע ומשאבים - המונח "מידע" כוונתו הן למידע הנחוץ לשם תפוצל ובקרה של תהליכים והן לערוצי תקשורת דו-כיווניים בין האורמים המבצעים לבין האורמים המחליטים. נושא המשאבים מפורט בסעיף 6 בתקן ובמסמך זה.

ה. יש לבצע בדיקה, מדידה וניטור, ניתוח ממצאים אלה והפקת הלקחים מהם, לפי הצורך.

כמו כן, ינקוט מנהל מרכז רש"ת פעולות לשיפור תהליכים.

4.2 - דרישות תיצוד כללי

4.2.1 - בסעיף זה מובא הסבר כללי והדרישות הספציביות מופיעות בסעיפים

שבאים אחריו.

שם הנושאים שחובה להכין להם נוהל מתוצד:

בקרת מסמכים (סעיף 4.2.3), בקרת רשומות (סעיף 4.2.4), מבדק פנימי (סעיף

8.2.2), בקרת מוצר לא-מתאים (סעיף 8.3), פעולה מתקנת (סעיף 8.5.2), פעולה

מונעת (סעיף 8.5.3).



עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 4</b> <b>מערכת ניהול האיכות</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 1. כללי

על מנת להבטיח את התאמת השרות שמרכז רש"ת נותן לדרישות מוגדרות יש צורך בקיום ותחזוקה של מערכת ניהול איכות ברורה ומוגדרת המושתתת על מערך תיעוד, כוח אדם ותהליכים שיאפשרו התאמה זו. הפרק בא לפרט ולהגדיר את מערכת האיכות במרכז רש"ת.

### 2. מטרה

מטרת פרק זה להציג את הדרישות הכלליות של מערכת האיכות ודרישות התיעוד.

### 3. אחריות

האחריות להפעלת מערכת ניהול האיכות חלה על הנהלת מרכז רש"ת ובעלי תפקידים במרכז רש"ת, כל אחד על פי תחום עיסוקו.

### 4. שיטה

#### 4.1 דרישות כלליות

- הנהלת מרכז רש"ת תזהה את התהליכים הכלולים במערכת ניהול האיכות.
- ההנהלה תקבע את מהלך **זרימת התהליכים** במרכז רש"ת ואת **יחסי הגומלין** בין פעולות שונות – ראה תרשים יחסי הגומלין.
- ההנהלה תקבע שיטות בקרה כדי להבטיח **אפקטיביות** של התהליכים ושל אמצעי הניטור – בדיקות בשלבים שונים, מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה.
- ההנהלה תקצה את כל **המשאבים הנחוצים** כדי להפעיל את התהליכים ואת הבקרה עליהם.
- **מדידות ובדיקות** ייערכו בשגרת הפעילות ובמהלך התהליכים ע"י מנהל האיכות.
- תוצאות הבדיקות ייבדקו וינתחו תקופתית ע"י מנהל האיכות, לקראת סקרי הנהלה תקופתיים.
- בעקבות בדיקת הנתונים ומשמעותם תקבע ההנהלה **פעולות שיפור נדרשות**, באופן מתועד ומבוקר.
- **עקרונות מערכת ניהול האיכות הם:**
  - היא מובנת היטב לכל עובדי מרכז רש"ת.
  - היא יכולה להבטיח כי המשתקמים מקבלים את התשומות הנדרשות בכדי להביא אותם לשילוב תעסוקתי מותאם באופן עקבי.

עמוד 2 מתוך 3	<b>פרק 4</b> <b>מערכת ניהול האיכות</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- המערכת כוללת את המרכיבים הבאים:
  - מבנה ארגוני המגדיר תחומי אחריות וסמכויות.
  - מדריך איכות ונהלי הבטחת איכות המפרטים פעילות נדרשת בנושאים הבאים: מערכת ניהול איכות, אחריות ההנהלה, ניהול משאבים, מימוש המוצר, מדידה ניתוח ושיפור.
  - הוראות עבודה המפרטות אופן ביצוע פעילויות בתהליכים השונים בתחומי הפעילות של מרכז רש"ת:
    - אבחון/ שיקום
    - ניהול שגרת שהות המשתקם במרכז רש"ת
    - כללי
  - ביקורת ובדיקות מעקב המבוצע במהלך שהותו של המשתקם במרכז רש"ת במגמה לבחון התקדמותו.
  - הדרכה והסמכה של כוח אדם במרכז רש"ת בתפקידים המשפיעים על איכות התוצאה.
  - מערכת בקרה על יישום נהלים והוראות, בעזרת מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה.
  - רשומות איכות במגוון נושאים.
- מנהל מרכז רש"ת ינחה את עובדי מרכז רש"ת כך שתבוצענה כל הפעולות הנדרשות לצורך הבטחת איכות השירות הניתן למשתקם.
- המנהלים והעובדים יבצעו את מכלול התפקידים באופן הנדרש כדי להבטיח עמידה בדרישות נהלים, הוראות וצפיות הלקוחות.

## 4.2 דרישות תיעוד

### 4.2.1 כללי

- תיעוד מערכת האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - הצהרת מדיניות האיכות ומטרות האיכות של ההנהלה
  - מדריך האיכות בהרכב ובפורמט הנדרש בתקן ISO 9001
  - נהלי איכות בנושאים הנדרשים בתקן הנ"ל
  - הוראות עבודה המתארות את אופן ביצוע התהליכים השונים
  - תיקי משתקם המייצגים את המעקב אחר כל משתקם
  - רשומות איכות הנדרשות ע"פ התקן הנ"ל
  - תקנים, צווים, תקנות וחוקים בתחום העיסוק של מרכז רש"ת

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 4</b> <b>מערכת ניהול האיכות</b>	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### 4.2.2 מדריך איכות/ קובץ נהלים

- **פרקי מדריך האיכות ונהלי איכות** בנויים במתכונת הבאה:
  - סרגל עליון המכיל: שם הפרק/ הנוהל, מספרו, מהדורה, תאריך תחולה ומספור הדפים.
  - סרגל תחתון המופיע בעמוד האחרון של כל פרק/ נוהל המכיל: שם העורך וחתימתו, שם המאשר וחתימתו ותאריך.
  - הפרק / הנוהל ערוכים לפי הסעיפים הבאים: כללי, מטרה, אחריות ושיטה.
- פרקי מדריך האיכות ערוכים לפי סדר הנושאים בתקן ISO 9001, וכוללים את כל הסעיפים הישימים לפעילות מרכז רש"ת.
- נהלי הבטחת האיכות קיימים עבור ששת הנושאים אותם מחייב התקן הנ"ל.

#### 4.2.3 בקרת מסמכים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 01.

#### 4.2.4 בקרת רשומות

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 02.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## פרק 5 - אחריות הנהלה

אחריות הנהלה זו דרישה ממנהל מרכז רש"ת להפגין מחויבות אישית לניהול האיכות במרכז רש"ת. הפרק זה נמצא בהצעות, פצילות וצטייה המצדיק על הצטייה המסורה והרצינית של מנהל מרכז רש"ת.

5.1. מחובתו של מנהל מרכז רש"ת לדאוג להקמה ולתחזוקה של מערכת ניהול איכות אפקטיבית, לקבוצ שיטה להעברת מסרים באמצעות הנושאים לחשיבות העמידה בדרישות לקוח ובדרישות תחיקתיות, לקבוצ מדיניות איכות התואמת את האמצעים - לקבוצ מטרות איכות הניתנות למדידה, הנגזרות מהמדיניות והתואמות את היציג של מרכז רש"ת, לקיים סקרי הנהלה ולהשתתף בהם, לתכנן ולהקצות את המשאבים הנדרשים לתפוצה התקין של מערכת ניהול האיכות.

5.2. התמקדות בלקוח - מנהל מרכז רש"ת מצורב במימוש סעיף זה. יש לוודא שמנהל מרכז רש"ת מנהל מעקב אחר מימוש סעיפי התקן האלה: סעיף 7.2.2 (סקר דרישות הקשורות למוצר - "סקר חולה") וסעיף 8.2.1 (שביעות רצון בלקוח).

5.3. מדיניות איכות - מדיניות האיכות תתוצד כנדרש בסעיף 4.2.1

- א. מדיניות האיכות תתאים לאופיו של מרכז רש"ת.
- ב. במדיניות האיכות תהיה התייחסות לצורק בעמידה בדרישות ובסיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות
- ג. מדיניות האיכות תנוסח באופן שיהיה אפשר ללמוד ממנה את מטרות האיכות. קשר זה בין מדיניות האיכות לבין מטרות האיכות יהפוק את מסמך המדיניות למסמך שימושי,
- ד. מנהל מרכז רש"ת יקבע את הדרכ להפיץ את המדיניות במרכז רש"ת כך שתהיה מוכרת ומובנת, וכל צובד יקדט בתחומו את המטרות שהאמצעים הציב לצמצום
- ה. מנהל מרכז רש"ת יבחן את המשך ההתאמה של מדיניות האיכות לשינויים בתוק האמצעים ומחוצה לו.

5.4. מטרות איכות

5.4.1. מטרות האיכות הן החלק המחר בין הצהרת מדיניות האיכות לבין יישומה באמצעים. מטרות האיכות יהיו כאלה המאפשרות סיפור מתמיד כנדרש במדיניות.

## 5.5. אחריות, סמכות ותקשורת וסמכות אחריות

### 5.5.1. יהיה מפנה ארעון מודר

יודרו הפונקציות השונות בארעון והאחריות והסמכות של הצלף התפקידי. הצורק בתיצוד הדורות האחריות והסמכות יקבע על ידי הנהלת מרכז רש"ת בהתאם לצדל וצרכיו. ההדורות שלצף יואו לצדיצת הצובדים בהתאם לתפקידם.

### 5.5.2. נציג ההנהלה לאיכות יהיה חפר ההנהלה הבכירה .

### 5.5.3. במסדרת ליהוי התהליכי, יקבע הארעון עם את תהליכי התקשורת

הפנימית (אין חובה לתעד) הנוצרים למערכת ניהול האיכות. התקשורת תהיה דו-סיטרת: מהנהלה לצובד. תהיה הפצת מידע על אפקטיביות מערכת ניהול האיכות באמצעים כעון: עלוני, פוסטרי, דואר אלקטרוני, ישיבות צוות, הדרכה, מפגשים תקופתיים של הנהלה וצובדים. תהליכי התקשורת שלצף ישמעו עם בסיס להעברת הנחיות תפוצוליות. מהצובד להנהלה: הצובד ידע למי עליו לדווח במקרה של בעיה או למי לפנות בהצעות לשיפור. הצובד ידע עם מי הם הארמית המוסמכים לתת לו הנחיות בתחומי תפקידו (הצובד יכיר את המפנה הארעון ואת הארמית האחראיים וצלפי הסמכות). מידע חשוב שניתן להפיצו לצובדים הוא החלטות רעונטיות מסקר הנהלה. אפקטיביות התקשורת תאומת באמצעות וידוא שהצובדים אכן יודעים למי הם מקבלים מידע ולמי הם מדווחים, ומידע שהיה אמור לצבור אכן הציג לצדו ותוכנו נשאר כשהיה.

## 5.6 סקר הנהלה

### 5.6.1. סקר הנהלה יבוצע פעם בשנה לפחות, ויקיף את כל הנושאים המפורטים

בתקן (התדירות תסקיף את פעילות הארעון - את היקפה ומרכבותה). במסדרת הסקר יש לדון עם הצורק לשנינו במדיניות האיכות ובמטרות האיכות. יש לשים לב שהסקר ינוהל על ידי ההנהלה הבכירה. יש לדון בנושא המעשים - הצורק המעשים, התאמת וניצולם (המעשים כוללים הדרכה, תשתית, סביבת עבודה). חובה לקיים רשומות סקר הנהלה. הרשומות יכללו: תשומות לסקר, תפוקות והחלטות (בפרוטוקול של הסקר או במסמכים אחרים).

### 5.6.2. בסקר ההנהלה יעלה מנהל מרכז רש"ת את הנושאים הבאים:

- א. תוצאות של מבדקים פנימיים, מבדקים חיצוניים ומבדקי לקוחות.
- ב. משו לקוחות יכול להיות משו פסיבי, כעון תלונות לקוח, ועם משו אקטיבי, כעון סקר שביצות רעון לקוח וסקר קבוצות מיקוד.
- ג. מידע על ביצות התהליך מומלץ להתייחס הן לתוצאות חריגות שליליות והן לתוצאות חריגות חיוביות (כדי ללמוד עם איך "לשכלל" הצלחות)

- ד. יש להתייחס במיוחד לאפקטיביות של הפעולות המתקנות ושל הפעולות המונעות, ולאומם מקרים שמהם אפשר להפיק לקחים ליישומים אחרים.
- ה. יש לוודא לא רק שהחלטות מסקרים קודמים אכן בוצעו, אלא גם שאכן השיאו את המטרות (אפקטיביות סקר תפוקות).
- 5.6.3 א. החלטות ופעולות לשיפור האפקטיביות של מערכת האיכות ותהליכיה יכללו גם צדכון של מדיניות האיכות ומטרות האיכות, לפי הצורך.
- ב. שיפורים במדידת השרות בדרישות הלקוח יגדילו את מידת התאמת המוצר לשימוש, וכך תגדל גם שביעות רצון לקוח.
- ג. צורך במשאבים כגון: הדרכה ותשתית. הצרה: תפוקות הסקר יכולות להיות בסיס מידע שאותו יצבירו לצורכיהם כדי שיהיו מצודכנים.



עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 5</b> <b>אחריות הנהלה</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

הנהלת מרכז רש"ת מחויבת לקיים, להפעיל ולשפר את מערכת ניהול האיכות במרכז רש"ת.

### מטרה

להגדיר את אחריות ומחויבות ההנהלה לקיום ושיפור מערכת ניהול האיכות במרכז רש"ת.

### מסמכים ישימים

מצע לדין סקר הנהלה – [מ.א. 1-5](#)

דו"ח ריכוז דרישות לפעולות מתקנות מונעות (דפ"מים) – [מ.א. 2-5](#)

ריכוז שנתי לתלונות לקוח – [מ.א. 7-8](#)

סיכום סקר הנהלה – [מ.א. 3-5](#)

### שיטה

#### 5.1 מחויבות הנהלה

- הנהלת מרכז רש"ת מחויבת לקיים, להפעיל ולשפר את מערכת ניהול האיכות במרכז רש"ת. על ההנהלה לממש זאת ע"י בצוע הפעולות הבאות:
  - העברת מסר ברור בדבר חשיבות העמידה בדרישות הלקוח ואיכות מקצועית, ועמידה בחוקים ותקנות.
  - קביעת מדיניות איכות.
  - קביעת מטרות איכות.
  - ניהול סקרי הנהלה.
  - הבטחת זמינות משאבים נדרשים.

#### 5.2 התמקדות בלקוח

- לקוחות מרכז רש"ת הינם המשתקמים, הרשויות, משפחות/ אפוטרופוסים/ מערכי דיור.
- שביעות רצונם של הלקוחות, לאורך זמן, הינה תנאי הכרחי להצלחת הפעילות במרכז רש"ת.
- זוהו באופן מקצועי ומדויק צרכי הלקוחות ונקבעה תוכנית מענה לצרכים מפורשים אלו.
- כל פניה של לקוח תיענה ע"י בעל התפקיד המתאים במרכז רש"ת, אשר יעקוב אחר כל שלבי הטפול הנדרש.
- מנהל מרכז רש"ת יעקוב באופן שוטף אחר שביעות רצון הלקוחות באמצעות מפגשים שוטפים ובכלי מדידת שביעות רצון לקוח ויתקן בהתאמה את הממצאים שעלו.

<b>עמוד 2 מתוך 3</b>	<b>פרק 5 אחריות הנהלה</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
<b>עדכון:</b>		
<b><a href="#">תחולה:</a></b>		

### **5.3 מדיניות האיכות**

- מדיניות האיכות של מרכז רש"ת נקבעה ע"פ דרישות התקן הבינלאומי ISO 9001, מדיניות האיכות שנקבעה מתאימה ליעדי מרכז רש"ת והאגף לטיפול באדם המפגר במשרד הרווחה.
- ההנהלה תוודא קיום הדרישות הבאות:
  - מחויבות לעמוד בדרישות מערכת ניהול האיכות
  - ביצוע בדיקות אפקטיביות של מערכת ניהול האיכות
  - שאיפה לתהליך שיפור מתמיד של מערכת האיכות
  - מדיניות האיכות תובא לידיעת מנהלים ועובדים ותופץ במרכז רש"ת
  - תבוצענה סקירות תקופתיות לבדיקת התאמת המדיניות לפעילות

**5.4** ראה הצהרת מדיניות האיכות של ההנהלה, במבוא למדריך האיכות

### **5.5 מדיניות האיכות**

- מדיניות האיכות של מרכז רש"ת נקבעה ע"פ דרישות התקן הבינלאומי ISO-9001, מדיניות האיכות שנקבעה מתאימה ליעדי מרכז רש"ת והאגף לטיפול באדם המפגר במשרד הרווחה.
- ההנהלה תוודא קיום הדרישות הבאות:
  - מחויבות לעמוד בדרישות מערכת ניהול האיכות.
  - ביצוע בדיקות אפקטיביות של מערכת ניהול האיכות.
  - שאיפה לתהליך שיפור מתמיד של מערכת האיכות.
  - מדיניות האיכות תובא לידיעת מנהלים ועובדים ותופץ במרכז רש"ת.
  - תבוצענה סקירות תקופתיות לבדיקת התאמת המדיניות לפעילות.
  - ראה הצהרת מדיניות האיכות של ההנהלה, במבוא למדריך האיכות.

### **5.6 תכנון**

#### **5.6.1 מטרת איכות**

- ההנהלה תקבע מטרת איכות המתייחסות לתהליכים מוגדרים במרכז רש"ת, במהלך סקרי ההנהלה התקופתיים.
- מטרת האיכות תהיינה מדידות כך שניתן יהיה לאמת עמידה בהן.
- מטרת האיכות תהיינה עקביות עם מדיניות האיכות של מרכז רש"ת וימצא בהם מנוף לשיפור מתמיד.

#### **5.6.2 תכנון מערכת ניהול איכות**

- ההנהלה תתכנן את מערכת ניהול האיכות כך שהיא תתאים לדרישות המוגדרות בפרק מס' 4 של מדריך האיכות, מתוך כוונה להשיג את מטרת האיכות.
- תהליך תכנון האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - זיהוי צרכי הלקוחות – במקרה של גורמים מפנים כלקוח מזוהים הצרכים על ידי הנהלת מרכז רש"ת והעובדים בתחומים הרלבנטיים.
  - הכנת תכנית שיקום אישית ומעקב אחר מימושה.
  - קביעת מדדי שרות ושיטת בקרה כמותית לעמידה במדדים.
  - תכנון של צרכי תשתית (כגון: סדנאות ועמדות עבודה) וכוח אדם לעמידה במתן שרות איכותי ללקוחות.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 5</b> <b>אחריות הנהלה</b>	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

## 5.7 אחריות סמכות ותקשורת

- הנהלת מרכז רש"ת תיצור ותקיים מבנה ארגוני אשר יאפשר הפעלה יעילה של מערכת ניהול האיכות.
- פרוט מבנה ותפקידים – ראה עץ מבנה ארגוני במבוא למדריך האיכות.

### 5.7.1 אחריות וסמכות

- הגדרת עיסוקים מפורטת נמצאת ברשות מנהל מרכז רש"ת.
- להלן **תקציר** אחריות בעלי תפקידים עיקריים:
  - **מנהל מרכז רש"ת** אחראי להפעלת מערכת האיכות ולבדיקת יעילותה ע"י הקצאת משאבים, הגדרות יעדים בתחום האיכות, מפגשים עם לקוחות, קיום סקרי הנהלה והנחיית מנהל האיכות.
  - **בנוסף אחראי מנהל מרכז רש"ת על מילוי המשימות הבאות:**
    - פיתוח וייזום של תוכניות ופרוייקטים חדשים.
    - שיווק והסברה
    - ייצוג מרכז רש"ת כלפי הגורמים המפנים, גורמים ממשלתיים, פורומים מקצועיים וגורמי חוץ שונים
    - טיפול בנושאי כח אדם, תפעול, וסוגיות מקצועיות
    - הכנת סיכומי שנה ודיווח שנתי לגופים המפנים
    - הדרכת עובדים
    - ארגון השתלמויות מקצועיות
    - פיתוח ואישור נהלי עבודה
    - תכנון פיתוח וריכוז מסד נתונים מקצועי
    - פיקוח ובקרה על העשייה המקצועית
    - קיום ישיבות הנהלה
    - מעורבות בקבלת החלטות בנושא כח אדם, פיטורים
  - **נציג הנהלה לאיכות:** אחראי לפעילות בתחומים הבאים:
    - ייצוג הלקוחות מבחינת דרישות האיכות
    - פיתוח מודעות לשיפור מתמיד
    - הדרכת עובדים בנושאי איכות
    - הכנת סקרי הנהלה
    - תיעוד ומעקב תלונות מלקוחות ופעולות מתקנות / מונעות
    - ביצוע סקרי שביעות רצון
    - בקרת תיעוד ורשומות איכות
    - ביצוע מבדקים פנימיים

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 5</b> <b>אחריות הנהלה</b>	עמוד 4 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- **מרכזת היחידה הטיפולית:** אחראית לפעילות בתחומים הבאים:
  - הדרכת המשתקמים והפעלתם בתעסוקה כולל שימוש בכלים
  - אחריות לשלום המשתקמים וטיפול בהתאם
  - קידום התעסוקתי של המשתקמים
  - קידום האישי והתפקודי
  - פיקוח ומעקב אחר התקדמותם של חניכי היח'
  - נוהלי רישום כנהוג
  - השתלמויות בתחום הטיפולי
  - הדרכת המדריך התעסוקתי

- **מדריך תעסוקתי:** אחראי לפעילות בתחומים הבאים:
  - הדרכת המשתקמים והפעלתם בתעסוקה כולל שימוש בכלים
  - אחריות לשלום של המשתקמים וטיפול בהתאם
  - קידום התעסוקתי של המשתקמים
  - קידום האישי של המשתקמים
  - פיקוח ומעקב אחר התקדמותם של המשתקמים
  - נוהלי רישום כנהוג
  - מדריך מלווה לאיש סגל / מתנדב
  - השתלמויות ופיתוח מקצועי

### **5.7.2 תקשורת פנימית**

- במרכז רש"ת פתוחים ערוצי תקשורת שבהם עוברות הנחיות ודיווחי ביצוע בתחום האיכות.
- ההנהלה קבעה דרכי דווח להעברה מהירה של מידע בנושאי תלונות לקוח, חריגות בתהליך ופעולות מתקנות / מונעות.

### **5.8 סקר הנהלה**

#### **5.8.1 כללי**

- במרכז רש"ת יתקיים סקר הנהלה באחריות מנהל מרכז רש"ת.
- הנהלת מרכז רש"ת מקיימת שגרה של מפגשים בהם נבדקת האפקטיביות של מערכת האיכות שמטרתם:
  - הגברת המודעות והבנת הצורך בשיפור מתמיד של ביצועים לכל העובדים.
  - בחינה שוטפת של יכולת המימוש של המדיניות בתחום האיכות ויישומה.
  - העמדת יעדי איכות לטווחי הזמן השונים ומדדים לבחינת העמידה בהם.
- בדיונים במרכז רש"ת משתתפים: מנהל מרכז רש"ת, נציג הנהלה לאיכות, והסגל.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 5</b> <b>אחריות הנהלה</b>	עמוד 2 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### 5.8.2 תשומות הסקר

- כבסיס לדיונים אלו משמשים הממצאים של מבדקי האיכות הפנימיים והחיצוניים, תלונות מלקוחות, בעיות איכות לתקופה וכל חומר אחר הנוגע לפעילותה של מערכת ניהול האיכות
- נציג הנהלה לאיכות מרכז את כל הממצאים הישימים לקראת הדיונים ומפיץ אותם בין המשתתפים לפני מועדי הדיונים (מצע לדיון סקר הנהלה – מ.א. 5-1)
- המקורות האפשריים לנתונים הם:
  - ניתוחי תוצאות מבדקים פנימיים וחיצוניים (דו"ח ריכוז דפ"מים – מ.א. 5-2)
  - ניתוח מקרי פעילות מתקנת
  - ניתוח תלונות, משוב מלקוחות וטיפול בתלונות לקוח (ריכוז שנתי של תלונות לקוח – מ.א. 7-8)
  - המלצות לשיפורים במערכת ניהול האיכות
  - בדיקת ביצוע פעולות בעקבות סקר הנהלה קודם
- תוצאות ניתוחים אלה מוצגות ע"י נציג הנהלה לאיכות ואנשי סגל אחרים בהתאם לנושאים, בעת בצוע סקרי הנהלה.
- בכל דיון נבדק יישום הפעולות שנדרשו בדיון הקודם, ומועלים לדיון הנושאים שפורטו למעלה כמקורות לנתונים.
- במהלך הסקר מבוצעת הערכת הרלוונטיות של מטרות האיכות שנקבעו בסקר הקודם, ומתוך שאיפה לשיפור נקבעות מטרות איכות חדשות.

### 5.8.3 תפוקות הסקר

- בדיונים נקבע באופן ברור מה הן המטלות לבצוע, לוח הזמנים הנדרש והאחראים לביצוע.
- ההחלטות מתועדות כסיכום סקר הנהלה (סיכום סקר הנהלה – מ.א. 5-3)
- הפעולות עליהן יוחלט מתייחסות לנושאים הבאים:
  - שיפור האפקטיביות של מערכת ניהול האיכות ותהליכיה.
  - שיפור בשירות בהקשר לדרישות מהלקוחות.
  - קביעת הצורך בהקצאת משאבים.
- במסגרת הסקר קובעת הנהלה מטרות איכות מדידות, עפ"י מדיניות האיכות ונתונים שנאספו לקראת הסקר.
- סכומי הדיונים מופצים בין המשתתפים ע"י נציג הנהלה לאיכות אשר עורך מעקב אחר ביצוע המשימות.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## פרק 6 – ניהול משאבים

פרק זה מנחה את מנהל מרכז רש"ת כיצד לוודא כי מודרית המשאבים הדרושים, ושהם ממומשים כדי להשיג את המטרות של מרכז רש"ת. דרישה זו מופנית לפלוס סוכי משאבים:

### 6.2 משאבי אנוש

#### 6.2.2. כשירות, מודעות והדרכה

- על מנהל מרכז רש"ת לוודא כי רק עובדים בעלי כשירות מתאימה יוכלו למלא את התפקידים האלה. אם החליט מנהל מרכז רש"ת כי בעל תפקיד מסויים לקוק להסמכה, או הכשרה על פי חוק – ידאג לספק זאת.
- על מנהל מרכז רש"ת לדאוג להדרכות לעובדים, לפי הצורך, כדי להכשיר אותם למילוי תפקידם.
- מנהל מרכז רש"ת ינהל מעקב אחרי ביצוע ההדרכה ויבדוק את האפקטיביות שלה.
- מנהל מרכז רש"ת ירצן מפעט לפעט, בהתאם לצורך וכפי שימצא לנכון, את מודעות העובדים לחשיבות עבודתם ולתרומתם להשגת מטרות האיכות.

### 6.3 תשתית

המניט, מרחב העבודה ואמצעי השירות הנלווים יתאימו לסוכ לאופי המשתקמים במרכז רש"ת.

### 6.4 סביבת עבודה

בסביבת העבודה יובאו בחשבון אורמים כגון: רעש, מערק העבודה, חום, לחות, תאורה, ניקיון, גזים רציפים, אבק, קרינה וכל אורט אחר שעלול להשפיע על ההתאמה של המקוט למשתקמים הנמצאים בו.

עמוד 1 מתוך 2	<b>פרק 6</b> <b>ניהול משאבים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

הנהלת מרכז רש"ת מחויבת להקצות ולתחזק את המשאבים האנושיים והחומריים הנדרשים כדי להפעיל ולממש את מערכת ניהול האיכות וכדי לשפר את שביעות רצון הלקוחות.

### מטרה

מטרת הפרק - קביעת אופן הבקרה על בצוע ההקצעות הנדרשות של משאבי אנוש, תשתיות, ציוד וסביבת עבודה.

### שיטה

- ההנהלה תקצה ותתחזק את כל המשאבים הנדרשים לקליטה, אבחון, שיקום המשתקם ומערכת ניהול האיכות ולשיפור האפקטיביות שלהן.
- קיימת הבחנה בין שלשה סוגי משאבים – משאבי אנוש, תשתיות וציוד, סביבת עבודה.

## 6.2 משאבי אנוש

### 6.2.1 כללי

- עובדים בתפקידים המשפיעים על אבחון, ושיקום המשתקם יעמדו בדרישות המוגדרות בתאור העיסוק.
- הדרישות הן בתחומים הבאים: השכלה, הדרכה, מיומנות ונסיון.

### 6.2.2 כשירות, מודעות והדרכת עובדים

- מרכז רש"ת מקיים פעילות הדרכה לעובדיו. פעילות זו באה לידי ביטוי בהדרכה מקצועית בתחום השיקום, וכן בנושאים נוספים לפי הצורך והעניין.
- המטרה היא להבטיח כי העובדים מודעים לחשיבות אופן ביצוע תפקידיהם והשפעתם על השגת מטרות מרכז רש"ת.
- נקבעו ותועדו הכישורים הנדרשים ממנהלים ומעובדים בתפקידים עיקריים.
- כישורים אלה מהווים בסיס לקביעת צרכי ההדרכה של העובדים הקיימים ושל עובדים חדשים.
- כדי להבטיח את איכות השירות הניתן ללקוחות, העובדים המשתתפים בתהליך חייבים להיות מיומנים בביצוע תפקידם. מהעובדים נדרשת הכרות עם נהלי האיכות והוראות עבודה ישימות.
- העתקי תעודות הסמכה מקצועיות ואישורי לימודים של מוסדות חינוך והכשרה המעידים על השכלתם של העובדים נשמרים ומתועדים בתיקים אישיים הנשמרים אצל מנהל מרכז רש"ת(לחילופין יקים ויתחזק מנהל מרכז רש"ת רשימה מרוכזת עם מידע זה).

עמוד 2 מתוך 2	<b>פרק 6</b> <b>ניהול משאבים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- עובד חדש הנקלט לעבודה במרכז רש"ת, עובר תהליך חניכה במסגרתה הוא מקבל הדרכה מתאימה בנושאי עבודתו המקצועית, תוך הדגשת נושאי איכות.
- עובדים ותיקים מקבלים הדרכות בנושאים האלה, על פי הצורך.
- מנהל מרכז רש"ת יקבע מהם התפקידים שלביצועם נדרשת הסמכה.
- תנאים הכרחיים לצורך קבלת הסמכה לביצוע התפקידים שהוגדרו הם אחד לפחות מהבאים:  
\* השכלה פורמלית \* ניסיון מקצועי \* ניסיון במרכז רש"ת
- מנהל מרכז רש"ת יתחזק את רשימת ההסמכות. הרשימה בתוקף עד אשר יהיה צורך לעדכנה בהתאם לשינויים בכ"א והדרכות.
- מנהל מרכז רש"ת יוודא הכנת תכנית הדרכה שנתית לעובדי מרכז רש"ת. התכנית מפרטת הדרכות מתוכננות לעובדים, בתפקידים שונים.
- בצוע הדרכות יתועד, כולל המועד, הנושא, שם המדריך ושמות העובדים שהודרכו.
- בדיקת אפקטיביות – נערך מעקב אחר אפקטיביות ההדרכות, בעזרת הפעולות הבאות:
  - מעקב אחר ביצועי עובדים חדשים, שעברו הדרכות.
  - גיליונות ציונים ותעודות.

### 6.3 תשתיות

- הנהלת מרכז רש"ת תעריך, תתכנן ותקים את המבנים, המערכות ההיקפיות, הציוד ואמצעים נוספים הדרושים להפעלה יעילה של פעילות האבחון, ההדרכה והשיקום.

### 6.4 סביבת העבודה

- הנהלת מרכז רש"ת דואגת לספק סביבת עבודה בטוחה והולמת בסדנאות השונות.
- חדרי המשרדים מצוידים באמצעי תקשורת ומיחשוב, ככל שנדרש לביצוע התפקידים השונים.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



## פרק 7 - מימוש המוצר

לפרק זה, שהתקן מכנה אותו בשם "מימוש המוצר" אנו נקרא "מימוש השרות".  
פרק זה דן בעיקר בנושא המוכר כ"תוכנית איכות" ומפרט מה כוללת תוכנית זו.  
כפי שכבר צויין בעבר מפרק זה ניתן להשמיט נושאים שאינם ישימים לצולט התוכן  
של מרכז רש"ת.

הנושאים והדרישות המרכזיות הצולות בפרק זה הינן:

- 7.1 בסעיף תכנון מימוש המוצר/שרות : מזהיר מנהל מרכז רש"ת כי הוא" שולט  
בצניינים" באמצעות כלי ניטור ומדידה מותאמים והוא בודק באופן צייתי את  
התקדמות מרכז רש"ת ב"לוח השעונים" של מרכז רש"ת.
- 7.2 בסעיף תהליכים הקשורים עם הלוקוח מתוארות אינדיקציות שזהו ערך מרכזי  
בתחום ניהולו של מרכז רש"ת.
- 7.3 את סעיף תכן ופיתוח מבקש מנהל מרכז רש"ת להשמיט מהתייחסות מכיוון  
שפציאלות זו אינה מתרחשת במרכז רש"ת - ההנמקה המדוייקת לכך מופיעה  
ברשימת ההשמטות.
- 7.4 בנושא בקרת הרכש ההתייחסות לרכש של כח אדם בלבד.
- 7.5 בסעיף מתן שרות מתאר מנהל מרכז רש"ת את האמצעים הצומדים לרשותו  
למתן שרות מוציא. בסעיף מתן השרות מנמק מנהל מרכז רש"ת מדוע הנושא  
של תיקוף השרות אינו ישימ למרכז רש"ת עליו הוא מופקד. הנושא של זיהוי  
ועקיבות אץ הוא מטופל בסעיף זה. המשמעות כי מרכז רש"ת שומר על הרצף  
הכרונולוגי של המשתקט ויודע למצוא וללחצר את המידע הישימ בעת הצורך.  
הנושא של רכוש הלוקוח מתבטא בשמירת הסודיות על הרשומות השונות של  
המשתקט במרכז רש"ת. אנו מבקשים להשמיט את הנושא של שימור המוצר  
מכיוון שאינו ישימ למרכז רש"ת.
- 7.6 בקרת התקני ניטור ומדידה אינו ישימ וקיימת הנמקה להשמטה זו.

עמוד 1 מתוך 5	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

הנהלת מרכז רש"ת תגדיר את כל הפעולות והתהליכים הדרושים לשיקום המשתקם, תוודא כי דרישות וציפיות הגורם המפנה מובנות ומוסכמות, תדאג להתקנת ותחזוקת התהליכים, הציוד, התשתיות וכח האדם הדרוש ותדאג לאמצעי ניטור נאותים.

### מטרה

מטרת פרק זה - להגדיר את הפעולות הנעשות במרכז רש"ת כדי להבטיח כי מיושמות כל הדרישות שנועדו להבטיח את מימוש תוכנית השיקום של המשתקם ודרישות הגורם המפנה.

### מסמכים ישימים

[רשימת מטפלים מורשים - מ.א. 1-7](#)

[הערכה למטפל מורשה - מ.א. 2-7](#)

[ריכוז ציונים למטפל מורשה - מ.א. 3-7](#)

### שיטה

#### 7.1 תכנון מימוש המוצר

- הנהלת מרכז רש"ת מתכננת ומפתחת תהליכים להצלחת שיקומו והתקדמותו של המשתקם – (מימוש המוצר). תכנון זה יהיה עקבי עם דרישות התהליכים האחרים.
- תהליך תכנון האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - זיהוי צרכי הלקוחות והתהליכים וקביעת יעדים.
  - הכנת תוכנית קידום אישית למשתקם ופרסומה לגורמים הרלוונטיים.
  - הגדרת נקודות בדיקה הנדרשות לאימות, תיקוף וניטור של התקדמות המשתקם בציר הפעילות.
  - הגדרת הרשומות הדרושות.

#### 7.2 תהליכים הקשורים ללקוח

##### 7.2.1 קביעת דרישות הקשורות למשתקם

- הנהלת מרכז רש"ת מבצעת ברור מקיף של דרישות הגורמים המפנים וצרכי המשתקם ופועלת לזהות מהו הסטנדרט הגבוה ביותר אליו ניתן לשקם את המשתקם על מנת שהשתלבותו בעבודה תהיה קלה ומהירה.

עמוד 2 מתוך 5	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 7.2.2 סקר דרישות הקשורות למשתקם

- על מנת להבטיח כי מרכז רש"ת מקיים בצורה מלאה את דרישות לקוחותיו, יש צורך לקבוע שיטה לסקור דרישות אלה ולנקוט בצעדים מתאימים למילויין.
  - בדיקת היתכנות לקליטה מול הגורם המפנה
    - סקר הדרישות הקשורות לשרות יתבצע על פי השלבים הבאים:
      - עם קבלת פניה מגורם מפנה יודא מנהל מרכז רש"ת את יכולתו לקלוט משתקם ולהעמיד לרשותו את התנאים הנדרשים לכך בהיבטים של כח אדם, תנאי סביבה ומשאבי שיקום.
      - הפעילות מתאפיינת בהוראות עבודה הבאה וכן במדריך האיכות:
        - "קליטת משתקם חדש למרכז רש"ת" - מנ. 3
        - "תכניות קידום אישיות וקבוצתיות" - שק. 5
        - בפרק 6 - משאבים במדריך איכות זה המציג את מוכנות המשאב האנושי, תנאי הסביבה ובטיחות.
      - הגורם המפנה ישותף בשלבים הבסיסיים הנ"ל בקבלת ההחלטות הנוגעות ליכולת מרכז רש"ת לשלב את המשתקם במרכז רש"ת.
  - שינויים
    - שינויים בתכנית שיקום תעסוקתי המתוכננת ובתכנית קידום (אם רלוונטי) יסוכמו עד לפני הקליטה הסופית במרכז רש"ת (ראה מנ. 3) עם הלקוח והמועמד באחריות מנהל מרכז רש"ת.

### תקשורת עם לקוח

- על מנת להבטיח מידת גמישות ראויה, איתור נכון של צרכים ובעיות מול הלקוחות והמשתקמים יש צורך לקבוע שיטה וכלים שיאפשרו קיומו של מישק קבוע ומתמשך עם הלקוחות והמשתקמים.
  - מרכז רש"ת יקיים מערך מישק בין הלקוחות והמשתקמים על מנת להשיג את התפוקות הבאות:
    - היענות לצרכים משתנים
    - שמירה על רמת שירות משביעת רצון
    - פתרון בעיות שוטפות
    - קבלת משוב לשם שיפור השרות וביצוע מתאים של שינוי תהליכים.
  - הכלים שישמשו את מרכז רש"ת להשגת התפוקות ואופן הפעלתם יהיו:
    - קביעת איש קשר מטעם מרכז רש"ת מול כל לקוח ומול כל משתקם.
    - קיום הגדרות ברורות של השרות (אמנת שרות).
    - קבלת משוב מלקוחות/משתקמים בעזרת סקרי שביעות רצון.
    - קיום קשר עם לקוחות בהקשר לטיפול בתלונות לקוח.
    - קיום קשר עם מעסיקים בתחום עבודה נתמכת, במקרים הרלבנטיים.

עמוד 3 מתוך 5	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 7.3 תכן ופיתוח

- נושא זה אינו ישים לפעילות מרכז רש"ת. מרכז רש"ת אינו עוסק בפיתוח מתודולוגיות שיקום יעודי, אלא מיישם מערכי שיקום קיימים המונחים בד"כ ע"י משרד הרווחה והגורם המפנה.

### 7.4 בקרת הרכש

- מרכז רש"ת מעסיק, ע"פ הצורך, עובדים אשר אינם מועסקים ע"י הארגון, כגון מטפלים פרה-רפואיים.
  - מנהל מרכז רש"ת ינהל "רשימת מטפלים מורשים" ע"ג טופס מ.א. 1-7.
    - הכללת מטפל ברשימה מותנית בהיותו בעל תעודה רשמית לביצוע הטיפול
    - ו/או המלצה ממקום אחר.
  - בסיום הפעילות יקבע מנהל מרכז רש"ת למטפל ציון ממוצע ע"ג טופס הערכה למטפל מורשה מ.א. 2-7 (למשל ע"פ שביעות רצון מפעילותו). הציונים לאורך תקופה ירכזו ברשימה ע"ג טופס ריכוז ציונים למטפל מורשה מ.א. 3-7 ויהוו קריטריון להזמנתו לפעילות נוספת.

### 7.5 מתן שרות

#### 7.5.1 בקרה על מתן שירות

- על מנת שהתהליכים השונים במרכז רש"ת יבוצעו תחת בקרה, יש צורך לקבוע שיטה, כלים ואחראים לביצועה.
- בקרת התהליכים מבוצעת בכלים ובשיטות כדלקמן:
  - קיום נהלים כנדרש מניהול מערכת איכות ISO 9001 המשמשת לבקרת תהליכים "חוצי ארגון" (כמו סקר דרישות הקשורות למשתקם, מבנה אירגוני, פעולה מתקנת ועוד).
  - קיום הוראות עבודה מפורטות לכל התהליכים.

מספרה	שם הוראת העבודה	מס'
מנ. 1	קבלת משתקם למרכז רש"ת	1
מנ. 2	ניהול תיק משתקם	2
מנ. 3	קליטת איש סגל והכשרתו	3
מנ. 4	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	3
מנ. 5	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	5
מנ. 8	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	6
מנ. 9	מתן תרופות	7
מנ. 7	קליטה והפעלת מתנדבים	8
שק. 1	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת	9

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	עמוד 4 מתוך 5
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

מספרה	שם הוראת העבודה	מס'
שק. 2	רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת	10
שק. 3	רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	11
שק. 4	טיפול באירוע חריג	12
שק. 5	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	13
שק. 6	פעילות חברתית במרכז רש"ת	14

- שימוש שוטף בדו"חות, טפסים הנזכרים בנהלים ובהוראות העבודה.
- בקרת השרות באופן כמותי.
- ביצוע ביקורת בנקודות חיוניות בתהליך.
- תכנון, בקרה ותחזוקת משאבים למתן השרות:
  - כוח אדם
  - שיבוץ כוח אדם מבוצע על בסיס התאמתו לתפקידים השונים.
  - קיום מערכת הדרכה והסמכת עובדים.
- ביצוע תוכניות שיקום וקידום של המשתתפים
  - מנהל מרכז רש"ת ידאג לקיומם ועדכוןם של תוכניות הקידום בתדירות שתוכתב מקצב ההתקדמות של המשתתפים בתקופת שהייתו במרכז רש"ת.
- קיום ישיבות קבועות של צוות בכיר
  - מנהל מרכז רש"ת יקיים ישיבות קבועות ע"פ תדירות שיקבע.
  - בישיבות אלה יועלו, בין השאר, נושאים הקשורים לבקרת התהליכים במרכז רש"ת.

#### תיקוף תהליכי השרות

#### **סעיף זה אינו ישים שכן**

- תפוקת תהליכי הלמידה והשיקום נבדקים לאורך התהליך כולו באמצעות צוות רב תחומי לפיכך אין צורך בבצוע תיקוף.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	עמוד 5 מתוך 5
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### 7.5.2 זיהוי ועקיבות

- על מנת לאפשר את הזיהוי ולעקוב אחר התפתחות מתן השרות למשתקם לאורך התהליך כולו יש צורך לפתח שיטה של רישום ומעקב פרטניים. הדבר מבוצע באמצעות קיום תיק המשתקם ועדכון.
- תיק משתקם יפתח עם תחילת הקליטה במרכז רש"ת והטיפול בו יעשה על פי הוראת עבודה "ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת" מס' מנ. 4.
- הזיהוי והמעקב אחר התקדמות מתן השרות יבוצע באמצעות המסמכים הנמצאים בתיק משתקם.

### 7.5.3 רכוש לקוח

- רכושו כולל מסמכים אישיים שונים כגון אבחונים, מסמכים רפואיים והפניות.
- העתקי מסמכים אלה נשמרים על ידי מרכז רש"ת בתיק אישי באופן המאפשר נגישות מלאה למורשים בלבד, תוך שמירה על סודיות המידע-כנדרש בנוהל "ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת" מס' מנ. 4

### 7.5.4 שימור המוצרים – אינו ישים

### 7.6 בקרת התקני ניטור ומדידה – אינו ישים

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

פרק 8 – מדידה ניתוח ושיפור

פרק 8 מופיע לראשונה בארסה זו של התקן ומנחה את מנהל מרכז רש"ת כיצד להשתמש ב"לוח השעונים" של מרכז רש"ת.

סעיף זה מציג את הראייה קדימה המובילה את מרכז רש"ת במסלול של שיפור מתמיד, המתבססת על פילוסופיית "ניהול איכות".

מרכז רש"ת נדרש לשפר באופן מתמיד את אפקטיביות מערכת ניהול האיכות ותהליכיה. לצורך זה עליו להכין תוכנית שיפור, להצג בקרת התקדמות לקראת השגת יעדי השיפור, להצג בקרת ביצועים ולהשוותם למתוכנן, ולהפיק לקחים מתוצאות ההשוואה.

מנהל מרכז רש"ת יקבע את הכלים והשיטות לקבלת מידע ולמדידה של שביעות רצון הלקוח, כפי שימצא לנכון.

על מנהל מרכז רש"ת לנתח את הממצאים, לנקוט את הפעילויות הנדרשות ולוודא את האפקטיביות שלהן.

- נדרשת תוכנית מבדקים הכוללת את התהליכים השונים של מרכז רש"ת ואת סעיפי התקן - המבדקים יוצרכו בתדירות המתאימה למרכז רש"ת ולפעילותו.

מנהל מרכז רש"ת מפעיל מערכת ניטור ניהולית על פיה הוא מנהל את מרכז רש"ת.

8.2.1 סעיף שביעות רצון הלקוח הינו אחד מכפי הניהול המתחייב מישום מערכת האיכות - (לצורך נוסף שביעות הרצון מצורפים דגמים של טאלונים שהכנו עבורך. כמו כן מצורף לוח אקסל על בסיסו תוכל להצג את איסוף נתוני השאלון, ניתוח המידע שבו וקבלת החלטות ניהוליות בהתאמה).

8.2.2 מבדקים פנימיים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 03. בכדי להרחיב את הידע בתחום מצורפת מצגת של "עריכת מבדקים פנימיים".

8.2.3 ניטור תהליכים ומדידתם בתת סעיף זה ישנה התייחסות לשעוני הבקרה בתהליכי הליכה.

8.2.4 ניטור ומדידת מוצר - שרות/משתקם בתת סעיף זה ישנה התייחסות למנאג'ר הבדיקה על ציר פעילותו של המשתקם במרכז רש"ת.

בקרת מוצר לא מתאים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 04.

8.3 ניתוח נתונים בתת סעיף זה מוצגים הנתונים הנאספים אודות המשתקמים, המידע המתקבל מנתונים אלו והדרך על פיה מתקבלות החלטות מושכלות באשר להתפתחותו של המשתקט על ציר הזמן.

8.4 טיפול בתלונות הלקוח

8.5 שיפור מתמיד

8.5.1 פצולה מתקנת

• ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 05

8.5.2 פצולה מונעת

• ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 06



עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 8</b> <b>מדידה, ניתוח ושיפור</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

כדי להבטיח את איכותם של השירותים המסופקים ע"י מרכז רש"ת יש למסד מנגנוני בקרה לאורך תהליכי השרות, יש לבצע מבדקים פנימיים, יש לטפל באופן מתועד במקרי חריגה המצריכים נקיטת פעולות מתקנות או מונעות ויש להשביח את מערכת ניהול האיכות באופן מתמיד.

### מטרה

מטרת פרק זה להגדיר אופן ביצוע הבקרה בתהליכים במרכז רש"ת לצורך איסוף הנתונים לצורך מדידת ביצועים, הסקת המסקנות וקביעת הפעולות הנדרשות לשיפור התהליכים.

### מסמכים ישימים

- שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת – [מ.א. 1-8](#)
- שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוטרופסים ומערך הדיור – [מ.א. 2-8](#)
- שאלון שביעות רצון לספקי עבודה – [מ.א. 3-8](#)
- שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות – [מ.א. 4-8](#)
- [דוגמה לגיליון איסוף נתונים של שאלוני שביעות רצון](#)
- סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון – [מ.א. 5-8](#)
- טופס תלונת לקוח – [מ.א. 5-8](#)
- טופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח – [מ.א. 6-8](#)

### שיטה

#### 8.2.1 שביעות רצון הלקוח

- על מנת להבטיח מתן שרות המשביע את רצון הלקוחות: משתקמים, משפחות/ אפוטרופסים/ מערכי דיור, ספקי עבודה וגורמי רווחה ברשויות, באופן קבוע לאורך זמן, יש לקיים מעקב לאימות טיב השרות, לקבוע שיטות וכלים לביצוע המעקב והשיפורים ע"פ הצורך.
- במרכז רש"ת יערכו סקרי שביעות רצון כחלק ממדידות הביצועים של מערכת ניהול האיכות.
  - סקרים אלה יבוצעו בנפרד עבור ארבעת סוגי הלקוחות. הסקרים יבוצעו בתדירות שנתית באמצעות שאלונים לכל סוגי הלקוחות (טפסי מ.א. 1-8, מ.א. 2-8, מ.א. 3-8, מ.א. 4-8)
  - שאלוני שביעות הרצון יופצו ע"י נציג הנהלה לאיכות אשר ידאג גם לקבלם חזרה בחלוף זמן שנקבע, לרכז את הנתונים ולנתחם (טופס מ.א. 5-8)
  - מנהל מרכז רש"ת יורה על ביצוע פעולות מתקנות כמתחייב.

#### 8.2.2 מבדקים פנימיים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 03.

#### 8.2.3 ניטור תהליכים ומדידתם

- הנהלת מרכז רש"ת תקבע לתהליכי "המפתח" המוגדרים, יעדים בני מדידה. בקרת יעדים אלה תאפשר את מדידת התהליכים. בנוסף יעשה שימוש בממצאי מבדקים פנימיים. על פי הצורך תתקיים פעולה מתקנת/ מונעת.

עמוד 2 מתוך 3	<b>פרק 8</b> <b>מדידה, ניתוח ושיפור</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

#### 8.2.4. ניטור ומדידת מוצר-שרות/משתקם

מכלול הפעילות של מרכז רש"ת מחד והמשתקם מאידך נמדדים באופן רצוף. השרות - במסגרת מדידת התהליכים והמשתקם - במסגרת "ישיבות הערכה". חריגות מיעדים/התקדמות מתוכננת של משתקם מאותרות ומתאפשרת קבלת החלטה הולמת.

#### 8.3. בקרת מוצר לא מתאים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 04.

#### 8.4. ניתוח נתונים

- על מנת לשפר את הבקרה ולאפשר הסקת מסקנות ולבצע שיפורים נעשה שימוש בנתונים המייצגים תחומים שונים.
- להלן הנתונים שיאספו ואופן הטיפול בהם:
  - בנקודת זמן, אחת בכל שנה יכין מנהל מרכז רש"ת "צילום מצב" שיציג:
    - עמידה ביעדים שנקבעו לתהליכי "המפתח".
    - מספר תוכניות הקידום אשר: נכתבו, הופעלו – בהשוואה לתיכנון, עברו בהצלחה (מתוך המופעלות)
    - עמידה בתכנון בתחום רווחה והעשרת המשתקמים
    - מס' משתקמים שיצאו לתעסוקה נתמכת לסוגיה – מול תכנון.
    - מדידת שביעות רצון לקוח.
    - מנהל מרכז רש"ת יציג את הנתונים במסגרת "סקר הנהלה".
- טיפול בתלונות הלקוח
  - מנהל מרכז רש"ת ירכז תלונות שהצטברו וטופלו באמצעות טפסי תלונות לקוח (מ.א. 6-8) וטופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח (מ.א. 7-8).
  - תלונות בעלות אופי דומה יאפשרו קבלת החלטה לפתיחתו של הליך "פעולה מתקנת".

#### 8.5. שיפור

##### 8.5.1 שיפור מתמיד

- הנהלת מרכז רש"ת מוודאת ביצוע תהליך של שיפור מתמיד במערכת ניהול האיכות וזאת ע"י ביצוע הנושאים הבאים:
  - בצוע סדיר של מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה
  - בצוע עדכונים נדרשים במדיניות האיכות
  - קביעת יעדי איכות ובדיקת העמידה בהם
  - ניתוח נתונים
  - מעקב אחר הגורמים לפעולות מתקנות ומונעות

##### 8.5.2 פעולה מתקנת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 05

##### 8.5.3 פעולה מונעת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 06

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 1 - בקרת מסמכים

נוהל בקרת המסמכים דן בתיצור בכל מדיה שהיא נייר או מדיה מנטית על גבי המחשב.

על מנהל מרכז רש"ת להציג נהל המתאר כיצד כוונתו לשמור על המסמכים במרכז רש"ת.

במרכז רש"ת יהיו רשימות אה של קובצי התיצור שקיימים בארכיון (נהלים, הוראות עבודה, הנחיות ונהלי האל"ף וכדומה). רשימות אלה יצינו את המהדורה התקפה של המסמכים.

כללים לבי התיצור:

א. התיצור יאשר לפני הוצאתו לאור ע"י מנהל מרכז רש"ת.

ב. שינויים בתיצור יסקרו ויאשרו מחדש.

ג. תהיה שיטה לבקרת התיצור (שט, מספר מלה, מהדורה, תאריך, אישור).

ד. שינויים ילווה על גבי התיצור (יהיה ציון של ליהוי השינוי ומהדורת המסמך).

ה. מהדורות תיצור מצודכנות יהיו למינות אצל בעלי תפקידים רלבנטיים במרכז רש"ת.

ו. המסמכים יהיו קריאים וניתנים לליהוי בכל את שיש בהם צורך.

ז. תיצור ממקורות חוץ יהיה מבוקר (יהיה מצודכן, יופץ בצורה מבוקרת ותהיה לו רשימת תפוצה, לפי הצורך).

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>נוהל מס' 1 בקרת מסמכים</b>	עמוד 1 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

## 1. כללי

מערכת האיכות נתמכת ע"י תיעוד כתוב כגון נהלים, הוראות עבודה וכו'. מגוון סוגי התיעוד ופיזורו במרכז רש"ת מחייב קיום בקרה על כתיבה, עדכניות וביצוע שינויים בו ולכך נדרשת שיטה מסודרת, אשר תבטיח התייחסות המנהלים והעובדים לדרישות עדכניות.

## 2. מטרה

להגדיר שיטה ואחראים לכתיבה, בקרה ועדכון של מסמכים במרכז רש"ת.

## 3. הגדרות

מסמך מבוקר – כל מסמך הנמצא בפיקוח על פי נוהל זה ונכלל ברשימת סוגי המסמכים המפורטים בו.

## 4. מסמכים ישימים

טופס דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר – [ה.א. 1-01](#)

## 5. שיטה

- רשימת סוגי התיעוד המבוקר כוללת:
  - מדריך האיכות
  - נהלי הבטחת איכות
  - הוראות עבודה
  - טפסים
  - תכנית הדרכה שנתית
  - תכנית לביצוע מבדקים פנימיים
  - פרסומים של מרכז רש"ת
  - תקנים/תקנות – חוקים וצווים
- על גבי כל מסמך מבוקר של מרכז רש"ת יצוינו הפרטים הבאים:
  - נהלים, הוראות עבודה תוכניות שנתיות (להדרכה ולמבדקים פנימיים). "כותר עליון" ו"כותר תחתון" ע"פ המתכונת בנוהל זה.
  - נהלים והוראות עבודה, יכילו את הסעיפים הבאים:
    - "כללי" - סעיף מס' 1 – רקע כללי להבנת הנושא וחשיבותו.
    - "מטרה" - סעיף מס' 2 – הגדרה של מטרת הנוהל/הוראת עבודה.
    - "הגדרות" - סעיף מס' 3 – הגדרות של מונחים המוזכרים בנוהל/הוראת עבודה אשר אינם שגורים ובעלי משמעות במסמך.
    - "מסמכים ישימים" - סעיף מס' 4 – מסמכים חיצוניים הקשורים לנוהל/ הוראת עבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הנוהל/ הוראת עבודה.
    - "שיטה" - סעיף מס' 5 – זהו הסעיף העיקרי ובו מתוארת שיטת העבודה.
    - "אחריות" - סעיף מס' 6 – מי האחראים לביצוע הנוהל / ה"ע וסעיפים שונים בו.
    - "נספחים" - סעיף מס' 7 – רשימת נספחים לנוהל/הוראת עבודה.

עמוד 2 מתוך 3	<b>נוהל מס. 1</b> <b>בקרת מסמכים</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- טפסים, פרסומים של מרכז רש"ת יכללו:
  - שם מרכז רש"ת
  - שם המסמך ו/או מספרו
  - מס' מהדורה ו/או תאריך תוקף (מספיק חודש ושנה)
- אין לערוך שינויים בכתב יד על גבי מסמך מבוקר.
- מסמכים מבוקרים חיצוניים כגון חוזרי המשרד, תקנות, חוקים ירוכזו אצל המנהל/ת. עדכניותם תבדק על ידו/ה פעם אחת בשנה עם הגוף המפרסם, בדיקת העדכניות תתועד בחתימת המבצע.
- התייעוד המבוקר יאוגד בקבצים על פי הסוגים הנ"ל וע"פ צרכי השימוש בו ותפוצתו תהיה:
  - קובץ נהלי הבטחת איכות/מדריך איכות
    - אצל מנהל/ת מרכז רש"ת
    - מנהל/ת הבטחת איכות (אם לא המנהל)
  - הוראות עבודה, טפסים, ע"פ ייעודם
    - מנהל/ת מרכז רש"ת
    - מנהל/ת הבטחת איכות
    - מדריכים ומשתמשים אחרים
  - תוכנית הדרכה שנתית
    - אצל הממונה על ביצוע הדרכות
- מנהל הבטחת איכות יתחזק רשימה של כל התייעוד המבוקר ובה יכלול:
  - שם המסמך
  - מספר המסמך ומהדורתו
  - תפוצת המסמך
- מנהל הבטחת איכות ידאג לקיומו של "תוכן עניינים" מעודכן לכל קובץ ותוכן עניינים נפרד לנספחים של המסמכים באותו קובץ.
- תוכן העניינים יכלול:
  - שם המסמך ומספרו
  - מהדורה
  - מספר דפים בכל נהל
- מנהל הבטחת איכות ינהל רשימת קשרים בין מסמכים, יבדוק את השפעת שינוי/עדכון במסמך אחד על מסמכים אחרים וינחה על שינוי מעמדם ע"פ הצורך.
- הכנה/עדכון/שינוי במסמכים מבוקרים יהיו ביוזמת בעלי התפקיד הרלוונטיים, מנהל הבטחת איכות או מנהל מרכז רש"ת. המנהל יאשר יוזמות השינוי ויעביר דווח על ביצוע העדכון למפקח הארצי, ע"ג טופס מס' הא. 1-01 "דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר".
- לאחר שהמנהל אישר הכנתו של מסמך חדש או עדכון/שינוי במסמך קיים יפעל מנהל הבטחת איכות בהתאם לצורך (מתן מס' חדש, מספר מהדורה חדש וכו').

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>נוהל מס. 1 בקרת מסמכים</b>	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- במקרה שמסמך יכנס למעמד פג תוקף, יאסוף מנהל האיכות את כל עותקיו על פי רשימת התפוצה וישמיד אותם, פרט לעותק אחד עליו ירשום את מהות השינוי והוא ישמר באוגדן "מסמכים שפג תוקפם" למשך שנתיים. אין רשות להוציא מסמכים מאוגדן זה.
- עם קבלת תאריך לתחולת תוקף של מסמך חדש/מעודכן יבצע מנהל האיכות את הצעדים הבאים:
  - יודא שהמסמך אושר.
  - יתן מס' מהדורה חדשה וידאג להפצת עותקים ע"פ רשימת תפוצה.
  - יודא שכל המסמכים הקשורים עברו עדכון ע"פ הצורך וידאג להפיץ גם אותם.
  - יודא כי ביום התוקף הוחזרו למשרדו כל המסמכים הקשורים במהדורתם הקודמת.
- עדכון מסמכים מבוקרים:
  - תיעוד יעודכן אם נוצר פער בין התיעוד ובין מדיניות האיכות או בין התיעוד למציאות הישימה (עקב שינויים בשיטות, מבנה אירגוני וכו').
  - אחת לשנה יבדוק מנהל הבטחת איכות את התאמת התיעוד, ויזום עדכונים ע"פ הצורך.
  - שינויים יוכנו ע"י מי שהכין את המהדורה הקיימת באם עובד זה איננו, ימנה המנהל עובד מתאים במקומו. במקרה כזה יעמיד לרשותו את כל חומר הרקע הרלוונטי.
- בקרת תיעוד על מצע אלקטרוני
  - גיבוי רשת המחשבים - נעשה אחת לחודש ע"י מזכירת מרכז רש"ת.
  - הכניסה למחשב ברשת מבוצעת באמצעות קוד כניסה אישי ובהתאם להרשאות מתאימות.

## 6. אחריות

מנהל הבטחת איכות אחראי לישום נוהל זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## רשימת מסמכים מבוקרים

על מנהל מרכז רש"ת המחוייבות לבקרת המסמכים על פי נוהל מס' 1.  
רשימה זו מפרטת את כל סוגי המסמכים הנמצאים במרכז רש"ת.  
מסמכי הטבלה שלהלן אנו מוצאים את שם המסמך המדובר ולאיינה  
תהליך/נוהל/הוראת עבודה הוא מקושר.  
שימו לב, כי בהוראת העבודה ישנה אינדיקציה על המסמכים הישימיים, ורשימה  
מרכזת זו מכילה את כל המסמכים הקשורים לשטרת הניהול של מרכז רש"ת.  
כמוכן שם במקרה זה חשוב להגדיר את מספר המהדורה של המסמך, שכן  
מהדורות קודמות של אותו מסמך חייבות להיאסף על ידי מנהל האיכות ובכך  
למנוע מצבדי מרכז רש"ת לפצול על פי שיטת עבודה ישנה יותר. העמודה  
השמאלית ברשימה מציינת אצל מי נמצא המסמך הישימי.  
מנהל מרכז רש"ת - רשימה זו חייבת לעבור בדיקה וצדכון שלפ.  
באחריותך לצרוע ולהוסיף מסמכים לרשימה.

עמוד 1 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b>רשימת מסמכים מבוקרים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס'	שם המסמך (פרק, נוהל, ה"ע, טופס)	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
<b>מדריך האיכות</b>				
.1	פרופיל מרכז רש"ת			מנהל/ת איכות
.2	תחום מערכת ניהול האיכות - השמטות			מנהל/ת איכות
.3	מדיניות האיכות			מנהל/ת איכות
.4	מבנה ארגוני			מנהל/ת איכות
.5	הגדרת עיסוקים			מנהל/ת איכות
.6	אמנת שירות			מנהל/ת איכות
.7	יחסי גומלין בין תהליכי המפתח במרכז רש"ת			מנהל/ת איכות
.8	קשרים בין מסמכים			מנהל/ת איכות
.9	רשימת מסמכים תחיקתיים			מנהל/ת איכות
.10	מדריך איכות - מערכת ניהול איכות	פרק מס' 4		מנהל/ת איכות
.11	מדריך איכות - אחריות הנהלה	פרק מס' 5		מנהל/ת איכות
.12	מדריך איכות - ניהול משאבים	פרק מס' 6		מנהל/ת איכות
.13	מדריך איכות - מימוש המוצר	פרק מס' 7		מנהל/ת איכות
.14	מדריך איכות - מדידה, ניתוח ושיפור	פרק מס' 8		מנהל/ת איכות
.15	נוהל הבטחת איכות - בקרת מסמכים	נוהל מס' 1		מנהל/ת איכות
.16	רשימת מסמכים מבוקרים	נספח לנוהל מס' 1		מנהל/ת איכות
.17	נוהל הבטחת איכות - בקרת רשומות	נוהל מס' 2		מנהל/ת איכות
.18	נוהל הבטחת איכות - מבדקים פנימיים	נוהל מס' 3		מנהל/ת איכות
.19	נהלי הבטחת איכות - בקרת שירות/משתקם לא מתאים	נוהל מס' 4		מנהל/ת איכות
.20	נוהל הבטחת איכות - פעולה מתקנת	נוהל מס' 5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
.21	נוהל הבטחת איכות - פעולה מונעת	נוהל מס' 6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת



עמוד 2 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b>רשימת מסמכים מבוקרים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס'	שם המסמך	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
<b>הוראות עבודה</b>				
22.	קבלת משתקם למרכז רש"ת	מ.נ. 1		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
23.	ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת	מ.נ. 2		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
24.	קליטת איש סגל והכשרתו	מ.נ. 3		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
25.	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	מ.נ. 4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
26.	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	מ.נ. 5		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
27.	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	מ.נ. 6		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
28.	מתן תרופות במרכז רש"ת	מ.נ. 7		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
29.	קליטה והפעלת מתנדבים	מ.נ. 8		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
30.	רצף תעסוקה – תעסוקה מוגנת	ש.ק. 1		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
31.	רצף תעסוקה – תעסוקה נתמכת	ש.ק. 2		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
32.	רצף תעסוקה – יחידה טיפולית	ש.ק. 3		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
33.	טיפול באירוע חריג	ש.ק. 4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
34.	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	ש.ק. 5		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
35.	פעילות חברתית במרכז רש"ת	ש.ק. 6		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים

עמוד 3 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b>רשימת מסמכים מבוקרים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' המסמך	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך	מס'
<b>טפסים</b>					
1	קליטה למועמד למרכז רש"ת	מנ. 1-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	1
2	דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת	מנ. 2-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	2
3	הודעה על קליטת משתקם חדש	מנ. 3-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	3
4	תכולת תיק	מנ. 1-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	4
5	פרטים אישיים	מנ. 2-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	5
6	אישור מתן תרופות במרכז רש"ת	מנ. 3-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	6
7	אישור להשתתפות בפעילות גופנית	מנ. 5-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	7
8	אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת	מנ. 6-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	8
9	ויתור סודיות	מנ. 7-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	9
10	כתב ויתור על סודיות רפואית	מנ. 8-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	10
11	דו"ח הערכה תפקודית	מנ. 9-2		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	11
12	דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת	מנ. 1-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	12
13	חובת שמירת הסודיות	מנ. 2-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	13
14	דו"ח אירוע חריג	מנ. 1-4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים	14
15	פרוטוקול ועדה רב מקצועית	מנ. 1-4		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת	15
16	דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת	מנ. 1-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	16
17	סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה	מנ. 2-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	17
18	מעקב הגעה ויציאת משתקמים ממרכז רש"ת	מנ. 3-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	18
19	דף נוכחות חודשי	מנ. 4-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	19
20	תפריט ארוחות צהריים למשתקמים	מנ. 1-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	20
21	תורנויות מדריך תורן	מנ. 2-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת	21

עמוד 4 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b>רשימת מסמכים מבוקרים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' מסמך	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
22	מעקב מתן תרופה	מנ. 1-7		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
23	שאלון אישי לקליטת מתנדב	מנ. 1-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
24	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת	מנ. 2-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
25	הערכת מתנדב	מנ. 3-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
26	מטלות היום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת	שק. 1-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
27	הערכת השתלבות משתקם לאחר שבוע מהקליטה	שק. 1-2		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
28	סיכום שיחה	שק. 1-3		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
29	הערכת השתלבות משתקם לאחר חודש מהקליטה	שק. 1-4		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
30	עבודת משתקמים במרכז רש"ת – דירוג שבועי	שק. 1-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
31	דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח	שק. 1-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
32	דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים	שק. 1-7		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
33	ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים	שק. 1-8		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
34	דו"ח תשלומי ספקים	שק. 1-9		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
35	דו"ח גמול תעסוקת משתקמים	שק. 1-10		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
36	דו"ח תפקודי	שק. 1-11		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
37	הפניית משתקם לאיבחון	שק. 1-12		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
38	דו"ח הסעות משתקמים	שק. 1-13		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
39	דו"ח ארוחת צהרים משתקמים	שק. 1-14		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
40	הודעה על שינוי במועדי הסעות	שק. 1-15		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
41	תוכנית עבודה שנתית	שק. 1-16		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
42	פרוטוקול ישיבות משתקמים	שק. 1-17		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
43	טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת	שק. 1-18		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
44	פרוטוקול ישיבות צוות	שק. 1-19		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת

<b>עמוד 5 מתוך 5</b>	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b>רשימת מסמכים מבוקרים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

מס' מסמך	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
45	היסטוריה תעסוקתית	שק. 2-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
46	אישור בני משפחה/אפוסטרופוס/דיור לשילוב בעבודה	שק. 2-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
47	מעקב משתקם בעבודה נתמכת	שק. 2-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
48	מעקב ביצוע תוכניות קידום	שק. 5-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
49	תוכניות קידום – ריכוז שנתי	שק. 5-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
<b>טפסי מדריך האיכות</b>				
50	מצע לדיון סקר הנהלה	מ.א. 5-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
51	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	מ.א. 5-2		מנהל/ת איכות
52	סיכום סקר הנהלה	מ.א. 5-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
53	רשימת מטפלים מורשים	מ.א. 7-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
54	טופס הערכה למטפל מורשה	מ.א. 7-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
55	טופס ריכוז ציונים למטפל מורשה	מ.א. 7-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
56	שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת	מ.א. 8-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
57	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוסטרופסים ומערך הדיור	מ.א. 8-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
58	שאלון שביעות רצון לספקי עבודה	מ.א. 8-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
59	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשוית	מ.א. 8-4		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
60	ריכוז נתונים - סקרי שביעות רצון	(גיליון אקסל)		מנהל/ת איכות
61	סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון	מ.א. 8-5		מנהל/ת איכות
62	תלונת לקוח	מ.א. 8-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
63	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	מ.א. 8-7		מנהל/ת איכות
64	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	ה.א. 01-1		מנהל/ת איכות
65	תוכנית מבדקים שנתית	ה.א. 03-1		מנהל/ת איכות
66	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	ה.א. 03-2		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
67	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	ה.א. 03-3		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
68	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	ה.א. 05-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת

## נוהל מס' 2 - בקרת רשומות

הנוהל של בקרת הרשומות מחייב את מנהל מרכז רש"ת להכין רשימה מבוקרת של כל הרשומות הנדרשות.  
על מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי הרשומות: תהיינה מלוהות, מאוחסנות כנדרש, מוסגות, ניתנות לאחזור וקריאות  
ליהוי רשומה פיכוסו - ציון של מספר דו"ח או מספר רשומה, תאריך, מספור צמודים, ליהוי המבצע וחתימה, כאשר נדרש הדבר.  
במיוחד חשוב, כי יודרך מעק השמירה של הרשומות בהתאם לדרישות תחיקתיות אלוועס בהתאם לדרישות לקוח. בכל מקרה לא יהיה מעק השמירה קטן משנה.

עמוד 1 מתוך 3	<b>נוהל מס. 2 בקרת רשומות</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

#### 1. כללי

פעילויות איכות שונות כגון: פעולה מתקנת, טיפול בתלונות, ניהול תיק משתקמים ועוד מוצאות ביטוי ברשומים. יש צורך לנהל רישומים אלה באופן קריא וברור, להגדיר שיטה לבקר אותם (רישום, שמירה, איתור) - כל זאת ע"מ שאפשר יהיה להשתמש בהם ע"פ הצורך.

#### 2. מטרה

להגדיר שיטה לרישום, שמירה ואיתור של רשומות איכות במרכז רש"ת ואת האחראים ליישומה.

#### 3. הגדרות

**רשומה** – מסמך עליו רשומים ממצאים של פעילויות הקשורות למערכת ניהול האיכות כגון: טפסים שמולאו, סקרי הנהלה, וכו'.  
הערה: טופס ריק הינו מסמך מבוקר. לאחר מילוי הוא רשומה.

#### 4. מסמכים ישימים

#### 5. שיטה

- מנהל הבטחת איכות יכין ויתחזק רשימה של מסמכים שיוגדרו כרשומות איכות (למשל טפסים).
- העובד שעליו מוטלת האחריות למלא רשומות איכות ימלא אותה בעט, בכתב יד ברור וקריא. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ויש להחתים במקומות המיועדים לכך.
- העובד האחראי לנהל/הוראה כלשהם יטפל ברשומה כמתחייב (ברשותו, בתיק משתקם או בכל מקום רלוונטי). הרשומות תשמרנה, כל אחת ע"פ אופייה, למשך זמן שיוגדר ברשימת המסמכים המוגדרים "רשומות איכות".
- התיק יבוצע באופן שיאפשר איתור מהיר (למשל ע"פ תאריך) של הרשומה.
- רשומות חיצוניות, כגון טפסים ממולאים שמביאים המשתקמים, יתיקו אף הן כך שיאותרו, לאחר שנסקרו להתאמתן ופרטים חסרים הושלמו.
- יש לאחסן רשומות כך שלא יגרם להן נזק בגלל תנאי סביבה (מים, הגנה מאש וכו').
- רשומות איכות ממוחשבות יגובו על עותק נייר או מדיה מגנטית - מחוץ למחשב.
- רשומות איכות לא תהיה על נייר צילום כימי או עותק כימי של טופס. מסמכים אלה דוהים עם הזמן ולכן במקרים שיש לאחסן רשומות כאלה יש לצלם אותן באמצעות מכונת צילום.

#### 6. אחריות

מנהל האיכות אחראי לישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 3 - מבדקים פנימיים

הנושא של המבדקים הפנימיים הינו קריטי לקיום מערכת איכות שלמה לשם כך  
הוכנה עבורכם מצגת בנושא - מצגת מס' 2: צריכת מבדקי איכות פנימיים

בארגון

נא, פנו למצגת.

עמוד 1 מתוך 2	<b>נוהל מס. 3</b> <b>מבדקים פנימיים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

**1. כללי**  
כדי לבדוק את יעילות מערכת ניהול האיכות ולקבוע צורך בהכנסת שיפורים - יש צורך לבצע מבדקי איכות פנימיים.

**2. מטרה**  
לקבוע את שיטת ביצוע המבדקים הפנימיים והאחראים לישומה.

**3. הגדרות**

**4. מסמכים ישימים**

4.1 תוכנית מבדקים פנימיים תקופתית/שנתית - [ה.א. 1-03](#)

4.2 רשימת תיוג למבדק איכות פנימי - [ה.א. 2-03](#)

4.3 דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי - [ה.א. 3-03](#)

4.4 נוהל פעולה מתקנת מס' 05

**5. שיטה**

- לצורך עריכת המבדק הפנימי, ימונה עורך מבדק שיבצע את המבדק בנוסף על תפקידו (במידה ולעובד תפקיד עיקרי אחר).
- הכישרים הנדרשים לעורך מבדק פנימי:
  - עבר השתלמות בת 16 שעות לפחות ועמד בה בהצלחה
  - בקיא בהתרחשויות ובעשייה הפנימית של מרכז רש"ת
  - נושא כתב מינוי לביצוע תפקיד זה
- על מבצע מבדק האיכות הפנימי:
  - להפעיל תהליך הביקורת הפנימי על-פי דרישות ISO 9001 ובהתאם לתקן ISO 19011.
  - להכין תכנית סיקור (מבדקים) תקופתית ולהבטיח כי התכנית תכסה את כל חלקי מערכת האיכות המתועדת לפחות פעם בשנה.
  - ליזום מבדק פנימי בלתי מתוכנן אם מתגלה תקלה חמורה בחלק של מערכת האיכות במהלך פעילות שגרתית, או מסקירת רישומי האיכות, מתלונות לקוחות או הנחיית סקר הנהלה.
- **הכנת המבדק**
  - יש להודיע על קיום המבדק והנושאים שיבדקו באופן רשמי שבעה ימים לפני מועד קיומו.
  - בטרם ביצע המבדק על עורך המבדק לסקור את המסמכים הרלבנטיים לסיקור כגון: נהלים, תוצאת סיקורים קודמים.
  - על עורך המבדק להכין רשימת תיוג או ללמוד את רשימת התיוג הקיימת.



שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>נוהל מס. 3 מבדקים פנימיים</b>	עמוד 2 מתוך 2
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- **ביצוע המבדק**
  - על עורך המבדק לקיים פגישת פתיחה אשר בה יתבצעו הפעולות הבאות:
    - אישור מטרת הסיקור והיקפו
    - הצגת תוכנית הסיקור
  - את הסיקור יש לבצע תוך שימוש ברשימות התיוג ולהוסיף להן את הראיות האובייקטיביות, שנמצאו.
  - בטרם הצגת ממצאי הסיקור להנהלה, על הסוקר לדרג את מידת ההתאמה מול רשימת התיוג ולהכין "דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי" ועל-פי הצורך גם דרישה לפעולה מתקנת/מנעת לסעיפים החורגים מהדרישות של רשימת התיוג (בהתאם לחומרת אי ההתאמה).
  - כל ממצא שיתגלה ע"י עורך המבדקים הפנימי יוצג מיידית לנבדק אשר יסביר את הרקע והסיבות לממצא.
- **ביצוע מפגש הסיכום**
  - עורך המבדק יכנס את פורום ההנהלה לישיבת סיכום ובה ייתן סקירה אובייקטיבית של נתוני הסיקור.
  - עורך המבדק יסביר את אי ההתאמות והחריגות מול הנוהל ואשר בעקבותיהם מולאו טפסי בקשה לפעולה מתקנת / דוח אי התאמה.
  - יחתים את ההנהלה על ממצאים אלו תוך וידוא כי אכן הממצאים הובנו.
  - יכתוב דו"ח וימסור אותו 14 ימים ממועד הסיקור.
  - יסכם על מועדי הביצוע של הפעולות המתקנות.
- **מעקב**
  - על עורך המבדקים לוודא את סגירת הדרישה לפעולה מתקנת (דפ"מ) מול ריכוז הדפמ"ים שהכין לעצמו.
  - עורך המבדקים יבצע ביקורת מעקב שבו יבדוק את אפקטיביות הטיפול בפעילות המתקנת ובפעילות למניעת הישנותה של התופעה.
  - באם היה כשל בביצוע התיקון ימשיך מעקב עד אחר ביצוע הפעולה המתקנת.

**6. אחריות**  
מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 4 - בקרת שירות/משתקם לא מתאים

מקור ובספת התקן המקורית מכונה נוהל זה המופיע בפרק 8 - "בקרת מוצר לא מתאים".

הסעיף דן במוצר לא מתאים ואנו מפרטים את הדרישה הנאמרת של פרק 8 תחת ההגדרה "משתקם לא מתאים".

שעות רבות של חשיבה הושקעו כדי למה מי לא מתאים למי, כלומר האם מרכז רש"ת אינו מתאים למשתקם? או האם המשתקם אינו מתאים למרכז רש"ת?

כפי שתראו בנוהל סעיף השיטה מנחה מפורשות כיצד לעסוק בנושא חיוני זה. התהליך חייב להיות ממוקד ומתוצר.

עמוד 1 מתוך 1	<b>נוהל מס. 4</b> <b>בקרת שירות/משתקם לא</b> <b>מתאים</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

#### 1. כללי

בשלבים השונים של הקשר בין המשתקם למרכז רש"ת, מאותרים מקרים בהם תוכניות השיקום/קידום שנקבעו אינן מתאימות למשתקם או שהמשתקם אינו מתאים למסגרת. מקרים אלה יש צורך לזהות, לקיים בקרה, לתעד, לדווח ולטפל באופן מתאים.

#### 2. מטרה

לקבוע שיטה לאיתור וטיפול בתוכניות/משתקמים לא מתאימים.

#### 3. הגדרות

**משתקם לא מתאים:** משתקם אשר על פי קביעת וועדה רב מקצועית לא הגיע להישגים המתוכננים לו.

**שירות לא מתאים:** ערכת תוכניות למשתקם (מכלול הפעילות של מרכז רש"ת) אשר על פי קביעת מנהל מרכז רש"ת (ובהמלצת הצוות) לא הביאה אותו להישגים הצפויים.

#### 4. מסמכים ישימים

- הוראת עבודה מנ. 1 - סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת
- הוראת עבודה מנ. 3 - קבלת משתקם למרכז רש"ת
- הוראת עבודה שק. 5 - תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות

#### 5. השיטה

- להלן דרך האיתור והטיפול בשירות/משתקם לא מתאים:
  - אחת לשנתיים לפחות ועל פי הצורך, אותו יקבע מנהל מרכז רש"ת. בתדירות גבוהה יותר יקים מנהל מרכז רש"ת ישיבת הערכה לכל משתקם.
  - בישיבה זו יקבע הצוות האם השרות (מכלול הפעילות והתוכניות) הניתנים למשתקם מתאים לו או האם נוצר הצורך לבצע בו שינויים. במידה ונמצא כי יש לבצע בו שינויים תתקיים ההגדרה של "שירות לא מתאים".
  - החלטות ישיבת ההערכה תתועדנה ותופצנה לגורמים הרלוונטיים כמתבקש מאופי ההחלטה. בכל מקרה חובה לשמור עותק מההחלטות בתיק המשתקם.
  - במידה והצוות החליט כי השרות "לא מתאים" (ראה הגדרה) יקבע הצוות מהם השינויים הנדרשים ובישיבת ההערכה הבאה לאותו משתקם יקבע האם שוב נוצר "שירות לא מתאים".
  - אם יוצר מצב בו לא ימצא הצוות פתרונות לשינוי והתאמת השרות למשתקם תכונס הוועדה הרב מקצועית אשר גם היא יכולה להגדיר שינויים בשרות או לקבוע כי מתקיימת ההגדרה "משתקם לא מתאים". במקרה כזה תחליט הוועדה על המשך הטיפול (העברת המשתקם למסגרת אחרת, השארת המצב כפי שהוא או כל פתרון אחר).

#### 6. אחריות

מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום נוהל זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 5 – פעולה מתקנת

מרכז רש"ת נתפס בעינינו כ"ארגון לומד" ומצטט היותו כזה מנהל מרכז רש"ת מצוניין "לאטם את הידע" הצבור במרכז רש"ת ולהשיחו מעת לעת. הפעולה המתקנת הינה פעילות מנהלתית שתסייע לק מנהל מרכז רש"ת שלא לחזור בשנית על כסף או טעות שקרתה במרכז רש"ת עצמו אתה מופקד. אם התגלתה טעות/כסף/תקלה עליך מנהל מרכז רש"ת לטפל בה באופן מצרכתי כך שתוכל למנוע את הישנותה בעתיד.

זיהוי הצורך לפעולה מתקנת עשוי להגיע מ"אי התאמה" במבדק פנימי או חיצוני, תלונת לקוח, אי יכולת להגיע לרמה סבירה בסקרי שביעות רצון או אי יכולת להגיע לתוצאה מקווה.

נוהל מס' 5 מסביר כיצד יש לפעול במקרים הללו. הציסוק בפעולה מתקנת מתוצד ומנוהל על גבי טופס יצודי. פעמים רבות בבואך לבצע פעולה מתקנת עליך לבצע תחקיר באשר לסיבות השורש שגרמו לתופעה או לתוצאה-לשם כך עליך להשתמש במתודולוגיה של ניהול תחקירים המופיעה בערכת השקפים של ניהול סיכונים וקיום תחקיר. יש פעמים שאתה כמנהל מרכז רש"ת מזהה הצלחה בתהליך או שיטת עבודה. גם להצלחות יש לבצע תחקיר על מנת שיוזכרו וישמשו כנכס ארגוני. לאחר שבצעת פעולה מתקנת עליך לבדוק את האפקטיביות שלה כלומר לראות האם הביעה טופלה ואינה חוזרת להיות גורם מפריע לשרת הפעילות במרכז רש"ת

עמוד 1 מתוך 2	<b>נוהל מס. 5 פעולה מתקנת</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

1. **כללי**  
כדי למנוע הישנות של מקרי חריגות ואי התאמות - יש לנתח את הסיבות להיווצרות הבעיות ואת הדרכים לתקן, זאת על ידי "פעולה מתקנת" אשר תבטיח אי-הישנות בעתיד.
2. **מטרה**  
לקבוע שיטה ואת האחראים ליישום "פעולה מתקנת" ולטיפול במקרים בהם התגלו תקלות / אי התאמות / תלונות וכו'.
3. **הגדרות**  
**פעולה מתקנת** - פעולה שתפקידה לסלק סיבות לאי התאמה, בחתך רוחבי – למניעת הישנות בעתיד.
4. **מסמכים ישימים**  
נוהל מס' 4 : בקרת מוצר לא מתאים  
טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - ה.א. 1-05
5. **שיטה**
  - הצורך בנקיטת פעולה מתקנת יכול להתעורר ממספר סיבות, ביניהן:
    - הצטברות תלונות לקוח בעלות אופי דומה
    - ממצאים של מבדקי איכות (פנימיים וחיצוניים)
    - דווח של כל עובד שאיתר צורך (דווח בכתב)
    - ניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות
    - חריגה מיעדים שמרכז רש"ת מציב
    - הנחיות מסקר הנהלה
    - ישיבות הערכה על משתקמים
  - מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו, על פי שיקול דעתו, בהצטבר מספיק ממצאים או באירועים בעלי חומרה שלדעתו מחייבים זאת רשאי ליזום הליך של פעולה מתקנת. זאת בנוסף לנושאים, שיועלו בישיבות הנהלה.
  - מנהל מרכז רש"ת יזמן את הגורמים המטפלים וכן גורמים נוספים (אם יש צורך - עפ"י העניין) לביצוע הפעילות אשר תבצע עפ"י השלבים הבאים:
    - מנהל האיכות ירשום את הסיבות לנקיטת הפעולה.
    - הפורום ינתח ויחקור את הסיבות אשר גרמו לתקלה/תלונה/ארוע וכו' ויחליט על דרכים לביצוע הפעולה המתקנת.
    - יקבע אחראי לביצוע הפעולה שנקבעה ותאריך לסיום הפעילות.
    - מנהל מרכז רש"ת יוודא שהפעולה בוצעה וכן יוודא לאחר חלוף פרק זמן רלוונטי, את מידת יעילותה.
    - אם יהיה צורך (למשל אם הפעולה לא בוצעה או הייתה בלתי יעילה) יזמן מנהל מרכז רש"ת שוב את הגורמים לדין המשך/נוסף.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>נוהל מס. 5</b> <b>פעולה מתקנת</b>	עמוד 2 מתוך 2
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- השלבים השונים בתהליך פעולה מתקנת יתועדו ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (ה.א. 05-1).
- במקרים בהם, ע"פ שיקול דעתו של מנהל מרכז רש"ת, הפעולה המתקנת רלוונטית גם במרכז רש"תים אחרים ישלח מנהל מרכז רש"ת עותק מהטופס למפקח הארצי, אשר יחליט האם לידע מרכז רש"תים אחרים על מנת שאלה יוכלו לפתוח פעולה מונעת.

**6. אחריות**  
מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

נוהל מסי 6 – פעולה מונעת

לאחר שהבנו ויישמו את נוהל 5 הצוסק הפעולות מתקנות, אנו משללים במצט את התפיסה הניהולית שלנו כמנהלי מרכזי רש"ת. השאלה הצומדת לפתחינו כעת "האם היינו לקוקים לחוות באופן מצטי מקרה של כשל ולשלם בעד תוצאותיו?", "האם לא יכולנו לצפות מראש את האיום/ סיכון בעיה?".

אחת מההטדרות הנפוצות בתחום ניהול האיכות הינה: "ככל שאני מטלה תקלה בסמוך למוצד היווצרותה או טרט היווצרותה - הקנס לתיקונה קטן יותר". תפקיד הפעולה המונעת הינה ליהוי מוקדם ומניעה.

בנושא זה ישנה הרחבה בסט השקפיט המצורף "סקר סיכונים וביצוע תחקיריט". את הפעולות המונעות כמו את הפעולות המתקנות יש לתעד וללמוד מהן. אחרי שמבוצעת פעולה מונעת יש לבחון את האפקטיביות שלה, כלאמר לראות עט שרשי הבעיה נעלמו והיא לא תשוב לאייט ולהכביד על מרכז רש"ת. את המקור לליהוי הפעולות המונעות ראה בנוהל להלן בסעיף "השיטה".

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>נוהל מס. 6</b> <b>פעולה מונעת</b>	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

**1. כללי**  
כדי למנוע מקרים של חריגות ואי התאמות פוטנציאליות - יש לאתר סיבות אפשריות להיווצרות הבעיות, עוד בטרם התרחשותם, ולקבוע את הדרכים למניעתן.

**2. מטרה**  
לקבוע שיטה ואת האחראים לישומה לטיפול במקרים בהם יתכנו פוטנציאלית תקלות/אי התאמות/תלונות וכו' ולמנוע אותן באופן יזום.

**3. הגדרות**  
**פעולה מונעת:** פעולה שתפקידה למנוע מראש אי התאמה פוטנציאלית בשירות.

**4. מסמכים ישימים**  
טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - [ה.א. 05-1](#)

**5. שיטה**

- אי התאמות, תלונות וכו' צפויות בין השאר במקרים וממקורות המידע הבאים:
  - הערות של לקוחות ו/או משתקמים
  - הוראות עבודה/נהלים לא מתאימים
  - המלצות סקר הנהלה
  - ניתוחים סטטיסטיים מהם אפשר לאתר מגמות "שליליות"
  - ממצאי מבדקים
  - דיווח על פעולה מתקנת שבוצעה במרכז רש"ת אחר
- כמו כן רשאי כל עובד, במקרים בהם הוא מאתר בעיה פוטנציאלית, להמליץ בפני מנהל מרכז רש"ת על הצורך בנקיטת פעולה מונעת (דיווח כתוב).
- כאשר יצטבר מידע כמפורט יזום מנהל מרכז רש"ת פתיחת תהליך "פעולה מונעת" על מנת למנוע מראש אירועים חריגים תלונות וכו'.
- אופן ביצוע הפעולה המונעת זהה לביצוע פעולה מתקנת והשלבים השונים מתועדים ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - ה.א. 05-1

**6. אחריות**  
מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום לניהול.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



**ערכת**

**טופסי**

**מדריך האיכות**

## תוכן עניינים – מאגר הטפסים – מדריך האיכות

מס' טפסי מדריך האיכות	שם הטופס	מספר הטופס	הפרק/נוהל בו מופיע הטופס
<b>טפסי מדריך האיכות</b>			
1	מצע לדין סקר הנהלה	מ.א. 1-5	<a href="#">פרק 5</a>
2	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	מ.א. 2-5	<a href="#">פרק 5</a>
3	סיכום סקר הנהלה	מ.א. 3-5	<a href="#">פרק 5</a>
4	רשימת מטפלים מורשים	מ.א. 1-7	<a href="#">פרק 5</a>
5	טופס הערכה למטפל מורשה	מ.א. 2-7	<a href="#">פרק 7</a>
6	טופס ריכוז ציונים למטפל מורשה	מ.א. 3-7	<a href="#">פרק 7</a>
7	שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת	מ.א. 1-8	<a href="#">פרק 8</a>
8	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוסטרופסים ומערך הדיור	מ.א. 2-8	<a href="#">פרק 8</a>
9	שאלון שביעות רצון לספקי עבודה	מ.א. 3-8	<a href="#">פרק 8</a>
10	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשוית	מ.א. 4-8	<a href="#">פרק 8</a>
11	ריכוז נתונים – סקרי שביעות רצון	(גיליון אקסל)	<a href="#">פרק 8</a>
12	סיכום נתונים – סקרי שביעות רצון	מ.א. 5-8	<a href="#">פרק 8</a>
13	תלונת לקוח	מ.א. 6-8	<a href="#">פרק 8</a>
14	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	מ.א. 7-8	<a href="#">פרק 8</a>
15	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	ה.א. 1-01	<a href="#">נוהל 01</a>
16	תוכנית מבדקים שנתית	ה.א. 1-03	<a href="#">נוהל 03</a>
17	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	ה.א. 2-03	<a href="#">נוהל 03</a>
18	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	ה.א. 3-03	<a href="#">נוהל 03</a>
19	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	ה.א. 1-05	<a href="#">נוהל 05</a> , <a href="#">נוהל 06</a>

- כדי לצפות בטופס – יש לבחור/ללחוץ על מספר הטופס
- כדי לחזור מהטופס אל תוכן העניינים של המאגר – ניתן ללחוץ על הכותרת בראש כל עמוד בטופס : שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

**מצע לדין סקר הנהלה לשנת**

1. מבדקים פנימיים אשר בוצעו במהלך השנה (בהשוואה לתוכנית המבדקים)

מס'	התחום/הגוף הנבדק	תאריך יעד למבדק	תאריך ביצוע בפועל
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			

**מצ"ב:**

1. פעולות מתקנות ומונעות - דו"ח ריכוז דפ"מים

2. תלונות לקוח - ריכוז תלונות לקוח שנתי

3. סיכום נתוני סקר שביעות רצון

4. ריכוז ארועים חריגים שנתי

5. סיכום סקר הנהלה משנה קודמת

**העתקים:**

\_\_\_\_\_ .1

\_\_\_\_\_ .2

\_\_\_\_\_ .3

\_\_\_\_\_ .4

שם / לוגו של מרכז רש"ת

דו"ח ריכוז דפ"מים - לשנת: \_\_\_\_\_

הסיבה לדפ"מ	סגירת דפ"מ		תאריך בדיקת יעילות	לוי"ז לסיום	פעולה			מספר הפעולה	הוראת העבודה הנבדקת	תאריך המבדק
	לא	כן			מונעת	מתקנת	תיקון			

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

**סיכום סקר הנהלה - לשנת**

השתתפו:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**סיכום נושאים עיקריים והחלטות שעלו בדיון:**  
**מבדקים פנימיים (כולל דפ"מים והטיפול בהם)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

תלונות לקוח

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

שם / לוגו של מרכז רש"ת

סקר שביעות רצון: (התייחסות כללית לביצוע הסקרים ותוצאותיהם)

---

---

---

---

---

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

מעקב אחר ביצוע החלטות

פירוט החלטות מסקר הנהלה קודם (שנת \_\_\_\_\_):

החלטות	ביצוע/אי ביצוע	הסבר

ביצוע החלטות מסקר הנהלה קודם – הסבר כללי:

---

---

---

מנהל/ת האיכות: \_\_\_\_\_

- העתיקים: 1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**רשימת מטפלים מורשים**

מס"ד	שם המטפל	תחום הטיפול	תאריך התחלת עבודה	בעל תעודה רשמית לביצוע הטיפול (כן/לא)	המלצות ממקום עבודה קודם (כן/לא)	תאריך סיום עבודה	סיבת עזיבה
1							
2							
3							
4							
5							
6							

שם / לוגו של מרכז רש"ת

### טופס הערכה למטפל מורשה

שם המטפל/ת: \_\_\_\_\_ תחום התמחות: \_\_\_\_\_

מס' שעות עבודה בשבוע: \_\_\_\_\_ הערכה לפעילות שנערכה ב \_\_\_\_\_

ציין תאריך מלא

או הערכה לפעילות לחודש \_\_\_\_\_  
ציין חודש ושנה

שם המעריך: \_\_\_\_\_ תפקידו \_\_\_\_\_

דרג את הנושאים הבאים: ( 1 – גרוע, 5 - טוב מאוד)

מסד	נושא	1	2	3	4	5
1	רמת העניין שגילו המשתקמים בפעילות					
2	גיוון הנושאים הנלמדים בפעילויות					
3	התקדמות ביכולות המשתקמים					
4	יחס המדריך למשתקמים והתמודדותו עם מוגבלותם					
5	שליטת המדריך בחומר המועבר					
6	טכניקות עבודה ויכולת אילתור					
7						
	ממוצע					

בחר משתקם/ה באופן אקראי ושאל אותו לדעתו על הפעילות (תוכן הפעילות ומידת שביעות רצונו מהמדריך).

שם המשתקם/ה: \_\_\_\_\_ דעתו בנושא :

---

---

---

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_



שם / לוגו של מרכז רש"ת

**ריכוז ציונים למטפל מורשה**

שם המטפל: \_\_\_\_\_ תחום התמחות: \_\_\_\_\_

ריכוז ציונים לתקופה: מ- \_\_\_\_\_ עד - \_\_\_\_\_

ציין תאריך מלא

ציין תאריך מלא

מסד	תאריך	ציון ממוצע	הערות
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			
<b>ממוצע שנתי</b>			

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**שאלון שביעות רצון למשתקמים במרכז רש"ת**

משתקם/ה יקרה, אנו מבקשים לדעת מה התחומים שבהם אנו טובים ומהם התחומים הדורשים שיפור. אנו מבקשים מכם למלא את השאלון המופיע בהמשך. לא צריך לציין את הפרטים המזהים.

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
 שם מראיין: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_

מס'	היגד	כן, מאוד 4	קצת 3	ככה ככה 2	בכלל לא 1
1	אני אוהב את מקום העבודה שלי				
2	נעים לי עם חבריי למחלקה/קבוצה				
3	העבודה שלי מוצאת חן בעיני				
4	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה בעבודה				
5	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה רפואית				
6	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה עם משתקם אחר				
7	המדריך מסביר לי בצורה ברורה את העבודה				
8	אני מרגיש שהצוות מכבד אותי במקום העבודה				
9	נעים לי לעבוד בחדר העבודה (אור, אוויר, מוסיקה, מזגן, צפיפות)				
10	השירותים נקיים ומצוידים באביזרים הנדרשים (נייר טואלט, סבון, מגבות/אוויר חם)				
11	הבנין של מרכז רש"ת נוח ונעים (ריהוט, עציצים, תמונות)				
12	פעם בשנה אני מקבל שי לחג בראש השנה או בפסח ויוצא לטיול				
13	ארוחת הצהריים המוגשת לי טעימה, מגוונת וחמה				

הערות, התייחסות נוספת:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**תודה על שיתוף הפעולה**

**שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופוסים ומסגרות דיור**

הורה/אפוטרופוס/נציג מסגרת דיור יקר, בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתתפים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיע וימשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתתפים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

משפחה המעוניינת להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם ממלא השאלון והקרבה למשתתף: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מסד	היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
		4	3	2	1
.1	האינפורמציה המגיעה ממרכז רש"ת אמינה בעיני				
.2	צוות מרכז רש"ת זמין במידת הצורך בשעות העבודה				
.3	צוות מרכז רש"ת זמין <b>בשעת חירום</b> מעבר לשעות העבודה				
.4	קיימת התייחסות ושיפור בבעיה לאחר שיחה עם אנשי הצוות				
.5	צוות מרכז רש"ת הינו אדיב ומנומס <b>למשתתפים</b>				
.6	צוות מרכז רש"ת הינו אדיב ומנומס <b>להורים/אפוטרופוסים</b>				
.7	רמת האוכל המסופקת למשתתף משביעת רצון				
.8	אני זוכה להתייחסות מצוות מרכז רש"ת בקשר לבעיותי/בקשותי				
.9	התנאים הפיזיים במרכז רש"ת טובים ונוחים				
.10	המשתתף זוכה לטיול שנתי ושי לחג לפי נהלי מרכז רש"ת				
.12	מרכז רש"ת תורם לקידומו של המשתתף				

הערות/התייחסות נוספת במידת הצורך:

---



---

**תודה על שיתוף הפעולה**

**שאלון שביעות רצון לספקי עבודות**

ספק יקר,

בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות.

נודה לכם על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיעה ותמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

ספק המעוניין להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר אלינו את השאלון בדואר ללא ציון פרטים מזהים.

שם הספק/חברה: \_\_\_\_\_ איש הקשר בחברה: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_

מס'	היגד	טוב מאד 1	טעון שיפור קל 2	טעון שיפור ניכר 3	לא מרוצה בכלל 4
1.	אני מרוצה מהשירות הניתן לי ע"י מרכז רש"ת				
2.	העבודה מבוצעת לפי הדרישה ובזמן				
3.	חומרי הגלם והמוצרים המוכנים מאוחסנים במקום נקי				
4.	במקרים דחופים מרכז רש"ת מבצע את העבודה מיידית				
5.	המדריכים זמינים בשעת הצורך				
6.	היחס של צוות מרכז רש"ת הינו יעיל ואדיב				

נשמח לקבל הערות ותגובות נוספות לשיפור השרות:

---

---

---

**תודה רבה על שיתוף הפעולה**

**שאלון שביעות רצון של גורמי רווחה ברשויות**

לקוח יקר,  
 בימים אלה הננו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיוור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה לכם על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיעה ותמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

לקוח המעוניין להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר אלינו את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם הרשות: \_\_\_\_\_

שם ממלא הטופס ותפקידו: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

מס'	היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
		4	3	2	1
1	המשתקם מקבל שירות התואם את צרכיו				
2	קליטת משתקם חדש במרכז רש"ת נעשית ביעילות ובמקצועיות				
3	אינפורמציה ממרכז רש"ת מועברת באופן מלא ובשקיפות				
4	החלטות המתקבלות במשותף עם מרכז רש"ת מבוצעות בפועל				
5	תדירות הקשר השוטף עם מרכז רש"ת מספקת				
6	מרכז רש"ת זמין ונותן מענה בזמן סביר				
7	תוכניות הקידום מבוצעות במקצועיות, שיטתיות ועקביות				
8	מרכז רש"ת מפעיל שיטות טיפול מתקדמות				
9	בהגיעי למרכז רש"ת אני מתרשם מאוירה חיובית, נעימה ואדיבה				

התייחסות נוספת/הערות/הארות:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**תודה על שיתוף הפעולה**

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**ריכוז נתונים – סקר שביעות רצון**

**משתקמים/ משפחות או נציגי דיור / ספקי עבודה / גורמי רווחה ברשויות**

ציון ש.ר. ממוצע להיגד	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	מס' לקוח	
																מס' היגד בשאלון	
																	.1
																	.2
																	.3
																	.4
																	.5
																	.6
																	.7
																	.8
																	ציון ש.ר. ממוצע ללקוח

ש.ר. – שביעות רצון

הנחיות:

1. מומלץ לבצע את ריכוז הנתונים בגיליון אקסל
2. למספר את השאלונים של סוג לקוחות בסדר רץ נפרד
3. למלא מתחת לכל לקוח את המספר הנבחר על ידו לכל היגד



שם / לוגו של מרכז רש"ת

**תלונת לקוח מס'**

תאריך: \_\_\_\_\_

1. שם מקבל התלונה: \_\_\_\_\_ 2. תפקיד: \_\_\_\_\_

3. שם מגיש התלונה: \_\_\_\_\_ 4. קרבה למשתקם: \_\_\_\_\_

5. מהות התלונה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. בירור פרטים נוספים במידת הצורך \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. הטיפול בתלונה \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תאריך

חתימה

שם המטפל בתלונה

8. תשובה ללקוח:

8.1 ראשונית (תוך 3 ימים) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.2 סופית (עד שבועיים) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. נפתחה פעולה מתקנת לא / כן ומספרה: \_\_\_\_\_

מנהל האיכות: שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



שם / לוגו של מרכז רש"ת

ריכוז תלונות לקוח לשנת \_\_\_\_\_

מס"ד	מספר תלונה	מהות	תאריך פתיחה	מעמד תלונה (פתוחה/סגורה)	טופל ע"י

שם / לוגו של מרכז רש"ת

### דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר

מאת: מרכז רש"ת: \_\_\_\_\_ שם המדווח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

#### 1. להלן רשימת עדכונים שבוצעו על ידנו במסמכים מבוקרים :

א. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ב. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ג. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### 1. התייחסות המפקח הארצי :

א. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ב. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ג. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

**תכנית מבדקים תקופתית/שנתית**

הנבדק/ים	מס' הוראת העבודה	הוראות העבודה הנבדקות	תאריך יעד למבדק

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**רשימת תיוג למבדק איכות פנימי**

תאריך: \_\_\_\_\_

הוראת עבודה/תחום: \_\_\_\_\_

שם הנבדק ותפקידו: \_\_\_\_\_

מספר הערה	לא רלוונטי	טעון שיפור ניכר	טעון שיפור קל	מבצע כראוי	הנושא	הסעיף הנבדק

חתימה: \_\_\_\_\_

עורך המבדק: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי**

תאריך: \_\_\_\_\_

עורך המבדק: \_\_\_\_\_

הוראת העבודה/התחום הנבדק: \_\_\_\_\_

סוג ו/או כמות הממצאים הנבדקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)**

תאריך: \_\_\_\_\_

מנהלת האיכות/עורכת המבדק: \_\_\_\_\_

הקף בעיגול: פעילות תיקון / פעולה מתקנת / פעולה מונעת מס' \_\_\_\_\_

הסיבות לנקיטת הפעולה: (פרט או צרף / הפנה למסמך)

---

---

---

---

---

**פרוט הפעולות:**

מס'	הפעולה	אחראי	ל"ז לסיים	ל"ז לבדיקת יעילות

חתימת מנהלת האיכות/עורכת המבדק: \_\_\_\_\_

חתימת מנהלת מרכז רש"ת: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**סגירת דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)**

ממצאי בדיקת יעילות להוראת עבודה: \_\_\_\_\_ מתאריך: \_\_\_\_\_

---

---

הפעולה נסגרה: כן / לא (יש לפרט ולקבוע תאריך לבדיקת יעילות נוספת):

---

---

תאריך לבדיקת יעילות נוספת: \_\_\_\_\_

חתימת מנהלת איכות/עורך מבדק: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת מנהל/ת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**במקרים בהם הפעולה לא נסגרה ונקבע תאריך לבדיקת יעילות נוספת – נא למלא להלן:**

ממצאי בדיקת יעילות נוספת:

---

---

הפעולה נסגרה: כן / לא (פרט):

---

---

חתימת מנהלת האיכות/עורכת המבדק: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המנהל/ת: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_



سندوق شاليم، لتطوير الخدمات  
تتقدم لذي المحدودية العظمية  
التطويرية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



# מארז ניהול איכות למרכז יום טיפולי סיעודי +21\* מדריך האיכות וטפסים

ייעוץ ופיתוח מקצועי :

דני כץ

ד"ר תמוז יצחק

עריכה :

ד"ר תמוז יצחק

אורלי חיימוביץ

ינואר 2016





صندوق شاليم، لتطوير الخدمات  
 The Shalem Fund  
 for Development of Services for People with  
 Intellectual Disabilities in the Local Councils  
 فندوق شيرتيم لآدم عم مونكلوت سكلت  
 التفتوحوتيت برشوتيت המקومت



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
 האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
 השרות בקהילה



## תכולת המארז

1. דברי פתיחה ושלמי תודה – ויויאן אזרון, מנהלת השירות בקהילה
2. ברכות – גב' ריבה מוסקל, מנכ"ל קרן שלם
3. מבוא לשימוש במערכת האיכות – דניאל כץ, המפקח ארצי תעסוקה
4. הסבר כללי על ISO, תקני ISO ושיטת העבודה המומלצת
5. **מדריך האיכות** - עם הסברים ודוגמאות של: מבנה ארגוני, הגדרות עיסוק, פרופיל ארגוני, אמנת שירות, רשימת מסמכים תחיקתיים ישימים
6. **ערכת הוראות עבודה** - סט הוראות עבודה, שעל פיו רצוי, שמרכז יום +21 יתפקד. כל הוראת עבודה מתארת תהליך המתרחש במרכז יום +21 עליו אתה מופקד.
7. **ערכת טפסים** - טפסים המיועדים לתיעוד התקיימותם של תהליכים המפורטים במדריך האיכות ובהוראות העבודה.
- הערכה כוללת גם דוגמאות של שאלוני שביעות רצון ללקוחות מרכז יום +21.
8. **מצגות:**
  - א. היכרות עם מערכת האיכות – יישום ISO 9001 בארגון.
  - ב. הדרכה לביצוע מבדקים פנימיים – עריכת מבדקי איכות פנימיים בארגון.
  - ג. ניתוח סיכונים וביצוע תחקירים – ניהול סיכונים בארגונים לאנשים אם צרכים מיוחדים. תחום זה מיועד למנהלי מרכזי יום +21 בשנה השנייה להתנהלות.

**למאן נוחותכם תמצאו ביאור והסבר לפני כל פרק ונושא חדש.**  
**ביאור כיתה ירוק ובפונט זה – תמצאו התייחסות לנושא או למסמך הבא בהמשך.**  
**אנו ממליצים על תדלאל על ההסבר על מנת שהתהליך יהיה פשוט, קצר,**  
**האינני ואופן.**

**לנוחותכם המסמך ניתן להורדה כקובץ WORD, אך אין לעשות בו שינויים ללא אישור של המפקח הארצי על תעסוקה, השרות בקהילה, האגף לטיפול באדם עם מש"ה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.**

## דברי פתיחה

"המארז לניהול איכות" נולד כמענה למחסור בערכת "כלי ניהול יעודי" למנהלי מרכזי יום +21. עד כה אין בנמצא מערכת אקדמית המכשירה את תחום הטיפול באדם עם מש"ה - מחד, ומציידת את הלומדים ומסמיכה אותם לשאת בתפקיד ניהולי כה בכיר - כמנהל מרכז יום +21, מאידך. האגף לטיפול באנשים עם מש"ה זיהה את מערכת ניהול האיכות ממשפחת תקני ה-ISO 9001 וקבע, כי זו תהיה הפלטפורמה הניהולית שעל בסיסה יתקדם בהצלחה מערך מרכז יום +21 בתצורותיו הארגוניות השונות.

בתוכנית האסטרטגית לה היו שותפים: נציגי האגף לטיפול באדם עם מש"ה וקרן שלם, תוכנן והתקיים קורס בן 120 שעות לימוד במסגרת מכון טראמפ, בית איזי שפירא בהנחיית ד"ר תמוז והשתתפו בו כ-30 מנהלי מרכזי יום +21.

כבסיס לקיום הלמידה נקבעו העקרונות הבאים:

- הכנת המארז לניהול איכות למרכז יום +21 תעשה במתכונת של "כיתת הכשרה ויצירה" של מנהלי מרכזי יום +21.
- הקורס נועד ללמידת מערכת האיכות מחד, הפקה ואיגום הידע הצבור אצל המנהלים המשתתפים, מאידך.
- תוצר הקורס יהיה המארז המכיל את כל הנחוץ להביא את התעדת מרכז יום +21 לתקן ISO 9001. זה המקום להודות לשותפים בהצלחה:
- גב' ריבה מוסקל, מנכ"ל קרן שלם.
- מר דניאל כץ, מפקח ארצי תעסוקה באגף לטיפול באדם עם מש"ה
- גב' שרון גנות, מנהלת ידע ושותפויות בקרן שלם
- ד"ר תמוז יצחק, שערך וביצע את השתלמות למנהלי מרכזי יום +21 וכתב את תכני המארז
- גב' ורד רודיך, מנהלת מערך הדיור באקים, שליוותה וסייעה בהדרכת הקורס למנהלי מרכזי יום +21
- גב' אורלי חימוביץ, שסייעה רבות בכתיבה ועריכת המארז והוצאתו לאור.

**אני בטוחה כי תעשו שימוש מועיל בנכס המוצע לכם ובאמצעותו תקדמו את מרכז יום +21 אשר אתם עומדים בראשו.**

**הצלחה מרובה בעשייה.**

**וייאן אזרן**

**מנהלת השירות לקהילה**

**האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

## דברי ברכה

קרן שלם מצטרפת לברכות על הוצאתו לאור של "המארז לניהול האיכות" למנהלי מרכזי יום טיפוליים סיעודיים לאנשים בוגרים, בני 21+ עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

המארז מהווה תוצר המשך להשתלמויות שהתקיימו לאנשי המקצוע בתחום השיקום והטיפול ומאגם ידע שנוצר ונצבר תוך כדי עשייה.

הוא אף נותן ביטוי ל"חוכמת מעשה", שהצליחה להתאים ולחבר ידע ניהולי קיים מעולם התקינה הבינלאומי לעולם הצרכים המיוחדים של אנשים עם מש"ה ואנשי המקצוע העוסקים בתחום.

תחומי פיתוח כוח אדם וניהול הידע בקרן שלם מאפשרים לפתח כלים לעבודה מיטבית של מנהלי המסגרות בהווה ובעתיד. הקרן משקיעה בהכשרת צוותים מקצועיים במסגרות בקהילה מתוך הכרה בחשיבות הידע כבסיס לשירות איכותי ומקצועי ליצירת מצוינות ואיכות חיים לאלפי אנשים עם מש"ה ושילובם בקהילה כאחד האדם.

תודה והערכה לכל השותפים ולכל העושים במלאכה, שתרמו כל אחד מניסיונו וידיעותיו.

ולכם, מנהלי מרכזי היום לאנשים עם מש"ה בני 21+, אנו מאחלים שימוש פורה ויעיל במארז. נשמח לשמוע משובים ותגובות על מנת לשפר, להתייעל ולעמוד לשירותכם.

בברכה,

**ריבה מוסקל**  
**מנכ"ל קרן שלם**

## מבוא לשימוש במארז ניהול האיכות

מנהל/ת מרכז יום +21 יקר/ה,

אנו נותנים בידיך כלי רב עוצמה שנועד לסייע לך בשגרת הניהול של מרכז יום +21 עליו אתה מופקד. אנו מצפים, כי תבחר לעשות שימוש מלא בחומרים המסופקים לך לצורך התעדה לתקן ISO 9001 של מרכז יום +21 בראשו אתה עומד.

חשוב להנהלת האגף, למשתקמים ובני משפחתם, כי אתה המנהל תכליל את גישת ניהול האיכות בשגרת הפעילות במרכז יום +21.

מארז האיכות מורכב ממספר כלים אותם תכיר במהלך התקדמותך בקריאת החומר ובמהלך יישומו. להלן מספר דגשים חיוניים:

1. מארז האיכות הינו גנרי ומותאם לכל גודל של מרכז יום +21 גדול/קטן/בינוני.
2. לצורך הנוחות השתמשנו בהגדרה **מנהל** מרכז יום +21, אך כמובן ההתייחסות היא לשני המינים.
3. אין החלטה גורפת כיצד לכנות את מקבל השרות במרכז יום +21 – אנו נשתמש בשם "**משתקם**".
4. מארז האיכות מותאם לכל סוג של מרכז יום +21: שייך לרשות/מופעל ע"י עמותה או יזם פרטי.
5. החומרים שנכתבו ונערכו ע"י ד"ר תמוז והמרוכזים במארז האיכות מתוקפים ונמצאו מתאימים ע"י קבוצה רחבה של מנהלי מרכזי יום +21, ולפיכך אנו ממליצים שלא לשנות באופן משמעותי את השיטות הכתובות במסמך זה.
6. החומרים והתיעוד שתמצא במארז האיכות יכולים לשמש אותך להוביל את הארגון בראשו אתה עומד להתעדה לתקן ה-ISO 9001.
7. מכון התקנים הישראלי התעיד מספר מרכזי יום +21, שעברו את התהליך במתכונת המופיעה במארז איכות זה.

### בהצלחה

דניאל כץ, מפקח ארצי על רצף שירותי התעסוקה

השירות לקהילה

האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית



استدوق شلوم، لتطوير الخدمات  
تقارو دي المحدودة العظيمة  
التطويرية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## **מנהלות ומנהלי מרכזי יום +21,**

**מעצם ההזדמנות שניתנה לי להוביל את התהליך של  
התעדת מרכזי יום +21 בשנים האחרונות,  
ולאור היכרות שלי עמכם מנהלי מרכזי יום +21,  
אני מאמין, כי ביכולתה של מערכת האיכות,  
לשפר באופן דרמטי את מעטפת הביצועים של  
מרכז יום +21 .  
לפיכך כאמצעי משלים למארז,  
אני מתחייב בזאת  
להגיע לכל מרכז יום +21, שאליו אוזמן  
ולקיים מפגש בן שלוש שעות.  
בפגישה אציג את היתרונות והאתגרים ביישום מערכת  
איכות ISO 9001 במרכז יום +21 עליו אתם אמונים.**

**ד"ר תמוז איציק**

## מה זה ISO בכלל ומה הוא יכול להועיל לי כמנהל מרכז יום +21?

ISO הוא "ארגון בינלאומי לתקינה", שמרכזו בשווייץ, שמו באנגלית:

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION

בארגון חברים נציגים מכל מדינות העולם.

מכיון שעולמנו מתנהל כ"כפר גלובאלי קטן" מוצרים ושירותים עוברים מקצה אחד של העולם לקצהו היה צורך בהגדרת של סטנדרטים שונים. המטרה שהציב לעצמו הארגון בתחילת הדרך הייתה לפתח ולהטמיע תקני איכות אחידים בכל המדינות ברחבי העולם ובפרט באלו החברות בו.

הארגון קיים כבר עשרות שנים. שלושה מכונים שונים וביניהם מכון התקנים הישראלי מוסמכים להעניק בישראל את תעודת ה-ISO, לאחר שסיקרו את הארגון הרלוונטי ווידאו שהוא אכן עומד בדרישות התקן. ההתעדה אינה אירוע חד-פעמי ומרכז יום +21 המחזיק בתעודה עובר בדיקה אחת בשנה לפחות.

בשנים הראשונות רוב הארגונים בארץ, שעברו תהליך של התעדה לתקני האיכות של ISO היו באוריינטציה תעשייתית. מנהלים בסקטורים השונים הבינו, כי ארגון המציב לעצמו סטנדרטים, יוכל לספק מוצרים ושירותים טובים לאורך זמן ובמחיר נוח, כפי שנדרש ע"י לקוחותיהם.

בשנים האחרונות הכירו אף משרדי הממשלה בארץ, כי כדאי להם לרכוש מוצרים ושירותים מספקים הנושאים את תו התקן של האיכות ומתעדפים במכרזים ספקים שלהם תעודת ISO 9001. משרד הבטחון, למשל, אף שם את ההתעדה כתנאי של הצטרפות לרשימת ספקיו המאושרים.

במהלך 10 השנים האחרונות מאות גופים המטפלים באנשים בארץ לקחו על עצמם את המחויבות לעשייה איכותית באמצעות התעדה לתקן ISO 9001 בתי ספר, בתי חולים, מרכזי רש"ת, מעונות, הוסטלים, דיור בקהילה, בתי אבות, רשויות מקומיות ועוד רבים אחרים.

כעת אצטט מדברי מנהלים שהיתה לי ההזדמנות ללוות במסגרת ההתעדה לאיכות. הדברים נאמרו לי אחרי כשנת ישום אחת של התקן:

- המבנה הארגוני היציב מאפשר בהירות בניהול. כל אחד יודע מי הוא מנהלו ומי הם כפיפיו ומהי מוטת השליטה שלו. לכל עובד ברור שאין לו יותר ממנהל אחד.
- הגדרות העיסוק מאפשרות בהירות של מי אחראי על מה ומה הסמכויות, שניתנו לו על מנת שיבצע את משימותיו בהצלחה.
- המוטיבציה של העובדים עלתה בזכות הגדרת העיסוק הבהירה יותר.
- התאפשרה הגדרה של יעדים והדרך כיצד להגיע אליהן הפכה לברורה.
- העמידה בתקן איפשרה הקטנת "עלות אי-האיכות".
- הקשב ללקוחות עלה והשתפר.
- זה יוקרתי ומכובד לשאת את תעודת האיכות העולמית.
- יש שיפור במערך השליטה והבקרה על תהליכי העבודה.
- עלתה רמת השרות.
- מאידך יש תחושה כי כמות הניירת והרשומות עולות

## מה הם תקני ISO ?

המארז המוגש לכם עומד מול "ארגון התקינה הבינלאומי" תקן ISO 9001-2008. גישת התקן היא גישה מודרנית לניהול איכותי אשר מאפשרת לארגון יישום יעיל והדרגתי על מנת להביא לשיפור משמעותי של מכלול פעילויות הארגון. תקני ISO 9001 מתמקדים בהיבטי איכות, שיעמדו למבדק בתהליך ההסמכה. התקן מכיל למעשה חמישה פרקים:

- מערכת ניהול איכות (דרישות כלליות, דרישות תיעוד)
- אחריות הנהלה (קביעת מדיניות איכות, תכנון והצבת יעדים ומטרות)
- ניהול משאבים (הקצאה וניהול משאבים פיזיים והכשרת עובדים)
- מימוש המוצר (פיתוח, רכש, ייצור, כוול, אספקה ותחזוקת מוצרים)
- מדידה, ניתוח ושיפור (מדידת שביעות רצון לקוחות, ביצועי מוצרים, תהליכים ומערכת ניהול האיכות, ניתוח ממצאים והפקת לקחים)

## נו, אז איך מתחילים ?

- ✓ קודם כל קח נשימה עמוקה...., כי הנושא נראה מעט מפחיד בהיקף ובמידת הירידה לפרטים, אולם לחומרים המצורפים קיימים הסברים ודוגמאות אותם תוכל לאמץ במרכז יום +21 שלך.
- ✓ עכשיו הגיע הזמן לעיין במדריך האיכות - בו תלמד לזהות את דרישות התקן וכיצד דרישות אלה עשויות להשפיע על מרכז יום +21 בראשו אתה עומד.
- ✓ להזכירך ד"ר תמוז יוכל לתת לך שיחת יעוץ ראשונית להבהרות בסיסיות.
- ✓ עתה מומלץ שתכנס את הסגל הבכיר של מרכז יום +21 לסדרת מפגשים בהם תשתף אותם בעניין של תהליך ההתעדה ל- ISO 9001. זו ההזדמנות "לרתום" אותם להוביל יחד איתך את השינוי הארגוני המיוחל.
- ✓ החלט מי ינהל את תחום האיכות. יש אפשרות שתיקח את האחריות על המשימה הזאת בעצמך או שתמנה עובד שיהיה "נציג הנהלה לאיכות", שינהל את תחום האיכות בפועל. קח בחשבון כי בחצי השנה הראשונה (תקופת ההטמעה) על נציג הנהלה לאיכות להקדיש כ-5 שעות שבועיות לפחות למיסוד התחום והטמעתו.

## תוצרי השלב הזה:

- יש למרכז יום +21 נציג הנהלה לאיכות – מנהל איכות
- יש למרכז יום +21 מבנה ארגוני
- יש למרכז יום +21 הגדרות עיסוק
- יש למרכז יום +21 פרופיל
- יש למרכז יום +21 אמנת שירות



سندوق شاليم، لتطوير الخدمات  
 فنڤنڤ دي المحڤونية العظيمة  
 التطورية في السلطات المحلية  
 The Shalem Fund  
 for Development of Services for People with  
 Intellectual Disabilities in the Local Councils  
 פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
 התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
 האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
 השרות בקהילה



## ואיך ממשיכים?

- ✓ זהה את בעלי התפקידים הרלוונטיים הקשורים לתהליכים השונים המתקיימים במרכז יום +21.
- ✓ קרא ביחד עם בעלי התפקידים הרלוונטיים את ערכת הוראות העבודה המתארות את תהליכי ליבה המתרחשים במרכז יום +21 והכירו את הטפסים הרלבנטיים. בדקו את מידת ישימותם וערכו התאמות בהתאם.
- ✓ חתום על הוראות העבודה ודאג להדריך את העובדים בהוראות אלו.
- ✓ לאחר כ- 3 חודשים ממועד החתימה על ההוראות - דאג לקיום מבדקים פנימיים כדי לוודא, כי אכן העובדים מבצעים את הוראות העבודה.
- ✓ דאג להדריך את העובדים לגבי חשיבות הטיפול והתיעוד של תלונות הלקוח והיפכו את הדבר לעניין שבשגרה.
- ✓ דאג לבצע סקרי שביעות רצון עפ"י השאלונים המצורפים כדוגמה ונתח את הממצאים באמצעות דו"ח האקסל המצורף.
- ✓ דאג לקיים סקר הנהלה כמתואר בפרק 5 במדריך האיכות.

## תוצרי השלב הזה:

- יש למרכז יום +21 הוראות עבודה חתומות וטפסים ישימים
- יש למרכז יום +21 מדריך איכות חתום
- יש למרכז יום +21 מערכת מבדקים פנימיים
- יש למרכז יום +21 אינדיקציה על שביעות רצון לקוחותיו
- יש למרכז יום +21 סקר הנהלה

## איך מסיימים?

כעת, כאשר הבשילה המערכת לניהול איכות זה הזמן להזמין את המבחן החיצוני לצורך ההתעדה לתקן ISO 9001.  
 אך תם ולא נשלם, כי הבחירה בדרך האיכות כדרך חיים, מחייבת פעילות בלתי פוסקת בראיית האיכות. מדי שנה יפגוש אתכם נציג הגוף המתעד בכדי להמשיך את תוקף התעודה שברשותכם. במעמד זה תצטרכו להוכיח שאתם נמצאים במגמת שיפור מתמיד.

**דרך צלחה**



# מבנה ותכולת מארז ניהול האיכות

- מסמכים הנדרשים עפ"י התקן:  
פרופיל מרכז 21+, מבנה ארגוני, הגדרת עיסוקים, אמנת שירות, רשימת מסמכים תחיקתיים ועוד. לפני כל מסמך הסבר על חשיבותו ומרכיביו.
- 4 פרקים (פרק 4 – פרק 8) של תקן האיכות מלווים בהסבר מקדים לכל פרק
- 6 נהלים (נוהל 01 – נוהל 06) של תקן האיכות מלווים בהסבר מקדים לכל נוהל
- מאגר טפסים ישימים (כל טופס מקושר לפרק/נוהל אליו הוא קשור)

מדריך  
 האיכות

- ערכת הוראות עבודה על-פיה רצוי שמרכז 21+ יתפקד וכוללת:
- 13 הוראות עבודה
- מאגר טפסים ישימים (כל טופס מקושר להוראת העבודה בה הוא מופיע)

הוראות  
 עבודה

## מדריך האיכות מהו ?

מדריך האיכות הינו בחינת המצנה של מנהל מרכז יום +21 אף מול הדרישות הטנריות של התקן.

את המדריך הכנו עבארכט כאשר הוא בנוי אחת לאחת לפי סעיפי התקן.  
את מדריך האיכות הכתוב בספה מצט "טבוהה" לא "משנניט" כל הזמן אלא הוא נוצר יותר להבנה כוללת של הארעון.

מדריך האיכות ישח לאוץ המתעיד על מנת שזה יתרסט כי מנהל מרכז יום +21 הבין את מערכת האיכות ודרישות התקן.

מאצת מס' 1 - ייוט ISO 9001 באראן תמאאו את דרישות התקן המקוריות בלשון התקן (זהו תראט לעברית של התקן המקורי).  
עליק לבנות מדריך איכות המותאם למרכז הרש"ת שלק לפי תוכן הענייט המצויט את תכולת מדריך האיכות.

ככלל, אנו נוהאיט שלא לכרוק את הננירת הנלזרת ממערכת ניהול האיכות בכריכה קשיחה, אלא לשמרה בקלסר או כרשומת מחסה.  
הסיבה לכך הינה כי של השינוייט המתקיימיט מעת לעת בסזרת החייט של מרכז יום +21 אנו מצונייט לעדכן את ה"אנציקלופדיה" שלנו. לכן, אנו משתמיט ב"אריזה נוחה" להוצאת מהדורה מיוסנת מהקלסר והכנסת החידוש לתוכו.  
בדץ הבא תמאא את תוכן הענייט המצויט את תכולת מדריך האיכות.

## תוכן העניינים – מדריך האיכות

תוכן העניינים של מדריך האיכות נוצר להציג את תכולתו. על פי תוכן העניינים הלה אנו ממליצים לסדר את מדריך האיכות, לכל פרק או מסמך הראש בתוכן העניינים תמצא דוגמא בהמשך. אנו מתחילים לכתוב את המדריך מפרק 4 וממשיכים עד פרק 8. אנו מקפידים לתת מענה לדרישות המנדטוריות של התקן סעיף מול סעיף ונצמדים לספרור של דרישות התקן המקוריות. בתוכן העניינים של מדריך האיכות אנו מצדכנים את המהדורה הצקבות צורק פנינויים המתרחשים מצת לצת פשצרת הפצולות של מרכז יום +21. עט תוכן העניינים של מדריך האיכות הינו מסמך מבוקר ולכן הכותרות הראשית הדף ובתחתית תוכן העניינים. בנוסף בתחתית הדף רשומה רשימת התפוצה של מדריך האיכות. מומלץ לשמור צותק מודפס של מדריך האיכות בידי מנהל מרכז יום +21, מנהל האיכות וצותק אחד לשלוח אל האף שיתציד אתכם.

### לתשומת ליבכם:

- בתוכן העניינים שלהלן קיים קישור לכל אחד מחלקי המדריך, שניתן להגיע אליו ע"י לחיצה על שמו.
- חזרה לתוכן העניינים מתאפשרת ע"י לחיצה על שם הפרק/נוהל
- בכל פרק/נוהל שמוזכרים בו טפסים ישימים – ניתן להגיע אל כל טופס ישים ע"י לחיצה על מספרו.
- חזרה מהטופס אל הפרק/נוהל מתאפשרת ע"י לחיצה שורת השם/כותרת בטופס.

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>מדריך האיכות</u></b> <b><u>תוכן עניינים ותפוצה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
תחולה:		

הערה	מהדורה	נושא / פרק / נוהל	מספר הפרק/ הסעיף/הנוהל
		<a href="#"><u>פרופיל מרכז יום +21</u></a>	
		<a href="#"><u>תחום מערכת ניהול האיכות - השמטות</u></a>	
		<a href="#"><u>מדיניות האיכות</u></a>	
		<a href="#"><u>מבנה ארגוני</u></a>	
		<a href="#"><u>הגדרת עיסוקים</u></a>	
		<a href="#"><u>אמנת שירות</u></a>	
		<a href="#"><u>יחסי גומלין בין תהליכי המפתח במרכז יום +21</u></a>	
		<a href="#"><u>קשרים בין מסמכים</u></a>	
		<a href="#"><u>רשימת מסמכים תחיקתיים</u></a>	
		<a href="#"><u>מערכת ניהול איכות</u></a>	<b>פרק 4</b>
		דרישות כלליות	4.1
ראה נהלים 01,02		דרישות תיעוד	4.2
		<a href="#"><u>אחריות ההנהלה</u></a>	<b>פרק 5</b>
		מחויבות הנהלה	5.1
		התמקדות בלקוח	5.2
		מדיניות האיכות	5.3
		תכנון	5.4
		אחריות סמכות ותקשורת	5.5
		סקר הנהלה	5.6
		<a href="#"><u>ניהול משאבים</u></a>	<b>פרק 6</b>
		משאבי אנוש	6.2
		תשתיות	6.3
		סביבת העבודה	6.4
		<a href="#"><u>מימוש המוצר</u></a>	<b>פרק 7</b>
		תכנון מימוש המוצר	7.1
		תהליכים הקשורים ללקוח	7.2
		מתן שרות	7.5
		בקרה על מתן שרות	7.5.1
		זיהוי ועקיבות	7.5.3
		רכוש לקוח	7.5.4

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>מדריך האיכות</u></b> <b><u>תוכן עניינים ותפוצה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
תחולה:		

מספר הפרק/ הסעיף/הנוהל	נושא / פרק / נוהל	מהדורה	הערה
פרק 8	<a href="#">מדידה, ניתוח ושיפור</a>		
8.2.1	שביעות רצון הלקוח		
8.2.2	מבדקים פנימיים	ראה נוהל 03	
8.2.3	ניטור תהליכים ומדידתם		
8.2.4	ניטור ומדידת שרות/משתקם		
8.3	בקרת מוצר לא מתאים	ראה נוהל 04	
8.4	ניתוח נתונים		
8.5	שיפור	ראה נוהל 05, 06	
נוהל 01	<a href="#">בקרת מסמכים</a>	נספח רשימת מסמכים מבוקרים	
נוהל 02	<a href="#">בקרת רשומות</a>		
נוהל 03	<a href="#">מבדקים פנימיים</a>		
נוהל 04	<a href="#">בקרת שרות/משתקם לא מתאים</a>		
נוהל 05	<a href="#">פעולה מתקנת</a>		
נוהל 06	<a href="#">פעולה מונעת</a>		

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

### רשימת תפוצה

עוֹתֵק מִסְפָּר	התפוצה
1	מנהל מרכז יום +21
2	מנהל איכות
3	מכון התקנים הישראלי

## פרופיל מרכז יום +21

פרופיל מרכז יום +21 הינו מסמך המביא לביטוי שיווקי את מרכז יום +21 ויכולותיו.

זהו הצגת פרופיל או תצוגת זהות של המוסד עליו אתם מופקדים. מסמך זה יש לכם הזדמנות לתאר של מרכז יום +21 ולכן שווה להשקיע מחשבה בתוכן והצגתו של המסמך הפרופיל. להלן דוגמא לפרופיל מסוג זה - פרופיל מרכז יום +21. עליוק להצגת התאמות בכדי שהמסמך ייצג את מרכז יום +21 עליו אתם מופקד כולל הוספת הולאו שלכם בראש הצמוד.

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>+פרופיל מרכז יום 21</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

**1.** מרכז יום +21 הינו מרכז יום שיקומי המיועד לאנשים בעלי פיגור שכלי, מגיל 21 שנים ומעלה לתושבי \_\_\_\_\_ ורשויות מקומיות סמוכות.

**2. העיסוק המרכזי:** שיקום שיפור ושימור תפקודים יום-יומיים של אנשים עם פיגור שכלי בתחום.

**3. זמני פעילות:**

ימים א' – ה' בין השעות \_\_\_\_\_

**4. מטרת מרכז יום +21:**

❖ מתן מענה שיקומי מותאם דיפרנציאלית לכל משתקם.

❖ לשפר את איכות החיים ולשמר את התפקודים הקיימים של המשתקמים.

**5. הרציונל הארגוני:**

אנו מאמינים כי לכל אדם בעל פיגור שכלי הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בקהילה בה הוא חי ככל אדם, להגיע למימוש עצמי ולהשתלב בחברה בדרך של נורמליזציה. כדי לאפשר קיום זכויות אלה מרכז יום +21 פועל בכדי להעניק הזדמנות לכל משתקם להביא לידי ביטוי את היכולות הטמונות בו בהתאם ליכולותיו, כישוריו ורצונותיו תוך מתן מענים טיפוליים שיקומיים בהתאמה מקסימלית לצרכיו האינדיבידואליים.

**6. צוות:**

במרכז יום +21 מועסקים: מנהל, רכז טיפול, מדריכים שיקומיים, צוות מקצועות בריאות, צוות העשרה, שומר ומתנדבים בתפקידים שונים.

**7. סול השרותים שמעניק מרכז יום +21 למשתקמים:**

❖ **תוכנית אישית וקבוצתית:** תכנית המותאמת לכל משתקם ומכוונת לסייע לשיפור איכות החיים ולשימור תפקודים קיימים ע"י מימוש יכולות לעצמאות, ביטוי עצמי, תחושת שליטה על החיים, אינטראקציות חברתיות וכו'.

❖ **רווחה:** המשתקמים זכאים לסל שרותי רווחה אשר כולל: טיולים, צפייה במופעים אמנותיים, נופש שנתי, שי לחג ומסיבות וטקסים בחגים.

## תחום המערכת והשמות

תחום המערכת בא להגדיר בצורה חד משמעית את התאמת הפעילות במרכז יום +21 לדרישות המנדטוריות של התקן.  
אם חלק מהדרישות אינן מתאימות לפעילות מרכז יום +21 אנו מציינים זאת באמצעות עקרון ההשמות.  
על-פי עקרון זה - אם בארצון לא קיימת אחת מהפעילויות המפורטות בפרק 7 שבתקן, יש לציין זאת במפורש במדריך האיכות ובכל מסמך אחר המציג את מערכת ניהול האיכות.  
שתי השורות הראשונות בדף זה הן יופיו של תעודת ה-ISO שתקבל.  
עליך לבדוק אם הדרכתן תואמת לפעילות במרכז יום +21 עליו אתה מפקד ועל-פי הצורך לשנותן.

**שירותים לשיקום טיפול ושימור תפקוד יום-יומי  
לאנשים בני 21+ עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

**Vocational Rehabilitation Day Care  
for mentally disabled people at the age 21+**



עמוד 1 מתוך 1	<b><u>תחום מערכת</u></b> <b><u>ניהול איכות</u></b> <b><u>השמטות</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## **תחום מערכת ניהול האיכות – השמטות**

ממערכת ניהול האיכות של מרכז יום +21 הושמטו הדרישות הבאות:

מס'	הסעיף/ים המושמט	הסבר להשמטה
1	סעיף 7.3	"תכן ופיתוח", ההנמקה: מרכז יום +21 איננו מפתח שיטות לקידום ושיקום אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ומשתמש בכלים קיימים.
2	סעיפים 7.4.2-7.4.3	"מידע רכש" ו-"אימות מוצר נרכש", ההנמקה: הפעילויות הוכללו בפעילות "בקרת ספקים"
3	סעיף 7.5.2	"תיקוף תהליכי ייצור ומתן שרות", ההנמקה: תפוקת תהליכי השיקום נבדקת על ידי הצוות לאורך התהליך כולו.
4	סעיף 7.5.5	"שימור מוצר", ההנמקה: אין מוצרים לשימור בתהליכים הקשורים לפעילות השיקום.
5	סעיף 7.6	"בקרת התקני ניטור ומדידה", ההנמקה: לא נעשה שימוש בהתקנים רלוונטיים.

## החלון ומדיניות האיכות

חלון מרכזל יום +21 - תמונה צתידיית של מרכזל יום +21 במיטבו. החלון הנו משפט או פסקה שמסביריט לצובדי מרכזל יום +21, ללוקוחותיו ולבעלי העניין בו את הסיבה לקיומו ומה מניע את פצולותיו. זוהי אמירה ברורה וצוצמתית אודות מה שיכול וצריק להיות הצתידי.

### לשם מה חלון?

- מחוייבות - החלון אורט לאנשי מרכזל יום +21 ולבעלי העניין בו חיבור מוטיבציוני צרכי אל מטרות מרכזל יום +21, וכך יוצר מחוייבות ארוכת טווח ויציבה.
- משמעות - אנשיט הפועליט מתוק תחושת משמעות צושיט לזאת ביתר התלהבות והסקצה. תחושת משמעות מושגת על ידי חיבור למטרה גבוהה יותר, ולזאת צושה החלון.
- מנהיגות - החלון משמש ככלי מנהיגותי בידי מנהיג מרכזל יום +21, הן בעיצוב החלון והן בהנהגת מרכזל יום +21 על פיו.

### מה מאפיין חלון טוב?

#### מבחנת התוכן:

- רותם לצשייה - חלון טוב הנו חלון שכאשר אנו קוראיט אותו, אנו חשיט כי אנו נטעניט באנרטיה, במוטיבציה לקוט ולצעות מצשה. חלון הרותם לצשייה הנו חלון שמצליח להצביר את חשיבות ומשמעות מרכזל יום +21 ולצרות לנו להגדהות צמת רגשית.
- ריאלטי - על החלון להיות מצט מעבר לאופק. חלון קונקרטי וקרוב מדי לא ישיט את האפקט הרצוי, אק חלון הלוי שיושג באלץ הבא לא יצרוט אלץ הוא לרתימה ולחיבור הרגשי.
- ממוקד - על החלון להיות תמציתי וממוקד במסר אחד, ולא להתפרש על פני מסריט רביט ומבלבלים.
- ברור - חלון טוב הנו חלון שהאמירה בו הנה בהירה וצלוללה, כק שכאשר נפאוש בה לא ניאלץ לתהות על קנקנה ולנסות לפרשה במיני דרכיט.
- מבדל - על החלון להבהיר מהו הצרק המוסף של מרכזל יום +21, ומה מבדיל אותו מארגוניט דומיט לו.
- תקשורת - על החלון להיות ניתן להצברה, ומתקשר את המסר שבו בקלות יחסית, עט לאנשיט שאינם מצוייט בתחום התוכן הספציבי.

## מבחנית התהליך:

- **משתף** - התהליך של עיצוב והתחייבות לחלון ארכוני משותף הוא מהתהליכים החשובים שיצבור הארכאון. יש לשתף בו את מספר האנשים המקסימלי, כך שכולם יחושו שהיו חלק בעיצובו ואלו כן מחוייבים לו.
- **מבוסס** - יש לבסס את עיצוב החלון על מחקר לגבי מספר תחומים: מהם ערכי הגיבה של מרכז יום +21, מהם החלונות של ארכאונים דומים, אך מצד אצל - מהם הצרכים של קהל היעד אותו אנו מתכוונים לשרת.
- **מתוכנן ושיטתי** - תהליך של עיצוב חלון דורש זמן, ויש לתכננו מבחינת שלביו השונים: מינוי ועדת היאוי, מיפוי, עיצוב, תיקוף, הטמעה והערכה.

מדיניות האיכות המוטלת בחלון תתוצר כנדרש בפרק 4 סעיף 4.2.1 במדריך האיכות.

- א. מדיניות האיכות תתאים לאופיו של מרכז יום +21 (מוזרים, תהליכים, תרבות, ועוד).
- ב. במדיניות האיכות תהיה התייחסות לצורך הצמידה בדרישות ובסיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות.
- ג. מדיניות האיכות תנוסח באופן שיהיה אפשר לגזור ממנה את מטרות האיכות. קשר זה בין מדיניות האיכות לבין מטרות האיכות יהפוך את מסמך המדיניות למסמך שימושי, מפני שכך תוגדר המסגרת המאפשרת לבחון את מידת השגת המדיניות. פירוט בנושא מטרות איכות מופיע בסעיף 5.4.1 בתקן. סקירת מטרות האיכות - סקירת הרלוונטיות שלהן ומידת השגתן - תיכלל במסגרת סקירת מדיניות האיכות.
- ד. מרכז יום +21 יקבע את הדרכ להפיץ את המדיניות בארכאון כך שתהיה מוכרת ומובנת, וכך צובד יקדם בתחומו את המטרות שמרכז יום +21 הציב לעצמו. אין הכוונה שכל צובד ידע את מדיניות האיכות בעצמו, אלא שהתנהלותו ועבודתו יצביעו על כך שהמדיניות הופנמה ברובדי מרכז יום +21 השונים.
- ה. מרכז יום +21 יבחן את המשק ההתאמה של מדיניות האיכות לשינויים בתוק מרכז יום +21 ומחוצה לו (כאן: כניסת מתחריט, שינוי דרישות של האלף, מוזרים חדשים, חוקים ועוד).
- ו. המסגרת הטבעית לסקירת המדיניות היא בסקר ההנהלה (ראו סעיף 5.6.1 בתקן).

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>מדיניות האיכות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### **הצהרת מחויבות ההנהלה לאיכות:**

1. מרכז יום +21 \_\_\_\_\_ מיישם מערכת ניהול איכות בהתאם לדרישות ISO 9001:2008, בהתאם לדרישות תחקיתיות ו/או הנחיות ונהלי משרד הרווחה.
2. מנהל מרכז יום +21 הינו בעל האחריות הכוללת ליישום מערכת ניהול האיכות.
3. מרכז יום +21 יאתר דרכים ויפעל על מנת לעמוד בדרישות וציפיות הלקוח, ע"י קיום קשר ישיר איתו ומתחייב לקיים את **אמנת השירות** שעיקרה:

**לאדם עם צרכים מיוחדים, כמו לכל אדם, הזכות והיכולת לבחור לחיות חיים של כבוד ועצמאות תוך מיצוי הפוטנציאל האישי הטמון בו. כדי לקדם מטרה זאת, עושה ויעשה מרכז יום +21 שימוש באמצעים ובשיטות מותאמות ומתקדמות.**

4. ההנהלה תשאף לקידום וטיפול המשאב האנושי.
5. מרכז יום +21 ישאף ליישום שיפורים תמידיים בתהליכים, שיטות עבודה ומיומנויות אישיות.
6. מרכז יום +21 מתחייב לביצוע שיפור מתמיד בתהליכי מערכת ניהול האיכות.
7. ההנהלה תגדיר יעדי איכות כמותיים, אותם תסקור ותעדכן בכל ישיבת "סקר הנהלה".
8. מנהל מרכז יום +21 יקצה את כל המשאבים לקיום מערכת ניהול האיכות.
9. מדיניות זו תופץ ותובהר לעובדים בכל הרמות.
10. מדיניות זו תסקר ותעדכן עפ"י הצורך, בכל ישיבת סקר הנהלה.

---

מנהל מרכז יום +21

## מנה ארזוני

אתה כמנהל מרכז יום +21 נדרש להגדיר את המנה הארזוני של מרכז יום +21 אשר בראשו אתה צומד.

המנה הארזוני משמש מסגרת פורמלית שצף פיה נקבעת חלוקת העבודה בין היחידות השונות של מרכז יום +21, מודרים התפקידים של הצובדים ונקבעים אפיקי התקשרות בין היחידות.

**תרשים מנה ארזוני** - תרשים המנה הארזוני מהווה למעשה מתווה או מפה של שף מרכז יום +21. התרשים נותן אפשרות לזהות את חלוקת העבודה, את דרטי הניהול, את הכפיפויות של צובדים, את מוטת השליטה של כל מנהל, את צינורות הדיווח והתיאום וכו'.

**תרשים מנה ארזוני מורכב משני סמלים יסודיים: תיבה וקווים. התיבה - מייצגת יחידה ניהולית.**

**הקו - מטא קשר של כפיפות וצינורות תקשורת. לפעמים, יש בתרשים קו מרוסק -----, קו זה מראה שממלא התפקיד אינו כפוף מינהלתית לצורט שאליו הוא קשור, אלא קיים קשר של ייצוף או קשר של תיאום.**

**התבוננות בתרשים מנה ארזוני של מרכז יום +21 מספקת את הנתונים הבאים:**

1. תחומי הפעילות של הארזון.
2. סוג הארזון - האם יש לו רק יחידות קו בלבד או שילוב של קו ומטה.
3. המנה ההיררכי - מי כפוף למי ומי מדווח למי.
4. צינורות התקשורת הפורמלית.
5. טווח (מוטת) השליטה - מספר היחידות הכפופות למנהל אחד. ככל שצר כלומר ישנם מספר קטן של צובדים הכפופים למנהל אחד. רחב - מספר רב של צובדים.

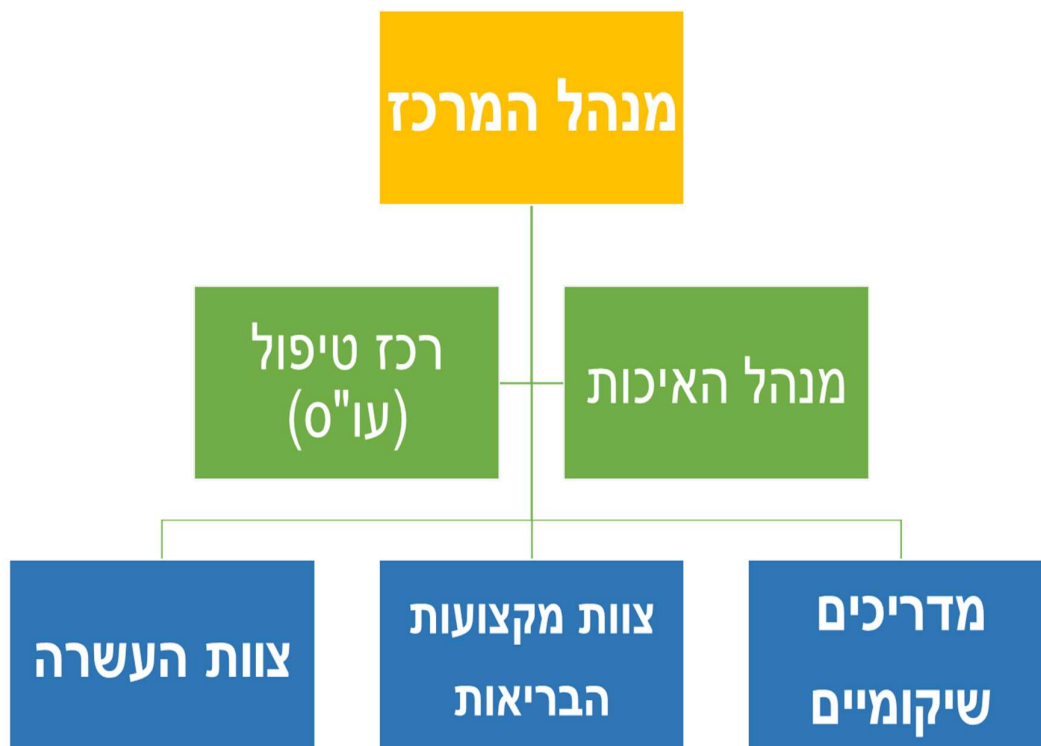
### יתרונות הארזון הקווי - הפשוט:

1. פשטות יחסית המאפשרת אמיות ומהירות בקבלת החלטות.
2. צינורות תקשורת ברורים - העברה מהירה של הוראות ודיווח בין המנהל לצובדים.
3. שליטה ניהולית ומשמעת בעבודה.

### חסרונות:

1. ריכוזיות יתר של המנהלים. אם המנהל אינו מתפקד כראוי - כל הארגון אינו מתפקד כהלכה.
2. צומס כבד על המנהלים. נוצר מצוקה המנהל לעסוק בכל תחומי הפעולה של הארגון. מתכוון, מיצוצ ובטיקות. צומס יתר על כל פקט סוגים שונות הארגון ויכול לערום לעובדים אשמה.
3. חוסר ייצוג מקצועי.

עמוד 1 מתוך 1	<b>מבנה ארגוני</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		



מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## האדרת ציסוקים

ה"ציסוק" הינו מכלול המטלות של הצובד במרכז יום +21, המכוננות להשיג יצר תפקודי מסויט והא צשוי לכלול מספר תפקידיט או משרות.

בתיאור הציסוק אנו מתארים את מכלול המטלות, הפציילויית, הכליט והצנריט שכולל הציסוק. מטלות אלה נקבעות מול הצרכיט של מרכז יום +21.

תיאור הציסוק חשוב ב"סדר ובמצנה" הארעאני. בעל הציסוק מסדיר פעולות ארעאניות שונות, שנחוצות לארעאן. תיאור המטלות מאפשר לנו לוודא כי כל המטלות הארעאניות משויכות לבעל ציסוק זה או אחר. בנוסף, בעזרת תיאור הציסוק, אנו יכוליט להתבונן האט אין צומס של תפקידיט על אדט אחד, כיצד מתבצעת חלוקת התפקידיט בארעאן וצוד. תיאור המטלות והתפקידיט מאפשר לנו להעריק את הצבודה והתפוקה של בעל הציסוק בהתחשב בזמן עצומד לרשותו.

ולבסוף, תיאור המטלות יאפשר לנו להיצרק באופן צודק והאון בחלוקת התפקידיט שלנו, להיצנות לצרכיט משתניט של הצובד, לדאול להתפתחותו ולמסלולי הקידוט שלו ולמנוצ תהליכי שחיקה בארעאן.



עמוד 1 מתוך 1	<b><u>הגדרות עיסוקים</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>מנהל המרכז</b>	שם העיסוק
למנהל הרשת	כפוף ל-
צוות הדרכה, צוות מקצועות הבריאות וההעשרה, רכזת טיפול	כפפים
עדיפות לבעלי ניסיון בעבודה עם אנשים בעלי צרכים מיוחדים או בניהול וריכוז צוותים	ניסיון קודם
<p style="text-align: right;"><b>תנאי סף:</b></p> <p>תואר ראשון בעבודה סוציאלית/חינוך/חינוך מיוחד/פסיכולוגיה/מקצועות הבריאות או הטיפול</p> <p style="text-align: right;"><b>תכונות וכישורים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יכולת ניהול, הדרכה ופיקוח על צוותי עבודה</li> <li>• הנעת צוות לעמידה ביעדים</li> <li>• ראייה מערכתית "ראש גדול"</li> <li>• יחסי אנוש מעולים</li> <li>• יכולת התמדה ועקביות</li> <li>• יוזמה</li> <li>• נכונות לגמישות בשעות העבודה</li> </ul>	דרישות העיסוק
<p>גורם תכלול בין המערכות: צוותי הדרכה, טיפול, משפחה ושירותים בקהילה לטיפול במשתתפים במרכז היום.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>הדרכת צוות:</b> בניית תוכנית הדרכה שנתית, יומי, העברת הדרכות אישיות וצוותיות לעובדים</li> <li>• <b>ניהול המשאב האנושי:</b> בניית סידור עבודה, מעקב ופיקוח נוכחות, רווחת העובדים, המלצה על גיוס או פיטורי עובדים, קליטה והכשרת איש צוות חדש</li> <li>• <b>ניהול וריכוז צוות מקצועות הבריאות וההעשרה:</b> קבלת סידור עבודה יומי, סיכום עבודה שבועי, מעקב אחר תכנית עבודה שנתית.</li> <li>• <b>קשר עם הקהילה:</b> גיוס מתנדבים</li> <li>• ריכוז ותיעוד פרויקטים המתקיימים במרכז</li> <li>• <b>תעסוקה:</b> איפיון סוגי העבודה הנדרשים, חלוקת המשתתפים לקבוצות עבודה מתאימות, מעקב ובקרה על התוצרים (איכות, זמן וכמות)</li> <li>• <b>אדמיניסטרציה:</b> ניהול תקציב, ניהול קופה קטנה, קניית מוצרי מזון כלים וציוד,</li> <li>• <b>הסעות:</b> קשר עם אחראית הסעות של הרשת, סידור, מתן מענה שוטף לצרכים ואירועים בשטח, תלונות</li> <li>• <b>תחזוקת המבנה והצטיידות:</b> רכישות שוטפות, בטיחות המבנה</li> </ul>	אופי העבודה תחומי אחריות
פיקוח ובקרה על עבודת צוות המרכז הכשרה והדרכת הצוות קביעת סדר היום במרכז התייעצות עם גורמי הפיקוח בתחומים מקצועיים	סמכויות

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>הגדרות עיסוקים</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

שם העיסוק	רכז טיפול
כפוף ל-	למנהל המרכז
כפיפים	-
ניסיון קודם	עדיפות לבעלי ניסיון בעבודה עם אנשים בעלי צרכים מיוחדים
דרישות העיסוק	<p><b>תנאי סף:</b> תואר ראשון בעבודה סוציאלית לפחות</p> <p><b>תכונות וכישורים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יכולת הדרכה</li> <li>• הנעת אנשי צוות לעמידה ביעדים</li> <li>• ראייה מערכתית "ראש גדול"</li> <li>• יחסי אנוש מעולים</li> <li>• יכולת התמדה ועקביות</li> <li>• יוזמה</li> </ul>
אופי העבודה תחומי אחריות	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>הדרכת צוות הדרכה:</b> העברת הדרכות אישיות וצוותיות לעובדים</li> <li>• <b>היכרות עם המשתקמים בהיבטים של:</b> אישית, בריאות, התנהגות, צרכים – לבניית תכניות אישיות למיצוי הפוטנציאל ושיפור חיים.</li> <li>• <b>תוכניות אישיות:</b> ניהול ישיבות צוות רב-מקצועי לבניית תכניות אישיות למשתקמים, מעקב אחר ביצוע תכניות</li> <li>• <b>קשר עם הקהילה:</b> תיאום ושיתוף פעולה עם שירותים בקהילה (רווחה, דיור), שילוב בקהילה</li> <li>• ניהול קשר שוטף עם הגורמים המלווים את המשתקם במרכז: מדריכים, אנשי המקצוע בתחומים השונים</li> <li>• טיפול באירועים חריגים</li> <li>• <b>תחום טיפולי:</b> בנייה וניהול של תיקים סוציאליים אישיים, טיפול פרטני/קבוצתי, ניהול הקשר עם ומשפחות/אפוטרופוסים, קליטה ועזיבת חניכים</li> </ul>
סמכויות	<p>פיקוח ובקרה על עבודת צוות המרכז הכשרה והדרכת הצוות ניהול קשרי משפחה, קהילה, דיור קביעת סדר היום במרכז בנייה ופיקוח על תכניות אישיות למשתקמים התייעצות עם גורמי הפיקוח בתחומים מקצועיים</p>

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>הגדרות עיסוקים</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>מדריך שיקומי</b>	שם העיסוק
מנהל המרכז	כפוף
-	כפיפים
עדיפות לניסיון בעבודה עם אנשים עם צרכים מיוחדים/חינוך מיוחד	ניסיון קודם
<p style="text-align: center;"><b>תנאי סף:</b> <b>12 שנות לימוד לפחות</b></p> <p style="text-align: center;"><b>תכונות וכישורים:</b>  כושר פיזי  יכולת הכלה של הזולת  נעים הליכות  אמינות, נאמנות ומהימנות אישית  תקשורת בין אישית טובה - קשוב לאחר, משרה אווירה מאפשרת  אחריות אישית - עומד בהתחייבויותיו  יכולת לעבודה בצוות - חולק ידע ומשתף פעולה עם עמיתיו, מסייע בהשגת מטרות צוותיות  יכולת עבודה במצבי לחץ  בעל תושייה  יכולת התמדה ועקביות  גמישות  יכולת למידה</p>	דרישות העיסוק
<p style="text-align: center;"><b>עבודה טיפולית:</b>  אחריות כוללת לשמירה והגנה על שלומם הפיזי והנפשי של מקבלי השרות: האכלה, החלפה, מתן תרופות, ליווי ושינוע בתוך המרכז ומחוץ לו, אחריות על ניקיון והיגיינה אישית, דיווח על שינוי מצוקה/בעיה - אצל מקבלי השרות.  אחריות על ניקיון בסביבת העבודה.</p> <p style="text-align: center;"><b>עבודה חינוכית:</b>  עבודת צוות: עבודה עם קולגות ועם ממונים, ובעלי מקצוע.  שותף בבניית תוכניות אישיות.  הפעלת תוכניות אישיות, רישום, דיווח, מעקב.  עבודה לפי סדר יום מסגרת אישי.  אחריות בשמירה על ציוד המרכז וציוד אישי של מקבלי השרות, דיווח על אי תקינות ציוד.  קשר עם הורים  שותף קבוע בישיבות צוות, בהדרכות מקצועיות והשתלמויות.  הפעלה, תיווך וסיוע למקבלי שרות בעת פעילות פנימית לחיצונית כגון: חוג או הפעלות מתנדבים.  שותף בבניית אירועים מיוחדים: חגים, ימי ספורט, שבוע בריאות, אסיפת הורים.</p> <p style="text-align: center;"><b>תפעול ותחזוקה</b>  שותף בתורנויות המרכז: סריקת המרכז בסיום יום, שטיפת כלים, ניקיון ביצוע המשימה האישית בתחום הטיפעולי של המרכז</p>	אופי העבודה
<p style="text-align: center;">כתיבה במחברת קשר עם אפוטרופוס/דיוור  הפעלה וביצוע תוכנית אישית  גמישות בביצוע המשימה האישית בתחום הטיפעולי של המרכז  יצירת קשר עם משפחה/אפוטרופוס בנושאים מוסכמים</p>	סמכויות

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>הגדרות עיסוקים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>מורה/מדריך בתחומי העשרה</b>	שם העיסוק
מנהל המרכז	כפוף
-	כפיפים
עדיפות לניסיון בעבודה עם אנשים עם צרכים מיוחדים /חינוך מיוחד	ניסיון קודם
<p style="text-align: center;"><b>תנאי סף:</b> 12 שנות לימוד לפחות ידע וניסיון במקצוע ההעשרה</p> <p style="text-align: center;"><b>תכונות וכישורים:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• יצירתיות</li> <li>• יכולת הכלה של הזולת</li> <li>• נעים הליכות</li> <li>• אמינות, נאמנות ומהימנות אישית</li> <li>• תקשורת בין אישית טובה - קשוב לאחר, משרה אווירה מאפשרת.</li> <li>• אחריות אישית - עומד בהתחייבויותיו</li> <li>• יכולת לעבודה בצוות - חולק ידע ומשתף פעולה עם עמיתיו, מסייע בהשגת מטרות צוותיות</li> <li>• יכולת עבודה במצבי לחץ</li> <li>• בעל תושייה</li> <li>• יכולת התמדה ועקביות</li> <li>• גמישות</li> </ul>	<b>דרישות העיסוק</b>
<p style="text-align: center;"><b>עבודה טיפולית:</b> הפעלת המשתקמים בתחום ההעשרה הדרכת מדריכים/מטפלים בדרכי עבודה בתחום ההעשרה עם המשתקמים</p> <p style="text-align: center;"><b>עבודה חינוכית:</b> עבודת צוות: עבודה עם קולגות ועם ממונים, ובעלי מקצוע. שותף בבניית תוכניות אישיות. עבודה לפי סדר יום מסגרתו ואישית. אחריות בשמירה על ציוד המרכז וציוד אישי של מקבלי השרות, דיווח על אי תקינות ציוד. שותף בבניית אירועים מיוחדים: חגים, ימי ספורט, שבוע בריאות, אספת הורים.</p>	<b>אופי העבודה</b>
הדרכת מדריכים בתחום ההעשרה הפעלת חניכים בתחום ההעשרה	<b>סמכויות</b>

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## אמנת שרות

מדובר במדינת הזכויות של המשתקם במרכז יום +21 ובסק כל הפעולות שיש להציע כדי לקיים אמנת שרות זו. עבודה זו מתמקדת בפירוט סל השירותים וחבילת התוצאות שמגיעות לכל משתקם. מנהלי מרכזי רש"ת המצריכים את הישגיהם ומרגישים בנוח עם מחויבותם ללקוחות השונים יתנו ויפיצו את אמנת השרות למשתקמים, למשפחות ולאפוטרופסים, למפקחי האל"ף, לרשויות, יתלו את האמנה על לוח מרכזי במרכז יום +21, יכניסו לאתר האינטרנט ועוד.

### מטרות אמנת השרות

- שיפור השרות ללקוח
- שיפור תהליכי עבודה
- הוצאת המתן שרות
- קביעת תקנים וסטנדרטים של העבודה
- פיתוח כלים לבקרה ולפיקוח על העבודה במרכז יום +21
- הגברת יציאות ושיפור האפקטיביות הארגונית

### התחומים המטופלים במסגרת אמנת השרות:

- בטיחות ובטחון
- טיפול בפרט ותוכניות קידום (תוכניות לשיפור תפקודי המשתקם)
- פעילויות העשרה ורווחה
- תעסוקה
- קשר עם משפחות המשתקמים
- מבנה, רהוט פנים וחולץ וחצר
- כללי (הסעדה, שעות וימי פעילות, הסעות ועוד)
- אקלים ארגוני
- צוות
- שונות

להלן דוגמה לרציונל האמנה של מרכז יום +21:

אנו מאמינים כי לכל אדם בעל פיגור שכלי קיימת הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בסביבה בה הוא חי, לממש את הפוטנציאל העלום בו, בהתאם לרצונו וליכולתו ולהשתתף בחברה כשווה בין שווים. כדי לאפשר את קיום הזכויות הנ"ל אנו מצניקים לאדם מסגרת תעסוקתית הולמת ופועלים כדי לקדם את תפקודו צ"י רכישת כלים ומיומנויות נדרשות, אשר יאפשרו לו לתפקד באופן עצמאי יותר ולהשתתף בחברה בדרכי של נורמליזציה.

עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>א. בטיחות וביטחון</b>		
<b>נושא</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>שיטת מדידה</b>
<b>1.</b> בניין וחצר נגישים וללא מפגעים	נגישות מלאה בכל חלקי הבניין והחצר ואפס מפגעים	<ul style="list-style-type: none"> <li>קבלת אישור בטיחות מגורם מוסמך.</li> <li>בדיקה אחת לשנה ע"י גורמים עירוניים.</li> <li>ביצוע תחזוקה שוטפת לפי הנהלים.</li> </ul>
<b>2.</b> שמירה בכניסה למתחם	קיימת שמירה כל יום בכל שעות הפעילות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>דגימה פעמיים ביום.</li> <li>בדיקת כרטיס נוכחות של השומר אחת לחודש ואישור שעות נוכחותו במקום.</li> </ul>
<b>3.</b> בדיקת מבנה בסוף היום	בשעה _____ כל יום תתבצע בדיקה כדי לוודא שלא נותרו משתקמים במבנה.	מילוי דו"ח.
<b>4.</b> פיזור משתקמים בסוף היום	פיזור משתקמים לבתיהם באופן מבוקר ע"י מדריך.	מילוי דו"ח.
<b>5.</b> בטיחות בהסעות	<ul style="list-style-type: none"> <li>הדרכה לנהגים חדשים עם כניסתם לתפקיד ורענון נהלים אחת לחודשיים.</li> <li>רכב ללא מפגעים בטיחותיים, אשר עובר טיפולים שוטפים לפי החוק.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תשאל משפחות המשתקמים והמשתקמים.</li> <li>קבלת אישורים מתאימים מקצין בטיחות בחברת ההסעות.</li> <li>החתמת החברה על חוזה.</li> </ul>
<b>6.</b> כללי התנהגות בהסעות	<ul style="list-style-type: none"> <li>בהסעות יונהגו הנהלים הבאים:</li> <li>איסור עישון.</li> <li>מניעת אלימות בין המשתקמים.</li> <li>יחס הולם מצד הנהג כלפי המשתקמים.</li> <li>מספר המשתקמים הנוסעים ברכב (לפי החוק הקבוע בנושא זה)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>תשאל משפחות המשתקמים אחת ל - 3 חודשים.</li> <li>תשאל המשתקמים אחת לחודש.</li> <li>פיקוח אקראי לפחות אחת לחודש.</li> <li>מילוי דו"ח אודות הממצאים בסעיפים 1-3.</li> <li>קבלת דווח מהנוסעים והמשפחות באופן שוטף לפי הצורך.</li> </ul>
<b>7.</b> לוח זמנים בהסעות	זמני איסוף / פיזור משתקמים ומשך זמן ההמתנה להסעה הינו קבוע וללא חריגות שמעל לעשר דקות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>תשאל משפחות המשתקמים והמשתקמים עצמם.</li> <li>בדיקת זמני הגעת המשתקמים למרכז יום +21 וזמני הסעתם ממרכז יום +21 לבתיהם.</li> </ul>
<b>8.</b> תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתקם באחריות מרכז יום +21	<ul style="list-style-type: none"> <li>הצוות מקבל הדרכה תקופתית בנושאי בטיחות</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>הדרכה</li> <li>קיים תעוד של הדרכות בטיחות תקופתיות</li> </ul>

עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>א. בטיחות וביטחון - המשך</b>		
<b>שיטת מדידה</b>	<b>סטנדרט</b>	<b>נושא</b>
<p style="text-align: center;"><u>טיולים</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת מסמכים רלוונטיים</li> <li>• בדיקת ביצוע</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>ריהוט פנים וחוץ</u></p> <p>עבר אישור גורם חיצוני מוסמך</p> <p style="text-align: center;"><u>מבנה וחצר</u></p> <p>עבר אישור גורם חיצוני מוסמך</p>	<p style="text-align: center;"><u>טיולים</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הטיולים הינם אל אזורים מאושרים מבחינה ביטחונית</li> <li>• יעדי הטיול נגישים ומותאמים.</li> <li>• מס' מלווים מותאם לתקן</li> <li>• התקבל אישור השתתפות בטיול מהאפוסטרופוס של המשתתפים</li> </ul> <p style="text-align: center;"><u>ריהוט פנים וחוץ</u></p> <p>מותאם לשימושם של נכים / משתתפים שסובלים ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים</p> <p style="text-align: center;"><u>מבנה וחצר</u></p> <p>מותאמים לשימושם של נכים / משתתפים שסובלים מנכויות ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים</p>	<p>8. תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתתפים באחריות מרכז יום +21</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• קבלת אישור רפואי על פרטי הטיפול התרופתי ו/או התזונתי הנדרש</li> <li>• מילוי דו"ח יומי אודות מתן תרופות</li> <li>• אחזקת תרופות בארון נעול</li> </ul>	<p>כל משתתפים שסובל ממחלה כרונית או רגילה יזכה לטיפול הולם. (לדוגמא : שמירה על תפריט מותאם למשתתפים שחייבים לשמור על דיאטה מסוימת, מתן תרופות ועוד)</p>	<p>9. השגחה על מגבלות בריאותיות של המשתתפים</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• על כל אירוע אליים ימולא דו"ח ארוע חריג</li> <li>• כל 3 חודשים ייערך מפויי כל אירועי האלימות שדווחו</li> <li>• עבודה לפי תוכנית למניעת אלימות</li> </ul>	<p>במרכז יום +21 אין תופעות של אלימות מילולית ו/ או פיזית כלפי אדם ו/ או כלפי חפצים</p>	<p>10. מניעת אלימות</p>

עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ב. טיפול בפרט ותוכניות אישיות וקבוצתיות</b>		
• בדיקת הביצוע	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ביצוע אבחון מקיף למשתקם</li> <li>• מיפוי כוחות, פוטנציאל וצרכים</li> <li>• התאמת תהליך הקליטה לאפיוני המשתקם ולדרישות המסגרת</li> </ul>	1. קליטת משתקמים חדשים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• הערכת מדריכים</li> <li>• הערכת הגורמים שהיו שותפים לתהליך</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ביצוע אבחון צרכים אינדיבידואלי לכל משתקם אחת לשנה וקביעת תוכנית התערבות מתאימה לאור האבחון שבוצע</li> <li>• הפעלת תוכניות אישיות פרטניות וקבוצתיות ע"י הצוות שנקבע לכך</li> <li>• אחת לשישה חודשים מתבצעת הערכת ביניים אודות כל משתקם ובה נמסר מידע אודות עמידה/אי עמידה בתוכנית הקידום</li> </ul>	2. קידום תפקוד משתקמים ותוכניות אישיות וקבוצתיות
תיעוד המידע בתיק המשתקם	תהליך איסוף אינפורמציה שוטף במטרה להתעדכן אודות מצבו של המשתקם בזמן אמת כדי לזהות מיידית מצבי סיכון/משבר פוטנציאליים, והפניית הנושא לטיפול הגורם המתאים	3. התעדכנות בזמן אמת על מצבו של המשתקם
בדיקת הביצוע	העברת אינפורמציה שוטפת ממרכז יום +21 לבני משפחה וגורמים מטפלים בקהילה ולהיפך	4. דיווחים למשפחה ולגורמים מטפלים
בדיקת הביצוע	סגור אודות המשתקם וצרכיו בפני גורמים רלבנטיים לשם מיצוי זכויותיו ושיפור תחושת הרווחה שלו ואיכות חייו	5. סגור ומיצוי זכויות המשתקם
בדיקת הביצוע	טיפול בבעיות פרטניות של המשתקם תוך שבועיים מיום שהובאו לידיעת צוות מרכז יום +21	6. טיפול בפרט

<b>ג. פעילויות העשרה ורווחה</b>		
בדיקת הביצוע	כל משתקם משולב בפעילות ספורט כלשהיא לפחות _____ שבוע למשך _____ דקות	1. פעילויות ספורט
בדיקת הביצוע	____ פעמים בשנה יצפו המשתקמים במופע אמנותי (מוזיקה, תיאטרון, מחול ועוד)	2. פעילויות תרבות
בדיקת הביצוע	לפחות _____ לשנה יתקיים טיול ליום שלם לכלל המשתקמים	3. טיולים
בדיקת הביצוע	____ בשנה יצאו המשתקמים העצמאיים לנופש של 5 ימים בארץ	4. נופש שנתי
בדיקת הביצוע	בחגים יתקיימו טקסים / מסיבות פעילויות מיוחדות לחגים	5. טקסים ומסיבות
בדיקת הביצוע	____ בשנה (ב _____) יקבלו המשתקמים שי	6. שי לחג
בדיקת הביצוע	כל משתקם ישתלב אחת _____ בפעילות _____ שתמשך לפחות _____ דקות	7. חוגים



עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ד. תעסוקה (אם רלוונטי)</b>		
שיטת מדידה	סטנדרט	נושא
בדיקת מידת הביצוע	<ul style="list-style-type: none"> <li>לכל משתקם תותאם תעסוקה ההולמת את כישוריו והעדפותיו</li> </ul>	1. עבודה מותאמת ליכולת האישית
הערכת מדריך	<ul style="list-style-type: none"> <li>שמירה על סביבת עבודה נקייה, מסודרת ומכבדת</li> </ul>	2. סביבת עבודה
הערכת מדריך	הצטיידות באמצעי עזר לשם הקלה על תהליכי עבודה ושמירה על בטיחות (מגפיים, משקפי מגן, בגדי עבודה ועוד)	3. אמצעי עזר

<b>ה. קשר עם משפחות המשתקמים</b>		
שיטת מדידה	סטנדרט	נושא
בדיקת הביצוע	אחת לשנה תתקיים אסיפה לכלל בני משפחות המשתקמים לשם דווח, העברת מידע ובדיקת צרכים	1. אסיפת משפחות
בדיקת הביצוע	לפחות פעמיים בשנה יתקיימו מפגשים בין ועד המשפחות ומנהלת מרכז יום +21 לשם עבודה משותפת על נושאים כללים שנקבעו מראש וטיפול בבעיות שוטפות	2. ועד משפחות
בדיקת הביצוע	במהלך השנה, ולפי הצורך יתקיימו פעילויות עבור המשפחות (הרצאות וכו')	3. פעילויות למשפחות
מילוי דו"ח	הצוות יסייע למשפחות להתמודד עם בעיות של המשתקם/ יפנה אותם לטיפול אצל הגורמים הרלבנטיים (לפי הסיטואציה ומשאבי הצוות)	4. סיוע למשפחות בהתמודדות עם בעיות של המשתקם

<b>ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת הביצוע</li> <li>קבלת אישור מגורם מוסמך</li> </ul>	מבנה שגודלו מתאים לתקן שנקבע "בהנחיות לתכנון פיזי", המכון לחקר ופיתוח מוסדות חינוך ורווחה", 2003	1. מבנה מרווח
<ul style="list-style-type: none"> <li>המבנה קבל אישורי בטיחות מהגורמים המוסמכים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>המבנה נגיש לנכים</li> <li>המבנה בטיחותי</li> <li>במבנה קיימות הפונקציות המפורטות ב"מדריך לתכנון פיזי" הנ"ל, בהתאמה לאפיוני המרכז באופן ספציפי</li> </ul>	2. מבנה בטיחותי ומותאם לצרכים של המשתקמים
<ul style="list-style-type: none"> <li>יש / אין מערכות מיזוג אוויר</li> </ul>	במבנה יש מערכות מיזוג אוויר ההולמות את גודל המבנה	3. מבנה בעל מערכות מיזוג אוויר
<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מבנה שעובר צביעה כללית אחת ל - 3 שנים וטיפול תחזוקתי לפי הצורך</li> <li>במבנה אמצעי נוי מגוונים (תמונות, עציצים, פסול ועוד)</li> </ul>	4. מבנה מטופח ומתוחזק

עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ - המשך</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע</li> <li>• קבלת אישור מגורמים מוסמכים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• במבנה קיים ריהוט בכמות מספקת למס' המשתקמים במקום ולאופי הפעילות המתקיימת במרכז</li> <li>• הרהוט מותאם לנכים מההיבטים הבטיחותיים והארגומיים</li> </ul>	5. ריהוט וציוד פנים מותאם לצרכי המשתקמים

<b>ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ - המשך</b>		
שיטת מדידה	סטנדרט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקה אקראית אחת ליום</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קיימות הנחיות לגבי ניקיון המבנה ותדירות ביצוע הניקיון</li> </ul>	6. מבנה נקי ומסודר
<ul style="list-style-type: none"> <li>• התקבל אישור בטיחות מגורם מוסמך בלתי תלוי.</li> <li>• בדיקת שביעות רצון הלקוחות.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• חצר בטיחותית</li> <li>• חצר מטופחת שבה גינון ואזורי פעילות מגוונים</li> <li>• בחצר מתקני חוץ מותאמים לאופי ומגבלות המשתקמים</li> </ul>	7. חצר בטיחותית, מטופחת ומאובזרת חוץ.

<b>ז. כללי (הסעדה, שעות פעילות, הסעות ועוד)</b>		
שיטת מדידה	סטנדרט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>• עבודה לפי תפריט מתוכנן שאושר ע"י דיאטנית</li> <li>• קבלת אישורים ממשרד הבריאות.</li> <li>• בדיקת שביעות רצון לקוחות אחת ל - 3 חודשים</li> <li>• מילוי דו"ח תפריט הארוחות.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ארוחת הצהרים שמוגשת במרכז יום +21 הינה ארוחה מגוונת, מאוזנת, טעימה, ובכמות מספקת.</li> <li>• הארוחה מבושלת בתנאים היגייניים.</li> </ul>	1. ארוחת צהריים
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• כל משתקם יקבל שתייה חמה</li> <li>• כל משתקם מביא מביתו ארוחת בוקר</li> </ul>	2. ארוחת בוקר
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• לכל משתקם יש אפשרות להכין לעצמו שתייה חמה/קרה במהלך היום</li> </ul>	3. שתייה
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת שביעות רצון לקוחות</li> <li>• בדיקת ביצוע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• חדר אוכל מרווח, מטופח ומצויד בכל הציוד הנדרש לקיום הפעילות בו (ריהוט וכלים)</li> </ul>	4. חדר אוכל
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מרכז יום +21 פתוח בימים א' - ה' בין השעות 07:15 - 15:30</li> </ul>	5. שעות פעילות
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בדיקת ביצוע בפועל</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מרכז יום +21 סגור בתאריכים קבועים (חגים וחופשת - קיץ) לפי לוח - חופשות</li> </ul>	6. חופשות
<ul style="list-style-type: none"> <li>• מילוי דו"ח הסעות אחת לחודש</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• קיימת הסעה יומיומית מבתי המשתקמים למרכז יום +21 וחזרה עבור משתקמים שאינם יכולים להגיע באופן עצמאי אל מרכז יום +21</li> </ul>	7. הסעות

עמוד 1 מתוך 7	<b><u>אמנת השירות</u></b>	<b>שם/לוגו של מרכז יום +21</b>
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

<b>ח. אקלים ארגוני</b>		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
1. אווירה ארגונית	יש / אין בארגון אווירה נעימה, אוזן קשבת, סובלנות, קבלה וכבוד הדדי	<ul style="list-style-type: none"> <li>ביצוע בדיקת שביעות רצון לקוחות אחת לשנה</li> </ul>
2. שיתוף הדדי	מרכז יום +21 יפעל עפ"י עקרונות שיתוף רעיוני עם לקוחות פנים וחוץ ושותפי תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>קיום מפגשי עבודה וחשיבה עם גורמי חוץ ולקוחות</li> </ul>
3. מענה לתלונות לקוחות	תוך שבועיים מיום קבלת תלונה תיערך בדיקה של התלונה ותימסר תגובה ללקוח	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul>
4. איתור ציפיות וצרכי הלקוחות	<ul style="list-style-type: none"> <li>תהליך חד-שנתי של קבלת משוב מלקוחות חוץ (משפחות המשתקמים, אנשי מקצוע, ספקים ועוד)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת המשוב שיתקבל</li> </ul>
5. מידע מקיף וברור	<ul style="list-style-type: none"> <li>לכל לקוחות הארגון ושותפי התפקיד ינתן מידע ברור ומקיף אודות השרות הניתן במרכז יום +21 ומגוון הפעילויות הניתן בו</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul>

<b>ט. צוות</b>		
1. מאפייני הצוות המועסק במרכז יום +21	<ul style="list-style-type: none"> <li>צוות המדריכים יהיה בוגר 12 שנות לימוד בעלי הכשרה מתאימה לתפקיד</li> <li>השתתפות לפחות אחת לשנתיים בהשתלמות מקצועית</li> <li>משתתפים בהדרכה אישית אחת לשבוע</li> <li>קיבלו ציון "טוב" בהערכה שנתית וציון "טוב" בשאלון שביעות רצון לקוחות</li> <li>בעלי תכונות אישיות רלוונטיות לתפקיד (סבלני, חביבי, קשוב, חם, ועוד)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת מסמכים רלוונטיים</li> <li>קיום תהליך הערכת ממונים אחת לשנה.</li> <li>השתתפות בהשתלמויות ובהדרכה אישית</li> </ul>
2. ערכים מקצועיים	<ul style="list-style-type: none"> <li>מרכז יום +21 יפעל בזיקה לערכים ולאיתיקה המקצועית של מקצוע העבודה הסוציאלית</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul>
3. נוכחות	<ul style="list-style-type: none"> <li>נוכחות קבועה של לפחות 98% מהזמן של הצוות במרכז יום +21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>מילוי דו"חות נוכחות צוות</li> <li>ביצוע פעולות לשמירה על נוכחות קבועה</li> </ul>

<b>י. שונות</b>		
1. שילוב בקהילה	<ul style="list-style-type: none"> <li>במרכז יום +21 קיימות לפחות 3 תוכניות שמטרתן לדאוג לשילוב בין אוכלוסיית המשתקמים והאוכלוסייה הכללית בקהילה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת הביצוע</li> </ul>
2. תדמית	<ul style="list-style-type: none"> <li>צוות מרכז יום +21 יזום ויפעיל תוכניות קהילתיות לשם יצירת תדמית חיובית למרכז יום +21 ולמשתקמים בו ובמטרה להפחית סטיגמות ודעות קדומות כלפי המשתקמים לדוגמא: התנדבות של המשתקמים למען הקהילה, פעולות לשיווק מרכז יום +21 ועוד</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>בדיקת ביצוע</li> </ul>

## יחסי אומל"ן בין תהליכים

רצף התהליכים ויחסי האומל"ן ביניהם, הכוונה לתיאור תהליכי השיקום הטיפולי והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז יום +21. הרשימה של קשרי האומל"ן בין התהליכים מופיעה כטבלה: תהליכי "המפתח" במרכז יום +21 - הרצף ויחסי האומל"ן הרצף של תהליכים אלה (הקשר הלאי ביניהם) ויחסי האומל"ן ביניהם יואדרו במדריך האיכות. זו למעשה דרישה המופיעה בתקן שנוצרה ליצור מפה של ההתרחשות במרכז יום +21.

עמוד 1 מתוך 1	<b>יחסי גומלין בין תהליכי "המפתח" במרכז יום +21</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' תהליך	הספק/ספקים	תשומות	תיאור התהליך	אחראי התהליך	תפוקות	לקוחות
1	א. גורם מפנה ב. גוף חיצוני	א. משתקמים ב. תקציב/ משאבים	קבלת משתקם למרכז יום +21	מנהל מרכז יום +21	קליטה מתאימה	<ul style="list-style-type: none"> <li>משתקמים</li> <li>גוף מפנה</li> </ul>
2	א. גוף חיצוני	א. מועמדים ב. תקציב ג. איש סגל מלווה	קליטת איש סגל והכשרתו	מנהל מרכז יום +21	שילוב בתפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>איש סגל</li> <li>מנהל ישיר של הנקלט</li> </ul>
3	א. גופים חיצוניים 1. אנשי סגל 2. משפחות	א. משתקמים ב. מידע ומסמכים	ניהול תיק משתקם	מנהל מרכז יום +21	תיק מעודכן	<ul style="list-style-type: none"> <li>גופי בקרה או פיקוח</li> <li>גורמים מפנים</li> <li>משפחות</li> <li>משתקמים</li> </ul>
7	א. צוות מרכז יום +21	א. משתקמים ב. כ"א להכנה וישום ג. משפחה ד. גורמים מטפלים רלוונטיים	תוכניות אישיות וקבוצתיות	מנהל מרכז יום +21 / רכזי תוכניות קידום	משתקם שהתקדם ע"פ התוכנית	<ul style="list-style-type: none"> <li>משתקמים</li> </ul>
8	א. צוות מרכז יום +21 ב. משפחה ג. גורם מפנה	א. משתקמים	סיום השמה של משתקם במרכז יום +21	מנהל מרכז יום +21	משתקם שנפלט	<ul style="list-style-type: none"> <li>גורם חיצוני</li> </ul>

## קשרים בין מסמכים

טבלה המציגה את הקשרים בין המסמכים שנוצרה לאפשר לנו שליטה ברשומות המתקיימות במרכז יום +21. הכותרת הטבלה תוכלו לזהות כי כל הוראת צבודה המתארת תהליך החל במרכז יום +21 מלווה במספר ואותיות. הוראות הצבודה המתחילות ב"סק." הינן הוראות מתחום השיקום ואילו הוראות הצבודה המתחילות ב"מנ." הינן הוראות צבודה מתחום המנהלה. לכל הוראת צבודה יש את הטפסים הנלווים והמספר של הטופס לזה להוראת הצבודה. המסמכים הישימיים הנוספים הינם בדרכ כלל הנחיות של רמה ממנה כאן תקנות, חוקים ועוד.

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>קשרים בין מסמכים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מסמכים ישימים נוספים	טפסים נלווים	שם הוראת העבודה	מס' הוראת עבודה
<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה</li> <li>• דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה</li> <li>• אבחון והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם עם מש"ה (מפגר)</li> <li>• דו"ח רפואי עדכני מהרופא המטפל</li> <li>• צילום תעודת זהות</li> <li>• צילום מינוי אפוסטרופוסות (או מסמכים המעידים שההליך נמצא בטיפול)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• היערכות לקראת ועדת קבלה - <b>טופס 1-1</b></li> <li>• הזמנה לוועדת קבלה - <b>טופס 2-1</b></li> <li>• פרוטוקול ועדת קבלה למועמד למרכז - <b>טופס 3-1</b></li> <li>• הודעה על קבלת מועמד - <b>טופס 4-1</b></li> <li>• הודעה על אי קבלת מועמד למסגרת - <b>טופס 5-1</b></li> <li>• קליטת משתקם חדש - מטלות ליום הראשון - <b>טופס 6-1</b></li> <li>• קליטת משתקם חדש - מטלות לשבועיים הראשונים - <b>טופס 7-1</b></li> <li>• קליטת משתקם חדש - מטלות לחודש הראשון - <b>טופס 8-1</b></li> </ul>	<b>קבלת משתקם למרכז וקליטתו</b>	<b>1</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תוכן העניינים של תיק אישי - <b>טופס 1-2</b></li> <li>• דף פרטים אישיים - <b>טופס 2-2</b></li> <li>• ויתור סודיות - <b>טופס 3-2</b></li> <li>• טופס חובת שמירת סודיות - <b>טופס 4-2</b></li> </ul>	<b>ניהול תיק משתקם</b>	<b>2</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• טופס מעקב נוכחות - <b>טופס 1-3</b></li> <li>• נוכחות משתקמים בהסעה - <b>טופס 2-3</b></li> <li>• טופס לסריקה יסודית במבנה - <b>טופס 3-3</b></li> </ul>	<b>הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז</b>	<b>3</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכום רפואי מרופא</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• אישור מתן תרופות - <b>טופס 1-4</b></li> <li>• קרדיקס -טופס מעקב מתן תרופה - <b>2-4</b></li> </ul>	<b>מתן תרופות</b>	<b>4</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• הוראות תזונה - לגבי מרקם, סוגי מזון ואופן האכלה המומלצים לכל אדם בהתאם להמלצות הגורם המפנה בקהילה ו/או קלינאית תקשורת</li> <li>• חוברת אכילה והאכלה – משרד הרווחה</li> <li>• הוראות לגבי מזון בדרגת מסוכנות גבוהה</li> <li>• הוראות לגבי מקרים המחייבים התייחסות מיוחדת</li> <li>• הוראות לגבי מרקמים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח אירוע חריג – <b>טופס 1-8</b></li> </ul>	<b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	<b>5</b>

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>קשרים בין מסמכים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מסמכים ישימים נוספים	טפסים נלווים	שם הוראת העבודה	מס' הוראת עבודה
<ul style="list-style-type: none"> <li>הנחיות לביצוע מעברים והוראות החלפה - המלצות פיזיותרפיסט</li> </ul>		ניקיון אישי והגיינה	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>הנחיות לביצוע מעברים והוראות החלפה - המלצות פיזיותרפיסט</li> </ul>		התניידות	7
<ul style="list-style-type: none"> <li>חוק הגנת חסרי הישע</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>דו"ח אירוע חריג - טופס 1-8</li> <li>דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים – טופס 2-8</li> </ul>	אירוע חריג	8
<ul style="list-style-type: none"> <li>טופס איסוף נתונים (משרד הרווחה)</li> <li>טופס תכנית אב (משרד הרווחה)</li> <li>טופס תוכנית קידום אישית (משרד הרווחה)</li> <li>דו"ח סיכום טיפול והערכה תפקודית (יכתב ע"י הצוות הטיפולי)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות - טופס 1-9</li> <li>מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית - טופס 2-9</li> <li>דו"ח מעקב שנתי על תוכניות אישיות - טופס 3-9</li> </ul>	תוכנית אישית	9
<ul style="list-style-type: none"> <li>מחברת קשר</li> <li>תוכנית שנתית של הפעילות במרכז</li> <li>סיכום שנתי של פעילות המרכז</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/ צוות – טופס 1-9</li> <li>טופס טיפול בתלונת לקוח – טופס נ.א. 6-8</li> <li>שאלון שביעות רצון – טופס נ.א. 3-8</li> </ul>	קשר עם נציגי המשתקם	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>נוהל השעית חניך במסגרות יום +21 של השירות בקהילה – דצמבר 2005</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות – טופס 1-9</li> </ul>	סיום השמה של משתקם במרכז	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>הגדרת התפקיד הרלוונטית</li> <li>ערכת מסמכי קליטה: <ul style="list-style-type: none"> <li>קורות חיים עדכניים</li> <li>צילום ת"ז</li> <li>תעודות על השכלה</li> <li>המלצות</li> <li>גברים: אישור מהמטרה על אי רישום פלילי לגבי עבירות מין</li> <li>טופס בקשה להעסקת עובד</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>חובת שמירת סודיות - טופס 4-2</li> <li>דו"ח קליטת מדריך חדש - טופס 2-12</li> <li>משוב על תהליך חפיפה - טופס 1-12</li> </ul>	קליטת מדריך חדש והכשרתו	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>ערכת מסמכי קליטה: <ul style="list-style-type: none"> <li>קורות חיים עדכניים</li> <li>צילום ת"ז</li> <li>גברים: אישור מהמטרה על אי רישום פלילי לגבי עבירות מין</li> <li>טופס ביטוח – בהתאם למקובל בארגון</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>שאלון אישי לקליטת מתנדב - טופס 1-13</li> <li>טופס חובת שמירת סודיות - טופס 4-2</li> <li>הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז - טופס 2-13</li> <li>טופס הערכת מתנדב - טופס 3-13</li> </ul>	קליטת מתנדבים	13



## רשימת מסמכים תחיקתיים

מנהל מרכז יום +21 מזהיר בחתימתו כי הינו מציינת לכל הנהלים, החוקים והתקנות של הרמה הממונה קרי האלף לטיפול האדם עם משי"ה. בכדי להיות ממוקד, מופיעה כאן אותה רשימה של מסמכים תחיקתיים שאורג מתרחשת הפעילות במרכז יום +21. מסמכים אלו נאויים, מוכרים, וכמוכן שהוראות הצבודה והנהלים אינם צומדים בסתירה להנחיות האלף.

עמוד 1 מתוך 2	<b><u>רשימת מסמכים תחיקתיים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' המסמך	שם המסמך	מס' המסמך	תאריך	כותב המסמך
2	קליטת משתקמים במסגרת	6375	15.3.04	אהובה לוי
3	הנחיות בנושא ביטוח משתקמים	5636/ד	19.9.04	דני כץ
4	חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסד המכוון לתת שירות לקטינים התשס"א – 2001		16.1.05	עו"ד רינת וייגלר
5	נהלי חופשה במסגרת התעסוקה של השרות בקהילה	6024/3	29.5.05	דני כץ
6	רענון נהלי אבטחה והשגחה על משתקמים במסגרת תעסוקה של השרות לקהילה	6059/3	11.7.05	דני כץ
7	נוהל השעית משתקם במסגרות יום +21 של השרות בקהילה	מ / 1378	4.12.05	מרים כהן
8	ללא נושא – הקפדה על אכילה נכונה	מ / 1504	2.5.06	מרים כהן
9	נוהל מתן תרופות למסגרות יום בקהילה		4.4.06	מרים כהן
10	ביטוח משתקמים במעשי"ם	מ / 1505	8.5.06	מרים כהן
12	העסקת אנשים במסגרת האגף בעבודות שרות כתחליף למאסר	מ / 1700	21.1.07	מרים כהן
13	העסקת אנשים במסגרת עבודות שרות כתחליף למאסר	7071	17.1.07	ד"ר חיה עמינדב
14	מתן עזרה ראשונה	2069/07	3.9.07	פרופ' יואב מריק
15	הזרקת אינסולין למשתקם	2078/07	16.9.07	פרופ' יואב מריק
16	רצף שירותי תעסוקה לאנשים עם פיגור שכלי בקהילה			

עמוד 1 מתוך 2	<b><u>רשימת מסמכים תחקיטיים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס'	שם המסמך	מס' המסמך	תאריך	כותב המסמך
17	ערכה למנהלי מעשי"ם להתמודדות עם התנהגות מאתגרת		2007	עו"ס ענת פינק
19	אכילה והאכלה: חוברות הדרכה לעבודה עם אנשים בעלי פיגור שכלי		11/05	משרד הרווחה דליה ניסים - יור
20	תקנות שכר מינימום מותאם			
21	טופס בחינת קריטריונים למועמד/ת לתוכנית לעבודה נתמכת		ללא תאריך	משרד הרווחה תב"ת
22	תקנות עבודה סוציאלית - פרק 14			משרד הרווחה
23	ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת מותאמת למסגרות תעסוקה			ד"ר דליה ניסים דני כץ
24	חוק זכויות לאנשים עם מוגבלויות המועסקים כמשתקמים – 2007			אלי ישי – שר המסחר והתעשייה
25	חוק העונשין התשל"ז 1977 – שמירה על סודיות			
26	תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג 1983		1983	משרד הבריאות
27	נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה		מתעדכן אחת לשנה	אקים ישראל
28	נוהל בטיחות דיירים בבריכות שחייה ורחצה בים	פרק ז' מס' 5	7.2004	אקים ישראל
29	חוק חסרי ישע			
30	חוק הסעד לטיפול באדם המפגר			
31	תקנות גניזה	פרסומי הדרכה 1	1997	משרד ראש הממשלה – ארכיון המדינה
32	היערכות לחירום של מסגרות היום ברשויות המקומיות		2015	מנהלת השירות
33	נוהל הדרכה - עזרה ראשונה		2014	מנהלת השירות

## פרק 4 - מערכת ניהול איכות

פרק מס' 4 מציג בסיס להערכה כוללת של מערכת ניהול האיכות במרכז יום +21 עליו אתם מופקדים.

הפרק 4 של מדריך האיכות ישנה התייחסות לנושאים הבאים:

- א. ליהוי תהליכים - התהליכים הדרושים למערכת ניהול האיכות יולדרו בכתב במדריך האיכות או בנהלים ולאת אכן נמצא במדריך האיכות המונח לפניכם.
- ב. רצף התהליכים ויחסי האומדן ביניהם - הכוונה לתיאור תהליכי השיקום הטיפול והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז יום +21. הרשימה של קשרי האומדן בין התהליכים מופיעה כטבלה תהליכי "המפתח" במרכז יום +21 - הרצף ויחסי האומדן

- ג. כמנהל מרכז יום +21 תצהיר כי בידק מערך תפוצל ובקרה אפקטיביים - בסיס ההתייחסות לנושא זה הוא מדיניות האיכות ומטרות האיכות הנלזרות ממנה. על-פי מידת השגת המטרות, ניתן לקבוע את האפקטיביות. יש לבדוק את האפקטיביות של כל התהליכים הישימים לאראון המודרים במדריך האיכות.
- ד. זמירות מידע ומשאבים - המונח "מידע" כוונתו הן למידע הנחוץ לשם תפוצל ובקרה של תהליכים והן לצרוצי תקשורת דו-כיווניים בין האורמים המבצעים לבין האורמים המחליטים. נושא המשאבים מפורט בסעיף 6 בתקן ובמסמך זה. ה. יש לבצע בדיקה, מדידה וניטור, ניתוח ממצאים אלה והפקת הלקחים מהם, לפי הצורך.

כמו כן, ינקוט מנהל מרכז יום +21 פעולות לשיפור תהליכים.

4.2 - דרישות תיעוד כללי

4.2.1 - בסעיף זה מובא הסבר כללי והדרישות הספציפיות מופיעות בסעיפים

שבאים אחריו.

שם הנושאים שחובה להכין להם נוהל מתוצר:

- בקרת מסמכים (סעיף 4.2.3), בקרת רשומות (סעיף 4.2.4), מבדק פנימי (סעיף 8.2.2), בקרת מוצר לא-מתאים (סעיף 8.3), פעולה מתקנת (סעיף 8.5.2), פעולה מונעת (סעיף 8.5.3).

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 4</b> <b><u>מערכת ניהול האיכות</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 1. כללי

על מנת להבטיח את התאמת השרות שמרכז יום +21 נותן לדרישות מוגדרות יש צורך בקיום ותחזוקה של מערכת ניהול איכות ברורה ומוגדרת המושתתת על מערך תיעוד, כוח אדם ותהליכים שיאפשרו התאמה זו. הפרק בא לפרט ולהגדיר את מערכת האיכות במרכז יום +21.

### 2. מטרה

מטרת פרק זה להציג את הדרישות הכלליות של מערכת האיכות ודרישות התיעוד.

### 3. אחריות

האחריות להפעלת מערכת ניהול האיכות חלה על הנהלת מרכז יום +21 ובעלי תפקידים במרכז יום +21, כל אחד על פי תחום עיסוקו.

### 4. שיטה

#### 4.1 דרישות כלליות

- הנהלת מרכז יום +21 תזחה את התהליכים הכלולים במערכת ניהול האיכות.
- ההנהלה תקבע את מהלך **זרימת התהליכים** במרכז יום +21 ואת **יחסי הגומלין** בין פעולות שונות – ראה תרשים יחסי הגומלין.
- ההנהלה תקבע שיטות בקרה כדי להבטיח **אפקטיביות** של התהליכים ושל אמצעי הניטור – בדיקות בשלבים שונים, מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה.
- ההנהלה תקצה את כל **המשאבים הנחוצים** כדי להפעיל את התהליכים ואת הבקרה עליהם.
- **מדידות ובדיקות** ייערכו בשגרת הפעילות ובמהלך התהליכים ע"י מנהל האיכות.
- תוצאות הבדיקות ייבדקו וינתחו תקופתית ע"י מנהל האיכות, לקראת סקרי הנהלה תקופתיים.
- בעקבות בדיקת הנתונים ומשמעותם תקבע ההנהלה **פעולות שיפור נדרשות**, באופן מתועד ומבוקר.
- **עקרונות מערכת ניהול האיכות הם:**
  - היא מובנת היטב לכל עובדי מרכז יום +21.
  - היא יכולה להבטיח כי המשתקמים מקבלים את התשומות הנדרשות בכדי להביא אותם לשילוב תעסוקתי מותאם באופן עקבי.

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 4</b> <b><u>מערכת ניהול האיכות</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- המערכת כוללת את המרכיבים הבאים:
  - מבנה ארגוני המגדיר תחומי אחריות וסמכויות.
  - מדריך איכות ונהלי הבטחת איכות המפרטים פעילות נדרשת בנושאים הבאים: מערכת ניהול איכות, אחריות ההנהלה, ניהול משאבים, מימוש המוצר, מדידה ניתוח ושיפור.
  - הוראות עבודה המפרטות אופן ביצוע פעילויות בתהליכים השונים בתחומי הפעילות של מרכז יום +21:
    - קבלת משתקם
    - ניהול שגרת שהות וטיפול במשתקם במרכז יום +21
    - קבלת עובדים ומתנדבים
  - ביקורת ובדיקות מעקב המבוצע במהלך שהותו של המשתקם במרכז יום +21 במגמה לבחון התקדמותו.
  - הדרכה והסמכה של כוח אדם במרכז יום +21 בתפקידים המשפיעים על איכות התוצאה.
  - מערכת בקרה על יישום נהלים והוראות, בעזרת מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה.
  - רשומות איכות במגוון נושאים.
- מנהל מרכז יום +21 ינחה את עובדי מרכז יום +21 כך שתבוצענה כל הפעולות הנדרשות לצורך הבטחת איכות השירות הניתן למשתקם.
- המנהלים והעובדים יבצעו את מכלול התפקידים באופן הנדרש כדי להבטיח עמידה בדרישות נהלים, הוראות וצפיות הלקוחות.

## 4.2 דרישות תיעוד

### 4.2.1 כללי

- תיעוד מערכת האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - הצהרת מדיניות האיכות ומטרות האיכות של ההנהלה
  - מדריך האיכות בהרכב ובפורמט הנדרש בתקן ISO 9001
  - נהלי איכות בנושאים הנדרשים בתקן ה"ל"
  - הוראות עבודה המתארות את אופן ביצוע התהליכים השונים
  - תיקי משתקם המייצגים את המעקב אחר כל משתקם
  - רשומות איכות הנדרשות ע"פ התקן ה"ל"
  - תקנים, צווים, תקנות וחוקים בתחום העיסוק של מרכז יום +21

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 4</b> <b><u>מערכת ניהול האיכות</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

#### **4.2.2 מדריך איכות/ קובץ נהלים**

- **פרקי מדריך האיכות ונהלי איכות** בנויים במתכונת הבאה:
  - סרגל עליון המכיל: שם הפרק/ הנוהל, מספרו, מהדורה, תאריך תחולה ומספור הדפים.
  - סרגל תחתון המופיע בעמוד האחרון של כל פרק/ נוהל המכיל: שם העורך וחתימתו, שם המאשר וחתימתו ותאריך.
  - הפרק / הנוהל ערוכים לפי הסעיפים הבאים: כללי, מטרה, אחריות ושיטה.
- פרקי מדריך האיכות ערוכים לפי סדר הנושאים בתקן ISO 9001, וכוללים את כל הסעיפים הישימים לפעילות מרכז יום +21.
- נהלי הבטחת האיכות קיימים עבור ששת הנושאים אותם מחייב התקן הנ"ל.

#### **4.2.3 בקרת מסמכים**

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 01.

#### **4.2.4 בקרת רשומות**

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 02.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## פרק 5 - אחריות הנהלה

אחריות הנהלה זו דרישה ממנהל מרכז יום +21 להפגין מחויבות אישית לניהול האיכות במרכז יום +21.  
 הפרק זה נמצא הנהלת, פציולות וצטייה המצידים על הצטייה המסורה והרצינית של מנהל מרכז יום +21.

5.1. מחובתו של מנהל מרכז יום +21 לדאוג להקמה ולתחזוקה של מערכת ניהול איכות אפקטיבית, לקבוע שיטה להעברת מסרים בארצון הנוצעים לחשיבות העמידה בדרישות לקוח ובדרישות תחיקתיות, לקבוע מדיניות איכות התואמת את הארצון - לקבוע מטרות איכות הניתנות למדידה, הנללות מהמדיניות והתואמות את היצדים של מרכז יום +21, לקיים סקרי הנהלה ולהשתתף בהם, לתכנן ולהקצות את המשאבים הנדרשים לתפוצלה התקין של מערכת ניהול האיכות.

5.2. התמקדות בלקוח - מנהל מרכז יום +21 מצורה במימוש סעיף זה. יש לוודא שמנהל מרכז יום +21 מעקב אחר מימוש סעיפי התקן האלה: סעיף 7.2.2 (סקר דרישות הקשורות למוצר - "סקר חולה") וסעיף 8.2.1 (שביעות רצון לקוח).

5.3. מדיניות איכות - מדיניות האיכות תתוצד כנדרש בסעיף 4.2.1

- א. מדיניות האיכות תתאים לאופיו של מרכז יום +21.
- ב. במדיניות האיכות תהיה התייחסות לצורך העמידה בדרישות ובסיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות
- ג. מדיניות האיכות תנוסח באופן שיהיה אפשר ללזור ממנה את מטרות האיכות. קשר זה בין מדיניות האיכות לבין מטרות האיכות יהפוק את מסמך המדיניות למסמך שימושי,
- ד. מנהל מרכז יום +21 יקבע את הדרכ להפיץ את המדיניות במרכז יום +21 כך שתהיה מוכרת ומובנת, וכך צובד יקדם בתחולת את המטרות שהארצון הציב לעצמו
- ה. מנהל מרכז יום +21 יבחן את המשך ההתאמה של מדיניות האיכות לפינויים בתוק הארצון ומחוצה לו.



#### 5.4. מטרת איכות

5.4.1. מטרת האיכות הן החלק המחקר בין הצהרת מדיניות האיכות לבין יישומה בארגון. מטרת האיכות יהיו כאלה המאפשרות שיפור מתמיד כנדרש במדיניות.

#### 5.5. אחריות, סמכות ותקשורת וסמכות אחריות

##### 5.5.1. יהיה מבנה ארגוני מודרני

יודגרו הפונקציות השונות בארגון והאחריות והסמכות של בעלי התפקידים. הצורך בתיצור הגדרות האחריות והסמכות ייקבע על ידי הנהלת מרכז יוט +21 בהתאם לאדגלו ולצרכיו. ההגדרות שלעיל יובאו לידיעת הצובדים בהתאם לתפקידם.

##### 5.5.2. נציג הנהלה לאיכות יהיה חבר הנהלה הבכירה .

##### 5.5.3. במסגרת ליהוי התהליכים, יקבע הארגון גם את תהליכי התקשורת

הפנימית (אין חובה לתעד) הנוצעים למערכת ניהול האיכות. התקשורת תהיה דו-סיטרית: מהנהלה לצובד. תהיה הפצת מידע על אפקטיביות מערכת ניהול האיכות באמצעים כגון: עלוני, פוסטרים, דואר אלקטרוני, ישיבות צוות, הדרכה, מפגשים תקופתיים של הנהלה וצובדים. תהליכי התקשורת שלעיל ישמשו גם בסיס להעברת הנחיות תפעוליות. מהצובד לנהלה: הצובד ידע למי עליו לדווח במקרה של בעיה או למי לפנות בהצעות לשיפור. הצובד ידע גם מי הם הארמים המוסמכים לתת לו הנחיות בתחומי תפקידו (הצובד יכיר את המבנה הארגוני ואת הארמים האחראיים ובעלי הסמכות). מידע חשוב שניתן להפיצו לצובדים הוא החלטות רלוונטיות מסקר הנהלה. אפקטיביות התקשורת תאומת באמצעות וידוא שהצובדים אכן יודעים למי הם מקבלים מידע ולמי הם מדווחים, ומידע שהיה אמור לעבור אכן הועבר ליצדו ותוכנו נשאר כשהיה.

#### 5.6 סקר הנהלה

##### 5.6.1. סקר הנהלה יבוצע פעם בשנה לפחות, ויקיף את כל הנושאים המפורטים

בתקן (התדירות תסקיף את פעילות הארגון - את היקפה ומורכבותה). במסגרת הסקר יש לדון גם בצורך לשינוי במדיניות האיכות ובמטרות האיכות. יש לשים לב שהסקר ינוהל על ידי הנהלה הבכירה. יש לדון בנושא המשאבים - הצורך במשאבים, התאמתם וניצולם (המשאבים כוללים הדרכה, תשתית, סביבת עבודה). חובה לקיים רשומות סקר הנהלה. הרשומות יכללו: תשומות לסקר, תפוקות והחלטות (בפרוטוקול) של הסקר או במסמכים אחרים).

5.6.2 הסקר ההנהלה יעלה מנהל מרכז יום +21 את הנושאים הבאים:

- א. תוצאות של מבדקים פנימיים, מבדקים חיצוניים ומבדקי לקוחות.
- ב. משוב לקוחות יכול להיות משוב פסיבי, כגון תלונות לקוח, וצמ משוב אקטיבי, כגון סקר שביעות רצון לקוח וסקר קבוצות מיקוד.
- ג. מידע על ביצועי התהליך מומלץ להתייחס הן לתוצאות חריגות שליליות והן לתוצאות חריגות חיוביות (כדי ללמוד צמ איך "לשכפל" הצלחות)
- ד. יש להתייחס במיוחד לאפקטיביות של הפעולות המתקנות ושל הפעולות המונעות, ולאותם מקרים שמהם אפשר להפיק לקחים ליישומים אחרים.

ה. יש לוודא לא רק שהחלטות מסקרים קודמים אכן הוצעו, אלא צמ שאכן השיאו את המטרות (אפקטיביות סקר תפוקות).

5.6.3 א. החלטות ופעולות לשיפור האפקטיביות של מערכת האיכות ותהליכיה

- יכללו צמ צדכון של מדיניות האיכות ומטרות האיכות, לפי הצורך.
- ב. שיפורים בעמידת השרות בדרישות הלקוח יודילו את מידת התאמת המוצר לשימוש, וכך תודף צמ שביעות רצון לקוח.
- ג. צורך במשאבים כגון: הדרכה ותשתית. הצרה: תפוקות הסקר יכולות להוות בסיס מידע שאותו יצבירו לצורכדים כדי שיהיו מצודכנים.

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>פרק 5</u></b> <b><u>אחריות הנהלה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

הנהלת מרכז יום +21 מחויבת לקיים, להפעיל ולשפר את מערכת ניהול האיכות במרכז יום +21.

### מטרה

להגדיר את אחריות ומחויבות הנהלה לקיום ושיפור מערכת ניהול האיכות במרכז יום +21.

### מסמכים ישימים

- מצע לדין סקר הנהלה – [נ.א. 1-5](#)
- דו"ח ריכוז דרישות לפעולות מתקנות מונעות (דפ"מים) – [נ.א. 2-5](#)
- ריכוז שנתי לתלונות לקוח – [נ.א. 5-8](#)
- סיכום סקר הנהלה – [נ.א. 3-5](#)

### שיטה

#### 5.1 מחויבות הנהלה

- הנהלת מרכז יום +21 מחויבת לקיים, להפעיל ולשפר את מערכת ניהול האיכות במרכז יום +21. על הנהלה לממש זאת ע"י בצוע הפעולות הבאות:
  - העברת מסר ברור בדבר חשיבות העמידה בדרישות הלקוח ואיכות מקצועית, ועמידה בחוקים ותקנות.
  - קביעת מדיניות איכות.
  - קביעת מטרות איכות.
  - ניהול סקרי הנהלה.
  - הבטחת זמינות משאבים נדרשים.

#### 5.2 התמקדות בלקוח

- לקוחות מרכז יום +21 הינם המשתקמים, הרשויות, משפחות/ אפטרופוסיים/ מערכי דיור.
- שביעות רצונם של הלקוחות, לאורך זמן, הינה תנאי הכרחי להצלחת הפעילות במרכז יום +21.
- זהו באופן מקצועי ומדויק צרכי הלקוחות ונקבעה תוכנית מענה לצרכים מפורשים אלו.
- כל פניה של לקוח תיענה ע"י בעל התפקיד המתאים במרכז יום +21, אשר יעקוב אחר כל שלבי הטפול הנדרש.
- מנהל מרכז יום +21 יעקוב באופן שוטף אחר שביעות רצון הלקוחות באמצעות מפגשים שוטפים ובכלי מדידת שביעות רצון לקוח ויתקן בהתאמה את הממצאים שעלו.

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 5</b> <b><u>אחריות הנהלה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### **5.3 מדיניות האיכות**

- מדיניות האיכות של מרכז יום +21 נקבעה ע"פ דרישות התקן הבינלאומי ISO 9001, מדיניות האיכות שנקבעה מתאימה ליעדי מרכז יום +21 והאגף לטיפול באדם המפגר במשרד הרווחה.

- ההנהלה תוודא קיום הדרישות הבאות:

- מחויבות לעמוד בדרישות מערכת ניהול האיכות
- ביצוע בדיקות אפקטיביות של מערכת ניהול האיכות
- שאיפה לתהליך שיפור מתמיד של מערכת האיכות
- מדיניות האיכות תובא לידיעת מנהלים ועובדים ותופץ במרכז יום +21
- תבוצענה סקירות תקופתיות לבדיקת התאמת המדיניות לפעילות

**5.4** ראה הצהרת מדיניות האיכות של ההנהלה, במבוא למדריך האיכות

### **5.5 מדיניות האיכות**

- מדיניות האיכות של מרכז יום +21 נקבעה ע"פ דרישות התקן הבינלאומי ISO-9001, מדיניות האיכות שנקבעה מתאימה ליעדי מרכז יום +21 והאגף לטיפול באדם המפגר במשרד הרווחה.

- ההנהלה תוודא קיום הדרישות הבאות:

- מחויבות לעמוד בדרישות מערכת ניהול האיכות.
- ביצוע בדיקות אפקטיביות של מערכת ניהול האיכות.
- שאיפה לתהליך שיפור מתמיד של מערכת האיכות.
- מדיניות האיכות תובא לידיעת מנהלים ועובדים ותופץ במרכז יום +21.
- תבוצענה סקירות תקופתיות לבדיקת התאמת המדיניות לפעילות.
- ראה הצהרת מדיניות האיכות של ההנהלה, במבוא למדריך האיכות.

### **5.6 תכנון**

#### **5.6.1 מטרת איכות**

- ההנהלה תקבע מטרת איכות המתייחסות לתהליכים מוגדרים במרכז יום +21, במהלך סקרי ההנהלה התקופתיים.
- מטרת האיכות תהיינה מדידות כך שניתן יהיה לאמת עמידה בהן.
- מטרת האיכות תהיינה עקביות עם מדיניות האיכות של מרכז יום +21 וימצא בהם מנוף לשיפור מתמיד.

#### **5.6.2 תכנון מערכת ניהול איכות**

- ההנהלה תתכנן את מערכת ניהול האיכות כך שהיא תתאים לדרישות המוגדרות בפרק מס' 4 של מדריך האיכות, מתוך כוונה להשיג את מטרת האיכות.
- תהליך תכנון האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - זיהוי צרכי הלקוחות – במקרה של גורמים מפנים כלקוח מזוהים הצרכים על ידי הנהלת מרכז יום +21 והעובדים בתחומים הרלבנטיים.
  - הכנת תכנית שיקום אישית ומעקב אחר מימושה.
  - קביעת מדדי שרות ושיטת בקרה כמותית לעמידה במדדים.
  - תכנון של צורכי תשתית (כגון: סדנאות ועמדות עבודה) וכוח אדם לעמידה במתן שרות איכותי ללקוחות.

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>פרק 5</u></b> <b><u>אחריות הנהלה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## 5.7 אחריות סמכות ותקשורת

- הנהלת מרכז יום +21 תיצור ותקיים מבנה ארגוני אשר יאפשר הפעלה יעילה של מערכת ניהול האיכות.
- פרוט מבנה ותפקידים – ראה עץ מבנה ארגוני במבוא למדריך האיכות.

### 5.7.1 אחריות וסמכות

- הגדרת עיסוקים מפורטת נמצאת ברשות מנהל מרכז יום +21.
- להלן **תקציר** אחריות בעלי תפקידים עיקריים:
  - **מנהל מרכז יום +21**
    - אחריות לשלום המשתקמים והטיפול בהם
    - אחראי להפעלת מערכת האיכות ולבדיקת יעילותה ע"י הקצאת משאבים, הגדרות יעדים בתחום האיכות, מפגשים עם לקוחות, קיום סקרי הנהלה והנחיית מנהל האיכות.
    - פיתוח וייזום של תוכניות ופרוייקטים חדשים
    - שיווק והסברה
    - ייצוג מרכז יום +21 כלפי הגורמים המפנים, גורמים ממשלתיים, פורומים מקצועיים וגורמי חוץ שונים
    - טיפול בנושאי כח אדם, תפעול, וסוגיות מקצועיות
    - הכנת סיכומי שנה ודיווח שנתי לגופים המפנים
    - הדרכת עובדים
    - ארגון השתלמויות מקצועיות
    - פיתוח ואישור נהלי עבודה
    - תכנון פיתוח וריכוז מסד נתונים מקצועי
    - פיקוח ובקרה על העשייה המקצועית
    - קיום ישיבות הנהלה
  - **מנהל האיכות:** אחראי לפעילות בתחומים הבאים:
    - ייצוג הלקוחות מבחינת דרישות האיכות
    - פיתוח מודעות לשיפור מתמיד
    - הדרכת עובדים בנושאי איכות
    - הכנת סקרי הנהלה
    - תיעוד ומעקב תלונות מלקוחות ופעולות מתקנות / מונעות
    - ביצוע סקרי שביעות רצון
    - בקרת תיעוד ורשומות איכות
    - ביצוע מבדקים פנימיים

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>פרק 5</u></b> <b><u>אחריות הנהלה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- **רכז טיפול:** אחריות לפעילות בתחומים הבאים:
  - בניית תוכניות אישיות למשתקמים
  - פיקוח ומעקב אחר יישום התוכניות האישיות של משתקמי המרכז
  - ניהול התעדוד אודות המשתקמים
  - השתלמויות בתחום הטיפולי
  - הדרכת המדריך השיקומי

- **מדריך שיקומי :** אחראי לפעילות בתחומים הבאים:
  - הדרכה והפעלת המשתקמים
  - טיפול שוטף במשתקמים
  - קידום האיש של המשתקמים בהתאם לתוכנית האישית
  - מעקב אחר התקדמותם של המשתקמים
  - תעוד יישום התוכניות האישיות של המשתקמים
  - מדריך מלווה לאיש סגל / מתנדב
  - השתלמויות ופיתוח מקצועי

### **5.7.2 תקשורת פנימית**

- במרכז יום +21 פתוחים ערוצי תקשורת שבהם עוברות הנחיות ודיווחי ביצוע בתחום האיכות.
- ההנהלה קבעה דרכי דווח להעברה מהירה של מידע בנושאי תלונות לקוח, חריגות בתהליך ופעולות מתקנות / מונעות.

### **5.8 סקר הנהלה**

#### **5.8.1 כללי**

- במרכז יום +21 יתקיים סקר הנהלה באחריות מנהל מרכז יום +21.
- הנהלת מרכז יום +21 מקיימת שגרה של מפגשים בהם נבדקת האפקטיביות של מערכת האיכות שמטרתם:
  - הגברת המודעות והבנת הצורך בשיפור מתמיד של ביצועים לכל העובדים.
  - בחינה שוטפת של יכולת המימוש של המדיניות בתחום האיכות ויישומה.
  - העמדת יעדי איכות לטווחי הזמן השונים ומדדים לבחינת העמידה בהם.
- בדיונים במרכז יום +21 משתתפים: מנהל מרכז יום +21, נציג הנהלה לאיכות, והסגל.

#### **5.8.2 תשומות הסקר**

- כבסיס לדיונים אלו משמשים הממצאים של מבדקי האיכות הפנימיים והחיצוניים, תלונות מלקוחות, בעיות איכות לתקופה וכל חומר אחר הנוגע לפעילותה של מערכת ניהול האיכות
- נציג הנהלה לאיכות מרכז את כל הממצאים הישימים לקראת הדיונים ומפיץ אותם בין המשתתפים לפני מועדי הדיונים (מצע לדיון סקר הנהלה – נ.א. 5-1)
- המקורות האפשריים לנתונים הם:
  - ניתוחי תוצאות מבדקים פנימיים וחיצוניים (דו"ח ריכוז דפ"מים – נ.א. 5-2)
  - ניתוח מקרי פעילות מתקנת
  - ניתוח תלונות, משוב מלקוחות וטיפול בתלונות לקוח (ריכוז שנתי של תלונות לקוח – נ.א. 7-8)

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>פרק 5</u></b> <b><u>אחריות הנהלה</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- המלצות לשיפורים במערכת ניהול האיכות
- בדיקת ביצוע פעולות בעקבות סקר הנהלה קודם
- תוצאות ניתוחים אלה מוצגות ע"י נציג הנהלה לאיכות ואנשי סגל אחרים בהתאם לנושאים, בעת בצוע סקרי הנהלה.
- בכל דיון נבדק יישום הפעולות שנדרשו בדיון הקודם, ומועלים לדיון הנושאים שפורטו למעלה כמקורות לנתונים.
- במהלך הסקר מבוצעת הערכת הרלוונטיות של מטרות האיכות שנקבעו בסקר הקודם, ומתוך שאיפה לשיפור נקבעות מטרות איכות חדשות.

### **5.8.3 תפוקות הסקר**

- בדיונים נקבע באופן ברור מה הן המטלות לבצוע, לוח הזמנים הנדרש והאחראים לביצוע.
- ההחלטות מתועדות כסיכום סקר הנהלה (סיכום סקר הנהלה – נ.א. 3-5)
- הפעולות עליהן יוחלט מתייחסות לנושאים הבאים:
  - שיפור האפקטיביות של מערכת ניהול האיכות ותהליכיה.
  - שיפור בשירות בהקשר לדרישות מהלקוחות.
  - קביעת הצורך בהקצאת משאבים.
- במסגרת הסקר קובעת ההנהלה מטרות איכות מדידות, עפ"י מדיניות האיכות ונתונים שנאספו לקראת הסקר.
- סכומי הדיונים מופצים בין המשתתפים ע"י נציג הנהלה לאיכות אשר עורך מעקב אחר ביצוע המשימות.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## פרק 6 - ניהול משאבים

פרק זה מנחה את מנהל מרכז יום +21 כיצד לוודא כי מודדים המשאבים הדרושים, ושהם ממומשים כדי להשיג את המטרות של מרכז יום +21. דרישה זו מופנית לפניה סוגי משאבים:

### 6.2 משאבי אנוש

#### 6.2.2. כשירות, מודעות והדרכה

- על מנהל מרכז יום +21 לוודא כי רק עובדים בעלי כשירות מתאימה יוכלו למלא את התפקידים האלה. אם החליט מנהל מרכז יום +21 כי בעל תפקיד מסויים לקוק להסמכה, או הכשרה על פי חוק - ידאג לספק זאת.

- על מנהל מרכז יום +21 לדאוג להדרכות לעובדים, לפי הצורך, כדי להכשיר אותם למילוי תפקידם.

- מנהל מרכז יום +21 ינהל מעקב אחרי ביצוע ההדרכה ויבדוק את האפקטיביות שלה.

- מנהל מרכז יום +21 ירצן מפעם לפעם, בהתאם לצורך וכפי שימצא לנכון, את מודעות העובדים לחשיבות עבודתם ולתרומתם להשגת מטרות האיכות.

### 6.3 תשתית

המבנים, מרחב העבודה ואמצעי השירות הנלווים יתאימו לסוג לאופי המשתקמים במרכז יום +21.

### 6.4 סביבת עבודה

בסביבת העבודה יובאו בחשבון אורמים כגון: רעש, מערך העבודה, חום, לחות, תאורה, ניקיון, גלים רציפים, אבק, קרינה וכל אורט אחר שעלול להשפיע על ההתאמה של המקום למשתקמים הנמצאים בו.



עמוד 1 מתוך 2	<b>פרק 6</b> <b><u>ניהול משאבים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

הנהלת מרכז יום +21 מחויבת להקצות ולתחזק את המשאבים האנושיים והחומריים הנדרשים כדי להפעיל ולממש את מערכת ניהול האיכות וכדי לשפר את שביעות רצון הלקוחות.

### מטרה

מטרת הפרק - קביעת אופן הבקרה על בצוע ההקצעות הנדרשות של משאבי אנוש, תשתיות, ציוד וסביבת עבודה.

### שיטה

- ההנהלה תקצה ותתחזק את כל המשאבים הנדרשים לקליטה, אבחון, שיקום המשתקם ומערכת ניהול האיכות ולשיפור האפקטיביות שלהן.
- קיימת הבחנה בין שלשה סוגי משאבים – משאבי אנוש, תשתיות וציוד, סביבת עבודה.

## **6.2 משאבי אנוש**

### **6.2.1 כללי**

- עובדים בתפקידים המשפיעים על אבחון, ושיקום המשתקם יעמדו בדרישות המוגדרות בתאור העיסוק.
- הדרישות הן בתחומים הבאים: השכלה, הדרכה, מיומנות ונסיון.

### **6.2.2 כשירות, מודעות והדרכת עובדים**

- מרכז יום +21 מקיים פעילות הדרכה לעובדיו. פעילות זו באה לידי ביטוי בהדרכה מקצועית בתחום השיקום, וכן בנושאים נוספים לפי הצורך והעניין.
- המטרה היא להבטיח, כי העובדים מודעים לחשיבות אופן ביצוע תפקידיהם והשפעתם על השגת מטרות מרכז יום +21.
- נקבעו ותועדו הכישורים הנדרשים ממנהלים ומעובדים בתפקידים עיקריים.
- כישורים אלה מהווים בסיס לקביעת צרכי ההדרכה של העובדים הקיימים ושל עובדים חדשים.
- כדי להבטיח את איכות השירות הניתן ללקוחות, העובדים המשתתפים בתהליך חייבים להיות מיומנים בביצוע תפקידם. מהעובדים נדרשת הכרות עם נהלי האיכות והוראות עבודה ישימות.
- העתקי תעודות הסמכה מקצועיות ואישורי לימודים של מוסדות חינוך והכשרה המעידים על השכלתם של העובדים נשמרים ומתועדים בתיקים אישיים הנשמרים אצל מנהל מרכז יום +21 (לחילופין יקים ויתחזק מנהל מרכז יום +21 רשימה מרוכזת עם מידע זה).
- מדריך חדש הנקלט לעבודה במרכז יום +21, עובר תהליך חניכה במסגרתה הוא מקבל הדרכה מתאימה בנושאי עבודתו המקצועית, תוך הדגשת נושאי איכות.
- מדריכים ותיקים מקבלים הדרכות בנושאים האלה, על פי הצורך.
- מנהל מרכז יום +21 יקבע מהם התפקידים שלביצועם נדרשת הסמכה.
- תנאים הכרחיים לצורך קבלת הסמכה לביצוע התפקידים שהוגדרו הם לפחות אחד מהבאים: השכלה פורמלית, ניסיון מקצועי, הכשרה/הדרכה

עמוד 1 מתוך 2	<b><u>פרק 6</u></b> <b><u>ניהול משאבים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

• מנהל מרכז יום +21 יתחזק את רשימת ההסמכות. הרשימה בתוקף עד אשר יהיה צורך לעדכנה בהתאם לשינויים בכ"א והדרכות.

עמוד 1 מתוך 2	<b>פרק 6</b> <b><u>ניהול משאבים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- מנהל מרכז יום +21 יוודא הכנת תכנית הדרכה שנתית לעובדי מרכז יום +21. התכנית מפרטת הדרכות מתוכננות לעובדים.
- ביצוע הדרכות יתועד, כולל המועד, הנושא, שם המדריך ושמות העובדים שהודרכו.
- בדיקת אפקטיביות – נערך מעקב אחר אפקטיביות ההדרכות, בעזרת הפעולות הבאות:
  - מעקב אחר ביצועי עובדים חדשים, שעברו הדרכות.
  - הערכת עובדים.

### 6.3 תשתיות

- הנהלת מרכז יום +21 תעריך, תתכנן ותקים את המבנים, המערכות ההיקפיות, הציוד ואמצעים נוספים הדרושים להפעלה יעילה של פעילות האבחון, ההדרכה והשיקום.

### 6.4 סביבת העבודה

- הנהלת מרכז יום +21 דואגת לספק סביבת עבודה בטוחה והולמת בסדנאות השונות.
- חדרי המשרדים מצוידים באמצעי תקשורת ומיחשוב, ככל שנדרש לביצוע התפקידים השונים.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## פרק 7 - מימוש המוצר

לפרק זה, שהתקן מכנה אותו בשם "מימוש המוצר" אנו נקרא "מימוש השרות".  
 פרק זה דן בעיקר בנושא המוכר כ"תוכנית איכות" ומפרט מה כוללת תוכנית זו.  
 כפי שבהרצוין בעבר מפרק זה ניתן להשמיט נושאים שאינם ישימים לצולט התוכן  
 של מרכז יום +21.

הנושאים והדרישות המרכזיות הצולות בפרק זה הינן:

7.1 בסעיף תכנון מימוש המוצר/שרות : מצהיר מנהל מרכז יום +21 כי הוא "שולט בעניינים" באמצעות כלי ניטור ומדידה מותאמים והוא בודק באופן ציטי את התקדמות המרכז ב"לוח השעוני" של מרכז יום +21.

7.2 בסעיף תהליכים הקשורים עם הזקוח מתוארות אינדיקציות שלהן ערך מרכזי בתחום ניהולו של מרכז יום +21.

7.3 את סעיף תכן ופיתוח מקש מנהל מרכז יום +21 להשמיט מהתייחסות מכיון שפציולות לו אינה מתרחשת במרכז יום +21 - ההנמקה המדוויקת לכך מופיעה ברשימת ההשמטות.

7.4 בנושא בקרת הרכש ההתייחסות לרכש של כח אדם בלמד.

7.5 בסעיף מתן שרות מתאר מנהל מרכז יום +21 את האמצעים הצומדים לרשותו למתן שרות מוציף. בסעיף מתן השרות מנמק מנהל מרכז יום +21 מדוע הנושא של תיקוף השרות אינו ישימ למרכז יום +21 עליו הוא מופקד. הנושא של זיהוי ועקיבות אף הוא מטופל בסעיף זה. המשמעות כי מרכז יום +21 שומר על הרצף הכרונולוגי של המשתקט ויודע למצוא ולמחזר את המידע הישימ בעת הצורך. הנושא של רכוש הזקוח מתבטא בשמירת הסודיות על הרשומות השונות של המשתקט במרכז יום +21. אנו מקשימ להשמיט את הנושא של שימור המוצר מכיוון שאינו ישימ למרכז יום +21.

7.6 בקרת התקני ניטור ומדידה אינו ישימ וקיימת הנמקה להשמטה זו.

עמוד 1 מתוך 5	<b><u>פרק 7</u></b> <b><u>מימוש המוצר</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### כללי

מנהל המרכז יום +21 יגדיר את כל הפעולות והתהליכים הדרושים לשיקום המשתקם, יוודא כי דרישות וציפיות הגורם המפנה מובנות ומוסכמות, ידאג להתקנת ותחזוקת התהליכים, הציוד, התשתיות וכח האדם הדרוש וידאג לאמצעי ניטור נאותים.

### מטרה

מטרת פרק זה - להגדיר את הפעולות הנעשות במרכז יום +21 כדי להבטיח, כי מיושמות כל הדרישות שנועדו להבטיח את מימוש תוכנית השיקום של המשתקם ודרישות הגורם המפנה.

### מסמכים ישימים

- רשימת נותני שירות בתחומי השיקומי (בריאות והעשרה) - [נ.א. 1-7](#)
- הערכה לנותן שירות בתחום השיקומי - [נ.א. 2-7](#)
- ריכוז הערכות לנותני שירות בתחום השיקומי - [נ.א. 3-7](#)

### שיטה

#### 7.1 תכנון מימוש המוצר

- הנהלת מרכז יום +21 מתכננת ומפתחת תהליכים להצלחת שיקומו והתקדמותו של המשתקם – (מימוש המוצר). תכנון זה יהיה עקבי עם דרישות התהליכים האחרים.
- תהליך תכנון האיכות כולל את המרכיבים הבאים:
  - זיהוי צורכי הלקוחות והתהליכים וקביעת יעדים.
  - הכנת תוכנית קידום אישית למשתקם ופרסומה לגורמים הרלוונטיים.
  - הגדרת נקודות בדיקה הנדרשות לאימות, תיקוף וניטור של התקדמות המשתקם בציר הפעילות.
  - הגדרת הרשומות הדרושות.

#### 7.2 תהליכים הקשורים ללקוח

##### 7.2.1 קביעת דרישות הקשורות למשתקם

- הנהלת מרכז יום +21 מבצעת ברור מקיף של דרישות הגורמים המפנים וצרכי המשתקם ופועלת לזהות מהו הסטנדרט הגבוה ביותר אליו ניתן לשקם את המשתקם על מנת שהשתלבותו בעבודה תהיה קלה ומהירה.

##### 7.2.2 סקר דרישות הקשורות למשתקם

- על מנת להבטיח כי מרכז יום +21 מקיים בצורה מלאה את דרישות לקוחותיו, יש צורך לקבוע שיטה לסקור דרישות אלה ולנקוט בצעדים מתאימים למילויין.
  - בדיקת היתכנות לקליטה מול הגורם המפנה
  - סקר הדרישות הקשורות לשרות יתבצע על פי השלבים הבאים:
    - עם קבלת פניה מגורם מפנה יוודא מנהל מרכז יום +21 את יכולתו לקלוט משתקם ולהעמיד לרשותו את התנאים הנדרשים לכך בהיבטים של כח אדם, תנאי סביבה ומשאבי שיקום.

עמוד 1 מתוך 5	<b><u>פרק 7</u></b> <b><u>מימוש המוצר</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- הפעילות מתאפיינת בהוראות עבודה הבאה וכן במדריך האיכות:
  - הוראת עבודה 1 - קבלת משתקם למרכז וקליטתו
  - בפרק 6 - משאבים במדריך איכות זה המציג את מוכנות המשאב האנושי, תנאי הסביבה ובטיחות.
- הגורם המפנה ישותף בשלבים הבסיסיים הנ"ל בקבלת ההחלטות הנוגעות ליכולת מרכז יום +21 לשלב את המשתקם במרכז יום +21.
- שינויים
- שינויים בתכנית השיקום יסוכמו עם הלקוח כמפורט בהוראת עבודה 9 – תוכנית אישית.

### 7.2.3 תקשורת עם לקוח

- על מנת להבטיח מידת גמישות ראויה, איתור נכון של צרכים ובעיות מול הלקוחות והמשתקמים יש צורך לקבוע שיטה וכלים, שיאפשרו קיומו של מישק קבוע ומתמשך עם הלקוחות
- מרכז יום +21 יקיים מערך מישק בין הלקוחות והמשתקמים על מנת להשיג את התפוקות הבאות:
  - היענות לצרכים משתנים
  - שמירה על רמת שירות משביעת רצון
  - פתרון בעיות שוטפות
  - קבלת משוב לשם שיפור השרות וביצוע מתאים של שינוי תהליכים.
- הכלים שישמשו את מרכז יום +21 להשגת התפוקות ואופן הפעלתם יהיו:
  - קביעת איש קשר מטעם מרכז יום +21 מול כל לקוח ומול כל משתקם.
  - קיום הגדרות ברורות של השרות (אמנת שרות).
  - קבלת משוב מלקוחות/משתקמים בעזרת סקרי שביעות רצון.
  - קיום קשר עם לקוחות בהקשר לטיפול בתלונות לקוח.

### 7.3 תכן ופיתוח

- נושא זה אינו ישים לפעילות מרכז יום +21. מרכז יום +21 אינו עוסק בפיתוח מתודולוגיות שיקום יעודיות, אלא מיישם מתודולוגיות שיקום קיימות המונחות בד"כ ע"י משרד הרווחה והגורם המפנה.

### 7.4 בקרת הרכש

- מרכז יום +21 מעסיק, ע"פ הצורך, עובדים אשר אינם עובדים של הארגון, כגון צוות מקצועות הבריאות וההעשרה.
  - מנהל מרכז יום +21 ינהל רשימת נותני שירות בתחומי השיקומי (בריאות וההעשרה) ע"ג טופס נ.א. 1-7.
  - הכללת נותן שירות ברשימה מותנית בהיותו בעל תעודה רשמית לביצוע השירות ו/או המלצה ממקום אחר.
  - בסיום הפעילות יקבע מנהל מרכז יום +21 לנותן השירות ציון ממוצע ע"ג טופס הערכה לנותן שירות בתחום השיקומי – טופס נ.א. 2-7 (למשל ע"פ שביעות רצון מפעילותו). הציונים במהלך תקופה ירוכזו ברשימה ע"ג טופס ריכוז הערכות לנותני שירות בתחום השיקומי – טופס נ.א. 3-7 ויהוו קריטריון להזמנתו לפעילות נוספת.

עמוד 1 מתוך 5	<b>פרק 7</b> <b>מימוש המוצר</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

## 7.5 מתן שרות

### 7.5.1 בקרה על מתן שירות

- על מנת שהתהליכים השונים במרכז יום +21 יבוצעו תחת בקרה, יש צורך לקבוע שיטה, כלים ואחראים לביצועה.
- בקרת התהליכים מבוצעת בכלים ובשיטות כדלקמן:
  - קיום נהלים כנדרש מניהול מערכת איכות ISO 9001 המשמשת לבקרת תהליכים "חוצי ארגון" (כמו סקר דרישות הקשורות למשתקם, מבנה אירגוני, פעולה מתקנת ועוד).
  - קיום הוראות עבודה מפורטות לכל התהליכים.

מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה
1	קבלת משתקם למרכז וקליטתו
2	ניהול תיק משתקם
3	הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז
4	מתן תרופות
5	ארוחות והאכלה במרכז
6	ניקיון אישי והגיינה
7	התניידות
8	אירוע חריג
9	תוכנית אישית
10	קשר עם נציגי המשתקם
11	סיום השמה של משתקם במרכז
12	קליטת מדריך חדש והכשרתו
13	קליטת מתנדבים

- שימוש שוטף בדו"חות, טפסים הנזכרים בנהלים ובהוראות העבודה.
- בקרת השרות באופן כמותי.
- ביצוע ביקורת בנקודות חיוניות בתהליך.
- תכנון, בקרה ותחזוקת משאבים למתן השרות:
  - **כוח אדם**
    - שיבוץ כוח אדם מבוצע על בסיס התאמתו לתפקידים השונים.
    - קיום מערכת הדרכה והסמכת עובדים.
  - **ביצוע תוכניות אישיות של המשתקם**
    - מנהל מרכז יום +21 ידאג לקיומם ועדכונם של התכניות האישיות בתדירות שתוכתב מקצב ההתקדמות של המשתקם בתקופת שהייתו במרכז יום +21.
  - **קיום ישיבות קבועות של צוות המרכז**
    - מנהל מרכז יום +21 יקיים ישיבות קבועות ע"פ תדירות שיקבע.
    - בישיבות אלה יועלו, בין השאר, נושאים הקשורים לבקרת התהליכים במרכז יום +21.

עמוד 1 מתוך 5	<b><u>פרק 7</u></b> <b><u>מימוש המוצר</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 7.5.2 תיקוף תהליכי למידה

סעיף זה אינו ישים שכן תפוקת תהליכי הלמידה והשיקום נבדקים לאורך התהליך כולו באמצעות צוות רב תחומי לפיכך אין צורך בביצוע תיקוף.

### 7.5.3 זיהוי ועקיבות

- על מנת לאפשר את הזיהוי ולעקוב אחר התפתחות מתן השרות למשתקם לאורך התהליך כולו יש צורך לפתח שיטה של רישום ומעקב פרטניים. הדבר מבוצע באמצעות קיום תיק למשתקם ועדכון.
- תיק משתקם יפתח עם תחילת הקליטה במרכז יום +21 והטיפול בו יעשה על פי הוראת עבודה 2 - ניהול תיק משתקם.
- הזיהוי והמעקב אחר התקדמות מתן השרות יבוצע באמצעות המסמכים הנמצאים בתיק משתקם.

### 7.5.4 רכוש לקוח

- רכושו כולל מסמכים אישיים שונים כגון אבחונים, מסמכים רפואיים והפניות.
- העתקי מסמכים אלה נשמרים על ידי מרכז יום +21 בתיק אישי באופן המאפשר נגישות מלאה למורשים בלבד, תוך שמירה על סודיות המידע-כנדרש בהוראת עבודה 2 – ניהול תיק משתקם

### 7.5.5 שימור המוצרים – אינו ישים

### 7.6 בקרת ציוד ניטור ומדידה – אינו ישים

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



פרק 8 – מדידה ניתוח ושיפור

פרק 8 מופיע לראשונה בארסה זו של התקן ומנחה את מנהל מרכז יום +21 כיצד להשתמש ב"לוח השעונים" של מרכז יום +21.

סעיף זה מציג את הראייה קדימה המובילה את מרכז יום +21 במסלול של שיפור מתמיד, המתבססת על פילוסופיית "ניהול איכות".

מרכז יום +21 נדרש לשפר באופן מתמיד את אפקטיביות מערכת ניהול האיכות ותהליכיה. לצורך זה עליו להכין תוכנית שיפור, להצב בקרת התקדמות לקראת השטת יצרי השיפור, להצב בקרת ביצועים ולהשוותם למתוכנן, ולהפיק לקחים מתוצאות ההשוואה.

מנהל מרכז יום +21 יקבע את הכלים והשיטות לקבלת מידע ולמדידה של שביעות רצון הלקוח, כפי שימצא לנכון.

על מנהל מרכז יום +21 לנתח את הממצאים, לנקוט את הפעילויות הנדרשות ולוודא את האפקטיביות שלהן.

- נדרשת תוכנית מבדקים הכוללת את התהליכים השונים של מרכז יום +21 ואת סעיפי התקן - המבדקים ייצרכו בתדירות המתאימה למרכז יום +21 ולפעילותו.

מנהל מרכז יום +21 מפעיל מערכת ניטור ניהולית על פיה הוא מנהל את מרכז יום +21.

**8.2.1** סעיף שביעות רצון הלקוח הינו אחד מכלי הניהול המתחייב מיסוד מערכת האיכות - (לצורך נוסף שביעות הרצון מצורפים דגמים של טאלונים שהכנו עבורך. כמו כן מצורף לוח אקסל על בסיסו תוכל להצב את איסוף נתוני השאלון, ניתוח המידע שבו וקבלת החלטות ניהוליות בהתאמה).

**8.2.2** מבדקים פנימיים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 03. בכדי להרחיב את הידע בתחום מצורפת מצגת של "צריכת מבדקים פנימיים".

**8.2.3** ניטור תהליכים ומדידתם בתת סעיף זה ישנה התייחסות לשעוני הבקרה בתהליכי הליכה.

8.2.4 ניטור ומדידת מוצר - שרות/משתקט בתת סעיף זה ישנה התייחסות  
לאמנאנוי הקדיקה על ציר פצילותו של המשתקט במרכז יום +21.

בקרת מוצר לא מתאים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' .04

8.3 ניתוח נתונים בתת סעיף זה מוצגים הנתונים הנאספים אודות המשתקמיט,  
המידע המתקבל מנתונים אלו והדרך על פיה מתקבלות החלטות מושכלות  
באשר להתפתחותו של המשתקט על ציר הזמן.

8.4 טיפול בתלונות הזקוח

8.5 שיפור מתמיד

8.5.1 פצולה מתקנת

• ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 05

8.5.2 פצולה מונעת

• ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 06

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 8</b> <b>מדידה, ניתוח ושיפור</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
תחולה:		

### כללי

כדי להבטיח את איכותם של השירותים המסופקים ע"י מרכז יום +21 יש למסד מנגנוני בקרה לאורך תהליכי השרות, יש לבצע מבדקים פנימיים, יש לטפל באופן מתועד במקרי חריגה המצריכים נקיטת פעולות מתקנות או מונעות ויש להשביח את מערכת ניהול האיכות באופן מתמיד.

### מטרה

מטרת פרק זה להגדיר אופן ביצוע הבקרה בתהליכים במרכז יום +21 לצורך איסוף הנתונים לצורך מדידת ביצועים, הסקת המסקנות וקביעת הפעולות הנדרשות לשיפור התהליכים.

### מסמכים ישימים

- שאלון ראיון אישי (למשתקם) – [טופס 4-9](#)
- שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפטרופסים ומסגרות הדיור – [נ.א. 1-8](#)
- שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות – [נ.א. 2-8](#)
- ריכוז נתונים משאלוני שביעות רצון - [דוגמא](#)
- סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון – [נ.א. 3-8](#)
- טופס תלונת לקוח – [נ.א. 4-8](#)
- טופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח – [נ.א. 5-8](#)

### שיטה

#### 8.2.1 שביעות רצון הלקוח

- על מנת להבטיח מתן שרות המשביע את רצון הלקוחות: משתקמים, משפחות/ אפטרופוסים/ מערכי דיור וגורמי רווחה ברשויות, באופן קבוע לאורך זמן, יש לקיים מעקב לאימות טיב השרות, לקבוע שיטות וכלים לביצוע המעקב והשיפורים ע"פ הצורך.
- שביעות רצון המשתקם תיבדק באמצעות טופס ראיון למשתקם (טופס 4-9) כשלב מקדים להבניית התוכנית האישית כמתואר בהוראת עבודה 9 – תוכנית אישית.
  - המרכז יערוך גם סקרי שביעות רצון של הלקוחות הנוספים כחלק ממדידות הביצועים של מערכת ניהול האיכות.
  - סקרים אלה יבוצעו בנפרד עבור שני סוגי לקוחות. הסקרים יבוצעו בתדירות שנתית באמצעות שאלונים לכל סוגי הלקוחות (טופסי נ.א. 1-8, נ.א. 2-8)
  - שאלוני שביעות הרצון יופצו ע"י מנהל האיכות אשר ידאג גם לקבלם חזרה בחלוף זמן שנקבע, לרכז את הנתונים ולנתחם (טופס נ.א. 3-8).
  - מנהל מרכז יום +21 יורה על ביצוע פעולות מתקנות כמתחייב.

#### 8.2.2 מבדקים פנימיים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 03.

#### 8.2.3 ניטור תהליכים ומדידתם

הנהלת מרכז יום +21 תקבע לתהליכי "המפתח" המוגדרים, יעדים בני מדידה. בקרת יעדים אלה תאפשר את מדידת התהליכים. בנוסף יעשה שימוש בממצאי מבדקים פנימיים. על פי הצורך תתקיים פעולה מתקנת/ מונעת.

עמוד 1 מתוך 3	<b>פרק 8</b> <b>מדידה, ניתוח ושיפור</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

#### 8.2.4 ניטור ומדידת מוצר-שרות/משתקם

מכלול הפעילות של מרכז יום +21 מחד והמשתקם מאידך נמדדים באופן רצוף. השרות - במסגרת מדידת התהליכים והמשתקם - במסגרת מעקב אחר התקדמות התוכנית האישית. חריגות מיעדים/התקדמות מתוכננת של משתקם מאותרות ומתאפשרת קבלת החלטה הולמת.

#### 8.3 בקרת מוצר לא מתאים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 04.

#### 8.4 ניתוח נתונים

- על מנת לשפר את הבקרה ולאפשר הסקת מסקנות ולבצע שיפורים נעשה שימוש בנתונים המייצגים תחומים שונים.
- להלן הנתונים שיאספו ואופן הטיפול בהם:
  - בנקודת זמן, אחת בכל שנה יכין מנהל מרכז יום +21 "צילום מצב" שיציג:
    - עמידה ביעדים שנקבעו לתהליכי "המפתח".
    - מספר התוכניות האישיות אשר: נכתבו, הופעלו – בהשוואה לתיכנון, עברו בהצלחה (מתוך המופעלות)
    - עמידה בתכנון בתחום רווחה והעשרת המשתקמים
    - מדידת שביעות רצון לקוח
    - מנהל מרכז יום +21 יציג את הנתונים במסגרת "סקר הנהלה".
- טיפול בתלונות הלקוח
  - מנהל מרכז יום +21 ירכז תלונות שהצטברו וטופלו באמצעות טפסי תלונות לקוח (נ.א. 4-8) וטופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח (נ.א. 5-8).
  - תלונות בעלות אופי דומה יאפשרו קבלת החלטה לפתיחתו של הליך "פעולה מתקנת".

#### 8.5 שיפור

##### 8.5.1 שיפור מתמיד

- הנהלת מרכז יום +21 מוודאת ביצוע תהליך של שיפור מתמיד במערכת ניהול האיכות וזאת ע"י ביצוע הנושאים הבאים:
  - בצוע סדיר של מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה
  - בצוע עדכונים נדרשים במדיניות האיכות
  - קביעת יעדי איכות ובדיקת העמידה בהם
  - ניתוח נתונים
  - מעקב אחר הגורמים לפעולות מתקנות ומונעות

##### 8.5.2 פעולה מתקנת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 05

##### 8.5.3 פעולה מונעת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 06

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 1 - בקרת מסמכים

נוהל בקרת המסמכים דן בתיצור בכל מדיה שהיא נייר או מדיה אלקטרונית על גבי המחשב.

על מנהל מרכז יום +21 להציג נהל המתאר כיצד כוונתו לשמור על המסמכים במרכז יום +21.

במרכז יום +21 יהיו רשימות אב של קובצי התיצור שקיימים בארזון (נהלים, הוראות עבודה, הנחיות ונהלי האל"ף וכדומה). רשימות אלה יצינו את המהדורה התקפה של המסמכים. כגלים לגבי התיצור:

- א. התיצור יאשר לפני הוצאתו לאור ע"י מנהל מרכז יום +21.
- ב. שינויים בתיצור יסקרו ויאשרו מחדש.
- ג. תהיה שיטה לבקרת התיצור (שט, מספר מלה, מהדורה, תאריך, אישור).
- ד. שינויים יזוהו על גבי התיצור (יהיה ציון של ליהוי השינוי ומהדורת המסמך).
- ה. מהדורות תיצור מצודכנות יהיו זמינות אצל בעלי תפקידים רלבנטיים במרכז יום +21.
- ו. המסמכים יהיו קריאים וניתנים לליהוי בכל את שיש בהם צורך.
- ז. תיצור ממקורות חוץ יהיה מבוקר (יהיה מצודכן, יופץ בצורה מבוקרת ותהיה לו רשימת תפוצה, לפי הצורך).

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>נוהל מס' 1</u></b> <b><u>בקרת מסמכים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 1. כללי

מערכת האיכות נתמכת ע"י תיעוד כתוב כגון נהלים, הוראות עבודה וכו'. מגוון סוגי התיעוד ופיזורו במרכז יום +21 מחייב קיום בקרה על כתיבה, עדכניות וביצוע שינויים בו ולכך נדרשת שיטה מסודרת, אשר תבטיח התייחסות המנהלים והעובדים לדרישות עדכניות.

### 2. מטרה

להגדיר שיטה ואחראים לכתיבה, בקרה ועדכון של מסמכים במרכז יום +21.

### 3. הגדרות

מסמך מבוקר – כל מסמך הנמצא בפיקוח על פי נוהל זה ונכלל ברשימת סוגי המסמכים המפורטים בו.

### 4. מסמכים ישימים

טופס דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר – [נ.א. 1-01](#)

### 5. שיטה

- רשימת סוגי התיעוד המבוקר כוללת:
  - מדריך האיכות
  - נהלי הבטחת איכות
  - הוראות עבודה
  - טפסים
  - תכנית הדרכה שנתית
  - תכנית לביצוע מבדקים פנימיים
  - פרסומים של מרכז יום +21
  - תקנים/תקנות – חוקים וצווים
- על גבי כל מסמך מבוקר של מרכז יום +21 יצינו הפרטים הבאים:
  - נהלים, הוראות עבודה תוכניות שנתיות (להדרכה ולמבדקים פנימיים). "כותר עליון" ו"כותר תחתון" ע"פ המתכונת בנוהל זה.
  - נהלים והוראות עבודה, יכילו את הסעיפים הבאים:
    - "כללי" - סעיף מס' 1 – רקע כללי להבנת הנושא וחשיבותו.
    - "מטרה" - סעיף מס' 2 – הגדרה של מטרת הנוהל/הוראת עבודה.
    - "הגדרות" - סעיף מס' 3 – הגדרות של מונחים המוזכרים בנוהל/הוראת עבודה אשר אינם שגורים ובעלי משמעות במסמך.
    - "מסמכים ישימים" - סעיף מס' 4 – מסמכים חיצוניים הקשורים לנוהל/ הוראת עבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הנוהל/ הוראת עבודה.
    - "שיטה" - סעיף מס' 5 – זהו הסעיף העיקרי ובו מתוארת שיטת העבודה.
    - "אחריות" - סעיף מס' 6 – מי האחראים לביצוע הנוהל / ה"ע וסעיפים שונים בו.
    - "נספחים" - סעיף מס' 7 – רשימת נספחים לנוהל/הוראת עבודה.

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>נוהל מס. 1</u></b> <b><u>בקרת מסמכים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- טפסים, פרסומים של מרכז יום +21 יכללו:
  - שם מרכז יום +21
  - שם המסמך ו/או מספרו
  - מס' מהדורה ו/או תאריך תוקף (מספיק חודש ושנה)
- אין לערוך שינויים בכתב יד על גבי מסמך מבוקר.
- מסמכים מבוקרים חיצוניים כגון חוזרי המשרד, תקנות, חוקים ירוכזו אצל מנהל המרכז. עדכניותם תבדק על ידו פעם אחת בשנה עם הגוף המפרסם, בדיקת העדכניות תתועד בחתימת המבצע.
- התיעוד המבוקר יאוגד בקבצים על פי הסוגים הנ"ל וע"פ צרכי השימוש בו ותפוצתו תהיה:
  - קובץ נהלי הבטחת איכות/מדריך איכות
    - אצל מנהל מרכז יום +21
    - מנהל האיכות (אם לא המנהל)
  - הוראות עבודה, טפסים, ע"פ ייעודם
    - מנהל מרכז יום +21
    - מנהל האיכות
    - מדריכים ומשתמשים אחרים
  - תוכנית הדרכה שנתית
    - אצל הממונה על ביצוע הדרכות
- מנהל האיכות יתחזק רשימה של כל התיעוד המבוקר ובה יכלול:
  - שם המסמך
  - מספר המסמך ומהדורתו
  - תפוצת המסמך
- מנהל האיכות ידאג לקיומו של "תוכן עניינים" מעודכן לכל קובץ.
- תוכן העניינים יכלול:
  - שם המסמך ומספרו
  - מהדורה
  - מספר דפים בכל נוהל
- מנהל האיכות ינהל רשימת קשרים בין מסמכים, יבדוק את השפעת שינוי/עדכון במסמך אחד על מסמכים אחרים וינחה על שינוי מעמדם ע"פ הצורך.
- הכנה/עדכון/שינוי במסמכים מבוקרים יהיו ביוזמת בעלי התפקיד הרלוונטיים, מנהל האיכות או מנהל מרכז יום +21. המנהל יאשר יוזמות השינוי ויעביר דווח על ביצוע העדכון למפקח הארצי, ע"ג טופס מס' נ.א. 1-01 "דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר".
- לאחר שמנהל המרכז אישר הכנתו של מסמך חדש או עידכון/שינוי במסמך קיים יפעל מנהל האיכות בהתאם לצורך (מתן מס' חדש, מספר מהדורה חדש וכו').

עמוד 1 מתוך 3	<b>נוהל מס. 1</b> <b><u>בקרת מסמכים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- במקרה שמסמך יכנס למעמד פג תוקף, יאסוף מנהל האיכות את כל עותקיו על פי רשימת התפוצה וישמיד אותם, פרט לעותק אחד עליו ירשום את מהות השינוי והוא ישמר באוגדן "מסמכים שפג תוקפם" למשך שנתיים. אין רשות להוציא מסמכים מאוגדן זה.
- עם קבלת תאריך לתחולת תוקף של מסמך חדש/מעודכן יבצע מנהל האיכות את הצעדים הבאים:
  - יודא שהמסמך אושר.
  - יתן מס' מהדורה חדשה וידאג להפצת עותקים ע"פ רשימת תפוצה.
  - יודא שכל המסמכים הקשורים עברו עדכון ע"פ הצורך וידאג להפיץ גם אותם.
  - יודא כי ביום התוקף הוחזרו למשרדו כל המסמכים הקשורים במהדורתם הקודמת.
- עדכון מסמכים מבוקרים:
  - תיעוד יעודכן אם נוצר פער בין התיעוד ובין מדיניות האיכות או בין התיעוד למציאות הישימה (עקב שינויים בשיטות, מבנה אירגוני וכו').
  - אחת לשנה יבדוק מנהל הבטחת איכות את התאמת התיעוד, ויזום עדכונים ע"פ הצורך.
  - שינויים יוכנו ע"י מי שהכין את המהדורה הקיימת באם עובד זה איננו, ימנה המנהל עובד מתאים במקומו. במקרה כזה יעמיד לרשותו את כל חומר הרקע הרלוונטי.
- בקרת תיעוד על מצע אלקטרוני
  - גיבוי רשת המחשבים - נעשה אחת לחודש באחריות מנהל המרכז יום +21.
  - הכניסה למחשב ברשת מבוצעת באמצעות קוד כניסה אישי ובהתאם להרשאות מתאימות.

## 6. אחריות

מנהל הבטחת איכות אחראי לישום נוהל זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



רשימת מסמכים מבוקרים

על מנהל מרכז יום +21 המחוייבות לבקרת המסמכים על פי נוהל מס' 1.  
רשימה זו מפרטת את כל סוגי המסמכים הנמצאים במרכז יום +21.  
מסגרת הטבלה שלהלן אנו מוצאים את שם המסמך המדובר ולאינה  
תהליך/נוהל/הוראת עבודה הוא מקושר.  
שימו לב, כי בהוראת העבודה ישנה אינדיקציה על המסמכים הישמיים, ורשימה  
מרכזת זו מכילה את כל המסמכים הקשורים לשורת הניהול של מרכז יום +21.  
כמוכן שם במקרה זה חשוב להדגיר את מספר המהדורה של המסמך, שכן  
מהדורות קודמות של אותו מסמך חייבות להיאסף על ידי מנהל האיכות ובכך  
למנוע מצוקי מרכז יום +21 לפעול על פי שיטת עבודה ישנה יותר. הצמודה  
השמאלית ברשימה מציינת אצל מי נמצא המסמך הישמי.  
מנהל מרכז יום +21 - רשימה זו חייבת לעבור בדיקה וצדכון שלק.  
באחריותך לצרוע ולהוסיף מסמכים לרשימה.

עמוד 1 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b><u>רשימת מסמכים מבוקרים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס'	שם המסמך (פרק, נוהל, ה"ע, טופס)	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
<b>מדריך האיכות</b>				
.1	פרופיל מרכז יום +21			מנהל האיכות
.2	תחום מערכת ניהול האיכות - השמטות			מנהל האיכות
.3	מדיניות האיכות			מנהל האיכות
.4	מבנה ארגוני			מנהל האיכות
.5	הגדרת עיסוקים			מנהל האיכות
.6	אמנת שירות			מנהל האיכות
.7	יחסי גומלין בין תהליכי המפתח במרכז יום +21			מנהל האיכות
.8	קשרים בין מסמכים			מנהל האיכות
.9	רשימת מסמכים תחיקתיים			מנהל האיכות
.10	מדריך איכות - מערכת ניהול איכות	פרק מס' 4		מנהל האיכות
.11	מדריך איכות - אחריות הנהלה	פרק מס' 5		מנהל האיכות
.12	מדריך איכות - ניהול משאבים	פרק מס' 6		מנהל האיכות
.13	מדריך איכות - מימוש המוצר	פרק מס' 7		מנהל האיכות
.14	מדריך איכות - מדידה, ניתוח ושיפור	פרק מס' 8		מנהל האיכות
.15	נוהל הבטחת איכות - בקרת מסמכים	נוהל מס' 1		מנהל האיכות
.16	רשימת מסמכים מבוקרים	נספח לנוהל מס' 1		מנהל האיכות
.17	נוהל הבטחת איכות - בקרת רשומות	נוהל מס' 2		מנהל האיכות
.18	נוהל הבטחת איכות - מבדקים פנימיים	נוהל מס' 3		מנהל האיכות
.19	נהלי הבטחת איכות - בקרת שירות/משתקם לא מתאים	נוהל מס' 4		מנהל האיכות
.20	נוהל הבטחת איכות - פעולה מתקנת	נוהל מס' 5		מנהל האיכות + צוות מרכז יום +21
.21	נוהל הבטחת איכות - פעולה מונעת	נוהל מס' 6		מנהל האיכות + צוות מרכז יום +21

עמוד 1 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b><u>רשימת מסמכים מבוקרים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס'	שם המסמך	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
<b>הוראות עבודה</b>				
.22	קבלת משתקם למרכז וקליטתו	1		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.23	ניהול תיק משתקם	2		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.24	הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז	3		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.25	מתן תרופות	4		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.26	ארוחות והאכלה במרכז	5		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.27	ניקיון אישי והגיינה	6		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.28	התניידות	7		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.29	אירוע חריג	8		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.30	תוכנית אישית	9		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.31	קשר עם נציגי המשתקם	10		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.32	סיום השמה של משתקם במרכז	11		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.33	קליטת מדריך חדש והכשרתו	12		מנהל האיכות + צוות מדריכים
.34	קליטת מתנדבים	13		מנהל האיכות + צוות מדריכים

עמוד 1 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b><u>רשימת מסמכים מבוקרים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' תפוצת המסמך	מהדורה	מספר המסמך	שם המסמך	מס'
<b>טפסים</b>				
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 1-1	היערכות לקראת ועדת קבלה	1
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 2-1	הזמנה לוועדת קבלה	2
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 3-1	פרוטוקול ועדת קבלה למועמד למרכז	3
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 4-1	הודעה על קבלת מועמד	4
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 5-1	הודעה על אי קבלת מועמד למסגרת	5
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 6-1	קליטת משתקם חדש - מטלות ליום הראשון	6
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 7-1	קליטת משתקם חדש - מעקב התאקלמות שבועי	7
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 1-2	תוכן העניינים של תיק משתקם	8
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 2-2	דף פרטים אישיים	9
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 3-2 א' טופס 3-2 ב'	ויתור סודיות	10
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 4-2	טופס חובת שמירת סודיות	11
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 1-3	טופס מעקב נוכחות	12
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 2-3	נוכחות משתקמים בהסעה	13
מנהל האיכות + צוות מדריכים		טופס 3-3	טופס לסריקה יסודית במבנה	14
מנהל האיכות + מנהל מרכז יום +21		טופס 1-4	אישור מתן תרופות	15
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 2-4	קרדיקס - טופס מעקב מתן תרופה	16
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 1-8	דו"ח אירוע חריג	17
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 2-8	דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים	18
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 1-9	פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית	19
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 2-9	מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית	20
מנהל האיכות + צוות המרכז		טופס 3-9	דו"ח מעקב שנתי על תוכניות אישיות	21
		טופס 4-9	ראיון אישי	22

עמוד 1 מתוך 5	<b>נספח לנוהל מס' 1</b> <b><u>רשימת מסמכים מבוקרים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

מס' מסמך	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
23	טופס טיפול בתלונת לקוח	טופס נ.א. 6-8		מנהל האיכות + צוות המרכז
24	שאלון שביעות רצון	טופס נ.א. 3-8		מנהל האיכות + מנהל המרכז
25	דו"ח קליטת מדריך חדש	טופס 2-12		מנהל האיכות + מנהל המרכז
26	משוב על תהליך חפיפה	טופס 1-12		מנהל האיכות + מנהל המרכז
27	שאלון אישי לקליטת מתנדב	טופס 1-13		מנהל האיכות + צוות המרכז
28	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז	טופס 2-13		מנהל האיכות + צוות המרכז
29	טופס הערכת מתנדב	טופס 3-13		מנהל האיכות + צוות המרכז
<b>טפסי מדריך האיכות</b>				
30	מצע לדיון סקר הנהלה	נ.א. 5-1		מנהל האיכות + מנהל המרכז
31	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	נ.א. 5-2		מנהל האיכות
32	סיכום סקר הנהלה	נ.א. 5-3		מנהל האיכות + מנהל המרכז
33	רשימת נותני שירות בתחום השיקומי (בריאות וההעשרה)	נ.א. 7-1		מנהל האיכות + מנהל המרכז
34	הערכה לנותן שירות שיקומי	נ.א. 7-2		מנהל האיכות + מנהל המרכז
35	ריכוז הערכות לנותני שירות שיקומי	נ.א. 7-3		מנהל האיכות + מנהל המרכז
36	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוסטרופסים ומסגרות הדיור	נ.א. 1-8		מנהל האיכות + מנהל המרכז
37	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות	נ.א. 2-8		מנהל האיכות + מנהל המרכז
38	ריכוז נתונים - סקרי שביעות רצון	דוגמא		מנהל האיכות
39	סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון	נ.א. 3-8		מנהל האיכות
40	תלונת לקוח	נ.א. 4-8		מנהל האיכות + צוות המרכז
41	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	נ.א. 5-8		מנהל האיכות
42	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	נ.א. 1-01		מנהל האיכות
43	תוכנית מבדקים שנתית	נ.א. 1-03		מנהל האיכות
44	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	נ.א. 2-03		מנהל האיכות + צוות המרכז
45	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	נ.א. 3-03		מנהל האיכות + צוות המרכז
46	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	נ.א. 1-05		מנהל האיכות + צוות המרכז

## נוהל מס' 2 - בקרת רשומות

הנוהל של בקרת הרשומות מחייב את מנהל מרכז יום +21 להכין רשימה מוקרת של כל הרשומות הנדרשות.  
על מנהל מרכז יום +21 לדאוג כי הרשומות: תהיינה מלוהות, מאוחסנות כנדרש, מוכנות, ניתנות לאחזור וקריאות  
ליהוי רשומה פירושו - ציון של מספר דו"ח או מספר רשומה, תאריך, מספור צמודים, ליהוי המבצע וחתימה, כאשר נדרש הדבר.  
מיוחד חשוב, כי יודער מסק השמירה של הרשומות בהתאם לדרישות תחיקתיות אלוועס בהתאם לדרישות לקוח. בכל מקרה לא יהיה מסק השמירה קטן משנה.

עמוד 1 מתוך 3	<b><u>נוהל מס. 2</u></b> <b><u>בקרת רשומות</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

### 1. כללי

פעילויות איכות שונות כגון: פעולה מתקנת, טיפול בתלונות, ניהול תיק משתקמים ועוד מוצאות ביטוי ברשומים. יש צורך לנהל רישומים אלה באופן קריא וברור, להגדיר שיטה לבקר אותם (רישום, שמירה, איתור) - כל זאת על מנת שאפשר יהיה להשתמש בהם ע"פ הצורך.

### 2. מטרה

להגדיר שיטה לרישום, שמירה ואיתור של רשומות איכות במרכז יום +21 ואת האחראים ליישומה.

### 3. הגדרות

**רשומה** – מסמך עליו רשומים ממצאים של פעילויות הקשורות למערכת ניהול האיכות כגון: טפסים שמולאו, סקרי הנהלה, וכו'.  
הערה: טופס ריק הינו מסמך מבוקר. לאחר מילוי הוא רשומה.

### 4. מסמכים ישימים

### 5. שיטה

- מנהל האיכות יכין ויתחזק רשימה של מסמכים שיוגדרו כרשומות איכות (למשל טפסים).
- העובד שעליו מוטלת האחריות למלא רשומות איכות ימלא אותה בעט, בכתב יד ברור וקריא. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ולהחתיים במקומות המיועדים לכך.
- העובד האחראי לנהל/הוראה כלשהם יטפל ברשומה כמתחייב (ברשותו, בתיק משתקם או בכל מקום רלוונטי). הרשומות תשמרנה, כל אחת ע"פ אופייה, למשך זמן שיוגדר ברשימת המסמכים המוגדרים "רשומות איכות".
- התיק יבוצע באופן שיאפשר איתור מהיר (למשל ע"פ תאריך) של הרשומה.
- רשומות חיצוניות, כגון טפסים ממולאים שמביאים המשתקמים, יתויקו אף הן כך שיאותרו, לאחר שנסקרו להתאמתן ופרטים חסרים הושלמו.
- יש לאחסן רשומות כך שלא יגרם להן נזק בגלל תנאי סביבה (מים, הגנה מאש וכו').
- רשומות איכות ממוחשבות יגובו על עותק נייר או מדיה מגנטית - מחוץ למחשב.
- רשומת איכות לא תהיה על נייר צילום כימי או עותק כימי של טופס. מסמכים אלה דוהים עם הזמן ולכן במקרים שיש לאחסן רשומות כאלה יש לצלם אותן באמצעות מכונת צילום.

### 6. אחריות

מנהל האיכות אחראי לישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

הסבר

## נוהל מס' 3 - מבדקים פנימיים

הנושא של המבדקים הפנימיים הינו קריטי לקיום מצרכת איכות שלמה לטעם כק  
הוכנה עבורכם מצאת בנושא - מצאת מס' 2: צריכת מבדקי איכות פנימיים

פארטון

נא, פנו למצאת.



## 1. כללי

כדי לבדוק את יעילות מערכת ניהול האיכות ולקבוע צורך בהכנסת שיפורים - יש צורך לבצע מבדקי איכות פנימיים.

## 2. מטרה

לקבוע את שיטת ביצוע המבדקים הפנימיים והאחראים לישומה.

## 3. הגדרות

### 1 מסמכים ישימים

- תוכנית מבדקים פנימיים תקופתית/שנתית - [נ.א. 1-03](#)
- רשימת תיוג למבדק איכות פנימי - [נ.א. 2-03](#)
- דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי - [נ.א. 3-03](#)
- דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ) – [נ.א. 1-05](#)
- נוהל פעולה מתקנת מס' 05

### 5. שיטה

- לצורך עריכת המבדק הפנימי, ימונה עורך מבדק שיבצע את המבדק בנוסף על תפקידו (אם לעובד תפקיד עיקרי אחר).
- הכישורים הנדרשים לעורך מבדק פנימי:
  - עבר השתלמות בת 16 שעות לפחות ועמד בה בהצלחה
  - בקיא בהתרחשויות ובעשייה הפנימית של מרכז יום +21
  - נושא כתב מינוי לביצוע תפקיד זה
- על מבצע מבדק האיכות הפנימי:
  - להפעיל תהליך הביקורת הפנימי על-פי דרישות ISO 9001 ובהתאם לתקן ISO 19011.
  - להכין תכנית סיקור (מבדקים) תקופתית ולהבטיח כי התכנית תכסה את כל חלקי מערכת האיכות המתועדת לפחות פעם בשנה.
  - ליזום מבדק פנימי בלתי מתוכנן אם מתגלה תקלה חמורה בחלק של מערכת האיכות במהלך פעילות שגרתית, או מסקירת רישומי האיכות, מתלונות לקוחות או הנחיית סקר הנהלה.
- הכנת המבדק
  - יש להודיע על קיום המבדק והנושאים שיבדקו באופן רשמי שבעה ימים לפני מועד קיומו.
  - בטרם ביצע המבדק על עורך המבדק לסקור את המסמכים הרלבנטיים לסיקור כגון: נהלים, תוצאת סיקורים קודמים.
  - על עורך המבדק להכין רשימת תיוג או ללמוד את רשימת התיוג הקיימת.

• ביצוע המבדק

- על עורך המבדק לקיים פגישת פתיחה אשר בה יתבצעו הפעולות הבאות:
  - אישור מטרת הסיקור והיקפו
  - הצגת תוכנית הסיקור
- את הסיקור יש לבצע תוך שימוש ברשימות התיוג ולהוסיף להן את הראיות האובייקטיביות, שנמצאו.
- בטרם הצגת ממצאי הסיקור להנהלה, על הסוקר לדרג את מידת ההתאמה מול רשימת התיוג ולהכין דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי (טופס נ.א. 03-3) ועל-פי הצורך גם דרישה לפעולה מתקנת/מנעת (טופס נ.א. 05-1) לסעיפים החורגים מהדרישות של רשימת התיוג (בהתאם לחומרת אי ההתאמה).
- כל ממצא שיתגלה ע"י עורך המבדקים הפנימי יוצג מיידית לנבדק אשר יסביר את הרקע והסיבות לממצא.

• ביצוע מפגש הסיכום

- עורך המבדק יכנס את פורום ההנהלה לישיבת סיכום ובה ייתן סקירה אובייקטיבית של נתוני הסיקור.
- עורך המבדק יסביר את אי ההתאמות והחריגות מול הנהל ואשר בעקבותיהם מולאו טפסי בקשה לפעולה מתקנת / דוח אי התאמה.
- יחתים את ההנהלה על ממצאים אלו תוך וידוא כי אכן הממצאים הובנו.
- יכתוב דו"ח וימסור אותו 14 ימים ממועד הסיקור.
- יסכם על מועדי הביצוע של הפעולות המתקנות.

• מעקב

- על עורך המבדקים לוודא את סגירת הדרישה לפעולה מתקנת/מונעת- דפ"מ (טופס נ.א. 05-1) מול ריכוז הדפמ"ים שהכין לעצמו.
- עורך המבדקים יבצע ביקורת מעקב שבו יבדוק את אפקטיביות הטיפול בפעילות המתקנת ובפעילות למניעת הישנותה של התופעה.
- באם היה כשל בביצוע התיקון ימשיך מעקב עד אחר ביצוע הפעולה המתקנת.

6. אחריות

מנהל האיכות אחראי ליישום הנהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 4 - בקרת שירות/משתקם לא מתאים

מקור ובספת התקן המקורית מכונה נוהל זה המופיע בפרק 8 - "בקרת מוצר לא מתאים".

הסעיף דן במוצר לא מתאים ואנו מפרטים את הדרישה הנארית של פרק 8 תחת ההגדרה "משתקם לא מתאים".

שעות רבות של חשיבה הוסקצו כדיימה מי לא מתאים למי, כלומר האם מרכז יוט +21 אינו מתאים למשתקם? או האם המשתקם אינו מתאים למרכז יוט +21?

כפי שתראו בנוהל סעיף השיטה מנחה מפורטת כיצד לעסוק בנושא חיוני זה.

התהליך                      חייב                      להיות                      מבוקר                      ומתוצר.

עמוד 1 מתוך 2	<b>נוהל מס. 4</b> <b>בקרת שירות/משתקם לא</b> <b>מתאים</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- 1. כללי**
- בשלבים השונים של הקשר בין המשתקם למרכז יום +21, מאותרים מקרים בהם תוכניות השיקום/קידום שנקבעו אינן מתאימות למשתקם או שהמשתקם אינו מתאים למסגרת. מקרים אלה יש צורך לזהות, לקיים בקרה, לתעד, לדווח ולטפל באופן מתאים.
- 2. מטרה**
- לקבוע שיטה לאיתור וטיפול בתוכניות/משתקמים לא מתאימים.
- 3. הגדרות**
- משתקם לא מתאים:** משתקם אשר על פי קביעת וועדה רב מקצועית לא הגיע להישגים המתוכננים לו.
- שירות לא מתאים:** ערכת תוכניות למשתקם (מכלול הפעילות של מרכז יום +21) אשר על פי קביעת מנהל מרכז יום +21 (ובהמלצת הצוות) לא תביא מועמד לקבלת השירות או לא הביאה משתקם להישגים הצפויים.
- 4. מסמכים ישימים**
- הוראת עבודה 1 - קבלת משתקם למרכז וקליטתו
  - הוראת עבודה 9 - תוכנית אישית
  - הוראת עבודה 11 - סיום השמה של משתקם במרכז
- 5. השיטה**
- שירות "לא מתאים" או משתקם "לא מתאים" יכולים להיות מאותר באחד מהשלבים העיקריים הבאים:
    - שלב מקדים – קבלת המשתקם למרכז וקליטתו
    - במהלך שהותו במרכז
  - להלן דרך האיתור והטיפול בשירות/משתקם לא מתאים:
    - אם השירות זוהה כ"לא מתאים" למשתקם בתהליך קבלתו למרכז יוחזר לטיפול הגורם המפנה. תאור התהליך ואופי הדיווח על אי התאמה כנ"ל מפורט בהוראות העבודה 1 – קבלת משתקם למרכז וקליטתו.
    - משתקם שאותר כ"לא מתאים" למרכז:
      - איתור כזה יבוצע ע"י רכז הטיפול וצוות המרכז במהלך תקופת קליטתו ושהותו של המשתקם במרכז.

עמוד 2 מתוך 2	<b>נוהל מס. 4</b> <b><u>בקרת שירות/משתקם לא</u></b> <b><u>מתאים</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- האפשרויות לטיפול במשתקם "לא מתאים" הן:
  - ביצוע התאמות בתוכנית האישית – כמפורט בהוראת עבודה 11 – סיום השמה של משתקם במרכז.
  - אם ההתאמות לא הועילו - זימון צוות רב-מקצועי בהשתתפות או דיווח למפקח המחוזי ולעו"ס הקהילה כדי לקבל החלטה לגבי המשך שהייתו של המשתקם במרכז, כמפורט בהוראת עבודה 11 – סיום השמה של משתקם במרכז.

6. **אחריות**  
מנהל מרכז יום +21 אחראי ליישום נהל זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

## נוהל מס' 5 - פעולה מתקנת

מרכז יום +21 נתפס בעינינו כ"אראון לומד" ומצט היותרו כזה מנהל מרכז יום +21 מצוניין "לאט את הידע" הצבור במרכז יום +21 ולהשפיתו מצת לצת.

הפעולה המתקנת הינה פעילות מנהלתית שתסייע לק מנהל מרכז יום +21 שלא לחזור בשנית על כשל או טעות שקרתה במרכז יום +21 שלפיו אתה מופקד.

אט התגלתה טעות/כשל/תקלה עליק מנהל מרכז יום +21 לפטל בה באופן מצרכתי כק שתוכל למנוע את הישנותה בעתיד.

ליהוי הצורק לפעולה מתקנת עשו להאיץ מ"אי התאמה" במדק כנימי או חיזוני, תלונת לקוח, אי יכולת להאיץ לרמה סבירה בסקרי שביעות רצון או אי יכולת להאיץ לתוצאה מקווה.

נוהל מס' 5 מסביר כיצד יש לפעול במקרים הללו.

העיסוק בפעולה מתקנת מתועד ומנוהל על גבי טופס יעודי.

פעמי רבות בהואק לבצע פעולה מתקנת עליק לבצע תחקיר באשר לסיבות השורש שרמו לתופעה או לתוצאה-לשט כק עליק להשתמש במתודולוגיה של ניהול תחקירים המופיעה בערכת השקפים של ניהול סיכונים וקיום תחקיר.

יש פעמי שאתה כמנהל מרכז יום +21 מזהה הצלחה בתהליק או שיטת עבודה.

ט להצלחות יש לבצע תחקיר על מנת שיזכרו וישמשו כנכס אראוני.

לאחר שבצת פעולה מתקנת עליק לבדוק את האפקטיביות שלה כלומר לראות באט בעציה טופלה ואינה חוזרת להיות ארט מפריע לשרת הפעילות

במרכז יום +21

עמוד 1 מתוך 2	<b><u>נוהל מס' 5</u></b> <b><u>פעולה מתקנת</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

1. **כללי**  
כדי למנוע הישנות של מקרי חריגות ואי התאמות - יש לנתח את הסיבות להיווצרות הבעיות ואת הדרכים לתקן, זאת על ידי "פעולה מתקנת" אשר תבטיח אי-הישנות בעתיד.
2. **מטרה**  
לקבוע שיטה ואת האחראים ליישום "פעולה מתקנת" ולטיפול במקרים בהם התגלו תקלות / אי התאמות / תלונות וכו'.
3. **הגדרות**  
**פעולה מתקנת** - פעולה שתפקידה לסלק סיבות לאי התאמה, בחתך רוחבי – למניעת הישנות בעתיד.
4. **מסמכים ישימים**
  - נוהל מס' 4 - בקרת מוצר לא מתאים
  - טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת (דפ"מ) - [נ.א. 1-05](#)
4. **שיטה**
  - הצורך בנקיטת פעולה מתקנת יכול להתעורר ממספר סיבות, ביניהן:
    - הצטברות תלונות לקוח בעלות אופי דומה
    - ממצאים של מבדקי איכות (פנימיים וחיצוניים)
    - דווח של כל עובד שאיתר צורך (דווח בכתב)
    - ניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות
    - חריגה מיעדים שמרכז יום +21 מציב
    - הנחיות מסקר הנהלה
  - מנהל מרכז יום +21 או מנהל האיכות, על פי שיקול דעתם, בהצטבר מספיק ממצאים או באירועים בעלי חומרה שלדעתם מחייבים זאת רשאים ליזום הליך של פעולה מתקנת. זאת בנוסף לנושאים, שיועלו בישיבות הנהלה.
  - מנהל מרכז יום +21 או מנהל האיכות יזמן את הגורמים המטפלים וכן גורמים נוספים (אם יש צורך) - עפ"י העניין) לביצוע הפעילות אשר תבצע עפ"י השלבים הבאים:
    - רישום הסיבות לנקיטת הפעולה.
    - ניתוח וחקירה של הסיבות אשר גרמו לתקלה/תלונה/ארוע וכו' והחלטה על דרכים לביצוע הפעולה המתקנת.
    - קביעת אחראי לביצוע הפעולה שנקבעה ותאריך לסיום הפעילות.
    - מנהל האיכות יוודא שהפעולה אכן בוצעה וכן יוודא לאחר חלוף פרק זמן רלוונטי, את מידת יעילותה.
    - אם יהיה צורך (למשל אם הפעולה לא בוצעה או הייתה בלתי יעילה) יזמן מנהל האיכות דיון עם מנהל המרכז בהשתתפות הגורמים הרלוונטיים לפעולה.

עמוד 2 מתוך 2	<b><u>נוהל מ.ס. 5</u></b> <b><u>פעולה מתקנת</u></b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

- השלבים השונים בתהליך פעולה מתקנת יתועדו ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת – דפ"מ (נ.א. 05-1).

**5. אחריות**  
מנהל האיכות אחראי ליישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



נוהל מסי 6 – פעולה מונעת

לאחר שהגנו ויישמנו את נוהל 5 הצוסק בפעולות מתקנות, אנו משכללים במצט את התפיסה הניהולית שלנו כמנהלי מרכזי רש"ת.

השאלה הצומדת לפתחינו כעת "האם היינו לקוקים לחוות באופן מצטי מקרה של כשל ולשלם בעד תוצאותיו?", "האם לא יכולנו לצפות מראש את האיום/ סיכון/ בעיה?".

אחת מההצדקות הנפוצות בתחום ניהול האיכות הינה: "ככל שאני מטלה תקלה בסמוך למועד היווצרותה או טרם היווצרותה - הקנס לתיקונה קטן יותר".

תפקיד הפעולה המונעת הינה ליהוי מוקדם ומניעה.

בנושא זה ישנה הרחבה בסט השקפים המצורף "סקר סיכונים וביצוע תחקירים".

את הפעולות המונעות כמו את הפעולות המתקנות יש לתעד וללמוד מהן.

אחרי שמבוצעת פעולה מונעת יש לבחון את האפקטיביות שלה, כלאחר לראות עם שרשי הבעיה נעלמו והיא לא תשוב לאייט ולהכביד על מרכזי יוט +21.

את המקור לניהוי הפעולות המונעות ראה בנוהל להלן בסעיף "השיטה".

עמוד 1 מתוך 1	<b><u>נוהל מס. 6</u></b> <b><u>פעולה מונעת</u></b>	ם/לוגו של מרכז יום +21
עדכון:		
<a href="#">תחולה:</a>		

**1. כללי**  
כדי למנוע מקרים של חריגות ואי התאמות פוטנציאליות - יש לאתר סיבות אפשריות להיווצרות הבעיות, עוד בטרם התרחשותם, ולקבוע את הדרכים למניעתן.

**2. מטרה**  
לקבוע שיטה ואת האחראים לישומה לטיפול במקרים בהם יתכנו פוטנציאלית תקלות/אי התאמות/תלונות וכו' ולמנוע אותן באופן יזום.

**3. הגדרות**  
**פעולה מונעת:** פעולה שתפקידה למנוע מראש אי התאמה פוטנציאלית בשירות.

**4. מסמכים ישימים**  
• טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - [נ.א. 05-1](#)

**5. שיטה**

- אי התאמות, תלונות וכו' צפויות בין השאר במקרים וממקורות המידע הבאים:
  - הערות של לקוחות ו/או משתקמים
  - הוראות עבודה/נהלים לא מתאימים
  - המלצות סקר הנהלה
  - ניתוחים סטטיסטיים מהם אפשר לאתר מגמות "שליליות"
  - ממצאי מבדקים
  - דיווח על פעולה מתקנת שבוצעה במרכז יום +21 אחר
- כמו כן רשאי כל עובד, במקרים בהם הוא מאתר בעיה פוטנציאלית, להמליץ בפני מנהל מרכז יום +21 על הצורך בנקיטת פעולה מונעת (דווח כתוב).
- כאשר יצטבר מידע כמפורט ייזום מנהל מרכז יום +21 פתיחת תהליך "פעולה מונעת" על מנת למנוע מראש אירועים חריגים תלונות וכו'.
- אופן ביצוע הפעולה המונעת זהה לביצוע פעולה מתקנת והשלבים השונים מתועדים ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת (דפ"מ) - נ.א. 05-1

**6. אחריות**  
מנהל מרכז יום +21 אחראי ליישום לניהול.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

**ערכת**

**טופסי**

**מדריך האיכות**

## תוכן עניינים – מאגר הטפסים – מדריך האיכות

מס' טפסי מדריך האיכות	שם הטופס	מספר הטופס	הפרק/נוהל בו מופיע הטופס
<b>טפסי מדריך האיכות</b>			
1	מצע לדיון סקר הנהלה	<a href="#">נ.א. 1-5</a>	<a href="#">פרק 5</a>
2	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	<a href="#">נ.א. 2-5</a>	<a href="#">פרק 5</a>
3	סיכום סקר הנהלה	<a href="#">נ.א. 3-5</a>	<a href="#">פרק 5</a>
4	רשימת נותני שירות בתחום השיקומי (בריאות והעשרה)	<a href="#">נ.א. 1-7</a>	<a href="#">פרק 5</a>
5	הערכה לנותן שירות בתחום השיקומי	<a href="#">נ.א. 2-7</a>	<a href="#">פרק 7</a>
6	ריכוז הערכות לנותני שירות בתחום השיקומי	<a href="#">נ.א. 3-7</a>	<a href="#">פרק 7</a>
7	שאלון ראיון אישי למשתקם	<a href="#">ט. 4-9</a>	<a href="#">פרק 8</a>
8	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפטרופס/מערך הדיור	<a href="#">נ.א. 1-8</a>	<a href="#">פרק 8</a>
9	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשוית	<a href="#">נ.א. 2-8</a>	<a href="#">פרק 8</a>
10	דוגמא לריכוז נתונים של שאלוני שביעות רצון	<a href="#">(גיליון אקסל)</a>	<a href="#">פרק 8</a>
11	סיכום נתונים – סקרי שביעות רצון	<a href="#">נ.א. 3-8</a>	<a href="#">פרק 8</a>
12	תלונת לקוח	<a href="#">נ.א. 4-8</a>	<a href="#">פרק 8</a>
13	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	<a href="#">נ.א. 5-8</a>	<a href="#">פרק 8</a>
14	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	<a href="#">נ.א. 1-01</a>	<a href="#">נוהל 01</a>
15	תוכנית מבדקים שנתית	<a href="#">נ.א. 1-03</a>	<a href="#">נוהל 03</a>
16	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	<a href="#">נ.א. 2-03</a>	<a href="#">נוהל 03</a>
17	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	<a href="#">נ.א. 3-03</a>	<a href="#">נוהל 03</a>
18	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	<a href="#">נ.א. 1-05</a>	<a href="#">נוהל 05, נוהל 06</a>

- כדי לצפות בטופס – יש לבחור/ללחוץ על מספר הטופס.
- כדי לחזור מהטופס אל תוכן העניינים של המאגר – יש ללחוץ על הכותרת הטופס בראש העמוד.

# שם ולוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

## מצע לדיון סקר הנהלה לשנת

1. מבדקים פנימיים אשר בוצעו במהלך השנה (בהשוואה לתוכנית המבדקים)

מס'	התחום/הגוף הנבדק	תאריך יעד למבדק	תאריך ביצוע בפועל
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			

### מצ"ב:

1. פעולות מתקנות ומונעות - דו"ח ריכוז דפ"מים

2. תלונות לקוח - ריכוז תלונות לקוח שנתי

3. סיכום נתוני סקר שביעות רצון

4. ריכוז ארועים חריגים שנתי

5. סיכום סקר הנהלה משנה קודמת

### העתקים:

\_\_\_\_\_ .1

\_\_\_\_\_ .2

\_\_\_\_\_ .3

\_\_\_\_\_ .4

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## דו"ח ריכוז דפ"מים - לשנת:

הסיבה לדפ"מ	סגירת דפ"מ		תאריך בדיקת יעילות	לוי"ז לסיום	פעולה			מספר הפעולה	הוראת העבודה הנבדקת	תאריך המבדק
	לא	כן			מונעת	מתקנת	תיקון			

# שם ולוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

## סיכום סקר הנהלה - לשנת

השתתפו: \_\_\_\_\_

---

---

**סיכום נושאים עיקריים והחלטות שעלו בדיון:**  
מבדקים פנימיים (כולל דפ"מים והטיפול בהם)

---

---

---

---

---

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

תלונות לקוח

---

---

---

---

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

# שם ולוגו של מרכז יום +21

סקר שביעות רצון: (התייחסות כללית לביצוע הסקרים ותוצאותיהם)

---

---

---

---

---

החלטות	אחריות ביצוע	תאריך לביצוע

מעקב אחר ביצוע החלטות

פירוט החלטות מסקר הנהלה קודם (שנת \_\_\_\_\_):

החלטות	ביצוע/אי ביצוע	הסבר

ביצוע החלטות מסקר הנהלה קודם – הסבר כללי:

---

---

---

מנהל/ת האיכות: \_\_\_\_\_

- העתיקים: 1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_



# שם ולוגו של מרכז יום +21

## רשימת נותני שירות בתחום השיקומי (בריאות והעשרה)

מס"ד	שם נותן השירות	תחום מתן השירות	תאריך התחלת עבודה	בעל תעודה רשמית לביצוע השירות (כן/לא)	המלצות ממקום עבודה קודם (כן/לא)	תאריך סיום עבודה	סיבת עזיבה
1							
2							
3							
4							
5							
6							

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## הערכה לנותן שירות שיקומי

שם המטפל/ת: \_\_\_\_\_ תחום התמחות: \_\_\_\_\_

מס' שעות עבודה בשבוע: \_\_\_\_\_ הערכה לפעילות שנערכה ב \_\_\_\_\_

ציין תאריך מלא

או הערכה לפעילות לחודש \_\_\_\_\_  
ציין חודש ושנה

שם המעריך: \_\_\_\_\_ תפקידו \_\_\_\_\_

דרג את הנושאים הבאים: ( 1 – גרוע, 5 - טוב מאוד)

מסד	נושא	1	2	3	4	5
1	רמת העניין שגילו המשתקמים בפעילות					
2	גיוון הנושאים הנלמדים בפעילויות					
3	התקדמות ביכולות המשתקמים					
4	יחס נותן השירות למשתקמים והתמודדותו עם מוגבלותם					
5	שליטת נותן השירות בחומר המועבר					
6	טכניקות עבודה ויכולת אילתור					
7						
	<b>ממוצע</b>					

בחר משתקם/ה באופן אקראי ושאל אותו לדעתו על הפעילות (תוכן הפעילות ומידת שביעות רצונו המדריך).

שם המשתקם/ת: \_\_\_\_\_ דעתו בנושא :

---

---

---

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## ריכוז הערכות לנותן שירות בתחום השיקומי

שם המטפל: \_\_\_\_\_ תחום התמחות: \_\_\_\_\_

ריכוז ציונים לתקופה: מ- \_\_\_\_\_ עד - \_\_\_\_\_

ציין תאריך מלא

ציין תאריך מלא

מסד	תאריך	ציון ממוצע	הערות
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			
ממוצע שנתי			

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## שאלון ראיון אישי

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם המדריך: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

האם אני רוצה לשנות?		האם אני שמח? האם אני מרוצה?		סוג פעילות/תחום
לא X	כן ✓	לא ☹️	כן 😊	(בכל תחום יש לפרט שאלות הרלוונטיות למשתתף)
				<b>ארוחות:</b>
				•
				•
				•
				<b>היגיינה:</b>
				•
				•
				•
				<b>תפקידים:</b>
				•
				•
				•
				<b>קבוצה:</b>
				•
				•
				•
				<b>פעילויות:</b>
				•
				•
				•
				<b>תעסוקה:</b>
				•
				•
				•
				<b>הסעה:</b>
				•
				•
				•
				<b>שונות:</b>
				•
				•
				•
				<b>הערות:</b>
				•
				•
				•

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופוסים ומסגרות דיור

הורה/אפוטרופוס/נציג מסגרת דיור יקר, בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר. מרכז יום +21 השקיע וימשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

משפחה המעוניינת להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ שם ממלא השאלון והקרבה למשתקם: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מסד	היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
		4	3	2	1
1.	האינפורמציה המגיעה מהמרכז אמינה בעיני				
2.	צוות המרכז זמין במידת הצורך בשעות פתיחת המרכז				
3.	צוות המרכז זמין <u>בשעת חירום מעבר</u> לשעות העבודה				
4.	קיימת התייחסות ושיפור בבעיה לאחר שיחה עם הצוות				
5.	צוות המרכז אדיב ומנומס <u>למשתקם</u>				
6.	צוות המרכז אדיב ומנומס <u>אלינו</u>				
7.	רמת האוכל המסופקת למשתקם משביעת רצון				
8.	אני זוכה להתייחסות מצוות המרכז קשר לבעיותי/בקשותי				
9.	התנאים הפיזיים במרכז טובים ונוחים				
10.	פעילות ההעשרה במהלך השנה הינה לשביעות רצוני				
12.	השהות במרכז תורמת לקידומו של המשתקם				

הערות/התייחסות נוספת במידת הצורך:

---

---

תודה על שיתוף הפעולה

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות

לקוח יקר,  
בימים אלה הננו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיוור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה לכם על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז יום +21 השקיעה ותמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

לקוח המעוניין להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר אלינו את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם הרשות: \_\_\_\_\_

שם ממלא הטופס ותפקידו: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

מס' היגד	מס' מסכים מאוד
	4
1	המשתקם מקבל שירות התואם את צרכיו
2	קליטת משתקם חדש במרכז נעשית ביעילות ובמקצועיות
3	האינפורמציה מהמרכז מועברת באופן מלא ובשקיפות
4	החלטות המתקבלות במשותף עם המרכז מבוצעות בפועל
5	תדירות הקשר השוטף עם המרכז מספקת
6	צוות המרכז זמין ונותן מענה בזמן סביר
7	התוכניות האישיות מבוצעות במקצועיות, שיטתיות ועקביות
8	המרכז מפעיל שיטות טיפול מותאמות למשתקמים
9	המרכז מתאפיין באווירה חיובית, נעימה ואדיבה
10	מבנה המרכז נגיש, בטוח ותחזוקתו נאותה

התייחסות נוספת/הערות/הארות:

---

---

---

תודה על שיתוף הפעולה

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## ריכוז נתונים – סקר שביעות רצון

מס' לקוח	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ציון ש.ר. ממוצע להיגד
																מס' היגד בשאלון
.1																
.2																
.3																
.4																
.5																
.6																
.7																
.8																
ציון ש.ר. ממוצע ללקוח																

ש.ר. – שביעות רצון

**הנחיות:**

1. מומלץ לבצע את ריכוז הנתונים בגיליון אקסל
2. למספר את השאלונים של סוג לקוחות בסדר רץ נפרד
3. למלא מתחת לכל לקוח את המספר הנבחר על ידו לכל היגד





# שם ולוגו של מרכז יום +21

## תלונת לקוח מס'

תאריך: \_\_\_\_\_

1. שם מקבל התלונה: \_\_\_\_\_ 2. תפקיד: \_\_\_\_\_

3. שם מגיש התלונה: \_\_\_\_\_ 4. קרבה למשתקם: \_\_\_\_\_

5. מהות התלונה: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. בירור פרטים נוספים במידת הצורך \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. הטיפול בתלונה \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שם המטפל בתלונה	חתימה	תאריך
-----------------	-------	-------

8. תשובה ללקוח:

8.1 ראשונית (תוך 3 ימים) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8.2 סופית (עד שבועיים) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. נפתחה פעולה מתקנת לא / כן ומספרה: \_\_\_\_\_

מנהל האיכות: שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## ריכוז תלונות לקוח לשנת

מס"ד	מספר תלונה	מהות	תאריך פתיחה	מעמד תלונה (פתוחה/סגורה)	טופל ע"י

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר

מאת: מרכז יום +21: שם המדווח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

### 1. להלן רשימת עדכונים שבוצעו על ידנו במסמכים מבוקרים :

א. שם המסמך : \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ב. שם המסמך : \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ג. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 1. התייחסות המפקח הארצי :

א. שם המסמך : \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ב. שם המסמך : \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ג. שם המסמך: \_\_\_\_\_ מספרו: \_\_\_\_\_ מהדורה מעודכנת: \_\_\_\_\_  
הסעיף לעדכון: \_\_\_\_\_ מהות העדכון : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

## תכנית מבדקים תקופתית/שנתית

הנבדקים/ים	מס' הוראת העבודה	הוראות העבודה הנבדקות	תאריך יעד למבדק

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## רשימת תיוג למבדק איכות פנימי

תאריך: \_\_\_\_\_

הוראת עבודה/תחום: \_\_\_\_\_

שם הנבדק ותפקידו: \_\_\_\_\_

מספר ההערה	לא רלוונטי	טעון שיפור ניכר	טעון שיפור קל	מבוצע כראוי	הנושא	הסעיף הנבדק

חתימה: \_\_\_\_\_

עורך המבדק: \_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי

תאריך: \_\_\_\_\_

עורך המבדק: \_\_\_\_\_

הוראת העבודה/התחום הנבדק: \_\_\_\_\_

סוג ו/או כמות הממצאים הנבדקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה מס' \_\_\_\_\_:

ממצאי המבדק:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)

תאריך: \_\_\_\_\_

מנהל האיכות/עורך המבדק: \_\_\_\_\_

הקף בעיגול: פעילות תיקון / פעולה מתקנת / פעולה מונעת מס' \_\_\_\_\_

הסיבות לנקיטת הפעולה: (פרט או צרף / הפנה למסמך)

---

---

---

---

---

---

### פרוט הפעולות:

מס'	הפעולה	אחראי	ל"ז לסיים	ל"ז לבדיקת יעילות

חתימת מנהל האיכות/עורך המבדק: \_\_\_\_\_

חתימת מנהל המרכז: \_\_\_\_\_

# שם ולוגו של מרכז יום +21

## סגירת דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)

ממצאי בדיקת יעילות להוראת עבודה: \_\_\_\_\_ מתאריך: \_\_\_\_\_

---

---

הפעולה נסגרה: כן / לא (יש לפרט ולקבוע תאריך לבדיקת יעילות נוספת):

---

---

תאריך לבדיקת יעילות נוספת: \_\_\_\_\_

חתימת מנהל איכות/עורך מבדק: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת מנהל המרכז: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

**במקרים בהם הפעולה לא נסגרה ונקבע תאריך לבדיקת יעילות נוספת – נא למלא להלן:**

ממצאי בדיקת יעילות נוספת:

---

---

הפעולה נסגרה: כן / לא (פרט):

---

---

חתימת מנהל האיכות/עורך המבדק: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המנהל: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_





מסדוקי שלום, לתקווה החדשה  
للقدوة في المجتمعات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



# מארח ניהול איכות למרכז יום טיפולי סיעודי +21\* הוראות עבודה וטפסים

ייעוץ ופיתוח מקצועי :

דני כץ  
ד"ר תמוז יצחק

עריכה :

ד"ר תמוז יצחק  
אורלי חיימוביץ

ינואר 2016



مستودق شالوم، لتطوير الخدمات  
لتقوية ذوي الإعاقة العقلية  
التقوية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



**מנהלות ומנהלי מרכזי יום +21,**

**מעצם ההזדמנות שניתנה לי להוביל את התהליך של**

**התעדת מרכזי יום +21 בשנים האחרונות,**

**ולאור היכרות שלי עמכם מנהלי המרכזים,**

**אני מאמין, כי ביכולתה של מערכת האיכות,**

**לשפר באופן דרמטי את מעטפת הביצועים**

**של מרכז יום +21.**

**לפיכך כאמצעי משלים למארג,**

**אני מתחייב בזאת**

**להגיע לכל מרכז יום +21, שאליו אוזמן**

**ולקיים מפגש בן שלוש שעות.**

**בפגישה אציג את היתרונות והאתגרים ביישום מערכת**

**איכות ISO 9001 במרכז יום +21 עליו אתם אמונים.**

**ד"ר תמוז איציק**

## הוראות צבודה

הוראות הצבודה המופיעות כקובץ עצמאי, שאינו חלק ממדריך האיכות, הינן תיאור של ליבת העשייה, התכנים ושיטות הצבודה במרכז יום +21 אותו אתה מנהל.

הוראות הצבודה הינן מתכווני הביצוע של הפעולות הציקריות המתרחשות במרכז יום +21.

קובץ זה של הוראות צבודה מופעל באופן מצטי המשרות מרכזרש"ת בארץ. מצטט התקיימותו במרכז יום +21 בעלי אופי פעילות שונה, אנו יודעים בוודאות כי לכתוב בו יש מהימנות ותוקף.

כשתקרא את הוראות הצבודה ודאי תבחין, כי הן מופיעות באותה שבלונה ותחת סיצוף לזה.

לכל צמוד בהוראת הצבודה יש כותרת עליונה, שבה אתה מתבקש להכניס את הלאו שלכם.

צוד תמצא בכותרת העליונה את שם ההוראה ומספרה ומספר הצמודים שהיא כוללת.

מכיוון שמצייאות ההפעלה של מרכז יום +21 דורשת לעדכן מצת לעת את ההוראה יש חלון לעדכן את המהדורה.

בחלון תחולף - נא רשום את התאריך בו הוראת הצבודה הופכת לחוק פנימי והצובדים נדרשים לעבוד על פיה.


שיט לבי, כי הצמוד האחרון של הוראת הצבודה יש מקום לחתימתך. הסיצוף של ההוראה החוזר על עצמו מידי הוראה.

כמתואר במדריך האיכות יש מבנה אחיד לכל הוראות הצבודה:

- "כללי" - סעיף מס' 1 - רקע כללי להבנת הנושא וחיבותו.
- "מטרה" - סעיף מס' 2 - הדדורה של מטרת הנוהל/הוראת צבודה.
- "הדדרות" - סעיף מס' 3 - הדדרות של מונחים המוזכרים הוראת צבודה אשר אינם שאורים ובעלי משמעות במסמך.
- "מסמכים ישימיים" - סעיף מס' 4 - מסמכים חיצוניים הקשורים להוראת צבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הוראת הצבודה.
- "שיטה" - סעיף מס' 5 - זהו הסעיף הציקרי ובו מתוארת שיטת הצבודה.
- "אחריות" - סעיף מס' 6 - מי האחראים לביצוע ה"ע וסעיפים שונים בו.
- "נספחים" - סעיף מס' 7 - רשימת נספחים להוראת צבודה.

כפי שתיווכח, הוראת הצבודה כתובה בציווי וכל פעילות ברור מי האחראי לה. לסיכום, ספר הוראות הצבודה הינו אחד הבסיסים החשובים להתפתחות מרכז יום +21.

## לתשומת ליבכם:

- **קישור בין תוכן העניינים להוראות העבודה -** בתוכן העניינים שלהלן קיים קישור לכל הוראת עבודה, שניתן להגיע אליה ע"י לחיצה על מספרה.
- **חזרה לתוכן העניינים -** מתאפשרת ע"י לחיצה על הסימן הממוספר המופיע בצידו השמאלי העליון של כל עמוד ראשון של הוראת עבודה. 
- **מעבר לטפסים ישימים -** לכל הוראת עבודה קיימים טפסים ישימים – ניתן להגיע לכל טופס ישים ע"י לחיצה על מספרו ברשימת המסמכים הישימים.
- **חזרה מהטופס להוראת העבודה -** ניתן לחזור מהטופס אל רשימת המסמכים הישימים בהוראת העבודה הרלוונטית ע"י לחיצה על שמו של הטופס בראש העמוד.

## תוכן עניינים הוראות עבודה

מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה
<a href="#">1</a>	קבלת משתקם למרכז וקליטתו
<a href="#">2</a>	ניהול תיק משתקם
<a href="#">3</a>	הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז
<a href="#">4</a>	מתן תרופות
<a href="#">5</a>	ארוחות והאכלה במרכז
<a href="#">6</a>	ניקיון אישי והגינה
<a href="#">7</a>	התניידות
<a href="#">8</a>	אירוע חריג
<a href="#">9</a>	תוכנית אישית
<a href="#">10</a>	קשר עם נציגי המשתקם
<a href="#">11</a>	סיום השמה של משתקם במרכז
<a href="#">12</a>	קליטת מדריך חדש והכשרתו
<a href="#">13</a>	קליטת מתנדבים

שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז וקליטתו	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: 1



### 1. כללי:

תהליך קליטה מוצלח יבטיח התאמה למסגרת, שתוצאותיה שהות מקדמת ומפתחת למשתקם.

2. מטרת הוראת העבודה: לקבוע את השיטה לקבלת משתקם למרכז יום +21 והאחריות של השותפים לתהליך.

### 3. הגדרות:

3.1 ועדת קבלה – ועדה שעניינה קבלת מועמדים להשמה בתוכניות תעסוקה.

חברי הוועדה:

- א. מנהל המרכז – יו"ר הועדה
- ב. רכז הטיפול
- ג. עו"ס הקהילה המפנה
- ד. מפקח מחוזי – יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו

משתתפי הוועדה:

- ה. חברי הועדה
- ו. המועמד בליווי הורה או אפוטרופוס
- ז. מוזמנים נוספים הרלוונטיים לדיון

3.2 תקופת קליטה – החודש הראשון לשהותו של המשתקם במרכז

3.3 שותפים לתהליך:

- א. חברי ועדת הקבלה
- ב. משתתפי ועדת הקבלה
- ג. מפקח/ת מחוזי/ת
- ד. צוות המרכז

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה
- 4.2 דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה
- 4.3 אבחון והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם עם מש"ה (מפגר)
- 4.4 דו"ח רפואי עדכני מהרופא המטפל
- 4.5 צילום תעודת זהות
- 4.6 צילום מינוי אפוטרופסות (או מסמכים המעידים שההליך נמצא בטיפול)
- 4.7 היערכות לקראת ועדת קבלה – טופס 1-1

שם/לוגו של מרכז יום +21	<b>שם ההוראה:</b> <b>קבלת משתקם למרכז וקליטתו</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: 1	מהדורה:
		תחולה:

4.8 הזמנה לוועדת קבלה - **טופס 2-1**

4.9 פרוטוקול ועדת קבלה למועמד למרכז - **טופס 3-1**

4.10 הודעה על קבלת מועמד – **טופס 4-1**

4.11 הודעה על אי קבלת מועמד למסגרת – **טופס 5-1**

4.12 קליטת משתקם חדש - מטלות ליום הראשון – **טופס 6-1**

4.13 קליטת משתקם חדש – מעקב התאקלמות שבועי – **טופס 7-1**

## 5. השיטה:

### 5.1 טרום ועדת קבלה

5.1.1 על רכז הטיפול לשלוח בקשה לעו"ס המפנה לקבלת המסמכים הנדרשים:

א. דו"ח סוציאלי עדכני (עד 3 חודשים)

ב. דו"ח תפקודי של מקבל שירות מהמסגרת האחרונה

ג. אבחון והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול במש"ה

ד. דו"ח רפואי עדכני מרופא מטפל (עד 3 חודשים)

ה. צילום תעודת זהות

ו. צילום ממינוי אפוטרופסות

5.1.2 על רכז הטיפול לבדוק את המסמכים שהוגשו ועפ"י הצורך יפנה לעו"ס הקהילה לצורך

הבהרות והשלמת מידע. הגשת המסמכים תתועד בטופס היערכות לקראת ועדת

קבלה (**טופס 1-1**). לא תכונס ועדה ללא כל המסמכים.

5.1.3 לאחר קבלת הפנייה והמסמכים הנדרשים על רכז הטיפול לקבל אישור מהמפקח

המחוזי לזימון המועמד לוועדת קבלה.

5.1.4 על רכז הטיפול לדאוג לזימון משתתפי הועדה באמצעות טופס הזמנה לוועדת קבלה

(**טופס 1-2**).

5.1.5 לפני התכנסות הוועדה, על רכז הטיפול למלא את האינפורמציה הכללית בטופס הקליטה

(**טופס 1-3**).

### 5.2 ועדת הקבלה

5.2.1 במהלך הוועדה על מנהל המרכז:

א. להציג את נוכחי בוועדה

ב. להציג את הרקע לפנייה

ג. להזמין את ההורים/מלווים והמועמד להציג את עצמם ואת הצורך להצטרף למרכז

ד. לאפשר למשתתפים בוועדה לשאול שאלות

שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז וקליטתו	עמוד 3 מתוך 3	שם/לוגו של מרכז יום +21
מס' ההוראה: 1	מהדורה:	
	תחולה:	

5.2.2 במהלך ועדת הקבלה על מנהל המרכז לדאוג לתיעוד האינפורמציה שנאספת לגבי המועמד, פרטי דיון וההחלטות בפרוטוקול ועדת קבלה (**טופס 1-3**). העתק של הפרוטוקול המלא יועבר לחברי הוועדה, תוך שבועיים מיום התכנסות הוועדה.

5.2.3 אם הוועדה מאשרת את קבלת המועמד על מנהל המרכז:  
א. לדאוג למסירת טופס הודעה על קבלת המועמד להורים/בני המשפחה (**טופס 1-4**).

ב. לדאוג להחתמת טופס ההשמה.

#### **משתקם יתקבל למרכז רק לאחר קבלת טופס השמה חתום.**

5.2.4 אם הוועדה מחליטה, שהמרכז אינו מתאים לספק את צרכיו של המועמד, על מנהל המרכז:

א. לפנות למפקח/ת עם נימוקי הוועדה לגבי אי ההתאמה כדי לקבל את אישורו/ה.  
ב. לאחר קבלת האישור לשלוח הודעה בכתב למשפחה באמצעות עו"ס הקהילה המפנה על אי קבלת המועמד למסגרת (**טופס 1-5**).

### **5.3 תהליך הקליטה**

5.3.1 במהלך תקופת הקליטה על רכז הטיפול לוודא ביצוע ותיעוד השלבים הבאים ע"י צוות המרכז:

- א. קליטת משתקם חדש - מטלות ליום הראשון (**טופס 1-6**)
- ב. קליטת משתקם חדש – מעקב התאקלמות שבועי (**טופס 1-7**)

### **6. אחריות:**

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה



שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>ניהול תיק משתקם</b>	עמוד 1 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>2</b>	מהדורה:
		תחולה:

2

1. **כללי:**

תיק המשתקם מכיל מסמכים ורשומות המתעדות שלבים שונים של המשתקם במרכז. התייעוד צריך להישמר באופן המבטיח את חיסיון הפרטים שימושם בהם רק ע"י הגורמים המוסמכים.

2. **מטרת הוראת העבודה:**

להנחות את רכז הטיפול לגבי אופן הניהול והתייעוד של תיק משתקם.

3. **הגדרות**

3.1. **תיק משתקם** – תיק הכולל רשומות ומסמכים הקשורים למשתקם. על התיק יירשמו: שמו של המשתקם, מס' ת.ז. התיק יישמר בארון סגור בחדר רכז הטיפול. הוצאת מסמכים מתיק המשתקם רק ע"י רכז הטיפול ו/או באישורו.

3.2. **השותפים לתהליך:**

- א. רכז הטיפול
- ב. מדריכים
- ג. גורמים טיפוליים

4. **מסמכים ישימים:**

- 4.1. תוכן העניינים של תיק משתקם - **טופס 1-2**
- 4.2. דף פרטים אישיים - **טופס 2-2**
- 4.3. ויתור סודיות – **טופס 3-2 א'** , **טופס 3-2 ב'**
- 4.4. טופס חובת שמירת סודיות – **טופס 4-2**

5. **השיטה:**

- 5.1. עם קליטת משתקם חדש במרכז על רכז הטיפול לפתוח תיק משתקם.
- 5.2. על רכז הטיפול לדאוג שתיק המשתקם יכלול את החוצצים עפ"י המפורט בתוכן העניינים.
- 5.3. על רכז הטיפול לתייק בגב התיק הפנימי קדמי את תוכן העניינים של תיק אישי (טופס 1-2)
- 5.4. על רכז הטיפול למלא את דף פרטים אישיים (טופס 2-2) ולתייק אותו כדף פותח-עליון בתיק האישי.
- 5.5. על רכז הטיפול לדאוג להחתמת ההורים/אפוטרופוס של המשתקם על טופסי ויתור סודיות (טופס 3-2 א' , טופס 3-2 ב') ולתייקם בתיק האישי.

שם ההוראה: <b>ניהול תיק משתקם</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 2	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: 2

5.6. על רכז הטיפול לאפשר למדריך/גורם טיפולי לעיין במידע המצוי בתיק המשתקם בכפוף למגבלות הבאות:

- א. המדריך יעיין במידע רק באישור ובנוכחות רכז הטיפול
- ב. גורם טיפולי יעיין במידע רק באישור רכז הטיפול
- ג. המדריך/גורם טיפולי יעיין רק בתיקים של משתקמים ישירים
- ד. המדריך/גורם טיפולי חתום על טופס חובת שמירת סודיות (טופס 2-4)

5.7. על הרכז הטיפול לתעד/לתייק את הטפסים בתיק המשתקם כל זמן שהותו במרכז בהתאם לפרוט בתוכן העניינים (טופס 1-2)

5.8. על רכזת הטיפול לאשר הוצאת חומר רלוונטי מתיק המשתקם לצרכים טיפוליים בלבד.

5.9. עם עזיבת/פטירת משתקם על רכז הטיפול להעביר את תיק המשתקם לגניזה בארכיון.

## 6. אחריות

6.1. אחריות על ביצוע הוראה זו: רכז הטיפול.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה:	שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז יום +21
מהדורה:	הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז	
תחולה:	מס' ההוראה: 3	
עמוד 1 מתוך 3		

3

### 1. כללי:

על מנת לדאוג לביטחונם של מקבלי השרות בעת הכניסה למרכז היום והיציאה ממנו יש צורך לקבוע כללים אחידים.

2. מטרת הוראת העבודה: לקבוע את הפעולות הנדרשות בקבלת המשתקמים בבוקר ובפיזורם בסוף יום הפעילות והאחריות של השותפים בתהליך.

### 3. הגדרות:

- 3.1. קליטה - מרגע קבלת המשתקם מההסעה.
- 3.2. פיזור - מרגע יציאתו של המשתקם להסעה.
- 3.3. מדריך תורן הסעה - מדריך המשובץ כאחראי לעלייתם להסעות של משתקמים בעת הפיזור מהמסגרת עד עזיבת הרכב את המרכז.
- 3.4. מדריך תורן סריקה – מדריך תורן שממונה על סריקת מבנה המסגרת בסוף יום. מועדי התורנות מפורסמים על לוח המודעות באחריות מזכירת הרשת/מנהלת המסגרת.

### 3.5. השותפים לתהליך:

- א. מנהל המרכז
- ב. רכז הטיפול
- ג. צוות הדרכה

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1. טופס מעקב נוכחות – טופס 1-3
- 4.2. נוכחות משתקמים בהסעה – טופס 2-3
- 4.3. טופס לסריקה יסודית במבנה – טופס 3-3

### 5. השיטה:

#### 5.1. קליטה במרכז בבוקר:

- 5.1.1. על מדריך תורן/או קבוע, להמתין בפתח רכב ההסעה וללוות את המשתקמים לכניסה למרכז. המדריך יימצא בפתח המרכז עד לשעה 8:30.
- 5.1.2. על מדריך תורן/קבוע לסמן בטופס מעקב נוכחות (טופס 1-3) את המשתקמים שהגיעו.
- 5.1.3. על המדריך שמילא את טופס מעקב נוכחות (טופס 1-3) להעביר עד השעה 9:00 את הטופס לרמה הממונה.

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>3</b>	מהדורה:
		תחולה:

**5.1.4.** על מדריך הקבוצה:

- א. לבדוק את נוכחות קבוצתו
  - ב. לברר את סיבת היעדרותם של המשתקמים שלא הגיעו
  - ג. לעדכן את הרמה הממונה לגבי היעדרות החניכים והסיבה באמצעות טופס הנוכחות לא יאוחר מהשעה 9.00
  - ד. לציין בטופס מעקב נוכחות (**טופס 1-3**) הגעה מאוחרת של משתקם ולהוסיף פרוט של סיבת האיחור
- 5.1.5.** על מדריך הקבוצה שאינו יכול לבצע את הבדיקה לגבי סיבת היעדרות המשתקמים, לעדכן את רכז הטיפול.
- 5.1.6.** על רכז הטיפול לערוך את הבדיקה ולעדכן את מדריך הקבוצה.

## **5.2. פיזור מהמרכז בסוף היום:**

- 5.2.1.** על מדריך תורן/קבוע ללוות את המשתקמים לפתח ההסעה.
- 5.2.2.** על מדריך האחראי על ההסעה לעלות להסעה, לוודא שהמשתקמים חגורים, לקרוא את שמותיהם ולסמן את נוכחותם בהסעה בטופס נוכחות משתקמים בהסעה (**טופס 2-3**).
- 5.2.3.** אם בסיום תהליך רישום היציאה, נמצא כי חסר משתקם על ההסעה, על המדריך האחראי על ההסעה לעדכן את מדריך הקבוצה.
- 5.2.4.** על מדריך הקבוצה לנקוט בפעולות הבאות:
  - א. לוודא שלא מדובר בטעות טכנית (עלייה להסעה אחרת, יציאה מוקדמת וכו')
  - ב. לחפש בתחומי המרכז
- 5.2.5.** אם המשתקם לא נמצא בתחומי המרכז על מדריך הקבוצה לדווח לרכז הטיפול.
- 5.2.6.** על רכז הטיפול לדווח למנהל המרכז.
- 5.2.7.** על מנהל המרכז (או רכז הטיפול עפ"י בקשת המנהל) לדווח למשפחה ולעו"ס הקהילה על היעלמותו של המשתקם ולגבש יחד את דרכי הפעולה לאיתור המשתקם.
- 5.2.8.** בסוף יום הפעילות על המדריך תורן/מי שהוסמך לכך לבצע סריקה יסודית בתוך מבנה המרכז כדי לוודא שכל המשתקמים עזבו את המרכז ולמלא טופס סריקה יסודית במבנה (**טופס 3-3**)

שם ההוראה:	שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז יום +21
מס' ההוראה: 3	הגעת משתקם ויציאתו מהמרכז	
תחולה:	עמוד 3 מתוך 3	

**5.2.9.** פיזור לאחר פעילות מחוץ למרכז אפשרית בשתי אופציות:

א. פיזור החניכים לבתיהם בסוף הפעילות.

ב. חזרה למרכז ופיזור בנוהל רגיל.

**5.2.10.** על מדריך הקבוצה לאשר יציאה של משתקם במשך היום מהמרכז רק לאחר קבלת

אישור טלפוני או בכתב מההורים/האפוטרופוס/נציג מערך הדיור או ע"י ולדווח לרכז

הטיפול.

**5.2.11.** על המדריך לסמן את היציאה המוקדמת של המשתקם בטופס הנוכחות (טופס 1-3)

תוך ציון שעת היציאה וסיבת היציאה המוקדמת.

## **6. אחריות:**

**6.1.** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>מתן תרופות</b>	עמוד 1 מתוך 3	שם/לוגו של מרכז יום +21
מס' ההוראה: <b>4</b>	מהדורה:	
	תחולה:	

4

### 1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך מבוקר ואחיד של נטילת תרופות במרכז היום ולמנוע טעויות בתהליך זה, יש לקבוע כללים ושיטה להסדרת הנושא.

### 2. מטרת הוראת העבודה:

לבנות תהליך מבוקר של מתן תרופות במרכז, להגדיר את הפעולות שיש לבצע בתהליך זה ואת אחריות השותפים בתהליך.

### 3. הגדרות:

**3.1 מתן תרופות -** מתן תרופות למשתקמים במרכז יתבצע רק במקרים בהם מדובר בנטילת תרופות קבועות הנלקחות באופן שגרתי בכל יום, למשתקמים הסובלים ממחלות כרוניות או מתן טיפול תרופתי באופן זמני עקב מצב רפואי חולף.

**3.2 הוראת רופא -** מסמך רפואי ובו מופיעים הפרטים הבאים: תאריך, שם מלא של המטופל, שם התרופה, מינון, אופן מתן התרופה, זמני נטילת התרופה, חתימה וחותמת הרופא.

**3.3 מחלק תרופות -** מי שהוסמך ע"י מנהל המרכז לתת תרופות למשתקמים: אחות או איש צוות אשר ממונה על מתן תרופות לכל משתקמי המרכז הזקוקים לכך, או מדריכי הקבוצות במרכז.

**3.4 תיק מתן תרופות -** תיק ובו יתויקו כל המסמכים הרלבנטיים הקשורים להוראת עבודה זו: טופס סיכום רפואי, טופס אישור מתן תרופות חתום על ידי אפוטרופוסים / אחראים / מערך וקרדיקס (טופס מעקב מתן תרופה).

**3.5 תרופות S.O.S -** תרופות שהתוויתם היא "על פי הצורך", כולל תרופות מורידות חום משככי כאבים למיניהם. תרופות אלה יינתנו רק במקרים בהם יש אישור חתום על יד האפוטרופוס לנתינתם.

**3.6 סימנים חריגים או תופעות לוואי -** סימנים פיזיולוגיים או התנהגותיים המופיעים בעקבות נטילת תרופות כגון: גרד בעור, הקאה, קושי בנשימה, סחרחורת, אי-שקט וכו'

### 3.7 שותפים לתהליך:

א. רכז הטיפול

ב. מחלק התרופות

ג. הורים/אפוטרופוס

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>מתן תרופות</b>	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>4</b>	מהדורה:
		תחולה:

#### 4. מסמכים ישימים:

4.1 הוראת רופא

4.2 אישור מתן תרופות – טופס 1-4

4.3 קרדיקס - טופס מעקב מתן תרופה – טופס 2-4

4.4 ויתור על סודיות רפואית – טופס 3-4

#### 5. השיטה:

5.1 אם יתברר בוועדת קבלה כי המשתקם אמור ליטול תרופות באופן קבוע או משתנה כולל תרופות S.O.S על רכז הטיפול:

- א. להסביר להורים/אפטרופסים/אחראי מערך הדיור את ההנחיות למתן תרופות (יירשם בפרוטוקול) כולל האחריות ואופן העברת התרופות למרכז.
  - ב. לקבל את כל המסמכים הרלוונטיים למתן תרופות (ויתור על סודיות רפואית, מרשם רופא, טופס אישור מתן תרופות באופן קבוע) מההורים/אפטרופס.
- 5.1.2 אם במהלך שהותו של המשתקם במרכז יובא לידיעתו של רכז הטיפול על צורך במתן טיפול תרופתי קבוע או במתן תרופת S.O.S עליו לפעול על-פי ההנחיות בסעיף הקודם.

5.2 על רכז הטיפול להנחות את המדריך האחראי על המשתקם לגבי מתן התרופות ולצייד אותו בכל המסמכים הרלוונטיים:

- א. הוראת רופא
  - ב. אישור מתן תרופות באופן קבוע חתום ע"י הורים/אפטרופס
  - ג. קרדיקס – טופס מעקב מתן תרופה
- ביצוע ההדרכה יתועד בתיק האישי של המשתקם.

5.3 על מחלק התרופות לוודא קבלת התרופות לשימוש שוטף עבור המשתקם, שמועברות ע"י האפטרופס/האחראי. אם לא מתקבלות תרופות עליו לפנות/לדווח לאפטרופס/אחראי.

5.4 על מחלק התרופות לוודא שהתרופות יהיו באריזתן המקורית ובציון שם המשתקם על האריזה ותאריך תפוגה. שם המשתקם על גבי האריזה יודגש בצבע בולט.

5.5 על מחלק התרופות לשמור את התרופות בארון נעול שהגישה אליו מתאפשרת רק לו ולממלא מקומו.

5.6 על נותן התרופות לשמור את התרופות באריזותיהן המקוריות ולדאוג לאחסון בקופסא אישית לכל משתקם.

5.7 על מחלק התרופות לאשר בחתימתו בקרדיקס (טופס 2-4), כי נתן למשתקם את התרופה הנדרשת. בימים בהם נעדר המשתקם יציין מחלק התרופות על גבי הטופס את היעדרותו.

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>מתן תרופות</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>4</b>	מהדורה:
		תחולה:

- 5.8** בכל המקרים בהם עולה סירוב או ספק (כגון הקאה) לגבי לקיחת התרופה ע"י המשתקם, על מחלק התרופות לדווח מיידית לרכז הטיפול, לציין בטופס הקרדיקס (טופס 2-4) ולפעול כמתבקש בהוראת עבודה 8 - אירוע חריג.
- 5.9** על מחלק התרופות שהבחין בהופעת סימנים חריגים או התפתחות תופעות לוואי להפסיק את מתן התרופות ולדווח לרכז הטיפול.
- 5.10** כאשר מתקבלת הודעה ע"י אפוטרופוס/אחראי על הפסקת מתן תרופה למשתקם על מחלק התרופות להחזיר את התרופות שנותרו באריזתם המקורית.

**6. אחריות:**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מחלק התרופות.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה



שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 6	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>5</b>

5

1. **כללי:**

אכילה הינה צורך קיומי ואחת מהנאות החיים הבסיסיות במיוחד לאנשים עם מוגבלות מורכבת. הארוחה הינה הזדמנות להנאה ותקשורת ולא רק השבעת הרעב. על כן, יש לוודא כי כל משתתפים מקבל אוכל טעים ומזין באופן נעים, מכבד ובטוח.

2. **מטרת הוראת העבודה:**

לקבוע שיטה על פיה יאכלו המשתתפים בהתאם לרצונם לאהבתם ולרמת התמיכה לה הם זקוקים ולהבטיח מהלך אכילה תקין ונטול סכנות.

3. **הגדרות:**

3.1. **מרחב אכילה** – חדר פעילות או חדר אוכל.

3.2. **השותפים לתהליך:**

- א. מנהל המרכז
- ב. צוות מקצועות הבריאות
- ג. צוות המדריכים

4. **מסמכים ישימים:**

- 4.1. הוראות תזונה פרטניות - לגבי מרקם, סוגי מזון ואופן האכלה המומלצים לכל משתתפים בהתאם להמלצות הגורם המפנה בקהילה ו/או קלינאית תקשורת
- 4.2. חוברת אכילה והאכלה – משרד הרווחה
- 4.3. הנחיות אכילה/האכלה – **נספח 1**
- 4.4. דו"ח אירוע חריג – **טופס 8-1**

שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 6	
מס' ההוראה: <b>5</b>	מהדורה: תחולה:

## 5. השיטה:

### 5.1. כללי

- 5.1.1.** על מנהל מרכז לוודא כי התפריט במרכז טעים, מגוון, ומאושר ע"י תזונאית מוסמכת.
- 5.1.2.** על מנהל מרכז לדאוג לקיום הדרכה לצוות בנוגע לדרכי אכילה והאכלה בהתאם לנוהל משרד הרווחה, ההנחיות של צוות מקצועות הבריאות וחוברת הנחיות לאכילה והאכלה (נספח 1 להוראה) לפחות אחת לשנה ולכל מדריך חדש.
- 5.1.3.** על מנהל המרכז לדאוג לפרסום/הפצה של טבלה המפרטת רגישויות ואופני האכלה מיוחדים. הטבלה תהייה נגישה במקומות האכילה.
- 5.1.4.** על המדריך להקפיד על הוראות התזונה ואופן האכלה לגבי כל משתקם - מרקם המזון ו/או דיאטה מיוחדת (דל נתרן, דל סוכר או בעלי אלרגיות למוצרי מזון). אין לחרוג בשום מקרה מהוראת אילו ללא הוראות בכתב מהגורם המטפל בקהילה, או מהגורם שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז.
- 5.1.5.** על המדריך להיות עירני בזמן מתן מזונות בדרגת מסוכנות גבוהה – ראה הוראות לגבי מזון בדרגת מסוכנות גבוהה במסמכים הישימים.
- 5.1.6.** אוירה מתאימה - על המדריך לשמור על אוירה שקטה ונינוחה (מוסיקה רגועה) ולהקפיד שהסועדים ישבו סביב שולחן, או במעגל - כך שיוצר קשר עין ביניהם.
- 5.1.7.** על המדריך להיות עירני לגבי כל שינוי במצבם של המשתקמים בזמן האכלה בהתאם להוראות לגבי מקרים המחייבים התייחסות מיוחדת במסמכים הישימים.
- 5.1.8.** בהופעת סימן אזהרה במהלך ארוחה על המדריך לטפל באירוע עפ"י הוראת עבודה 8 - אירוע חריג ולמלא דוח אירוע חריג (טופס 8-1).
- 5.1.9.** על המדריך לדווח למנהל המרכז על כל שינוי בהרגלי האכילה של משתקם.

שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 3 מתוך 6	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: 5

## 5.2. במהלך הארוחה ובסיומה

- 5.2.1. על המדריך לוודא, כי השולחן ערוך ומסודר לארוחה כולל אביזרי עזר אישיים המשמשים את המשתתפים באכילה.
- 5.2.2. על המדריך לוודא, כי המשתתפים שבאחריותו שוטפים/נוטלים את ידיהם לפני הארוחה.
- 5.2.3. על המדריך להימצא ולהשגיח על המשתתפים שבאחריותו בזמן הארוחה.
- 5.2.4. על המדריך לסייע למשתתפים לבחור את המזונות בהתאם להעדפתו. בארוחות בהם ניתנת אפשרות בחירה.
- 5.2.5. על המדריך לוודא ולהשגיח, כי המשתתפים אוכלים ארוחה מותאמת להם ובאופן שאינו מסכן אותם (לפי ההנחיות) ולסייע למי שזקוק לכך.
- 5.2.6. על המדריך להציע למשתתפים לשתות לפחות פעם אחת במהלך הארוחה.
- 5.2.7. על המדריך להשגיח, שהמשתתפים אוכלים עפ"י כללי האכילה הנדרשים כמפורט בנספח הנחיות לאכילה/האכלה.
- 5.2.8. בסיום הארוחה על המדריך לדאוג כי פניו וידיו של המשתתפים יהיו נקיים.
- 5.2.9. על המדריך לדאוג לניקיון מרחב האכילה בתום הארוחה.

## 6. אחריות:

6.1. אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

## 7. נספחים:

7.1. הנחיות אכילה/האכלה

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 4 מתוך 6	מס' ההוראה: 5
מהדורה:	תחולה:

## נספח 1

### הנחיות אכילה/האכלה

#### כללי האכלה לאנשים שאוכלים באופן עצמאי

1. על המדריך לוודא כי השולחן ערוך ומסודר לארוחה כולל אביזרי עזר אישיים המשמשים את המשתקם באכילה.
2. על המדריך לוודא כי המשתקמים שבאחריותו שטפו את ידיהם לפני הארוחה.
3. על המדריך להימצא ליד המשתקמים שבאחריותו בזמן הארוחה.
4. על המדריך לסייע למשתקם לבחור את המזונות בהתאם להעדפתו. אם המשתקם אינו מעוניין לאכול פריט מסוים על המדריך לדאוג כי יקבל מנה נוספת ממזון אחר המועדף עליו.
5. על המדריך לוודא כי המשתקמים אוכלים מנה לפי התפריט המותאם להם ובאופן שאינו מסכן אותם (לפי ההנחיות) ולסייע למי שזקוק לכך.
6. על המדריך להציע למשתקם לשתות לפחות פעם אחת במהלך הארוחה.
7. **מנח** – על המדריך להקפיד שהמשתקם ישב זקוף, עמוק בתוך הכיסא, מול שולחן הצמוד אליו.
8. **קצב** – על המדריך להנחות את הסועד לאכול בנחת.
9. משתקם הנוטה לאכול במהירות – על המדריך להנחות משתקם האוכל במהירות לחתוך את המזון לחתיכות קטנות (או לחתוך עבורו) ולנסות למתנו באופן מילולי. אם עדיין אין שיפור, יש להגיש מנת מזון קטנה ולהוסיף מזון נוסף לאחר שסיים.
10. על המדריך להפנות את תשומת ליבם של האוכלים עצמאית לשמירה על סביבת אכילה נקייה במהלך הארוחה ובסיומה.
11. אין לשנות את אופן ההאכלה למשתקם האוכל באופן עצמאי ללא אישור ממי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז. אם שונה אופן ההאכלה מאכילה עצמאית להאכלה על המדריך להקפיד על קשר עין ומתינות בזמן האכלה (חובה לשבת מול המשתקם בזמן האכלה ולא לעמוד מעליו). המשתקם יכתיב את קצב האכילה.
12. על המדריך לדווח למי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז על כל שינוי בהרגלי
13. האכילה של המשתקם – בהתאם להוראות לגבי מקרים המחייבים התייחסות מיוחדת.
14. בסיום הארוחה על המדריך לדאוג כי פניו וידיו של המשתקם יהיו נקיים.

שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 5 מתוך 6	מס' ההוראה: <b>5</b>
מהדורה:	תחולה:

### כללי האכלה לאנשים הזקוקים לתמיכה סיעודית

1. על המדריך לוודא כי משתקם יאכל רק כשהוא עירני לחלוטין, נקי ומכובד ולבוש סינר.
2. **כבוד האדם** – על המדריך לשבת מול המשתקם לשוחח עימו ולנסות לשתף אותו בבחירת המזון ובאופן האכילה. אין להאכיל מספר משתקמים במקביל – יש להפנות את תשומת הלב רק אל המשתקם אותו מאכילים.
3. על המדריך שהתחיל להאכיל משתקם לסיים את ההאכלה – אין להחליף מדריך מאכיל באמצע הארוחה.
4. על המדריך להימנע מהפסקות ברצף ההאכלה של משתקם אותו הוא מאכיל. אין לדבר בנייד בזמן הארוחה!
5. **הכנת המזון** – על המדריך או על מי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז לטחון כל סוג מזון בנפרד ולהשתמש בצלחת מחולקת (המפרידה בין הטעמים והמרקמים) המאפשרת למשתקם להבחין וליהנות מהטעמים השונים.
6. על המדריך לוודא שהמזון בטמפרטורה מתאימה.
7. **ישיבה תקינה:**
  - 7.1. על המדריך להושיב את המשתקם בכסא גלגלים נעול או כסא מותאם, כשאגן בעומק הכיסא, רגליים על הרגליות או על רצפה.
  - 7.2. על המדריך לוודא כי המשתקם חגור.
  - 7.3. על המדריך לוודא כי מנח הראש של המשתקם ישר ואינו נוטה לצדדים או לאחור.
  - 7.4. אין להאכיל אפילו טעימה קטנה בשכיבה - מחשש לחנק.
  - 7.5. אם המשתקם שוכב בכיסא גלגלים, על המדריך להביאו בזמן הארוחה לזווית הקרובה לישיבה.
  - 7.6. על המדריך להקפיד על מנחים אלו לכל אורך האכילה!
8. **מרקמים** - אין לחרוג מההנחיות המפורטות בהוראות לגבי המרקמים המומלצים לכל משתקם.
9. **כמות:** הכמות הרצויה - 1/3 כף או 2/3 כפית. על המדריך להקפיד לא להעמיס מזון יתר על המידה.
10. על המדריך להשתמש בסכו"ם ממתכת. אין להאכיל בסכו"ם חד פעמי!
11. **מיקום הכפית** – על המדריך להניח על השליש הקדמי של הלשון עם לחץ קל, ולהשתדל לחכות לגריפת המזון על ידי השפתיים ולא להוריד המזון על החיך העליון.
12. **קצב:** על המדריך להתחשב בקצב האכילה האישי של כל משתקם. יש להמתין בסבלנות עד לבליעת המנה ורק לאחר מכן למלא מחדש את הכפית במנה הבאה.
13. **ניגוב מזון עודף** – על המדריך לנגב שאריות אוכל במהלך הארוחה באמצעות מגבת רכה ולא עם הכף. בניגוב נקודתי - עדין ולא במריחה.

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>ארוחות והאכלה במרכז</b>	עמוד 6 מתוך 6
	מס' ההוראה: <b>5</b>	מהדורה:
		תחולה:

14. **שתייה** – על המדריך לתת שתייה לאחר כל כמה כפיות. יש להקפיד על כמות השתייה המומלצת למשתקם ביום ופיזור השתייה על פני היום (חורף/קיץ).

15. אין להכריח משתקם המסרב לאכול! על המדריך להפסיק ולנסות שוב מאוחר יותר. יש לזהות ולהגיב לסימנים בלתי מילוליים - שליחת לשון, סיבוב ראש, יריקה, זריקת צלחת ובכי.

#### 16. **תנוחת המאכיל**

16.1. על המדריך לשבת על כיסא ההאכלה. אין להאכיל בעמידה, אלא אם כן, ניתן אישור על ידי מי שהוסמך לכך על ידי מנהלת המרכז.

16.2. על המדריך לוודא שהוא יושב בצורה נוחה, מול המשתקם לשמירה על קשר עין.

16.3. אם אין שולחנית לכיסא הגלגלים על המדריך להשתמש בשולחן המונח לצידו. יש להניח את הצלחת על השולחן על מנת ששתי ידי המדריך תהיינה פנויות להאכיל ובמידת הצורך, לתת תמיכה מתאימה.

#### 17. **בסיום הארוחה**

17.1. על המדריך לבדוק עם המשתקם בתום האוכל אם קיימות שאריות של מזון בחלל הפה.

17.2. על המדריך להמתין לפחות 30 דק' בין ההאכלה להשכבת המשתקם. אין להשכיב את המשתקם מיד לאחר האוכל!

17.3. במידה וקולו של המשתקם רטוב או צרוד, על המדריך לבקש ממנו להשתעל.

17.4. על המדריך לנסות לזהות משתקמים בעלי יכולת אכילה עצמאית ולדווח למי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז לשם התאמת אביזרי עזר.

שם ההוראה: <b>ניקיון אישי והיגיינה</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 4	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: 6

6

### 1. כללי:

הניקיון אישי הוא אחד מהבסיסים לתחושת WELL BEING ולשמירה על איכות חיים. משתקמים במרכז היום זקוקים לתמיכות בסיסיות לשמירה על ניקיונם האישי.

### 2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע שיטה בה יסייע צוות המרכז למשתקמים בפעילות ההיגיינה הבסיסית תוך שמירה על בריאותם וכבודם.

### 3. הגדרות:

- 3.1 **פרגוד** - מחיצה המשמשת לשמירת פרטיות בעת הטיפול האישי.
- 3.2 **פעילות רצפה** - זמן פעילות בו משתקמים הזקוקים לתמיכות סיעודיות שוכבים על מזרנים ומבצעים פעילות לשיקום יכולות גופניות כגון שיאצו, פיזיותרפיה, מתיחות ועוד.
- 3.3 **כרית החלפות** - כרית קשיחה, ארוכה וגבוהה, שניתן להניח לצידו של המשתקם בזמן טיפול ע"ג מזרון על מנת לשמור על פרטיותו.
- 3.4 **כיסא שירותים** - כיסא גלגלים המתלבש על גבי האסלה ומאפשר שימוש בשירותים.
- 3.5 **כ"ג** - כיסא גלגלים
- 3.6 **שותפים לתהליך:**
  - א. סגל ההדרכה

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 הנחיות לביצוע מעברים והוראות החלפה - המלצות פיזיותרפיסט
- 4.2 הנחיות לניקיון אישי והיגיינה של המשתקם – נספח 1

### 5. השיטה:

- 5.1 על המדריך ליידע את המשתקם ולקבל את הסכמתו בכל פעולה הנוגעת לגופו. אין לגעת בגופו של משתקם ללא רשות !!!
- 5.2 על המדריך להקפיד על פרטיותו וצניעותו של המשתקם בעת הטיפול האישי (החלפת טיטולים, בגדים וכדומה).
- 5.3 **ביגוד:** על המדריך לשמור על ניקיון בגדיו של המשתקם. אם המשתקם הגיע עם בגדים לא נקיים או בגדים שאינם מותאמים לעונה או התלכלך במהלך היום על המדריך לדאוג להחלפה לבגדים חלופיים מותאמים.

שם ההוראה: <b>ניקיון אישי והיגיינה</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 4	
מס' ההוראה: <b>6</b>	מהדורה:
	תחולה:

**5.4 מקלחת:** אם המשתקם התלכלך באופן משמעותי על המדריך לדאוג לקלחו ולפעול עפ"י ההנחיות המפורטות בנספח 1 להוראה זו.

**5.5 ניקיון סביבת המשתקם:** על המדריך לשמור על סביבתו של המשתקם: חדר הפעילות, (מטבח בחדרים בהם יש מטבחון) שירותים – כולל השירותים הציבוריים, ניקיון ותקינות כסאות הגלגלים.

**5.6 טיפול אישי במשתקם הזקוק לתמיכות סיעודיות:** על צוות ההדרכה לבצע החלפת הטיטול, לכל הפחות פעמיים ביום: בוקר וצהריים ולהקפיד על ניקיון המשתקם בהתאם להנחיות המפורטות בנספח 1 להוראה זו.

**5.7 טיפול אישי במשתקם הזקוק לתמיכות טיפוליות**

5.7.1 על המדריך לוודא כי המשתקם הלך לפחות פעם ביום לשירותים (בין עם הוא עצמאי ובין אם יש ללוות אותו).

5.7.2 על המדריך להכיר את הסיוע הדרוש לכל משתקם בקבוצתו. אין לשנות את אופן הסיוע (לדוגמא מעבר מפעולה עצמאית לחיתול, או מחיתול עצמאי של המשתקם לחיתול ע"י איש צוות) ללא אישור, ממי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז.

5.7.3 אם המשתקם עצמאי בפעולת השירותים על המדריך לוודא, כי חזר מסודר ונקי לחדר הפעילות. אם לא, לפעול כמפורט בנספח להוראה זו.

**6. אחריות:**

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: צוות ההדרכה של המרכז.

**7. נספחים:**

7.1 הנחיות לניקיון אישי והיגיינה של המשתקם

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה



שם ההוראה: <b>ניקיון אישי והיגיינה</b>	עמוד 3 מתוך 4
שם/לוגו של מרכז יום +21	מהדורה:
מס' ההוראה: 6	תחולה:

## נספח 1

### הנחיות לניקיון אישי והיגיינה של המשתקם

#### • מקלחת:

- חשוב לזכור שמצב בו המשתקם התלכלך באופן משמעותי אינו נעים למשתקם על כן חשוב מאוד שהטיפול יעשה תוך שמירה על כבודו, פרטיותו, בנעימות ובחיוך.
- על המדריך לשמור על פרטיות בזמן ולאחר עשיית המקלחת.
- חל איסור על המדריך לקלח את המשתקם במים קרים.
- בזמן ביצוע המקלחת על המדריך לאפשר עצמאות מירבית (לתת הנחיות מילוליות למשתקם ולעודד לעשות בכוחות עצמו את מה שהוא מסוגל לו).
- על המדריך לנגב את המשתקם היטב כדי למנוע הופעה של פטריות.
- על המדריך לשים לב לגופו של האדם, לדווח על כל סימן חריג בגופו כגון: פצע, פריחה, שפשוף וכו'.

#### • ניקיון סביבת המשתקם:

- חשוב לזכור שהמשתקם זכאי לסביבה נקייה ומכבדת.
- בכל מצב בו הניקיון אינו משביע רצון על המדריך לקרוא לעובדי הניקיון.

#### • טיפול אישי במשתקם הזקוק לתמיכות סיעודיות

- על המדריך להקפיד על ניקיון המשתקם. בכל החלפת טיטול יש לנקות את האדם באזורים הרלבנטיים (צואה - עם ספובון לשטוף ולייבש במגבת; שתן – ניקוי במגבון).

#### • החלפת טיטול בשכיבה

- על המדריך לדאוג כי הטיפול יתבצע בחדר השירותים, בדלת נעולה. למעט בזמני פעילות רצפה, שאז ניתן לבצע את הטיפול על גבי המזרן תוך הקפדה על פרטיות באמצעות שימוש במחיצה – פרגוד או "כרית החלפות". אם נעשה שימוש בפרגוד על המדריך לוודא שרגלי הפרגוד מונחות על הרצפה עצמה ולא על המזרן (כדי למנוע נפילתו על האנשים).
- על המדריכים לגלגל את המשתקם על הצד להוציא/ להכניס את הטיטול וגלגול חזרה אל הגב. אין לבצע החלפת טיטולים כשהאדם שוכב על הגב תוך הרמת הרגלים כלפי מעלה.
- מנח המדריך - על המדריך לעמוד בעמידת ברך רגל. עליו להימנע מכיפוף מוגזם של הגו כדי להפחית עומס על הגב.

שם ההוראה: <b>ניקיון אישי והיגיינה</b>	שם/לוגו של מרכז יום <b>+21</b>
עמוד 4 מתוך 4	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>6</b>

- מעקב – בזמן הטיפול על המדריך לשים לב לגופו של המשתתף ולדווח על כל סימן חריג בגופו. כגון: פצע, פריחה, שפשוף, אדמומיות החשודה כפטרייה או פצע לחץ!
- על המדריך לדאוג כי מעבר המשתתף מכ"ג יתבצע בהתאם לדף ההנחיות של פיזיותרפיסט המסגרת.

● **טיפול אישי במשתתף הזקוק לתמיכות טיפוליות**

- אם המשתתף העצמאי חזר מהשירותים כשהוא לא מסודר/נקי, יש לבקש ממנו בפרטיות לחזור לחדר השירותים ולסדר את עצמו או לגשת איתו לחדר השירותים ולסייע לו במידת הצורך.
- אם המשתתף זקוק לעזרה בניקיון עצמי על המדריך לעשות זאת בחדר השירותים כאשר התא נעול ואין משתקמים אחרים בסביבה.
- אם המשתתף זקוק להחלפת חיתול בעמידה על המדריך לעשות זאת על פי הנחיות פיזיותרפיסט. אין לשנות את המנח ההחלפה של האדם ללא אישור בכתב ממי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז.
- אם המשתתף זקוק למעבר מכ"ג לכיסא שירותים על המדריך לעשות זאת בתוך חדר השירותים בצורה מכבדת. אין לסייע למשתתף לעבור במסדרון או בתוך חדר הפעילות ואז להסיעו על הכיסא לחדר השירותים.
- אם המשתתף פספס יש להעיר לו בשקט, בפרטיות ובכבוד ולסייע לו במציאת בגדים חלופיים, ניקיון וכו'. יש לזכור שבסיטואציה יש אלמנט משפיל ולכן אין לצעוק על משתתף שפספס, או לומר שהחדר מסריח או להעיר לו בפני כל הקבוצה.

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>התניידות בתוך המרכז</b>	עמוד 1 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>7</b>	מהדורה:
		תחולה:

7

### 1. כללי:

המשתקמים זקוקים לסיוע והשגחה בכל פעולות היום יום הבסיסיות כולל ליווי וסיוע במעבר ממקום למקום, בבטחה.

### 2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע שיטה לסייע למשתקמים לנוע בכבוד ובבטחה במרכז.

### 3. הגדרות:

#### 3.1 ליווי שותפים לתהליך:

- א. מנהל המרכז
- ב. פיזיותרפיסט
- ג. צוות המרכז

### 4. מסמכים ישימים:

4.1 הנחיות לביצוע מעברים והוראות החלפה - המלצות פיזיותרפיסט

### 5. השיטה:

#### 5.1 מעבר ממקום למקום בתוך המרכז

5.1.1 על המדריך ללוות את המשתקם הנדרש לליווי בעת מעבר ממקום למקום. הליווי ייעשה בהתאם להנחיות ותמיכות ניידות למשתקם.

5.1.2 על המדריך לאפשר למשתקמים המסוגלים להתנייד באופן עצמאי, לרבות משתקמים המתניידים צורה עצמאית בכיסא גלגלים, אלא אם ניתנה הוראה אחרת ע"י מי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז.

5.2 על איש הצוות ללוות את המשתקם בעת שימוש במעלית - חל איסור על שימוש במעלית ע"י משתקם באופן עצמאי!

#### 5.3 ליווי משתקם המתנייד בכיסא גלגלים

5.3.1 על איש הצוות לדאוג כי בעת עצירת כיסא הגלגלים יינעלו מעצוריו של כיסא הגלגלים.

5.3.2 על המדריך לדווח למי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז על כל תקלה שהתגלתה באמצעי הניידות (כיסא גלגלים או הליכון). חל איסור לפרק חלקים מאמצעי ניידות ללא אישור ממי שהוסמך לכך ע"י מנהל המרכז.

שם ההוראה: <b>התניידות בתוך המרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 2	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>7</b>

#### 5.4 ליווי משתקם המתנייד באופן עצמאי

5.4.1 על איש הצוות להתאים את קצב ההליכה שלו לקצב ההליכה של המשתקם. אין לדחוף או לזרז אותו בכעס ובצעקות. אם צריך לדרבן את המשתקם על איש הצוות לעודד אותו ללכת מהר יותר בנועם.

5.4.2 כאשר מלווים משתקם עם התנהגות מאתגרת על איש הצוות ללכת כשני צעדים מאחוריו ולשמור על קשר עין על מנת למנוע מצב בו המשתקם פוגע במלווה.

#### 6. אחריות:

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: צוות ההדרכה של המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>אירוע חריג</b>	עמוד 1 מתוך 3	שם/לוגו של מרכז יום +21
מס' ההוראה: <b>8</b>	מהדורה:	
	תחולה:	

8

### 1. כללי:

חשוב לבחון כל אירוע חריג, הנסיבות להתרחשותו ואופן הטיפול בו ולהפיק ממנו לקחים נדרשים. פעילות זאת תסייע במניעת הישנותם של אירועים חריגים דומים ותאפשר לצמצם את מספר האירועים החריגים באופן כללי.

### 2. מטרת הוראת העבודה:

להנחות את הצוות לגבי אופן הטיפול והדיווח באירוע החריג והמעקב אחר אירועים חריגים.

### 3. הגדרות:

**3.1 אירוע חריג** - אירוע חד פעמי או מתמשך החורג מהשגרה, במסגרתו נפגע המשתקם או עלול היה להיפגע וקיימת או עלולה להתקיים סכנה לעצמו, לאחרים ו/או לסביבה.

**3.2 אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני** - אירוע המהווה פגיעה בחסר ישע (כמשמעותו בסעיפי 368 ד' לחוק העונשין תיקון 26 - חובת דיווח), אירוע חריג מסכן, פגיעה משמעותית המחייבת טיפול רפואי.

**3.3 אירוע חריג פנימי** - אירוע חריג שאינו מחייב דיווח חיצוני: פגיעה או חבלה במשתקם או באחר שאינה דורשת התערבות רפואית, לא פגעה בתפקודו של המשתקם, לא שיבשה את שגרת חייו וכן אין חשד לרשלנות או עבירה על החוק והנהלים.

### 3.4 שותפים לתהליך:

- א. מנהל המרכז
- ב. אנשי צוות
- ג. בני המשפחה/אפוסטרופוס/נציג מערך הדיור בקהילה
- ד. מפקחת (עפ"י הצורך)

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 חוק הגנת חסרי הישע
- 4.2 דו"ח אירוע חריג - טופס 1-8
- 4.3 דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים – טופס 2-8

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>אירוע חריג</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>8</b>	מהדורה:
		תחולה:

## 5. השיטה:

### 5.1 ניהול האירוע

- 5.1.1 על איש צוות הנוכח באירוע לתת מענה מידי ראשוני לאירוע לפי שיקול דעתו. העקרון המקצועי שינחה את המטפל באירוע החריג בשלב זה של הטיפול הוא לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 6.1.1 על אנשי הצוות הנוכחים או מקבלים ידיעה על האירוע להירתם לסייע לטיפול באירוע כדי לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 5.1.2 על איש הצוות המטפל באירוע להורות על הזמנת התערבות חיצונית בהתאם למקרה: כגון אמבולנס, מכבי אש, משטרה.
- 5.1.3 על המטפל באירוע ליצור קשר בהקדם האפשרי עם מנהל המרכז, אם אינם נמצאים או נוכחים באירוע, על מנת לקבל הנחיות להמשך הטיפול.
- 5.1.4 על מנהל המרכז להנחות את הצוות בנוגע למתן התערבויות שונות לנפגעים במעגלים שונים על פי הצורך.

### 5.2 דיווח על האירוע והמשך טיפול

- 5.2.1 בסיום האירוע על איש הצוות שנכח באירוע למלא את **חלק א'** (חוץ ממספר האירוע) בדו"ח אירוע חריג (טופס 1-8) למנהל המרכז.
- 5.2.2 איש סגל, אשר שמע תלונה ממשותקם אודות אירוע חריג או זיהה סימני פגיעה על גופו של משותקם, ידווח למנהל המרכז בע"פ וימלא את **חלק א'** בדו"ח אירוע חריג (טופס 1-8), שיועבר למנהל המרכז להמשך טיפול.
- 5.2.3 על מנהל המרכז לתת מספר לאירוע ולמלא את **חלק ב'** של הטופס, להפיצו לגורמים המתאימים ולתייק אותו בתיק האישי של המשותקם ובתיק אירועים חריגים.
- 5.2.4 על מנהל המרכז לדווח להורים/אפוטרופוס של המשותקם (אם הוא גר בקהילה) או לנציג מערך הדיור על כל אירוע חריג והטיפול בו.
- 5.2.5 על מנהל המרכז להעביר העתק של דו"ח אירוע חריג גם לגורמים חיצוניים במקרים המחייבים דיווח חיצוני.
- 5.2.6 על מנהל המרכז לתעד את האירוע החריג בדו"ח ריכוז ארועים חריגים שנתי (טופס 2-8).

שם ההוראה: <b>אירוע חריג</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 3 מתוך 3	
מס' ההוראה: <b>8</b>	מהדורה:
	תחולה:

**5.3** על מנהל המרכז להציג עפ"י שיקול דעתו בישיבות צוות מגוון של אירועים חריגים לצורכי למידה והפקת לקחים.

**5.4** על מנהל המרכז לדאוג, שאחת לשנה יוצגו נתוני דו"ח ריכוז אירועים חריגים (טופס 8-2) בסקר הנהלה ובפני גורמים טיפוליים רלוונטיים.

**6. אחריות:**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>תוכנית אישית</b>	עמוד 1 מתוך 3
שם/לוגו של מרכז יום +21	מהדורה:
מס' ההוראה: <b>9</b>	תחולה:

9

#### 1. כללי:

המרכז יפעל למתן הזדמנות לכל משתקם להביא לידי ביטוי את היכולות הטמונות בו בהתאם ליכולותיו, כישוריו ורצונותיו תוך מתן מענים טיפוליים שיקומיים בהתאמה מקסימלית לצרכיו האינדיבידואליים.

#### 2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע שיטה לאיסוף נתונים, לבנייה ולהפעלה של תכניות אישיות לקידום ו/או שימור תפקודים של משתקמי המרכז והגדרת האחראים לתהליך.

#### 3. הגדרות:

**6.2 תכנית אישית** – תכנית מותאמת לכל משתקם ומכוונת לסייע לאדם עם מש"ה לשפר את איכות חייו ע"י מימוש יכולותיו לעצמאות, ביטוי עצמי, תחושת שליטה על חייו, אינטראקציות חברתיות וכו'. התוכנית האישית יכולה להיות פרטנית וקבוצתית.

**3.1 ישיבת הערכה** – מפגש חד שנתי בו מתבצעת הערכת הישגיו ותפקודיו של המשתקם ובו נקבעת התוכנית האישית לקידום/ שימור. השתתפות המשתקם בישיבה מחייבת, למעט מקרים חריגים ביותר עליהם יחליט מנהל המרכז בהתייעצות עם המשתקם (במידת האפשר והצוות) וינמק את החלטתו בפרוטוקול הישיבה.

#### 3.2 שותפים לתהליך:

- א. מנהל המרכז
- ב. אחראי תוכניות אישיות (רכז הטיפול או גורם טיפולי אחר)
- ג. צוות המרכז
- ד. בני משפחה/אפוטרופוס/נציג הדיור

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 טופס איסוף נתונים (משרד הרווחה)
- 4.2 טופס תכנית אב (משרד הרווחה)
- 4.3 טופס תוכנית קידום אישית (משרד הרווחה)
- 4.4 דו"ח סיכום טיפול והערכה תפקודית (יכתב ע"י הצוות הטיפולי)
- 4.5 פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות – [טופס 1-9](#)
- 4.6 מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית – [טופס 2-9](#)
- 4.7 דו"ח מעקב שנתי על תוכניות אישיות – [טופס 3-9](#)
- 4.8 שאלון ראיון אישי – [טופס 4-9](#)



שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>תוכנית אישית</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>9</b>	מהדורה:
		תחולה:

## 5. השיטה:

- 5.1** על מנהל המרכז למנות אחראי על תוכנית אישית לכל משתקם במרכז.
- 5.2** על מנהל המרכז לוודא שלכל משתקם חדש במרכז תיבנה תוכנית אישית בתום 3 חודשים לשילובו במרכז. התוכנית האישית תכלול לפחות שלושה יעדים לקידום ו/או שימור
- 5.3** על מנהל המרכז לוודא שלגבי כל משתקם השווה במרכז לתקיים ישיבת הערכה אחת לשנה בה תיבנה תוכנית אישית לקידום ושימור יכולות בתחומי החיים השונים.
- 5.4 טרום ישיבת הערכה**
- 5.4.1** על אחראי תוכניות אישיות במרכז לדאוג לתיאום מועד לישיבת הערכה שנתית לכל משתקם.
- 5.4.2** על המדריך האישי למלא את חלקו בטופס איסוף הנתונים (של משרד הרווחה) במועד הנדרש לפני ישיבת ההערכה, לכל משתקם. עפ"י הצורך יעזר באחראי תוכניות אישיות למילוי הדו"ח.
- 5.4.3** על איש צוות מקצועות הבריאות וכל איש מקצוע טיפולי אחר המטפל במשתקם לכתוב לכל משתקם דו"ח סיכום טיפול והערכה תפקודית, במועד הנדרש לפני ישיבת ההערכה ולהעבירו לאחראי על תוכניות אישיות.
- 5.4.4** על אחראי תוכניות אישיות:
- א. לדאוג למילוי ואיסוף הדו"חות הנדרשים לצורך קיום ישיבת הערכה מהמדריך ומצוות מקצועות הבריאות והטיפול הרלוונטיים.
- ב. למלא עם המשתקם שאלון ראיון אישי (טופס 4-9).
- ג. לקיים הכנה עם המשתקם ולתת לו הסבר לגבי מטרת הישיבה, מי יהיה נוכח ומה יהיו עיקרי המידע שימסר ע"י הצוות המטפל (בהתאם ליכולותיו) ולסייע להכנתו לקראת הפגישה (עפ"י הצורך).
- 5.4.5** על אחראי תוכניות אישיות להעביר את כל הדו"חות שנאספו למנהל המרכז.
- 5.4.6** על מנהל המרכז לסקור את הדו"חות, לוודא שקיימת התייחסות לניהול סיכונים ולהעביר את התייחסותו לשינויים ע"פ הנדרש.
- 5.5 ישיבת הערכה**
- 5.5.1** על מנהל המרכז לדאוג לזימון המשתתפים לישיבת ההערכה. הישיבה תתקיים גם בהיעדרם של בני משפחה/אפוטרופוס/נציג מערך הדיור, שהוזמנו ולא הגיעו.
- 5.5.2** אם החליט מנהל המרכז על קיום הישיבה ללא השתתפות המשתקם עליו לתעד את נימוקי החלטתו בפרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות (טופס 1-9).

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>תוכנית אישית</b>	עמוד 3 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>9</b>	מהדורה:
		תחולה:

### 5.5.3 על מנהל המרכז לוודא שבמהלך הישיבה:

- א. תינתן זכות ביטוי לכל אחד מהמשתתפים.
- ב. כל אחד מהמשתתפים ימסור דיווח על הישגיו ותפקודו של המשתתף בשנה החולפת.
- ג. ייבחרו מטרות ויעדים לתוכנית האישית לשנה החדשה וייקבעו מדדים להערכת ההישגים המוסכמים על משתתפי הישיבה.
- ד. יירשם פרוטוקול של הישיבה (טופס 9-1)

### 5.6 ביצוע הערכה ובקרת ביצוע

#### 5.6.1 לאחר ישיבת ההערכה, על אחראי תוכניות אישיות:

- א. לרשום את התוכנית שנקבעה ע"ג טופס תוכנית אב (משרד הרווחה) וטופס תוכנית קידום אישית (משרד הרווחה)
- ב. להדריך את המדריך/איש הצוות הרלוונטי לגבי היישום של התוכנית.

#### 5.6.2 על איש הצוות, שמונה ליישום התוכנית לפעול עפ"י ההנחיות, לחתום על ביצוע בטופס מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית (טופס 9-2) ולהעביר את הטופס המלא בסוף כל חודש לאחראי תוכניות אישיות.

#### 5.6.3 על אחראי תוכניות אישיות:

- א. לערוך מעקב ובקרה אחר דו"חות המעקב החודשיים
  - ב. לקיים מפגש מעקב עם המדריך/איש צוות טיפולי ועפ"י הצורך לעדכן או לשנות את התוכנית. סיכום הפגישה יתועד בפרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות (טופס 9-1).
- העתק הפרוטוקול יועבר למנהל המרכז.

#### 5.6.4 על מנהל המרכז לדאוג לניהול רישום מרוכז של כל התוכניות האישיות שהופעלו במשך השנה ומפגשי המעקב לצורך מעקב. בדו"ח מעקב שנתי על תוכניות אישיות (טופס 9-3).

### 6. אחריות:

#### 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: אחראי תוכניות אישיות.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>קשר עם נציגי המשתקם</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>10</b>

10

### 1. כללי:

- קיימת חשיבות רבה ליצירה ושמירה על קשר עם משפחתו (או נציגיה) של המשתקם ובכלל זה:
- יצירת רצף טיפולי בין כל הגורמים המטפלים במשתקם.
  - צורך בקבלת החלטות הנוגעות לחייו של משתקם שהינן בסמכותו של האפוטרופוס בלבד.
  - שיתוף כל גורמי הטיפול במהלך יומו של משתקם במרכז ובבית.
  - יידוע בנוגע למצבים אירועים חריגים הקשורים למשתקם.
  - העברת ידע ומידע כולל מסמכים רשמיים הנוגעים למשתקם.

### 2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע את מהות הקשר, תדירות ואמצעי התקשורת של צוות מרכז עם נציגי המשתקם.

### 3. הגדרות:

- 3.1 נציגי המשתקם** - בני משפחתו האפוטרופוס או נציג מערך הדיור
- 3.2 אמצעי קשר** - אמצעי תקשורת בין הדמות המטפלת לנציגי המשתקם, כגון מחברת קשר, מייל או שיחת טלפון. לאמצעים אלה יש מעמד כמסמך משפטי מחייב ועל כן יש להתייחס לנכתב/ נאמר בהם בזהירות הנדרשת.
- 3.3 שותפים לתהליך:**
- א. מנהל המרכז
  - ב. צוות המרכז
  - ג. נציגי המשתקם

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1** מחברת קשר
- 4.2** תוכנית שנתית של הפעילות במרכז
- 4.3** סיכום שנתי של פעילות המרכז
- 4.4** פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/ צוות – [טופס 1-9](#)
- 4.5** טופס טיפול בתלונת לקוח – [טופס נ.א. 4-8](#)
- 4.6** שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופוס/מערך הדיור – [טופס נ.א. 3-8](#)

שם ההוראה: <b>קשר עם נציגי המשתקם</b>	עמוד 2 מתוך 3
שם/לוגו של מרכז יום +21	מהדורה:
מס' ההוראה: <b>10</b>	תחולה:

## 5. השיטה:

- 5.1** על המדריך האישי של המשתקם לקבוע עם נציגי המשתקמים את אמצעי הקשר המועדפים עליהם.
- 5.2** על המדריך למסור את מספר הטלפון הישיר שלו לנציגי המשתקמים ולהיות זמין עבורם במהלך שעות העבודה. אם ייווצר קשר אחרי שעות העבודה יש לחזור ביום העבודה הבא למעט מצבי חירום.
- 5.3** על מנהל המסגרת לאפשר לנציגי המשתקמים לבקר במרכז בשעות הפעילות (ע"פ מדיניות המקום) ולאחר תאום מראש.
- 5.4** על מנהל המרכז לדאוג לזמן את נציגי המשתקמים לישיבה לעדכון ובניית תוכניות אישיות למשתקמים כמפורט בהוראת עבודה 9 – תוכנית אישית.
- 5.5** על מנהל המרכז לדאוג לעדכון נציגי המשתקמים על אירועים חריגים הנוגעים למשתקמים במהלך שהותם במרכז כמפורט בהוראת עבודה 8 – אירוע חריג.
- 5.6** על מנהל המרכז לוודא שכל תלונה של נציגי המשתקמים תתועד (בטופס נ.א. 4-8) ותטופל בהתאם לנוהל טיפול בתלונות לקוח.
- 5.7** על מנהל המרכז לדאוג להעביר לנציגי המשתקמים בתחילת כל שנה תוכנית שנתית של הפעילות במרכז ובסמוך למועד סיום השנה סיכום שנתי וכן הודעות על שינויים מהותיים במרכז.
- 5.8** על מנהל המרכז לדאוג לקבל מהורים/אפוטרופסים אחת לשנה או ע"פ תדירות שנקבעה מסמכים עדכניים על מצבם הרפואי של המשתקמים והנחיות רפואיות מיוחדות לטיפול כולל אישורים למתן תרופות.
- 5.9** על המדריך לקיים קשר טלפוני בהתאם לצורך עם נציגי המשתקמים:
- א. בנוגע לטיפול הפיסי היומיומי במשתקם (עפ"י הצורך)
  - ב. העברת תרופות (כמפורט בהוראת עבודה מס' 4 - מתן תרופות)
  - ג. העברת חומרים היגייניים

שם ההוראה:	שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז יום +21
קשר עם נציגי המשתקם	עמוד 3 מתוך 3	
מס' ההוראה: 10	מהדורה:	
	תחולה:	

- 5.10** על מנהל המרכז לקיים אחת לשנה סקר שביעות רצון בקרב נציגי המשתקמים. הסקר יתבצע באמצעות שאלון (טופס נ.א. 3-8) שיועבר לנציגי המשתקמים באחת מהדרכים הבאות:
- א. מפגש של נציגי המשתקמים שבמהלכו יינתן השאלון למילוי.
  - ב. שליחת שאלונים לנציגי המשתקם עם המשתקמים ו/או בדואר.
  - ג. בקשה למילוי שאלון בסיום המפגש עם נציגי המשתקם לבניית תוכנית אישית.
- 5.11** על מנהל המרכז לקיים הדרכה לאנשי הסגל לפחות אחת לשנה בנושא תקשורת עם משפחות והורים. ההדרכה תתועד בפרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/ צוות (טופס 1-9).

**6. אחריות:**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>11</b>

11

**1. כללי:**

במצבים בהם נדרשת קיימות נסיבות המצדיקות אפשרות לסיום השמתו של המשתקם במרכז חשוב מאוד לקיים מפגש רב-מקצועי לקבלת החלטות לגבי המשך הדרך.

**2. מטרת הוראת העבודה:**

לקבוע שיטה לסיום השמה של החניך במרכז ואת האחריות של השותפים בתהליך.

**3. הגדרות:**

**3.1 סיום השמה של חניך במרכז - עזיבה של חניך אפשרית מהסיבות הבאות:**

א. אלימות מסכנת

ב. אלימות משמעותית

ג. בריחה מהמרכז

ד. ירידה דרסטית בתפקוד

ה. רצון/דרישה של המשתקם/אפוטרופוס

ו. מעבר למסגרת תעסוקתית/מגורים אחרת

**3.2 אלימות מסכנת - מעשה המסכן את המשתקם עצמו ו/או המשתקמים האחרים ו/או צוות המרכז.**

**3.3 אלימות משמעותית - אלימות שיש בה אקט שאין בו סכנה.**

**3.4 ירידה דרסטית בתפקוד – מצב הדורש הגדלת התמיכות באחד או יותר מהסעיפים**

א. אי יכולת לשלוט על סוגרים

ב. אי יכולת לאכול באופן עצמאי

ג. חוסר יכולת הבנה של הוראות בסיסיות

ד. ביצוע, באופן קבוע ושיטתי, של פעולות הכרוכות בסכנה ללא הבנה

ה. אי התמצאות בזמן ובמקום

**3.5 ועדה רב-מקצועית - הועדה תכלול :**

א. מנהל המרכז – יו"ר הועדה

ב. רכז טיפול

ג. אנשי סגל רלוונטיים מהמרכז

ד. עו"ס הקהילה

ה. מפקחת מחוזית

ו. המשתקם בליווי הורה/אפוטרופוס

ז. מוזמנים נוספים רלוונטיים לדיון

**3.6 השעייה - כמפורט בנוהל השעיית חניך מדצמבר 2005**

שם/לוגו של מרכז יום +21	שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>11</b>	מהדורה:
		תחולה:

### 3.7 שותפים לתהליך:

- א. מנהל המרכז
- ב. צוות המרכז
- ג. מוזמנים לוועדה רב-מקצועית

### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית/צוות – טופס 1-9
- 4.2 נוהל השעית חניך במסגרות יום +21 של השירות בקהילה – דצמבר 2005
- 4.3 דו"ח הערכה תפקודית
- 4.4 דו"ח סוציאלי

### 5. השיטה:

#### 5.1 אלימות מסכנת (סעיף 3.1 א')

- 5.1.1 בסיום הטיפול באירוע (כמפורט בה"ע 8 - אירוע חריג) ייבחן מנהל המרכז את הצורך בהשעייה החניך האלים.
- 5.1.2 על מנהל המרכז לזמן ועדה רב-מקצועית לא יאוחר מ- 14 יום מיום האירוע לצורך דיון וקבלת החלטות לגבי השעיית המשתקם בהתאם לנוהל השעייה.
- 5.1.3 על מנהל המרכז לדאוג לקיים דיון בין המשתתפים, לתעד את ההחלטות שהתקבלו בוועדה על גבי פרוטוקול ולשלוח העתק למפקחת ולעו"ס הקהילה.
- 5.1.4 אם בוועדה יוחלט על עזיבת המשתקם על מנהל המרכז להעביר את המשך הטיפול לעו"ס הקהילה.
- 5.1.5 אם יוחלט על המשך שהייתו של המשתקם במרכז על מנהל המרכז לדאוג שתיבנה תוכנית התערבות במעמד הדיון ובהסכמת השותפים לדיון (כולל הגדרת תק' מעקב) ולתעד זאת בטופס פרוטוקול ועדה רב-מקצועית (טופס 1-9).
- 5.1.6 על רכז הטיפול לקיים מעקב ביצוע התוכנית למשך התקופה, שנקבעה בתוכנית.
- 5.1.7 אם במהלך המעקב לא יושגו היעדים שנקבעו בתוכנית, על רכז הטיפול לדווח למנהל המרכז.
- 5.1.8 על מנהל המרכז לדאוג לזימון נוסף של הוועדה הרב-מקצועית לצורך קבלת החלטות.

#### 5.2 אלימות משמעותית או בריחה (סעיפים 3.1 ב'-ג')

- 5.2.1 על איש סגל אשר מזהה מקרה של אלימות משמעותית או בריחה לפעול עפ"י המפורט בהוראת עבודה 8 – אירוע חריג.
- 5.2.2 על מנהל המרכז לדאוג לבניית תכנית טיפול למשתקם בהתאם לקושי ההתנהגותי שעלה.

שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>11</b>

5.2.3 בהצטבר 5 מקרים של אלימות משמעותית או 2 אירועי בריחה בחודש (או שישה מקרים בשנה) על המנהל לזמן וועדה רב-מקצועית לדיון והחלטות לגבי המשך טיפול.

5.2.4 על המנהל לפעול עפ"י ההנחיות המפורטות בסעיפים 5.1.3-5.1.8

### 5.3 ירידה דרסטית בתפקוד, היעדרות ממושכת של החניך או רצון של הורים (סעיפים ד'-ה')

5.3.1 עם זיהוי או דיווח על מקרים מהסוגים הללו על מנהל המרכז לזמן וועדה רב-מקצועית.

5.3.2 על מנהל המרכז לדאוג לקיים דיון בין המשתתפים, לתעד את ההחלטות שהתקבלו בוועדה על גבי פרוטוקול ועדה רב-מקצועית (טופס 9-1) ולשלוח העתק לעו"ס הקהילה ולמפקחת המחוזית.

5.3.3 אם יוחלט על עזיבתו של החניך על מנהל המרכז לבצע כמפורט בסעיף 5.1.4 לעיל.

### 5.4 מעבר מקום (סעיף 3.1 ה')

5.4.1 עם קבלת דיווח על עזיבה ומעבר של חניך למקום מגורים אחר או לגורם טיפולי אחר על מנהל המרכז לאמת את ההודעה עם האפוטרופוס, ואם המידע נכון להפנותו לעו"ס הקהילה.

5.4.2 על מנהל המרכז

א. לדאוג שהמדריך של המשתקם ימלא דו"ח הערכה תפקודית על המשתקם ורכז הטיפול יכתוב דו"ח סוציאלי.

ב. על מנהל המרכז לדאוג להעביר למסגרת הקולטת: דו"ח תפקודי, דו"ח סוציאלי, תוצאות אבחון וועדת אבחון אחרונים.

## 6. אחריות:

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה



שם ההוראה: <b>קליטת מדריך חדש והכשרתו</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 1 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>12</b>

1. כללי:

חשוב מאוד ליצור תהליך אחיד ומבוקר של קליטת מדריכים והכשרתם בכדי לוודא תפקוד אפקטיבי בתפקיד תוך שמירה על הסטנדרטים של מתן שירות הנהוגים במרכז.

2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע שיטה לקליטה והכשרה של מדריך במרכז ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

**3.1 חונך** - מדריך עם ותק של לפחות שנה אחת במרכז ומשמש בתפקיד זהה לזה שאליו נקלט המדריך החדש.

**3.2 חפיפה** - ליווי וחניכה של המדריך החדש ע"י איש מדריך חונך.

**3.3 תקופת ניסיון** - זמן שבו יוחלט אם האדם ימשיך בעבודה המיועדת וזאת עפ"י החלטת הארגון. אורך תקופת הניסיון תקבע ע"י הארגון.

**3.4 ממונה ישיר** - מנהל המרכז או איש סגל שמונה על ידו.

**3.5 שותפים לתהליך:**

א. מנהל המרכז

ב. איש סגל חדש

ג. סגל ותיק במרכז

4. מסמכים ישימים:

**4.1** הגדרת התפקיד הרלוונטית

**4.2 ערכת מסמכי קליטה:**

א. קורות חיים עדכניים

ב. צילום ת"ז

ג. תעודות על השכלה

ד. המלצות

ה. גברים: אישור מהמשטרה על אי רישום פלילי לגבי עבירות מין

ו. טופס בקשה להעסקת עובד

**4.3** חובת שמירת סודיות - [טופס 2-4](#)

**4.4** משוב על תהליך חפיפה – [טופס 1-12](#)

**4.5** דו"ח קליטת מדריך חדש – [טופס 2-12](#)

שם ההוראה: <b>קליטת מדריך חדש והכשרתו</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 3	מס' ההוראה: <b>12</b>
מהדורה:	תחולה:

## 5. השיטה:

- 5.1** על מנהל המרכז לבצע הליך של איתור, גיוס ומיון איש סגל חדש עפ"י נהלי הארגון.
- 5.2** לאחר בחירת איש סגל החדש על מנהל המרכז לוודא, כי המסמכים הנדרשים לערכת מסמכי הקליטה קיימים ומלאים כהלכה (עפ"י נהלי הארגון).
- 5.3** על מנהל המרכז למנות לאיש הסגל החדש חונך.
- 5.4** על מנהל המרכז לקיים תהליך קליטה אשר יכלול:
- שיבוצ וייעודו לתפקיד, תחומי אחריות והיקף סמכות תוך הצגת הגדרת התפקיד הרלוונטית
  - הסבר לגבי תהליך הליווי והחניכה והצגת החונך שלו
  - הסבר על מערכת ניהול האיכות
  - קביעת תאריך התחלת העבודה
  - הצגתו בפני כלל אנשי הסגל
- 5.5** על החונך לבצע חפיפה לאיש הסגל החדש במשך 5 ימי עבודה לפחות שתכלול:
- הכרת המבנה
  - הסבר על האוכלוסייה של המרכז ומאפייניה
  - הכרת מערכת ניהול האיכות – הצגה והסבר של הוראות עבודה וטפסים רלוונטיים
  - הכרת נהלי בטיחות וחירום
  - הכרת סדר היום
  - היכרות בסיסית עם המשתקמים
- 5.6** בסיום החפיפה, על החונך לכתוב משוב על המדריך החדש בתקופת החפיפה (טופס 1-12) ולהעביר לממונה הישיר של המדריך החדש.
- 5.7** על הממונה הישיר לוודא שהמדריך החדש:
- יקבל מידע מרכז הטיפול לגבי פרטים אישיים של המשתקמים המיועדים לטיפולו.
  - שתיעשה לו היכרות אישית עם משתקמי קבוצת היעד ע"י רכז הטיפול או גורם טיפולי במרכז.
  - ההדרכות תתועדנה בדו"ח קליטת מדריך חדש (טופס 2-12)
- 5.8** על הממונה הישיר לוודא כי בחודש הראשון איש הסגל החדש יעבור הדרכות רלוונטיות (אכילה, הושבה וכו') ע"י אנשי מקצועות הבריאות. ביצוע ההדרכות יתועד ע"י הממונה הישיר בדו"ח קליטת מדריך חדש (טופס 2-12)

שם ההוראה:	שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז יום +21
קליטת מדריך חדש והכשרתו	עמוד 3 מתוך 3	
מס' ההוראה: 12	מהדורה:	
	תחולה:	

**5.9** על הממונה הישיר של המדריך החדש לערוך עימו שיחות משוב אחת לשבועיים. השיחות תתועדנה בדו"ח קליטת מדריך חדש (טופס 12-2), שיועבר למנהל המרכז.

**5.10** בתום תקופת הניסיון, על מנהל המרכז לקיים שיחת משוב עם המדריך החדש. שיחת המשוב תתבסס על התיעוד שניהל הממונה הישיר ותכלול בדיקת ידע, התרשמות ומשובים כמפורט בדו"ח קליטת מדריך חדש (טופס 12-2). השיחה תתועד בדו"ח וכן תצוין החלטה לגבי המשך העסקתו של המדריך.

## **6. אחריות:**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>קליטת מתנדבים</b>	עמוד 1 מתוך 3
שם/לוגו של מרכז יום +21	מהדורה:
מס' ההוראה: <b>13</b>	תחולה:

13

1. כללי:

מרכז יום +21 קולט מתנדבים במטרה להשביח את השירות שמעניק למקבלי השירות.

2. מטרת הוראת העבודה:

לקבוע שיטה לקליטת והכשרת מתנדבים במרכז יום +21 ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

3.1 **מתנדב** - אדם התורם מזמנו לטובת המסגרת ועונה לקריטריונים של משרד הרווחה (ללא עבר של עבירות מין).

3.2 **סוגי המתנדבים:**

א. **מתנדבי שירות לאומי** - מתנדבים המגיעים במסגרת שירות לאומי לזמן מוקצב וידוע, הנשלחים מגופים שונים. קיים לגביהם חוזה התקשרות עם תקנות המפרטות את מהות הקשר והחובות/זכויות של כל צד בנושא.

ב. **מתנדב מהקהילה** - אנשים מהקהילה שמעוניינים לתרום מזמנם לקידום המשתקמים במרכז.

3.3 **איש סגל מלווה למתנדב** - עובד מסגל המסגרת, שהוסמך ע"י מנהל הרשת להדריך וללוות את המתנדב.

3.4 שותפים לתהליך:

- א. מנהל המסגרת
- ב. מתנדב
- ג. איש סגל מלווה

4. מסמכים ישימים:

4.1 שאלון אישי לקליטת מתנדב – טופס 1-13

4.2 ערכת מסמכי קליטה:

- א. קורות חיים עדכניים
- ב. צילום ת"ז
- ג. גברים: אישור מהמטרה על אי רישום פלילי לגבי עבירות מין

4.3 טופס חובת שמירת סודיות – טופס 4-2

4.4 הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז - טופס 2-13

4.5 טופס הערכת מתנדב – טופס 3-13

4.6 טופס ביטוח – בהתאם למקובל בארגון

שם ההוראה: <b>קליטת מתנדבים</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 2 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>13</b>

## 5. השיטה:

- 5.1** ביום הגעתו של המתנדב למסגרת יקלוט מנהל המרכז את המתנדב בהתאם לפירוט להלן:
- א. יערוך שיחת היכרות עם המתנדב ויסיביר לו את מטרות המסגרת והפעילויות המתרחשות בה.
- ב. ימלא למתנדב טופס שאלון אישי לקליטת מתנדב (טופס 1-13).
- ג. יערוך למתנדב סיור במקום.
- 5.2** על מנהל המרכז להחליט על קבלתו/ אי קבלתו של המתנדב ולהודיע לו על כך.
- 5.3** אם הוחלט על קבלתו של המתנדב למרכז על מנהל המרכז ליידיע את המתנדב לגבי מסמכים הקליטה שהינו נדרש להמציא: צילום ת.ז. ואישור מהמשטרה על אי רישום פלילי לגבי עבירות מין (לגבי גברים).
- 5.4** ביום פעילותו הראשון של המתנדב במרכז על המנהל:
- א. לאסוף מהמתנדב את מסמכי הקליטה
- ב. להחתים את המתנדב על טופס חובת שמירת סודיות (טופס 2-4)
- ג. להסביר לו על מאפייני האוכלוסייה במרכז
- ד. להחתים אותו על הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במסגרת (טופס 2-13)
- ה. להציג למתנדב את איש הסגל המלווה
- ו. למלא עבורו טופס ביטוח למתנדב בהתאם לנדרש, להעביר לגורם הנדרש (ברשות או בביטוח לאומי) ויודא ביצוע הביטוח בפועל.
- 5.5** על איש הסגל המלווה להדריך את המתנדב ולהציג בפניו:
- א. מבנה המרכז
- ב. נהלי הבטיחות והחירום
- ג. תהליכים, הוראות עבודה ונהלים ורלוונטיים
- ד. סדר היום
- ה. היכרות בסיסית עם המשתקמים שעימם יהיה בקשר
- 5.6** על איש הסגל המלווה ללוות ולהדריך את המתנדב בהתאם לסוגיות המתעוררות במהלך התנדבותו.
- 5.7** בתום החודש הראשון להתנדבותו על איש הסגל המלווה לערוך שיחת משב עם המתנדב ולמלא טופס הערכת מתנדב (טופס 3-13).

שם ההוראה: <b>קליטת מתנדבים</b>	שם/לוגו של מרכז יום +21
עמוד 3 מתוך 3	
מהדורה:	
תחולה:	מס' ההוראה: <b>13</b>

- 5.8** אחת לשנה על איש הסגל המלווה לערוך שיחת הערכה עם המתנדב ולמלא טופס הערכת מתנדב (טופס 13-3) העתק יועבר למנהל המרכז.
- 5.9** אחת לשנה על מנהל המרכז לזמן את המתנדבים למפגש סיכום שנה והענקת תעודות הוקרה.
- 5.10** על איש הסגל המלווה להזמין את המתנדב שבאחריותו לאירועים, לפעילויות החברתיות של המרכז כמו מסיבות חג וכד'.
- 5.11** על מנהל המרכז להזמין עפ"י שיקול דעתו את המתנדבים לטיולים המאורגנים על ידי המרכז. איש סגל המלווה ידאג להעביר את המידע למתנדב שבאחריותו.
- 5.12** עם תום תקופת ההתנדבות על מנהל המרכז לקיים שיחה משותפת למתנדב עם איש הסגל המלווה.

**6. אחריות:**

- 6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל המרכז.

מאשר ההוראה	תפקיד	תאריך	חתימה

**מאגר**

**טפסים**

## תוכן עניינים – מאגר הטפסים

מספרו	שם הטופס	מס'
<a href="#">טופס 1-1</a>	היערכות לקראת ועדת קבלה	1
<a href="#">טופס 2-1</a>	הזמנה לוועדת קבלה	2
<a href="#">טופס 3-1</a>	פרוטוקול ועדת קבלה למועמד למרכז	3
<a href="#">טופס 4-1</a>	הודעה על קבלת מועמד	4
<a href="#">טופס 5-1</a>	הודעה על אי קבלת מועמד למסגרת	5
<a href="#">טופס 6-1</a>	קליטת משתקם חדש - מטלות ליום הראשון	6
<a href="#">טופס 7-1</a>	קליטת משתקם חדש - מעקב התאקלמות שבועי	7
<a href="#">טופס 1-2</a>	תוכן העניינים של תיק משתקם	8
<a href="#">טופס 2-2</a>	דף פרטים אישיים	9
<a href="#">טופס 3-2 א', 3-2 ב'</a>	ויתור סודיות	10
<a href="#">טופס 4-2</a>	טופס חובת שמירת סודיות	11
<a href="#">טופס 1-3</a>	טופס מעקב נוכחות	12
<a href="#">טופס 2-3</a>	נוכחות משתקמים בהסעה	13
<a href="#">טופס 3-3</a>	טופס לסריקה יסודית במבנה	14
<a href="#">טופס 1-4</a>	אישור מתן תרופות	15
<a href="#">טופס 2-4</a>	קרדיקס - טופס מעקב מתן תרופה	16
<a href="#">טופס 3-4</a>	כתב ויתור על סודיות רפואית	17
<a href="#">טופס 1-8</a>	דו"ח אירוע חריג	18
<a href="#">טופס 2-8</a>	דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים	19
<a href="#">טופס 1-9</a>	פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית	20
<a href="#">טופס 2-9</a>	מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית	21
<a href="#">טופס 3-9</a>	דו"ח מעקב שנתי על תוכניות אישיות	22
<a href="#">טופס 4-9</a>	שאלון ראיון אישי למשתקם	23
<a href="#">טופס נ.א. 4-8</a>	טופס טיפול בתלונת לקוח	24
<a href="#">טופס נ.א. 3-8</a>	שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופוס/מסגרות דיור	25
<a href="#">טופס 1-12</a>	משוב על תהליך חפיפה	26
<a href="#">טופס 2-12</a>	דו"ח קליטת מדריך חדש	27
<a href="#">טופס 1-13</a>	שאלון אישי לקליטת מתנדב	28
<a href="#">טופס 2-13</a>	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז	29
<a href="#">טופס 3-13</a>	טופס הערכת מתנדב	30



# לוגו של מרכז יום +21

## איסוף מסמכים לקראת ועדת קבלה למועמד למרכז

שם המועמד: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_

דו"ח סוציאלי עדכני (עד 3 חודשים)

דו"ח תפקודי מהמסגרת האחרונה

אבחון והחלטות ועדת אבחון של האגף לטיפול במש"ה

דו"ח רפואי עדכני מרופא מטפל (עד 3 חודשים)

צילום תעודת זהות

צילום ממינוי אפוטרופסות (או מסמכים המעידים שההליך נמצא בטיפול)

רשימת אנשי קשר שטיפלו במועמד במסגרת האחרונה

הערות: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# לוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שלום רב,

## הנדון: הזמנה לוועדת קבלה למרכז

הינכם מוזמנים לוועדת קבלה למרכז

שם המועמד: \_\_\_\_\_  
שבתקיים  
בתאריך: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_

מוזמנים נוספים להשתתף בוועדה:

מפקחת מחוזית

עו"ס המשפחה בקהילה

המועמד ומשפחתו

דרכי הגעה למרכז: \_\_\_\_\_

בברכה,

מנהל המרכז

הזימון נעשה בטלפון

# לוגו של מרכז יום +21

## פרוטוקול ועדת קבלה למועמד למרכז

תאריך הוועדה: \_\_\_\_\_ תאריך קליטה צפוי: \_\_\_\_\_

### אינפורמציה כללית:

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ מין: זכר / נקבה

תאריך לידה: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_

מקום מגורים: בית / הוסטל / מעון

כתובת מגורים: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האפו': \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון חירום: \_\_\_\_\_ קרבת המשפחה: \_\_\_\_\_

שירותים אחרים המטפלים במועמד/ת:

שם המקום	כתובת	טלפון
_____	_____	_____
_____	_____	_____

שם העו"ס: \_\_\_\_\_ כתובת המחלקה: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

אופן הגעה למרכז ( ) עצמאי בתחבורה

( ) עצמאי ברגל

( ) הסעה מאורגנת

( ) הסעה מאורגנת + מלווה

( ) אחר \_\_\_\_\_

# לוגו של מרכז יום +21

שם המשתתף: \_\_\_\_\_

## 1. חינוך:

\_\_\_\_\_ האם ביקר בבית ספר?  
(אם כן איפה?)

\_\_\_\_\_ האם מסוגל לקרוא?  
(איזה סוג חומר?)

\_\_\_\_\_ האם מסוגל לכתוב?  
(אם כן מה?)

\_\_\_\_\_ האם מסוגל לספור?  
(אם כן איך?)

## 2. התנהגות והתפתחות חברתית:

\_\_\_\_\_ מבטא רגש בדרך חברתית:

\_\_\_\_\_ מבטא אכזבה:

\_\_\_\_\_ מה מפריע לנ"ל:

\_\_\_\_\_ משתף פעולה:

\_\_\_\_\_ ממלא הוראות / מקבל סמכות:

\_\_\_\_\_ נענה לחיזוקים:

\_\_\_\_\_ יכול לדחות סיפוקים:

\_\_\_\_\_ מרביץ לעצמו (תאר כיצד ואיפה?):

\_\_\_\_\_ מסכן אחרים?

\_\_\_\_\_ שבירת חפצים:

אם התשובה חיובית נא תאר את תכיפות ההתנהגות ומה מניע לכך:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שעות פנאי – פרט פעילויות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## לוגו של מרכז יום +21

### 3. עזרה עצמית

האם אוכל לבד? כן / לא / חלקי

האם סוגר כפתורים לבד? כן / לא / חלקי

האם סוגר רוכסן לבד? כן / לא / חלקי

האם שורך שרוכים לבד? כן / לא / חלקי

האם מבקש לשירותים? כן / לא / חלקי

האם עצמאי בשירותים? כן / לא / חלקי

### 4. בריאות :

חברות בקופה: \_\_\_\_\_

נכויות / מגבלות אחרות: \_\_\_\_\_

יושב על כיסא גלגלים : \_\_\_\_\_

משתמש בהליכון: \_\_\_\_\_

שולט על סוגרים: \_\_\_\_\_

פירכוסים: לא / כן – תאר סוג וכמות: \_\_\_\_\_

תרופות : לא / כן – סוג ומינון \_\_\_\_\_

אלרגיות: לא / כן \_\_\_\_\_

לתרופות: \_\_\_\_\_

לאוכל: \_\_\_\_\_

דיאטה: לא / כן סוג: \_\_\_\_\_

משקפיים: לא / כן בעיית ראייה: \_\_\_\_\_

מכשיר שמיעה: לא / כן בעיית שמיעה: \_\_\_\_\_

בעיות בדיבור: \_\_\_\_\_

### סיכום ניהול סיכונים:

---

---

---

# לוגו של מרכז יום +21

דברי המועמד:

---

---

---

דברי הורים/אפוטרופסים של המועמד:

---

---

---

---

דברי עו"ס הקהילה:

---

---

---

---

---

שונות:

---

---

---

---

---

# לוגו של מרכז יום +21

## החלטת ועדת הקבלה

נכחו בוועדת הקבלה:

_____ : שם	_____ : תפקיד
_____ : שם	_____ : תפקיד
_____ : שם	_____ : תפקיד
_____ : שם	_____ : תפקיד
_____ : שם	_____ : תפקיד

החלטת ועדת הקבלה:

---

---

---

---

---

---

---

---

_____	_____
חתימת מנהל המרכז	תאריך

**פנימי מרכז :**

\_\_\_\_\_ : טופס החלטה והשמה באחריות :

\_\_\_\_\_ : תשלום ע"י מועצה / עירייה :

# לוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

שלום רב,

## הנדון: הודעה על קליטת משתקם

משפחת \_\_\_\_\_ היקרים,

שמחים לבשר לך, כי \_\_\_\_\_ התקבל ל \_\_\_\_\_

תאריך קליטה צפוי \_\_\_\_\_

להלן פרטים חיוניים לתחילת דרכך:

שעות הפעילות:

ימים ראשון - חמישי

יום שישי

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

כתובת המרכז: \_\_\_\_\_

מספרי הטלפון: \_\_\_\_\_

- משתקם שאמור להגיע באופן עצמאי: קווי האוטובוס מתחנה מרכזית: \_\_\_\_\_
- משתקם שאמור להשתמש בשירותי ההסעה: נציג מחברת ההסעות ייצור עימכם קשר על מנת לתאם מועד ומקום איסוף.

ארוחת בוקר וארוחת צהריים מוגשת במקום.

אנו מאחלים קליטה מוצלחת ונשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה.

בברכה,

מנהל המרכז



# לוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## הנדון : בקשת לקבלת המועמד: למרכז

וועדת הקבלה שהתקיימה בתאריך: \_\_\_\_\_ דנה בבקשה לקבלת המועמד שבנדון.

בוועדה התקבלה החלטה, כי המרכז אינו תואם את צרכיו של המועמד ולכן, לצערנו אנו נאלצים לדחות את הבקשה לקבלתו למרכז.

בברכה

מנהל/ת המרכז

העתקים:

1. \_\_\_\_\_, מפקחת מחוזית

2. \_\_\_\_\_, עו"ס הקהילה

# לוגו של מרכז יום +21

## טופס מטלות היום הראשון לקליטת משתקם

רשימת פעולות ביום הראשון לקליטת משתקם במרכז:

שם המשתקם החדש: \_\_\_\_\_ שם המדריך הקולט: \_\_\_\_\_

על המדריך לוודא כי בוצעו הפעולות הבאות:

נושא	הפעולה	אישור
אולם/סדנאות עבודה	1. הכרות עם סביבת העבודה	
	2. הקצאת מקום ישיבה מסודר למשתקם וכן ארון אישי (אם יש ארונות אישים)	
	3. הכרות עם מדריכות נוספות אם נמצאות באותו סדנא/אולם	
הקבוצה	1. הכרות אישית ושמיית עם חברי הקבוצה	
היכרות עם סביבת המרכז	1. חדר שירותים-חשוב לציין הפרדה בין גברים לנשים.	
	2. חדר אוכל	
	3. מחסן	
	4. אולמות/סדנאות עבודה	
	5. חדרי מינהלה	
	6. התייחסות והדרכה לגבי מקומות במרכז העלולים להיות מפגע בטיחותי (מדרגות, רמפה, מעלית וכו')	
עבודה	1. הסבר על העבודה, מהי? למה משמשת וכו'	
	2. הסבר על אופן ביצוע העבודה	
	3. הגדרת תהליכי עבודה ושלבי העבודה	
	4. בחינה של יכולותיו של המשתקם בשלבי העבודה	
	5. במידה והעבודה משלבת שימוש בכלים – יש לתת הסבר על שימוש בכלים וכללי בטיחות	
חדר אוכל	1. היכרות עם חדר אוכל	
	2. הסבר על אופן ההגשה בחדר אוכל-עצמאית או ע"י מדריך	
	3. בדיקה של המדריך האם המשתקם: א. עצמאי/לא עצמאי בהגשת המזון ב. נזקק לעזרה בחיתוך המזון ג. עצמאי/לא עצמאי באכילה	
פיזור	1. המדריך ילווה את המשתקם לכניסת המרכז	
	2. אם המשתקם מגיע בהסעה - יש לוודא שהוא עולה על ההסעה המתאימה	

התייחסות נוספת במידת הצורך:

---



---



---

הנני מאשר שביצעתי את הפעולות שלעיל:

חתימת המדריך: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

## טופס התאקלמות שבועי

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם המדריך: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_  
 שבוע מס': \_\_\_\_\_

טופס זה הינו חשוב מאוד לצורך שילוב מיטבי של המשתתף במרכז.  
 בתהליך ההתאקלמות אנו נזקקים להפעיל יכולות אשר מהותם הראשונית יצירת קשר רגשי טיפולי: חם מכיל וקרוב לאדם.  
 כמו כן, מחובתנו להקדיש תשומת לב למרכיבים הקשורים לטיפול בגוף.  
 הינך מתבקש/ת למלא את הטופס מידי יום ביומו (א' – ה'), הוא ילווה אותנו במהלך השבועיים הראשונים להיקלטות המשתתף במרכז.

אכילה ושתייה	יום א			יום ב			יום ג			יום ד			יום ה		
	בוקר	ביניים	צהריים	בוקר	ביניים	צהריים	בוקר	ביניים	צהריים	בוקר	ביניים	צהריים	בוקר	ביניים	צהריים
האם אכל את ארוחותיו?	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא
האם אכל בצוותא עם קבוצת החברים בשולחן?	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא
האם העדיף לאכול בזמן אחר?	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא
האם הוא עצמאי באכילת המזון?	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא
האם נזקק לעזרה בחיתוך המזון?	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא
הערות נוספות:															

## +לוגו של מרכז יום 21

יום ה			יום ד			יום ג			יום ב			יום א			שירותים
צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יזם/ביקש להליכה לשירותים?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם התפנה במהלך היום?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם התנגד להחלפת טיטול/להליכה לשירותים?
<b>הערות נוספות:</b>															

יום ה			יום ד			יום ג			יום ב			יום א			תקשורת
צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יצר קשר יזום עם המדריך?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יצר קשר עם אחד מחברי הקבוצה?
<b>הערות נוספות:</b>															

יום ה			יום ד			יום ג			יום ב			יום א			נוכחות
צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם הגיע בזמן?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם היה נוכח בכל שעות היום?
<b>הערות נוספות:</b>															

## +לוגו של מרכז יום 21

יום ה			יום ד			יום ג			יום ב			יום א			מצב רגשי וחברתי
צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם בהגעתו היה בכי או התפרצות?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם במהלך היום היה בכי/התפרצות?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם מעדיף להתבודד?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם השתתף בפעילות הקבוצתית?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם חיפש את תשומת לב המדריך?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם היה במהלך היום אירוע חריג?
<b>הערות נוספות:</b>															

יום ה			יום ד			יום ג			יום ב			יום א			התמצאות במרחב
צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	צהריים	ביניים	בוקר	
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יודע להיכנס עצמאית לכיתה?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יודע את מקומו בקבוצה?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יודע היכן השירותים?
כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	כן / לא	האם יודע היכן הארון האישי שלו?
<b>הערות נוספות:</b>															

# +לוגו של מרכז יום 21

## תוכן עניינים - תיק משתקם

מס'	שם החוצץ	תכולת החוצץ
	ללא חוצץ – בראש הקלסר	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דף פרטים אישיים</li> <li>• צילום ת.ז.</li> </ul>
2	שלב הקליטה	<ul style="list-style-type: none"> <li>• פרוטוקול ועדת קבלה</li> <li>• הודעה על קבלה למרכז</li> <li>• טפסי מטלות התקופה הראשונה בקליטת המשתקם</li> </ul>
3	אבחון וועדת אבחון	<ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכום אבחון</li> <li>• החלטות ועדת אבחון</li> </ul>
4	דו"חות סוציאליים ותכתובות עם גורמים טיפוליים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח סוציאלי מעו"ס הקהילה</li> <li>• דו"חות סוציאליים של עו"ס המרכז</li> <li>• תכתובות עם גורמים סוציאליים/טיפוליים</li> </ul>
5	דו"חות ואישורים רפואיים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח רפואי עדכני</li> <li>• דו"ח פסיכולוגי עדכני (אם יש)</li> <li>• דו"ח פסיכיאטרי עדכני (אם יש)</li> <li>• דו"חות רפואיים שונים</li> </ul>
6	אישורים כלליים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• צו מינוי אפטרופוס (או אישור שההליך בטיפול)</li> <li>• אישור מתן תרופות חתום ע"י האפטרופוס</li> <li>• אישור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית קבועה</li> <li>• אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למסגרת</li> <li>• אישורים שונים ע"פ הצורך</li> </ul>
7	טפסי ויתור סודיות	<ul style="list-style-type: none"> <li>• טפסי ויתור סודיות – מותאמים לכל מידע</li> </ul>
8	דו"חות תפקודיים וסיכומי ישיבות	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"ח ממסגרת קודמת</li> <li>• טופס הערכה תיפקודית</li> <li>• סיכומי ישיבות מקצועיות על המשתקם</li> </ul>
9	דו"חות ארועים חריגים	<ul style="list-style-type: none"> <li>• דו"חות אירועים חריגים</li> </ul>
10	תוכנית אישית ומעקב	<ul style="list-style-type: none"> <li>• טופס שאלון איסוף נתונים (משרד הרווחה)</li> <li>• טופס ניהול סיכונים (משרד הרווחה)</li> <li>• טופס תכנית אב (משרד הרווחה)</li> <li>• טופס תכנית קידום אישית (משרד הרווחה)</li> <li>• מעקב חודשי לביצוע תוכנית אישית</li> <li>• טופס ראיון אישי עם המשתקם</li> </ul>
11	טפסי סיכום שיחה	<ul style="list-style-type: none"> <li>• סיכומי שיחות עם המשתקם</li> </ul>

# לוגו של מרכז יום +21

## פרטים אישיים

שם משפחה:	שם פרטי:	
מס' ת.ז.:	ת. לידה	
רמת תפקוד:	ת. הועדה:	

## כתובת מגורים

עיר:	רחוב:	מס' בית:
מס' דירה:	מיקוד:	

## מס' טלפון

טל' בבית	טל' נייד אב/אם	
נייד נוסף	טל' חירום	

## אפוטרופוסים

שם:	קרבה:	מס' טל':
כתובת:	מיקוד:	

## קופת חולים

קופת חולים	טל' קופ"ח	
------------	-----------	--

## מצב רפואי

רגישות ל:	
מחלות כרוניות:	

## עו"ס קהילה

שם	לשכה	
טל' במשרד	מס' נייד	

איש קשר	
---------	--

הערות:

---



---

# לוגו של מרכז יום +21

## ויתור על סודיות - א' - לקבלת מידע

הריני להצהיר ולהודיע בפני כל הגורמים אשר טיפלו בבני / בתי / בן / בת חסותי:

שם פרטי ושם משפחה: \_\_\_\_\_

מס' זהות: \_\_\_\_\_

הן מבחינה רפואית ו/או נפשית ו/או טיפולית, כי אני נותן בזאת אישור להעביר כל מידע ו/או חומר לידי \_\_\_\_\_ ואני משחרר גורמים אלו מחובת שמירה על סודיות רפואית או סודיות מקצועית

אחרת לגבי מרכז \_\_\_\_\_ ולא תהיינה לי ו/או למי מטעמי כל טענות ו/או דרישות ו/או או תביעות מסוג כלשהו בקשר לנ"ל.

### לתשומת לב החותם על הטופס:

- א. החוק מקנה לך סודיות על מידע אישי המצוי אצל גורמי טיפול, ומחייב את הסכמתך בכתב לגבי העברת מידע כזה בין גורמי הטיפול השונים.
- ב. דאג לקבל הסבר ברור מהגורם המטפל ב\_\_\_\_\_ לאיזו מטרה נועד הויתור על הסודיות ובאיזה מידע ספציפי מדובר.

לאחר שקראתי (או הוקרא לי) תוכן ההצהרה, ולאחר שהוסבר לי, ניתנה האפשרות להתייעץ לגבי תוכנה ומהותה של ההצהרה, והבנתי את המטרה והמשמעות של חתימתי זו, אני מצהיר/ה כי חתמתי על טופס זה מרצוני החופשי.

בן משפחה / אפוטרופוס:

קשר משפחתי / קרבה: \_\_\_\_\_

שם פרטי                      שם משפחה                      מס' תעודת זהות                      חתימה

המען המלא: \_\_\_\_\_ טל נייד: \_\_\_\_\_

תוקף הסכמתי זו לויתור על הסודיות הינו עד ליום: \_\_\_\_\_

נחתם בפני:

שם פרטי                      שם משפחה                      תפקיד                      מקום

תאריך: \_\_\_\_\_



# לוגו של מרכז יום +21

## ויתור על סודיות - ב' - למסירת מידע

אני החתום מטה בן משפחה/אפוטרופוס שלי:

שם פרטי ושם משפחה: \_\_\_\_\_

מס' זהות: \_\_\_\_\_

מאשר בזאת ל \_\_\_\_\_ למסור לגוף/ים הרשומים מטה מידע אודות מצבו/ה הרפואי,

לרבות המצב הנפשי ו/או המנטאלי ו/או התפקודי, המצוי ברשותם.

הגופים אשר הנני מאשר למסור להם את המידע אודות בני / בתי / בן / בת חסותי:

א. \_\_\_\_\_

ב. \_\_\_\_\_

ג. \_\_\_\_\_

### **לתשומת לב החותם על הטופס:**

החוק מקנה לך סודיות על מידע אישי המצוי אצל גורמי טיפול, ומחייב את הסכמתך בכתב לגבי העברת מידע כזה בין גורמי הטיפול השונים.

א. דאג לקבל הסבר ברור מהגורם המטפל ב \_\_\_\_\_ לאיזו מטרה נועד הויתור על הסודיות ובאיזה מידע ספציפי מדובר.

ב. מומלץ לבדוק כי, בטופס פורטו סוג המידע המבוקש, מאיזה גוף ולכמה זמן תקף הויתור על הסודיות.

לאחר שקראתי (או הוקרא לי) תוכן ההצהרה, ולאחר שהוסבר לי, ניתנה האפשרות להתייעץ לגבי תוכנה ומהותה של ההצהרה, והבנתי את המטרה והמשמעות של חתימתי זו, אני מצהיר/ה כי חתמתי על טופס זה מרצוני החופשי.

בן משפחה / אפוטרופוס:

קשר משפחתי / קרבה: \_\_\_\_\_

שם פרטי                      שם משפחה                      מס' תעודת זהות                      חתימה

המען המלא: \_\_\_\_\_ טל נייד: \_\_\_\_\_

תוקף הסכמתי זו לויתור על הסודיות הינו עד ליום: \_\_\_\_\_

נחתם בפני:

שם פרטי                      שם משפחה                      תפקיד                      מקום

תאריך: \_\_\_\_\_

# לוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

## טופס חובת שמירת סודיות

אני החתומה/מטה מצהיר/ה בזה כי ידוע לי שכעובד \_\_\_\_\_, חלה עלי חובת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אלי.

כמו כן, ידוע לי כי חל עלי "חוק העונשין" אם אמסור ללא סמכות, כדין ידיעה שתגיע אלי בתוקף עבודתי ב \_\_\_\_\_, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינה מאסר שנה אחת.

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

# לוגו של מרכז יום +21

## מעקב נוכחות משתקמים

שם המדריך: \_\_\_\_\_

חודש: \_\_\_\_\_

	שם המשתקם	תאריך																					

מקרא: (✓) - נוכח    (-) - נעדר/חסר    (+) - הגיע באיחור

# לוגו של מרכז יום +21

## דיווח על היעדרות/איחור/יציאה מוקדמת

תאריך	שם המשתקם	סיבה	מוסר ההודעה



# לוגו של מרכז יום +21

טופס תורנות סריקה יסודית במבנה בסוף יום עבודה לחודש

---

תאריך	יום	שם המדריך	חתימת מדריך מבצע

# לוגו של מרכז יום +21

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
הורי/אפוטרופוס המשתקם/ת \_\_\_\_\_

שלום רב,

## הנדון: אישור נתינת תרופות קבועות/S.O.S/זמניות במרכז

לאור זאת, שבנכם/בתכם נזקק/ת ליטול תרופות במהלך השהות במרכז, הינכם מתבקשים להעביר אלינו אישור מהרופא בו מפורטים שם התרופה והמינון הנדרש לנטילה במהלך היום במרכז.

כמו כן, הינכם מתבקשים לחתום במקום המיועד בתחתית מכתב זה, על כך שהינכם מאשרים לתת את התרופות המצוינות באישור הרפואי לבנכם/בתכם על פי הנוהל של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

אישור זה חשוב ביותר לבטיחותו של בנכם/בתכם ובלעדיו איננו רשאים לתת תרופות.

כדי שנוכל לתת את הטיפול התרופתי הינכם מתבקשים להעביר אל המדריך/ה האחראי/ת במרכז את התרופות ארוזות באריזה המקורית עם מדבקה, שעליה שם המשתקם/ת והמינון הנדרש.

תודה מראש

מנהל המרכז

העתק: תיק משתקם

---

### אישור מתן תרופות

אני \_\_\_\_\_ האפוטרופוס של: \_\_\_\_\_

מאשר למרכז \_\_\_\_\_ לתת לבני/בתי את התרופות עפ"י המפורט בסיכום רפואי שניתן ע"י הרופא.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## לוגו של מרכז יום +21

### קרדיקס - מעקב מתן תרופות

שם המשתקם: \_\_\_\_\_

תאריך	חתימה	הערה (יש לציין היעדרות או אי לקיחה)



# לוגו של מרכז יום +21

## כתב ויתור על סודיות רפואית

אני החתום מטה, שם: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

אפטרופוס\* של (שם החניך/ה) \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

מוותר בזה על הסודיות הרפואית, ומייפה את כוחם של המבקשים ו/או כל אדם אשר יקבע לכך על ידם, ומסמיך אותם לדרוש, לקבל, לעיין ולהעתיק את כל התעודות והמסמכים הרפואיים, ללא יוצא מן הכלל (לרבות תוצאות בדיקות, אבחנות, צילומים וכיו"ב) הנוגעים לחניך והמצויים בידי כל רופא, בית חולים, קופת חולים וכל מוסד אחר. הנני נותן בזה רשות לכל מוסד או גוף כאמור, לרבות בתי חולים, קופת חולים ו/או לעובדיהם, למסור למבקשים את כל הפרטים ללא יוצא מן הכלל, על מצב בריאותו ו/או כל מחלה/ות שחלה בהן בעבר ו/או יחלה בהן בעתיד והנני משחרר את המוסדות הנ"ל ועובדיהם מחובת שמירה על סודיות רפואית בכל הנוגע למצב בריאותו ו/או מחלותיו כנ"ל ומוותר על סודיות זו, לרבות סודיות בנושאים פסיכיאטריים ו/או פסיכולוגיים, ולא תהיינה לי כל טענות או תביעה בקשר לנ"ל.

### פרטים חיוניים אודות החניך/ה

חבר בקופת חולים: \_\_\_\_\_

סניף (שם וכתובת): \_\_\_\_\_

מס' חבר בקופ"ח: \_\_\_\_\_

תאריך	חתימה

# לוגו של מרכז יום +21

מס' הארוע: \_\_\_\_\_

## דו"ח אירוע חריג

חלק א' - פרטי האירוע (ימולא ע"י איש צוות הנוכח באירוע או מקבל דיווח)

שם החניך:	שעה:	תאריך האירוע:
תפקיד המדווח:		שם המדווח:

מהות האירוע (הקף בעיגול את הסעיף המתאים בתוך הטבלה)

אירוע חריג פנימי	אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני
11. <input type="checkbox"/> איחור או אי הגעה למסגרת	1. <input type="checkbox"/> התנהגות אלימה
12. <input type="checkbox"/> שינוי במצב בריאותי שאינו מצריך התערבות רפואית חיצונית	2. <input type="checkbox"/> הטרדה או פגיעה מינית
13. <input type="checkbox"/> פציעה שאינה משמעותית	3. <input type="checkbox"/> בריחה
14. <input type="checkbox"/> גניבה	4. <input type="checkbox"/> פציעה משמעותית
15. <input type="checkbox"/> אי שליטה על סוגרים	5. <input type="checkbox"/> טעות במתן תרופות
16. <input type="checkbox"/> שונות/אחר	6. <input type="checkbox"/> טעות בהסעה
	7. <input type="checkbox"/> התקף אפילפטי
	8. <input type="checkbox"/> שינוי חריג במצב בריאותי
	9. <input type="checkbox"/> מוות
	10. <input type="checkbox"/> שונות/אחר

תיאור האירוע:

---

---

---

---

מיקום האירוע:

---

---

הטיפול באירוע וע"י מי:

---

---

אנשים נוספים שהיו מעורבים באירוע:

---

---

---

תאריך:

חתימת המדווח:

---

# לוגו של מרכז יום +21

## חלק ב' – טיפול לאחר האירוע

1.  הועבר דיווח למשפחה/אפוסטרופוס/נציג מערך הדיור בתאריך: \_\_\_\_\_

2. האם ידוע על אירועים קודמים ?  כן  לא

3. סיווג האירוע:

אירוע חריג – דיווח פנימי  אירוע חריג – דיווח חיצוני

4. הטיפול לאחר האירוע ו/או המלצות להמשך טיפול

---

---

---

## חלק ג' – תחכים

מסקנות האירוע:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

שם ממלא הדו"ח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

הדו"ח מועבר אל:

---

---

---

+לוגו של מרכז יום 21

דו"ח ריכוז אירועים חריגים לשנת

מספר אירוע	תאריך	סוג אירוע 1-20	תיאור האירוע	חניך/ים מעורבים	מדוח

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

# +לוגו של מרכז יום 21

תאריך: \_\_\_\_\_

## פרוטוקול ישיבה רב-מקצועית / צוות

נושא הישיבה: \_\_\_\_\_

משתתפים

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

נעדרים: \_\_\_\_\_

סיכום עיקרי הדברים:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

לוח"ז ביצוע	אחריות ביצוע	החלטות

נרשם ע"י: \_\_\_\_\_

העתקים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

## מעקב ביצוע תוכנית אישית

	שם מדריך/ה:		שם המשתקם/ת:
--	-------------	--	--------------

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ד'	יום ה'	יום בשבוע
תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	משימה

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ד'	יום ה'	יום בשבוע
תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	משימה

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ד'	יום ה'	יום בשבוע
תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	משימה

יום א'	יום ב'	יום ג'	יום ד'	יום ה'	יום בשבוע
תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	תאריך:	משימה

## +לוגו של מרכז יום 21

### מעקב שנתי על תוכניות אישיות

מס'	שם המשתקם	מועד התחלת עבודה על תוכנית אישית	מפגש מעקב עם אנשי צוות	מפגש מעקב עם אנשי צוות	מפגש מעקב עם אנשי צוות
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					
.6					
.7					
.8					
.9					
.10					
.11					
.12					
.13					
.14					
.15					
.16					
.17					
.18					
.19					
.20					
.21					
.22					
.23					
.24					
.25					
.26					
.27					
.28					
.29					
.30					

# +לוגו של מרכז יום 21

## שאלון ראיון אישי

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם המדריך: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

האם אני רוצה לשנות?		האם אני שמח? האם אני מרוצה?		סוג פעילות/תחום
לא X	כן ✓	לא ☹️	כן 😊	(בכל תחום יש לפרט שאלות הרלוונטיות למשתתף)
				<b>ארוחות:</b>
				•
				•
				•
				<b>היגיינה:</b>
				•
				•
				•
				<b>תפקידים:</b>
				•
				•
				•
				<b>קבוצה:</b>
				•
				•
				•
				<b>פעילויות:</b>
				•
				•
				•
				<b>תעסוקה:</b>
				•
				•
				•
				<b>הסעה:</b>
				•
				•
				•
				<b>שונות:</b>
				•
				•
				•
				<b>הערות:</b>
				•
				•
				•



# +לוגו של מרכז יום 21

## תלונת לקוח מס'

תאריך: \_\_\_\_\_

1. שם מקבל התלונה: \_\_\_\_\_ 2. תפקיד: \_\_\_\_\_

3. שם מגיש התלונה: \_\_\_\_\_ 4. קשר למשתקם/למרכז: \_\_\_\_\_

5. מהות התלונה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. בירור פרטים נוספים במידת הצורך \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. הטיפול בתלונה \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם המטפל בתלונה \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

8. תשובה ללקוח:

8.1 ראשונית (תוך 5 ימים) \_\_\_\_\_

8.2 סופית (עד שבועיים) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. נפתחה פעולה מתקנת לא / כן תאריך/מספר: \_\_\_\_\_

מנהל האיכות: שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

## שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופוסים ומסגרות דיור

הורה/אפוטרופוס/נציג מסגרת דיור יקר, בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. נודה על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

אנו במרכז משקיעים ונמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

משפחה המעוניינת להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ שם ממלא השאלון והקרבה למשתתף: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מסד	היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
		4	3	2	1
1.	האינפורמציה המגיעה מהמרכז אמינה בעיני				
2.	צוות המרכז זמין לפנייתי במידת הצורך בשעות העבודה				
3.	צוות המרכז זמין <b>בשעת חירום מעבר</b> לשעות העבודה				
4.	קיימת התייחסות וטיפול בבעיות המועלות בפני צוות המרכז				
5.	צוות המרכז הינו אדיב ומנומס <b>למשתקמים</b>				
6.	צוות המרכז הינו אדיב ומנומס <b>להורים/אפוט'</b>				
7.	האוכל הניתן למשתתף משביע רצון				
8.	אני זוכה להתייחסות מצוות המרכז בקשר לבקשות שאני מציג				
9.	התנאים הפיזיים במרכז טובים ונוחים				
10.	אני שבע רצון מהפעילות החברתית ומהשי לחג הניתן למשתקמים				
12.	המרכז תורם לקידומו של המשתתף				

הערות/התייחסות נוספת במידת הצורך:

---

---

תודה על שיתוף הפעולה

# +לוגו של מרכז יום 21

## משוב לתקופת החפיפה

שם המדריך החדש: \_\_\_\_\_ תאריכי החפיפה: \_\_\_\_\_

הערות	אישור ביצוע	נושא ההדרכה
		הכרת המבנה
		הכרת נהלי בטיחות וחירום
		הסבר על אוכלוסיית המרכז ומאפייניה
		הצגה ועיון בהוראות עבודה וטפסים
		הכרת סדר היום
		היכרות בסיסית עם המשתקמים

5 מיטבי	4 משביע רצון	3 טוב	2 סביר	1 לא טוב	פרמטרים למישוב
					גילוי רגישות / הבנה / אמפטיה למשתקמים
					התמודדות במצבי לחץ/מעברים/שינויים של המשתקמים
					התייחסות לקבוצת המשתקמים בכלל וראיית הפרט
					קבלת סמכות והתייחסות להערות בונות מהחונך
					ביצוע משימות נדרשות
					עמידה ביעדי זמן הנדרשים ממדריך
					גילוי אחריות והבנת התפקיד
					מוטיבציה ויזומה

### סיכום התרשמות והערות של החונך:

---



---



---

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ שם החונך

# +לוגו של מרכז יום 21

## דו"ח קליטת מדריך חדש

### פרטי המדריך החדש:

שם מלא: \_\_\_\_\_ מס' ת. זהות: \_\_\_\_\_

### שיחת קליטה:

תאריך השיחה: \_\_\_\_\_

הגדרת התפקיד

הסבר על מערכת ניהול האיכות

שם המדריך החונך: \_\_\_\_\_

תאריכי תקופת החפיפה – מ: \_\_\_\_\_ עד: \_\_\_\_\_

### החלטת מנהל המרכז לגבי קליטתו של המדריך החדש לאחר תקופת החפיפה:

לאור החפיפה מומלץ שהעובד החדש:

ימשיך  יסיים את עבודתו במרכז

חתימת מנהל המרכז: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

### הדרכות:

מהות ההדרכה	בוצע ע"י	תפקידו	תאריך ביצוע
מידע על המשתקמים בקבוצה			
היכרות אישית עם המשתקמים בקבוצה			
דרכי טיפול במשתקמים			

# +לוגו של מרכז יום 21

## שיחות הדרכה ומשוב עם מנהל המרכז:

שיחת הדרכה ומשוב מס' 1 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שיחת הדרכה ומשוב מס' 2 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שיחת הדרכה ומשוב מס' 3 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

שיחת הדרכה ומשוב מס' 4 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

שיחת הדרכה ומשוב מס' 5 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

שיחת הדרכה ומשוב מס' 6 בתאריך: .....

עיקרי השיחה/ההדרכה: \_\_\_\_\_

נקודות לשימור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

נקודות לשיפור: \_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

**סיכום שיחת משוב בתום תקופת הניסיון:**

**התרשמות מנהל המרכז בנושאים הבאים:**

ידע נדרש: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

משוב מצוות המרכז: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

משוב ממשתקמים: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

התרשמות אישית: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**החלטה על המשך העסקה:**

המשך העסקה

סיום העסקה

סיבות ונימוקים: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

הערות: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

חתימת מנהל המרכז: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

# +לוגו של מרכז יום 21

## שאלון אישי לקליטת מתנדב

מתנדב/ת יקר/ה ,

צוות המרכז מברך אותך של הצטרפותך כמתנדב.

פעילות ההתנדבות עוזרת לנו להעניק שירות טוב יותר עבור לקוחותינו.

בכדי שתוכל להשתלב בצורה הטובה ביותר במערך המתנדבים שלנו, הינך מתבקש למלא את השאלון .

ישר כח

## לתת זה תמיד גם לקבל

שם משפחה ופרטי: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טל נייד: \_\_\_\_\_ טל בית/נוסף: \_\_\_\_\_

מס' ת.ז: \_\_\_\_\_ ת. לידה: \_\_\_\_\_

ארץ לידה: \_\_\_\_\_ שנת עליה: \_\_\_\_\_

### שפות:

עברית : שפת אם / טובה מאוד / טובה

אנגלית: שפת אם / טובה מאוד / טובה

ערבית: שפת אם / טובה מאוד / טובה

אחר: \_\_\_\_\_ שפת אם / טובה מאוד / טובה

**שירות צבאי:** ( פרט באיזה שנים ואת התפקידים)

---

---

---

**מקום עבודה:** ( פרט לפחות שני מקומות אחרונים – שנים ותפקיד)

---

---

**ניסיון התנדבותי קודם** (מקום, תחום, אוכלוסיה )

---

---



# +לוגו של מרכז יום 21

תחומי עניין אישיים :

---

---

תחומי התנדבות מועדפים : (הקף בעיגול)

חונכות אישית

סיוע בסדנה/ בפעילות היומיומית

גיוס כספים

חוגים

יום בשבוע מועדף : א / ב / ג / ד / ה בין השעות \_\_\_\_\_

הצהרה :

הנני מצהיר/ה בזאת כי מצב בריאותי מאפשר לי להתנדב במרכז יום +21. ביכולתי להמציא אישורים רפואיים ואחרים לשם כך.

הנני מצהיר כי אין לי רישום פלילי בגין עבירות מין וכי לא ביצעתי עבירות מין.

הנני מצהיר כי לא אמסור כל מידע שהגיע אלי במסגרת התנדבותי במרכז יום +21 לאף גורם פרט למנהל המרכז בו אני מתנדב.

הנני מצהיר כי כל הפרטים שמולאו על ידי בשאלון נכונים.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ תאריך

סיכום ראיון ושיבוץ :

---

---

---

\_\_\_\_\_ חתימה:

\_\_\_\_\_ שם ממלא הטופס:

# +לוגו של מרכז יום 21

## הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז יום +21

מרכז יום הינו מרכז יום שיקומי המעניק שירותים לאנשים עם צרכים מיוחדים. כחלק משהותם במרכז, פעילים המשתקמים בתחומים מגוונים שמטרתם למצות את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, תוך שאיפה מתמדת לנורמליזציה ושילוב בקהילה.

להלן הנחיות וכללי התנהגות המיועדים לסייע לך בקשר עם המשתקמים:

- לאנשים עם צרכים מיוחדים יכולת מילולית, וורבלית, מוגבלת. יש לגלות סבלנות רבה ולנסות להבין את דברי המשתקם או מסריו כאשר הוא משתמש בדרכים חילופיות.
- מכיוון שלמשתקמים במרכז יש יכולת קוגניטיבית (שכלית) מוגבלת יש להשתמש בשפה ברורה, פשוטה, במשפטים קצרים בעלי מסר ברור.
- יש לגלות סבלנות ואם נדרש לחזור על המסר מספר פעמיים.
- אנשים עם צרכים מיוחדים מוגבלים לעיתים ביכולת שלהם להביע מצוקה וחוסר שביעות רצון ונוטים להביע בדרכים אלימות. יש להבין, כי אלימות זו הינה ביטוי ללחץ ומצוקה, היא אינה מופנית אישית כלפי איש ומטרתה בקשת עזרה וביטוי מצוקה.
- במקרה של אלימות כלפי משתקמים אחרים או כלפי עצמו יש לנסות להרגיע את המשתקם באופן מילולי, למנוע ממנו לפגוע בעצמו, לקרוא לעזרה ולדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המרכז או מי מטעמו.
- אנשים עם צרכים מיוחדים נוהגים לעיתים להביע חיבה ע"י מגע (חיבוק, נשיקה וכו'), אין לגעת מגע פיזי או/ו כל מגע אחר בחניכים למעט במקרים של סכנת חיים. וכן אין לאפשר מגע של המשתקם בך. יש להסביר למשתקם, כי אנו לא מתנשקים / מתחבקים / אחר - אלא לוחצים יד ואומרים שלום (לדוגמא).
- למשתקמים במסגרת קיימות תוכניות אישיות, שמטרתן קידום, מיצוי הפוטנציאל האישי ושילוב בקהילה. בכל מקרה אין להתערב בטיפול במשתקמים.
- במקרה הצורך יש לקרוא/ לדווח למדריך או איש צוות אחר במרכז.
- בכל מקרה של אירוע חריג במרכז, בחדר או בכל מקום אחר כגון: נפילה, מכה, אלימות, דיווח של משתקם על אלימות וכו', יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המרכז או למי מטעמו.
- מכיוון שהמשתקמים הינם חסרי ישע ולוקים לעיתים בשיקול הדעת אין להשאיר כל חומר מסוכן ללא השגחה, כולל חומרי ניקיון ויצירה או כל חומר אחר שיכול להוות סכנה ולפגוע במשתקם.
- יש לדאוג לנעילת החומרים המסוכנים והשגחה מלאה עליהם בזמן השימוש.
- על כל חשד למגע בין משתקם לחומר מסוכן יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המרכז או מי מטעמו.
- בכל מקרה בו הנך מתלבט/ת כיצד עליך לנהוג – פנה למדריך האחראי או למנהל המרכז.

# +לוגו של מרכז יום 21

## הצהרת המתנדב

אני \_\_\_\_\_ מס' ת"ז \_\_\_\_\_

מצהיר בזאת, כי קראתי את ההנחיות וכללי ההתנהגות הנ"ל, הבנתי אותם ואנהג על פיהם.

\_\_\_\_\_  
חתימת המתנדב

\_\_\_\_\_  
תאריך

# +לוגו של מרכז יום 21

## טופס הערכת מתנדב

שם המתנדב/ת: \_\_\_\_\_ תאריך הערכה: \_\_\_\_\_  
תקופת הערכה מ: \_\_\_\_\_ עד: \_\_\_\_\_  
שם המעריך: \_\_\_\_\_ ותק בעבודה: \_\_\_\_\_

1. תיאור התפקיד שביצע המתנדב:

---

---

2. חוות דעת על המתנדב (מעריך - התייחס לנקודות הבאות: עצמאות, אחריות, יכולת התמודדות, עמידה בזמנים, התמדה, יוזמה ותרומה לארגון וללקוחות)

---

---

---

3. האם ההדרכה שקיבל המתנדב ענתה על הצרכים? (פרט)

---

---

4. האם יש תחום בו המתנדב זקוק לתגבור/הדרכה/אחר?

---

5. סיכום הפעילות והמלצות לעתיד:

---

---

6. בקשות והערות של המתנדב:

---

---

7. המתנדב: ימשיך / לא ימשיך בפעילות במרכז (נא הקף בעיגול את התשובה המתאימה)

שם המעריך ותפקידו \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_



مستودق شاليم، التطوير الخدمات  
للقرى ذي المحدودية العقلية  
التطويرية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



# מארז ניהול איכות למרכז רש"ת\* הוראות עבודה וטפסים

ייעוץ ופיתוח מקצועי :

דני כץ  
ד"ר תמוז יצחק

עריכה :

ד"ר תמוז יצחק  
אורלי חיימוביץ

אוגוסט 2015



مستودع شاليم، لتطوير الخدمات  
لتفرد ذوي المحدودية العقلية  
التفورية في السلطات المحلية  
The Shalem Fund  
for Development of Services for People with  
Intellectual Disabilities in the Local Councils  
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית  
התפתחותית ברשויות המקומיות



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית  
השרות בקהילה



## **מנהלות ומנהלי מרכזי רש"ת,**

**מעצם ההזדמנות שניתנה לי להוביל את התהליך של**

**התעדת מרכזי רש"ת בשנים האחרונות,**

**ולאור היכרות שלי עמכם מנהלי מרכזי רש"ת,**

**אני מאמין, כי ביכולתה של מערכת האיכות,**

**לשפר באופן דרמטי את מעטפת הביצועים**

**של מרכז רש"ת.**

**לפיכך כאמצעי משלים למארג,**

**אני מתחייב בזאת**

**להגיע לכל מרכז רש"ת, שאליו אוזמן**

**ולקיים מפגש בן שלוש שעות.**

**בפגישה אציג את היתרונות והאתגרים ביישום מערכת**

**איכות ISO 9001 במרכז רש"ת עליו אתם אמונים.**

**ד"ר תמוז איציק**

## הוראות צבודה

הוראות הצבודה המופיעות כקובץ עצמאי, שאינו חלק ממדריך האיכות, הינן תיאור של ליבת העשייה, התכנים ושיטות הצבודה במרכז רש"ת אותו אתה מנהל. הוראות הצבודה הינן מתכוני הביצוע של הפעולות הציקריות המתרחשות במרכז רש"ת.

קובץ זה של הוראות צבודה מופעל באופן מצטי בעשרות מרכזי רש"ת בארץ. מצטת התקיימותו במרכז רש"ת בעלי אופי פעילות שונה, אנו יודעים הודאות כי לכתוב בו יש מהימנות ותוקף.

כשתקרא את הוראות הצבודה ודאי תבחין כי הן מופיעות באותה שאלנה ותחת סיצוף זהה.

לכל צמוד בהוראת הצבודה יש כותרת עליונה, שבה אתה מתקש להכניס את הילדו שלכם.

צוד תמצא בכותרת העליונה את שט ההוראה ומספרה ומספר הצמודים שהיא כוללת.

מכיוון שמצייאות ההפעלה של מרכז רש"ת דורשת לעדכן מצת לעת את ההוראה יש חלון לעדכן את המהדורה.

בחלון תחולף - נא רשום את התאריך בו הוראת הצבודה הופכת לחוק פנימי והצובדים נדרשים לעבוד על פיה.

שט לב, כי הצמוד האחרון של הוראת הצבודה יש מקום לחתימתך. הסיצוף של ההוראה החוזר על עצמו מידי הוראה.

כמתואר במדריך האיכות יש מנה אחיד לכל הוראות הצבודה:

- "כללי" - סצוף מס' 1 - רקע כללי להבנת הנושא וחשיבותו.
- "מטרה" - סצוף מס' 2 - הדברה של מטרת הנוהל/הוראת צבודה.
- "הדברות" - סצוף מס' 3 - הדברות של מונחים המוזכרים הוראת צבודה אשר אינם שאורים ובעלי משמעות במסמך.
- "מסמכים ישימיים" - סצוף מס' 4 - מסמכים חיצוניים הקשורים להוראת צבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הוראת הצבודה.
- "שיטה" - סצוף מס' 5 - זהו הסצוף הציקרי ובו מתוארת שיטת הצבודה.
- "אחריות" - סצוף מס' 6 - מי האחראים לביצוע ה"ע וסצופים שונים בו.
- "נספחים" - סצוף מס' 7 - רשימת נספחים להוראת צבודה.

כפי שתיווכח, הוראת הצבודה כתובה בציווי וכל פעילות ברור מי האחראי לה. לסיכום, ספר הוראות הצבודה הינו אחד הבסיסים החשובים להתפתחות מרכז רש"ת.

לתשומת ליבכם:

- בתוכן העניינים שלהלן קיים קישור לכל הוראת עבודה, שניתן להגיע אליה ע"י לחיצה על מספרה.
- חזרה לתוכן העניינים מתאפשרת ע"י לחיצה על המילה [תחולה](#) המופיעה בכותרת העליונה בראש כל עמוד.
- לכל הוראת עבודה קיימים טפסים ישימים – ניתן להגיע אל כל טופס ישים ע"י לחיצה על מספרו.
- ניתן לחזור מהטופס אל תוכן העניינים של הוראות העבודה ע"י לחיצה על הכותרת בראש העמוד: [שם / לוגו של מרכז רש"ת](#) ומשם בחזרה להוראת העבודה הרלוונטית ע"י לחיצה על מספרה.



### תוכן עניינים הוראות עבודה

מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה	מס'
<a href="#">מנ. 1</a>	קבלת משתקם למרכז רש"ת	.1
<a href="#">מנ. 2</a>	ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת	.2
<a href="#">מנ. 3</a>	קליטת איש סגל והכשרתו	.3
<a href="#">מנ. 4</a>	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	.4
<a href="#">מנ. 5</a>	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	.5
<a href="#">מנ. 6</a>	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	.6
<a href="#">מנ. 7</a>	מתן תרופות במרכז רש"ת	.7
<a href="#">מנ. 8</a>	קליטה והפעלת מתנדבים במרכז רש"ת	.8
<a href="#">שק. 1</a>	רצף תעסוקה – תעסוקה מוגנת	.9
<a href="#">שק. 2</a>	רצף תעסוקה – תעסוקה נתמכת	.10
<a href="#">שק. 3</a>	רצף תעסוקה – יחידה טיפולית	.11
<a href="#">שק. 4</a>	טיפול באירוע חריג	.12
<a href="#">שק. 5</a>	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	.13
<a href="#">שק. 6</a>	פעילות חברתית במרכז רש"ת	.14

מנ. = מינהל

שק. = שיקום

מרכז רש"ת – מרכז רצף שירותי תעסוקה

שם ההוראה: <b>קבלת משתקם למרכז רש"ת</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עמוד 1 מתוך 2	
מס' ההוראה: <b>מנ. 1</b>	
עדכון:	
<u>תחולה:</u>	

#### 1. כללי:

תהליך קליטה מוצלח יבטיח התאמה לקבוצה שתוצאותיה שהות מקדמת ומפתחת למשתקם.

#### 2. המטרה:

לקבוע שיטה לקבלת משתקם למרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים לתהליך.

#### 3. הגדרות:

**3.1 ועדת קבלה** – ועדה שעניינה קבלת מועמדים להשמה בתוכניות תעסוקה. הועדה תכלול:

- א. מנהל מרכז רש"ת – יו"ר הועדה
- ב. עו"ס משפחה משירותי הרווחה
- ג. עו"ס מרכז רש"ת
- ד. מפקח מחוזי – יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו

#### **3.2 משתפי הועדה:**

- א. חברי ועדת הקבלה
- ב. המשתקם המועמד בליווי הורה או אפוטרופוס
- ג. נציג ממסגרת הדיור
- ד. מוזמנים רלוונטיים לדיון (מחנך/פסיכיאטר וכד')

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה
- 4.2 דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה
- 4.3 אבחון עדכני והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם המפגר
- 4.4 דו"ח רפואי עדכני מהרופא המטפל
- 4.5 צילום תעודת זהות
- 4.6 טופס קליטה למועמד למרכז רש"ת - מנ. 1-1
- 4.7 צילום ממינוי אפוטרופוסות
- 4.8 דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת - מנ. 2-1
- 4.9 טופס הודעה על קליטת משתקם חדש - מנ. 3-1

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קבלת משתקם למרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>מנ. 1</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

## 5. השיטה:

- 5.1** כאשר מקבל מנהל מרכז רש"ת פניה מעו"ס על בקשה לקליטת משתקם חדש, ישלח המנהל לעו"ס טופס דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת (מנ. 1-2).
- 5.2** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לקבל מעו"ס המשפחה את החומר הכתוב שלהלן:
- דו"ח סוציאלי עדכני (עד 3 חודשים)
  - דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה
  - אבחון עדכני והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם המפגר (עד שנתיים - למשתקמים שגילם עד 30, ועד 10 שנים למשתקמים שגילם מעבר ל-30)
  - דו"ח רפואי עדכני – רופא מטפל (עד 3 חודשים)
  - צילום תעודת זהות
  - צילום ממינוי אפוטרופסות
- 5.3** מנהל מרכז רש"ת יאשר לעו"ס המשפחה את קבלת המסמכים.
- 5.4** המנהל יבדוק את המסמכים שהוגשו ועל-פי הצורך יפנה לעו"ס המשפחה לצורך הבהרות והשלמת מידע. **לא תכונס ועדה ללא כל המסמכים.**
- 5.5** באחריות מנהל מרכז רש"ת לזמן את משתתפי הועדה.
- 5.6** ועדת הקבלה תדון בעניינו של המשתקם ומנהל מרכז רש"ת ימלא את טופס הקליטה (מנ. 1-1).
- 5.7** מנהל מרכז רש"ת יהיה אחראי לנהל רישום מפורט על הדיון וההחלטות של ועדת הקבלה ועל העברתן בכתב לחברי הועדה ולמשתתפי הועדה, תוך שבועיים מיום הועדה ולא יאוחר מחודש מתאריך הועדה הראשונה.
- 5.8** אם הועדה תאשר את קבלת המועמד, על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לקבל מעו"ס המשפחה טופס השמה.
- 5.9** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שמשתקם יקלט למרכז רש"ת רק **לאחר** קבלת טופס השמה חתום ע"י מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, גזבר הרשות, מנהל מרכז רש"ת והמפקח המחוזי.
- 5.10** אם הועדה תאשר את קבלת המועמד, באחריות מנהל מרכז רש"ת למסור למשפחה טופס הודעה לקליטת משתקם חדש (מנ. 1-3).

## 6. אחריות:

- 6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה: <b>ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עמוד 1 מתוך 3	
מס' ההוראה: <b>מנ. 2</b>	
עדכון:	
<u>תחולה:</u>	

#### 1. כללי:

על מנת לאפשר רישום אחיד ומבוקר לתיעוד ומעקב של נתוני המשתקם במרכז רש"ת, יש צורך בקביעת שיטה מוסכמת.

#### 2. המטרה:

לקבוע שיטה אחידה למעקב ותיעוד לניהול תיק משתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתיעוד.

#### 3. הגדרות:

**3.1 תיק אישי** – תיק הכולל רשומות ומסמכים הקשורים למשתקם. על ההתיק יירשמו: שמו של המשתקם ומס' ת.ז. התיק יישמר בארון סגור.

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 תקנות גניזה
- 4.2 טופס תכולת תיק – מנ. 1-2
- 4.3 טופס פרטים אישיים – מנ. 2-2
- 4.4 אשור מתן תרופות / נטילת תרופות עצמאי – מנ. 3-2
- 4.5 אשור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית – מנ. 5-2
- 4.6 אשור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת – מנ. 6-2
- 4.7 טופס ויתור סודיות – מנ. 7-2
- 4.8 כתב ויתור סודיות רפואית – מנ. 8-2
- 4.9 דו"ח אירוע חריג – מנ. 1-4
- 4.10 חובת שמירת סודיות – מנ. 2-3
- 4.11 טופס הערכה תפקודית – מנ. 9-2

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 2</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

## 5. השיטה:

- 5.1** על מנהל מרכז רש"ת לפתוח תיק אישי ביום השמתו של המשתקם במרכז רש"ת.
- 5.2** המנהל יודא שתיק המשתקם יכלול:
- א. פרטים אישיים (מנ. 2-2)
  - ב. צילום ת.ז.
  - ג. תמונה עדכנית
  - ד. צו מינוי אפוטרופוס – אם יש
  - ה. סיכום אבחון (עד 5 שנים / 10 שנים לאחור - בהתאם לגיל המשתקם הנקלט)
  - ו. החלטות ועדת אבחון (עד 5 שנים לאחור/ עד 10 שנים-בהתאם לגיל המשתקם הנקלט)
  - ז. דו"ח סוציאלי מעו"ס המשפחה
  - ח. דו"ח רפואי / פסיכולוגי / פסיכיאטרי עדכני (עד 3 חודשים)
  - ט. דו"ח ממסגרת קודמת
  - י. אישור מתן תרופות/ נטילת תרופות עצמאי, חתום ע"י האפוטרופוס ובהתוויות רופא מטפל (מנ. 2-3)
  - יא. אישור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית- אם הפעילות קבועה (מנ. 2-5)
  - יב. אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת, מותאם לכל פעילות (מנ. 2-6)
  - יג. טופס הערכה תיפקודית (מנ. 2-9)
  - יד. ישיבות מקצועיות על המשתקם
  - טו. תוכניות קידום אישיות
  - טז. דו"ח אירוע חריג (מנ. 1-4)
  - יז. טופס ויתור סודיות – מותאם לכל מידע (מנ. 2-7)
  - יח. אישורים שונים ע"פ הצורך
  - יט. ויתור סודיות רפואית (מנ. 2-8)
- 5.3** על המנהל לעדכן את הפרטים ע"ג טופס תכולת תיק. טופס זה יוצמד לכריכת גב התיק.
- 5.4** על המנהל לוודא שמדריך יקרא בתיק המשתקם בכפוף למגבלות הבאות:
- א. באישור מנהל / עו"ס
  - ב. מדריך יקרא רק את תיקי חניכיו
  - ג. מדריך יפתח תיק משתקם רק בחדר המיועד לכך ובנוכחות מנהל/ עו"ס.
  - ד. לאחר שחתם על חובת סודיות (מנ. 2-3)

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת</b>	עמוד 3 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 2</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- 5.5** על המנהל לדאוג שהטפסים ישמרו בתיק המשתקם כל זמן שהותו במרכז רש"ת ויעודכנו בהתאם לפירוט ב "תכולת תיק".
- 5.6** העל המנהל לדאוג שהטפסים יתויקו ע"פ הסדר המופיע ב"תכולת תיק".
- 5.7** על המנהל לוודא שתיק המשתקם ימצא בארון נעול.
- 5.8** על המנהל לדאוג שהוצאת טפסים מתיק המשתקם תהייה באישורו בלבד.
- 5.9** על המנהל לדאוג שהוצאת תיק ממרכז רש"ת תהייה רק ע"י מנהל / עו"ס ולצרכים טיפוליים בלבד.

**6. אחריות:**

- 6.1** אחריות על ביצוע נוהל זה חלה על מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטת איש סגל והכשרתו</b>	עמוד 1 מתוך 4
		עדכון:
	מס' ההוראה: <b>מנ. 3</b>	<a href="#">תחולה:</a>

#### 1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך אחיד ומבוקר של קליטת אנשי סגל והכשרתם יש צורך בקביעת נהלים מוסכמים.

#### 2. מטרה:

לקבוע שיטה לקליטה והכשרה של איש סגל במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

#### 3. הגדרות:

- 3.1. **איש סגל** - כל אדם המקבל את שכרו מהארגון.
- 3.2. **תקופת ניסיון** - זמן שבו יוחלט אם האדם ימשיך בעבודה המיועדת או לא וזאת עפ"י החלטת הארגון. אורך תקופת הניסיון תקבע ע"י הארגון.
- 3.3. **חפיפה** - הינה ליווי איש הסגל החדש ע"י איש סגל ותיק באותו התפקיד. תקופה זו תוגדר באופן שונה ע"י הארגון.
- 3.4. **מלווה** - איש סגל עם ותק של לפחות שנה אחת בארגון.
- 3.5. **בעל סמכות** - מנהל מרכז רש"ת / עו"ס מרכז רש"ת / רכזת טיפול.
- 3.6. **ממונה ישיר** - מנהל מרכז רש"ת בעצמו ו/או איש סגל בעל מינוי רשמי ממנהל מרכז רש"ת.

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1. הגדרת התפקיד הרלוונטית כמופיע בתע"ס 2.4
- 4.2. דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת - [מנ. 1-3](#)
- 4.3. טופס חובת שמירת סודיות - [מנ. 2-3](#)
- 4.4. מדריך לקליטת איש סגל במרכז רש"ת
- 4.5. מסמכי עובד – ראה נספח א'

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטת איש סגל והכשרתו</b>	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>מנ. 3</b>	עדכון:
		<u>תחולה:</u>

## 5. השיטה:

- 5.1. מנהל מרכז רש"ת יודא כי לאיש הסגל קיימים מסמכי עובד (עפ"י נהלי הארגון המעסיק) מלאים וחתומים כנדרש.
- 5.2. מנהל מרכז רש"ת יקלוט את איש הסגל, ימנה מלווה ויסביר לאיש הסגל החדש בשיחת הקליטה את הנקודות הבאות:
- שיבוצו וייעודו לתפקיד, תחומי אחריות והיקף סמכות
  - אופן תהליך הליווי והחניכה, והצגת המלווה/ החונך שלו
  - תאריך התחלת העבודה
- 5.3. מנהל מרכז רש"ת יציג את איש הסגל החדש בפני אנשי הסגל.
- 5.4. המלווה שנבחר ידריך את איש הסגל החדש במשך שבוע ימים לפחות. הליווי יכלול:
- הכרת המבנה
  - הכרת נהלי בטיחות וחירום
  - הכרת תהליכים ונהלי עבודה רלוונטיים
  - הכרת סדר היום
  - היכרות בסיסית עם המשתקמים
- 5.5. הממונה הישיר יעמיד לרשות איש הסגל החדש את החומרים הרלוונטיים, המופיעים במדריך לאיש הסגל החדש, כדי שזה ילמד את נהלי מרכז רש"ת.
- 5.6. הממונה הישיר ידאג שאיש הסגל החדש יקרא פרטים אישים של המשתקמים המיועדים לטיפולו, באישור ונוכחות בעל סמכות, וכן יעשה לו היכרות אישית עימם.
- 5.7. לאחר החפיפה, יכתוב המלווה - בדוח קליטת איש סגל (מנ. 3-1) - את התרשמותו על איש הסגל החדש ויעבירה לממונה הישיר שלו.
- 5.8. הממונה הישיר של איש הסגל החדש יערוך עימו שיחות מקצועיות על בסיס שבועי, יתעד בכתב בדו"ח קליטת איש סגל (מנ. 3-1) את התקדמותו וקשייו, ויעביר זאת למנהל מרכז רש"ת.



שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטת איש סגל והכשרתו</b>	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>מנ. 3</b>	עדכון:
		<u>תחולה:</u>

5.9. לאחר שלושה חודשים (או לפני כן, על-פי הצורך):

- א. על מנהל מרכז רש"ת לקיים שיחת משב עם איש הסגל הנקלט. שיחת המשב תתבסס על התייעוד שניהל הממונה הישיר ותכלול בדיקת ידע ב"מקרים ותגובות" עפ"י אירועים חריגים שכיחים.
- ב. בסיום השיחה ימלא מנהל מרכז רש"ת דו"ח קליטת איש סגל (מנ. 3-1), ובו יציין את המשך הפעילות - סיום תהליך קליטה או המשך הדרכה עם ציון הנקודות בהם נדרשת ההדרכה הנוספת או סיום העסקה.

#### 6. אחריות:

6.1. אחריות על ביצוע נוהל זה חלה על מנהל מרכז רש"ת.

#### 7. נספחים

7.1. נספח א' - מסמכים נלווים לקליטת איש סגל חדש.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז רש"ת
קליטת איש סגל והכשרתו	
מס' ההוראה: <b>מנ. 3</b>	
עמוד 4 מתוך 4	
עדכון:	
<a href="#">תחולה:</a>	

## נספח א'

### מסמכים נילווים לאיש סגל

בעת קליטת איש סגל חדש באחריות מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי קיימים מסמכי עובד בהתאם להנחיות הארגון/ הרשות המעסיקה.

להלן רשימת מסמכים בסיסת/גנרית:

1. קורות חיים עדכניים
2. צילום ת"ז
3. אישור מהמשטרה על אי קיום עבירות מין
4. טופס שמירת סודיות – מנ. 2-3
5. טופס 101
6. אישור קבלת עובד חדש ע"י הנהלת הארגון
7. חוזה אישי החתום ע"י הנהלת הארגון

שם/לוגו של מרכז רש"ת	<b>שם ההוראה:</b> <b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	עמוד 1 מתוך 5
	<b>מס' ההוראה: מנ. 4</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

1. **כללי:**

על מנת לאפשר טיפול אחיד ומבוקר לסיום השמתו של משתקם במרכז רש"ת יש צורך בקביעת תהליך מוסכם.

2. **המטרה:**

לקבוע שיטה לסיום השמה של המשתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. **הגדרות:**

3.1. **אלימות מסכנת** - הינה מעשה המסכן את המשתקם עצמו ו/או משתקמים ו/או צוות במרכז רש"ת.

3.2. **אלימות משמעותית** - אלימות שיש בה אקט פיזי שאין בה סכנה.

3.3. **ועדה רב מקצועית** - ועדה שעניינה קבלת החלטות בנושאי דרכי טיפול. הועדה תכלול:

א. מנהל מרכז רש"ת - יו"ר הועדה

ב. עו"ס משפחה משירותי הרווחה

ג. עו"ס מרכז רש"ת

ד. מפקח מחוזי - יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו

3.4. **משתתפי הועדה:**

א. חברי ועדה רב מקצועית:

ב. המשתקם המועמד בליווי הורה או אפטרופוס

ג. נציג ממסגרת הדיור

ד. מוזמנים רלוונטיים לדיון (מחנך / פסיכיאטר / וכד')

4. **מסמכים ישימים:**

4.1. חוק הסעד לטיפול באדם המפגר

4.2. חוק חסרי ישע

4.3. מסר – דו"ח תשלומים לחודש \_\_\_\_\_

4.4. החלטה על השמה

4.5. השמה למסגרת

4.6. העברת מושם ממסגרת למסגרת

4.7. דו"ח אירוע חריג - [מנ. 1-4](#)

4.8. דו"ח תפקודי

4.9. פרוטוקול ועדה רב מקצועית – [מנ. 2-4](#)

שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עמוד 2 מתוך 5	
מס' ההוראה: <b>מנ. 4</b>	
עדכון:	
<a href="#">תחולה:</a>	

- 4.10. ערכה לטפול בהתנהגות אלימה ומאתגרת למנהלי מרכז רש"ת  
4.11. נוהל השעיית משתקם במסגרות יום +21 של השירות בקהילה – דצמבר 2005

## 5. השיטה

5.1. במהלך חיי המשתקם במרכז רש"ת יתכנו מס' סיבות בגללן תסתיים השמתו:

- א. אלימות
- ב. ירידה דרסטית בתפקוד
- ג. שינוי מקום מגורים
- ד. חוסר רצון של המשתקם
- ה. חוסר רצון של האפוטרופוס
- ו. מעבר למסגרת תעסוקתית אחרת
- ז. משתקם היוצא ללא רשות מהמסגרת (בורח)
- ח. מוות

5.2. להלן תיאור הפעולות שיש לקיים בכל מקרה.

### 5.2.1. אלימות

#### א. אלימות מסכנת

- איש סגל אשר זיהה או דווח על אלימות מסכנת ידווח מיידית למנהל מרכז רש"ת.
- מנהל מרכז רש"ת ישעה את המשתקם בהתאם לנוהל השעיית משתקם וידווח לפיקוח ע"ג טופס אירוע חריג (מנ. 4-1)
- המנהל יזמן את הועדה הרב מקצועית, לא יאוחר מ 14 יום מיום האירוע - אשר תדון ותחליט על המשך דרכו של המשתקם.
- אם הועדה תחליט על סיום השמתו של המשתקם הפוגע - ימלא עו"ס הקהילה טופס השמה (עזיבה) בצירוף דו"ח תפקודי.
- אם הועדה תחליט על המשך שהותו של המשתקם הפוגע - תיבנה במשותף תוכנית טיפולית מפורטת.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	עמוד 3 מתוך 5
	מס' ההוראה: <b>מנ. 4</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### **ב. אלימות משמעותית**

- איש סגל אשר זיהה או דווח על אלימות משמעותית ידווח מידית למנהל מרכז רש"ת וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1).
- רק למנהל יש את הסמכות להחליט על השעיה של משתקם פוגע.
- לאחר ההשעיה יבנה המנהל תוכנית טיפול למשתקם בהתאם לקושי ההתנהגותי שעלה ובהתאם לערכה לטיפול בהתנהגות אלימה ומאגררת למנהלי מרכז רש"ת.
- בהצטבר 5 השעיות יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית, שתדון בהמשך טיפול.
- המשך הטיפול זהה לטיפול המופיע בסעיף א' – אלימות מסכנת.

### **5.2.2. ירידה דרסטית בתפקוד**

- א. כאשר מדריך מזהה ירידה דרסטית (באחד או יותר מהסעיפים המופיעים בנספח א') ידווח למנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יזמן את הועדה הרב מקצועית עם המלצה להעברה למסגרת טיפולית מתאימה.
- ג. בהתקבל החלטה חיובית של הועדה על המנהל לדאוג לקבלת טופס השמה (העברה ממסגרת למסגרת) מעו"ס הקהילה.
- ד. במקרה אחר יש לנקוט ע"פ החלטות הועדה.

### **5.2.3. שינוי מקום מגורים**

- א. איש סגל שדווח על שינוי מקום מגורים של משתקם יעדכן את מנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יאמת את ההודעה עם האפוסטרופוס ואם אכן עתיד המשתקם לשנות את מקום מגוריו - יפנה אותו לעו"ס הקהילה המטפל.
- ג. המנהל ידאג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל את טופס ההשמה (העברה או עזיבה).

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	עמוד 4 מתוך 5
	מס' ההוראה: <b>מנ. 4</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### **5.2.4. חוסר רצון של המשתקם**

- א. איש סגל המתרשם, כי התעורר **רצון אמיתי** לעזוב את מרכז רש"ת ידווח למנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יתעד בתיק המשתקם ויודיע לעו"ס הקהילה/אפוטרופוס/משפחת המשתקם.
- ג. כשיצטברו 3 מקרי תיעוד כנ"ל בפרק זמן של עד 3 חודשים יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית ויתעד את ההחלטות בפרוטוקול ועדה רב מקצועית (מנ. 2-4)
- ד. אם הועדה תאשר עזיבה – על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (עזיבה).
- ה. אם הועדה לא תאשר - תיבנה במשותף תוכנית להמשך טיפול.

#### **5.2.5. חוסר רצון של האפוטרופוס**

- א. איש סגל המקבל הודעה מפורשת מהאפוטרופוס על רצונו להפסיק את השמתו של המשתקם יעדכן את המנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יזמן את האפוטרופוס לשיחה אישית ויתעד בכתב עם העתק לעו"ס הקהילה.
- ג. אם האפוטרופוס ישאר בדעתו - על המנהל להפנותו לעו"ס הקהילה להמשך טיפול. באחריות עו"ס הקהילה למלא טופס השמה (עזיבה).

#### **5.2.6. העברה למסגרת תעסוקתית אחרת**

- א. מנהל מרכז רש"ת המקבל פניה מעו"ס קהילה על שינוי במסגרת תעסוקתית - יזמן ועדה רב מקצועית, כדי לדון במקרה (כמצע לדיון עליו להכין דו"ח תפקודי).
- ב. אם מחליטה הועדה לאשר את המעבר על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (העברה ממסגרת למסגרת).

שם ההוראה: <b>סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת</b>	שם/לוגו של מרכז רש"ת
עמוד 5 מתוך 5	
עדכון:	
<a href="#">תחולה:</a>	מס' ההוראה: <b>מנ. 4</b>

**5.2.7. משתקם היוצא ללא רשות מהמסגרת (בורח)**

- א. איש סגל המזהה היעדרותו של משתקם ידווח מיידית למנהל מרכז רש"ת וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1).
- ב. המנהל ידווח למשפחה/דיור טלפונית ובכתב על הבריחה.
- ג. בהצטבר שני מקרי בריחה **בחודש** או **שלושה** מקרים **עד שנה** - יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית.
- ד. אם תאשר הועדה את העזיבה על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (עזיבה).
- ה. אם לא תאשר הועדה את העזיבה - תיבנה במשותף תוכנית טיפולית מתאימה.

**6. אחריות:**

6.1. אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

**7. נספחים:**

7.1. נספח א' - רשימת מיומנויות יום יום

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז רש"ת
שם ההוראה: <b>מנ. 5</b>	
עמוד 1 מתוך 3	
עדכון:	
<a href="#">תחולה:</a>	

### 1. כללי:

על מנת לדאוג לביטחונם של המשתקמים בעת הכניסה למרכז רש"ת והיציאה ממנו יש צורך לקבוע נהלים אחידים.

### 2. המטרה:

לקבוע את הפעולות שיש לבצע בקבלת משתקמים בבוקר ובפיזורם בסוף יום הפעילות, ואת האחריות של השותפים בתהליך.

### 3. הגדרות

**3.1 קליטה** - מרגע כניסתו של המשתקם לתחומי מרכז רש"ת.

**3.2 פיזור** - מרגע יציאתו של המשתקם מתחומי מרכז רש"ת.

### 4. מסמכים ישימים

**4.1** דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת – [מנ. 1-5](#)

**4.2** טופס לסריקה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה – [מנ. 2-5](#)

**4.3** טופס מעקב הגעת ויציאת משתקמים – [מנ. 3-5](#)

**4.4** דף נוכחות חודשי – [מנ. 4-5](#)

**4.5** דו"ח אירוע חריג – [מנ. 1-4](#)

### 5. השיטה

**5.1 הכניסה** למרכז רש"ת תבוקר **באחד** מהאמצעים, הישים מביניהם, הבאים:

א. השומר ירשום את המשתקמים הנכנסים בשער מרכז רש"ת ויעביר את הרשימה

למזכירות עד השעה 9.00

ב. שעון נוכחות/ כרטיס עובד- בהגיעו נדרש המשתקם להדפיס את כרטיס עבודתו ולהחזירו

למקום כפי שנקבע במרכז רש"ת.

ג. כל מדריך יבדוק את נוכחות קבוצתו בהתאם לנוהל הקיים במרכז רש"ת - יתקשר בעצמו

למשתקמים הנעדרים או יעביר את הרשימה למזכירה, ולא יאוחר מהשעה 00:9.



שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 5</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- 5.2.** מדריך הקבוצה יסקור את ממצאי הבקרה בסיום ההסעות / הגעת המשתקמים ולא יאוחר מהשעה 9.00 וירשום את הנוכחות של המשתקמים על גבי טופס מעקב הגעה ויציאת משתקמים (מנ. 3-5) וגם על גבי דף נוכחות חודשי (מנ. 4-5). לאחר מכן, יתקשר טלפונית למשתקמים שלא הופיעו אותו יום וירשום את תוכן השיחה או ימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 1-4) או דו"ח היעדרות (מנ. 1-5).
- 5.3.** הפיזור ממרכז רש"ת ביום פעילות רגיל יבוקר באחד מהאמצעים הבאים, הישים מביניהם, הבאים:
- השומר יודא שהמשתקמים יעלו להסעה המתאימה ויסמן את יציאתם. השומר יעביר את רשימתו למנהל או למי שמונה על ידו, עם פיזור ההסעות ולא יאוחר מ-10 דקות משעת פיזור המשתקמים.
  - המשתקם ידפיס כרטיס ויעבירו למיקום המתאים. מדריך הקבוצה יודא שהמשתקם עלה להסעה.
  - מדריך הקבוצה יודא כי המשתקמים שבאחריותו עלו על ההסעה/עזבו את מרכז רש"ת בסוף יום העבודה.
  - מדריך תורן או איש צוות שהוסמך על ידי המנהל יעלה להסעה יקרא את שמות המשתקמים השייכים להסעה ויסמן את יציאתם.
- 5.4.** במידה ואמצעי הבקרה יראו שמשתקם לא עזב את מרכז רש"ת יינקטו הפעולות הבאות:
- 5.4.1 מדריך הקבוצה יודא שלא מדובר בטעות טכנית.
  - 5.4.2 מדריך הקבוצה יחפש בתחומי מרכז רש"ת את המשתקם.
  - 5.4.3 אם המשתקם לא נמצא בתחומי מרכז רש"ת על מדריך הקבוצה לוודא עם נהג ההסעה את דבר הימצאותו/ אי הימצאותו של המשתקם הנעדר.
  - 5.4.4 אם המשתקם אינו בהסעה על מדריך הקבוצה לדווח למנהל מרכז רש"ת.
- 5.5.** על מנהל מרכז רש"ת לדווח למשפחה ולעו"ס הקהילה על היעלמותו של המשתקם וביחד יגבשו את דרכי הפעולה לאיתור המשתקם הנעדר.
- 5.6.** בסוף יום העבודה על המדריך תורן לבצע סריקה יסודית בתוך מבנה מרכז רש"ת במטרה לוודא, כי כל המשתקמים עזבו את מרכז רש"ת, ולמלא טופס לסקירה יסודית במבנה המעש בסוף יום עבודה (מנ. 2-5).

שם ההוראה:	שם/לוגו של מרכז רש"ת
שם ההוראה: <b>מנ. 5</b>	
עמוד 3 מתוך 3	
עדכון:	
<a href="#">תחולה:</a>	
<b>הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת</b>	

**5.7.** פיזור לאחר פעילות מחוץ למרכז רש"ת אפשרית בשתי אופציות:

א. פיזור המשתקמים לבתיהם בסוף הפעילות.

ב. חזרה למרכז רש"ת ופיזור בנהל רגיל.

## **6. אחריות**

**6.1.** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>ארוחות והפסקות במרכז רש"ת</b>	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 6</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### 1. כללי:

האוכל הינו צורך קיומי בחייו של כל אדם ומהווה בנוסף גם אירוע מהנה וחוויה חברתית. תחום האכילה מגביר את שליטתם של המשתקמים על חייהם ומשמש כמנוף לעצמאות ויזמה גם לתחומים אחרים.

### 2. מטרות:

קביעת תפעול שגרת הארוחות תוך התייחסות לזמני הארוחות, מקום ואנשי צוות שותפים להבטחת מהלך תקין של הארוחות והבטחת צרכיהם התזונתיים של המשתקמים.

### 3. הגדרות:

**3.1. חדר אוכל -** חדר בו מתקיימות הארוחות (בוקר וצהריים). החדר צריך להיות מרווח מאוורר, מואר, עם שטחי ישיבה הכוללים שולחנות בגימור פינות מעוגלים וכסאות התואמים את צרכיו של המשתקם. על ידית הכסא להיכנס מתחת לשולחן. בכניסה לחדר האוכל יש להעמיד כיורים לשטיפת ידיים + ניגוב.

**3.2. חדר אוכל מחמם –** חדר אוכל בו מוגש אוכל שמסופק על ידי חברת קייטרינג. על מנהל מרכז רש"ת לוודא כי לחברת הקייטרינג המספקת את הארוחות יש אישור של משרד הבריאות ותעודת כשרות. חדר האוכל כזה צריך לכלול פלטות חימום/תנור חימום כדי שהארוחות תוגשנה חמות.

**3.3. חדר אוכל מבשל –** חדר אוכל בו קיים מטבח בישול. מנהל מרכז רש"ת ידאג לאישורים ממשרד הבריאות ושמירה על כללי כשרות (רכישת מוצרים כשרים, בישול נפרד של בשר וחלב, כיורים וכלים נפרדים וכו'). במקרה בו אין צורך באשור משרד הבריאות יש להקפיד לעבוד על פי תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג 1983.

**3.4. תורן הפסקה –** מדריך שתפקידו לפקח/להשגיח על המשתקמים לאחר גמר הארוחה ועד חזרתם לסדנאות העבודה.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>ארוחות והפסקות במרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 6</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1. מדריך לתכנון מרכז רש"ת – המכון לפיתוח מבני חינוך ורווחה.
- 4.2. אכילה והאכלה: חוברת הדרכה לעבודה עם אנשים בעלי פיגור שכלי- האגף לטיפול באדם המפגר.
- 4.3. תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג – 1983.
- 4.4. תפריט ארוחת צהרים למשתקמים במרכז רש"ת – [מנ. 1-6](#)
- 4.5. טופס תורנויות – מדריך תורן – [מנ. 2-6](#)

#### 5. השיטה:

- 5.1. על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לאישורים וציוד הנדרשים על פי סוג חדר האוכל במרכז רש"ת – חדר אוכל מחמם או חדר אוכל מבשל (ראה הגדרות).
- 5.2. על המדריך ללוות את המשתקמים לחדר האוכל בצורה מסודרת ולהקפיד שלפני הארוחה ירחצו את ידיהם .
- 5.3. על אם הבית לוודא כי זמני הארוחות יהיו קבועים. זמני הארוחות יקבעו בהתאם להחלטת המפעיל ויכללו:
- א. ארוחת בוקר: ארוחה קלה - באחריות המשתקם - שתיערך במשך 15-30 דקות.
- ב. ארוחת צהריים: ארוחה חמה בשרית - באחריות מרכז רש"ת - שתיערך במשך 45-60 דקות.
- 5.4. על המדריך לדאוג להזמנת מנות אוכל מיוחדות (סכרת, לחץ דם, רגישויות שונות).
- 5.5. על מדריך הקבוצה להתלוות למשתקמים בזמן האוכל, לשמור עמם על קשר עין במהלך כל הארוחה וכן לוודא שכל משתקם קיבל את מנת האוכל המותאמת לו ולסייע לפי הצורך.
- 5.6. על המדריך ללוות ולתמוך במשתקמים בעת עריכה /פינוי השולחנות לפני /לאחר הארוחה.
- 5.7. ניקיון חדר האוכל ושטיפת כלים יעשה בתורנות על ידי המשתקמים בליווי אם בית/מדריך או ע"י קבוצה קבועה או ע"י קבלן חיצוני – הישים מביניהם.
- 5.8. על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לתליית טופס תורנויות הפסקה (מנ. 2-6) על לוח המודעות המרכזי של מרכז רש"ת.
- 5.9. על מדריך תורן הפסקה להשגיח ולפקח על המשתקמים בזמן הנותר מסיום הארוחה ועד לסיום ההפסקה, במתחם/ים שהוגדרו לשהות משתקמים במהלך ההפסקות. בסיום התורנות – יחתום בטופס התורנויות לאישור ביצוע התורנות.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>ארוחות והפסקות במרכז רש"ת</b>	עמוד 3 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 6</b>	עדכון:
		<a href="#">תחילה:</a>

**5.10.** על מדריך מרכז רש"ת לרשום את הרכב המנות שהתקבלו בכל יום על גבי טופס תפריט ארוחת צהרים למשתקמים (מנ. 6-1).

#### 6. אחריות:

- 6.1. מדריך – ליווי המשתקמים לארוח ובמהלכה
- 6.2. מדריך תורן – השגחה על המשתקמים בהפסקה.
- 6.3. אם בית-הכנת חדר האוכל לקראת הארוחה ובסיומה.
- 6.4. מנהל מרכז רש"ת – אישורים להפעלת חדר האוכל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>מתן תרופות במרכז רש"ת</b>	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 7</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

### 1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך מבוקר ואחיד של נטילת תרופות במרכז רש"ת ולמנוע טעויות בתהליך זה, יש לקבוע כללים ושיטה להסדרת הנושא.

### 2. מטרה:

לבנות תהליך מבוקר של מתן תרופות במרכז רש"ת, להגדיר את הפעולות שיש לבצע בתהליך זה ואת אחריות השותפים בתהליך.

### 3. הגדרות:

**3.1. נטילת תרופות** – נטילת תרופות במרכז רש"ת יכולה להתבצע בשני אופנים:

**3.1.1.** נטילת תרופות באופן עצמאי ע"י משתקמים ללא השגחה ופיקוח של צוות מרכז רש"ת

**3.1.2.** מתן תרופות למשתקמים על ידי איש צוות במרכז רש"ת – מחלק התרופות.

**3.2. מתן תרופות** - מתן תרופות למשתקמים יתבצע רק במקרים בהם מדובר בנטילת תרופות קבועות הנלקחות באופן שגרתי למשתקמים הסובלים ממחלות כרוניות או מתן טיפול תרופתי באופן זמני עקב מצב רפואי חולף. **לא** ינתן במרכז רש"ת טיפול חודרני – **למעט** הזרקת אינסולין ורק במקרה שעובד מרכז רש"ת עבר הכשרה מגורם רפואי המטפל בסוכרת של המשתקם. מתן התרופות ייעשה ע"י מחלק התרופות בלבד.

**3.3. תרופות S.O.S** - **לא** ינתנו במרכז רש"ת תרופות S.O.S, שהתוויתם היא "על פי הצורך", כולל תרופות מורידות חום משככי כאבים למיניהם **למעט** מקרים בהם יש אישור חתום על יד האפוטרופוס/מערך דיור/מסגרת שולחת, על מתן תרופות מסוג זה.

**3.4. מחלק התרופות** - המדריך האחראי על המשתקם במרכז רש"ת או איש צוות במרכז רש"ת שהוסמך לתת תרופות לכלל המשתקמים הנוטלים תרופות במרכז רש"ת. בשני המקרים יסמך מנהל מרכז רש"ת את מחלקי התרופות לביצוע המשימה.

**3.5. מרשם רופא** - מסמך רפואי ובו מופיעים הפרטים הבאים: תאריך, שם מלא של המטופל, שם התרופה, זמני נטילת התרופה, חתימה וחותמת הרופא.

**3.6. תיק מתן תרופות** – תיק ובו יתויקו כל המסמכים הרלבנטיים הקשורים להוראה זו: מרשם רופא, טופס אישור מתן תרופות חתום על ידי אפוטרופוסים/ אחראים, טופס מעקב מתן תרופה. תיק זה יישמר מחלק התרופות בארון נעול.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>מתן תרופות במרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 7</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1. טופס אישור מתן תרופות - מנ. 3-2
- 4.2. טופס מעקב מתן תרופה - מנ. 1-7
- 4.3. נוהל מתן תרופות במסגרת יום בקהילה ובמרכז רש"ת - פרופ' יואב מריק, מכתב מ- 1.4.06
- 4.4. הזרקת אינסולין למשתקם- פרופ' יואב מריק – רופא ראשי – מכתב מ- 16.9.07

#### 5. השיטה:

##### 5.1. נטילת תרופות באופן עצמאי:

- 5.1.1. על מנהל מרכז רש"ת/העו"ס להחתים את האפוטרופוס/האחראי על המשתקם הנוטל תרופות באופן עצמאי על טופס אישור מתן תרופות בטרם קליטתו במרכז רש"ת (מנ. 3-2).

##### 5.2. מתן תרופות למשתקמים על ידי איש צוות מרכז רש"ת:

- 5.2.1. על מנהל מרכז רש"ת/העו"ס לדאוג להחתמת האפוטרופוס/ אחראי על המשתקם על טופס אישור מתן תרופות (מנ. 3-2). טופס זה יתויק בתיק האישי של המשתקם והעתק יתויק בתיק מתן תרופות אצל מחלק התרופות.
- 5.2.2. על מנהל מרכז רש"ת/העו"ס לקבל מהאפוטרופוס/ האחראי על המשתקם: מרשם רופא. טופס זה יתויק בתיקו האישי של המשתקם והעתק יתויק בתיק מתן תרופות.
- 5.2.3. על מחלק התרופות לדאוג לקבלת התרופות עבור המשתקם מהאפוטרופוס/אחראי באופן שוטף ועפ"י הצורך לתזכר לגבי כך במכתב.
- 5.2.4. על מחלק התרופות לוודא שהתרופות יהיו באריזתן המקורית ובציון שם המשתקם על האריזה ושהינן בתוקף מתאים.
- 5.2.5. על מחלק התרופות לשמור את התרופות בארון נעול שהגישה אליו מתאפשרת רק לו ולממלא מקומו.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>מתן תרופות במרכז רש"ת</b>	עמוד 3 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 7</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

**5.2.6.** על מחלק התרופות לשמור את התרופות בתוך קופסא אישית לכל משתקם אשר עליה מצוין בבירור שם המשתקם, בלי לפרק את התרופות מאריזותיהן המקוריות.

**5.2.7.** על מחלק התרופות לאשר בחתימתו על גבי טופס מעקב מתן תרופות (מנ. 7-1), את מתן התרופה הנדרשת.

**6. אחריות:**

**6.1.** אחריות על ביצוע הוראה זו: מחלק התרופות

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה



שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטה והפעלת מתנדבים</b>	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 8</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### 1. כללי:

תחום ההתנדבות הינו נושא בעל חשיבות לסיוע בהעשרת מגוון פעילויות מרכז רש"ת ובמתן סיוע לעבודות המבוצעות במרכז רש"ת. קליטה נכונה של מתנדב תסייע בהשגת מועילות גבוהה יותר למטרות הנ"ל.

### 2. מטרה:

להנחות את האחראי לנושא ההתנדבות באשר לקליטת המתנדב והפעלתו במשך תקופת ההתנדבות במרכז רש"ת.

### 3. הגדרות:

3.1. **מתנדב** – אדם התורם מזמנו לטובת מרכז רש"ת והעונה לפחות לקריטריונים של משרד הרווחה (ללא עבירות מין).

#### 3.2. **סוגי המתנדבים:**

- א. **מתנדבי שירות לאומי**- מתנדבים המגיעים במסגרת שירות לאומי לזמן מוקצב וידוע, הנשלחים מגופים שונים (קרן שלם, שלומית, התנדבות בע"מ וכו') קיים חוזה התקשרות עם תקנות המפרטות את מהות הקשר והחובות/זכויות של כל צד בנושא.
- ב. **עבודות שירות** – מתנדבים המגיעים במסגרת ריצוי עונש שהוטל עליהם על ידי בית המשפט. המתנדבים שייכים לשירות בתי הסוהר ומופנים להתנדבות לזמן מוקצב וידוע. קיים חוזה התקשרות המפרט את החובות והזכויות של כל צד בנושא.
- ג. **שרות למען הציבור (של"צ)** – מתנדבים המגיעים דרך שירות המבחן למבוגרים/צעירים ומועסקים על פי חוזה התקשרות המפרט את החובות והזכויות של כל צד.
- ד. **מתנדבים מארגונים צבורים/פרטיים** – מתנדבים הנשלחים ממקומות עבודתם או במסגרת לימודיהם להתנדבות במרכז רש"ת (תלמידי בית ספר, חיילי צה"ל, סטודנטים, עובדים, ילדי עובדים וכו').

3.3. **מתנדבים פרטיים** – מתנדבים המגיעים עצמאית להתנדב במרכז רש"ת.

3.4. **רכז מתנדבים** – אדם האחראי על קליטת המתנדב ברמת הרשות/עמותה/מרכז רש"ת.

3.5. **איש סגל מלווה למתנדב** – עובד מסגל מרכז רש"ת שהוסמך ע"י מנהל מרכז רש"ת/רכז מתנדבים להדריך וללוות את המתנדב.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטה והפעלת מתנדבים</b>	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 7</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1. שאלון אישי לקליטת מתנדב – [מנ. 1-8](#)
- 4.2. מדריך למתנדב
- 4.3. טופס חובת שמירת הסודיות – [מנ. 2-3](#)
- 4.4. טופס סיכום שיחה – [שק. 3-1](#)
- 4.5. הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת – [מנ. 2-8](#)
- 4.6. טופס ביטוח – בהתאם למקובל בארגון
- 4.7. טופס הערכת מתנדב – [מנ. 3-8](#)

#### 5. השיטה:

- 5.1. ביום הגעתו של המתנדב למרכז רש"ת יקלוט רכז המתנדבים את המתנדב בהתאם לפירוט להלן:
  - א. רכז המתנדבים יערוך שיחת היכרות עם המתנדב ויסיביר לו את מטרות המסגרת והפעילויות המתרחשות בה.
  - ב. רכז המתנדבים ימלא למתנדב "שאלון אישי לקליטת מתנדב" (מנ. 1-8).
  - ג. רכז המתנדבים יערוך למתנדב סיור במקום.
  - ד. רכז המתנדבים יחליט על קבלתו/ אי קבלתו של המתנדב ויודיע לו על כך.
  - ה. במידה והוחלט על קבלתו ימלא רכז המתנדבים טופס ביטוח למתנדב בהתאם לנוהל הקיים בארגון. לא יישלח מתנדב למסגרת התנדבות ללא ביטוח.
- 5.2. על רכז המתנדבים להציג למתנדב את "איש הסגל המלווה למתנדב".
- 5.3. איש סגל מלווה ייתן למתנדב ביום פעילותו הראשון את "המדריך למתנדב" ויחתים אותו על הנחיות וכללי התנהגות במרכז רש"ת (מנ. 2-8) ועל טופס חובת שמירת הסודיות (מנ. 2-3) ויכניס אותו לעמדת עבודתו תוך הצגתו לצוות ולמשתקמים.
- 5.4. איש סגל מלווה ידאג לתת למתנדב את המידע הדרוש לו וידריך אותו בהתאם לבעיות המתעוררות בעבודתו ולבעיות הצפויות לעלות בעתיד (על סמך ניסיונו).
- 5.5. בתום החודש הראשון להתנדבותו יערוך איש סגל מלווה שיחת משב עם המתנדב וימלא טופס סיכום שיחה (שק. 3-1). העתק הטופס המלא יועבר לרכז המתנדבים.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>קליטה והפעלת מתנדבים</b>	עמוד 3 מתוך 3
	מס' ההוראה: <b>מנ. 7</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- 5.6. אחת לשנה יערוך איש סגל מלווה שיחת הערכה עם המתנדב וימלא טופס הערכת מתנדב (מנ. 3-8) עם העתק למנהל מרכז רש"ת/עו"ס/רכז מתנדבים.
- 5.7. על מנהל מרכז רש"ת לדאוג למתן אות הוקרה כלשהו למתנדבים בהתאם ליכולות התקציביות ולשיקול דעתו. איש סגל מלווה ידאג כי למתנדב שבאחריותו יוענק אות ההוקרה.
- 5.8. על איש סגל מלווה לדאוג להזמין את המתנדב שבאחריותו לאירועים המתנדבים לפעילויות החברתיות של מרכז רש"ת כמו מסיבות חג וכד'.
- 5.9. על איש סגל מלווה לדאוג להעביר מידע למתנדב שבאחריותו לגבי זכאותו לצאת לטיולים המאורגנים על ידי מרכז רש"ת (על חשבונו הפרטי או בהתאם ליכולות התקציביות של מרכז רש"ת ולשיקול דעתו של מנהל מרכז רש"ת).
- 5.10. על איש הסגל המלווה לדאוג שהמתנדב יקבל ארוחת צהריים בהתאם למקובל במרכז רש"ת לאנשי הסגל ובהתאם לתנאי העסקה/חוזה.
- 5.11. על רכז המתנדבים לדאוג שעם תום תקופת ההתנדבות תיערך למתנדב שיחה משותפת עם איש הסגל המלווה, עו"ס/מנהל מרכז רש"ת ורכז במתנדבים.

## 6. אחריות:

- 6.1. אחריות על ביצוע הוראה זו: רכז מתנדבים.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת</b>	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 1</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

#### 1. כללי:

על מנת לאפשר תעסוקה מתאימה לאנשים הלוקים בפיגור שכלי מעל גיל 21 ובכדי לשלבם בקהילה יש ליצור מסגרת מוגנת אשר באמצעותה יוכלו לממש את הפוטנציאל התפקודי ולרכוש כלים שיסייעו בידיהם להשתלב בקהילה.

#### 2. מטרה:

לקבוע שיטה להכשרה של משתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

#### 3. הגדרות:

**3.1 עבודה מוגנת** - תעסוקה המתבצעת בתוך כותלי מרכז רש"ת וכוללת סוגי עבודה כמו:

א. **עבודה קבלנית** של אריזה / הרכבה המתקבלת מגופים תעשיינים.

ב. **הפעלת קווי יצור** כמו דפוס, נגריה, מתפרה וכדו'.

ג. **אספקת שירותים** כמו ארוחות מוכנות, מכבסה וכדו'.

#### 4. מסמכים ישימים:

4.1 טופס מטלות היום הראשון לקליטת משתקם - [שק. 1-1](#)

4.2 טופס הערכת השלבתות לאחר שבוע מקליטת המשתקם - [שק. 2-1](#)

4.3 טופס הערכה תפקודית - [מנ. 9-2](#)

4.4 טופס סיכום שיחה - [שק. 3-1](#)

4.5 טופס הערכת השלבתות לאחר חודש מקליטת המשתקם - [שק. 4-1](#)

4.6 טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים בקבוצות העבודה (ספקים בלבד) - [שק. 5-1](#)

4.7 טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח - [שק. 6-1](#)

4.8 טופס דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים לחודש - [שק. 7-1](#)

4.9 טופס ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים - [שק. 8-1](#)

4.10 דו"ח תשלומי ספקים לשנת... - [שק. 9-1](#)

4.11 דו"ח גמול תעסוקת משתקמים - [שק. 10-1](#)

4.12 דו"ח תפקודי - [שק. 11-1](#)

4.13 הפניית משתקם לאיבחון - [שק. 12-1](#)

4.14 דו"ח הסעות משתקמים - [שק. 13-1](#)

**4.15 דו"ח ארוחת צהרים משתקמים - שק. 14-1**

<b>שם ההוראה:</b>	<b>שם/לוגו של מרכז רש"ת</b>
<b>רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת</b>	
<b>מס' ההוראה: שק. 1</b>	
<b>עמוד 2 מתוך 4</b>	
<b>עדכון:</b>	
<b>תחולה:</b>	

**4.16** הודעה על שינוי במועדי הסעות - [שק. 15-1](#)

**4.17** תוכנית עבודה שנתית - [שק. 16-1](#)

**4.18** פרוטוקול ישיבות משתקמים - [שק. 17-1](#)

**4.19** טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת - [שק. 18-1](#)

**4.20** פרוטוקול ישיבות צוות - [שק. 19-1](#)

**5. השיטה:**

**5.1** על המנהל/עו"ס להכיר למשתקם ביומו הראשון את המדריך והקבוצה המתאימים לפי החלטת ועדת הקבלה.

**5.2** על המדריך לבצע את מטלות היום הראשון לקליטת משתקם הרשומות בטופס מטלות היום הראשון לקליטת משתקם.

**5.3** על המדריך לבצע לאחר השבוע הראשון לקליטת משתקם את המטלות הרשומות בטופס מטלות לאחר שבוע לקליטת המשתקם.

**5.4** על המדריך לדאוג לשגרת יומו של המשתקם ובתוך כך:

**5.4.1** לוודא שהמשתקם יכנס לחדר העבודה

**5.4.2** להושיב את המשתקם במקומו על-פי שיקולים של אור, רעש, גירוי של תנועה, קירבה/ריחוק ממשתקם זה או אחר, תוך התחשבות בסוג העבודה והתאמתה למשתקם.

**5.4.3** לקיים שיחה עם המשתקם ולתאר את סדר הפעילות היומי.

**5.4.4** לעבור בין המשתקמים ולבדוק את צורת העבודה, לכונן, לתקן, להסביר על-פי הצורך ולדאוג לחומרי הגלם.

**5.4.5** לוודא שהמשתקם שיוצא לשירותים חוזר בזמן סביר.

**5.4.6** לוודא שמשתקם שאינו מסתדר לבדו יצא לשירותים בליווי.

**5.4.7** לחלק תרופות למשתקמים שצריכים לקבל תרופות במהלך היום על-פי המפורט בהוראת עבודה חלוקת תרופות

**5.4.8** במקרה של הרעה במצבו הבריאותי יש לנהוג על-פי נוהל רופא ראשי.

**5.4.9** בזמן הפסקת העבודה לפקח על המשתקמים.

**5.4.10** להכין את העבודה למשתקמים ליום המחרת.

**5.4.11** לתעד את עבודת המשתקם לצורך תשלום גמול בעד ביצוע עבודה (עפ"י המפורט בהמשך בסעיף 5.16).

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת</b>	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 1</b>	עדכון:
		<a href="#">תחלה:</a>

- 5.5** על המדריך לקיים שיחה עם המשתקם על התאקלמותו לאחר החודש הראשון לקליטתו. בשיחה יש לברר: שביעות רצון, מצב חברתי, עניין בתעסוקה, רצונות לעתיד, דרכי תנהלות בהגעה וביציאה ממרכז רש"ת, שביעות רצון ממזון ומצב בריאותי. הערכת המדריך את המשתקם, בעיות התנהגות, בדיקת אפשרות להכנה לתעסוקה נתמכת. סיכום שיחה ימולא על גבי טופס מטלות לביצוע לאחר חודש לקליטת המשתקם (שק. 1-4)
- 5.6** לאחר חצי שנה מקליטת משתקם במרכז רש"ת על המדריך לבצע הערכה תפקודית על-פי טופס הערכה תפקודית (מנ. 2-9). הערכה תפקודית תתקיים אחת לשנה.
- 5.7** לאחר שנה לקליטתו של המשתקם על מנהל מרכז רש"ת/עו"ס לקיים פגישה עם הצוות המקצועי של מרכז רש"ת לבניית תוכנית קידום אישי.
- 5.8** על מנהל מרכז רש"ת/מדריך לכתוב דו"ח תפקודי על המשתקם (שק. 1-11), כאשר מתעורר הצורך בכך ו/או לפי בקשות הגורמים השונים.
- 5.9** על מנהל מרכז רש"ת/ איש צוות להפנות בקשה להפניית משתקם לאבחון מחודש על גבי טופס הפניית משתקם לאבחון (שק. 1-12).
- 5.10** על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך לכך מטעמו למלא אחת לחודש דו"ח ביצוע הסעות משתקמים (טופס שק. 1-13) ודו"ח ארוחות צהרים (טופס שק. 1-14).
- 5.11** על המנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך לכך על ידו לשלוח לחברות ההסעה דו"ח הודעה על שינוי במועדי ההסעות במועדים הנדרשים לכך (טופס שק. 1-15).
- 5.12** בחודש ינואר בכל שנה תסוכם על ידי כל צוות מרכז רש"ת תוכנית העבודה לשנה הבאה ותתועד על גבי טופס תוכנית עבודה שנתית (שק. 1-16).
- 5.13** על מנהל מרכז רש"ת לקיים אחת לחודש לפחות, ישיבת משתקמים, בהשתתפות הצוות. עיקרי הדברים שיועלו בישיבה זו יתועדו על גבי טופס פרוטוקול ישיבת משתקמים (שק. 1-17).
- 5.14** על פי הצורך יזמן מנהל מרכז רש"ת/מדריך את בני משפחתו של המשתקם לשיחה. זימון זה יבוצע על גבי טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת (שק. 1-18).
- 5.15** על מנהל מרכז רש"ת לקיים ישיבות צוות לשם דיון בנושאים שוטפים ותכנון ומעקב אחר ביצוע תוכניות העבודה. תוכן ישיבות הצוות ידווח על גבי טופס פרוטוקול ישיבות צוות (שק. 1-19).

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת</b>	עמוד 4 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 1</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

### 5.16 תשלום גמול למשתקמים במרכז רש"ת:

- 5.16.1** בסוף כל יום על המדריך לרשום את עבודת המשתקמים בהדחת כלים ולדרג את עבודתם במטבח על גבי טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח (שק. 1-6).
- 5.16.2** בסוף כל שבוע על מדריך הקבוצה לדרג את המשתקמים שבאחריותו בהתאם לנקבע במרכז רש"ת על גבי טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים (ספקים בלבד) (שק. 1-5).
- 5.16.3** בסוף כל חודש על המנהל או מי שהוסמך לכך על ידו לסכם את עבודות המשתקמים שבוצעו במהלך החודשיים האחרונים על גבי טופס ריכוז תעודות משלוח לספקים (שק. 1-8) והוציא טופס זה לכל ספק בנפרד.
- 5.16.4** חובות ותשלומי ספקי עבודות משתקמים יבוצעו על גבי טופס דו"ח תשלומי ספקים (שק. 1-9).
- 5.16.5** ריכוז גמול המשתקמים הדו"ח החודשי יבוצע על גבי דו"ח גמול תעסוקת משתקמים (שק. 1-10)

### 6. אחריות:

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת</b>	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 2</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

#### 1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך אחיד ומבוקר של יציאת משתקמים לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי, יש צורך בקביעת נהלים מוסכמים.

#### 2. מטרה:

לקבוע שיטה להכשרה והוצאת משתקמים ממרכז רש"ת לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי ואת האחריות של השותפים בתהליך.

#### 3. הגדרות:

- 3.1 תעסוקה נתמכת פרטנית** - השתלבות של משתקם בשוק החופשי באופן עצמאי. ליווי ותמיכה של מדריך/ רכז תוכנית עבודה נתמכת, יינתנו אחת לשבועיים או על פי הצורך.
- 3.2 תעסוקה נתמכת קבוצתית** - השתלבות של מספר משתקמים כקבוצה, באותו מקום עבודה בשוק החופשי, בליווי של מדריך תעסוקה נתמכת המשתכרים על פי תקנות שכר מינימום מותאם.
- 3.3 תעסוקה בשוק החופשי** - תעסוקה במקום עבודה מחוץ למרכז רש"ת, על ידי מעסיק פרטי או גוף ציבורי, שבו מתקיימים יחסי עובד-מעביד. בליווי מדריך השמה בתעסוקה נתמכת ו/או מדריך תעסוקה נתמכת.

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1 טופס אישור אפוטרופוס
- 4.2 תקנות שכר מינימום מותאם
- 4.3 היסטוריה תעסוקתית - [שק. 1-2](#)
- 4.4 טופס מעקב וליווי משתקם בעבודה נתמכת קבוצתית/פרטנית - [שק. 2-3](#)
- 4.5 טופס פרטים אישיים - [מנ. 2-2](#)
- 4.6 טופס בדיקת קריטריונים - תוכנית עבודה נתמכת (שייך למשרד הרווחה/ תב"ת)
- 4.7 כתב ויתור סודיות רפואית - [מנ. 4-7](#)



שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת</b>	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 2</b>	<a href="#">תחולה</a> :
		עדכון:

## 5. השיטה:

- 5.1** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לערוך שיחות עם אנשי צוות (עו"ס דיור/עו"ס קהילה/עו"ס מרכז רש"ת/ הורים/מדריך במרכז רש"ת/ מנהל מרכז רש"ת ו/או כל גורם טיפולי רלוונטי למשתקם) לבדיקת התאמת המשתקם לתוכנית עבודה נתמכת פרטנית.
- 5.2** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לערוך שיחה עם המשתקם ולבדוק את: רצון המשתקם להשתלב בתעסוקה נתמכת, תחומי עניין, חוזקים, קשיים, תחומי תעסוקה אפשריים, אופי העבודה.
- 5.3** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להחתים את ההורים/אפטרופסים על טופס ויתור סודיות (מנ. 4-7) ואישור אפטרופוס/מערך דיור לשילוב בעבודה (שק. 2-2)
- 5.4** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לאתר למשתקם מקום עבודה בהתאם למידע שקיבל מהמוזכר בסעיפים הקודמים.
- 5.5** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למעסיק את מאפייני האוכלוסייה עם צרכים מיוחדים, יתרונות העסקה, חוק שכר מינימום מותאם.
- 5.6** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למשתקם את מקום העבודה, תפקידו, אנשי הצוות, נהלי הארגון, נהלי העבודה, איש הקשר במקום העבודה.
- 5.7** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למעסיק את המשתקם, הרקע התעסוקתי שלו חוזקות, קשיים צפויים, מצבים מיוחדים העלולים להתרחש.
- 5.8** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לוודא שיש טופס פרטים אישיים של המשתקם (מנ. 2-2) בתיק המשתקם ולוודא שתנאי העסקתו של המשתקם מוסדרים בהתאם לתקנות שכר מינימום מותאם.
- 5.9** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לוודא ועפ"י הצורך גם ללמד את המשתקם להגיע למקום העבודה.
- 5.10** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת ללוות את המשתקם בימים הראשונים לעבודתו עפ"י הצורך.
- 5.11** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לבקר את המשתקם במקום עבודתו לפחות פעם בשבועיים ולקיים שיחה עם המעסיק בנוגע לתפקוד המשתקם תוך מתן כלים להתמודדות וקידום המשתקם.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת</b>	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 2</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

- 5.12** אם קיים צורך בליווי ומתן תמיכה בתדירות גדולה יותר, על המדריך לעשות זאת.
- 5.13** אם המשתקם עובד בתעסוקה נתמכת חלקית, על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לפקוד את מקום העבודה אחת לשבועיים.
- 5.14** אם המשתקם עובד בתעסוקה נתמכת מלאה/חלקית במטבח התעשייתי הנמצא במבנה מרכז רש"ת, יבוצע המעקב אחר עבודת המשתקם כפי שמקובל לגבי כל המשתקמים המועסקים במרכז רש"ת בתעסוקה מוגנת.
- 5.15** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לעדכן בטופס ליווי ומעקב (שק. 2-3) לאחר כל פגישה עם המשתקם ו/או המעסיק. בטופס יתועדו רשמים מהביקור, המלצות וכלים להמשך טיפול.
- 5.16** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להעביר מידע בעל פה לאפוטרופוס/דיוור/עו"ס קהילה/מנהל מרכז רש"ת/רכז תוכנית אודות תהליך קליטתו של המשתקם בעבודה נתמכת לאורך תקופת תהליך הקליטה ועד לקליטתו המסודרת בעבודה
- 5.17** על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להעביר דו"ח תפקודי בכתב פעם בשנה לגורמי הטיפול הרלוונטיים ולתייק את הדו"ח בתיק האישי של המשתקם.
- 5.18** על מדריך תעסוקה נתמכת לנהל דיונים מקצועיים עם מנהל מרכז רש"ת/רכז תוכנית לפחות אחת לחודש ולעדכן לגבי התקדמות המשתקמים, קשיים, דילמות ושינויים.
- 5.19** במקרה של פיטורין או התפטרות של המשתקם ממקום עבודתו בשוק החופשי, ואם לא ניתן מענה במסגרת תוכנית תעסוקה נתמכת, על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לדאוג לחזרת המשתקם למרכז רש"ת להמשך טיפול בעיניו.
- 5.19.1** אם המשתקם אינו מעוניין לחזור למרכז רש"ת, יוכל להמתין בביתו לתקופה שלא תעלה על חודש ימים, עד למציאת תעסוקה אחרת עבורו בשוק החופשי.
- 5.19.2** אם לא נמצאה עבורו עבודה במהלך חודש ההמתנה יוכל לחזור למרכז רש"ת או להמתין חודש נוסף בבית באישור מפקח מחוזי.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת</b>	עמוד 4 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 2</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

**5.20** ההוראות המפורטות בסעיפים שלעיל חלות גם על השמה בתעסוקה נתמכת **קבוצתית**.  
**5.21** במקרה של פיטורין או התפטרות של משתקם המשתייך להשמה קבוצתית ממקום עבודתו או במקרה של פיזור קבוצת העבודה יחויב המשתקם/ המשתקמים לחזור למרכז רש"ת.

## **6. אחריות:**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מדריך ההשמה ותעסוקה נתמכת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה – יחידה טיפולית</b>	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 3</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### 1. כללי

שילוב בין תעסוקה יצרנית לבין טיפולים פרארפואיים יעודד צמיחה והעצמה של המשתקמים ביחידה הטיפולית.

#### 2. המטרה

לקבוע שיטה לקבלת משתקם ליחידה טיפולית בתוך מרכז רש"ת תוך שמירה על רצף תעסוקה והאחריות של השותפים לתהליך.

#### 3. הגדרות:

- 3.1 יחידה טיפולית** – הינה חלק מרצף התעסוקה המיועדת לאנשים בכל רמות הפיגור, נכויות פיזיות ובעיות התנהגות שלכולם קיימת אוריינטציה תעסוקתית. יחידה טיפולית תכיל 8 משתקמים ומשרה אחת של מדריך טיפולי. הקליטה ליחידה טיפולית של משתקם חדש תעשה בתנאים הבאים:
- א. פיגור בינוני – נמוך או פיגור בינוני עם קשיי התנהגות.
  - ב. נזקקות לתמיכה משמעותית בין 3-4 בתחומי מיומנויות ההסתגלות עפ"י האבחון (ראה נספח 7 א').
- 3.2 אוכלוסיית היעד** – אנשים אשר אובחנו והוכרו על ידי וועדת אבחון, על פי חוק טיפול במפגרים 1969 מגיל 21 ומעלה. חיים בקהילה ומתגוררים בבית ההורים, משפחה אומנת או במסגרת דיור בקהילה. (משתקם סעודי אינו נכלל ברצף התעסוקה).
- 3.3 ירידה משמעותית בתפוקת עבודה** – ירידה ב 50% או יותר בתפוקת עבודתו של המשתקם בהשוואה לעצמו בעבר.
- 3.4 וועדה רב מקצועית** – כמופיע בהוראה מנ. 1

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1** חוק טיפול במפגרים 1969

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה – יחידה טיפולית</b>	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 3</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

## 5. השיטה

### 5.1 קליטה ליחידה טיפולית של משתקם המוכר למרכז רש"ת :

- 5.1.1** כאשר המדריך מזהה כי חלה ירידה משמעותית בתפוקת עבודתו של המשתקם עליו למלא דו"ח ולדווח למנהל מרכז רש"ת.
- 5.1.2** על המנהל לבדוק את הנושא ורק לאחר שוידא כי הירידה אינה זמנית (לדוגמא : כתוצאה מאירוע טראומטי), אלא נובעת מירידה בתפקודו של המשתקם יזמן את הועדה הרב מקצועית.
- 5.1.3** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שהוועדה תדון בעניינו של המשתקם ותבדוק האם קיימת ירידה משמעותית בתפוקת עבודתו עפ"י הקריטריונים הבאים :
- א. ירידה של לפחות 50% בתפוקת עבודתו, ביחס לעצמו מהעבר.
- ב. נזקקות לתמיכה משמעותית בין 3-4 בתחומי מיומנויות ההסתגלות עפ"י האבחון (ראה נספח 7 א')
- 5.1.4** אם קיימת אי-הסכמה בין החלטת הוועדה לבין החלטת מרכז רש"ת על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לכך שעו"ס הקהילה יפנה את המשתקם לוועדת אבחון נוספת.

### 5.2 קליטה ליחידה טיפולית של משתקם חדש:

- 5.2.1** עם החלטת וועדת האבחון על העברתו של המשתקם ליחידה טיפולית על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שעו"ס המחלקה/קהילה תמלא טופסי השמה (עזיבה ממרכז רש"ת וקליטה ביחידה הטיפולית).
- 5.2.2** על מנהל מרכז רש"ת /מדריך לשוחח עם המשתקם ולהכין אותו להעברתו ליחידה החדשה.
- 5.2.3** על עו"ס היחידה הטיפולית לוודא כי המשתקם משתלב ביחידה הטיפולית בהדרגה או מיידית בהתאם לשיקול דעתם של אנשי המקצוע ובהתאם לצרכיו של המשתקם.
- 5.2.4** לאחר תצפית של כ- 3 חודשים על העו"ס לבנות למשתקם תוכנית "קידום אישית" כנהוג במרכז רש"ת.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה – יחידה טיפולית</b>	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 3</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

### 5.3 הפעלת היחידה הטיפולית:

- 5.3.1** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שהפעלת היחידה הטיפולית תבוצע על בסיס הוראות העבודה הרלוונטיות הקיימות במרכז רש"ת.
- 5.3.2** על מנהל מרכז רש"ת לוודא, כי התעסוקה היצרנית ביחידה הטיפולית תהיה כ – 50% מיום העבודה.
- 5.3.3** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי המשתקמים ביחידה הטיפולית יקבלו שעות העשרה וחזוק מיומנויות היומיום ע"י אנשי מקצוע מוסמכים כגון: מורה לחינוך מיוחד ומורה לתנועה וכד'.
- 5.3.4** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג, כי המשתקמים ביחידה יקבלו שכרם בגין עבודתם בהתאם לכללי השכר הנהוגים במרכז רש"ת.
- 5.3.5** על מנהל מרכז רש"ת לתכנן טיולים בהם יוכלו לקחת חלק גם חניכי היחידה הטיפולית.

### 6. אחריות:

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

### 7. נספחים:

א. רשימת תחומי מיומנויות ההסתגלות.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>רצף תעסוקה – יחידה טיפולית</b>	עמוד 4 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 3</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

## נספח א'

### תחומי מיומנויות ההסתגלות

1. **תקשורת** – היכולת להבין ולבטא אינפורמציה מדוברת, כתובה, שפת הסימנים, סימבוליים גרפיים וכד'. היכולת להבין או לקבל דרישות, רגשות, מחמאות ודחיות.
2. **עזרה עצמית** – כולל שירותים, אכילה, לבוש, הגיינה, רחצה וכד'.
3. **מיומנויות של חיי יום יום** – טיפול בהכנת אוכל, קניות, משק בית, שמירה על רכוש, סדר יום, התמצאות בבית ובסביבה הקרובה, בחירה עצמית וכד'.
4. **מיומנויות חברתיות** – קשרים חברתיים עם אחרים כולל יוזמה, פעילות גומלין וניתוק הקשר, תגובות מתאימות למצבים חברתיים, זיהוי רגשות קבלה ומתן פידבק חיובי ושלילי, שמירה, וציות על חוקים וכד'.
5. **שימוש במשאבים קהילתיים** – ניצול מתאים של מקורות קהילתיים, שימוש בתחבורה ציבורית, קניות, קבלת שירות משירותים קהילתיים – מרפאה, קולנוע, תיאטרון, שירותים ציבוריים, בנק, בתי ספר, מתנ"ס וכד'.
6. **הכוונה עצמית** – יכולת להפעיל מנגנוני שיפוט וביקורת, קבלת החלטות, ריסון דחפים, הימנעות מסכנה, הגנה עצמית וכד'.
7. **בריאות ובטיחות** – שמירה על הבריאות, זיהוי מצב של מחלה, אוכל לא מתאים, שיקולי בטיחות בסיסיים כמו חציית כביש, היגררות אחרי חברה לא מתאימה, הקפדה בנושאים מיניים, בדיקות תקופתיות וכד'.
8. **תפקודיים עיונים** – יכולות בתחומי הקריאה, כתיבה וחשבון או תחליפים המשמשים את האדם בחיי היומיום.
9. **ניצול שעות פנאי** – בחירת ניצול שעות הפנאי משקפת את יכולת הפרט להעדפות אישיות בהתאם לגילו ולנורמות התרבותיות המקובלות, יוזמה אישית, השתתפות בפעילות חברתית בבית או מחוץ לבית.
10. **תעסוקה** – מתייחס להרגלי עבודה, יכולת להתייחס בזמן ולמקום, להבין הוראות, לקבל ביקורת, לשפר ביצוע, להסתדר עם כסף, לעבוד בשיתוף פעולה וכו'.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>טיפול באירוע חריג</b>	עמוד 4 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 4</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

1. **כללי:**  
על מנת לאפשר טיפול, דיווח ומעקב באירועים חריגים יש לקבוע כללים מוסדרים לכתיבת דו"ח אירוע חריג והפצתו לגורמים הרלוונטיים.

2. **מטרה:**  
לקבוע שיטה לדיווח, טיפול ומעקב באירועים חריגים הקשורים במשתקם במרכז רש"ת.

3. **הגדרות:**
- 3.1 **אירוע חריג** - אירוע חד פעמי או מתמשך החורג מהשגרה, במסגרתו נפגע האדם או עלול היה להיפגע וקיימת או עלולה להתקיים סכנה לעצמו, לאחרים ו/או לסביבה.
- 3.2 **אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני** – אירוע המהווה פגיעה בחסר ישע (כמשמעותו בסעיפי 368 ד' לחוק העונשין תיקון 26 - חובת דיווח), אירוע חריג מסכן, פגיעה משמעותית המחייבת טיפול רפואי.
- 3.3 **אירוע חריג פנימי** – אירוע חריג שאינו מחייב דיווח חיצוני: פגיעה או חבלה במשתקם או באחר שאינה דורשת התערבות רפואית, לא פגעה בתפקודו של המשתקם, לא שיבשה את שגרת חייו וכן אין חשד לרשלנות או עבירה על החוק והנהלים.

4. **מסמכים ישימים:**
- 4.1 חוק הגנת חסרי הישע
- 4.2 דו"ח אירוע חריג - [מנ. 1-4](#)
- 4.3 דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים - [שק. 1-4](#)

5. **השיטה:**
- 5.1 **ניהול האירוע**
- 5.1.1 על איש צוות הנוכח באירוע לתת מענה מיידי ראשוני לאירוע לפי שיקול דעתו. העקרון המקצועי שינחה את המטפלים באירוע החריג בשלב זה של הטיפול הוא לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 5.1.1.1 על אנשי הצוות הנוכחים או מקבלים ידיעה על האירוע להירתם לסייע לטיפול באירוע כדי לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 5.1.2 על איש הצוות המטפל באירוע להורות על הזמנת התערבות חיצונית בהתאם למקרה: כגון אמבולנס, מכבי אש, משטרה.



שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>טיפול באירוע חריג</b>	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: <b>שק. 4</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

**5.1.3** על המטפל באירוע ליצור קשר בהקדם האפשרי עם מנהל המסגרת/עו"ס מרכז רש"ת,

אם אינם נמצאים או נוכחים באירוע, על מנת לקבל הנחיות להמשך הטיפול.

**5.1.4** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג להנחות את הצוות בנוגע למתן התערבויות שונות

לנפגעים במעגלים שונים על פי הצורך.

**5.1.5** על מנהל מרכז רש"ת לקבוע מתי האירוע מסתיים ומתחילה חזרה לשגרה, להודיע

לשאר הצוות/ המשתקמים.

## **5.2 דיווח על האירוע**

**5.2.1** בסיום האירוע על איש הצוות שנכח באירוע למלא טופס אירוע חריג (מנ. 4-1) חלק א'

ולהעבירו למנהל מרכז רש"ת.

**5.2.2** איש סגל אשר שמע תלונה מהמשתקם אודות אירוע חריג או זיהה סימני פגיעה על

גופו של המשתקם ידווח למנהל מרכז רש"ת בע"פ וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1),

שיועבר למנהל מרכז רש"ת להמשך טיפול.

**5.2.3** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שלדו"ח יינתן מספר ולמלא את חלק ב' בטופס אירוע חריג

(מנ. 4-1) ולהפיצו לגורמים המתאימים, לתייק אותו בתיק האישי של המשתקם ובתיק

ארועים חריגים.

**5.2.4** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לדווח לאפוסטרופוס המשתקם (אם הוא גר בקהילה) או

לעו"ס/מנהל מערך דיור אודות האירוע והטיפול בו.

**5.2.5** על מנהל מרכז רש"ת לתעד את האירוע החריג בדו"ח ריכוז שנתי לארועים חריגים

(שק. 4-1).

**5.2.6** על המנהל להציג בישיבת צוות ארועים חריגים עפ"י שיקול דעתו לצורכי למידה והפקת

לקחים של הצוות.

**5.2.7** על מנהל מרכז רש"ת לדאוג, שאחת לשנה יוצגו נתוני דוח ריכוז שנתי לאירועים חריגים

(שק. 4-1) בסקר הנהלה ובפני גורמים טיפוליים רלוונטיים.

## **6. אחריות**

**6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות</b>	עמוד 1 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>שק. 5</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

#### 1. כללי:

על מנת לאפשר את הטיפול, השיקום והקידום של חניכי מרכז רש"ת יש צורך בבניה והפעלה של תוכניות קידום.

#### 2. מטרה:

לקבוע דרך אחידה לאסוף נתונים לבניה ולהפעלה של תוכניות קידום המותאמות לאנשים בתעסוקה ואת האחריות של השותפים לתהליך.

#### 3. הגדרות:

- 3.1 תכנית קידום אישית – תק"א** - שם כולל לסך התוכניות המכוונות לסייע לאנשים עם מש"ה לפתח את כישוריהם במידה המיטבית באמצעות תהליך של פיתוח מיומנויות ויכולות. התוכנית כוללת את כל תחומי החיים, מערבת בתוכה את היחיד, את המשפחה ואת המסגרות השונות.
- 3.2 אחראי תק"א** – מנהל מרכז רש"ת או עו"ס או רכז/ת תק"א (תוכניות קידום)

#### 4. מסמכים ישימים:

- 4.1** ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת – מותאמת למסגרות תעסוקה ומרכזי רש"ת.
- 4.2** טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום – [שק. 1-5](#)
- 4.3** טופס תוכניות קידום - ריכוז נתונים שנתי – [שק. 2-5](#)

#### 5. השיטה:

- 5.1** על מנהל מרכז רש"ת לקבוע את מספר המשתקמים המשולבים בתוכניות קידום בתכנית עבודה תקופתית. תכנית זו תאושר ע"י המפקח על מרכז רש"ת.
- 5.2** על אחראי תק"א למלא אחת לשנה ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת למשתקמים המשולבים בתוכניות קידום.
- 5.3** על אחראי תק"א לקיים ישיבה לסקירת הנתונים שנאספו ולזמן את הגורמים הרלוונטיים במרכז רש"ת.
- 5.4** על אחראי תק"א לקיים ישיבה שבה תידון תוכנית הקידום של המשתקם. לישיבה זאת יוזמנו הגורמים הרלוונטיים במרכז רש"ת, המשתקם ובני משפחה/אפוטרופוסים (עפ"י שיקול דעתו). הישיבה תתקיים גם בהיעדרם של בני משפחה/אפוטרופוסים אך נוכחות המשתקם מחייבת.

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות</b>	עמוד 2 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>שק. 5</b>	עדכון:
		<u>תחולה</u> :

- 5.5** על אחראי תק"א להציג את התוכנית המוצעת בפני משתתפי הישיבה ולתת להם אפשרות להביע את דעתם ולהתייחס לנושאים ולתוכנית.
- 5.6** על אחראי תק"א לבחור את הנושאים שעליהם תופעל תכנית הקידום בהתאם לישיבה שהתקיימה בנושא.
- 5.7** על אחראי תק"א לפתח את תכנית הקידום עפ"י הנושאים שנבחרו ולקבוע את האחראי ליישום התכנית.
- 5.8** איש הצוות שמונה ליישם את התכנית יפעל עפ"י הכתוב בה וינהל מעקב כנדרש על גבי טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום (שק. 1-5) וטופס תוכניות קידום – ריכוז נתונים שנתי (שק. 2-5).
- 5.9** על אחראי תק"א לזמן ישיבת ההערכה עפ"י התכנית ובתדירות שנקבעה בה. ישיבה זו תתועד ע"ג הטופס הנכלל בערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת.
- 5.10** על אחראי תק"א לאשר את תוכנית הקידום בחתימתו (בנוסף לחתימת המדריך האחראי).

## **6. אחריות:**

- 6.1** אחריות על ביצוע הוראה זו: אחראי תק"א

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>פעילות חברתית במרכז רש"ת</b>	עמוד 1 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>שק. 6</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה:</a>

### 1. כללי:

הפעילות החברתית בתפישתה מהווה השלמה לתהליך השיקום התעסוקתי ומושתתת על ערכים ועקרונות דומים. בפעילות זו יוכלו המשתקמים לבטא את כישוריהם בתחומי היצירה, התנועה והתרומה לסביבה.

### 2. המטרה:

לקבוע את סוגי הפעילויות החברתיות שניתן לבצע במרכז רש"ת ואת השותפים.

### 3. הגדרות:

#### 3.1 פעילות חברתית – פעילות שאינה קשורה לפעילות תעסוקתית ויכולה להתבצע בתחומי מרכז

רש"ת או מחוצה לו. כל חניכי מרכז רש"ת זכאים להשתתף בפעילויות החברתיות. הפעילויות יתקיימו על בסיס תקציב פנוי או בניכוי של עד 20% מהכנסות המשתקמים.

להלן פירוט הפעילויות החברתיות שניתן לבצע במרכז רש"ת או מחוצה לו:

א. טיולים בני יום אחד או יותר המאורגנים על ידי מרכז רש"ת או בשילוב עם מרכז רש"ת.

לכל 6 משתקמים יתלווה איש צוות אחד. איש הצוות ילווה את הקבוצה במהלך כל יום הפעילות. למשתקם עיור או משתקם המרותק לכסא גלגלים יש צורך במלווה צמוד.

ב. נופש שנתי המאורגן על ידי מרכז רש"ת או בתיווך מרכז רש"ת (כמו אקי"ם).

ג. מופעי זמר, תיאטרון, קרקס וכדו'.

לכל 6 משתקמים יתלווה איש צוות אחד. איש הצוות ילווה את הקבוצה במהלך כל יום הפעילות. למשתקם עיור או משתקם המרותק לכסא גלגלים יש צורך במלווה צמוד.

ד. מסיבות חג, סוף שנה וכדו'

ה. מסיבות יום הולדת

ו. אירועים סביב לוח השנה העברי

ז. סדנאות חד פעמיות או קבועות בנושאים שונים כמו: ספורט, תנועה, אומנות, תופים וכו'

ח. התנדבות בקהילה כמו בבתי אבות, מעונות יום, חלוקת מזון בבית תמחוי וכו'

ט. מתנה לחגים ראש השנה / פסח

שם/לוגו של מרכז רש"ת	שם ההוראה: <b>פעילות חברתית במרכז רש"ת</b>	עמוד 2 מתוך 2
	מס' ההוראה: <b>שק. 6</b>	עדכון:
		<a href="#">תחולה</a> :

#### 4. מסמכים ישימים

4.1 בטיחות דיירים בבריכות שחיה ורחצה בים – פרק ז מס: 5 מ יולי 2004

4.2 נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה

#### 5. השיטה:

5.1 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו להכין תוכנית פעילות שנתית בהתאם ליכולותיו.

5.2 על מנהל מרכז רש"ת לקיים לפחות טיול אחד בשנה וכן לרכוש לפחות מתנה אחת בשנה לחגים.

5.3 על מנהל מרכז רש"ת או מי הוסמך על ידו לתכנן את הפעילויות, להשיג הצעות מחיר וכל הנגזר מהפעילויות.

5.4 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו לוודא כי לחברת ההסעות ולמקומות הביילוי יש רישיון עסק/רישיון הפעלה.

5.5 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו לדאוג למספר מלוויים נדרש בכל פעילות שדורשת יציאה מתחומי מרכז רש"ת.

5.6 על מנהל מרכז רש"ת או מי הוסמך על ידו לרכז את הנופשונים השנתיים של אק"ים או כל ארגון אחר הפועל באישור אגף הרווחה בהתאם לנדרש מהארגון.

#### 6. אחריות:

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו : מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

**מאגר**

**טפסים**

**הוראות עבודה**

## תוכן עניינים – מאגר הטפסים

מספרו	שם הטופס	מס'
<b>טפסי הוראות עבודה</b>		
<a href="#">מנ. 1-1</a>	קליטה למועמד למרכז רש"ת	1
<a href="#">מנ. 2-1</a>	דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת	2
<a href="#">מנ. 3-1</a>	הודעה על קליטת משתקם חדש	3
<a href="#">מנ. 1-2</a>	תכולת תיק	4
<a href="#">מנ. 2-2</a>	פרטים אישיים	5
<a href="#">מנ. 3-2</a>	אישור מתן תרופות במרכז רש"ת	6
<a href="#">מנ. 5-2</a>	אישור להשתתפות בפעילות גופנית	7
<a href="#">מנ. 6-2</a>	אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת	8
<a href="#">מנ. 7-2</a>	ויתור סודיות	9
<a href="#">מנ. 8-2</a>	כתב ויתור על סודיות רפואית	10
<a href="#">מנ. 9-2</a>	דו"ח הערכה תפקודית	11
<a href="#">מנ. 1-3</a>	דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת	12
<a href="#">מנ. 2-3</a>	חובת שמירת הסודיות	13
<a href="#">מנ. 1-4</a>	דו"ח אירוע חריג	14
<a href="#">מנ. 2-4</a>	פרוטוקול ועדה רב מקצועית	15
<a href="#">מנ. 1-5</a>	דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת	16
<a href="#">מנ. 2-5</a>	סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה	17
<a href="#">מנ. 3-5</a>	מעקב הגעה ויציאת משתקמים ממרכז רש"ת	18
<a href="#">מנ. 4-5</a>	דף נוכחות חודשי	19
<a href="#">מנ. 1-6</a>	תפריט ארוחות צהריים למשתקמים	20
<a href="#">מנ. 2-6</a>	תורנויות מדריך תורן	21
<a href="#">מנ. 1-7</a>	מעקב מתן תרופה	22
<a href="#">מנ. 1-8</a>	שאלון אישי לקליטת מתנדב	23
<a href="#">מנ. 2-8</a>	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת	24
<a href="#">מנ. 3-8</a>	הערכת מתנדב	25
<a href="#">שק. 1-1</a>	מטלות היום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת	26
<a href="#">שק. 2-1</a>	הערכת השתלבות משתקם לאחר שבוע מהקליטה	27
<a href="#">שק. 3-1</a>	סיכום שיחה	28
<a href="#">שק. 4-1</a>	הערכת השתלבות משתקם לאחר חודש מהקליטה	29
<a href="#">שק. 5-1</a>	עבודת משתקמים במרכז רש"ת – דירוג שבועי	30
<a href="#">שק. 6-1</a>	דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח	31
<a href="#">שק. 7-1</a>	דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים	32
<a href="#">שק. 8-1</a>	ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים	33
<a href="#">שק. 9-1</a>	דו"ח תשלומי ספקים	34
<a href="#">שק. 10-1</a>	דו"ח גמול תעסוקת משתקמים	35
<a href="#">שק. 11-1</a>	דו"ח תפקודי	36
<a href="#">שק. 12-1</a>	הפניית משתקם לאיבחון	37
<a href="#">שק. 13-1</a>	דו"ח הסעות משתקמים	38
<a href="#">שק. 14-1</a>	דו"ח ארוחת צהרים משתקמים	39
<a href="#">שק. 15-1</a>	הודעה על שינוי במועדי הסעות	40
<a href="#">שק. 16-1</a>	תוכנית עבודה שנתית	41
<a href="#">שק. 17-1</a>	פרוטוקול ישיבות משתקמים	42
<a href="#">שק. 18-1</a>	טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת	43
<a href="#">שק. 19-1</a>	פרוטוקול ישיבות צוות	44

## תוכן עניינים – מאגר הטפסים - המשך

מספרו	שם הטופס	מס'
<a href="#">שק. 1-2</a>	היסטוריה תעסוקתית	45
<a href="#">שק. 2-2</a>	אישור בני משפחה/אפוסטרופוס/דיור לשילוב בעבודה	46
<a href="#">שק. 3-2</a>	מעקב משתקם בעבודה נתמכת	47
<a href="#">שק. 1-5</a>	מעקב ביצוע תוכניות קידום	48
<a href="#">שק. 2-5</a>	תוכניות קידום – ריכוז שנתי	49



שם / לוגו של מרכז רש"ת

טופס קליטה למועמד למרכז רש"ת / לקבוצה טיפולית

תאריך הוועדה: \_\_\_\_\_ תאריך קליטה צפוי: \_\_\_\_\_

**אינפורמציה כללית:**

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ מין: זכר / נקבה

תאריך לידה: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_

מקום מגורים: בית / הוסטל / מעון

כתובת מגורים: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם האפו': \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

טלפון חירום: \_\_\_\_\_ קרבת המשפחה: \_\_\_\_\_

שירותים אחרים המטפלים במועמד/ת: \_\_\_\_\_

טלפון

כתובת

שם המקום

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שם העו"ס: \_\_\_\_\_ כתובת המחלקה: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

אישורי הכנסה: ק.נכות : כן / לא

ק.שירותים מיוחדים כן / לא

ק.ניידות כן / לא

אופן הגעה למרכז רש"ת ( ) עצמאי בתחבורה

( ) עצמאי ברגל

( ) הסעה מאורגנת

( ) הסעה מאורגנת + מלווה

( ) אחר \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

שם                      המשתקם :

**1. חינוך:**

האם ביקר בבית ספר? \_\_\_\_\_

(אם כן איפה?)

האם מסוגל לקרוא? \_\_\_\_\_

(איזה סוג חומר?)

האם מסוגל לכתוב? \_\_\_\_\_

(אם כן מה?)

האם מסוגל לספור? \_\_\_\_\_

(אם כן איך?)

**2. התנהגות והתפתחות חברתית :**

מבטא רגש בדרך חברתית: \_\_\_\_\_

מבטא אכזבה: \_\_\_\_\_

מה מפריע לנ"ל : \_\_\_\_\_

משתף פעולה: \_\_\_\_\_

ממלא הוראות / מקבל סמכות: \_\_\_\_\_

נענה לחיזוקים: \_\_\_\_\_

יכול לדחות סיפוקים: \_\_\_\_\_

מרביץ לעצמו (תאר כיצד ואיפה?): \_\_\_\_\_

אם התשובה חיובית, נא תאר את תכיפות ההתנהגות ומה מניע לכך:

שעות פנאי – פרט פעילויות: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

1. עזרה עצמית :

- האם אוכל לבד? כן / לא / חלקי
- האם סוגר כפתורים לבד? כן / לא / חלקי
- האם סוגר רוכסן לבד? כן / לא / חלקי
- האם שורך שרוכים לבד? כן / לא / חלקי
- האם מבקש לשירותים? כן / לא / חלקי
- האם עצמאי בשירותים? כן / לא / חלקי

4. בריאות :

- חברות בקופה: \_\_\_\_\_
- נכויות / מגבלות אחרות: \_\_\_\_\_
- יושב על כיסא גלגלים: \_\_\_\_\_
- משתמש בהליכון: \_\_\_\_\_
- שולט על סוגרים: \_\_\_\_\_
- פירכוסים: לא / כן – תאר סוג וכמות: \_\_\_\_\_
- תרופות : לא / כן – סוג ומינון \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- אלרגיות: לא / כן
- לתרופות: \_\_\_\_\_
- לאוכל: \_\_\_\_\_
- דיאטה: לא / כן סוג: \_\_\_\_\_
- משקפיים: לא / כן בעיית ראייה: \_\_\_\_\_
- מכשיר שמיעה: לא / כן בעיית שמיעה: \_\_\_\_\_
- בעיות בדיבור: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

דברי המועמד:

---

---

דברי הורים/אפוטרופסים של המועמד:

---

---

---

דברי עו"ס הקהילה:

---

---

---

---

שונות:

---

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**החלטת וועדת קבלה**

**נכחו בוועדת הקבלה:**

שם : \_\_\_\_\_ תפקיד : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ תפקיד : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ תפקיד : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ תפקיד : \_\_\_\_\_

שם : \_\_\_\_\_ תפקיד : \_\_\_\_\_

החלטת ועדת הקבלה :

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_ חתימת מנהל מרכז רש"ת

\_\_\_\_\_ תאריך

**פנימי מרכז רש"ת :**

טופס החלטה והשמה באחריות : \_\_\_\_\_

תשלום ע"י מועצה / עירייה : \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: \_\_\_\_\_

**הנדון: דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת**

להלן רשימת המסמכים הדרושים לנו לצורך קבלת המשתקם למרכז רש"ת:

1. צילום תעודת זהות
2. 4 תמונות פספורט עדכניות
3. צילום מצו מינוי אפוטרופוס
4. צילום מסיכום אבחון
5. צילום מהחלטת ועדת אבחון
6. דו"ח סוציאלי
7. דו"ח רפואי עדכני (עד 3 חודשים)
8. דו"ח פסיכולוגי / פסיכיאטרי (אם יש)
9. דו"ח ממסגרת קודמת (אם יש)
10. דו"ח מהמסגרת החינוכית בה למד
11. \_\_\_\_\_
12. \_\_\_\_\_

תודה על שיתוף הפעולה.

בברכה,

מנהל מרכז רש"ת

**שם / לוגו של מרכז רש"ת**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: \_\_\_\_\_

**הנדון: הודעה על קליטת משתקם חדש**

צוות מרכז רש"ת שמח לבשר לך כי התקבלת למרכז רש"ת.

אנו נעניק לך במרכז רש"ת אפשרויות רבות למיצוי יכולותייך באמצעות התעסוקה, פעולות שיקומיות ופעולות חברתיות.

נשמח לשמוע דיעותייך בכל נושא ונושא ונעשה ככל שביכולתנו להתחשב בכך.

להלן פרטים חיוניים לתחילת דרכך:

מרכז רש"ת פתוח בימים: א, ב, ג, ד, ה, בין השעות: 7:00-15:30

כתובת מרכז רש"ת: \_\_\_\_\_

מספרי הטלפון: \_\_\_\_\_

מספר הטלפקס: \_\_\_\_\_

**שובצת לקבוצת:** \_\_\_\_\_

המדריך/ה התעסוקתית/ת של הקבוצה: \_\_\_\_\_

מצורפת לעיונכם אמנת השירות של מרכז רש"ת.

אנו מאחלים לך קליטה מוצלחת.

נשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה.

בברכה,

מנהל מרכז רש"ת

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**תכולת תיק**

טפסים	תדירות	תאריך עדכון אחרון	תאריך עדכון הבא	בוצע
1. פרטים אישיים (מנ. 2-2)	אחת לשנה			
2. צילום ת.ז.	אחת ל- 5 שנים			
3. תמונה עדכנית	אחת ל-5 שנים			
4. צו מינוי אפוטרופוס (אם יש)	חד פעמי			
5. סיכום אבחון (עד 5 שנים לאחור)	אחת ל-5/10 שנים			
6. החלטות ועדת אבחון (עד 5 שנים לאחור)	אחת ל- 5/10 שנים			
7. דו"ח סוציאלי	בהתאם לצורך			
8. דו"ח רפואי/ פסיכולוגי/פסיכיאטרי עדכני (עד 3 חודשים)	בהתאם לצורך			
9. דו"ח ממסגרת קודמת	חד פעמי			
10. טופס אישור מתן תרופות/ נטילת תרופות באופן עצמאי, חתום ע"י האפוטרופוס (מנ. 2-3)	בהתאם לצורך			
11. טופס אישור מתן אקמול (מנ. 2-4)	בהתאם לצורך			
12. אישור להשתתפות בפעילות ספורט (מנ. 2-5)	בהתאם לצורך			
13. טופס הרשאה להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת, מותאם לכל פעילות (מנ. 2-6)	ע"פ פעילות			
14. טופס הערכה תפקודית (מנ. 2-9)	אחת לשנה			
15. ישיבות מקצועיות על המשתקם	אחת לשנה			
16. תוכניות קידום אישיות				
17. דו"ח אירוע חריג (מנ. 1-4)				
18. טופס ויתור סודיות (מנ. 2-7)	חד פעמי			
19. אישורים ותכתובת שונה ע"פ הצורך				
20. חובת הסודיות (מנ. 2-8)	חד פעמי			



**פרטים אישיים**

	שם פרטי:		שם משפחה:
	ת. לידה		מס' ת.ז.:
	ת. הועדה:		רמת פיגור:

**כתובת מגורים**

מס' בית:	רחוב:	עיר:
	מיקוד:	מס' דירה:

**מס' טלפון**

	טל' נייד אב/אם	טל' בבית
	טל' חירום	נייד נוסף

**אפטרופוסים**

מס' טל':	קרבה:	שם:
מיקוד:		כתובת:

**קופת חולים**

	טל' קופ"ח	קופת חולים
--	-----------	------------

**מצב רפואי**

	רגישות ל:
	מחלות כרוניות:

**עו"ס קהילה**

	לשכה	שם
	מס' נייד	טל' במשרד

	איש קשר
--	---------

הערות:

---



---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

לכבוד

הורי/אפוטרופוס המשתקם/ה \_\_\_\_\_

שלום רב,

**הנדון: אישור נתינת תרופות במסגרת מרכז רש"ת**

לאור זאת, שבנכם/בתכם נזקק/ת ליטול תרופות במהלך השהות במרכז רש"ת, הינכם מתבקשים להעביר אלינו אישור מהרופא בו מפורטים שם התרופה והמינון הנדרש לנטילה במהלך היום במסגרת מרכז רש"ת.

כמו כן, הינכם מתבקשים לחתום במקום המיועד בתחתית מכתב זה, על כך שהינכם מאשרים לתת את התרופות המצוינות במרשם לבנכם/בתכם על פי הנוהל של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

אישור זה חשוב ביותר לבטיחותו של בנכם/בתכם ובלעדיו איננו רשאים לתת תרופות.

כדי שנוכל לתת את הטיפול התרופתי הינכם מתבקשים להעביר אל המדריך/ה האחראית במרכז רש"ת את התרופות ארוזות באריזה המקורית עם מדבקה שעליה שם המשתקם/ה והמינון הנדרש.

תודה מראש

מנהל מרכז רש"ת

העתק: תיק משתקם

**אישור מתן תרופה**

אני \_\_\_\_\_ האפוטרופוס של: \_\_\_\_\_

מאשר למרכז רש"ת לתת לבני/בתי את התרופות המצוינות במרשם הרופא וע"פ ההנחיות של משרד הרווחה.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

משפחה יקרה,

**הנדון: אישור להשתתפות בפעילות גופנית לשנת**

במרכז רש"ת מתקיימת פעילות גופנית.

**הפעילות כוללת:** \_\_\_\_\_

אנו מבקשים לקבל אישור בכתב לגבי השתתפות בנכם/בתכם בפעילות הנ"ל.  
נא ציינו האם קיימת מגבלה רפואית המונעת השתתפות בפעילות מסוימת.  
במידה וקיימת מגבלה – נא צרפו אישור רפואי מתאים.  
משתקם אשר לגביו לא יתקבל אישור בכתב, לא יוכל להשתתף בפעילויות.

בברכה ,

\_\_\_\_\_  
מנהל מרכז רש"ת

לכבוד: צוות מרכז רש"ת

אני: \_\_\_\_\_ מאשר שבני/בתי: \_\_\_\_\_

יכול/ה להשתתף בפעילות גופנית.

הערות: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

הורי המשתקם/ה \_\_\_\_\_

שלום רב,

**הנדון: אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת**

בתאריך: \_\_\_\_\_ תתקיים פעילות: \_\_\_\_\_

הפעילות תכלול: \_\_\_\_\_

שעת יציאה ממרכז רש"ת: \_\_\_\_\_ שעת חזרה צפויה: \_\_\_\_\_

ציוד נדרש: \_\_\_\_\_

הינכם מתבקשים לאשר את הסכמתכם להשתתפות המשתקם/ה בפעילות המפורטת על גבי הספח המצורף

תודה מראש

מנהל מרכז רש"ת

העתק: תיק משתקם

**אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת (להחזיר למרכז רש"ת)**

אני החתום מטה: \_\_\_\_\_ האפוסטרופוס של: \_\_\_\_\_

מאשר לבני/ביתי להשתתף בפעילות מחוץ למרכז רש"ת בתאריך: \_\_\_\_\_  
ולקחת חלק בפעילות המתוכננת.

חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**טופס ויתור סודיות**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_ מיקוד: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
טלפון נייד: \_\_\_\_\_ טלפון עבודה/אחר: \_\_\_\_\_

(סמן ב- X המקום המתאים)

אפוטרופוס עפ"י צו בית המשפט לגוף ולרכוש החוסה שהעתק ממנו מצ"ב  
אפוטרופוס עפ"י צו בית משפט לגוף החוסה שהעתק ממנו מצ"ב  
אפוטרופוס עפ"י צו בית משפט לרכוש החוסה שהעתק ממנו מצ"ב

שם פרטי ומשפחה של המשתקם \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

נותן בזאת רשות ל- \_\_\_\_\_, להעביר דוחות ומידע אחר על:

שם: \_\_\_\_\_

ת"ז: \_\_\_\_\_

ל (שם): \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

אני מבין שהאינפורמציה הזאת תשמש אך ורק לצרכי הערכת הצרכים של המטופל ולקביעת המשך הטיפול.

אני מצהיר בזה כי אמסור לכם כל ידיעה וכל מסמך שיידרש ממני לגבי החוסה, וכי כל הפרטיים והידיעות שמסרתי ושאמסור הינם נכונים ושלמים.

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת המצהיר האפוטרופוס: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**כתב ויתור על סודיות רפואית**

אני החתום מטה, שם: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_  
אפוטרופוס\* של (שם המשתקם/ה) \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_  
מוותר בזה על הסודיות הרפואית, ומייפה את כוחם של המבקשים ו/או כל אדם אשר יקבע לכך על ידם,  
ומסמך אותם לדרוש, לקבל, לעיין ולהעתיק את כל התעודות והמסמכים הרפואיים, ללא יוצא מן הכלל  
(לרבות תוצאות בדיקות, אבחנות, צילומים וכיו"ב) הנוגעים לחוסה והמצויים בידי כל רופא, בית חולים,  
קופת חולים וכל מוסד אחר. הנני נותן בזה רשות לכל מוסד או גוף כאמור, לרבות בתי חולים, קופת חולים  
ו/או לעובדיהם, למסור למבקשים את כל הפרטים ללא יוצא מן הכלל, על מצב בריאותו ו/או כל מחלה/ות  
שחלה בהן בעבר ו/או יחלה בהן בעתיד והנני משחרר את המוסדות הנ"ל ועובדיהם מחובת שמירה על  
סודיות רפואית בכל הנוגע למצב בריאותו ו/או מחלותיו כנ"ל ומוותר על סודיות זו, לרבות סודיות בנושאים  
פסיכיאטריים ו/או פסיכולוגיים, ולא תהיינה לי כל טענות או תביעה בקשר לנ"ל.

פרטים חיוניים אודות המשתקם/ה

חבר בקופת חולים: \_\_\_\_\_  
סניף (שם וכתובת): \_\_\_\_\_  
מס' חבר בקופ"ח: \_\_\_\_\_

חתימה	תאריך

עד לחתימה:

שם	ת.ז.	תאריך	חתימה

\* מצ"ב צו מינוי האפוטרופוס

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**דו"ח הערכה תפקודית לשנת**

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_ ת.לידה: \_\_\_\_\_

ת.אבחון אחרון: \_\_\_\_\_ ת.כניסה: \_\_\_\_\_ מגורים: \_\_\_\_\_

**תפקוד תעסוקתי**

שעת הגעה לעבודה: \_\_\_\_\_ שעת יציאה: \_\_\_\_\_ דרך הניידות: \_\_\_\_\_

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
<b>מוטוריקה עדינה *</b> (שימוש בכף יד ובאצבעות, שימוש בכלים: לדוגמא מברג)						
<b>מוטוריקה גסה **</b> (תנועה באופן חופשי, הליכה יציבה, שימוש בגפיים)						
<b>קואורדינציה ***</b> (קשר עין יד)						

	1	2	3	4	5
*	יכולת נמוכה מאוד	יכולת נמוכה	יכולת בינונית	יכולת טובה	יכולת טובה מאוד
**	עבודה רק בישיבה	עבודה רצוי בישיבה	עבודה בישיבה או בעמידה	עבודה בעמידה עם מנוחה של שעתיים	עבודה בעמידה 8 שעות עם 2 הפסקות
***	נמוכה מאוד	נמוכה	בינונית	טובה	טובה מאוד

**מיומנות תעסוקתית**

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
<b>טווח ריכוז והתמדה *</b>						
<b>תפוקה **</b>						
<b>איכות העבודה ***</b> (תשומת לב לפרטים, דיוק בעבודה, תיקון עבודה ע"י מדריך)						
<b>עצמאות בעבודה</b> (שירות עצמי, עבודה גם ללא נוכחות המדריך)						
<b>יכולת עבודה בשלבים</b> (עבודה בתהליך)						
<b>כישורי עבודה עם מכשירים</b>						
<b>דינאמיות בקבלת שינוי</b> (שינוי עבודה לפי צורך)						

	1	2	3	4	5
*	עד 15 דקות	עד שעה	עד 3 שעות	עד 5 שעות	5 שעות ומעלה
**	פחות מ-25%	25%	25%-50%	50%-75%	מעל 75%
***	נמוכה מאוד	נמוכה	בינונית	טובה	טובה מאוד

שם המשתקם: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**יכולת קוגניטיבית תעסוקתית**

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
קריאה						
כתיבה						
חשבון						
קריאת שעון והבנת זמנים						
הבנה ושימוש בכסף						

**תקשורת ויחסים בין אישיים**

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
קשר עין						
גילוי עניין בקשר בינאישי						
ביטוי עצמי בצורה מילולית						
הבנת הוראות						
קבלת הוראות						
ביצוע הוראות						
ביטוי רגשות						
בקשת עזרה						
יצירת קשר חברתי						
יכולת עבודה בקבוצה						
קשר עם מדריך/אחראי						
קבלת ביקורת						

**עצמאות תפקודית /אוכל**

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
שימוש בסכ"ם						
שירות עצמי בחדר אוכל						
עצמאי בארוחת בוקר (הוצאת כריך, הכנת שתייה)						
אכילה מבוקרת						
ארגון וניקיון בסביבת האוכל						
אכילה מצלחות של אחרים						



שם / לוגו של מרכז רש"ת

עצמאות תפקודית/היגינה

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
עצמאות בהליכה לשירותים (שליטה על סוגריים)						
שמירה על היגינה וטיפוח (תספורת, ציפורניים, ריח גוף בנים: גילוח, בנות: עצמאות בזמן מחזור)						
בגדים נקיים ותואמים						
לבוש תואם לעונה						

עצמאות תפקודית/תנועה

נושא	פרוט/דוגמאות
היכרות והתמצאות במרחב המתחם	
עזרה ופיקוח על תנועה במתחם (סיבות רפואיות, מגבלות גופניות)	
עצמאי במתחם	

הערכה

נושא	פרוט/דוגמאות
צורך בחיזוקים ובעידוד	
מוטיבציה לעבודה	
הבנה של משמעות שכר בהקשר של עבודה	

מגבלות

נושא	פרוט/דוגמאות
פיסית (תנועה, ראייה, שמיעה וכו')	
מגבלות סנסוריות (מגע, תאורה, ריח, תנועה)	
מגבלות רפואיות	

שם / לוגו של מרכז רש"ת

האם נעשתה תוכנית אינדיבידואלית?    כן    לא - פרט

---

---

---

סיכום:

---

---

---

---

---

מטרות לתקופה הבאה (לצורך תוכנית קידום אישית)

---

---

---

---

כותב/ת הדו"ח: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת

פרטי איש הסגל החדש:

שם משפחה ופרטי: \_\_\_\_\_ מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפונים: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_ מחלקה / אגף / כיתה - \_\_\_\_\_

תאריך קליטה: \_\_\_\_\_ משך תקופת החפיפה: \_\_\_\_\_

שם איש הסגל המבצע את החפיפה: \_\_\_\_\_

התרשמותו הכללית של מבצע החפיפה:

צורת הפנייה/הדיבור למשתקם בזמן העבודה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

גילוי רגישות/הבנה/ אמפטיה במהלך העבודה של איש הסגל הנקלט למשתקם: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

התמודדות של איש הסגל הנקלט במצבי לחץ/מעברים/שינויים בעבודה של המשתקם: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

לקיחת אחריות של איש הסגל הנקלט במצבי לחץ/מעברים/שינויים שמתרחשים בתוך העבודה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

התייחסות איש הסגל הנקלט לקבוצת המשתקמים בכלל וראיית הפרט במהלך העבודה: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

התייחסות איש הסגל הנקלט ושיתוף פעולה שלו עם שאר אנשי הסגל במחלקה/בסדנא:

---

---

הכרה שליטה ויישום נוהלי מרכז רש"ת: \_\_\_\_\_

---

כיצד הגיב/ה איש הסגל הנקלט לקבלת סמכות והערות בונות של המלווה מתאם מרכז רש"ת:

---

---

---

---

ישום והפנמה של הערות שניתנו על ידי המלווה לאיש הסגל הנקלט:

---

---

---

---

אופי הקשר שנוצר בין המשתקמים ואיש הסגל הנקלט:

---

---

---

---

הערות: \_\_\_\_\_

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

שיחת משוב מס' 1 – תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים דורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 2 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים דורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 3 – תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים דורשים הבהרות:

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**שיחת משוב מס' 4 - תאריך:**

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

**שיחת משוב מס' 5 - תאריך:**

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

**שיחת משוב מס' 6 - תאריך:**

הקשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

שיחת משוב מס' 7 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 8 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 9 - תאריך:

הקשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

שיחת משוב מס' 10 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

---

שיחת משוב מס' 11 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

---

שיחת משוב מס' 12 - תאריך:

הקשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

---



שם / לוגו של מרכז רש"ת

שיחת משוב מס' 13 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 14 - תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שיחת משוב מס' 15 - תאריך:

הקשיים שעלו בתקופת החפיפה:

---

---

---

נושאים הדורשים הבהרות:

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**התרשמות המנהל בנושאים הבאים:**

מקרים ותגובות: \_\_\_\_\_

---

---

---

משוב מאנשי סגל: \_\_\_\_\_

---

---

משוב ממשתקמים: \_\_\_\_\_

---

---

התרשמות אישית: \_\_\_\_\_

---

---

**החלטה על המשך פעולה:**

1. סיום העסקה – סיבות ונימוקים: \_\_\_\_\_

---

---

---

2. המשך הדרכה – סיבות ונימוקים, אופן ומטרות, הגדרת זמן להחלטה סופית: \_\_\_\_\_

---

---

---

3. סיום מוצלח של הקליטה – סיכום המשוב, הודעה על התפקיד, הנחייה נוספת עפ"י הצורך: \_\_\_\_\_

---

---

---

הערות: \_\_\_\_\_

---

שם ותפקיד ממלא הדו"ח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס חובת שמירת סודיות**

אני החתומה/מטה מצהיר/ה בזה כי ידוע לי שכעובד מרכז רש"ת של המחלקה לשירותים חברתיים, חלה עלי חובת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אלי.

כמו כן, ידוע לי כי חל עלי "חוק העונשין" אם אמסור ללא סמכות, כדין ידיעה שתגיע אלי בתוקף עבודתי במחלקה, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינה מאסר שנה אחת.

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_

מס' ת.ז.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

מס' הארוע: \_\_\_\_\_

דו"ח אירוע חריג

חלק א' - פרטי האירוע (ימולא ע"י איש צוות הנוכח באירוע או מקבל דיווח)

שם המשתקם:	שעה:	תאריך האירוע:
תפקיד המדווח:		שם המדווח:

מהות האירוע (הקף בעיגול את הסעיף המתאים בתוך הטבלה)

אירוע חריג פנימי	אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני
11. איחור או אי הגעה למסגרת	1. התנהגות אלימה
12. שינוי במצב בריאותי שאינו מצריך התערבות רפואית חיצונית	2. הטרדה או פגיעה מינית
13. פגיעה שאינה משמעותית	3. בריחה
14. גניבה	4. פגיעה משמעותית
15. אי שליטה על סוגרים	5. טעות במתן תרופות
16. שונות/אחר	6. טעות בהסעה
	7. התקף אפילפטי
	8. שינוי חריג במצב בריאותי
	9. מוות
	10. שונות/אחר

תיאור האירוע:

---

---

---

---

מיקום האירוע:

---

הטיפול באירוע וע"י מי:

---

אנשים נוספים שהיו מעורבים באירוע:

---

---

חתימת המדווח: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**חלק ב' – טיפול לאחר האירוע (ימולא ע"י עו"ס/מנהל המע"ס)**

1. האם ידוע על אירועים קודמים ?  כן  לא

2. הטיפול לאחר האירוע: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

3. סיווג האירוע:  אירוע חריג – דיווח פנימי  אירוע חריג – דיווח חיצוני

4. המלצות להמשך טיפול: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

שם: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

הדו"ח מועבר אל:

---

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

**פרוטוקול ישיבה רב מקצועית**

נושא הישיבה: \_\_\_\_\_

משתתפים

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

נעדרים: \_\_\_\_\_

סיכום עיקרי הדברים:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

לוח"ז ביצוע	אחריות ביצוע	החלטות

רשם: \_\_\_\_\_

העתקים: משתתפי הוועדה  
תיק אישי

שם / לוגו של מרכז רש"ת

דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת

שם המשתתף: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ שנה: \_\_\_\_\_

1. נעדר בתאריך: \_\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_\_

סיבת היעדרות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מוסר ההודעה: \_\_\_\_\_ מקבל ההודעה: \_\_\_\_\_

2. נעדר בתאריך: \_\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_\_

סיבת היעדרות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מוסר ההודעה: \_\_\_\_\_ מקבל ההודעה: \_\_\_\_\_

3. נעדר בתאריך: \_\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_\_

סיבת היעדרות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מוסר ההודעה: \_\_\_\_\_ מקבל ההודעה: \_\_\_\_\_

4. נעדר בתאריך: \_\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_\_

סיבת היעדרות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מוסר ההודעה: \_\_\_\_\_ מקבל ההודעה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

טופס סריקה יסודית במבנה בסוף יום עבודה לחודש

תאריך	יום	שם המדריך	חתימת מדריך מבצע







שם / לוגו של מרכז רש"ת

תפריט ארוחות צהריים לחניכי מרכז רש"ת

יום מרכיב	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
מרק					
מנה עיקרית					
סלט					
קינח					

הנחיות

- כל יום יש לספק: מנה צמחונית סכרת, רוטב, לחם
- אפשר לספק: פעם בשבוע תפריט צמחוני כמנה עיקרית
- לא לספק: שווארמה/קבב/המבורגר מעובדים, תירס, בורקס





שם / לוגו של מרכז רש"ת

**שאלון אישי לקליטת מתנדב**

**מתנדב/ת יקר/ה**,  
צוות מרכז רש"ת מברך אותך של הצטרפותך כמתנדב.  
פעילות ההתנדבות עוזרת לנו להעניק שירות טוב יותר עבור לקוחותינו.  
בכדי שתוכל להשתלב בצורה הטובה ביותר במערך המתנדבים שלנו, הינך מתבקש למלא את השאלון.  
**ישר כח**

## לתת זה תמיד גם לקבל

שם משפחה ופרטי: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טל נייד: \_\_\_\_\_ טל בית/נוסף: \_\_\_\_\_

מס' ת.ז: \_\_\_\_\_ ת. לידה: \_\_\_\_\_

ארץ לידה: \_\_\_\_\_ שנת עליה: \_\_\_\_\_

**שפות:**

עברית: שפת אם / טובה מאוד / טובה  
אנגלית: שפת אם / טובה מאוד / טובה  
ערבית: שפת אם / טובה מאוד / טובה

אחר: \_\_\_\_\_ שפת אם / טובה מאוד / טובה

**שירות צבאי:** ( פרט באיזה שנים ואת התפקידים)

---

---

---

**מקום עבודה:** ( פרט לפחות שני מקומות אחרונים – שנים ותפקיד)

---

---

**ניסיון התנדבותי קודם** (מקום, תחום, אוכלוסיה)

---

---

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תחומי עניין אישיים :

---

---

תחומי התנדבות מועדפים : (הקף בעיגול)

חונכות אישית

סיוע בסדנה/ בפעילות היומיומית

גיוס כספים

חוגים

יום בשבוע מועדף : א / ב / ג / ד / ה    בין השעות \_\_\_\_\_

הצהרה :

הנני מצהיר/ה בזאת כי מצב בריאותי מאפשר לי להתנדב במסגרת מרכז רש"ת. ביכולתי להמציא אישורים רפואיים ואחרים לשם כך.

הנני מצהיר כי אין לי רישום פלילי בגין עבירות מין וכי לא ביצעתי עבירות מין.

הנני מצהיר כי לא אמסור כל מידע שהגיע אלי במסגרת התנדבותי במרכז רש"ת לאף גורם פרט למנהל המסגרת בה אני מתנדב.

הנני מצהיר כי כל הפרטים שמולאו על ידי בשאלון נכונים.

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
תאריך

סיכום ראיון ושיבוץ :

---

---

---

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

## **הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת**

מרכז רש"ת הינו מרכז עבודה שיקומי המעניק שירותים לאנשים עם צרכים מיוחדים. כחלק משהותם במסגרת, פעילים המשתקמים בתחומים מגוונים שמטרתם למצות את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, תוך שאיפה מתמדת לנורמליזציה ושילוב בקהילה.

להלן הנחיות וכללי התנהגות המיועדים לסייע לך בקשר עם המשתקמים:

- לאנשים עם צרכים מיוחדים יכולת מילולית, וורבלית, מוגבלת. יש לגלות סבלנות רבה ולנסות להבין את דברי המשתקם או מסריו כאשר הוא משתמש בדרכים חילופיות.
- מכיוון שלחלק מהאנשים עם הצרכים המיוחדים יש יכולת קוגניטיבית (שכלית) מוגבלת יש להשתמש בשפה ברורה, פשוטה, במשפטים קצרים בעלי מסר ברור.
- יש לגלות סבלנות ואם נדרש לחזור על המסר מספר פעמיים.
- אנשים עם צרכים מיוחדים מוגבלים לעיתים ביכולת שלהם להביע מצוקה וחוסר שביעות רצון ונוטים להביע בדרכים אלימות. יש להבין, כי אלימות זו הינה ביטוי ללחץ ומצוקה, היא אינה מופנית אישית כלפי איש ומטרתה בקשת עזרה וביטוי מצוקה.
- במקרה של אלימות כלפי משתקמים אחרים או כלפי עצמו יש לנסות להרגיע את המשתקם באופן מילולי, למנוע ממנו לפגוע בעצמו, לקרוא לעזרה ולדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או מי מטעמו.
- אנשים עם צרכים מיוחדים נוהגים לעיתים להביע חיבה ע"י מגע (חיבוק, נשיקה וכו'), אין לגעת מגע פיזי או/ו כל מגע אחר במשתקמים למעט במקרים של סכנת חיים. וכן אין לאפשר מגע של המשתקם בך. יש להסביר למשתקם, כי אנו לא מתנשקים / מתחבקים / אחר - אלא לוחצים יד ואומרים שלום (לדוגמא).
- לחניכי המסגרת קיימות תוכניות אישיות, שמטרתן קידום המשתקם, מיצוי הפוטנציאל האישי שלו ושילובו בקהילה. בכל מקרה אין להתערב בטיפול במשתקמים.
- במקרה הצורך יש לקרוא/ לדווח למדריך או איש צוות אחר במסגרת.
- בכל מקרה של אירוע חריג במסגרת, בחדר או בכל מקום אחר כגון: נפילה, מכה, אלימות, דיווח של משתקם על אלימות וכו', יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או למי מטעמו.
- מכיוון שהמשתקמים הינם חסרי ישע ולוקים לעיתים בשיקול הדעת אין להשאיר כל חומר מסוכן ללא השגחה, כולל חומרי ניקיון ויצירה או כל חומר אחר שיכול להוות סכנה ולפגוע במשתקם.
- יש לדאוג לנעילת החומרים המסוכנים והשגחה מלאה עליהם בזמן השימוש.
- על כל חשד למגע בין משתקם לחומר מסוכן יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או מי מטעמו.
- בכל מקרה בו הנך מתלבט/ת כיצד עליך לנהוג – פנה למדריך האחראי או למנהל המסגרת.



שם / לוגו של מרכז רש"ת

**הצהרת המתנדב**

אני \_\_\_\_\_ מס' ת"ז \_\_\_\_\_

מצהיר בזאת, כי קראתי את ההנחיות וכללי ההתנהגות הנ"ל, הבנתי אותם ואנהג על פיהם.

\_\_\_\_\_  
חתימת המתנדב

\_\_\_\_\_  
תאריך

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**טופס הערכת מתנדב**

שם המתנדב/ת: \_\_\_\_\_ תאריך הערכה: \_\_\_\_\_  
תקופת הערכה מ: \_\_\_\_\_ עד: \_\_\_\_\_  
שם המעריך: \_\_\_\_\_ ותק בעבודה: \_\_\_\_\_

1. תיאור התפקיד שביצע המתנדב:

---

---

2. חוות דעת על המתנדב (מעריך - התייחס לנקודות הבאות: עצמאות, אחריות, יכולת התמודדות, עמידה בזמנים, התמדה, יוזמה ותרומה לארגון וללקוחות)

---

---

---

3. האם ההדרכה שקיבל המתנדב ענתה על הצרכים? (פרט)

---

---

4. האם יש תחום בו המתנדב זקוק לתגבור/הדרכה/אחר?

---

---

5. סיכום הפעילות והמלצות לעתיד:

---

---

6. בקשות והערות של המתנדב:

---

---

7. המתנדב: ממשיך / לא ממשיך בפעילות במרכז רש"ת (נא הקף בעיגול את התשובה המתאימה)

שם המעריך ותפקידו \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**מטלות היום הראשון לקליטת משתקם**

רשימת פעולות ביום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת:

שם המשתקם הנקלט: \_\_\_\_\_ שם המדריך הקולט: \_\_\_\_\_

**על המדריך לוודא כי בוצעו הפעולות הבאות:**

נושא	הפעולה	אישור
אולם/סדנאות עבודה	1. הכרות עם סביבת העבודה	
	2. נתינת מקום ישיבה מסודר למשתקם וכן ארון אישי (במרכז רש"ת בו יש ארונות אישים)	
	3. היכרות עם צוות ההדרכה הנוסף בסדנא/אולם (אם יש)	
הקבוצה מרכז רש"ת	הכרות אישית ושמית עם חברי הקבוצה	
	הכרות עם סביבת מרכז רש"ת:	
	1. שירותים (חשוב לציין הפרדה בין גברים לנשים)	
	2. חדר אוכל	
	3. מחסן	
	4. אולמות/סדנאות עבודה	
עבודה	5. חדרי מינהלה	
	6. התייחסות והדרכה לגבי מקומות במרכז רש"ת העלולים להיות מפגע בטיחותי (מדרגות, רמפה, מעלית וכו')	
	1. הסבר על העבודה (מהי ומה מטרתה)	
	2. הסבר על אופן ביצוע העבודה	
	3. הגדרת תהליכי עבודה ושלבי העבודה	
4. בחינת יכולותיו של המשתקם בשלבי העבודה		
חדר אוכל	5. אם העבודה משלבת שימוש בכלים – יש לתת הסבר על שימוש בכלים וכללי בטיחות	
	1. היכרות עם חדר אוכל	
	2. הסבר על אופן ההגשה בחדר אוכל-עצמאית או ע"י מדריך	
פיזור	3. בדיקה של המדריך האם המשתקם: א. עצמאי/לא עצמאי בהגשת המזון ב. נזקק לעזרה בחיתוך המזון ג. עצמאי/לא עצמאי באכילה	
	1. ליווי המשתקם לכניסת מרכז רש"ת	
	2. לוודא שהמשתקם יודע מהי הדרך לביתו	
	3. אם המשתקם מגיע בהסעה - יש לוודא שהמשתקם עולה על ההסעה המתאימה	

**התייחסות נוספת במידת הצורך**

---

---

---

הנני מאשר שביצעתי את הפעולות שלעיל:

חתימת המדריך: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**הערכת השתלבות המשתקם לאחר שבוע מקליטתו במסגרת**

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ שם המדריך: \_\_\_\_\_

**הערכת המדריך לגבי מידת השתלבות:**

נושא	מידת השתלבות	פרוט/הערות
1. המשתקם מכיר את סביבת עבודתו-אולם העבודה	כן / לא / חלקי	
2. המשתקם מכיר את סביבת המסגרת	כן / לא / חלקי	
3. המשתקם מבין את מהות העבודה-תהליכי ושלבי העבודה, היכן נמצאים חומרי הגלם	כן / לא / חלקי	
4. ניתנו תמיכות נחוצות למשתקם בהתאם ליכולותיו בביצוע העבודה	כן / לא / חלקי	
5. המשתקם השתלב מבחינה חברתית	כן / לא / חלקי	
6. אותרו תחומי חוזק אצל המשתקם	כן / לא / חלקי	
7. אותרו תחומים לשיפור אצל המשתקם	כן / לא / חלקי	

התייחסות נוספת עפ"י הצורך:

---

---

---

חתימת המדריך: \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**טופס סיכום שיחה**

שם המשתקם (נשוא השיחה): \_\_\_\_\_ בתאריך: \_\_\_\_\_

**נוכחים:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**מטרת השיחה:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**סיכום שיחה**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שם ממלא הסיכום ותפקידו: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**הערכת השתלבות המשתקם לאחר חודש מקליטתו במסגרת**

שם המשתקם הנקלט: \_\_\_\_\_ המדריך הקולט: \_\_\_\_\_

**חלק א' - ימולא ע"י המדריך בשיתוף עם המשתקם**

תשובת המשתקם	נושא
	כיצד רואה המשתקם את מצבו החברתי? האם יש לו חברים במסגרת? האם היה רוצה להיות חבר של מישהו מהמסגרת?
	האם הינו שבע רצון מחברי קבוצתו?
	האם הינו שבע רצון מעבודתו בקבוצה ?
	מהם רצונותיו לעתיד ? להישאר במרכז רש"ת? לצאת לתעסוקה נתמכת?
	האם ההגעה למרכז רש"ת והחזרה לבית נוחה לו/ה?
	האם האוכל שמוגש במסגרת <b>טעים</b> לו/ה? האם <b>כמות</b> האוכל מספיקה? האם יש מספיק <b>גיוון</b> באוכל ?

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**הערכת השתלבות המשתקם לאחר חודש מקליטתו במסגרת**

חלק ב' - ימולא ע"י המדריך

תשובת המשתקם	נושא
	האם לדעתך המשתקם מתאים לקבוצתך חברתית? ותעסוקתית?
	אם ענית בסעיף הקודם - "לא" לאיזה קבוצה יתאים ומדוע?
	האם למשתקם יש בעיות התנהגות? תן דוגמאות
	האם המשתקם יתאים לתעסוקה נתמכת? פרט בקצרה.
	חווה בקצרה את דעתך על המשתקם

חתימת המדריך: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

עבודת משתקמים במרכז רש"ת – דירוג שבועי

תאריך: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

מס'	שם	תפוקה	יזמות	עבודה ברצף	סבלות	הערות	תפוקה	יזמות	עבודה ברצף	סבלות	הערות
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
11											
12											
13											



שם / לוגו של מרכז רש"ת

**דיווח עבודת משתקמים במטבח – יומי**

תאריך:					תאריך:					תאריך:					תאור העבודה	שם המשתקם	מס
																	1
																	2
																	3
																	4
																	5
																	6
																	7
																	8
																	9
																	10
																	11
																	12
																	13
																סה"כ שעות	



שם / לוגו של מרכז רש"ת

דו"ח תשלומי ספקים לשנת

שם הספק: \_\_\_\_\_

מס	חודש	סכום התשלום	שולם בתאריך	קבלה מס'

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

א.ג.נ.,

הנדון: דו"ח הסעות לחודש

א. הריני לאשר בזאת, כי חברת \_\_\_\_\_ ביצעה את הסעות המשתקמים בחודש \_\_\_\_\_.

ב. בחודש זה בוצעו הסעות במשך \_\_\_\_\_ ימים, כאשר בכל יום בוצעו \_\_\_\_\_ סבבי הסעות הלוך ו\_\_\_\_\_ סבבי הסעות חזור.

ג. להלן שמות המשתקמים אשר נוסעים בהסעות:

מס'	שם המשתקם

ד. מצ"ב חשבונית.

בברכה,

מנהל מרכז רש"ת

שם / לוגו של מרכז רש"ת

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

א.נ.,

**הנדון: הודעה על שינוי במועדי ההסעות**

אנו מבקשים להודיעך על שינוי במועדי ההסעות. להלן פירוט:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

בברכה,

מנהל מרכז רש"ת

**שם / לוגו של מרכז רש"ת**

**תוכנית עבודה שנתית -**

הנושא: פעילות חברתית / פעילות שיקומית

בוצע/ לא בוצע + הסבר	פירוט הפעילות	חודש	מס'

תאריך: \_\_\_\_\_

**פרוטוקול ישיבת צוות**

1. התייחסות להחלטות שהתקיימו בישיבה קודמת:

---

---

---

---

2. סדר היום:

---

---

---

---

---

---

3. מצע לדיון:

---

---

---

4. מהלך הישיבה:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5. סיכומים והחלטות:

---

---

---

רשמ/ה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**היסטוריה תעסוקתית**

פרטים אישיים

שם העובד: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_  
תאריך לידה: \_\_\_\_\_  
מקום מגורים: \_\_\_\_\_  
טלפון מקום המגורים: \_\_\_\_\_  
האם עבר איבחון של משרד התמ"ת ? לא / כן - רמת הפחתה \_\_\_\_\_

פירוט מקומות עבודה

מקום עבודה: \_\_\_\_\_  
טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_  
איש הקשר ותפקידו: \_\_\_\_\_  
תאריך תחילת עבודה: \_\_\_\_\_ תאריך עזיבה: \_\_\_\_\_  
תעריף שכר: \_\_\_\_\_  
סיבת עזיבה: \_\_\_\_\_

מקום עבודה: \_\_\_\_\_  
טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_  
איש הקשר ותפקידו: \_\_\_\_\_  
תאריך תחילת עבודה: \_\_\_\_\_ תאריך עזיבה: \_\_\_\_\_  
תעריף שכר: \_\_\_\_\_  
סיבת עזיבה: \_\_\_\_\_



שם / לוגו של מרכז רש"ת

מקום עבודה: \_\_\_\_\_

טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

איש הקשר ותפקידו: \_\_\_\_\_

תאריך תחילת עבודה: \_\_\_\_\_ תאריך עזיבה: \_\_\_\_\_

תעריף שכר: \_\_\_\_\_

סיבת עזיבה: \_\_\_\_\_

מקום עבודה: \_\_\_\_\_

טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

איש הקשר ותפקידו: \_\_\_\_\_

תאריך תחילת עבודה: \_\_\_\_\_ תאריך עזיבה: \_\_\_\_\_

תעריף שכר: \_\_\_\_\_

סיבת עזיבה: \_\_\_\_\_

מקום עבודה: \_\_\_\_\_

טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

איש הקשר ותפקידו: \_\_\_\_\_

תאריך תחילת עבודה: \_\_\_\_\_ תאריך עזיבה: \_\_\_\_\_

תעריף שכר: \_\_\_\_\_

סיבת עזיבה: \_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**אישור אפוטרופוס/ מערך דיור לשילוב בעבודה בקהילה**

הריני לאשר בזאת את יציאתו/המשך עבודתו של \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_ לעבודה בקהילה.

תאריך תחילת העבודה: \_\_\_\_\_

מקום העבודה: \_\_\_\_\_

**הערות:**

נסיעות: \_\_\_\_\_

ארוחות: \_\_\_\_\_

איש קשר: \_\_\_\_\_

מס' ימי עבודה בשבוע: \_\_\_\_\_ מס' שעות עבודה ביום: \_\_\_\_\_

**אישור אפוטרופוס:**

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

**אישור מערך דיור:**

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

בברכת הצלחה,  
צוות מרכז רש"ת

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**טופס מעקב משתקם בעבודה נתמכת**

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מקום עבודה: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ מטרת הפגישה: \_\_\_\_\_

דיווח: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מקום עבודה: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ מטרת הפגישה: \_\_\_\_\_

דיווח: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מקום עבודה: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ מטרת הפגישה: \_\_\_\_\_

דיווח: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

דו"ח ריכוז אירועים חריגים לשנת

מספר אירוע	תאריך	סוג אירוע 1-16	תיאור האירוע	משתקמים/ מעורבים	מדוח

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה	

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום**

תאריך: \_\_\_\_\_  
שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_  
דיווח: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_  
שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_  
דיווח: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_  
שם המשתקם: \_\_\_\_\_ מדריכה: \_\_\_\_\_  
דיווח: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

שם / לוגו של מרכז רש"ת

**תוכניות קידום אישות – ריכוז נתונים לשנת**

מס'	שם המשתקם	פרוט	הערות



מדריך שילוב אדם

מנהל-התוכנית

שירות עצמאות נהלים

טפסים תוכנית קידום אישית

חלום אישי

משפחה מסגרת

מסמכים נהלים מע"ש

סביבה טבעית וארועים

שירות סביבה תומכת:

מדיניות 2016

נכתב במסגרת עבודה של קבוצת למידה במימון קרן שלם



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

<p><b>תחומי החיים אב-</b></p> <p><b>בית טפסים</b>    נהלים</p>	
--	--

1. כללי..... 3
- 1.1 סביבה תומכת..... 3
- 1.2 פעילות קבוצת הלמידה בנושא סביבה תומכת..... 4
2. סביבה תומכת- מודל..... 5
- מודל תלת שכבתי: תשתית, הפעלה וסיום..... 5
3. תשתיות התוכנית..... 5
- 3.1 ערכים בבסיס תוכנית סביבה תומכת..... 5
- 3.2 הגדרות התוכנית..... 6
- 3.3 מטרות התוכנית..... 6
- 3.4 יעדי התוכנית..... 7
4. מדיניות הפעלת התוכנית..... 7
- 4.1 קריטריונים לפעילות: מתי יש לבחון סביבה תומכת כפתרון?..... 7
- 4.2 תנאים נדרשים להצלחת הפעילות..... 8
- 4.3 תחומי הליבה בהן עוסקים הפעילות והמפגשים..... 8
- 4.4 תהליך העבודה..... 9
- 4.5 תהליך העבודה בועדות התוכנית..... 10
5. בעלי תפקידים בתוכנית ואחריותם..... 11
- 5.1 רשימת בעלי תפקידים וממשקים שותפים..... 11
- 5.2 תקני בעלי התפקידים..... 11
- 5.3 מנהל תוכנית – דרישות התפקיד..... 12
- 5.4 מדריך בתוכנית- דרישות התפקיד..... 12
- 5.5 מנהל התוכנית- תחומי אחריות..... 12
- 5.5.1 תכולת תפקיד מנהל התוכנית- הדרכה מקצועית..... 13
- ובקרה (הקצאה של כ 40 שעות חודשיות)..... 13
- 5.5.2 תכולת תפקיד מנהל התוכנית- ביקור בית..... 14
- 5.5.3 תכולת תפקיד מנהל התוכנית-..... 14
- פעילות קבוצתית..... 14
- 5.5.4 תאומים ודיונים מול ממשקים, משפחות,..... 15
- מסגרות יום..... 15
- 5.5.5 ריכוז ועדות..... 15
- 5.5.6 ניהול ותכלול: קבלה וראיון מדריכים לתוכנית..... 17
- (כ 15 שעות חודשיות)..... 17
- 5.6 מנהל תוכנית- אתגרים נפוצים..... 17
- 5.7 מדריך בתוכנית- תחומי אחריות..... 17





## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

- 17..... (שלשת רבע משרה למדריך המלווה עשרה אנשים- 120 שעות חודשיות)
- 19..... 5.7.1 תפקיד המדריך: קידום האדם בעשרת תחומי החיים
- 20..... 5.7.2 תפקיד המדריך: מיצוי זכויות
- 20..... 5.7.3 תפקיד המדריך: עצמאות בהתניידות
- 21..... 5.7.4 תפקיד המדריך: אימון לשמירת הגיינה
- 22..... 5.7.5 תפקיד המדריך: מיומנויות בחיי היום יום
- 23..... 5.7.6 תפקיד המדריך: שמירה על בטחון ובטיחות האדם
- 23..... 5.7.7 תפקיד המדריך: תווך למסגרות הקהילה בנושאים אישיים ומקצועיים
- 24..... 5.8 אתגרים נפוצים בתפקיד המדריך
- 24..... 5.9 דגשים למדריך וטיפים מקדמי הצלחה
- 25..... 5.10 תפקיד אב הבית
- 25..... 6 הערכת התוכנית
- 25..... 6.1 רציונל וגורמים מעריכים
- 25..... 6.2 מדדים להערכה: שיפור באיכות חיי האדם
- 26..... 6.2 מדדים להערכה: תפיסת התוכנית בעיני שותפים ועובדים סוציאליים
- 26..... 6.3 מדדים להערכה: תפיסת התוכנית בעיני מדריכי התוכנית
- 27..... 7 זמני התוכנית וסיומה
- 27..... 7.1 קריטריונים לסיום התוכנית
- 27..... 8 כלים וטפסים שימושיים
- 27..... 8.1 שווק והנגשת מידע
- 28..... 8.2 טפסים לקבלה לתוכנית
- 28..... 8.3 הבניית תוכנית אישית
- 28..... 8.4 תכנון העבודה ומעקב בצוע
- 28..... 8.5 תכנון העבודה וביצוע
- שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.**

## 1. כללי

### 1.1 סביבה תומכת

תכנית סביבה תומכת הינה תכנית מרכזית של השירות לטיפול בקהילה המהווה חלופה להוצאה חוץ ביתית לאנשים בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה). התכנית פועלת כ- 10 שנים, וכרגע משתתפים בה כ- 360 אנשים עם מש"ה, ב- 35 רשויות, בהנחיית כ- 30 מדריכים. בחלק מהרשויות הרשות מפעילה את התכנית, ובחלק עמותות (כגון: כוכב, צ'יימס, אדנם, שיח סוד, אקים). התוכנית מספקת שירותי תמיכה, ליווי והכוונה לאנשים בגילאי +21 עם מוגבלות שכלית התפתחותית, המתגוררים בגפם או הגרים עם הוריהם המבוגרים בקהילה, ואף לאנשים שנמצאים במצבי סיכון, במטרה להשאירם בקהילה.



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מתוך "סקירת ספרות ממוקדת בנושא: סביבה תומכת ותכניות דומות בארץ ובעולם", קרן שלם, יחידת ההערכה והמחקר, 2015.

### 1.2 פעילות קבוצת הלמידה בנושא סביבה תומכת

עם ביסוסה של התוכנית ועם הגידול במספר אנשי המקצוע והעמותות השותפות העוסקים בתחום, עלה הצורך ביצירת גוף ידע אחד והנחיות עבודה אחידות המתייחסות לנושאים ולדילמות העולות מן השטח. לצורך כך, נוסדה קבוצת למידה המאפשרת תקשורת, שיתוף בידע ובניסיון מקצועי ולמידה הדדית.

מטרותיה של הקבוצה הוגדרו כפיתוח ותיעוד ידע הקשור ב:

- א. הגדרות תפקידים והנחיות עבודה בתוכנית
- ב. המלצות עבודה מתוך מודלים שונים המופעלים ברשויות שונות
- ג. תהליכי עבודה מוסדרים ומובנים
- ד. עבודה מול ממשקים ושותפים

בקבוצה חברו מדריכים, רכזים ומפקחים בתוכנית סביבה תומכת, הן מקרב עמותות והן מקרב רשויות שונות:

מובילות הקבוצה:

טלי אלון- מובילת הקבוצה. מפקחת ארצית, השירות לטיפול בקהילה, משרד הרווחה

ענת שפרלינג- מפקחת מחוזית מחוז צפון, משרד הרווחה

ליז דוד- מפקחת מחוזית מחוז דרום, משרד הרווחה

חברי הקבוצה (לפי סדר א' ב')

איריס אסאדו- עובדת סוציאלית, עמותת כוכב הצפון

אריאלה לזימי- רכזת סביבה תומכת ופקידת סעד לחוק חוסים, רווחה נתניה

בלסאם נגאר- מדריכת סביבה תומכת, עמותת כוכב הצפון

גבי פוליצר- סמנכ"ל, עמותת כוכב הצפון

הודיה שרית ארביב- עובדת סוציאלית, עיריית רחובות

ולאא עלי- עו"ס ורכזת תוכנית סביבה תומכת, רווחה נצרת

יהודית גנוד- רכזת סביבה תומכת, רווחה רמלה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים

יעל טורם- מדריכה סביבה תומכת, רווחה רמת גן  
 סרינה שאהין- רכזת סביבה תומכת, עמותת כוכב הצפון

נגה צ'יפמן- מנחת הפעילות

הקבוצה פעלה בשנים 2014-2015 לגיבוש המדיניות המוצגת במסמך זה, יישומו ומדידתו.

## 2. סביבה תומכת- מודל



## 3. תשתיות התוכנית

תשתית והגדרות

3.1 ערכים בבסיס תוכנית סביבה תומכת



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

ערך ליבה העומד בבסיס התוכנית הנו: תודעת שירות ואחריות **לאפשר** איכות חיים מיטבית לאדם.

הערכים הנגזרים מליבה זו, ומבנים את מטרות התוכנית ופעולותיה הינם:

- ✍ הזכות לחיות במקום אליו יש לאדם זיקה וקשר אישי
- ✍ הזכות האדם להשמיע קולו ולהראות על ידי סביבתו
- ✍ הזכות לשילוב בקהילה
- ✍ הזכות לבחירה אישית תוך שמירה על בטחון
- ✍ הזכות להרגיש שייך
- ✍ הזכות לקשר משמעותי
- ✍ הזכות לכבוד
- ✍ הזכות למיקסום הפוטנציאל אישי להגשמה עצמית

[לתחילת פרק התשתיות](#)

[חזרה למודל](#)

### תשתית והגדרות

### 3.2 הגדרות התוכנית

סביבה תומכת מוגדרת כמעטפת תמיכה ליווי והכוונה פרטניים וקבוצתיים לאדם בגיר (21 ומעלה) עם מוגבלות שכלית התפתחותית בביתו ובסביבתו הטבעית.

בנוסף, סביבה תומכת מוגדרת על פי התע"ס הרלוונטי (14.28) כ:

- ✍ תוכנית לאנשים שמתגוררים בגפם או עם הורים בוגרים
- ✍ תוכנית שימור המגורים בסביבתם הטבעית
- ✍ תוכנית מתאימה לאנשים בסיכון
- ✍ תוכנית למניעה של השמה חוץ ביתית או דחיית
- ✍ תוכנית לזווי ותווך בתחומי החיים

[לתחילת פרק התשתיות](#)

[חזרה למודל](#)

### תשתית והגדרות

### 3.3 מטרות התוכנית

- ✍ שיפור ושימור איכות חיים מיטבית
- ✍ שימור המגורים בסביבתם הטבעית של האדם ומניעה או דחייה של יציאה מהבית



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

- ✍ מיצוי יכולות בתחומי החיים השונים ושאיפה לעצמאות בהתאם ליכולות: בריאות, תעסוקה, פנאי, AdL ועוד...
- ✍ מיצוי זכויות והנגשה של סל השירותים לאוכלוסייה
- ✍ יציאה ממצבי סיכון ומניעתם

[לתחילת פרק התשתיות](#)

[חזרה למודל](#)

תשתית והגדרות

### 3.4 יעדי התוכנית

- ✍ לזווי ותווך בתחומי החיים
- ✍ שילוב במסגרות מעניקות תמיכה - תעסוקה ופנאי
- ✍ שימור וקידום תפקודי יום-יום על פי צרכי האדם האישיים ובהתאם ליכולותיו
- ✍ תווך בקבלת סל השירותים
- ✍ התערבות במצבי סיכון ותווך לפתרונות
- ✍ סנגור עצמי והעצמה לאדם אל מול גורמים הסובבים אותו (לדוגמא: משפחה, גורמי קהילה ומסגרות)
- ✍ הבטחת תמיכה למטפל הראשוני, בשיתוף עם גורמי הרווחה

[לתחילת פרק התשתיות](#)

[חזרה למודל](#)

## 4. מדיניות הפעלת התוכנית

### 4.1 קריטריונים לפעילות: מתי יש לבחון סביבה תומכת כפתרון פטילות

קריטריונים לבקשת סביבה תומכת ברשות:

- ✍ ברשויות בה אוכלוסייה משמעותית ששוהה בבית ואינה צורכת שירותים (קריטריון ראשי בערים גדולות)
- ✍ ברשויות עם מיעוט שירותים או חוסר (קריטריון ראשי בישובים קטנים או בפריפריה)
- ✍ רשויות המכילות כעשרה מועמדי לתוכנית, או יותר

קריטריונים להתאמת האדם לתוכנית:



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

בחן האם האדם עונה על חלק מהקריטריונים הבאים:

- ✍ אנשים מגיל 21 ומעלה (תנאי הכרחי)
- ✍ בעדיפות גבוהה- אנשים שאינם צורכים שירותים בקהילה
- ✍ מטופל שהוריו מבוגרים, ו/ או כאלו שמתקשים בתפקוד ובטיפול
- ✍ מטופל בודד, נטול מערכת תמיכה משפחתית
- ✍ מצבים שמזהים ירידה בתפקוד הורי המטופל
- ✍ אנשים שזוהו כבעלי פוטנציאל לחיים עצמאיים בקהילה, בהינתן תמיכה
- ✍ אנשים בסיכון לאור חוק: שוטטות, חשש לניצול, הזנחה בריאותית
- ✍ אנשים שנמצאים בבית ואינם צורכים שירותים בקהילה
- ✍ אנשים בעלי פוטנציאל להישארות בסביבתם הטבעית

[לתחילת פרק מדיניות ההפעלה](#)

[חזרה למודל](#)

פעילות

### 4.2 תנאים נדרשים להצלחת הפעילות

- ✍ גמישות בזמני הפעילות: בעמותות- פעילות גמישה משלימה לרווחה (אחרי שעות הפעילות של הרווחה) או כנגזרת מהזמן בו האדם אינו מקבל שירות מהרווחה
- ✍ התאמה אישית של התוכנית לצרכי האדם והמשפחה
- ✍ נוכחות, זמינות, מיידיות: כל מדריך מלווה בקשר אישי מספר מועט של אנשים
- ✍ קשר לאורך זמן שמאפשר יצירת קשר אישי ומעטפת אישית
- ✍ יצירת מערכות תמיכה בתוך הקהילה בשאיפה להישאר במגורים בקהילה

[לתחילת פרק מדיניות ההפעלה](#)

[חזרה למודל](#)

פעילות

### 4.3 תחומי הליבה בהם עוסקים הפעילות והמפגשים

מתן דגש על התאמה אישית של התחומים הנבחרים לצרכיו הספציפיים של האדם. התאמת התוכנית לאדם, ולא האדם לתוכנית. בחירת נושאים מבין הבאים:

✍ [בריאות: מיסוד הטיפול בבריאות ואורח חיים בריא](#)

✍ תעסוקה וסדר יום משמעותי

✍ [מיצוי זכויות](#)

✍ [שילוב בקהילה: העשרה, חברה ופנאי](#)

✍ [מיומנויות יום-יום כולל קריאה וכתבייה](#)



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

קשר עם המשפחה והאפוטרופוס ✍

תחזוקה וניהול משק הבית ✍

בטחון אישי ובטיחות – ✍

התמצאות במרחב וניידות ✍

קידום והגשמת חלום אישי ראלי ✍

לתחילת פרק מדיניות ההפעלה

חזרה למודל

פטילוח

### 4.4 תהליך העבודה

שיטת העבודה בתוכנית מבוססת על הבניית תוכנית עבודה שנתית הפורטת את תחומי הליבה ליעדים.

תהליך העבודה כולל ארבעה שלבי חיים:

א. שלב האיתור

ב. שלב העבודה הראשונית

ג. עבודת היום-יום

ד. סיום ופרידה

א. שלב האיתור:

מטרה	פירוט הפעילות	כלים ודגשים
1. קבלת מועמדים 2. הגדרת מטרות אישיות ראשוניות 3. הכרות ומגע ראשוני 4. הפניית הלקוח אל התוכנית	1. הגעה של מועמדים פוטנציאליים או הפנייתם על ידי גורם ברווחה 2. כתיבת דוח תפקודי 3. החלטה בוועדה על שילוב או אי שילוב, ועל מטרות השילוב בתוכנית 4. קבלת הסכמת אפוטרופוס 5. פגישת תיאום ציפיות מול המשפחה מקבל השירות (מיקום הפעילות, דגשים לביצוע, מה הולך לקרות?). במידה ומדובר בעמותה- פגישת עבודה נוספת עם העמותה. איתור מדריך	1. <u>שאלון איסוף נתונים</u> 2. <u>טופס פרטים אישיים</u> <u>תבנית לתוכנית טיפולית ראשונית</u> (לקשר אחריות): 1. הובלת התהליך על ידי העובד הסוציאלי של התוכנית (רווחה או עמותה)



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

	6. פגישת הכרות בבית ותיאום ציפיות מול המדריך, תיאום נושא השקיפות של דווח מהבית, בהשתתפות רכז התוכנית ובלווי צוות הרווחה	
<b>ב. שלב העבודה הראשונית</b>		
<b>מטרה</b>	<b>פירוט הפעילות</b>	<b>כלים ודגשים</b>
1. ביסוס ההכרות 2. העמקת הבנת הצרכים וההתערבויות הנדרשות	1. בניית תוכנית קידום אישית 2. במידה ומדובר בעמותה- התוכנית תועבר למשוב לעו"ס משפחה ברווחה 3. מעקב ותיקוף התוכנית בהתאם למצב בשטח בישיבות צוות במינימום של אחת לשבועיים. הפגישה 4. פגישה בין מדריכה לעו"ס לצרכי התייעצות, עדכונים, הדרכה, וינטלציה למדריך אחת לשבועיים. בנוסף לערוץ פתוח להתייעצות ועדכון טלפוני ופנים אל פנים. מיפוי צרכים	תוכנית הקידום המותאמת לתוכנית <b>אחריות:</b> מנהל התוכנית והמדריך
<b>ג. שלב עבודת היום יום</b>		
<b>מטרה</b>	<b>פירוט הפעילות</b>	<b>כלים ודגשים</b>
1. ביסוס הקשר	ביקורים שבועיים תיעוד ומעקב התאמת יעדים ושינויים בהתאם להתקדמות	אחריות: מדריך
<b>4. שלב הפרידה והסיום</b>		
<a href="#">לתחילת פרק מדיניות ההפעלה</a>		
<a href="#">חזרה למודל</a>		

פטילוח

**4.5 תהליך העבודה בוועדות התוכנית**

ועדות קבלה והערכה- באחריות מנהל התוכנית. מטרתה להעריך את התקדמות האדם ותהליך העבודה עמו, קביעת יעדים ומטרות בהתאם התכנסות אחת לחצי שנה. לפירוט אודות ועדת קבלה והערכה [לחץ כאן](#)





## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

ועדת היגוי- באחריות מנהל התוכנית ובנוכחות הפיקוח. מטרתה דיון במאקרו המתבסס על נתונים שהתקבלו בוועדות ההערכה- הדנה במכסות, תקציב, בעלי תפקידים, סיכומי שנה ויעדים שנתיים, הצגת מועמדים פוטנציאליים, הצפת צרכים. התכנסות אחת לשנה.

לפירוט אודות ועדת הגוי [לחץ כאן](#)

[לתחילת פרק מדיניות ההפעלה](#)

[חזרה למודל](#)

## 5. בעלי תפקידים בתוכנית ואחריותם

בעלי תפקידים

### 5.1 רשימת בעלי תפקידים וממשקים שותפים

מנהל התוכנית

מדריך סביבה תומכת

איש תחזוקה

#### ממשקים:

עו"ס רשות

עו"ס לחוק

עמותות אפטרופסות

ביטוח לאומי

מסגרות יום – (טיפול באירוע חריג שחל במסגרת, נמצא באחריות המסגרת, בדווח לרווחה ובעדכון מנהל סביבה תומכת- בכפוף להנחיית עו"ס לחוק ברשות ובמחוז).

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.2 תקני בעלי התפקידים

20 אנשים בתוכנית

שלוש רבעי משרה למנהל התוכנית. 30 שעות שבועיות.

משרה וחצי למדריך

רבע משרה – איש תחזוקה

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.3 מנהל תוכנית – דרישות התפקיד

ניסיון ניהולי

תואר ראשון במדעי ההתנהגות/ פסיכולוגיה/ חינוך מיוחד/ מדעי הבריאות/ עו"ס (?)

לפחות 5 שנות וותק

רצוי עם ניסיון בתחום העבודה עם מוגבלויות

ראייה מערכתית, יכולת ארגונית ועבודה עם ממשקים, יצירתיות, יוזמה, יכולת

להתנהל עם תקציבים, ובניית תוכנית עבודה, יכולת לראיין ולגייס מדריכים

מתאימים לתוכנית, יכולת להדריך צוות ולהוביל תהליכים. יחסי אנוש מעולים.

הנחיות העבודה מעלות את הצורך בהפרדה באיוש תפקיד זה לתפקידים נוספים

במחלקה

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.4 מדריך בתוכנית- דרישות התפקיד

לפחות 12 שנות לימוד, הכשרות בתחומי פנאי, חינוך אפור,

אקטיבי, יוזם, יצירתי,

יכולת דידקטית והתאמה והנגשה קוגניטיבית ולשונית

דובר שפה נדרשת למגזרים ספציפיים (ערבית, קווקזית, רוסית, אמהרית וכו')

מדריך המכיר את הקהילה בה ניתנת הסביבה התומכת

יכולת קבלת מרות וסמכות

אמינות

יכולת לעבוד גם בשעות גמישות שלא הוגדרו מראש במצבי חירום

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.5 מנהל התוכנית- תחומי אחריות

הערכת שעות: סה"כ 120 שעות חודשיות,

שלשת רבעי משרה

תפקיד



### משרד הרווחה והשירותים החברתיים

40 שעות	<a href="#">הדרכה מקצועית, כתיבת תוכניות קידום ובקרה</a>
20 שעות. ממוצע של ביקור בן שעה אחת לחודש לכל אדם.	<a href="#">לווי ביקורי בית</a>
2 שעות חודשיות	<a href="#">לווי פעילויות קבוצתיות</a>
5	<a href="#">ריכוז וועדות קבלה והערכה</a>
15 שעות חודשיות	<a href="#">ניהול ותכלול: כתיבת תוכנית שנתית ותקצוב, ראיון וקבלת מועמדים</a>
8	כתיבת דוחות חודשיים למנהלים ושותפים
30 שעות	<a href="#">ניהול התיאומים ודיונים מול ממשקים משפחות ומחלקות</a>

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**5.5.1 תכולת תפקיד מנהל התוכנית- הדרכה מקצועית** בעלי תפקידים

**ובקרה (הקצאה של כ 40 שעות חודשיות)**

- ישיבות צוות
- הדרכה פרטנית
- בניית תוכניות קידום ומעקב אחריהן:
  - בדיקת יעדים מול תוצאות
  - עמידה בלוחות זמנים
  - בדיקת התאמת ההתערבויות לתוצאות
  - וידוא שימוש בפורמט אחיד של האגף
  - וידוא התייחסות לתחומי החיים שהוגדרו
  - סל טיפים ודגשים כדוגמת, מציאת מקום פרטי בבית, לבוש, ונראות (וכו)
  -
- התייעצות יומיומית



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

- ✍ לווּי מקצועי למנהל התוכנית (על ידי ראש צוות, בעמותה, בקבוצת עמיתים ועוד)
- ✍ השתלמויות ופיתוח מקצועי
- ✍ מפגש פורום למידה והתווית מדיניות
- ✍ קריאת דוחות המדריכה + תיקונים

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**בעלי תפקידים** **5.5.2 תכולת תפקיד מנהל התוכנית- ביקור בית**  
**(הקצאה של כ 20 שעות חודשיות)**

- ✍ שמירה על קשר עם המשפחה, כולל קשר טלפוני
- ✍ בקור לצורך ביסוס החוזה טיפולי
- ✍ מפגש ראשוני עם המשפחה
- ✍ ביצוע ביקור בעת שהמדריך מדווח על בעיה
- ✍ צרכי מעקב אחר התקדמות התוכנית
- ✍ הפגנת אכפתיות כלפי המשפחה
- ✍ כינון כתובת מקצועית עבור המשפחה מתוך יחסי אמון
- ✍ מענה מקצועי משלים לעבודת המדריך

דגשים: מידי פעם, ניתן להחליף בביקור שאינו בבית.

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**בעלי תפקידים** **5.5.3 תכולת תפקיד מנהל התוכנית-**  
**פעילות קבוצתית**  
**(הקצאה של 2 שעות חודשיות)**

- ✍ מפגש קבוצתי המקדם את התוכנית האישית של כל משתתפי התוכנית
- ✍ צרכי העשרה- הרחבת אופקים, הנאה, בילוי
- ✍ מפגש לימודי
- ✍ מאפשר העצמה וסנגור אישי
- ✍ שילוב בקהילה



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

- ✍ מאפשר יצירת בסיס לקשרים אישיים בין אנשים
- ✍ הדרכה לשונית וקוגניטיבית מונגשת

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.5.4 תאומים ודיונים מול ממשקים, משפחות,

**מסגרות יום**  
**(כ- 30 שעות חודשיות)**

- ✍ דיונים בצוות רב מקצועי (רווחה, אפטרופסות, גורמי קהילה)
- ✍ תיאומים פרטניים ברווחה
- ✍ ביקורים ומפגשים במסגרות יום
- ✍ שיחות טלפון לצורך תאום והתייעצות
- ✍ מול עו"ס משפחה- הצפת צרכים והבטחת טיפול ומעקב אחר פיתוח ותמיכה במטפל הראשוני על ידי המחלקה
- ✍ הצפת צרכי המשפחה בפני גורמי רווחה נוספים

[כלי עבודה: טופס עדכון מסגרת](#)

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.5.5 ריכוז ועדות

**(כ-5 שעות עבודה חודשיות)**

#### א. ועדת קבלה והערכה:

הגדרה-ועדה שתפקידה למיין הפניות של מועמדים להשתתף בתוכנית, לקבוע דרכי טיפול לעקוב אחר התקדמותם, ולקבוע סיום השתתפות בתוכנית או בקשה להארכה לחצי שנה נוספת.

**כלים לוועדה:**

[טופס איסוף נתונים](#)

[קריטריונים להשתתפות בתוכנית](#)



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

### תוכנית עבודה: מעקב אחר עמידה ביעדים אישיים

#### הרכב הועדה-

- מנהל תוכנית סביבה תומכת – יו"ר הועדה
- עו"ס מוגבלויות / מרכז תחום מוגבלויות
- עו"ס רשות לחוק הסעד - למועמד שמוגדר במצבי סיכון
- במידה ואין רכז תחום יחליפו מנהל מחלקה או ראש צוות או עו"ס משפחה מטעמו

#### תפקידי הועדה:

- מקבלת הפניות של מועמדים לתוכנית מהעו"סים במחלקה לשירותים חברתיים
- בוחנת את התאמת המועמדים לתוכנית, בשיתוף מפקח מחוזי...
- מבצעת מעקב חצי שנתי אחר התקדמותם של מקבלי השרות השירות בהתאם לתוכנית קידום אישית
- תיאום ועדת קבלה והערכה אחת ל-6 חודשים או שנה. בשיתוף מפקח מחוזי ועו"ס משפחה
- הפצת סיכום הועדה – לעו"ס משפחה, בתיק האישי של המועמד
- קבלת החלטה לגבי סיום התוכנית

#### ב. ועדת הגוי:

הגדרה- דיון במאקרו המתבסס על נתונים שהתקבלו בוועדות ההערכה-

#### הרכב הועדה-

- באחריות מנהל התוכנית
- מפקחת מחוזית
- רכז תחום ו או מדר"ץ
- מנהל מחלקה

תפקידי הועדה: התדיינות במכסות, תקציב, בעלי תפקידים, סיכומי שנה ויעדים שנתיים, הצגת מועמדים פוטנציאליים, הצפת צרכים.

#### כלים:

תוכנית עבודה רוחבית- כלל הפרויקט

התכנסות אחת לשנה.

לתחילת פרק בעלי התפקידים

חזרה למודל



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

**5.5.6 ניהול ותכלול: קבלה וראיון מדריכים לתוכנית** בעלי תפקידים

(כ 15 שעות חודשיות)

- ✍ בתוכנית יועסקו עובדים בעלי כישורים וניסיון בתחום הטיפול באדם עם מ.ש.ה
- ✍ הרכב כח אדם ואחוזי משרה עבור 20 משתתפים:
- עו"ס-מרכז תוכנית 0.75
- מטפל בלתי מוסמך 1.50
- תחזוקה 0.25

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**5.6 מנהל תוכנית- אתגרים נפוצים** בעלי תפקידים

- ✍ שמירה על תקינה נכונה בין מדריך- משתתפים.
- ✍ הקפדה על אי עומס על המדריך
- ✍ בלבול בהגדרות התפקיד עקב חפיפה בהגדרות בין תפקיד עו"ס הרווחה לתפקיד עו"ס רכז סביבה תומכת

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**5.7 מדריך בתוכנית- תחומי אחריות** בעלי תפקידים

(שלשת רבע משרה למדריך המלווה עשרה אנשים- 120 שעות חודשיות)

תפקיד המדריך	הקצאת שעות



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

<p>10 שעות חודשיות</p>	<p><b>תוכנית קידום אישית:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הבניית התוכנית האישית של האדם ושינויה בהתאם להתקדמות אחת לרבעון.</li> <li>פורמט לשימוש- תוכניות קידום. כתיבת התוכנית תעשה בפירוט לוח זמנים מתאים למימוש</li> <li>• הכרת הנורמות והתפיסות של המשפחה ובחינת האפשרות להכרת אפשרויות נוספות במידה ונדרש, תוך רגישות ורגישות תרבותית.</li> </ul>
<p>60 שעות חודשיות</p> <p><b>דגשים:</b> קשר ישיר תדיר, מינימום פגישה של שעה וחצי לפחות אחת בשבוע</p>	<p><b>עבודה אישית עם האדם:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>קידום האדם על פי עשרת תחומי החיים</u></li> <li>• <u>סנגור מול נותני שירות</u></li> <li>• פעילות בית</li> <li>• פעילות חוץ</li> <li>• <u>חניכה ולימוד בביצוע פעולות באופן עצמאי ופעולות שכיחות)</u></li> <li>• <u>זמינות גבוהה למענה לחירום</u></li> </ul>
<p>25 שעות חודשיות</p>	<p><b>תווך ועדכון</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיווך מול גורמים נותני שירות</li> <li>• עדכון בני המשפחה</li> <li>• מתן כלים להורים לקבלת <u>שירותים בחירום</u>.</li> </ul>
<p>20 שעות חודשיות</p>	<p><b>מעטפת מקצועית למדריך:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיעוד הפעילות באמצעות <u>דווח שבועי או חודשי</u>, לבחירת מנהל התוכנית</li> </ul>





משרד הרווחה והשירותים החברתיים

5 שעות חודשיות  
מעבר לכל המטופלים

- למידה והתמקצעות: (אפשרויות להתמקצעות למשל בתעסוקת בית לקראת יציאה לתעסוקה, פעילות קבוצתית לקידום עצמאות), אופציה להתמחות: פרויקט אישי של המדריך
- קבלת הדרכה: (זיהוי נקודות קיצון הדורשות הכלת מדריך, מתן כלים מקצועיים ורגשיים, הכלה, התמודדות עם שחיקה, מפגש קבוצתי, מפגש בית משותף עם מנהל התוכנית). כלים להדרכה:

[מסמכי התיעוד](#)

[תבנית הדרכה](#)

[תוכנית רבעונית](#)

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

5.7.1 תפקיד המדריך: קידום האדם בעשרת תחומי החי

נגזרים באופן טבע מערכי התוכנית

מהווים את אבני הדרך לתוכנית הקידום האישית לעבודת המדריך עם האדם באחריות

מנהל התוכנית

עזרה עצמית (ראה פירוט [בטופס איסוף הנתונים](#))

[ח"י היום יום](#)

שימוש במשאבי קהילה

[בריאות ובטיחות](#)

מיומנויות חברתיות

מיומנויות תפיסתיות (תקשורת)

תפקודים עיוניים

הכוונה עצמית

שעות פנאי

תעסוקה

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)



בעלי תפקידים

5.7.2 תפקיד המדריך: מיצוי זכויות

- ✍ מיצוי זכויות בכל תחומי החיים של האדם
- ✍ מתוך המערך של "מה צריך" ו"איך"- אחריות המדריך היא לשניהם. אחריות משותפת עם מנהל התוכנית ועו"ס משפחה.
- ✍ אבחון הצרכים והתאמת הזכויות בהתאם נעשים באמצעות מידע שמתקבל בביקור בית, מתוך העבודה היומיומית, ושימת לב לצרכים שאין להם מענה.
- ✍ איתור צרכים גלויים וסמויים, צרכים קיימים וחדשים: כדוגמת עזרי תנועה, צרכי בריאות.
- ✍ איתור מקורות למענה: קופות חולים, בטוח לאומי, ועדות הכנסה, משרד הרווחה, אק"ם ועמותות נוספות בזכות, ש"יל
- ✍ זיהוי מאפייני האדם ומשפחתו אל מול הקריטריונים הנדרשים למיצוי הזכות
- ✍ יידוע המשפחה בקיומם של שירותים בקהילה שהינם זכאים להם.
- ✍ הדגש הוא על ליווי ותווך למשפחה אך חובת נוכחות ומעורבות של המשפחה
- ✍ עבודה מול לוחות זמנים: לא רק במיצוי זכויות אלא בכל התוכנית האישית.
- ✍ כיצד ניתן לקדם:
  - תווך,
  - סנגור,
  - סנגור עצמי (לעזור לאדם להרחיב את יכולתו לעשות לבד בהמשך),
  - הכוונת המשפחה והכשרתם לעשייה עצמאית

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

5.7.3 תפקיד המדריך: עצמאות בהתניידות

- ✍ פירוק המטלה לרזולוציות והדרכה לגביהן. תרגול חוזר על פי גישה תפקודית עם רמת תווך הולכת ויורדת.
- ✍ קבלת אישור נכות ממשרד התחבורה, לצורכי הנחה בנסיעות. זכאי כל אדם המקבל קצבת נכות כללית, מגיל 18 ומעלה ו 75 אחוז קצבת נכות. על פי [הקריטריונים הבאים:](#)
- ✍ לצרכי הנפקת תעודת רב קו צילום תמונת פספורט- פעילות חוץ עם האדם. קניית תיק קטן לכרטיסים.
- ✍ תיאום והכנה לנציג רב קו לפני המפגש על ידי המדריך, הגעה עם ספח לדוגמא כדי לוודא שמעודכן במחשב.



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

- ✍ הגעה למשרדי רב קו להוצאת תעודה, שתקפה ללא מגבלת זמן.
  - ✍ המטופל מקבל הסבר ברב קו על ההנחה שיש לו בתעודה, תוך דגש על הנגשה לשונית וסבלנות.
  - ✍ קבלת הסבר במשרדי רב קו על האפשרויות, כרטיסיה או מילוי סכום, הצעה להטענה ראשונית.
  - ✍ נסיעות ראשונות לאדם יחד עם המדריך בקווים הקבועים, הסבר איך להניח את התעודה וקבלת כרטיס.
  - ✍ נסיעות ראשונות בשעה לא עמוסה על מנת לאפשר זמן אימון לאדם ללא לחץ.
  - ✍ תחנות ירידה, מיקום פעמון באוטובוס לצורך ירידה. להשתדל לשבת ליד דלת אחורית.
  - הנחיות והכנה למשפחה
- [לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

**5.7.4 תפקיד המדריך: אימון לשמירת הגיינה**

**בעלי תפקידים**

- ✍ בחינת הצורך (לא מתקיים בכל המשפחות)
- ✍ הבאת הנושא ברגישות, הקפדה על עיתוי מתאים, לאחר הכרות מספקת עם האדם, שימוש בתווך של בן משפחה, הבאת הדברים בצורה חיובית, ומתן חיזוק חיובי במקומות בהם כן מקפידים
- ✍ **ADL ראשוני ושניוני**- תיקוף הנושא מול מרפאה בעיסוק בכירה.
- ✍ במידה וזוהה צורך, הדרכה לשמירת נכונה על היגיינה לאדם ולמשפחתו תוך שימוש **במסמך מנחה בתחום הערכה תפקודית**. הנושאים העיקריים הינם:
  - מקלחת
  - שימוש נקי בשירותים
  - ניקיון הלבוש
  - שטיפת ידיים למניעת מחלות
  - צחצוח שיניים
  - גזירת ציפורנים
  - טיפול אצל רופא שיניים
  - ניקיון וטיפול השיער
  - נקיון סביבת המגורים
  - הגיינה בזמן מחזור



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

○ טיפוח: טיפול השיער, שיעור הפנים, טיפוח הציפורניים ופדיקור רפואי

✍ במידה והאדם חי לבד ועלה צורך, עירוב הרווחה לצורך הבאת חונך או מטפל

✍ הדרכת האדם והמשפחה- ובכל מקרה לא כתחליף לעשייה של האדם עצמו (לא לעשות במקומו)

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

**5.7.5 תפקיד המדריך: מיומנויות בחיי היום יום**

**בטלי תפקידים**

✍ שיטות הלימוד למיומנויות קנייה. השיטה מסייעת לחברים ללמוד ולהכיר מלים ומושגים חדשים שלא נחשפו אליהם בעבר, כיצד לתקשר עם האנשים המתאימים לצורך מטרה זו תוך שמירה על החוקים מתחילת הקנייה ועד סיומה. תהליך הלמידה חייב להיות מלווה בתמיכה, עידוד ומתן חיזוקים חיוביים.

✍ שימוש במשאבי הקהילה: קניות ומזון, בנק, דואר, קופת חולים ופנאי

✍ עבודה עם האדם על חשיפה לערכי כסף ושימוש בו: הכרת שטרות שונים, לכמה טובין מספיק סכום מסוים, ערך יחסי של מוצר זול ומוצר יקר. לרמת תפקוד גבוהה מתאים גם ספירה, עודף.

✍ התאמת הסביבה לפיצוי על אי הבנת מושג הכסף: תשלום מראש לבעל המכולת. שימוש בכסף דורש תיווך ולווי קרוב.

✍ הכנת רשימת משימות ע"י כתיבה, או שימוש בסמלים.

✍ לווי ותרגול דרכי הגעה וחזרה, אוטובוס, מונית או ברגל.

✍ פירוק משימות וסדר פעולות, הדגמות, הנחיות מעשיות ומילוליות, תוך לווי הולך ופוחת,

✍ משוב על משימות לביצוע עצמאי

✍ שרשור אחורי: כשיש התנגדות למשימה מבצעים אותה ורק לאחר מכן מקיימים שיחה על התוצאה והדרך

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)



בעלי תפקידים

### 5.7.6 תפקיד המדריך: הקניית ידע לשמירה על

#### בטחון ובטיחות האדם

לימוד והקניית יכולת לדווח על מצוקה, ופנייה לקבלת עזרה

הימנעות ממצבי סיכון בבית ובסביבה

זהירות בדרכים

זיהוי הצורך בטיפול מיני חברתי ופנייה לעו"ס

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

### 5.7.7 תפקיד המדריך: תווך למסגרות הקהילה בנושאים אישיים ומקצועיים

בעלי תפקידים

מיניות - זיהוי הצורך בטיפול מיני חברתי ופנייה לעו"ס

למידת קריאה וכתבייה- במקומות הקשורים למשימות היום יום

ערך הכסף

היגיינה ברמה מעמיקה כשנדרש

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

### 5.7.8 שמירה וקידום אורח חיים בריא

בעלי תפקידים

הכרות ותיווך מול נותני השירות בקהילה- מרפאות, רופאים, בית מרקחת

מיצוי זכויות רפואיות

מיסוד אורח חיים מקדם בריאות- הקפדה על וקידום שגרת ביקורים, טיפולים

ותרופות

תזונה נכונה [ושמירת היגיינה אישית](#)

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)



בעלי תפקידים

### 5.8 אתגרים נפוצים בתפקיד המדריך

- ✍ עיסוק בבעיית הבדידות: כפתרון של יצירת קשר אישי ועם משמעות
- ✍ רגישות תרבותית, מגדרית: מתי אישה יכולה לטפל בגבר ומתי לא? מתי ועם מי גבר יכול להיכנס לבית של אישה? בנוכחות משפחה, בנוכחות משפחה
- ✍ גבולות התפקיד כדי להבחין מחברה רגילה
- ✍ מתן מענה כאשר יש בעיה בתפקוד הורי
- ✍ עמידה ביעד של העמקת הקשר
- ✍ הוצאה לפועל ומימוש בשטח של התוכנית טיפולית

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)

בעלי תפקידים

### 5.9 דגשים למדריך וטיפים מקדמי הצלחה

- ✍ תהליך הדורש זמן. הקדש זמן להיות יחד לפני שאתה מנסה לייצר תוצאות.
- ✍ התוצר הראשון (חודש וחצי ראשונים) הוא היכרות, אמון ואכפתיות
- ✍ יש צרכים שהמשפחה מעוניינת להסתיר בשלב ראשון, או שאינן מכירות אפשרות אחרת.
- ✍ יש להודיע מראש על הגעה לבית. אין להגיע בהפתעה
- ✍ יש להתייחס להגדרה אישית של האדם- מה הוא רוצה לעשות במסגרת התוכנית
- ✍ בעיות חירום יש לטפל אך בדברים אחרים יש לחכות... עד לביסוס ההכרות והבנת הצרכים לעומק
- ✍ בעיות מורכבות יש להציף בפני עו"ס משפחה לטיפולו.
- ✍ קישור למאגר זכויות באתר התאמת התערבות מייטבית
- ✍ לוועדת ערער של ביטוח לאומי עדיף לאדם להגיע לבד ולא עם המדריך ויסנגר על עצמו

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)

[חזרה למודל](#)



**5.10 תפקיד אב הבית**

בעלי תפקידים

ברשויות המקומיות אין אב בית. התקציב ממומש באמצעות תשלום לפרילנסרים על פי הצורך.

- אחראי לתיקונים קלים
- פרילנס על פי צורך
- ניתן להסתייע במתנדבים

[לתחילת פרק בעלי התפקידים](#)  
[חזרה למודל](#)

## 6. הערכת התוכנית

**6.1 רציונל וגורמים מעריכים**

הערכה

הערכת התוכנית נעשית באופן תקופתי עבור המשרד, על ידי יחידת המחקר של קרן שלם. יחד עם זאת, כלי ההערה המופיעים בפרק זה עשויים לשרת כל מנהל ומדריך בתוכנית המבקש להעריך את עמידתו ביעדים שהגדיר לעצמו.

תוכנית הערכה מאפשרת מתן במה להצלחות, גיוס משאבים נוספים, למידה ושיפור. מדידת ההצלחה תעשה באמצעות בחינת הערכת העמידה ביעדים מול השותפים הבאים:

- האדם
- המשפחות והמטפל הראשוני באדם
- מע"ש
- עובדים סוציאליים
- המסגרות, מטפל ראשוני באדם
- המדריכים

[לתחילת פרק הערכת התוכנית](#)  
[חזרה למודל](#)

**6.2 מדדים להערכה: שיפור באיכות חיי האדם**

באיזו מידה חל או חלה...

- שינוי בכמות השילובים במסגרת
- עלייה במיצוי הזכויות וניצול משאבים העומדים לרשות האדם



## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

שינוי בקשרים עם נותני שירותים בקהילה ✍

שיפור והטבה באיכות חיי האדם ✍

דחייה בהוצאה מהבית ✍

שיפור במצבי בריאות ✍

עלייה בתדירות הביקור במע"ש. ✍

[לתחילת פרק הערכת התוכנית](#)

[חזרה למודל](#)

### 6.2 מדדים להערכה: תפיסת התוכנית בעיני שותפים ועובדים סוציאליים

הערכה

באיזו מידה חשים... ✍

הקלה בעומס ✍

שיפור באיכות חיי אדם והמשפחה ✍

[לתחילת פרק הערכת התוכנית](#)

[חזרה למודל](#)

הערכה

### 6.3 מדדים להערכה: תפיסת התוכנית בעיני מדריכי התוכנית

באיזו מידה חשים... ✍

עלייה במספר הביקורים והיווצרות קשר - מול המדריכים: האם: ✍

כי האדם פחות בודד, ✍

כי המשפחה והאדם חשים פחות ניכור, ✍

שלמשפחה ולאדם יש תחושה שיש להם מענה, ✍

עד כמה אתה חש נגישות של השירותים ✍

כמה פעמים בחודש אתה מגיע עם האדם לפסיכיאטר, לקופת חולים. ✍

באיזה מן הבאים אתה חש שחל השיפור הכי משמעותי ✍

איך אתה חש שהיה הביקור עבור האדם (טוב, מקל, רע...) ✍

כלים: תיעוד השגת יעדים [באמצעות תוכנית רבעונית](#)

[לתחילת פרק הערכת התוכנית](#)

[חזרה למודל](#)





## 7. זמני התוכנית וסיומה

### 7.1 סיום התוכנית

- ✍ השתתפות התוכנית הינה ללא הגבלת זמן כל עוד האדם אינו מושם במסגרת תעסוקתית
- ✍ במצבים שהאדם נמצא במסגרת תעסוקתית, לרבות מרכזי יום הממומנת על ידי המשרד, ויש צורך בהמשך השתלבותו בסביבה התומכת, יוכל להימצא בתוכנית עם מסגרת תעסוקתית, **עד שנה בחפיפה**.
- ✍ במצבים מיוחדים, כאשר יש עדיין צורך בהמשך תוכנית סביבה תומכת מעבר לשנה, יש לקבל את אישור המשרד. יש לפנות למפקח המחוזי בבקשה להמשך שהותו בתוכנית, שיעביר הבקשה להנהלת השירות.
- ✍ השגת המטרות תימדד על ידי ועדת ההערכה
- ✍ החלטה על הפסקת התוכנית, או חידושה, מתקבלת על ידי **ועדת ההערכה**.
- ✍ הצעה לשינוי: פרידה הדרגתית תתאפשר באמצעות הורדה חלקית של הפעילות, עם הזמן ועם השתלבות האדם במסגרות משלימות על פי טבלת אחוזים שתקבע
- הגדרת קריטריונים לסיום בוועדת ההערכה:**
- ✍ השמה בשירותים ומסגרות תעסוקתיות
- ✍ מועמדות לסידור חוץ ביתי
- ✍ חוסר שיתוף פעולה של האדם/ משפחה לאורך זמן וניסיונות חוזרים
- ✍ השגה של היעדים שהוגדרו ומצוי יכולות ככל הניתן

ל

[חזרה למודל](#)

## 8. כלים וטפסים שימושיים

### 8.1 שווק והנגשת מידע

- ✍ **תעודת זהות התוכנית** - מידע על התוכנית מייצג עבור המשפחות שאושרו, מתורגם לשפות.
- ✍ **תע"ס**



משרד הרווחה והשירותים החברתיים

דף מידע עבור המחלקות ✍  
תיאור התוכנית באתר משרד הרווחה ✍

**8.2 טפסים לקבלה לתוכנית**

טופס פנייה של הרווחה לפיקוח - כולל רציונאל פנייה לפיקוח על ידי עו"ס רווחה. ✍  
שאלון איסוף נתונים ✍  
טופס פרטים אישיים ✍  
טופס הסכם טיפולי ✍  
סיכום ועדת אבחון אחרונה ✍  
מסמכים רלוונטיים הנוגעים לאדם (חוק, מצבי סיכון, חינוך מיני חברתי) ✍

**8.3 הבניית תוכנית אישית**

תוכנית קידום אישית ✍  
תוכנית קידום אישית רבעונית לאדם ✍

**8.4 תכנון העבודה ומעקב בצוע**

תוכנית קידום אישית רבעונית לאדם ✍  
טופס גיליון טיפול פר פגישה- שבועי למילוי על ידי המדריך- ✍  
תבנית לתוכנית עבודה שנתית של סביבה תומכת, פרוסה על פני חודשים של ✍  
סביבה תומכת, על פי התחומים המפורטים באחריותו של מנהל התוכנית.  
חוברת נהלי עבודה ✍  
סיכום ועדת הערכה ✍  
סיכום פורום או מפגש מדריכים תקופתי ✍

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 5.5 (הוראה 5 לפרק 5 בתע"ס) מס' עמודים: 27

תאריך תחולה: 1.1.2013 תאריך פרסום: י"ב בטבת תשע"ג  
25 בדצמבר 2013

## נופשו/ן/שהות קצרת מועד לאדם עם נכויות

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו מבטלת את סעיף 4.4 בהוראה 5.17 וסעיף 3.4 בהוראה 5.16 בתע"ס.

1.2 הוראה זו באה להסדיר את דרכי ההפנייה והפעלה של נופשו/ן לילדים, בני נוער ובוגרים עם נכויות.

### 2. הגדרות

-----

2.1 נופשו/ן - שהות קצרת מועד במסגרת המותאמת לקליטת אנשים עם נכות.

2.2 נופשו/ן "הקלה" - שהות קצרת מועד בבית משפחה מארחת בקהילה.

### 3. נו פ ש ו ן

-----

#### 3.1 אוכלוסיית היעד

אדם (ילד או בוגר) המתגורר בבית הוריו או בבית משפחה אומנת עם נכויות:

3.1.1 נכות פיזית, ו/או נכות נזיר-מוסקולארית.

3.1.2 נכות חושית - חרשים ולקויי שמיעה, עיוורים ולקויי ראייה.

3.1.3 לקויי למידה תפקוד והסתגלות עם הנמכה קוגניטיבית, המתייחסת לתפקוד שכלי גבולי (מנת משכל בין 70 ל-84).

#### 3.2 מטרות

א. מתן אפשרות למשפחת אדם עם נכויות לצאת לחופשה על מנת לחזק את המערך המשפחתי ולתת הפוגה זמנית בטיפול היומיומי בנכה.

ב. מתן אפשרות לאדם עם נכויות לשהות בסביבה שונה לצורך הפוגה ובילוי, שעות פנאי והעשרה חברתית.

ג. קליטת אדם עם נכויות במצבי חירום כתוצאה ממשבר משפחתי או אישי (סידור בהסכמת ההורים/אפוטרופוס או בהתערבות פק"ס לחוק הרלוונטי).

ד. מתן אפשרות להפוגה זמנית לצורך מניעת הוצאה מהבית והשמה במסגרת חוץ בייתית.

#### 3.3 מהות/פעילות

א. הנופשון פועל כל ימות השנה, בימים בודדים או רצופים, בחגים ובחופשות.

ב. סדר היום של המושם בנופשו יכלול פעילויות בילוי והעשרה. במהלך  
השהות בנופשו יקבלו האנשים כלכלה מלאה, ומענה לצרכיהם הפיזיים,  
הרפואיים, הרגשיים והחברתיים.

ג. סידור בסוף שבוע ייחשב ל- 2 לינות (השתתפות ההורים תיחשב  
עבור 2 לינות).

ד. מספר ימי שהייה בנופשו בשנה בהתאם לטבלה כדלקמן:

הערות	הסמכות לאשר	ימי שהייה בנופשו
חופשה	עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים	0-15
חופשה במקרים מיוחדים	מפקח מחוזי אגף השיקום	16-30
בעיות תפקוד מיוחדות של אדם עם נכויות ו/או של בני משפחתו	ועדה מחוזית: - מרכז אגף השיקום במחוז - מפקח מחוזי - עו"ס שיקום	31-45
בעיות תפקוד מיוחדות של האדם עם נכויות ו/או של בני משפחתו	מפקח ארצי/מנהל שירות - שיקום לשיקום בקהילה	46-60

\* הערה: לא ניתן להעביר ימי שהייה בנופשו שלא נוצלו לשנה הבאה.

#### 3.4 כח אדם

א. בנופשו יועסקו עובדים בעלי כישורים בתחום הנכויות אשר יאושרו ע"י  
המפקח המחוזי של אגף השיקום.

ב. הרכב כח האדם ושיעור המשרה עבור 15 חניכים הינו כדלקמן.  
מנהל/רכז 100% משרה

מטפלות	80% משרה
מטפל לילה	100% משרה
אם בית	100% משרה

### 3.5 דרכי ההפניה

ההפניה לנופשון תעשה ע"י עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ותכלול:

- דו"ח סוציאלי.
- דו"ח עדכני מרופא המשפחה הכולל מחלות רקע, צורך בהתייחסות מיוחדת, פירוט התרופות, המינון והתדירות, רגישות לתרופות ו/או לחומרים מסוימים והנחיות רפואיות בנושא תזונה והאכלה.
- כתב מינוי אפוטרופוס מבית המשפט (למי שמלאו 18 שנה).

החומר יועבר לנופשון כשבועיים לפני מועד הקליטה. במקביל, ימולא באופן מקוון טופס החלטה על השמה (נספח א'). ביום קבלתו לנופשון, יגיע האדם בלווית אחד ההורים או האפוטרופוס. עליו להיות מצויד בטופס השמה למסגרת (נספח ב') חתום ע"י מנהל המחלקה לשירותים חברתיים וגזבר הרשות המפנה. ההורה/אפוטרופוס יידרש למלא טופס פרטים אישיים על המושם (נספח ג').

הציוד שיש להביא מותאם למספר ימי השהיה:

- בגדים מתאימים.
- כרטיס מגנטי של קופ"ח ותרופות - למי שנוטל.
- ציוד נילוה אישי נוסף - תרופות, טיטולים וכו'.

### 3.6 טיפול רפואי

א. במקרה וחל שינוי או הרעה במצבו הבריאותי של המושם במהלך שהותו בנופשון, על מנהל הנופשון לדאוג להפנייתו של המושם לטיפול רפואי.

ב. מנהל הנופשון ישקול אם מצבו של האדם דורש להפנותו למרפאת קופ"ח בה חבר או למד"א, או לביה"ח הקרוב.

- ג. פינוי אדם מהנופשון יעשה בליווי עובד הנופשון במונית או באמבולנס בלבד, בהתאם למצבו הרפואי.
- ד. יש ליידע את ההורה ו/או האפוטרופוס וכן את המפקח על הנופשון על השינוי במצב הרפואי ועל הטיפול.

### 3.7 נוהל טיפול בתרופות

- א. מנהל הנופשון חייב לוודא התאמה בין התרופות ומינון כפי שרשום במכתבו של רופא המשפחה, לבין התרופות שההורה מביא.
- ב. חל איסור על מתן תרופה שאינה מצוינת במכתב מהרופא.
- ג. כל תרופה תגיע באריזה המקורית כאשר רשום עליה:
- שם האדם.
  - מינון התרופה.
  - תדירות המינון [כמה פעמים ביום ובאילו שעות].
- ד. התרופות של כל אדם צריכות להיות מאוחסנות בנפרד ובצורה בטיחותית. יש לשים לב אם יש תרופות הזקוקות לתנאי קירור.
- ה. אדם אחד מצוות הנופשון יהיה אחראי על חלוקת התרופות לאנשים.
- ו. נותן התרופות יחתום בטופס מתן תרופות יומי, על הביצוע (נספח ד').

### 3.8 דיווח על אירועים חריגים:

- 3.8.1 על מנהל הנופשון לדווח מיידית טלפונית למנהל/ת השירות לטיפול בקילה, למפקח הארצי על הנופשונים ולמפקח המחוזי וכן לאפוטרופוס על האדם - באם התרחש אחד מהאירועים הבאים:

- א. התדרדרות חריפה במצבו הרפואי (פיזי ו /או נפשי) של אדם בנופשו.
- ב. אשפוזו של אדם בבית חולים.
- ג. בריחה/היעדרות של אדם ללא רשות מהנופשו.
- ד. גרימת נזק חמור לרכוש הנופשו (לדוגמא: פריצה, גניבה, שריפה, הצפה וכדו').
- ה. פטירת אדם.

3.8.2 מנהל הנופשו יוציא תוך 24 שעות דיווח בכתב על אירוע חריג ע"ג (נספח ה'), על האירוע ופיצו למנהל/ת השרות, למפקח/ת הארצית, למפקח המחוזי על הנופשוים ולעו"ס הרשות המקומית המפנה.

### 3.9 דיווח על מקרים של חשד לעבירת אלימות או ניצול מיני כלפי אדם בנופשו

3.9.1 עפ"י התיקון לחוק העונשין מס' 26 (חוק חסרי ישע 1989) עבירת אלימות או ניצול מיני בחסרי ישע כולל אי דיווח על פגיעה או אי מניעת פגיעה, הינם עבירה פלילית, אשר החוק קבע עונשים לעוברים אותה.

התיקון הנ"ל מחייב כל אחראי על אדם עם נכויות, שמתוקף תפקידו נודע לו על פגיעה או חשד לפגיעה, לדווח על כך למשטרה או לפקיד הסעד לפי החוק המתאים.

#### 3.9.2 מצבים עליהם חלה חובת דיווח:

- א. כל חשד לחבלה או חבלה חמורה כגון: כוונה, פציעה או צורך בטיפול רפואי כתוצאה מחבלה.
- ב. כל חשד לאלימות.
- ג. כל חשד לעבירות מין כולל: אונס, ניסיון לאונס, כפיית יחסי מין או ניצול מיני, מעשה מגונה.
- ד. חשד להתעללות פיזית, מינית או נפשית.

3.9.3 נוהל הדיווח במקרים של פגיעה או חשד לפגיעה באדם בנופשו:  
יש לדווח על כל אירוע בקטגוריות הנ"ל כאשר ישנו חשד שנעברה



עבירה ע"ג טופס דיווח על חשד לעבירות אלימות או ניצול מיני כלפי אדם בנופשו (נספח ו').  
במידה והועבר דיווח למשטרה, יש ליידע מיידית את מנהלת השרות לטיפול בקהילה וכן את האפוטרופוס על האדם.

#### 3.10 סיום שהות

עם סיום שהות האדם עם נכויות בנופשו ידווח מנהל הנופשו להורים, לאפוטרופוס, למשפחה האומנת ולמחלקה לשירותים חברתיים על תפקודו במהלך השהות.

#### 3.11 אנשים השוהים במשפחות אומנה

אנשים השוהים במשפחות אומנה, רשאים אף הם ליהנות מתכנית זו על פי התנאים המפורטים בהוראה זו.

### **4. נופשו הקלה**

-----

4.1 נופשו "הקלה" מתקיים בביתה של משפחה מארחת בקהילה, שאותרה מראש בתהליך ע"י ארגון מפעיל שזכה במכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים להפעלת נופשו "הקלה".

#### **4.1.1 המשפחה המארחת תעמוד בקריטריונים הבאים:**

- א. בית יציב ורגוע: משפחה המתפקדת באופן תקין (יחסי הורים תקינים, יחסי הורים וילדים תקינים).
- ב. מצב כלכלי יציב.
- ג. תנאי דיור נאותים. במצב של אירוח ילד המתנייד על כיסא גלגלים, יש להבטיח נגישות למבנה. כמו כן יש לבדוק התאמת השירותים והמקלחת לילד.
- ד. מצב בריאותי תקין של בני המשפחה.
- ה. הסכמה ותמיכה של כל בני המשפחה המארחת החיים בבית להשתתפות בתוכנית.

- ו. משפחה שאין לה קרבה משפחתית ראשונה לילד המתארח.
- ז. משפחה המוכנה לשמש כמשפחה מארחת לאורך זמן (לפחות שנה), וכן בהתראה קצרה במצבי חירום אישיים ומשפחתיים של הילד עם נכות.
- ח. המשפחה מתחייבת לליווי והדרכה מקצועיים והשתתפות בקורס הכנה ובקבוצות תמיכה.
- ט. משפחה היכולה להתמודד עם סוג המוגבלות של הילד או עם מצבו הבריאותי.
- י. בני המשפחה החיים בבית אינם בעלי עבר פלילי.

#### 4.2 אוכלוסיית יעד

4.2.1 ילדים ובני נוער עם נכויות בגילאי 21-3 לפי סעיף 3.1 לעיל.

4.2.2 פעוטות מתחת לגיל 3 - ההשמה מחייבת אישור מפקח מחוזי.

#### 4.3 ועדת היגוי ארצית

ועדת היגוי ארצית תפעל במסגרת נופשון הקלה שהרכבה:

- מפקחים ארציים של משרד הרווחה והשירותים החברתיים מתחום המוגבלויות: אגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי. אגף השיקום שירות לאדם עם אוטיזם.
- נציג הארגון המפעיל.

תפקיד ועדת היגוי להבנות ולהתוות דרכי עבודה והפעלה של נופשון הקלה.

הועדה תתכנס לפחות פעמיים בשנה.

#### 4.4 אחריות הארגון המפעיל

תפקידי הארגון המפעיל הם:

4.4.1 אחריות מקצועית על הפעלת התוכנית.

- (1) גיוס ואישור משפחות מארחות לתוכנית
- (2) איסוף כל הנתונים הנדרשים לגבי אוכלוסיות היעד צורת השירות.
- (3) התאמת המשפחות לאוכלוסיית היעד.
- (4) מעקב אחר השירות הניתן אצל המשפחה המארחת.

4.4.2 תפעול מינהלי של התכנית:

- לדאוג לביטוח עבור המשפחות המארחות.
- לחתום על הסכם עם המשפחות המארחות.
- להעביר תשלומים למשפחות המארחות.

4.4.3 בניית תוכנית עבודה שנתית בנושא פיתוח מערך הכשרה, הדרכה והעשרה למשפחות המארחות, וקיום הדרכה שוטפת למשפחות.

4.4.4 דיווח על כל אירוע חריג.

4.4.5 השירותים יינתנו בשיתוף פעולה עם המחלקות לשירותים חברתיים ועם קבלת הנחיות מהמשרד, כולל פיתוח השירות עם רגישות תרבותית.

4.4.6 כח-אדם:

רכז ארצי - יועסק לאחר אישור המפקח הארצי של השירות לשיקום. תפקידו של הרכז הארצי לדאוג ליישום דרכי עבודה והפעלה של הנופשוניים, הדרכת הרכזים המחוזיים, גיבוש רשימת משפחות מארחות והתאמת לאוכלוסיית היעד ויישום החלטות וועדת ההיגוי הארצית.

רכז מחוזי - הרכז יועסק בתפקיד לאחר קבלת אישור מהמפקח המחוזי.

תפקידו של הרכז המחוזי איתור משפחות מארחות העומדות

בקריטריונים שנקבו. כל משפחה חדשה תובא לאישור המפקח המחוזי.  
ידאג להפעלה תקינה של הנופשון ברמה המחוזית.  
יעמוד בקשר עם המחלקות לשירותים חברתיים והפיקוח המחוזי.

#### 4.4 הפניה לנופשון "הקלה"

- עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים יציע את השירות למשפחות להם ילדים עם צרכים מיוחדים (סעיף 2.2 לעיל).
- עו"ס המחלקה לש"ח יעביר לארגון את הטפסים הבאים:
  - טופס מידע על הילד (נספח ז')
  - אישור רפואי (נספח ח')
  - טופס "הסכם בין ההורים לבין המחלקה לשירותים חברתיים לסידור ילד בנופשון "הקלה" (נספח ט')
  - טופס השמה למסגרת חתום ע"י מנהל המחלקה לש"ח וגזבר
  - הרשות לגורם המפעיל לפני כניסת הילד לנופשון.

כמו כן ימלא טופס החלטה על השמה בצורה מקוונת.  
עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ונציג הארגון המפעיל בנופשון הקלה יתאימו לילד משפחה מארחת מתאימה.

- ביום קבלתו לנופשון "הקלה", יגיע הילד בלוויית אחד ההורים או האפוטרופוס.

הציוד הנדרש: יש להביא ציוד מותאם למספר ימי השהייה:

- בגדים מתאימים
- כרטיס מגנטי של קופ"ח ותרופות - למי שנוטל.
- ציוד אישי נוסף - תרופות, טיטולים וכו'.

#### 5. השמה במצבי משבר אישיים ו/או משפחתיים

ייתן מענה זמני עבור ילדים ובני נוער במצבי משבר במשפחה.  
הזקוקים למסגרת חלופית למשפחה. תקופת השהות בנופשון תהיה בהתאם לטבלה בסעיף 3.3 ה' לעיל.

#### 5.1 הגדרות:

- מצבי משבר במשפחה: מצב שבו אחד ההורים או שניהם מתקשים לספק לילדיהם את כלל צרכיהם - הפיזיים, הרגשיים, הרפואיים, החינוכיים בשל סיבות אלה:
- חופשה של אחד ההורים בנסיבות מיוחדות.
  - מחלה אצל אחד מבני המשפחה
  - קושי בתפקוד הורי על רקע נפשי
  - פיטורין
  - מצבי סיכסוך משפחתיים, פרידה וגירושין
  - פטירת אחד מבני המשפחה.

#### 5.2 מטרות:

- ההשמה בנופסון באה לאפשר למערכת המשפחתית להתמודד עם המציאות המשברית ולהתארגן מחדש בסיוע אנשי מקצוע.
- מתן מסגרת מגורים זמנית מותאמת לצרכיו הפיזיים, הנפשיים, הרגשיים, הרפואיים והחינוכיים.
- מתן הפוגה לאדם במסגרת מכילה ותומכת.

#### 5.3 היערכות המסגרות לקליטה במצבי משבר אישי או משפחתי:

- קליטה לאורך כל השנה.
- איש צוות ייעודי - עריכת אינטייק לילד ואיסוף חומרים חינוכיים, טיפוליים ורפואיים על הילד לפני קליטתו.
- בניית תכנית טיפולית/חינוכית לאדם בימי שהותו בנופסון בשיתוף עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ומפקח מחוזי (כולל הפניה לאבחונים, בדיקות רפואיות ולהערכה פסיכיאטרית אם צריך).
- עבודה טיפולית מתואמת עם המחלקה לשירותים חברתיים וגורמי טיפול אחרים בקהילה בראייה משפחתית כוללת.

#### 5.4 סידור ילד בנופסון במצב משברי

- האישור יינתן לאחר קיום ועדת תכנון טיפול במחלקה לשירותים חברתיים בהשתתפות המפקח המחוזי של השירות לשיקום.

#### 5.5 תפקידי המחלקה לשירותים חברתיים

- קיום ועדה לתכנון טיפול עבור ילד עד גיל 21 והחלטה לגבי תכנית טיפולית מערכתית למשפחה כולה.
- הפנייה וליווי למסגרת נופשון בהתאם לצרכיו הייחודיים.
- מעקב אחרי ביצוע התכנית שנקבעה במסגרת הנופשון.
- מעקב אחרי יישום תכנית ההתערבות הטיפולית במשפחה.
- קביעת תכנית המשך אחרי יציאתו מהנופשון לאדם ולמשפחתו.

#### 6. השתתפות הורים/עצמית

-----

##### 6.1 השתתפות הורים לילד עד גיל 18 הגר בבית הוריו

השתתפות ההורים תהיה 50% מגובה גמלת ילד נכה בחישוב ימי שהותו בנופשון (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה גמלת ילד נכה ל-30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

##### 6.2 השתתפות עצמית לאדם מעל גיל 18 השוהה בבית הוריו

אדם הגר בבית הוריו, ישלם 50% מגובה קצבת נכות ליחיד בחישוב ימי שהותו בנופשון (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה קצבת נכות ליחיד ל-30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

##### 6.3 השתתפות כאשר החוסה שוהה במשפחה אומנת

משפחות האומנה ישלמו את השתתפותן כמופיע בסעיף 6.2 לעיל.

##### 6.4 תשלום כאשר הפניה עצמאית ו/או שלא עפ"י סעיף 3.3 ג'

בפניה כאמור לעיל ישלמו האחראי על המושם, המושם או משפחת האומנה את מלוא העלות.

## 7. דיווח

הדיווח יעשה על פי נוהל מסגרות -

סמל תעריף 5001 - בנופשון  
סמל תעריף 5002 - בנופשון "הקלה".

## 8. מימון

7.1 המימון מתקנה תקציבית " קייטנות, נופשונים ומועדונים חברתיים לנכים וחרשים" 06.22.14 בהתאם לתקציב המאושר ועל פי הסיווג.

7.2 התעריף מתפרסם בנספח ה' להוראה זו בחוברת התעריפים ומתעדכן מעת לעת.

## 9. בקרה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת באמצעות המפקחים במחוזות והאגף לביקורת פנימית

נחום איצקוביץ  
המנהל הכללי

נספח ג' (5.5)

טופס פרטים אישיים על המושם בנופסון

1. פרטים אישיים של האדם

שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_

תאריך לידה \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_ חבר בקופ"ח \_\_\_\_\_

כתובת ההורים:

\_\_\_\_\_ רחוב \_\_\_\_\_ מספר \_\_\_\_\_ עיר \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

טלפונים ליצירת קשר: \_\_\_\_\_

במקרה חירום למי ניתן לפנות: \_\_\_\_\_

2. ציין א סוג הנכות, חומרתה ורמת התפקוד של האדם

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. פרט את הרגליו בנושאי אכילה, שינה, התנהגות, וכו':

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



4. ציין כל מידע נוסף העשוי להוסיף להיכרות עמו:

---

---

---

---

5. בדיקה כללית

מנהל הנופשון או מי שנקבע על ידו, יחד עם ההורה, מוודאים שגופו של האדם נקי מסימני חבלה או פציעה. בסיום הבדיקה יחתמו ההורה והמנהל על האישור הרצ"ב:

תאריך \_\_\_\_\_ שעה \_\_\_\_\_

הריני מאשר שבדקתי את \_\_\_\_\_

ולמיטב ידיעתי: אין / יש חבלות ו/או סימנים על גופו.

יש לציין מיקום הסימנים:

---

---

---

---

שם וחתימת ההורה

שם וחתימת מנהל הנופשון

נספח ד' (5.5)

טופס מתן תרופות - יומי

תאריך: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_

שם התרופה	בוקר שעה	צהריים שעה	ערב שעה	לילה שעה	שם הנותן	חתימה

\* יש למלא ולחתום בכל פעם שניתנה תרופה לאדם.

נספח ה' (5.5)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: מנהל/ת השרות לשיקום בקהילה  
האגף לשרות לשיקום  
משרד הרווחה, ירושלים

**טופס דיווח על אירוע חריג (סעיף 5)**

שם הנופשוני: \_\_\_\_\_

שם האדם: \_\_\_\_\_

תאריך האירוע החריג: \_\_\_\_\_

תאור האירוע:

---

---

---

---

---

---

פרטי/אופן הטיפול באירוע - הפעולות שננקטו וע"י מי:

---

---

---

---

---

המצב הנוכחי:

---

---

---

---

---

הטיפול הסתיים

המשך טיפול - פירוט:

---

---

---

שם וותימת מנהל המסגרת/המדווח: \_\_\_\_\_

העתק: מפקח/ת ארצי/ת דיור בקהילה ונופשוניים  
מפקח מחוזי  
עו"ס המח' לש"ח

נספח ו' (5.5)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: פקיד סעד ברשות המקומית \_\_\_\_\_  
או פקיד סעד מחוזי \_\_\_\_\_

**טופס דיווח על חשד לעבירת אלימות או ניצול מיני כלפי אדם בנופשון**

1. שם המסגרת: \_\_\_\_\_

2. שם הנפגע: \_\_\_\_\_

3. תאריך האירוע החריג: \_\_\_\_\_

4. פרטי החשוד בפגיעה: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. תאור האירוע: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. פרטי המדווח למנהל המסגרת על האירוע:

---

---

7. האם נעשה דיווח למשטרה: לא / כן, ע"י מי:

---

---

מתי:

---

---

8. האם ההורים/אפוטרופוסים של הנפגע/ושל הפוגע (במידה ומדובר בקטין) עודכנו בפרטים? כן/לא, פרט:

---

---

9. איזו התערבות מיידית ננקטה וע"י מי?

---

---

---

10. במידה והחשוד בפגיעה הוא אדם עם נכויות, פרטי ההתערבות בענייננו:

---

---

---

---

11. איש קשר להמשך הטיפול: שם \_\_\_\_\_ תפקיד \_\_\_\_\_

טל. \_\_\_\_\_ פקס. \_\_\_\_\_ נייד \_\_\_\_\_

12. מצייב המסמכים הבאים:

\_\_\_\_\_ (1)

\_\_\_\_\_ (2)

\_\_\_\_\_ (3)

על החתום: מנהל/ת הנופשון: \_\_\_\_\_

העתק: פקיד/ת סעד ארצי/ת

\_\_\_\_\_ פקיד/ת סעד מחוזי/ת (עפ"י הרשות בה מתגורר הנפגע)

\_\_\_\_\_ מפקח/ת מחוזי/ת

\_\_\_\_\_ עו"ס המחי לשי"ח

נספח ז' (5.5)

**טופס מידע על הילד**

המידע הנמסר בטופס זה הינו חשוב למשפחה המארחת, על מנת לתת את הטיפול הטוב ביותר לילד המתארח.  
הטופס ימולא ע"י עו"ס המשפחה, עם אב/אם הילד, ויימסר על ידם למשפחה המארחת.  
ישלח העתק לתיק הילד, למרכזת הפרויקט, ע"י העו"ס.

שם הילד: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ ת.ל. \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון בבית: \_\_\_\_\_  
שם האב: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_ פלאפון: \_\_\_\_\_  
שם האם: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_ פלאפון: \_\_\_\_\_  
ביטוח רפואי בקופ"ח: \_\_\_\_\_  
שם הרופא המטפל: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
מסגרת חינוכית: \_\_\_\_\_ איש הקשר: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
שם חברת ההסעות: \_\_\_\_\_ שם הנהג/מלווה: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
מצב בריאותי: \_\_\_\_\_

**תרופות:**

זמן	שם התרופה	כמות



**רגישות לתרופות:**

\_\_\_\_\_

**שליטה על סוגרים:**

\_\_\_\_\_

האם זקוק לעזרה בניקיון אישי והגינה אישית: כן / לא, במה?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**הלבשה:** עצמאי, לא עצמאי, זקוק לעזרה חלקית

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**תזונה:**

אוכל רגיל, מרוסק, טחון. (לסמן)

\_\_\_\_\_ גישויות למזון מסוים:

\_\_\_\_\_ אוכל באופן עצמאי: כן / לא

\_\_\_\_\_ שתייה: בכוס / בבקבוק

\_\_\_\_\_ שתייה עצמאית / לא עצמאית

**התנהגות:**

\_\_\_\_\_ בבית:

\_\_\_\_\_ במסגרת החינוכית:

\_\_\_\_\_ כלפי זרים:

\_\_\_\_\_ לקראת שינה ובשינה:

\_\_\_\_\_ דרכים להרגיע את הילד:

**תקשורת:**

שפה מילולית: כן / לא \_\_\_\_\_  
שימוש בתקשורת חילופית: \_\_\_\_\_  
הבנת הוראות: \_\_\_\_\_

**שימוש באביזרי עזר:**

0 מכשיר שמיעה 0 משקפיים 0 הליכון 0 קביים 0 כסא גלגלים  
0 סדים 0 מוצץ, אחר \_\_\_\_\_

**בשעות הפנאי הילד אוהב לעסוק ב:**

משחק, איזה: \_\_\_\_\_  
משחק במחשב, וידאו, טלויזיה, האזנה למוזיקה, איזו קלטת או שיר \_\_\_\_\_  
פעילות אחרת: \_\_\_\_\_  
הערות: \_\_\_\_\_

**טלפונים:**

1. שם עו"ס \_\_\_\_\_ טל \_\_\_\_\_  
2. רכזת הפרויקט, עובדת קהילתית, שם: \_\_\_\_\_ טל \_\_\_\_\_

נספח ח' (5.5)

### אישור רפואי

(נמסר לרופא הילד/המשפחה, ע"י הורי הילד)

לכבוד ד"ר \_\_\_\_\_  
הילד \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_  
מועמד להתארח אצל משפחה מארחת בקהילה, בהסכמת הוריו.

אבחנה \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 1. אשפוזים:

מס' אשפוזים בשנה האחרונה \_\_\_\_\_  
האשפוז האחרון \_\_\_\_\_

#### 2. תרופות:

האם הילד זקוק לטיפול תרופתי קבוע? כן / לא  
אם כן - איזה \_\_\_\_\_

#### 3. עזרים:

האם זקוק לעזרים ביום-יום? כן / לא  
אם כן - איזה \_\_\_\_\_

#### 4. פעולות מיוחדות:

פעולות מיוחדות (לדוגמא: בהאכלה, בניקיון)? כן / לא  
אם כן - איזה? \_\_\_\_\_

5. האם היו/יש פרכוסים? כן / לא

\_\_\_\_\_ מתי היה פרכוס אחרון?

6. האם סובל מאסטמה או בעיות נשימה?

\_\_\_\_\_ איך לטפל?

**7. דיאטה:**

\_\_\_\_\_ האם זקוק לדיאטה מיוחדת?

\_\_\_\_\_ איזה?

\_\_\_\_\_ שלשול/עצירות

**8. רגישות מיוחדת:**

\_\_\_\_\_ האם קיימת רגישות מסוימת (לתרופות או מזון)?

\_\_\_\_\_

9. אם הילד לדעת הרופא המטפל אינו יכול להתארח, מדוע?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ חתימה

**הסכם בין הורים לבין מחלקה לשירותים חברתיים**  
**לסדור ילד בנופשון "הקלה"**

ההסכם נערך בין המחלקה לשירותים חברתיים, לבין גב' / מר \_\_\_\_\_  
שמענם הוא \_\_\_\_\_  
לבין \_\_\_\_\_

הואיל ואנו האב/האם של \_\_\_\_\_  
המופנה לאירוח בנופשון "הקלה", בידיעתנו ובהסכמתנו, הננו מתחייבים בזאת:

1. לדווח על כל דבר שהינו רלוונטי לאירוח, כמו התנהגות הילד ומצבו הגופני והנפשי.
2. להביא הילד לנופשון ולדאוג לחזרתו בתאום עם המשפחה המארחת, תוך עמידה בלוח זמנים שנקבעו מראש.
3. במידה והילד נעזר בהסעות למסגרת חינוכית או טיפולית, אנו מתחייבים לפנות לאחראי הסעות בעירייה, להודיע על השינוי. כמו כן, לידע את הנהגים בתאריכים ובכתובת היעד (משפחה מארחת) בתקופת הנופשון.
4. להביא לאירוח ציוד חיוני יומיומי לצרכי הילד, כגון: ביגוד, תרופות קבועות, עגלת טיול, מזון מיוחד וכדו'.
5. לסדר השתתפות של מימון הנופשון כפי שנקבע בהוראת התע"ס של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
6. במידה ויתעורר הצורך לבטל אירוח בנופשון יש להודיע על כך מראש לרכזת הפרויקט.
7. לדאוג למילוי הטופס הרפואי המצ"ב.

ועל כך החתום: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת העו"ס המטפל: \_\_\_\_\_

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 5.14 (הוראה 14 לפרק 5 בתע"ס) מס' עמודים: 44

תאריך תחולה: 1.3.2015 תאריך פרסום: ב' בניסן תשע"ה  
22 במרץ 2015

## מועדונית שיקומית ומרכז נוער:

### מסגרות בקהילה לילדים ובני נוער עם מוגבלות בגילאי 21-3

=====

#### 1. כללי

-----

- 1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה מיום 23.2.97.
- 1.2 ילדים ובני נוער עם מוגבלות נדרשים למשימות התפתחותיות מורכבות בשל מצבם המיוחד. משימות התפתחותיות אלה נוגעות בעיסוק בחוויה הבסיסית של דימוי והערכה עצמית, עיסוק בזהות אישית על רקע המוגבלות, רכישת מיומנויות חברתיות ותקשורתיות, הגברת יכולת בחירה, פיתוח יכולת לעצמאות תפקודית יומיומית, פיתוח מוטיבציה לקידום אישי ועוד.
- 1.3 אגף השיקום מפתח מסגרות שיקומיות משלימות למסגרות החינוך הפורמאלי כחלק מרצף השירותים למשפחות וילדים עם מוגבלות בקהילה, תוך שימת דגש על תחומי החיים חברה, קידום אישי ופנאי.
- 1.4 הוראה זו מתייחסת להקמה, הפעלה ודרכי עבודה של מסגרות אלה.

## 2. הגדרות

-----

- א. מועדונית שיקומית - מסגרת המיועדת לילדים עם מוגבלות בגילאי 3-14 המופעלת ע"י ארגון מפעיל או הרשות המקומית לאחר שעות הלימודים ומספקת פעילות חברתית ושיקומית.
- ב. מרכז נוער - מסגרת המיועדת לבני נוער עם מוגבלות בגילאי 15-21 המופעלת ע"י ארגון מפעיל או הרשות המקומית, בשעות אחה"צ ומספקת שירותי פנאי, חברה והכנה לחיים עצמאיים.
- ג. ארגון מפעיל - ארגון אשר נבחר כדין על ידי רשויות מקומיות או במכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים

## 3. אוכלוסיית היעד

-----

ילדים ובני נוער עם מוגבלות העונים לאחד או יותר מהסעיפים כדלקמן:

- 3.1 מוגבלות פיזית
- 3.2 מוגבלות חושית - חרשים ולקויי שמיעה (לפי בדיקת שמיעה/אודיוגרמה)
- ליקוי שמיעה **זו-צדדי** של החל מ-45 dB לפחות (סף שמיעה לפי ממוצע סיפי השמיעה לצליל טהור בתדרים 500-4000 hz או SRT עבור ילדים בני שלוש).
  - ליקוי שמיעה **חד צדדי חמור** בלבד.
- 3.3 לקויות למידה, תפקוד והסתגלות, עם הנמכה קוגניטיבית המתייחסת לתפקוד שכלי גבולי (מנת משכל בין 70 ל-84), ועם הפרעות רגשיות שונות.

3.4 טווח רחב של מגבלות תפקודיות ועם תסמונות תורשתיות (כגון תסמונת פראדר וילי, תסמונת לה-טורט ועוד)

3.5 בני נוער עם מוגבלות בגילאי 21-15 הלומדים במסגרות החינוך המיוחד או משולבים בחינוך רגיל (קבוצתית או פרטנית) לפי הפירוט בסעיפים 3.1-3.4 לעיל.

#### 4. מטרות המסגרת

-----

##### 4.1 לכלל הילדים ובני הנוער:

- קידום בתחומי התפקוד היומיומי (ADL), פיתוח מיומנויות תקשורתיות בין אישיות וחברתיות.
- מתן פעילויות שיקומיות בתחומי העשרה ופנאי תוך חשיפה והיכרות עם עולמות תוכן מגוונים ומהנים.
- לאפשר להורים להתפנות לצורכיהם ולצרכי המשפחה האחרים.

##### 4.2 לבני הנוער:

- הכנה והכשרה להתמודדות עם תקופת המעבר בין שלב הילדות לשלב הבגרות.
- התאמת הפעילויות השיקומיות והחברתיות במסגרת לבני הנוער לצורך רכישת מיומנויות אישיות, חברתיות, זוגיות ותקשורתיות, כלים לניהול אורח חיים עצמאי והשתלבות בקהילה.

#### 5. יעדי המסגרת

-----

- 5.1 קידום הילד והמתבגר בתחומים הבאים (לפחות שניים)
- תחושתו ותנועתו
  - קוגניטיבי



- התנהגותי - תואמת סביבה ומצב
- שפתי ותקשורת
- חברתי
- רגשי
- ניהול עצמי ועצמאות

5.2 פיתוח הקשר בין הילד למשפחתו

5.3 קידום הילד במסגרת הקהילה - שילוב והשתלבות

## 6. אמות מידה לפתיחת מועדונית שיקומית ומרכז נוער

-----

### א. מספר משתתפים

מספר מינימלי של ילדים/בני נוער במסגרת 12.

ניתן לשלב מס' קבוצות במסגרת, עפ"י התאמת גיל, סוג מוגבלות, רמת תפקוד.

### ב. מבנה פיזי

(1) המועדונית תפעל במקום מרכזי ונגיש - ניתן להשתמש במבנים קיימים כגון מבנים של מסגרות החינוך, מתנסים. המבנה חייב לעמוד בתקנות חוק הבניה והתכנון - התשמ"ה, 1980 (נספח א' בהוראה 5.23 בתע"ס), העוסק בנגישות והתקנת סידורים מיוחדים לנכים בבניין ציבורי.

(2) המבנה יכלול לפחות 2 חדרי פעילות, מטבחון, חדר לאחסון הציוד, וחדר שירותים נגישים ומתאמים לילדים/בני נוער עם כסאות גלגלים. גודל אחד משני חדרי הפעילות יהיה לפחות 30 מ"ר.

(3) במסגרת לילדים ובני נוער עם מוגבלות פיזית גודל אחד החדרים יהיה לפחות 45 מ"ר.

(4) המסגרת תצויד ותרוהט באופן שיאפשר את מתן השירותים ויותאם לילדים ובני נוער עם מוגבלות. הציווד והריהוט יעמדו בכללי הבטיחות.

(5) על המבנה להיות מאוורר וממוזג לפני עונות השנה.

## 7. סל שירותים

-----

השירותים שיינתנו במסגרת יכללו:

- פעילות חברתית ושיקומית באופן אישי או קבוצתי (לפחות שני חוגים בהיקף של 5 שעות שבועיות)
- פעילות העשרה ופנאי: יצירה, משחק, ספורט, אמנות וכיוצ"ב.
- ארוחה קלה
- פעילויות משותפות הורים/ילדים/אחים/סבים (2-3 בשנה)
- יש לקיים פעילויות משותפות עם אחת ממסגרות הקיימות בקהילה כגון מתנ"ס, תנועת נוער לצורך שילוב והשתלבות.

## 8. הדגמים של מסגרות יום

-----

### 8.1 דגם מלא עבור 12 מושמים

המסגרת תפעל על 4-5 פעמים בשבוע 12 שעות שבועיות

כח אדם	עם מוגבלות פיזית	ללא מוגבלות פיזית
מרכז המסגרת	15 שעות שבועיות	15 שעות שבועיות
מטפל	35 שעות שבועיות	20 שעות שבועיות
עו"ס	4 שעות שבועיות	4 שעות שבועיות
מדריכים ומטפלים מקצועיים	5 שעות שבועיות	5 שעות שבועיות

## 8.2 זגם חלקי עבור 12 מושמים

מסגרת תפעל 3-2 פעמים בשבוע 7 שעות שבועיות

כח אדם	עם מוגבלות פיזית	ללא מוגבלות פיזית
מרכז המסגרת	9 שעות שבועיות	9 שעות שבועיות
מטפל	21 שעות שבועיות	12 שעות שבועיות
עו"ס	2.5 שעות שבועיות	2.5 שעות שבועיות
מדריכים ומטפלים מקצועיים	3 שעות שבועיות	3 שעות שבועיות

## 9. זמני הפעלה

-----

9.1 הפעלה רציפה לאורך כל השנה בשעות אחר הצהריים, מיד לאחר סיום שעות הלימודים.

9.2 חופשות של המסגרת חגים (על-פי דת)  
חול המועד סוכות ופסח - ליהודים  
לבני דתות אחרים - בהתאמה  
יום אחד בחופשת חנוכה  
חופשה שנתית: שבועיים בלבד (אשר ימומשו בקיץ או בחודש הרמדאן).

## 10. ת פ ק י ד י ם

-----

### א. מרכז המסגרת

- בדיקת התאמת הילדים המופנים למסגרת באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים ושיבוצם לקבוצות גיל, סוג הנכות ורמת תפקוד
- הפעלת כח-אדם מותאם במסגרת

- אחראי להכנת תוכנית עבודה שנתית הכוללת:
  - תכנית פעילות שבועית של המסגרת
  - בניית תוכנית קידום אישית לכל ילד/מתבגר
  - פעילויות משותפות עם ההורים והקהילה
- התכנית תוגש למנהל המחלקה לשירותים חברתיים לאישור עם העתק למפקח המחוזי של אגף השיקום.
- שיתוף ההורים והמשפחה בנעשה עם הילד והמתבגר במסגרת באופן רציף
- קיום פעילויות משותפות עם מסגרות נוספות בקהילה (בי"ס, מתנ"ס, מתנדבים, תנועות נוער)
- ניהול יומן נוכחות לגבי הילדים במסגרת

#### ב. העובד הסוציאלי

- נמצא בקשר שוטף עם גורמי הטיפול והחינוך ברשות המקומית לגבי המושמים במסגרת
- שיתוף למימוש תוכנית העבודה השנתית.

#### ג. מטפל

- טיפול שוטף
- תיווך אישי
- אחזקת המבנה.

#### ד. מדריכים מקצועיים ומטפל

- הפעלת חוגים ופעילויות שיקומיות.

### 11. ועדת היגוי למסגרת

-----

באחריות המסגרת לזמן ולנהל את ועדת ההיגוי

- א. יתקיימו פעמיים בשנה
- ב. הרכב ועדת ההיגוי: נציג המחלקה לשירותים חברתיים, מרכז המסגרת/ עו"ס המסגרת, מפקח מחוזי ישתתף בהתאם לצורך לפחות אחת לשנה.

ג. תפקידי הועדה: ללוות את פעילות המסגרת, לבחון את תכנית העבודה השנתית, לבחון את תכניות לקידום אישי של הילד/מתבגר.

## 12. תהליך הפנייה למסגרת

-----

תפקידי עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים:

א. איתור ילדים ובני נוער העונים על הקריטריונים של אוכלוסיית היעד וקביעת התאמתם לאוכלוסיית אגף השיקום

ב. הגשת מידע כולל לוועדת הקבלה:

- טופס הפניה למועדונית (נספח א')
- דוח סוציאלי הכולל התייחסות מערכתית של הצרכים במשפחה, תפקודו של הילד לאור מוגבלותו ורמת תפקודו.
- שאלון לרופא המטפל (נספח ב')
- הערכה פסיכולוגית
- שאלון למורה/גננת (נספח ג')
- ויתור סודיות (נספח ד')

## 13. ועדת קבלה למסגרת

-----

א. הרכב הועדה:

עו"ס מרכזת תחום שיקום, ו/או עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים, ומרכז המועדונית.

ב. תפקידי הועדה:

- היכרות עם צרכי הילד והמשפחה
- קבלת החלטה על התאמה
- שיבוץ בקבוצה המתאימה

- מילוי טופס החלטה על השמה בצורה מקוונת
- העברת החומרים למסגרת, כולל טופס השמה.

במקרים מורכבים תתקיים התייעצות עם המפקח המחוזי של השרות לשיקום בקהילה.

ועדת ההיגוי יכולה לשבת גם כוועדת קבלה.

#### 4. בניית תכנית קידום אישית, הערכה ומעקב

-----

לצורך בניית תוכנית אישית יש לוודא קבלת המסמכים המופיעים בסעיף 12 לעיל ולמלא שאלון קבלה למועדונית (נספח ה').

- א. באחריות מרכז המסגרת להכין תכנית קידום אישית לכל ילד/מתבגר במסגרת המועדונית שיקומית/מרכז נוער בהתאם לכלי (נספח ו').
- ב. תכנית הקידום האישית לילד תיבנה לא יאוחר מחודשיים לאחר קליטת הילד/מתבגר במסגרת.
- ג. התכנית תובא לידיעה של עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים וההורים.
- ד. הערכה חצי שנתית ושנתית לגבי תכנית הקידום האישית.

#### 15. דיווח על אירועים חריגים

-----

- דיווח חריג על היעדרות של יל/מתבגר יועבר ע"י המסגרת למנהל המחלקה עם העתק למפקח המחוזי של אגף השיקום.
- דיווח על אירועים חריגים (נספח ז').

#### 16. תפקיד המפקח על המסגרת

-----

אחת לשנה יבצע המפקח בקרה על המסגרת. המפקח יעביר למסגרת את ממצאי הבקרה לתיקון הליקויים (אם היו) וקביעת לוחות זמנים לביצוע ויעביר העתק ממנו למפקח/ת הארצי/ת לילדים ונוער עם מוגבלויות.

## 17. כללי השתתפות במסגרות

-----

### 17.1 השתתפות הורים לילדים עד גיל 18

17.1.1 חישוב זכאות הינו עפ"י הכנסות ההורים בהתאם להוראות 1.22 ו- 1.23 בתע"ס.

17.1.2 השתתפות הורי החניך היא לפי הדרגה המפורטת בנספח א' להוראה זו בחוברת התעריפים המתעדכנת מעת לעת.

### 17.1.3 הנחות

17.1.3.1 משפחה שלה יותר מילד אחד, השווה במסגרות המוכרות ע"י גוף ממלכתי, המחייבות השתתפות הורים: גן קדם חובה, פנימייה, משפחת אומנה, מעון יום, פעוטון, אומנה יומית, משפחתון, בייס לילדים מוגבלים, מועדונית ומעון למפגרים - זכאים להנחה בשיעור 25% מדמי ההשתתפות בעד כל ילד, אך בשום מקרה לא תפחת ההשתתפות לכל ילד מהסכום הנמוך בטבלה.

17.1.3.2 החישוב לגבי משפחה שבראשה הורה עצמאי יהיה כאילו היא מונה נפש אחת נוספת. בנוסף לכך היא זכאית להנחה בשיעור של 50% לכל ילד. בשום מקרה לא תפחת ההשתתפות מהסכום הנמוך ביותר בטבלה לכל ילד.

17.1.4 השתתפות ההורים תיגבה אך ורק ע"י הרשות המקומית ולא ע"י המסגרת.

17.2 השתתפות עצמית

בגיר המקבל קצבת נכות כללית.  
השתתפותו של בגיר או הוריו או אפוטרופוס היא בשיעור של עד 10%  
מגובה נכות כללית המגיעה לו.

**18. גביית ההשתתפות העצמית/הורים**

-----  
דמי ההחזקה הינם שנתיים ועל כן גביית ההשתתפות תעשה 12 חודשים  
בשנה על ידי הרשות המקומית.

**19. הבהרות לתשלום דמי החזקה**

-----  
פעוט הנעדר מהמועדונית מסיבת מחלה וכו' לתקופה שאינה עולה על חודש ימים,  
תקבל עבור המועדונית תשלום כאילו שהה בה בתקופה זו.

**20. דיווח**

- 
- 20.1 הדיווח על פי נוהל מסגרות בסמל תעריך כדלקמן.
- |      |                                 |
|------|---------------------------------|
| 5904 | א. דגם מלא - ללא מוגבלות פיזית  |
| 5922 | עם מוגבלות פיזית                |
| 5304 | ב. דגם חלקי - ללא מוגבלות פיזית |
| 5923 | עם מוגבלות פיזית                |



## 21. מימון

-----

21.1 מימון המשרד מתקנה תקציבית "מסגרות יום לילדים" 23.06.22.09, בהתאם לתקציב המאושר ועפ"י הסיווג.

21.2 תעריפי דמי האחזקה מתפרסמים בנספח ד' להוראה זו בחוברת התעריפים המתעדכנת מעת לעת.

## 22. בקרה

-----

משרד הרווחה מפעיל בקרה שוטפת ע"י מפקחיו במחוזות וע"י האגף לביקורת פנימית.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי

נספח א' (5.14)

תאריך: \_\_\_\_\_

**טופס הפניה למועדונית שיקומית**

שם הילד \_\_\_\_\_ תעודת זהות \_\_\_\_\_ שם הרשות \_\_\_\_\_  
 תאריך לידה \_\_\_\_\_ גיל הילד \_\_\_\_\_ שם מועדונית \_\_\_\_\_  
 ארגון: \_\_\_\_\_

1	סוג נכות (נא לסמן)	3 נכים פיזיים קשים או מורכבים	2 לקויות חושיות (שמיעה, עיוורון)	1 לקווי למידה תפקוד והסתגלות והנמכה קוגניטיבית
---	-----------------------	-------------------------------	----------------------------------	--

**מצב הילד**

הקריטריון	חומרה קשה	חומרה בינונית	חומרה קלה	תקין	סה"כ
2 <b>תפקוד התנהגותי</b>	בעיות התנהגות קשות בתכיפות גבוהה- נדרשת השגחה אינטנסיבית	בעיות התנהגות שאינן דורשות השגחה אינטנסיבית	בעיות התנהגות קלות	ללא בעיות התנהגות	
3 <b>תפקוד יומיומי (בהשוואה לאדם באותו גיל)</b>	תלוי לחלוטין בסיוע (לבוש, רחצה, ניקיון, נידודות וכו') וזאת ביחס למצופה מאדם בגילו	זקוק לתמיכה מלאה באחד מהתפקידים או לתמיכה חלקית ברוב התפקודים זאת ביחס למצופה מאדם בגילו	זקוק להכוונה מילולית, תזכורת או הנחייה, לצורך תפקודו היומי, זאת ביחס למצופה מאדם בגילו	בדרך כלל עצמאי ברוב תפקודי היומיום.	
4 <b>תפקוד חברתי</b>	קשיים משמעותיים ביצירת קשר חברתי, בידוד חברתי	העדר הזדמנויות ליצירת קשרים, קשיים מסוימים ביצירת קשרים	זקוק לחיזוק יכולות חברתיות ותקשורתיות	בדרך כלל, אין קשיים חברתיים	
	6 נקודות	4 נקודות	2 נקודות		
	סך כל הנקודות של מצב הילד				

**מצב המשפחה**

5 <b>תפקוד המערכת המשפחתית הגרעינית והמורחבת</b>	מגבלות חמורות בתפקוד ההורי (על רקע נפשי, סוציאלי, בין אישי ו/או אחד הצדדים נעדר או לא מתפקד)	עומס ניכר על המשפחה המשפיע על הטיפול השוטף בילד, אך עונה על צרכיו הבסיסיים	מניעת שחיקה בקרב הורים עובדים במשרה מלאה	משפחה מתפקדת ללא מגיעה ניכרת ומתמשכת	
6 <b>מס' הילדים עם מגבלות אחרות הגרים בבית</b>	יותר מילד אחד			אין ילד עם מגבלה אחרת	
7 <b>מס' הקטינים הבריאים הגרים בבית</b>	יותר מ-4 ילדים מתחת לגיל 12	2-3 ילדים מתחת לגיל 12	ילד אחד	אין אחים	
	3 נקודות	2 נקודות	1 נקודות		
	סך כל הנקודות של מצב המשפחה				

סך כל הנקודות: \_\_\_\_\_

**מידע נוסף:**

1. שם ביה"ס בו לומד הילד: חינוך מיוחד/חינוך רגיל/כיתה מקדמת  
\_\_\_\_\_
2. שעת הגעה הביתה (גן/מעון/בי"ס): \_\_\_\_\_
3. פעילויות נוספות אחה"צ: \_\_\_\_\_
4. האם הילד הופנה בצו בית משפט? \_\_\_\_\_

תאריך בקצרה את הילד ומשפחתו:

---

---

---

---

---

---

**הערות:**

---

---

---

---

שם העו"ס \_\_\_\_\_ מחלקה \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

נספח ב' (5.14)

### שאלון לרופא המטפל

יש למלא את השאלון בעברית

תאריך: \_\_\_\_\_

שם מלא: \_\_\_\_\_ תעודת זהות: \_\_\_\_\_

אבחנות (כולל אלרגיות):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

בעיות רפואיות:

---

---

---

---

---

סיפור המחלה:

---

---

---

---

---

מגבלות פיזיות: \_\_\_\_\_

פעילות שאינו יכול להשתתף: \_\_\_\_\_

צרכים נלווים: \_\_\_\_\_

מתי קיבל טטנוס לאחרונה? \_\_\_\_\_

האם רגיש למזון מסוים? כן / לא

האם נוטל תרופות? כן/לא

שם התרופה: \_\_\_\_\_ מינון: \_\_\_\_\_ שעות: \_\_\_\_\_

שם התרופה: \_\_\_\_\_ מינון: \_\_\_\_\_ שעות: \_\_\_\_\_

האם התרופה יכולה להשפיע על פעילות גופנית? \_\_\_\_\_

אישור נטילת התרופה בשעות המועדוניות: כן / לא

האם ניתן לאשר למטפל במועדונית לתת טיפול תרופתי להורדת חום? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

טלפון המרפאה

\_\_\_\_\_

חתימת הרופא

שאלון למורה / גננת

תאריך: \_\_\_\_\_

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

**א. מידע כללי**

שם הילד: \_\_\_\_\_ ת.ז: \_\_\_\_\_ תאריך לידה: \_\_\_\_\_

הילד לומד בגן / ביה"ס רגיל/מיוחד, כיתה: \_\_\_\_\_

סוג המסגרת: תקשורת, שפתי, שיקומי \_\_\_\_\_

מקום לימודים: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

האם נערכו אבחונים? במידה וכן, אילו אבחונים (פסיכולוגי, דידיקטי, שפתי, נירולוגי,

ריפוי בעיסוק, קשב וריכוז) \_\_\_\_\_

**תפקודי שפה ותקשורת**

1. האם הילד תקשורת? כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

2. אופן התבטאות הילד:

א) האם מדבר ובאיזה רמה? (מילים, משפטים, רצף) \_\_\_\_\_

ב) אם לא מדבר - איך מתקשר? (גיסטות, לוח תקשורת, מכשירי תקשורת)

\_\_\_\_\_

3. האם מבין הוראות? \_\_\_\_\_

4. האם צריך תיווך להבנה? כן/לא. אם כן, הסבר \_\_\_\_\_

**ב. תפקוד בתחום הרגשי**

- \_\_\_\_\_ האם הילד בטוח בעצמו?
- \_\_\_\_\_ האם יוזם ומבצע רעיונות?
- \_\_\_\_\_ האם קיימים פחדים כלשהם?
- \_\_\_\_\_ האם מביע רגשות?
- \_\_\_\_\_ האם נוטה לבכות?
- \_\_\_\_\_ האם מסוגל לפתור בעיות?
- \_\_\_\_\_ כיצד מגיב לכישלון?
- \_\_\_\_\_ כיצד מגיב להצלחה?
- \_\_\_\_\_ השפעת חיזוקים שליליים/חיובים

**ג. תפקוד בתחום החברתי**

- \_\_\_\_\_ האם הילד יוצר קשר עם חבריו וכיצד?
- \_\_\_\_\_ האם יוזם משתתף במשחק חברתי משמעותי?
- \_\_\_\_\_ הערות נוספות בתחום החברתי:
- \_\_\_\_\_

**ד. תפקוד התנהגותי**

- \_\_\_\_\_ האם יש לילד קשיים בהתנהגות?
- \_\_\_\_\_ כיצד מגיב כאשר לא מקבל את מה שמבקש (דחיית סיפוקים)
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ האם מצליח להתרכז לאורך זמן (ריכוז, שיעור בכיתה)
- \_\_\_\_\_

**ה. תפקוד מוטורי גס**

האם יש לילד קושי מוטורי בולט? \_\_\_\_\_

כיצד משחק בחצר? \_\_\_\_\_

האם נמנע מפעילות מוטורית גסה? \_\_\_\_\_

תאר/י את הילד מבחינת מוטורית: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ו. תפקוד מוטורי ומוטוריקה עדינה**

האם קיימים קשיים במוטוריקה עדינה? כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

האם קיימת העדפת צד? כן / לא פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד משתתף/ נמנע מיצירה? \_\_\_\_\_

תאר/י את היכולות הגרפו - מוטוריות של הילד (ציור, העתקה, כתיבה):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ז. תחושה**

האם קיים קושי תחושתי, אם כן, פרט: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ח. צורת אכילה**

האם אוכל באופן עצמאי? \_\_\_\_\_

כיצד? \_\_\_\_\_

סוג המזון? רגיל/טחון



### ט. שונות

מה התחום החזק של הילד? \_\_\_\_\_

במה לדעתך מתבטא הקושי של הילד \_\_\_\_\_

האם הילד מקבל טיפולים נוספים בגן/ בבית הספר \_\_\_\_\_

איזה? \_\_\_\_\_

שם מטפל: \_\_\_\_\_ סוג הטיפול: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם מטפל: \_\_\_\_\_ סוג הטיפול: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

### הערות

כדי להגביר את שיתוף הפעולה בין המועדונית והגן/כיתה, נשמח לקבל דו"חות וסיכומים מקצועיים על מנת להמשיך את תכנית הקידום של הילד.

בכבוד רב,

רכזת המועדונית: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

**טופס ויתור סודיות**

שם הילד: \_\_\_\_\_

מספר תעודת זהות: \_\_\_\_\_

אני מעוניין כי בני/בתי ישתלבו במסגרת מועדונית \_\_\_\_\_

המופעלת ע"י \_\_\_\_\_

על מנת להפיק את המרב מהשהות במועדונית, אני מתחייב/ת ומאשר/ת להעביר את כל החומר הפסיכולוגי, הרפואי, הלימודי והאבחוני הנוגע לטיפול בילד, לידי צוות המועדונית.

בנוסף, הנני מאשר/ת לצוות המועדונית להעביר מידע הקשור בילד לגורמים הרלוונטיים (בית הספר, גן, שירותי הרווחה וכד').

שם האב \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

שם האם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

נספח ה' (5.14)

**שאלון קבלה למועדונית (למילוי ע"י ההורים)**

**מידע כללי**

שם משפחה: \_\_\_\_\_ שם פרטי: \_\_\_\_\_ כינוי חיבה: \_\_\_\_\_

גיל: \_\_\_\_\_ תאריך לידה לועזי: \_\_\_\_\_ מין: ז / נ ת.ז. \_\_\_\_\_

טלפון בית: \_\_\_\_\_ טלפון חירום: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טל. נייד: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טל. נייד: \_\_\_\_\_

מסגרת בה לומד הילד: שם גן/בית ספר \_\_\_\_\_ טל': \_\_\_\_\_

שם המורה/גננת: \_\_\_\_\_

האם יש לילד תיק בלשכה לשירותים חברתיים? כן / לא

שם העו"ס: \_\_\_\_\_ טל': \_\_\_\_\_ כתובת המחלקה: \_\_\_\_\_

שייכות אגפית:

שיקום: \_\_\_\_\_ פיגור: \_\_\_\_\_ אוטיזם: \_\_\_\_\_ ילד ונוער: \_\_\_\_\_

**מידע בריאותי**

קופת חולים: \_\_\_\_\_

אבחנה רפואית: \_\_\_\_\_

בעיות נלוות (אפילפסיה, אלרגיות וכו'): \_\_\_\_\_

שימוש במכשירי עזר (מכשירי שמיעה, הליכון, קביים, סדים, כסא גלגלים וכד') פרט:

\_\_\_\_\_

האם הילד נוטל תרופות? כן/לא שם התרופה: \_\_\_\_\_

מינון וזמנים בשעות המועדונית: \_\_\_\_\_

(יש לצרף אישור מיוחד מרופא ומהורה לצורך מתן תרופה בשעות המועדונית)

דרך לקיחת התרופה: \_\_\_\_\_

האם הילד עבר בדיקת ראייה: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד עבר בדיקת שמיעה: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם נערך אבחון לילד: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם אותר קושי בנושא קשב וריכוז: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם ניתן טיפול תרופתי בנושא הקשב: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם היתה הערכה פסיכיאטרית? כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד במעקב פסיכיאטרי: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד אושפז בעבר: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם עבר ניתוחים: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד מקבל טיפולים? אם כן, פרט: \_\_\_\_\_

שם המטפל: \_\_\_\_\_ תחום: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

שם המטפל: \_\_\_\_\_ תחום: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

## תיאור הילד

תאר את התחומים החזקים אצל ילדך?

---

---

---

---

תחביבים:

---

---

---

---

במה אוהב לשחק בשעות הפנאי: \_\_\_\_\_

---

---

תחומים בהם להערכתך ילדך זקוק לחיזוק: \_\_\_\_\_

---

---

---

אכילה: עצמאי \_\_\_\_\_ עזרה: \_\_\_\_\_ פרט: \_\_\_\_\_

לבוש: עצמאי \_\_\_\_\_ עזרה: \_\_\_\_\_ פרט: \_\_\_\_\_

שירותים: עצמאי \_\_\_\_\_ עזרה: \_\_\_\_\_ פרט: \_\_\_\_\_

האם הילד מדבר? כן \_\_\_\_\_ לא \_\_\_\_\_ פרט: \_\_\_\_\_

האם קיימים אמצעי תקשורת תומכת: כן/לא פרט: \_\_\_\_\_

תאר את ילדך מבחינה רגשית (מצב רוח, דימוי עצמי): \_\_\_\_\_

---

---

---

תאר את ילדך מבחינה חברתית (מעמדו החברתי: מקובל/דחוי/מנהיג, מתבודד, התנהגות בעת משחק וכד') \_\_\_\_\_

---

---

---

תאר את ילדך מבחינה התנהגותית (שקט, קבלת סמכות, התפרצויות זעם, בעיות התנהגות וכד') \_\_\_\_\_

---

---

---

הערות נוספות: \_\_\_\_\_

---

---

---

אני הח"מ מאשר/ת את השתתפות בני/בתי בכל פעילויות וטיולי המועדוניות.

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

**כלי תומך תהליך לתכנית קידום אישי לילד  
במועדונית שיקומית ומרכז נוער**

**חלק 1**

**איסוף מידע ואבחון**

- א. מטרה: איסוף ותיעוד כל המידע על הילד, מכלל הגורמים המעורבים לצורך למידה ושיפור.  
ב. הנחיות
- כל המידע יישמר בתיק האישי.
  - יש להקפיד למלא את כל השדות.

הגורם הפונה / מפנה

שם המועדונית / מרכז נוער:	תאריך קבלת הפנייה	שנת לימודים
שם הילד	שם האם	כתובת:
ת"ז	שם האב	
הרכב המשפחה	תיאור המגבלה:	
סיכום שיחה עם העו"ס:		
סיכום שיחה עם המשפחה:		
סיכום שיחה עם הילד:		

מסמכים נדרשים (סמן X במידה והומצאו):

שאלון קבלה למועדונית (להורים)

דו"ח סוציאלי

מסמכים רפואיים

שאלון לרופא המטפל

דו"ח חינוכי מב"ס / גן

טופס למורה/גננת

הערכה פסיכולוגית

טופס ויתור סודיות

עבור ילד ממשיך יש לעדכן את הפרטים הבאים:

טופס למורה / גנת

עדכון פרטים אישיים שהשתנו

אישור רפואי מעודכן

### סיכום והתרשמות

1. מהם הכוחות / יכולות של הילד
2. מהם המגבלות / חריגויות / התנהגויות מיוחדות
3. הערות חשובות לגבי הילד
4. סכם את התרשמותך הכללית:

### שיבוץ

שובץ בקבוצה



תכנון מטרות ויעדים

התכנון יבוצע לאחר חודש אוקטובר (לאחר חג סוכות) או כחודשיים מיום כניסת הילד למועדונית

- א. מטרה: בשלב זה העובד יגדיר את המטרות והיעדים המרכזיים, לקידום הילד בשנה הקרובה, בכל אחד מהתחומים.
- ב. הנחיות יש לבחור 2 יעדים שעליהם יושם הדגש בפעילות עם הילד.

סמן X במשבצת הרלוונטית:

1. תחום התנהגותי – תואם סביבה ומצב:

מטרה: הילד יתנהג באופן התואם את הסביבה והמצב

מס'	מטרות	יעדים	טיפים
1-1	פיתוח יכולת קבלת סמכות	הילד ילמד להשלים משימה מאתגרת ולקבל חיזוקים מילוליים הילד ילמד להיות קשוב למבוגר הילד יהיה קשוב למנחה הפעילות	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ סביבה מוגדרת וסמכות ברורה, משפיעים על רגיעה.</li> <li>✓ כאשר ילד מרגיש שיש סמכות של מבוגר אחראי ומוביל, המשרד לסביבה בטחון ושליטה במצב, הילד מרגיש רגוע, בטוח ונינוח וממילא משתף פעולה.</li> </ul>
1-2	הילד יפתח יכולת לקבלה של כללי המקום והפעילות, תוך דחיית סיפוקים	הילד יהיה מסוגל לבטא רגשות באופן מילולי בזמן תסכול (כתחליף לבריחה או התפרצות) הילד יפתח יכולת לבקשת עזרה הילד יצליח לקבל חיזוקים חיוביים הילד יצליח להשתמש באסטרטגיות שונות לפתירת קונפליקטים	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מתן תפקידים לילד, פרסים על התנהגות טובה</li> <li>✓ כתנאי להבנות בין החניכים למדריכים יש לקבוע בשיתוף עם הילדים כללים ברורים וחוקים קבועים לפעילויות שונות, (חשוב לודא שאכן כולם מבינים את הכללים והם מותאמים לרמתם וליכולות ההתפתחותיות שלהם).</li> </ul> <p>ר' נספח לטיפים נוספים</p>
1-3	הילד ילמד להתמודד עם כישלון באופן מותאם	הילד יפתח יכולת לבקש עזרה הילד ילמד לבטא באופן מילולי את רצונותיו כדי להימנע מכישלון	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מתן חיזוקים חיוביים</li> <li>✓ בניית בנק לפעילויות מרגיעות בשיתוף של הילד</li> <li>✓ כלכלת אסימונים</li> <li>✓ מתן חיזוקים מילוליים מוחשיים (בהתאם לגיל ולרמה של הילד)</li> </ul>

1-4 הילד יגדיל את טווח ההתמדה בביצוע המשימות

לטיפים נוספים - ר' נספח

2. תחום חברתי:

מטרות	יעדים	טיפים
2-1 פיתוח היכולת לאמפתיה "ואהבת לרעך כמוך"	הכרה באחר ובצרכיו יכולת הגשת עזרה לאחר	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ משחקי חברה בקבוצה קטנה:</li> <li>✓ בחירת חבר שדומה לו בתכונה אחת.</li> <li>✓ בחירת משימה קבוצתית במשחק ונתינת אפשרות לכל אחד לבחון כיצד יוכל לעזור לחבר לעמוד במשימה.</li> <li>✓ המדריך יטיל על החניך משימה בהתאם לכוחותיו לטייע לאחר.</li> </ul>
2-2 פיתוח היכולת לשתף פעולה	עבודה בצוות פיתוח יכולת לשתוף מילולי בחוויות שיחה ברמה מורכבת פיתוח יכולת הבנת נורמות חברתיות, הבנת סיטואציה ותגובה בהתאם (טקט)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ קביעת תורניות/ משימות משותפות.</li> <li>✓ בסיום מפגש קבוצתי, סבב שיתוף בחוויות/ רגשות הקשורים לחוויות במועדונית</li> </ul>
2-3 פיתוח התנהגות חברתית נורמטיבית פיתוח יכולת לחברות	פיתוח מודעות עצמית לאסתטיקה וניקיון פיתוח היכולת להתאים טון דיבור למצב	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ הטלת משימה בקבוצה למתן מחמאות ופידבקים חיוביים לחברי הקבוצה.</li> <li>✓ המדריך יהווה מודל לחיקוי למתן מחמאות ופידבקים חיוביים בהקשר לאסתטיקה והופעה חיצונית, כחלק מהשיח במועדונית.</li> </ul>
2-4 פיתוח יכולת ליזום פעילות חברתית	הילד יזום פנייה לחבר לפעילות הדדית הילד יצטרף לפעילות קיימת	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ בחירת משחק, יציאה לבלילי, הזמנה המדריך יזמן סיטואציות בחירה עבור הילד</li> <li>✓ נתינת הזדמנויות לחניך ליזום פעילויות חדשות, או על רצף קיים או להביע רעיונות/דעות.</li> <li>✓ עידוד היוזמות והקשרים החברתיים מחוץ לפעילות המועדונית.</li> </ul>
2-5 יכולת ליהנות מקשרים חברתיים הדדיים	יכולת לעזור ולהיעזר יכולת ויתור	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ המדריך יתייחס, תוך כדי הפעילות לתגובות של הנאה מצד החניך: צחק, חיוך, שירה וכד'.</li> </ul>
2-6 מימוש הפוטנציאל החברתי של הילד בתוך הקבוצה	זיהוי והכרה ביכולת הייחודית של כל ילד מתן ולקידת תפקיד בחברה בהתאם ליכולותיו	

לטיפים נוספים - ר' נספח

### 3. תחום רגשי:

מטרת על: פיתוח עולם רגשי ושימוש בו בזמן המועדונית

מטרות	יעדים	טיפים
3-1 לפתח אצל הילד היכרות עם העולם הרגשי שלו על מגוון הרגשות	הילד יכיר את מגוון הרגשות אצלו הילד יזהה רגשות אצל הזולת הילד יפתח אמפתיה לזולת	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ לשיים/ לשקף לילד את מה שמרגיש: אתה עכשיו מתוסכל כי... (מתגעגע לאמא / מאוכזב / כי לא בחרו אותך) להרחיב את השימוש ברגש בדיבור</li> <li>✓ עיצוב הסביבה לדוגמא ע"י לוחות על הקיר</li> </ul>
3-2 לסייע לילד לבטא את רגשותיו בדרך מכבדת את הזולת	ללמד אותו לזהות מצב רגשי שחווה סביב פעילות/אירוע שקורה ללמד את הילד לבטא את הרגש בדרך מילולית /התנהגותית שאינה פוגעת באדם או בסביבה	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ניתן להשתמש בדף רגשות עם פרצופים</li> <li>✓ ניתן להכין קלפים של רגשות לצורך משחק משותף</li> <li>✓ בתחילת/סיום פעילות לקיים סבב 'מה נשמע' איך אני מרגיש היום' כשהמדריך שותף במשחק</li> </ul>
3-3 לסייע לילד להבין מה מרגיע אותו במצבי כעס/ תסכול/ אכזבה/ געגוע ולהשתמש בדרכים אלה	הילד ילמד דרכים מתאימות להרגיע את עצמו הילד ילמד להשתמש בדרכי הרגעה תוך כדי מצבים רגשיים שחווה ביומיום	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ פינת הרגעה לילד – ספה, נדנדה, שק אגרוף</li> <li>✓ להדביק על הלוח שיר שנותן מסר של לגיטימציה להביע רגש גם שלילי וקשה</li> </ul>

לטיפים נוספים – ר' נספח

4. תחום שפה ותקשורת:

מטרות	יעדים	טיפים
4-1 פיתוח הבנת השפה	משתמש בשפה כדי להשיג אוטונומיה משתמש בשפה כדי להסביר רגשות משתף בחוויות שואל שאלות פשוטות ומורכבות	יש לשמור על איזון בין שימוש בשפה גבוהה לבין שימוש בשפה שמטרתה קידום היכולות של הילד בתחומי השפה.
4-2 פיתוח הבעה בע"פ	מסוגל לתת הסבר למצב מסוים מעביר אינפורמציה שחזור אירועים	יעודד התקשורת והרחבתה: כאן תפקידה של המדריכה לעודד את הילד להביע את עצמו ולהשתתף בשיחה באופנים שונים: לשוחח עם מבוגר, לשוחח עם בני גילו, לספר חוויות וכו' אחת הדרכים ליעודד התקשורת ולהרחבתה היא שאילת שאלות מגוונות (למה? איך? מה דעתכם? וכד') תאפשר זמן לכל ילד למתן התשובה, ובמקביל, תיצור אוירה אצל הילדים שמעודדת ומאפשרת להם לשאול שאלות בעצמם.
4-3 היכולת לדבר בשפה תקינה	שימוש במשפטים תקינים	שגיאות לשוניות ותיקון: תמונה אופיינית בהתפתחות השפה היא שגיאות לשוניות של ילדים. מטרתנו העיקרית: לשמור על תחושה חיובית וטובה של הילד כלפי יכולתו השפתית ולהוביל להימנעות התייחסות מסוג "לא אומרים ככה אומרים ככה..." - עשויה לתסכל את הילד מהתנסות לשונית בהמשך. דרך נעימה וחיובית ומלמדת בתיקון שגיאה היא אישור דבריו של הילד וחזרה על המבנה הלשוני בצורה נכונה...

5. תחום ניהול עצמי ועצמאות:

מטרות	יעדים	טיפים
5-1 תקשורת ויצירת שיח	יכולת להציג את עצמי יכולת לבטא את עצמי (לקדם רעיונות, רגשות, אינטרסים) יכולת לפתח שיח בסיסי	✓ בכל מפגש תתקיים שיחת פתיחה ושיחת סיכום. הצוות גם ישתף וישתתף בשיחות. יש לקיים שיחות עם הילד דרך שאלות.
5-2 מודעות עצמית למודעות	הכרות עם החזקות והחולשות/מגבלות שלי יכולת לנהל את הסביבה שלי ואת הסובבים אותי יכולת לסגור על עצמי פיתוח מודעות עצמית לסטטיקה וניקיון	✓ להכווין את הצוות לבקש הוראות ולא לתת הוראות. לתת משימות עצמאות כגון: שיתוף הילדים בעריכת שולחן, הכנת האוכל, פינוי וניקיון. ✓ יש ליצור לוח מטלות על פי הלוח. לכוון את הילדים לניקיון עצמם והסביבה.
5-3 אחריות ויזמה לניהול עצמי	ללמוד לקבל החלטות והתמודדות עם התוצאות פיתוח יכולות להתמודדות עם קושי וקבלת אכזבה היכולת לנהל זמן צריכת אינפורמציה והקניית היכולת לנתח אותה	✓ בעת כישלון או חוסר הצלחה לא לרחם, אלא ללמד איך להתמודד, לעודד, להסתכל על הצד החיובי בכל דבר. ✓ אלת לנהל משימה בתוך קבוצה ולהתמודד עם התוצאות, ללמד לנתח את התוצאות ע"י קבלת משוב
5-4 שיפור מיומנויות חברתיות	פיתוח וקיום קשרים חברתיים פיתוח יכולות הקשבה פיתוח היכולת לניהול שיחה מורכבת/ מתקדמת (תוך שיתוף עצמי בחוויות) פיתוח היכולת לעבוד בצוות קבלת השונה	✓ מתן משימות בצוותים. מתן משימות המצריכות קשר עם אנשים זרים. חיבורים בין ילדים שלא מסתדרים אחד עם השני

לטיפים נוספים - ר' נספח

6. **תחום תנועה ותחושה:**

תחום תנועה ותחושה כולל בתוכו את המרכיבים הבאים: תנועה: מוטוריקה גסה ועדינה, שיווי משקל, תחושה שטחית ועמוקה, תכנון תנועה וביטחון תנועתי.

מטרות	יעדים	טיפים
6-1 חיזוק ושימור מיומנויות מוטוריות קיימות (כולל תכנון תנועה ושיווי משקל)	הילד יחוש בטחון תנועתי בזמן פעילות במסגרת הילד ישתתף במשחקי מרחב ותנועה תואם יכולת הילד ייזום ביצוע מטלות הדורשות התארגנות מוטורית הילד ישיג עצמאות מרבית התואמת את יכולותיו (הלבשה, אכילה, היגיינה אישית)	<p>✓ מתן אחריות לילד על ביצוע מטלה בתוך הפעילות לדוגמא: עריכת שולחן, הוצאת/הכנסת חומרים לארון בתחילת/סיום פעילות, סידור החדר לפעילות(כסאות...).</p> <p>✓ מעבר מדורג מסייע מלא - לתיווך- לעצמאות, ככל שניתן, בביצוע פעולות יומיום, הלבשה (סוודר, מעיל), ובאכילה (חיתוך, מזיגה).</p>
6-2 שיפור ושימור מיומנויות תחושתיות	הילד יתנסה בעבודה במגוון חומרים ומרקמים הילד יאכל מגוון מאכלים במרקמים שונים הילד יפתח מודעות לזוויות מגע – מגע תואם בלבד. הילד יעבור מפעילות לפעילות באופן רגוע וחלק הילד יגדיל את טווח ההתמדה בביצוע משימות	<p>✓ חשיפה מדורגת לחומרים שונים בפעילות יצירה, החל במגע מימלי באצבע או לחילופין מגע עדין ונקי בלבד בחומר עד פעילות עצמאית ונקייה.</p> <p>✓ מתן הנחיות ברורות לגבי מגע בין ילדים/מבוגרים, הדגשים על מגע נעים/לא נעים, אכיפה וחיזוקים על פי החלטת המקום.</p> <p>ר' נספח לטיפים נוספים</p>

7. תחום קוגניטיבי:

מטרת על: שימוש, אימון ופיתוח יכולות קוגניטיביות

מטרות	יעדים	טיפים
7-1 פיתוח יכולת הרחבה קוגניטיבית: הכללה, חשיבה קונקרטית ומופשטת, יכולת הבנה של הקשרים	על המדריך להעשיר את עולם הידע של החניך במידע הרלוונטי לתחום בו מועברת הפעילות – על פי רמת החניך. הרחבת החוויות והידע של החניך מעבר לפעולה הביצועית, העשרת הידע הקוגניטיבי בפעולות היומיום	<p>✓ ניתן לשלב בכל תחום ובכל פעילות יש לחשוב על המרכיבים של הפעולה ולבחון היכן ניתן לשלב את המשא.</p> <p>✓ מתן הסברים, ציון הקשרים בין עצמים, תהליכים, הצגת אנלוגיות, קשרים סיבתיים.</p> <p>לדוגמא: בחוג בישול- ניתן לדבר על מקורות המזון, הבדלים בין סוגי גידולים שונים, ניתן להתמקד בכמויות מדידה שונות, בצבעים וצורות של חומרי הבישול ועוד....</p>
7-2 פיתוח יכולת הבנה התנהגותית לצורך וויסות, ארגון, תכנון והתאמה לסביבה	הילד ילמד לבצע את המשימה, המחולקת לחלקים, בהתאם לרמתו ויכולתו.	<p>✓ ציור תרשים של שלבי הפעולה עם כיתוב והפניית תשומת הלב של החניך לכך. כולל תרגול להפגנת ההתנהגות ואם אין אז הדרכה פיזית – מגע בכף היד פרק היד זרוע.</p> <p>לכוון את הפעולה. לדוגמא בחוג לבישול להיכנס לפעילות, לשבת ליד שולחן, להשתמש בכלים מותאמים.</p>
7-3 פיתוח יכולת מיקוד - כוונה והדדיות מיקוד בסדרת פעולות מסוימת שמטרתן להשפיע על התפיסה או ההתנהגות של החניך	הילד ישלים משימה תוך התחשבות בזמנים, בסביבה הפיזית והאנושית.	<p>✓ המדריך יבחר את הגירויים, הדגשתם, סדר הצגתם, ארגוןם, בסיטואציות היום יומיות. (אפשרי) בליווי תמונות, מלל, מערכת שעות) לדוגמא חוג בישול: בחירת המצרכים והכלים, כללי העבודה, תכנון סדר העבודה, הכנסת החומרים לקערה, ערבוב.</p> <p>✓ מיקוד בזמן – הצבת שעונים בחדרי הפעילות, הפניה אליהם בזמן אוכל, משחק וכו'.</p> <p>✓ מיקוד במרחב – אוריינטציה, כיתוב של מקומות מרכזיים</p>
7-4 פיתוח תחושת יכולת וערך עצמי באמצעות הסבר מילולי והבנה קוגניטיבית	הילד ירכוש ביטחון ביכולות שלו הילד יסומן על עצמו בהתנסויות חדשות הילד ילמד להעריך את פעולותיו	<p>✓ כל התנהגות מילולית או בלתי מילולית שמביעה שביעות רצון מהתנהגות החניך. מעבירה תחושה שפעולתו מוצלחת ומציינת את המרכיבים להצלחה.</p> <p>✓ חשוב שהמדריך יתאר את ההתנהגות שזוכה לפידבק חיובי בהתאם למקום שהילד נמצא בו על המדריך להעביר לחניך את התחושה שפעולתו מוצלחת. הוא ממקד את תשומת ליבו של החניך באופן מילולי מפורט לעבודה שעה.</p>

לטיפים נוספים – ר' נוספה





#### חלק 4 – הערכה חצי שנתית – חציון 1

☞ הערכה חצי שנתית תבוצע עד סוף מרץ (בין פורים לפסח)

☞ יש לשים לב: במידה ויש 2 מעריכים, יש להתייחס לעמודה בתכלת במידה ויש 3 מעריכים יש להסתכל על העמודה בסגול.

תחום	יעד	הערכת הרכז *	הערכת מדרג *	הערכה נוספת (במידה ויש) *	ציון משוקלל (אם יש 2 מעריכים)	ציון משוקלל (אם יש 3 מעריכים)	פירוט
התנהגותי					0.0	0.0	
חברתי					0.0	0.0	
רגשי					0.0	0.0	
שפתי					0.0	0.0	
ותקשורתי					0.0	0.0	
ניהול עצמי					0.0	0.0	
ועצמאות					0.0	0.0	
תנועה					0.0	0.0	
ותחושה					0.0	0.0	
קוגניטיבי					0.0	0.0	

\* אם קיים פער בין ההערכות השונות, נדרש בירור מקצועי, ביזמת מרכזת המסגרת. במסגרת הבירור ידונו הסיבות לפער, וישקלו הצעות לשינוי יישום היעד.

הערכת הורים (במידה וקיימת):

פירוט	הערכת הורים	יעד	תחום
			התנהגותי
			חברתי
			רגשי
			שפתי ותקשורת
			ניהול עצמי ועצמאות
			תנועה ותחושה
			קוגניטיבי

יש לשים לב: במידה ונדרש להחליף את היעדים שנבחרו בתחילת השנה, יש לבחור יעדים חדשים ולמלא מחדש את טבלת היעדים.

## חלק 5 – הערכה חצי שנתית – חציון שני

☞ הערכה שנתית תבוצע עד סוף יולי

☞ יש לשים לב: במידה ויש 2 מעריכים, יש להתייחס לעמודה בתכלת במידה ויש 3 מעריכים יש להסתכל על העמודה בסגול.

תחום	יעד	הערכת הרכז * הערכת מדרג * הערכת נוספת (במידה ויש) *	הערכה נוספת (במידה ויש) *	ציון משוקלל		פירוט
				ציון משוקלל (אם יש 2 מעריכים)	ציון משוקלל (אם יש 3 מעריכים)	
התנהגותי				0.0	0.0	פירוט תאר את האינדקסיות להתקדמות והישגי הילד. התייחס לנוכחות, שיתוף הפעולה, התקדמות, הפנמה ומיומנויות חדשות. הסבר את הסיבות לדירוג שבחרת
חברתי				0.0	0.0	
רגשי				0.0	0.0	
שפתי				0.0	0.0	
ותקשורת				0.0	0.0	
ניהול עצמי				0.0	0.0	
ועצמאות				0.0	0.0	
תנועה				0.0	0.0	
ותחושה				0.0	0.0	
קוגניטיבי				0.0	0.0	

\* אם קיים פער בין ההערות השונות, מדרש בירור מקצועי, ביוזמת מרכז המסגרת. במסגרת הבירור יזונו הסיבות לפער, ושקלו הצעות לשינוי יישום היעד.

הערכת הורים (במידה וקיימת):

תחום	יעד	הערכת הורים	פירוט
התנהגותי			
חברתי			
רגשי			
שפתי ותקשורת			
ניהול עצמי ועצמאות			
תנועה ותחושה			
קוגניטיבי			

הצע תובנות (טיפים / לקחים) בשני המישורים הבאים:

1. תובנות לקידום הילד (כיצד ניתן לפעול כדי להביא לשיפור בקידום הילד; מה הגורמים המעכבים או מקדמים את השיפור, בין אם באמצעות גורמים פנימיים הקשורים בילד, ובין אם גורמי סביבה – הקשורים לקידום הילד)

- 
- 
- 

2. תובנות מוכללות לשיפור המסגרת (הצעות לשיפור רחבי והכללה על כלל הילדים ו/או המסגרת, למשל: בנוגע לתמהיל הפעילויות, לתרומת המדריכים השונים, קשר עם ההורים וכו').

- 
- 
-

תחום התנהגותי	הילד יפתח יכולת לקבלה של כללי המקום והפעילות, תוך דחיית סיפוקים
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• צריך לקבוע חוקים קבועים של שכר והפסד. על המדריך להיות עקבי מאוד ביישום הכללים והחוקים ובמתן התגמול ההולם והצפוי.</li> <li>•</li> <li>• סביבה פיזית מתאימה: באחריות המדריך לדאוג לסביבה פיזית מתאימה אשר תמנע ככל האפשר התנהגות שאינה ראויה הנגרמת מאי נוחות פיזית, לדוג' ילד עם לקות שמיעה באוזן שמאל ישב במרחב במיקום מתאים שאזוץ ימין קרובה למקור הקול, או ילד נכה ישב בכיסא מותאם וכד'</li> </ul>
תחום חברתי	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ביטוי בפועל: משחקים, משימות במועדוניות (תורנויות של סדר וארגון, והפעלות שונות)</li> <li>✓ המדריך יכול להתייחס לנק' הנ"ל בשני ערוצים:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ במפגש הקבוצתי – להתייחס תוך כדי הפעילות באופן ישיר ומכוון לתחומים הנ"ל. (יצירת הזדמנויות להדמיית סיטואציות חברתיות שונות והתמודדות עמן: דוגמ' : ילד מצליח או נכשל, יודע ולא יודע, מקשיב/לא מקשיב יוזמה של המדריך לפעילות בצוות).</li> <li>○ תוך כדי פעילות חוגית- המדריך יתייחס לילד מתוך הכרת צרכיו החברתיים ויפעיל אותו בהתאם למיומנויות אותן רוצים לפתח.</li> </ul> </li> <li>✓ הטלת משימות ותפקידים בשוטף. דוג': תורנויות מטבח, סידור המקום וכו'.</li> </ul>
תחום רגשי	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ כיצד בעצם אפשר לפתח הבנה רגשית אצל בני אדם בכלל וילדים ובני נוער בפרט ע"י אמצעים פשוטים? התנהגות טבעית של הנפשות הפועלות במסגרת, מהווה דוגמא אישית עבור הילדים, הכוונה לכך שכשבוגרים מטפלים בהתנהגותם היומיומית באמצעות שיום והמשגה רגשית, מלמדים את הילדים שבסביבתם באופן טבעי עקרונות של הבנה רגשית.</li> <li>✓ מתן מקום לרגשות כאדם והבעת רגשות כמו: "אני עייף" "אני שמח" "אני עצוב" "אני מפחד" מסייע לילדים לזהות רגשות כאילו בתוך עצמם.</li> <li>✓ להזמין לדבר רגש באופן ישיר ולא ישיר הכוונה הסביבה צריכה לאפשר רוגע, שקט, הקשבה, פינת הרגעה, חוזה של קבוצה שכלול: מושגים כמו כבוד, אהבה, הקשבה, קבלה .</li> <li>✓ נוסף לכך קיימים בספרות סיפורים רבים שמתייחסים לרגש דוגמא: "ציפור הנפש" שקיים בעברית ובערבית כאחד ועוד שירים רבים בעברית ובערבית לחוד. ראה שירים בנספח ...</li> <li>✓ משחקי קלפים שמלמדים ביטויים של רגש</li> <li>✓ איורים, פוסטר, דפי צביעה וכו'</li> <li>✓ ניתן לשלב במועדוניות חוגים שונים אשר באמצעותם ניתן לאפשר ביטויים רגשיים ועיבוד רגש, כגון: טיפול באומנות, טיפול במוסיקה, טיפול בביבליותרפיה וטיפול בתנועה.</li> </ul>
תחום ניהול עצמי ועצמאות	<ul style="list-style-type: none"> <li>חשוב לשים לב, כי חוגים העוסקים בטיפול באומנות מתבצעים ע"י מומחים בעניין.</li> <li>לגבי שימוש בשאר הכלים כמו משחקים, איורים וכו' יש להתאים את הכלי לפי הגילאים, רמות התפקוד הקוגניטיבי והתקשורתי וסוגי המוגבלויות הפיזיות השונות.</li> <li>✓ בכל מפגש יש ליצור סיטואציות לשיחה ושיתוף במסגרת קבוצתית ויחידנית.</li> <li>✓ יש להנחות את השיחה בשאלות אשר יגרמו לילדים לחשוב ולהשיב באופן פעיל.</li> <li>✓ יש לכוון את הילדים לבקש הוראות, לשאול הרבה שאלות, לגרות סקרנות ללמידה ולנוכחות פעילה.</li> <li>✓ יש לשתף את הילדים בכל המשימות השוטפות במסגרת כגון: עריכה ופינוי שולחן, עריכה ואיסוף חדרי המשחקים.</li> <li>✓ יש לתת בזמן משחק משימות ניהול ואחריות, לתת הזדמנות להתמודד עם תוצאות.</li> <li>✓ יש לעודד את הילד לתת משוב וללמדו לקבל משוב .</li> <li>✓ יש לעודד עבודת צוות לגבי ביצוע משימות, הפעלת אנשים זרים ועוד.</li> </ul>

תחום תנועה ותחושה	<p><b>שיפור ושימור מיומנויות תחושתיות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מתן הנחיות ברורות להתנהלות המצופה בזמן מעבר בין פעילויות (סיום, איסוף, הליכה מסודרת, מה ניתן/ לא ניתן לעשות כאשר ממתינים..)</li> <li>•</li> <li>• דגשים על התחלה-אמצע וסוף, אכיפה וחזוקים על פי החלטת המקום.</li> <li>• הנחיות ברורות לגבי הציפיות מהפעילות-משך הזמן, הגדרת התחלה וסיום.</li> <li>• בזמן קושי- עידוד ל"עוד קצת" במקביל למתן נקודות יציאה. (תעשה עוד שניים ונשים את זה בצד עד מחר..)</li> <li>• מתן חיזוקים על המאמץ.</li> <li>• ידיעת קרבת "קו הגמר" מגבירה א המוטיבציה ועוזרת לילד לאסוף כוחות מחודשים להשלמת המשימה.</li> </ul>
תחום קוגניטיבי	<p><b>אסטרטגיות, מטרות אופרטיביות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ מתן הסברים, ציון קשרים בין עצמים, תהליכים, הצגת אנלוגיות, רציפים, קשרים סיבתיים וקשרים אחרים. קישור החוויות המיידיות של הווה עם חוויות העבר או העתיד. ההרחבה יוצרת את הציפייה לגילוי מידע חדש מעניין שימשי, מעבר לקיים.</li> <li>✓ דוגמה: ניתן לדבר עם החניך על הצורה, הצבע, הגודל של המוצר, החומר, דרכי ייצור, דרכי השייווק, מקומות קניה, התנהגות במקומות קניה, אמצעי תשלום.</li> </ul>
<p><b>מתן תחושת יכולת / עידוד – עם הסבר, הכוונה ומשמעות:</b></p>	
<p>כל התנהגות מילולית או בלתי מילולית שמביעה שביעות רצון מהתנהגותו של החניך, מעביר תחושה שפעולתו מוצלחת ומציגת את המרכיבים שהובילו להצלחה.</p>	
<p><b>אסטרטגיות או מטרות אופרטיביות</b></p>	
<p>על המדריך להעביר לחניך את התחושה שפעולתו מוצלחת. הוא ממקד את תשומת ליבו באופן מילולי לעובדה שעשה דבר נכון וטוב, אבל מדגיש את הגורמים <b>הצלחה</b>, תיווך תחושת יכולת מדרבן את היכולת להצליח ואת המוטיבציה הפנימית. התנהגויות אלה כוללות הבעה מילולית ובלתי מילולית: ביצעת טוב כי השחלת, מיינת, ארזת את הכמות הנכונה, עכשיו הצלחת כי ישבת בשקט, כי היית מרוכז, כי תכנתת את הפעולה.</p>	
<p><b>כוונה והדדיות- מיקוד באכילה/האכלה, הלבשה, יצירה/</b></p>	
<p>פעולה או סדרת פעולות של מבוגר, שמטרתן להשפיע על תפיסת או התנהגות היחיד בזמן המתאים לו. כאשר המבוגר מגיב בכל צורה שהיא מילולית, בלתי מילולית, ג'סטות וכו'.</p>	
<p><b>אסטרטגיות או מטרות אופרטיביות</b></p>	
<p>המדריך יבחר את הגירויים, הדגשתם, סדר הצגתם, ארגונם, קיבוצם, סידורם ברצף, בסיטואציה תעסוקתית או בביצוע פעילות יומיומית: אכילה, רחצה ועוד.</p>	
<p>מיקוד בא לידי ביטוי באופן מילולי: תסתכל ראה, הקשב, התבונן, שים לב, אתה רואה וכו'. באופן בלתי מילולי: הצבעה, הפניית תשומת הלב, ג'סטה.</p>	
<p><b>מיקוד בפעילות הפנאי:</b> מיקוד על החפץ אתו מתקיימת הפעילות, (המתווך מדבר על החפץ תוך כדי הצגתו ליחיד, מתאר לו את החפץ הצבעים, הצורה, האורך, הגודל. מציג את החפץ מול עינו).</p>	
<p><b>וייסות התנהגות - ארגון ותכנון</b></p>	
<p>הדרכה לביצוע פעולה – באופן שיטתי – תיווך לביצוע המטלה . כאשר אדם מבין מה מצופה ממנו ומצליח לבצע, התנהגותו תהייה מותאמת יותר.</p>	
<p><b>אסטרטגיות</b></p>	
<p><b>ציון תרשים של שלבי הפעולה, עם כיתוב והפניית תשומת הלב של החניך לכך</b></p>	
<p>✓ הוראה מילולית (תשחיל את הבורג), - ציפייה לביצוע &lt; אם אין אז</p>	
<p>✓ הדגמה של המדריך (משחיל את הבורג) &lt;</p>	
<p>✓ המתנה וציפייה לחיקוי מצד החניך &lt; אם יש,</p>	
<p>✓ תרגול להפנמת ההתנהגות &lt; אם אין</p>	
<p>✓ הדרכה פיזית: כל כך היד, פרק, זרוע</p>	

נספח ז' (5.14)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: מנהל/ת השרות לשיקום  
משרד הרווחה,  
רח' ירמיהו 39  
ירושלים

**דיווח על אירוע חריג**

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

שם האדם: \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_

תאריך האירוע החריג: \_\_\_\_\_

תאור האירוע: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

פרטי/אופן הטיפול באירוע - הפעולות שננקטו וע"י מי: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---



המצב הנוכחי: \_\_\_\_\_

---

---

---

הטיפול הסתיים

המשך טיפול - פירוט: \_\_\_\_\_

---

---

---

שם וותימת מנהל המסגרת/המדווח: \_\_\_\_\_

העתק: מפקח/ת ארצי/ת

מפקח מחוזי השירות לשיקום

עו"ס המח' לשי"ח

## שירותי תעסוקה מקדמת לאנשים עם מוגבלות

### 5.18

#### 1. כללי

- 1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה מיום 17/11/97.
- 1.2 מפעלים מקדמי תעסוקה הוקמו במטרה לאפשר שיקום באמצעות תעסוקה עבור אנשים עם מוגבלות אשר נמצאים בשלב בו אינם מסוגלים להשתלב בעולם התעסוקה בשוק הפתוח. מפעלים מקדמי תעסוקה משמשים לרוב בתור קבלני משנה לייצור, יזמות עסקית והפעלת קווי ייצור עצמאיים. המפעלים מהווים חלק מרצף של שירותי שיקום מקצועי תעסוקתי והם אמורים לעמוד במספר יעדים:
- 1.2.1 מקום תעסוקה זמני עד כמה שניתן לאלו שאינם מסוגלים להתמודד עם דרישות השוק הפתוח התחרותי.
- 1.2.2 תהליך שיקומי אשר מטרתו פיתוח מיומנות תעסוקתית, אימון והכנה למעבר לעבודה בשוק הפתוח.
- 1.2.3 הזדמנות לטיפול מיומנויות בינאישיות וקהילתיות.
- 1.3 הוראה זו באה להסדיר מתן שירותי תעסוקה מקדמת לאוכלוסייה, באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים ומהווה חלק מרצף השירותים.
- 1.4 כל האמור בהוראה זו כפוף לתנאים אשר יקבעו במכרז אותו יפרסם המשרד לצורך הפעלת השירות.

#### 2. הגדרות

- 2.1 נכות גופנית - קשיי תפקוד בתחום המוטורי כתוצאה ממחלה כרונית, קטיעה פגיעת ראש, פגיעת עמוד שדרה וכו'.
- 2.2 נכות חושית - קשיי תפקוד בתחומים מרכזיים כגון: תקשורת, נידות, וניהול חיי היום יום כתוצאה מחרשות ו/או עיוורון. ו/או עיוורון כל ליקוי בריאותי הגורם לפגיעה בלתי הפיכה שאירעה לאדם מלידה ועד גיל 18.
- 2.3 נכות התפתחותית - כל ליקוי בריאותי הגורם לפגיעה בלתי הפיכה שאירעה לאדם מלידה ועד גיל 18. כתוצאה מפגיעה זו עלולים להופיע קשיי תפקוד בתחום המוטורי, ו/או החושי ו/או החברתי, ו/או הרגשי, ו/או ההתנהגותי.
- 2.4 מפעל מקדם תעסוקה - מסגרת שיקומית הנותנת שירותי תעסוקה שיקום והכשרה, ומופעלת על ידי ארגון מפעיל שזכה במכרז של המשרד או על ידי הרשות המקומית.
- 2.5 גמול ביצוע עבודה - התגמול הכספי יינתן לכל מקבל שירות בגין עבודתו, התשלום נובע מתפוקתו ומתשלום המתקבל עבור מוצרים המיוצרים במפעל.

2.6 סובסידיה – זכאות לקבלת תגמול כספי, המהווה השלמת תשלום למקבלי גמול ביצוע עבודה.

2.7 העסקה כחוק – המפעל יפעל לקדם העסקה ישירה בתנאי שכר בהתאם לחוק.

### 3. אוכלוסיית יעד

3.1 אנשים בגילאי 18-67 המוכרים על ידי ביטוח לאומי עם נכות מעל 40%, ושיכולת עבודתם אינה תואמת בשלב זה את דרישות העסקה בשוק הפתוח, לרבות תעסוקה נתמכת ועל כן מתאימים למפעל מקדם תעסוקה.

3.2 אוכלוסיית ותיקים ממשיכים בגיל 67 ומעלה המסוגלים להמשיך לעבוד במפעל מקדם תעסוקה בהתאם להחלטת ההנהלה ובכפוף לתכנית מותאמת.

### 4. מטרות

4.1 פיתוח מסוגלות תעסוקתית מותאמת לדרישות שוק העבודה.

4.2 שיפור ברמת ההכנסה.

### 5. תנאים להקמת מפעל מקדם תעסוקה מקומי/אזורי

5.1 לפחות 50 מועמדים העונים על אוכלוסיית היעד.

5.2 אוכלוסיית אזרחים ותיקים עם מוגבלות במפעל לא תעלה על 10% מכלל מקבלי השירות במפעל וישולבו בתכנית מיוחדת.

5.3 מבנה פיזי המתאים ועונה לחוק התכנון והבנייה והנגישות.

5.4 מדיניות השירות היא לעודד מפעל המספק עבודה על פי חוק.

5.5 על המפעל לקלוט מקבלי שירות מהאזור עד 30% מכלל התפוסה במקום. זכויות אנשים עם מוגבלויות המועסקים כמשתקמים (הוראת שעה) תשס"ז 2007, תקנות שכר מינימום (שכר מינימום מותאם לעובד עם מוגבלות בעל יכולת עבודה מופחתת) תשס"ב-2002.

### 6. הפעלת מפעל מקדם התעסוקה

על המפעל לתכנן את תהליכי הייצור ולהביא בחשבון שיקולים שונים כגון סוג העבודה, יכולות מקבל השירות, בניית עמדות עבודה, ציוד ומכונות תואמות. על מנת להגיע לתוצאות מיטיבות בתהליך הייצור, ולפיתוח מסלול לקידום מערך התעסוקה, תערך הערכה מחודשת בפרקי זמן מוגדרים כפי שיפורטו בהמשך. במהלך שהותו במפעל תספק יחידת התעסוקה למקבל השירות סביבת עבודה נורמטיבית ככל האפשר, בדומה לשוק הפתוח תוך מיצוי מקסימאלי של יכולותיו של מקבל השירות, נידוד תוך מפעלי והחוצה ממנו, תוך חתירה מתמדת לאיזון כלכלי של המפעל.

**ספר נהלים** – הניהול השוטף של המפעל מפורט בספר נהלים אשר מצוי בכל מפעל, ומחייב עבודה על פי הנהלים המצויים בו. קישור לספר מפעל.

## 6.1 כח אדם

מפעל מקדם תעסוקה תעריף יחידת הכשרה	מפעל מקדם תעסוקה תעריף נכים פיזיים קשים	מפעל מקדם תעסוקה רגיל	קטגוריה
3746	אין	3712	תעריף פרטי
3745	3802	3701	תעריף ציבורי
10	50	50	מספר אנשים למודל
			תיאור משרה
0.20	1.00	1.00	מנהל
0.30	1.50	1.50	מדריך
0.28	0.15	0.15	עובד סוציאלי
0.28	0.15	0.15	מרפא בעיסוק
0.04	0.20	0.20	רכז שיווק
	2.00		מטפל סיעודי
0.1	0.5	0.5	אדמיניסטרציה

### 6.1.1 מנהל המפעל -

אחראי לניהול השוטף של כל הפעילויות, הצוות ומקבלי השירות במפעל המקדם תעסוקה לרבות תהליכי הייצור והשיקום. בעל השכלה בתחום הייצור, רקע טכני, יכולת הדרכה ויכולת עבודה עם האוכלוסייה.

### 6.1.2 מדריך שיקומי ביחידת התעסוקה -

אחראי על יישום תכניות הייצור ותוכניות השיקום בקווי יצור מסוימים או במחלקות מסוימות כפי שהוטל עליו על ידי מנהל המפעל, בוגר 12 שנות לימוד בעל רקע טכני, יכולת הדרכה, ויכולת עבודה עם האוכלוסייה.

### 6.1.3 עובדת סוציאלית -

מנהלת את השרות הסוציאלי-שיקומי-תעסוקתי במפעל ואחראית על תכנית טיפול שיקומית של מקבל השירות נמצאת בקשר שוטף עם כל הגורמים הטיפוליים. בעל תואר אקדמי בעבודה סוציאלית ורשום בפנקס העובדים הסוציאליים.

### 6.1.4 מרפא בעיסוק -

עוסק בנגישות והתאמת מסלולי ייצור והיבטים תפקודיים של תכניות שיקום ומסוגלות תעסוקתית. בעל תואר אקדמי בריפוי ועיסוק ורישיון מקצועי ממשרד הבריאות.

### **6.1.5 איש שיווק -**

בעל תואר מתחום הכלכלה או מנהל עסקים, שתפקידו לעסוק בפיתוח מודלים כלכליים מגוונים כגון: עבודות, קווי ייצור במטרה לקדם את הכנסות המפעל.

### **6.2 מבנה הפיזי -**

המפעל ימוקם במקום המאפשר גישה נוחה הנגיש לאמצעי תחבורה, המפעל חייב לעמוד בתקנות חוק הבנייה והתכנון תשמ"ח (1980) נספח א' העוסק בנגישות והתאמה של מבני ציבור לצרכים של אנשים עם מוגבלויות, שטח אולם העבודה במפעל יחושב לפי 4 מטר מרובע לאדם, יש להקצות חדר לצוות השיקומי הכולל מחשב ועמדת עבודה.

### **6.3 זמני הפעלה -**

המסגרת פועלת 5 ימים בשבוע 7 שעות עבודה ולא פחות מ-5 שעות ביום.

המסגרת יכולה לפעול בשתי משמרות.

### **6.4 סל שירותים -**

#### **6.4.1 אספקת תעסוקה -**

עבודה במגוון מסלולי יצור, התאמת עמדות עבודה, קידום תעסוקתי.

#### **6.4.2 הזנה -**

המפעל יספק ארוחת צהריים חמה עבור מקבלי השירות העומדת בנזהלי המשרד בחדר אוכל אשר הוכשר לצורך זה. הוראה זו אינה תקפה במפעל המעסיק ביחסי עבודה כחוק.

#### **6.4.3 תכנית טיפול וקידום אישית -**

התכנית כוללת הערכת מסוגלות תעסוקתית, הערכה פסיכוסוציאלית, הדרכה בסביבת העבודה – ואבחון יכולות והתאמה, שיחות פרטניות וקבוצתיות על ידי צוות השיקום עו"ס מרפאה בעיסוק במפעל, כמפורט בספר מפעל.

#### **6.4.4 תיק מקבל שירות -**

קובץ ממוחשב של כל המסמכים והדוחות המתעד את מהלך הטיפול של מקבל השירות.

#### **6.4.5 יחידת הכשרה -**

יחידת מעבר בתוך המפעל אשר השהות בה נמשכת 6 חודשים (עד שנה באישור הפיקוח. מטרתה הכנת מקבל השירות ליציאה לתעסוקה נתמכת בשוק הפתוח.

#### **6.4.6 תגמול כספי / שכר -**

השאיפה היא לשלם במפעל על פי חוק, ככל שזה לא מתאפשר ישולם למקבל השירות גביע – גמול ביצוע עבודה, אשר יינתן על סמך חלוקת הכנסות המפעל, וכן תשלום סובסידיה - השלמת תשלום כספי למקבלי גמול ביצוע עבודה.

**7.1 ועדת היגוי -**

במפעל מקדם תעסוקה תפעל ועדת היגוי אשר תגבש את מדיניות המפעל בכפוף למדיניות המשרד ותעסוק בנושאים כגון פיתוח משאבי המפעל ומקבל השירות, יצירת שיתופי פעולה עם גורמים מעורבים ויוזמות חדשות, הוועדה תעקוב אחר הניהול השוטף של המפעל וועדת ההיגוי תתכנס לפחות אחת לשנה. יושב ראש הוועדה יהיה מנהל מחלקה לשירותים חברתיים או נציג מטעמו.

**הרכב ועדת ההיגוי**

- מנהל נציג המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית או נציגו – יושב ראש.
- מנהל המפעל.
- נציג הגורם המפעיל.
- כל גורם רלוונטי אחר לפי הצורך.
- מפקח מחוזי.

**7.2 ועדת קבלה**

ועדת הקבלה תתכנס לצורך דיון בקבלתו של מקבל השירות למפעל לאחר הפניה מהלשכה לשירותים חברתיים ולאחר שבוצע ריאיון תעסוקתי.

**הרכב ועדת הקבלה**

- מקבל השירות ו/או נציג משפחה.
- עובד סוציאלי המפעל.
- נציג המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית.
- נציג הגורם המפעיל בעת הצורך.
- כל גורם רלוונטי אחר לפי הצורך.

**8. תהליך הקליטה ושיטת העבודה במפעל קליטת מקבל השירות במפעל:**

**8.1 קליטת מקבל השירות במפעל:**

לאחר שנמצא מתאים בוועדת הקבלה ייקלט במפעל ויצגי את המסמכים כדלקמן:

- טופס ראיון תעסוקתי (אינטייק) במערכת הממוחשבת -חובה
- פרוטוקול ועדה רפואית של בטוח לאומי.
- דו"ח סוציאלי (ראה נספח)
- אישור מרופא תעסוקתי על כשירות לעבוד במסגרת המפעל המקדם.
- אבחון תעסוקתי - במידה וקיים.
- דו"ח תפקודי ממסגרת קודמת.
- צו מינוי אפוטרופוס (אם קיים אפוטרופוס)
- צילום תעודת זהות.

## 8.2 הערכה ומעקב

עבור כל מקבל שירות הנמצא במפעל מקדם תעסוקה יפתח תיק אישי ממוחשב. תיק זה יכיל מידע אישי ומעקב שוטף אחר תהליך השיקום. כמו כן התיק יכלול בדיקת מסוגלות תעסוקתית והערכה פסיכוסוציאלית.

- **הערכת מסוגלות תעסוקתית** - בדיקת מסוגלות תעסוקתית משקפת את מסוגלותו של מקבל השירות בתחום העבודה.
- **הערכה פסיכו סוציאלית** משקפת את מצבו האישי, המשפחתי והחברתי של מקבל השירות על ציר הזמן.
- **בניית תכנית קידום** - עבור מקבלי שירות שיבחרו תיבנה על ידי צוות השיקום תכנית קידום הנגזרת מתוצאות בדיקת המסוגלות התעסוקתית וההערכה פסיכוסוציאלית. והקניית מיומנויות ביצוע
- **יחידת הכשרה** - שירות הניתן בתוך המפעל, מופעל על ידי צוות שיקום ייעודי (עובד סוציאלי ומרפאה בעיסוק) ומשמש כיחידת מעבר מהמפעל לעבודה בשוק הפתוח. מקבל שירות הנמצא ביחידת ההכשרה יקבל תשומות שיקומיות מוגברות הכוללות תכנית קידום אישית ועבודה קבוצתית המכוונת למעבר לעבודה בשוק הפתוח. משך יחידת ההכשרה הינו עד 6 חודשים. בכפוף לאישור הפיקוח תתאפשר הארכה לחצי שנה נוספת.
- **תיק מקבל שירות** – מעקב התקדמות באמצעות כלי זה.

## 8.3 תחום הייצור - הפעלת יחידת התעסוקה

יחידת התעסוקה תספק סביבת עבודה נורמטיבית ככל האפשר, בדומה לשוק הפתוח תוך מיצוי מקסימאלי של יכולותיו של מקבל השירות, נIOD תוך מפעלי והחוצה ממנו, תוך חתירה מתמדת לאיזון כלכלי של המפעל המקדם. המפעל יתחייב לספק שירות לספק העבודה ברמת איכות נאותה, עמידה בדרישות תוך עמידה בלוח זמנים והתאמת העבודה למקבלי שירות. **יובהר כי התשלום למקבלי השירות ביחידת תעסוקה יהיה זהה למשולם במפעל.**

### מערך התעסוקה יכלול :

- מערכת הערכה לאבחון יכולות והתאמות נדרשות.
- עבודה במגוון מסלולי ייצור.
- פיתוח מסוגלות תעסוקתית להכנה להשתלבות בשוק העבודה התחרותי.

## 8.4 חוזה

מנהל המפעל יחתים את מקבל השירות על אמנת שירות/חוזה טיפולי המצוי ברשותו בו מפורטים נהלי המקום, החובות והזכויות של שני הצדדים לרבות העובדה כי מקבל השירות שוהה במפעל לצורך קבלת שירותי שיקום תעסוקתיים ללא יחסי עבודה.

## 9. תקופות הערכה .9

9.1 בתום חצי שנה, צוות המפעל ביחד עם מקבל השירות ומי מטעמו יבצעו הערכת מסוגלות תעסוקתית ופסיכוסוציאלית של מקבל השירות, במטרה להחליט האם להמשיך ביחידת התעסוקה או להעבירו לתכניות המשך.

9.2 בתום שנה תיערך הערכת מסוגלות תעסוקתית ועל פי התאמתו ישתלב מקבל השירות ביחידת ההכשרה אשר תכין אותו ליציאה לעבודה בשוק הפתוח.

9.3 בתום שנה וחצי תיערך ועדה מסכמת בהשתתפות עובד סוציאלי המחלקה לשירותים חברתיים אשר תבחן את המסוגלות התעסוקתית של מקבל השירות. אם נמצא מתאים לעבודה בשוק הפתוח יחל בתהליך הפניה לתעסוקה נתמכת במידת הצורך, כאשר לא נמצא מתאים לעבודה בשוק הפתוח ימשיך לעבוד במפעל מקדם וימשיך בתהליך השיקום.

9.4 בכל שנה תיערך הערכת מסוגלות תעסוקתית לגבי המשך שהותו במפעל.

9.5 מעקב על התקדמות ותיעוד התהליך יתבצע במערכת הממוחשבת.

## **10. סיום הפעילות במפעל**

### **10.1 סיום הפעילות תוכנן -**

עם סיום ההתקשרות יכתב דו"ח כולל של צוות המפעל הכולל: סיכום התהליך השיקומי, פירוט סיבת סיום ההתקשרות, המלצה מנומקת להמשך, הדוח יועבר לעובדת סוציאלית במחלקה לשירותים חברתיים. עותק ישלח למפקחת מחוזית בשירות לשיקום מקצועי תעסוקתי ועותק ישמר בתיק האישי. סיכום הדוח יופיע במערכת הממוחשבת.

### **10.2 סיום הפעילות לא מתוכנן -**

#### **10.2.1 עזיבה מרצון -**

כאשר מקבל השירות עוזב מרצונו ואינו מודיע על עזיבתו, באחריות צוות המפעל ליזום עמו קשר, לוודא סיבת סיום ההתקשרות, ולבצע תהליך סיום פעילות הכולל הודעה לעובד סוציאלי המחלקה לשירותים חברתיים.

#### **10.2.2 אירוע חריג אשר הביא להחלטה על סיום התקשרות -**

מנהל המפעל יכול לדרוש את עזיבתו הזמנית של מקבל שירות, בתנאי שקיימת סיבה סבירה להחלטה על עזיבה תתקבל במשותף בין מנהל המפעל, עובד סוציאלי המחלקה לשירותים חברתיים והמפקחת המחוזית של השירות לשיקום מקצועי תעסוקתי.

#### **10.2.3 התדרדרות במצב הבריאותי -**

עקב הידרדרות במצב בריאותו של מקבל שירות, תינתן לו האפשרות לחזור למפעל, לאחר תהליך קבלה מחודש על ידי עובדת סוציאלית שיקום תעסוקתי ייעודית במחלקה לשירותים חברתיים.

בסיום פעילות לא מתוכנן יעביר מנהל המפעל את שמו של מקבל השרות למרכז לקידום קריירה אשר מפעיל המשרד במטרה לבצע מעקב שוטף אחרי, למעט אם הועבר לתוכנית אחרת של המשרד – דוגמת: עבודה נתמכת ו/או הכשרה מקצועית.



## 11. דרכי תשלום למקבל השירות במפעל

11.1 העסקה על פי חוק.

11.2 גמול ביצוע עבודה התנאים לקבלת התגמול הכספי יקבע בהתאם להספק העבודה והנוכחות של מקבל השירות באותו חודש.

11.3 סובסידיה ממשלתית - חלק ממקבלי השירות אשר אינם מקבלים שכר כחוק, זכאים לקבל תוספת כספית מהמשרד בהתאם לנוהל על פי התנאים הבאים :

11.3.1 נוכחות רצופה במהלך החודש של לפחות 16 ימים 5 שעות עבודה ביום.

11.3.2 היעדרויות מנומקות, בגין מחלה, חופשה מאושרת וכדומה יילקחו בחשבון כימים לנוכחות רצופה.

11.3.3 גובה המרבי של הסובסידיה יהיה זהה לסכום הגמול ביצוע עבודה ולא יעלה על סכום של 250 ₪.

11.3.4 נסיעות יינתנו בהתאם לנוהל ובהתאם לתקנה תקציבית "החזר הוצאות נסיעה למשתקמים" תקנון עובדים סוציאליים 5.11.

## 12. דיווח

12.1 על פי נוהל מסגרות בהתאם למצוין בסעיף 6.1.

12.2 על המסגרת למלא דו"ח סבסוד חודשי ונסיעות ולהעבירו לאישור המפקח המחוזי.

## 13. מימון

המימון בהתאם לתקציב המאושר ועל פי סיווג כדלקמן :

מימון השהות במפעל תעסוקה מקדמת הינו מתוך תקנה תקציבית רצף תעסוקתי לבעלי מוגבלויות "תעסוקה מוגנת למוגבלים" 23.06.22.01.

## 14. ביטוח

על המפעל לבטח את עצמו כחוק בהתאם לחוקי המשרד והרשות המקומית.

## 15. בקרה

המשרד יוודא יישום הוראה זו על ידי מפקחי המשרד ועובדי האגף לביקורת פנימית.

ד"ר אביגדור קפלן

המנהל הכללי

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 5.21 (הוראה 21 לפרק 5 בתע"ס) מס' עמודים: 5

תאריך תחולה: 1.1.2017 תאריך פרסום: ז' בטבת תשע"ז  
5 בינואר 2017

## פעילות חברתית לבוגרים עם מוגבלות

=====

### 1. כללי

-----

1.1 פעילות חברתית לאנשים בוגרים עם מוגבלות היא חלק מתכנית השיקום הכוללני. הפעילות מופעלת בדרך כלל בשעות אחר-הצהריים והערב, במועדונים ייחודיים או במסגרת שירותים קהילתיים הפתוחים לכלל הציבור. הפעילות כוללת חוגי תרבות ואמנות, לרבות פעילות ספורטיבית, מפגש חברתי, קבוצות תמיכה וסדנאות לשיפור מיומנויות ולהעשרת הידע.

1.2 המועדון יופעל באחריות הרשות המקומית.

### 2. אוכלוסיית יעד

-----

הפעילות מיועדת לאנשים בגילאי 18 עד גיל זקנה עם אחת או יותר מהמוגבלויות המפרטות להלן:

2.1 אנשים עם נכויות פיזיות נזירות-לוקומוטוריות וניזירות-מוסקלאריות, כגון: שיתוק מוחין, טרשת נפוצה, פוסט-פוליו, ניוון שרירים.

- 2.2 אנשים עם נכויות חושיות: אוכלוסיית החרשים ולקויי השמיעה.
- 2.3 אנשים עם הנמכה קוגניטיבית (תפקוד שכלי גבולי) עם לקות למידה והפרעות קשב וריכוז או בלעדיהן.
- 2.4 אנשים עם תסמונות תורשתיות הגורמות למגבלות תפקודיות, כגון פראדר וילי, לה-טורט.
- מועדונים לאנשים עם עיוורון/לקות ראייה מופעלים על פי הוראה 6.19 בתע"ס.

### 3. מטרות הפעילות החברתית - שיקומית

-----

- 3.1 יציאה ממצבים של בדידות חברתית.
- 3.2 שיפור איכות החיים ומתן תוכן והעשרה לחיי היום-יום.
- 3.3 התנסות ביחסי-גומלין עם חברת השווים (אנשים עם מוגבלות) והזדמנות לקשר עם אנשים ללא מוגבלות.
- 3.4 רכישת מיומנויות בין-אישיות וקהילתיות.
- 3.5 תמיכה, עזרה הדדית וטיפול תחושת השייכות.
- 3.6 הקלה על המערכת המשפחתית.
- 3.7 מיצוי הזדמנויות חברתיות וקהילתיות.

### 4. סל השירותים

-----

במועדון החברתי יסופקו מגוון שירותי תרבות פנאי וחברה, כגון השירותים המפורטים להלן:

- א. פעילות חוגית כגון: אמנות, דרמה, מחול, מוסיקה.
- ב. פיתוח תחומי ידע, העשרה והשלמת השכלה.
- ג. סדנאות לקידום מיומנויות תפקודיות, חברתיות וקהילתיות.
- ד. תמיכה הדדית ומפגש חברתי.
- ה. סיורים, טיולים, אירועים סביב חגים, אירועים ממלכתיים ואירועים מקומיים.

## 5. הפעלת המועדון

-----

- 5.1 פתיחת מועדון ובחירת המשתתפים בו יעשו באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים ובאחריותה, לאחר אישור מפקח מחוזי של השרות לשיקום בקהילה.
- 5.2 אחריות הגוף המפעיל:
  - \* מציאת מבנה נגיש ומותאם, שבו לפחות תא שירותים אחד מותאם, מטבחון ופינת שתייה, חדר למפגש קבוצתי וחדרים לפעילות קבוצתית ו/או לקיום חוגים.
  - \* מימון שכר הדירה, תחזוקה שוטפת, הצטיידות וחידוש הציוד ואספקת החומרים המתכלים.
- 5.3 הפעילות תהיה במקום שבו נערכת פעילות קהילתית עבור כל תושבי הרשות המקומית או במבנה בקהילה שיוחד לפעילות נפרדת של אנשים עם מוגבלויות. יש לשאוף לכך שהפעילות תתבצע עפ"י קבוצות גיל בחלוקה כדלקמן:
  - גילאי 18 - 35
  - גילאי 35 - 55
  - גילאי 55 ומעלה
- 5.4 הפעילות תתקיים לפחות פעמיים בשבוע למשך 4 שעות בכל פעם, בשעות אחר הצהריים והערב.

## 6. דגם המועדון החברתי (ליחידה עד 60 בוגרים)

יובהר כי אם מספר המשתתפים יגדל או יפחת מהאמור לעיל, יחולו השינויים בהיקף העסקת כ"א באופן יחסי למפורט להלן. כל שינוי מחייב אישור מראש של מנהל אגף השיקום או מי מטעמו.

רכיב	סה"כ משרות
מדריך חברתי	0.5
מנחה חוג	0.5
רכז מועדון	0.25
עובד ניקיון/ תחזוקה	0.125

## 7. השתתפות עצמית

לא תיגבה השתתפות עצמית.

## 8. דיווח

הדיווח על הביצוע יעשה על פי נוהל המסגרות בצורה מקוונת.

8.1 מילוי טופס "החלטה על השמה"

8.2 מילוי טופס "השמה למסגרת" - סמל תעריף - 5003.

## 9. מימון

9.1 מימון המועדונים החברתיים נעשה מהתקנה התקציבית "נופשונים, קייטנות קיץ ומועדונים חברתיים" 23.06.22.15.

9.2 המימון יהיה לפי התקציב המאושר ועל פי סיווג.

9.3 תעריפי המועדונים החברתיים מתפרסמים בנספח להוראה זו בחוברת התעריפים ומתעדכנים מעת לעת.

## 10. בקרה

-----

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים יודא יישום הוראה זאת באמצעות מפקחיו במחוזות ועובדי האגף לביקורת פנימית.

אלין אלול  
מ"מ המנהל הכללי

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 5.23 (הוראה 23 לפרק 5 בתע"ס) מס' עמודים: 26

תאריך תחולה: 1.10.2005 תאריך פרסום: ד' בחשון תשס"ו  
6 בנובמבר 2005

## מרכזי יום לבעלי נכויות

=====

### 1. כללי

-----

- 1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה מיום 4.7.2004.
- 1.2 משרד הרווחה שם דגש על השארתו של אדם בעל נכות בחיק משפחתו וקהילתו, עד כמה שאפשר.
- 1.3 הוראה זו מיועדת להסדיר את מתן הטיפול במרכזי יום של בעלי נכויות, המיועדים לבני אדם בעלי נכויות גופניות קשות המתגוררים בביתם וזקוקים ליציאה מהבית, לצורך חברתי, תעסוקתי או תרבותי לשעות אחדות ביום.
- 1.4 מרכזי היום מיועדים לאפשר את הישארותו של האדם בעל הנכות בביתו ועם משפחתו, בדרך של מתן מענה טיפולי, על בסיס יומי. פתרון זה יעזור למנוע או לפחות לדחות את השמתו במעון של האדם בעל הנכות.

### 2. הגדרות

-----

- 2.1 נכות גופנית - קשיי תפקוד בתחום המוטורי, מלידה או בגלל מחלות ניווניות, תאונות, קטיעות, פגיעות בעמוד השדרה, פגיעות ראש וכולי, בלא

פיגור שכלי, מחלת נפש, סיעודיות מורכבת ומצבי סיעוד הזורשים פיקוח רפואי.

2.2 נכות קשה - 100% נכות רפואית לצמיתות (על פי אישור הוועדה הרפואית של המוסד לביטוח לאומי) ותלות בזולת לפחות בשניים מתפקודי היום-יום הראשוניים (אכילה, הלבשה, רחצה, ניידות ושליטה בסוגרים).

2.3 מרכז יום לבעלי נכויות - מסגרת יומית בקהילה המופעלת בידי גוף מפעיל שנבחר במרכז של משרד הרווחה או מופעלת בידי הרשות המקומית. המסגרת נותנת מענה על צרכיו של האדם בעל הנכות ומאפשרת את הישארותו בקהילה, באמצעות מתן שירותי טיפול אישי ופרה-רפואי, פיתוח מיומנויות של עצמאות ואוטונומיה אישית, מתן תעסוקה לפי יכולתו של האדם, שיפור איכות החיים של הפרט ומשפחתו, שימוש בשירותים הקהילתיים ובילוי שעות פנאי בפעילויות תרבות וחברה.

### 3. אוכלוסיית היעד

מרכזי היום מיועדים לבוגרים בני 18 עד 55, בעלי נכויות גופניות קשות, החיים בקהילה ועומדים לפחות באחת הקטגוריות שלהלן:

3.1 בלא מסגרת שיקומית או לאחר ניסיונות קודמים בשילוב במסגרת של שיקום תעסוקתי;

3.2 תפקוד חסר ברוב תחומי החיים;

3.3 תלות גבוהה בזולת, בעיקר בבני משפחה;

### 4. הקמת מרכז היום

הקמת מרכז היום יכולה להיעשות בידי גופים ציבוריים או פרטיים, לפי צורכי האוכלוסייה ביישוב או באזור מסוים, בתיאום עם המחלקה לשירותים חברתיים שברשות המקומית.



## 5. מבנה מרכז היום

---

- 5.1 מרכז היום יפעל במקום נגיש. המבנה חייב לעמוד בתקנות "חוק הבנייה והתכנון" תשמ"ח – 1980 (נספח א'), העוסק בנגישות ובהתקנת סידורים מיוחדים לנכים בבניין ציבורי.
- 5.2 מרכז היום יכלול לפחות 600 מ"ר נטו ויותאם לשהייה של עד 50 בני אדם נכים בו בזמן.
- 5.3 למרכז יהיה מרחב הפתוח לשימוש המשתקמים המבקרים בו (גינה, חצר או מרפסת גדולה).
- 5.4 מרכז היום יחומם בחורף ( 22 צלסיוס) ויקורר במזגן בקיץ.
- 5.5 במרכז היום יסופקו מים חמים וקרים לכל שימוש שידרש, בכל שעות הפעילות.
- 5.6 מרכז היום יצויד וירוהט, לכל שימוש שידרש. הציוד והריהוט יתאימו לבני אדם בעלי נכויות קשות.

## 5.7 אמצעי בטיחות

- 5.7.1 במרכז היום יותקן לפחות מכשיר טלפון אחד שיאפשר קשר חוץ.
- 5.7.2 מרכז היום יעמוד בדרישות הרשות לכבאות.
- 5.7.3 במרכז היום יותקנו סידורי בטיחות לנוחות המשתקמים: כביש גישה לרכב עד פתח המרכז, מעקים לאורך הקירות ומאחזים בחדרי השירותים ובמקלחות.
- 5.7.4 יותקן פעמון קריאה בשירותים ובחדר המנוחה.

## 6. הפעלת מרכז היום

---

- 6.1 הגורם המפעיל ידאג למימון של פעילויות ושירותים המותאמים לצרכים המיוחדים של בני אדם בעלי נכות קשה, על פי תנאי ההסכם שיחתם עמו, ויהיה אחראי לשלומם ולביטחונם של המשתקמים בשעות הפעילות.

6.2 מרכז היום יפעל לפחות 5 ימים בשבוע, 7 שעות רצופות לפחות בשעות הבוקר (מניין השעות אינו כולל את שעות ההסעה). המרכז יפעל בכל השנה, למעט שבתות וחגים.

6.3 פעילות מרכז היום תלווה בוועדת היגוי שתורכב מבעלי התפקידים המפורטים להלן.

מנהל מרכז היום – יו"ר  
חברים:

מפקח השיקום המחוזי  
נציג המחלקה/המחלקות לשירותים חברתיים  
נציג הגורם המפעיל  
נציג המשתקמים

אפשר לזמן כחברים בוועדת ההיגוי גם נציגי גופים אחרים, בהסכמת חברי הוועדה.

ועדת ההיגוי תתכנס לפחות שלוש פעמים בשנה.

## 7. סל השירותים הכלול בתעריף

-----

### 7.1 הסעות

המשתקם יבוא למרכז היום ברכב שיסיע אותו מפתח ביתו. הרכב יהיה מותאם למגבלותיו, ממוזג ומצויד במכשיר קשר.

במקרים שידרש סיוע בעלייה לרכב או בירידה ממנו, יסייע הנהג למשתקם ובהגיעם – יסייע גם צוות המרכז.

זמן ההסעה מביתו של המשתקם למרכז היום לא יעלה על 45 דקות.

על ההסעה להיות מבוטחת כחוק.

### 7.2 ארוחות

מרכז היום יספק ארוחות בוקר וצהריים. על ארוחת הצהריים להיות מבושלת וחמה לכלול את כל אבות המזון. הארוחה תבושל במקום שיש לו

רשיון ממשרד הבריאות ושעומד בתנאי הכשרות למרכזי יום יהודיים.  
אם המרכז מרוחק מן המקום שבו מבושל המזון, יועבר המזון בכלים  
סגורים ויישמר בטמפרטורה המתאימה למזון.  
בין הארוחות תועמד לרשות המשתקמים שתייה חמה ו/או שתייה קרה.

מרכז היום ידאג לתזונה מיוחדת למשתקמים הזקוקים לה.

התפריט השבועי ייתלה במקום בולט בכניסה לחדר האוכל.

### 7.3 טיפול אישי

טיפול אישי יינתן למשתקם הזקוק לו על פי תכנית קבועה מראש ויכלול  
עזרה בניידות, עזרה בהאכלה, עזרה בהלבשה ועזרה ברחצה ובשירותים.

### 7.4 טיפול פרה-רפואי ומעקב של אח רפואי

טיפול פרה-רפואי ומעקב של אח רפואי יינתנו למשתקם רפואי הזקוק  
להם לפי תכנית קבועה מראש, ובאישור גורם רפואי אם יש צורך. הם  
יכללו טיפולי פיזיותרפיה וריפוי בעיסוק, טיפולי קלינאי תקשורת ומעקב  
של אח רפואי.

### 7.5 פעילות חברתית, תרבותית ותעסוקתית

מרכז היום יספק פעילות חברתית (מסיבות, טיולים ואירועים המשולבים  
עם גורמים אחרים בקהילה), פעילות תרבותית (הרצאות, מופעים)  
ותעסוקתית (עבודות יצרניות ומלאכת יד), על פי תכנית שתיבנה בשיתוף  
המשתקם ובהתאמה לצרכיו וליכולותיו.

במרכז יוצע למשתקם מגוון פעילויות (לפחות 3 פעילויות), בידי העובדים  
המוסמכים לתת פעילויות אלו.

### 7.6 שירות סוציאלי

השירות יינתן בידי עובד סוציאלי של מרכז היום ויכלול טיפול פרטני  
והפעלה קבוצתית של המשתקמים במרכז, עמידה בקשר עם בני  
המשפחה, גיוס מתנדבים, ייזום קשר עם גורמים קהילתיים, רפואיים ופרה-  
רפואיים, פעילות תיווך ועוד.

## 8. כוח האדם במרכז היום

כוח האדם במרכז יהיה לפי הטבלה שלהלן.

טבלת כוח אדם – מרכז יום (מחושבת על פי 25 חניכים)

שעות קנויות	שעות קבועות	משרות	כ"א
		1	מנהל
		5	סייע אישי
		0.75	עובד סוציאלי
		1	מרפא בעיסוק
28 ש"ש			מורה לאמנות
	28 ש"ש		מורה להשלמת השכלה
16 ש"ש			מורה למחשבים
14 ש"ש			מורה למלאכה
15 ש"ש			פיזיותרפיסט
14 ש"ש			קלינאי תקשורת
עד 6 ש"ש			פסיכולוג
עד 4 ש"ש			אח רפואי
		0.20	עובד ניקיון
		0.50	עובד מזון

## 9. תהליך הפנייתו וקבלתו של אדם בעל נכות למרכז היום

9.1 במרכז היום תפעל ועדת קבלה שתבחן התאמת המועמד למסגרת ותקבע תכנית טיפול בתיאום עם העובד הסוציאלי במחלקה.

9.2 הרכב ועדת הקבלה

מנהל מרכז היום – יו"ר  
 עובד סוציאלי של המרכז  
 עובד סוציאלי של המחלקה לשירותים חברתיים  
 בעלי מקצוע אחרים לפי הצורך (מן המרכז או מהקהילה)

- 9.3 ההפניה למרכז היום תיעשה בידי העובד הסוציאלי שבמחלקה לשירותים חברתיים.
- 9.4 לוועדה יוגשו דוחות רפואיים, דוח סיעודי תפקודי, דוח סוציאלי ודוחות אחרים, לפי הצורך, על המועמד.
- 9.5 החלטת ועדת הקבלה תועבר בכתב לידיעת הגורם המפנה ולידיעת המפקח המחוזי של אגף השיקום.
- 9.6 אם הוחלט על קבלת המועמד למסגרת, ימלא העובד הסוציאלי המטפל במחלקה לשירותים חברתיים טופס "החלטה על השמה" (נספח ב') ו"טופס השמה למסגרת" (נספח ג'), ויוודא כי יש טופס "נתוני יסוד" בתיק הלקוח.

## 10. רישומים

-----

- 10.1 במרכז היום יהיה תיק לכל משתקם ובו יימצאו הדוחות הרפואיים, הדוח הסיעודי, הדוח הסוציאלי ודוחות אחרים על פי הצורך וכן החלטת ועדת הקבלה, לרבות תכנית טיפול, חתומה בידי חברי ועדת הקבלה. עותק מהרישומים ימצא בתיק הלקוח במחלקה לשירותים חברתיים.
- כמו כן יכלול התיק טופס "ויתור סודיות רפואית", שעליו חתם המשתקם לפני כניסתו למרכז, לצורך התערבות רפואית במצב חירום.
- 10.2 בתיק יתויקו רישומים שוטפים של המשתקם ודיווחים על אירועים חריגים.

## 11. דיווח על אירועים חריגים

-----

- 11.1 מנהל המרכז חייב לדווח מיד, בכתב ובעל פה, למחלקה לש"ח ולמשפחה במקרים המפורטים להלן.
- א. כאשר המשתקם אינו מבקר במרכז היום יותר מיום אחד.
  - ב. כאשר המשתקם נפגע פיזית במרכז היום מכל סיבה שהיא.
  - ג. כאשר המשתקם נעלם לפתע ממרכז היום בשעות הפעילות.
  - ד. כאשר הפנה מרכז היום את המשתקם לבית החולים.

11.2 במקרים המפורטים להלן, מנהל המרכז חייב לדווח מיד, בכתב, למחלקה לשירותים חברתיים, למשפחה ולמפקח המחוזי.

א. מגפה או מחלה מידבקת

ב. שריפה

ג. אסון טבע או אסון אחר

11.3 סגירת המרכז (באופן זמני או קבוע) מחייבת אישור מאת הפיקוח המחוזי.

## 12. מעקב

-----

המחלקה לשירותים חברתיים תפקח על אופי השירותים שהמרכז מספק למשתקם.

## 13. השתתפות עצמית

-----

13.1 ההשתתפות העצמית תהיה בגובה 10% מסך כל ההכנסות לחודש של היחידה המשפחתית (למעט קצבת ילדים), ולא יותר מ-3.3 נ"ז.

13.2 דמי השתתפות המשתקם יועברו לרשות המקומית.

## 14. דיווח

-----

הדיווח ייעשה על פי "נוהל דיווח מסגרות" – סמל תעריף 3707.

## 15. מימון

-----

15.1 מימון המשרד יהיה מהתקנה התקציבית "מרכזי יום לנכים קשים" 23.06.22.26 במסגרת התקציב המאושר ולפי הסיווג.

15.2 תעריפי דמי ההחזקה מתפרסמים בהוראה 5.10 בחוברת התעריפים ומתעדכנים מפעם לפעם.

## 16. בקרה

-----

משרד הרווחה מפעיל בקרה שוטפת בידי מפקחיו במחוזות ובידי האגף לביקורת פנימית.

משה שיאון  
מ"מ המנהל הכללי

## חוק הבניה והתכנון תשמ"ח (1980)

### חלק ח': התקנת סידורים מיוחדים לנכים בבנין ציבורי

סימן א': פרשנות

הגדרות 8.01 בחלק זה -

"בנין ציבורי א'" - בנין או חלק מבנין המשמש למטרות הבאות, להוציא בנין או חלק מבנין שאינו נועד להיות פתוח לקהל.

- (1) אולם לשמחות;
- (2) בית אבות;
- (3) בית לאסיפות ובית לעצרות עם כמשמעות "אסיפה" ו"עצרת עם" בסעיף 1 לחוק הבטיחות במקומות ציבוריים, התשכ"ג-1962;
- (4) בית חולים, כמשמעות המונח "בית חולים" בסעיף 24 לפקודת בריאות העם, 1940, לרבות מרפאות ציבוריות;
- (5) בית ספר למבוגרים ומוסד להשכלה גבוהה מוכר לפי סעיף 9 לחוק המועצה להשכלה גבוהה, התשי"ח-1958;
- (6) מוזיאון או בנין המשמש באופן קבוע לתערוכות, שהם ברשות מוסד ממשלתי, לאומי או עירוני, וכל מקום כיוצא באלה;
- (7) בנין המשמש מגרש ספורט או מקום למיתקני ספורט.
- (8) חנות כל בו, לרבות סופרמרקט, ששטחה עולה על 350 מ"ר;

"בנין ציבורי ב'" - בנין או חלק מבנין המשמש למטרות הבאות, להוציא בנין או חלק מבנין שאינו נועד להיות פתוח לקהל:

- (1) בית דואר וסוכנות דואר;
- (2) בית כנסת, מסגד, כנסיה וכל מקום מקורה המשמש באופן קבוע לפולחן דתי, ששטחו 150 מ"ר לפחות;
- (3) בית לקולנוע, לקונצרטים ולתיאטרון;



- (4) בית מלון, פנסיון, בית מרגוע, בית אירוח וכל מקום  
 כיוצא באלה שבו מספקים לינה בתמורה והמכיל 20  
 מיטות לפחות;  
 (5) בית מרחץ;  
 (6) בנק;  
 (7) בריכת שחיה;  
 (8) בית ספר עממי, בית ספר תיכון, בית ספר מקצועי, גן  
 ילדים, להוציא גן ילדים פרטי;  
 (9) מוסד ציבורי לילדים;  
 (10) מסעדה, חדר אוכל או בית קפה הנמצאים בקומת  
 קרקע והיכולים להכיל למעלה מ-25 סועדים;  
 (11) משרדי ממשלה, משרדי רשויות מקומיות וכל בנין אחר  
 הנועד למתן שירות ציבורי;

"בנין ציבורי" - בנין ציבורי א' או בנין ציבורי ב'.

"נכה" - אדם בעל מגבלה גופנית המונעת ממנו להשתמש בדרך נוחה בבנין ציבורי  
 שבו אין הסידורים המיוחדים המפורטים בחלק זה. כולם או מקצתם;

"רחוב חפשי בפתח" -

- (1) בדלת חד-כנפית - המרחק האפקי בין מישור כנף  
 הדלת הפתוחה בזווית ישרה לקיר שבו היא נמצא  
 ובין הפאה הצדדית של המלבן, הבולטת ביותר כלפי  
 הפתח, ממול;  
 (2) בדלת דו-כנפית או רב-כנפית - המרחק האפקי בין  
 מישורי שתי כנפי הדלת הסמוכות זו לזו והפתוחות  
 בזווית ישרה לקיר שבו היא נמצאת;  
 (3) בדלת הזזה חד-כנפית - המרחק האפקי בין הפאה  
 הצדדית של הדלת, כאשר היא פתוחה לגמרי ובין  
 פאת המלבן ממול;  
 (4) בדלת הזזה דו-כנפית - המרחק האפקי בין הפאות  
 הצדדיות של שתי כנפי הדלת כאשר שתיהן פתוחות  
 לגמרי.  
 "רום מדרגה" ו"שלח מדרגה" - כמשמעותם בסעיף  
 3.01 לתופת השניה.

## סימן ב': הוראות למתן היתר

**מתן היתר לבנין ציבורי** 8.02 (א) לא יינתן היתר להקמת בנין ציבורי א' אלא אם בכל הבנין או בחלקו המשמש למטרות של בנין ציבורי א', הכל לפי הענין, ימולאו התנאים המפורטים בחלק זה.

(ב) לא יינתן היתר להקמת בנין ציבורי ב' אלא אם ימולאו לגבי קומה אחת לפחות ולדרכי הגישה לאותה קומה התנאים המפורטים בחלק זה.

**שינויים בבנין ציבורי קיים** 8.03 (א) הועדה המקומית רשאית להתנות תנאי בהיתר לבצע שינויים בבנין ציבורי א' קיים או בבנין קיים אחר אשר ישמש למטרות של בנין ציבורי א' או בבנין שהותר בו שימוש חורג לפי פרק ה' לחוק אשר ישמש למטרות של בנין ציבורי א', שימולאו לגבי כל הבנין האמור או לגבי חלקו המשמש או שימש למטרות של בנין ציבורי א', הכל לפי הענין, התנאים האמורים בחלק זה. כולם או מקצתם, אם ניתן לבצע בבנין האמור את התנאים אמורים.

(ב) הועדה המקומית רשאית להתנות תנאי בהיתר לבצע שינויים בבנין ציבורי ב' קיים או בבנין קיים אחר אשר ישמש למטרות של בנין ציבורי ב' או בבנין שהותר בו שימוש חורג לפי פרק ה' לחוק אשר ישמש למטרות של בנין ציבורי ב', שימולאו לגבי קומה אחת לפחות של הבנין האמור או לגבי חלקה המשמש או שימש למטרות של בנין ציבורי ב'. הכל לפי הענין ולדרכי גישה לאותה קומה, התנאים האמורים בחלק זה, כולם או מקצתם. אם ניתן לבצע בבנין האמור את התנאים האמורים.

## סימן ג': סידורים מיוחדים לנכים בבנין ציבורי

**גישה על בנין ציבורי מהחוץ (תיקון תשמ"ב)** 8.04 (א) הגישה מהרחוב או ממגרש חניה אל דלת כניסה אחת לפחות של הבנין הציבורי תהיה באמצעות מישור אפקי או באמצעות כבש (רמפה), כאמור בסעיף קטן (ב) ובאמצעות מדרגות, כאמור בסעיף קטן (ג).

(ב) התקנת הגישה באמצעות כבש, יתמלאו לגבי התנאים הבאים:

- (1) שיפוע הכבש לא יעלה על 1:10;
- (2) עלה שיפוע הכבש על 1:20, יהיה ארכו לא יותר מ-9.00 מטרים;
- (3) רחבו של הכבש בין המעקים או הספים לא יפחת מ-1.25 מטר;
- (4) עלה שיפוע הכבש על 1:122, ייבנה בקצהו העליון משטח אפקי שעמקו ורחבו לא יפחתו מ-1.25 מטר;
- (5) בקצה החפשי של הכבש או המשטח האפקי המורם מהקרקע, ייבנה סף אשר גבהו בכל מקום יהיה לפחות 5 ס"מ מעל מפלסם;
- (6) רחבו של הסף האמור לא יפחת מ-5 ס"מ;
- (7) ייבנה מעקה בצד החפשי של הכבש או המשטח האפקי מעל הסף האמור וגם לאורך הקירות אם הם צמודים אליהם;
- (8) למעקה האמור יותקן בית אחיזה שמישורו העליון יהיה בכל מקום בגובה 90 ס"מ מעל מפלס הכבש או המשטח האפקי;
- (9) תינתן לבית אחיזה צורה מהאפשרות ליד לגרפה בנקל. אם התכן עגול, יהיה קטרו לא פחות מ-45 מ"מ ולא יותר מ-50 מ"מ.
- (10) לאורך הקירות האמורים בפיסקה (7) יותר להתקין מסעד בלבד במקום המעקה האמור;
- (11) לאורך הכבש, משני צדדיו, יותקן מסעד שני הדומה בצורתו ובמידותיו לראשון ומישורו העליון יהיה בכל מקום בגובה של 75 ס"מ מעל מפלס הכבש;
- (12) בכפוף לאמור בפיסקה (11) ובניגוד לאמור בפיסקה (8) יותר להתקין את בית האחיזה העליון בגובה של 98 ס"מ מעל מפלס הכבש;
- (13) בקצהו התחתון של כל כבש יהיה השטח נקי מכל מכשול ונוח לנוע בו.

(ג) עלה שיפוע הכבש על 1:12, תיבנה גישה נוספת באמצעות מדרגות ולגביהן יתמלאו התנאים הבאים:

- (1) המדרגות האמורות תובלנה אל דלת כניסה אחת לפחות של הבנין האמור;
- (2) שלח המדרגה לא יפחת מ-28 ס"מ;
- (3) רום המדרגה יהיה 15 ס"מ;
- (4) יישמר קצב אחיד במהלך המדרגות;
- (5) מהלך אחד של מדרגות לא יתרומם יותר גבוה מ-1.25 מטר;
- (6) בכל מהלך מדרגות כאמור לא יהיו פחות מ-3 מדרגות;
- (7) המדרגות האמורות יימצאו תחת כיסוי מבטון או מחומר אטום אחר;
- (8) ייבנה משני צדי המדרגות האמורות מעקה כאמור בסעיף קטן (ב)(8) ו-(9);
- (9) תחול הוראת סעיף קטן (ב)(11);
- (10) מסעד זה כאמור בסעיף קטן (ב)(11) ימשך 30 ס"מ לפחות מעל קצה שלח המדרגה העליונה והתחתונה במהלך המדרגות ובחלקו הארוך במאוזן;
- (11) במשטחי ביניים יותקן מסעד לאורך הקירות מסביב במאוזן ובהמשך ובגובה כאמור בסעיף קטן (ב)(9).

- דלת כניסה** 8.05 (א) בבנין ציבורי תימצא לפחות דלת כניסה אחת כאמור בסעיף 8.04(א) ו-(ג)1, אשר רחבה החפשי בפתח לא יהיה קטן מ-80 ס"מ, ותיפתח כלפי חוץ עם כיוון היציאה מהבנין הציבורי.
- (ב) לדלת האמורה לא יותקן מפתן ואם הכרחי להתקינו, הוא לא יתרומם יותר מ-2 ס"מ מעל מפלס הרצפה משני הצדדים.
- (ג) משמשת דלת מסתובבת בכניסה ראשית לבנין הציבורי, תותקן על ידה או בקרבתה דלת כניסה נוספת לבנין האמור, אשר תמלא אחד התנאים שבהוראות סעיף זה.

- פני דרכי גישה** 8.06 (א) פני המשטחים לפני ואחרי הכבש ועל הכבש עצמו יהיו מחוספסים.
- (ב) נבנו המשטחים האמורים מפלטות אבן, בטון או חומר אחר, עם תפרים, יהיו התפרים ברוחב לא יותר גדול מ-2 ס"מ, מלאים ישר עם מישור הפלטות וכל השטח ללא גומות או בליטות ומחוספס.

8.07 כל דלתות פנים בבנין ציבורי המיועדות לשימוש הקהל ימולאו לגביהן התנאים הבאים:

- (1) הרוחב החפשי בפתח לא יפחת מ-80 ס"מ;
- (2) אורך הקיר שבו מורכבת הדלת מצד הידית שבדלת לא יפחת מ-40 ס"מ, הנמדדים מקצה המשקוף של אותו צד של הדלת במקום שבו נמצאת הידית האמורה;
- (3) אם יהיה מפתן בדלת, הוא לא יתרומם יותר מ-2 ס"מ מעל פני הרצפה, משני הצדדים;
- (4) דלת הנפתחת אל הפרוזדור או המעבר יש להתקינה בתוך גומחה של קיר;
- (5) לא תיפתח דלת ישר אל מדרגות, אלא אל משטח אפקי של חדר המדרגות האמור ועמקו ורחבו של המשטח האמור יהיה לפחות 1.25 מטר.
- (6) תורכב דלת הזזה או דלת מסתובבת או דלת קפיצית (פנדל) רק בתנאי שתימצא בקרבתה דלת בעלת כנף אחת או יותר, המיועדת למטרה שלה משמשות הדלתות האמורות;
- (7) בפתח של דלת הנפתחת אוטומטית יורכב מיתקן השהייה המאפשר מעבר בטוח לכל נכה;
- (8) המישור התחתון של כנף הדלת משני צדדיה, יוגן בחומר קשה בלתי שקוף, בגובה עד 35 ס"מ לפחות מפני הרצפה;
- (9) תותר דלת שקופה ואם משתמשים בזכוכית כחומר שקוף יתמלאו לגבי דלת מזוגגת התנאים שלהן:
  - (א) הזכוכית בכנף הדלת תתחיל בגובה של 1.00 מטר לפחות מפני הרצפה;
  - (ב) על אף האמור בסעיף קטן (1) תוכל הזכוכית להתחיל בגובה נמוך יותר, אבל לא פחות מ-35 ס"מ מפני הרצפה. אם רחבה לא גדול מ-20 ס"מ והיא נמצאת קרוב לקצה הכנף;
  - (ג) הזכוכית האמורה תהיה זכוכית בטחון בהתאם לתקן ישראל ת"י 546, טיפוס 1.2 (שיטת ייצור - "הדבקה");

(ד) עביה של הזכוכית בדלת כאמור ששטחה מפורט להלן בטור א', לא יהיה פחות ממספר המילימטרים הנקוב מולו בטור ב';

טור ב' עובי הזכוכית במ"מ -----	טור א' שטח הזכוכית במ"ר -----
4.0	אינו עולה על 0.25
5.0	עולה על 0.25 ואינו עולה על 0.60
6.0	עולה על 0.60 ואינו עולה על 1.20

(ה) יותר שימוש בלוח זכוכית ששטחו גדול מ-1.20 מ"ר אם עביה של הזכוכית האמורה מקנה לה את התכונות הדרושות בהתאם לתקן;

- (10) ידיות הדלת יורכבו בגובה של 1.00 מטר מעל פני הרצפה;
- (11) צורת הידית תאפשר ליד גריפה חזקה ונוחה, אבל לא תותר הצורה העגולה;
- (12) הידית תימצא במרחק לא פחות מ-5 ס"מ ממישור כנף הדלת, לכל ארכה;
- (13) בגובה הידית יורכב משני צידי הכנף ולרחבה, מוט או צינור אפקי שקטרו לא יהיה גדול מ-30 ס"מ;
- (14) המרחק בין מישור הכנף האמורה ובין המוט או הצינור האמור יהיה לפחות 5 ס"מ.

פרוזדורים ומעברים	8.08	הפרוזדורים והמעברים המשמשים בבנין ציבורי לתנועת הקהל רחבם החפשי בין הקירות לא יפחת מ-1.50 מטר.
מפלסי הרצפה וכבשים פנימיים	8.09	(א) מפלס רצפת הקומה שבה נמצאת דלת הכניסה לבנין ציבורי בכל המקומות המשמשים קהל יהיה בגובה של מפלס הרצפה על יד הדלת האמורה. (ב) מפלס הרצפה של קומה בבנין יהיה בגובה של מפלס הרצפה על יד דלת הכניסה למעלית בקומה אמורה. (ג) במקרה שלא ניתן למלא אחרי ההוראות שבסעיפים קטנים (א) ו-(ב) ובקומה קיימים מפלסי רצפה

בגבהים שונים, יותקנו כמעברים ביניהם כבשים אשר שיפועם לא יעלה על 1:12 ועליהם יחולו כל ההוראות שבסעיף 8.04(ב).

(ד) על אף האמור בסעיף קטן (ג) מותר יהיה להתקין כבש בשיפוע יותר גדול בתנאים הבאים:

(1) ארכו של הכבש האמור לא יעלה על 2.50 מטרים;

(2) שיפועו לא יעלה על 1:8.

**התקנת מעלית וחדר מדרגות** 8.10 (א) בבנין ציבורי א' המכיל למעלה מקומה אחת, תותקן מעלית לפי האמור בסעיף 8.11 וחדר מדרגות לפי האמור בסעיף 8.12.

(ב) בבנין ציבורי ב' המכיל למעלה מקומה אחת, כאשר הקומה האמורה בסעיף 8.02(ב) אינה קומת קרקע תותקן לקומה האמורה מעלית לפי האמור בסעיף 8.11 וחדר מדרגות לפי האמור בסעיף 8.12.

**מבנה המעלית** 8.11 (א) המעלית המיועדת לנכים תשמש גם אנשים אחרים והיא תיחשב כאחת המעליות הדרושות בבנין על פי כל חוק.

(ב) לגבי המעליות לנכים יתמלאו התנאים הבאים:

(1) תותקן מעלית אחת לפחות;

(2) בבנין ציבורי א' ששטחו הכולל עולה על 5,000 מ"ר יותקנו שתי מעליות לפחות;

(3) מידותיהן הפנימיות המינימליות תהיינה:

(א) העומק שהוא המרחק בין המישור הפנימי של כנף הדלת של המעלית ובין הקיר או כנף הדלת ממול, יהיה 1.46 מטר;

(ב) הרוחב, שהוא המרחק בין הקירות

הניצבים לדלת האמורה יהיה 1.07 מטר;

(4) דלת המעלית ודלת הכניסה למעלית או הדלת המשמשת לשתי המטרות האמורות גם יחד, תהיה דלת הזזה;

(5) הרוחב החפשי בפתח של הדלתות האמורות יהיה 80 ס"מ לפחות;

(6) לאורך קירות תא המעלית יותקן בית אחיזה בגובה של 1.00 מטר מעל רצפת התא;

- (7) בית האחיזה האמור לא יבלוט יותר מ-4 ס"מ ממישור קירות התא;
- (8) חתך בית אחיזה יהיה מלבני ומידותיו 1 מ"מ על 7.5 ס"מ;
- (9) קירות תא המעלית יהיו עשויים או מצופים חומר העומד בפני דפיקות של עגלות נכים, לפחות עד גובה של 1.00 מטר מרצפת התא;
- (10) תא המעלית יהיה מאוורר;
- (11) ייעשו הסידורים שתא המעלית ייעצר בקומות בדייקנות של לפחות 15 ס"מ ביחס למפלס הרצפה;
- (12) השטח בחזית של דלת הכניסה למעלית בפרוזדור או במעבר יהיה חפשי ונוח לתנועה, ועמקו, שהוא המרחק בין המישור החיצון של כנף דלת הכניסה למעלית ובין הקיר ממול בפרוזדור או במעבר האמור, יהיה לפחות 1.50 מטר;
- (13) בקומת הקרקע ובקומות שבהן התנועה היא גדולה, עמקו של השטח האמור בסעיף קטן (12) יהיה לפחות 2.20 מטרים;
- (14) יותקן מנגנון סגירה של הדלתות האמורות באופן שמהירות הסגירה לא תעבור 0.40 מטר/שניה;
- (15) במעלית שבה הדלתות האמורות נסגרות אוטומטית ולא קיימת עין אלקטרונית המאפשרת בקורת על סגירתן, יותקן מיתקן השהיה המשאיר את הדלתות פתוחות למשך זמן של 7 שניות;
- (16) תותקן מערכת נצירה מוקדמת להבטחת יתר של הדלתות;
- (17) בתא המעלית האמורה תהיה מערכת חירום ואזעקה;
- (18) כל הכפתורים הנמצאים בתא האמור, לרבות אלה המשמשים להפעלת המעלית, יהיו בולטים מהקיר, פניהם ישרים או קעורים, עגולים ובעלי קוטר של לא פחות מ-20 מ"מ;
- (19) הכפתורים האמורים יימצאו בגובה של 1.30 מטר בערך מעל רצפת התא;



(20) בקרבת דלת הכניסה למעלית בפרוזדור או במעבר יותקנו האביזרים והסימנים הבאים:

- (א) כפתור שעל ידי לחיצתו מואר הכתוב: "מעלית באה" ו"מעלית בשימוש";
- (ב) חץ מואר המראה כיוון תנועה של המעלית;
- (ג) רם קול או פעמון המשמיע קול מסויים המסמל התקרבות המעלית לרצפת הקומה, או סידור דומה;
- (ד) מיתקן דומה לאמור בפסקה (ג) המשמיע קול מסויים כאשר המעלית עולה וקול אחר כאשר היא יורדת;
- (ה) הכפתור כאמור בפסקה (א) יותקן בגובה של 1.30 מטר מעל פני הרצפה.

- (21) בתוך תא המעלית, מעל הדלת, יוארו המספרים בספרות רומיות או ערביות המסמנים קומות הבנין האמור, בסירוגין, תוך תנועת המעלית, והם ייראו מכל מקום בתא;
- (22) בבתי חולים, במוזיאון, בבתי מלון, בחנויות כל-בו, יאותר בתאי המעלית האמורים מקום למודעות הדרכה על מקום הימצאם של חלקי הבנין השונים וייעודם.

8.12 **חדר מדרגות (תיקון התשמ"ב)** לגבי חדר מדרגות יתמלאו התנאים הבאים:

- (1) שלח המדרגה לא יפחת מ-26 ס"מ;
- (2) רום המדרגה לא יהיה גבוה מ-16.5 ס"מ ולא יפחת מ-10 ס"מ;
- (3) בכל אחד ממהלכי המדרגות יישמר קצב אחיד של השלחים והרומים;
- (4) לא יותרו מדרגות עם אפים, אשר עביים יפחת מ-7 ס"מ;
- (5) לא יורשו רומים פתוחים;
- (6) פני השלח לא יהיו חלקים מדי;
- (7) כל מהלך מדרגות לא יעלה יותר גבוה מ-1.85 מטר;
- (8) לא יהיו במהלך מדרגות אחד פחות מ-3 מדרגות;

- (9) פונה הקיר במשטח שבקצה העליון של מהלך המדרגות בזווית, תהיה הפינה האמורה מרוחקת מקצה השלח של המדרגה העליונה במהלך האמור 30 ס"מ לפחות;
- (10) יותקן משני צדי המדרגות האמורות מעקה בין אם יש קירות משני צדדיהן או מצד אחד ובין שאין;
- (11) במקום שיש קירות כאמור יורשה להתקין לאורכם מסעד בלבד במקום מעקה;
- (12) במשטחי ביניים יימשך מסעד כאמור לאורך הקירות, מסביב ובמאוזן;
- (13) מעקה עם בית אחיזה או מסעד בלבד יבלוט מקצה שלח המדרגה העליונה והתחתונה במהלך המדרגות לפחות 30 ס"מ ובחלקו הארוך הוא יהיה אפקי;
- (14) המישור העליון של בית האחיזה יהיה בגובה כנדרש בתקן הישראלי ת"י 1142;
- (15) צורתו של בית אחיזה יהיה עגול בעל קוטר של בין 40 מ"מ עד 50 מ"מ או צורה אחרת המאפשרת ליד גריפה חזקה ונוחה;
- (16) לאורך הקירות יהיה המרחק בין הקיר ובין בית אחיזה 4 ס"מ לפחות ולא יותר מ-8 ס"מ;
- (17) יותר להתקין מסעד בתוך שקע של קיר אם יתמלא התנאים הבאים:

- (א) המישור העליון של המסעד יימצא לפחות 8 ס"מ מתחת לתקרת השקע האמור;
- (ב) המרחק המינימלי בין המסעד ובין הקיר הפנימי של השקע האמור יהיה 4 ס"מ;
- (ג) המישור התחתון של המסעד יהיה מורם לפחות 4 ס"מ מעל תחתית השקע האמור;

- (18) כל הצינורות, האבזרים וכיוצא באלה, המחברים מסעד זה אל הקיר או אל המעקה או אל דפנות השקע, יימצאו במישור התחתון של המסעד האמור ומתחתיו.
- (19) האור בחדר המדרגות הבא דרך חלונות או מתאורה מלאכותית יהיה אחיד ועוצמת ההארה שלו תהיה 100 לוקס במישור של 75 ס"מ מעל פני כל שטח של מדרגה.

**בתי שימוש  
מיוחדים**

- 8.13 (א) יותקנו בבנין ציבורי לפחות שני תאים של בית שימוש המיועדים לנכים. אחד לנשים ואחד לגברים.  
(ב) לפני תא של בית השימוש כאמור יימצא חדר שירות שימלא אחר התנאים הבאים:

- (1) המרחק בין המישור החיצון של כנף הדלת של בית השימוש ובין הקיר ממול (בחלק זה - עומק) יהיה לפחות 1.30 מטר לכל ארכו;
- (2) המרחק בין שאר הקירות הניצבים לדלת התא של בית השימוש (להלן בחלק זה - אורך) יהיה לפחות 240 מטרים;
- (3) לא תיפתח שום דלת לתוך חלל חדר השירות האמור, פרט לדלת של תא בית השימוש;
- (4) הדלת של התא תימצא בפנינת החלל האמור, בקיר הארוך;
- (5) ארכו של חדר שירות האמור יוכל להיות לפחות 1.30 מטר, אם עמקו יגיע ל-2.30 מטרים לפחות וגם יתמלא התנאי שבסעיף 8.07(2).

- (ג) הדלת לתא בית השימוש תמלא את התנאים הבאים:

- (1) היא תיפתח החוצה;
- (2) הצירים שלה יהיו מורכבים על ציר המשקוף המרוחק יותר כלפי מי שמתקרב אליה מהחוץ;
- (3) לא יותקן מפתן בפתחה;
- (4) יחולו עליה ההוראות שבסעיף 8.07(1), (8), (11)ף (12) ו- (13);
- (5) בגובה הידית יורכב על המישור הפנימי של הכנף מוט או צינור אפקי כאמור בסעיף 8.07(14);
- (6) על אף הסגירה בפנים על ידי בריח או סידור דומה תינתן האפשרות לפתוח את הדלת האמורה ולסלקה מהחוץ ולהיכנס לתא התפוס של בית השימוש בשעת הצורך.

- (ד) המידות הפנימיות של תא בית השימוש יהיו דלהלן:

- (1) המרחק בין המישור הפנימי של כנף הדלת והקיר ממול לא יפחת מ-1.75 מ"ר;
- (2) המרחק בין הקירות הניצבים לדלת לא יפחת מ-1.40 מטר.

- (ה) מיקומה של האסלה יהיה כך:
- (1) המרחק מהקצה הקדמי שלה עד לקיר שמאחוריה לא יפחת מ-100 מטר;
  - (2) המרחק מהקו המרכזי שלה עד לקיר הקרוב המקביל לה לא יפחת מ-1.80 מטר; "הקו המרכזי של האסלה" הוא קו פיקטיבי החוצה אותה לארכה לחצאים;
  - (3) הגובה של המישור העליון של המכסה שלה יהיה 0.50 מטר מעל פני הרצפה.
- (ו) יותקנו בתא מוטות אפקיים ואנכיים בדרך הבאה:
- (1) קטרם לא יהיה קטן מ-2.5 מ"מ ולא גדול מ-32 מ"מ;
  - (2) מוט אפקי אחד יותקן במקביל לאסלה בינה ובין הקיר הקרוב ובמרחק של 25 ס"מ מהקו המרכזי שלה ויימשך מהקיר האחורי עד לנקודה הנמצאת 35 ס"מ לפני הקצה הקדמי של האסלה;
  - (3) מחולקת משתנת הקיר לתאים יותקנו על ידי התאים הפינתיים או הקיצוניים ידיות אחיזה לכל תא כאמור ידית אחת.

<p>8.15 בחדרי שירות המשותפים לנשים ולגברים יותקן בתוך שורת כיורי רחצה לפחות כיור מיוחד אחד לנשים ואחד לגברים מהסוג האמור בסעיף 8.13(1), 2 ו-3).</p>	<p><b>כיור מיוחד בחדרי שירות</b></p>
<p>בחדרי שירות כאמור בסעיף 8.15 תותקן מראה שקצה העליון לא יהיה יותר נמוך מ-1.75 מטר וקצה התחתון לא יותר גבוה מ-0.90 מטר מעל פני הרצפה.</p>	<p><b>מראה בחדרי שירות</b></p>
<p>8.17 (א) כל מפסיקי זרם חשמל, חום, קירור ופעמוני אזעקה למיניהם ודומה לאלה יימצאו בגובה שלא יעלה על 1.60 מטר מעל פני הרצפה. (ב) כל האבזרים כאמור בסעיף קטן (א) יותקנו באופן שהפעלתם תהיה קלה.</p>	<p><b>מפסקים וכפתורי הפעלה</b></p>
<p>8.18 (א) השפופרת של הטלפון הציבורי בבנין ציבורי תימצא בגובה שלא יעלה על 1.20 מטר מעל פני הרצפה. (ב) הורכבו בבנין ציבורי מספר טלפונים לקהל, ייעשו הסידורים הבאים:</p>	<p><b>טלפון ציבורי</b></p>

- (1) שפופרת של טלפון אחד לפחות תימצא בגובה שלא יעלה על 90 ס"מ מעל פני הרצפה;
- (2) המקום על יד מכשיר הטלפון האמור ומתחתיו יהיה ריק וחפשי לתנועה.

<p>9.10 נמצאת בבנין ציבורי מזרקת לשתיית מים (להלן - מזרקת), יתמלאו לגביה התנאים הבאים:</p> <p>(1) הפיה שדרכה יוצאים המים תימצא בגובה של 90 ס"מ מעל פני הרצפה;</p> <p>(2) המזרקת תהיה תלויה על הקיר ולא תימצא בתוך גומחה של הקיר, לא כולה ולא מקצתה;</p> <p>(3) השטח מסביב למזרקת האמורה יהיה חפשי עם גישה נוחה;</p> <p>(4) במקרה של שימוש בכוסות קרטון או חומר דומה על יד המזרקת יהיה מקומן בגובה שלא יעלה על 1.20 מטר מעל פני הרצפה.</p>	<p><b>מזרקת לשתיית מים</b></p>
<p>8.20 הורכבו בבנין ציבורי מתקנים לצפירת אזעקה, יותקנו על ידם נורות חשמל אדומות המהבהבות יחד עם השמעת קולות הצפירה.</p>	<p><b>סימני אזהרה ואזעקות לחרשים</b></p>
<p>8.21 נמצאות בבנין ציבורי דרכי יציאה מיוחדות לקהל, יחולו עליהן, לפי הענין הוראות סעיפים 8.04, 8.05 ו-8.06.</p>	<p><b>יציאות מבנין ציבורי</b></p>
<p>8.22 במגרש החניה של בנין ציבורי יוקצבו לפחות 5% ממספר מקומות החניה הקיימים לכלי רכב של נכים או כלי רכב המובילים נכים ויתמלאו לגביהם התנאים הבאים:</p> <p>(1) רחבו המינימלי של מקום החניה המיוחד לנכה יהיה 3.00 מטרים;</p> <p>(2) מקומות החניה האמורים צריכים להימצא במרחק הקרוב ככל האפשר לדלת הכניסה לבנין הציבורי האמור;</p> <p>(3) במקום בולט יותקן שלט המראה על איתור מקומות החניה האמורים והמודיע על איסור להשתמש בהם לכל רכב אחרים.</p>	<p><b>מקומות חניה</b></p>
<p>8.23 בתיאטרון, בבית קולנוע או בבית עינוג אחר, יותקנו מקומות ישיבה מיוחדים לנכים על פי תנאים אלה:</p>	<p><b>מקומות ישיבה מיוחדים בבתי עינוגים</b></p>

- (1) שטחו של המקום המיוחד האמור לנכה יהיה לפחות 1.45 מטר על 0.90 מטר;
- (2) לכל 150 עד 1,000 מקומות ישיבה יוקצב מקום אחד לנכה כאמור בפיסקה (1), ומעל 1,000 מקומות ישיבה - לכל 250 מקומות מקום אחד כאמור, ובלבד שבכל בנין ציבורי כאמור יותקנו לפחות שלושה מקומות ישיבה מיוחדים לנכים;
- (3) המקומות המיוחדים האמורים יוקצבו על ידי המעברים באופן שתאפשר לנכים ראות טובה ושהנכים גם לא יסתירו לאלה היושבים מאחוריהם;
- (4) המקומות המיוחדים האמורים יוסדרו לרוב על ידי אפשרות קיפול או סילוק מספר מתאים של כסאות קבועים באולם.

**8.24 מקומות מיוחדים במסעדות וחדרי אוכל ציבוריים**  
 במסעדה וכדומה, שבגדר בנין ציבורי ב' ויש בהם שירות עצמי, יותקנו לפחות שני מקומות מיוחדים לנכים ליד מקום חלוקת האוכל שלגביהם יתמלאו התנאים הבאים:

- (1) הגובה של המקומות האמורים לא יעלה על 80 ס"מ מעל פני הרצפה;
- (2) מתחתם יהיה חלל ריק בעומק של 70 ס"מ וברוחב של 80 ס"מ לפחות;
- (3) הגישה אליהם תהיה חפשית ונוחה.

נספח ב' (5.23)

**אזהרה**  
טופס זה מכיל מידע סגור  
לפי חוק הגנת הפרטיות  
המוסרי שלא כדון עבור גבייה

**משרד העבודה והרווחה**  
האגף למערכות מידע וענאי  
מערכת מס"ר

**החלטה על השמה**

אין להכניס שינויים ותיקונים בטופס זה. טופס שהוכנס בו שינוי על-ידי המעון או כל גורם אחר, לא ייקלט ויחזור ללשכה המדווחת לביקורת.

**נתונים מזהים**

שם פרטי: \_\_\_\_\_ שם משפחה: \_\_\_\_\_

סוג תעודה מזהה:  0 תעודת זהות  12 תעודת שהיה  11 תעודת מעבר  99 שלמה  10 רדכון  10 זדה משרדי  98

מספר זהות: \_\_\_\_\_ סיב: \_\_\_\_\_

הוספה  ה  טעולה  ע  ה  הוספת החלטה לאחר צו לטוש במסגרת -  כחול אה  סמל המסגרת

תאריך לידה: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

תאריך החלטה מקורי: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

תאריך חלטה: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

גורם מחליט: \_\_\_\_\_

**ידידה אמצאית**

01 השרות לילד ולנוער  06 נשים ועורות  11 שיקום נוער  02 שרותים למפגור  07 שיקום נכים  12 נפגעי סמים  03 שרות לזקן  08 השרות לסען הילד  13 נוער וצעירים  04 חסות הנוער  09 מוסדות ציבור  14 אוניסטים  05 השרות לעיוור  10 רווחת הפרט והמשפחה  15

01 עובד סוצ' מטפל  02 פקיד טעד  03 עובד שרותים טיפוליים בקהילה  04 ועדה מקומית  05 ועדה מחוזית  06 ועדה ארצית  07 מכון להסתכלות  08 ועדת אבחון  09

63 - 64 61 - 62

**החלטה**

שם מסגרת: \_\_\_\_\_ סמל מסגרת: \_\_\_\_\_

מחוט החלטה:  01 סידור חוץ בית'  02 סידור או טיפול במסגרת בקהילה  03 הפניה לאבחון  04 הפניה לגורם אחר  05 לא לטיפול  06 לאחר צו

סוג דיון:  01 ראשוני  02 חוזר  03 ייעוץ  04 חירום

**סוג מסגרת מיעוט**

01 חוץ ביתית  02 טען משפחתי (עד 12 ימים)  03 מקלט/מחסה  04 דיר סגור  05 חוסל  06 טען דיר/דירת לווין

07 מרכז חרום  08 טענות  09 זרית המשך  10 עמדתה למשפחות אומנה  11 פניקה  12 קהילה טיפולית  13

21 טען יום  22 טענות  23 טעלות  24 כיתת הצפית  25 מעמד/מ"ר קהילתי  26 משפחתון

27 מעודנות  29 קיעונה  30 נעשן  31 איבחון  32 טיפול יום  33 תעסוקה מונגת  34 מרכז שיקום  35 מרכז להתפתחות הילד  36 טפתון  37 סנדא בתנאי נפש  38 מרכז למפיעת אלימות  39 מרכז טיפולי  40 הרדכה פיקומית  41 אריון

35 מרכז להתפתחות הילד  36 טפתון  37 סנדא בתנאי נפש  38 מרכז למפיעת אלימות  39 מרכז טיפולי  40 הרדכה פיקומית  41 אריון

**תאריך ביצוע מיעוט**

שטונט החלטה (למלא רק בעונדי):  05 נסגר עקב סיכור/פטיירה  06 נסגר מסיבה אחרת  09 טעות קליטה, טגירה

תאריך חלטה: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

תאריך חלטה מקורי: \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

תאריך חוץ החלטה/תאריך הוין הבא (חובה למלא): \_\_\_\_\_ חודש: \_\_\_\_\_ יום: \_\_\_\_\_

**סיבת החלטה**

01 הורים אינם בארץ  02 מות הורה/הורים  03 נטישה על-ידי הורים  04 אשפוז הורה/הורים  05 מעצר הורה/הורים  06 הורים עבריים  07 הזנה/הורות לקינה  08 הכאה/אלימות  09 גילוי עריות במשפחה  10 מחלת נפש במשפחה  11 פיזור הורה/הורים  12 מנובלת פיזית של הורה  13 בעיות כלכליות  14 בעיות זנויות  29 אחר  30 עבריות  31 עזובה/שטונות  32 בריות  33 בעיות התנהגות  34 עזובה פיזית  35 סמים  36 אלכוהוליים  37 ליקוי נפשי  38 בעיות נפשיות  39 קשיים בלימודים  40 פיזור שיכלי  41 סיכור הילד לקשר עם הורה  42 זיקנה  43 נכות  44 דרי רחוב  50 ילד מוכה לפי עוים או רופא  51 מניעת הוצאה לסידור חוץ בית'  52 אי תפקוד הורה מהתמכרות יא נכות משפחה רצה עוברית והם משמטים  53 ילד עולה או משפחה במשכבר עליה  54 מעוכב התפתחות לפי רופא ומטחה  55 בן למשפחה ברובת ילדים (פעל 5) ומחה 3 פועטים

103 - 112 101 - 104 87 - 86 85 - 86 77 - 81 113 - 114

**אישורים**

בדקתי ואני מאשרת/ת נכונות הפרטים המדווחים לרבות תאריך מתן החלטה \_\_\_\_\_

שם \_\_\_\_\_ חודש \_\_\_\_\_ יום \_\_\_\_\_

מספר \_\_\_\_\_ רשמי \_\_\_\_\_ עוים \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**לשימוש המשרד בלבד**

הטופס הגיל לא קלטל מהטיבה - \_\_\_\_\_

**הודעה על שגיאה**

מספר \_\_\_\_\_ החודעה \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

שם לבו 1. אין לתקן את הטופס! מלא טופס חדש. התום כנדרש, תלוש טפה זה וצרפו אליו.  
2. בפניה לביורר לגבי טופס זה, צין את המספר הטועב לעיל.

תפוצה: מקור - משרד מזין; 2 - ועדה המטה; 3 - ועדת החלטה/המולקה לשרותים חברתיים; 4 - תיק פונה במחלקה לשרותים חברתיים.

האגף למערכות מידע  
03.99.103 (03) 15

ה'ר"ת 3.99 (1524)

נספח ג' (5.23)

**השמה למסגרת**  
 סוג העדכון - תעריף  תעריף  תעריף   
 סוג המסגרת - תעריף  תעריף  תעריף   
 תעריף  תעריף  תעריף   
 תעריף  תעריף  תעריף

**משרד העבודה והרווחה**  
 האגף לעובדות מיוע ועבאי  
 מערכת סס"ר  
 הואיל ונא לקלוט את המשום במסגרותכם  
 ונא מתחילים לשאת בתשלום עבורו  
 על פי החחית שסדר העבודה והרווחה

**נתוני המסגרת והמשום**

סוג המסגרת	סוג המשום	מסל מסגרת	מסל משום
01	01	01	01
02	02	02	02
03	03	03	03
04	04	04	04
05	05	05	05
06	06	06	06
07	07	07	07
08	08	08	08
09	09	09	09

**נתוני התשלום למשום**

סוג התעריף	סוג התשלום	סוג התעריף	סוג התשלום
01	01	01	01
02	02	02	02
03	03	03	03
04	04	04	04
05	05	05	05
06	06	06	06
07	07	07	07
08	08	08	08
09	09	09	09

**השתתפות**

סוג השתתפות	סוג השתתפות	סוג השתתפות	סוג השתתפות
01	01	01	01
02	02	02	02
03	03	03	03
04	04	04	04
05	05	05	05
06	06	06	06
07	07	07	07
08	08	08	08
09	09	09	09

**עזיבת משום**

סוג עזיבת משום	סוג עזיבת משום	סוג עזיבת משום	סוג עזיבת משום
01	01	01	01
02	02	02	02
03	03	03	03
04	04	04	04
05	05	05	05
06	06	06	06
07	07	07	07
08	08	08	08
09	09	09	09

**היעדרויות**

סוג היעדרויות	סוג היעדרויות	סוג היעדרויות	סוג היעדרויות
01	01	01	01
02	02	02	02
03	03	03	03
04	04	04	04
05	05	05	05
06	06	06	06
07	07	07	07
08	08	08	08
09	09	09	09

**חתימות**

מנול סמ"ל שירותים ברחבים	מנול סמ"ל שירותים ברחבים	מנול סמ"ל שירותים ברחבים	מנול סמ"ל שירותים ברחבים
תאריך	תאריך	תאריך	תאריך
שם	שם	שם	שם
תחילה וחתימת	תחילה וחתימת	תחילה וחתימת	תחילה וחתימת

**הודעה על שינוא**

לשימוש המשרד בלבד

העופס היר"ל לא נקלט מהסיבה:

סמסר ומת שני  או התאמה בין סמל התעריף לזדה אחראית  אחר

סמל המסגרת אינו קיים  המשום השמה במקביל למסגרת

סיס לבז 1. אין לתקן את העופסו מילא עופס חוש, תחום כרדש, תחום ספח זה וצרוס אליו.  
 2. בפיניה לכיורו לזבי טופס זה, אין את המספר המוטבע לעיל.

סמסר - משרד מנין 2 - המסגרת; 3 - המסר; 4 - המספר; 5 - תיק פנה בסמל המספרים ברחבים. 015 (מספר) 03-99



# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 5.24 (הוראה 24 לפרק 5 בתע"ס) מס' עמודים: 16

תאריך תחולה: 1.1.2010 תאריך פרסום: ו' בשבט תש"ע  
21 בינואר 2010

## קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים

=====

### 1. כללי

-----

1.1 מרבית הנכים במדינת ישראל חיים בקהילה-כיחידים ו/או בקרב משפחותיהם. בשנים האחרונות הולכת וגדלה ההכרה החברתית בזכותם לקבל מענים קהילתיים הולמים, הן אינסטרומנטאליים והן חברתיים - אישיים. פיתוח תשתית קהילתית של שירותים תומכי חיים עצמאיים לנכים בקהילה הנו פועל יוצא של הכרה זו.

1.2 התכנית "קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים" מיועדת לחיזוק הרשת הקהילתית בסביבתו של אדם עם נכות לשם קדום חיים עצמאיים מתוך שילוב מרבי. התכנית מספקת סל שירותים בסיסי הניתן לאדם עם נכות, הכולל: חיבור למכשיר מצוקה, שירותי בריאות בשעת חירום, שירותי תיקוני בית קלים, פעילות חברתית.

1.3 משרד הרווחה והשירותים החברתיים, בשותפות עם הרשויות המקומיות וגופים נוספים, מפתח את תכנית "קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים" בישובים בהם יש מספר רב יחסית של אנשים עם נכויות.

## 2. הגדרות

-----  
אדם עם נכות: תושב ישראל שהוא בעל מוגבלות פיזית (כולל מוגבלויות חושיות) או ליקוי נזיר-פסיכולוגי שהוא בעל לפחות 40 אחוזי נכות מן המוסד לביטוח לאומי.

## 3. אוכלוסיית יעד

-----  
אדם עם נכות עפ"י הגדרתו בסעיף 2 לעיל מגיל 18 עד זקנה.

## 4. מטרת התכנית

-----  
תמיכה בחיים עצמאיים של נכים בקהילה באמצעות הענקת רשת בטחון ושירותים תומכים הכוללים: שירותי תחזוקה, גיבוי לצרכים ייחודיים, שירותים טיפוליים ושירותים חברתיים.

## 5. הקמת התכנית

-----  
5.1 המחלקה לשירותים חברתיים יוזמת את ההקמה ואחראית להפעלה של תכנית זו בקהילה בה יש לפחות 100 בתי-אב של אנשים עם נכויות עפ"י הגדרה 2.1 לעיל, אשר הביעו נכונות להצטרף לתכנית, זאת לאחר שנאספו הנתונים הבאים:

- נכים בקהילה לפי מין, גיל, מצב משפחתי ורמת תפקוד
- שיעור הנכים באוכלוסיית הקהילה
- נכים המוכנים לקחת חלק בתכנית
- כוחות פוטנציאליים לשותפות בתכנית: ארגונים של מתנדבים בכל הגילאים, פעילי ציבור, חברות ועסקים

- מיפוי השירותים הקיימים בקהילה ונגישותם לאוכלוסיית הנכים בשכונה: שירותי רפואה, מרכזים קהילתיים, מרכזי חינוך ודת, מרכזי שיקום ועוד.
- מיפוי השירותים החסרים/לא נגישים

5.2 המחלקה לש"ח תפנה למפקח המחוזי של אגף השיקום בבקשה להקמת תכנית זו בצירוף רשימה ובה 100 בתי-אב לפחות העונים לאוכלוסיית היעד ומוכנים להצטרף לתכנית.

5.3 המפקח המחוזי יבדוק את הפנייה עפ"י הנתונים שהועברו ע"י המחלקה לשירותים חברתיים ויעבירם לאישור המפקח הארצי באגף השיקום.

5.4 המפקח הארצי יבחן את האפשרויות התקציביות ויודיע למפקח המחוזי של אגף השיקום על החלטתו.

5.5 המפקח המחוזי יעביר את ההחלטה למחלקה לשירותים חברתיים.

## 6. הפעלת התכנית

-----

הפעלת התכנית תיעשה על-ידי הרשות המקומית או עם ארגון מפעיל עפ"י חוק חובת המכרזים של הרשויות המקומיות.

6.1 המחלקה לש"ח מקימה צוות היגוי לליווי התכנית והכנת בסיס להפעלתה.

חברי וועדת ההיגוי:

נציג המחלקה לשירותים חברתיים

מרכז התכנית מטעם הארגון המפעיל ונציגים נוספים בהתאם לצורך.

נציגי תושבים מן השכונה/האזור/הישוב

נציגים מקרב הנכים החברים בתוכנית

מפקח מחוזי של אגף השיקום

תפקידי ועדת ההיגוי:

- מעקב אחר הקמת התכנית והפעלתה
- דיון ואישור החלטות הקשורות בהפעלת התכנית
- איתור שירותים חסרים נוספים עבור אוכלוסיית היעד והעברת המידע לגורמים האחראים
- בקרה על מגוון השירותים הניתנים בתכנית - רמתם ואיכותם
- יצירת שיח פורה ומפרה עם תושבי השכונה ועם מנויי התכנית

## 6.2 דגם הפעלה

כוח האדם עבור 100 בתי-אב:

- אב קהילה - 1.3 משרה (כולל גיבוי ימי מחלה וחופשה)  
תאור תפקיד ראה נספח א'
- עובד סוציאלי - 0.6 משרה (כולל גיבוי ימי מחלה וחופשה)  
תיאור תפקיד ראה נספח ב'
- מתנדבים מקרב חברי התכנית ומחוצה לה.

6.3 המפעיל ידאג למבנה שימש לפעילות חברתית עפ"י הסל שנקבע בסעיף 7 להלן וכן משרד להפעלת התכנית.

## 7. סל השירותים

-----

### א. חיבור למוקד שירותי מצוקה

- חיבור למערכת "קריאת מצוקה" כולל לחצן נייד ולחצן נייד המאפשרת קריאה לעזרה 24 שעות ביממה. המערכת מחוברת למוקד המזעיק עזרה מיידית.
- שירותי חירום רפואיים כגון: ביקורי בית של רופא תורן בימי חול בשעות הערב והלילה, ובסופי שבוע ובחגים - 24 שעות ביממה, שירותי אמבולנס ושירותי הרמה מנפילות - 24 שעות ביממה. ככלל, שירותי החירום עומדים לרשות המשפחה הגרעינית כולה.

**ב. גיבוי לצרכים ייחודיים**

- גיבוי לשירותי טיפול אישי
- שירותי חילוץ ותיקון כסאות גלגלים
- שירותי הובלה ותיקון של אביזרי עזר לנכים המרותקים לכיסאות גלגלים

**ג. פעילות חברתית**

- פעילות חברתית/מועדונית מובנית לפחות אחת לשבועיים, כגון:  
יציאה לאירועי תרבות וספורט, הרצאות.
- שלושה טיולים בני יום בשנה
- נופש בן שלושה ימים, לכל הפחות, אחת לשנתיים.

**8. דיווח על ארוע חריג**

-----

כאשר מתרחש ארוע חריג ביחידה המשפחתית כגון שינוי חריף בתחום הרפואי או התפקודי הדורש התערבות אינטנסיבית של כח האדם בקהילה התומכת ו/או התערבות של גורמים נוספים מחוץ לקהילה התומכת, יש לדווח על גבי טופס (נספח ג') לעו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים והעתק יועבר למפקח המחוזי בשרות לשיקום.

**9. השתתפות עצמית**

-----

9.1 השתתפות בתוכנית תהיה עפ"י טבלת ההשתתפות שבנספח ד' להוראה זו והמפורסמת בחוברת התעריפים ומתעדכנת מעת לעת.

9.2 השתתפות עבור הזמנת רופא או הזמנת אמבולנס, לכל חבר בקהילה תהיה עד גובה 0.14 נ"ז.

9.3 השתתפות עבור נופש תהייה בגובה נקודת זיכוי אחת.

9.4 השתתפות עבור יום טיול תהייה בגובה 0.16 נ"ז הכוללים: הסעה נגישה, כניסה לאתר, הדרכה וכיבוד.

9.5 עבור פעילות שאינן בסל השירותים בסעיף 7 לעיל רשאי מפעיל התוכנית לגבות תשלום.

## **10. גביית השתתפות**

-----

10.1 אדם עם נכות המשתתף בתכנית ישלם את השתתפותו למפעיל התוכנית.

## **11. דיווח**

-----

11.1 הדיווח על התכנית יעשה עפ"י הנוהל מסגרות סמל תעריף 5302.

11.2 אחת לרבעון תדווח המחלקה לשירותים חברתיים על גבי "טופס דיווח על ביצוע פעולה בקהילה תומכת לנכים" (נספח ה') לכל שכונה.

11.3 אחת לשנה תשלח המחלקה לשירותים חברתיים דו"ח כספי על הפעילות בקהילה התומכת (נספח ו').

## **12. מימון**

-----

המימון מתקנה התקציבית "קהילה תומכת" 23.06.22.33 עפ"י התקציב המאושר ועפ"י הסיווג.

### 13. בקרה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת בידי מפקחיו במחוזות, ובידי האגף לביקורת פנימית.

נחום איצקוביץ  
המנהל הכללי

## תיאור תפקיד אב קהילה תומכת לנכים

---

### 1) קיום קשר קבוע עם חברי הקהילה

ביקורי בית סדירים ויזומים אחת לרבעון בכל בית אב. בביקורי הבית יש למלא "דוח בדק בית", ראה פירוט בסעיף 2.

זמינות 24 שעות **לקריאות מצוקה וחירום בלבד** של חברים בכל שעה, בכל ימות השנה, כולל חגים.

קשר טלפוני שוטף אחת לחודש לבירור שלומו של החבר, למתן אוזן קשבת, לאיתור צרכים.

קבלת הודעות ועדכונים אודות קריאות החברים ממוקד המצוקה וטיפול בקריאה כגון: בירור שלומו של חבר שפנה למוקד להזמנת רופא, עזרה בהבאת תרופות, סיוע במיצוי זכאות מול המוקד וכדומה.

תיווך בין החבר לגורמים שונים כגון: עובד סוציאלי, רופא המשפחה ועוד.

סיוע לחבר לאחר אשפוז בהכנסת שירות לביתו, כגון: אביזרי עזר, הבאת מזון, רכישת מוצרי מזון, הבאת תרופות והכנסת מטפלת בעת הצורך בשיתוף עם עו"ס התוכנית.

קשר עם פעילים ומתנדבים המטפלים בחבר.

ביקור חבר המאושפז בבית חולים בהתאם לצורך ולפי שיקול דעת מקצועי.

### 2) אחזקה ודיוור

ביצוע "דו"ח בדק בית" לתחזוקת הבית ואביזרי עזר בהתאם להנחיות התוכנית עזרה בתיקוני בית קלים בבתי החברים (חשמל, אינסטלציה, תריסים וכדומה).

הכוונת בעלי מלאכה לתיקונים בדירה, ופיקוח על עבודתם.

התקנת אביזרי עזר וסיוע בתיקונים של כיסאות גלגלים ואביזרי עזר.

### 3) תרבות והפעלה חברתית

סיוע בהפעלה סדירה של החוגים והטיולים ויידוע החברים. מידע לממונים על צורכי החברים בתכנית.



השתתפות במפגשי פעילים ומפגשים חברתיים.  
עזרה לוגיסטית לרכזת התכנית בהתאם לבקשתה

#### 4) תיעוד והשתתפות בישיבות

- א. דיווח על פעילות.
- ב. דיווח לעובד סוציאלי של התכנית על אירועים חריגים הדורשים טיפול והתערבות.
- ג. השתתפות בישיבות ועדת ההפעלה והיגוי.

#### דרישות התפקיד

-----

#### השכלה: תיכונית

- דרישות:** - יכולת עבודה אדמיניסטרטיבית. כושר כתיבה, הבעה ורישום.  
בעל יכולת טכנית לביצוע תיקונים קלים (כגון: חשמל, אינסטלציה).  
בעל סמכות, סבלנות ונכונות לעזור לזולת.  
בעל כושר ארגוני, עם יכולת להגדיר סדרי עדיפויות ולעבוד באופן עצמאי.  
נכונות לעבודה בשעות לא שגרתיות.  
ידע בשפה לועזית המקובלת בקהילה - יתרון.  
ידע והכרת המחשב או נכונות ללמוד.

## תיאור תפקיד עו"ס - רכזת קהילה תומכת לנכים

---

### 1) התערבות למתן שירות

ביקור בית ראשון אצל כל חברי הקהילה - למטרת היכרות - הערכה פסיכו-סוציאלית וקביעת תכנית התערבות. ביקור בית נוסף בתום חודש ממועד ההצטרפות למעקב.

ביקורי בית שוטפים - למטרות הבאות: בירור של חבר הקהילה, בירור צרכים חדשים מתן שירותים כגון: תמיכה רגשית או מקצועית אחרת, עריכת תוכנית התערבות ומעקב אחר ביצועה, מעקב אחר ביצוע החלטות שהתקבלו בנוגע לחבר. מספר ביקורי הבית לשנה: **2 ביקורי בית** שוטפים בכל בית אב.

קשר טלפוני שוטף - לבירור של חבר, לבירור צרכים ולמעקב אחר ביצוע החלטות ותוכניות התערבות - **אחת לחודש** לכל בית אב.

קשר שוטף וקבוע עם עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים - הקשר יכלול תיאום ועדכון שוטפים אודות חברי הקהילה וייעשה מול עו"ס מטפל או אחראית קהילה תומכת/רכזת שיקום. התיאום יכלול דיווח של הרכזת לעו"ס המחלקה לשירותים חברתיים על: אירועים חריגים בחייו של חבר הקהילה, צרכים שזוהו שאינם במנדט הקהילה, מצב מיוחד במשפחת חבר הקהילה, מצבים או אירועים המחייבים התערבות על פי חוק, שינויים משמעותיים במצב החבר ו/או בני משפחתו. דיווח על אירועים חריגים ייעשה על-גבי "טופס דיווח על אירוע חריג".

מתן שירות - סיוע לחבר הקהילה בסינגור, מיצוי זכויות ופנייה לשירותים אחרים בתיאום עם עו"ס השח"מ.

## 2) ניהול שוטף של הקהילה

- הכוונה והדרכה מקצועית של אב הקהילה.
- פתרון בעיות בקשר עם מוקד מצוקה של הקהילה.
- שיתופי פעולה עם ארגונים ו/או פרטניים.
- איתור צרכים שאין להם מענים בקהילה ודיווח אודותם למנהלי הקהילה.
- ארגון הפעילות החברתית.
- גיוס, הפעלה והדרכת מתנדבים.
- שיווק הקהילה למצטרפים חדשים.

## 3) משרדיות

- דיווח למחלקת השח"מ ולמפקח המחוזי בשיקום, אחת לרבעון.
- דיווח, פעם ברבעון, למחלקת שח"מ על השירותים שניתנו לכל חבר בקהילה במהלך חודשי הרבעון.

## 4) ישיבות

- קיום וניהול ישיבות צוות עם אב הבית.
- השתתפות בישיבות ועדת הפעלה והכנת חומר לוועדה.
- השתתפות בישיבות ועדת היגוי והכנת חומר לוועדה.

## דרישות התפקיד

-----

- דרישות:**
- עובד סוציאלי בעל תואר ראשון
  - יכולת לעבוד בשיתוף פעולה עם גורמים בתוך הקהילה
  - במחלקה לש"ח ועם גורמי חוץ.
  - כושר ניהול וארגון טוב (ניסיון קודם בניהול או בריכוז פרויקטים
  - קהילתיים יתרון).
  - יכולות ניסוח בכתב ובעל-פה.
  - יכולת עבודה במחשב

נספח ג' (5.24)

שם הקהילה: \_\_\_\_\_

אל: \_\_\_\_\_  
תאריך \_\_\_\_\_  
המחלקה לשירותים חברתיים \_\_\_\_\_

### טופס דיווח אירוע חריג

-----

שם חבר הקהילה: \_\_\_\_\_ ת.ז.: \_\_\_\_\_

תאריך האירוע: \_\_\_\_\_

תיאור האירוע:

---

---

---

---

---

---

---

---

החלטות וצעדים שנקטו בעקבות האירוע:

---

---

---

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

העתק: מפקח מחוזי של השרות לשיקום

נספח ה' (5.24)

הרשות המקומית \_\_\_\_\_ הארגון המפעיל \_\_\_\_\_

דו"ח רבעון לחודשים \_\_\_\_\_

מס' חברים שהשתמשו	מס' שימושים בשירות	שירותי הרכזת ברבעון הנוכחי
		שיחת טלפון תומכת
		ביקור חברתי תומך
		תיווך לשירותים בקהילה
		ביצוע תיקונים בתחזוקת בית
		התקנת מכשיר מצוקה או תיקונו
		תיקון או התקנה של אביזרי עזר
		הבאת מצרכי מזון או תרופות
		ליווי לבדיקות או טיפולים רפואיים
		ביקור בעת אישפוז בבית חולים
		ליווי לסידורים שונים
		כישורי חיים
		שיחת טלפון נכנסת
		שיחת טלפון יזומה
		תרומה בכסף או במוצר
		גביית כספים
		חיבור לבעלי מלאכה
		אחר
		סה"כ ברבעון הנוכחי

מס' חברים שהשתמשו	מס' שימושים בשירות	שירותי אב הקהילה ברבעון הנוכחי
		שיחת טלפון תומכת
		ביקור חברתי תומך
		תיווך לשירותים בקהילה
		ביצוע תיקונים בתחזוקת בית
		התקנת מכשיר מצוקה או תיקונו
		תיקון או התקנה של אביזרי עזר
		הבאת מצרכי מזון או תרופות
		ליווי לבדיקות או טיפולים רפואיים
		ביקור בעת אישפוז בבית חולים
		ליווי לסיידורים שונים
		כישורי חיים
		שיחת טלפון נכנסת
		שיחת טלפון יזומה
		תרומה בכסף או במוצר
		גביית כספים
		חיבור לבעלי מלאכה
		אחר
		סה"כ ברבעון הנוכחי

מס' חברים שהשתמשו	מס' שימושים במוקד	שירותי מוקד ברבעון הנוכחי
		הזמנת רופא
		הזנקת אמבולנס
		הזנקת כונן להרמה מנפילה
		בקשה לבעלי מלאכה
		יעוץ טלפוני רפואי
		בקשה לדבר עם אב הקהילה
		משטרה
		בדיקת מכשיר
		ברורים שונים
		אחר
		סה"כ ברבעון הנוכחי

מס' חברים שהשתמשו	מס' שימושים	שירותי חירום אישיים ברבעון הנוכחי
		מטפלת לחירום
		חילוץ נכה עם כסא גלגלים
		הובלת כסא גלגלים לתיקון
		סה"כ ברבעון הנוכחי

\_\_\_\_\_

חתימת הארגון המפעיל

\_\_\_\_\_

חתימת מנהל המחלקה לש"ח

נספח ו' (5.24)

הרשות המקומית \_\_\_\_\_ הארגון המפעיל \_\_\_\_\_

דיווח כספי (יש למלא רק ברבעון האחרון של שנת הפעילות)  
לשנת התקציב \_\_\_\_\_

**פעילות חברתית:**

סך ההוצאה השנתית: \_\_\_\_\_

מקורות מימון (נא לפרט סכומים):

תקציב התכנית \_\_\_\_\_

השתתפות עצמית של החברים \_\_\_\_\_

מקורות עצמיים של הארגון המפעיל \_\_\_\_\_

**שכר:**

עלות שנתית-שכר רכזת \_\_\_\_\_

היקף משרה שנתי \_\_\_\_\_

עלות שנתית שכר אב/אם קהילה \_\_\_\_\_

היקף משרה שנתי \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
המחלקה לש"ח

\_\_\_\_\_  
מנהל הארגון המפעיל



# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 10.3 (הוראה 3 לפרק 10 בתע"ס) מס' עמודים: 11

תאריך תחולה: 1.11.2009 תאריך פרסום: כ"ד בתשרי תש"ע  
12 באוקטובר 2009

## שירותים בקהילה לאנשים עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת השוהים בביתם

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה מיום 17.11.2008, ומתעדכנים בה סכומי השתתפות ההורים במטפח אישי.

1.2 משפחה שבתוכה ילד עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת מתמודדת עם קשיים מרובים עם גידולו וחינוכו. מציאות זו מפרה את האיזון בתוך המשפחה בכך שמשאבים נפשיים וחומריים מופנים לטובת הילד עם האוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת על חשבון אחרים במשפחה. מתן שירותי סיוע יאפשרו פיתוח מיומנויות תפקודיות, תקשורתיות וחברתיות של הילד, יאפשרו להשאיר את הילד בחיק משפחתו ובמסגרת הקהילה הנורמטיבית שלו ויאפשר פינוי זמן לבני המשפחה האחרים.

בהוראה זו מפורטים השירותים הניתנים, ההנחיות והנהלים למתן שירותים אלו.

## 2. אוכלוסיית היעד

-----  
אדם עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת השוהה בביתו שנמצא זכאי לקבלת שירותים ע"י משרד הרווחה. (ראה הוראה 10.1 בתע"ס).

## 3. סל השירותים

### 3.1 מטפח אישי

עובד סמך מקצועי המסייע לאדם עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת להתמודד בחיי היום ו לפתח מיומנות תפקודית יומיומית, מיומנות חברתית ותקשורתית ומאפשר לבני המשפחה האחרים זמן פנוי לעצמם.

#### 3.1.1 מטרות

- א. לאפשר לאדם עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת למצות את יכולתו בצורה המירבית לתפקד בחיי היום יום ובחברה באופן עצמאי.
- ב. לסייע למשפחה לתפקד באופן תקין ככל האפשר.
- ג. לאפשר לאדם עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת להתגורר במשפחה ובקהילה ככל שיוכל.

#### 3.1.2 הנזקקות לסייע במטפח אישי עפ"י אמות המידה כדלקמן:

- א. רמת המסוכנות לעצמו: התנהגות מסכנת חיים, פגיעה עצמית, גרייה עצמית.
- ב. רמת המסוכנות כלפי הסביבה: תקיפה של הסובבים אותו, גרימת נזק לרכוש.
- ג. תיפקוד יומיומי: זקוק לתמיכה מלאה, בחלק או ברוב התפקודים עפ"י הגיל.
- ד. מערך משפחתי: משפחה חד הורית, הזנחה, תמיכת המשפחה המורחבת.

ה. מספר הילדים עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת הגרים בבית.

ו. מספר הילדים עם מגבלות אחרות הגרים בבית

ז. מספר הקטינים הבריאים במשפחה.

נוהל הפעלת עובד סמך מקצועי מפורסם בהוראה 3.3 בתע"ס.

### 3.1.3 השתתפות הורים -

השתתפות הורים עבור מטפח אישי, בהתאם לטבלה להלן:

הכנסה ממוצעת לנפש בני"ז	אחוז ההשתתפות מההוצאה למשפחה בה ילד אחד מקבל שירות מטפח	אחוז ההשתתפות מההוצאה למשפחה אשר לה יותר מילד אחד בעל צרכים מיוחדים
0 - 5	פטור	פטור
5.01 - 10	5%	5%
10.01 - 20	15%	10%
20.01 - 25	25%	15%
25.01 - 30	50%	25%
30.01 - 40	75%	50%
40.01 - ומעלה	100%	100%

### 3.2 מעון יום שיקומי

מעון יום שיקומי הוא מסגרת טיפולית שיקומית עם צוות רב מקצועי הכולל: פסיכולוג, קלינאית תקשורת, מרפאה בעיסוק וכו'. הפועל במסגרת חוג מעונות יום שיקומיים התש"ס-2000.

#### 3.2.1 אוכלוסיית היעד

המעון השיקומי מיועד לפעוטות המקבלים גמלת ילד נכה בגילאי 1-3.

### 3.2.2 דרכי ההפניה

המחלקה לשירותים חברתיים תפנה לוועדת הערכה מחוזית לקבלת אישור להשמה בצרוף המסמכים הבאים:  
- דו"ח סוציאלי  
- דו"ח אבחון של המכון להתפתחות הילד  
- אישור מביטוח לאומי על קבלת גמלת ילד נכה

### 3.2.3 תחשיב הזכאות

תחשיב הזכאות יעשה על-פי הוראה 8.10 בתע"ס.

### 3.2.4 גביית ההשתתפות

השתתפות ההורים תשולם לרשות המקומית

## 3.3 שילוב ילדים עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת בליווי סייעת

### 3.3.1 מ ט ר ה

לאפשר שילוב הילד במסגרת קהילתית נורמטיבית בקהילה בה הוא גר.  
לספק לילד עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת כלים להתפתחותו במסגרת גנית נורמטיבית כלהלן:  
- שיפור בתפקוד יומיומי, מיומנויות תקשורתיות וחברתיות אצל הילד.  
- שיפור ביחס גומלין בין ילד עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת לבין ילדים אחרים.  
- לסייע למשפחה לחזור לתפקוד תקין במידת האפשר.

### 3.3.2 אוכלוסיית היעד

ילדים עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת עד גיל 3 שנים.

### 3.3.3 דרכי פניה ונוהלי עבודה

הפניה למעונות יום תעשה עפ"י סעיף 5 הוראה 8.10 בתע"ס.

### 3.3.4 השתתפות הורים

השתתפות ההורים הינה עבור המכסה במעון לפי הכללים המפורטים בהוראה 8.10 בתע"ס.  
הורים פטורים מלהשתתף בהוצאה עבור הסייעת.

### 3.4 מועדונית

המועדונית הנה מסגרת חינוכית טיפולית משלימה לילדים, מתבגרים ובוגרים הפועלת לאחר שעות הלימודים ושעות העבודה במסגרת הקהילה. במועדונית מקבלים החניכים טיפול אישי וקבוצתי לשיפור מיומנות חברתית ותקשורתית לקידום השילוב בקהילה.

#### 3.4.1 מטרות:

- א. שיפור התפקוד האישי והיומי של האוכלוסייה .
- ב. מתן הזדמנות לאוכלוסייה עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת המשולבים במסגרות של החינוך הרגיל או תעסוקה לשהות בחברת השווים.
- ג. לאפשר לילדים להנות ממסגרת חברתית, טיפולית ושיקומית לאחר סיום שעות הלימודים המקובלות.
- ד. לאפשר להורים להתפנות לצורכיהם ולצורכי הילדים האחרים במשפחה.
- ה. להאריך עד כמה שניתן את שהותו של הילד במסגרת משפחתו וקהילתו, ובכך למנוע או לדחות הוצאתו של הילד לסידור חוץ ביתי.

#### 3.4.2 יעדים:

- א. שיפור תפקוד הילדים במיומנויות תקשורתיות וחברתיות.
  - שילוב הילד עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת בפעילות קהילתית.
  - טיפוח קשרים בין אישיים.
  - שיפור מיומנויות ותפקודי חיים בסיסיים.
- ב. מתן מענה לשעות הפנאי עבור ילדים ומתבגרים.
- ג. סיוע והקלה להורים.

### 3.4.3 זמני הפעלה:

המועדונית תפעל לאורך כל השנה.

דגמים להפעלה:

\* שבוע מלא (5 ימים)

\* שבוע חלקי - יומיים

\* שבוע חלקי - 3 ימים

שעות ההפעלה יהיו משעת סיום הלימודים למשך של 3-4 שעות ביום.

### 3.4.4 תוכנית הפעילות:

הפעילות תתבצע ע"י צוות רב מקצועי ותכלול טיפול בשיטות ייחודיות לאוכלוסייה עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת, והמתאימות להשגת היעדים.

א. חיזוק מיומנויות תקשורת ושפה.

ב. פעילות חברתית.

ג. מגוון חוגים ותרפיות.

ד. תוכניות שילוב בקהילה.

### 3.4.5 השתתפות הורים:

א. עבור ילדים עד גיל 18 - עפ"י הכללים בהוראה 10.2 בתע"ס.

ב. עבור ילדים מעל גיל 18 - 10% מגובה קצבת הנכות;

דרגה = 48.

## **3.5 מגבלה**

אדם עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת יוכל להנות משירות של מטפח אישי או מועדונית. לא ניתן לאשר מטפח אישי או מועדונית באותה תקופת זמן.

## **3.6 קייטנה**

הקייטנה מופעלת ע"י ארגון מפעיל ומיועד לילדים עם אוטיזם/הפרעה התפתחותית נרחבת בגילאי 3-21 השוהים בביתם למשך 4-5 ימים כל פעם עד 3 פעמים בשנה.

#### 4. דיווח

-----

- 4.1 הדיווח למטפח אישי יהיה בסוג טיפול 10, ולסייעת לשילוב ילדים יהיה בסוג טיפול 50 על גבי טופס הזמנת שירות סמך מקצועי (נספח א') למערכת הסמך מקצועית.
- 4.2 הדיווח על מועדוניות, מעון יום שיקומי וקייטנה יהיה על גבי טופס "החלטה על השמה" (נספח ב') ו"טופס השמה למסגרת" (נספח ג') במסגרת מערכת המסגרות.

#### 5. מימון

-----

- 5.1 המימון יהיה בהתאם לתקציב המאושר ועפ"י הסיווג כדלקמן:
- א. מימון מטפח אישי וסייעת לשילוב ילדים חריגים מתקנה תקציבית הדרכה, ייעוץ וטיפול בהורים ובילדיהם 23.08.81.04.
- ב. הדיווח על סידור במועדוניות יהיה מתקנה תקציבית "מועדוניות לילדים" 23.08.81.06. על-פי התעריפים המופיעים בנספח ד' להוראה זו בחוברת התעריפים.
- ג. המימון עבור מעון יום שיקומי יהיה מתקנה תקציבית "מעונות יום שיקומיים" 23.08.81.09.
- ד. המימון עבור קייטנה יהיה מתקנה תקציבית "נופשונים וקייטנות" 23.08.81.11. על-פי התעריפים המופיעים בנספח ד' להוראה זו בחוברת התעריפים.

## 6. בקרה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת של מפקחיו במחוזות ועובדי האגף לביקורת פנימית.

נחום איצקוביץ  
המנהל הכללי



# נספח א' (10.3)

**אזהרה!**  
טופס זה "מכיל מידע מוגן לפי חוק הגנת הפרטיות", המסדור שלא כדין עובר עבירה

## טופס הזמנת שירות סמך-מקצועי (ויכולא כ-4 עותקים)

### חלק א'

יעד הטופס:  הזמנת שירות (עד 6 חודשים)  שינוי/הארכה בהזמנת שירות  המתנה לשירות  ביטול הזמנת שירות

1. הזמנת שרות מארגון: \_\_\_\_\_ שם הארגון \_\_\_\_\_ סמל הארגון \_\_\_\_\_

2. פרטי המחלקה לשי"ח המזמינה: \_\_\_\_\_ שם המחלקה \_\_\_\_\_ סמל \_\_\_\_\_ אזור \_\_\_\_\_ צוות \_\_\_\_\_ פרטי העו"ס המטפל: \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_ מספר \_\_\_\_\_

3. פרטי הלקוח: \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_ מסי' זהות: \_\_\_\_\_ תאריך לידה: \_\_\_\_\_

4. כתובת הלקוח: \_\_\_\_\_ רחוב \_\_\_\_\_ בית מס' \_\_\_\_\_ כניסה \_\_\_\_\_ קומה \_\_\_\_\_ דירה מס' \_\_\_\_\_ שכונה \_\_\_\_\_ ישוב \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_ מסי' טלפון קידומת \_\_\_\_\_ אוטובוס מס' \_\_\_\_\_

### חלק ב'

סמן ב- ליד האפשרויות/יות המתאימות (אפשר לסמן עד 3 אפשרויות בלבד)

סוג הטיפול	יעדי הטיפול	סביבת הלהטת
01 סומכת למשפחה	01 ניהול משק בית תקין	01 ליקוי בניהול משק הבית
02 מטפלת בית	02 הקניית מיומנויות בניהול ילדים	02 ליקוי בתפקוד הורי
03 עזרה בניהול משק בית	03 הקניית מיומנויות בחינוך ילדים	03 קשיים בקשר עם סובייטיות בקהילה
04 טיפול אישי	04 עצמאות בקיום קשר עם סובייטיות בקהילה	04 קשיים במשקיים החברתיים
05 טיפול כוללני	05 הסתגלות וסילוב חברתי	05 לקוי התפקוד בנין מראה ונבוא א כעור
06 סמינר שיקומי	06 טיפול אישי נאות	06 חסר אה מרובות
07 סיעת סילוב ילדים חריגים במסגרת יומית	07 הקניית מיומנויות בתפקוד יום יומי	07 תלות חולת בביצוע פעולות יום יומיות
08 מטפח לילד	08 שיפור רשמירה בתפקוד המשפחה	08 ליקוי מנעש בתפקוד המשפחה
09 שחקית למשפחה	09 שמירת התפקוד הפרט	09 קושי בטיפול בילד חריג
10 טיפול באוטוסיסים	10 טיפול וסיוע לילד עיי גריה וטיפול	10 קושי בשילוב ילד חריג במסגרת תילה
23 עזרה בניהול משק הבית זקן	11 שילוב הילד חריג במסגרת רגילה	11 קושי בתפקוד בילד בביטוי אישי חברתי או למדתי

### כתינת עבודה שבועית

שבת	א	ב	ג	ד	ה	ו	שבת

מקסימום שעות טיפול לחודש

מקסימום שעות טיפול לשבוע

השתתפות הלקוח (כ-%)

משמרות	1	2	3
יום			
לילה			
שבת/חג			

סוג תקציבי	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
שירות למשפחה - רגיל										
שירות למשפחה - קליטת עליה										
שירות לזקן - רגיל										
שירות לזקן - קליטת עליה										
שירות לשיקים - רגיל										
שירות לשיקים - קליטת עליה										
שירות למפגר - רגיל										
שירות למפגר - קליטת עליה										
שירות ילד ונוער - רגיל										
שירות ילד ונוער - קליטת עליה										

מועד מתן השירות: \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_ חודש \_\_\_\_\_ יום \_\_\_\_\_

תאריך התחלה: \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_ חודש \_\_\_\_\_ יום \_\_\_\_\_

משימות עיקריות בתכנית הטיפול: \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימת העו"ס המטפל: \_\_\_\_\_

### חלק ג'

אני הח"מ מאשר/ת הזמנת השירות במחלקה לשרותים חברתיים: \_\_\_\_\_ (יש לודא הטבעת חותמת וחתימת המאשר על כל העותקים)

שם המאשר: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

\* המאשר מנלה/ת המחלקה לשרותים חברתיים או מי שהוסמך על ידו

אני הח"מ מאשר/ת קבלת הזמנת השירות: \_\_\_\_\_ (יש לודא הטבעת חותמת וחתימת המאשר על כל העותקים)

שם המאשר: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

\* המאשר - נדרס המרשה מטעם הארגון

# נספח ב' (10.3)

**אזהרה**  
 טופס זה מכיל מידע מוגן.  
 לפי חוק הגבר והפרטיות.  
 המוסר שלא כדין עובר עבירה.

**משרד העבודה והרווחה**  
 האגף למערכות מידע וענאי  
 מערכת מס"ר

## החלטה על השמה

אין להכניס שינויים ותיקונים בטופס זה. טופס שהוכנס בו שינוי על-ידך  
 המעון או כל גורם אחר, לא יקלט ויחזור ללשכה המחוזית לביקורת.

<b>נתונים מזהים</b> מספר זהות <input type="checkbox"/> 0 מספר עיבוד <input type="checkbox"/> 10 מספר דרכון <input type="checkbox"/> 98 מספר זהות משרדי <input type="checkbox"/> 12 מספר מעבר <input type="checkbox"/> 99 מספר שלימה <input type="checkbox"/> 11		מספר זהות <input type="checkbox"/> 0 מספר עיבוד <input type="checkbox"/> 10 מספר דרכון <input type="checkbox"/> 98 מספר זהות משרדי <input type="checkbox"/> 12 מספר מעבר <input type="checkbox"/> 99 מספר שלימה <input type="checkbox"/> 11	מספר זהות <input type="checkbox"/> 0 מספר עיבוד <input type="checkbox"/> 10 מספר דרכון <input type="checkbox"/> 98 מספר זהות משרדי <input type="checkbox"/> 12 מספר מעבר <input type="checkbox"/> 99 מספר שלימה <input type="checkbox"/> 11
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____
שם פרטי _____ שם משפחה _____ סוג תעודה מזהה _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	שם מספרה _____ שם רשות _____ סמל רשות _____ תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____	תאריך הגירה _____ חודש _____ יום _____

**שימוש המשרד בלבד**

הטופס הנ"ל לא נקלט מהסיבה - \_\_\_\_\_

**הודעה על שגיאה**

שם לכו 1. אין לתקן את הטופס! מלא טופס חדש. חתום כנדרש. תלוש ספח זה וצרפו אליו.  
 2. בפנייה לביורר לגבי טופס זה, ציין את המספר המוטבע לעיל.

האגף למערכות מידע \_\_\_\_\_

מקור - משרד סגן. 2 - ועדת הפה"מ. 3 - ועדת החלטה/המחלקה לשרותים חברתיים. 4 - תיק פונה במחלקה לשרותים חברתיים.

03.99 (04) 01.99

נספח ג' (10.3)

השמה למסגרת			משרד העבודה והרווחה		
<b>השמה למסגרת</b> סוג העדכון - <input type="checkbox"/> תאריך עזיבה <input type="checkbox"/> תאריך גמר התחייבות <input type="checkbox"/> תאריך קצב שכר <input type="checkbox"/> תאריך קצב שכר			סוג העדכון - <input type="checkbox"/> תאריך עזיבה <input type="checkbox"/> תאריך גמר התחייבות <input type="checkbox"/> תאריך קצב שכר <input type="checkbox"/> תאריך קצב שכר		
<b>אזהרה</b> עוסק זה מפיל מדיע מנו לפי דוח המבחן המרביע המסוכן שלא כדון עובר עבירה אז להכניס שיעור ומימון בטופס זה טופס שהוכנס בו שיעור על ידי העסקן או כל גורם אחר לא ייקלט ועוד. לשיטה המיוחדת לביקורת			האילון לקבל את המושם במסגרתכם ואנן מתחייבים לשאת בתשלום עבורו על פי התנאים שמשרד העבודה והרווחה.		
<b>מבחן מספרה ומחשבו</b>			מבחן מספרה ומחשבו		
מבחן מספרה ומחשבו מבחן מספרה ומחשבו מבחן מספרה ומחשבו			מבחן מספרה ומחשבו מבחן מספרה ומחשבו מבחן מספרה ומחשבו		
<b>מבחן התשלום למשום</b>			<b>מבחן התשלום למשום</b>		
מבחן התשלום למשום מבחן התשלום למשום מבחן התשלום למשום			מבחן התשלום למשום מבחן התשלום למשום מבחן התשלום למשום		
<b>מבחן קצב שכר</b>			<b>מבחן קצב שכר</b>		
מבחן קצב שכר מבחן קצב שכר מבחן קצב שכר			מבחן קצב שכר מבחן קצב שכר מבחן קצב שכר		
<b>מבחן סוג השתתפות</b>			<b>מבחן סוג השתתפות</b>		
מבחן סוג השתתפות מבחן סוג השתתפות מבחן סוג השתתפות			מבחן סוג השתתפות מבחן סוג השתתפות מבחן סוג השתתפות		
<b>מבחן עזיבת מושם</b>			<b>מבחן עזיבת מושם</b>		
מבחן עזיבת מושם מבחן עזיבת מושם מבחן עזיבת מושם			מבחן עזיבת מושם מבחן עזיבת מושם מבחן עזיבת מושם		
<b>מבחן העדרות</b>			<b>מבחן העדרות</b>		
מבחן העדרות מבחן העדרות מבחן העדרות			מבחן העדרות מבחן העדרות מבחן העדרות		
<b>מבחן ימי שהיה ושידורים</b>			<b>מבחן ימי שהיה ושידורים</b>		
מבחן ימי שהיה ושידורים מבחן ימי שהיה ושידורים מבחן ימי שהיה ושידורים			מבחן ימי שהיה ושידורים מבחן ימי שהיה ושידורים מבחן ימי שהיה ושידורים		
<b>מבחן חתימה</b>			<b>מבחן חתימה</b>		
מבחן חתימה מבחן חתימה מבחן חתימה			מבחן חתימה מבחן חתימה מבחן חתימה		
<b>לשימוש המשדר בלבד</b>			<b>לשימוש המשדר בלבד</b>		
לשימוש המשדר בלבד לשימוש המשדר בלבד לשימוש המשדר בלבד			לשימוש המשדר בלבד לשימוש המשדר בלבד לשימוש המשדר בלבד		
<b>הודעה על שינוי</b>			<b>הודעה על שינוי</b>		
הודעה על שינוי הודעה על שינוי הודעה על שינוי			הודעה על שינוי הודעה על שינוי הודעה על שינוי		
<b>מסמך המודעה</b>			<b>מסמך המודעה</b>		
מסמך המודעה מסמך המודעה מסמך המודעה			מסמך המודעה מסמך המודעה מסמך המודעה		

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 10.5 (הוראה 5 לפרק 10 בתע"ס) מס' עמודים: 17

תאריך תחולה: 1.3.2009 תאריך פרסום: ט' באדר תשס"ט  
5 במרץ 2009

## נופשון/שהות קצרת מועד לאדם עם אוטיזם

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו מבטלת את ההוראה הזאת מיום 28.2.2006.

1.2 הנופשון הינו מסגרת המיועדת לתת מענה זמני לאדם עם אוטיזם P.D.D. הזקוק להשגחה.

### 2. הגדרה

-----

2.1 נופשון - מסגרת חוץ ביתית לשהות קצרת מועד.

2.2 נופשון הקלה - שהות קצרת מועד בבית משפחה בקהילה לילדים עם אוטיזם עד גיל 21.

2.3 משפחה מארחת - משפחה בקהילה אשר עומדים בקריטריונים שמפורטים בסעיף 4 להלן.

2.4 ועדת שיבוץ - תפקידה לשבץ ילדים במשפחות מארחות מתאימות.  
חברי הוועדה: רכז התוכנית של הארגון המפעיל, עו"ס המטופל ואנשי  
מקצוע נוספים עפ"י הצורך.

### 3. הנופשון

#### 3.1 אוכלוסיית היעד

אדם שאובחן והוכר כאדם עם אוטיזם P.D.D הגר בבית הוריו, בבית  
אפטרופוס, במשפחה או במשפחה אומנת.

#### 3.2 מטרה

מסגרת הנופשון באה לאפשר להורים, לאפטרופוס, למשפחת אומנה -  
לצאת לחופשה ולהשאיר את האדם עם האוטיזם במסגרת מקצועית  
מוכרת.

#### 3.3 מהות/פעילות

א. הנופשון מיועד לפעול כל ימות השנה, בימים בודדים או רצופים, חגים  
וחופשות מקובלות לא כולל פעילות בית סיפרית במשך שנת הלימודים  
בהן בתי הספר פועלים.

ב. בנופשון יהיו פעילויות חינוכיות בילוי ונופש, במסגרת התוכנית יקבלו  
החניכים כלכלה מלאה.

ג. חניך המבקר בקביעות במסגרת יומית הפועלת בעת הסידור בנופשון,  
ימשיך לבקר בה כרגיל וזאת כאשר הנופשון נמצא בקרבת המסגרת.

ד. מספר ימי השהייה בנופשון בשנה עפ"י סעיף 3.3 א-ג' לעיל.

הערות	הסמכות לאשר	ימי שהייה בנופשו
חופשה	עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים	0 - 15
חופשה במקרים מיוחדים	מפקח מחוזי של היחידה לטיפול באדם עם אוטיזם	16 - 30
בעיות תפקוד מיוחדות של אדם עם אוטיזם	מפקח ארצי של היחידה לטיפול באדם עם אוטיזם	31 - 45

ה. מספר ימי השהות בנופשו הינו: 15 יום בשנה, ללא אפשרות צבירה.

ו. סידור בסוף שבוע יחשב ל-2 לינות כולל השתתפות ההורים.

#### 3.4 כח אדם

בתוכנית יועסקו עובדים בעלי כישורים בתחום הטיפול באדם עם אוטיזם, אשר יאושרו על ידי הפיקוח המחוזי של היחידה לטיפול באדם עם אוטיזם.

#### 3.5 מפעילי התוכנית

התוכנית יכולה להיות מופעלת במסגרת קיימת (פנימייה, הוסטל), או מסגרות מיוחדות לשהות קצרה לאחר אישור הנהלת היחידה לטיפול באדם עם אוטיזם או במתקן מיוחד למטרה זו. כאשר התוכנית מופעלת במסגרת מיוחדת תידרש המסגרת לקבל אישור הפעלה ממשרד הרווחה והשירותים החברתיים.

#### 3.6 נוהלי הפניה לאישור

ההורים, אפטרופוס או המשפחה האומנת יפנו לעובד הסוציאלי המטפל במחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית. החליטה המחלקה לשירותים חברתיים שהחניך עבורו פנו זקוק לשירות נופשו והוא מוכר על ידי היחידה לטיפול באדם עם אוטיזם, יתאם העובד הסוציאלי את קליטת החניך עם מנהל המסגרת. ימלא טופס "החלטה על השמה" (נספח א') וטופס "השמה למסגרת" (נספח ב').

### 3.7 חניכים השוהים במשפחות אומנה

חניכים השוהים במשפחות אומנה, רשאים אף הם ליהנות מתכנית נופשון ושהות קצרת מועד על פי התנאים המפורטים בהוראה זו.

### 4. נופשון הקלה

נופשון "הקלה" מתקיים בביתה של משפחה מארחת בקהילה, שאותרה מראש בתהליך ע"י ארגון מפעיל שזכה במכרז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים להפעלת נופשון הקלה, ולעמוד בקריטריונים הבאים:

- א. בית יציב ורגוע: משפחה המתפקדת באופן תקין (יחסי הורים תקינים, יחסי הורים וילדים תקינים).
- ב. מצב כלכלי יציב.
- ג. תנאי דיור נאותים: במצב של אירוח ילד המתנייד על כיסא גלגלים, ומיקום בקומת קרקע או דירה בבנין עם מעלית. כמו כן יש לבדוק התאמת השירותים והמקלחת לילד.
- ד. מצב בריאותי תקין של בני המשפחה.
- ה. הסכמה ותמיכה של כל בני המשפחה המארחת החיים בבית להשתתפות בתוכנית.
- ו. משפחה שאין לה קרבה משפחתית ראשונה לילד המתארח.
- ז. משפחה המוכנה להתחייב לשמש כמשפחה מארחת לאורך זמן (לפחות שנה). וכן בהתראה קצרה במצבי חירום המשפחה מתחייבת לליווי והדרכה מקצועיים והשתתפות בקורס הכנה ובקבוצות תמיכה.
- ח. משפחה המוכנה להוות משפחה לשעת חירום עבור הילד.
- ט. משפחה היכולה להתמודד עם סוג המוגבלות של הילד או עם מצבו הבריאותי.
- י. בני המשפחה החיים בבית אינם בעלי עבר פלילי (טופס מס' 10).

### 4.1 אוכלוסיית יעד

ילדים עם אוטיזם גילאי 0-21 (סעיף 3.1 לעיל).

#### 4.2 אחריות הארגון המפעיל

- א. העסקת רכזת לתוכנית בעלת הכשרה בעבודה סוציאלית וידע בהנחיית קבוצות.
- ב. איתור משפחות מארחות העומדות בקריטריונים שנקבעו.
- ג. הפעלת וועדת שיבוץ שתדאג להתאמה בין המשפחה המארחת והילד המתארח.
- ד. תפעול אדמיניסטרטיבי של התכנית:
  - לדאוג לביטוח עבור המשפחות המארחות.
  - חתימה על הסכם עם המשפחות המארחות.
  - העברת תשלומים למשפחות המארחות.
- ה. פיתוח מערך הכשרה והדרכה למשפחות המארחות, וקיום הדרכה שוטפת למשפחות
- ו. דיווח תלת חודשי לפיקוח המחוזי.
- ז. דיווח על כל אירוע חריג.

#### 4.3 הפניה לנופשון "הקלה"

- עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים יציע את השירות למשפחות להם ילדים עם אוטיזם (סעיף 2.2 לעיל).
- עו"ס המחלקה לש"ח ימלא ויעביר טופס מידע על הילד (נספח ג') ויצרף אישור רפואי (נספח ד'), טופס "הסכם בין ההורים לבין המחלקה לש"ח לסידור ילד בנופשון "הקלה" (נספח ה') וטופס השמה למסגרת חתום ע"י מנהל המחלקה לש"ח וגזבר הרשות לגורם המפעיל לפני כניסת הילד לנופשון.
- עו"ס הקהילה ורכזת נופשון הקלה יפעלו לשיבוץ הילד במשפחה מארחת מתאימה באמצעות ועדת שיבוץ.
- ביום קבלתו לנופשון "הקלה", יגיע האדם בלוויית אחד ההורים או האפוטרופוס.
- הציד הנדרש: יש להביא ציוד מותאם למספר ימי השהייה:
  - בגדים מתאימים
  - כרטיס מגנטי של קופ"ח ותרופות - למי שנוטל.
  - טיטולים - למי שמשתמש.



## 5. השתתפות הורים/עצמית

-----

### 5.1 השתתפות הורים לילד עד גיל 18

השתתפות ההורים תהיה 50% מגובה גמלת ילד נכה בחישוב ימי שהותו בנופשו (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה גמלת ילד נכה ל- 30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

### 5.2 השתתפות עצמית לאדם מעל גיל 18

אדם הגר בבית הוריו, ישלם עבורו 50% מגובה קצבת נכות ליחיד בחישוב ימי שהותו בנופשו (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה קצבת נכות ליחיד ל- 30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

### 5.3 השתתפות משפחת האומנה

משפחות האומנה ישלמו את השתתפותן כמופיע בסעיף 5.2 לעיל.

### 5.4 תשלום כאשר הפניה עצמאית ו/או שלא עפ"י סעיף 3.3 ג' ו-ד'

בפניה כאמור לעיל ישלמו האחראי על החוסה, החוסה או משפחת האומנה את מלוא התעריף.

## 6. דיווח

-----

הדיווח יעשה על פי נוהל מסגרות - נופשון סמל תעריף 4609.  
נופשון הקלה - סמל התעריף 4802

## 7. מימון

-----

7.1 המימון מתקנה תקציבית "נופשוניים" 23.08.11.10 בהתאם לתקציב המאושר ועל פי הסיווג.

7.2 התעריף מתעדכן מפעם לפעם בנספח ו' להוראה זו בחוברת התעריפים.

## 8. בקרה

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת באמצעות המפקחים במחוזות והאגף לביקורת פנימית.

**נחום איצקוביץ**  
**המנהל הכללי**

**נספח א' (10.5)**

<b>אזהרה</b> טופס זה מכיל מידע סגור לפי חוק הגנת הפרטיות המסוחר שלא כדון ועבר עבירה		<b>משרד העבודה והרווחה</b> האגף למערכות מידע ועניא מערכת מס"ר	
<b>החלטה על השמה</b> אין להכניס שינויים ותיקונים בטופס זה. טופס שהוכנס בו שינוי על-ידי המעון או כל גורם אחר, לא ייקלט ויחזור ללשכה המחוזית לביקורת.			
<b>נתונים מזוהים</b>			
שם פרטי _____ שם משפחה _____	מספר זהות _____ סיב _____	סוג תעודה מזוהה <input type="checkbox"/> 0 תעודת זהות <input type="checkbox"/> 10 דרכון <input type="checkbox"/> 98 זהו משרדי <input type="checkbox"/> 99 תעודת מעבר <input type="checkbox"/> 12 תעודת שהיה <input type="checkbox"/> 11 תעודת מעבר <input type="checkbox"/> 99 שלמה	תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____
תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____	תאריך החלטה מקורי שנה _____ חודש _____ יום _____	סמל רשות _____ שם רשות _____	תאריך לידה _____ חודש _____ יום _____
גורם סמלית _____	יחידה אחרת <input type="checkbox"/> 01 השרות לילד ולנוער <input type="checkbox"/> 02 שרותים למפגור <input type="checkbox"/> 03 שרות לזקן <input type="checkbox"/> 04 חסות הנוער <input type="checkbox"/> 05 השרות לעיוור <input type="checkbox"/> 06 נשים ונערות <input type="checkbox"/> 07 שיקום נכים <input type="checkbox"/> 08 השרות לסמן הילד <input type="checkbox"/> 09 מוסדות ציבור <input type="checkbox"/> 10 רווחת הפרט והמשפחה <input type="checkbox"/> 11 שיקום נוער <input type="checkbox"/> 12 נפגעי סמים <input type="checkbox"/> 13 נוער וצעירים <input type="checkbox"/> 14 אוטיסטים <input type="checkbox"/> 15	<input type="checkbox"/> 01 עובד סוצ' מטפל <input type="checkbox"/> 02 פקיד סעד <input type="checkbox"/> 03 עובד שרותים <input type="checkbox"/> 04 טיפוליים בקהילה <input type="checkbox"/> 04 ועדה מקומית <input type="checkbox"/> 05 ועדה מחוזית <input type="checkbox"/> 06 ועדה ארצית <input type="checkbox"/> 07 מכון להסתכלות <input type="checkbox"/> 08 ועדת אבחון <input type="checkbox"/> 09	
<b>ההחלטה</b>			
סוג דיון _____	מהות ההחלטה <input type="checkbox"/> 01 סידור חוץ בית' <input type="checkbox"/> 02 סידור או טיפול במסגרת בקהילה <input type="checkbox"/> 03 הפנייה לאבחון <input type="checkbox"/> 04 הפנייה לגורם אחר <input type="checkbox"/> 05 לא לטיפול <input type="checkbox"/> 06 המשך שחות <input type="checkbox"/> לאחר צו	שם מסגרת _____	סמל מסגרת _____
סוג מסגרת מייעוץ <input type="checkbox"/> 01 חוץ בבית <input type="checkbox"/> 02 מועצת אמנה ועד 5 ילדים <input type="checkbox"/> 03 מעון משפחתי (4-12 ילדים) <input type="checkbox"/> 04 קמלט/מחסה <input type="checkbox"/> 05 דיון סגור <input type="checkbox"/> 06 הוסטל <input type="checkbox"/> 07 מערך דיון/דירת לווין	בקהילה <input type="checkbox"/> 27 מעודנות <input type="checkbox"/> 29 קייטנה <input type="checkbox"/> 30 נופשון <input type="checkbox"/> 31 איכון <input type="checkbox"/> 32 טיפול יום <input type="checkbox"/> 33 מעודן/מר' קהילתי <input type="checkbox"/> 34 משפחתון <input type="checkbox"/> 35 מרכז להתפתחות הילד <input type="checkbox"/> 36 מפגן <input type="checkbox"/> 37 סדנא בתנאי נפש <input type="checkbox"/> 38 מרכז לפניעת אלמות <input type="checkbox"/> 39 מרכז טיפולי <input type="checkbox"/> 40 תעסוקה מוגנת <input type="checkbox"/> 41 מרכז שיקום	<input type="checkbox"/> 07 מרכז חרום <input type="checkbox"/> 21 מעון יום <input type="checkbox"/> 22 פעוטון <input type="checkbox"/> 23 עמיתה למשפחות אמנה <input type="checkbox"/> 24 כיתה תצפית <input type="checkbox"/> 25 מעודן/מר' קהילתי <input type="checkbox"/> 26 משפחתון <input type="checkbox"/> 08 מעונות <input type="checkbox"/> 09 דירת המשך <input type="checkbox"/> 10 עמותה למשפחות אמנה <input type="checkbox"/> 11 פנימיה <input type="checkbox"/> 12 קהילה טיפולית <input type="checkbox"/> 13	<input type="checkbox"/> 01 חוץ בבית <input type="checkbox"/> 02 מעון משפחתי (4-12 ילדים) <input type="checkbox"/> 03 קמלט/מחסה <input type="checkbox"/> 04 דיון סגור <input type="checkbox"/> 05 הוסטל <input type="checkbox"/> 06 מערך דיון/דירת לווין
תאריך חוקף החלטה/תאריך תאריך החלטה (חובה למלא) חודש _____ יום _____	סיבת המתנה <input type="checkbox"/> 01 חוסר מקום <input type="checkbox"/> 02 חוסר תקציב <input type="checkbox"/> 03 העדר מסגרת	סטטוס ההחלטה (למלא רק בעונן) <input type="checkbox"/> 05 נסגר עקב סירוב/פסירה <input type="checkbox"/> 06 נסגר מסיבה אחרת <input type="checkbox"/> 07 טעות קליטה, סנירה	תאריך ביצוע מייעוץ חודש _____ יום _____
סיבת ההחלטה <input type="checkbox"/> 01 הורים אינם בארץ <input type="checkbox"/> 02 מות הורה/הורים <input type="checkbox"/> 03 נטישה על-ידי הורים <input type="checkbox"/> 04 אפשרו הורה/הורים <input type="checkbox"/> 05 מעצר הורה/הורים <input type="checkbox"/> 06 הורים עבריינים <input type="checkbox"/> 07 הזנחה/הורות לקדה <input type="checkbox"/> 08 הכאה/אלימות <input type="checkbox"/> 09 נילוי עריות במשפחה <input type="checkbox"/> 10 מחלת נפש במשפחה <input type="checkbox"/> 11 פיגור הורה/הורים <input type="checkbox"/> 12 מוגבלות פיזית של הורה <input type="checkbox"/> 13 בעיות כלכליות <input type="checkbox"/> 14 בעיות זוגיות <input type="checkbox"/> 29 אחר <input type="checkbox"/> 30 עבריות <input type="checkbox"/> 31 עזובה/שטוטות <input type="checkbox"/> 32 בריחות <input type="checkbox"/> 33 בעיות התנהגות <input type="checkbox"/> 34 עזובה פיזית <input type="checkbox"/> 35 סמים <input type="checkbox"/> 36 אלכוהוליות <input type="checkbox"/> 37 ליקוי נוספי <input type="checkbox"/> 38 בעיות נפשיות <input type="checkbox"/> 39 קשיים בלימודים <input type="checkbox"/> 40 פיגור שכלי <input type="checkbox"/> 41 סירוב הילד לקשר עם הורה <input type="checkbox"/> 42 זיקנה <input type="checkbox"/> 43 נכות <input type="checkbox"/> 44 דרי רחוב <input type="checkbox"/> 50 ילד מוכה לפי עו"ס או רופא <input type="checkbox"/> 51 נגיעת הוצאה לסידור חוץ בית' <input type="checkbox"/> 52 אי תפקוד הורה מהתמכרות או נכות <input type="checkbox"/> 53 משפחה רב עוברית והם מושמנים <input type="checkbox"/> 54 ילד עולה או משפחה במשבר עליה <input type="checkbox"/> 55 מעוכב התפתחות לפי רופא ומומחה <input type="checkbox"/> 56 בן למשפחה ברוכת ילדים (מעל 5) ומהם 3 פעוטים			
<b>אישורים</b> בדיקת ואני מאשר/ת נכונות הפרטים המדווחים לרבות תאריך סתן ההחלטה שם _____ מספר _____ תאריך _____			
<b>לשימוש המשרד בלבד</b> הוטופס הנ"ל לא נקלט מהסיבה - שם לבו 1. אין לתקן את הטופס! מלא טופס חדש, התום כנדרש, תלוש ספח זה וצרוף אליו. 2. בפניה לבירור לנבי טופס זה, ציין את המספר המוטבע לעיל.			
<b>הודעה על שיגיא</b> מספר _____ הודעה _____ תאריך _____			
האגף למערכות מידע תפוצה: מקור - משרד סזן - 2 ועדת השמה - 3 ועדת החלטה/הסחקה לשרותים חברתיים - 4 תיק פונה במחלקה לשרותים חברתיים. 015-03.99 2548) 3.99			

נספח ב' (10.5)

**השמה למסגרת**  
סוג העדכון - תעריף  תאריך עזיבה   
רשות  תאריך גמר התחייבות   
השתתפות  סעיף תקציבי מיוחד

משרד העבודה והרווחה  
האגף למערכות סיוע ועניא  
מערכת סיסרי  
הואיל ואיננו יודעים את המושג במסגרתכם  
ואנו מתחייבים לשאת בתשלום עבור  
על פי הנחיות משרד העבודה והרווחה.

**נתוני המסגרת והמושג**  
סוג פעולה:  מסל מסגרת   
סוג המספר:  מסל מסגרת   
עודכן:  מסל מסגרת   
מסל מסגרת:  מסל מסגרת   
סוג מספר:  מסל מסגרת

**נתוני התשלום למושג**  
סוג תעריף:  תאריך תחילת שיועוץ:   
סוג תעריף:  תאריך תחילת שיועוץ:   
סוג תעריף:  תאריך תחילת שיועוץ:

**השתתפות**  
סוג השתתפות:  תאריך תחילת שיועוץ:   
סוג השתתפות:  תאריך תחילת שיועוץ:

**מדינת מושג**  
תאריך עזיבה:  סוג עזיבה:   
תאריך עזיבה:  סוג עזיבה:

**היעדרות**  
תאריך התחלה:  תאריך סיום:   
תאריך התחלה:  תאריך סיום:

**מנהל מ: לשרותים חברתיים**  
תאריך:  שם:   
תאריך:  שם:

**שימוש המשרד בלבד**  
הודעה על שגיאה  
מספר ההודעה:   
תאריך:

1. אין לתקן את הטופס מלא טופס חדש. חתום כדורש. תלשט ספח זה וצורפו אליו.  
2. בכנייה לביורר לגבי טופס זה, ציין את המספר המוגהע לעיל.  
מספר: מקור - משרד סיוע; 2 - המסגרת; 3 - המחוז; 4 - המחלקה לשרותים חברתיים; 5 - תיק פנה בטלפון לשרותים חברתיים.  
15/05 (מסר) 01-99

נספח ג' (10.5)

### טופס מידע על הילד

המידע הנמסר בטופס זה הינו חשוב למשפחה המארחת, על מנת לתת את הטיפול הטוב ביותר לילד המתארח.

הטופס ימולא ע"י עו"ס המשפחה, עם אב/אם הילד, ויימסר על ידם למשפחה המארחת.

ישלח העתק לתיק הילד, למרכזת הפרויקט, ע"י העו"ס.

שם הילד: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ ת.ל. \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון בבית: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

פלאפון: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

פלאפון: \_\_\_\_\_

ביטוח רפואי בקופ"ח: \_\_\_\_\_

שם הרופא המטפל: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

מסגרת חינוכית: \_\_\_\_\_ איש הקשר: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

שם חברת ההסעות: \_\_\_\_\_ שם הנהג/מלווה \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

מצב בריאותי: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תרופות:

זמן	שם התרופה	כמות

רגישות לתרופות:

---

שליטה על סוגרים:

---

האם זקוק לעזרה בניקיון אישי והגינה אישית: כן / לא, במה?

---

---

הלבשה:

עצמאי, לא עצמאי, זקוק לעזרה חלקית

---

---

תזונה:

אוכל רגיל, מרוסק, טחון. (לסמן)

רגישות למזון מסוים:

---

אוכל באופן עצמאי: כן / לא

---

שתייה: בכוס / בבקבוק

---

שתייה עצמאית / לא עצמאית

---

התנהגות:

בבית:

---

במסגרת החינוכית:

---

כלפי זרים:

---

לקראת שינה ובשינה:

---

דרכים להרגיע את הילד:

---

תקשורת:

שפה מילולית: כן / לא

---

שימוש בתקשורת חילופית:

---

הבנת הוראות:

---

שימוש באביזרי עזר:

0 מכשיר שמיעה 0 משקפיים 0 הליכון 0 קביים 0 כסא גלגלים  
0 סדים 0 מוצץ, אחר

---

בשעות הפנאי הילד אוהב לעסוק ב:

משחק, איזה: \_\_\_\_\_  
משחק במחשב, וידאו, טלויזיה, האזנה למוזיקה, איזו קלטת או שיר

---

פעילות אחרת:

\_\_\_\_\_

הערות:

\_\_\_\_\_

טלפונים:

1. שם עו"ס \_\_\_\_\_ טל: \_\_\_\_\_

2. רכזת הפרויקט, עובדת קהילתית, שם: \_\_\_\_\_  
טל: \_\_\_\_\_



נספח ד' (10.5)

**אישור רפואי**

(נמסר לרופא הילד/המשפחה, ע"י הורי הילד)

לכבוד ד"ר \_\_\_\_\_

הילד \_\_\_\_\_

מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

מועמד להתארח אצל משפחה מארחת בקהילה, בהסכמת הוריו.

אבחנה

---

---

---

---

**1. אשפוזים:**

מס' אשפוזים בשנה האחרונה \_\_\_\_\_

האשפוז האחרון

---

---

**2. תרופות:**

האם הילד זקוק לטיפול תרופתי קבוע? כן / לא  
אם כן - איזה

---

---

**3. עזרים:**

האם זקוק לעזרים ביום-יום? כן / לא  
אם כן - איזה

---

---

**4. פעולות מיוחדות:**

פעולות מיוחדות (לדוגמא: בהאכלה, בניקיון)? כן / לא  
אם כן - איזה?

---

---

5. האם היו/יש פרכוסים? כן / לא  
מתי היה פרכוס אחרון?

---

6. האם סובל מאסטמה או בעיות נשימה?  
איך לטפל?

---

**7. דיאטה:**

האם זקוק לדיאטה מיוחדת?

---

איזה?

---

שלשול/עצירות

---

**8. רגישות מיוחדת:**

האם קיימת רגישות מסוימת (לתרופות או מזון)?

---

---

**9. אם הילד לדעת הרופא המטפל אינו יכול להתארח, מדוע?**

---

---

חתימה \_\_\_\_\_

נספח ה' (10.5)

## הסכם בין הורים לבין מחלקה לשרותים חברתיים לסדור ילד בנופשון "הקלה"

ההסכם נערך בין מח' הרווחה ו \_\_\_\_\_,

לבין גב' /מר \_\_\_\_\_, שמענם

(שם הארגון המפעיל)

הוא \_\_\_\_\_.

הואיל ואנו האב/האם של \_\_\_\_\_, המופנה לאירוח

בנופשון "הקלה", בידיעתנו ובהסכמתנו, הננו מתחייבים בזאת:

1. לדווח על כל דבר שהינו רלוונטי לאירוח, כמו התנהגות הילד ומצבו הגופני והנפשי.
2. להביא הילד לנופשון ולדאוג לחזרתו בתאום עם המשפחה המארחת, תוך עמידה בלוח זמנים שנקבעו מראש.
3. במידה והילד נעזר בהסעות למסגרת חינוכית או טיפולית, **אנו מתחייבים** לפנות לאחראי הסעות בעירייה, להודיע על השינוי. כמו כן, ליידע את הנהגים בתאריכים ובכתובת היעד (משפחה מארחת) בתקופת הנופשון.
4. להביא לאירוח ציוד חיוני יומיומי לצרכי הילד, כגון: ביגוד, תרופות קבועות, עגלת טיול, מזון מיוחד וכדו'.
5. לסדר השתתפות של מימון הנופשון כפי שנקבע בהוראת התע"ס של משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
6. במידה ויתעורר הצורך לבטל אירוח בנופשון יש להודיע על כך מראש לרכזת הפרויקט.
7. לדאוג למילוי הטופס הרפואי המצ"ב.

ועל כך החתום: \_\_\_\_\_

תאריך:

חתימת העו"ס המטפל: \_\_\_\_\_

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 14.7 (הוראה 7 לפרק 14 בתע"ס) מס' עמודים: 5

תאריך תחולה: 1.9.94 תאריך פרסום: כ"ה טבת תשנ"ה  
28 דצמבר 1994

## מועדון למפגרים, הפעלה, דווח ומימון

=====

### 1. מטרה

-----

הוראה זו באה במקום הוראה מיום 20.10.85.

פעילות מפגרים במועדון נועדה לתת מסגרת חברתית חינוכית לאחר שעות העבודה. כמו-כן נועדה המסגרת לפתח כישוריהם המיוחדים, להגביר פעילותם בשעות הפנאי ולסייע להם להשתלב בחיי הקהילה.

הפעלת המועדון, אם במסגרת הרשו"מ ואם ע"י גוף ציבורי אחר, הוא עפ"י מדיניות, הכוונה ופיקוח מקצועי של השירות למפגר, במשרד העבודה והרווחה. מנהל המחלקה לשי"ח אחראי על הפעלת התכנית לרבות בחירת והכשרת העובדים.

### 2. הפעילויות במועדון

-----

המועדון יפעל כיחידה נפרדת או כחלק ממרכז קהילתי מקומי או אזורי תוך שאיפה לשיתוף בני נוער אחרים, וארגון פעולות משולבות שיתרמו להעשרת תוכן הפעילויות ולקירוב בין בני הנוער.

הפעילויות יותאמו לכישורי החניכים, כגון: פעילות ספורטיבית, משחקי חברה, טיולים מודרכים קצרים, שיעורי זמרה, מקהלה, מלאכת-יד, הקרנת סרטונים, סרטי הסברה וכיוצ"ב.

### 3. הגדרות

---

- 3.1 מועדון מקומי - מועדון מקומי הינו מועדון המשרת אוכלוסיה מקומית.
- 3.2 מועדון אזורי - מועדון אזורי הינו מועדון המשרת אוכלוסיה מישובי האזור.
- 3.3 משתתפי המועדון: במועדון רשאים להשתתף חניכי מעשיים לאחר שעות העבודה, חניכי מעונות-יום למפגרים לסוגיהם השונים, לרבות חניכי מעונות פנימייתיים ומפגרים העובדים בשוק העבודה הפתוח.
- 3.4 הפעלה מינהלית: מועדון יכול להיות מופעל ע"י רשות מקומית או ע"י גוף ציבורי.

### 4. הפעלת המועדון ומועדי הפעילות

---

- 4.1 פתיחת מסגרת מועדונית ומספר המשתתפים בה תעשה עפ"י בקשת הרשות ומנהל המחלקה לשייח ובאישור המפקח המחוזי של השירות למפגר.
- 4.2 המועדון יפעל לפחות 3 ימים בשבוע במשך 3 שעות ליום. ימי ההפעלה והשעות הקבועות תתאמנה לפי עונות השנה ולצרכים הספציפיים של כל מסגרת.
- 4.3 הפעילות במועדון תמשך כל השנה מלבד החגים (ראש השנה, יום כיפור, סוכות, פסח, יום העצמאות, שבועות) וחודש אחד בקיץ.

### 5. ציוד המועדון

---

#### ציוד המועדון יכלול:

כסאות ושולחנות כנדרש, ארון משחקים כולל משחקים דידקטיים, פטיפון ותקליטים, רשמקול, שולחן פינג-פונג עם האבזרים, ציוד לפעילות ספורטיבית (כדורגל, כדור-יד וכו), מיחם חשמלי להכנת שתיה חמה, צלחות, כוסות, וסכו"מ.

## 6. כח־אדם - מדריכי מועדון

---

6.1 על כל קבוצה (עד 20 חניכים) ימונה מדריך מועדון, בהתאם לשעות ההדרכה בפועל. שעות ההדרכה השכיחות בשבוע הן 9-15.

במועדונים בהם שתי קבוצות ויותר, יקבע אחד המדריכים כמרכז המועדון, שיהיה אחראי על יתר המדריכים ואשר ירכז את הפעילות הענפה במקום.

שכר מדריכי המועדון ימומן מתקציב פעולה.

6.2 מדריך מועדון יהיה בעל 12 שנות לימוד לפחות ובעל נסיון של לפחות שנתיים בהדרכה או בהפעלה של מסגרת דומה.

6.3 לתפקיד הדרכה במועדון יועדפו עובדים שאינם עובדי מע"ש. מתוך עובדים אלו (שאינם עובדי מע"ש) יועדפו בוגרי קורס למדריכי מועדונים למפגר.

## 7. הוצאות נסיעה למועדון וממנו

---

ההוצאות לנסיעה למועדון וממנו, יהיו על חשבון החניך ומשפחתו.

## 8. קליטה ודווה

---

קליטת מועדון חדש במיכון תבוצע באמצעות טופס "קליטת מסגרת-יום חדשה", בקובץ מעונות - יום, אשר ימולא על בסיס מכתב המפקח המחוזי בשירות למפגר. הטופס יועבר למחלקה למיכון.

## 9. נהלי קליטת חניכים ודווה על נוכחותם

---

9.1 קליטת החניך ו/או שינויים אודותיו נעשית באמצעות "טופס קליטה ושינויים חניכים" (ראה נספח א').

9.2 א. הטופס ימולא ע"י מנהל המסגרת לגבי חניכים שהופנו ונמצאו מתאימים לאותה מסגרת, יחתם על ידו וישלח למחלקה לש"ח של הרשות המקומית. יש לרשום מספר הזהות הנכון המועתק מתעודת הזהות, 9 ספרות.

ב. עובד מינהל וזכאות במחלקה יודא שכל הרישומים מדוייקים ונכונים, כמצויין בהוראה 14.12, יאשר הטופס בחתימתו ובחותמת המיועדת לכך ויעבירו למנהל המחלקה.

ג. מנהל המחלקה מאשר הטופס בחתימתו ובחותמת המחלקה ומעבירו למפקח השירות למפגר בלשכה המחוזית.

ד. המפקח המחוזי של השירות יבדוק את הטופס, יאשרו ויעבירו למחלקה למיכון של המשרד.

9.3 על קליטת חניכים נוספים ו/או עזיבות בתוך השנה ידווח באותו אופן. ההודעות על קליטות כאלה יעבדו במחלקה למיכון אחת לחודש, על הנוגעים בדבר להבטיח שההודעות תגענה למיכון עד ל-10 לחודש - עבור החודש הקודם.

#### 10. יעוץ והדרכה

יעוץ והדרכה במילוי התקצירים ניתן לקבל בלשכה המחוזית ממפקחי השירות למפגר, ממפקחי המחלקה לארגון ומינהל וכ"א ברשויות המקומיות המחלקה למיכון.

#### 11. מ י מ ו ן

11.1 תעריפי דמי ההחזקה מפורטים בהוראה 14.13 בתע"ס המפורסמת בחוברת התעריפים החודשית. סמל תעריף בקובץ מעונות הוא 161.

11.2 השתתפות המשרד היא במסגרת מספר החניכים המאושרים עפ"י התעריף ועפ"י סווג. השתתפות המשרד בשכר מדריכים לא תעלה על 9 ש"ש לקבוצה.

11.3 לגבי מועדונים המופעלים ע"י גופים ציבוריים, יערך חוזה הפעלה ודמי הפעולה ישולמו ישירות למפעיל.

#### 12. פיקוח ובקרה

המשרד יפעיל בקרה שוטפת ע"י מפקחיו במחוזות וע"י עובדי היחידה לביקורת פנימית. מפקחי השירות למפגר יודאו באופן שוטף שהחניכים שוהים במועדון, מספרם ושמותיהם זהים לדו"ח התשלומים.

**אברהם בן-שושן**  
**המנהל הכללי**



נספח (14.7)

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 14.10 (הוראה 10 לפרק 14 בתע"ס) מס' עמודים: 10

תאריך תחולה: 1.9.94 תאריך פרסום: י"ח אלול תשנ"ה  
25 אוגוסט 1994

## מסגרות יום בקהילה למפגרים והשירותים הניתנים בהם =====

### 1. כללי

-----

- 1.1 הוראה זו מבטלת הוראה 14.10 מיום 28.4.88.
- 1.2 משרד העבודה והרווחה מעניק שירותים למפגרים בכל הגילים ובמסגרות מיוחדות. בהוראה זו מפורטים השירותים הניתנים למפגרים במסגרות-יום.

שירותים אלו מיועדים לקדם את המפגר בתפקודו ולתת לו שירותים נוספים וכן לאפשר חיים תקינים לו ולמשפחתו. בנוסף לכך הם באים למנוע ככל האפשר הוצאת המפגר מביתו והשמתו במעון פנימייתי.

חלק מהמסגרות קולטות חניכים גם מרשויות מקומיות אחרות.

### 1.3 סוגי המסגרות:

- א. מעון-יום טיפולי
- ב. מעון יום רגיל
- ג. מע"ש

1.4 משרד העבודה והרווחה משתתף בהוצאות הפעולה עבור כל חניך הנמצא במסגרות הני"ל, עפ"י התעריפים המתפרסמים בהוראה 14.13 בתע"ס המתפרסמת בחוברת התעריפים החדשית. ההשתתפות ניתנת בעד השירותים המוכרים למשרד והניתנים לחניכים המפורטים בסעיפים 2 ו-3 להלן.

#### 1.5 מסגרות בבעלות רשות מקומית - כולל כח-אדם בתקן

א. המשרד מעביר לרשות מקומית שהיא בעלת מע"ש או מעון-יום למפגרים את התשלומים לכסוי הוצאות בשתי דרכים:

(1) באמצעות מערכת תשלומי כח-אדם המכסה את ההוצאות למשכורות עובדים, בסעיף כ"א ברשויות המקומיות.

(2) במסגרת מערכת ההתחשבות של דו"ח תקצוב והתחשבות, תשלומים אלה באים לכסות כל ההוצאות למעט משכורות, לגבי חניכים מאותה רשות מקומית, במסגרת מספר החניכים המאושרים.

לגבי חניכים מרשות מקומית אחרת חיוב הרשות השולחת יעשה בדו"ח תקצוב והתחשבות, ואילו זיכוי הרשות שהיא בעלת המסגרת יעשה בנפרד.

ב. (1) רשות מקומית המפנה חניך למסגרת שאיננה בבעלותה אלא בבעלות רשות מקומית אחרת, תחוייב לפי סווג במלוא ההוצאות עבור החניך, הן ההוצאות עבור שכר עובדים והן הוצאות הפעולה האחרות.

(2) כדי שרשות מקומית בעלת מסגרת תקבל כיסוי של מלוא העלות לרבות תשלומי שכר עובדים, נקבעו תעריפים מיוחדים גבוהים יותר עבור חניכי חוץ.

סמל תעריף 111 לחניכי מע"ש

סמל תעריף 121 לחניכי מעונות-יום רגילים.

## 1.6 מסגרות בבעלות הרשות המקומית אוגוף צבורי לא כולל כח-אדם בתקן

במסגרות שבבעלות הרשות המקומית או גוף צבורי לא כולל כח-אדם בתקן. נתונים אחרים המפורטים בהוראה 14.13 בתע"ס המתפרסמת בחוברת התעריפים החדשית. לדוגמא תעריף 112, 113. חיוב הרשות המקומית בא לידי ביטוי במסגרת מערכת ההתחשבות של דו"ח התקצוב והתחשבות. לאור האמור נקבעה מערכת תעריפים, תשלומים והתחשבות המפורטת בנספח ג' להוראה זו.

## 1.7 שלב תעריפים

יש אפשרות שבמסגרת אחת יהיו חניכים שונים ועל כן המסגרת תקבל תשלומים שונים.

## 2. השירותים שיש לספק במעונות-יום למפגרים

2.1 למעונות-יום המשרתים אוכלוסיה שלא חל עליה חוק חינוך חובה: דמי ההחזקה שהמשרד משלם מתפרסם בהוראה 14.13 והוא שונה ממעון למעון ומיועד להוצאות טיפול, חינוך וכלכלה של החניך לזמן שהותו במסגרת וכולל הוצאות כח-אדם בהתאם לתקן שייקבע מראש ע"י השירות למפגר.

2.2 לגבי מעונות-יום המשרתים אוכלוסיה שחל עליה חוק חינוך חובה: סכום ההוצאה מתפרסם בהוראה 14.13 ומיועד להוצאות הנובעות מהפעלת המסגרת מעבר לשעות ההפעלה התקניות של מסגרות חינוך ובנוסף להקצאת המשאבים של משרד החינוך והתרבות.

## 2.3 דמי ההחזקה מיועדים להשתתפות בהוצאות הבאות:

- א. ציוד ועזרים לאימון ושיפור התפקוד האישי.
- ב. חומרי מלאכה.

## 3. השירותים שיש לספק ע"י המע"ש

להלן פירוט השירותים שעל המע"ש לספק ואשר המשרד משתתף במימונם:

חוץ מסעיף הוצאות כלכלה שהוא חובה, יתר הסעיפים מותנים בקיום תקציב ובסדר עדיפויות שיקבע ע"י מפעיל המסגרת בהתייעצות עם המפקח המחוזי של השירות למפגר.

3.1 הוצאות כלכלה

- ארוחת צהריים

3.2 עזרי לימוד

- חומרי מלאכה

3.3 פעולות תרבות, חברה וספורט

- ציוד ספורט

- הקרנת סרטים

3.4 טיולים

- טיול שנתי אחד, בהשתתפות חלקית.

4. נוהל ביצוע

-----

4.1 מפקח השירות למפגר יוודא שאכן השירותים המפורטים בהוראה זו ניתנים לחניך בצורה נאותה והדווח על ההוצאות הממשיות תואמות את מתן השירותים.

4.2 השמת חניך במסגרת יומית נעשית ע"י המחלקה לש"ח וטעונה אישור מפקח השירות למפגר. עם השמת החניך במסגרת היומית, תדווח על כך המחלקה ע"ג טופס קליטה ושינויים, נספח ב', מאושר ע"י מנהל המחלקה לש"ח, מנהל המסגרת והמפקח.

4.3 המשרד מעביר לרשות המקומית מדי חודש את דמי ההחזקה עבור כל חניך - לפי סוג - בנכוי השתתפות החניך או הוריו. דמי ההחזקה מועברים בהתאם לדווח שבטפסי קליטה ושינויים שנקלטו ביחידת המיכון.

4.4 תעריפי דמי ההחזקה מתפרסמים בהוראה 14.13 בתע"ס המתפרסמת בחוברת התעריפים החדשית ומיועדים להחזקת חניך לחודש.

4.5 על הרשות המקומית לרשום את הוצאות כל מסגרת בסעיפים תקציבים נפרדים כדי לאפשר בקרה עצמית של הרשות ובדיקות מדגמיות של הפיקוח מטעם המשרד.

5.1 לא תהיה פליטה כוללת של החניכים עם פגור שכלי, אלא דווח על עזיבות או העברות על פי מועד השינוי.  
 דווח על קליטות חדשות יעשה על בסיס טופס הועדה למסגרת יומית (נספחא'). בטופס תשלומים למעונות-יום טופס קליטה ושינויים חניכים (ראה נספח ב').

(א) תעריך עמודות (14-16) - יש למלא כמפורט בנספח ג' ובהוראה 14.13 בתע"ס.

(ב) טופס הדווח יחתם ע"י:

(1) מנהל המסגרת

(2) מנהל המחלקה לש"ח של הרשות המקומית המפנה ויועבר למפקח המחוזי של השירות למפגר אשר יודא שהטופס ימלא כראוי, שמספר החניכים תואם את האישור שנתן למסגרת ושהחניכים אמנם אושרו על ידו, ויועבר למנהל המחלקה לשירותים קהילתיים של השירות למפגר אשר יעביר את הדו"ח למחלקה למיכון.

5.2 מנהל המסגרת שבו כח-אדם בתקן יעדכן את מנהל המחלקה לש"ח במצבת כ"א שלו. מנהל המחלקה לש"ח ידווח על העסקת העובדים למחלקה לאו"מ בלשכות במשרד העבודה והרווחה, במסגרת דווח כ"א תקופתי על העסקת עובדים במחלקות לש"ח. על דווח זה יחתום מנהל המחלקה לש"ח.

5.3 קליטת מסגרת חדשה מתבצעת באמצעות טופס לקליטת מסגרת-יום חדשה למפגרים בשכלם. ראה נספח ד'.

5.4 המחלקה למיכון תשלח אחת לחודש רשימות חניכים כמפורט להלן:

א. לרשות המקומית - רשימת החניכים שהופנו על ידה למסגרות יומיות.

ב. למפעיל המסגרת - רשימת חניכים המצויים במסגרת מכל הרשויות.

## 6. מ י מ ו ן

-----

א. עבור כח-אדם בתקן המועסק במסגרות הנ"ל - מעביר המשרד השתתפותו במסגרת חישוב כולל של השתתפותו בשכר עובדים של המחלקה לש"ח כדלהלן:

(1) מקדמה אחת לחודש.

(2) הפרשים - התאמה לדוח - אחת לרבעון.

ב. הוצאות פעולה עבור חניכי המסגרות יועברו באמצעות המיכון עפ"י דוח, כל חודש.

ג. הוצאות פעולה עבור מסגרות אשר כח האדם אינו בתקן יועברו באמצעות המיכון עפ"י התעריף המוסכם.

## 7. ב ק ר ה

-----

מפקחי המשרד ועובדי המחלקה לבקורת פנימית יודאו יישום הוראה זו.

אברהם בן-שושן

המנהל הכללי

נספח א' (14.10)



נספח ב' (14.10)

נספח ג' (14.10)

הערות	תשלום באמצעות מערכת המיכון של מעונות-יום	כח אדם		הבעלות	סוג המסגרת
		תקני לא תקני			
	סמל תעריף 121		X	רשות מקומית	מעון-יום רגיל
דמי פעולה+ 25% מכח-אדם דמי פעולה וכ"א	סמל תעריף 123		X	רשות אחרת (חניך חוץ)	רשות מקומית או ציבורית
	סמל תעריף 122	X			
עפ"י הסכם בין השירות למפגר למפעיל המסגרת (הוראה 14.13 בתע"ס)					מעון טיפולי
פעולות+25% מכ"א תעריף 113 (כ"א ופעולות חריגות) מאושר ע"י המפקח הארצי על המע"שים ומנהל המח'י לשרותים קהילתיים של השירות למפגר בלבד.	סמל תעריף 111	X	X	רשות מקומית	מע"ש
	סמל תעריף 112		X	רשות מקומית	
	סמל תעריף 114		X	רשות אחרת	

**נספח ד' (14.10)**

אל: המחלקה למיכון, משרד העבודה והרווחה, רחוב יד חרוצים 10,  
ת.ד. 1260, ירושלים מיקוד 91 000

מאת: \_\_\_\_\_ מפקח השרות למפגר בלשכת מחוז \_\_\_\_\_

**הנדון: קליטת מסגרת יום חדשה למפגרים בשכלם**

נא לקלוט במחשב את המסגרת היומית החדשה כמפורט להלן:

1. שם המסגרת: \_\_\_\_\_
2. כתובת: \_\_\_\_\_ מיקוד: \_\_\_\_\_
3. סוג המסגרת: \_\_\_\_\_
4. סוג הבעלות: \_\_\_\_\_ ממשלתי \_\_\_\_\_ עירוני \_\_\_\_\_ ציבורי \_\_\_\_\_ פרטי \_\_\_\_\_
5. כתובת הבעלים: \_\_\_\_\_
6. כח קליטה (תפוסה): \_\_\_\_\_
7. תאריך הפתיחה: \_\_\_\_\_
8. סעיף תקציבי: \_\_\_\_\_
9. סמל התעריף: \_\_\_\_\_
10. שם וסמל הלשכה: \_\_\_\_\_
- שם הבנק: \_\_\_\_\_
- כתובת הבנק: \_\_\_\_\_
- מספר חשבון: \_\_\_\_\_
10. הערות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ חתימה  
-----  
אל: \_\_\_\_\_ מפקח השרות למפגר בלשכה המחוזית \_\_\_\_\_  
מאת: \_\_\_\_\_ המחלקה למיכון במשרד העבודה והרווחה, ירושלים.

המסגרת נקלטה במערכת המיכון בסמל מעון מספר \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ חתימה

# הוראות והודעות

---

מספר ההוראה: 14.15 (הוראה 15 לפרק 14 בתע"ס) מס' עמודים: 30

---

תאריך תחולה: 1.3.2009 תאריך לפרסום: ט' באדר תשס"ט  
5 במרץ 2009

---

## נופשו/שהות קצרת מועד לאדם עם פיגור שכלי

=====

### 1. כללי

-----

הוראה זו מבטלת הוראה 14.15 מיום 10.4.2004

### 2. הגדרה

-----

2.1 נופשו - מסגרת חוץ ביתית לשהות קצרת מועד.

2.2 נופשו "הקלה" - שהות קצרת מועד בבית משפחה בקהילה לילדים עם פיגור שכלי עד גיל 21.

2.3 משפחה מארחת - משפחה בקהילה אשר עומדת בקריטריונים שמפורטים בסעיף 4 להלן.

2.4 ועדת שיבוץ - תפקידה לשבץ ילדים במשפחות מארחות מתאימות.  
חברי הוועדה: רכז התוכנית של הארגון המפעיל, עו"ס המטופל ואנשי  
מקצוע נוספים עפ"י הצורך.

### 3. הנופשון

-----  
(ע"פ סעיף 2.1 לעיל)

#### 3.1 אוכלוסיית היעד

אדם שאובחן כאדם עם פיגור שכלי ע"י ועדת אבחון עפ"י חוק הטיפול  
באדם המפגר תשכ"ט - 1969 הגר בבית הוריו, או במשפחה אומנת.

#### 3.2 מטרה

מסגרת הנופשון באה לאפשר:

א. להורים, לאפוטרופוס, למשפחת אומנה לצאת לחופשה.

ב. קליטה של אדם עם פיגור שכלי במצבי חירום: מצבי חירום  
כתוצאה ממשבר משפחתי או אישי, והסדור נעשה בהסכמת  
ההורה/האפוטרופוס.

ג. סדור חירום עפ"י קביעת פקיד סעד לחוק סעד טיפול במפגרים  
1969-התשכ"ט, במצבים של סיכון וחוסר הסכמה מצד האדם,  
ההורה או האפוטרופוס.

ד. שהייה במסגרת נופש לכל אדם העונה להגדרת אוכלוסיית היעד.

#### 3.3 מהות/פעילות

א. הנופשון מיועד לפעול כל ימות השנה, בימים בודדים או רצופים,  
בחגים ובחופשות.

ב. בנופשו יהיו פעילויות בילוי ונופש. במהלך השהות בנופשו יקבלו האנשים כלכלה מלאה, ומענה לצרכיהם הפיזיים, הרגשיים והחברתיים.

ג. מספר ימי השהייה בנופשו בשנה לפי סעיפים 3.2, א', ב', ד'.

הערות	הסמכות לאשר	ימי שהייה בנופשו
חופשה	עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים	0 - 15
חופשה במקרים מיוחדים	מפקח מחוזי של השרות לטיפול באדם המפגר בקהילה	16 - 30
בעיות תפקוד מיוחדות של האדם עם פיגור שכלי ו/או של בני משפחתו	ועדה מחוזית המורכבת מ: - מרכז השירות לטיפול באדם המפגר בקהילה - מפקח מחוזי לטיפול באדם המפגר המפקח על המחלקה לש"ח המפנה	31 - 45
בעיות תפקוד מיוחדות של האדם עם פיגור שכלי ו/או של בני משפחתו	מנהל השירות לטיפול באדם המפגר בקהילה	46 - 60

ד. מספר ימי השהייה בנופשו לפי סעיף 3.2 ג' לעיל:

הערות	הסמכות לאשר	ימי שהייה בנופשו
בסמכות פקיד סעד להוציא צו חירום לשבוע ימים.	פקיד סעד של המחלקה לשירותים חברתיים או פקיד סעד מחוזי או ארצי	0 - 7
	על פי צו בית משפט ואישור פקיד סעד מחוזי או ארצי	8 - 60

### 3.4 כח אדם

א. בנופשו יועסקו עובדים בעלי כישורים בתחום הטיפול באדם עם פיגור שכלי.

ב. הרכב כוח האדם ושיעור המשרה עבור 12 חניכים הינו כדלקמן:

מנהל	1
מטפלים	2
מטפל לילה	1
מטפל לטיפול ישיר	1/3
עובד שירותים	1
פיזיותרפיסט	1/2

### 3.5 הפניה לנופשו

ההפניה לנופשו תעשה ע"י עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ותכלול:

- דו"ח סוציאלי.
- דו"ח עדכני מרופא המשפחה הכולל מחלות רקע, צורך בהתייחסות מיוחדת, פירוט התרופות, המינון והתדירות, רגישות לתרופות ו/או לחומרים מסוימים.
- סיכום ועדת אבחון.
- כתב מינוי אפוטרופוס [למי שמלאו 18 שנה].

החומר יועבר לנופשו כשבועיים לפני מועד הקליטה. במקביל, ימלא טופס החלטה על השמה (נספח א') ויועבר לאגף בכיר למערכות מידע במשרד הרווחה והשירותים החברתיים.

ביום קבלתו לנופשו, יגיע האדם בלווית אחד ההורים או האפוטרופוס. עליו להיות מצויד בטופס השמה חתום ע"י מנהל המחלקה לשירותים חברתיים וגזבר הרשות המפנה (נספח ב').

ההורה/אפוטרופוס יידרש למלא טופס פרטים אישיים על המושם (נספח ג').

הציוד שיש להביא מותאם למספר ימי השהיה:

- בגדים מתאימים.
- כרטיס מגנטי של קופ"ח ותרופות - למי שנוטל.
- טיטולים - למי שמשתמש.

3.6 נוהל קליטת חירום בהסכמה - במקרה של משבר משפחתי או אישי (סעיף 3.2 א').

א. תיאום קליטת החירום בנופשו ייעשה ע"י עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית, טלפונית, לאחר קבלת אישור המפקח המחוזי על הנופשו.

ב. עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ידאג להעברה מיידית לנופשו של האישורים הרפואיים כמפורט בסעיף 3.5 לעיל.

ג. שבוע לאחר סדור החירום בנופשו, יזמן העו"ס המטפל במחלקה לשירותים חברתיים פגישה עם המפקח המחוזי, לדיון בהמשך התוכנית הטיפולית: חזרה הביתה, סדור חוץ ביתי קבוע, וכו'.

3.7 נוהל קליטת חירום עפ"י צו פקיד סעד או בימ"ש (סעיף 3.3 ד'):

במקרה של סכנה מיידית לאדם וחוסר הסכמה לסדור החוץ ביתי אם כתוצאה ממשבר משפחתי ואם כתוצאה מחשד לעבירת אלימות ו/או ניצול מיני.

א. פקיד סעד של הרשות המקומית ובהעדרו - פקיד סעד מחוזי/ארצי יתאם הקליטה ויעביר לנופשו מיידית עם קליטת האדם, צו חירום עפ"י סעיף 16, לחוק הסעד טיפול במפגרים תשכ"ט-1969 בחתימתו או צו בימ"ש - במידה והתקיים דיון עוד לפני הקליטה.

ב. הסדור בחירום עפ"י צו, ייעשה לאחר התייעצות טלפונית של פקיד הסעד המטפל עם פקיד סעד מחוזי/ארצי, ובמידה והוגשה תלונה למשטרה, בתיאום עם החוקר האחראי.



ג. העתק מצו החירום יועבר ע"י פקיד הסעד המטפל, לנופשו ולפיקוח המחוזי.

ד. אם עבר שבוע מיום הסדור בנופשו, ועדיין אין הסכמת הורה/אפוטרופוס, פקיד הסעד המטפל, יפנה לבימ"ש לאישור צו החירום שהוצא על ידו.

ה. גם במקרי חירום, ידאג העובד הסוציאלי או פקיד הסעד של הרשות המקומית, לעשות ככל שניתן, להעביר מיידית את המפורט בסעיף 3.5 לעיל, לידי הנופשו.

ו. לא ניתן לאשר שהות בנופשו מעבר ל- 60 יום, וכל התוכנית להמשך הטיפול צריכה להסתיים עד מועד זה, כולל קבלת עדכון מהמשטרה, ועדת אבחון, ועדת השמה, ועדות קבלה וכו'.

### 3.8 טיפול רפואי

א. במקרה וחל שינוי או הרעה במצבו הבריאותי של האדם במהלך שהותו בנופשו, יש להפנותו לטיפול רפואי. בנופשו הפועל בתוך מעון-פנימייה, הטיפול הרפואי השוטף יינתן ע"י צוות המרפאה של המעון.

ב. מנהל הנופשו ישקול אם מצבו של האדם דורש להפנותו למרפאת קופ"ח בה חבר או למד"א, או לביה"ח הקרוב.

ג. פינוי אדם מהנופשו יעשה בליווי עובד הנופשו במונית או באמבולנס בלבד בהתאם למצבו הרפואי.

ד. יש לייצע את ההורה ו/או האפוטרופוס וכן את המפקח על הנופשו, על השינוי במצב הרפואי ועל הטיפול.

### 3.9 נוהל טיפול בתרופות

- א. מנהל הנופשון חייב לוודא התאמה בין התרופות ומינון כפי שרשום במכתבו של רופא המשפחה, לבין התרופות שהורה מביא.
- ב. חל איסור על מתן תרופה שאינה מצוינת במכתב מהרופא.
- ג. כל תרופה תגיע באריזה המקורית כאשר רשום עליה:
- שם האדם.
  - מינון התרופה.
  - תדירות המינון [כמה פעמים ביום ובאילו שעות].
- ד. התרופות של כל אדם צריכות להיות מאוחסנות בנפרד ובצורה בטיחותית. יש לשים לב אם יש תרופות הזקוקות לתנאי קירור.
- ה. אדם אחד מצוות הנופשון יהיה אחראי על חלוקת התרופות לאנשים.
- ו. נותן התרופות יחתום בטופס מתן תרופות יומי, על הביצוע (נספח ד').

### 3.10 דיווח על אירועים חריגים:

- על מנהל הנופשון לדווח מיידית טלפונית למנהל/ת השרות לטיפול בקהילה, למפקח הארצי על הנופשוניס ולמפקח המחוזי וכן לאפוטרופוס על האדם - באם התרחש אחד מהאירועים הבאים:
- א. התדרדרות חריפה במצבו הרפואי (פיזי ו /או נפשי) של אדם בנופשון.
- ב. אשפוזו של אדם בבית חולים.
- ג. בריחה/היעדרות של אדם ללא רשות מהנופשון.
- ד. גרימת נזק חמור לרכוש הנופשון ( לדוגמא: פריצה, גניבה, שריפה, הצפה וכד').

ה. פטירת אדם.

ו. מנהל הנופשוין יוציא תוך 24 שעות דיווח בכתב על אירוע חריג ע"ג (נספח ה'), על האירוע ויפיצו למנהל/ת השרות, למפקח/ת הארצית, למפקח המחוזי על הנופשונים ולעו"ס הרשות המקומית המפנה.

### 3.11 דיווח על מקרים של חשד לעבירת אלימות או ניצול מיני כלפי אדם

#### בנופשוין

3.11.1 עפ"י התיקון לחוק העונשין מס' 26 (חוק חסרי ישע 1989) עבירת אלימות או ניצול מיני בחסרי ישע כולל אי דיווח על פגיעה או אי מניעת פגיעה, הינם עבירה פלילית, אשר החוק קבע עונשים לעוברים אותה.

התיקון הנ"ל מחייב כל אחראי על אדם עם פיגור שכלי שמתוקף תפקידו נודע לו על פגיעה או חשד לפגיעה, לדווח על כך למשטרה או לפקיד הסעד טיפול במפגרים.

אנשים עם פיגור שכלי הוגדרו עפ"י חוק זה כאנשים חסרי ישע.

#### 3.11.2 מצבים עליהם חלה חובת דיווח:

א. כל חשד לחבלה או חבלה חמורה כגון: כוויה פציעה או צורך בטיפול רפואי כתוצאה מחבלה.

ב. כל חשד לאלימות.

ג. כל חשד לעבירות מין כולל: אונס, ניסיון לאונס, כפיית יחסי מין או ניצול מיני.

ד. חשד להתעללות פיזית, מינית או נפשית.

3.11.3 נוהל הדיווח במקרים של פגיעה או חשד לפגיעה באדם בנופשו:  
יש לדווח על כל אירוע בקטגוריות הנ"ל כאשר ישנו חשד שנעברה  
עבירה ע"ג טופס דיווח על חשד לעבירות אלימות או ניצול מיני  
כלפי אדם בנופשו (נספח ו').  
במידה והועבר דיווח למשטרה, יש ליידע מיידית את מנהלת  
השרות לטיפול בקהילה וכן את האפוטרופוס על האדם.

#### 3.12 סיום שהות

עם סיום שהות האדם עם פיגור שכלי בנופשו ידווח מנהל הנופשו בע"פ  
להורים, לאפוטרופוס או למשפחה האומנת על תכני הפעילות שנעשו עימו  
ועל תפקודו במהלך השהות.

#### 3.13 אנשים השוהים במשפחות אומנה

אנשים השוהים במשפחות אומנה, רשאים אף הם ליהנות מתכנית נופשו  
ושהות קצרת מועד על פי התנאים המפורטים בהוראה זו.

### 4. נופשו הקלה

-----

- 4.1 נופשו "הקלה" מתקיים בביתה של משפחה מארחת בקהילה, שאותה  
מראש בתהליך ע"י ארגון מפעיל שזכה במכרז של משרד הרווחה  
והשירותים החברתיים להפעלת נופשו הקלה. ולעמוד בכל הקריטריונים  
הבאים:
- א. בית יציב ורגוע: משפחה המתפקדת באופן תקין (יחסי הורים תקינים,  
יחסי הורים וילדים תקינים).
  - ב. מצב כלכלי יציב.
  - ג. תנאי דיור נאותים. במצב של אירוח ילד המתנייד על כיסא גלגלים,  
יש להבטיח נגישות למבנה. כמו כן יש לבדוק התאמת השירותים  
והמקלחת לילד.
  - ד. מצב בריאותי תקין של בני המשפחה.
  - ה. הסכמה ותמיכה של כל בני המשפחה המארחת החיים בבית  
להשתתפות בתוכנית.

- ו. משפחה שאין לה קרבה משפחתית ראשונה לילד המתארח.
- ז. משפחה המוכנה לשמש כמשפחה מארחת לאורך זמן (לפחות שנה), וכן בהתראה קצרה במצבי חירום המשפחה מתחייבת לליווי והדרכה מקצועיים והשתתפות בקורס הכנה ובקבוצות תמיכה.
- ח. משפחה היכולה להתמודד עם סוג המוגבלות של הילד או עם מצבו הבריאותי.
- ט. בני המשפחה החיים בבית אינם בעלי עבר פלילי.

#### 4.2 אוכלוסיית יעד

ילדים עם פיגור שכלי גילאי 0-21 (סעיף 3.1 לעיל).

#### 4.3 אחריות הארגון המפעיל

- א. העסקת רכזת לתוכנית בעלת הכשרה בעבודה סוציאלית וידע בהנחיית קבוצות.
- ב. איתור משפחות מארחות העומדות בקריטריונים שנקבעו.
- ג. הפעלת וועדת שיבוץ שתדאג להתאמה בין המשפחה המארחת והילד המתארח.
- ד. תפעול אדמיניסטרטיבי של התכנית:
  - לדאוג לביטוח עבור המשפחות המארחות.
  - חתימה על הסכם עם המשפחות המארחות.
  - העברת תשלומים למשפחות המארחות.
- ה. פיתוח מערך הכשרה והדרכה למשפחות המארחות, וקיום הדרכה שוטפת למשפחות.
  - ו. דיווח תלת חודשי לפיקוח המחוזי.
  - ז. דיווח על כל אירוע חריג.

#### 4.4 הפניה לנופשו "הקלה"

- עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים יציע את השירות למשפחות להם ילדים עם צרכים מיוחדים (סעיף 2.2 לעיל).
- עו"ס המחלקה לש"ח ימלא ויעביר טופס מידע על הילד (נספח ז') ויצרף אישור רפואי (נספח ח'), טופס "הסכם בין ההורים לבין המחלקה לש"ח

לסידור ילד בנופשון "הקלה" (נספח ט') וטופס השמה למסגרת חתום ע"י מנהל המחלקה לש"ח וגזבר הרשות לגורם המפעיל לפני כניסת הילד לנופשון.

- עו"ס המחלקה לשירותים חברתיים ורכזת נופשון הקלה יפעלו לשיבוץ הילד במשפחה מארחת מתאימה באמצעות ועדת שיבוץ.

ביום קבלתו לנופשון "הקלה", יגיע האדם בלוויית אחד ההורים או האפוטרופוס.

הציוד הנדרש:

(יש להביא ציוד מותאם למספר ימי שהייה)

- בגדים מתאימים

- כרטיס מגנטי של קופ"ח ותרופות - למי שנוטל.

- טיטולים - למי שמשתמש.

## 5. השתתפות הורים/עצמית

-----

### 5.1 השתתפות הורים לילד עד גיל 18 הגר בבית הוריו

השתתפות ההורים תהיה 50% מגובה גמלת ילד נכה בחישוב ימי שהותו בנופשון (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה גמלת ילד נכה ל- 30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

### 5.2 השתתפות עצמית לאדם מעל גיל 18 השוהה בבית הוריו

אדם הגר בבית הוריו, ישלם 50% מגובה קצבת נכות ליחיד בחישוב ימי שהותו בנופשון (דהיינו: יש לחלק את 50% מגובה קצבת נכות ליחיד ל-30 יום כדי להגיע לחישוב יומי).

### 5.3 השתתפות כאשר החוסה שוהה במשפחה אומנת

משפחות האומנה ישלמו את השתתפותן כמופיע בסעיף 5.2 לעיל. בנוסף לאמור בסעיף 5.6 לעיל.

5.4 תשלום כאשר הפניה עצמאית ו/או שלא עפ"י סעיף 3.3 ג' ו - ד'  
בפניה כאמור לעיל ישלמו האחראי על החוסה, החוסה או משפחת  
האומנה את מלוא התעריף.

## 6. דיווח

-----

הדיווח יעשה על פי נוהל מסגרות -  
סמל תעריף 1006 - במסגרת חוץ ביתית ציבורית.  
סמל תעריף 1007 - במסגרת חוץ ביתית פרטית.  
סמל תעריף 1008 - בנופסון "הקלה".

## 7. מימון

-----

7.1 המימון מתקנה תקציבית "נופשוניים" 23.08.55.92 בהתאם לתקציב  
המאושר ועל פי הסיווג.

7.2 התעריף מתפרסם בנספח ה' להוראה זו בחוברת התעריפים ומתעדכן  
מעת לעת.

## 8. בקרה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת באמצעות  
המפקחים במחוזות והאגף לביקורת פנימית.

**נחום איצקוביץ**  
**המנהל הכללי**

## טופס פרטים אישיים על המושם בנופשו

1. פרטים אישיים של האדם

שם משפחה \_\_\_\_\_ שם פרטי \_\_\_\_\_

תאריך לידה \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_ חבר בקופ"ח \_\_\_\_\_

כתובת ההורים:

\_\_\_\_\_

רחוב	מספר	עיר	מיקוד
------	------	-----	-------

טלפונים ליצירת קשר: \_\_\_\_\_

במקרה חירום למי ניתן לפנות: \_\_\_\_\_

2. פרט את הרגליו בנושאי אכילה, שינה, התנהגות, וכו':

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ציין כל מידע נוסף העשוי להוסיף להיכרות עמו:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



4. בדיקה כללית:

מנהל הנופשון או מי שנקבע על ידו, יחד עם ההורה, מוודאים שגופו של האדם נקי מסימני חבלה או פציעה. בסיום הבדיקה יחתמו ההורה והמנהל על האישור הרצ"ב:

תאריך \_\_\_\_\_ שעה \_\_\_\_\_

הריני מאשר שבדקתי את \_\_\_\_\_

ולמיטב ידיעתי: אין / יש חבלות ו/או סימנים על גופו.

יש לציין מיקום הסימנים:

---

---

---

שם וחתומת ההורה

שם וחתומת מנהל הנופשון

טופס מתן תרופות - יומי

תאריך: \_\_\_\_\_

שם: \_\_\_\_\_

שם התרופה	בוקר שעה	צהריים שעה	ערב שעה	לילה שעה	שם הנותן	חתימה

\* יש למלא ולחתום בכל פעם שניתנה תרופה לאדם.

**נספח ה' (14.15)**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: מנהל/ת השרות לטיפול בקהילה  
האגף לשרותי טיפול באדם המפגר  
משרד הרווחה והשירותים החברתיים, ירושלים

**טופס דיווח על אירוע חריג (סעיף 14)**

שם הנופשוֹן: \_\_\_\_\_

שם האדם: \_\_\_\_\_

תאריך האירוע החריג: \_\_\_\_\_

תאור האירוע:

---

---

---

---

---

פרטי/אופן הטיפול באירוע - הפעולות שננקטו וע"י מי:

---

---

---

---

---

המצב הנוכחי:

---

---

---

---

---

הטיפול הסתיים

המשך טיפול - פירוט:

---

---

---

---

שם וחותימת מנהל המסגרת/המדווח: \_\_\_\_\_

העתק: מפקח/ת ארצית דיור בקהילה ונופשוני

מפקח מחוזי

עו"ס המח' לש"ח

נספח ו' (14.15)

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: פקיד סעד ברשות המקומית \_\_\_\_\_  
או פקיד סעד מחוזי \_\_\_\_\_

**טופס דיווח על חשד לעבירת אלימות או ניצול מיני  
כלפי אדם בנופשון**

1. שם המסגרת: \_\_\_\_\_
2. שם הנפגע: \_\_\_\_\_
3. תאריך האירוע החרגי: \_\_\_\_\_
4. פרטי החשוד בפגיעה: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. תאור הארוע: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. פרטי המדוווח למנהל המסגרת על האירוע:

---

---

7. האם נעשה דיווח למשטרה: לא / כן, ע"י מי:

---

---

מתני:

---

8. האם ההורים/אפוטרופוסים של הנפגע/ושל הפוגע (במידה ומדובר באדם עם פיגור שכלי) עודכנו בפרטים? כן/לא, פרט:

---

---

9. איזו התערבות מיידית ננקטה וע"י מי?

---

---

---

10. במידה והחשוד בפגיעה הוא אדם עם פיגור שכלי, פרטי ההתערבות בעניינו:

---

---

11. איש קשר להמשך הטיפול: שם \_\_\_\_\_

תפקיד \_\_\_\_\_

טל' \_\_\_\_\_ פקס. \_\_\_\_\_ נייד \_\_\_\_\_

12. מצ"ב המסמכים הבאים:

\_\_\_\_\_ (1)

\_\_\_\_\_ (2)

\_\_\_\_\_ (3)

על החתום: מנהל/ת הנופשון: \_\_\_\_\_

העתק: פקיד/ת סעד ארצי/ת

\_\_\_\_\_ פקיד/ת סעד מחוזי/ת (עפ"י הרשות בה מתגורר הנפגע)

\_\_\_\_\_ מפקח/ת מחוזי/ת

\_\_\_\_\_ עו"ס המח' לש"ח

### טופס מידע על הילד

המידע הנמסר בטופס זה הינו חשוב למשפחה המארחת, על מנת לתת את הטיפול הטוב ביותר לילד המתארח.

הטופס ימולא ע"י עו"ס המשפחה, עם אב/אם הילד, ויימסר על ידם למשפחה המארחת.

ישלח העתק לתיק הילד, למרכזת הפרויקט, ע"י העו"ס.

שם הילד: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ ת.ל. \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון בבית: \_\_\_\_\_

שם האב: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

פלאפון: \_\_\_\_\_

שם האם: \_\_\_\_\_ טלפון בעבודה: \_\_\_\_\_

פלאפון: \_\_\_\_\_

ביטוח רפואי בקופ"ח: \_\_\_\_\_

שם הרופא המטפל: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

מסגרת חינוכית: \_\_\_\_\_ איש הקשר: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

שם חברת ההסעות: \_\_\_\_\_ שם הנהג/מלווה \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

מצב בריאות: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תרופות:

זמן	שם התרופה	כמות



רגישות לתרופות:

---

שליטה על סוגרים:

---

האם זקוק לעזרה בניקיון אישי והגינה אישית: כן / לא, במה?

---

---

הלבשה:

עצמאי, לא עצמאי, זקוק לעזרה חלקית

---

---

תזונה:

אוכל רגיל, מרוסק, טחון. (לסמן)

רגישויות למזון מסויים:

---

אוכל באופן עצמאי: כן / לא

---

שתייה: בכוס / בבקבוק

---

שתייה עצמאית / לא עצמאית

---

התנהגות:

בבית:

---

במסגרת החינוכית:

---

כלפי זרים:

---

לקראת שינה ובשינה:

---

דרכים להרגיע את הילד:

---

תקשורת:

שפה מילולית: כן / לא

---

שימוש בתקשורת חילופית:

---

הבנת הוראות:

---

שימוש באביזרי עזר:

0 מכשיר שמיעה 0 משקפיים 0 הליכון 0 קביים 0 כסא גלגלים  
0 סדים 0 מוצץ, אחר

---

בשעות הפנאי הילד אוהב לעסוק ב:

משחק, איזה: \_\_\_\_\_  
משחק במחשב, וידאו, טלוויזיה, האזנה למוזיקה, איזו קלטת או שיר

---

פעילות אחרת:

---

הערות:

---

טלפונים:

1. שם עו"ס \_\_\_\_\_ טל: \_\_\_\_\_

2. רכזת הפרויקט, עובדת קהילתית, שם: \_\_\_\_\_  
טל: \_\_\_\_\_

**אישור רפואי**

(נמסר לרופא הילד/המשפחה, ע"י הורי הילד)

לכבוד ד"ר \_\_\_\_\_  
הילד \_\_\_\_\_  
מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

מועמד להתארח אצל משפחה מארחת בקהילה, בהסכמת הוריו.

אבחנה

---

---

---

---

**1. אשפוזים:**

מס' אשפוזים בשנה האחרונה \_\_\_\_\_

האשפוז האחרון

---

---

**2. תרופות:**

האם הילד זקוק לטיפול תרופתי קבוע? כן / לא  
אם כן - איזה

---

---

**3. עזרים:**

האם זקוק לעזרים ביום-יום? כן / לא  
אם כן - איזה

---

---

**4. פעולות מיוחדות:**

פעולות מיוחדות (לדוגמא: בהאכלה, בניקיון)? כן / לא  
אם כן - איזה?

---

---

**5. האם היו/יש פרכוסים? כן / לא**

מתי היה פרכוס אחרון?

---

**6. האם סובל מאסטמה או בעיות נשימה?**

איך לטפל?

---

**7. דיאטה:**

האם זקוק לדיאטה מיוחדת?

---

איזה?

---

שלשול/עצירות

---

**8. רגישות מיוחדת:**

האם קיימת רגישות מסוימת (לתרופות או מזון)?

---

---

9. אם הילד לדעת הרופא המטפל אינו יכול להתארח, מדוע?

---

---

חתימה

\_\_\_\_\_

## הסכם בין הורים לבין מחלקה לשרותים חברתיים לסדור ילד בנופשון "הקלה"

ההסכם נערך בין מ' הרוחה ו \_\_\_\_\_,

לבין גב' /מר \_\_\_\_\_, שמענם

(שם הארגון המפעיל)

הוא \_\_\_\_\_.

הואיל ואנו האב/האם של \_\_\_\_\_, המופנה לאירוח  
בנופשון "הקלה", בידיעתנו ובהסכמתנו, הננו מתחייבים בזאת:

1. לדווח על כל דבר שהינו רלוונטי לאירוח, כמו התנהגות הילד ומצבו הגופני והנפשי.
2. להביא הילד לנופשון ולדאוג לחזרתו בתאום עם המשפחה המארחת, תוך עמידה בלוח זמנים שנקבעו מראש.
3. במידה והילד נעזר בהסעות למסגרת חינוכית או טיפולית, **אנו מתחייבים** לפנות לאחראי הסעות בעירייה, להודיע על השינוי. כמו כן, ליידע את הנהגים בתאריכים ובכתובת היעד (משפחה מארחת) בתקופת הנופשון.
4. להביא לאירוח ציוד חיוני יומיומי לצרכי הילד, כגון: ביגוד, תרופות קבועות, עגלת טיול, מזון מיוחד וכדו'.
5. לסדר השתתפות של מימון הנופשון כפי שנקבע בהוראת התע"ס של משרד הרוחה והשירותים החברתיים.
6. במידה ויתעורר הצורך לבטל אירוח בנופשון יש להודיע על כך מראש לרכזת הפרויקט.
7. לדאוג למילוי הטופס הרפואי המצ"ב.

ועל כך החתום: \_\_\_\_\_

תאריך:

חתימת העו"ס המטפל: \_\_\_\_\_

# נספח י' (14.15)

**אזהרה**  
טופס זה מכיל מידע מוגן  
לפי חוק הגנת הפרטיות.  
המסורר שלא כדיון עבור עבירה.

**משרד העבודה והרווחה**  
האגף למערכות מידע וע"א  
מערכת מס"ר

## החלטה על השמה

אין להכניס שינויים ותיקונים בטופס זה. טופס שהוכנס בו שינוי על-ידי המעון או כל גורם אחר, לא ייקלט ויחזור ללשכה המחוזית לביקורת.

<b>נתונים מהימים</b> סוג ת <input type="checkbox"/> חוספה <input type="checkbox"/> פטולה <input type="checkbox"/> ע <input type="checkbox"/> עדין <input type="checkbox"/> ה <input type="checkbox"/> הוספת החלטה לאחר צו לחוסם במסגרת - 7700 למסגרות *		מספר זהות <input type="checkbox"/> טיב <input type="checkbox"/>		סוג תעודה מזהה <input type="checkbox"/> 0 תעודת שהיה <input type="checkbox"/> 12 תעודת שהיה <input type="checkbox"/> 98 זיהוי משרדי <input type="checkbox"/> 99 שלמה		שם המספרה <input type="checkbox"/> שם פרטי <input type="checkbox"/>	
תאריך לידה שנה <input type="checkbox"/> חודש <input type="checkbox"/> יום <input type="checkbox"/>		תאריך החלטה מקור שנה <input type="checkbox"/> חודש <input type="checkbox"/> יום <input type="checkbox"/>		סמל רשות <input type="checkbox"/> שם רשות <input type="checkbox"/>		אזור <input type="checkbox"/> צוות <input type="checkbox"/> עובד סוציאלי <input type="checkbox"/>	
גורם מחליט <input type="checkbox"/> 01 עובד סוג מטפל <input type="checkbox"/> 02 פקיד סעד <input type="checkbox"/> 03 עובד שירותים טיפוליים בקהילה <input type="checkbox"/> 04 ועדה מקומית <input type="checkbox"/>		יחידה אחראית <input type="checkbox"/> 01 השרות לילד ולנוער <input type="checkbox"/> 02 שרותים למפגן <input type="checkbox"/> 03 שרות לזקן <input type="checkbox"/> 04 חסות הנוער <input type="checkbox"/> 05 השרות לעיוור <input type="checkbox"/>		ועדה מחוזית <input type="checkbox"/> 05 ועדה ארצית <input type="checkbox"/> 06 מכון להסתכלות <input type="checkbox"/> 07 ועדת אבחון <input type="checkbox"/> 08 ועדת מקומית <input type="checkbox"/> 09		שם מספרה <input type="checkbox"/> 52 - 54 <input type="checkbox"/> 41 - 50 <input type="checkbox"/> 41 - 50	

<b>מהות החלטה</b> 01 סידור חוץ ביתי <input type="checkbox"/> 01 לא לטיפול <input type="checkbox"/> 05 02 סידור או טיפול במסגרת בקהילה <input type="checkbox"/> 06 המשך שהות לאחר צו <input type="checkbox"/>		שם מסגרת <input type="checkbox"/> 65 - 70	
סוג מסגרת מעוד <input type="checkbox"/> 07 מרכז חרום <input type="checkbox"/> 08 שמונית <input type="checkbox"/> 09 דירת המגן <input type="checkbox"/> 10 עמותה למשפחות אמונה <input type="checkbox"/> 11 פנימיה <input type="checkbox"/> 12 קהילה טיפולית <input type="checkbox"/> 13		סוג מסגרת מעוד <input type="checkbox"/> 01 חוץ ביתית <input type="checkbox"/> 02 מעון משפחתי (גיל 12-18) <input type="checkbox"/> 03 מעון משפחתי <input type="checkbox"/> 04 דור טמן <input type="checkbox"/> 05 הוסטל <input type="checkbox"/> 06 משרד דיו/דירת לוח <input type="checkbox"/>	
בקהילה <input type="checkbox"/> 21 מעון עם <input type="checkbox"/> 22 פעוטון <input type="checkbox"/> 23 טעלת <input type="checkbox"/> 24 כיתת תצפית <input type="checkbox"/> 25 שעות/מ"ר קהילתי <input type="checkbox"/> 26 משפחתון <input type="checkbox"/>		71 - 73	
סיבת המתנה <input type="checkbox"/> 01 חוסר סקום <input type="checkbox"/> 02 חוסר תקציב <input type="checkbox"/>		טסטוס החלטה (למלא רק בעונן) <input type="checkbox"/> 05 נסגר עקב סיבוב/פסירה <input type="checkbox"/> 06 נסגר מסיבה אחרת <input type="checkbox"/> 09	
סיבת החלטה <input type="checkbox"/> 01 הורים אינם בארץ <input type="checkbox"/> 02 מות הורה/הורים <input type="checkbox"/> 03 נשיאה על-ידי הורים <input type="checkbox"/> 04 אשפוז הורה/הורים <input type="checkbox"/> 05 מוצא הורה/הורים <input type="checkbox"/> 06 הורים עבריינים <input type="checkbox"/> 07 הזנחה/הורות לקויה <input type="checkbox"/> 08 הכאה/אלימות <input type="checkbox"/>		75 - 76	

<b>אישורים</b> בדקתי ואני מאשר/ת וכונתי הפרטים המדווחים לרבות תאריך מתן ההחלטה <input type="checkbox"/> שם <input type="checkbox"/> מספר <input type="checkbox"/> רישוי <input type="checkbox"/> ע"ס <input type="checkbox"/> תאריך <input type="checkbox"/> המחליט <input type="checkbox"/>	
---	--

**לשימוש המשרד בלבד**

הטופס הנ"ל לא יקלט מהסיבה -

הודעה על שגיאה

מספר הודעה

תאריך

1. אין לתקן את הטופס! מלא טופס חדש, התום כנדרש, תלוש ספח זה וצרפו אילו.

2. בצפיה לבידור לגבי טופס זה, ציין את המספר המוטבע לעיל.

תפוצה: מקור - משרד סיון; 2 - ועדת השמה; 3 - ועדת החלטה/המלצה לשרותים חברתיים; 4 - תיק עם במחלקה לשרותים חברתיים.

האגף למערכות מידע

03.99 (03) 01.99





# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 14.26 (הוראה 26 לפרק 14 בתע"ס) מס' עמודים: 3

תאריך תחולה: 1.10.2005 תאריך פרסום: ד' בחשון תשס"ו  
6 בנובמבר 2005

## מרכז יום טיפולי/סיעודי לגילאי +21

=====

### 1. כללי

-----

1.1 ההוראה הזאת מבטלת את ההוראה מיום 9.2.2005.

1.2 מרכז יום טיפולי/סיעודי בא לתת מענה במהלך שעות היום, לאנשים עם פיגור שכלי, גילאי +21 בקהילה, שהינם בגיל העבודה אולם עקב מצבם התפקודי המיוחד אינם מסוגלים להשתלב בעולם העבודה ואף לא בתעסוקה מוגנת במע"ש.  
עפ"י התפיסה המקצועית מרכז יום טיפולי/סיעודי מהווה חוליה ברצף התעסוקה והטיפול באנשים עם פיגור שכלי, בקהילה.  
הוראה זו מסדירה את נוהלי ההפעלה של מרכז היום טיפולי/סיעודי.

### 2. הגדרה

-----

מרכז יום טיפולי/סיעודי - מסגרת יומית לאנשים עם פיגור שכלי גילאי +21 המוגדרים כטיפוליים ו/או סיעודיים עפ"י ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם המפגר עפ"י חוק הטיפול באדם הפגר תשי"ט - 1969.

### 3. אוכלוסיית היעד

-----

אנשים עם פיגור שכלי גילאי +21 בקהילה שעברו ועדת אבחון והוגדרו כאנשים עם פיגור שכלי ברמת תפקוד טיפולי ו/או סיעודי.

### 4. זמני הפעילות

-----

המסגרת פועלת בכל ימות השבוע בשעות 8:00-16:00 בימי ו' וערבי חג בשעות 8:00-12:00.

### 5. מטרה

-----

5.1 להוות מסגרת יום ולפעול לשיפור המיומנויות האישיות של כל חניך לסיפוק צרכיו הבסיסיים בחיי היומיום (עזרה עצמית וכו')

5.2 לפעול לשיפור המיומנויות החברתיות של החניכים.

5.3 להקנות הרגלי עבודה בסיסיים לחניכים שיוכלו להשתלב בעתיד במסגרת תעסוקה מוגנת – טרום תעסוקה.

5.4 הכנה לעצמאות בתחומי החיים השונים (אכילה, רחצה, לבוש ועוד).

### 6. מבנה פיזי

-----

המסגרת תוקם במבנה נפרד ומתאים לצורכי האוכלוסייה. מבנה שיותאם לאנשים עם נכויות.

#### מרכז יום טיפולי/סיעודי בתוך המע"ש

כאשר מרכז כזה מצורף למסגרת המע"ש, חניכי הקבוצה הטיפולית/סיעודית יפעלו בתוך מתחם המע"ש בחלל נפרד, ויקבלו התייחסות מתאימה לצורכיהם ע"י צוות רב מקצועי.

יחד עם זאת, חניכי הקבוצה הטיפולית יוכלו להשתמש בכל מתקני המע"ש לצורכיהם, לדוגמא: שימוש בחדר האוכל, אולמות העבודה, חדרי הפעילות והחצר.

## 7. מפעיל התוכנית

-----

הפעלת התוכנית באחריות הרשות המקומית.  
הרשות המקומית, באישור משרד הרווחה, רשאית להפעיל את המסגרת באמצעות גורם שלישי.

## 8. השתתפות עצמית

-----

ההשתתפות העצמית בשהות במרכז תהיה בגובה 10% מסך כל ההכנסות לחודש של היחידה המשפחתית (למעט קצבת ילדים), ולא יותר מ-3.3 נ"ז.

## 9. דווח

-----

הדיווח יעשה בהתאם לנוהל מסגרת ועפ"י התעריף.  
א. למעון יום טיפולי 1701  
ב. למעון יום סיעודי 1702

## 10. מימון

-----

המימון יהא מתקנה תקציבית "מעונות יום טיפוליים" 23.08.55.42  
בכפוף לתקציב המאושר ובהתאם לסיווג.

## 11. בקרה

-----

משרד הרווחה מפעיל בקרה שוטפת באמצעות המפקחים במחוזות והאגף לביקורת פנימית.

משה שיאון  
מ"מ המנהל הכללי

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 14.29 (הוראה 29 לפרק 14 בתע"ס) מס' עמודים: 22

תאריך תחולה: 1.1.2017 תאריך פרסום: ג' בטבת תשע"ז  
1 בינואר 2017

## מסגרת יומית לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בגילאי 3-21 ברמות תיפקוד טיפולי סיעודי (יום שהות ארוך) =====

### 1. כללי

-----

1.1 המשרד מפתח מסגרות כדי לקדם ולשפר את תפקודו של האדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ולאפשר להוריו ולבני משפחתו האחרים להתמודד עם גידולו וטיפולו במשפחתו ובקהילה.

1.2 הוראה זו באה להסדיר את דרכי עבודתן ותחומי האחריות של מסגרות יום שהות ארוך.

### 2. הגדרה

-----

"יום שהות ארוך" - מסגרת שמופעלת לאחר סיום שעות הלימודים של משרד החינוך בביה"ס או בגן באחריות הרשות המקומית.

### 3. אוכלוסיית היעד

-----

ילדים מגיל 3 עד 21 שאובחנו על פי חוק הסעד (טיפול במפגרים) תשכ"ט-1969, ברמת מש"ה בינונית, קשה ועמוקה וברמת תיפקוד סיעודי, טיפולי וילדים מאובחנים עם בעיות התנהגות קשות, השוהים בביתם ו/או במשפחות אומנה.

### 4. מטרות

-----

- 4.1 לשמש מסגרת העשרה, פנאי וקידום לילדים.
- 4.2 לסייע למשפחה לגדל את ילדה בחיק המשפחה והקהילה ולנהל שגרת חיים סדירה ומלאה עד כמה שניתן.

### 5. מהות הפעילות

-----

- 5.1 הפעלת תוכניות העשרה, פנאי, שיקום וקידום.
- 5.2 הפעלת פעילות חברתית.
- 5.3 פעילות תוך כדי שילוב בחיי הקהילה.

### 6. מקום הפעילות

-----

מסגרת יום שהות ארוך תופעל בבית ספר / גן לאחר סיום שהות הלימודים על הרשות המקומית המחליטה להפעיל יום שהות ארוך שלא במבנה של מסגרת החינוך תפנה בכתב לקבלת אישור מהפיקוח המחוזי של שרות קהילה לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ומשפחתו.

הפעלת יום שהות ארוך שלא במבנה של מסגרות החינוך יכול להתקיים מסיבות כגון; פריפריה, מגורים שונים.  
בכל מקרה, המבנה שיוצע חייב לעמוד בכל הסטנדרטים המקובלים במשרד כגון: שימוש במבנה לאחר אישור של יועץ בטיחות, אישורי כיבוי אש ועוד. הפעלה במקרים אלו בנושא הסעה על פי נוהל חוזר מנכ"ל מיוחד מס' 42 "הסעה שלישית" אינו כולל בתוכו הסעת ילדים שנמצאים ביום שהות ארוך שלא במסגרות החינוך.

## 7. דגמי מסגרת

-----

### 7.1 דגם מסגרת טיפולית עבור 60 ילדים

המסגרת מיועדת לילדים ברמת מוגבלות שכלית התפתחותית בינונית וקשה וילדים עם בעיות התנהגות קשות עפ"י ועדת אבחון.  
המסגרת תפעל 5 ימים בשבוע 20 שעות

#### כח אדם

מנהל - 0.50 תקן

רכז חינוך - 0.50 תקן

מדריך 2.82 תקנים - מדריך אחד לכל קבוצה טיפולית במהלך כל שעות פעילות המסגרת.

מטפל בלתי מוסמך 1.41 תקנים - מטפל אחד לכל שתי קבוצות טיפוליות במהלך כל שעות פעילות המסגרת.

פיזיותרפיסט - 0.25 תקן

אחות - 0.50 תקן

פסיכולוג - 0.25 תקן

עובד סוציאלי - 0.50 תקן

קלינאי תקשורת - 1.00 תקן

עובד שירותים - 0.75 תקן

**סה"כ - 8.49 תקנים**

קבוצה טיפולית תהיה ל-10 ילדים כך שלכל 20 תלמידים יהיו 2 מדריכים ומטפל.

## 7.2 זגם מסגרת סיעודית עבור 60 ילדים

המסגרת מיועדת לילדים עם רמת מוגבלות שכלית התפתחותית קשה ועמוקה ברמת תפקוד סיעודי וילדים עם בעיית התנהגות קשה עפ"י ועדת אבחון.

המסגרת תפעל 5 ימים בשבוע 20 שעות.

### **כח אדם**

מנהל - 0.50 תקן

רכז חינוך - 0.50 תקן

מדריך - 4.71 תקנים - מדריך אחד לכל קבוצה סיעודית במהלך כל שעות הפעילות.

מטפל בלתי מוסמך - 2.35 תקנים - מטפל אחד לשתי קבוצות סיעודיות במהלך כל שעות הפעילות.

פיזיותרפיסט-ט 0.50 תקן

אחות - 0.50 תקן

פסיכולוג - 0.25 תקן

עובד סוציאלי - 0.50 תקן

קלינאי תקשורת - 1 תקן

עובד שירותים - 1 תקן

**סה"כ 11.81 תקנים**

קבוצה טיפולית סיעודית תהיה ל-6 ילדים, כך שלכל 12 תלמידים יהיו 2 מדריכים ומטפל.

כל המרה / שינוי בתפקיד או באחוזי התקן במסגרת מודלי כח אדם במסגרת תוגש על גבי טופס אישור תקן למסגרת (נספח א') וטופס איוש משרות (נספח ב') לאישור המפקח המחוזי של משי"ה ותאושר ע"י המפקח הארצי של האגף ולאישור הרשות המקומית בה פועלת המסגרת היומית שבחרה את הגורם המפעיל והתקשרה עמו.



## 8. תהליך הפניה וקליטה של ילד למסגרת

---

### 8.1 הפניית הילד

הפניה למסגרת "יום שהות ארוך" תעשה באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית בו מתגורר המועמד עפ"י התאמתו באחת משתי הדגמים המופיעים בסעיפים 7.1, 7.2 לעיל בצירוף המסמכים הבאים:

- דו"ח סוציאלי עדכני.
- איבחון והחלטות ועדות איבחון אחרונות.
- דו"ח רפואי עדכני.
- דו"ח תיפקודי מבית הספר.
- תוכנית לימודית אישית (במידת הצורך).
- כל חומר רלוונטי אחר הקשור לילד.
- כמו כן תמלא המחלקה לשירותים חברתיים באופן מקוון טופס החלטה על השמה.

### 8.2 תהליך קליטת הילד במסגרת

עם קבלת החומר על מנהל המסגרת לקיים דיון עם צוות המסגרת ואליה יוזמן עו"ס המשפחה ועו"ס הרשות המקומית בה פועלת המסגרת (קיום הדיון אינו מותנה בנוכחות עו"ס המשפחה ועו"ס הרשות) לגבי התאמת תוכנית קליטה עבורו למסגרת. העתק מפרוטוקול הדיון וכן החלטה על התאמת הילד למסגרת יישלח לעו"ס במחלקה לשירותים חברתיים ולמפקח המחוזי של אגף מש"ה. על המסגרת לקבל טופס השמה במסגרת חתום ע"י מנהל המחלקה לש"ח וגזבר הרשות השולחת ולאחר מכן לשלוח מכתב להורים על קבלת הילד והזמנת המשפחה לשיחה.

### 8.3 קליטת הילד במסגרת

לכל ילד במסגרת ייפתח תיק אישי עם המסמכים הבאים:  
דף מרכז עם פרטים כלליים: (שם, כתובת, תעודת זהות, פרטי הורים,

טלפונים, תיאור כללי של הילד, איש קשר בשעת חירום):

- כל המסמכים שהוגשו לוועדת הקבלה בעת הפנייתו.
- טופס ויתור סודיות.
- תוכנית טיפול אישית.
- תמונת דרכון.
- צו מינוי אפוטרופוס במידת הצורך.
- אישור מתן תרופות עדכני.

התיק האישי ילווה את הילד לאורך כל תקופת שהותו במסגרת ויעודכן עם כל שינוי ולפחות אחת לשנה ויועבר סיכום לעו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים.

התיקים יאוחסנו בארון נעול במסגרת.

#### 8.4 הקשר בין המסגרת להורים

במהלך השהות של הילדים במסגרת תתקיים לפחות אחת לשנה שיחה / פגישה/סיכום שנתי עם ההורים/האחראים .

#### 9. שיתוף פעולה עם משרד החינוך

-----

"יום שהות ארוך" מבוסס על שותפות בין משרדית בין משרד החינוך ומשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים. שותפות זו היא תולדה של תפיסת העולם הרואה את התלמיד כשלם ומחייבת שיתוף פעולה בין כלל הגורמים הנמצאים בקשר עם התלמיד ומשפחתו לצורך שמירה על רווחתו האישית וקידומו.

עקרונות ההפעלה בין הצוותים מתואמים עם משרד החינוך.

להלן עקרונות ההפעלה בין הצוותים:

#### 9.1 העברת מידע:

א. מנהל "יום שהות ארוך" או מי שהוסמך על ידו יחתיים את המשפחה / אפוטרופוס על טופס ויתור סודיות.

- ב. יקבל כל מידע רלוונטי אודות התלמיד לצורך בניית רצף טיפולי.  
 העברת מידע יומיומית- נציג מצוות "יום שהות ארוך" יגיע למסגרת החינוכית כחצי שעה לפני תחילת הפעילות לצורך קבלת עדכון מהצוות החינוכי והתארגנות.
- ג. כל צוות כיתה/גן ימלא בסיום יום הלימודים דו"ח העברת משמרת אודות התלמידים בו ימלא את כל הפרטים הנדרשים. (רצ"ב טופס מומלץ נספח ג').
- ד. בית הספר ימנה נציג תורן, אשר ירכז את דפי דו"ח העברת המשמרת ויעביר לנציג צוות "יום שהות ארוך".
- ה. בסיום "יום שהות ארוך" ימלא הצוות של מסגרת "יום שהות ארוך" את דו"ח העברת המשמרת עם כל הפרטים הנדרשים וישאירו במסגרת.
- ו. יש לשמור את דו"ח העברת המשמרת במשך כל שנת הלימודים באוגדן מסודר לאותה השנה.

## 9.2 תכניות טיפול:

קיימת חשיבות לשיתוף פעולה עם כל הגורמים החינוכיים והטיפוליים אשר עובדים עם הילד.

- א. מנהל מסגרת "יום שהות ארוך" או מי מטעמו, ייפגש עם הצוות החינוכי, בתחילת שנת הלימודים לצורך העברת מידע אודות תכנית הלימודים האישית אשר נקבעה לילד בביה"ס או בגן.
- ב. ישיבות עבודה משותפות- מנהל מסגרת "יום שהות ארוך", או מי מטעמו ומנהל מסגרת החינוך, או מי מטעמו יפגשו לפחות שלוש פעמים בשנה לדיון על תכנים מקצועיים, טיפוליים ומנהליים.

## 9.3 מתקנים וציוד:

הצוות החינוכי וצוות מסגרת יום שהות ארוך יסכם ביניהם על הדרכים לשימוש ואחריות על תקינותו של הציוד.

## 10. זמני הפעלה

-----

מסגרות "יום שהות ארוך" טיפולי וסיעודי פועלות בימים א-ה בשעות 18:00-14:00 סה"כ- 20 שעות שבועיות (לא כולל זמן הסעה), כולל 30 דקות זמן חפיפה. במסגרות ששעת סיום המסגרת החינוכית מאוחרת יותר, שעת סיום פעילות מקסימאלית "יום שהות ארוך" היא 18:30. בכל מקרה סך כל השעות השבועיות לא יהיו יותר מ-20. המסגרת פועלת בהתאמה לשעות הפעילות של משרד החינוך האגף לחינוך מיוחד, ובהתאם ללוח החופשות המתפרסמות בחוזר מנכ"ל משרד החינוך מדי שנה.

## 11. נוהל מתן תרופות ואחסנת תרופות במסגרת

-----

**מתן תרופה במסגרת:** ככלל צוות המסגרת אינו נותן תרופות! במקרים בהם יש צורך במתן תרופות במהלך שהות הילד במסגרת יש לפעול עפ"י נספח ד' שתוכנו:

### הסמכה למתן תרופות במסגרת

### אישורים הדרושים למתן תרופות

### אחסנת התרופות

מתן התרופה (נספח ד' 2)

## 12. תזונה

-----

ארוחות צהריים ניתנת בשעות הלימודים של בית הספר/הגן ע"י משרד החינוך ובאחריותו. במהלך השהות במסגרת "יום שהות ארוך" באחריות המסגרת תינתן ארוחה קלה לכל ילד הכוללת: פרי, כריך ו/או מעדן ופרי.

## 13. הסעות

-----

13.1 הסדרת ההסעה והמלווה הינה בכפוף לזכאות של ההסעות של החינוך המיוחד של משרד החינוך ובאחריות הרשות המקומית ממנה מגיע הילד.

התארגנות להסעות תחל כ-20 דקות לפני הגעת ההסעות.

13.2 למנהל המסגרת או מי מטעמו תהיה:

- א. רשימה מעודכנת של חלוקת הילדים להסעות (נספח ה').
- ב. רשימה מעודכנת יומית של נוכחות הילדים.
- ג. רשימה מעודכנת של חברת ההסעה + טלפונים + שמות הנהגים. שלושת הרשימות תפורסמנה במקום נגיש לכל חברי הצוות.

13.3 טרם עזיבת הצוות את המסגרת יש לוודא:

- א. שכל הילדים יצאו לבתיהם באופן מסודר.
- ב. שכל הילדים עלו להסעה.
- ג. הצוות סיים את עבודתו רק לאחר יציאת ההסעות.

13.4 הסעה שלישית

רצ"ב נספח מסי' ו' (חוזר מנכ"ל הסעה שלישית).

## 14. נוהל אירועים חריגים

-----

בכל מקרה של אירוע חריג יש לפעול על פי נוהל אירוע חריג בקהילה על גבי טופס דיווח אירוע חריג (נספח ז').

## 15. השתתפות הורים

-----

ההורים מחוייבים בהשתתפות עבור שהות ילדם במסגרת עפ"י תחשיב זכאות שיערוך עובד מינהל וזכאות במחלקה לשירותים חברתיים ויקבע את דרגת השתתפותם על פי הטבלה שבנספח ח' להוראה זו המפורסמת בחוברת התעריפים ומתעדכנת מעת לעת.

## 16. הנחות

-----

16.1 משפחה שלה שני ילדים ויותר עד גיל 18 או עד סיום כיתה י"ב השוהים במסגרות המוכרות ומפוקחות בידי גוף ממלכתי המחייבות השתתפות הורים (מעון יום, משפחתון, דיור חוץ ביתי, בתי ספר לחינוך מיוחד) זכאית להנחה בשיעור 25% מדמי השתתפות לכל ילד, ובלבד שסכום השתתפות ההורים לא יפחת מהסכום המינימלי (רמה 1) המפורט בטבלת השתתפות ההורים.

16.2 משפחה שבראשה הורה עצמאי זכאית להנחה בשיעור 50% לכל ילד. החישוב יהא כאילו היא מונה עוד נפש אחת, ובלבד שסכום השתתפות ההורים לא יפחת מהסכום המינימלי (רמה 1) המפורט בטבלת השתתפות הורים.

## 17. דיווח

-----

הדיווח לאגף מערכות וענ"א במשרד ייעשה בהתאם לנוהל מסגרות:  
מסגרת טיפולית תעריף ציבורי 1322 לשעבר 1309  
מסגרת טיפולית תעריף פרטי 1332  
מסגרת סיעודית תעריף ציבורי 1323 לשעבר 1405  
מסגרת סיעודית תעריף פרטי 1333

18. המפקח המחוזי קהילה באגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית יערוך בקרת תפקוד על המסגרת על כל היבטיה לפחות פעם בשנה ובהתאם לצורך וידווח לרשות המקומית המפעילה את המסגרת.

**19. מ י מ ו ן**

-----  
המימון בהתאם לתקציב המאושר ועפ"י הסיווג מתקנה "מעונות יום טיפוליים"  
23.08.55.42.

**20. ב ק ר ה**

-----  
המשרד מפעיל בקרה שוטפת על יישום הוראה זאת באמצעות מפקחיו במחוזות  
ועובדי האגף לביקורת פנימית.

**אלין אלול**  
**מ"מ המנהל הכללי**

נספח א' (14.29)

אישור תקן למסגרת

שם המסגרת      מספר חניכים עפ"י מס"ר      מספר חניכים בפועל

משרה	תקן מסגרת	תקן לאחר המרה	הערות
מנהל			
רכז חינוך			
מדריך			
מטפל ב"מ			
פיזיותראפיסט			
אחות			
פסיכולוג (תוכניות קידום)			
עו"ס			
קלינאית תקשורת			
עובד שירותים			
סה"כ:			

חתימת המנהל      תאריך      חתימת המפקח הארצי      תאריך      חתימת המפקח המחוזי      תאריך



נספח ב' (14.29)

דו"ח איוש משרות לחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

-----

מספר חניכים בפועל

מספר חניכים עפ"י מס"ר

שם המסגרת

משרה	תקן מסגרת	תקן לאחר המרה	איוש בפועל	שם העובד	תאריך תחילת עבודה	צורת העסקה	הערות
מנהל							
רכז חינוך							
מדריך							
מטפל ב"מ							
פיזיותראפיסט							
אחות							
פסיכולוג (תוכניות קידום)							
עו"ס							
קלינאית תקשורת							
עובד שירותים							
סה"כ:							

תאריך

חתימת המפקח המחוזי

תאריך

שם וחתימת המנהל

נספח ג' (14.29)

טופס העברת משמרת/סיום יום

מסגרת חינוך - מסגרת "יום שהות ארוך"

תאריך	שם הילד	מצב כללי (גופני, אכילה, שתייה ועוד)	יציאה מוקדמת ממסגרת החינוך	שונות	חתימת צוות חינוך	חתימת צוות "יום שהות ארוך"

מסגרת "יום שהות ארוך" - מסגרת חינוך

תאריך	שם הילד	מצב כללי (גופני, אכילה, שתייה ועוד)	שונות	חתימת צוות	חתימת צוות חינוך "יום שהות ארוך"

## נספח ד' (14.29)

### הסמכה למתן תרופות במסגרת

- א. התרופות ינתנו על ידי איש צוות שמונה והודרך מראש לכך.
- ב. רענון נוהל מתן תרופות חייב להיעשות לנותן התרופה אחת לשנה על ידי מנהל המסגרת.

### אישורים הדרושים למתן תרופות

- א. דו"ח סיכום מידע רפואי של החניך עדכני לאותה שנה של פעילות.
- ב. מרשם עדכני של תרופה.
- ג. אישור הורים/אפוטרופוס למתן תרופות במסגרת שימצא בתיק האישי.
- ד. קבלת התרופות באריזתן המקורית בלבד.
- ה. אין לשנות טיפול ע"פ הנחית הורה/ אפוטרופוס בלבד - על ההורה/ אפוטרופוס להודיע על כל שינוי במינון, בתרופה ובתדירות בצרף מרשם חדש מהרופא המטפל.

### מתן התרופה

כל מתן התרופות יתועד (נספח ד' 2).

### אחסנת התרופות

- א. ארון התרופות יהיה נעול, והמפתח ימצא בידי האחראי במסגרת ו/או מי שהוסמך על ידו.
- ב. איחסון תרופות יעשה במקום הניתן לפיקוח, בקרה ונעילה על פי הוראות החוק והיצרן (בטמפ' הדרושה וכו').
- ג. לכל תרופה בארון יהיה מיכל בנפרד (אריזה נפרדת) אין לאחסן תרופות בתפזורת.
- ד. יש לוודא שבכל אריזה מצויין שם ילד המקבל אותה והמינון הדרוש.
- ה. אחסון התרופות יהא בנפרד לכל ילד.
- ו. יש לוודא שהמינון הרשום על האריזה תואם את מרשם הרופא.
- ז. יש להקפיד על הפרדה ברורה בין תרופות לשימוש חיצוני ופנימי, כולל שילוט מתאים.
- ח. תרופות שצריכות להיות בתנאי אחסנה בקירור יהיו בתוך קופסא נעולה במקרר.
- ט. מנהל המסגרת ו/או מי שהוסמך על ידו יודא אחת לשבוע הימצאות תרופות שאינן ראויות לשימוש או שפג תוקפן.

נספח ד'2 (14.29)

טופס חלוקת תרופות שבועי

מתאריך: \_\_\_\_\_ עד תאריך: \_\_\_\_\_

יום ה'	יום ד'	יום ג'	יום ב'	יום א'	שעת מתן התרופה	מס' כדורים/ כמות מ"ל סירופ	סוג התרופה והמינון	שם החניך
יש לחתום בשם מלא								

חתימה	תאריך הכנה	שם מכין ערכת התרופות

נספח ה' (14.29)

רשימה שמית של ילדים הזקוקים להחזרה מ"יום שהות ארוך"  
(מסגרת מוכרת על ידי משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים)

-----

שם הרשות: \_\_\_\_\_

מס"ד	שם הילד	ת.ז.	מאובחן ומוכר ע"י האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי*	שם בי"ס וכתובת	מיקום "יום שהות ארוך"	סמל מסגרת של "יום שהות ארוך"
1			כן			
2			כן			

חתימת עו"ס מחלקה: \_\_\_\_\_

אישור מפקח מחוזי: \_\_\_\_\_

נספח ו' (14.29)

י"ד חשון תשע"ג

30/10/2012

2012-0002-1292

### חוזר מנכ"ל מיוחד

מס' 42

שלום רב,

הנדון: נוהל הסעה נוספת (שלישית) לתלמידים "מ"יום שהות ארוך" שבבית הספר (מסגרת מוכרת על-ידי האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית [פיגור שכלי])

בתיאום עם משרד החינוך נקבע נוהל המפורט בזה:

#### 1. אוכלוסיית היעד

תלמידים בגילאים 3-21 המאובחנים כבעלי מוגבלות שכלית התפתחותית על פי "חוק הסעד טיפול במפגר" (תשכ"ט 1969), ברמת מוגבלות שכלית התפתחותית בינונית, קשה ועמוקה ברמת תפקוד סיעודי טיפולי או בעיות התנהגות קשות הזכאים ואושרו למסגרת "יום שהות ארוך".  
קיים צורך בהסעה נוספת על הניתנות על ידי מערכת החינוך נוכח פיצול בשעת החזרה מבית הספר לביתם.

#### 2. אחריות להסעה

נוכח קיומו של מנגנון הסעות שמבצעות הרשויות המקומיות עבור מערכת החינוך, ההסעה הנוספת תבוצע במסגרת ההסעות הקיימות באחריות מערכת החינוך ברשות המקומית.

### 3. דיווח

המחלקה לשירותים חברתיים תעביר טופס ובו רשימת הילדים שאושרו להשתתף ב"ייום שהות ארוך" וזקוקים להסעה נוספת מעבר לשתיים הניתנות על ידי מערכת החינוך (דוגמא מצ"ב).

הטופס ימולא ע"י העו"ס האחראי לנושא, יועבר לאישור המפקח המחוזי של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במשרדנו. רק לאחר אישורו יועבר למחלקת החינוך ברשות המקומית. הטופס מצ"ב. (עותק ישמר במחלקה למעקב ובקרה)

### 4. תשלומים

הסדרי התשלומים יעשו בין משרדנו למשרד החינוך. אנו רואים בהסדר זה שיתוף פעולה ראוי בין המשרדים ושיפור מהותי בשירות לתלמידים.

בכבוד רב,

נחום איצקוביץ

המנהל הכללי

**טופס של המסגרת על אירוע חריג (ראשוני)**

הנחיות למילוי דף אירוע ראשוני:

1. ממלא הטופס יהיה מי שנכחלו באירוע או שמעו עליו.
2. ממלא הטופס יעביר האירוע הכתוב למנהל המסגרת, או לממונה עליו.
3. הטופס ימולא ויועבר עד 24 שעות מתחילת האירוע.

שם המסגרת: \_\_\_\_\_

הרשות בה נמצאת המסגרת: \_\_\_\_\_

הרשות המטפלת באדם עם משי"ה: \_\_\_\_\_

תאריך	שם המטופל	ת.ז.	שעה	מקום הארוע	סוג אירוע	שם המדווח ותפקידו

תיאור האירוע: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

אנשי צוות שנכחו באירוע: \_\_\_\_\_

הפעולות שבוצעו ע"י המדווח ובעלי תפקידים אחרים: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



חתימה המטפל, מדריך, איש הצוות הנוכח באירוע: \_\_\_\_\_

המנהל עודכן בתאריך: \_\_\_\_\_ בשעה: \_\_\_\_\_

דווח המרפאה ואישורה (אם הייתה פנייה למרפאה): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימת האחראי

שעה

תאריך

### **החלטה:**

החומר הועבר ל: אירוע פנימי, אפוטרופוס, מפקח על המסגרת, עו"ס רשות שולחת, עו"ס על פי חוק, משטרה, מפקח ארצי, מנהלת השירות, עו"ס ארצי על פי חוק (סמן את הגורמים אליהם הועבר החומר)

### **נימוקים להחלטה:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימת מנהל / ממלא מקום

שעה

תאריך

### **הערות:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **הנחיות למילוי טופס התחקיר:**

1. יש לבדוק האירוע עד 48 שעות מהתרחשות האירוע.
2. יש לתת מענה מיידי למסקנות שעולות מתוך האירוע
3. יש לתייק החומר יחד עם הטופס הראשוני בתיק אירועים חריגים
4. יש לצרף את כל המסמכים הנוגעים לאירוע לתיק אירועים חריגים.
5. יש להעביר המידע לגורמים הרלוונטיים במסגרת ומחוצה לו להמשך וסיכום התהליך.