



כ"ה בטבת, התשע"ט
02 ינואר 2019
מס' סימוכין: 401555819

עדכון נוהל מוקד חילוץ 2019

נוהל חילוץ (חירום) נכה כתוצאה מהשבתת הכיסא הממונע

כללי

עפ"י החלטת משרד הבריאות, היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות מעניקה שירות עבור חילוץ נכה כתוצאה מהשבתת הכיסא הממונע, וכאשר אין באפשרותו להיעזר במלווה או בן משפחה או בכל גורם אחר. החילוץ יתבצע בהתאם לקריטריונים כפי שיפורטו להלן.

מטרת הנוהל

להסדיר ולהגדיר את הטיפול בחילוץ האמור לעיל, על ידי היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות ומוקד קול הבריאות בהתאם ללוח זמנים המוגדר מטה.

הגדרות

1. חילוץ –

- 1.1 חילוץ מוגדר כמצב שבו הנכה נמצא בכיסא ממונע מחוץ לביתו, מנגנון הנסיעה מושבת ולא מתפקד או מערכת ההגאים הידנית אינה עובדת, או שחל תקר בגלגל, הוא אינו יכול להתנייד ואין שום גורם אחר או מלווה בסביבתו שיכול לסייע.
- 1.2 מצב זה מחייב חילוץ של הנכה ע"י צוות טכני של היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות או ע"י ספק חיצוני.
- 1.3 יודגש שמדובר במקרה שהכיסא שברשות הנכה הוא בהשאלה ממשרד הבריאות והאחריות על התחזוקה חלה על המדינה.
- 1.4 שירותי החילוץ ניתנים עד השעה 24:00, 7 ימים בשבוע.

2. כונון ביחידה הארצית לשיקום וניידות –

הכונון של היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות נענה לקריאות באמצעות מוקד קול הבריאות בין השעות 08:00 – 24:00 ובוחן את מידת הצורך בחילוץ נכה בהתאם להגדרה בסעיף 1 שלעיל.

3. מוקד קול הבריאות - 5400*

מוקד מידע טלפוני של משרד הבריאות הנותן מענה בתחומים שבאחריות משרד הבריאות לכלל תושבי המדינה והוא פועל בכל יום החל מהשעה 08:00 ועד 18:00 אחר הצהריים וביום שישי עד השעה 13:00. בשעות בהם המוקד אינו פעיל, השיחות נענות ע"י נציגי מוקד חברת ביפר.



שיטת העברת הפניות

1. בשעות הפעילות של מוקד קול הבריאות (08:00 – 18:00), כל הפניות לתיקונים לצורך חילוץ, יועברו לרכזת התיקונים ביחידה הארצית. הנציג במוקד יעביר את הפניה לרכזת המכשירים ביחידה הארצית במערכת ה-CRM וכן בקריאה טלפונית.
2. במקרה של חילוץ בין השעות 16:00 – 18:00, הקריאה מהנציג במוקד, תעשה לכונן של היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות. זאת, בנוסף להעברת הפניה במערכת ה-CRM.
3. במקרה של חילוץ בין השעות 18:00 בערב ועד השעה 24:00 וכן בשבתות וחגים, הפניה מקול הבריאות תוסט למוקד ביפר. המוקדן יצור קשר טלפוני עם הכונן של היחידה הארצית למכשירי שיקום וניידות. בנוסף, יעביר ליחידה הארצית את כל פרטי הפניה ב-SMS ובמייל.

שיטת העבודה

1. הנציגים במוקד יתשאלו את הפונה על נסיבות האירוע ויעבירו את הקריאה לרכזת התיקונים ביחידה או לכונן. התשאול יעשה בהתאם לשאלון מובנה. הקריאה לרכזת או לכונן היחידה תועבר רק לאחר שנבדק ונמצא כי אין כל דרך אחרת לחלץ את הנכה, כמו היעזרות במלווה או בן משפחה או העברת פעולת הכיסא הממונע למצב של הפעלה ידנית.
2. הכונן ישקול ויקבל את ההחלטה באם להפעיל את שירות החילוץ.
3. הפונה יקבל הודעה לגבי ההחלטה על מועד מתן השירות ואופן השירות.
4. אם קיים צורך בחילוץ, החילוץ יתבצע במהירות המרבית והאפשרית מזמן הקריאה.
5. מיד לאחר סיום פעולת החילוץ, יעדכן הטכנאי את הכונן לגבי שעת סיום הטיפול והטיפול אשר בוצע או המשך הטיפול הנדרש.
6. תיעוד - הפעילות תתועד לפי סוגי התקלות, שעה ותאריך הפניה, שם הפונה, כתובתו וזמן הגעה. התיעוד ירשם הן במוקד קול הבריאות והן ביחידה הארצית וזאת לצורך בקרה, לימוד והפקת לקחים.

נושאים נוספים :

תקלות **חירום** שקורות במכשירים חשמליים אחרים כגון מיטה סיעודית או מנוף להעברות יטופלו באותו אופן.