

ISO שיקומי

במע"ש

הכצקתה?

מגישות:

לינה נסיראת, מנהלת מע"ש צ'יימס טייבה

לימור מלצר, מנהלת מפעל מוגן, רב נכותי, צ'יימס ישראל

תוכן עניינים:

רקע

וכך זה התחיל

הרציונאל

מי זו צ'יימס ישראל?

מהם תקני איכות – ISO

המחקר

ממצאים

ביבליוגרפיה

נספחים

רקע:

בשנת 2008 החלה עמותת צ'יימס בתהליך הסמכה לאיכות במסגרות התעסוקה- ISO 9001.

שתי מסגרות, מע"ש כ"ס והמפעל המוגן ברה"ע, עברו מבדקים וקיבלו את תקן האיכות. מע"ש אחיקס ומע"ש טייבה נמצאים בשלבים מתקדמים לקראת מבדק הסמכה דומה.

בעבודה זו ננסה לבדוק, הלכה למעשה, האם ה- ISO משפר את איכות השירות ללקוחות המסגרות.

וכך זה התחיל..

לפני כ-3 שנים, קבוצה של מנהלי מע"שים בתמיכתו ועידודו של דני כץ, מפקח ארצי על מע"שים ותעסוקה, מטרות הפגישות הייתה לקבוע הוראות עבודה למע"שים ומפעלים מוגנים אשר יהיו מוסכמים על כולם. בסיומם של מפגשים אלה יצא ספר הוראות עבודה, מדריך איכות ונהלי חובה עפ"י התקן ורשימת מסמכים תחיקתיים, אשר מיושם במס' מערכות תעסוקתיות (מע"שים ומפעלים מוגנים שונים ברחבי הארץ).

הרציונאל:

במסגרת עבודה זו נקיים השוואה בין מערכת אשר טרם התחילה להפעיל נוהלי ISO לעומת מסגרת אשר מפעילה ופועלת ע"י נהלים אלה. לינה נסארת, מנהלת מע"ש טייבה, תציג במסגרת עבודה זו את מע"ש טייבה, לפני הכנסת הוראות העבודה הנ"ל ובהתאם לנהלי צ'יימס ישראל בלבד. כפי שצויין,

מע"ש טייבה, נמצא כבר בהליכים מתקדמים של הכנסת נהלי ISO 9001, אך טרם עבר מבדק הסמכה.
לימור מלצר, מנהלת מפעל מוגן רה"ע, תציג את המצב הקיים הלכה למעשה, במערכת שיקומית תעסוקתית המאושרת ופועלת מזה שנתיים עפ"י נהלי ISO 9001.

מי זו צ'יימס ישראל?

עמותת צ'יימס הינה מלכ"ר הנותנת שירותים לאנשים עם מוגבלויות שונות. העמותה פועלת משנת 1991.
צ'יימס מאמינה שלאדם המשתקם, כמו לכל אדם, הזכות והיכולת לחיות חיים של כבוד ועצמאות תוך מיצוי הפוטנציאל האישי הטמון בו.
במסגרת העמותה מופעלות 18 מסגרות ותוכניות שונות לכ-800 אנשים עם צרכים מיוחדים.
צ'יימס ישראל פועלת בשיתוף פעולה מלא עם הרשויות המקומיות ובפיקוח ולווי משרד הרווחה ומשרד הבריאות.
לצ'יימס ישראל תוכניות תעסוקה מגוונות המותאמות לצרכיהן של האוכלוסיות השונות, תוך מתן דגש להתאמה תעסוקתית אישית, לווי לאורך כל תהליך ההשמה ובהתאם להתפתחותו של המשתקם על רצף שירותי התעסוקה- תעסוקה עד הבית, מרכז עבודה שיקומי ותעסוקה נתמכת.

מהם תקני איכות – ISO (International Organization for standardization)

הארגון הבינלאומי לתקני ISO, הוא התאחדות עולמית של גופי תקנים ברחבי העולם. הארגון הוקם ב- 1946 בג'נבה שבשווייץ, שם הוא שוכן גם היום. מטרת הארגון היא, לקדם ולפתח תקנים בינלאומיים שייקלו את המסחר ומתן השירותים בין מדינות העולם. כיום חברות בארגון כ- 90 מדינות.

בסוף שנות ה- 80 יזם הארגון פיתוח של שתי משפחות תקנים. משפחת תקני ISO9000 ובה חמישה תקנים: ISO 9000-9004 הנוגעים למערכות איכות. ומשפחת תקני ISO14000 המטפלת בנושא השפעת פעילויות ארגון גל איכות הסביבה. תקנים אלו אינם אומרים דבר ביחס לאיכות המוצר או השרות אשר המפעל מספק, או מהם תקני הבטיחות בהם חייב המוצר לעמוד. עם זאת, יתרונם של התקנים הוא בכך שמפעל המצהיר על כך שמערכת האיכות שלו עומדת בתקנים הנ"ל וחייב להוכיח כי אכן זה כך, והוכחה זו מאושרת אך ורק ע"י גוף חיצוני שהוסמך לכך. **אם לקוח כלשהו מתקשר עם ספק שיש לו אישור על תקן - ISO, הוא יכול להיות בטוח, כי גורם ניטראלי, מקצועי ומוסמך קבע שקיימת התאמה לתקן. בישראל הגוף המוסמך לאשר כי מפעל עומד בתקן, הוא מכון התקנים הישראלי.**

השלבים העיקריים בהטמעת ה- ISO בארגון

1. בשלב הראשוני בו ארגון מתעתד לאמץ את סדרת התקנים, עליו לפנות למכון התקנים המקומי לקבלת טפסי הרשמה וייעוץ לגבי סדרת התקנים המתאימה לאותו ארגון.
2. החלה של התקנים על הארגון תוך כדי ייעוץ והדרכה של מכון התקנים או ארגונים פרטיים המתמחים ביישום התקנים.
3. בשלב הסופי (לאחר זמן מוגדר), מבצע מכון התקנים בדיקת ההטמעה של התקנים בארגון שלאחריה מחליט מכון התקנים על מתן אישור סופי- תו תקן.

העקרונות הבסיסיים של ISO 9000

בתקני ISO 9000 ישנו דגש מרבי על תיעוד. לפי תקנים אלה, התבססות על מערכת דיווח מדויקת ואמינה לגבי מצב האיכות הוא תנאי ראשון להשגת רמות איכות גבוהות.

ולהלן העקרונות:

1. קביעת מדיניות איכות ויעדי איכות, ותיעודם במסמכים כתובים.
2. כתיבת נהלים ועקרונות עבודה לכל פעולה, ותיעוד שלהם.
3. ביצוע פעולות בהתאם לנהלים המתועדים.
4. תיעוד הפעולות המבוצעות בכדי שתהיה עדות לכך שהפעולות אכן נעשו בהתאם לנהלים ולתקני האיכות שנקבעו.
5. בדיקת התוצאות של הפעולה שבוצעה.
6. בהתאם לצורך – ביצוע פעולה מתקנת או פעולה מונעת ותיעוד של פעולות אלו.

ISO9001

מערכת תקנים העוסקת בהבטחת איכות בתכן, בפיתוח, ביצור, בהתקנה ובמתן שירותים. מערכת זו היא המקיפה והכוללת ביותר בסדרת תקני ISO מערכת זו מגדירה דרישות ממערכת האיכות כגון אחריות ההנהלה לאיכות, עריכת חוזה בין ספק ללקוח ועד לשירות לאחר המסירה ללקוח.

התשתית הבסיסית לאיכות כוללים

מדריך האיכות: מדריך איכות מתועד שיענה על כל דרישות התקן. המדריך כולל את כל נוהלי האיכות או מאזכרם. המדריך מתווה את מבנה התיעוד המשמש את מערכת האיכות.

נוהלי מערכת האיכות: נהלים מתועדים שיענו על כל דרישות התקן. יישום אפקטיבי של הנהלים.

תכנון האיכות: תוכניות איכות מתועדות – בקרת תהליכים, ציוד ומקבעים, תיאום פעילויות, שיטות הבחינה, ציוד בדיקה, שלבי הבדיקה, דגמי ייחוס, רשומות איכות. **תכנון התכן והפיתוח:** תוכנית פרויקט – כל פעילות התכן והפיתוח. מינוי והגדרת אחריות לשלבי התכן השונים לעובדים מוסמכים שלרשותם משאבים מתאימים. עדכון התוכנית באופן שוטף.

בקרת תיעוד ומידע: סקירה ואישור – ע"י מי שהוסמך לכך. הפצה מבוקרת – גרסה ישימה לכל מקום שנדרש. לכל קובץ מסמכים ישים תוכן רשימת אב, לזיהוי תכולה ומהדורה עדכנית. סילוק תיעוד שפג תוקפו, או זיהוי – אם יש צורך לשמרו. כל הנ"ל, גם לתיעוד אלקטרוני ותיעוד חיצוני – תיעוד לקוח, תקנים וכו'.

בקרת תהליך: הוראות עבודה – התאמה לתקנים ותוכניות איכות. בקרת תנאי ותהליך ותכונות המוצר (כולל שירות) תוך כדי תהליך. ציוד וכוח אדם מתאים. תנאי סביבה מתאימים. אישור התהליך (כושר תהליך). הגדרת טיב העבודה – בכתב, בדוגמאות, ע"י איורים. תחזוקת ציוד הייצור לשמירת כושר תהליך.

מצב הבחינה והבדיקה: זיהוי התאמה או אי התאמה – באמצעים נאותים. על פי בחינות ובדיקות שבוצעו. במהלך כל שלבי מתן השירות – בהתאם למוגדר בנהלים.

הדרכה: הגדרת צורכי ההדרכה (תוכנית הדרכה) מקצועית ולאיכות. הסמכות לביצוע תפקידים מוגדרים : מבדקי איכות פנימיים, בחינת מוצרים, הפעלה מכונות/תהליכים מיוחדים, דרישות החוק: מלגזנים, חשמלאים וכו'. הסמכות מתועדות בהסתמך על ניסיון, הכשרה, בריאות (בדיקות ראיה). הדרכה להכרת נוהלי האיכות : לעובדים חדשים ורענון לותיקים.

יתרונות של ISO

1. עמידה בדרישות תקני ה-ISO הינה תנאי הכרחי להתקשרות עסקית עם גופים גדולים.
2. ISO מהווה גורם חשוב ביכולת לשווק את מוצרי המפעל, במערכת יחסי הציבור והפרסומת שלו.
3. אימוץ התקן מחייב את המפעל לבצע בדיקה יסודית של מערכת האיכות שלו ולשפרה כך שתתאים לתקן. דבר זה מביא לשיפורים ממשיים בכל פעילויות המפעל.
4. בעקבות קבלת האישור על העמידה בתקנים, הלקוח בטוח יותר באיכות המוצר ולכן פוחת הצורך לבצע מבדקים מטעם הלקוח במפעל הספק.

חסרונותיו של ה-ISO

1. אימוץ התקן דורש השקעת משאבים, הן בהוצאות והן בכוח אדם.
2. תהליך ההרשמה הוא יקר ומחייב בניית מערכת שלמה של תיעוד ודיווח. בכך צפוי הגדלה של עומס העבודה על העובדים.

המחקר: השוואה בין מערכת שיקומית ללא נוהלי ISO לבין מערכת שיקומית

המפעילה מערכת iso מאושרת.

דוגמאות לנהלי עבודה:

הערת	עם ISO- ביצוע עפ"י נוהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	קיימות הגדרות לסיבת עזיבת משתקם (עפ"י	יוצא ומוצא מנוכחות	מ.נ.1 סיום
קיימים	הנוהל), באם קיימת קורלציה לאחת	משתקמים. דיווח	השמה של
טפסים	מהגדרות אלה. הוגדרו ספציפית סיבות	לעו"ס הקהילה לשם	משתקם
מותאמים	אפשרויות לעזיבה וכן דרך הוצאה מותאמת	ביצוע עזיבה.	במע"ש
אותם	לכל סיבה. כגון: ישיבת סיכום רב מקצועית,		
ממלאים	בהשתתפות הגורמים המטפלים במשתקם		
עפ"י ההנחיות	הרלוונטי, לשם סגירת הליך השמה.		

הערות	עם ISO- ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	* ראיון עבודה + יום תצפיות + בדיקת	* קבלת איש הסגל ע"י	מ.נ. 2 קליטת
קיימים	המסמכים הרלוונטיים.	המנהל, הסברת	איש סגל
טפסים	* מינוי מלווה אשר ילווה ויסביר לאיש הסגל	התפקיד	והכשרתו
מותאמים	החדש את התפקיד לפחות ל-שבוע ימים	* איש הסגל נכנס ל-3	
אותם	ותיעוד התהליך.	ימי תצפיות- באם	
ממלאים	* הכרות עם המשתקמים בליווי המדריך	מתאים נכנס לתפקיד	
עפ"י ההנחיות	המלווה		
	* המלווה ו/או מנהל המסגרת יערוך שיחות		
	אישיות עם איש הסגל החדש לשם הדרכה		
	ומשוב ותיעוד התהליך.		
	* לאחר כ-3 חודשים (או לפי הצורך)		
	מתקיימת שיחה של המנהל עם העובד החדש		
	ותיעוד התהליך.		
	* תיק אישי לכל עובד		
	* הגדרת תפקיד כתובה וחתומה ע"י שני		
	הצדדים.		

הערות	עם ISO - ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	* לפני ועדת קבלה, העו"ס ו/או מתאם	* קבלת משתקם	מ.נ. 3 קבלת
קיימים	הטיפול מקבל טופס ובו המידע על הדוחות	מתבצעת ללא נוכחות	משתקם
טפסים	אותם חייב להציג בועדת הקבלה.	העו"ס.	
מותאמים	* בועדת הקבלה מחויבים להשתתף,	* ההורים מגיעים לבד,	
אותם	המשתקם, אפטרופסו (באם יש), העו"ס	לרוב ללא המשתקם	
ממלאים	המטפלת ומנהל המערכת השיקומית.	וללא מסמכים	
עפ"י ההנחיות	* בועדת הקבלה תבדק התאמת המערכת	רלוונטים	
	למשתקם, ותתבצע החלטה לגבי שיבוצו.	* למחרת המשתקם	
	* באם הוחלט על קליטתו, באחריות העו"ס	היה מתחיל לבקר	
	להעביר טופס הועדה חתום ע"י העירייה-	במע"ש.	
	המחלקה לשירותים חברתיים והגזבר וכן	ומתחיל המרדף אחר	
	חתימת מנהל המערכת השיקומית והמפקח	טופס ההועדה ושאר	
	המחוזי.	המידע הרלוונטי	
	* המשתקם מקבל אמנת שירות והודעה	אודותיו	
	מסודרת על קבלתו למערכת השיקומית.		

הערת	עם ISO- ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	*עפ"י הנוהל, תיק משתקם מחולק	* אין אחדות בין	מ.נ. 4 ניהול
קיימים	לרובריקות מוכתבות וקבועות מראש.	התיקים	תיק משתקם
טפסים	*בנוהל העבודה קיימים רשימה של טפסים	* לעיתים קיימים	
מותאמים	אשר מחויבים להיות בתיק ואשר חובה	מסמכים שפג תוקפם	
אותם	לעדכנם בהתאם להנחיות הכתובות (לדוגמא	(אבחון ישן, תמונה,	
ממלאים	דוח רפואי, אבחון וכו') ומעודכן מעת לעת	באם יש ישנה ולא	
עפ"י ההנחיות	עפ"י נוהל קבוע.	עדכנית)	
		* מחסור במידע	
		ואישורים רלוונטים	

הערות	עם ISO - ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	* בנוהל זה מתבקש המדריך לבצע רישום	* משתקם הגיע	מ.נ. 5 הגעת
קיימים	מדויק בתחילת היום ובסופו, לבדיקת	למערכת - נרשמה	משתקם
טפסים	ההסעה והמצאות המשתקם בה.	נוכחות על ידי המדריך	ויציאתו
מותאמים	כמו כן מחויב המדריך לבצע סקירה ובעיניו	* באם לא הגיע	
אותם	ואף לבצע רישום מדויק לוידוי הגעתו	משתקם, המדריך	
ממלאים	ועזיבתו של הנ"ל למערכת.	התקשר למשפחה	
עפ"י ההנחיות	* באם נצפה כי המשתקם חסר, בתחילת	במהלך היום.	
	היום מחויב המדריך ליצור קשר עם	* בסוף היום, עליה	
	משפחת/ הוסטל המשתקם לשם קבלת	להסעה.	
	הסבר עד שעה 9:00 בבוקר ומחויב לדווח על		
	כך למנהל ולתעד בכתב את סיבת ההעדרות..		
	* בסוף היום מתבצעת סריקת מבנה לוידוי		
	יציאתם של כל המשתקמים מהמערכת.		

הערת	עם ISO - ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	* מתנדב המעוניין להיכנס למערכת	מי שבא והציע את	מ.נ. 7 קליטת
קיימים	השיקומית, עובר תחילה ראיון עם מנהל	רצונו להתנדב, מילא	והפעלת
טפסים	המערכת.	טופס מתנדב ונכנס	מתנדבים
מותאמים	* בראיון זה נבדקת התאמתו הראשונית של		
אותם	המתנדב לשיתוף פעולה עם אנשים עם		
ממלאים	צרכים מיוחדים. כמוכן, חותם הנ"ל על		
עפ"י ההנחיות	חובת שמירת סודיות והנחיות כלליות		
	להתנהלות עם אנשים עם צרכים מיוחדים		
	ואף חותם על כך.		
	בנוסף מקבל המתנדב ערכה למידע על סוגי		
	הנכויות השונות של המשתקמים במערכת.		
	* לאחר היכנסו למערכת, מוצמד להנ"ל		
	מלווה, אשר יכיר בפני המתנדב את המערכת		
	השיקומית ואשר ידווח על התקדמותו		
	והשתלבותו של המתנדב בטופס הרלוונטי		
	ומתועד בכתב.		

הערת	עם ISO - ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל קיימים טפסים מותאמים אותם ממלאים עפ"י ההנחיות	* הקפדה על נוהל היגיינה שלפני ארוחה - שטיפת ידיים. * חובת הימצאותו של המדריך השיקומי בסיבת הארוחה. * חובת היכרות המדריך עם המשתקמים הזקוקים למנה מותאמת ושמירה על כמויות סבירות ובריאות במהלך הארוחה. * נוהל ניקיון חדר האוכל. * הפסקה - מדריך שיקומי תורן יהיה נוכח בסביבת המשתקמים לאחר סיום הארוחה.	משתקמים מקבלים ארוחת צהריים חמה ומזינה בליווי המדריכים בחדר האוכל.	מ.נ. 8 תפעול ארוחות
בכל נוהל קיימים טפסים מותאמים אותם ממלאים עפ"י ההנחיות	* קיימים נוהלים שונים לשם לקיחת תרופה במערכת השיקומית. הנהלים מתחלקים ל-2 1. משתקם הלוקח בעצמו את התרופה 2. משתקם אשר התרופה ניתנת לו ע"י הצוות. בכל מקרה נתינת התרופה מחויבת באישור רופא, בבקרה וחתימה יומית. ונוהל שמירת תרופות ואחסנתם במקום רלוונטי.	* התרופות הגיעו עם המשתקמים, עפ"י הבנת המשפחה וללא נהלים ברורים. * כל מדריך יכול לתת למשתקם תרופה ולחתום על מתן התרופה.	מ.נ. 10 נוהל מתן תרופות

הערת	עם ISO- ביצוע עפ"י נהלי ISO שיקומי	לפני ISO	הוראת עבודה
בכל נוהל	* בדוח אירוע חריג קיימות רובריקות אשר	ממלאים ושולחים	ש.ק. 4 כתיבת
קיימים	מחלוקות לסוגי אירועים חריגים	להנהלת צ"ימס	דוח אירוע חריג
טפסים	* את הדוח שולחים לצוות הנהלה ובהתאם	ובמקרים נדירים גם	והפצתו
מותאמים	לחומרת האירוע, למפקח המחוזי .	לפיקוח	
אותם	* ריכוז דוחות אירוע לפי סוג מהות האירוע		
ממלאים	ויכולת לאגם ולנתח את הנתונים ועל פיהם		
עפ"י ההנחיות	לבנות תוכנית טיפול כללית.		

קיימים מס' פעולות חשובות אשר לא התקיימו לחלוטין במערכת השיקומית לפני כניסת ISO9001.

לפעולות אלו משמעות רבה באיכות השירות ללקוח, היות וניתנת הזדמנות "לשמוע" את הלקוח ואת דעתו ומאפשרת לנו טיפול בלקוח ושיפור שביעות רצונו. הלקוחות המוגדרים במערכת השיקומית הינם: המשתקמים, משפחותיהם, ההוסטלים והרשויות. לדוגמא:

תלונת לקוח

לקוחות בתחום ה ISO השיקומי, הינם: המשתקם, אפוטרופסו (משפחתו), ההוסטל והרשויות.

בכל אירוע בו מתלונן ולו לקוח אחד, על חוסר שביעות רצון, יש צורך לתעד את התלונה וכן לדווח על דרכי הטיפול בה ולתעד אותה.

פעולה מתקנת / מונעת

לשם שיפור וקידום המערך השיקומי, כאשר אנו נתקלים במערכת באירוע חריג אשר חוזר על עצמו ו/או באירוע אשר יש מהווה פגיעה, סכנה, חוסר נוחות ו/או נראה כיכול להוביל לסיטואציה שכזו ללקוחות המערכת, נפתחת פעולה מתקנת/מונעת אשר מתועדת, מטופלת ומדווחת לשם יצירת התהליך המשפר.

סקרי שביעות רצון

כחלק מתהליכי השיפור המתקיימים במערכת המפעילה הבטחת איכות, עורכים סקרי שביעות רצון לקוחות.

במע"שים שטרם נכנסו לנוהלי עבודה אלה, אין דרך לבקר ולמדוד את עבודתם, מלבד בתחושתם האישית. (רצ"ב נספח- שאלוני סקר שביעות רצון).

סקר הנהלה

סקר הנהלה הינו אמצעי להצגת העשייה אשר התרחשה במהלך השנה האחרונה וכן נקבעות המטרות לקידום /שיפור /שימור הממצאים באופן בו אפשר למדוד אותם, עפ"י הנתונים מתוך תלונות לקוח, סקרי שביעות רצון, ביצוע הוראות עבודה ועוד.

המטרה הינה כי מסקר הנהלה לסקר הנהלה ניתן יהיה לראות מגמות שיפור מדידות ובאילו תחומים.

ממצאים:

בעבודה זו ביצענו השוואה בין שתי מערכות השיקומיות . נראה כי קיים שוני באיכות השירות שניתן בהן.

במערכת השיקומית אשר לא מפעילה ISO, קיימת אינטרפרטציה אישית של מנהל המערכת לנוהלי העבודה, לעומת מערכת שיקומית אשר פועלת עפ"י נהלי ה ISO, ואשר ניתנות תשובות מדויקות, מוגדרות, אחידות ומתועדות בתהליך השיקומי.

במערכת המפעילה נוהלי איכות, קיימים מדדים ברורים לבדיקת ההצלחה ולא נשענים על תחושה כללית של הצלחה בלתי מוגדרת.

כמוכן, ובעייננו זו גולת הכותרת, במערכת ניהול איכות, נקבעים מדדים להצלחה ושיפור תהליך, אשר נבדקים מידי שנה בשנה ומייצרים מודעות כמותית לקידום השירות וכתוצר של כך מייצרים מחויבות לשיפור מתמיד בשירות.

ביבליוגרפיה

הערה: בהכנת עבודה זו לא נמצא חומר ביבליוגרפי המותאם למערכות שיקומית. מכיוון שכך, פנינו לחיפוש מידע ברחבי האינטרנט ונעזרנו בנוהלי העבודה המוכרים מהמע"שים.

- התוכנית להבניית מערכת איכות והתעדה לתקן ISO 9001 במע"שים של השירות לטיפול באדם המפגר ומשפחתו בקהילה. הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לטיפול באדם המפגר.

- http://www.lms.co.il/47864/ISO_14001

- [http://www.cbe-](http://www.cbe-projects.co.il/Default.asp?sType=0&PageId=11800)

- [projects.co.il/Default.asp?sType=0&PageId=11800](http://www.cbe-projects.co.il/Default.asp?sType=0&PageId=11800)

- [http://www.sync.co.il/manage-](http://www.sync.co.il/manage-pages/default.aspx?page_id=13&parent_id=3)

- [pages/default.aspx?page_id=13&parent_id=3](http://www.sync.co.il/manage-pages/default.aspx?page_id=13&parent_id=3)

- <http://iiq.e-shop.co.il/Page.asp?page=186>

נספחים

שאלוני סקר שביעות רצון:

תאריך _____

שאלון שביעות רצון של משתתפים במפעל המוגן

שם המשתתף _____
ת.ז. _____
רמת תפקוד _____
הערות _____
שם המראיין _____
תפקיד _____

שאלה	מסכים מאוד	מסכים קצת	ככה ככה	לא מסכים בכלל
	4	3	2	1
1 אני אוהב את מקום העבודה שלי				
2 נעים לי עם חבריי למחלקה/קבוצה				
3 העבודה שלי מעניינת אותי				
4 המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה בעבודה				
5 המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה רפואית				
6 המדריך עוזר לי כשיש לי בעיה עם משתקם אחר				
7 המדריך מסביר לי בצורה ברורה את העבודה				
8 אני מרגיש שהצוות מכבד אותי במקום העבודה				

				נעים לי לעבוד בחדר העבודה (אור, אוויר, מוסיקה, סביבת עבודה, צפיפות)	9
				השירותים נקיים ומצוידים באביזרים הנדרשים (נייר טואלט, סבון, מגבות/אוויר חם)	10
				המעברים במפעל המוגן נוחים (מעליות, מסדרונות פנויים, נגישות, חצר)	11
				ארוחת הצהריים המוגשת לי טעימה מגוונת וחמה	12
				התגמול המשולם לי מתאים לעבודה שאני עושה	13

**שאלון שביעות מהעבודה במפעל המוגן.
להורים/ אפוטרופוסים ומסגרות דיור.**

שם המשתתף: _____ שם ממלא השאלון: _____

הקרבה: _____ תאריך: _____

נא סמן x במשבצת המתאימה:

לא מסכים בכלל 1	מסכים 5	מסכים מאוד 10
-----------------------	------------	---------------------

מס' שאלה	שאלה	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
1.	האינפורמציה המגיעה מהמפעל המוגן אמינה בעיניך.										
2.	צוות המפעל המוגן זמין במידת הצורך בשעות העבודה.										
3.	צוות המפעל המוגן זמין בשעת חירום מעבר לשעות העבודה.										
4.	קיימת התייחסות ושיפור בבעיה לאחר שיחה עם אנשי הצוות.										
5.	צוות המפעל המוגן הינו אדיב ומנומס למשתתף/ לדייר.										
6.	צוות המפעל המוגן הינו אדיב ומנומס להורים/ אפוטרופוסים.										
7.	רמת האוכל המסופקת למשתתף/ לדייר משביע רצון.										
8.	אני זוכה להתייחסות מצוות המפעל המוגן בקשר לבעיות/ בקשות שלי.										
9.	התנאים הפיזיים במפעל המוגן טובים ונוחים.										
10.	קבוצת העבודה בה משובץ בניכם/ הדייר מתאימה לו/ה.										
11.	הפעילות החברתית שבניכם/ הדייר מקבל במפעל המוגן משביעה את רצוני.										
12.	המפעל המוגן תורם לשיקומו וקידומו של המשתתף/הדייר										
13.	התגמול המשולם למשתתף/ הדייר הינו מתאים ליכולתו.										

[illegible]

**תודה על שיתוף הפעולה
צוות המפעל המוגן**

שאלות שביעות רצון של רשות המקומית מהמע"ש

שם הרשות: _____ שם ממלא הטופס

ותפקידו: _____ (לא חובה)

לא מסכים	מסכים באופן חלקי	מסכים	מסכים מאוד	
				החניך מקבל שירות התואם את צרכיו.
				קליטת חניך חדש במע"ש נעשית ביעילות ובמקצועיות.
				אינפורמציה מהמע"ש מועברת באופן מלא ובשקיפות.
				החלטות המתקבלות במשותף עם המע"ש מבוצעות בפועל.
				תדירות הקשר השוטף עם המע"ש מספקת.
				המע"ש זמין ונותן מענה בזמן סביר.
				תוכניות קידום מבוצעות במקצועיות, שיטתיות ועקביות.
				המע"ש מפעיל שיטות שיקום מתקדמות.
				בהגיעי למע"ש אני מתרשם מאווירה חיובית, נעימה, אדיבה ונימוסית.

בברכה

לימור מלצר

מנהלת מפעל מוגן רה"ע