

מארז

ניהול איכות למרכז

רש"ת*

ייעוץ ופיתוח מקצועי :

דני כץ

ד"ר תמוז יצחק

עריכה :

ד"ר תמוז יצחק

אורלי חיימוביץ

אוגוסט 2015

תכולת המארו

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

למען נוחותכם תמצאו ביאור והסבר לפני כל פרק ונושא חדש.
 בביאור בפונט זה - תמצאו התייחסות לנושא או למסמך הבא בהמשך.
 אנו ממליצים שלא תדלגו על ההסבר על מנת שהתהליך יהיה פשוט, קצר, הגיוני ומובן.

פרטי מידע מקוונים

לנוחיותכם, ניתן להוריד גם מאתר קרן שלם את תכולת המארז בקישור
<http://www.kshalem.org.il/pages/item/1044>

בנוסף באתר הקרן מצגות להעשרה והרחבה בנושאים הבאים :

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

המסמכים ניתנים להורדה כקובץ וורד ופדיאף, אך אין לעשות בהם שינויים
ללא אישור של המפקח הארצי על תעסוקה, השרות בקהילה,
משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

דברי פתיחה

"המארז לניהול איכות" נולד כמענה למחסור בערכת "כלי ניהול יעודי" למנהלי מרכזי רש"ת. עד כה אין בנמצא מערכת אקדמית המכשירה את תחום הטיפול באדם עם מש"ה - מחד, ומציידת את הלומדים ומסמיכה אותם לשאת בתפקיד ניהולי כה בכיר - כמנהל מרכז רש"ת, מאידך. האגף לטיפול באנשים עם מש"ה זיהה את מערכת ניהול האיכות ממשפחת תקני ה-ISO 9001 וקבע, כי זו תהיה הפלטפורמה הניהולית שעל בסיסה יתקדם בהצלחה מערך מרכז רש"תים בתצורותיו הארגוניות השונות. בתוכנית האסטרטגית לה היו שותפים: נציגי האגף לטיפול באדם עם מש"ה, קרן שלם וג'וינט ישראל, תוכנן והתקיים קורס בן 200 שעות לימוד בהנחיית ד"ר תמוז שהחל בדצמ' 2006 והשתתפו בו 30 מנהלי מרכזי רש"ת. כבסיס לקיום הלמידה נקבעו העקרונות הבאים:

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

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

יוויאן אזרן

מנהלת השירות לקהילה
 האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית

דברי ברכה

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

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

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

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

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

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

בברכה,

ריבה מוסקל,

מנכ"ל קרן שלם

מבוא לשימוש במארז ניהול איכות

מנהל/ת מרכז רש"ת יקר/ה,

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

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

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

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

בהצלחה

דניאל כץ,

מפקח ארצי תעסוקה

מנהלות ומנהלי מרכזי רש"ת,

מעצם ההזדמנות שניתנה לי להוביל את התהליך
 של התעדת מרכזי רש"ת בשנים האחרונות,
 ולאור היכרות שלי עמכם מנהלי מרכזי רש"ת,
 אני מאמין, כי ביכולתה של מערכת האיכות,
 לשפר באופן דרמטי את מעטפת הביצועים של מרכז רש"ת.
 לפיכך כאמצעי משלים למארוז,
 אני מתחייב בזאת
 להגיע לכל מרכז רש"ת, שאליו אוזמן
 ולקיים מפגש בן שלוש שעות.
 בפגישה אציג את היתרונות והאתגרים ביישום
 מערכת איכות ISO 9001 במרכז רש"ת עליו אתם אמונים.

ד"ר תמוז איציק

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

ISO הוא "ארגון בינלאומי לתקינה", שמרכזו בשווייץ, שמו באנגלית:
 INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION.

בארגון חברים נציגים מכל מדינות העולם.

מכיון שעולמנו מתנהל כ"כפר גלובאלי קטן" מוצרים ושירותים עוברים מקצה אחד של העולם לקצהו היה צורך בהגדרת של סטנדרטים שונים. המטרה שהציב לעצמו הארגון בתחילת הדרך הייתה לפתח ולהטמיע תקני איכות אחידים בכל המדינות ברחבי העולם ובפרט באלו החברות בו.

הארגון קיים כבר עשרות שנים. שלושה מכוני שונים וביניהם מכון התקנים הישראלי מוסמכים להעניק בישראל את תעודת ה- ISO, לאחר שסיקרו את הארגון הרלוונטי ווידאו שהוא אכן עומד בדרישות התקן. ההתעדה אינה אירוע חד-פעמי ומרכז רש"ת המחזיק בתעודה עובר בדיקה אחת בשנה לפחות.

בשנים הראשונות רוב הארגונים בארץ, שעברו תהליך של התעדה לתקני האיכות של ISO היו באוריינטציה תעשייתית. מנהלים בסקטורים השונים הבינו, כי ארגון המציב לעצמו סטנדרטים, יוכל לספק מוצרים ושירותים טובים לאורך זמן ובמחיר נוח, כפי שנדרש ע"י לקוחותיהם.

בשנים האחרונות הכירו אף משרדי הממשלה בארץ, כי כדאי להם לרכוש מוצרים ושירותים מספקים הנושאים את תו התקן של האיכות ומתעדפים במכרזים ספקים שלהם תעודת ISO 9001. משרד הבטחון, למשל, אף שם את ההתעדה כתנאי של הצטרפות לרשימת ספקיו המאושרים.

במהלך 10 השנים האחרונות מאות גופים המטפלים באנשים בארץ לקחו על עצמם את המחויבות לעשייה איכותית באמצעות התעדה לתקן ISO 9001 בתי ספר, בתי חולים, מרכזי רש"ת, מעונות, הוסטלים, דיור בקהילה, בתי אבות, רשויות מקומיות ועוד רבים אחרים.

כעת אצטט מדברי מנהלים שהיתה לי ההזדמנות ללוות במסגרת ההתעדה לאיכות. הדברים נאמרו לי אחרי כשנת יסודם אחת של התקן:

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

מה הם תקני ISO ?

המארז המוגש לכם עומד מול "ארגון התקינה הבינלאומי" תקן ISO 9001-2008 (מהדורה 2008). גישת התקן היא גישה מודרנית לניהול איכותי אשר מאפשרת לארגון יישום יעיל והדרגתי על מנת להביא לשיפור משמעותי של מכלול פעילויות הארגון.

תקני ISO 9001 מתמקדים בהיבטי איכות, שיעמדו למבדק בתהליך ההסמכה. התקן מכיל למעשה חמישה פרקים:

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

נו, אז איך מתחילים?

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

תוצרי השלב הזה:

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

ואיך ממשיכים?

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

תוצרי השלב הזה:

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

איך מסיימים?

כעת, כאשר הבשילה המערכת לניהול איכות זה הזמן להזמין את המבחן החיצוני לצורך ההתעדה לתקן ISO 9001.

אך תם ולא נשלם, כי הבחירה בדרך האיכות כדרך חיים, מחייבת פעילות בלתי פוסקת בראיית האיכות. מדי שנה יפגוש אתכם נציג הגוף המתעיד בכדי להמשיך את תוקף התעודה שברשותכם. במעמד זה תצטרכו להוכיח שאתם נמצאים במגמת שיפור מתמיד.

דרך צלחה

מבנה ותכולת מארז ניהול האיכות הארז

מדריך האיכות

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

הוראות עבודה

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



מסדולי שלום, לתאגיד השירותים
לפרויקט המיוחדות העולמיות
The Shalem Fund
for Development of Services for People with
Intellectual Disabilities in the Local Council
פיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית
התפתחותית ברשויות המקומיות



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



מדריך האיכות והטפסים

מדריך האיכות מהו?

מדריך האיכות הינו בבחינת המענה של מנהל מרכז רש"ת אל מול הדרישות הגנריות של התקן. את המדריך הכנו עבורכם כאשר הוא בנוי אחת לאחת לפי סעיפי התקן. את מדריך האיכות הכתוב בשפה מעט "גבוהה" לא "משננים" כל הזמן אלא הוא נועד יותר להבנה כוללת של הארגון. מדריך האיכות ישלח לגוף המתעיד על מנת שזה יתרשם כי מנהל מרכז רש"ת הבין את מערכת האיכות ודרישות התקן. במצגת מס' 1 – **יישום ISO 9001 בארגון** תמצאו את דרישות התקן המקוריות בלשון התקן (זהו תרגום לעברית של התקן המקורי). עליך לבנות מדריך איכות המותאם למרכז הרש"ת שלך לפי תוכן העניינים המציג את תכולת מדריך האיכות. ככלל, אנו נוהגים שלא לכרוך את הניירת הנגזרת ממערכת ניהול האיכות בכריכה קשיחה, אלא לשמרה בקלסר או כרשומת מחשב. הסיבה לכך הינה כי בשל השינויים המתקיימים מעת לעת בשגרת החיים של מרכז רש"ת אנו מעוניינים לעדכן את ה"אנציקלופדיה" שלנו. לכן, אנו משתמשים ב"אריזה נוחה" להוצאת מהדורה מיושנת מהקלסר והכנסת החידוש לתוכו. בדף הבא תמצאו את תוכן העניינים המציג את תכולת מדריך האיכות.

תוכן העניינים -מדריך האיכות

תוכן העניינים של מדריך האיכות נועד להציג את תכולתו. על פי תוכן העניינים הזה אנו ממליצים לסדר את מדריך האיכות, לכל פרק או מסמך הרשום בתוכן העניינים תמצא דוגמא בהמשך. אנו מתחילים לכתוב את המדריך מפרק 4 וממשיכים עד פרק 8. אנו מקפידים לתת מענה לדרישות המנדטוריות של התקן סעיף מול סעיף ונצמדים לספרור של דרישות התקן המקוריות. בתוכן העניינים של מדריך האיכות אנו מעדכנים את המהדורה בעקבות צורך בשינויים המתרחשים מעת לעת בשגרת הפעילות של מרכז רש"ת. גם תוכן העניינים של מדריך האיכות הינו מסמך מבוקר ולכן הכותרות בראשית הדף ובתחתית תוכן העניינים. בנוסף בתחתית הדף רשומה רשימת התפוצה של מדריך האיכות. מומלץ לשמור עותק מודפס של מדריך האיכות בידי מנהל מרכז רש"ת, מנהל האיכות ועותק אחד לשלוח אל הגוף שיתעיד אתכם.

לתשומת ליבכם:

- בתוכן העניינים שלהלן קיים קישור לכל אחד מחלקי המדריך, שניתן להגיע אליו ע"י לחיצה על שמו.
- חזרה לתוכן העניינים מתאפשרת ע"י לחיצה על המילה תחולה המופיעה בכותרת העליונה בראש כל עמוד.
- בכל פרק/נוהל שמוזכרים בו טפסים ישימים – ניתן להגיע אל כל טופס ישים ע"י לחיצה על מספרו.
- חזרה מהטופס אל הפרק/נוהל מתאפשרת ע"י לחיצה על הכותרת בראש העמוד:
שם / לוגו של מרכז רש"ת
שתחזיר אל תוכן העניינים של מאגר הטפסים ושם לחיצה על שם הפרק/נוהל תחזיר אל הפרק/נוהל הרלוונטי.

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

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

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

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

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

רשימת תפוצה

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

פרופיל מרכז רש"ת

פרופיל מרכז רש"ת הינו מסמך המביא לביטוי שיווקי את מרכז רש"ת ויכולותיו.

זהו בעצם פרוספקט או תעודת זהות של המוסד עליו אתם מופקדים. במסמך זה יש לכם הזדמנות לתאר של מרכז רש"ת ולכן שווה להשקיע מחשבה בתוכן ובעיצוב של המסמך הפרופיל.

להלן דוגמא לפרוספקט מסוג זה - פרופיל מרכז רש"ת.

עליך לבצע התאמות בכדי שהמסמך ייצג את מרכז רש"ת עליו אתה מופקד כולל הוספת הלוגו שלכם בראש העמוד.

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרופיל מרכז רש"ת	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		תחולה:

1. מרכז רש"ת הינו מרכז עבודה שיקומי המיועד לאנשים בעלי פיגור שכלי ונכויות נוספות, מגיל 21 שנים ומעלה לתושבי _____ ורשויות מקומיות סמוכות.
2. **העיסוק המרכזי:** קידום ושיקום אנשים בעלי פיגור שכלי בתחום התעסוקתי.
3. **זמני פעילות:**
ימים א' – ה' בין השעות 7:00-15:30.
4. **מטרות מרכז רש"ת:**
 - מתן מענה תעסוקתי מותאם דיפרנציאלית לכל משתתף.
 - שיפור וקידום מיומנויות אישיות ובינאישיות הקשורות לעולם התעסוקה של המשתתף המטופל במרכז רש"ת.
5. **הרציונל הארגוני:**
אנו מאמינים כי לכל אדם בעל פיגור שכלי הזכות הבסיסית לחיות חיים מלאי תוכן בקהילה בה הוא חי ככל אדם, להגיע למימוש עצמי ולהשתלב בחברה בדרך של נורמליזציה.
כדי לאפשר קיום זכויות אלה מרכז רש"ת פועל בכדי להעניק לאדם מקום תעסוקה, לאפשר לו להתקדם על הרצף התעסוקתי ולקדם אותו בתחומי החיים השונים.
6. **צוות:**
במרכז רש"ת מועסקים: מנהלת, מדריכים שיקומיים, אם – בית, מזכירה, שומר ומתנדבים בתפקידים שונים.
7. **סל השרותים שמעניק מרכז רש"ת למשתתפים:**
 - מענה תעסוקתי: כל משתתף משולב במסלול תעסוקתי הולם את כישוריו, יכולתו והעדפותיו (ככל שניתן). לכל משתתף יש אפשרות להתקדם במהלך שהותו במרכז רש"ת על רצף תעסוקה: תעסוקה טרום שיקומית, תעסוקה מוגנת, תעסוקה נתמכת ותעסוקה בשוק העבודה החופשי.
 - תוכניות קידום: המשתתפים משולבים בתוכניות קידום שמטרתן לסייע להם לרכוש מיומנויות וכישורים, אשר יקדמו אותו לקראת תפקוד עצמאי יותר.
 - רווחה: המשתתפים זכאים לסל שרותי רווחה אשר כולל: טיולים, צפייה במופעים אמנותיים, נופש שנתי, שי לחג ומסיבות וטקסים בחגים.

תחום המערכת והשמטות

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

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

Vocational Rehabilitation Services (maas) for mentally disabled people

עמוד 1 מתוך 1	תחום מערכת ניהול איכות השמטות	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

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

Vocational Rehabilitation Services (maas) for mentally disabled people

תחום מערכת ניהול האיכות – השמטות

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

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

החזון ומדיניות האיכות

חזון מרכז רש"ת - תמונה עתידית של מרכז רש"ת במיטבו. החזון הנו משפט או פסקה שמסבירים לעובדי מרכז רש"ת, ללקוחותיו ולבעלי העניין בו את הסיבה לקיומו ומה מניע את פעולותיו. זוהי אמירה ברורה ועוצמתית אודות מה שיכול וצריך להיות בעתיד.

לשם מה חזון?

- **מחויבות** - החזון גורם לאנשי מרכז רש"ת ולבעלי העניין בו חיבור מוטיבציוני ערכי אל מטרות מרכז רש"ת, וכך יוצר מחויבות ארוכת טווח ויציבה.
- **משמעות** - אנשים הפועלים מתוך תחושת משמעות עושים זאת ביתר התלהבות והשקעה. תחושת משמעות מושגת על ידי חיבור למטרה גבוהה יותר, וזאת עושה החזון.
- **מנהיגות** - החזון משמש ככלי מנהיגותי בידי מנהיג מרכז רש"ת, הן בעיצוב החזון והן בהנהגת מרכז רש"ת על פיו.

מה מאפיין חזון טוב?

מבחינת התוכן:

- **רותם לעשייה** - חזון טוב הנו חזון שכאשר אנו קוראים אותו, אנו חשים כי אנו נטענים באנרגיה, במוטיבציה לקום ולעשות מעשה. חזון הרותם לעשייה הנו חזון שמצליח להעביר את חשיבות ומשמעות מרכז רש"ת ולגרום לנו להזדהות עמם רגשית.
- **ריאלי** - על החזון להיות מעט מעבר לאופק. חזון קונקרטי וקרוב מדי לא ישיג את האפקט הרצוי, אך חזון הזוי שיושג באלף הבא לא יגרום אף הוא לרתימה ולחיבור הרגשי.
- **ממוקד** - על החזון להיות תמציתי וממוקד במסר אחד, ולא להתפרש על פני מסרים רבים ומבלבלים.
- **ברור** - חזון טוב הנו חזון שהאמירה בו הנה בהירה וצלולה, כך שכאשר נפגוש בה לא ניאלץ לתהות על קנקנה ולנסות לפרשה במיני דרכים.
- **מבדל** - על החזון להבהיר מהו הערך המוסף של מרכז רש"ת, ומה מבדיל אותו מארגונים דומים לו.
- **תקשורתי** - על החזון להיות ניתן להעברה, ומתקשר את המסר שבו בקלות יחסית, גם לאנשים שאינם מצויים בתחום התוכן הספציפי.

מבחינת התהליך:

- **משתף** - התהליך של עיצוב והתחייבות לחזון ארגוני משותף הוא מהתהליכים החשובים שיעבור הארגון. יש לשתף בו את מספר האנשים המקסימלי, כך שכולם יחושו שהיו חלק בעיצובו ועל כן מחויבים לו.
- **מבוסס** - יש לבסס את עיצוב החזון על מחקר לגבי מספר תחומים: מהם ערכי הליבה של מרכז רש"ת, מהם החזונות של ארגונים דומים, אך מעל לכל - מהם הצרכים של קהל היעד

אותו אנו מתכוונים לשרת.

- **מתוכנן ושיטתי** - תהליך של עיצוב חזון דורש זמן, ויש לתכננו מבחינת שלביו השונים: מינוי ועדת היגוי, מיפוי, עיצוב, תיקוף, הטמעה והערכה.

מדיניות האיכות המשולבת בחזון תתועד כנדרש בפרק 4 סעיף 4.2.1 במדריך האיכות.

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	מדיניות האיכות	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		תחולה:

הצהרת מחויבות הנהלה לאיכות

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

לאדם עם צרכים מיוחדים, כמו לכל אדם, הזכות והיכולת לבחור לחיות חיים של כבוד ועצמאות תוך מיצוי הפוטנציאל האישי הטמון בו. כדי לקדם מטרה זאת, עושה ויעשה מרכז רש"ת שימוש באמצעים ובשיטות מותאמות ומתקדמות.
4. ההנהלה תשאף לקידום וטיפול המשאב האנושי.
5. מרכז רש"ת ישאף ליישום שיפורים תמידיים בתהליכים, שיטות עבודה ומיומנויות אישיות.
6. מרכז רש"ת מתחייב לביצוע שיפור מתמיד בתהליכי מערכת ניהול האיכות.
7. ההנהלה תגדיר יעדי איכות כמותיים, אותם תסקור ותעדכן בכל ישיבת "סקר הנהלה".
8. מנהל מרכז רש"ת יקצה את כל המשאבים לקיום מערכת ניהול האיכות.
9. מדיניות זו תופץ ותובהר לעובדים בכל הרמות.
10. מדיניות זו תסקר ותעודכן עפ"י הצורך, בכל ישיבת סקר הנהלה.

מנהל מרכז רש"ת

מבנה ארגוני

אתה כמנהל מרכז רש"ת נדרש להגדיר את המבנה הארגוני של מרכז רש"ת אשר בראשו אתה עומד. המבנה הארגוני משמש מסגרת פורמלית שעל פיה נקבעת חלוקת העבודה בין היחידות השונות של מרכז רש"ת, מוגדרים התפקידים של העובדים ונקבעים אפיקי התקשרות בין היחידות.

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

תרשים מבנה ארגוני מורכב משני סמלים יסודיים: תיבה וקווים.

התיבה - מייצגת יחידה ניהולית.

הקו - מבטא קשר של כפיפות וצינורות תקשורת. לפעמים, יש בתרשים קו מרוסק -----, קו זה מראה שממלא התפקיד אינו כפוף מינהלתית לגורם שאליו הוא קשור, אלא קיים קשר של ייעוץ או קשר של תיאום.

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

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

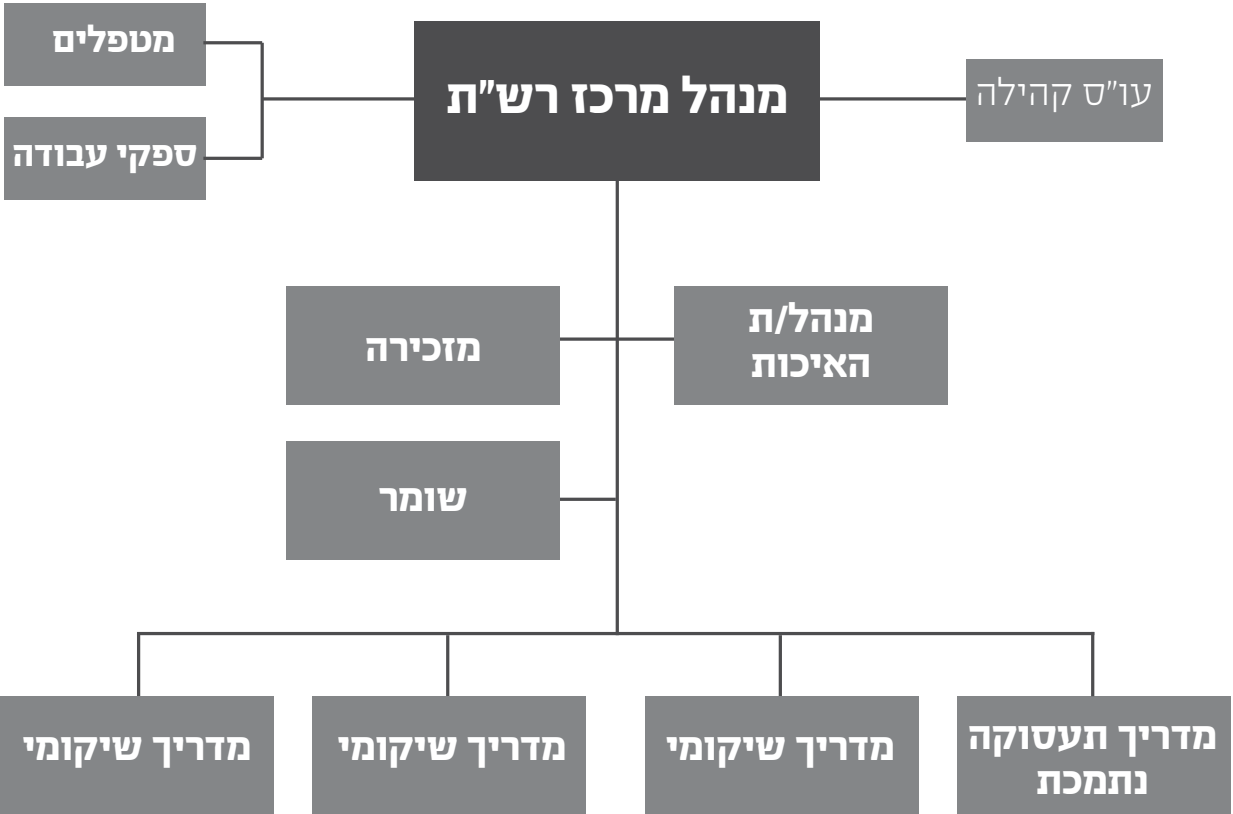
יתרונות הארגון הקווי - הפשוט:

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

חסרונות:

1. ריכוזיות יתר של המנהלים. אם המנהל אינו מתפקד כראוי - כל הארגון אינו מתפקד כהלכה.
2. עומס כבד על המנהלים. נובע מצורך המנהל לעסוק בכל תחומי הפעולה של הארגון. בתכנון, בביצוע ובפיקוח. עומס יתר עלול לפגום ביעילות הארגון ויכול לגרום לעיכובים בעבודה.
3. חוסר ייעוץ מקצועי.

שם/לוגו מרכז רש"ת	מבנה ארגוני	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		תחולה:



מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

הגדרת עיסוקים

ה"עיסוק" הינו מכלול המטלות של העובד במרכז רש"ת, המכוונות להשיג יעד תפקודי מסוים והא עשוי לכלול מספר תפקידים או משרות. בתיאור העיסוק אנו מתארים את מכלול המטלות, הפעילויות, הכלים והעזרים שכולל העיסוק. מטלות אלה נקבעות מול הצרכים של מרכז רש"ת. תיאור העיסוק חשוב ב"סדר ובמענה" הארגוני. בעל העיסוק מסדיר פעולות ארגוניות שונות, שנחוצות לארגון. תיאור המטלות מאפשר לנו לוודא כי כל המטלות הארגוניות משויכות לבעל עיסוק זה או אחר. בנוסף, בעזרת תיאור העיסוק, אנו יכולים להתבונן האם אין עומס של תפקידים על אדם אחד, כיצד מתבצעת חלוקת התפקידים בארגון ועוד. תיאור המטלות והתפקידים מאפשר לנו להעריך את העבודה והתפוקה של בעל העיסוק בהתחשב בזמן שעומד לרשותו. ולבסוף, תיאור המטלות יאפשר לנו להיערך באופן צודק והגון בחלוקת התפקידים שלנו, להיענות לצרכים משתנים של העובד, לדאוג להתפתחותו ולמסלולי הקידום שלו ולמנוע תהליכי שחיקה בארגון.

שם/לוגו מרכז רש"ת	הגדרות עיסוקים	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		תחולה:

שם התפקיד: מנהל מרכז רש"ת

1. אחריות בעל התפקיד:

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

2. סמכויות:

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

עמוד 1 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

3. דרישות התפקיד:

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

4. כפיפויות:

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

5. דרוג מקצועי:

בהתאם לכישורים ועל פי הסכמי עבודה מקובלים

שם התפקיד: מזכירה

1. אחריות בעל התפקיד:

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

2. סמכויות:

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

עמוד 2 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

3. תכונות נדרשות:

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

4. כפיפויות:

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

5. דרוג מקצועי:

- דרוג אחיד לפי הכישורים ובהתאם להסכמי עבודה מקובלים

שם התפקיד: מדריך שיקומי

1. אחריות:

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

עמוד 3 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

2. סמכויות:

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

3. תכונות נדרשות:

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

4. כפיפויות:

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

5. דרוג מקצועי:

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

עמוד 4 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

שם העיסוק: מדריך שיקומי לתעסוקה נתמכת

1. אחריות:

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

2. סמכויות:

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

3. תכונות נדרשות:

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

4. כפיפויות:

- המדריך כפוף למנהל מרכז רש"ת
- המשתקמים כפופים למדריך

5. דרוג:

- בהתאם לכישורים ולפי הסכמי שכר מקובלים

עמוד 5 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

שם העיסוק: שומר

1. אחריות:

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

2. סמכויות:

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

3. תכונות נדרשות:

- אחריות וסבלנות
- הסמכה לתפקיד
- יכולת ליחסי אנוש טובים

4. כפיפויות:

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

5. דרוג:

עפ"י הכישורים

עמוד 6 מתוך 6	הגדרות עיסוקים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

שם העיסוק: אם בית (אופציונאלי)

1. אחריות:

- ביצוע עבודות הנקיון הנדרשות בתדירות שנקבעה
- הדרכת משתקמים במטבח לימודי
- אספקת חומרים וציוד מתכלה לפי הצורך
- הכנה / הגשה של ארוחות בוקר וצהרים המוגשות למשתקמים
- הכנת חדר האוכל לפני ואחרי ארוחות ואירועים
- הדחת כלים לאחר הארוחות בסיוע משתקמים
- הכנת פריטי מזון מסוימים עבור הארוחות לפי הצורך
- כביסה וייבוש של בגדי העבודה של המשתקמים
- ליווי משתקמים בטיול ובנופש
- אחריות על קבלה ופיזור מבוקר של משתקמים בבוקר ובצהרים
- סריקת בנין מרכז רש"ת בסוף יום העבודה
- הפעלת תוכניות קידום למשתקמים
- דאגה לנקיון אישי של המשתקמים

2. סמכויות:

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

3. תכונות נדרשות:

- יחסי אנוש תקינים.
- יכולת לעבוד עם אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים
- סבלנות אחריות ורגישות
- כפיפיות:
- אם הבית כפופה למנהל מרכז רש"ת
- לאם הבית כפופים חניכי מרכז רש"ת

4. דרוג מקצועי:

דרוג מינהלי בהתאם לכישורים ובהתאם להסכמי עבודה מקובלים

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

אמנת שירות

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

מטרות אמנת השרות

- שיפור השרות ללקוח
- שיפור תהליכי עבודה
- הוגנות במתן שרות
- קביעת תקנים וסטנדרטים של העבודה
- פיתוח כלים לבקרה ולפיקוח על העבודה במרכז רש"ת
- הגברת יעילות ושיפור האפקטיביות הארגונית

התחומים המטופלים במסגרת אמנת השרות:

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

להלן דוגמה לרציונל האמנה של מרכז רש"ת:

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 1 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

א. בטיחות וביטחון		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
1. בניין וחצר נגישים וללא מפגעים	נגישות מלאה בכל חלקי הבניין והחצר ואפס מפגעים	- קבלת אישור בטיחות מגורם מוסמך. - בדיקה אחת לשנה ע"י גורמים עירוניים. - ביצוע תחזוקה שוטפת לפי הנהלים.
2. שמירה בכניסה למתחם	קיימת שמירה כל יום בכל שעות הפעילות	- דגימה פעמיים ביום. - בדיקת כרטיס נוכחות של השומר אחת לחודש ואישור שעות נוכחותו במקום.
3. בדיקת מבנה בסוף היום	בשעה 15:30 כל יום תתבצע בדיקה כדי לוודא שלא נותרו משתקמים במבנה.	מילוי דו"ח.
4. פיזור משתקמים בסוף היום	פיזור משתקמים לבתיהם באופן מבוקר ע"י מדריך.	מילוי דו"ח.
5. בטיחות בהסעות	- הדרכה לנהגים חדשים עם כניסתם לתפקיד ורענון נהלים אחת לחודשיים. - רכב ללא מפגעים בטיחותיים, אשר עובר טיפולים שוטפים לפי החוק.	- תשאול משפחות המשתקמים והמשתקמים. - קבלת אישורים מתאימים מקצין בטיחות בחברת ההסעות. - החתמת החברה על חוזה.
6. כללי התנהגות בהסעות	- בהסעות יונהגו הנהלים הבאים: - איסור עישון. - מניעת אלימות בין המשתקמים. - יחס הולם מצד הנהג כלפי המשתקמים. - מספר המשתקמים הנוסעים ברכב (לפי החוק הקבוע בנושא זה)	- תשאול משפחות המשתקמים אחת ל - 3 חודשים. - תשאול המשתקמים אחת לחודש. - פיקוח אקראי לפחות אחת לחודש. - מילוי דו"ח אודות הממצאים בסעיפים 1-3. - קבלת דווח מהנוסעים והמשפחות באופן שוטף לפי הצורך.
7. לוח זמנים בהסעות	זמני איסוף / פיזור משתקמים ומשך זמן ההמתנה להסעה הינו קבוע וללא חריגות שמעל לעשר דקות.	- תשאול משפחות המשתקמים והמשתקמים עצמם. - בדיקת זמני הגעת המשתקמים למרכז רש"ת וזמני הסעתם ממרכז רש"ת לבתיהם.
8. תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתקם באחריות מרכז רש"ת	- תעסוקה - מכשירי העבודה וחומרי הגלם בטיחותיים. - הצוות והמשתקמים קבלו הדרכה שוטפת בנושאי בטיחות בתעסוקה	- תעסוקה - התקבל אישור מגורם מוסמך. - מילוי דו"ח אחת לחצי שנה.

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 2 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

א. בטיחות וביטחון - המשך		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
8. תנאי בטיחות הולמים בכל זמן שהותו של המשתקם באחריות מרכז רש"ת	<u>טיולים</u> - הטיולים הינם אל אזורים מאושרים מבחינה ביטחונית - יעדי הטיול נגישים ומותאמים. - מס' מלווים מותאם לתקן - התקבל אישור השתתפות בטיול מהאפוטרופוס של המשתקם <u>ריהוט פנים וחוץ</u> מותאם לשימושם של נכים / משתקמים שסובלים ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים <u>מבנה וחצר</u> מותאמים לשימושם של נכים / משתקמים שסובלים מגכויות ממחלות מיוחדות וללא מפגעים בטיחותיים	<u>טיולים</u> - בדיקת מסמכים רלוונטיים - בדיקת ביצוע <u>ריהוט פנים וחוץ</u> עבר אישור גורם חיצוני מוסמך <u>מבנה וחצר</u> עבר אישור גורם חיצוני מוסמך
9. השגחה על מגבלות בריאותיות של המשתקמים	כל משתקם שסובל ממחלה כרונית או רגילה יזכה לטיפול הולם. (לדוגמא : שמירה על תפריט מותאם למשתקמים שחייבים לשמור על דיאטה מסוימת, מתן תרופות ועוד)	- קבלת אישור רפואי על פרטי הטיפול התרופתי ו/או התזונתי הנדרש - מילוי דו"ח יומי אודות מתן תרופות - אחזקת תרופות בארון נעול
10. מניעת אלימות	במרכז רש"ת אין תופעות של אלימות מילולית ו/ או פיזית כלפי אדם ו/ או כלפי חפצים	- על כל אירוע אליים ימולא דו"ח - כל 3 חודשים ייערך מפויי כל האירועים שדווחו - עבודה לפי תוכנית למניעת אלימות

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 3 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

ב. טיפול בפרט ותוכניות קידום		
1. קליטת משתקמים חדשים	- ביצוע אבחון מקיף למשתקם - מיפוי כוחות, פוטנציאל וצרכים - התאמת תהליך הקליטה לאפיוני המשתקם ולדרישות המסגרת	• בדיקת הביצוע
2. קידום תפקוד משתקמים ותוכניות קידום	- ביצוע אבחון צרכים אינדיבידואלי לכל משתקם אחת לשנה וקביעת תוכנית התערבות מתאימה לאור האבחון שבוצע - הפעלת תוכניות קידום פרטניות ו/או קבוצתיות ע"י הצוות שנקבע לכך - אחת לששה חודשים מתבצעת הערכת ביניים אודות כל משתקם ובה נמסר מידע אודות עמידה/אי עמידה בתוכנית הקידום	- הערכת מדריכים - הערכת הגורמים שהיו שותפים לתהליך
3. התעדכנות בזמן אמת על מצבו של המשתקם	תהליך איסוף אינפורמציה שוטף במטרה להתעדכן אודות מצבו של המשתקם בזמן אמת כדי לזהות מיידית מצבי סיכון/משבר פוטנציאליים, והפניית הנושא לטיפול הגורם המתאים	תיעוד המידע בתיק המשתקם
4. דיווחים למשפחה ולגורמים מטפלים	העברת אינפורמציה שוטפת ממרכז רש"ת לבני משפחה וגורמים מטפלים בקהילה ולהיפך	בדיקת הביצוע
5. סנגור ומיצוי זכויות המשתקם	סנגור אודות המשתקם וצרכיו בפני גורמים רלבנטיים לשם מיצוי זכויותיו ושיפור תחושת הרווחה שלו ואיכות חייו	בדיקת הביצוע
6. טיפול בפרט	טיפול בבעיות פרטניות של המשתקם תוך שבועיים מיום שהובאו לידיעת צוות מרכז רש"ת	בדיקת הביצוע

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 4 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

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

ד. תעסוקה		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
1. עבודה מותאמת ליכולת האישית	• לכל משתקם תותאם תעסוקה ההולמת את כישוריו והעדפותיו	בדיקת מידת הביצוע
2. עבודה מגוונת	• במרכז רש"ת יהיה מגוון עבודות שיאפשרו למשתקם לעסוק במגוון המקסימלי של עסוקים והתנסויות תעסוקתיות	ניוד עובדים בין תחנות עבודה לפחות 3 פעמים בשנה במידה והמשתקם מעוניין בכך
3. הכשרה תעסוקתית	• הכשרת משתקם לביצוע עבודות ספציפיות, לפי הצורך	הערכת מדריך
4. שכר	• קבלת שכר הולם עבור ביצוע העבודות עבור הספקים השונים • תשלום משכורות אחת לחודש • תשלום דמי ביטוח - לאומי • שכר המותאם לתפוקות ולתפקוד כללי של המשתקם	בדיקת מידת הביצוע
5. סביבת עבודה	שמירה על סביבת עבודה נקייה, מסודרת ומכבדת	הערכת מדריך
6. אמצעי עזר	הצטיידות באמצעי עזר לשם הקלה על תהליכי עבודה ושמירה על בטיחות (מגפיים, משקפי מגן, בגדי עבודה ועוד)	הערכת מדריך
7. הוגנות	שמירה על הוגנות בעבודה ומניעת תופעות של ניצול המשתקם (דרישה לביצוע עבודות קשות מידי, בתנאי מזג אוויר קשים, במשקל כבד ועוד)	הערכת מדריך

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 5 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

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

ו. מבנה, חצר, ריהוט פנים וריהוט חוץ		
1. מבנה מרווח	מבנה שגודלו מתאים לתקן שנקבע "בהנחיות לתכנון פיזי", המכון לחקר ופיתוח מוסדות חינוך ורווחה", 2003	- בדיקת הביצוע - קבלת אישור מגורם מוסמך
2. מבנה בטיחותי ומותאם לצרכים של המשתקמים	- המבנה נגיש לנכים - המבנה בטיחותי - במבנה קיימות הפונקציות המפורטות ב"מדריך לתכנון פיזי" הנ"ל, בהתאמה לאפיוני המרכז באופן ספציפי	המבנה קבל אישורי בטיחות מהגורמים המוסמכים
3. מבנה בעל מערכות מיזוג אוויר	במבנה יש מערכות מיזוג אוויר ההולמות את גודל המבנה	יש / אין מערכות מיזוג אוויר
4. מבנה מטופח ומתוחזק	- מבנה שעובר צביעה כללית אחת ל - 3 שנים וטיפול תחזוקתי לפי הצורך - במבנה אמצעי נוי מגוונים (תמונות, עציצים, פסול ועוד)	בדיקת ביצוע
5. ריהוט וציוד פנים מותאם לצרכי המשתקמים	- במבנה קיים ריהוט בכמות מספקת למס' המשתקמים במקום ולאופי הפעילות המתקיימת במרכז - הריהוט מותאם לנכים מההיבטים הבטיחותיים והארגומיים	- בדיקת ביצוע - קבלת אישור מגורמים מוסמכים

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 6 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

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

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

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	אמנת השירות	עמוד 7 מתוך 7
		עדכון:
		תחולה:

ח. אקלים ארגוני		
נושא	סטנדרט	שיטת מדידה
3. מענה לתלונות לקוחות	תוך שבועיים מיום קבלת תלונה תיערך בדיקה של התלונה ותימסר תגובה ללקוח	• בדיקת ביצוע
4. איתור ציפיות וצורכי הלקוחות	• תהליך דו - שבועי קבוע של קבלת משוב מלקוחות פנים (המשתקמים), באמצעות פורום ישיבות משתקמים. • תהליך חד - שנתי של קבלת משוב מלקוחות חוץ (משפחות המשתקמים, אנשי מקצוע, ספקים ועוד)	• בדיקת המשוב שיתקבל
5. מידע מקיף וברור	• לכל לקוחות הארגון ושותפי התפקיד יינתן מידע ברור ומקיף אודות השרות הניתן במרכז רש"ת ומגוון הפעילויות הניתן בו	• בדיקת ביצוע

ט. צוות		
1. מאפייני הצוות המועסק במרכז רש"ת	• צוות המדריכים יהיה בוגר 12 שנות לימוד בעלי הכשרה מתאימה לתפקיד • השתתפות לפחות אחת לשנתיים בהשתלמות מקצועית • משתתפים בהדרכה אישית אחת לשבוע • קיבלו ציון "טוב" בהערכה שנתי וציון "טוב" בשאלון שביעות רצון לקוחות • בעלי תכונות אישיות רלוונטיות לתפקיד (סבלני, חביבי, קשוב, חם, ועוד)	• בדיקת מסמכים רלוונטיים • קיום תהליך הערכת ממונים אחת לשנה. • השתתפות בהשתלמויות ובהדרכה אישית
2. ערכים מקצועיים	• מרכז רש"ת יפעל בזיקה לערכים ולאתיקה המקצועית של מקצוע העבודה הסוציאלית	• בדיקת ביצוע
3. נוכחות	• נוכחות קבועה של לפחות 98% מהזמן של הצוות במרכז רש"ת	• מלוי דו"חות נוכחות צוות • ביצוע פעולות לשמירה על נוכחות קבועה

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

יחסי גומלין בין תהליכים

רצף התהליכים ויחסי הגומלין ביניהם, הכוונה לתיאור תהליכי השיקום הטיפול והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז רש"ת. הרשימה של קשרי הגומלין בין התהליכים מופיעה כטבלה: תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת – הרצף ויחסי הגומלין הרצף של תהליכים אלה (הקשר הלוגי ביניהם) ויחסי הגומלין ביניהם יוגדרו במדריך האיכות. זו למעשה דרישה המופיעה בתקן שנועדה ליצור מפה של ההתרחשות במרכז רש"ת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	יחסי גומלין בין תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת	עמוד 1 מתוך 1
		עדכון:
		תחולה:

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

קשרים בין מסמכים

טבלה המציגה את הקשרים בין המסמכים שנועדה לאפשר לנו שליטה ברשומות המתקיימות במרכז רש"ת. בכותרת הטבלה תוכלו לזהות כי כל הוראת עבודה המתארת תהליך החל במרכז רש"ת מזוהה במספר ואותיות. הוראות העבודה המתחילות ב"שק." הינן הוראות מתחום השיקום ואילו הוראות העבודה המתחילות ב"מנ." הינן הוראות עבודה מתחום המנהלה. לכל הוראת עבודה יש את הטפסים הנלווים והמספר של הטופס זהה להוראת העבודה. המסמכים הישימים הנוספים הינם בדרך כלל הנחיות של רמה ממונה כגוןף תקנות, חוקים ועוד.

שם/לוגו מרכז רש"ת	קשרים בין מסמכים	עמוד 1 מתוך 3
		עדכון:
		תחולה:

מס'	מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה	טפסים נלווים	מסמכים ישימים נוספים
1	מנ. 1	קבלת משתקם למרכז רש"ת	- מנ. 1-1 קליטה למועמד מרכז רש"ת - מנ. 2-1 דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת - מנ. 3-1 טופס הודעה לקליטת משתקם חדש	- דו"ח סוציאלי עדכני (3 חו') - דו"ח תפקודי של המשתקם ממסגרת אחרונה - אבחון וועדת אבחון של המשתקם - דו"ח רפואי עדכני (3 חו') - צילום ת.ז.
4	מנ. 2	ניהול תיק משתקם מרכז רש"ת	- מנ. 1-2 תכולת תיק - מנ. 2-2 פרטים אישיים - מנ. 3-2 אישור נתינת תרופות במסגרת מרכז רש"ת - מנ. 5-2 אישור להשתתפות בפעילות גופנית - מנ. 6-2 אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת - מנ. 7-2 ויתור סודיות - מנ. 8-2 כתב ויתור סודיות רפואית - מנ. 9-2 הערכת תפקודית	- תקנות גניזה - מנ. 1-4 דו"ח ארוע חריג - מנ. 2-3 חובת שמירת סודיות
2	מנ. 3	קליטת איש סגל והכשרתו	- מנ. 1-3 דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת - מנ. 2-3 חובת שמירת הסודיות	- הגדרות עיסוק מדריך לאיש סגל חדש במרכז רש"ת - צילום ת.ז. - טופס 101 - קורות חיים עדכניים - חוזה אישי החתום ע"י הנהלת הארגון - מסמכים נוספים ע"פ דרישת הארגון
4	מנ. 4	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	- מנ. 1-4 דו"ח אירוע חריג - מנ. 2-4 פרוטוקול ועדה רב מקצועית	- חוק הסעד לטיפול באדם המפגר - חוק חסרי ישע - מסר- דו"ח תשלומים לחודש ____ - החלטה על השמה - השמה למסגרת - העברת מושם ממסגרת למסגרת - דו"ח תפקודי - ערכה לטיפול בהתנהגות אלימה ומאגר למנהלי מרכזי רש"ת - נוהל השעיית משתקם במסגרות יום 21 + של השירות בקהילה - דצמ' 05

שם/לוגו מרכז רש"ת	קשרים בין מסמכים	עמוד 2 מתוך 3
		עדכון:
		תחולה:

מס'	מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה	טפסים נלווים	מסמכים ישימים נוספים
5	מנ. 5	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	- מנ. 1-5 דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת - מנ. 2-5 סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה - מנ. 3-5 מעקב הגעת ויציאת משתקמים - מנ. 4-5 דף נוכחות חודשי	מנ. 1-1 דו"ח אירוע חריג
6	מנ. 6	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	- מנ. 1-6 תפריט ארוחת צהרים למשתקמים - מנ. 2-6 טופס תורנויות - מדריך תורן	- תעודת כשרות - רישיון יצרן - מדריך לתכנון מרכז רש"ת המכון לפיתוח מבני ציבור ורווחה. - אכילה והאכלה- חוברת הדרכה לאנשים עם פיגור שיכלי- האגף לטיפול באדם המפגר
7	מנ. 7	מתן תרופות	- מנ. 1-7 טופס מעקב מתן תרופה - מנ. 2-3 טופס אישור מתן תרופות	- נוהל מתן תרופות במסגרת יום בקהילה ובמעשי"ם - פרו' יואב מריק רופא ראשי מיום 1.4.06 - הזרקת אינסולין למשתקם - פרו' יואב מריק - רופא ראשי - מיום 16.9.07
8	מנ. 8	קליטה והפעלת מתנדבים במרכז רש"ת	- מנ. 1-8 שאלון אישי לקליטת מתנדב - מנ. 2-8 הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת - מנ. 3-8 הערכת מתנדב	- מדריך למתנדב - מנ. 2-3 חובת שמירת סודיות - שק. 1-3 טופס סיכום שיחה - טופס ביטוח - בהתאם למקובל בארגון - הוראת קליטת מתנדב - מרים כהן
9	שק. 1	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת	- שק. 1-1 מטלות היום הראשון לקליטת משתקם - שק. 2-1 מטלות לביצוע לאחר שבוע מקליטת משתקם - שק. 3-1 סיכום שיחה - שק. 4-1 מטלות לביצוע לאחר חודש מקליטת המשתקם - שק. 5-1 טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים בקבוצות העבודה (ספקים בלבד) - שק. 6-1 טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח - שק. 7-1 טופס דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים לחודש	- ה"ע טיפול בארוע חריג - נוהל מתן תרופות במסגרת יום ובמעשי"ם מתאריך 1.4.06 - מנ. 2-9 טופס הערכה תפקודית

עמוד 3 מתוך 3	קשרים בין מסמכים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

מס' מס' הוראת עבודה	שם הוראת העבודה	טפסים נלווים	מסמכים ישימים נוספים
9 המשך	שק. 1 (המשך)	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת	- שק. 8-1 טופס ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים - שק. 9-1 דו"ח תשלומי ספקים לשנת - שק. 10-1 דו"ח גמול תעסוקת משתקמים - שק. 11-1 דו"ח תפקודי - שק. 12-1 הפניית משתקם לאיבחון - שק. 13-1 דו"ח הסעות משתקמים - שק. 14-1 דו"ח ארוחת צהרים משתקמים
10	שק. 2	רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת	- מנ. 7-2 טופס ויתור סודיות - תקנות שכר מינימום מותאם - מנ. 2-2 טופס פרטים אישיים - טופס בדיקת קריטריונים - תוכנית ע.ג. (תב"ת)
11	שק. 3	רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	חוק טיפול במפגרים 1969
12	שק. 4	טיפול באירוע חריג	חוק הגנת חסרי ישע
13	שק. 5	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	- שק. 1-5 טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום - שק. 2-5 טופס תוכניות קידום - ריכוז נתונים שנתי
14	שק. 6	פעילות חברתית במרכז רש"ת	- בטיחות דיירים בבריכות שחיה ורחצה בים - פרק 5 - יולי 2004 - נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה אקים ישראל, נופש 2007

רשימת מסמכים תחקיקתיים

מנהל מרכז רש"ת מצהיר בחתימתו כי הינו מציית לכל הנהלים, החוקים והתקנות של הרמה הממונה קרי האגף לטיפול באדם עם מש"ה. בכדי להיות ממוקד, מופיעה כאן אותה רשימה של מסמכים תחקיקתיים שלאורם מתרחשת הפעילות במרכז רש"ת. מסמכים אלו נגישים, מוכרים, וכמובן שהוראות העבודה והנהלים אינם עומדים בסתירה להנחיות האגף.

עמוד 1 מתוך 2	רשימת מסמכים תחקייתיים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

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

עמוד 2 מתוך 2	רשימת מסמכים תחקייתיים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

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

פרק 4 - מערכת ניהול איכות

- פרק מס' 4 מציג בסיס להערכה כוללת של מערכת ניהול האיכות במרכז רש"ת עליו אתם מופקדים. בפרק 4 של מדריך האיכות ישנה התייחסות לנושאים הבאים:
- א. **זיהוי תהליכים -** התהליכים הדרושים למערכת ניהול האיכות יוגדרו בכתב במדריך האיכות או בנהלים וזאת אכן נמצא במדריך האיכות המונח לפניכם.
 - ב. **רצף התהליכים ויחסי הגומלין ביניהם -** הכוונה לתיאור תהליכי השיקום הטיפול והאדמיניסטרציה אותם אתם נוהגים לקיים במרכז רש"ת. הרשימה של קשרי הגומלין בין התהליכים מופיעה כטבלה **תהליכי "המפתח" במרכז רש"ת - הרצף ויחסי הגומלין**
 - ג. כמנהל מרכז רש"ת תצהיר כי בידך מערך תפעול ובקרה אפקטיביים - בסיס ההתייחסות לנושא זה הוא מדיניות האיכות ומטרות האיכות הנגזרות ממנה. על-פי מידת השגת המטרות, ניתן לקבוע את האפקטיביות. יש לבדוק את האפקטיביות של כל התהליכים הישימים לארגון המוגדרים במדריך האיכות.
 - ד. **זמינות מידע ומשאבים -** המונח "מידע" כוונתו הן למידע הנחוץ לשם תפעול ובקרה של תהליכים והן לערוצי תקשורת דו-כיווניים בין הגורמים המבצעים לבין הגורמים המחליטים. נושא המשאבים מפורט בסעיף 6 בתקן ובמסמך זה.
 - ה. יש לבצע בדיקה, **מדידה וניטור**, ניתוח ממצאים אלה והפקת הלקחים מהם, לפי הצורך. כמו כן, ינקוט מנהל מרכז רש"ת פעולות לשיפור תהליכים.
- 4.2 דרישות תיעוד כללי
- 4.2.1 בסעיף זה מובא הסבר כללי והדרישות הספציפיות מופיעות בסעיפים שבאים אחריו. ששת הנושאים שחובה להכין להם נוהל מתועד:
- בקרת מסמכים (סעיף 4.2.3), בקרת רשומות (סעיף 4.2.4), מבדק פנימי (סעיף 8.2.2), בקרת מוצר לא-מתאים (סעיף 8.3), פעולה מתקנת (סעיף 8.5.2), פעולה מונעת (סעיף 8.5.3).

עמוד 1 מתוך 3	פרק 4 מערכת ניהול האיכות	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

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

2. מטרה

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

3. אחריות

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

4. שיטה

4.1 דרישות כלליות

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

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

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

4.2 דרישות תיעוד

4.2.1 כללי

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 4 מערכת ניהול האיכות	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
		תחולה:

4.2.2 מדריך איכות/ קובץ נהלים

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

4.2.3 בקרת מסמכים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 01.

4.2.4 בקרת רשומות

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 02.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

פרק 5 - אחריות ההנהלה

אחריות הנהלה זו דרישה ממנהל מרכז רש"ת להפגין מחויבות אישית לניהול האיכות במרכז רש"ת. בפרק זה נמצא הצהרות, פעילות ועשייה המעידים על העשייה המסורה והרצינית של מנהל מרכז רש"ת.

5.1 מחובתו של מנהל מרכז רש"ת לדאוג להקמה ולתחזוקה של מערכת ניהול איכות אפקטיבית, לקבוע שיטה להעברת מסרים בארגון הנוגעים לחשיבות העמידה בדרישות לקוח ובדרישות תחיקתיות, לקבוע מדיניות איכות התואמת את הארגון - לקבוע מטרות איכות הניתנות למדידה, הנגזרות מהמדיניות והתואמות את היעדים של מרכז רש"ת, לקיים סקרי הנהלה ולהשתתף בהם, לתכנן ולהקצות את המשאבים הנדרשים לתפעולה התקין של מערכת ניהול האיכות.

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

5.3 מדיניות איכות - מדיניות האיכות תתועד כנדרש בסעיף 4.2.1

- א. מדיניות האיכות תתאים לאופיו של מרכז רש"ת.
- ב. במדיניות האיכות תהיה התייחסות לצורך בעמידה בדרישות ובשיפור מתמיד של אפקטיביות מערכת ניהול האיכות
- ג. מדיניות האיכות תנוסח באופן שיהיה אפשר לגזור ממנה את מטרות האיכות. קשר זה בין מדיניות האיכות לבין מטרות האיכות יהפוך את מסמך המדיניות למסמך שימושי,
- ד. מנהל מרכז רש"ת יקבע את הדרך להפיץ את המדיניות במרכז רש"ת כך שתהיה מוכרת ומובנת, וכל עובד יקדם בתחומו את המטרות שהארגון הציב לעצמו
- ה. מנהל מרכז רש"ת יבחן את המשך ההתאמה של מדיניות האיכות לשינויים בתוך הארגון ומחוצה לו.

5.4 מטרות איכות

5.4.1 מטרות האיכות הן החלק המחובר בין הצהרת מדיניות האיכות לבין יישומה בארגון. מטרות האיכות יהיו כאלה המאפשרות שיפור מתמיד כנדרש במדיניות.

5.5 אחריות, סמכות ותקשורת וסמכות אחריות

5.5.1 יהיה מבנה ארגוני מוגדר

יוגדרו הפונקציות השונות בארגון והאחריות והסמכות של בעלי התפקידים. הצורך

בתיעוד הגדרות האחריות והסמכות ייקבע על ידי הנהלת מרכז רש"ת בהתאם לגודלו ולצרכיו. ההגדרות שלעיל יובאו לידיעת העובדים בהתאם לתפקידם.

5.5.2. נציג ההנהלה לאיכות יהיה חבר ההנהלה הבכירה.

5.5.3. במסגרת זיהוי התהליכים, יקבע הארגון גם את תהליכי התקשורת הפנימית (אין חובה לתעדם) הנוגעים למערכת ניהול האיכות.

התקשורת תהיה דו-סיטרית: מההנהלה לעובד. תהיה הפצת מידע על אפקטיביות מערכת ניהול האיכות באמצעים כגון: עלונים, פוסטרים, דואר אלקטרוני, ישיבות צוות, הדרכה, מפגשים תקופתיים של הנהלה ועובדים. תהליכי התקשורת שלעיל ישמשו גם בסיס להעברת הנחיות תפעוליות. מהעובד להנהלה: העובד ידע למי עליו לדווח במקרה של בעיה או למי לפנות בהצעות לשיפור. העובד ידע גם מי הם הגורמים המוסמכים לתת לו הנחיות בתחומי תפקידו (העובד יכיר את המבנה הארגוני ואת הגורמים האחראיים ובעלי הסמכות). מידע חשוב שניתן להפיצו לעובדים הוא החלטות רלוונטיות מסקר הנהלה. אפקטיביות התקשורת תאומת באמצעות וידוא שהעובדים אכן יודעים ממי הם מקבלים מידע ולמי הם מדווחים, ושמידע שהיה אמור לעבור אכן הגיע ליעדו ותוכנו נשאר כשהיה.

5.6 סקר הנהלה

5.6.1 סקר הנהלה יבוצע פעם בשנה לפחות, ויקיף את כל הנושאים המפורטים בתקן (התדירות תשקף את פעילות הארגון – את היקפה ומורכבותה). במסגרת הסקר יש לדון גם בצורך לשינוי במדיניות האיכות ובמטרות האיכות. יש לשים לב שהסקר ינוהל על ידי ההנהלה הבכירה. יש לדון בנושא המשאבים – הצורך במשאבים, התאמתם וניצולם (המשאבים כוללים הדרכה, תשתית, סביבת עבודה). חובה לקיים רשומות סקר הנהלה. הרשומות יכללו: תשומות לסקר, תפוקות והחלטות (בפרוטוקול של הסקר או במסמכים אחרים).

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

- א. תוצאות של מבדקים פנימיים, מבדקים חיצוניים ומבדקי לקוחות.
- ב. משוב לקוחות יכול להיות משוב פסיבי, כגון תלונות לקוח, וגם משוב אקטיבי, כגון סקר שביעות רצון לקוח וסקר קבוצות מיקוד.
- ג. מידע על ביצועי התהליך מומלץ להתייחס הן לתוצאות חריגות שליליות והן לתוצאות חריגות חיוביות (כדי ללמוד גם איך "לשכפל" הצלחות)
- ד. יש להתייחס במיוחד לאפקטיביות של הפעולות המתקנות ושל הפעולות המונעות, ולאותם מקרים שמהם אפשר להפיק לקחים ליישומים אחרים.
- ה. יש לוודא לא רק שהחלטות מסקרים קודמים אכן בוצעו, אלא גם שאכן השיגו את המטרות (אפקטיביות סקר תפוקות).

- 5.6.3 א. החלטות ופעולות לשיפור האפקטיביות של מערכת האיכות ותהליכיה יכללו גם עדכון של מדיניות האיכות ומטרות האיכות, לפי הצורך.
- ב. שיפורים בעמידת השרות בדרישות הלקוח יגדילו את מידת התאמת המוצר לשימוש, וכך תגדל גם שביעות רצון לקוח.
- ג. צורך במשאבים כגון: הדרכה ותשתית. הערה: תפוקות הסקר יכולות להוות בסיס מידע שאותו יעבירו לעובדים כדי שיהיו מעודכנים.

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 5 אחריות ההנהלה	עמוד 1 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

כללי

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

מטרה

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

מסמכים ישימים

- מצע לדיון סקר הנהלה – מ.א. 1-5
- דו"ח ריכוז דרישות לפעולות מתקנות מונעות (דפ"מים) – מ.א. 2-5
- ריכוז שנתי לתלונות לקוח – מ.א. 7-8
- סיכום סקר הנהלה – מ.א. 3-5

שיטה

5.1 מחויבות הנהלה

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

5.2 התמקדות בלקוח

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 5 אחריות ההנהלה	עמוד 2 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

5.3 מדיניות האיכות

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

5.5 מדיניות האיכות

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

5.6 תכנון

5.6.1 מטרות איכות

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

5.6.2 תכנון מערכת ניהול איכות

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 5 אחריות הנהלה	עמוד 3 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

5.7 אחריות סמכות ותקשורת

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

5.7.1 אחריות וסמכות

- הגדרת עיסוקים מפורטת נמצאת ברשות מנהל מרכז רש"ת.
- להלן תקציר אחריות בעלי תפקידים עיקריים:
 - **מנהל מרכז רש"ת** אחראי להפעלת מערכת האיכות ולבדיקת יעילותה ע"י הקצאת משאבים, הגדרות יעדים בתחום האיכות, מפגשים עם לקוחות, קיום סקרי הנהלה והנחיית מנהל האיכות.
 - **בנוסף אחראי מנהל מרכז רש"ת על מילוי המשימות הבאות:**
 - פיתוח וייזום של תוכניות ופרוייקטים חדשים.
 - שיווק והסברה
 - ייצוג מרכז רש"ת כלפי הגורמים המפנים, גורמים ממשלתיים, פורומים מקצועיים וגורמי חוץ שונים
 - טיפול בנושאי כח אדם, תפעול, וסוגיות מקצועיות
 - הכנת סיכומי שנה ודיווח שנתי לגופים המפנים
 - הדרכת עובדים
 - ארגון השתלמויות מקצועיות
 - פיתוח ואישור נהלי עבודה
 - תכנון פיתוח וריכוז מסד נתונים מקצועי
 - פיקוח ובקרה על העשייה המקצועית
 - קיום ישיבות הנהלה
 - מעורבות בקבלת החלטות בנושא כח אדם, פיטורים

◦ נציג הנהלה לאיכות: אחראי לפעילות בתחומים הבאים:

- ייצוג הלקוחות מבחינת דרישות האיכות
- פיתוח מודעות לשיפור מתמיד
- הדרכת עובדים בנושאי איכות
- הכנת סקרי הנהלה
- תיעוד ומעקב תלונות מלקוחות ופעולות מתקנות / מונעות
- ביצוע סקרי שביעות רצון
- בקרת תיעוד ורשומות איכות
- ביצוע מבדקים פנימיים

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 5 אחריות ההנהלה	עמוד 4 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

○ **מרכזת היחידה הטיפולית: אחראית לפעילות בתחומים הבאים:**

- הדרכת המשתקמים והפעלתם בתעסוקה כולל שימוש בכלים
- אחריות לשלום המשתקמים וטיפול בהתאם
- קידום התעסוקתי של המשתקמים
- קידום האישי והתפקודי
- פיקוח ומעקב אחר התקדמותם של חניכי היח'
- נוהלי רישום כנהוג
- השתלמויות בתחום הטיפולי
- הדרכת המדריך התעסוקתי

○ **מדריך תעסוקתי: אחראי לפעילות בתחומים הבאים:**

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

5.7.2 תקשורת פנימית

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

5.8 סקר הנהלה

5.8.1 כללי

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 5 אחריות ההנהלה	עמוד 5 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

5.8.2 תשומות הסקר

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

5.8.3 תפוקות הסקר

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

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

פרק 6 - ניהול משאבים

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

6.2 משאבי אנוש

6.2.2. כשירות, מודעות והדרכה

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

6.3 תשתית

המבנים, מרחב העבודה ואמצעי השירות הנלווים יתאימו לסוג לאופי המשתקמים במרכז רש"ת.

6.4 סביבת עבודה

בסביבת העבודה יובאו בחשבון גורמים כגון: רעש, מערך העבודה, חום, לחות, תאורה, ניקיון, גזים רעילים, אבק, קרינה וכל גורם אחר שעלול להשפיע על ההתאמה של המקום למשתקמים הנמצאים בו.

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 6 ניהול משאבים	עמוד 1 מתוך 2
		עדכון:
		תחולה:

כללי

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

מטרה

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

שיטה

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

6.2 משאבי אנוש

6.2.1 כללי

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

6.2.2 כשירות, מודעות והדרכת עובדים

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 6 ניהול משאבים	עמוד 2 מתוך 2
		עדכון:
		תחולה:

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

6.3 תשתיות

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

6.4 סביבת העבודה

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

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

פרק 7 - מימוש המוצר

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

הנושאים והדרישות המרכזיות העולות בפרק זה הינן:

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 7 מימוש המוצר	עמוד 1 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

כללי

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

מטרה

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

מסמכים ישימים

- רשימת מטפלים מורשים - מ.א. 1-7
- הערכה למטפל מורשה - מ.א. 2-7
- ריכוז ציונים למטפל מורשה - מ.א. 3-7

שיטה

7.1 תכנון מימוש המוצר

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

7.2 תהליכים הקשורים ללקוח

7.2.1 קביעת דרישות הקשורות למשתקם

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 7 מימוש המוצר	עמוד 2 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

7.2.2 סקר דרישות הקשורות למשתקם

- על מנת להבטיח כי מרכז רש"ת מקיים בצורה מלאה את דרישות לקוחותיו, יש צורך לקבוע שיטה לסקור דרישות אלה ולנקוט בצעדים מתאימים למילוי.

• בדיקת היתכנות לקליטה מול הגורם המפנה

- סקר הדרישות הקשורות לשרות יתבצע על פי השלבים הבאים:
- עם קבלת פניה מגורם מפנה יוודא מנהל מרכז רש"ת את יכולתו לקלוט משתקם ולהעמיד לרשותו את התנאים הנדרשים לכך בהיבטים של כח אדם, תנאי סביבה ומשאבי שיקום.
- הפעילות מתאפיינת בהוראות עבודה הבאה וכן במדריך האיכות:
 - "קליטת משתקם חדש למרכז רש"ת" - מנ. 3
 - "תכניות קידום אישיות וקבוצתיות" - שק. 5
 - בפרק 6 - משאבים במדריך איכות זה המציג את מוכנות המשאב האנושי, תנאי הסביבה ובטיחות.
- הגורם המפנה ישותף בשלבים הבסיסיים הנ"ל בקבלת ההחלטות הנוגעות ליכולת מרכז רש"ת לשלב את המשתקם במרכז רש"ת.

שינויים

- שינויים בתכנית שיקום תעסוקתי המתוכננת ובתכנית קידום (אם רלוונטי) יסוכמו עד לפני הקליטה הסופית במרכז רש"ת (ראה מנ. 3) עם הלקוח והמועמד באחריות מנהל מרכז רש"ת.

תקשורת עם לקוח

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 7 מימוש המוצר	עמוד 3 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

7.3 תוכן ופיתוח

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

7.4 בקרת הרכש

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

7.5 מתן שירות

7.5.1 בקרה על מתן שירות

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

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 7 מימוש המוצר	עמוד 4 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

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

- שימוש שוטף בדו"חות, טפסים הנזכרים בנהלים ובהוראות העבודה.
- בקרת השרות באופן כמותי.
- ביצוע ביקורת בנקודות חיוניות בתהליך.
- תכנון, בקרה ותחזוקת משאבים למתן השרות:

• כוח אדם

- שיבוץ כוח אדם מבוצע על בסיס התאמתו לתפקידים השונים.
- קיום מערכת הדרכה והסמכת עובדים.

◦ ביצוע תוכניות שיקום וקידום של המשתקם

- מנהל מרכז רש"ת ידאג לקיומם ועדכוןם של תוכניות הקידום בתדירות שתוכתב מקצב ההתקדמות של המשתקם בתקופת שהייתו במרכז רש"ת.

◦ קיום ישיבות קבועות של צוות בכיר

- מנהל מרכז רש"ת יקיים ישיבות קבועות ע"פ תדירות שיקבע.
- בישיבות אלה יועלו, בין השאר, נושאים הקשורים לבקרת התהליכים במרכז רש"ת.

תיקוף תהליכי השרות

סעיף זה אינו ישים שכן

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

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 7 מימוש המוצר	עמוד 5 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

7.5.2 זיהוי ועקיבות

- על מנת לאפשר את הזיהוי ולעקוב אחר התפתחות מתן השרות למשתקם לאורך התהליך כולו יש צורך לפתח שיטה של רישום ומעקב פרטניים. הדבר מבוצע באמצעות קיום תיק המשתקם ועדכונו.
- תיק משתקם יפתח עם תחילת הקליטה במרכז רש"ת והטיפול בו יעשה על פי הוראת עבודה "ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת" מס' מנ. 4.
- הזיהוי והמעקב אחר התקדמות מתן השרות יבוצע באמצעות המסמכים הנמצאים בתיק משתקם.

7.5.3 רכוש לקוח

- רכושו כולל מסמכים אישיים שונים כגון אבחונים, מסמכים רפואיים והפניות.
- העתקי מסמכים אלה נשמרים על ידי מרכז רש"ת בתיק אישי באופן המאפשר נגישות מלאה למורשים בלבד, תוך שמירה על סודיות המידע-כנדרש בנוהל "ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת" מס' מנ. 4

7.5.4 שימור המוצרים – אינו ישים

7.6 בקרת התקני ניטור ומדידה – אינו ישים

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

פרק 8 - מדידה ניתוח ושיפור

פרק 8 מופיע לראשונה בגרסה זו של התקן ומנחה את מנהל מרכז רש"ת כיצד להשתמש ב"לוח השעונים" של מרכז רש"ת. סעיף זה מציג את הראייה קדימה המובילה את מרכז רש"ת במסלול של שיפור מתמיד, המתבססת על פילוסופיית "ניהול איכות". מרכז רש"ת נדרש לשפר באופן מתמיד את אפקטיביות מערכת ניהול האיכות ותהליכיה. לצורך זה עליו להכין תוכנית שיפור, לבצע בקרת התקדמות לקראת השגת יעדי השיפור, לבצע בקרת ביצועים ולהשוותם למתוכנן, ולהפיק לקחים מתוצאות ההשוואה. מנהל מרכז רש"ת יקבע את הכלים והשיטות לקבלת מידע ולמדידה של שביעות רצון הלקוח, כפי שימצא לנכון. על מנהל מרכז רש"ת לנתח את הממצאים, לנקוט את הפעילויות הנדרשות ולוודא את האפקטיביות שלהן. - נדרשת תוכנית מבדקים הכוללת את התהליכים השונים של מרכז רש"ת ואת סעיפי התקן. - המבדקים יערכו בתדירות המתאימה למרכז רש"ת ולפעילותו.

- מנהל מרכז רש"ת מפעיל מערכת ניטור ניהולית על פיה הוא מנהל את מרכז רש"ת.
- 8.2.1 סעיף שביעות רצון הלקוח הינו אחד מכלי הניהול המתחייב מישום מערכת האיכות - (לצורך נושא שביעות הרצון מצורפים דגמים של שאלונים שהכנו עבורך. כמו כן מצורף לוח אקסל על בסיסו תוכל לבצע את איסוף נתוני השאלון, ניתוח המידע שבו וקבלת החלטות ניהוליות בהתאמה).
 - 8.2.2 מבדקים פנימיים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 03. בכדי להרחיב את הידע בתחום מצורפת מצגצ של "עריכת מבדקים פנימיים".
 - 8.2.3 ניטור תהליכים ומדידתם בתת סעיף זה ישנה התייחסות לשעוני הבקרה בתהליכי הליבה.
 - 8.2.4 ניטור ומדידת מוצר - שרות/משתקם בתת סעיף זה ישנה התייחסות למנגנוני הבדיקה על ציר פעילותו של המשתקם במרכז רש"ת.

בקרת מוצר לא מתאים ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 04.

- 8.3 ניתוח נתונים בתת סעיף זה מוצגים הנתונים הנאספים אודות המשתקמים, המידע המתקבל מנתונים אלו והדרך על פיה מתקבלות החלטות מושכלות באשר להתפתחותו של המשתקם על ציר הזמן.
- 8.4 טיפול בתלונות הלקוח
- 8.5 שיפור מתמיד
 - 8.5.1 פעולה מתקנת
 - ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 05
 - 8.5.2 פעולה מונעת
 - ראה נוהל הבטחת איכות נפרד - מס' 06

עמוד 1 מתוך 3	פרק 8 מדידה, ניתוח ושיפור	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

כללי

כדי להבטיח את איכותם של השירותים המסופקים ע"י מרכז רש"ת יש למסד מנגנוני בקרה לאורך תהליכי השרות, יש לבצע מבדקים פנימיים, יש לטפל באופן מתועד במקרי חריגה המצריכים נקיטת פעולות מתקנות או מונעות ויש להשביח את מערכת ניהול האיכות באופן מתמיד.

מטרה

מטרת פרק זה להגדיר אופן ביצוע הבקרה בתהליכים במרכז רש"ת לצורך איסוף הנתונים לצורך מדידת ביצועים, הסקת המסקנות וקביעת הפעולות הנדרשות לשיפור התהליכים.

מסמכים ישימים

- שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת – מ.א. 1-8
- שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוטרופסים ומערך הדיור – מ.א. 2-8
- שאלון שביעות רצון לספקי עבודה – מ.א. 3-8
- שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות – מ.א. 4-8
- דוגמה לגיליון איסוף נתונים של שאלוני שביעות רצון
- סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון – מ.א. 5-8
- טופס תלונת לקוח – מ.א. 5-8
- טופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח – מ.א. 6-8

שיטה

8.2.1 שביעות רצון הלקוח

על מנת להבטיח מתן שרות המשביע את רצון הלקוחות: משתקמים, משפחות/ אפוטרופוסים/ מערכי דיור, ספקי עבודה וגורמי רווחה ברשויות, באופן קבוע לאורך זמן, יש לקיים מעקב לאימות טיב השרות, לקבוע שיטות וכלים לביצוע המעקב והשיפורים ע"פ הצורך.

- במרכז רש"ת יערכו סקרי שביעות רצון כחלק ממדידות הביצועים של מערכת ניהול האיכות.
- סקרים אלה יבוצעו בנפרד עבור ארבעת סוגי הלקוחות. הסקרים יבוצעו בתדירות שנתית באמצעות שאלונים לכל סוגי הלקוחות (טפסי מ.א. 1-8, מ.א. 2-8, מ.א. 3-8, מ.א. 4-8)
- שאלוני שביעות הרצון יופצו ע"י נציג הנהלה לאיכות אשר ידאג גם לקבלם חזרה בחלוף זמן שנקבע, לרכז את הנתונים ולנתחם (טופס מ.א. 5-8)
- מנהל מרכז רש"ת יורה על ביצוע פעולות מתקנות כמתחייב.

8.2.2 מבדקים פנימיים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 03.

8.2.3 ניטור תהליכים ומדידתם

הנהלת מרכז רש"ת תקבע לתהליכי "המפתח" המוגדרים, יעדים בני מדידה. בקרת יעדים אלה תאפשר את מדידת התהליכים. בנוסף יעשה שימוש בממצאי מבדקים פנימיים. על פי הצורך תתקיים פעולה מתקנת/ מונעת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	פרק 8 מדידה, ניתוח ושיפור	עמוד 2 מתוך 3
		עדכון:
		תחולה:

8.2.4. ניטור ומדידת מוצר-שרות/משתקם

מכלול הפעילות של מרכז רש"ת מחד והמשתקם מאידך נמדדים באופן רצוף. השרות - במסגרת מדידת התהליכים והמשתקם - במסגרת "ישיבות הערכה". חריגות מיעדים/התקדמות מתוכננת של משתקם מאותו רשות ומתאפשרת קבלת החלטה הולמת.

8.3 בקרת מוצר לא מתאים

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 04.

8.4 ניתוח נתונים

- על מנת לשפר את הבקרה ולאפשר הסקת מסקנות ולבצע שיפורים נעשה שימוש בנתונים המייצגים תחומים שונים.
- להלן הנתונים שיאספו ואופן הטיפול בהם:
 - בנקודת זמן, אחת בכל שנה יכין מנהל מרכז רש"ת "צילום מצב" שיציג:
 - עמידה ביעדים שנקבעו לתהליכי "המפתח".
 - מספר תוכניות הקידום אשר: נכתבו, הופעלו – בהשוואה לתיכנון, עברו בהצלחה (מתוך המופעלות)
 - עמידה בתכנון בתחום רווחה והעשרת המשתקמים
 - מס' משתקמים שיצאו לתעסוקה נתמכת לסוגיה – מול תכנון.
 - מדידת שביעות רצון לקוח.
 - מנהל מרכז רש"ת יציג את הנתונים במסגרת "סקר הנהלה".
- **טיפול בתלונות הלקוח**
 - מנהל מרכז רש"ת ירכז תלונות שהצטברו וטופלו באמצעות טפסי תלונות לקוח (מ.א. 8-6) וטופס ריכוז שנתי לתלונות לקוח (מ.א. 8-7).
 - תלונות בעלות אופי דומה יאפשרו קבלת החלטה לפתיחתו של הליך "פעולה מתקנת".

8.5 שיפור

8.5.1 שיפור מתמיד

- הנהלת מרכז רש"ת מוודאת ביצוע תהליך של שיפור מתמיד במערכת ניהול האיכות וזאת ע"י ביצוע הנושאים הבאים:
 - בצוע סדיר של מבדקים פנימיים וסקרי הנהלה
 - בצוע עדכונים נדרשים במדיניות האיכות
 - קביעת יעדי איכות ובדיקת העמידה בהם
 - ניתוח נתונים
 - מעקב אחר הגורמים לפעולות מתקנות ומונעות

8.5.2 פעולה מתקנת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 05

8.5.3 פעולה מונעת

- ראה נוהל הבטחת איכות נפרד – מס' 06

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

נוהל מס' 1 - בקרת מסמכים

נוהל בקרת המסמכים דן בתיעוד בכל מדיה שהיא נייר או מדיה מגנטית על גבי המחשב. על מנהל מרכז רש"ת להציג ניהול המתאר כיצד בכוונתו לשמור על המסמכים במרכז רש"ת. במרכז רש"ת יהיו רשימות אב של קובצי התיעוד שקיימים בארגון (נהלים, הוראות עבודה, הנחיות ונהלי האגף וכדומה). רשימות אלה יציינו את המהדורה התקפה של המסמכים. כללים לגבי התיעוד:

- א. התיעוד יאושר לפני הוצאתו לאור ע"י מנהל מרכז רש"ת.
- ב. שינויים בתיעוד ייסקרו ויאושרו מחדש.
- ג. תהיה שיטה לבקרת התיעוד (שם, מספר מזהה, מהדורה, תאריך, אישור). שינויים יזוהו על גבי התיעוד (יהיה ציון של זיהוי השינוי ומהדורת המסמך).
- ד. מהדורות תיעוד מעודכנות יהיו זמינות אצל בעלי תפקידים רלבנטיים במרכז רש"ת.
- ה. המסמכים יהיו קריאים וניתנים לזיהוי בכל עת שיש בהם צורך.
- ו. תיעוד ממקורות חוץ יהיה מבוקר (יהיה מעודכן, יופץ בצורה מבוקרת ותהיה לו רשימת תפוצה, לפי הצורך).

עמוד 1 מתוך 3	נוהל מס' 1 בקרת מסמכים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

מערכת האיכות נתמכת ע"י תיעוד כתוב כגון נהלים, הוראות עבודה וכו'.
מגוון סוגי התיעוד ופיזורו במרכז רש"ת מחייב קיום בקרה על כתיבה, עדכניות וביצוע שינויים בו ולכך נדרשת שיטה מסודרת, אשר תבטיח התייחסות המנהלים והעובדים לדרישות עדכניות.

2. מטרה

להגדיר שיטה ואחראים לכתיבה, בקרה ועדכון של מסמכים במרכז רש"ת.

3. הגדרות

מסמך מבוקר – כל מסמך הנמצא בפיקוח על פי נוהל זה ונכלל ברשימת סוגי המסמכים המפורטים בו.

4. מסמכים ישימים

טופס דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר – ה.א. 1-01

5. שיטה

- רשימת סוגי התיעוד המבוקר כוללת:
 - מדריך האיכות
 - נהלי הבטחת איכות
 - הוראות עבודה
 - טפסים
 - תכנית הדרכה שנתית
 - תכנית לביצוע מבדקים פנימיים
 - פרסומים של מרכז רש"ת
 - תקנים/תקנות – חוקים וצווים
- על גבי כל מסמך מבוקר של מרכז רש"ת יצוינו הפרטים הבאים:
 - נהלים, הוראות עבודה ותוכניות שנתיות (להדרכה ולמבדקים פנימיים). "כותר עליון" ו"כותר תחתון" ע"פ המתכונת בנוהל זה.
 - נהלים והוראות עבודה, יכילו את הסעיפים הבאים:
 - "כללי" - סעיף מס' 1 – רקע כללי להבנת הנושא וחשיבותו.
 - "מטרה" - סעיף מס' 2 – הגדרה של מטרת הנוהל/הוראת עבודה.
 - "הגדרות" - סעיף מס' 3 – הגדרות של מונחים המוזכרים בנוהל/הוראת עבודה אשר אינם שגורים ובעלי משמעות במסמך.
 - "מסמכים ישימים" - סעיף מס' 4 – מסמכים חיצוניים הקשורים לנוהל/ הוראת עבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הנוהל/ הוראת עבודה.
 - "שיטה" - סעיף מס' 5 – זהו הסעיף העיקרי ובו מתוארת שיטת העבודה.
 - "אחריות" - סעיף מס' 6 – מי האחראים לביצוע הנוהל / ה"ע וסעיפים שונים בו.
 - "נספחים" - סעיף מס' 7 – רשימת נספחים לנוהל/הוראת עבודה.

שם/לוגו מרכז רש"ת	נוהל מס' 1 בקרת מסמכים	עמוד 2 מתוך 3
		עדכון:
		תחולה:

- טפסים, פרסומים של מרכז רש"ת יכללו:
 - * שם מרכז רש"ת
 - * שם המסמך ו/או מספרו
 - * מס' מהדורה ו/או תאריך תוקף (מספיק חודש ושנה)
- אין לערוך שינויים בכתב יד על גבי מסמך מבוקר.
- מסמכים מבוקרים חיצוניים כגון חוזרי המשרד, תקנות, חוקים ירוכזו אצל המנהל/ת. עדכניותם תבדק על ידו/ה פעם אחת בשנה עם הגוף המפרסם, בדיקת העדכניות תתועד בחתימת המבצע.
- התייעוד המבוקר יאוגד בקבצים על פי הסוגים הנ"ל וע"פ צורכי השימוש בו ותפוצתו תהיה:
 - קובץ נהלי הבטחת איכות/מדריך איכות
 - אצל מנהל/ת מרכז רש"ת
 - מנהל/ת הבטחת איכות (אם לא המנהל)
 - הוראות עבודה, טפסים, ע"פ ייעודם
 - מנהל/ת מרכז רש"ת
 - מנהל/ת הבטחת איכות
 - מדריכים ומשתמשים אחרים
 - תוכנית הדרכה שנתית
 - אצל הממונה על ביצוע הדרכות
- מנהל הבטחת איכות יתחזק רשימה של כל התייעוד המבוקר ובה יכלול:
 - שם המסמך
 - מספר המסמך ומהדורתו
 - תפוצת המסמך
- מנהל הבטחת איכות ידאג לקיומו של "תוכן עניינים" מעודכן לכל קובץ ותוכן עניינים נפרד לנספחים של המסמכים באותו קובץ.
- תוכן העניינים יכלול:
 - שם המסמך ומספרו
 - מהדורה
 - מספר דפים בכל נוהל
- מנהל הבטחת איכות ינהל רשימת קשרים בין מסמכים, יבדוק את השפעת שינוי/עדכון במסמך אחד על מסמכים אחרים וינחה על שינוי מעמדם ע"פ הצורך.
- הכנה/עדכון/שינוי במסמכים מבוקרים יהיו ביוזמת בעלי התפקיד הרלוונטיים, מנהל הבטחת איכות או מנהל מרכז רש"ת. המנהל יאשר יוזמות השינוי ויעביר דווח על ביצוע העדכון למפקח הארצי, ע"ג טופס מס' ה.א 01-1 "דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר".
- לאחר שהמנהל אישר הכנתו של מסמך חדש או עדכון/שינוי במסמך קיים יפעל מנהל הבטחת איכות בהתאם לצורך (מתן מס' חדש, מספר מהדורה חדש וכו').

עמוד 3 מתוך 3	נוהל מס' 1 בקרת מסמכים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- במקרה שמסמך יכנס למעמד פג תוקף, יאסוף מנהל האיכות את כל עותקיו על פי רשימת התפוצה וישמיד אותם, פרט לעותק אחד עליו ירשום את מהות השינוי והוא ישמר באוגדן "מסמכים שפג תוקפם" למשך שנתיים. אין רשות להוציא מסמכים מאוגדן זה.
- עם קבלת תאריך לתחולת תוקף של מסמך חדש/מעודכן יבצע מנהל האיכות את הצעדים הבאים:
 - יודא שהמסמך אושר.
 - יתן מס' מהדורה חדשה וידאג להפצת עותקים ע"פ רשימת תפוצה.
 - יודא שכל המסמכים הקשורים עברו עדכון ע"פ הצורך וידאג להפיץ גם אותם.
 - יודא כי ביום התוקף הוחזרו למשרדו כל המסמכים הקשורים במהדורתם הקודמת.
- עדכון מסמכים מבוקרים:
 - תיעוד יעודכן אם נוצר פער בין התיעוד ובין מדיניות האיכות או בין התיעוד למציאות הישימה (עקב שינויים בשיטות, מבנה אירגוני וכו').
 - אחת לשנה יבדוק מנהל הבטחת איכות את התאמת התיעוד, ויזום עדכונים ע"פ הצורך.
 - שינויים יוכנו ע"י מי שהכין את המהדורה הקיימת באם עובד זה איננו, ימנה המנהל עובד מתאים במקומו. במקרה כזה יעמיד לרשותו את כל חומר הרקע הרלוונטי.
- בקרת תיעוד על מצע אלקטרוני
 - גיבוי רשת המחשבים - נעשה אחת לחודש ע"י מזכירת מרכז רש"ת.
 - הכניסה למחשב ברשת מבוצעת באמצעות קוד כניסה אישי ובהתאם להרשאות מתאימות.

6. אחריות

מנהל הבטחת איכות אחראי לישום ניהול זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

רשימת מסמכים מבוקרים

על מנהל מרכז רש"ת המחוייבות לבקרת המסמכים על פי נוהל מס' 1. רשימה זו מפרטת את כל סוגי המסמכים הנמצאים במרכז רש"ת. בסרגל הטבלה שלהלן אנו מוצאים את שם המסמך המדובר ולא יזה תהליך/נוהל/הוראת עבודה הוא מקושר.

שימו לב, כי בהוראת העבודה ישנה אינדיקציה על המסמכים הישימים, ורשימה מרכזת זו מכילה את כל המסמכים הקשורים לשגרת הניהול של מרכז רש"ת.

כמובן שגם במקרה זה חשוב להגדיר את מספר המהדורה של המסמך, שכן מהדורות קודמות של אותו מסמך חייבות להיאסף על ידי מנהל האיכות ובכך למנוע מעובדי מרכז רש"ת לפעול על פי שיטת עבודה ישנה יותר. העמודה השמאלית ברשימה מציינת אצל מי נמצא המסמך הישים.

מנהל מרכז רש"ת - רשימה זו חייבת לעבור בדיקה ועדכון שלך.

באחריותך לגרוע ולהוסיף מסמכים לרשימה.

שם/לוגו מרכז רש"ת	נספח לנוהל מס' 1 רשימת מסמכים מבקרים	עמוד 1 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

מס'	שם המסמך (פרק, נוהל, ה"ע, טופס)	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
מדריך האיכות				
1.	פרופיל מרכז רש"ת			מנהל/ת איכות
2.	תחום מערכת ניהול האיכות - השמטות			מנהל/ת איכות
3.	מדיניות האיכות			מנהל/ת איכות
4.	מבנה ארגוני			מנהל/ת איכות
5.	הגדרת עיסוקים			מנהל/ת איכות
6.	אמנת שירות			מנהל/ת איכות
7.	יחסי גומלין בין תהליכי המפתח במרכז רש"ת			מנהל/ת איכות
8.	קשרים בין מסמכים			מנהל/ת איכות
9.	רשימת מסמכים תחיקתיים			מנהל/ת איכות
10.	מדריך איכות - מערכת ניהול איכות	פרק מס' 4		מנהל/ת איכות
11.	מדריך איכות - אחריות הנהלה	פרק מס' 5		מנהל/ת איכות
12.	מדריך איכות - ניהול משאבים	פרק מס' 6		מנהל/ת איכות
13.	מדריך איכות - מימוש המוצר	פרק מס' 7		מנהל/ת איכות
14.	מדריך איכות - מדידה, ניתוח ושיפור	פרק מס' 8		מנהל/ת איכות
15.	נוהל הבטחת איכות - בקרת מסמכים	נוהל מס' 1		מנהל/ת איכות
16.	רשימת מסמכים מבוקרים	נספח לנוהל מס' 1		מנהל/ת איכות
17.	נוהל הבטחת איכות - בקרת רשומות	נוהל מס' 2		מנהל/ת איכות
18.	נוהל הבטחת איכות - מבדקים פנימיים	נוהל מס' 3		מנהל/ת איכות
19.	נהלי הבטחת איכות - בקרת שירות/משתקם לא מתאים	נוהל מס' 4		מנהל/ת איכות
20.	נוהל הבטחת איכות - פעולה מתקנת	נוהל מס' 5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
21.	נוהל הבטחת איכות - פעולה מונעת	נוהל מס' 6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת

עמוד 2 מתוך 5	נספח לנוהל מס' 1 רשימת מסמכים מבקרים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

מס'	שם המסמך	מס' המסמך	מהדורה	תפוצת מסמך
הוראות עבודה				
22.	קבלת משתקם למרכז רש"ת	מנ. 1		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
23.	ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת	מנ. 2		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
24.	קליטת איש סגל והכשרתו	מנ. 3		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
25.	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	מנ. 4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
26.	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	מנ. 5		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
27.	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	מנ. 6		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
28.	מתן תרופות במרכז רש"ת	מנ. 7		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
29.	קליטה והפעלת מתנדבים	מנ. 8		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
30.	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת	שק. 1		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
31.	רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת	שק. 2		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
32.	רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	שק. 3		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
33.	טיפול באירוע חריג	שק. 4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
34.	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	שק. 5		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
35.	פעילות חברתית במרכז רש"ת	שק. 6		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים

שם/לוגו מרכז רש"ת	נספח לנוהל מס' 1 רשימת מסמכים מבקרים	עמוד 3 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

מס'	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
טפסים				
1	קליטה למועמד למרכז רש"ת	מנ. 1-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
2	דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת	מנ. 2-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
3	הודעה על קליטת משתקם חדש	מנ. 3-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
4	תכולת תיק	מנ. 1-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
5	פרטים אישיים	מנ. 2-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
6	אישור מתן תרופות במרכז רש"ת	מנ. 3-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
7	אישור להשתתפות בפעילות גופנית	מנ. 5-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
8	אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת	מנ. 6-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
9	ויתור סודיות	מנ. 7-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
10	כתב ויתור על סודיות רפואית	מנ. 8-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
11	דו"ח הערכה תפקודית	מנ. 9-2		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
12	דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת	מנ. 1-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
13	חובת שמירת הסודיות	מנ. 2-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
14	דו"ח אירוע חריג	מנ. 1-4		מנהל/ת איכות + צוות מדריכים
15	פרוטוקול ועדה רב מקצועית	מנ. 1-4		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
16	דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת	מנ. 1-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
17	סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה	מנ. 2-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
18	מעקב הגעה ויציאת משתקמים ממרכז רש"ת	מנ. 3-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
19	דף נוכחות חודשי	מנ. 4-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
20	תפריט ארוחות צהריים למשתקמים	מנ. 1-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
21	תורנויות מדריך תורן	מנ. 2-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת

שם/לוגו מרכז רש"ת	נספח לנוהל מס' 1 רשימת מסמכים מבקרים	עמוד 4 מתוך 5
		עדכון:
		תחולה:

מס'	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
22	מעקב מתן תרופה	מנ. 1-7		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
23	שאלון אישי לקליטת מתנדב	מנ. 1-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
24	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת	מנ. 2-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
25	הערכת מתנדב	מנ. 3-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
26	מטלות היום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת	שק. 1-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
27	הערכת השתלבות משתקם לאחר שבוע מהקליטה	שק. 1-2		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
28	סיכום שיחה	שק. 1-3		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
29	הערכת השתלבות משתקם לאחר חודש מהקליטה	שק. 1-4		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
30	עבודת משתקמים במרכז רש"ת - דירוג שבועי	שק. 1-5		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
31	דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח	שק. 1-6		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
32	דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים	שק. 1-7		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
33	ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים	שק. 8-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
34	דו"ח תשלומי ספקים	שק. 1-9		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
35	דו"ח גמול תעסוקת משתקמים	שק. 10-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
36	דו"ח תפקודי	שק. 11-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
37	הפניית משתקם לאיבחון	שק. 12-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
38	דו"ח הסעות משתקמים	שק. 1-13		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
39	דו"ח ארוחת צהרים משתקמים	שק. 14-1		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
40	הודעה על שינוי במועדי הסעות	שק. 1-15		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
41	תוכנית עבודה שנתית	שק. 1-16		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
42	פרוטוקול ישיבות משתקמים	שק. 17-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
43	טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת	שק. 18-1		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
44	פרוטוקול ישיבות צוות	שק. 1-19		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת

עמוד 5 מתוך 5	נספח לנוהל מס' 1 רשימת מסמכים מבקרים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

מס'	שם המסמך	מספר המסמך	מהדורה	תפוצת המסמך
45	היסטוריה תעסוקתית	שק. 1-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
46	אישור בני משפחה/אפוטרופוס/דיור לשילוב בעבודה	שק. 2-2		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
47	מעקב משתקם בעבודה נתמכת	שק. 2-3		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
48	מעקב ביצוע תוכניות קידום	שק. 1-5		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
49	תוכניות קידום - ריכוז שנתי	שק. 2-5		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
טפסי מדריך האיכות				
50	מצע לדיון סקר הנהלה	מ.א. 1-5		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
51	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	מ.א. 2-5		מנהל/ת איכות
52	סיכום סקר הנהלה	מ.א. 3-5		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
53	רשימת מטפלים מורשים	מ.א. 1-7		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
54	טופס הערכה למטפל מורשה	מ.א. 2-7		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
55	טופס ריכוז ציונים למטפל מורשה	מ.א. 3-7		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
56	שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת	מ.א. 1-8		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
57	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוטרופסים ומערך הדיור	מ.א. 2-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
58	שאלון שביעות רצון לספקי עבודה	מ.א. 3-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
59	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשויות	מ.א. 4-8		מנהל/ת איכות + מנהל מרכז רש"ת
60	ריכוז נתונים - סקרי שביעות רצון	(גיליון אקסל)		מנהל/ת איכות
61	סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון	מ.א. 5-8		מנהל/ת איכות
62	תלונת לקוח	מ.א. 6-8		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
63	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	מ.א. 7-8		מנהל/ת איכות
64	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	ה.א. 1-01		מנהל/ת איכות
65	תוכנית מבדקים שנתיים	ה.א. 1-03		מנהל/ת איכות
66	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	ה.א. 2-03		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
67	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	ה.א. 3-03		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת
68	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	ה.א. 1-05		מנהל/ת איכות + צוות מרכז רש"ת

נוהל מס' 2 - בקרת רשומות

הנוהל של בקרת הרשומות מחייב את מנהל מרכז רש"ת להכין רשימה מבוקרת של כל הרשומות הנדרשות.

על מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי הרשומות: תהיינה מזוהות, מאוחסנות כנדרש, מוגנות, ניתנות לאחזור וקריאות

זיהוי רשומה פירושו - ציון של מספר דו"ח או מספר רשומה, תאריך, מספור עמודים, זיהוי המבצע וחתימה, כאשר נדרש הדבר.

במיוחד חשוב, כי יוגדר משך השמירה של הרשומות בהתאם לדרישות תחיקתיות או/וגם בהתאם לדרישות לקוח. בכל מקרה לא יהיה משך השמירה קטן משנה.

עמוד 1 מתוך 1	נוהל מס' 2 בקרת רשומות	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

פעילויות איכות שונות כגון: פעולה מתקנת, טיפול בתלונות, ניהול תיק משתקמים ועוד מוצאות ביטוי ברשומים. יש צורך לנהל רישומים אלה באופן קריא וברור, להגדיר שיטה לבקר אותם (רישום, שמירה, איתור) - כל זאת ע"מ שאפשר יהיה להשתמש בהם ע"פ הצורך.

2. מטרה

להגדיר שיטה לרישום, שמירה ואיתור של רשומות איכות במרכז רש"ת ואת האחראים ליישומה.

3. הגדרות

רשומה – מסמך עליו רשומים ממצאים של פעילויות הקשורות למערכת ניהול האיכות כגון: טפסים שמולאו, סקרי הנהלה, וכו'.
הערה: טופס ריק הינו מסמך מבוקר. לאחר מילוי הוא רשומה.

4. מסמכים ישימים

5. שיטה

- מנהל הבטחת איכות יכין ויתחזק רשימה של מסמכים שיוגדרו כרשומות איכות (למשל טפסים).
- העובד שעליו מוטלת האחריות למלא רשומות איכות ימלא אותה בעט, בכתב יד ברור וקריא. יש למלא את כל הפרטים הנדרשים בטופס ויש להחתים במקומות המיועדים לכך.
- העובד האחראי לנוהל/הוראה כלשהם יטפל ברשומה כמתחייב (ברשותו, בתיק משתקם או בכל מקום רלוונטי). הרשומות תשמרנה, כל אחת ע"פ אופייה, למשך זמן שיוגדר ברשימת המסמכים המוגדרים "רשומות איכות".
- התיק יבוצע באופן שיאפשר איתור מהיר (למשל ע"פ תאריך) של הרשומה.
- רשומות חיצוניות, כגון טפסים ממולאים שמביאים המשתקמים, יתיקו אף הן כך שיאותרו, לאחר שנסקרו להתאמתן ופרטים חסרים הושלמו.
- יש לאחסן רשומות כך שלא יגרם להן נזק בגלל תנאי סביבה (מים, הגנה מאש וכו').
- רשומות איכות ממוחשבות יגובו על עותק נייר או מדיה מגנטית - מחוץ למחשב.
- רשומת איכות לא תהיה על נייר צילום כימי או עותק כימי של טופס. מסמכים אלה דוהים עם הזמן ולכן במקרים שיש לאחסן רשומות כאלה יש לצלם אותן באמצעות מכונת צילום.

6. אחריות

מנהל האיכות אחראי לישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

נוהל מס' 3 - מבדקים פנימיים

הנושא של המבדקים הפנימיים הינו קריטי לקיום מערכת איכות שלמה לשם כך הוכנה עבורכם מצגת בנושא - מצגת מס' 2: עריכת מבדקי איכות פנימיים בארגון נא, פנו למצגת.

עמוד 1 מתוך 2	נוהל מס' 3 מבדקים פנימיים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

כדי לבדוק את יעילות מערכת ניהול האיכות ולקבוע צורך בהכנסת שיפורים - יש צורך לבצע מבדקי איכות פנימיים.

2. מטרה

לקבוע את שיטת ביצוע המבדקים הפנימיים והאחראים לישומה.

3. הגדרות

4. מסמכים ישימים

- תוכנית מבדקים פנימיים תקופתית/שנתית - ה.א. 1-03
- רשימת תיוג למבדק איכות פנימי - ה.א. 2-03
- דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי - ה.א. 3-03
- נוהל פעולה מתקנת מס' 05

5. שיטה

- לצורך עריכת המבדק הפנימי, ימונה עורך מבדק שיבצע את המבדק בנוסף על תפקידו (במידה ולעובד תפקיד עיקרי אחר).
- הכישורים הנדרשים לעורך מבדק פנימי:
 - עבר השתלמות בת 16 שעות לפחות ועמד בה בהצלחה
 - בקיא בהתרחשויות ובעשייה הפנימית של מרכז רש"ת
 - נושא כתב מינוי לביצוע תפקיד זה
- על מבצע מבדק האיכות הפנימי:
 - להפעיל תהליך הביקורת הפנימי על-פי דרישות ISO 9001 ובהתאם לתקן ISO 19011.
 - להכין תכנית סיקור (מבדקים) תקופתית ולהבטיח כי התכנית תכסה את כל חלקי מערכת האיכות המתועדת לפחות פעם בשנה.
 - ליזום מבדק פנימי בלתי מתוכנן אם מתגלה תקלה חמורה בחלק של מערכת האיכות במהלך פעילות שגרתית, או מסקירת רישומי האיכות, מתלונות לקוחות או הנחיית סקר הנהלה.
- הכנת המבדק
 - יש להודיע על קיום המבדק והנושאים שיבדקו באופן רשמי שבעה ימים לפני מועד קיומו.
 - בטרם ביצוע המבדק על עורך המבדק לסקור את המסמכים הרלבנטיים לסיקור כגון: נהלים, תוצאת סיקורים קודמים.
 - על עורך המבדק להכין רשימת תיוג או ללמוד את רשימת התיוג הקיימת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	נוהל מס' 3 מבדקים פנימיים	עמוד 2 מתוך 2
		עדכון:
		תחולה:

• **ביצוע המבדק**

- על עורך המבדק לקיים פגישת פתיחה אשר בה יתבצעו הפעולות הבאות:
 - אישור מטרת הסיקור והיקפו
 - הצגת תוכנית הסיקור
 - את הסיקור יש לבצע תוך שימוש ברשימות התיוג ולהוסיף להן את הראיות האובייקטיביות, שנמצאו.
 - בטרם הצגת ממצאי הסיקור להנהלה, על הסוקר לדרג את מידת ההתאמה מול רשימת התיוג ולהכין "דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי" ועל-פי הצורך גם דרישה לפעולה מתקנת/מנעת לסעיפים החורגים מהדרישות של רשימת התיוג (בהתאם לחומרת אי ההתאמה).
 - כל ממצא שיתגלה ע"י עורך המבדקים הפנימי יוצג מיידית לנבדק אשר יסביר את הרקע והסיבות לממצא.

• **ביצוע מפגש הסיכום**

- עורך המבדק יכנס את פורום ההנהלה לשיבת סיכום ובה ייתן סקירה אובייקטיבית של נתוני הסיקור.
- עורך המבדק יסביר את אי ההתאמות והחריגות מול הנוהל ואשר בעקבותיהם מולאו טפסי בקשה לפעולה מתקנת / דוח אי התאמה.
- יחתים את ההנהלה על ממצאים אלו תוך וידוא כי אכן הממצאים הובנו.
- יכתוב דו"ח וימסור אותו 14 ימים ממועד הסיקור.
- יסכם על מועדי הביצוע של הפעולות המתקנות.

• **מעקב**

- על עורך המבדקים לוודא את סגירת הדרישה לפעולה מתקנת (דפ"מ) מול ריכוז הדפמ"ים שהכין לעצמו.
- עורך המבדקים יבצע ביקורת מעקב שבו יבדוק את אפקטיביות הטיפול בפעילות המתקנת ובפעילות למניעת הישנותה של התופעה.
- באם היה כשל בביצוע התיקון ימשיך מעקב עד אחר ביצוע הפעולה המתקנת.

• **אחריות**

- מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

נוהל מס' 4 - בקרת שירות/משתקם לא מתאים

במקור ובשפת התקן המקורית מכונה נוהל זה המופיע בפרק 8 - "בקרת מוצר לא מתאים". הסעיף דן במוצר לא מתאים ואנו מפרשים את הדרישה הגנארית של פרק 8 תחת ההגדרה "משתקם לא מתאים".

שעות רבות של חשיבה הושקעו בדילמה מי לא מתאים למי, כלומר האם מרכז רש"ת אינו מתאים למשתקם? או האם המשתקם אינו מתאים למרכז רש"ת? כפי שתראו בנוהל סעיף השיטה מנחה מפורשות כיצד לעסוק בנושא חיוני זה. התהליך חייב להיות מבוקר ומתועד.

עמוד 1 מתוך 1	נוהל מס' 4 בקרת שירות/משתקם לא מתאים	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

בשלבים השונים של הקשר בין המשתקם למרכז רש"ת, מאותרים מקרים בהם תוכניות השיקום/קידום שנקבעו אינן מתאימות למשתקם או שהמשתקם אינו מתאים למסגרת. מקרים אלה יש צורך לזהות, לקיים בקרה, לתעד, לדווח ולטפל באופן מתאים.

2. מטרה

לקבוע שיטה לאיתור וטיפול בתוכניות/משתקמים לא מתאימים.

3. הגדרות

משתקם לא מתאים: משתקם אשר על פי קביעת וועדה רב מקצועית לא הגיע להישגים המתוכננים לו.
שירות לא מתאים: ערכת תוכניות למשתקם (מכלול הפעילות של מרכז רש"ת) אשר על פי קביעת מנהל מרכז רש"ת (ובהמלצת הצוות) לא הביאה אותו להישגים הצפויים.

4. מסמכים ישימים

- הוראת עבודה מנ. 1 - סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת
- הוראת עבודה מנ. 3 - קבלת משתקם למרכז רש"ת
- הוראת עבודה שק. 5 - תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות

5. השיטה

- להלן דרך האיתור והטיפול בשירות/משתקם לא מתאים:
 - אחת לשנתיים לפחות ועל פי הצורך, אותו יקבע מנהל מרכז רש"ת, בתדירות גבוהה יותר יקים מנהל מרכז רש"ת ישיבת הערכה לכל משתקם.
 - בישיבה זו יקבע הצוות האם השירות (מכלול הפעילות והתוכניות) הניתנים למשתקם מתאים לו או האם נוצר הצורך לבצע בו שינויים. במידה ונמצא כי יש לבצע בו שינויים תתקיים ההגדרה של "שירות לא מתאים".
 - החלטות ישיבת ההערכה תתועדנה ותופצנה לגורמים הרלוונטיים כמתבקש מאופי ההחלטה. בכל מקרה חובה לשמור עותק מההחלטות בתיק המשתקם.
 - במידה והצוות החליט כי השירות "לא מתאים" (ראה הגדרה) יקבע הצוות מהם השינויים הנדרשים ובישיבת ההערכה הבאה לאותו משתקם יקבע האם שוב נוצר "שירות לא מתאים".
 - אם יוצר מצב בו לא ימצא הצוות פתרונות לשינוי והתאמת השירות למשתקם תכונס הוועדה הרב מקצועית אשר גם היא יכולה להגדיר שינויים בשירות או לקבוע כי מתקיימת ההגדרה "משתקם לא מתאים". במקרה כזה תחליט הוועדה על המשך הטיפול (העברת המשתקם למסגרת אחרת, השארת המצב כפי שהוא או כל פתרון אחר).

6. אחריות

מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום נוהל זה.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

נוהל מס' 5 - פעולה מתקנת

מרכז רש"ת נתפס בעינינו כ"ארגון לומד" ומעצם היותו כזה מנהל מרכז רש"ת מעוניין "לאגם את הידע" הצבור במרכז רש"ת ולהשביחו מעת לעת.

הפעולה המתקנת הינה פעילות מנהלתית שתסייע לך מנהל מרכז רש"ת שלא לחזור בשנית על כשל או טעות שקרתה במרכז רש"ת שעליו אתה מופקד.

אם התגלתה טעות/כשל/תקלה עליך מנהל מרכז רש"ת לטפל בה באופן מערכתי כך שתוכל למנוע את הישנותה בעתיד.

זיהוי הצורך לפעולה מתקנת עשוי להגיע מ"אי התאמה" במבדק פנימי או חיצוני, תלונת לקוח, אי יכולת להגיע לרמה סבירה בסקרי שביעות רצון או אי יכולת להגיע לתוצאה מקווה.

נוהל מס' 5 מסביר כיצד יש לפעול במקרים הללו.

העיסוק בפעולה מתקנת מתועד ומנוהל על גבי טופס יעודי.

פעמים רבות בבואך לבצע פעולה מתקנת עליך לבצע תחקיר באשר לסיבות השורש שגרמו לתופעה או לתוצאה-לשם כך עליך להשתמש במתודולוגיה של ניהול תחקירים המופיעה בערכת השקפים של ניהול סיכונים וקיום תחקיר.

יש פעמים שאתה כמנהל מרכז רש"ת מזהה הצלחה בתהליך או שיטת עבודה. גם להצלחות יש לבצע תחקיר על מנת שיזכרו וישמשו כנכס ארגוני.

לאחר שבצעת פעולה מתקנת עליך לבדוק את האפקטיביות שלה כלומר לראות באם הבעייה טופלה ואינה חוזרת להיות גורם מפריע לשרת הפעילות במרכז רש"ת

שם/לוגו מרכז רש"ת	נוהל מס' 5 פעולה מתקנת	עמוד 1 מתוך 2
		עדכון:
		תחולה:

1. כללי

כדי למנוע הישנות של מקרי חריגות ואי התאמות - יש לנתח את הסיבות להיווצרות הבעיות ואת הדרכים לתקנן, זאת על ידי "פעולה מתקנת" אשר תבטיח אי-הישנות בעתיד.

2. מטרה

לקבוע שיטה ואת האחראים ליישום "פעולה מתקנת" ולטיפול במקרים בהם התגלו תקלות / אי התאמות / תלונות וכו'.

3. הגדרות

פעולה מתקנת - פעולה שתפקידה לסלק סיבות לאי התאמה, בחתך רוחבי – למניעת הישנותן בעתיד.

4. מסמכים ישימים

נוהל מס' 4 : בקרת מוצר לא מתאים
טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - ה.א. 1-05

5. שיטה

- הצורך בנקיטת פעולה מתקנת יכול להתעורר ממספר סיבות, ביניהן:
 - הצטברות תלונות לקוח בעלות אופי דומה
 - ממצאים של מבדקי איכות (פנימיים וחיצוניים)
 - דווח של כל עובד שאיתר צורך (דווח בכתב)
 - ניתוח סקרי שביעות רצון לקוחות
 - חריגה מיעדים שמרכז רש"ת מציב
 - הנחיות מסקר הנהלה
 - ישיבות הערכה על משתקמים
- מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו, על פי שיקול דעתו, בהצטבר מספיק ממצאים או באירועים בעלי חומרה שלדעתו מחייבים זאת רשאי ליזום הליך של פעולה מתקנת. זאת בנוסף לנושאים, שיועלו בישיבות הנהלה.
- מנהל מרכז רש"ת יזמן את הגורמים המטפלים וכן גורמים נוספים (אם יש צורך - עפ"י העניין) לביצוע הפעילות אשר תבצע עפ"י השלבים הבאים:
 - מנהל האיכות ירשום את הסיבות לנקיטת הפעולה.
 - הפורום ינתח ויחקור את הסיבות אשר גרמו לתקלה/תלונה/ארוע וכו' ויחליט על דרכים לביצוע הפעולה המתקנת.
 - יקבע אחראי לביצוע הפעולה שנקבעה ותאריך לסיום הפעילות.
 - מנהל מרכז רש"ת יוודא שהפעולה בוצעה וכן יוודא לאחר חלוף פרק זמן רלוונטי, את מידת יעילותה.
 - אם יהיה צורך (למשל אם הפעולה לא בוצעה או הייתה בלתי יעילה) יזמן מנהל מרכז רש"ת שוב את הגורמים לדיון המשך/נוסף.

עמוד 2 מתוך 2	נוהל מס' 5 פעולה מתקנת	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- השלבים השונים בתהליך פעולה מתקנת יתועדו ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (ה.א. 05-1).
- במקרים בהם, ע"פ שיקול דעתו של מנהל מרכז רש"ת, הפעולה המתקנת רלוונטית גם במרכז רש"תים אחרים ישלח מנהל מרכז רש"ת עותק מהטופס למפקח הארצי, אשר יחליט האם לידע מרכז רש"תים אחרים על מנת שאלה יוכלו לפתוח פעולה מונעת.

6. אחריות

מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום הנוהל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

נוהל מס' 6 - פעולה מונעת

לאחר שהבנו ויישמנו את נוהל 5 העוסק בפעולות מתקנות, אנו משכללים במעט את התפיסה הניהולית שלנו כמנהלי מרכזי רש"ת.

השאלה העומדת לפתחינו כעת "האם היינו זקוקים לחוות באופן מעשי מקרה של כשל ולשלם בעד תוצאותיו?", "האם לא יכולנו לצפות מראש את האיום/ סיכון/ בעיה?".

אחת מהגדרות הנפוצות בתחום ניהול האיכות הינה: "ככל שאני מגלה תקלה בסמוך למועד היווצרותה או טרם היווצרותה - הקנס לתיקונה קטן יותר".

תפקיד הפעולה המונעת הינה זיהוי מוקדם ומניעה.

בנושא זה ישנה הרחבה בסט השקפים המצורף "סקר סיכונים וביצוע תחקירים".

את הפעולות המונעות כמו את הפעולות המתקנות יש לתעד וללמוד מהן.

אחרי שמבוצעת פעולה מונעת יש לבחון את האפקטיביות שלה, כלומר לראות עם שורשי הבעיה נעלמו והיא לא תשוב לאיים ולהכביד על מרכז רש"ת.

את המקור לזיהוי הפעולות המונעות ראה בנוהל להלן בסעיף "השיטה".

עמוד 1 מתוך 1	נוהל מס' 6 פעולה מונעת	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי

כדי למנוע מקרים של חריגות ואי התאמות פוטנציאליות - יש לאתר סיבות אפשריות להיווצרות הבעיות, עוד בטרם התרחשותם, ולקבוע את הדרכים למניעתן.

2. מטרה

לקבוע שיטה ואת האחראים לישומה לטיפול במקרים בהם יתכנו פוטנציאלית תקלות/אי התאמות/תלונות וכו' ולמנוע אותן באופן יזום.

3. הגדרות

פעולה מונעת: פעולה שתפקידה למנוע מראש אי התאמה פוטנציאלית בשירות.

4. מסמכים ישימים

טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - ה.א. 05-1

5. שיטה

- אי התאמות, תלונות וכו' צפויות בין השאר במקרים וממקורות המידע הבאים:
 - הערות של לקוחות ו/או משתקמים
 - הוראות עבודה/נהלים לא מתאימים
 - המלצות סקר הנהלה
 - ניתוחים סטטיסטיים מהם אפשר לאתר מגמות "שליליות"
 - ממצאי מבדקים
 - דיווח על פעולה מתקנת שבוצעה במרכז רש"ת אחר
- כמו כן רשאי כל עובד, במקרים בהם הוא מאתר בעיה פוטנציאלית, להמליץ בפני מנהל מרכז רש"ת על הצורך בנקיטת פעולה מונעת (דיווח כתוב).
- כאשר יצטבר מידע כמפורט יזום מנהל מרכז רש"ת פתיחת תהליך "פעולה מונעת" על מנת למנוע מראש אירועים חריגים תלונות וכו'.
- אופן ביצוע הפעולה המונעת זהה לביצוע פעולה מתקנת והשלבים השונים מתועדים ע"ג טופס דרישה לפעולה מתקנת/פעולה מונעת - ה.א. 05-1

6. אחריות

מנהל מרכז רש"ת אחראי ליישום לניהול.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

ערכת טופסי מדריך האיכות

תוכן עניינים - מאגר הטפסים - מדריך האיכות

מס'	שם הטופס	מספר הטופס	הפרק/נוהל בו מופיע הטופס
טפסי מדריך האיכות			
1	מצע לדיון סקר הנהלה	מ.א. 1-5	פרק 5
2	דו"ח ריכוז פעולות מתקנות/מונעות (דפ"מים)	מ.א. 2-5	פרק 5
3	סיכום סקר הנהלה	מ.א. 3-5	פרק 5
4	רשימת מטפלים מורשים	מ.א. 1-7	פרק 5
5	טופס הערכה למטפל מורשה	מ.א. 2-7	פרק 7
6	טופס ריכוז ציונים למטפל מורשה	מ.א. 3-7	פרק 7
7	שאלון שביעות רצון לחניכי מרכז רש"ת	מ.א. 1-8	פרק 8
8	שאלון שביעות רצון לבני משפחה/אפוסטרופסים ומערך הדיור	מ.א. 2-8	פרק 8
9	שאלון שביעות רצון לספקי עבודה	מ.א. 3-8	פרק 8
10	שאלון שביעות רצון לגורמי רווחה ברשוית	מ.א. 4-8	פרק 8
11	ריכוז נתונים - סקרי שביעות רצון	(גיליון אקסל)	פרק 8
12	סיכום נתונים - סקרי שביעות רצון	מ.א. 5-8	פרק 8
13	תלונת לקוח	מ.א. 6-8	פרק 8
14	ריכוז שנתי של תלונות לקוח	מ.א. 7-8	פרק 8
15	דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר	ה.א. 1-01	נוהל 01
16	תוכנית מבדקים שנתיים	ה.א. 1-03	נוהל 03
17	רשימת תיוג למבדק איכות פנימי	ה.א. 2-03	נוהל 03
18	דו"ח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי	ה.א. 3-03	נוהל 03
19	דרישה לפעולה מתקנת/מונעת (דפ"מ)	ה.א. 1-05	נוהל 05, ניהול 06

- כדי לצפות בטופס – יש לבחור/ללחוץ על מספר הטופס
- כדי לחזור מהטופס אל תוכן העניינים של המאגר – ניתן ללחוץ על הכותרת בראש כל עמוד בטופס : שם / לוגו של מרכז רש"ת

מצע לדיון סקר הנהלה לשנת: _____

1. מבדקים פנימיים אשר בוצעו במהלך השנה (בהשוואה לתוכנית המבדקים)

מס'	התחום/הגוף הנבדק	תאריך יעד למבדק	תאריך ביצוע בפועל
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			

מצ"ב:

1. פעולות מתקנות ומונעות - דו"ח ריכוז דפ"מים
2. תלונות לקוח - ריכוז תלונות לקוח שנת
3. סיכום נתוני סקר שביעות רצון
4. ריכוז ארועים חריגים שנתי
5. סיכום סקר הנהלה משנה קודמת

העתקים:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

תאריך: _____

סיכום סקר הנהלה - לשנת: _____

השתתפו:

סיכום נושאים עיקריים והחלטות שעלו בדיון:

מבדקים פנימיים (כולל דפ"מים והטיפול בהם)

<u>תאריך לביצוע</u>	<u>אחריות ביצוע</u>	<u>החלטות</u>

תלונות לקוח

<u>תאריך לביצוע</u>	<u>אחריות ביצוע</u>	<u>החלטות</u>

שם/לוגו של מרכז רש"ת

סקר שביעות רצון: (התייחסות כללית לביצוע הסקרים ותוצאותיהם)

<u>תאריך לביצוע</u>	<u>אחריות ביצוע</u>	<u>החלטות</u>

מעקב אחר ביצוע החלטות:

פירוט החלטות מסקר הנהלה קודם (שנת _____):

<u>הסבר</u>	<u>ביצוע/אי ביצוע</u>	<u>החלטות</u>

ביצוע החלטות מסקר הנהלה קודם - הסבר כללי:

מנהל/ת האיכות:

העתקים:

- _____ 1.
- _____ 2.
- _____ 3.
- _____ 4.

שם/לוגו של מרכז רש"ת

רשימת מטפלים מורשים

מס"ד	שם המטפל	תחום הטיפול	תאריך התחלת עבודה	בעל תעודה רשמית לביצוע הטיפול (כן/לא)	המלצות ממקום עבודה קודם (כן/לא)	תאריך סיום עבודה	סיבת עזיבה
1							
2							
3							
4							
5							
6							

טופס הערכה למטפל מורשה

שם המטפל/ת: _____ תחום התמחות: _____
 מס' שעות בשבוע: _____ הערכת פעילות שנערכה ב: _____ (ציין תאריך מלא)
 או הערכה לפעילות לחודש: _____ (ציין חודש ושנה)

שם המעריך: _____ תפקידו: _____

דרג את הנושאים הבאים: (1 - גרוע, 5 - טוב מאוד)

מסד	נושא	1	2	3	4	5
1	רמת העניין שגילו המשתקמים בפעילות					
2	גיוון הנושאים הנלמדים בפעילויות					
3	התקדמות ביכולות המשתקמים					
4	יחס המדריך למשתקמים והתמודדותו עם מוגבלותם					
5	שליטת המדריך בחומר המועבר					
6	טכניקות עבודה ויכולת אילתור					
7						
	ממוצע					

בחר משתקם/ת באופן אקראי ושאל אותו לדעתו על הפעילות (תוכן הפעילות ומידת שביעות רצונו מהמדריך).
 שם המשתקם/ת: _____ דעתו בנושא:

תאריך: _____

שם/לוגו של מרכז רש"ת

ריכוז ציונים למטפל מורשה

שם המטפל/ת: _____ תחום התמחות: _____

ריכוז ציונים לתקופה מ- _____ עד - _____
ציין תאריך מלא ציין תאריך מלא

מסד	תאריך	ציון ממוצע	הערות
.1			
.2			
.3			
.4			
.5			
.6			
.7			
.8			
.9			
.10			
.11			
ממוצע שנתי			

שם ממלא הטופס: _____ תפקיד: _____

חתימה: _____ תאריך: _____

שאלון שביעות רצון למשתתפים במרכז רש"ת

משתתף/ה יקרה,
אנו מבקשים לדעת מה התחומים שבהם אנו טובים ומהם התחומים הדורשים שיפור.
אנו מבקשים מכם למלא את השאלון המופיע בהמשך. לא צריך לציין את הפרטים המזהים.

שם המשתתף: _____ ת.ז.: _____
שם המראיין: _____ תפקיד: _____
תאריך: _____

מס'	היגד	כן, מאוד 4	קצת 3	ככה ככה 2	בכלל לא 1
1	אני אוהב את מקום העבודה שלי				
2	נעים לי עם חבריי למחלקה/קבוצה				
3	העבודה שלי מוצאת חן בעיני				
4	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה בעבודה				
5	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה רפואית				
6	המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה עם משתתף אחר				
7	המדריך מסביר לי בצורה ברורה את העבודה				
8	אני מרגיש שהצוות מכבד אותי במקום העבודה				
9	נעים לי לעבוד בחדר העבודה (אור, אוויר, מוסיקה, מזגן, צפיפות)				
10	השירותים נקיים ומצוידים באביזרים הנדרשים (נייר טואלט, סבון, מגבות/אוויר חם)				
11	הבנין של מרכז רש"ת נוח ונעים (ריהוט, עציצים, תמונות)				
12	פעם בשנה אני מקבל שי לחג בראש השנה או בפסח ויוצא לטיול				
13	ארוחת הצהריים המוגשת לי טעימה, מגוונת וחמה				

הערות, התייחסויות נוספות:

תודה על שיתוף הפעולה

שאלון שביעות רצון להורים/אפוטרופסים ומסגרות דיור

הורה/אפוטרופוס/נציג מסגרת דיור יקר, בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיע וימשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

משפחה המעוניינת להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם המשתתף: _____ שם ממלא השאלון: _____
תאריך: _____

מסד	היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
		4	3	2	1
1.	האינפורמציה המגיעה ממרכז רש"ת אמינה בעיני				
2.	צוות מרכז רש"ת זמין במידת הצורך בשעות העבודה				
3.	צוות מרכז רש"ת זמין בשעת חירום מעבר לשעות העבודה				
4.	קיימת התייחסות ושיפור בבעיה לאחר שיחה עם אנשי הצוות				
5.	צוות מרכז רש"ת הינו אדיב ומנומס למשתקמים				
6.	צוות מרכז רש"ת הינו אדיב ומנומס להורים/אפוט				
7.	רמת האוכל המסופקת למשתתף משביעת רצון				
8.	אני זוכה להתייחסות מצוות מרכז רש"ת בקשר לבעיותי/בקשותי				
9.	התנאים הפיזיים במרכז רש"ת טובים ונוחים				
10.	המשתתף זוכה לטיפול שנתי ושי לחג לפי נהלי מרכז רש"ת				
12.	מרכז רש"ת תורם לקידומו של המשתתף				

הערות, התייחסויות נוספות:

תודה על שיתוף הפעולה

שאלון שביעות רצון לספקי עבודות

ספק יקר,

בימים אלה אנו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות.

נודה לכם על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיעה ותמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

ספק המעוניין להשאיר את השאלון אננוימי יכולה להעביר אלינו את השאלון בדואר ללא ציון פרטים מזהים.

שם הספק/חברה: _____ איש הקשר בחברה: _____
תאריך: _____

מס'	היגד	טוב מאד 1	טעון שיפור קל 2	טעון שיפור ניכר 3	לא מרוצה בכלל 4
1.	אני מרוצה מהשירות הניתן לי ע"י מרכז רש"ת				
2.	העבודה מבוצעת לפי הדרישה ובזמן				
3.	חומרי הגלם והמוצרים המוכנים מאוחסנים במקום נקי				
4.	במקרים דחופים מרכז רש"ת מבצע את העבודה מיידית				
5.	המדריכים זמינים בשעת הצורך				
6.	היחס של צוות מרכז רש"ת הינו יעיל ואדיב				

נשמח לקבל הערות ותגובות נוספות לשיפור השירות:

תודה על שיתוף הפעולה

שאלון שביעות רצון של גורמי רווחה ברשויות

לקוח יקר,

בימים אלה הננו עורכים סקר שביעות רצון בקרב לקוחותינו. הסקר מועבר למשתקמים, למשפחות, מערכי הדיור, עובדים סוציאליים ברשויות המקומיות וספקי עבודות. נודה לכם על מילוי השאלון המפורט בהמשך, על מנת שנוכל לדעת מה הם התחומים בהם אנו טובים ומהם התחומים בהם אנו צריכים לבצע שינוי ולהשתפר.

מרכז רש"ת השקיעה ותמשיך להשקיע רבות בהקמת מערך שירותים מתקדם שיאפשר לנו לשמור על הקווים המנחים אותנו: גישה אישית וטיפול מסור ומקצועי במשתקמים, תוך רצון להמשיך לשפר ולפתח תחומים נוספים.

לקוח המעוניין להשאיר את השאלון אנונימי יכולה להעביר אלינו את השאלון ללא ציון פרטים מזהים.

שם הרשות: _____ שם ממלא הטופס ותפקידו: _____
תאריך: _____

מס' היגד	מסכים מאוד	מסכים	מסכים באופן חלקי	לא מסכים
1	2	3	4	5
המשתתף מקבל שירות התואם את צרכיו				
קליטת משתתף חדש במרכז רש"ת נעשית ביעילות ובמקצועיות				
אינפורמציה ממרכז רש"ת מועברת באופן מלא ובשקיפות				
החלטות המתקבלות במשותף עם מרכז רש"ת מבוצעות בפועל				
תדירות הקשר השוטף עם מרכז רש"ת מספקת				
מרכז רש"ת זמין ונותן מענה בזמן סביר				
תוכניות הקידום מבוצעות במקצועיות, שיטתיות ועקביות				
מרכז רש"ת מפעיל שיטות טיפול מתקדמות				
בהגיעי למרכז רש"ת אני מתרשם מאוירה חיובית, נעימה ואדיבה				

התייחסויות נוספות/הערות/הארות:

תודה על שיתוף הפעולה

שם/לוגו של מרכז רש"ת

ריכוז נתונים - סקר שביעות רצון משתתפים/ משפחות או נציגי דיור / ספקי עבודה / גורמי רווחה ברשויות

ציון ש.ר. ממוצע להיגר	15	14	13	12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	מס' לקוח מס' היגר בשאלון
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	מס' לקוח מס' היגר בשאלון
																1.
																2.
																3.
																4.
																5.
																6.
																7.
																8.
ציון ש.ר. ממוצע ללקוח																

ש.ר. – שביעות רצון

הנחיות:

- מומלץ לבצע את ריכוז הנתונים בגיליון אקסל
- למספר את השאלונים של סוג לקוחות בסדר רץ נפרד
- למלא מתחת לכל לקוח את המספר הנבחר על ידו לכל היגר

סיכום נתונים - סקר שביעות רצון

לקוחות: _____

מספר שאלונים: _____

מס'	ההיגד בשאלון	ציון ממוצע כולל
ממוצע כולל		

תלונת לקוח מס' _____

1. שם מקבל התלונה: _____ 2. תפקיד: _____

3. שם מגיש התלונה: _____ 4. קרבה למשתקם: _____

5. מהות התלונה: _____

6. בירור פרטים נוספים במידות הצורך: _____

7. הטיפול בתלונה: _____

שם המטפל בתלונה	חתימה	תאריך
-----------------	-------	-------

8. תשובה ללקוח: _____

8.1 ראשונית (תוך 3 ימים) _____

8.2 סופית (עד שבועיים) _____

9. נפתחה פעולה מתקנת לא / כן ומספרה: _____

שם מנהל האיכות	חתימה	תאריך
----------------	-------	-------

שם/לוגו של מרכז רש"ת

ריכוז תלונות לקוח לשנת _____

[illegible]

דיווח על ביצוע עדכון במסמך מבוקר

מאת: מרכז רש"ת _____ שם המדווח: _____ תאריך: _____

1. להלן רשימת עדכונים שבוצעו על ידינו במסמכים מבוקרים:

א. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

ב. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

ג. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

1. התייחסות המפקח הארצי :

א. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

ב. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

ג. שם המסמך: _____ מספרו: _____ מהדורה מעודכנת: _____
הסעיף לעדכון: _____ מהות העדכון: _____

תאריך: _____

תוכנית מבדקים תקופתית/שנתית

תאריך יעד למבדק	הוראות העבודה הנבדקות	מס' הוראת העבודה	הנבדק/ים

רשימת תיוג למבדק איכות פנימי

תאריך: _____

הוראת עבודה/תחום: _____

שם הנבדק ותפקידו: _____

מספר ההערה	לא רלוונטי	טעון שיפור ניכר	טעון שיפור קל	מבוצע כראוי	הנושא	הסעיף הנבדק

תאריך

חתימה

עורך המבדק

דוח סיכום ממצאים והערות למבדק פנימי

תאריך: _____

עורך המבדק: _____

הוראת עבודה/התחום הנבדק: _____

סוג ו/או כמות הממצאים הנבדקים: _____

הערה מס': _____

ממצאי המבדק:

הערה מס': _____

ממצאי המבדק:

הערה מס': _____

ממצאי המבדק:

הערה מס': _____

ממצאי המבדק:

דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)

תאריך: _____

מנהלת איכות/עורכת המבדק: _____

הקף בעיגול: פעילות תיקון / פעולה מתקנת / פעולה מונעת : מס': _____

הסיבה לנקיטת הפעולה: (פרט או צרף / הפנה למסמך)

פירוט הפעולות:

מס'	הפעולה	אחראי	ל"ז לסיום	ל"ז לבדיקת יעילות

חתימת מנהלת האיכות/עורכת המבדק: _____

חתימת מנהלת מרכז רש"ת: _____

סגירת דרישה לפעולה מתקנת / פעולה מונעת (דפ"מ)

ממצאי בדיקת יעילות להוראת עבודה: _____ מתאריך: _____

הפעולה נסגרה: כן / לא (יש לפרט ולקבוע תאריך לבדיקת יעילות נוספת):

תאריך לבדיקת יעילות נוספת: _____

חתימת מנהל איכות/עורך מבדק: _____ תאריך: _____

חתימת מנהל/ת: _____ תאריך: _____

במקרים בהם הפעולה לא נסגרה ונקבע תאריך לבדיקת יעילות נוספת - נא למלא להלן:

ממצאי בדיקת יעילות נוספת:

הפעולה נסגרה: כן/לא (פרט):

חתימת מנהל איכות/עורך מבדק: _____ תאריך: _____

חתימת מנהל/ת: _____ תאריך: _____

הוראות עבודה וטפסים

הוראות עבודה

הוראות העבודה המופיעות כקובץ עצמאי, שאינו חלק ממדריך האיכות, הינן תיאור של ליבת העשייה, התכנים ושיטות העבודה במרכז רש"ת אותו אתה מנהל. הוראות העבודה הינן מתכוני הביצוע של הפעולות העיקריות המתרחשות במרכז רש"ת. קובץ זה של הוראות עבודה מופעל באופן מעשי בעשרות מרכזי רש"ת בארץ. מעצם התקיימותו במרכז רש"ת בעלי אופי פעילות שונה, אנו יודעים בוודאות כי לכתוב בו יש מהימנות ותוקף.

כשתקרא את הוראות העבודה ודאי תבחין כי הן מופיעות באותה שבלונה ותחת סיעוף זהה.

לכל עמוד בהוראת העבודה יש כותרת עליונה, שבה אתה מתבקש להכניס את הלוגו שלכם. עוד תמצא בכותרת העליונה את שם ההוראה ומספרה ומספר העמודים שהיא כוללת. מכיוון שמציאות ההפעלה של מרכז רש"ת דורשת לעדכן מעת לעת את ההוראה יש חלון לעדכן את המהדורה.

בחלון תחולה - נא רשום את התאריך בו הוראת העבודה הופכת לחוק פנימי והעובדים נדרשים לעבוד על פיה.

שים לב, כי בעמוד האחרון של הוראת העבודה יש מקום לחתימתך.

הסיעוף של ההוראה החוזר על עצמו מידי הוראה.

כמתואר במדריך האיכות יש מבנה אחיד לכל הוראות העבודה:

- "כללי" - סעיף מס' 1 - רקע כללי להבנת הנושא וחשיבותו.
 - "מטרה" - סעיף מס' 2 - הגדרה של מטרת הנוהל/הוראת עבודה.
 - "הגדרות" - סעיף מס' 3 - הגדרות של מונחים המוזכרים הוראת עבודה אשר אינם שגורים ובעלי משמעות במסמך.
 - "מסמכים ישימים" - סעיף מס' 4 - מסמכים חיצוניים הקשורים להוראת עבודה והכרתם נדרשת לביצוע הנחיות הוראת העבודה.
 - "שיטה" - סעיף מס' 5 - זהו הסעיף העיקרי ובו מתוארת שיטת העבודה.
 - "אחריות" - סעיף מס' 6 - מי האחראים לביצוע ה"ע וסעיפים שונים בו.
 - "נספחים" - סעיף מס' 7 - רשימת נספחים להוראת עבודה.
- כפי שתיווכח, הוראת העבודה כתובה בציווי וכל פעילות ברור מי האחראי לה. לסיכום, ספר הוראות העבודה הינו אחד הבסיסים החשובים להתפתחות מרכז רש"ת.

לתשומת ליבכם:

- בתוכן העניינים שלהלן קיים קישור לכל הוראת עבודה, שניתן להגיע אליה ע"י לחיצה על מספרה.
- חזרה לתוכן העניינים מתאפשרת ע"י לחיצה על המילה תחולה המופיעה בכותרת העליונה בראש כל עמוד.
- לכל הוראת עבודה קיימים טפסים ישימים - ניתן להגיע אל כל טופס ישים ע"י לחיצה על מספרו.
- ניתן לחזור מהטופס אל תוכן העניינים של הוראות העבודה ע"י לחיצה על הכותרת בראש העמוד:
- שם / לוגו של מרכז רש"ת ומשם בחזרה להוראת העבודה הרלוונטית ע"י לחיצה על מספרה.

תוכן עניינים הוראות עבודה

מס	שם הוראת העבודה	מס הוראת העבודה
1.	קבלת משתקם למרכז רש"ת	מנ. 1
2.	ניהול תיק משתקם במרכז רש"ת	מנ. 2
3.	קליטת איש סגל והכשרתו	מנ. 3
4.	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	מנ. 4
5.	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	מנ. 5
6.	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	מנ. 6
7.	מתן תרופות במרכז רש"ת	מנ. 7
8.	קליטה והפעלת מתנדבים במרכז רש"ת	מנ. 8
9.	רצף תעסוקה – תעסוקה מוגנת	שק. 1
10.	רצף תעסוקה – תעסוקה נתמכת	שק. 2
11.	רצף תעסוקה – יחידה טיפולית	שק. 3
12.	טיפול באירוע חריג	שק. 4
13.	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	שק. 5
14.	פעילות חברתית במרכז רש"ת	שק. 6

מנ. = מינהל

שק. = שיקום

מרכז רש"ת – מרכז רצף שירותי תעסוקה

עמוד 1 מתוך 2	שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז רש"ת מס' ההוראה: מנ. 1	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי:

תהליך קליטה מוצלח יבטיח התאמה לקבוצה שתוצאותיה שהות מקדמת ומפתחת למשתקם.

2. המטרה:

לקבוע שיטה לקבלת משתקם למרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים לתהליך.

3. הגדרות:

3.1 ועדת קבלה – ועדה שעניינה קבלת מועמדים להשמה בתוכניות תעסוקה. הועדה תכלול:

- א. מנהל מרכז רש"ת – יו"ר הועדה
 - ב. עו"ס משפחה משירותי הרווחה
 - ג. עו"ס מרכז רש"ת
 - ד. מפקח מחוזי – יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו
- 3.2 משתתפי הועדה:

- א. חברי ועדת הקבלה
- ב. המשתקם המועמד בליווי הורה או אפוטרופוס
- ג. נציג ממסגרת הדיור
- ד. מוזמנים רלוונטיים לדיון (מחנך/פסיכיאטר וכד')

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 דו"ח סוציאלי עדכני של עו"ס המשפחה
- 4.2 דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה
- 4.3 אבחון עדכני והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם המפגר
- 4.4 דו"ח רפואי עדכני מהרופא המטפל
- 4.5 צילום תעודת זהות
- 4.6 טופס קליטה למועמד למרכז רש"ת - מנ. 1-1
- 4.7 צילום ממינוי אפוטרופסות
- 4.8 דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת - מנ. 1-2
- 4.9 טופס הודעה על קליטת משתקם חדש - מנ. 1-3

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז רש"ת	עמוד 2 מתוך 2
	מס' ההוראה: מנ. 1	תחולה:
		עדכון:

5. השיטה:

- 5.1 כאשר מקבל מנהל מרכז רש"ת פניה מעו"ס על בקשה לקליטת משתקם חדש, ישלח המנהל לעו"ס טופס דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת (מנ. 1-2).
- 5.2 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לקבל מעו"ס המשפחה את החומר הכתוב שלהלן:
 - א. דו"ח סוציאלי עדכני (עד 3 חודשים)
 - ב. דו"ח תפקודי של המשתקם מהמסגרת האחרונה
 - ג. אבחון עדכני והחלטות של ועדת אבחון של האגף לטיפול באדם המפגר (עד שנתיים - למשתקמים שגילם עד 30, ועד 10 שנים למשתקמים שגילם מעבר ל-30)
 - ד. דו"ח רפואי עדכני – רופא מטפל (עד 3 חודשים)
 - ה. צילום תעודת זהות
 - ו. צילום ממינוי אפוטרופסות
- 5.3 מנהל מרכז רש"ת יאשר לעו"ס המשפחה את קבלת המסמכים.
- 5.4 המנהל יבדוק את המסמכים שהוגשו ועל-פי הצורך יפנה לעו"ס המשפחה לצורך הבהרות והשלמת מידע. לא תכונס ועדה ללא כל המסמכים.
- 5.5 באחריות מנהל מרכז רש"ת לזמן את משתתפי הועדה.
- 5.6 ועדת הקבלה תדון בעניינו של המשתקם ומנהל מרכז רש"ת ימלא את טופס הקליטה (מנ. 1-1).
- 5.7 מנהל מרכז רש"ת יהיה אחראי לנהל רישום מפורט על הדיון וההחלטות של ועדת הקבלה ועל העברתן בכתב לחברי הועדה ולמשתתפי הועדה, תוך שבועיים מיום הועדה ולא יאוחר מחודש מתאריך הועדה הראשונה.
- 5.8 אם הועדה תאשר את קבלת המועמד, על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לקבל מעו"ס המשפחה טופס השמה.
- 5.9 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שמשתקם יקלט למרכז רש"ת רק לאחר קבלת טופס השמה חתום ע"י מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, גזבר הרשות, מנהל מרכז רש"ת והמפקח המחוזי.
- 5.10 אם הועדה תאשר את קבלת המועמד, באחריות מנהל מרכז רש"ת למסור למשפחה טופס הודעה לקליטת משתקם חדש (מנ. 1-3).

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

עמוד 1 מתוך 3	שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז רש"ת מס' ההוראה: מנ. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי:

על מנת לאפשר רישום אחיד ומבוקר לתיעוד ומעקב של נתוני המשתקם במרכז רש"ת, יש צורך בקביעת שיטה מוסכמת.

2. המטרה:

לקבוע שיטה אחידה למעקב ותיעוד לניהול תיק משתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתיעוד.

3. הגדרות:

3.1 **תיק אישי** – תיק הכולל רשומות ומסמכים הקשורים למשתקם. על ההתיק יירשמו: שמו של המשתקם ומס' ת.ז. התיק יישמר בארון סגור.

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 תקנות גניזה
- 4.2 טופס תכולת תיק – מנ. 1-2
- 4.3 טופס פרטים אישיים – מנ. 2-2
- 4.4 אשור מתן תרופות / נטילת תרופות עצמאי – מנ. 3-2
- 4.5 אשור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית – מנ. 5-2
- 4.6 אשור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת – מנ. 6-2
- 4.7 טופס ויתור סודיות – מנ. 7-2
- 4.8 כתב ויתור סודיות רפואית – מנ. 8-2
- 4.9 דו"ח אירוע חריג – מנ. 1-4
- 4.10 חובת שמירת סודיות – מנ. 2-3
- 4.11 טופס הערכה תפקודית – מנ. 9-2

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז רש"ת	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 2	עדכון:
		תחולה:

5. השיטה:

- 5.1 על מנהל מרכז רש"ת לפתוח תיק אישי ביום השמתו של המשתקם במרכז רש"ת.
- 5.2 המנהל יוודא שתיק המשתקם יכלול:
 - א. פרטים אישיים (מנ. 2-2)
 - ב. צילום ת.ז.
 - ג. תמונה עדכנית
 - ד. צו מינוי אפוסטרופוס – אם יש
 - ה. סיכום אבחון (עד 5 שנים / 10 שנים לאחר - בהתאם לגיל המשתקם הנקלט)
 - ו. החלטות ועדת אבחון (עד 5 שנים לאחר / עד 10 שנים-בהתאם לגיל המשתקם הנקלט)
 - ז. דו"ח סוציאלי מעו"ס המשפחה
 - ח. דו"ח רפואי / פסיכולוגי / פסיכיאטרי עדכני (עד 3 חודשים)
 - ט. דו"ח ממסגרת קודמת
 - י. אישור מתן תרופות/ נטילת תרופות עצמאי, חתום ע"י האפוסטרופוס ובהתוויות רופא מטפל (מנ. 3-2)
 - יא. אישור רפואי להשתתפות בפעילות גופנית- אם הפעילות קבועה (מנ. 5-2)
 - יב. אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת, מותאם לכל פעילות (מנ. 6-2)
 - יג. טופס הערכה תיפקודית (מנ. 9-2)
 - יד. ישיבות מקצועיות על המשתקם
 - טו. תוכניות קידום אישיות
 - טז. דו"ח אירוע חריג (מנ. 1-4)
 - יז. טופס ויתור סודיות – מותאם לכל מידע (מנ. 7-2)
 - יח. אישורים שונים ע"פ הצורך
 - יט. ויתור סודיות רפואית (מנ. 8-2)
- 5.3 על המנהל לעדכן את הפרטים ע"ג טופס תכולת תיק. טופס זה יוצמד לכריכת גב התיק.
- 5.4 על המנהל לוודא שמדריך יקרא בתיק המשתקם בכפוף למגבלות הבאות:
 - א. באישור מנהל / עו"ס
 - ב. מדריך יקרא רק את תיקי חניכיו
 - ג. מדריך יפתח תיק משתקם רק בחדר המיועד לכך ובנוכחות מנהל/ עו"ס.
 - ד. לאחר שחתם על חובת סודיות (מנ. 2-3)

עמוד 3 מתוך 3	שם ההוראה: קבלת משתקם למרכז רש"ת מס' ההוראה: מנ. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- 5.5 על המנהל לדאוג שהטפסים ישמרו בתיק המשתקם כל זמן שהותו במרכז רש"ת ויעודכנו בהתאם לפירוט ב "תכולת תיק".
- 5.6 העל המנהל לדאוג שהטפסים יתויקו ע"פ הסדר המופיע ב"תכולת תיק".
- 5.7 על המנהל לוודא שתיק המשתקם ימצא בארון נעול.
- 5.8 על המנהל לדאוג שהוצאת טפסים מתיק המשתקם תהייה באישורו בלבד.
- 5.9 על המנהל לדאוג שהוצאת תיק ממרכז רש"ת תהייה רק ע"י מנהל / עו"ס ולצרכים טיפוליים בלבד.

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע נוהל זה חלה על מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

עמוד 1 מתוך 4	שם ההוראה: קליטת איש סגל והכשרתו	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		
	מס' ההוראה: מנ. 3	

1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך אחיד ומבוקר של קליטת אנשי סגל והכשרתם יש צורך בקביעת נהלים מוסכמים.

2. מטרה:

לקבוע שיטה לקליטה והכשרה של איש סגל במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

- 3.1 איש סגל - כל אדם המקבל את שכרו מהארגון.
- 3.2 תקופת ניסיון - זמן שבו יוחלט אם האדם ימשיך בעבודה המיועדת או לא וזאת עפ"י החלטת הארגון. אורך תקופת הניסיון תקבע ע"י הארגון.
- 3.3 חפיפה - הינה ליווי איש הסגל החדש ע"י איש סגל ותיק באותו התפקיד. תקופה זו תוגדר באופן שונה ע"י הארגון.
- 3.4 מלווה - איש סגל עם ותק של לפחות שנה אחת בארגון.
- 3.5 בעל סמכות - מנהל מרכז רש"ת / עו"ס מרכז רש"ת / רכזת טיפול.
- 3.6 ממונה ישיר - מנהל מרכז רש"ת בעצמו ו/או איש סגל בעל מינוי רשמי ממנהל מרכז רש"ת.

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 הגדרת התפקיד הרלוונטית כמופיע בתע"ס 2.4
- 4.2 דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת - מנ. 1-3
- 4.3 טופס חובת שמירת סודיות - מנ. 2-3
- 4.4 מדריך לקליטת איש סגל במרכז רש"ת
- 4.5 מסמכי עובד – ראה נספח א'

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קליטת איש סגל והכשרתו	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: מנ. 3	עדכון:
		תחולה:

5. השיטה:

- 5.1 מנהל מרכז רש"ת יודא כי לאיש הסגל קיימים מסמכי עובד (עפ"י נהלי הארגון המעסיק) מלאים וחתומים כנדרש.
- 5.2 מנהל מרכז רש"ת יקלוט את איש הסגל, ימנה מלווה ויסביר לאיש הסגל החדש בשיחת הקליטה את הנקודות הבאות:
 - א. שיבוצו וייעודו לתפקיד, תחומי אחריות והיקף סמכות
 - ב. אופן תהליך הליווי והחניכה, והצגת המלווה/ החונך שלו
 - ג. תאריך התחלת העבודה
- 5.3 מנהל מרכז רש"ת יציג את איש הסגל החדש בפני אנשי הסגל.
- 5.4 המלווה שנבחר ידריך את איש הסגל החדש במשך שבוע ימים לפחות. הליווי יכלול:
 - א. הכרת המבנה
 - ב. הכרת נהלי בטיחות וחירום
 - ג. הכרת תהליכים ונהלי עבודה רלוונטיים
 - ד. הכרת סדר היום
 - ה. היכרות בסיסית עם המשתקמים
- 5.5 הממונה הישיר יעמיד לרשות איש הסגל החדש את החומרים הרלוונטיים, המופיעים במדריך לאיש הסגל החדש, כדי שזה ילמד את נהלי מרכז רש"ת.
- 5.6 הממונה הישיר ידאג שאיש הסגל החדש יקרא פרטים אישיים של המשתקמים המיועדים לטיפולו, באישור ונוכחות בעל סמכות, וכן יעשה לו היכרות אישית עימם.
- 5.7 לאחר החפיפה, יכתוב המלווה - בדוח קליטת איש סגל (מנ. 3-1) - את התרשמותו על איש הסגל החדש ויעבירה לממונה הישיר שלו.
- 5.8 הממונה הישיר של איש הסגל החדש יערוך עימו שיחות מקצועיות על בסיס שבועי, יתעד בכתב בדו"ח קליטת איש סגל (מנ. 3-1) את התקדמותו וקשייו, ויעביר זאת למנהל מרכז רש"ת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קליטת איש סגל והכשרתו	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: מנ. 3	עדכון:
		תחולה:

5.9 לאחר שלושה חודשים (או לפני כן, על-פי הצורך):
א. על מנהל מרכז רש"ת לקיים שיחת משוב עם איש הסגל הנקלט. שיחת המשוב תתבסס על התייעוד שניהל הממונה הישיר ותכלול בדיקת ידע ב"מקרים ותגובות" עפ"י אירועים חריגים שכיחים.
ב. בסיום השיחה ימלא מנהל מרכז רש"ת דו"ח קליטת איש סגל (מנ. 3-1), ובו יציין את המשך הפעילות - סיום תהליך קליטה או המשך הדרכה עם ציון הנקודות בהם נדרשת ההדרכה הנוספת או סיום העסקה.

6. אחריות:

6.1 אחריות על ביצוע נוהל זה חלה על מנהל מרכז רש"ת.

7. נספחים

7.1 נספח א' - מסמכים נלווים לקליטת איש סגל חדש.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

עמוד 4 מתוך 4	שם ההוראה: קליטת איש סגל והכשרתו	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		
	מס' ההוראה: מנ. 3	

נספח א'

מסמכים נילווים לאיש סגל

בעת קליטת איש סגל חדש באחריות מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי קיימים מסמכי עובד בהתאם להנחיות הארגון/ הרשות המעסיקה.

להלן רשימת מסמכים בסיסית/גנרית:

1. קורות חיים עדכניים
2. צילום ת"ז
3. אישור מהמשטרה על אי קיום עבירות מין
4. טופס שמירת סודיות – מנ. 2-3
5. טופס 101
6. אישור קבלת עובד חדש ע"י הנהלת הארגון
7. חוזה אישי החתום ע"י הנהלת הארגון

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	עמוד 1 מתוך 5
	מס' ההוראה: מנ. 4	עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

על מנת לאפשר טיפול אחיד ומבוקר לסיום השמתו של משתקם במרכז רש"ת יש צורך בקביעת תהליך מוסכם.

2. המטרה:

לקבוע שיטה לסיום השמה של המשתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

- 3.1 אלימות מסכנת - הינה מעשה המסכן את המשתקם עצמו ו/או משתקמים ו/או צוות במרכז רש"ת.
- 3.2 אלימות משמעותית - אלימות שיש בה אקט פיזי שאין בה סכנה.
- 3.3 ועדה רב מקצועית - ועדה שעניינה קבלת החלטות בנושאי דרכי טיפול. הועדה תכלול:
 - מנהל מרכז רש"ת - יו"ר הועדה
 - עו"ס משפחה משירותי הרווחה
 - עו"ס מרכז רש"ת
 - מפקח מחוזי - יוזמן וישתתף על פי שיקול דעתו
- 3.4 משתתפי הועדה:
 - חברי ועדה רב מקצועית:
 - המשתקם המועמד בליווי הורה או אפוטרופוס
 - נציג ממסגרת הדיור
 - מוזמנים רלוונטיים לדיון (מחנך / פסיכיאטר / וכד')

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 חוק הסעד לטיפול באדם המפגר
- 4.2 חוק חסרי ישע
- 4.3 מסר – דו"ח תשלומים לחודש _____
- 4.4 החלטה על השמה
- 4.5 השמה למסגרת
- 4.6 העברת מושם ממסגרת למסגרת
- 4.7 דו"ח אירוע חריג - מנ. 4-1
- 4.8 דו"ח תפקודי
- 4.9 פרוטוקול ועדה רב מקצועית – מנ. 4-2

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 2 מתוך 5
	סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 4	תחולה:

- 4.10 ערכה לטיפול בהתנהגות אלימה ומאתגרת למנהלי מרכז רש"ת
- 4.11 נוהל השעיית משתקם במסגרות יום 21+ של השירות בקהילה – דצמבר 2005

5. השיטה

5.1 במהלך חיי המשתקם במרכז רש"ת יתכנו מס' סיבות בגללן תסתיים השמתו:

- אלימות
- ירידה דרסטית בתפקוד
- שינוי מקום מגורים
- חוסר רצון של המשתקם
- חוסר רצון של האפוטרופוס
- מעבר למסגרת תעסוקתית אחרת
- משתקם היוצא ללא רשות מהמסגרת (בורח)
- מוות

5.2 להלן תיאור הפעולות שיש לקיים בכל מקרה.

5.2.1 אלימות

א. אלימות מסכנת

- איש סגל אשר זיהה או דווח על אלימות מסכנת ידווח מידית למנהל מרכז רש"ת.
- מנהל מרכז רש"ת ישעה את המשתקם בהתאם לנוהל השעיית משתקם וידווח לפיקוח ע"ג טופס אירוע חריג (מנ. 4-1)
- המנהל יזמן את הועדה הרב מקצועית, לא יאוחר מ 14 יום מיום האירוע - אשר תדון ותחליט על המשך דרכו של המשתקם.
- אם הועדה תחליט על סיום השמתו של המשתקם הפוגע - ימלא עו"ס הקהילה טופס השמה (עזיבה) בצירוף דו"ח תפקודי.
- אם הועדה תחליט על המשך שהותו של המשתקם הפוגע - תיבנה במשותף תוכנית טיפולית מפורטת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	עמוד 3 מתוך 5
	מס' ההוראה: מנ. 4	עדכון:
		תחולה:

אלימות משמעותית

- איש סגל אשר זיהה או דווח על אלימות משמעותית ידווח מידית למנהל מרכז רש"ת וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1).
- רק למנהל יש את הסמכות להחליט על השעיה של משתקם פוגע.
- לאחר ההשעיה יבנה המנהל תוכנית טיפול למשתקם בהתאם לקושי ההתנהגותי שעלה ובהתאם לערכה לטיפול בהתנהגות אלימה ומאגר למנהלי מרכז רש"ת.
- בהצטבר 5 השעיות יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית, שתדון בהמשך טיפול.
- המשך הטיפול זהה לטיפול המופיע בסעיף א' – אלימות מסכנת.

5.2.2 ירידה דרסטית בתפקוד

- כאשר מדריך מזהה ירידה דרסטית (באחד או יותר מהסעיפים המופיעים בנספח א') ידווח למנהל מרכז רש"ת.
- המנהל יזמן את הועדה הרב מקצועית עם המלצה להעברה למסגרת טיפולית מתאימה.
- בהתקבל החלטה חיובית של הועדה על המנהל לדאוג לקבלת טופס השמה (העברה ממסגרת למסגרת) מעו"ס הקהילה.
- במקרה אחר יש לנקוט ע"פ החלטות הועדה.

5.2.3 שינוי מקום מגורים

- א. איש סגל שדווח על שינוי מקום מגורים של משתקם יעדכן את מנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יאמת את ההודעה עם האפוטרופוס ואם אכן עתיד המשתקם לשנות את מקום מגוריו - יפנה אותו לעו"ס הקהילה המטפל.
- ג. המנהל ידאג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל את טופס ההשמה (העברה או עזיבה).

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	עמוד 4 מתוך 5
	מס' ההוראה: מנ. 4	עדכון:
		תחולה:

5.2.4 חוסר רצון של המשתקם

- א. איש סגל המתרגם, כי התעורר רצון אמיתי לעזוב את מרכז רש"ת ידווח למנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יתעד בתיק המשתקם ויודיע לעו"ס הקהילה/אפוטרופוס/משפחת המשתקם.
- ג. כשיצטברו 3 מקרי תיעוד כנ"ל בפרק זמן של עד 3 חודשים יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית ויתעד את ההחלטות בפרוטוקול ועדה רב מקצועית (מנ. 4-2)
- ד. אם הועדה תאשר עזיבה – על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (עזיבה).
- ה. אם הועדה לא תאשר - תיבנה במשותף תוכנית להמשך טיפול.

5.2.5 חוסר רצון של האפוטרופוס

- א. איש סגל המקבל הודעה מפורשת מהאפוטרופוס על רצונו להפסיק את השמתו של המשתקם יעדכן את המנהל מרכז רש"ת.
- ב. המנהל יזמן את האפוטרופוס לשיחה אישית ויתעד בכתב עם העתק לעו"ס הקהילה.
- ג. אם האפוטרופוס ישאר בדעתו - על המנהל להפנותו לעו"ס הקהילה להמשך טיפול. באחריות עו"ס הקהילה למלא טופס השמה (עזיבה).

5.2.6 העברה למסגרת תעסוקתית אחרת

- א. מנהל מרכז רש"ת המקבל פניה מעו"ס קהילה על שינוי במסגרת תעסוקתית - יזמן ועדה רב מקצועית, כדי לדון במקרה (כמצע לדיון עליו להכין דו"ח תפקודי).
- ב. אם מחליטה הועדה לאשר את המעבר על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (העברה ממסגרת למסגרת).

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: סיום השמה של משתקם במרכז רש"ת	עמוד 5 מתוך 5
	מס' ההוראה: מנ. 4	תחולה:
		עדכון:

5.2.7 משתקם היוצא ללא רשות מהמסגרת (בורח)

- א. איש סגל המזהה היעדרותו של משתקם ידווח מיידית למנהל מרכז רש"ת וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1).
- ב. המנהל ידווח למשפחה/דיור טלפונית ובכתב על הבריחה.
- ג. בהצטבר שני מקרי בריחה בחודש או שלושה מקרים עד שנה - יזמן המנהל את הועדה הרב מקצועית.
- ד. אם תאשר הועדה את העזיבה על המנהל לדאוג לקבל מעו"ס הקהילה המטפל טופס השמה (עזיבה).
- ה. אם לא תאשר הועדה את העזיבה - תיבנה במשותף תוכנית טיפולית מתאימה.

6. אחריות:

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

7. נספחים:

7.1 נספח א' - רשימת מיומנויות יום יום

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 1 מתוך 3
	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 5	תחולה:

1. כללי:

על מנת לדאוג לביטחונם של המשתקמים בעת הכניסה למרכז רש"ת והיציאה ממנו יש צורך לקבוע נהלים אחידים.

2. המטרה:

לקבוע את הפעולות שיש לבצע בקבלת משתקמים בבוקר ובפיזורם בסוף יום הפעילות, ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות

- 3.1 קליטה - מרגע כניסתו של המשתקם לתחומי מרכז רש"ת.
- 3.2 פיזור - מרגע יציאתו של המשתקם מתחומי מרכז רש"ת.

4. מסמכים ישימים

- 4.1 דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת – מנ. 1-5
- 4.2 טופס לסריקה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה – מנ. 2-5
- 4.3 טופס מעקב הגעת ויציאת משתקמים – מנ. 3-5
- 4.4 דף נוכחות חודשי – מנ. 4-5
- 4.5 דו"ח אירוע חריג – מנ. 1-4

5. השיטה

- 5.1 הכניסה למרכז רש"ת תבוקר באחד מהאמצעים, הישים מביניהם, הבאים:
 - א. השומר ירשום את המשתקמים הנכנסים בשער מרכז רש"ת ויעביר את הרשימה למזכירות עד השעה 9.00
 - ב. שעון נוכחות/ כרטיס עובד - בהגיעו נדרש המשתקם להדפיס את כרטיס עבודתו ולהחזירו למקום כפי שנקבע במרכז רש"ת.
 - ג. כל מדריך יבדוק את נוכחות קבוצתו בהתאם לנוהל הקיים במרכז רש"ת - יתקשר בעצמו למשתקמים הנעדרים או יעביר את הרשימה למזכירה, ולא יאחר מהשעה 9:00.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 2 מתוך 3
	הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 5	תחולה:

6.2 מדריך הקבוצה יסקור את ממצאי הבקרה בסיום ההסעות / הגעת המשתקמים ולא יאוחר מהשעה 9.00 וירשום את הנוכחות של המשתקמים על גבי טופס מעקב הגעה ויציאת משתקמים (מנ. 3-5) וגם על גבי דף נוכחות חודשי (מנ. 4-5). לאחר מכן, יתקשר טלפוניית למשתקמים שלא הופיעו אותו יום וירשום את תוכן השיחה או ימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 1-4) או דו"ח היעדרות (מנ. 1-5).

6.3 הפיזור ממרכז רש"ת ביום פעילות רגיל יבוקר באחד מהאמצעים הבאים, הישים מביניהם, הבאים:

א. השומר יוודא שהמשתקמים יעלו להסעה המתאימה ויסמן את יציאתם. השומר יעביר את רשימתו למנהל או למי שמונה על ידו, עם פיזור ההסעות ולא יאוחר מ-10 דקות משעת פיזור המשתקמים.
 ב.. המשתקם ידפיס כרטיס ויעבירו למיקום המתאים. מדריך הקבוצה יוודא שהמשתקם עלה להסעה.

ג. מדריך הקבוצה יוודא כי המשתקמים שבאחריותו עלו על ההסעה/עזבו את מרכז רש"ת בסוף יום העבודה.

ד. מדריך תורן או איש צוות שהוסמך על ידי המנהל יעלה להסעה יקרא את שמות המשתקמים השייכים להסעה ויסמן את יציאתם.

6.4 במידה ואמצעי הבקרה יראו שמשתקם לא עזב את מרכז רש"ת יינקטו הפעולות הבאות:

6.4.1 מדריך הקבוצה יוודא שלא מדובר בטעות טכנית.

6.4.2 מדריך הקבוצה יחפש בתחומי מרכז רש"ת את המשתקם.

6.4.3 אם המשתקם לא נמצא בתחומי מרכז רש"ת על מדריך הקבוצה לוודא עם נהג ההסעה את דבר הימצאותו/ אי הימצאותו של המשתקם הנעדר.

6.4.4 אם המשתקם אינו בהסעה על מדריך הקבוצה לדווח למנהל מרכז רש"ת.

6.5 על מנהל מרכז רש"ת לדווח למשפחה ולעו"ס הקהילה על היעלמותו של המשתקם וביחד יגבשו את דרכי הפעולה לאיתור המשתקם הנעדר.

6.6 בסוף יום העבודה על המדריך תורן לבצע סריקה יסודית בתוך מבנה מרכז רש"ת במטרה לוודא, כי כל המשתקמים עזבו את מרכז רש"ת, ולמלא טופס לסקירה יסודית במבנה המעש בסוף יום עבודה (מנ. 2-5).

שם ההוראה:	עמוד 3 מתוך 3	שם/לוגו מרכז רש"ת
הגעת משתקם ויציאתו ממרכז רש"ת	עדכון:	
מס' ההוראה: מנ. 5	תחולה:	

6.7 פיזור לאחר פעילות מחוץ למרכז רש"ת אפשרית בשתי אופציות:
א. פיזור המשתקמים לבתיהם בסוף הפעילות.
ב. חזרה למרכז רש"ת ופיזור בנוהל רגיל.

7. אחריות

7.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 6	עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

האוכל הינו צורך קיומי בחייו של כל אדם ומהווה בנוסף גם אירוע מהנה וחוויה חברתית. תחום האכילה מגביר את שליטתם של המשתקמים על חייהם ומשמש כמנוף לעצמאות ויזומה גם לתחומים אחרים.

2. מטרות:

קביעת תפעול שגרת הארוחות תוך התייחסות לזמני הארוחות, מקום ואנשי צוות שותפים להבטחת מהלך תקין של הארוחות והבטחת צרכיהם התזונתיים של המשתקמים.

3. הגדרות:

- 3.1 **חדר אוכל** - חדר בו מתקיימות הארוחות (בוקר וצהריים). החדר צריך להיות מרווח מאוורר, מואר, עם שטחי ישיבה הכוללים שולחנות בגימור פינות מעוגלים וכסאות התואמים את צרכיו של המשתקם. על ידיית הכסא להיכנס מתחת לשולחן. בכניסה לחדר האוכל יש להעמיד כיורים לשטיפת ידיים + ניגוב.
- 3.2 **חדר אוכל מחמם** – חדר אוכל בו מוגש אוכל שמסופק על ידי חברת קייטרינג. על מנהל מרכז רש"ת לוודא כי לחברת הקייטרינג המספקת את הארוחות יש אישור של משרד הבריאות ותעודת כשרות. חדר האוכל כזה צריך לכלול פלטות חימום/תנור חימום כדי שהארוחות תוגשנה חמות.
- 3.3 **חדר אוכל מבשל** – חדר אוכל בו קיים מטבח בישול. מנהל מרכז רש"ת ידאג לאישורים ממשרד הבריאות ושמירה על כללי כשרות (רכישת מוצרים כשרים, בישול נפרד של בשר וחלב, כיורים וכלים נפרדים וכו'). במקרה בו אין צורך באשור משרד הבריאות יש להקפיד לעבוד על פי תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג 1983.
- 3.4 **תורן הפסקה** – מדריך שתפקידו לפקח/להשגיח על המשתקמים לאחר גמר הארוחה ועד חזרתם לסדנאות העבודה.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 6	עדכון:
		תחולה:

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 מדריך לתכנון מרכז רש"ת – המכון לפיתוח מבני חינוך ורווחה.
- 4.2 אכילה והאכלה: חוברת הדרכה לעבודה עם אנשים בעלי פיגור שכלי- האגף לטיפול באדם המפגר.
- 4.3 תקנות רישוי עסקים (תנאי תברואה נאותים לבתי אוכל) התשמ"ג – 1983.
- 4.4 תפריט ארוחת צהרים למשתקמים במרכז רש"ת – מנ. 6-1
- 4.5 טופס תורנויות – מדריך תורן – מנ. 6-2

5. השיטה:

- 5.1 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לאישורים וציוד הנדרשים על פי סוג חדר האוכל במרכז רש"ת – חדר אוכל מחמם או חדר אוכל מבשל (ראה הגדרות).
- 5.2 על המדריך ללוות את המשתקמים לחדר האוכל בצורה מסודרת ולהקפיד שלפני הארוחה ירחצו את ידיהם.
- 5.3 על אם הבית לוודא כי זמני הארוחות יהיו קבועים. זמני הארוחות יקבעו בהתאם להחלטת המפעיל ויכללו:
 - א. ארוחת בוקר: ארוחה קלה - באחריות המשתקם - שתיערך במשך 15-30 דקות.
 - ב. ארוחת צהריים: ארוחה חמה בשרית - באחריות מרכז רש"ת - שתיערך במשך 45-60 דקות.
- 5.4 על המדריך לדאוג להזמנת מנות אוכל מיוחדות (סכרת, לחץ דם, רגישויות שונות).
- 5.5 על מדריך הקבוצה להתלוות למשתקמים בזמן האוכל, לשמור עמם על קשר עין במהלך כל הארוחה וכן לוודא שכל משתקם קיבל את מנת האוכל המותאמת לו ולסייע לפי הצורך.
- 5.6 על המדריך ללוות ולתמוך במשתקמים בעת עריכה /פינוי השולחנות לפני /לאחר הארוחה.
- 5.7 ניקיון חדר האוכל ושטיפת כלים יעשה בתורנות על ידי המשתקמים בליווי אם בית/מדריך או ע"י קבוצה קבועה או ע"י קבלן חיצוני – הישים מביניהם.
- 5.8 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לתליית טופס תורנויות הפסקה (מנ. 6-2) על לוח המודעות המרכזי של מרכז רש"ת.
- 5.9 על מדריך תורן הפסקה להשגיח ולפקח על המשתקמים בזמן הנותר מסיום הארוחה ועד לסיום ההפסקה, במתחם/ים שהוגדרו לשהות משתקמים במהלך ההפסקות. בסיום התורנות – יחתום בטופס התורנויות לאישור ביצוע התורנות.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 3 מתוך 3
	ארוחות והפסקות במרכז רש"ת	עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 6	תחולה:

5.9 על מדריך מרכז רש"ת לרשום את הרכב המנות שהתקבלו בכל יום על גבי טופס תפריט ארוחת צהרים למשתקמים (מנ. 6-1).

6. אחריות

- 6.1 מדריך – ליווי המשתקמים לארוח ובמהלכה
- 6.2 מדריך תורן – השגחה על המשתקמים בהפסקה.
- 6.3 אם בית- הכנת חדר האוכל לקראת הארוחה ובסיומה.
- 6.4 מנהל מרכז רש"ת – אישורים להפעלת חדר האוכל.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: מתן תרופות במרכז רש"ת	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 7	עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך מבוקר ואחיד של נטילת תרופות במרכז רש"ת ולמנוע טעויות בתהליך זה, יש לקבוע כללים ושיטה להסדרת הנושא.

2. מטרה:

לבנות תהליך מבוקר של מתן תרופות במרכז רש"ת, להגדיר את הפעולות שיש לבצע בתהליך זה ואת אחריות השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

3. נטילת תרופות – נטילת תרופות במרכז רש"ת יכולה להתבצע בשני אופנים:

3.1.1 נטילת תרופות באופן עצמאי ע"י משתקמים ללא השגחה ופיקוח של צוות מרכז רש"ת

3.1.2 מתן תרופות למשתקמים על ידי איש צוות במרכז רש"ת – מחלק התרופות.

3.2 מתן תרופות - מתן תרופות למשתקמים יתבצע רק במקרים בהם מדובר בנטילת תרופות קבועות הנלקחות באופן שגרתי למשתקמים הסובלים ממחלות כרוניות או מתן טיפול תרופתי באופן זמני עקב מצב רפואי חולף. לא ינתן במרכז רש"ת טיפול חודרני – למעט הזרקת אינסולין ורק במקרה שעובד מרכז רש"ת עבר הכשרה מגורם רפואי המטפל בסוכרת של המשתקם. מתן התרופות ייעשה ע"י מחלק התרופות בלבד.

3.3 תרופות S.O.S - לא ינתנו במרכז רש"ת תרופות S.O.S, שהתוויתם היא "על פי הצורך", כולל

תרופות מורידות חום משככי כאבים למיניהם למעט מקרים בהם יש אישור חתום על יד

האפוטרופוס/מערך דיור/מסגרת שולחת, על מתן תרופות מסוג זה.

3.4 מחלק התרופות - המדריך האחראי על המשתקם במרכז רש"ת או איש צוות במרכז רש"ת שהוסמך לתת תרופות לכלל המשתקמים הנוטלים תרופות במרכז רש"ת. בשני המקרים יסמך מנהל מרכז רש"ת את מחלקי התרופות לביצוע המשימה.

3.5 מרשם רופא - מסמך רפואי ובו מופיעים הפרטים הבאים: תאריך, שם מלא של המטופל, שם

התרופה, זמני נטילת התרופה, חתימה וחותמת הרופא.

3.6 תיק מתן תרופות – תיק ובו יתויקו כל המסמכים הרלבנטיים הקשורים להוראה זו: מרשם רופא, טופס אישור מתן תרופות חתום על ידי אפוטרופוסים/ אחראים, טופס מעקב מתן תרופה. תיק זה יישמר מחלק התרופות בארון נעול.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: מתן תרופות במרכז רש"ת	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 7	עדכון:
		תחולה:

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 טופס אישור מתן תרופות - מנ. 2-3
- 4.2 טופס מעקב מתן תרופה - מנ. 1-7
- 4.3 נוהל מתן תרופות במסגרת יום בקהילה ובמרכז רש"ת - פרופ' יואב מריק, מכתב מ- 1.4.06
- 4.4 הזרקת אינסולין למשתקם- פרופ' יואב מריק – רופא ראשי – מכתב מ 16.9.07-

5. השיטה:

- 5.1 נטילת תרופות באופן עצמאי:
 - 5.1.1 על מנהל מרכז רש"ת/העו"ס להחתים את האפוטרופוס/האחראי על המשתקם הנוטל תרופות באופן עצמאי על טופס אישור מתן תרופות בטרם קליטתו במרכז רש"ת (מנ. 2-3).
- 5.2 מתן תרופות למשתקמים על ידי איש צוות מרכז רש"ת:
 - 5.2.1 על מנהל מרכז רש"ת/העו"ס לדאוג להחתמת האפוטרופוס/ אחראי על המשתקם על טופס אישור מתן תרופות (מנ. 2-3). טופס זה יתויק בתיק האישי של המשתקם והעתק יתויק בתיק מתן תרופות אצל מחלק התרופות.
 - 5.2.2 על מנהל מרכז רש"ת/עו"ס לקבל מהאפוטרופוס/ האחראי על המשתקם: מרשם רופא. טופס זה יתויק בתיקו האישי של המשתקם והעתק יתויק בתיק מתן תרופות.
 - 5.2.3 על מחלק התרופות לדאוג לקבלת התרופות עבור המשתקם מהאפוטרופוס/אחראי באופן שוטף ועפ"י הצורך לתזכר לגבי כך במכתב.
 - 5.2.4 על מחלק התרופות לוודא שהתרופות יהיו באריזתן המקורית ובציון שם המשתקם על האריזה ושהינן בתוקף מתאים.
 - 5.2.5 על מחלק התרופות לשמור את התרופות בארון נעול שהגישה אליו מתאפשרת רק לו ולממלא מקומו.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: מתן תרופות במרכז רש"ת	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 7	תחולה:

- 5.2.6 על מחלק התרופות לשמור את התרופות בתוך קופסא אישית לכל משתקם אשר עליה מצוין בבירור שם המשתקם, בלי לפרק את התרופות מאריזותיהן המקוריות.
- 5.2.7 על מחלק התרופות לאשר בחתימתו על גבי טופס מעקב מתן תרופות (מנ. 7-1), את מתן התרופה הנדרשת.

8. אחריות:

- 6.1. אחריות על ביצוע הוראה זו: מחלק התרופות

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קליטה והפעלת מתנדבים	עמוד 1 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 8	עדכון:
		תחולה:

1. כללי

תחום ההתנדבות הינו נושא בעל חשיבות לסיוע בהעשרת מגוון פעילויות מרכז רש"ת ובמתן סיוע לעבודות המבוצעות במרכז רש"ת. קליטה נכונה של מתנדב תסייע בהשגת מועילות גבוהה יותר למטרות הנ"ל.

2. מטרה:

להנחות את האחראי לנושא ההתנדבות באשר לקליטת המתנדב והפעלתו במשך תקופת ההתנדבות במרכז רש"ת.

3. הגדרות:

- 3.1 **מתנדב** – אדם התורם מזמנו לטובת מרכז רש"ת והעונה לפחות לקריטריונים של משרד הרווחה (ללא עבירות מין).
- 3.2 **סוגי המתנדבים:**
 - א. מתנדבי שירות לאומי- מתנדבים המגיעים במסגרת שירות לאומי לזמן מוקצב וידוע, הנשלחים מגופים שונים (קרן שלם, שלומית, התנדבות בע"מ וכו') קיים חוזה התקשרות עם תקנות המפרטות את מהות הקשר והחובות/זכויות של כל צד בנושא.
 - ב. עבודות שירות – מתנדבים המגיעים במסגרת ריצוי עונש שהוטל עליהם על ידי בית המשפט. המתנדבים שייכים לשירות בתי הסוהר ומופנים להתנדבות לזמן מוקצב וידוע. קיים חוזה התקשרות המפרט את החובות והזכויות של כל צד בנושא.
 - ג. שרות למען הציבור (של"צ) – מתנדבים המגיעים דרך שירות המבחן למבוגרים/צעירים ומועסקים על פי חוזה התקשרות המפרט את החובות והזכויות של כל צד.
 - ד. מתנדבים מארגונים צבורים/פרטיים – מתנדבים הנשלחים ממקומות עבודתם או במסגרת לימודיהם להתנדבות במרכז רש"ת (תלמידי בית ספר, חיילי צה"ל, סטודנטים, עובדים, ילדי עובדים וכו').
- 3.3 **מתנדבים פרטיים** – מתנדבים המגיעים עצמאית להתנדב במרכז רש"ת.
- 3.4 **רכז מתנדבים** – אדם האחראי על קליטת המתנדב ברמת הרשות/עמותה/מרכז רש"ת.
- 3.5 **איש סגל מלווה למתנדב** – עובד מסגל מרכז רש"ת שהוסמך ע"י מנהל מרכז רש"ת/רכז מתנדבים להדריך וללוות את המתנדב.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קליטה והפעלת מתנדבים	עמוד 2 מתוך 3
	מס' ההוראה: מנ. 8	עדכון:
		תחולה:

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 שאלון אישי לקליטת מתנדב – מנ. 1-8
- 4.2 מדריך למתנדב
- 4.3 טופס חובת שמירת הסודיות – מנ. 2-3
- 4.4 טופס סיכום שיחה – שק. 3-1
- 4.5 הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת – מנ. 2-8
- 4.6 טופס ביטוח – בהתאם למקובל בארגון
- 4.7 טופס הערכת מתנדב – מנ. 3-8

5. השיטה:

- 5.1 ביום הגעתו של המתנדב למרכז רש"ת יקלוט רכז המתנדבים את המתנדב בהתאם לפירוט להלן:
 - א. רכז המתנדבים יערוך שיחת היכרות עם המתנדב ויסביר לו את מטרות המסגרת והפעילויות המתרחשות בה.
 - ב. רכז המתנדבים ימלא למתנדב "שאלון אישי לקליטת מתנדב" (מנ. 1-8).
 - ג. רכז המתנדבים יערוך למתנדב סיור במקום.
 - ד. רכז המתנדבים יחליט על קבלתו/ אי קבלתו של המתנדב ויודיע לו על כך.
 - ה. במידה והוחלט על קבלתו ימלא רכז המתנדבים טופס ביטוח למתנדב בהתאם לנוהל הקיים בארגון. לא יישלח מתנדב למסגרת התנדבות ללא ביטוח.
- 5.2 על רכז המתנדבים להציג למתנדב את "איש הסגל המלווה למתנדב".
- 5.3 איש סגל מלווה ייתן למתנדב ביום פעילותו הראשון את "המדריך למתנדב" ויחתים אותו על הנחיות וכללי התנהגות במרכז רש"ת (מנ. 2-8) ועל טופס חובת שמירת הסודיות (מנ. 2-3) ויכניס אותו לעמדת עבודתו תוך הצגתו לצוות ולמשתקמים.
- 5.4 איש סגל מלווה ידאג לתת למתנדב את המידע הדרוש לו וידריך אותו בהתאם לבעיות המתעוררות בעבודתו ולבעיות הצפויות לעלות בעתיד (על סמך ניסיונו).
- 5.5 בתום החודש הראשון להתנדבותו יערוך איש סגל מלווה שיחת משותפת עם המתנדב וימלא טופס סיכום שיחה (שק. 3-1). העתק הטופס המלא יועבר לרכז המתנדבים.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: קליטה והפעלת מתנדבים	עמוד 3 מתוך 3
		עדכון:
	מס' ההוראה: מנ. 8	תחולה:

- 5.6 אחת לשנה יערוך איש סגל מלווה שיחת הערכה עם המתנדב וימלא טופס הערכת מתנדב (מנ. 3-8) עם העתק למנהל מרכז רש"ת/עו"ס/רכז מתנדבים.
- 5.7 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג למתן אות הוקרה כלשהו למתנדבים בהתאם ליכולות התקציביות ולשיקול דעתו. איש סגל מלווה ידאג כי למתנדב שבאחריותו יוענק אות ההוקרה.
- 5.8 על איש סגל מלווה לדאוג להזמין את המתנדב שבאחריותו לאירועים המתנדבים לפעילויות החברתיות של מרכז רש"ת כמו מסיבות חג וכד'.
- 5.9 על איש סגל מלווה לדאוג להעביר מידע למתנדב שבאחריותו לגבי זכאותו לצאת לטיולים המאורגנים על ידי מרכז רש"ת (על חשבוננו הפרטי או בהתאם ליכולות התקציביות של מרכז רש"ת ולשיקול דעתו של מנהל מרכז רש"ת).
- 5.10 על איש הסגל המלווה לדאוג שהמתנדב יקבל ארוחת צהריים בהתאם למקובל במרכז רש"ת לאנשי הסגל ובהתאם לתנאי העסקה/חוזה.
- 5.11 על רכז המתנדבים לדאוג שעם תום תקופת ההתנדבות תיערך למתנדב שיחה משותפת עם איש הסגל המלווה, עו"ס/מנהל מרכז רש"ת ורכז במתנדבים.

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: רכז מתנדבים.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 1	עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

על מנת לאפשר תעסוקה מתאימה לאנשים הלוקים בפיגור שכלי מעל גיל 21 ובכדי לשלבם בקהילה יש ליצור מסגרת מוגנת אשר באמצעותה יוכלו לממש את הפוטנציאל התפקודי ולרכוש כלים שיסייעו בידיהם להשתלב בקהילה.

2. מטרה:

לקבוע שיטה להכשרה של משתקם במרכז רש"ת ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

- 3.1 עבודה מוגנת - תעסוקה המתבצעת בתוך כותלי מרכז רש"ת וכוללת סוגי עבודה כמו:
- עבודה קבלנית של אריזה / הרכבה המתקבלת מגופים תעשייתיים.
 - הפעלת קווי יצור כמו דפוס, נגריה, מתפרה וכדו'.
 - אספקת שירותים כמו ארוחות מוכנות, מכבסה וכדו'.

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 טופס מטלות היום הראשון לקליטת משתקם - שק. 1-1
- 4.2 טופס הערכת השלבתות לאחר שבוע מקליטת המשתקם - שק. 2-1
- 4.3 טופס הערכה תפקודית - מנ. 9-2
- 4.4 טופס סיכום שיחה - שק. 3-1
- 4.5 טופס הערכת השתלבות לאחר חודש מקליטת המשתקם - שק. 4-1
- 4.6 טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים בקבוצות העבודה (ספקים בלבד) - שק. 5-1
- 4.7 טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח - שק. 6-1
- 4.8 טופס דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים לחודש - שק. 7-1
- 4.9 טופס ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים - שק. 8-1
- 4.10 דו"ח תשלומי ספקים לשנת... - שק. 9-1
- 4.11 דו"ח גמול תעסוקת משתקמים - שק. 10-1
- 4.12 דו"ח תפקודי - שק. 11-1
- 4.13 הפניית משתקם לאיבחון - שק. 12-1
- 4.14 דו"ח הסעות משתקמים - שק. 13-1
- 4.15 דו"ח ארוחת צהרים משתקמים - שק. 14-1

שם/לוגו מרכז רש"ת	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת שם ההוראה: מס' ההוראה: שק. 1	עמוד 2 מתוך 4
		עדכון:
		תחולה:

- 4.16 הודעה על שינוי במועדי הסעות - שק. 15-1
4.17 תוכנית עבודה שנתית - שק. 16-1
4.18 פרוטוקול ישיבות משתקמים - שק. 17-1
4.19 טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת - שק. 18-1
4.20 פרוטוקול ישיבות צוות - שק. 19-1

5. השיטה:

- 5.1 על המנהל/עו"ס להכיר למשתקם ביומו הראשון את המדריך והקבוצה המתאימים לפי החלטת ועדת הקבלה.
- 5.2 על המדריך לבצע את מטלות היום הראשון לקליטת משתקם הרשומות בטופס מטלות היום הראשון לקליטת משתקם.
- 5.3 על המדריך לבצע לאחר השבוע הראשון לקליטת משתקם את המטלות הרשומות בטופס מטלות לאחר שבוע לקליטת המשתקם.
- 5.4 על המדריך לדאוג לשגרת יומו של המשתקם ובתוך כך:
- 5.4.1 לוודא שהמשתקם יכנס לחדר העבודה
- 5.4.2 להושיב את המשתקם במקומו על-פי שיקולים של אור, רעש, גירוי של תנועה, קירבה/ריחוק ממשתקם זה או אחר, תוך התחשבות בסוג העבודה והתאמתה למשתקם.
- 5.4.3 לקיים שיחה עם המשתקם ולתאר את סדר הפעילות היומי.
- 5.4.4 לעבור בין המשתקמים ולבדוק את צורת העבודה, לכוון, לתקן, להסביר על-פי הצורך ולדאוג לחומרי הגלם.
- 5.4.5 לוודא שהמשתקם שיוצא לשירותים חוזר בזמן סביר.
- 5.4.6 לוודא שמשתקם שאינו מסתדר לבדו יצא לשירותים בליווי.
- 5.4.7 לחלק תרופות למשתקמים שצריכים לקבל תרופות במהלך היום על-פי המפורט בהוראת עבודה חלוקת תרופות
- 5.4.8 במקרה של הרעה במצבו הבריאותי יש לנהוג על-פי נוהל רופא ראשי.
- 5.4.9 בזמן הפסקת העבודה לפקח על המשתקמים.
- 5.4.10 להכין את העבודה למשתקמים ליום המחרת.
- 5.4.11 לתעד את עבודת המשתקם לצורך תשלום גמול בעד ביצוע עבודה (עפ"י המפורט בהמשך בסעיף 5.16).

שם/לוגו מרכז רש"ת	רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת שם ההוראה: מס' ההוראה: שק. 1	עמוד 3 מתוך 4
		עדכון:
		תחולה:

- 5.5 על המדריך לקיים שיחה עם המשתקם על התאקלמותו לאחר החודש הראשון לקליטתו. בשיחה יש לברר: שביעות רצון, מצב חברתי, עניין בתעסוקה, רצונות לעתיד, דרכי תנהלות בהגעה וביציאה ממרכז רש"ת, שביעות רצון ממזון ומצב בריאותי. הערכת המדריך את המשתקם, בעיות התנהגות, בדיקת אפשרות להכנה לתעסוקה נתמכת. סיכום שיחה ימולא על גבי טופס מטלות לביצוע לאחר חודש לקליטת המשתקם (שק. 1-4)
- 5.6 לאחר חצי שנה מקליטת משתקם במרכז רש"ת על המדריך לבצע הערכה תפקודית על-פי טופס הערכה תפקודית (מנ. 2-9). הערכה תפקודית תתקיים אחת לשנה.
- 5.7 לאחר שנה לקליטתו של המשתקם על מנהל מרכז רש"ת/עו"ס לקיים פגישה עם הצוות המקצועי של מרכז רש"ת לבניית תוכנית קידום אישי.
- 5.8 על מנהל מרכז רש"ת/מדריך לכתוב דו"ח תפקודי על המשתקם (שק. 1-11), כאשר מתעורר הצורך בכך ו/או לפי בקשות הגורמים השונים.
- 5.9 על מנהל מרכז רש"ת/ איש צוות להפנות בקשה להפניית משתקם לאבחון מחודש על גבי טופס הפניית משתקם לאבחון (שק. 1-12).
- 5.10 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך לכך מטעמו למלא אחת לחודש דו"ח ביצוע הסעות משתקמים (טופס שק. 1-13) ודו"ח ארוחות צהרים (טופס שק. 1-14).
- 5.11 על המנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך לכך על ידו לשלוח לחברות ההסעה דו"ח הודעה על שינוי במועדי ההסעות במועדים הנדרשים לכך (טופס שק. 1-15).
- 5.12 בחודש ינואר בכל שנה תסוכם על ידי כל צוות מרכז רש"ת תוכנית העבודה לשנה הבאה ותתועד על גבי טופס תוכנית עבודה שנתית (שק. 1-16).
- 5.13 על מנהל מרכז רש"ת לקיים אחת לחודש לפחות, ישיבת משתקמים, בהשתתפות הצוות. עיקרי הדברים שיועלו בישיבה זו יתועדו על גבי טופס פרוטוקול ישיבת משתקמים (שק. 1-17).
- 5.14 על פי הצורך יזמן מנהל מרכז רש"ת/מדריך את בני משפחתו של המשתקם לשיחה. זימון זה יבוצע על גבי טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת (שק. 1-18).
- 5.15 על מנהל מרכז רש"ת לקיים ישיבות צוות לשם דיון בנושאים שוטפים ותכנון ומעקב אחר ביצוע תוכניות העבודה. תוכן ישיבות הצוות ידווח על גבי טופס פרוטוקול ישיבות צוות (שק. 1-19).

עמוד 4 מתוך 4	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה מוגנת מס' ההוראה: שק. 1	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

5.16 תשלום גמול למשתקמים במרכז רש"ת:

- 5.16.1 בסוף כל יום על המדריך לרשום את עבודת המשתקמים בהדחת כלים ולדרג את עבודתם במטבח על גבי טופס דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח (שק. 1-6).
- 5.16.2 בסוף כל שבוע על מדריך הקבוצה לדרג את המשתקמים שבאחריותו בהתאם לנקבע במרכז רש"ת על גבי טופס דירוג שבועי של עבודת משתקמים (ספקים בלבד) (שק. 1-5).
- 5.16.3 בסוף כל חודש על המנהל או מי שהוסמך לכך על ידו לסכם את עבודות המשתקמים שבוצעו במהלך החודשיים האחרונים על גבי טופס ריכוז תעודות משלוח לספקים (שק. 1-8) והוציא טופס זה לכל ספק בנפרד.
- 5.16.4 חובות ותשלומי ספקי עבודות משתקמים יבוצעו על גבי טופס דו"ח תשלומי ספקים (שק. 1-9).
- 5.16.5 ריכוז גמול המשתקמים הדו"ח החודשי יבוצע על גבי דו"ח גמול תעסוקת משתקמים (שק. 1-10).

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

עמוד 1 מתוך 4	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת מס' ההוראה: שק. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

1. כללי:

על מנת לאפשר תהליך אחיד ומבוקר של יציאת משתקמים לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי, יש צורך בקביעת נהלים מוסכמים.

2. מטרה:

לקבוע שיטה להכשרה והוצאת משתקמים ממרכז רש"ת לתעסוקה נתמכת בשוק החופשי ואת האחריות של השותפים בתהליך.

3. הגדרות:

- 3.1 תעסוקה נתמכת פרטנית - השתלבות של משתקם בשוק החופשי באופן עצמאי. ליווי ותמיכה של מדריך/ רכז תוכנית עבודה נתמכת, יינתנו אחת לשבועיים או על פי הצורך.
- 3.2 תעסוקה נתמכת קבוצתית - השתלבות של מספר משתקמים כקבוצה, באותו מקום עבודה בשוק החופשי, בליווי של מדריך תעסוקה נתמכת המשתכרים על פי תקנות שכר מינימום מותאם.
- 3.3 תעסוקה בשוק החופשי - תעסוקה במקום עבודה מחוץ למרכז רש"ת, על ידי מעסיק פרטי או גוף ציבורי, שבו מתקיימים יחסי עובד-מעביד. בליווי מדריך השמה בתעסוקה נתמכת ו/או מדריך תעסוקה נתמכת.

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 טופס אישור אפטרופוס
- 4.2 תקנות שכר מינימום מותאם
- 4.3 היסטוריה תעסוקתית - שק. 1-2
- 4.4 טופס מעקב וליווי משתקם בעבודה נתמכת קבוצתית/פרטנית - שק. 2-3
- 4.5 טופס פרטים אישיים - מנ. 2-2
- 4.6 טופס בדיקת קריטריונים - תוכנית עבודה נתמכת (שייך למשרד הרווחה/ תב"ת)
- 4.7 כתב ויתור סודיות רפואית - מנ. 4-7

עמוד 2 מתוך 4	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת מס' ההוראה: שק. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

5. השיטה:

- 5.1 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לערוך שיחות עם אנשי צוות (עו"ס דיור/עו"ס קהילה/עו"ס מרכז רש"ת/ הורים/מדריך במרכז רש"ת/ מנהל מרכז רש"ת ו/או כל גורם טיפולי רלוונטי למשתקם) לבדיקת התאמת המשתקם לתוכנית עבודה נתמכת פרטנית.
- 5.2 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לערוך שיחה עם המשתקם ולבדוק את: רצון המשתקם להשתלב בתעסוקה נתמכת, תחומי עניין, חוזקים, קשיים, תחומי תעסוקה אפשריים, אופי העבודה.
- 5.3 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להחתים את ההורים/אפוטרופסים על טופס ויתור סודיות (מנ. 4-7) ואישור אפוטרופוס/מערך דיור לשילוב בעבודה (שק. 2-2)
- 5.4 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לאתר למשתקם מקום עבודה בהתאם למידע שקיבל מהמוזכר בסעיפים הקודמים.
- 5.5 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למעסיק את מאפייני האוכלוסייה עם צרכים מיוחדים, יתרונות העסקה, חוק שכר מינימום מותאם.
- 5.6 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למשתקם את מקום העבודה, תפקידו, אנשי הצוות, נהלי הארגון, נהלי העבודה, איש הקשר במקום העבודה.
- 5.7 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להציג למעסיק את המשתקם, הרקע התעסוקתי שלו חוזקות, קשיים צפויים, מצבים מיוחדים העלולים להתרחש.
- 5.8 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לוודא שיש טופס פרטים אישיים של המשתקם (מנ. 2-2) בתיק המשתקם ולוודא שתנאי העסקתו של המשתקם מוסדרים בהתאם לתקנות שכר מינימום מותאם.
- 5.9 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לוודא ועפ"י הצורך גם ללמד את המשתקם להגיע למקום העבודה.
- 5.10 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת ללוות את המשתקם בימים הראשונים לעבודתו עפ"י הצורך.
- 5.11 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לבקר את המשתקם במקום עבודתו לפחות פעם בשבועיים ולקיים שיחה עם המעסיק בנוגע לתפקוד המשתקם תוך מתן כלים להתמודדות וקידום המשתקם.

עמוד 3 מתוך 4	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת מס' ההוראה: שק. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- 5.12 אם קיים צורך בליווי ומתן תמיכה בתדירות גדולה יותר, על המדריך לעשות זאת.
- 5.13 אם המשתקם עובד בתעסוקה נתמכת חלקית, על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לפקוד את מקום העבודה אחת לשבועיים.
- 5.14 אם המשתקם עובד בתעסוקה נתמכת מלאה/חלקית במטבח התעשייתי הנמצא במבנה מרכז רש"ת, יבוצע המעקב אחר עבודת המשתקם כפי שמקובל לגבי כל המשתקמים המועסקים במרכז רש"ת בתעסוקה מוגנת.
- 5.15 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לעדכן בטופס ליווי ומעקב (שק. 2-3) לאחר כל פגישה עם המשתקם ו/או המעסיק. בטופס יתועדו רשמים מהביקור, המלצות וכלים להמשך טיפול.
- 5.16 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להעביר מידע בעל פה לאפוסטרופוס/דיוור/עו"ס קהילה/מנהל מרכז רש"ת/רכז תוכנית אודות תהליך קליטתו של המשתקם בעבודה נתמכת לאורך תקופת תהליך הקליטה ועד לקליטתו המסודרת בעבודה.
- 5.17 על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת להעביר דו"ח תפקודי בכתב פעם בשנה לגורמי הטיפול הרלוונטיים ולתייך את הדו"ח בתיק האישי של המשתקם.
- 5.18 על מדריך תעסוקה נתמכת לנהל דיונים מקצועיים עם מנהל מרכז רש"ת/רכז תוכנית לפחות אחת לחודש ולעדכן לגבי התקדמות המשתקמים, קשיים, דילמות ושינויים.
- 5.19 במקרה של פיטורין או התפטרות של המשתקם ממקום עבודתו בשוק החופשי, ואם לא ניתן מענה במסגרת תוכנית תעסוקה נתמכת, על מדריך השמה ותעסוקה נתמכת לדאוג לחזרת המשתקם למרכז רש"ת להמשך טיפול בעינינו.
- 5.19.1 אם המשתקם אינו מעוניין לחזור למרכז רש"ת, יוכל להמתין בביתו לתקופה שלא תעלה על חודש ימים, עד למציאת תעסוקה אחרת עבורו בשוק החופשי.
- 5.19.2 אם לא נמצאה עבורו עבודה במהלך חודש ההמתנה יוכל לחזור למרכז רש"ת או להמתין חודש נוסף בבית באישור מפקח מחוזי.

עמוד 4 מתוך 4	שם ההוראה: רצף תעסוקה - תעסוקה נתמכת מס' ההוראה: שק. 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
עדכון:		
תחולה:		

- 5.20 ההוראות המפורטות בסעיפים שלעיל חלות גם על השמה בתעסוקה נתמכת קבוצתית.
- 5.21 במקרה של פיטורין או התפטרות של משתקם הממלא להשמה קבוצתית ממקום עבודתו או במקרה של פיזור קבוצת העבודה יחויב המשתקם/ המשתקמים לחזור למרכז רש"ת.

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מדריך ההשמה ותעסוקה נתמכת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 3	תחולה:
		עדכון:

1. כללי

שילוב בין תעסוקה יצרנית לבין טיפולים פרארפואיים יעודד צמיחה והעצמה של המשתקמים ביחידה הטיפולית.

2. המטרה

לקבוע שיטה לקבלת משתקם ליחידה טיפולית בתוך מרכז רש"ת תוך שמירה על רצף תעסוקה והאחריות של השותפים לתהליך.

3. הגדרות:

- 3.1 יחידה טיפולית** – הינה חלק מרצף התעסוקה המיועדת לאנשים בכל רמות הפיגור, נכויות פיזיות ובעיות התנהגות שלכולם קיימת אוריינטציה תעסוקתית. יחידה טיפולית תכיל 8 משתקמים ומשרה אחת של מדריך טיפולי. הקליטה ליחידה טיפולית של משתקם חדש תעשה בתנאים הבאים:
- א. **פיגור בינוני** – נמוך או פיגור בינוני עם קשיי התנהגות.
- ב. נזקקות לתמיכה משמעותית בין 3-4 בתחומי מיומנויות ההסתגלות עפ"י האבחון (ראה נספח 7 א').
- 3.2 אוכלוסיית היעד** – אנשים אשר אובחנו והוכרו על ידי וועדת אבחון, על פי חוק טיפול במפגרים 1969 מגיל 21 ומעלה. חיים בקהילה ומתגוררים בבית ההורים, משפחה אומנת או במסגרת דיור בקהילה. (משתקם סעודי אינו נכלל ברצף התעסוקה).
- 3.3 ירידה משמעותית בתפוקת עבודה** – ירידה ב 50% או יותר בתפוקת עבודתו של המשתקם בהשוואה לעצמו בעבר.
- 3.4 וועדה רב מקצועית** – כמופיע בהוראה מנ. 1

4. מסמכים ישימים:

- 4.1 חוק טיפול במפגרים 1969

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	עמוד 2 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 3	תחולה:
		עדכון:

5. השיטה

- 5.1 קליטה ליחידה טיפולית של משתקם המוכר למרכז רש"ת :
- 5.1.1 כאשר המדריך מזהה כי חלה ירידה משמעותית בתפוקת עבודתו של המשתקם עליו למלא דו"ח ולדווח למנהל מרכז רש"ת.
- 5.1.2 על המנהל לבדוק את הנושא ורק לאחר שוידא כי הירידה אינה זמנית (לדוגמא : כתוצאה מאירוע טראומטי), אלא נובעת מירידה בתפקודו של המשתקם יזמן את הוועדה הרב מקצועית.
- 5.1.3 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שהוועדה תדון בעניינו של המשתקם ותבדוק האם קיימת ירידה משמעותית בתפוקת עבודתו עפ"י הקריטריונים הבאים :
- א. ירידה של לפחות 50% בתפוקת עבודתו, ביחס לעצמו מהעבר.
- ב. נזקקות לתמיכה משמעותית בין 3-4 בתחומי מיומנויות ההסתגלות עפ"י האבחון (ראה נספח 7 א')
- 5.1.4 אם קיימת אי-הסכמה בין החלטת הוועדה לבין החלטת מרכז רש"ת על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לכך שעו"ס הקהילה יפנה את המשתקם לוועדת אבחון נוספת.
- 5.2 קליטה ליחידה טיפולית של משתקם חדש:
- 5.2.1 עם החלטת וועדת האבחון על העברתו של המשתקם ליחידה טיפולית על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שעו"ס המחלקה/קהילה תמלא טופסי השמה (עזיבה ממרכז רש"ת וקליטה ביחידה הטיפולית).
- 5.2.2 על מנהל מרכז רש"ת/מדריך לשוחח עם המשתקם ולהכין אותו להעברתו ליחידה החדשה.
- 5.2.3 על עו"ס היחידה הטיפולית לוודא כי המשתקם משתלב ביחידה הטיפולית בהדרגה או מיידית בהתאם לשיקול דעתם של אנשי המקצוע ובהתאם לצרכיו של המשתקם.
- 5.2.4 לאחר תצפית של כ- 3 חודשים על העו"ס לבנות למשתקם תוכנית "קידום אישית" כנהוג במרכז רש"ת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	עמוד 3 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 3	עדכון:
		תחולה:

5.3 הפעלת היחידה הטיפולית:

- 5.3.1 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שהפעלת היחידה הטיפולית תבוצע על בסיס הוראות העבודה הרלוונטיות הקיימות במרכז רש"ת.
- 5.3.2 על מנהל מרכז רש"ת לוודא, כי התעסוקה היצרנית ביחידה הטיפולית תהיה כ – 50% מיום העבודה.
- 5.3.3 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג כי המשתקמים ביחידה הטיפולית יקבלו שעות העשרה וחיזוק מיומנויות היומיום ע"י אנשי מקצוע מוסמכים כגון : מורה לחינוך מיוחד ומורה לתנועה וכד'.
- 5.3.4 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג, כי המשתקמים ביחידה יקבלו שכרם בגין עבודתם בהתאם לכללי השכר הנהוגים במרכז רש"ת.
- 5.3.5 על מנהל מרכז רש"ת לתכנן טיולים בהם יוכלו לקחת חלק גם חניכי היחידה הטיפולית.

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

7. נספחים:

- א. רשימת תחומי מיומנויות ההסתגלות.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: רצף תעסוקה - יחידה טיפולית	עמוד 4 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 3	עדכון:
		תחולה:

נספח א'

תחומי מיומנויות ההסתגלות

1. **תקשורת** – היכולת להבין ולבטא אינפורמציה מדוברת, כתובה, שפת הסימנים, סימבוליים גרפים וכד'. היכולת להבין או לקבל דרישות, רגשות, מחמאות ודחיות.
2. **עזרה עצמית** – כולל שירותים, אכילה, לבוש, הגיינה, רחצה וכד'.
3. **מיומנויות של חיי יום יום** – טיפול בהכנת אוכל, קניות, משק בית, שמירה על רכוש, סדר יום, התמצאות בבית ובסביבה הקרובה, בחירה עצמית וכד'.
4. **מיומנויות חברתיות** – קשרים חברתיים עם אחרים כולל יוזמה, פעילות גומלין וניתוק הקשר, תגובות מתאימות למצבים חברתיים, זיהוי רגשות קבלה ומתן פידבק חיובי ושליילי, שמירה, וציות על חוקים וכד'.
5. **שימוש במשאבים קהילתיים** – ניצול מתאים של מקורות קהילתיים, שימוש בתחבורה ציבורית, קניות, קבלת שירות משירותים קהילתיים – מרפאה, קולנוע, תיאטרון, שירותים ציבוריים, בנק, בתי ספר, מתנ"ס וכד'.
6. **הכוונה עצמית** – יכולת להפעיל מנגנוני שיפוט וביקורת, קבלת החלטות, ריסון דחפים, הימנעות מסכנה, הגנה עצמית וכד'.
7. **בריאות ובטיחות** – שמירה על הבריאות, זיהוי מצב של מחלה, אוכל לא מתאים, שיקולי בטיחות בסיסיים כמו חציית כביש, היגררות אחרי חברה לא מתאימה, הקפדה בנושאים מיניים, בדיקות תקופתיות וכד'.
8. **תפקודיים עיונים** – יכולות בתחומי הקריאה, כתיבה וחשבון או תחליפים המשמשים את האדם בחיי היומיום.
9. **ניצול שעות פנאי** – בחירת ניצול שעות הפנאי משקפת את יכולת הפרט להעדפות אישיות בהתאם לגילו ולנורמות התרבותיות המקובלות, יוזמה אישית, השתתפות בפעילות חברתית בבית או מחוץ לבית.
10. **תעסוקה** – מתייחס להרגלי עבודה, יכולת להתייחס בזמן ולמקום, להבין הוראות, לקבל ביקורת, לשפר ביצוע, להסתדר עם כסף, לעבוד בשיתוף פעולה וכו'.

נלקח מתוך : אתר האינטרנט "פיגור שכלי" של עו"ס סעדה אריה מעודכן ל – 16.4.07.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: טיפול באירוע חריג	עמוד 1 מתוך 4
	מס' ההוראה: שק. 4	עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

על מנת לאפשר טיפול, דיווח ומעקב באירועים חריגים יש לקבוע כללים מוסדרים לכתובת דו"ח אירוע חריג והפצתו לגורמים הרלוונטיים.

2. מטרה:

לקבוע שיטה לדיווח, טיפול ומעקב באירועים חריגים הקשורים במשתקם במרכז רש"ת.

3. הגדרות:

3.1 אירוע חריג - אירוע חד פעמי או מתמשך החורג מהשגרה, במסגרתו נפגע האדם או עלול היה להיפגע וקיימת או עלולה להתקיים סכנה לעצמו, לאחרים ו/או לסביבה.

3.2 אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני – אירוע המהווה פגיעה בחסר ישע (כמשמעותו בסעיפי 368 ד' לחוק העונשין תיקון 26 - חובת דיווח), אירוע חריג מסכן, פגיעה משמעותית המחייבת טיפול רפואי.

3.3 אירוע חריג פנימי – אירוע חריג שאינו מחייב דיווח חיצוני: פגיעה או חבלה במשתקם או באחר שאינה דורשת התערבות רפואית, לא פגיעה בתפקודו של המשתקם, לא שיבשה את שגרת חייו וכן אין חשד לרשלנות או עבירה על החוק והנהלים.

4. מסמכים ישימים:

4.1 חוק הגנת חסרי הישע

4.2 דו"ח אירוע חריג - מנ. 1-4

4.3 דו"ח ריכוז שנתי לאירועים חריגים - שק. 1-4

5. השיטה:

5.1 ניהול האירוע

- 5.1.1 על איש צוות הנוכח באירוע לתת מענה מידי ראשוני לאירוע לפי שיקול דעתו. העקרון המקצועי שינחה את המטפלים באירוע החריג בשלב זה של הטיפול הוא לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 5.1.2 על אנשי הצוות הנוכחים או מקבלים ידיעה על האירוע להירתם לסייע לטיפול באירוע כדי לצמצם ככל האפשר פגיעה עצמית/באחר/ברכוש.
- 5.1.3 על איש הצוות המטפל באירוע להורות על הזמנת התערבות חיצונית בהתאם למקרה: כגון אמבולנס, מכבי אש, משטרה.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה: טיפול באירוע חריג מס' ההוראה: שק. 4	עמוד 2 מתוך 4
		עדכון:
		תחולה:

5.1.3 על המטפל באירוע ליצור קשר בהקדם האפשרי עם מנהל המסגרת/עו"ס מרכז רש"ת, אם אינם נמצאים או נוכחים באירוע, על מנת לקבל הנחיות להמשך הטיפול.

5.1.4 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג להנחות את הצוות בנוגע למתן התערבויות שונות לנפגעים במעגלים שונים על פי הצורך.

5.1.5 על מנהל מרכז רש"ת לקבוע מתי האירוע מסתיים ומתחילה חזרה לשגרה, להודיע לשאר הצוות/ המשתתפים.

5.2 דיווח על האירוע

5.2.1 בסיום האירוע על איש הצוות שנכח באירוע למלא טופס אירוע חריג (מנ. 4-1) חלק א' ולהעבירו למנהל מרכז רש"ת.

5.2.2 איש סגל אשר שמע תלונה מהמשתתפים אודות אירוע חריג או זיהה סימני פגיעה על גופו של המשתתפים ידווח למנהל מרכז רש"ת בע"פ וימלא דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1), שיועבר למנהל מרכז רש"ת להמשך טיפול.

5.2.3 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג שלדו"ח יינתן מספר ולמלא את חלק ב' בטופס אירוע חריג (מנ. 4-1) ולהפיצו לגורמים המתאימים, לתיק אותו בתיק האישי של המשתתף ובתיק ארועים חריגים.

5.2.4 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג לדווח לאפוסטרופוס המשתתפים (אם הוא גר בקהילה) או לעו"ס/ מנהל מערך דיור אודות האירוע והטיפול בו.

5.2.5 על מנהל מרכז רש"ת לתעד את האירוע החריג בדו"ח ריכוז שנתי לארועים חריגים (שק. 4-1).

5.2.6 על המנהל להציג בישיבת צוות ארועים חריגים עפ"י שיקול דעתו לצורכי למידה והפקת לקחים של הצוות.

5.2.7 על מנהל מרכז רש"ת לדאוג, שאחת לשנה יוצגו נתוני דוח ריכוז שנתי לאירועים חריגים (שק. 4-1) בסקר הנהלה ובפני גורמים טיפוליים רלוונטיים.

6. אחריות

6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 1 מתוך 2
	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	עדכון:
	מס' ההוראה: שק. 5	תחולה:

1. כללי:

על מנת לאפשר את הטיפול, השיקום והקידום של חניכי מרכז רש"ת יש צורך בבניה והפעלה של תוכניות קידום.

2. מטרה:

לקבוע דרך אחידה לאסוף נתונים לבניה ולהפעלה של תוכניות קידום המותאמות לאנשים בתעסוקה ואת האחריות של השותפים לתהליך.

3. הגדרות:

3.1 תכנית קידום אישית – תק"א - שם כולל לסך התוכניות המכוונות לסייע לאנשים עם מש"ה לפתח את כישוריהם במידה המיטבית באמצעות תהליך של פיתוח מיומנויות ויכולות. התוכנית כוללת את כל תחומי החיים, מערבת בתוכה את היחיד, את המשפחה ואת המסגרות השונות.

3.2 אחראי תק"א – מנהל מרכז רש"ת או עו"ס או רכז/ת תק"א (תוכניות קידום)

4. מסמכים ישימים:

4.1 ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת – מותאמת למסגרות תעסוקה ומרכזי רש"ת.

4.2 טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום – שק. 1-5

4.2 טופס תוכניות קידום - ריכוז נתונים שנתי – שק. 2-5

5. השיטה:

5.1 על מנהל מרכז רש"ת לקבוע את מספר המשתקמים המשולבים בתוכניות קידום בתכנית עבודה תקופתית. תכנית זו תאושר ע"י המפקח על מרכז רש"ת.

5.2 על אחראי תק"א למלא אחת לשנה ערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת למשתקמים המשולבים בתוכניות קידום.

5.3 על אחראי תק"א לקיים ישיבה לסקירת הנתונים שנאספו ולזמן את הגורמים הרלוונטיים במרכז רש"ת.

5.4 על אחראי תק"א לקיים ישיבה שבה תידון תוכנית הקידום של המשתקם. לישיבה זאת יוזמנו הגורמים הרלוונטיים במרכז רש"ת, המשתקם ובני משפחה/אפוטרופוסים (עפ"י שיקול דעתו). הישיבה תתקיים גם בהיעדרם של בני משפחה/אפוטרופוסים אך נוכחות המשתקם מחייבת.

שם/לוגו מרכז רש"ת	שם ההוראה:	עמוד 2 מתוך 2
	תוכניות קידום אישיות וקבוצתיות	עדכון:
	מס' ההוראה: שק. 5	תחולה:

- 5.5 על אחראי תק"א להציג את התוכנית המוצעת בפני משתתפי הישיבה ולתת להם אפשרות להביע את דעתם ולהתייחס לנושאים ולתוכנית.
- 5.6 על אחראי תק"א לבחור את הנושאים שעליהם תופעל תכנית הקידום בהתאם לישיבה שהתקיימה בנושא.
- 5.7 על אחראי תק"א לפתח את תכנית הקידום עפ"י הנושאים שנבחרו ולקבוע את האחראי ליישום התכנית.
- 5.8 איש הצוות שמונה ליישם את התכנית יפעל עפ"י הכתוב בה וינהל מעקב כנדרש על גבי טופס מעקב ביצוע תוכניות קידום (שק. 1-5) וטופס תוכניות קידום – ריכוז נתונים שנתי (שק. 2-5).
- 5.9 על אחראי תק"א לזמן ישיבת ההערכה עפ"י התכנית ובתדירות שנקבעה בה. ישיבה זו תתועד ע"ג הטופס הנכלל בערכת איסוף נתונים לבדיקת התנהגות מסתגלת.
- 5.10 על אחראי תק"א לאשר את תוכנית הקידום בחתימתו (בנוסף לחתימת המדריך האחראי).

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו: אחראי תק"א

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

שם/לוגו מרכז רש"ת	פעילות חברתית במרכז רש"ת שם ההוראה: מס' ההוראה: שק. 6	עמוד 1 מתוך 2
		עדכון:
		תחולה:

1. כללי:

הפעילות החברתית בתפישתה מהווה השלמה לתהליך השיקום התעסוקתי ומושתתת על ערכים ועקרונות דומים. בפעילות זו יוכלו המשתקמים לבטא את כישוריהם בתחומי היצירה, התנועה והתרומה לסביבה.

2. המטרה:

לקבוע את סוגי הפעילויות החברתיות שניתן לבצע במרכז רש"ת ואת השותפים.

3. הגדרות:

- 3.1 פעילות חברתית** – פעילות שאינה קשורה לפעילות תעסוקתית ויכולה להתבצע בתחומי מרכז רש"ת או מחוצה לו. כל חניכי מרכז רש"ת זכאים להשתתף בפעילויות החברתיות. הפעילויות יתקיימו על בסיס תקציב פנוי או בניכוי של עד 20% מהכנסות המשתקמים. להלן פירוט הפעילויות החברתיות שניתן לבצע במרכז רש"ת או מחוצה לו:
- טיולים בני יום אחד או יותר המאורגנים על ידי מרכז רש"ת או בשילוב עם מרכז רש"ת. לכל 6 משתקמים יתלווה איש צוות אחד. איש הצוות ילווה את הקבוצה במהלך כל יום הפעילות. למשתקם עיוור או משתקם המרותק לכסא גלגלים יש צורך במלווה צמוד.
 - נופש שנתי המאורגן על ידי מרכז רש"ת או בתיווך מרכז רש"ת (כמו אקי"ם).
 - מופעי זמר, תיאטרון, קרקס וכדו'.
 - לכל 6 משתקמים יתלווה איש צוות אחד. איש הצוות ילווה את הקבוצה במהלך כל יום הפעילות. למשתקם עיוור או משתקם המרותק לכסא גלגלים יש צורך במלווה צמוד.
 - מסיבות חג, סוף שנה וכדו'.
 - מסיבות יום הולדת.
 - אירועים סביב לוח השנה העברי.
 - סדנאות חד פעמיות או קבועות בנושאים שונים כמו: ספורט, תנועה, אומנות, תופים וכו'.
 - התנדבות בקהילה כמו בבתי אבות, מעונות יום, חלוקת מזון בבית תמחוי וכו'.
 - מתנה לחגים ראש השנה / פסח.

שם ההוראה:	עמוד 2 מתוך 2	שם/לוגו מרכז רש"ת
פעילות חברתית במרכז רש"ת	עדכון:	
מס' ההוראה: שק. 6	תחולה:	

4. מסמכים ישימים

- 4.1 בטיחות דיירים בבריכות שחיה ורחצה בים – פרק ז מס: 5 מ יולי 2004
4.2 נוהל הפעלה לנופש עבור מסגרות בקהילה

5. השיטה:

- 5.1 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו להכין תוכנית פעילות שנתית בהתאם ליכולותיו.
5.2 על מנהל מרכז רש"ת לקיים לפחות טיול אחד בשנה וכן לרכוש לפחות מתנה אחת בשנה לחגים.
5.3 על מנהל מרכז רש"ת או מי הוסמך על ידו לתכנן את הפעילויות, להשיג הצעות מחיר וכל הנגזר מהפעילויות.
5.4 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו לוודא כי לחברת ההסעות ולמקומות הבילוי יש רישיון עסק/רישיון הפעלה.
5.5 על מנהל מרכז רש"ת או מי שהוסמך על ידו לדאוג למספר מלווים נדרש בכל פעילות שדורשת יציאה מתחומי מרכז רש"ת.
5.6 על מנהל מרכז רש"ת או מי הוסמך על ידו לרכז את הנופשונים השנתיים של אק"ים או כל ארגון אחר הפועל באישור אגף הרווחה בהתאם לנדרש מהארגון.

6. אחריות:

- 6.1 אחריות על ביצוע הוראה זו : מנהל מרכז רש"ת.

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
------	-------	-------	-------

מאגר טפסים הוראות עבודה

תוכן עניינים מאגר הטפסים

מספר	שם הטופס	מס
מנ. 1-1	קליטה למועמד למרכז רש"ת	1
מנ. 2-1	דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת	2
מנ. 3-1	הודעה על קליטת משתקם חדש	3
מנ. 1-2	תכולת תיק	4
מנ. 2-2	פרטים אישיים	5
מנ. 3-2	אישור מתן תרופות במרכז רש"ת	6
מנ. 5-2	אישור להשתתפות בפעילות גופנית	7
מנ. 6-2	אישור רפואי להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת	8
מנ. 7-2	ויתור סודיות	9
מנ. 8-2	כתב ויתור על סודיות רפואית	10
מנ. 9-2	דו"ח הערכה תפקודית	11
מנ. 1-3	דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת	12
מנ. 2-3	חובת שמירת הסודיות	13
מנ. 1-4	דו"ח אירוע חריג	14
מנ. 2-4	פרוטוקול ועדה רב מקצועית	15
מנ. 1-5	דו"ח היעדרות ממרכז רש"ת	16
מנ. 2-5	סקירה יסודית במבנה מרכז רש"ת בסוף יום עבודה	17
מנ. 3-5	מעקב הגעה ויציאת משתקמים ממרכז רש"ת	18
מנ. 4-5	דף נוכחות חודשי	19
מנ. 1-6	תפריט ארוחות צהריים למשתקמים	20
מנ. 2-6	תורנויות מדריך תורן	21
מנ. 1-7	מעקב מתן תרופה	22
מנ. 1-8	שאלון אישי לקליטת מתנדב	23
מנ. 2-8	הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת	24
מנ. 3-8	הערכת מתנדב	25

תוכן עניינים מאגר הטפסים - המשך

מס	שם הטופס	מספרו
26	מטלות היום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת	שק. 1-1
27	הערכת השתלבות משתקם לאחר שבוע מהקליטה	שק. 2-1
28	סיכום שיחה	שק. 3-1
29	הערכת השתלבות משתקם לאחר חודש מהקליטה	שר. 4-1
30	עבודת משתקמים במרכז רש"ת – דירוג שבועי	שק. 5-1
31	דיווח יומי על עבודת משתקמים במטבח	שק. 6-1
32	דיווח עבודת משתקמים בהדחת כלים	שק. 7-1
33	ריכוז תעודות משלוח וחשבון לספקים	שק. 8-1
34	דו"ח תשלומי ספקים	שק. 9-1
35	דו"ח גמול תעסוקת משתקמים	שק. 10-1
36	דו"ח תפקודי	שק. 11-1
37	הפניית משתקם לאיבחון	שק. 12-1
38	דו"ח הסעות משתקמים	שק. 13-1
39	דו"ח ארוחת צהרים משתקמים	שק. 14-1
40	הודעה על שינוי במועדי הסעות	שק. 15-1
41	תוכנית עבודה שנתית	שק. 16-1
42	פרוטוקול ישיבות משתקמים	שק. 17-1
43	טופס הזמנה לשיחה במרכז רש"ת	שק. 18-1
44	פרוטוקול ישיבות צוות	שק. 19-1
45	היסטוריה תעסוקתית	שק. 2-1
46	אישור בני משפחה/אפוטרופוס/דיוור לשילוב בעבודה	שק. 2-2
47	מעקב משתקם בעבודה נתמכת	שק. 3-2
48	מעקב ביצוע תוכניות קידום	שק. 1-5
49	תוכניות קידום – ריכוז שנתי	שק. 2-5

טופס קליטה למועמד למרכז רש"ת / לקבוצה טיפולית

תאריך הוועדה: _____ תאריך קליטה צפוי: _____

אינפורמציה כללית:

שם פרטי ומשפחה: _____ מין: זכר / נקבה
תאריך לידה: _____ מס' ת.ז.: _____
מקום מגורים: בית / הוסטל / מעון
כתובת מגורים: _____
טלפון: _____

שם האב: _____ כתובת: _____ טלפון: _____
שם האם: _____ כתובת: _____ טלפון: _____
שם האפו': _____ כתובת: _____ טלפון: _____

טלפון חירום: _____ קרבת המשפחה: _____

שירותים אחרים המטפלים במועמד/ת: _____

שם המקום	כתובת	טלפון
_____	_____	_____
_____	_____	_____

שם העו"ס: _____ כתובת המחלקה: _____
טלפון: _____

אישורי הכנסה: ק.נכות: כן / לא
ק.שירותים מיוחדים: כן / לא
ק.ניידות: כן / לא

אופן הגעה למרכז רש"ת () עצמאי בתחבורה
() עצמאי ברגל
() הסעה מאורגנת
() הסעה מאורגנת + מלווה
() אחר _____

שם המשתקם:

1. חינוך:

האם ביקר בבית ספר? _____

(אם כן איפה?)

האם מסוגל לקרוא? _____

(איזה סוג חומר?)

האם מסוגל לכתוב? _____

(אם כן מה?)

האם מסוגל לספור? _____

(אם כן איך?)

2. התנהגות והתפתחות חברתית :

מבטא רגש בדרך חברתית: _____

מבטא אכזבה: _____

מה מפריע לנ"ל: _____

משתף פעולה: _____

ממלא הוראות / מקבל סמכות: _____

נענה לחיזוקים: _____

יכול לדחות סיפוקים: _____

מרביץ לעצמו (תאר כיצד ואיפה?): _____

אם התשובה חיובית, נא תאר את תכיפות ההתנהגות ומה מניע לכך: _____

שעות פנאי - פרט פעילויות: _____

• עזרה עצמית :

האם אוכל לבד? כן / לא / חלקי

האם סוגר כפתורים לבד? כן / לא / חלקי

האם סוגר רוכסן לבד? כן / לא / חלקי

האם שורך שרוכים לבד? כן / לא / חלקי

האם מבקש לשירותים? כן / לא / חלקי

האם עצמאי בשירותים? כן / לא / חלקי

4. בריאות :

חברות בקופה: _____

נכויות / מגבלות אחרות: _____

יושב על כיסא גלגלים : _____

משתמש בהליכון: _____

שולט על סוגרים: _____

פירכוסים: לא / כן – תאר סוג וכמות: _____

תרופות : לא / כן – סוג ומינון _____

אלרגיות: לא / כן

לתרופות: _____

לאוכל: _____

דיאטה: לא / כן סוג: _____

משקפיים: לא / כן בעיית ראייה: _____

מכשיר שמיעה: לא / כן בעיית שמיעה: _____

בעיות בדיבור: _____

שם/לוגו מרכז רש"ת

דברי המועמד:

דברי הורים/אפוטרופסים של המועמד:

דברי עו"ס הקהילה:

שונות:

החלטת וועדת קבלה

נכחו בוועדת הקבלה:

שם: _____ תפקיד: _____

שם: _____ תפקיד: _____

שם: _____ תפקיד: _____

שם: _____ תפקיד: _____

שם: _____ תפקיד: _____

החלטת ועדת הקבלה:

חתימת מנהל מרכז רש"ת

תאריך

פנימי מרכז רש"ת:

טופס החלטה והשמה באחריות:

תשלום ע"י מועצה / עירייה:

תאריך: _____

לכבוד: _____

הנדון: דרישת מסמכים לקבלת משתקם למרכז רש"ת

להלן רשימת המסמכים הדרושים לנו לצורך קבלת המשתקם למרכז רש"ת:

- צילום תעודת זהות
- 4 תמונות פספורט עדכניות
- צילום מצו מינוי אפוטרופוס
- צילום מסיכום אבחון
- צילום מהחלטת ועדת אבחון
- דו"ח סוציאלי
- דו"ח רפואי עדכני (עד 3 חודשים)
- דו"ח פסיכולוגי / פסיכיאטרי (אם יש)
- דו"ח ממסגרת קודמת (אם יש)
- דו"ח מהמסגרת החינוכית בה למד
- _____
- _____

תודה על שיתוף הפעולה.

בברכה,
מנהל מרכז רש"ת

תאריך: _____

לכבוד: _____

הנדון: הודעה על קליטת משתתפים חדש

צוות מרכז רש"ת שמח לבשר לך כי התקבלת למרכז רש"ת.

אנו נעניק לך במרכז רש"ת אפשרויות רבות למיצוי יכולותייך באמצעות התעסוקה, פעולות שיקומיות ופעולות חברתיות.

נשמח לשמוע דיעותייך בכל נושא ונושא ונעשה ככל שביכולתנו להתחשב בכך.

להלן פרטים חיוניים לתחילת דרכך:

מרכז רש"ת פתוח בימים: א, ב, ג, ד, ה, בין השעות: 7:00-15:30

כתובת מרכז רש"ת: _____

מספרי הטלפון: _____

מספר הטלפקס: _____

שובצת לקבוצת: _____

המדריך/ה התעסוקתית/ת של הקבוצה: _____

מצורפת לעיונכם אמנת השירות של מרכז רש"ת.

אנו מאחלים לך קליטה מוצלחת.
נשמח לעמוד לרשותך בכל שאלה.

בברכה,

מנהל מרכז רש"ת

תכולת תיק

טפסים	תדירות	תאריך עדכון אחרון	תאריך עדכון הבא	בוצע
1. פרטים אישיים (מנ. 2-2)	אחת לשנה			
2. צילום ת.ז.	אחת ל- 5 שנים			
3. תמונה עדכנית	אחת ל-5 שנים			
4. צו מינוי אפוסטרפוס (אם יש)	חד פעמי			
5. סיכום אבחון (עד 5 שנים לאחר)	אחת ל-5/10 שנים			
6. החלטות ועדת אבחון (עד 5 שנים לאחר)	אחת ל- 5/10 שנים			
7. דו"ח סוציאלי	בהתאם לצורך			
8. דו"ח רפואי/ פסיכולוגי/פסיכיאטרי עדכני (עד 3 חודשים)	בהתאם לצורך			
9. דו"ח ממסגרת קודמת	חד פעמי			
10. טופס אישור מתן תרופות/ נטילת תרופות באופן עצמאי, חתום ע"י האפוסטרפוס (מנ. 2-3)	בהתאם לצורך			
11. טופס אישור מתן אקמול (מנ. 2-4)	בהתאם לצורך			
12. אישור להשתתפות בפעילות ספורט (מנ. 2-5)	בהתאם לצורך			
13. טופס הרשאה להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת, מותאם לכל פעילות (מנ. 2-6)	ע"פ פעילות			
14. טופס הערכה תפקודית (מנ. 2-9)	אחת לשנה			
15. ישיבות מקצועיות על המשתקם	אחת לשנה			
16. תוכניות קידום אישיות				
17. דו"ח אירוע חריג (מנ. 4-1)				
18. טופס ויתור סודיות (מנ. 2-7)	חד פעמי			
19. אישורים ותכתובת שונה ע"פ הצורך				
20. חובת הסודיות (מנ. 2-8)	חד פעמי			

תמונת
פספורט

שם/לוגו מרכז רש"ת

פרטים אישיים

שם משפחה:	שם פרטי:	
מס' ת.ז.:	ת. לידה	
רמת פיגור:	ת. הועדה:	

כתובת מגורים

עיר:	רחוב:	מס' בית:
מס' דירה:	מיקוד:	

מס' טלפון

טל' בבית	טל' נייד אב/אם	
נייד נוסף	טל' חירום	

אפוטרופוס/ים

שם:	קרבה:	מס' טל':
כתובת:	מיקוד:	

קופת חולים

קופת חולים	טל' קופ"ח	
------------	-----------	--

מצב רפואי

רגישות ל:	
מחלות כרוניות:	

עו"ס קהילה

שם	לשכה	
טל' במשרד	מס' נייד	

איש קשר	
---------	--

___/___/___

לכבוד

הורי/אפוטרופוס המשתקם/ה _____

שלום רב,

הנדון: אישור נתינת תרופות במסגרת מרכז רש"ת

לאור זאת, שבנכם/בתכם נזקק/ת ליטול תרופות במהלך השהות במרכז רש"ת, הינכם מתבקשים להעביר אלינו אישור מהרופא בו מפורטים שם התרופה והמינון הנדרש לנטילה במהלך היום במסגרת מרכז רש"ת. כמו כן, הינכם מתבקשים לחתום במקום המיועד בתחתית מכתב זה, על כך שהינכם מאשרים לתת את התרופות המצוינות במרשם לבנכם/בתכם על פי הנוהל של האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית. אישור זה חשוב ביותר לבטיחותו של בנכם/בתכם ובלעדיו איננו רשאים לתת תרופות.

כדי שנוכל לתת את הטיפול התרופתי הינכם מתבקשים להעביר אל המדריך/ה האחראי/ת במרכז רש"ת את התרופות ארוזות באריזה המקורית עם מדבקה שעליה שם המשתקם/ה והמינון הנדרש.

תודה מראש

מנהל מרכז רש"ת

העתק: תיק משתקם

אישור מתן תרופה

אני _____ האפוטרופוס של: _____ מאשר למרכז רש"ת לתת לבני/בתי את התרופות המצוינות במרשם הרופא וע"פ ההנחיות של משרד הרווחה.

חתימה: _____ תאריך: _____

___/___/___

משפחה יקרה,

הנדון: אישור להשתתפות בפעילות גופנית לשנת

במרכז רש"ת מתקיימת פעילות גופנית.
הפעילות כוללת:
אנו מבקשים לקבל אישור בכתב לגבי השתתפות בנכם/בתכם בפעילות הנ"ל.
נא ציינו האם קיימת מגבלה רפואית המונעת השתתפות בפעילות מסוימת.
במידה וקיימת מגבלה – נא צרפו אישור רפואי מתאים.
משתקם אשר לגביו לא יתקבל אישור בכתב, לא יוכל להשתתף בפעילויות.

בברכה ,

מנהל מרכז רש"ת

לכבוד: **צוות מרכז רש"ת**

אני: _____ מאשר שבני/בתי: _____

יכול/ה להשתתף בפעילות גופנית.

הערות: _____

חתימה: _____ תאריך: _____

שם/לוגו מרכז רש"ת

___/___/___

לכבוד

הורי המשתקם/ה _____

שלום רב,

הנדון: אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת

בתאריך: _____ תתקיים פעילות: _____

הפעילות תכלול: _____

שעת יציאה ממרכז רש"ת: _____ שעת חזרה צפויה: _____

ציוד נדרש: _____

הינכם מתבקשים לאשר את הסכמתכם להשתתפות המשתקם/ה בפעילות המפורטת על גבי הספח המצורף

תודה מראש

מנהל מרכז רש"ת

העתק: תיק משתקם

אישור להשתתפות בפעילות מחוץ למרכז רש"ת (להחזיר למרכז רש"ת)

אני החתום מטה: _____ האפוסטרופוס של: _____

מאשר לבני/ביתי להשתתף בפעילות מחוץ למרכז רש"ת בתאריך: _____ ולקחת חלק בפעילות המתוכננת.

חתימה: _____ תאריך: _____

טופס ויתור סודיות

אני הח"מ: _____

מס' ת.ז.: _____

כתובת: _____

מיקוד: _____

טלפון: _____

טלפון נייד: _____

טלפון עבודה/אחר: _____

(סמן ב- X המקום המתאים)

☐ אפוטרופוס עפ"י צו בית המשפט לגוף ולרכוש החוסה שהעתק ממנו מצ"ב

☐ אפוטרופוס עפ"י צו בית משפט לגוף החוסה שהעתק ממנו מצ"ב

☐ אפוטרופוס עפ"י צו בית משפט לרכוש החוסה שהעתק ממנו מצ"ב

שם פרטי ומשפחה של המשתקם _____ מס' ת.ז. _____

נותן בזאת רשות ל- _____

להעביר דוחות ומידע אחר על:

שם: _____

ת"ז: _____

ל (שם): _____

כתובת: _____

אני מבין שהאינפורמציה הזאת תשמש אך ורק לצרכי הערכת הצרכים של המטופל ולקביעת המשך הטיפול.
אני מצהיר בזה כי אמסור לכם כל ידיעה וכל מסמך שיידרש ממני לגבי החוסה, וכי כל הפרטיים והידועות שמסרתי
ושאמסור הינם נכונים ושלמים.

תאריך: _____ חתימת המצהיר האפוטרופוס: _____

כתב ויתור על סודיות רפואית

אני החתום מטה, שם: _____ מס' ת.ז.: _____
 אפוסטרופוס* של (שם המשתקם/ה): _____ מס' ת.ז.: _____

מוותר בזה על הסודיות הרפואית, ומייפה את כוחם של המבקשים ו/או כל אדם אשר יקבע לכך על ידם, ומסמך אותם לדרוש, לקבל, לעיין ולהעתיק את כל התעודות והמסמכים הרפואיים, ללא יוצא מן הכלל (לרבות תוצאות בדיקות, אבחנות, צילומים וכיו"ב) הנוגעים לחוסה והמצויים בידי כל רופא, בית חולים, קופת חולים וכל מוסד אחר. הנני נותן בזה רשות לכל מוסד או גוף כאמור, לרבות בתי חולים, קופת חולים ו/או לעובדיהם, למסור למבקשים את כל הפרטים ללא יוצא מן הכלל, על מצב בריאותו ו/או כל מחלה/ות שחלה בהן בעבר ו/או יחלה בהן בעתיד והנני משחרר את המוסדות הנ"ל ועובדיהם מחובת שמירה על סודיות רפואית בכל הנוגע למצב בריאותו ו/או מחלותיו כנ"ל ומוותר על סודיות זו, לרבות סודיות בנושאים פסיכיאטריים ו/או פסיכולוגיים, ולא תהיינה לי כל טענות או תביעה בקשר לנ"ל.

פרטים חיוניים אודות המשתקם/ה

חבר בקופת חולים: _____
 סניף (שם וכתובת): _____
 מס' חבר בקופ"ח: _____

תאריך	חתימה

עד לחתימה:

שם	ת.ז.	תאריך	חתימה

* מצ"ב צו מינוי האפוסטרופוס

שם/לוגו מרכז רש"ת

דו"ח הערכה תיפקודית לשנת _____

שם המשתקם: _____ מס' ת.ז.: _____ ת. לידה: _____
 ת. איבחון אחרון: _____ ת. כניסה: _____ מגורים: _____

תיפקוד תעסוקתי

שעת הגעה לעבודה: _____ שעת יציאה: _____ דרך הניידות: _____

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
מוטוריקה עדינה * (שימוש בכף יד ובאצבעות, שימוש בכלים: לדוגמא מברג)						
מוטוריקה גסה ** (תנועה באופן חופשי, הליכה יציבה, שימוש בגפיים)						
קואורדינציה *** (קשר עין יד)						

	1	2	3	4	5
*	יכולת נמוכה מאוד	יכולת נמוכה	יכולת בינונית	יכולת טובה	יכולת טובה מאוד
**	עבודה רק בישיבה	עבודה רצוי בישיבה	עבודה בישיבה או בעמידה	עבודה בעמידה עם מנוחה של שתיים	עבודה בעמידה 8 שעות עם 2 הפסקות
***	נמוכה מאוד	נמוכה	בינונית	טובה	טובה מאוד

מיומנות תעסוקתית

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
טווח ריכוז והתמדה *						
תפוקה **						
איכות העבודה *** (תשומת לב לפרטים, דיוק בעבודה, תיקון עבודה ע"י מדריך)						
עצמאות בעבודה (שירות עצמי, עבודה גם ללא נוכחות המדריך)						
יכולת עבודה בשלבים (עבודה בתהליך)						
כישורי עבודה עם מכשירים						
דינאמיות בקבלת שינוי (שינוי עבודה לפי צורך)						

	1	2	3	4	5
*	עד 15 דקות	עד שעה	עד 3 שעות	עד 5 שעות	5 שעות ומעלה
**	פחות מ-25%	25%	25%-50%	50%-75%	מעל 75%
***	נמוכה מאוד	נמוכה	בינונית	טובה	טובה מאוד

שם/לוגו מרכז רש"ת

יכולת קוגניטיבית תעסוקתית

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
קריאה						
כתיבה						
חשבון						
קריאת שעון והבנת זמנים						
הבנה ושימוש בכסף						

תקשורת ויחסים בינאישיים

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
קשר עין						
גילוי עניין בקשר בינאישי						
ביטוי עצמי בצורה מילולית						
הבנת הוראות						
קבלת הוראות						
ביצוע הוראות						
ביטוי רגשות						
בקשת עזרה						
יצירת קשר חברתי						
יכולת עבודה בקבוצה						
קשר עם מדריך/אחראי						
קבלת ביקורת						

עצמאות תפקודית / אוכל

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
שימוש בסכ"מ						
שירות עצמי בחדר אוכל						
עצמאי בארוחת בוקר (הוצאת כריך, הכנת שתייה)						
אכילה מבוקרת						
ארגון וניקיון בסביבת האוכל						
אכילה מצלחות של אחרים						

שם/לוגו מרכז רש"ת

נושא	1	2	3	4	5	פרוט/דוגמאות
עצמאות בהליכה לשירותים (שליטה על סוגריים)						
שמירה על היגיינה וטיפול (תספורת, ציפורניים, ריח גוף, בנים: גילוח, בנות: עצמאות בזמן מחזור)						
בגדים נקיים ותואמים						
לבוש תואם לעונה						

עצמאות תפקודית/תנועה

נושא	פרוט/דוגמאות
היכרות והתמצאות במרחב המתחם	
עזרה ופיקוח על תנועה במתחם (סיבות רפואיות, מגבלות גופניות)	
עצמאי במתחם	

הערכה

נושא	פרוט/דוגמאות
צורך בחיזוקים ובעידוד	
מוטיבציה לעבודה	
הבנה של משמעות שכר בהקשר של עבודה	

מגבלות

נושא	פרוט/דוגמאות
פיסית (תנועה, ראייה, שמיעה וכו')	
מגבלות סנסוריות (מגע, תאורה, ריח, תנועה)	
מגבלות רפואיות	

שם/לוגו מרכז רש"ת

האם נעשתה תוכנית אינדיבידואלית ? ☐ כן ☐ לא - פרט

סיכום:

מטרות לתקופה הבאה (לצורך תוכנית קידום אישית) :

תפקיד: _____	כותב/ת הדו"ח: _____
חתימה: _____	תאריך: _____

דו"ח קליטת איש סגל במרכז רש"ת

פרטי איש הסגל החדש:

שם משפחה ופרטי: _____ מס' ת.ז: _____
כתובת: _____
טלפונים: _____
תפקיד: _____ מחלקה / אגף / כיתה - _____
תאריך קליטה: _____ משך תקופת החפיפה: _____
שם איש הסגל המבצע את החפיפה: _____

התרשמותו הכללית של מבצע החפיפה:

צורת הפנייה/הדיבור למשתקם בזמן העבודה: _____

גילוי רגישות/הבנה/ אמפטיה במהלך העבודה של איש הסגל הנקלט למשתקם: _____

התמודדות של איש הסגל הנקלט במצבי לחץ/מעברים/שינויים בעבודה של המשתקם: _____

לקיחת אחריות של איש הסגל הנקלט במצבי לחץ /מעברים/שינויים שמתרחשים בתוך העבודה: _____

התייחסות איש הסגל הנקלט לקבוצת המשתקמים בכלל וראיית הפרט במהלך העבודה: _____

שם/לוגו מרכז רש"ת

התייחסות איש הסגל הנקלט ושיתוף פעולה שלו עם שאר אנשי הסגל במחלקה/ בסדנא:

הכרה שליטה ויישום נוהלי מרכז רש"ת:

כיצד הגיב/ה איש הסגל הנקלט לקבלת סמכות והערות בונות של המלווה מתאם מרכז רש"ת:

ישום והפנמה של הערות שניתנו על ידי המלווה לאיש הסגל הנקלט:

אופי הקשר שנוצר בין המשתקמים ואיש הסגל הנקלט:

הערות:

שיחת משוב מס' 1 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 2 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 3 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 4 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 5 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 6 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 7 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 8 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 9 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שם/לוגו מרכז רש"ת

שיחת משוב מס' 10 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 11 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 12 תאריך:

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 13 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 14 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שיחת משוב מס' 15 תאריך: _____

קשיים שעלו בתקופת החפיפה:

נושאים דורשים הבהרות:

שם/לוגו מרכז רש"ת

התרשמות המנהל בנושאים הבאים:

מקרים ותגובות:

משוב מאנשי סגל:

משוב ממשתקמים:

התרשמות אישית:

החלטה על המשך פעולה:

1. סיום העסקה – סיבות ונימוקים:

2. המשך הדרכה – סיבות ונימוקים, אופן ומטרות, הגדרת זמן להחלטה סופית:

3. סיום מוצלח של הקליטה – סיכום המשוב, הודעה על התפקיד, הנחייה נוספת עפ"י הצורך:

הערות:

שם ותפקיד ממלא הדוח: _____ תאריך: _____ חתימה: _____

תאריך: _____

טופס חובת שמירת סודיות

אני החתום/ה מטה מצהיר/ה בזה כי ידוע לי שכעובד מרכז רש"ת של המחלקה לשירותים חברתיים, חלה עלי חובת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אלי.

כמו כן, ידוע לי כי חל עלי "חוק העונשין" אם אמסור ללא סמכות, כדין ידיעה שתגיע אלי בתוקף עבודתי במחלקה, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינה מאסר שנה אחת.

שם פרטי ומשפחה: _____

מס' ת.ז.: _____

כתובת: _____

חתימה: _____

מס' אירוע: _____

דו"ח אירוע חריג

חלק א' - פרטי האירוע (ימולא ע"י איש צוות הנוכח באירוע או מקבל דיווח)

מהות האירוע (הקף בעיגול את הסעיף המתאים בתוך הטבלה)

אירוע חריג המחייב דיווח חיצוני	אירוע חריג פנימי
1. התנהגות אלימה	11. איחור או אי הגעה למסגרת
2. הטרדה או פגיעה מינית	12. שינוי במצב בריאותי שאינו מצריך התערבות רפואית חיצונית
3. בריחה	13. פציעה שאינה משמעותית
4. פציעה משמעותית	14. גניבה
5. טעות במתן תרופות	15. אי שליטה על סוגרים
6. טעות בהסעה	16. שונות/אחר
7. התקף אפילפטי	
8. שינוי חריג במצב בריאותי	
9. מוות	
10. שונות/אחר	

תיאור האירוע:

מיקום האירוע:

הטיפול באירוע וע"י מי:

אנשים נוספים שהיו מעורבים באירוע:

חתימת המדווח: _____ תאריך: _____

חלק ב' - טיפול לאחר האירוע (ימולא ע"י עו"ס / מנהל המע"ס)

1. האם ידוע על מקרים קודמים ? ☐ כן ☐ לא

2. הטיפול לאחר האירוע: _____

3. סיווג האירוע: ☐ אירוע חריג – דיווח פנימי ☐ אירוע חריג – דיווח חיצוני

4. המלצות להמשך טיפול: _____

שם: _____ תאריך: _____ חתימה: _____

הדו"ח מועבר אל:

שם/לוגו מרכז רש"ת

פורוטוקול ישיבה רב מקצועית

נושא הישיבה: _____

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

נעדרים:

סיכום עיקרי הדברים:

לוח ביצוע	אחריות ביצוע	החלטות

רשם: _____

העתיקים:

משתתפי הוועדה

תיק אישי

שם/לוגו מרכז רש"ת

[illegible]

שם/לוגו מרכז רש"ת

מעקב הגעה ויציאת משתקמים

[illegible]

דף נוכחות חודשי - חודש _____

[illegible]

ה-היעדרות V : נוכח

דוכז ע"י

עמוד 1 מתוך 4..... 4-5 מבט.....

שם/לוגו מרכז רש"ת

תפריט ארוחת צהרים לחניכי מרכז רש"ת

יום מרכיב	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
מרק					
מנה עיקרית					
סלט					
מרק					
קינוח					

הנחיות

- * כל יום יש לספק : מנה צמחונית סכרת, רוטב, לחם
- * אפשר לספק: פעם בשבוע תפריט צמחוני כמנה עיקרית
- * לא לספק: שווארמה / קבב / המבורגר מעובדים, תירס, בורקס

שם/לוגו מרכז רש"ת

[illegible]

שם/לוגו מרכז רש"ת

טופס מעקב מתן תרופות

שם המשתתף: _____

שם התרופה והמינון: _____

[illegible]

שאלון אישי לקליטת מתנדב

מתנדב/ת יקר/ה ,
צוות מרכז רש"ת מברך אותך של הצטרפותך כמתנדב.
פעילות ההתנדבות עוזרת לנו להעניק שירות טוב יותר עבור לקוחותינו.
בכדי שתוכל להשתלב בצורה הטובה ביותר במערך המתנדבים שלנו, הינך מתבקש למלא את השאלון .
ישר כח

לתת זה תמיד גם לקבל

שם משפחה ופרטי: _____
כתובת: _____
טל נייד: _____ טל בית/נוסף: _____
מס' ת.ז: _____ ת. לידה: _____
ארץ לידה: _____ שנת עליה: _____

שפות:

עברית : שפת אם / טובה מאוד / טובה
אנגלית: שפת אם / טובה מאוד / טובה
ערבית: שפת אם / טובה מאוד / טובה
אחר: _____ שפת אם / טובה מאוד / טובה

שירות צבאי: (פרט באיזה שנים ואת התפקידים)

מקום עבודה: (פרט לפחות שני מקומות אחרונים – שנים ותפקיד)

ניסיון התנדבותי קודם (מקום, תחום, אוכלוסיה)

שם/לוגו מרכז רש"ת

תחומי עניין אישיים :

תחומי התנדבות מועדפים : (הקף בעיגול)

חונכות אישית

סיוע בסדנה/ בפעילות היומיומית

גיוס כספים

חוגים

יום בשבוע מועדף : א / ב / ג / ד / ה בין השעות _____

הצהרה :

הנני מצהיר/ה בזאת כי מצב בריאותי מאפשר לי להתנדב במסגרת מרכז רש"ת. ביכולתי להמציא אישורים רפואיים ואחרים לשם כך.

הנני מצהיר כי אין לי רישום פלילי בגין עבירות מין וכי לא ביצעתי עבירות מין.

הנני מצהיר כי לא אמסור כל מידע שהגיע אלי במסגרת התנדבותי במרכז רש"ת לאף גורם פרט למנהל המסגרת בה אני מתנדב.

הנני מצהיר כי כל הפרטים שמולאו על ידי בשאלון נכונים.

חתימה

תאריך

סיכום ראיון ושיבוץ :

חתימה:

שם ממלא הטופס:

הנחיות וכללי התנהגות למתנדבים במרכז רש"ת

מרכז רש"ת הינו מרכז עבודה שיקומי המעניק שירותים לאנשים עם צרכים מיוחדים. כחלק משהותם במסגרת, פעילים המשתקמים בתחומים מגוונים שמטרתם למצות את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, תוך שאיפה מתמדת לנורמליזציה ושילוב בקהילה.

להלן הנחיות וכללי התנהגות המיועדים לסייע לך בקשר עם המשתקמים:

- לאנשים עם צרכים מיוחדים יכולת מילולית, וורבלית, מוגבלת. יש לגלות סבלנות רבה ולנסות להבין את דברי המשתקם או מסריו כאשר הוא משתמש בדרכים חילופיות.
- מכיוון שלחלק מהאנשים עם הצרכים המיוחדים יש יכולת קוגניטיבית (שכלית) מוגבלת יש להשתמש בשפה ברורה, פשוטה, במשפטים קצרים בעלי מסר ברור.
- יש לגלות סבלנות ואם נדרש לחזור על המסר מספר פעמיים.
- אנשים עם צרכים מיוחדים מוגבלים לעיתים ביכולת שלהם להביע מצוקה וחוסר שביעות רצון ונוטים להביע בדרכים אלימות. יש להבין, כי אלימות זו הינה ביטוי ללחץ ומצוקה, היא אינה מופנית אישית כלפי איש ומטרתה בקשת עזרה וביטוי מצוקה.
- במקרה של אלימות כלפי משתקמים אחרים או כלפי עצמו יש לנסות להרגיע את המשתקם באופן מילולי, למנוע ממנו לפגוע בעצמו, לקרוא לעזרה ולדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או מי מטעמו.
- אנשים עם צרכים מיוחדים נוהגים לעיתים להביע חיבה ע"י מגע (חיבוק, נשיקה וכו'), אין לגעת מגע פיזי או/ו כל מגע אחר במשתקמים למעט במקרים של סכנת חיים. וכן אין לאפשר מגע של המשתקם בך. יש להסביר למשתקם, כי אנו לא מתנשקים / מתחבקים /אחר - אלא לוחצים יד ואומרים שלום (לדוגמא).
- לחניכי המסגרת קיימות תוכניות אישיות, שמטרתן קידום המשתקם, מיצוי הפוטנציאל האישי שלו ושילובו בקהילה. בכל מקרה אין להתערב בטיפול במשתקמים.
- במקרה הצורך יש לקרוא/ לדווח למדריך או איש צוות אחר במסגרת.
- בכל מקרה של אירוע חריג במסגרת, בחדר או בכל מקום אחר כגון: נפילה, מכה, אלימות, דיווח של משתקם על אלימות וכו', יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או למי מטעמו.
- מכיוון שהמשתקמים הינם חסרי ישע ולוקים לעיתים בשיקול הדעת אין להשאיר כל חומר מסוכן ללא השגחה, כולל חומרי ניקיון ויצירה או כל חומר אחר שיכול להוות סכנה ולפגוע במשתקם.
- יש לדאוג לנעילת החומרים המסוכנים והשגחה מלאה עליהם בזמן השימוש.
- על כל חשד למגע בין משתקם לחומר מסוכן יש לדווח באופן מיידי למדריך האחראי על המשתקם או למנהל המסגרת או מי מטעמו.
- בכל מקרה בו הנך מתלבט/ת כיצד עליך לנהוג - פנה למדריך האחראי או למנהל המסגרת.

שם/לוגו מרכז רש"ת

הצהרת מתנדב

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהיר בזאת כי קראתי את ההנחיות וכללי ההתנהגות, הבנתי אותם ואנהג על פיהם.

_____ חתימת מתנדב

_____ תאריך

שם/לוגו מרכז רש"ת

טופס הערכת מתנדב

שם המתנדב/ת: _____ תאריך הערכה: _____
תקופת הערכה מ: _____ עד: _____
שם המעריך: _____ ותק בעבודה: _____

1. תיאור התפקיד שביצע המתנדב:

2. חוות דעת על המתנדב (מעריך - התייחס לנקודות הבאות: עצמאות, אחריות, יכולת התמודדות, עמידה בזמנים, התמדה, יוזמה ותרומה לארגון וללקוחות)

3. האם ההדרכה שקיבל המתנדב ענתה על הצרכים? (פרט)

4. האם יש תחום בו המתנדב זקוק לתגבור/הדרכה/אחר?

5. סיכום הפעילות והמלצות לעתיד:

6. בקשות והערות של המתנדב:

7. המתנדב: ממשיך / לא ממשיך בפעילות במרכז רש"ת (נא הקף בעיגול את התשובה המתאימה)

תאריך

חתימה

שם המעריך ותפקידו

מטלות היום הראשון לקליטת משתקם

רשימת פעולות ביום הראשון לקליטת משתקם במרכז רש"ת:

שם המשתקם הנקלט: _____ שם המדריך הקולט: _____

על המדריך לודא כי בוצע הפעולות הבאות:

נושא	הפעולה	אישור
אולם/סדנאות עבודה	1. הכרות עם סביבת העבודה	
	2. נתינת מקום ישיבה מסודר למשתקם וכן ארון אישי (במרכז רש"ת בו יש ארונות אישים)	
	3. היכרות עם צוות ההדרכה הנוסף בסדנא/אולם (אם יש)	
הקבוצה מרכז רש"ת	הכרות אישית ושמית עם חברי הקבוצה	
	הכרות עם סביבת מרכז רש"ת:	
	1. שירותים (חשוב לציין הפרדה בין גברים לנשים)	
	2. חדר אוכל	
	3. מחסן	
	4. אולמות/סדנאות עבודה	
	5. חדרי מינהלה	
	6. התייחסות והדרכה לגבי מקומות במרכז רש"ת העלולים להיות מפגע בטיחותי (מדרגות, רמפה, מעלית וכו')	
	1. הסבר על העבודה (מהי ומה מטרתה)	
	2. הסבר על אופן ביצוע העבודה	
עבודה	3. הגדרת תהליכי עבודה ושלבי העבודה	
	4. בחינת יכולותיו של המשתקם בשלבי העבודה	
	5. אם העבודה משלבת שימוש בכלים - יש לתת הסבר על שימוש בכלים וכללי בטיחות	
	1. היכרות עם חדר אוכל	
	2. הסבר על אופן ההגשה בחדר אוכל-עצמאית או ע"י מדריך	
חדר אוכל	3. בדיקה של המדריך האם המשתקם:	
	א. עצמאי/לא עצמאי בהגשת המזון	
	ב. נזקק לעזרה בחיתוך המזון	
פיזור	ג. עצמאי/לא עצמאי באכילה	
	1. ליווי המשתקם לכניסת מרכז רש"ת	
	2. לוודא שהמשתקם יודע מהי הדרך לביתו	
	3. אם המשתקם מגיע בהסעה - יש לוודא שהמשתקם עולה על ההסעה המתאימה	

התייחסות נוספת במידת הצורך :

הנני מאשר שביצעתי את הפעולות שלעיל:

חתימת המדריך: _____ תאריך: _____

הערכת השתלבות המשתקם לאחר שבוע מקליטתו במסגרת

שם המשתקם: _____ שם המדריך: _____

הערכת המדריך לגבי מידת השתלבות

נושא	מידת השתלבות	פרוט/הערות
1. המשתקם מכיר את סביבת עבודתו-אולם העבודה	כן / לא / חלקי	
2. המשתקם מכיר את סביבת המסגרת	כן / לא / חלקי	
3. המשתקם מבין את מהות העבודה-תהליכי ושלבי העבודה, היכן נמצאים חומרי הגלם	כן / לא / חלקי	
4. ניתנו תמיכות נחוצות למשתקם בהתאם ליכולותיו בביצוע העבודה	כן / לא / חלקי	
5. המשתקם השתלב מבחינה חברתית	כן / לא / חלקי	
6. אותרו תחומי חוזק אצל המשתקם	כן / לא / חלקי	
7. אותרו תחומים לשיפור אצל המשתקם	כן / לא / חלקי	

התייחסות נוספת במידת הצורך :

חתימת המדריך: _____ תאריך: _____

שם/לוגו מרכז רש"ת

טופס סיכום שיחה

שם המשתתף (נשוא שיחה): _____ בתאריך: _____

נוכחים :

מטרת השיחה :

סיכום שיחה :

[illegible]

שם ממלא הסיכום ותפקידו: _____ חתימה: _____

הערכת השתלבות המשתקם לאחר חודש מקליטתו במסגרת

שם המשתקם הנקלט: _____ שם המדריך הקולט: _____

חלק א' - ימולא ע"י המדריך בשיתוף המשתקם

נושא	תשובת המשתקם
כיצד רואה המשתקם את מצבו החברתי? האם יש לו חברים במסגרת? האם היה רוצה להיות חבר של מישהו מהמסגרת?	
האם הינו שבע רצון מחברי קבוצתו?	
האם הינו שבע רצון מעבודתו בקבוצה ?	
מהם רצונותיו לעתיד ? להישאר במרכז רש"ת? לצאת לתעסוקה נתמכת?	
האם ההגעה למרכז רש"ת והחזרה לבית נוחה לו/ה?	
האם האוכל שמוגש במסגרת טעים לו/ה? האם כמות האוכל מספיקה? האם יש מספיק גיוון באוכל ?	

הערכת השתלבות המשתקם לאחר חודש מקליטתו במסגרת

חלק ב' - ימולא ע"י המדריך

נושא	תשובת המשתקם
האם לדעתך המשתקם מתאים לקבוצתך חברתית? ותעסוקתית?	
אם ענית בסעיף הקודם - "לא" לאיזה קבוצה יתאים ומדוע?	
האם למשתקם יש בעיות התנהגות? תן דוגמאות	
האם המשתקם יתאים לתעסוקה נתמכת? פרט בקצרה.	
חווה בקצרה את דעתך על המשתקם	

חתימת המדריך: _____ תאריך: _____

שם/לוגו של מרכז רש"ת

עבודת משתקמים במרכז רש"ת - דירוג שבועי

מס'	שם	תפוקה	יזמות	עבודה ברצף	סבלות	הערות	תפוקה	יזמות	עבודה ברצף	סבלות	הערות
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
11											
12											
13											

שם/לוגו של מרכז רש"ת

דיווח עבודת משתקמים במטבח - יומי

[illegible]

עמוד 1 מתוך 1

ט.ש.ק 1-6

[illegible]

7-1 א.ש.ק

שם/לוגו מרכז רש"ת

דו"ח תשלומי ספקים לשנת _____

שם הספק: _____

מס	חודש	סכום התשלום	שולם בתאריך	קבלה מס'

תאריך: _____

לכבוד:

א.ג.נ.,

הנדון: דו"ח הסעות לחודש:

- א. הריני לאשר כי חברת: _____ ביצעה את הסעות המשתקמים בחודש _____
- ב. בחודש זה בוצעו הסעות במשך _____ ימים, כאשר כל יום בוצעו _____ סביבי הסעות הלוך
- ו _____ סבבי הסעות חזור
- ג. להלן שמות המשתקמים אשר נוסעים בהסעות:

שם המשתקם	מס

ד. מצ"ב חשבונית

בברכה

מנהל מרכז רש"ת

שם/לוגו מרכז רש"ת

תאריך : _____

לכבוד:

א.נ.,

הנדון: הודעה על שינוי במועדי הסעות

אנו מבקשים להודיעך על שינוי במועדי ההסעות. להלן פירוט:

בברכה

מנהל מרכז רש"ת

שם/לוגו מרכז רש"ת

תוכנית עבודה שנתית לשנת _____

הנושא: פעילות חברתית / פעילות שיקומית

[illegible]

שם/לוגו מרכז רש"ת

פורוטוקול ישיבת צוות

1. התייחסות להחלטות שהתקיימו בישיבה הקודמת:

2. סדר היום:

3. מצע לדיון:

4. מהלך הישיבה:

5. סיכומים והחלטות

רשמ/ה: _____

פרטים אישיים

שם העובד: _____ ת.ז: _____
תאריך לידה: _____
מקום מגורים: _____
טלפון מקום המגורים: _____
האם עבר איבחון של משרד התמ"ת ? לא / כן - רמת הפחתה _____

פירוט מקומות עבודה

מקום עבודה: _____
טלפון בעבודה: _____
איש הקשר ותפקידו: _____
תאריך תחילת עבודה: _____ תאריך עזיבה: _____
תעריף שכר: _____
סיבת עזיבה: _____

מקום עבודה: _____
טלפון בעבודה: _____
איש הקשר ותפקידו: _____
תאריך תחילת עבודה: _____ תאריך עזיבה: _____
תעריף שכר: _____
סיבת עזיבה: _____

אישור אפטרופוס/ מערך דיור לשילוב בעבודה בקהילה

הריני לאשר בזאת את יציאתו/המשך עבודתו של _____
ת.ז. _____ לעבודה בקהילה.
תאריך תחילת העבודה: _____
מקום העבודה: _____

הערות:

נסיעות: _____
ארוחות: _____
איש קשר: _____
מס' ימי עבודה בשבוע: _____ מס' שעות עבודה ביום: _____

אישור אפטרופוס:

שם פרטי ומשפחה: _____ חתימה: _____

אישור מערך דיור:

שם פרטי ומשפחה: _____ חתימה: _____

בברכת הצלחה,

צוות מרכז רש"ת

טופס מעקב משתקם בעבודה נתמכת

שם המשתקם: _____	מקום עבודה: _____
מדריכה: _____	תאריך: _____
מטרת הפגישה: _____	
דיווח: _____	

שם המשתקם: _____	מקום עבודה: _____
מדריכה: _____	תאריך: _____
מטרת הפגישה: _____	
דיווח: _____	

שם המשתקם: _____	מקום עבודה: _____
מדריכה: _____	תאריך: _____
מטרת הפגישה: _____	
דיווח: _____	

שם/לוגו מרכז רש"ת

דו"ח אירועים חריגים לשנת: _____

מספר אירוע	תאריך	סוג אירוע 1-16	תיאור האירוע	משתקם/ים מעורבים	מדוח

מאשר	תפקיד	תאריך	חתימה

טופס מעקב ביצוע תוכנית קידום

תאריך: _____

שם המשתקם: _____ מדריכה : _____

דיווח:

תאריך: _____

שם המשתקם: _____ מדריכה : _____

דיווח:

תאריך: _____

שם המשתקם: _____ מדריכה : _____

דיווח:

שם/לוגו מרכז רש"ת

תוכניות קידום אישות - ריכוז נתונים לשנת :

מס'	שם המשתקם	פרוט	הערות

