ראשי פרקים לתדריך –

* דברי פתיחה – ורד ואיריס / נורית
* רציונל – מה זה סמך
* מילון מונחים
* הגדרות תפקיד
* מודל ארגוני
* סמך מקצועי מזווית העו"ס
* סמך מקצועי מזווית ספק השירות
* הדרכה והכשרה
* מודל תקציבי
* מערכות BI ומס"ר, מע' נתיב
* פיקוח
* מודל הטמעה
* תקופת

**נספחים**:

* + - 1. דו"ח התקדמות רבעוני
      2. טופס עזר לביקור בית
      3. טופס הסכמה לקבלת שירות בבית
      4. סקר שביעות רצון של מקבלי השירות
      5. שאלון עו"ס מחלקה – [בקישור הזה](https://survey.gov.il/molsa-department-social-worker-survey)
      6. תחומי שירות + מטרות ויעדים
      7. הגדרת משרה ותפקיד של עו"ס במחלקה – ורד לכתיבה במסגרת התע"ס
      8. טבלת סמלי תעריף
      9. טבלת תעריפי השתתפות עצמית (בכתיבה – ורד)
      10. רשימת ספקי השירות מכרז חדש 125/2020 – טל תשלח פרטים
      11. רשימת ספקי השירות מכרז ישן 251/2011 – טל תשלח פרטים
      12. סילבוס הכשרת רכזי המחוז של ספקי השירות –
      13. סילבוס הכשרת מלווים
      14. מכרז סמך חדש 125/2020
      15. מכרז סמך ישן 249/2011
      16. מכרז אוקיטוגו – (תכ"ם)
      17. מתודה של הסמך
      18. תע"ס חדש – ברגע שייסגר להוציא PDF

**דברי פתיחה: איריס פלורנטין, סמנכ"ל מינהל שח"א**

* אחריות המשרד להגיש שירותים, לפתח, לחדש
* הייחודיות של הסמך בעבודת המחלקה
* סמך מכרז ראשון של רכש חברתי
* מערך של שביעות רצון, פיקוח ובקרה, שיפור איכות השירות
* הובלה של שח"א ושותפות נפלאה בין שירותים
* ליבת עבודת המחלקה – עו"ס המשפחה במחלקה
* תודה לורד ולאגף משפחות, ילדים ונוער בקהילה
* תודה לשותפים במנהלים אחרים

**תוכן עניינים (לשימוש זמני)**

[פתח דבר 3](#_Toc109644996)

[הגדרת מערך הסמך מקצועי 4](#_Toc109644997)

[מילון מונחים 5](#_Toc109644998)

[הגדרות תפקיד 8](#_Toc109644999)

[ממשקי העבודה של העו"ס המטפל 20](#_Toc109645000)

[ממשקי העבודה של הרכז המחוזי מטעם ספק השירות 21](#_Toc109645001)

[מודל ההפעלה של הסמך מקצועי במחלקות לשירותים חברתיים 22](#_Toc109645002)

[מודל הפעלת הסמך מקצועי בארגונים מספקי השירות 28](#_Toc109645003)

[תרשים זרימה וחלוקת אחריות 31](#_Toc109645004)

[מודל תקציבי 33](#_Toc109645005)

[הכשרות והדרכות 34](#_Toc109645006)

[פיקוח.. 37](#_Toc109645007)

[מדידה והערכה 39](#_Toc109645008)

[הטמעה 41](#_Toc109645009)

[תקופת מעבר 42](#_Toc109645010)

[נספחים 44](#_Toc109645011)

# פתח דבר

שירות הסמך מקצועי במחלקות לשירותים חברתיים הוא כלי התערבות העומד לרשותו של העובד הסוציאלי במחלקות, בבואו לסייע ליחידים ולמשפחות במצבי משבר. על-פי התפיסה המקצועית משמש עובד הסמך כאיש הקשר בין הפרט ו/או המשפחה הזקוקים לסיוע, לבין המחלקה, הקהילה והשירותים בה.

מערך הסמך הנוכחי פועל משנת 2011 מתוקף מכרז 249/2011 ומספק מענה ליותר מ-16,000 מקבלי שירות בשנה, בהיקף של למעלה מ-2.1 מיליון שעות. במערך הסמך מועסקים כ-10,000 עובדי סמך ב-81 חברות, בעלות כוללת של 140 מיליון ₪.

בשנת 2018, בעקבות דו"ח מבקר המדינה על תפקוד הסמך מקצועי במשרד הרווחה והביטחון החברתי ובעקבות האצת תהליכי רכש מתקדמים, פיתחנו מערך סמך מקצועי חדש. מערך זה, שמציע מענה איכותי ומדויק יותר עבור מקבלי השירות, יחל לפעול בספטמבר 2022.

התדריך שבפניכם מיועד לסייע לעוסקים בתחום הסמך מקצועי להכיר את המערך באופן רחב ומעמיק ולייצר אחידות בהפעלתו בקרב כלל העוסקים בתחום במחלקות לשירותים חברתיים, במחוזות, במטה המשרד, בארגונים נותני השירות ובקרב השותפים המקצועיים. התדריך מהווה שלב חשוב בהטמעה של המערך החדש וכולל תוצרים של פיתוח ועשייה ענפים, הסברים על נהלי עבודה, חיבורים למערכות השונות בתחום הסמך מקצועי, וגם מחשבות וחלומות להמשך.

בימים העוקבים לפרסום התדריך נתחיל הלכה למעשה בהטמעה של המערך במחלקות.

אנו יוצאים לדרך חדשה, בתקווה שהשינויים במערך הסמך מקצועי יסייעו בקבלת שירותים מותאמים למקבל השירות, ייעלו את העבודה מול הספקים והמלווים נותני השירות, יקדמו פיקוח ובקרה ויצעידו את העבודה בתחום שלב משמעותי קדימה.

למהלך זה שותפים רבים וטובים לחשיבה, לפיתוח ולדרך, יחד איתם פעלנו לקדם אספקת שירות איכותי. לכולם – הערכה ותודה רבה.

ורד רוקח

מנהלת תחום סמך מקצועי

משרד הרווחה והביטחון החברתי

# הגדרת מערך הסמך מקצועי

סמך מקצועי הוא משאב ייחודי העומד לרשות המחלקות לשירותים חברתיים, המיועד לסייע ליחידים ולמשפחות הסובלים ממצוקות על רקע משבר זמני או מתמשך. השירות ניתן בהתאם למאפיינים של מקבל השירות, נזקקותו ותוכנית ההתערבות שהגדיר העובד הסוציאלי להשגת התוצאות המצופות. השירות ניתן ככלל לתקופה של עד שישה חודשים, אולם במצבים מיוחדים ניתן להאריכו בהתאם למדרג סמכויות (נספח... ).

מערך ההפעלה של שירות הסמך מקצועי נמצא באחריות מנהלת תחום סמך מקצועי במינהל שירותים אישיים וחברתיים שבמשרד הרווחה והביטחון החברתי. המענה המקצועי ניתן על-ידי הגופים השונים שמספקים שירותי סמך מקצועי: מנהל אזרחים ותיקים, מנהל מוגבלויות ומנהל שירותים אישיים וחברתיים, בתמיכת אגף בכיר רשויות מקומיות.

שירותי הסמך מקצועי ניתנים על ידי ספק שירות שזכה במכרזי משרד הרווחה והביטחון החברתי בתחום הסמך מקצועי (מכרז 149/2011 בנספח...; מכרז 125/2020 בנספח...). הספק מעסיק מלווה, שנותן בפועל את שירות הסמך מקצועי בבית מקבל השירות או במקום אחר, בהתאם להחלטת עו"ס המחלקה, על סמך תוכנית ההתערבות.

**אוכלוסיית היעד**

אוכלוסיית היעד לשירותי סמך מקצועי הם מקבלי שירות במחלקות לשירותים חברתיים המתגוררים בקהילה, ומאופיינים בקשיי תפקוד בתחומי חיים שונים. השירות ניתן על-ידי משרד הרווחה לאלה שאינם זכאים לקבל שירות דומה על-פי חוק או הסדר אחר.[[1]](#footnote-1)

אוכלוסיית מקבלי השירות היא באחריות המינהלים הבאים:

* מינהל שירותים חברתיים, אגף משפחה וילד בקהילה
* מינהל מוגבלויות
* מינהל אזרחים ותיקים

**סוגי סמך מקצועי**

מערך הסמך מקצועי נחלק לשני סוגי שירות:

1) **הדרכה וליווי** – שירות שמטרתו לשנות או לשפר תפקוד ומיומנויות של מקבל השירות, כדי שיוכל להגיע לעצמאות מלאה או חלקית.

2) **תמך (סמך ישן)**[[2]](#footnote-2) – שירות שמטרתו לסייע, לשמר או למנוע התדרדרותשל רמת התפקוד הרצויה של מקבל השירות.

**משך מתן שירותי הסמך מקצועי**

שירותי הסמך המקצועי ניתנים לתקופה של עד שישה חודשים, מלבד בשני מקרים:

1. במקרה של סייעת שילוב יותאם משך מתן השירות לשנת הלימודים, אולם לא יעלה על 12 חודשים. חידוש השירות לשנת לימודים נוספת דורש החלטה של ועדה מחוזית מתאימה.
2. שירות מטפח לילד (אוטיזם) הנמצא בשירותי התמך (סמך ישן) ניתן לתקופה של 12 חודשים, שאחריהם יש לערוך בחינה להארכת השירות, על-פי תנאי הארכת שירות.

# מילון מונחים[[3]](#footnote-3)

כללי

**שירות סמך מקצועי** – שירות הניתן מחוץ למחלקה לשירותים חברתיים, במרבית המקרים בבית מקבל השירות, על-ידי ספק השירות שנבחר על-ידי המשרד באמצעות מכרז. השירות ניתן בכפוף לתוכנית התערבות שנקבעה על-ידי העובד הסוציאלי במחלקה, בתיאום עם מקבל השירות או מי מטעמו. מבין תפקידיו של עובד הסמך מקצועי (מלווה) – שיפור תפקוד אישי והורי; קשר עם שירותים בקהילה; ניהול משק הבית; טיפול אישי באנשים עם מוגבלות; אזרחים ותיקים; מיצוי זכויות ועוד.

אנשי המקצוע

**ועדה מחוזית לשילוב ילדים עם צרכים מיוחדים** – ועדה מחוזית באחריות מנהל מוגבלויות הדנה במתן מענה של סייעות שילוב עבור פעוטות עם עיכובים התפתחותיים, צרכים רפואיים וצרכים מיוחדים נוספים שנדרש עבורם מענה חלקי עד 4 שעות ביום (נוהל סייעת שילוב, נספח....).

**מדר"צ (ראש צוות / מנהל מחלקה)** – ראש צוות במחלקה לשירותים חברתיים, מדריך המאשר את התוכנית הטיפולית המוצעת ע"י העו"ס למקבל השירות.

**מלווה (סמך)** – אדם המועסק על-ידי ספק שירות שזכה במכרז משרד הרווחה והביטחון החברתי לאספקת שירותי הסמך מקצועי. המלווה מסייע ליחידים, ילדים ובוגרים ו/או משפחות בביתם או במסגרת חינוכית שנקבעה על-פי תוכנית התערבות. תוכנית ההתערבות היא ייעודית לנזקקותו של האדם ונקבעת על-ידי עו"ס המחלקה המטפל במקבל השירות.

**מנהלת תחום סמך מקצועי** – מנהלת תחום (פ"א) האמונה על הפעלת מערך הסמך מקצועי, אחראית על ההתקשרות עם הספקים נותני השירות בתחום הסמך מקצועי, קובעת מדיניות ונהלי עבודה עבור המחלקות ונותני השירות, ומקנה סטנדרטים לעבודה אחידה במחלקות לשירותים חברתיים.

**מפקח מחוזי** – עובד מדינה אשר קיבל מינוי על-פי חוק או על-פי נהלי המשרד, המסמיך אותו לבצע את משימות הפיקוח בשם המשרד.

**סייעת שילוב** – מלווה פעוטות מגיל 6 חודשים עד 3 שנים במסגרת חינוכית יומית, לשם קידום התפתחות ושילוב הפעוט במעון / משפחתון.

**עו"ס** – עובד סוציאלי הרשום בפנקס העובדים הסוציאליים, עובד במחלקה לשירותים חברתיים ברשות מקומית.

**רכז מחוזי** **(****עובד ארגון המספק שירות)** – עובד בארגון המספק את שירותי הסמך מקצועי (ספק השירות). תפקיד הרכז לנהל את תחום הסמך מקצועי בארגון, לגייס עובדים לארגון, לבצע השמות בהתאמה לדרישות המחלקה, להשתתף במפגשים עם המחלקה לשירותים חברתיים, עם מקבל השירות ועם המלווה, ולדאוג לתשלומים השוטפים מול משרד הרווחה והביטחון החברתי.

**תחשיבן (עובד זכאות)** – עובד במחלקה לשירותים חברתיים, העוסק בתחשיבי הזכאות של אנשים ומשפחות המטופלים במחלקה. תחשיבן מקבל החלטה על פי מדדים הלוקחים בחשבון את סוג השירות ומצבו הכלכלי של מקבל השירות. הוא כפוף מקצועית לאגף רשויות מקומיות.

מקבלי השירות

**אדם עם מוגבלות** – אדם עם אחת או יותר מסוגי המוגבלויות הקבועות המוכרות על-ידי מינהל מוגבלויות לצורך זכאות לקבלת שירותי רווחה, שתפקודו מונמך באופן משמעותי בתחום אחד או יותר מתחומי החיים המרכזיים. סוגי המוגבלויות המוכרות הן: עיכוב התפתחותי; מוגבלות חושית בראייה או שמיעה; מוגבלות קוגניטיבית; מוגבלות שכלית התפתחותית; מוגבלות מוטורית; אוטיזם.

**אזרח ותיק** – אדם שהגיע לגיל פרישה על-פי חוק גיל הפרישה התשס"ד-2004.

**מקבל שירות** – כל אדם המקבל שירות משירותי הרווחה: ישירות מהמשרד או דרך המחלקה לשירותים חברתיים, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות גורמים מפעילים.

מערכות ארגוניות

**ספק שירות** – גורם (פרטי או תאגיד) אשר מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות מתקשרות עמו לצורך אספקת שירותים.

**משרד** – משרד הרווחה והביטחון החברתי.

**מש"ח (מחלקה לשירותים חברתיים)** – יחידה בתוך הרשות המקומית האחראית על מתן השירותים החברתיים למקבלי שירות המתגוררים באותה רשות. המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות פועלות מכוח [חוק שירותי הסעד התשי"ח-1958](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/p171_001.htm).

מערכות ממוחשבות

**מערכת החתמת נוכחות דיגיטלית** – מערכת המספקת את כלל הנתונים על שעות העבודה של המלווים.

**מערכת מס"ר** **(מסגרות רווחה)** – [מערכת התשלומים המרכזית של משרד הרווחה והביטחון החברתי](https://www.molsa.gov.il/Shachar/ProjectsAndLoginProcedure/pages/organizationsandmeserqueries.aspx). באמצעותה, מדווחת המחלקה לשירותים חברתיים למשרד על תשלומים עבור השירותים שאליהם היא מפנה את מקבלי השירות. מערכת זו מרכזת מידע רב על מסגרות ועל מטופלים השוהים במסגרות. המסגרות מסווגות לפי קבוצות של סוגי מסגרת ויחידות אחראיות.

**מערכת נתיב** – מערכת ממוחשבת של המשרד שנועדה לסייע למפקח לבצע את עבודתו, לרבות תיעוד ביקורי הפיקוח וממצאי הבקרה ודיווח על ליקויים שנתגלו אצל הגורמים המפוקחים.

נהלי העבודה

**אירוע חריג** – אירוע שבעקבותיו יש סכנה או סיכון לאדם או לסביבתו, או שבעטיו נגרם נזק או עלול היה להיגרם נזק לגוף או לרכוש, ושהוא אחד מאלה: אירוע שמעורב בו מקבל שירות של שירותי רווחה; אירוע שמעורב בו עובד בשירות, בעת שהוא נמצא בשירות או בפעילות חוץ מטעם השירות; אירוע שמעורב בו אדם הנמצא בשירות, שאינו מקבל שירותי רווחה ואינו עובד של המסגרת.

**בקרה** – מכלול הפעולות שנועדו לאיתור ליקויים ופערים בין המדיניות והסטנדרטים ובין מרכיבי הביצוע בפועל במונחי תשומות, תהליכים, תפוקות ותוצאות.

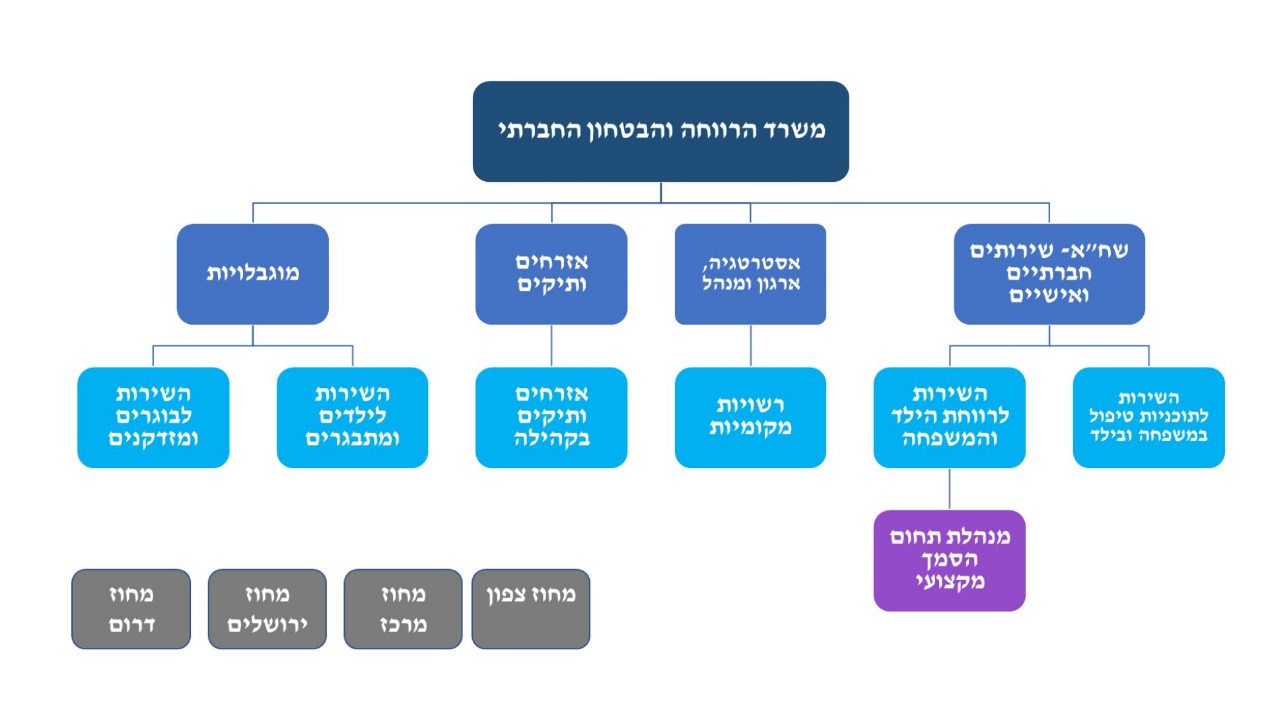
**דו"ח התקדמות רבעוני** – כלי המסייע לעו"ס המחלקה לקבוע את מטרות ויעדי ההתערבות עבור מקבל השירות. הדו"ח מסייע למלווה ולעו"ס המחלקה לעקוב אחר התקדמות ההתערבות, ובהתאם לערוך שינויים בתוכנית ההתערבות. הדו"ח מוגש אחת לרבעון על-ידי המלווה לעו"ס המחלקה, ומהווה בסיס להדרכה על מקבל השירות. המלווה אחראי למילוי הדו"ח והעו"ס אחראי להדרכת המלווה, בהתאם להתקדמות.

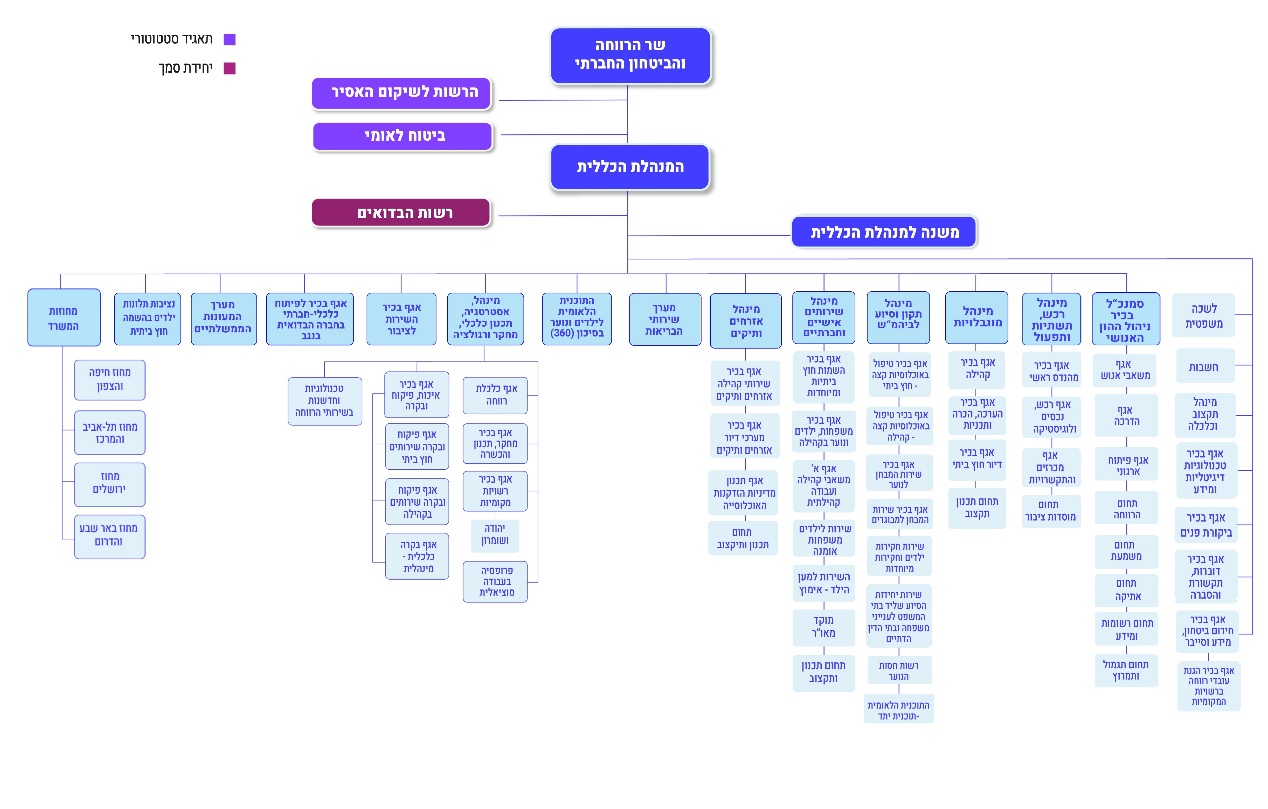
**זכאות** – מונח המתייחס למבחן ההכנסה ולגובה ההשתתפות העצמית של מקבל השירות בהתאם להכנסה לנפש במשפחה, או בהתאם להכנסה של האדם עצמו אם הוא לבדו.  
הזכאות נקבעת על-ידי עובד מינהל וזכאות, הקובע את סכומי ההשתתפות של המשפחה. יש להפריד בין זכאות למסגרות, שבהן קובע עובד הזכאות דרגה ואין אפשרות לשנותה (אלא בפנייה לוועדת חריגים), לבין זכאות לסיוע חומרי, שבה קובע עובד הזכאות רף מינימלי של השתתפות מקבל השירות, שמועברת למנהל/מדריך צוות לאישור תקציב. במקרים אלה של סיוע חומרי, המנהל/המדריך ראש צוות רשאי להגדיל את גובה השתתפות מקבל השירות משיקולי תקציב, אך לא להפחיתו.

**פיקוח** – מכלול פעולות שמיועדות להבטיח את איכות השירותים ואת שלומם ורווחתם של מקבלי השירות. לפיקוח ארבעה מרכיבים עיקריים:1. הגדרת סטנדרטים לשירותים השונים. 2. בקרה על העמידה בסטנדרטים שנקבעו. 3. מתן ייעוץ לצורך צמצום הפער בין המצוי לרצוי. 4. אכיפה.

**תע"ס (תקנון לעבודה סוציאלית)** – [הנחיות מנהליות של המשרד](https://www.gov.il/he/departments/policies/molsa-social-regulations), החתומות על ידי מנכ"ל המשרד, ומכוחן פועלות המחלקות לשירותים חברתיים במתן השירותים החברתיים.

**תרשים מבנה מטה המשרד והמחוזות**



**תרשים המודל הארגוני**

# הגדרות תפקיד

1. **ליווי והדרכה**

א.1 משפחות

א.2 טיפול בילד ובמתבגר, כולל בעלי מוגבלויות

א.2.1 סייעת שילוב לפעוטות בסיכון ו/או בעלי מוגבלויות

**א.1 משפחות (סומכת ושחקית)**

**הגדרת תפקיד:** מדריכה את ההורה/ים המתקשה/ים בתפקוד יומיומי לשיפור תפקודם בתחומים שונים ולהתארגנות טובה יותר במשק הבית, לשם קידום התפקוד ההורי והיחידה המשפחתית.

**גיל:** 18 עד 67 שנים.

**היקף שעות:** 45 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* הדרכה וסיוע להורה לשיפור תפקודו האישי
* טיפול בצרכים הפיזיים של הילד
* טיפול בצרכים הרגשיים של הילד
* שיפור תפקוד ההורה בניהול משק הבית והדרכה על שמירת בטיחות בבית
* שיפור תפקוד ההורה בניהול תקציב המשפחה
* קשרים עם גורמים בקהילה ומיצוי זכויות
* שיפור התפקוד החברתי-קהילתי

**פירוט משימות:**

**הקניה וחיזוק של המיומנות ההורית בתחומים הבאים:**

* + - קשרים ויחסים בין הורים לילדיהם: עידוד הידברות, שיחה ושיתוף בחוויות ובבעיות, הדרכה ביצירה ובבנייה של תקשורת אפקטיבית ובוגרת בין בני המשפחה; הדרכת ההורים והילדים למשחק ולבילוי משותפים, כדרך לפיתוח תקשורת ויחסי גומלין בין-אישיים ולחיזוקם; שיתוף הילדים במשימות הבית, כדרך לקבלת חלק באחריות לניהול הבית; הכוונת ההורים לבניית גבולות חינוכיים ויישומם; הקניית הרגלים למען הגברת היציבות והקביעות בחיי המשפחה.
    - הבטחת שלומם הפיזי של בני המשפחה: הכוונת ההורים והדרכתם בעניין אמצעי הבטיחות בבית ולגבי השימוש בחומרים רעילים ואחסונם; הדרכת ההורים לטיפול בילדיהם בעת מחלה, יישום ההכוונה והמעקב הרפואיים, שימוש בתרופות ואחסונן.
    - היגיינה של בני המשפחה: סיוע בעיצוב הרגלים לשמירה על היגיינה נכונה (רחצה, צחצוח שיניים וכיו"ב), הדרכת בני הבית לנקיטת אמצעי זהירות בעת מחלות בכלל ומחלות מידבקות בפרט, שמירה על כללים בריאותיים כמו ניקיון הכלים הסניטריים, הסתייעות ברשויות בעת תקלות בביוב ובמים, הדברת מזיקים ועוד.

**הכוונה בחינוך הילדים:**

* + - פיתוח הרגלי למידה והעשרה: עידוד ההורים למעורבות בבית הספר, לקשר עם מחנכים ולסיוע בהכנת מטלות ושיעורי בית; יצירת סביבה לימודית בשיתוף ההורים והילדים; שיתוף ההורים בתהליכים של יצירת הרגלי למידה אצל הילדים; עידוד קריאה, כתיבה וכל ביטוי אחר להעשרה עצמית, עידוד סקרנות, שימוש במשחקים לגירויים והעשרה של הילד ופיתוח העשרה בשעות הפנאי (חוגים, פעילויות קהילתיות וכד').
    - גבולות התנהגות ושמירה על נורמות התנהגותיות וחברתיות: בניית כללים, חוקים ודרכי התנהגות של כל בני המשפחה, הדרכת ההורים לעיצוב ותרגול הגבולות, הכוונת ההורים ליצירת אווירה משפחתית מכבדת.
    - חיזוק יחסים במשפחה: הדרכת ההורים בעניין חשיבות ההתייחסות השוויונית לכל ילד, תוך התייחסות דיפרנציאלית לצרכים הייחודיים שלו; הדרכת ההורים לשמירה על פרטיות בני המשפחה; עידוד פעילויות משפחתיות משותפות.
    - הדרכת ההורים לחינוך מיני לילדיהם המתבגרים.

**הדרכה בניהול משק הבית:**

* + - סידור הבית וארגונו: הכוונה בארגון הבית באופן פונקציונלי, שמירה על סדר וארגון יומיים, אחסון בגדים ומצעים, סידור הארונות וארגונם, אחסון ציוד וחומרים מסוכנים.
    - ניקיון שוטף של הבית: הדרכה לגבי כביסה, גיהוץ וטיפול בבדים ומוצריהם, שימוש נכון וחסכוני בתכשירי ניקוי, פעולות ניקיון תקופתיות; עידוד שיתוף הילדים בפעולות הניקוי של הבית; עידוד ניקוי הכניסה, חדר המדרגות, החצר והסביבה הקרובה.
    - תזונה: הדרכת ההורה לשימוש יעיל במצרכי מזון, בניית תפריטים, בישול והכנת ארוחות, תוך התייחסות לצרכים מיוחדים של בני המשפחה; הדרכה באחסון ושימור של מזון גולמי ומזון מבושל.
    - תחזוקת הבית: הדרכה לשימוש נכון ולטיפול תקופתי מונע בציוד ובמכשירי חשמל בבית; הכוונה לשמירה ולהקפדה על אמצעי בטיחות בנקודות חשמל, צנרת, גז (בתוך ומחוץ לבית), מכשירי חשמל; הדרכה בתיקוני בית פשוטים ובטיפול שוטף בבעיות שונות; הדרכה לגבי טיפול בריהוט, הזמנת שירות או הוצאת מכשירים וחפצים לתיקון; עידוד שיתוף הילדים בתחזוקת הבית.

**הדרכה בניהול תקציב המשפחה:**

* בניית מעקב אחר הכנסות והוצאות שוטפות.
* הדרכה לצרכנות נבונה.
* טיפול בחובות ופנייה לגורמי מקצוע.
* איסוף מסמכים למיצוי זכויות.

**קשר עם שירותים בקהילה:**

* + - הדרכה להשתלבות בחיי הקהילה: הדרכה לניצול שעות הפנאי, עידוד ההשתלבות במסגרות הקהילה (מתנ"ס, מועדון, חוגים), עידוד הרחבת המעגלים החברתיים והעמקת קשרים ופעילויות חברתיות.
    - הדרכה למיצוי זכויות וחובות תושבים: מתן מידע לגבי זכויות תושבים לקבלת שירות והחובות הנלווים, סיוע במיצוי זכויות משירותים הפועלים בקהילה ומחוצה לה, תיווך בין בני המשפחה לבין השירותים הספציפיים בקהילה לצורך קבלת שירות.
    - הכרת השירותים בקהילה והכוונת המשפחה לקבל מידע אודות שירותים ספציפיים העשויים לסייע לה, והכרת התנאים המזכים בשירות.
    - הדרכה וליווי לשם קיום קשר עם בני משפחה המסודרים במסגרות בקהילה או מחוצה לה, ליווי והכוונה בביקור ילד במוסד או בבית חולים, ביקור הורה בבית חולים או בבית אבות, תיווך וקישור עם בני המשפחה המורחבת הגרים בקהילה ומחוצה לה לצורך קיום קשר עמם.

**א.2 טיפול בילד ובמתבגר, כולל בעלי מוגבלויות**

**הגדרת תפקיד:** מסייע לילד/מתבגר לשפר את תפקודו בתחומים התפקוד הבאים: אישי, משפחתי, בין-אישי וחברתי, לימודי וקהילתי.

**גיל:** 3 עד 18 שנים.

**היקף שעות:** 30 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* שיפור התפקוד בחיי היומיום ומיצוי היכולת האישית לתפקוד עצמאי מרבי בחיי היומיום ובחברה.
* שיפור מיומנויות חברתיות ותקשורתיות.
* שיפור הדימוי העצמי, הערך העצמי ותחושת המסוגלות העצמית.
* העשרת עולם התוכן והפעילויות.
* טיפוח וקידום חשיבה עצמאית ויכולת קבלת החלטות.
* שיפור תהליכי חִברות ויחסים עם קבוצת השווים.
* שימוש כמודל לחיקוי והזדהות.
* הדרכה לתזונה נכונה ולאורח חיים בריא.

**פירוט משימות:**

**סיוע וחיזוק בתחום האישי:**

שיפור הדימוי העצמי, הערך העצמי ותחושת המסוגלות העצמית; התנסות בקשר עם מבוגר המהווה מודל חיובי, השונה מההורים והמורים; זיהוי ופיתוח יכולות וכישורים אישיים, כישורי חיים וכישרונות, ומתן הזדמנות לחיזוקם.

**סיוע וחיזוק בתחום החברתי:**

חשיפה לסיטואציות חברתיות, עידוד קיום יחסים בין-אישיים בתוך קבוצת השווים ופיתוחם, ויצירת קשרים חברתיים חדשים; הקניית מיומנויות בין-אישיות וחברתיות; הדגמה והכוונה לנורמות התנהגות חברתיות מקובלות; פיתוח דרכי התמודדות במצבים של לחצים חברתיים שליליים.

**סיוע בהעשרת עולם התוכן והפעילויות:**

טיפוח תחביבים, הכרת הסביבה באמצעות טיולים וסיורים, חשיפה לפעילויות פנאי אישיות וחברתיות, שילוב בפעילויות ספורטיביות אישיות וקבוצתיות.

**שיפור התפקוד הלימודי:**

הקניית הרגלי למידה ושיטות למידה; סיוע בהתארגנות בתחום הלמידה, כולל הופעה נאותה בהתאם לכללי המסגרת הלימודית, נוכחות סדירה בבית הספר, ארגון זמן ושימוש יעיל בו; סיוע בלמידה; יצירת קשר ושיח חיובי עם הצוות החינוכי במסגרת הלימודית.

**קשר עם ההורים:**

סיוע בפיתוח יחסים קרובים ומשמעותיים עם ההורים, תוך מציאת תחומי עניין משותפים; סיוע ביצירת שיח הדדי ומכבד, שיתוף במצבי קושי, דילמות וקונפליקט ומציאת פתרונות משותפים; עידוד פעילויות פנאי משותפות הורה-ילד.

**הדרכה לאורח חיים בריא:**

הדרכה לתזונה נכונה, לפיתוח הרגלי אכילה תואמי גיל, לשמירה על היגיינה, לביצוע פעילות גופנית סדירה, לשמירה מפני נזקי השמש, לשימוש בחומרים משני תודעה ועישון, לחינוך מיני ולמיניות בטוחה.

**א.2.1 סייעת שילוב לפעוטות בסיכון ו/או בעלי מוגבלויות**

**הגדרת תפקיד:** ליווי פעוטות מגיל 6 חודשים ועד גיל 3 שנים, השגחה וסיוע בכל הנדרש לצורך קידום התפתחותם ושילובם במעון או במשפחתון.

* תחום טיפול זה מותנה באישור הוועדה המחוזית לשילוב ילדים.

**גיל:** 6 חודשים עד 3 שנים.

**היקף שעות:** 105 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* שילוב הפעוט במסגרת החינוכית המותאמת לגילו.
* חיזוק הקשר שבין המסגרת החינוכית והורה הפעוט.
* שמירה על קשר עם גורמים מטפלים נוספים: מכון להתפתחות הילד, גורמים רפואיים ופארא-רפואיים.

**פירוט משימות:**

**טיפול והשגחה:**

דאגה למילוי הצרכים הפיזיים – האכלה, השגחה, שמירה על היגיינה, שמירה על לבוש הולם ומותאם לעונות השנה; משחק משותף; שיתוף בסדר היום של המסגרת; שמירה על ביטחון אישי ובטיחות סביבתית; שמירה על מרחב בין-אישי מכבד; התנסות בקשר עם מבוגר המהווה אחר משמעותי.

**שיפור תפקוד הפעוט:**

שיפור מרבי של תפקוד הפעוט בחיי היומיום, בהתאם לגילו; שיפור מיומנויות תקשורתיות ויצירת אינטראקציות חיוביות עם קבוצת השווים, חשיפה לסיטואציות חברתיות מותאמות גיל, עידוד יצירת קשרים; שיפור יכולות מוטוריות וקוגניטיביות,חשיפה לאמצעי גרייה; שילוב בפעילויות המסגרת החינוכית.

**קשר עם ההורים ועם גורמי טיפול מקצועיים:**

יצירת שיח הדדי ומשותף עם ההורים ועם גורמי טיפול שונים סביב הטיפול בפעוט; העברה וקבלה של מידע הרלוונטי לטיפול בפעוט; תרגול ההנחיות הניתנות מגורמי הטיפול המקצועיים ודיווח על התקדמות לגורמים אלו; עידוד הקשר והשיח שבין הפעוט והצוות החינוכי וחיזוקם.

**אורח חיים בריא:**

עידוד תזונה נכונה והרגלי אכילה תואמי גיל, תוך תשומת לב למגבלות רפואיות; עידוד הפעוט לשמירה על היגיינה.

**תמך**

ב.1 מטפל בית

ב.2 עוזר לניהול משק הבית

ב.3 מטפל אישי

ב.4 מטפל לטיפול כוללני

ב.5 מסייע שיקומי

ב.6 מטפח לילד על הרצף האוטיסטי

ב.7 חלופה למעון יום

**ב.1 מטפל בית**

**הגדרת תפקיד:** מסייע למשפחה בבית לשם חיזוק ושימור התפקוד בשעת משבר משפחתי בשל **היעדרות אחד ההורים** מהסיבות הבאות: חוסר תפקוד זמני עקב מחלה, שמירת הריון, אשפוז בבית חולים, פטירת או היעדרות זמנית אחרת של אחד ההורים, עד להתארגנות מחדש.

**גיל:** 18 עד 67 שנים.

**היקף שעות:** 80 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* טיפול בילדים.
* סיוע בניהול משק הבית.
* סיוע בקשר עם הקהילה.

**פירוט משימות:**

**טיפול בילדים:**

סיוע בהלבשה, הנעלה, האכלה, רחצה, טיפול בהפרשות, החלפת מוצרי ספיגה, שמירה על ניקיון הגוף והתארגנות לפני השינה ואחריה; סיוע בהולכה או בהובלה; דאגה לשלומם של בני המשפחה בעת מחלה: ליווי למרפאה, יישום ההכוונה הרפואית, דאגה ללקיחת תרופות, הכוונה למעקב רפואי; הבאתם והחזרתם של הילדים הצעירים ממוסדות החינוך, שליחת הילדים הבוגרים למסגרות החינוך וקבלתם; הכוונת הילדים בשעות הפנאי.

**סיוע בניהול משק הבית:**

שמירה על הניקיון השוטף בבית באמצעות פעולות של טאטוא, שטיפת הרצפות, ניגוב האבק, ניקוי האמבטיה, האסלות והכיורים, ניקוי המטבח וחדרי הבית האחרים, כביסה וגיהוץ; עריכת פעולות הניקוי והתחזוקה התקופתיות היסודיות – ניקוי החלונות והשטיחים, סידור הארונות; תיקוני בית פשוטים, הזמנת שירות או שליחת ציוד לתיקון; בישול ארוחות סדירות ומזינות, הכנת ארוחות על-פי צרכים מיוחדים בעת מחלה של אחד מבני המשפחה או שמירה על דיאטה מיוחדת; ביצוע הקניות השוטפות והקניות העונתיות או סיוע בביצוען.

**סיוע בקשר עם הקהילה:**

סיוע בקבלת שירותים ממוסדות בקהילה, ליווי בני המשפחה למוסדות בקהילה לקבלת שירות; מתן שירותים למשפחה כמו הבאת תרופות ושליחת דואר; קשר עם אנשי מקצוע.

**ב.2 עזרה בניהול משק בית**

**הגדרת תפקיד:** סיוע ליחיד / לאזרח ותיק ו/או למשפחה בתוך הבית.

**גיל:** שירותים אישיים וחברתיים (שח"א): 18 שנים עד גיל פרישה. אזרחים ותיקים: מגיל פרישה והלאה.

**היקף שעות:** שח"א: 30 שעות חודשיות. אזרחים ותיקים: 40 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* ניקיון הבית
* כביסה וגיהוץ
* קניית מצרכים ובישול

**פירוט משימות:**

**ניקיון:**

שמירה על הניקיון השוטף בבית באמצעות פעולות של טאטוא, שטיפת הרצפות, ניגוב האבק, ניקוי וחיטוי של חדר האמבטיה וחדר השירותים, ניקיון המטבח, ניקוי חדרי הדירה השונים.

* + עבודות הניקיון אינן כוללות עבודות בית כגון ניקוי חלונות, תריסים, קירות ושטיחים, ניקוי המקרר, ניקוי יסודי של התנור, הזזת רהיטים כבדים וכדומה.

**כביסה וגיהוץ קלים:**

הפעלה של מכונת הכביסה, מייבש הכביסה והמגהץ על-פי הוראות היצרן, תליית כביסה, קיפול הכביסה וסידורה בארון.

**קניית מצרכים ובישול**:

קניית מצרכים בהתאם לתזונת בני הבית ובישול ארוחות.

**ב.3 מטפל אישי**

**הגדרת תפקיד:** סיוע לאזרח ותיק, לחולה או לאדם בעל מוגבלות שכלית התפתחותית בביתו בקהילה.

**גיל:** שירותים אישיים וחברתיים (שח"א): 18 שנים עד גיל פרישה. אזרחים ותיקים: מגיל פרישה והלאה.

**היקף שעות:** שח"א: 40 שעות חודשיות. אזרחים ותיקים: 30 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* טיפול אישי
* סיוע בניהול משק הבית
* קשרים עם המשפחה והקהילה
* הפגת הבדידות של מקבל השירות

**פירוט משימות:**

**טיפול אישי:**

סיוע בהלבשה והנעלה, בהאכלה, רחצה, טיפול בהפרשות, החלפת מוצרי ספיגה, שמירה על ניקיון הגוף והבגדים; סיוע בהתארגנות לאחר שינה – קימה, צחצוח שיניים, שטיפת פנים, גילוח וסירוק; סיוע בניידות – הורדה מהמיטה והולכה; ליווי לטיפולים.

**סיוע בניהול משק הבית:**

סידור הבית וארגונו: סיוע בארגון מרחב הדירה באופן שימושי ובהתאמה למוגבלות של מקבל השירות; אחסון הבגדים והמצעים וטיפול בהם, סידור הארונות, אחסון ציוד וחומרים וטיפול בהם; סיוע בקישוט וטיפול בנוי; סיוע בקניות ובסידורים מחוץ לבית.

תזונה והכנת ארוחות: מתן סיוע והדרכה בכל הקשור לשימוש יעיל במצרכי מזון, עזרה בבניית תפריט שבועי, בישול ארוחות סדירות ומזינות בהתאם לצורכי התזונה של מקבל השירות ולפי הכוונת איש מקצוע בתחום, קבלת ארוחות חמות מוכנות כאשר קיים כזה סידור, סיוע באחסון ובשימור של מזון גולמי ומזון מבושל.

תקציב הבית: סיוע בבניית מסגרת תקציב כולל שיקוף כלכלי, איסוף מסמכים, חתירה לאיזון, סיוע בתכנון עתידי והפניה לסיוע מקצועי; הכוונה לשימוש נכון ואחראי בכספים בהתאם להנחיות איש מקצוע; ביצוע תשלומים שוטפים לסוגיהם למען מקבל השירות.

**קשרים עם המשפחה והקהילה:**

קשר עם משפחת מקבל השירות: עידוד בני המשפחה לקשר ולביקורים אצל מקבל השירות, הכוונת בני המשפחה למוסדות, שירותים או אנשי מקצוע העשויים לסייע בטיפול במקבל השירות.

זכויות וחובות: מתן מידע על אודות הזכויות לקבלת שירותים והחובות הנלווים, סיוע במיצוי זכויות משירותים הפועלים בקהילה ומחוצה לה, הכוונת מקבל השירות למימוש הזכויות המגיעות לו.

שירותים מטעם מוסדות הקהילה: מתן מידע על אודות דרך פעולתם של השירותים, אמות המידה למתן שירות ואוכלוסיות היעד הזכאיות לו; תיווך בין מקבל השירות ובין מוסדות העשויים לסייע לו; ליווי מקבל השירות אל אותם מוסדות לקבלת שירות.

השתלבות בחיי הקהילה: הכוונה לשימוש נבון בשעות הפנאי, עידוד להשתתפות במסגרות לסוגיהן (מתנ"ס, מועדון, חוגים), עידוד להרחבת הקשרים החברתיים ולהעמקתם.

**הפגת בדידותו של מקבל השירות:**

עריכת ביקורים שוטפים ושיחות, קישור בין מקבל השירות ובין מתנדבים, ארגונים ומועדונים וליווי למסגרות חברתיות בקהילה.

.

**ב.4 טיפול כוללני**

**הגדרת תפקיד:** שילוב של עזרה במשק הבית וטיפול אישי.

**גיל:** שירותים אישיים וחברתיים (שח"א): 18 שנים עד גיל פרישה. אזרחים ותיקים: מגיל פרישה והלאה.

**היקף שעות:** 70 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

כל הנכלל בעזרה במשק הבית ובטיפול אישי (בהתאם למפורט בסעיפים ב.2+ב.3)

**פירוט משימות:**

כל הנכלל בעזרה במשק הבית ובטיפול אישי (בהתאם למפורט בסעיפים ב.2+ב.3)

**ב.5 מסייע שיקומי**

**הגדרת תפקיד:** מסייע לאדם מבוגר עם מוגבלות שכלית התפתחותית בביתו ובקהילה.

**גיל:** שירות השיקום:18 שנים ומעלה. האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה): 21 שנים ומעלה.

**היקף שעות:** 30 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* סיוע בהתמודדות בחיי היומיום
* סיוע בניהול משק הבית
* סיוע במיצוי זכויות וקשר עם מוסדות בקהילה
* סיוע בהשתלבות חברתית בקהילה
* חיזוק קשרים משפחתיים
* סיוע בהשתלבות בעבודה
* הפגת בדידותו של מקבל השירות

**פירוט משימות:**

**סיוע בהתמודדות בחיי היומיום:**

ניהול סדר יום, תיעדוף מטלות, שמירה על הרגלי ניקיון אישיים ועל אורח חיים בריא.

**סיוע בניהול משק הבית:**

סידור הבית וארגונו: סיוע בארגון מרחב הדירה באופן שימושי ובהתאמה למוגבלות מקבל השירות; אחסון הבגדים והמצעים וטיפול בהם, סידור הארונות, אחסון ציוד וחומרים וטיפול בהם; סיוע בקישוט וטיפול בנוי; סיוע בקניות ובסידורים מחוץ לבית.

תזונה והכנת ארוחות: מתן סיוע והדרכה בכל הקשור לשימוש יעיל במצרכי מזון, עזרה בבניית תפריט שבועי, בישול ארוחות סדירות ומזינות בהתאם לצורכי התזונה של מקבל השירות ולפי הכוונת איש מקצוע בתחום, קבלת ארוחות חמות מוכנות כאשר קיים כזה סידור, סיוע באחסון ובשימור של מזון גולמי ומזון מבושל.

תקציב הבית: סיוע בבניית מסגרת תקציב, כולל שיקוף כלכלי, איסוף מסמכים, חתירה לאיזון, סיוע בתכנון עתידי והפניה לסיוע מקצועי; הכוונה לשימוש נכון ואחראי בכספים בהתאם להנחיות איש מקצוע; ביצוע תשלומים שוטפים לסוגיהם למען מקבל השירות.

**קשרים עם המשפחה והקהילה:**

קשר עם משפחת מקבל השירות: עידוד בני המשפחה לקשר ולביקורים אצל מקבל השירות, הכוונת בני המשפחה למוסדות, לשירותים או לאנשי מקצוע העשויים לסייע בטיפול במקבל השירות.

מיצוי זכויות וחובות: מתן מידע על אודות הזכויות לקבלת שירותים והחובות הנלווים, סיוע במיצוי זכויות משירותים הפועלים בקהילה ומחוצה לה, הכוונת מקבל השירות למימוש הזכויות המגיעות לו.

שירותים מטעם מוסדות הקהילה: מתן מידע על אודות דרך פעולתם של השירותים, אמות המידה למתן שירות ואוכלוסיות היעד הזכאיות לו; תיווך בין מקבל השירות ובין מוסדות העשויים לסייע לו; ליווי מקבל השירות אל אותם מוסדות לקבלת שירות.

השתלבות בחיי הקהילה: הכוונה לשימוש נבון בשעות הפנאי, עידוד להשתתפות במסגרות לסוגיהן (מתנ"ס, מועדון, חוגים), עידוד להרחבת הקשרים החברתיים ולהעמקתם.

**סיוע בהשתלבות בעבודה:**

היכרות עם מעסיקים פוטנציאליים מותאמים, ליווי למציאת תעסוקה, ליווי תהליך ההשתלבות בתעסוקה, בניית הרגלי עבודה.

**הפגת בדידותו של מקבל השירות:**

עריכת ביקורים שוטפים ושיחות, קישור בין מקבל השירות ובין מתנדבים, ארגונים ומועדונים וליווי למסגרות חברתיות בקהילה.

**ב.6 מטפח לילד על הרצף האוטיסטי**

**הגדרת תפקיד:** מאפשר לילד/מתבגר המאובחן על הרצף האוטיסטי או ב-P.D.D למצות בצורה מרבית את יכולתו לתפקוד עצמאי בחיי היומיום ובחברה.

הסיוע ניתן בהתייחסות לגורמים הבאים:

* רמת מסוכנות הילד לעצמו: התנהגות מסכנת חיים, פגיעה עצמית, גרייה עצמית.
* רמת מסוכנות הילד כלפי הסביבה: תקיפת הסובבים אותו, גרימת נזק לרכוש.
* תפקוד יומיומי: נזקקות לתמיכה מלאה / חלקית / ברוב התפקודים, בהתאם לגיל.
* מערך משפחתי: משפחה שבראשה הורה עצמאי, הזנחה, תמיכת משפחה מורחבת, התייחסות למספר הילדים בבית המאובחנים על הרצף או בהפרעה התפתחותית נרחבת או עם מגבלות אחרות.

**גיל:** 3 עד 21 שנים.

**היקף שעות:** 30 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* שיפור התפקוד בחיי היומיום ומיצוי מרבי של היכולת האישית לתפקד בחיי היומיום ובחברה באופן עצמאי.
* שיפור מיומנויות חברתיות ותקשורתיות.
* העשרת עולם התוכן והפעילויות.
* שיפור תהליכי חִברות והיחסים עם קבוצת השווים.
* הדרכה לתזונה נכונה ולאורח חיים בריא.

**פירוט משימות:**

**סיוע בחיזוק בתחום החברתי:**

חשיפה לסיטואציות חברתיות, עידוד לקיום יחסים בין-אישיים בתוך קבוצת השווים ופיתוחם, יצירת קשרים חברתיים חדשים; הקניית מיומנויות בין-אישיות וחברתיות; הדגמה והכוונה לנורמות התנהגות חברתיות מקובלות; פיתוח דרכי התמודדות במצבים של לחצים חברתיים שליליים.

**סיוע בהעשרת עולם התוכן והפעילויות:**

טיפוח תחביבים, הכרת הסביבה באמצעות טיולים וסיורים, חשיפה לפעילויות פנאי אישיות וחברתיות, שילוב בפעילויות ספורטיביות אישיות וקבוצתיות.

**שיפור התפקוד הלימודי:**

הקניית הרגלי למידה ושיטות למידה; סיוע בהתארגנות בתחום הלמידה, כולל הופעה נאותה בהתאם לכללי המסגרת הלימודית, נוכחות סדירה בבית הספר, ארגון זמן ושימוש יעיל בו; סיוע בלמידה; יצירת קשר ושיח חיובי עם הצוות החינוכי במסגרת הלימודית.

**הדרכה לאורח חיים בריא:**

הדרכה לתזונה נכונה, לפיתוח הרגלי אכילה תואמי גיל, לשמירה על היגיינה, לביצוע פעילות גופנית סדירה, לשמירה מפני נזקי השמש, לשימוש בחומרים משני תודעה ועישון, לחינוך מיני ולמיניות בטוחה.

**ב.7 חלופה למעון יום**

**הגדרת זכאות:** פעוטות בעלי נכות או מגבלה מולדת או נרכשת פיזית, חושית או שכלית, זכאי חוק מעונות שיקומיים, אשר בשל מצבם הרפואי אינם יכולים להגיע למעון.

**הגדרת תפקיד:** ליווי פעוטות מגיל 6 חודשים ועד גיל 3 שנים, השגחה וסיוע בכל הנדרש לצורך קידום התפתחותם.

**גיל:** 6 חודשים עד 3 שנים.

**היקף שעות:** 200 שעות חודשיות.

**תחומי הטיפול:**

* מתן מענה לצרכים רפואיים והתפתחותיים של הפעוט.
* שמירה והשגחה על הפעוט.

**פירוט משימות:**

**טיפול והשגחה:**

דאגה למילוי הצרכים הפיזיים – האכלה, השגחה, שמירה על היגיינה, שמירה על לבוש הולם ומותאם לעונות השנה, ליווי לטיפולים רפואיים; בניית סדר יום, שמירה על ביטחון אישי ובטיחות סביבתית, שמירה על מרחב בין-אישי מכבד; התנסות בקשר עם מבוגר המהווה אחר משמעותי.

**שיפור תפקוד הפעוט:**

שיפור התפקוד של הפעוט באופן מרבי, בהתאם לגילו; שיפור מיומנויות תקשורתיות ויצירת אינטראקציות חיוביות עם ילדים אחרים בסביבה הביתית; שיפור יכולות מוטוריות וקוגניטיביות וחשיפה לאמצעי גרייה; הקניית מיומנויות של עצמאות.

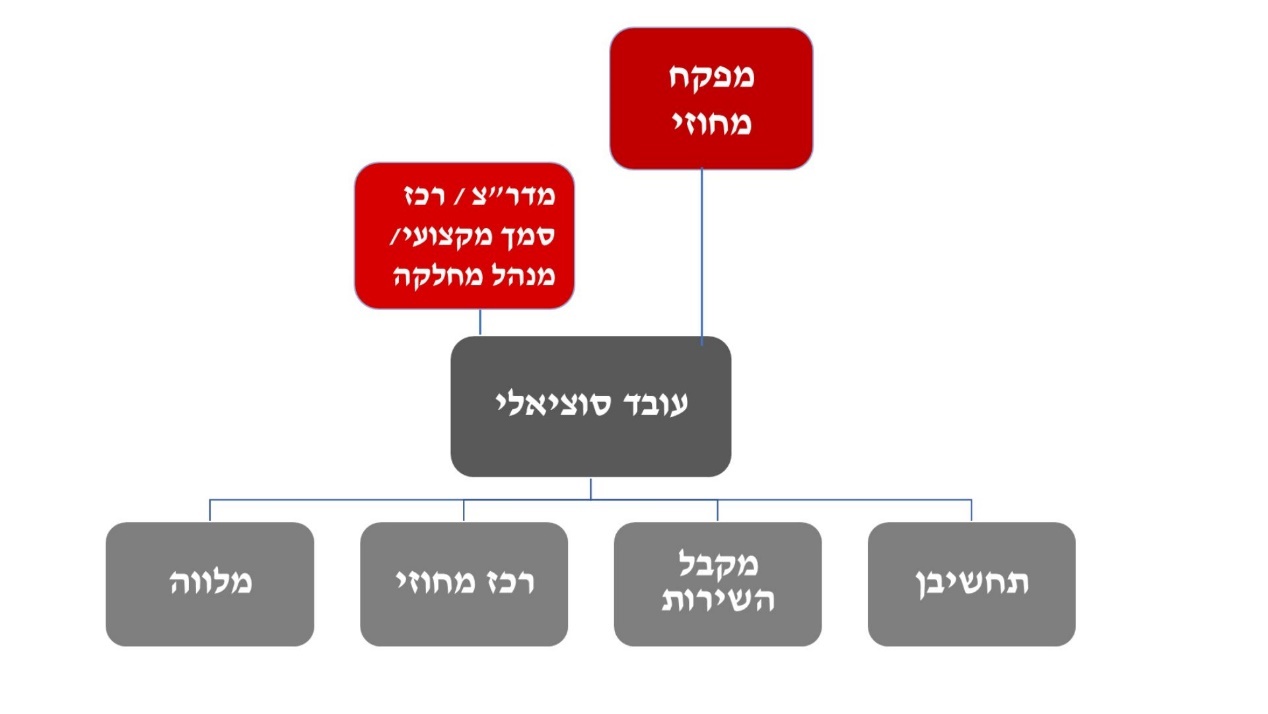
**קשר עם ההורים ועם גורמי הטיפול המקצועיים:**

יצירת שיח הדדי ומשותף עם ההורים ועם גורמי טיפול שונים סביב הטיפול בפעוט; העברה וקבלה של מידע הרלוונטי לטיפול בפעוט; תרגול ההנחיות הניתנות מגורמי הטיפול המקצועיים ודיווח על התקדמות לגורמים אלו.

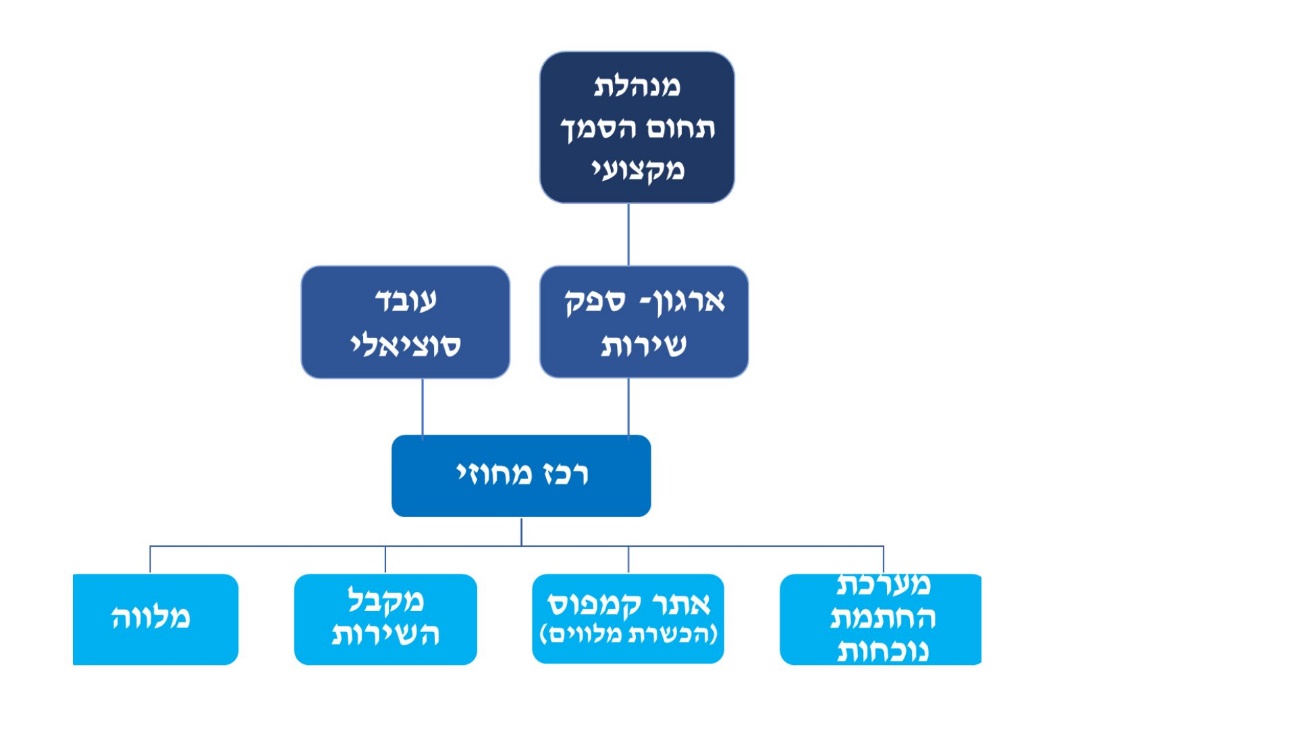
**אורח חיים בריא:**

עידוד תזונה נכונה והרגלי אכילה תואמי גיל, תוך תשומת לב למגבלות רפואיות; עידוד הפעוט לשמירה על היגיינה.

**ממשקי העבודה של העו"ס המטפל**



# ממשקי העבודה של הרכז המחוזי מטעם ספק השירות



# מודל ההפעלה של הסמך מקצועי במחלקות לשירותים חברתיים

שירות הסמך מקצועי הניתן למקבל השירות מותאם על ידי עו"ס המחלקה בהתאם למאפייני הנזקקוּת ולמטרות תוכנית ההתערבות. לשם יישום שירות הסמך מקצועי, על העו"ס לבצע את הפעולות הבאות:

**שלב ראשון: זיהוי הצורך ואישור תוכנית ההתערבות**

לצורך קבלת החלטה על מתן שירות ויישומו, העו"ס יערוך את הפעולות הבאות:

1. יערוך מפגש עם מקבל השירות במחלקה, לצורך היכרות והגדרת הנזקקות.
2. יקיים מפגש נוסף בבית מקבל השירות, עד חודש (לכל היותר) לפני הגשת הבקשה, ויתעד את המפגש בטופס ובתיק ההתערבות. המפגש בבית מקבל השירות ייערך גם במקרים שבהם השירות אינו אמור להינתן בבית מקבל השירות.
3. יבנה תוכנית התערבות: יגדיר את סוג השירות המבוקש, בהתאם להגדרות התפקיד של המלווה כמפורט בעמ'\_\_\_\_
4. **הדרכה וליווי** – שירות שמטרתו לשנות ו/או לשפר תפקודים אצל מקבל השירות, על מנת שיוכל להגיע לעצמאות מלאה או חלקית.
5. **תמך (סמך ישן)** – שירות שמטרתו לקדם את רמת התפקוד של מקבל השירות, לשמרה, ו/או למנוע את התדרדרותה.
6. כשמקבל השירות פעוט – סייעת שילוב: יקבל את אישור הוועדה המחוזית לשילוב ויבנה תוכנית עבודה בשיתוף פעולה עם המכון להתפתחות הילד שבו מטופל הפעוט.
7. יקשר את הבקשה בתיק ההתערבות לתחום ההתערבות (ליווי והדרכה כולל סייעת, או תמך (סמך ישן)), ליעדים ולמטרות. היעדים והמטרות ייבחרו מתוך דו"ח ההתערבות הראשוני (בנספח...). על העו"ס לסמן את המצב ההתחלתי בדו"ח הרבעוני.
8. יקבע את מספר שעות ההתערבות המקסימלי לחודש וכן את תקופת ההתערבות, תוך התייחסות למקסימום האפשרי בהתאם לתחום הליווי (טבלת התעריפים בעמ' \_\_\_).
9. יגיש לאישור מדר"צ, רכז סמך מקצועי או מנהל מחלקה, כולל: א. סיכום המפגש בבית מקבל השירות. ב. תוכנית מנומקת בהלימה למאפייניו של מקבל השירות, לנזקקותו ולמטרות ההתערבות. ג. היקף שעות מקסימלי לחודש ותקופת השירות.

* במידה ויש צורך במידע או באישורים נוספים, העו"ס יתעד זאת, כולל תאריך, שם עורך הבדיקה ותפקידו, וידאג לאישורים.
* במידה והבקשה נדחית – העו"ס יתעד את התשובה ואת המשך הטיפול בתיק ההתערבות.

1. לאחר קבלת האישור, העו"ס יעביר את הבקשה לתחשיבן לצורך חישוב ההשתתפות העצמית. במידת הצורך, תועבר הבקשה לאישור גורמים חיצוניים.
2. יחתים את מקבל השירות על הסכמה לקבלת השירות בביתו (טופס בנספח...), ויתייק בתיק ההתערבות.

**תרשים זיהוי הצורך ואישור תוכנית ההתערבות:**



**שלב שני: בחירת ספק השירות וההשמה**

1. לאחר קבלת אישור המדר"צ ישנן שתי אפשרויות לבחירת ספק השירות: 1) בחירה בידי העו"ס; 2) בחירה בידי מקבל השירות ואישור העו"ס.
2. לקבלת שירותי ליווי והדרכה: הבחירה היא מתוך ספקי השירות שזכו במכרז 125/2020 (כמפורט בנספח\_\_\_\_).
3. לקבלת שירות תמך (סמך ישן): עד שיתקיים מכרז חדש לתמך, הבחירה היא מבין ספקי השירות שזכו במכרז 249/2011 (כמפורט בנספח\_\_\_).
4. דגשים: הבחירה בספק השירות תיעשה תוך בחינת ההתאמה המקסימלית והזמינות של המלווה למקבל השירות. אין לשבץ מלווה שהוא בן משפחה של מקבל השירות (כפי שמפורט בתע"ס, נספח ז', סעיף 3).
5. התחשיבן יבצע הזמנת השמה מספק השירות באמצעות טופס 'החלטה על השמה' במערכת מס"ר.
6. העו"ס יעביר את פרטי ההתקשרות של מקבל השירות לרכז המחוזי.
7. בתחילת התהליך ימלא העו"ס את הדו"ח הרבעוני, כדי שנקודת הזמן של התחלת התוכנית תהווה מדד להתקדמות לאורך התוכנית. את הדו"חות הרבעוניים הבאים ימלא המלווה.
8. העו"ס ייפגש עם המלווה. בפגישה יתאר העו"ס את מקבל השירות, קשייו וצרכיו, ויציג את מטרות ההתערבות, יעדים מדידים לטיפול ומשך תקופת השירות. בתחום הדרכה וליווי – העו"ס ינחה את המלווה בנוגע לכתיבת דו"ח התקדמות רבעוני, ויקבע מועדי הדרכה נדרשים.
9. הרכז המחוזי, המלווה ומקבל השירות ייפגשו למפגש היכרות והתחלת שירות בבית מקבל השירות או במקום השירות שנקבע על-ידי העו"ס המטפל. את המפגש יזמן הרכז המחוזי. רק לאחר מפגש היכרות זה יכול המלווה להתחיל את עבודתו. הרכז המחוזי יעדכן את העו"ס על התחלת השירות. העו"ס יעדכן את התחלת שירות בתיק ההתערבות.

**תרשים סיכום שני: בחירת ספק השירות וההשמה**

****

**שלב שלישי: מעקב, בקרה והדרכה**

לאחר תחילת מתן השירות, העו"ס:

1. יערוך מעקב אחר יישום תוכנית העבודה.
2. הדרכה וליווי – יקיים מפגש הערכה והדרכה עם המלווה אחת לשלושה חודשים מיום תחילת מתן השירות. כל מפגש כזה יתבסס על דו"ח רבעוני שהמלווה יגיש לעו"ס טרם המפגש. בנוסף, יתקיים מפגש חודש לפני סיום השירות, במטרה להחליט על סיום או הארכת שירות. סייעת שילוב– יערוך שיחות הדרכה בשילוב גורמים מקצועיים ביחידה להתפתחות הילד, בהתאם לצורך.
3. תמך (סמך ישן) – יערוך מפגשי הערכה והדרכה עם המלווה בתחילת מתן השירות וחודש לפני סיומו, במטרה להחליט על סיום שירות או הארכתו.
4. במהלך תקופת השירות, יערוך עם מקבל השירות מעקב אחר השירות והתוכנית. בנוסף, העו"ס אחראי להעביר סקר שביעות רצון (בנספח...), שבו מקבל השירות מדרג את איכות השירות, תפקוד המלווה ותפקוד ספק השירות. את הסקר יש להעביר אחת לחצי שנה או בתום תהליך ההתערבות (המוקדם מביניהם).
5. יעדכן וידייק את מטרות ההתערבות בהתאם להתקדמות ולמצבו של מקבל השירות, תוך הדרכת המלווה ועדכון הרכז המחוזי ומקבל השירות.
6. יתעד כל מהלך ושינוי בתיק ההתערבות, כולל דיווחים שוטפים המתקבלים ממקבל השירות, מהמלווה ומהרכז המחוזי.
7. בכל זמן נתון, באפשרותו של העו"ס לדרוש שיחה משותפת עם הרכז המחוזי והמלווה.
8. באחריות התחשיבן לעדכן במערכת מס"ר את השינויים בהיקף השעות ובהתמשכות השירות. בתמך (סמך הישן), באחריות התחשיבן לוודא כי יומני העבודה מוגשים בצמוד לימי שהייה ושירותים, כך שיוכל לבקר את היקף השעות בפועל מול הדו"ח, ולאשרו.
9. ביכולתו של העו"ס לערוך שינוי במתן השירות במקרים הבאים:

* היעדרות המלווה למעלה משבועיים – באחריות הרכז המחוזי לדווח לעו"ס המטפל על היעדרויות המלווה המתמשכות למעלה משבועיים (אם ההיעדרויות מתוכננות יש לדווח מראש על ההיעדרות צפויה). במקרה כזה, העו"ס והרכז יקבלו יחד החלטה על המשך מתן השירות.
* היעדרות מקבל השירות למעלה משבועיים – באחריות העו"ס המטפל לבדוק את הסיבה להיעדרות ואת מצבו של מקבל השירות, ולקבל החלטה באשר להמשך מתן השירות.
* חילוקי דעות בין מקבל השירות ובין המלווה – במקרים שבהם אין הסכמה בין הגורמים המעורבים, על המלווה לעדכן את העו"ס, שיבחן את המקרה ויחליט על הפתרון המיטבי.
* מעבר של מקבל השירות לעיר אחרת או פטירתו – העו"ס סוגר את התיק ומסיים את השירות.
* כל קושי אחר– במקרה של כל קושי אחר המונע מתן שירות למשך זמן העולה על שבועיים, על הרכז המחוזי והעו"ס להגיע לפתרון מוסכם. במקרה של חילוקי דעות בין השניים או העדר פתרון, עו"ס המחלקה יקבל את ההחלטה, בגיבוי מדר"צ.

**תרשים שלב שלישי: מעקב, בקרה והדרכה**

****

**שלב רביעי: הארכת השירות וסיום השירות**

חודש לפני הסיום המתוכנן של השירות, העו"ס יאסוף את הנתונים ממקבל השירות, מנותן השירות ומכל גורם רלוונטי נוסף. בפגישה משותפת של המדר"צ והעו"ס תתבצע הערכת ההתקדמות של תוכנית ההתערבות. יש לבחון האם הייתה עמידה במטרות, ואם הן לא הושגו – מה הסיבה לכך.

בשלב זה קיימות שתי אפשרויות: הארכת השירות או סיום השירות. בשני המקרים העו"ס המטפל יתעד את ההחלטה בתיק ההתערבות.

**הארכת השירות**

כפי שצוין בחלק הנוגע למשך השירות (עמ'\_\_), שירותי הסמך מקצועי ניתנים לתקופה של עד שישה חודשים. זאת, למעט במקרה של סייעת שילוב, שבו משך מתן השירות יותאם לשנת הלימודים, אולם לא יעלה על 12 חודשים, ולמעט מטפח לילד (אוטיזם) הנמצא בשירותי התמך (סמך ישן), שיינתן לתקופה של 12 חודשים. במידה ויש צורך בהמשך מתן שירות, יש לקבל החלטה בהתאם ל[נוהל מדרג סמכויות](https://www.gov.il/BlobFolder/policy/-molsa-executive-circulars-167-new/he/CEOInstructions_ceo-167-new.pdf).

הארכת תקופת השירות לתקופה של עד שנה

העו"ס, יחד עם מדר"צ / רכז סמך מקצועי / מנהל מחלקה, יקיימו דיון ויקבלו החלטה אם להמשיך את מתן השירות לתקופה נוספת או לסיים את השירות.

**בסמכות מדר"צ / רכז סמך מקצועי / מנהל מחלקה להאריך את השירות לתקופה של עד שנה נוספת.**

הארכת תקופת השירות מעל שנה ועד שנתיים

לשם דיון בהארכה בטווח של שנה עד שנתיים תתקיים ועדת הארכה, שבה ישתתפו: מפקח מחוזי, מדר"צ, עו"ס מטפל, עובד הארגון, המלווה ומקבל השירות (במקרה שמקבל השירות הוא קטין או שממונה לו אפוטרופוס – יזומנו לוועדה ההורה / האפוטרופוס). בסמכות המפקח המחוזי להחליט האם יש צורך בקיום מפגש ועדה פרונטלי. במידה ויחליט כי אין צורך כזה, ידאג העו"ס המטפל להעביר למפקח המחוזי את המידע, המסמכים והדו"חות הנדרשים לצורך קבלת ההחלטה.

* במקרה שבו ניתן שירות של סייעת שילוב, יש לקבל דו"ח מפורט מהמעון, הכולל המלצה להארכת התקופה, מטרת ההארכה ותאריך סיום (אם ניתן).

**בסמכות המפקח המחוזי לאשר הארכה של תקופת השירות עד שנתיים.**

הארכת תקופת השירות מעל שנתיים

המפקח המחוזי יפנה בשם המחלקה לשירותים חברתיים ויציג למנהל התחום את השיקולים המקצועיים להארכת השירות.

**בסמכות מנהל תחום מקצועי במטה המשרד (מוגבלויות / אזרחים ותיקים / שירותים חברתיים ואישיים) או מנהל תחום סמך מקצועי לאשר הארכה של תקופת מתן השירות מעל שנתיים.**

הארכת ליווי סייעת שילובלשנה נוספת

בסמכות הוועדה המחוזית להאריך את השירות לשנת לימודים נוספת. ניתן להגיש את הבקשה בצירוף דו"ח מהמעון, כל עוד גיל הפעוט אינו עולה על שלוש שנים בתחילת שנת הלימודים.

**סיום השירות**

במקרה של החלטה על סיום טיפול – העו"ס יגדיר תהליך סגירה ועדכון תוצאות השירות שניתן.

סיום מתוכנן של השירות

סיום מתוכנן של השירות מתקיים במקרים כגון: סיום הטיפול במועד; עזיבה מתוכננת של המלווה; אשפוז מתוכנן; מעבר של מקבל השירות לעיר אחרת; קבלת גמלת סיעוד; קבלת תשלום מהמוסד לביטוח לאומי בגין קצבה לשירותים מיוחדים.

חודש לפני סיום השירות ינחה העו"ס את המלווה באשר לנדרש על מנת לבצע תהליך פרידה וסיום ולמלא דו"ח רבעוני מסכם. כמו כן, יעדכן העו"ס את מקבל השירות לגבי מועד סיום השירות, ואת הפרטים בתיק ההתערבות.

עם סיום תהליך ההתערבות תתבצע פרידה בהשתתפות העו"ס המטפל ומקבל השירות. במהלך הסיום ימלא העו"ס סקר שביעות רצון של מקבל השירות.

סיום לא מתוכנן של השירות

סיום לא מתוכנן של השירות יכול להתרחש במצבים כגון: השגת יעדי השירות מוקדם מהמתוכנן; בקשה של מקבל השירות, המלווה או הרכז המחוזי לסיים את השירות; היעדרות ממושכת של מקבל השירות; אשפוז; פטירה; ניתוק קשר של מקבל השירות / המלווה.

במקרים כאלה יעדכן העו"ס בתיק ההתערבות את הסיבה לקיצור תקופת הסמך וכן את נתוני ההשמה. במידה והדבר מתאפשר, יערוך העו"ס סקר שביעות רצון של מקבל השירות.

בנוסף, העו"ס יעדכן את התחשיבן לגבי שינוי נתוני ההשמה במערכת מס"ר.

# מודל הפעלת הסמך מקצועי בארגונים מספקי השירות

**תפקידי הרכז המחוזי**

* גיוס וניהול המלווים.
* ליווי המלווה בכניסה לתפקיד: הדרכת התמצאות ראשונית (אוריינטציה) למרכיבי התפקיד, תוך שבועיים מיום תחילת העסקת המלווה לכל היותר. האוריינטציה כוללת:
* הדרכה לעבודה בארגון: מקום ותפקיד בארגון; זכויות וחובות; רכיבי שכר ודיווח; מידע כללי לגבי שירותי הרווחה בקהילה.
* הדרכה לעבודת הליווי: תפקיד המלווה בעבודתו עם משפחה / מקבל שירות; אתיקה מקצועית ושמירה על סודיות; בניית קשר עם הלקוח וגבולות הקשר ;אמפתיה, הקשבה ותקשורת; התמודדות עם התנגדות לשיתוף פעולה; בניית יחסי אמון עם הלקוח.
* אחריות להכשרות: אחריות להשתתפות המלווה בקורס מקוון (כמפורט בפרק ההכשרות).
* התאמת מלווה למקבל השירות: תוך התייחסות לדרישות המחלקה, והבנת צרכיו של מקבל השירות ויכולות המלווה למימוש תוכנית ההתערבות. מתן המענה יינתן תוך פרק זמן של עשרה ימי עבודה.
* תיאום פגישת היכרות עם מקבל השירות והמלווה והשתתפות בה.
* מתן סיוע והדרכה למלווה:
* בשיתוף עם המלווה – בניית פירוט מעשי של תוכנית ההתערבות שבנה עו"ס המחלקה.
* סיוע למלווה למלא את תפקידו והדרכתו בתכנים הקשורים לתפקודו מול מקבל השירות.
* סיוע במתן פתרונות למצבי קושי ולדילמות שבהם נתקל המלווה (בדגש על סיוע בהתמודדות עם סוגיות שאינן דורשות ידע קודם והיכרות עם מקבל השירות מצד הרכז).
* עריכת הדרכות קבוצתיות למלווים לצורך הקניית ערכים, ידע, תפיסות ומיומנויות, תוך ליבון סוגיות וקשיים העולים במהלך העבודה עם הלקוחות. היקף: שמונה הדרכות בשנה, כשעה וחצי כל הדרכה. קבוצת הדרכה תכלול כ-12 מלווים. במידה ואין מספיק מלווים לעריכת הדרכה קבוצתית, על הרכז לערוך שמונה הדרכות פרטניות לכל מלווה בשנה, כ-45 דקות כל הדרכה.
* ביצוע הערכת עובד, אחת לחצי שנה לכל מלווה.
* אחריות על החלפת המלווה הקבוע במקרה של היעדרות ממושכת בת למעלה משבועיים, ו/או במידה והשירות שהמלווה מספק אינו תואם את ההיקף והרמה שנקבעו, ו/או בהתאם לבקשת הלקוח. החלפת מלווה צריכה להתבצע תוך פרק זמן של עשרה ימי עבודה.
* קיום קשרים רציפים עם העו"ס ועם המחלקה ועריכת פגישות בהתאם לצורך ולבקשת העו"ס.

**תהליך מתן השירות על ידי הרכז המחוזי**

1. קבלת פנייה מעו"ס המחלקה.
2. התאמת מלווה למקבל השירות, קישור המלווה לעו"ס המטפל תוך עשרה ימי עבודה.
3. הקמת כתובת לעבודה (פוליגון) במערכת החתמת הנוכחות. המחלקה תעביר עד שתי כתובות לספק.
4. תיאום פגישת היכרות עם המלווה ומקבל השירות, בבית מקבל השירות או במקום השירות שנקבע על-ידי העו"ס המטפל.

* במקרה של סייעת שילוב לפעוטות, הפגישה תתקיים בנוכחות מנהל המעון או מי מטעמו.

1. דיווח לעו"ס על התחלת השירות.
2. זמינות לעו"ס וקיום שיחות משותפות עמו ועם המלווה בהתאם לצורך ולבקשת העו"ס המטפל.
3. במקרה של הארכת השירות מעבר לזמן המתוכנן, הרכז יקבל דיווח מהעו"ס המטפל על המשך השירות ועל התאמת מטרות ויעדי טיפול חדשים, לפי צורכי מקבל השירות.
4. בסיום השירות יקבל הרכז דיווח על כך מהעו"ס.

**תשלומים בסמך מקצועי**

שירות סמך מקצועי ניתן לפי תעריף לשעת עבודה של המלווה, בהתאם לדיווח של הארגון על מתן שעות בפועל. כיום פועלים במקביל שני סוגי שירותים מרכזיים בתעריפים שונים, לכן יש להקפיד ולדווח בהתאם לסוג השירות:

תחום הדרכה וליווי:

השעות מדווחות באמצעות מערכת החתמת נוכחות דיגיטלית של חברת Ok2Go. מערכת זו מאפשרת דיווח מקוון של שעות העבודה של המלווים בפועל, בהתייחס למקום קבלת השירות שנקבע על-ידי עו"ס המחלקה כמקום עבודתו של המלווה.

1. דיווח שעות לתשלום:   
   1. הרכז המחוזי יקבל מהעו"ס את כתובת מקום השירות. תיתכנה עד שתי כתובות לכל מקבל שירות.
2. הרכז יזין את הכתובת למערכת החתמת הנוכחות. הכתובת תשמש כמקום העבודה להחתמת הנוכחות.
3. הרכז ידריך את המלווה בהפעלת המערכת באמצעות הטלפון הנייד. אם אין ברשות המלווה מכשיר חכם, עליו לפנות למוקד לקבלת קוד בעל עשר ספרות לזיהוי במערכת. סרטון הדרכה על Ok2Go
4. דיווח השעות בפועל יבוצע על-ידי המלווה, באמצעות האפליקציה של מערכת החתמת נוכחות: המלווה יפעיל אותה כשהוא מגיע לכתובת של מקבל השירות ויסיים בסוף המפגש. באפליקציה ניתן לדווח על היעדרות ואירועים חריגים וניתן לראות את ריכוז השעות החודשי.

ניתן לדווח ידנית גם באפליקציה וגם במערכת. **יש לשים לב כי דיווח זה יהיה בהערה של דיווח ידני.**

1. בסיום החודש:
2. העובד ידווח על סגירת חודש.
3. המסגרת / הארגון ידווחו על סיום החודש עבור כל העובדים במסגרת.
4. אחת לחודש יעביר המשרד תשלום לספקי השירות, בהתאם לדיווחים.

פרטי התקשרות עם מוקד Ok2Go:   
**טלפון**: 053-9415269 **דוא"ל:** [support@ok2go.co.i](mailto:support@ok2go.co.i) **אתר:** <https://ok2go.co.il/>

דיווח רטרו

תחום תמך (סמך ישן):

דיווח השעות נעשה באמצעות ימי שהייה ושירותים.

ספק השירות ידווח למחלקה את השעות שביצע בפועל, באמצעות ימי שהייה ושירותים.

במקביל, יוגשו יומני העבודה הידניים למחלקה, לצורך אישור השעות בפועל. היומנים יצורפו לתיק ההתערבות או יישמרו על-ידי התחשיבן עבור כלל המחלקה.

לאחר אישור התחשיבן וחתימתו עובר דיווח השעות למערכת מס"ר, לתשלום המשרד.

אחת לחודש יעביר המשרד תשלום לספקי השירות, בהתאם לדיווחים שלהם.

# תרשים זרימה וחלוקת אחריות

זיהוי הצורך בשירותי סמך מקצועי, כחלק מהכנת תוכנית התערבות

הגדרת השירות המבוקש (הדרכה וליווי/תמך)

קישור הבקשה לתחום ולמטרות ההתערבות

ביצוע ביקור בית

עו"ס מטפל

העברת בקשה לשירותי סמך דרך תיק ההתערבות

הבקשה לא אושרה

מדר"צ

אישור שירות הסמך

הבקשה אושרה

תחשיבן

חישוב השתתפות עצמית

בחירת ארגון מספק השירות

עו"ס מטפל

פגישת עו"ס ומלווה הסמך

פגישת היכרות: מקבל השירות, מלווה הסמך ורכז מקצועי

ארגון

סיום לא מתוכנן

קבלת דיווח שוטף וטיפול בחריגים

החלטה על הארכה

5-4 שבועות לפני תום תקופה – דיון להחלטה על הארכה/סיום שירותי הסמך

החלטה על סיום

עו"ס מטפל

הדרכת מלווה הסמך בתהליך הסיום, עדכון מקבל השירות ותיעוד

עדכון סיבת הסיום ועדכון נתוני השמה

פרידה

# מודל תקציבי

תשלום שעות הסמך מקצועי נלקח מסעיפי התקציב של כל מנהל ושירות בנפרד, על-פי התקציב המאושר לו.

מספרי תקנות בחלוקה לפי מנהלים:

טבלת סמלי תעריף ושעות מקס – לתמך

טבלת סמלי תעריף ושעות מקס – לליווי והדרכה

**השתתפות עצמית**

שירות סמך מקצועי ניתן בהשתתפות עצמית של מקבל השירות.

תעריף ההשתתפות תלוי במספר קריטריונים כגון מצב אישי וכלכלי, סוג השירות ועוד.

על מנת לדעת מה גובה ההשתתפות, באחריות העו"ס להפנות את הנתונים לתחשיבן, על-פי טבלת ההשתתפות. לוח תעריפי ההשתתפות נמצא בנספח...

איך התחשיבן בוחר מאיפה לקחת כסף למימון השירות

**הנחיות לתחשיבנים :**

**תקנה תקציבית מול סמל תעריף ודוח התקדמות**

# הכשרות והדרכות

לצורך התמקצעות ושיפור איכות השירות של הסמך מקצועי הוקם מערך הכשרה והדרכה. המערך כולל הכשרה לעובדי ארגונים (רכזים מחוזיים) והכשרה מקוונת למלווים.

הכשרה:

1. הכשרה לרכזים המחוזיים, זוכי מכרז 125/2020:

מטרת ההכשרה: לסייע לרכזים המחוזיים לחזק את המקצועיות שלהם, לדייק את עבודת הניהול ולהעשיר את רמת הידע וההיכרות שלהם עם העבודה בתחום הסמך מקצועי.

קהל היעד: רכזי המחוז המועסקים אצל הספקים, זוכי מכרז 125/2020 העוסקים בתחום הסמך מקצועי.

מתכונת הקורס: הרצאות במתכונת משולבת – למידה פרונטלית ולמידה מקוונת מרחוק.

היקף הקורס: 54 שעות.

עלות: הקורס במימון משרד הרווחה והביטחון החברתי.

השתתפות עצמית: כל משתתף יידרש לשלם שקל לשעת לימוד (סה"כ 54 ₪), כדמי מחויבות ורצינות.

מועד: הקורס יתקיים בחודש ספטמבר 2022.

מיקום: בית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה.

סילבוס: נמצא בנספח...

חשוב לדעת: הקורס מחולק לשני חלקים מרכזיים: האחד עוסק בהיכרות עם עולם הסמך מקצועי במשרד הרווחה, והשני מקנה מיומנויות להדרכה קבוצתית, לצורך הדרכת המלווים. ההכשרה תלוּוה בהצגת דילמות מהשטח. משתתפי הקורס יבנו מערך הנחייה קבוצתי, שיסייע להם בהנחיה הקבוצתית שהם נדרשים להעביר למלווים בארגונם.

1. הכשרה למלווים:
2. **אוריינטציה למלווים חדשים**:

מטרת ההכשרה: אוריינטציה למלווים עם כניסתם לתפקיד.

מתכונת ההכשרה: הכשרה פרטנית או בקבוצה של עד עשרה מלווים.

אורך ההכשרה: שעתיים.

מיקום: ייקבע על-ידי ספק השירות.

תוכן: תפקיד ומקום המלווה, תנאי שכר, מהם שירותי הרווחה, כללי אתיקה ושמירת סודיות, בניית קשר אישי ותקשורת עם מקבל השירות ואתגרים בעבודת הליווי.

1. **קורס מקוון להכשרת מלווים:**

מטרת ההכשרה: הנגשת המידע המרכזי והבסיסי הנדרש לצורך עבודה בתחום.

הקורס ירחיב את ארגז הכלים של המלווים, כאשר במהלכו יוצגו דילמות, אתגרים ופתרונות שבהם יוכלו המלווים להסתייע בעבודתם בשטח.

קהל היעד: מלווים בתחום הסמך מקצועי, חדשים וותיקים, ללא הכשרה מוכרת על-פי מכרז 125/2020.

אורך הקורס: עשר יחידות לימוד המתורגמות לכעשר שעות הכשרה. שש יחידות מתוך הקורס ימומנו על-ידי המשרד ויהוו הכשרת חובה עבור מלווים בתחום הסמך מקצועי. מלווה שירצה לקבל תעודת גמר מטעם משרד הכלכלה יוכל להשלים את יתרת השעות על חשבון זמנו הפרטי.

מועד: תוך שלושה חודשים לכל היותר מיום התחלת העבודה, בהתאם לזמנו של המלווה. כל יחידת לימוד של הקורס עומדת בפני עצמה.

מיקום: קורס מקוון ב[אתר קמפוס](https://campus.gov.il/). קישור לקורס יהיה זמין בסוף שנת 2022.

סילבוס: נמצא בנספח...

הדרכה:

**בשונה מההכשרות התחומות בזמן, ההדרכות מתקיימות למלווים באופן שוטף, גם בקבוצה וגם באופן פרטני:**

1. הדרכה פרטנית למלווים

עו"ס המחלקה המטפל במקבל השירות ידריך את המלווה טרם השמתו אצל מקבל השירות. בתחום ליווי והדרכה יתקיימו הדרכות אחת לשלושה חודשים (רבעון, לפחות 20 שעות עבודה), וכן בחודש האחרון למתן השירות, במטרה להחליט על סיום או הארכת שירות.

בפגישות ההדרכה העו"ס יחדד דגשים לעבודה עם מקבל השירות, יציב יעדים ומטרות להתערבות, יסבירם למלווה ויעקוב אחריהם. בפגישת ההכנה לסיום השירות העו"ס יקנה למלווה כלים בסיסיים לפרידה.  
מיקום: הפגישה הראשונה והפגישה האחרונה יתקיימו במחלקות לשירותים חברתיים. מיקום הפגישות הרבעוניות נתון לשיקול דעת של העו"ס, כאשר ניתן לקיימן או באופן פיזי או באופן מקוון.

* ההדרכות הפרטניות משולמות עם ההפעלה של מצב "הדרכה" במערכת החתמת הנוכחות.

1. הדרכה קבוצתית למלווים

הדרכה קבוצתית למלווים תיערך על ידי הרכז המחוזי לאורך השנה הקלנדרית.

מטרות ההדרכה: למידת עמיתים, התמודדות עם דילמות מקצועיות, העשרה ועדכונים שוטפים.

* נושאי המפגש יילקחו מתוך ערכת ההדרכה שתוקם במסגרת קורס ההכשרה לרכזים המחוזיים.

מועד: אחת לחודש למשך כשעה וחצי, סה"כ שמונה מפגשים בשנה קלנדרית (לא ייערכו מפגשים בחודשים של חגי תשרי, רמדאן, יולי ואוגוסט). המלווה מחויב להשתתף בשישה מתוך שמונת המפגשים השנתיים.

מיקום: ייקבע על-ידי ספק השירות.  
גודל הקבוצה: עד 12 מלווים.

הערה: במידה ואין מספיק מלווים לעריכת הדרכה קבוצתית, על הרכז לערוך הדרכות פרטניות למלווים, בהיקף של שמונה הדרכות בשנה, כ-45 דקות כל הדרכה.

# פיקוח

במטרה להבטיח את קיום השירות ואת ניצולו בצורה מותאמת ונכונה יש צורך בייעוץ, בבקרה ובפיקוח. הללו ייעשו בידי המפקח, שלתפקידו שלושה מרכיבים:

1. **ייעוץ** – המפקח נמצא בקשר רציף עם העו"ס, על מנת להעניק לו/לה מניסיונו ומהידע שלו. המטרה היא לסייע לו בביצוע המדיניות, בהצבת הסטנדרטים ובמילוי הדרישות, ולזהות כוחות וחסמים בכלל תחומי העבודה הסוציאלית: החל מהרמה הטיפולית-פרטנית, דרך זיהוי תופעות רחבות והקמת שירותים חדשים, ועד ניהול, כ"א ותקצוב.
2. **בקרה** – במסגרת תפקידו מבקר המפקח במחלקה לשירותים חברתיים, משוחח עם עובדים ומקבלי שירות וקורא תיעוד ומסמכים. בתהליך זה מגלה המפקח הן את נקודות החוזק הראויות לציון והן נקודות הטעונות שיפור.
3. **אכיפה** – כהמשך ישיר לעבודת הבקרה אוכף המפקח את מדיניות המשרד, לצורך תיקון ליקויים בעבודת העו"ס והמחלקה. המפקח בוחן האם הפערים בין נהלי המשרד לבין העבודה המתבצעת בשטח נובעים מאי ידיעה / הבנה, או לחילופין מחוסר יכולת או נכונות לעקוב אחר הנהלים. במקרים אלה המפקח פועל על מנת לצמצם את הפער. כאשר הפער נובע מזלזול ומהתנגדות מכוונת, המפקח מפעיל כלי אכיפה כגון התרעה או שימוע.

המפקחים יוכלו למצוא מידע ונתונים אודות הנעשה בתחום בשני רבדים של עבודה – מערכות מידע ומידע מהשטח:

לרשות המפקחים במטה ובמחוז עומדים נתוני המס"ר ומערכות ה-bi, המאפשרות ניתוח של מידע ממערכות שונות במשרד – מס"ר, נתוני יסוד (מערכת שבה נמצאים הפרטים האישיים של כלל מקבלי השירות במש"ח) ודש בורדים בנושאים שונים: בוקר טוב למפקח על המחלקה/המסגרת, וגופים חיצוניים. המערכת מעבדת את המידע לנתונים סטטיסטיים – כמו כמה מקבלי שירות יש ברשות מסוימת, כמה שעות סמך מקצועי היו החודש במחוז וכד' – במטרה לקבל תובנות ממגוון חיתוכים סטטיסטיים.

המפקח המחוזי מהווה חוליה מקשרת בין מטה המשרד לבין המש"ח ברשויות המקומיות. את המידע מהשטח מקבל המפקח מתוקף תפקידו לוודא כי שירותי הרווחה מתבצעים כראוי, תוך עמידה בסטנדרטים ובמטרות, שיפור מתמיד ברמתם המקצועית ודאגה לשלומם ולרווחתם של מקבלי השירות.

טרם הגעתו למחלקה נדרש המפקח המחוזי להוציא עליה נתוני סמך ולבחון את התנהלותה בתחום הסמך מקצועי. מכיוון שמדובר בתחום שחוצה תחומי עבודה במשרד – מוגבלויות, אזרחים ותיקים, שירותים חברתיים ואגף בכיר רשויות מקומיות – יש צורך בארבעה מפקחים מחוזיים על מנת לקבל תמונת מצב מדויקת של המחלקה.

כלי העבודה העיקרי של המפקח המחוזי הוא מערכת נתיב, שבה הוא יכול להשתמש לתכנון פעילות הפיקוח, בחירת המתודה, תיעוד הממצאים, ארגון ותיעוד המידע ושיתופו עם המטה. בשלב זה אנו נמצאים בשלבי פיתוח של מודולת נתיב עבור הסמך מקצועי, בכוונה לתת כלים למפקח המחוזי שיחצו את עבודת המחלקה, ויספקו תמונה על איכות השירות שניתן מחוץ למחלקה ובקרה על ספקי השירות.

* ספקי השירות ייעזרו בנתונים שבמערכת המס"ר ובמערכת החתמת הנוכחות לצורך בקרה ופיקוח מול המשרד.
* כל הכלים והמערכות פתוחים בפני מנהלת תחום סמך מקצועי ורכזת התחום.

# מדידה והערכה

במטרה להבטיח את איכות השירות יש צורך במערך מדידה שיסייע בבקרה, בפיקוח ובאכיפה של העבודה במערך הסמך מקצועי. מערך המדידה פוּתח בסיוע ובליווי רכש חברתי באגף ממשל וחברה במשרד ראש הממשלה, ונעשה בהתאם לעקרונות המדידה ברכש החברתי שמובלים על ידו.

לשם מעקב אחר האיכות של שירות הסמך הניתן, ולקבלת החלטות הנוגעות לשינוי ולהתאמת תוכנית ההתערבות והליווי, עומדים לרשות העו"ס כלי המדידה הבאים: דו"ח התקדמות רבעוני, סקר שביעות רצון ושאלון לעו"ס מחלקה.

דו"ח התקדמות רבעוני

מטרה: דו"ח ההתקדמות הרבעוני נועד להציג את תפקודו ואת מצבו של מקבל השירות מדי שלושה חודשים. תוכנית העבודה של המלווה תתמקד במטרות שהעו"ס הגדיר בתוכנית ההתערבות ובחר בטופס הדו"ח הרבעוני (נספח..). הנתונים שייאספו מהדו"חות יונגשו ויוצגו בתיק של כל לקוח ליצירת תמונת מצב אישית רציפה. בנוסף, יעובדו הנתונים באופן מרוכז עבור כל מקבלי השירות, לקבלת תמונת מצב של כלל מקבלי הסמך מקצועי במחלקה.

אופן מילוי הדו"ח: בתחילת מתן השירות ימלא העו"ס באופן חד-פעמי וראשוני את דו"ח ההתקדמות הרבעוני, יבחר בו את תחומי הטיפול הרלוונטיים למקבל השירות על-פי תוכנית ההתערבות, ויציין את מצבו במדדים הנבחרים בלבד.

לאורך מתן השירות ימלא המלווה את דו"ח ההתקדמות הרבעוני אחת לשלושה חודשים (לפני מפגש ההדרכה עם העו"ס) וכן בסיום השירות (לפני המפגש עם העו"ס).

תיוק: עד לסיום פיתוח מודולת סמך מקצועי בתיק ההתערבות, יש למלא את הדו"ח ידנית ולסרוק לתיק ההתערבות.

סקר שביעות רצון

מטרה: סקר שביעות הרצון (נספח \_\_\_) נועד לבחון את שביעות הרצון של מקבל השירות מהמלווה ומספק השירות. הנתונים שייאספו מהסקר יונגשו באופן מרוכז במערכת הממוחשבת, לקבלת תמונה רחבה של עבודת המפעילים וכבסיס לקבלת החלטות.

אופן מילויהסקר: העו"ס ימלא באופן ידני את הסקר עבור כל מקבל שירות במהלך שיחה איתו, שתיערך ללא נוכחות המלווה, אחת לחצי שנה או בתום השירות (המוקדם מהם).

תיוק: עד לסיום פיתוח מודולת סמך מקצועי בתיק ההתערבות, יש לסרוק את הסקר לתיק ההתערבות.

שאלון לעו"ס מחלקה

מטרה: השאלון לעו"ס מחלקה נועד לבחון את שביעות הרצון של העו"ס מהשירות שמקבל כל אחד ממקבלי השירות שתחת אחריותו. הנתונים שייאספו מהשאלון יונגשו באופן מרוכז במערכת הממוחשבת, לקבלת תמונה רחבה של עבודת המפעילים וכבסיס לקבלת החלטות.

אופן מילוי השאלון: אחת לשנה העו"ס ממלא את השאלון באופן מקוון.

מיקום: השאלון נמצא [בקישור זה](https://survey.gov.il/molsa-department-social-worker-survey) באתר המשרד.

# הטמעה

תהליך ההתחדשות והשינוי במערך הסמך מקצועי ייחודי, מאחר ומעורבים בו מגוון רחב של תחומי התערבות, מערכות ונותני שירות. השינוי כולל מעבר למתכונת חדשה של עבודה בתחום הליווי וההדרכה, תוך הישארות תמך (סמל ישן) במתכונת הקיימת.

תהליך ההתחדשות והשינוי נבנה בעקבות עבודת חקר עמוקה, שהתבססה על:

* דו"ח מבקר המדינה לשנת 2017.
* פנייה למחלקות לשירותים חברתיים ב-256 הרשויות המקומיות בארץ בבקשה לקיים סקר וראיונות עומק, ותוצאות הסקר והראיונות ב-85 הרשויות שהשיבו.
* משלוח סקר ספקי שירות לכל 93 הספקים שהיו באותה עת בתחום, ותוצאות הסקר של 40 ספקי השירות שהשיבו.
* מפגשי חילוץ ידע עם מפקחים ארציים ומחוזיים ועם מנהלי תחומים במשרד.

תהליך ההטמעה עבר לשלב המעשי במאי 2022, לאחר פרסום זוכי המכרז החדש (125/2020). הטמעת השינוי היא תהליך הנמשך מספר חודשים ברשויות המקומיות, במחוזות, במשרד, אצל ספקי השירות, במערך ההכשרות ובקרב כל הנוגעים בתחום.

תהליך ההטמעה נערך באופן הדרגתי:

1. **מפגש היכרות עם ארגונים זוכים** – נציגים של ספקי השירות הזוכים במכרז 125/2020 נפגשו במהלך מאי 2022 עם מנהלת תחום הסמך מקצועי הארצית, לקראת תחילת העבודה במסגרת המכרז החדש.
2. **קבוצות מיקוד עו"סים** – לקראת השינויים במש"ח התקיימו במאי 2022 קבוצות מיקוד עם עו"סים העוסקים בתחום הסמך מקצועי, במטרה לפענח את הדרך הטובה ביותר להטמיע את המערך החדש.
3. **כנס השקה** – ביום 29.5.2022 נערך כנס ההשקה של מערך הסמך מקצועי החדש, שהיווה פתיחה רשמית של תהליך ההטמעה. במסגרת הכנס תוארו תהליכי השינוי בסמך מקצועי, לצד הצגת התוכן ומהות השינוי בפועל. בכנס הוצגו הביקורות והכשלים, לצד המחקר והמסקנות לשינוי המתהווה. כמו כן, הוצג תהליך הבנייה של מדיניות מתחדשת באמצעות מכרז, מדידה, נהלי עבודה חדשים, מערכי הדרכה והכשרה, וכן מערכת החתמת נוכחות דיגיטלית שמאפשרת תשלום מדויק יותר עבור שעות העבודה.

קהל הכנס כלל את מטה המשרד, כולל מנהלי תחומים, מנהלי שירותים, מנהלי מחוזות, ממונים מחוזיים וסמנכ"לים, לצד נציגים של משרדי ממשלה שונים, שותפים לפיתוחים ונציגי ארגונים זוכי מכרז 125/2020. מטרת הכנס הייתה לייצר שיח בין המעורבים ולקבל היזון חוזר על מנת לטייב את תהליך ההטמעה, והוא סייע לרתום את כלל השותפים לתהליך.

1. **פרסום תדריך סמך מקצועי –** התדריך הנוכחי מיועד לכלל העוסקים בתחום הסמך מקצועי והוא כולל הנחיות מפורטות הנוגעות למגוון היבטי העבודה בתחום. התדריך מופץ באופן דיגיטלי, במקביל לחשיפה של המערך החדש במחוזות ובמחלקות לשירותים חברתיים. התדריך יתעדכן בהמשך, בהתאם לשינויים שיידרשו מהמערך.
2. **הדרכות מקוונות** – ביולי 2022 נערכו הדרכות מקוונות לכלל מנהלי המש"ח ולכ-1,500 עובדים סוציאליים ב-256 הרשויות המקומיות ברחבי הארץ.
3. **מפגשים עם הפיקוח המחוזי** – במקביל להדרכת העו"סים, במהלך יולי 2022 נערכו מפגשי הדרכה למפקחים המחוזיים בארבעת המחוזות – צפון, מרכז, ירושלים ודרום.
4. **ליווי מחלקות לשירותים חברתיים** – בחודשים ספטמבר-אוקטובר 2022 תתקיים הדרכה בשטח לעו"סים ברחבי הארץ העוסקים בסמך מקצועי. ההדרכות ייערכו הן באופן פרונטלי והן באופן מקוון.

# תקופת מעבר

לוח זמנים

כחלק מתהליך השינוי נבנה לו"ז לתקופת המעבר:

1.7.2022: הנחיות ראשונות להתארגנות לקראת המעבר מועברות ללשכות לשירותים חברתיים.

1.8.2022: הארגונים זוכי מכרז 125/2020 מסיימים את תקופת ההתארגנות הפנימית ומתחילים לבנות מענים מקצועיים ולקבל הדרכה פרונטלית על מערכת החתמת הנוכחות.

1.9.2022: הארגונים זוכי מכרז 125/2020 מתחילים בקורס הכשרה ובמקביל מופנות אליהם הזמנות עבודה חדשות מהלש"ח.

חלוקת השירותים

**ליווי והדרכה: משפחות (סומכת / הדרכת הורים), מטפח לילד (ילד ונוער, שיקום, מש"ה) סייעת שילוב**

כדי לאפשר רצף של קבלת שירות סמך עבור מקבלי השירות בתחום הליווי וההדרכה, עד סוף אוגוסט 2022 יינתן השירות על-ידי ספקים מהמכרז הקודם (249/2011). החל מה-1.9.2022 יועברו כל ההזמנות בתחום לזוכי מכרז 125/2020.

עד לכניסת מערכת החתמת הנוכחות, ייעשו דיווחי התשלום באמצעות ימי שהייה ושירותים.

**תמך (סמך ישן)**: **כל מה שאינו בליווי והדרכה**

השירות בתחום התמך ממשיך במתכונתו הנוכחית עד סוף 2022 או עד לפרסום מכרז שני לתחום הסמך מקצועי. ארגונים זוכי מכרז 249/2011 ימשיכו לתת שירות בתחומי התמך, כפי שהיה עד כה.

דיווחי התשלום ימשיכו להתבצע באמצעות ימי שהייה ושירותים.

**טבלת הנחיות לתקופת המעבר**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **שירות** | **סטטוס ותאריך סגירה** |
| 7801 | סומכת | שירות זה יסתיים וייסגר להזמנות חדשות ב-31.8.22. החל מה-1.9.22 לא יינתן תשלום עבור סמל תעריף זה.  במידה ונדרש המשך שירות, ניתן לעשות זאת עד 31.10.22. במהלך התקופה יש לבצע פעולות לפרידה ולסיום ההתקשרות.  במידה ולא, יש לעדכן תאריך סיום השמה.  החל מ-1.9.22 ניתן להזמין השמות רק מספקי השירות שזכו במכרז החדש 125/2020. סמלי התעריף יימסרו בהמשך. |
| 7854 | סייעת אוטיסטים | שירותים אלה יסתיימו וייסגרו להזמנות חדשות ב-31.8.22. החל מה-1.9.22 לא יינתן תשלום עבור סמלי תעריף אלה.  על המחלקה לוודא שכל ההשמות בשירותים אלה מעודכנות במס"ר.  החל מ-1.9.2022 ניתן להזמין השמות לסייעת רק מספקי השירות שזכו במכרז החדש 125/2020. סמלי התעריף יימסרו בהמשך. |
| 7861 | סייעת ילד ונוער |
| 7887 | סייעת שיקום |
| 7907 | סייעת מפגר |
| 7867 | שחקית | שירות זה יסתיים וייסגר להזמנות חדשות ב-31.8.22. החל מה-1.9.22 לא יינתן תשלום עבור סמל תעריף זה.  על המחלקה לוודא שכל ההשמות בשירות זה מעודכנות במס"ר. |
| 7891 | מטפח שיקום | שירותים אלה יסתיימו וייסגרו להזמנות חדשות ב-31.8.22. החל מה-1.9.22 לא יינתן תשלום עבור סמלי תעריף זה.  על המחלקה להתחיל תהליכי סיום ופרידה ולוודא שכל ההשמות בשירותים אלה מעודכנות במס"ר.  החל מ-1.9.2022 ניתן להזמין השמות למטפח רק מספקי השירות שזכו במכרז החדש 125/2020. סמלי התעריף יימסרו בהמשך. |
| 7864 | מטפח ילד ונוער |
|  | מטפח מש"ה |
| 7841-3 | ליווי ומעקב | שירות זה מסתיים ב-31.8.22. החל מה-1.9.22 לא יינתן תשלום עבור סמל תעריף זה.  על המחלקה לוודא שכל ההשמות בשירות זה יעודכנו במס"ר.  ניתן להמשיך ולתת שירותים אלו במסגרת טיפול אישי, טיפול כוללני, מטפח אישי (שנשארים ללא שינוי). |

# נספחים

1. דו"ח התקדמות רבעוני
2. ארגונים – ליווי והדרכה
3. ארגונים – תמך
4. תחומי השירות + מטרות
5. טופס ביקור בית
6. הסכם עו"ס עם מקבל השירות
7. טבלת סמלי תעריף
8. נוהל סייעות שילוב
9. סילבוס רכזים
10. סילבוס מלווים
11. קישור לשאלון עו"ס
12. סקר שביעות רצון של מקבלי השירות

חסר כאן:

1. מכרז 125/2020 – PDF
2. מכרז 251/2011 – PDF
3. מכרז Ok2Go – PDF
4. טבלת תעריפים – בכתיבה
5. מתודה של הסמך – בכתיבה
6. הגדרת משרה ותפקיד של עו"ס במחלקה – בכתיבה
7. תע"ס חדש – כשייסגר התע"ס – לסגור ל- PDF

**דו"ח התקדמות רבעוני הדרכה וליווי – סמך מקצועי**

כותרת

שם מקבל/ת שירות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ת.ז.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם מלווה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ארגון:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם עו"ס:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ רשות מקומית: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך תחילת השירות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ תאריך מילוי הדו"ח הנוכחי:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**הנחיות: בעמודים \_\_\_ עד\_\_\_ מופיעים תחומי העבודה של המלווה / הסייעת / עובד התמך. יש לבחור את התחומים הרלוונטיים, בהתאם לתוכנית ההתערבות שנבנתה עם מקבל השירות. מכל תחום יש להעתיק לטבלה המופיעה בעמוד זה ("דו"ח התקדמות אישי") את השורות הרלוונטיות, לשם בחינת התקדמות שירות הסמך/תמך הניתן.**

**דו"ח התקדמות אישי**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| תחום | מדד | 1 | 2 | 3 | 4 | הערות |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**דו"ח התקדמות רבעוני הדרכה וליווי – סמך מקצועי**

**הדרכה וליווי**

**הדרכה וליווי: תחום עבודה עם הורים ומשפחות**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **תחום** | **מדד** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **טיפול בצרכים הפיזיים של הילדים** | **לבוש הילדים נקי ומותאם לעונה** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **הילדים מקבלים מזון בריא (כולל אוכל מבושל)** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מקפידים על בטיחות הילדים בבית ובחוץ** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מקפידים על ניקיון והיגיינה אישית של הילדים** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מקפידים שהילד יהיה תחת מעקב רפואי ויקבל טיפול רפואי בבית בהתאם לנדרש** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מקפידים על הרגלי שינה וקימה של הילדים** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מוודאים שהילד הולך לבית הספר עם הציוד הנדרש** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **טיפול בצרכים הרגשיים של הילדים** | **ההורים קשובים לילד ונותנים לו תשומת לב** | רוב הזמן כן | חלק מהזמן כן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים מציבים לילד גבולות** | רוב הזמן כן | חלק מהזמן כן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **מתקיימות פעולות משותפות של הורים וילדים כגון בילוי משותף, הכנת שיעורים** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **אווירה נעימה בין ההורים לילדים** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **אחר :** |  |  |  |  |
| **שיפור תפקוד ההורה בניהול משק הבית** | **הבית מאורגן כך שמתאפשרים תנאי מחיה סבירים לילדים** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **הבית נקי במידה סבירה** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **הכביסה מתבצעת בהתאם לצורך** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **מתבצעת חלוקת מטלות בין בני הבית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור תפקוד ההורה בניהול תקציב** | **ההורים מבצעים תכנון וניהול של התקציב (למשל מתכננים כמה כסף יכולים להוציא כל חודש לכל תחום)** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **ההורים קונים באופן מושכל (מחפשים מבצעים, קונים מה שרק חייבים...)** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **אחר :** |  |  |  |  |
| **קשר עם גורמים בקהילה ומיצוי זכויות** | **ההורים בקשר עם המסגרות החינוכיות של הילדים** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות די גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **המשפחה מכירה גורמים ושירותים בקהילה** | היטב | די טוב | כמעט ולא | כלל לא |
| **המשפחה משתמשת בשירותים שונים בקהילה** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **המשפחה מממשת זכאויות וממצה זכויות** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור התפקוד האישי של ההורה** | **נותן אמון במלווה** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **דואג לצרכים הרפואיים של עצמו** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **שומר על היגיינה וטיפוח** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **מנסה לצמצם את בדידותו** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | במידה לא משמעותית | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **הדרכה וליווי: עבודה עם ילדים ללא מוגבלויות** | | | | | |
| **תחום** | **מדד** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **שיפור המצב הרגשי של הילד** | **משתף את המטפח ברגשות** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **רואה במטפח דמות שיכול לסמוך עליה** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **דימוי עצמי חיובי, אמונה ביכולותיו** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **יודע להתמודד עם תסכולים** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **שיפור במצב רוח** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **צמצום תחושת הבדידות** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **רכישה ושיפור של כישורי חיים בסיסיים** | **הרגלי אכילה שתואמים את הגיל** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לבוש נקי ומותאם לעונה** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **שומר על היגיינה אישית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **מתארגן באופן עצמאי (למשל לקראת בית ספר)** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור המצב הלימודי-קוגניטיבי (בהתאם לגילו)** | **הילד נחשף, מכיר ומגלה עניין במגוון נושאים ופעילויות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **מתמודד עם משימות לימודיות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לילד יש הרגלי למידה נכונים** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור מיומנויות בין-אישיות וחברתיות** | **הילד מתקשר עם המטפח ונוצר אמון ביניהם** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הילד מפתח קשרים חברתיים עם בני גילו** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הילד משתלב בפעילויות של בני גילו מחוץ למסגרת הלימודית** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **התנהגות חברתית הולמת גיל ומקום (לא אלים, לא מתפרץ...)** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **הדרכה וליווי: עבודה עם ילדים עם מוגבלויות (בהתאם לרמת התפקוד)**  \*בהשמה יש להבחין בין שיקום למש"ה | | | | | |
| **תחום** | **מדד** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **שיפור המצב הרגשי של הילד** | **משתף את המטפח ברגשות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **רואה במטפח דמות שיכול לסמוך עליה** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **צמצום התנהגויות לא מותאמות** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **התמודדות עם תסכולים** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **שיפור במצב רוח** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **צמצום תחושת הבדידות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **רכישה ושיפור של כישורי חיים בסיסיים** | **אכילה עצמאית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הלבשה והנעלה עצמאית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **היגיינה אישית עצמאית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **ניידות עצמאית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור המצב הלימודי-קוגניטיבי (בהתאם לגילו)** | **הילד נחשף, מכיר ומגלה עניין במגוון נושאים ופעילויות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **מתמודד בהצלחה עם משימות לימודיות** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לילד יש הרגלי למידה נכונים** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
| **שיפור מיומנויות בין-אישיות וחברתיות** | **יוצר קשר עין** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **מגיב לשאלות** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **עונה לעניין** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **במידה ולא מבין – שואל שאלות, מבקש הבהרה או הסבר** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מסביר למטפח מה קשה לו** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מגיב באופן מותאם לסיטואציה החברתית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מתקשר עם אחיו** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **מתקשר עם ילדים אחרים** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **הדרכה וליווי: עבודה עם פעוטות במסגרת יומית**  \* בהשמה יש להבחין בין פעוט ממוגבלויות (משה, אוטיזם, שיקום) לפעוט ממשי"ק | | | | | |
| **תחום** | **מדד** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **קידום ושילוב הפעוט במעון / משפחתון רגיל בהתאם לגיל או לרמת התפקוד עם המוגבלות (במידה ויש)** | **הפעוט משתתף בסדר היום של המסגרת** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט מקיים קשרים חברתיים עם ילדי המסגרת** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט יצר קשר אישי עם הסייעת** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות חברתיות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט נחשף לגירויים במעון** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות תפקוד יומיומי (עצמאות באכילה, היגיינה ועוד)** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט מוטוריקה גסה ועדינה** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות תקשורת שפתית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **אחר:** |  |  |  |  |

**דו"ח התקדמות רבעוני הדרכה וליווי – סמך מקצועי**

**תמך (סמך ישן)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **תחום** | **מדד** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **הבוגר/הילד** | **נקי ומטופח (מסורק, מגולח, מסופר...)** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **לבוש בהתאם לעונה** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מקבל תזונה מותאמת לצרכיו** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **נהנה מפעילות פנאי / פעילות חברתית** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **צמצום תחושת הבדידות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן חלקי | כלל לא |
| **הילדים מקיימים סדר יום שגרתי** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **סביבת המגורים** | **נקייה** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מסודרת** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **בטוחה (ללא מפגעים משמעותיים)** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **תפקוד אישי של האזרח הוותיק** | **אכילה עצמאית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **הלבשה והנעלה עצמאית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **היגיינה אישית עצמאית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **ניידות עצמאית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **מבצע את פעולות היומיום באופן עצמאי: רחצה, בישול, יציאה מהבית** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **דואג לצרכים הרפואיים של עצמו באופן עצמאי** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | כלל לא |
| **צמצום תחושת הבדידות** | במידה משמעותית מאוד | במידה משמעותית | באופן חלקי | כלל לא |
| **מכיר גורמים ושירותים בקהילה** | היטב | די טוב | כמעט ולא | כלל לא |
| **משתמש בשירותים שונים בקהילה** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **מממש זכאויות וממצה זכויות** | בתדירות גבוהה מאוד | בתדירות גבוהה | בתדירות נמוכה | אף פעם לא |
| **מבצע תכנון וניהול של התקציב העומד לרשותו** | תמיד | רוב הזמן | רוב הזמן לא | אף פעם לא |
| **חלופה למעון יום** | **לפעוט יש סדר יום** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט מקיים קשר חברתי עם ילדים** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט יצר קשר אישי עם הסייעת** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות חברתיות** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **הפעוט נחשף לגירויים** | במידה משמעותית מאוד | במידה די משמעותית | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות תפקוד יומיומי (עצמאות באכילה, היגיינה ועוד)** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט מוטוריקה גסה ועדינה** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |
| **לפעוט יש מיומנויות תקשורת שפתית** | באופן מלא | באופן כמעט מלא | באופן מאוד חלקי | כלל לא |

ארגונים ספקי שירות סמך מקצועיים **לתחום ליווי והדרכה** (מכרז 125/2020)   
ספקי שירות אלה זכו במכרז החדש לתחום הדרכה וליווי

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ספק השירות** | **טלפון** | **דוא"ל** |
| **מחוז צפון – ילדים בעלי צרכים מיוחדים ובגירים עם מוגבלויות** |  |  |
| אדיוסיסטמס |  |  |
| מטב עמותה לשירותי טיפול ורווחה |  |  |
| **מחוז צפון – משפחות ואזרחים ותיקים** |  |  |
| עמל ומעבר |  |  |
| מטב עמותה לשירותי טיפול ורווחה |  |  |
| **מחוז מרכז – כל התחומים** |  |  |
| א.ש. סיעוד ורווחה |  |  |
| עמותת עזר מציון |  |  |
| **מחוז ירושלים – ילדים בעלי צרכים מיוחדים ובגירים עם מוגבלויות** |  |  |
| אדיוסיסטמס |  |  |
| עמותת עזר מציון |  |  |
| **מחוז ירושלים – משפחות ואזרחים ותיקים** |  |  |
| עמותת עזר מציון |  |  |
| מטב עמותה לשירותי טיפול ורווחה |  |  |
| **מחוז דרום – ילדים בעלי צרכים מיוחדים ובגירים עם מוגבלויות** |  |  |
| אדיוסיסטמס |  |  |
| מטב עמותה לשירותי טיפול ורווחה |  |  |
| **מחוז דרום – משפחות ואזרחים ותיקים** |  |  |
| מתן שירותי בריאות |  |  |
| א.ש. סיעוד ורווחה |  |  |

ארגונים ספקי שירות סמך מקצועיים **לתחום תמך** (מכרז 251/2011)

ספקי שירות אלה זכו במכרז הקודם וממשיכים לספק שירות בתחום תמך (סמך ישן), עד קיום מכרז חדש בתחום זה:

1. חנן אום אל פחם שירות בית ורווחה (ח.פ. 513014803)
2. מסארב אל טופולה לטיפול באישה וילד (ע.ר. 580459030)
3. עמותת עדן צהרונים ומעונות יום (ע.ר. 580488047)
4. עמל סיעודית (ע) בע"מ (ח.פ. 511247298)
5. נתן סיעוד בריאות ורווחה (ח.פ. 511427635)
6. אלרואד בית ג'ן בע"מ (ח.פ. 514053537)
7. עמותת בבית – רווחה וסיעוד לגיל הזהב (ע.ר. 580074995)
8. קבוצת תיגבור חברה ארצית לשירותי כ"א וסיעוד (ח.פ. 510882830)
9. א.ש. סיעוד ורווחה (ח.פ.511360539)
10. עמותת דור לדור עפולה (ע.ר. 580058998)
11. משמרות שירות כ"א וסיעוד בע"מ (ח.פ. 512770793)
12. אל אמיר לשירותי רווחה ויעוץ אירגוני (ח.פ. 512770793)
13. עמותת למען הקשיש שפרעם (ע.ר. 580146801)
14. גיל עוז העמותה לזקן (ע.ר. 580133437)
15. מטב עמותה לשירותי טיפול ורווחה (ע.ר. 580041051)
16. העמותה למען הקשיש טייבה (ע.ר. 580051274)
17. האגודה למען הקשיש טירת הכרמל (ע.ר. 580069193)
18. בייתנא – עמותה לשירות (ע.ר.580149045)
19. בי.תי. שירותי רווחה וסיעוד (ח.פ. 514685981)
20. ד.ש. דניאל סיעוד וכ"א בע"מ (ח.פ. 511621575)
21. טנא קר הגיל השלישי (ח.פ. 514226083)
22. שבח שירותי סיעוד ורווחה בע"מ (ח.פ. 512141791)
23. העמותה למען הקשיש כפר סבא (ע.ר. 580343085)
24. דיאנה – רווחה וחינוך ובריאות בע"מ (ח.פ. 514188911)
25. עמותת השלום לטיפול בקשיש סחנין (ע.ר.580343085)
26. נוראל שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 514231067)
27. יעד רם – העמותה למען הקשיש הערבי באזור הגליל המזרחי (ע.ר.580048726)
28. שי חברה לשירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 511308413)
29. העמותה למען הקשיש בנשר (ע.ר.580107332)
30. מענית שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 511833188)
31. חנן נצרת שירותי בית חם ורווחה בע"מ (ח.פ 513014795)
32. א.ש.ק. עמותה לפיתוח שירותים קהילתיים בקרית ביאליק (ע.ר. 580015337)
33. האגודה למען הקשיש באזור חוף אשקלון (ע.ר. 580005973)
34. האגודה למען הקשיש כפר יונה (ע.ר. 580068146)
35. מ.ט.ע. מרכז טיפולי עזר בע"מ (ח.פ. 511288193)
36. העמותה למען הקשיש והעיוור – מעלות תרשיחא (ע.ר. 580016301)
37. העמותה למען הקשיש חדרה (ע.ר. 580045540)
38. שילה אגודה לפיתוח שירותים לזקן בחיפה (ע.ר.580048619)
39. אלסן אסיף בע"מ (ח.פ. 511248403)
40. אפאק הנגב (חל"ד) בע"מ (ח.פ. 513852749)
41. כיאל ראני מדא חוגים סדנאות והעשרה (ת.ז. 035828615)
42. א.ב. עובדיה שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 513549030)
43. האגודה למען הקשיש בבת ים (ע.ר. 580052199)
44. נוראל סיעוד וטיפול (ח.פ. 514238047)
45. האגודה למען החבר הוותיק בעמק חפר (ע.ר. 580036689)
46. מתן שירתי בריאות בע"מ (ח.פ. 511219685)
47. דנאל (אדיר יהושע) בע"מ (ח.פ. 520037565)
48. רנד חברה לרווחה נפשית למשפחה בע"מ (ח.פ. 511370298)
49. עמותת אלסלאם למען זקנים ופנסיונרים (ע.ר. 580091809)
50. טל אור שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 5125822727)
51. אדמונית החורש בע"מ (ח.פ. 511770521)
52. א.מ מתן לסיעוד וכוח אדם בע"מ (ח.פ. 511294068)
53. הגר שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 511550738)
54. מנפאואר קר בע"מ (ח.פ. 511171209)
55. העמותה למען הקשיש בית שמש (ע.ר. 580033587)
56. חבצלת הדרום (ע.ר. 580305627)
57. מוסטפא תייסיר (ת.ז. 026322057)
58. מוקד הבירה ד.ש (1981) בע"מ (ח.פ. 510899073)
59. מתן שירותי רווחה לאזור השומרון 1988 (ח.פ. 511278624)
60. עזר מציון (ע.ר. 580079978)
61. בית קאנא עוסק מורשה (513488999)
62. יתרב חברה לשירות סיעודי (ח.פ. 511715393)
63. הדר עמותה למען הקשיש והגמלאי נתניה (ע.ר. 580019537)
64. עמותת לב בנימין (ע.ר. 0580333011)
65. או"ר עמותה לקשיש (ע.ר. 580029742)
66. מ.ס.ד חיפה לחברה למסחר (ח.פ. 5117587240)
67. מעיין השלום בע"מ (ח.פ. 513592915)
68. עלמה – העמותה למען הקשיש נצרת עילית (ע.ר. 58003456)
69. אתגר משאבי אנוש בע"מ (ח.פ. 511167835)
70. פרסונל-אלון בע"מ (ח.פ 511379000)
71. גיל הזהב לזקנים – באקה אל גרבייה (ע.ר. 580074912)
72. ארזים שירותי סיעוד (ח.פ. 511294662)
73. ע.ש שירותי בריאות ורווחה (ע.ר. 060926771)
74. מסר סיעוד ורווחה (ח.פ. 511392425)
75. עמותת שלהבת שירותים לאוכלוסייה המבוגרת (ע.ר. 580018182)
76. מתן חן שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 512551060)
77. ביניפיט – קידום פרוייקטים (ח.פ. 513933481)
78. א. גולדמן חברה לשירותי כח אדם בע"מ (ח.פ. 511310542)
79. על"ה – העמותה למען המבוגר ברחובות (ח.פ. 511310542)
80. נאות טבריה שירותי סיעוד בע"מ (ח.פ. 514176106)
81. מדין שירותי בית ורווחה (ת.ז. 034784751)
82. סל שירותי סיעוד (ח.פ. 540169968)
83. העמותה למען הקשיש קרית אתא (ע.ר. 580094019)**תחומי השירות – מטרות ויעדים**

**הדרכה וליווי**

מטרתם של שירותי הדרכה וליווי היא **לשפר** את התפקוד של מקבל השירות ולחזק את עצמאותו, תוך התמודדות עם קשיים פיזיים, רגשיים ותפקודיים.

* ילדים, בעלי צרכים מיוחדים ובגירים עם מוגבלויות – שירותי הדרכה וליווי לילדים (כולל סייעות שילוב) ולאנשים עם מוגבלויות, שמטרתם קידום, רכישה ושיפור של מיומנויות תפקודיות, לימודיות ורגשיות, לצד פיתוח עצמאות וכן שיפור ורכישת כישורי חיים ומיומנויות בין-אישיות וחברתיות.
* סייעות שילוב לילדים – השירות ניתן רק באישור ועדה מחוזית.
* משפחות ואזרחים ותיקים – השירות ניתן כחלק ממתן שירות למשפחה: שירותי הדרכה וליווי להורים, ילדים, נוער, משפחות ובודדים, לשם קידום ורכישה של מיומנויות חברתיות, משפחתיות וקהילתיות, שיפור ורכישת כלים לתפקוד הורי, שיפור הטיפול בצרכים פיזיים ורגשיים של הילדים, שיפור התפקוד העצמאי של המבוגר, שיפור/פיתוח יחסים חברתיים, פיתוח ושיפור מיומנויות תפקוד ביתיות, לצד עידוד קשר עם גורמים בקהילה ומיצוי זכויות.

**מטרות המלווים ותפקידיהם:**

* **הדרכה הורית:** הקנייה וחיזוק של מיומנויות הוריות בתחום הטיפול הפיזי והרגשי בילדים, כגון: התייחסות לצרכים רגשיים, פיזיים וחברתיים של הילדים, פיתוח המודעות ההורית לחשיבות הקשר עם הילדים, חיזוק התקשורת האפקטיבית במשפחה, הדרכת ההורים בהכנת משחקים לגירויים ולהעשרה של הילד, לימוד כללים וגבולות לשיפור נורמות התנהגות של ילדים, עידוד התנסות בקשר חיובי ובונה בין ילדים והורים, הקניית הרגלים לקביעת יציבות ההתנהלות בבית ובמשפחה.
* **הכוונה בחינוך הילדים**, כולל: הקניית הרגלי התארגנות והרגלי למידה לילדים, פיתוח קשרים מתמשכים עם המסגרות החינוכיות של הילדים, העשרה, בניית סמכות הורית והקניית גבולות, שיתוף הילדים במטלות הבית, בניית הקשר בין הילדים וחיזוקו, הנחיית הילדים לגבי בטיחות בבית.
* **הדרכה בניהול משק בית**, כולל: ניהול כלכלת המשפחה, ארגון הבית, תחזוקתו וניקיונו, ניהול אורח חיים בריא כולל תזונה נכונה, הרגלי שינה נכונים ושמירה על בריאות, סיוע בעיצוב שגרת היגיינה, מיצוי זכויות אישיות ומשפחתיות רלוונטיות.
* **קשר עם שירותים בקהילה**, כגון: הכרת המסגרות והשירותים הקהילתיים ושימוש בהם, פיתוח ויצירת קשרים עמם ומיצוי זכויות.
* **סיוע לילדים בגילאי 18-3** (במוגבלויות עד 21): הקניית מיומנויות אישיות, בין-אישיות, חברתיות, לימודיות וניהול פנאי לילד, שיפור הקשר עם הורי הילד ועם גורמים בקהילה, רכישה ושיפור של מיומנויות וכישורי חיים בסיסיים, שיפור המוטיבציה ללמידה ולהעשרה, הרחבת עולמות התוכן והעניין של הילד, הגדרת תפקיד המלווה כמודל לחיקוי ולהזדהות. מקום הפעילות יכול להיות מוגדר מחוץ לבית מקבל השירות.

**תפקידי סייעת לשילוב ילדים בעלי צרכים מיוחדים במעונות יום ובמשפחתונים רגילים:**

* קידום ושילוב הילד במעון / משפחתון.
* יצירה ושמירה על קשר עם הורי הילד.
* יצירה ושמירה על קשר עם גורמים מטפלים (גננת, עו"ס, מטפלים פארא-רפואיים, פסיכולוגית וכד').

**תמך (סמך ישן)**

מטרת שירותי התמך היא **לשמר** את התפקוד של מקבל השירות ולהקל על התמודדותו היומיומית הנגזרת מאתגרים שונים, כגון: קושי בניהול משק הבית, קשיים בהתמודדות עם מצבים של מוגבלות פיזית, בעיות בריאות ומחלות, התדרדרות במצב התפקודי, תחושות של בידוד חברתי ובדידות, קשר עם שירותים וסוכנויות בקהילה, מיצוי זכויות וכיו"ב.

**מטרות המלווה ותפקידיו:**

* מסייע למשפחה בבית: בשל היעדרות / חוסר תפקוד זמני / פטירה של אחד ההורים עד להתארגנות מחדש, באחד או יותר מהתחומים הבאים: סדר וארגון הבית, ניקיון, הכנת ארוחות, קניות שוטפות, הלבשה, האכלה ורחצה של ילדים בגיל הרך, הבאתם והחזרתם ממסגרות חינוך, קבלת ילדים בוגרים ממסגרות חינוכיות, הכוונה בשעות הפנאי, ליווי לצורך קבלת טיפול רפואי.
* מסייע בטיפול אישילאזרח ותיק, לאדם חולה, או לאדם בעל מוגבלות שכלית התפתחותית, בביתו בקהילה, בתחומים הבאים: טיפול אישי והשגחה, ניהול משק הבית, קיום קשרים משפחתיים, חברתיים וקהילתיים.
* עוזר בניהול משק בית ליחיד או למשפחה בבית מקבל השירות, כולל: סידור, ארגון וניקיון הבית בהתאם לצורכי מקבל השירות, דאגה לתזונה מתאימה כולל הבאת תרופות והכנת מזון, סיוע בתשלומים שוטפים של הבית. כאשר נדרשת פעולה לניקוי הבית בכניסה להתערבות, יש להגדירה כחד-פעמית מול מקבל השירות ונותן השירות.
* מטפח אישי לילד עם אוטיזם יסייע ברכישת מיומנויות חברתיות, טיפוח יחסי גומלין עם הסביבה וסיוע בהשתלבות בחברת בני גילו, במסגרת החינוכית ובקהילה.
* סיוע לפעוטות בביתם כחלופה למסגרת חינוכית: זכאי מעונות שיקומיים שאינם יכולים להתקבל למעון יקבלו בבית מקבל השירות מענה לצרכים הרפואיים וההתפתחותיים של הפעוט, כולל שמירה והשגחה, ליווי לטיפולים רפואיים, סיוע להורים במטלות שונות הקשורות בטיפול בפעוט, פיתוח מוטוריקה גסה ועדינה, פיתוח שפה ותקשורת חברתית, חשיפה לגירויים והקניית מיומנויות של עצמאות.

**טופס עזר לרישום ביקור בית**

שם מקבל שירות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ת.ז.:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

כתובת:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שם ממלא הטופס:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ תפקיד:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תאריך ביקור הבית: \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ הביקור מתואם : כן / לא

מטרת הביקור:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

שמות הנוכחים בעת הביקור והקשר שלהם עם מקבל השירות:

ההתרשמות ממקבל השירות (מראה חיצוני, ניקיון הגוף, לבוש, מצב הרוח, שיתוף פעולה וכד'): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

תיאור הבית והסביבה הפיזית (מצב תברואתי, צפיפות דיור, ציוד, בטיחות וכד') \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

מקורות תמיכה של מקבל השירות (משפחתיים, חברתיים, קהילתיים, אחר, לא קיים): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

צרכים, חסמים ובקשות, כפי שהוצגו על-ידי מקבל השירות ו/או המשפחה:

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

סיכום ההתרשמות:

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

שם ממלא הטופס: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**הסכם בין העובד הסוציאלי המטפל לבין מקבל שירות סמך מקצועי**

שם העובד הסוציאלי: שם מקבל השירות:

תאריך: סוג השירות:

המלווה יעזור / ידריך / יסייע למקבל השירות, על-פי סוג הטיפול ותוכנית הטיפול שנקבעו בין מקבל השירות לבין העובד הסוציאלי, בביצוע המשימות הבאות:

1.

2.

3.

4.

5.

שירות זה יינתן למשך חודשים.

אני (מקבל השירות) מתחייב בזאת:

1. להימצא בביתי בימים ובשעות שהמלווה צריך להגיע.
2. לשתף פעולה עם המלווה לפי התוכנית שנקבעה.
3. לשתף את העובד הסוציאלי בכל הקשור לאי-שביעות רצון מעבודתו של המלווה.
4. לשלם את ההשתתפות העצמית הנדרשת בסך ₪ באמצעות מזומן / צ'ק / הוראת קבע.

אני (שם העובד הסוציאלי) מתחייב לקבוע זמנים קבועים לביקור, להיות בקשר ולסייע בכל הקשור לתוכנית הטיפולית שנקבעה מראש, כולל מפגשים פעם ב- שבועות / חודשים בשיתוף עם המלווה או לפי הצורך לשם בירור עמדות, דיווח על התקדמות, שינוי תוכנית והוספה או ביטול משימות וכו'.

חתימת העובד הסוציאלי חתימת מקבל השירות

**טבלת סמלי תעריף**

**שירות פרט ומשפחה**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **תיאור תעריף** | **קוד יחידה אחראית** | **תיאור יחידה אחראית** | **קוד אוכ' יעד** | **תיאור אוכ' יעד** | **תיאור תקנה תקציבית** | **תיאור השתתפות בתעריף** | **מינימום אחוז השתת' בהשמה** | **תיאור גמר התחייבות** | **טווח גיל (בשנים)** | **גג שעות** |
| 7804 | מטפלת בית – סמך מקצועי ציבורי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | עד גיל 67 | 80 |
| 7805 | מטפלת בית – סמך מקצועי פרטי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 80 |
| 7806 | מטפלת בית – סמך מקצועי אילת | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 80 |
| 7807 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי ציבורי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7808 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי פרטי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7809 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי אילת | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7811 | טיפול אישי – סמך מקצועי ציבורי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 40 |
| 7812 | טיפול אישי – סמך מקצועי פרטי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 40 |
| 7813 | טיפול אישי – סמך מקצועי אילת | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 40 |
| 7814 | טיפול כוללני – סמך מקצועי ציבורי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |
| 7815 | טיפול כוללני – סמך מקצועי פרטי | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |
| 7816 | טיפול כוללני – סמך מקצועי אילת | 10 | רווחת הפרט ומש' | 30 | קשיי תפקוד | משפחות במצוקה בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |

**שירות לזקן**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **תיאור תעריף** | **קוד יחידה אחראית** | **תיאור יחידה אחראית** | **קוד אוכ' יעד** | **תיאור אוכ' יעד** | **תיאור תקנה תקציבית** | **תיאור השתתפות בתעריף** | **מינימום אחוז השתת' בהשמה** | **תיאור גמר התחייבות** | **טווח גיל (בשנים)** | **גג שעות** |
| 7821 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי ציבורי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | גיל 67-62 | 40 |
| 7822 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי פרטי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 40 |
| 7823 | עזרה בניהול משק הבית – סמך מקצועי אילת | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 40 |
| 7824 | טיפול אישי – סמך מקצועי ציבורי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7825 | טיפול אישי – סמך מקצועי פרטי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7826 | טיפול אישי – סמך מקצועי אילת | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7827 | טיפול כוללני – סמך מקצועי ציבורי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |
| 7828 | טיפול כוללני – סמך מקצועי פרטי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |
| 7829 | טיפול כוללני – סמך מקצועי אילת | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 70 |
| 7841 | ליווי ומעקב – סמך מקצועי ציבורי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות אסורה | | 6 חודשים | 10 |
| 7842 | ליווי ומעקב – סמך מקצועי פרטי | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות אסורה | | 6 חודשים | 10 |
| 7843 | ליווי ומעקב – סמך מקצועי אילת | 3 | השרות לזקן | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בזקן בקהילה | השתתפות אסורה | | 6 חודשים | 10 |

**שירות לאוטיסטים**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **תיאור תעריף** | **קוד יחידה אחראית** | **תיאור יחידה אחראית** | **קוד אוכ' יעד** | **תיאור אוכ' יעד** | **תיאור תקנה תקציבית** | **תיאור השתתפות בתעריף** | **מינימום אחוז השתת' בהשמה** | **תיאור גמר התחייבות** | **טווח גיל (בשנים)** | **גג שעות** |
| 7851 | מטפח אישי – סמך מקצועי ציבורי | 14 | אוטיסטים | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בהורים ובילדיהם | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | עד גיל 67 | 26\* |
| 7852 | מטפח אישי – סמך מקצועי פרטי | 14 | אוטיסטים | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בהורים ובילדיהם | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | 26\* |
| 7853 | מטפח אישי – סמך מקצועי אילת | 14 | אוטיסטים | 30 | קשיי תפקוד | טיפול בהורים ובילדיהם | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | 26\* |

**שירות שיקום**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **תיאור תעריף** | **קוד יחידה אחראית** | **תיאור יחידה אחראית** | **קוד אוכ' יעד** | **תיאור אוכ' יעד** | **תיאור תקנה תקציבית** | **תיאור השתתפות בתעריף** | **מינימום אחוז השתת' בהשמה** | **תיאור גמר התחייבות** | **טווח גיל (בשנים)** | **גג שעות** |
| 7881 | טיפול כוללני – סמך מקצועי ציבורי | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | גיל 67-18 | 30 |
| 7882 | טיפול כוללני – סמך מקצועי פרטי | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7883 | טיפול כוללני – סמך מקצועי אילת | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7884 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי ציבורי | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | גיל 80-18 | 30 |
| 7885 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי פרטי | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7886 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי אילת | 7 | שיקום ונכים | 30 | קשיי תפקוד | שיקום נכים בקהילה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7894 | סיוע לפעוטות בביתם – סמך מקצועי ציבורי | 7 | שיקום ונכים | 14 | אוכלוסייה גבולית | חלופה למ. יום שיקומי | השתתפות אסורה | | שנה | עד גיל 3 | 200 |
| 7895 | סיוע לפעוטות בביתם – סמך מקצועי פרטי | 7 | שיקום ונכים | 14 | אוכלוסייה גבולית | חלופה למ. יום שיקומי | השתתפות אסורה | | שנה | 200 |
| 7896 | סיוע לפעוטות בביתם – סמך מקצועי אילת | 7 | שיקום ונכים | 14 | אוכלוסייה גבולית | חלופה למ. יום שיקומי | השתתפות אסורה | | שנה | 200 |

**האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **סמל תעריף** | **תיאור תעריף** | **קוד יחידה אחראית** | **תיאור יחידה אחראית** | **קוד אוכ' יעד** | **תיאור אוכ' יעד** | **תיאור תקנה תקציבית** | **תיאור השתתפות בתעריף** | **מינימום אחוז השתת' בהשמה** | **תיאור גמר התחייבות** | **טווח גיל (בשנים)** | **גג שעות** |
| 7901 | טיפול אישי – סמך מקצועי ציבורי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | כל גיל | 30 |
| 7902 | טיפול אישי – סמך מקצועי פרטי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7903 | טיפול אישי – סמך מקצועי אילת | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7904 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי ציבורי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | גיל 99-21 | 30 |
| 7905 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי פרטי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7906 | מסייע שיקומי – סמך מקצועי אילת | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות חובה | 10% | 6 חודשים | 30 |
| 7911 | מטפח לילד – סמך מקצועי ציבורי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | גיל 21-3 | 30 |
| 7912 | מטפח לילד – סמך מקצועי פרטי | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | 30 |
| 7913 | מטפח לילד – סמך מקצועי אילת | 2 | אגף לטיפול במפגר | 30 | קשיי תפקוד | שירותים תומכים – מש"ה | השתתפות אפשרית | | 6 חודשים | 30 |

**נהלי עבודה מעודכנים בתחום סייעות שילוב לפעוטות במעונות יום**

**הקדמה**

בשנות החיים הראשונות ישנה חשיבות רבה להתפתחות תקינה בכל תחומי החיים. במקרים שבהם אותרו פעוטות עם עיכובים התפתחותיים או צרכים מיוחדים, התערבות מוקדמת, בהתאם לצרכים של הפעוט והוריו, משמעותית ביותר. מענה של סייעת שילוב בא לאפשר שילוב נורמטיבי ככל האפשר במעונות יום עבור פעוטות ולקדם את התפתחותם.

**נוהל זה מסדיר מחדש את דרכי הפנייה של המחלקות לשירותים חברתיים למשרד בתחום סייעות שילוב לפעוטות במעונות יום. מענה של סייעות שילוב מיועד עבור פעוטות עם עיכובים התפתחותיים, צרכים רפואיים וצרכים מיוחדים נוספים, שנדרש עבורם מענה חלקי של עד ארבע שעות ביום. מעת פרסום נוהל זה, מינהל מוגבלויות יהיה אחראי על ריכוז תחום השילוב במטה ובמחוזות במקום מינהל שח"א.** החלטה זו התקבלה בדיונים משותפים במטה בין מינהל מוגבלויות ומינהל שח"א, על בסיס עקרונות מקצועיים ומיפוי נתונים רב-שנתי בתחום.

**הערה**: סוג ואופי הפניות מהמחלקות לשירותים חברתיים לקבלת מענה של סייעת שילוב יימשכו כמפורט בתע"ס 8.10 סעיף 6, עד לפרסום הנחיות חדשות.

**דרכי העבודה**

1. כל מחוז ימנה מפקח של הגיל הרך ממינהל מוגבלויות לרכז את נושא השילוב (להלן רכז שילוב), ורפרנט ממינהל שח"א במחוז למענה לפניות רכזת השילוב.
2. המש"ח ברשויות המקומיות ישלחו את בקשותיהם לרכזת השילוב.
3. רכז השילוב יבחן את הבקשות, יבקש השלמות נתונים אם יש צורך ויתייעץ לפי הצורך עם הרופא הראשי של המשרד, על מנת להחליט אם מדובר בצורך רפואי פולשני שאינו באחריות המשרד.
4. אם הרכז יגיע למסקנה שמדובר בפעוט שבאחריות תחום מינהל המוגבלויות הוא יאשר את הבקשה, יקבע כמה שעות יקבל הפעוט ויעביר החלטה לעו"ס הרשות המקומית הפונה.
5. אם יגיע למסקנה שמדובר בפעוט עם צרכים מיוחדים שאינם באחריות מינהל מוגבלויות, יעביר את הבקשה לרפרנט מאגף משפחה וילד קהילה מינהל שח"א. לאחר שתתקבל החלטת הרפרנט, רכז השילוב המחוזי (מינהל מוגבלויות) ישלח תשובה לנציג המש"ח.
6. במקרה של מחלוקת בין רכז השילוב לרפרנט אגף משפחה וילד בקהילה באשר לאחראי המענה לגבי פעוטות עם צרכים מורכבים, תועבר הבקשה באמצעות רכזת השילוב למטה מינהל מוגבלויות. ההכרעה במטה תהיה בדיון משותף בין שתי מנהלות התחומים בגיל הרך – דינה בן לביא, מנהלת תוכן גיל רך במינהל מוגבלויות, וורד כרמון, מנהלת תחום מדיניות וחוק בגיל הרך מאגף משפחה וילד בקהילה מינהל שח"א.
7. תשובת המטה תועבר באמצעות דינה בן לביא לרכז השילוב, שיעביר אותה לנציג המש"ח.

**סילבוס רכזים מחוזיים**

**שם הקורס: הכשרה לרכזים מחוזיים במערך הסמך מקצועי**

**כללי**

**מתכונת הקורס:** ההרצאות יתקיימו במתכונת משולבת: למידה פרונטלית בביה"ס המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה (מרכז דימול ברמת גן), ולמידה מקוונת מרחוק.

**היקף הקורס:** 54 שעות.

**מועד הקורס:** ספטמבר 2022.

**קהל היעד:** רכזים מחוזיים מארגונים שזכו במכרז 125/2020. האחריות על ההשתתפות בהכשרה היא של הארגון המעסיק את הרכזים, כלומר ספק השירות.

**מטרות הקורס:**

* לסייע לרכזים המחוזיים לחזק את מקצועיותם בעבודתם בתחום הסמך מקצועי
* לדייק את עבודת הניהול בתחום הסמך מקצועי
* להרחיב את הידע וההיכרות עם העבודה בתחום הסמך מקצועי

**היערכות טכנית הנדרשת מצד הארגון:**

במפגשים המקוונים: מחשב / טבלט / טלפון נייד, וחיבור לאינטרנט המאפשר צפייה במפגשים ובתוכן הקורס.

**תוכן הקורס**

|  |  |
| --- | --- |
| **תחום** | **נושא** |
| **עולם הרווחה** | המאפיינים והצרכים של אוכלוסיית היעד שבטיפול המלווה |
| המִנהלים המקצועיים שבהם מתקיים מערך סמך מקצועי במשרד הרווחה והביטחון החברתי |
| מבנה המחלקה לשירותים חברתיים והפונקציות המקצועיות שבה |
| החוקים הרלוונטיים לתפקיד המלווה: חוק הנוער, חוק חסרי ישע וחוק למניעת אלימות במשפחה. |
| **מדיניות וסטנדרטים של מערך הסמך מקצועי** | מדיניות המשרד בנוגע לסטנדרטים ולדרכי ההפעלה של מערך הסמך המקצועי (ליווי והדרכה, תמך) |
| תקנות העבודה הסוציאלית לתחום הסמך מקצועי |
| **ליווי שוטף של המלווים** | תפעול המערכות הממוחשבות הרלוונטיות לתפקיד (OK-TO-GO, מס"ר, מערכת התשלומים, מערכת הלמידה של המלווים) |
| התאמת המלווה למקבל השירות, בהתאם לצרכיו וליכולות המלווה |
| מבנה תוכנית ההכשרה הדיגיטלית של המלווים ותכניה |
| זיהוי מצבי סיכון ותגובות להם בהתאם לחובת דיווח |
| דרכי הטיפול באירועים חריגים המתעוררים במהלך הליווי |
| ביצוע תהליך הערכת עובד מקצועי ומקדם עם המלווה |
| שימור המלווה בארגון |
| **הדרכה קבוצתית** | מיומנויות בסיסיות של הנחיית קבוצות (התמקמות המנחה, ניהול הדיון, הבנת תהליכים בקבוצה, התמודדות עם התנגדויות) |
| עקרונות של הפעלה והנחייה של קבוצת רכבת |
| תכנון מפגשי הדרכה קבוצתיים חווייתיים ומעוררי מעורבות של המלווים |

**סילבוס מלווים**

**שם הקורס: הכשרה למלווים במערך הסמך מקצועי**

**כללי**

**מתכונת הקורס:** קורס מקוון א-סינכרוני (זמן הלמידה עומד לבחירתו של הלומד). הקורס יהיה זמין באתר האינטרנט [קמפוס IL](https://campus.gov.il/project/matriculation-exams/?utm_source=googlesearch&utm_medium=cpc&utm_campaign=bagrut0422&utm_term=%D7%A7%D7%9E%D7%A4%D7%95%D7%A1%20il&gclid=CjwKCAjwp7eUBhBeEiwAZbHwkXfnURq1g3T-WJ5u7NxB_kMWPmqNUgKQZ6eO7QmCGmqMmr5PwrQ8QRoC42IQAvD_BwE) עד סוף 2022. התוכן יכלול הרצאות, מצגות, סרטוני הסבר ובוחן מסכם.

**היקף הקורס:** עשר שעות.

**פרטים נוספים:** שש שעות מהקורס הן חובה עבור מלווים, וממומנות על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי. כדי לקבל תעודה ממשרד הכלכלה יש צורך להשלים את כל עשר שעות הקורס, כשארבע השעות הנוספות הן על חשבון הלומד ונתונות לבחירתו.

**קהל היעד:** עובדים בתחום הסמך מקצועי: חדשים וותיקים ללא הכשרה מוכרת על פי מכרז 125/2020. האחריות על ההשתתפות בהכשרה היא של הארגון המעסיק את המלווים.

**מטרות הקורס**

* העברת המידע הדרוש למלווה על מנת להעניק שירות סמך מקצועי.
* הרחבת ארגז הכלים המקצועי של המלווה.

במהלך הקורס יוצגו דילמות, אתגרים ופתרונות, שבהם יוכלו המלווים להסתייע בעבודתם בשטח.

**ההיערכות הטכנית הנדרשת מצד הארגון**

מחשב / טבלט / טלפון נייד וחיבור לאינטרנט, המאפשר צפייה במפגשים.

**תוכן הקורס**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **שם הפרק** | **שם תת הפרק** | **מטרות תת פרק** |
| **1** | היכרות עם תפקיד המלווה | חשיבות וייחודיות התפקיד | הפנמת החשיבות של התפקיד, פוטנציאל ההשפעה שלו והאופן שבו נכון להתמקם בו |
| גבולות התפקיד מול מקבל השירות | למידה על אודות חשיבות הגבולות בתפקיד וכיצד יוצרים אותם |
| עצמאות המטופל | הבנת החשיבות של יצירת הגבולות, לצורך עידוד עצמאותו של המטופל |
| גבולות התפקיד מול שחקנים אחרים | הכרת השחקנים הנוספים בזירת העבודה וחלוקת התפקיד והגבולות מולם |
| מיומנויות ניהול עצמי | הפנמת החשיבות של העבודה המקצועית והמתכוננת וקבלת כלים לביצועה |
| **2** | הכנות לכניסה לבית | לפני הכניסה לבית | הפנמת החשיבות והמשמעות של כניסה לבית והכרת היבטים שיש לשים לב ולהתכונן אליהם בתהליך זה |
| אתיקה וסודיות | רכישת ידע בנושאים של סודיות בטיפול, אתיקה מקצועית והחשיבות שבשמירה עליהם |
| ראייה ורגישות תרבותיות | רכישת ידע על אודות רגישות תרבותית וקבלת כלים לפיתוח רגישות זו בעבודה |
| **3** | עם הכניסה לבית | כניסה והצגה עצמית | הבנת המשמעות של התמקמות בתפקיד המקצועי |
| יצירת אמון | הפנמת החשיבות של יצירת אמון בין מקבל השירות ובין המלווה וקבלת טיפים ומידע כיצד לקדם זאת |
| אבחון | הכרת תהליך האבחון ולימוד לבצעו שלב אחר שלב |
| תיאום ציפיות מול מקבל השירות | רכישת ההבנה מהו תיאום ציפיות וכיצד יש לבצע אותו באופן נכון, המקדם את ההתערבות |
| **4** | במהלך העבודה בבית | זיהוי עמדות אישיות | הבחנה בקיומן של עמדות אישיות והטיות וקבלת כלים להתמודדות בעבודה |
| מיומנויות שיחה, הקשבה ואמפתיה | הכרה בחשיבות ההקשבה והתקשורת בעבודה ורכישת מיומנויות מתאימות לשיח ולהקשבה מיטביים |
| שימוש בתקשורת בלתי מילולית | רכישת ידע לגבי מהי תקשורת בלתי מילולית וכיצד ניתן לעשות בה שימוש במסגרת העבודה |
| זיהוי דפוסי התנגדות וכלים להתמודדות | הכרה של מהי התנגדות, כיצד מזהים אותה וכיצד יש להתמודד עמה |
| טכניקות התערבות | הכרת הגישה ההתנהגותית להתערבות ולמידת טכניקות לשימוש בה |
| מצבי סיכון | הכרת מצבי סיכון אפשריים ולמידה למי יש לפנות כאשר מזהים מצבים כאלה |
| התמודדות רגשית | הכרה במורכבות הרגשית שלעיתים מלווה את העבודה וכיצד יש להתמודד עמה |
| **5** | לקראת סיום | סיום הקשר המקצועי | הבנת החשיבות של תהליך הפרידה המקצועי ולמידה לבצעו בצורה מותאמת |

שאלון עו"ס מחלקה – [בקישור הזה](https://survey.gov.il/molsa-department-social-worker-survey)

**שאלון למקבלי השירות – שירותי הדרכה וליווי (סמך)**

הערות והנחות עבודה מקדימות

* **המרואיין:**

מקבל שירות סמך מקצועי מעל גיל 18. במקרים שבהם מקבל השירות קטין יש לראיין את המטפל העיקרי (הורה או הדמות האחראית על הטיפול בילד) או את האפוטרופוס. יש לדאוג לכך ששם המטפל העיקרי או האפוטרופוס ודרכים ליצירת קשר עמו (טלפון, דוא"ל) יופיעו בקובץ.

* **המראיין:** עו"ס מחלקת הרווחה ברשות המקומית.
* **אופן הריאיון:**

טלפוני / מקוון / פנים אל פנים.

* **מונחים מרכזיים:**

בשירותי הדרכה וליווי העובד/ת תיקרא: מלווה.

בשירותי תמך (סמך ישן) העובד/ת תיקרא: מטפלת.

* **פרטים אישיים של הלקוח:** הנחת העבודה היא שניתן יהיה לחבר את נתוני השאלון עם פרטים מתוך תיק ההתערבות, כך שאין צורך לשאול את הלקוח לגבי פרטיו האישיים. במקרה שחסרים פרטים יש להשלים אותם בתיק ההתערבות.

**שאלון למקבל השירות**

שלום רב,

* מדבר \_\_\_\_\_\_\_\_ [שם המראיין] מ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [מחלקת רווחה].
* משרד הרווחה והביטחון החברתי עורך סקר שביעות רצון לגבי איכות השירות של המלווה שקיבלתם מהמחלקה לשירותים חברתיים, תחת שירותי הסמך מקצועי.
* מטרת הסקר לשפר את השירותים ומשתתפים בו כל מקבלי שירותי הסמך מקצועי.
* הסקר יארך כמה דקות והוא כולל מספר שאלות הנוגעות לליווי שאתה מקבל במסגרת הסמך מקצועי.
* השתתפותך בסקר ותשובותייך **לא** ישפיעו בשום אופן על זכאותך לשירות **ולא יועברו** לארגון שמעסיק את המלווה או למלווה עצמו. כדי שנוכל לשפר או לדייק את הליווי הניתן, חשוב ביותר שתשיב באופן מדויק וכן ככל הניתן.

**שאלות מקדימות המיועדות לעו"ס המראיין:**

**א. מי מרואיין?** (למראיין, סמן עם מי נערך הריאיון)

1. מקבל השירות עצמו
2. מטפל עיקרי של מקבל השירות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (נא לציין מיהו)
3. אפוטרופוס של מקבל השירות

פרטי קשר במקרה של הורה / אפוטרופוס: טלפון דוא"ל .

**ב. האם ניתן לראיין את מקבל השירות / המטפל העיקרי / האפוטרופוס, והאם הוא מסכים להתראיין?**

1. כן 2. לא

אם התשובה הקודמת שלילית:

**ג. מה הסיבה שבגללה לא ניתן לראיין את מקבל השירות / ההורה / האפוטרופוס? (**ניתן לענות עם יותר מתשובה אחת)

1. בעיית שפה 2. חוסר הסכמה להתראיין 3. נמצא בבית חולים 4. אחר, פרט\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

אם ניתן לראיין את הלקוח

**בירור מקדים: האם המלווה נמצא כרגע בבית**? **אם כן,** יש לקבוע מועד אחר לריאיון

**ד. האם נוח לך להתראיין כעת?**

1. כן.
2. לא כעת. אפשר במועד אחר ]למראיינ/ת: קבע/י מועד חדש[.
3. לא. לא מוכן בכלל / מסרב (יש ציין את הסיבה:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

**ה. מהמידע הקיים בידינו קיבלת לאחרונה שירות מארגון X ומהמלווה Y, האם הפרטים האלו נכונים?**

1. כן (יש להמשיך את הריאיון)
2. קיבלתי שירות מארגוןX אבל ממלווה אחר (יש להמשיך את הריאיון)
3. קיבלתי שירות מארגון אחר (יש לסיים את הריאיון)
4. לא קיבלתי בכלל שירות (יש לסיים את הריאיון)

**כעת אשאל אותך מספר שאלות בנוגע לשירות שקיבלת:**

1. **בפגישות שלנו הגדרנו באיזה נושאים המלווה תעבוד איתך / עם הילד/ים. באיזו מידה לדעתך העבודה עם המלווה קידמה אותך / את הילד/ים בנושאים אלו?**
2. בכלל לא
3. במידה נמוכה
4. במידה בינונית
5. במידה רבה
6. במידה רבה מאוד
7. **לפי מה שידוע לך, האם יש לך זכות לבקש מארגון Xשיחליפו לך מלווה, אם מסיבה כלשהי אתה לא מרוצה ממנו?**

א. כן ב. לא ג. לא יודע

1. **האם ידוע לך שיש לך זכות להתלונן על המלווה או על הארגון שמעסיק אותו?**

א. כן ב. לא

1. **במידה ותרצה להתלונן על המלווה או על הארגון שמעסיק אותו, האם אתה יודע למי עליך לפנות?** (ניתן לסמן יותר מתשובה אחת)
2. לארגון ב. לעובד הסוציאלי במחלקה ג. לא יודע למי לפנות
3. **האם ידוע לך שיש לך זכות לקבל הודעה מראש במקרה שהמלווה לא מגיע במועד שתיאם איתך**?

א. כן ב. לא ג. לא יודע

1. (הדרכה וליווי) **במקרה של היעדרות ממושכת של המלווה הקבוע שלך, האם לדעתך יש לך זכות לקבל מלווה אחרת?**

א. כן ב. לא ג. לא יודע

1. (תמך / סמך ישן) **במקרה של היעדרות של המטפל הקבוע, האם לדעתך יש לך זכות לקבל מטפל מחליף?**

א. כן ב. לא ג. לא יודע

**כעת נעבור לכמה שאלות לגבי המלווה שעובד אצלך/אצלכם:**

1. **האם המלווה מגיע בזמן?**
2. אף פעם לא מגיע בזמן
3. לרוב לא מגיע בזמן
4. לפעמים מגיע בזמן ולפעמים לא
5. לרוב מגיע בזמן
6. תמיד או כמעט תמיד מגיע בזמן
7. לא יודע
8. **האם קרה שמלווה לא הגיע למרות שקבע איתך? האם במקרים אלו תמיד קיבלת הודעה מראש מהמלווה עצמו או מהארגון?**
   1. לא קרה שהמלווה לא הגיע
   2. קרה שלא הגיע ותמיד קיבלתי הודעה מראש
   3. קרה שלא הגיע ולא תמיד קיבלתי הודעה מראש

**השאלות הבאות ידורגו על סולם, כך ש 5= במידה רבה מאוד, 4= במידה רבה, 3= במידה בינונית, 2= במידה נמוכה, 1= בכלל לא**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **במידה רבה מאוד** | **במידה רבה** | **במידה בינונית** | **במידה נמוכה** | **בכלל לא** |
| **10.** | **האם אתה מרגיש שאתה יכול לסמוך על היושר והאמינות של המלווה?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **11.** | **באיזו מידה המלווה מתייחסת אליך / לילד/ים בכבוד?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **12.** | **באיזו מידה המלווה מתחשבת בבקשות שלך / של הילד/ים?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **13.** | **(הדרכה וליווי) באיזו מידה אתה מרגיש שלמלווה אכפת ממך / מהילד/ים וחשוב לה שתתקדם / שהילד/ים יתקדמו?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **14.** | **(תמך / סמך ישן) באיזו מידה אתה מרגיש שלמטפל אכפת ממך?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **15.** | **באיזו מידה אתה מרוצה מהמקצועיות ומהמיומנות של המלווה בטיפול בך / בילד/ים?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

1. **(תמך / סמך ישן) האם המטפל מסייע לך בפעולות שבהן אתה נזקק לעזרה?** (לדוגמה: להתלבש, להתרחץ, להחליף בגדים, ללכת)
   1. כן – בכל הפעולות שבהן אני צריך עזרה
   2. כן – ברוב הפעולות שבהן אני צריך עזרה
   3. כן – בחלק מהפעולות שבהן אני צריך עזרה
   4. כן – במעט מהפעולות שבהן אני צריך עזרה
   5. לא
   6. לא יודע

**ונעבור לכמה שאלות לגבי ארגון X שמעסיק את המלווה**

**17. מי הגורם מהארגון שנמצא איתך בקשר ומה תפקידו? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **במידה רבה מאוד** | **במידה רבה** | **במידה בינונית** | **במידה נמוכה** | **בכלל לא** |
| **18.** | **באיזו מידה יש לך קשר עם הגורם שציינת מהארגון?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **19.** | **באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל מהארגון?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| **20.** | **באיזו מידה הארגון הוא כתובת לפניות במידה ויש בעיה כלשהי עם המלווה?** | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

1. **האם הארגון שולח מחליף כאשר המלווה לא היה יכול לבוא?**
   1. לא קרה שהמלווה לא הייתה יכולה לבוא
   2. תמיד שלחו מחליף
   3. בחלק מהפעמים שלחו מחליף ובחלק לא
   4. אף פעם לא שלחו מחליף
   5. לא יודע
2. **אם הארגון שלח מחליף כשהמלווה לא היה יכול לבוא, האם המחליף היה לשביעות רצונך?**
   1. כן ב. לא **מדוע?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
3. **אם הארגון לא שלח מחליף כשהמלווה לא היה יכול לבוא, האם היית מעוניין שהוא ישלח מחליף?**
   1. כן ב. לא **מדוע?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
4. **האם יש משהו נוסף שתרצה לומר לנו לגבי המלווה או הארגון שמעסיק אותו?**

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

**אנחנו מודים לך מאד על השתתפותך!**

1. *השירות אינו מיועד לאזרחים ותיקים זכאי חוק סיעוד או לאנשים השוהים במסגרות חוץ-ביתיות.*  [↑](#footnote-ref-1)
2. *סמך ישן – כל מה שלא נכלל במכרז "הדרכה וליווי" 125/2020.* [↑](#footnote-ref-2)
3. מקור מונחים: משרד הרווחה והביטחון החברתי. [↑](#footnote-ref-3)