

# פרק 11 - מוקד מוסדות

## הקמת מוקד מענה טלפוני \*8007 לצורך מתן מענה מקצועי לכול המוסדות בארץ מנהלים וצוותים

משבר הקורונה הוא אירוע ארוך טווח שהשפיע באופן משמעותי על כל המוסדות (מסגרות חוץ ביתיות) ברחבי הארץ אשר בהם מאוכלסים בני הגיל השלישי ומטופלים אחרים המוגדרים כקבוצת סיכון לתחלואה בקורונה. בעלי ומנהלי המוסדות המבקשים לתת הגנה לקבוצה זו, פונים בתדירות גבוהה אל מטה משרד הבריאות, משרד הרווחה, משרד העלייה והקליטה ומשרד השיכון ומבקשים לקבל מענה למצוקתם בנושאים שונים, בין היתר: בתחום ציוד מיגון, ביצוע בדיקות ובירור תוצאותיהן, בתחום תגבור כוח אדם ועוד.

בנוסף ישנן פניות רבות בנושאים מקצועיים במטרה לקבל מידע לגבי התנהלות הצוותים והמטופלים בתקופה זו. כדי לעמוד באתגר משמעותי זה ולתת מענים מהירים לכל פניות של המוסדות, הוחלט להקים מוקד טלפוני ארצי (בחיוג למספר \*8007). המוקד יתן מענה לכל המוסדות הנמצאים באחריות ארבעת משרדי הממשלה שצוינו לעיל. במידה והמוקד לא יוכל לתת מענה מידי בעת הפניה, יברר המוקדן את הנושא למול גורמי המקצוע השונים ויחזור עם תשובה לפונה.

המוקד הטלפוני יופעל במשך כל ימות השבוע פרט ליום שבת. **שעות העבודה במוקד:**  
בימים א' עד ה' בשעות 8:00 ועד 18:00 בערב.  
בימי שישי וערבי חג בשעות 8:00 ועד 13:00.

המוקד יאויש בכל רגע נתון על ידי אנשי מקצוע מהמשרדים השונים, ולכל הפחות 2 אנשי מקצוע ועוד 2 מוקדנים מהתחום המנהלי. המוקד יתוגבר במידת הצורך לפי היקף הפניות שיגיעו למוקד.

אנשי המקצוע מהמשרדים השונים העובדים במוקד יהיו מחוברים למערכות המחשוב של משרדיהם, כדי שיוכלו להתממשק למערכות המידע הקיימים במשרד ולתקשר עם היחידות וגורמי המקצוע הרלבנטיים המתאימים לצורך מתן תשובה לפונה. כל הנתונים שיתקבלו במוקד ירוכזו בטבלת אקסל.

הטבלה תכלול מידע על הגורם, שם הפונה, שם המוסד, טלפון, המשרד האחראי, סיבת הפניה והפתרון שניתן. בסוף כול יום יערך סיכום של הנתונים, שיועברו לגורם לחמ"ל הגריאטריה, וזאת במטרה לבצע הערכה של הצרכים, הבעיות המרכזיות והמענים שיכולים לסייע למוסדות. המוקד הטלפוני \*8007 יופעל בסמיכות לחמ"ל גריאטריה ויעבוד בתיאום עמו.

שם הפונה	שם המוסד	טלפון הפונה	אימייל	הצורך	הפתרון שניתן

### תפיסת ההפעלה

המוקד ייתן מענה למנהלי המוסדות השונים:

- מוסדות סיעודיים
- מרג"ים
- בתי אבות
- מקבצי דיור
- דיור מוגן

ההתקשרות למוקד תהיה באמצעות מוקד 8007\*.

א. המוקד יאויש על ידי נציגים מקצועיים ומנהליים מהמשרדים שיוכשרו לטובת המענה, בליווי הנציגים המקצועיים של חמ"ל גריאטריה.

ב. המענה שיינתן יכלול מידע בנושאים הבאים:

- מידע והנחיות כלליות לגבי ביקורים, מיגון, ביצוע בדיקות, העברה לאישפוז במוסד אחר, ובידוד בתוך המוסד.
- ריכוז בקשות המוסדות בנושאי כ"א, מיגון, בדיקות ובעיות מיחשוב.
- הכוונה לקבלת המשך טיפול מגורמים נוספים.
- תמיכה רגשית הנדרשת למנהל המסגרת.

ג. הגדרת SLA למענה, וחזרה ישירה ללקוח.

ד. בידי המוקדן יהיה:

- פרוטוקול תיעוד פנייה
- רשימת מפקחים חוץ ביתיים (משרד הרווחה)
- רשימת אנשי קשר במחוזות משרד הבריאות ומשרד הרווחה
- קבצים התומכים במידע ברמה היומית לגבי המוסדות ברמה הכללית.
- קובץ רשימת המוסדות
- רשימת אנשי קשר לתמיכה ריגשית
- הודעה רשמית למנהלי המוסדות על ההקמה והנחיות השת"פ למענה ב SLA.

## תרשים זרימה של טיפול בפנייה (משרד הרווחה והבריאות)

- א. קבלת הפניה
- ב. במידה ולא יכול לתת מענה על ידי המוקדן
  - בירור למול הגריאטר המחוזי
  - בירור למול חמ"ל גריאטריה
  - בירור למול גורמים אחרים במשרד הבריאות: לוגיסטיקה, רכש ועוד
- ג. מתן מענה לפונה

## תרשים זרימה של טיפול בפנייה משרד הרווחה

1. פנייה של מנהל מסגרת למפקח על המסגרת
2. פנייה של המפקח לרפרנט המחוזי (בהנהלת המחוז)
3. פנייה במידת הצורך של המחוז למטה המינהל המקצועי
4. פנייה של המינהל המקצועי במטה לגורם המטפל (אגף חירום וביטחון/תקציבים/משאבי אנוש ועוד)
5. החזרת הנחיות לפעולה לביצוע המחוז (לממונה מחוזי האחראי על המפקח) ולידיעת הרפרנט בהנהלת המחוז

כל פניה שתתקבל תמולא על ידי המוקדן שקיבל את השטיחה בטופס ייעודי.

### הטופס (אקסל) יכלול את המידע הבא:

- א. שם הפונה
- ב. מוסד - שדה מוגדר
- ג. טלפון
- ד. משרד אחראי - שדה מוגדר
- ה. סוג המוסד - שדה מוגדר
- ו. מהות הפניה - שדה מוגדר לבחירה ובנוסף: אחר
- ז. המענה שניתן
- ח. הערות

### בסוף כל יום יערך סיכום שיוגש לחמ"ל שיכלול:

- א. מספר פניות
- ב. סוג מוסד
- ג. משרד אחראי
- ד. סוג פניה
- ה. תובנות מרכזיות