



י"ח בכסלו, התשע"ו
 30 בנובמבר, 2015
 סימוכין: 46101315

הנדון: התייחסות לטיוטת דוח מבקרת העירייה - סעיף 1 - 30

כללי

1. סעיף 1:

הטפול בקשישים מבוסס גם על מדיניות עיריית תל אביב יפו, הנהלת העירייה ומינהל השירותים החברתיים.

הטיפול בזקן בביתו ובקהילתו בעיר תל אביב יפו

1. סעיף 9:

נתוני המינהל מצביעים על עליה במספר המטופלים במסגרת חוקי הגנה. אמנם חלה עליה ברמת התיעוד במערכת הממוחשבת עליה מבוסס קובץ נתוני מינהל השירותים החברתיים לשנת 2014 ואולם ראוי לציין כי מרכזי נושא זקנה באגפים, מקיימים רישום טבלאי על כמות הבקשות לתסקירים ולמעשה הנתונים במערכת מנל"ר זהים לנתונים הנאספים על ידם. מכאן אנו מסיקים כי העליה הינה אובייקטיבית.

מבנה ארגוני וכח אדם

1. סעיף 14:

על פי התרשים מתקבל הרושם כי האגפים הם בכפיפות למנהלת תחום זיקנה. תחום זיקנה כמו יתר התחומים במינהל השירותים החברתיים הינו סמכות מקצועית, ולא סמכות ניהולית. ולמעשה, הצוותים במחלקות ומחלקת לב העיר לגיל הזהב נמצאים בכפיפות ניהולית למנהלי מחלקות ואגפים ואלה למנהלת המינהל. מנהלת תחום זקנה כפופה אף היא למנהלת המינהל.

2. סעיף 18 :

כאשר המטופל מקבל מענה לבעיה במסגרת בקהילה הכוללת אנשי מקצוע ואין בעיות נוספות לטיפול – יסתפק העו"ס המטפל בקבלת דיווח מאנשי המקצוע במסגרת. קשיש זכאי לחוק סיעוד כאשר העובד המקצועי האחראי עפ"י קביעת הועדה המקומית הינו עו"ס – כי אז מחויב העו"ס לבצע שני ביקורי בית בשנה למטרת בקרה ומעקב אחר יישום תוכנית חוק הסיעוד ומענה לצרכים המשתנים של הקשיש. בנוסף יטפל העו"ס בבעיות נוספות של הקשיש (במידה ואלה קיימות) וייבצע התערבויות מקצועיות נוספות עפ"י צורך.

3. סעיף 19 :

בהתאם להנחיות משרד הרווחה והמוסד לביטוח לאומי, מחויב עובד סוציאלי המשמש אחראי לקשיש הזכאי לשירותים במסגרת חוק הסיעוד (תפקיד המכונה: עמ"א עו"ס), לבצע 2 ביקורי בית בשנה לצורך בקרת חוק סיעוד. במסגרת ביקורי הבית, עליו לוודא כי הקשיש מקבל מענה לצרכיו. ביקורי הבית נעשים ע"י כל עובדי הקשישים המטפלים בקשישים שהינם זכאי חוק סיעוד ואשר העו"ס הוגדר כלפיהם כעמ"א. 1.65 תקנים נוספו על מנת לסייע בביצוע ביקורי בית אלה.

4. סעיף 22 :

באגף מזרח ממוצע תיקים לכל עובד קשישים גבוה מהממוצע במינהל (396 לעומת 313). כמו כן, ההתפלגות בין מחלקות האגף הינה שונה (איילון – 434, אפיקים – 414, אחווה – 340). מידי שנה, עם תום תהליך מיון התיקים בוחן הצוות הניהולי באגף את הנתונים, נערך בהתאם, ועורך שינויים במסגרת האפשרויות הקיימות. לכן, הפער בממוצעים בין מחלקות האגף ידוע להנהלת האגף. לאור זאת אף הוגשה ע"י האגף, בקשה לתוספת משרה של עו"ס לזקן לאגף מזרח, אך הבקשה לא אושרה. בנוסף, עם סיום תהליך מיון תיקים של שנת 2014 נבדקה אפשרות לערוך נידוד פנימי, אך בשל שיקולים נוספים מעבר למספר תיקים לעו"ס כגון האשכול הסוציו-אקונומי של האוכלוסייה בכל אזור, מספר הנפשות ועוד, הנושא ירד מהפרק לעת ההיא. גם השנה, בינואר 2016 לאחר תהליך מיון תיקים יבחנו הנתונים והאגף יפעל בהתאם למכלול השיקולים. נבחנת האפשרות לתגבר את צוות הקשישים במחלקת איילון בחצי תקן.

5. סעיף 23 :

ועדת הרפורמה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים החלה בהגדרת תקינה לעיסוקים שונים של עובדים סוציאליים אך התהליך נמצא בתחילתו. כיום קיימת הגדרת תקינה לעובדים בתחום ההתמכרויות **בלבד**.

6. סעיף 25 :

העומס המוטל על עובדי הקשישים הינו רב (נבקש לציין כי גם על עובדים אחרים במחלקות מוטל עומס רב). עומס זה מצביע על פער ניכר בין צרכים למשאבים. כפי שמפורט בסעיף 25 לדוח, מקיים המינהל פעילויות מקצועיות שונות על מנת לספק שירות מיטבי לקשישי העיר. נוסף על המצוין בסעיף זה, נבקש להוסיף כי תחום זקנה והצוותים באגפים שמים דגש על שיתופי פעולה עם **עמותות וארגונים** העוסקים במתן מענה לצורכי הקשישים בעיר כגון – עמותת יד ריבה, עזר מציון. שותפיות אלה מסייעות בידי העובד המטפל.

על האמור בסעיף קטן ד' נציין כי המינהל מטמיע תפיסה מקצועית הנקראת "מיז"ם" - תפיסה מקצועית ישימה שמאפשרת לעובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים לנהל את הטיפול הישיר ללקוח באמצעות תכנית טיפול הכוללת: הגדרת בעיות, מטרות ותוצאות (על ציר הזמן), דרכי התערבות (מתווים טיפוליים), מדדים, זאת על בסיס סטנדרטים שנקבעו לתחומי העיסוק השונים. התפיסה מקצועית מנחה –

- עבודה שיטתית ומתוכננת בשותפות עם הלקוח, מכוונת תוצאות וניתנת למדידה ולהערכה.
- הטיפול הסוציאלי אינו רק ריאקטיבי אלא מתכונן ומתועד באופן שיטתי.
- יש להשתמש באופן שיטתי בעקרונות הבסיסיים של העבודה הסוציאלית ולא לפתח שפה מקצועית חדשה. תפיסת המיז"ם מחדדת התערבות מקצועית ממוקדת בבעיה אשר מאובחנת בתהליך אבחון שיטתי כאשר ההתערבות המקצועית הינה ממוקדת ומכוונת להשגת תוצאות המוגדרות מראש בשיתוף הקשיש ו/או בני משפחתו. הטמעת תפיסה זו משפרת את מתן השירות ללקוחות ובהם הקשישים ומסייעת להתמודד עם מצבי עומס בקרב העובדים המטפלים.

7. סעיף 26 :

סעיף 26 (א')

- כפי שמציינת הביקורת, בעלי תפקידים שונים עוסקים בטיפול בקשישים בעיר הן בהיבט של טיפול ישיר והן בהיבטים של פיתוח והספקת שירותים במטרה לענות על צורכי הקשישים. בעלי תפקידים אלה נחלקים לאנשי שטח – העוסקים בטיפול ישיר ואנשי מטה העוסקים בפיתוח

שירותים, בייזום שותפויות בפקוח ובקרה ועוד. אנשי המטה נמצאים גם באגפים וגם בתחום זקנה במטה המינהל.

מבנה ארגוני הינו אמצעי מרכזי העומד לרשות הארגון במטרה להשיג את מטרותיו ולהגשים את ייעודו. המבנה הארגוני של מינהל השירותים החברתיים בעיר תל אביב יפו הינו תוצר של תהליך מיזוג ארגוני שהחל בינואר 1999 והסתיים באפריל 2002 - מיזוג ארבעה ארגוני שירותים חברתיים בעיריית תל אביב יפו - האגף לשירותי רווחה, האגף לבריאות הציבור, הרשות לקליטת עלייה והרשות להתמכרויות לסמים ואלכוהול למערכת ארגונית אחת בבסיס שינוי ארגוני זה – תפיסת עולם חברתית אינטגרטיבית בתחומי הרווחה, בריאות ושירותי קהילה. הפעול היוצא מתפיסה זו הינו הקמת מינהל הנותן ביטוי ארגוני ומקצועי נאות לשירותים החברתיים תחת קורת גג אחת.

מבנה ארגוני המושתת על תפיסת עולם הוליסטית המאפשרת לרכז את שירותי הטיפול והסיוע לאוכלוסייה תחת קורת גג אחת (one stop shop) – מבנה ארגוני סינרגטי ואינטגרטיבי. נוסף, כי לאור גודלה של העיר הן בהיבט של כמות תושבים והן בהיבט של פיזור גאוגרפי, הוקמו מטות מקצועיים גם באגפים. כמו כן, יש לציין כי בתחום הזקנה, כפי שצינה הביקורת טופלו בשנת 2014 17,538 קשישים במחלקות הרווחה אך בנוסף להם – 4,134 קשישים נהנו משירותים אוניברסליים בתחום הזקנה מבלי שנפתח להם תיק במחלקות לשירותים חברתיים (המינהל מספק שירותים אוניברסליים למקבלי שירות ללא תיק כגון – מועדוני קשישים, פינות חמות).

- כפי שצויין בתגובה לסעיף 25, הטיפול במחלקות לשירותים חברתיים מבוסס על הגדרת בעיה לטיפול. בהתאם לבעיה שהוגדרה מוגדרות תוצאות הטיפול ונבנית תוכנית התערבות שמטרתה להשיג את השינוי המבוקש. עו"ס הקשישים משמש כמתכלל הטיפול (case manager), וזאת בהתאם לתפיסת הרפורמה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. כאשר יש צורך בהתערבות התמחותית, מעצם תפקידו כמתכלל טיפול עליו לערב את הגורם המקצועי המומחה, כגון: עו"ס לטיפול בנפגעי סמים – כאשר הקשיש מכור לסמים וכו'.

סעיף 26(ב)

- א. באגף מרכז צפון אין מרכז נושא זקנה. בימים אלה, לאור ההבנה לחשיבות תפקיד מרכז הנושא, נעשים מאמצים ע"י האגף, להתקין ולאייש נושא משרה זו.
- ב. כפי שמציינת הביקורת, מספר בעלי תפקידים עוסקים בתחום הזקנה, תפקידים אשר נגזרו מתפיסת המבנה הארגוני של המינהל המצוינת לעיל.
להלן נציין את עיקרי התפקיד של כל אחד מהם:

ב1. מרכז נושא זקנה

- יוזם ומפתח שירותים חדשים למען הזקנים באגף, ומשמר שירותים קיימים תוך שיתוף אוכלוסיית הזקנים

- מדריך יועץ ומנחה מקצועית את עובדי הקשישים ור"צ

- מקיים קשר עם השירותים למען הקשישים

- מרכז נתונים אגפיים בתחום הזקנה, מקשר בין אנשי הצוות בשטח ומנהלת תחום זקנה במטה

- מאתר צרכים של אוכלוסיית הזקנים ברמה קבוצתית וקהילתית.

- אחראי על הטמעת נהלים בתחום עבודה עם קשישים, על פיקוח ובקרה הן בתחום הטיפול השוטף והן אודות תוכניות.

ב2. ראשי צוותים – בסעיף ג' להוראת תע"ס 2.4 מוגדר תפקיד ראש צוות.

להלן קישור להוראת התע"ס: הוראת תע"ס 2.4

עיון בהגדרות התפקיד של ראשי הצוותים למול מרכזי הנושא, יוצר את ההבחנה בין התפקידים.

בנוסף, הגדירה ההוראה בעלי תפקידים נוספים שגם הם רלבנטיים לתחום הזקנה.

כפי שצויין לעיל, תחום הזקנה במטה, הוקם בשל גודלה של העיר הן בהתייחס לגודל העיר והן בהתייחס למספר התושבים.

ב3. בהתייחס להערת הביקורת בדבר העדר אחידות או הנחיות ניהוליות לגבי דרך התנהלות מצופה

מראשי הצוותים נציין כי: ראשי הצוותים מיישמים הנחיות עבודה הן של משרד הרווחה והן של מינהל

השירותים החברתיים – מדובר בהנחיות עבודה מקצועיות אשר תפקיד ראשי הצוותים לדאוג ליישומן.

כמו כן, לתפיסתנו, תפקיד ניהולי וביצוע הנחיות ניהוליות חייבים להתבסס על הנחיות עבודה מקצועיות.

להלן פירוט הוראות תע"ס שהינן תקנות עבודה סוציאלית, העוסקות בטיפול בקשישים: פרק 4 להוראות

תע"ס הכולל הנחיות עבודה בתחום האזרחים הוותיקים, הוראות נוספות המופיעות בפרק 3 ועוד. כגון:

הוראת תע"ס 3.3 העוסקת בסמך מקצועי, אשר נקבעו ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

בנוסף להוראות התע"ס, קבע מינהל השירותים החברתיים במהלך השנים, הנחיות ונהלים שונים

המסדירים את תהליכי העבודה בתחום הזקנה ובתחומים כלליים הרלבנטיים גם לתחום זקנה, כגון:

הנחיות עבור דיווח על קשישים בקהילה תומכת, הנחיות להעסקת סמך מקצועי, הפניית נכי נפש לבתי

אבות, נוהל סיוע מוגבר, ייפוי כח, נוהל מעקב אחר התקשרויות, נוהל מכירת מזון לקשישים וכיו"ב.

במסגרת תוכנית מיז"ם חודדו תהליכי שלבים בטיפול אשר רלבנטיים גם לעבודה עם קשישים. ר"צ

במינהל מיישמים תהליכי עבודה אלה כשגרה. יש לציין כי לנושא זה נכתבה ערכת הטמעה אשר ר"צ כמו

בעלי תפקידים אחרים המדריכים עובדים פועלים על פיה.

ג. לנושא שגרות בקרה וניהול:

כחלק מהגדרת תפקיד של בעלי תפקידים ניהוליים במינהל השירותים החברתיים בין אם בשטח ובין אם במטה, הוגדרו שגרות ניהול ושגרות פיקוח ובקרה, כגון:

ראשי צוותים

כל ר"צ קשישים מקיים פעם בשלושה שבועות ישיבת צוות וכמו כן משתתפים העובדים בצוות בישיבות מחלקה הכוללות הדרכה בנושאים ייעודיים או כלליים.

ר"צ מקיים מפגשי הדרכה עם עובדיו - עם העובדים הוותיקים פעם ב-3 שבועות, עם עובדים חדשים אחת לשבוע עד שבועיים. הדרכות אלה משלבות תהליכי בקרה ודיון בסוגיות טיפוליות וביישום תוכניות התערבות עליהן הוחלט לאחר תהליך האבחון.

ר"צ נגיש להדרכות למקרים דחופים בכל עת.

כל ר"צ קשישים מקיים סקר טלפוני לשביעות רצון לשירות כל חודשיים 5-6 קשישים

כל ר"צ קשישים מקיים פעם בחודש בקרה ב-5 תיקי קשישים: הבקרה עוסקת בבדיקת יישום נהלים והנחיות עבודה, בקרה על תיעוד ועוד.

מקיים הדרכות בנושא המיז"ם הן ברמה צוותית והן ברמה פרטנית. במסגרת הדרכה ובקרה זו, בוחן ר"צ את יישום תהליכי העבודה עפ"י מיז"ם במערכת המנל"ר.

ר"צ נמצא בקשר קבוע עם מנהלת המרכז לקשיש שבתחום אחריותו. עוקב אחר הניהול התקציבי של המרכז ושותף לתוכניות ולפעילויות השונות המתקיימות במרכז.

ר"צ לקשיש אחראי על קיום וועדות הפעלה על התוכניות השונות בתחום הקשיש המתקיימות באזורו, בתאום עם מרכז נושא זקנה

ר"צ שותף להכנת תוכניות עבודה שנתיות ולמעקב אחר ביצועם, בתיאום עם מרכז נושא זקנה.

מנהלי מחלקות

גם מנהלי המחלקות מקיימים תהליכי פיקוח ובקרה שוטפים אודות תוכניות ופרוייקטים וכן במסגרת מקרים המובאים לדיון אצלם. בנוסף מקיימים בקרה אודות תיקי המטופלים במערכת הממוחשבת,

בקרה אודות כמות ביקורי בית לקשישים במסגרת חוק סיעוד, מספר מגעים בשנה ועוד

לרשות מנהלי המחלקות ור"צ פותחו במערכת הממוחשבת דוחות המסייעים בידם לבצע את תפקידי הפיקוח והבקרה.

במסגרת תוכנית הרפורמה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, התבקש המינהל ליישם תוכנית עבודה לשנים 2015-2016. המינהל בחר לעסוק בתחום הפיקוח והבקרה של עובדים ומנהלים בשטח

על מנת להתאים בצורה טובה יותר את תהליכי הבקרה והפיקוח וכן על מנת להבנות כלים מותאמים יותר. בנושא זה אנו מלווים ביועץ ארגוני מטעם תוכנית הרפורמה.

עובדי תחום זקנה ומרכזי הנושא באגפים - מקיימים אף הם שגרות בקרה

מרכז נושא זקנה באגף נמצא בקשר רצוף עם ר"צ לצורך העברת הנחיות המתקבלות מהמשרד או מטה המנהל, ליעוץ במקרים פרטניים ולהתלבטויות בנושאים עקרוניים הדורשים דיון וליבון. כמו כן, מתקיימות פגישות מתוכננות מראש מעת לעת ברשות מרכז נושא זקנה ובהשתתפות ר"צ זקנה באגף. נוהל חוקי הגנה על חוסים מגדיר את תהליכי עבודה בנושא אך קובע גם תהליך בקרה המבוצע על ידי מטה המינהל – תחום זקנה ויחידת תכנון, פיתוח ובקרה. נוהל זה נמצא בימים אלה בבחינה מחודשת על מנת לבצע בו שינויים והתאמות. גם מרכזי הנושא בשטח שותפים לכתיבת הנוהל. נוסף כי במסגרת תוכניות פרויקטים מתקיימים תהליכי פיקוח ובקרה במסגרת וועדות היגוי וועדות ביצוע בהם משתתפים אנשי מטה (שטח ו/או תחום) ובחלק מהתוכניות הם עומדים ברשות וועדות אלה.

מפקחים מטעם משרד הרווחה

קיימות בקרות המתבצעות ע"י מפקחים מטעם השירות לאזרחים ותיקים – בקרות אלה בודקות הן את הטיפול השוטף במסגרתו נבדקת עבודה עפ"י הוראות תע"ס ונהלים והן יישום תוכניות ופרויקטים. ד. להערת הביקורת בנושא קורס ניהולי לר"צ נציין כי – במשרד הרווחה קיים קורס למדר"צים (מדריכים ראשי צוותים). עפ"י מדיניות המשרד לא אושרה השתתפותם של ר"צ בקורס. מדיניות זו שונתה לפני כשנה לאור יישום מדיניות תוכנית הרפורמה. לאור החלטה זו מיועדים כלל ראשי הצוותים בתחום זקנה להשתתף בקורס. כמו כן, נשלחים ר"צ ומרכזי נושא לקורס ניהול בסיסי של יחידת ההדרכה בעיריית ת"א יפו העוסק בהקניית מיומנויות ניהול בסיסיות. ה. תוכנית העבודה של ר"צ בתחום זקנה, של מרכזי נושא זקנה ושל תחום זקנה, כמו של כל המינהל כולו כפופה למתודולוגיה העירונית בנושא תוכניות עבודה. עפ"י מתודולוגיה זו נקבעים יעדים למדדי הצלחה ואליהם משוייכות משימות. כל אחד מהיעדים משוייך למטרה עירונית. שותפים לכתיבת התוכנית ר"צ, מרכזי נושא בשטח, מנהלי מחלקות, מנהלי אגפים וצוות תחום זקנה. נציין כי בתוכנית העבודה לשנת 2014 מופיעות שתי מטרות עירוניות בהובלת מינהל השירותים החברתיים, כלדקמן:

- מתן שירותי רווחה, בריאות וקליטת עלייה לתושבי העיר, בדגש על אוכלוסיות עם מאפיינים ייחודיים, במצבי סכנה וסיכון, בשיגרה ובחירום
- פיתוח שירותים ייחודיים לאוכלוסייה המבוגרת

המטרה הראשונה עוסקת בכלל האוכלוסיות מקבלות השירות במינהל ובהן אוכלוסיית הקשישים. המטרה השניה שמה דגש על פיתוח שירותים לאוכלוסיה המבוגרת והיא נובעת מהארכת תוחלת החיים והצורך לפתח שירותים ייחודיים לאוכלוסיה המבוגרת. כתיבת תוכנית העבודה המבוססת על איתור צרכים מחד ועל משאבים מאידך, מתבצעת בחודשים יולי – אוגוסט ומתייחסת לשנה הבאה (כך בחודש יולי אוגוסט 2014 נכתבת תוכנית עבודה לשנת 2015 – תוכנית אשר מובאת לאישור מנהלת המינהל והנהלת העיריה). במהלך שנת עבודה מתבצע עדכון אחת לחצי שנה – בחודש יולי ובחודש דצמבר במטרה לוודא עמידה ביעדים. בתוכנית העבודה של מינהל השירותים החברתיים לשנת 2015 נקבעו 27 יעדים לתחום זקנה (בכלל המינהל) להם שוייכו 169 משימות (דהיינו תוכניות). מעקב חצי שנתי שבוצע בחודש יולי 2015 מראה כי 25 יעדים מתקדמים לפי התכנון, יעד אחד מתעכב ביישום ויישום של אחד נדחה לשנת 2015. מבין המשימות לשנת 2015, 145 מתקדמות לפי התכנון או שיישומן הסתיים. כפי שצויין בסעיף 3 לעיל, בדיקת יישום תוכניות התערבות בקרב הלקוחות, מבוצעת ע"י ר"צ במסגרת תהליכי ניהול והדרכה שוטפים. להערת הביקורת נציין גם כי לעיתים מתקיימים מקרי חירום אשר משנים את העבודה המתוכננת לעובדים, מצבים אלה בלתי נמנעים ודורשים גמישות אך הם אינם פוגעים בהשגת המטרות והיעדים והם נלקחים בחשבון בתכנון העבודה.

1. "לא התקבלה כל הנחייה או הדרכה בתקופה שבה היא מועסקת בנושא חוק הסיעוד ממטה המינהל"

:

אחריות ההדרכה של רכזות חוק ביטוח סיעוד היא של ראשי הצוותים במחלקות לשירותים חברתיים, אשר מתפקידם להדריך את כל העובדים הכפופים אליהם. תחום זקנה מעביר לראשי הצוותים ולרכזות הסיעוד את הנחיות המוסד לביטוח לאומי ומשרד הרווחה, ובמידת הצורך מעביר הנחיות והבהרות לאחר בדיקות שנערכות בתחום וביחידת תכנון, פיתוח ובקרה. לאחרונה התקבלה החלטה כי נושא חוק הסיעוד הינו נושא רחב ומעלה צרכים מגוונים ולאור זאת יש מקום שאחד ממרכזי הנושא בתחום זיקנה ירכז את הנושא ברמה העירונית. ההחלטה התקבלה הן בשל ריבוי מקבלי חוק ביטוח סיעוד מקרב בתי האב הקשישים במינהל, והן בשל הצורך להנחיל ידע באופן מסודר ודידקטי. רכזת במטה תחום זיקנה תשמש כאיש מקצוע האמון על הידע ושיטות העבודה בנושא חוק הסיעוד ותנחה באופן קבוצתי את רכזות חוק ביטוח הסיעוד. החלטה זו באה לידי ביטוי בעדכון תיאור משרה לתפקיד מרכז נושא שירותים תומכים לקשיש אשר אושר ע"י אגף ארגון ותקינה ויפורסם במסגרת מכרז לתפקיד אשר אמור להתפרסם בקרוב. מרכזי נושא זקנה באגפים מחדדים ומבהירים הנחיות בתחום חוק הסיעוד במסגרת מפגשי הדרכה.

להערת הביקורת לנושא רכזת חוק סיעוד באגף דרום: עם כניסתה לתפקיד היא קיבלה הנחיות וליווי מקצועי ממרכז נושא זקנה באגף וממרכזת חוק סיעוד ותיקה ומיומנת ממחלקה עמיתה.

8. סעיף 27 :

הנתונים של עו"ס לענייני חוק באגף דרום אשר נרשמו בטיטת הביקורת אינם מדויקים. נבקש לתקנם. בכלל האגף עובדות סה"כ 5 עו"ס לענייני חוק בהיקף כולל של סה"כ 4.75 תקנים, כל אחת מהעובדות הינה עו"ס לקשיש המטפלת בממוצע ב-313 בתי אב ובנוסף הן משמשות עו"ס לענייני חוק לכלל בתי האב באגף. כך שניתן לאמר שהנתון המצויין אינו נכון. התפיסה המקצועית של המינהל בתחום זה גורסת כי טיפול בחוקים בנושא זקנה הינו אחד מהכלים העומדים לרשות העוסקים בתחום ואף נמצא על הרצף הטיפולי. לאור זאת נעשים מאמצים כי כלל העובדים ירכשו מיומנויות התערבות עפ"י חוק.

9. סעיף 28 :

לפני כ-3 שנים, הוחלט ע"י הנהלת המינהל כי על להתמודד עם כמות ביקורי בית הנדרשת ע"י משרד הרווחה והמוסד לביטוח לאומי, לצורך בקרת חוק סיעוד, יועסקו עובדות אשר תפקידן יהיה לקיים את ביקורי הבית ודווח על ממצאיו לעו"ס המטפל בקשיש. עובדות אלה מכונות "בקריות" להערת הביקורת נציין כי קיימת אחידות בין האגפים. מרכז נושא זקנה באגף דרום ומרכזת נושא זקנה באגף מזרח אחראיים על העובדות קיים ביניהם תיאום מלא ואחידות. העובדת מבצעת את הביקורים ב-6 מחלקות לפי סדר שנקבע ע"י מרכזי הנושא. יש מכסת ביקורים שנקבעת ע"י מרכזי הנושא אותם עליה לבצע והיא מנהלת רישום יומי על הביקורים אותם היא מבצעת ומידי שבוע עליה להעביר את רשימת הביקורים שביצעה ואת ממצאיהם למרכז הנושא הרלבנטי. בכל תקופה מתקיימת פגישת הערכה של הבקרית עם מרכזי הנושא מ-2 האגפים. אנו לא רואים צורך במעורבות תחום זקנה לנושא זה מאחר והתהליך מבוצע לשביעות רצון כל המעורבים.

10. סעיף 29 –

מט"זיות מועסקות ע"י חברות עמן חתמה עיריית תל אביב יפו חוזה לצורך הספקת שירותים וביצוע עבודה בתחום.
סעיפים 18-19 כוללים הנחיות לביצוע פיקוח וביקורת על איכות העבודה ו/או השירותים הניתנים על ידי הספק.

11. סעיף 30

תפקיד רכז חוק סיעוד :

אחריות לרישום תקין של חוק ביטוח סיעוד באזור עליו ממונה; ריכוז הוועדה ליישום חוק סיעוד; ריכוז וטיפול בפניות המגיעות מהמוסד לביטוח לאומי; חלוקת משימות בין חברי הועדה, הכוונה והפעלת עובדי השטח (עובדים סוציאליים ואחיות); ריכוז מידע על נותני השירותים ופיקוח על תפקודם; תכנון ופיתוח שירותים בקהילה עפ"י צרכי הזכאים ובתיאום עם הנהלת המחלקה והאגף.

כ"א כסלו תשע"ו
03 דצמבר 2015

הנדון: התייחסות לטיטת ממצאים לדו"ח ביקור בנושא תחום זקנה במינהל השירותים החברתיים

ניהול תחום זקנה ותכנון אסטרטגי ארוך טווח

1. סעיף 32

הפער בין מספר המשרות המאוישות בפועל לבין מספר המשרות המופיעות בספר התקציב נובע מנסיבות ארגוניות במסגרתן הוחלט וסוכם ע"י מנהל אגף משאבי אנוש בעיריה וארגון העובדים כי העובדת הנמצאת כיום בתפקיד מרכזת נושא פרויקטים, תועבר לתחום זקנה ללא שינוי בתקן המשרה, תואר המשרה והסעיף התקציבי אשר באמצעותו מומנה משרתה הקודמת. כעת, עם פרישתה המתוכננת של העובדת, אנו נערכים להעברת המשרה לתחום זקנה, על כל המשתמע מכך.

2. סעיף 33

בראש תחום זקנה עומדת מנהלת תחום ולא מנהלת אגף. בנוסף המשרות המתוארות בהמשך הסעיף מתייחסות לתפקידים בתחום זקנה אשר במטה המינהל.

תיאור תכולת התפקידים אשר מצוינים בדוח הביקורת נכונים בעיקרם למעט העובדה כי פרויקט של קבוצות תמיכה בבני משפחה מטפלים בתשושי נפש נמצא כיום ובאופן זמני באחריות מרכזת שירותים עפ"י חוקי הגנה. יחד עם זאת וכפי שנמסר בפגישות עם כותבת הדוח, לאחר כניסתה לתפקיד של מנהלת תחום זקנה (אשר ממלאת את תפקידה מאז יום 1 במרץ 2015) היא זיהתה כי יש לבצע שינוי בחלוקת התפקידים שבין מרכזות הנושא. השינוי יגדיר את תחומי עיסוקן לפי אוכלוסיות יעד/ תחומי בעיה בתחום זקנה, כגון: קשישים במצבי סיכון וסכנה, קשישים נפגעי אלימות, קשישים בירידה תפקודית פיזית ו/או מנטאלית, ניצולי שואה, קשישים עצמאים, קשישים בודדים ועריריים וקשישים החיים בעוני. השינוי יכנס לתוקף לאחר פרישתה לגמלאות של מרכזת נושא פרויקטים (תיאור המשרה שהוגדר מחדש, נבנה בהתאם לתפיסה זו). להלן השינויים שיחולו בתפקידים בהתאם לתפיסה זו:

מרכזת נושא תכניות בקהילה – התפקיד יקרא - "מרכזת נושא שירותים תומכים":

תחום האחריות יכלול פיתוח ידע ושירותים לאוכלוסיית הקשישים הנמצאים בירידה תפקודית (תשושים, תשושי נפש, מרותקי בית), ריכוז, מעקב וליווי תוכניות ושירותים לאוכלוסייה זו. להלן דוגמאות לתוכניות ולשירותים לאוכלוסיות אלו: חוק סיעוד, קהילות תומכות, דיור תומך, מועדונים מועשרים, קבוצות תמיכה לבני משפחה המטפלים בתשושי נפש, קידום בריאות. כמו כן, בעלת תפקיד זה תרכז את נושא הפרסומים בערוצים השונים וכן את נושא תוכניות העבודה והתחכמים.

מרכזת נושא פיתוח שירותים בקהילה

תחום האחריות יכול פיתוח ידע ושירותים לאוכלוסיות ייחודיות ובהן : ניצולי השואה, בודדים ועריריים, קשישים עצמאים, קשישים בעוני ובמצוקה כלכלית וריכוז, מעקב וליווי תוכניות ושירותים לאוכלוסיות אלו. להלן דוגמאות לתוכניות ושירותים לאוכלוסיות אלו : קפה אירופה, זיכרון בסלון, תיאטרון עדות ; פינות חמות, בתים חמים, תכניות העשרה למועדונים, מכירת ארוחות חמות ומוזלות, גיוס תרומות ותוכניות לעולים חדשים.

מרכזת נושא שלום הזקן

תחום האחריות כולל פיתוח ידע ושירותים לאוכלוסיות בסיכון ובסכנה כתוצאה ממצבי הזנחה, התעללות ואלימות (כולל ידע ומידע על חוקי ההגנה השונים : חוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות, חוק ההגנה על חוסים, חוק העונשין, חוק למניעת אלימות במשפחה), ייעוץ והדרכה בכל הנושאים והחוקים המצוינים, וכן - ריכוז, מעקב וליווי תוכניות ושירותים לאוכלוסיות אלו. להלן דוגמאות לתוכניות ושירותים : צוות רב מקצועי נייד, ריכוז וניהול השותפות עם עמותת "יד ריבה", אבחונים פסיכוגריאטריים. כמו כן בעלת תפקיד זה הינה רפרנטית המינהל לנושא אספנות. התפקידים העיקריים של מטה זיקנה הינם : פיתוח מידע וידע, העברת מידע וידע, גיבוש והטמעת נהלי עבודה, זיהוי אוכלוסיות ייחודיות וצרכים ייחודיים, תכלול ושימור תוכניות קיימות ופיתוח תוכניות ומענים חדשים, תיכנון, פיתוח והטמעה של מדיניות, פיקוח ובקרה. תפקידים אלו מובנים בתפיסת העבודה של כל מרכז נושא בתחום. תפקידים אלה נבנו בהתאם לתפיסת המבנה הארגוני של המינהל ולתפיסת יישום תוכניות העבודה בתחום הזקנה, כפי שמפורט במסמך זה.

3. סעיף 35

א. ליווי מקצועי פקיד סעד לחוקי הגנה על חוסים :

באופן קבוע במהלך כל השנים (כעשר שנים לפחות) נבנית תוכנית עבודה שנתית שכוללת שלושה עד ארבעה מפגשים חוצי מינהל בנושאים הקשורים בחוק. למפגשים אלו מוזמנים עו"ס לחוקי הגנה, ראשי צוותים, מרכזי נושא, מנהלי מחלקות. לחלק מהמפגשים (בהתאם לנושא) מוזמנים עובדים סוציאליים לקשישים.

נושא מפגשים אלו מוגדר מראש. נושאים לדוגמא : תיקוני חקיקה, היכרות עם גופים הנותנים שירותי אפוטרופסות, מפגש עם פסיכיאטר מחוזי ועוד.

בנוסף למפגשים אלו, המטה נענה לצרכים משתנים נוספים. לדוגמא - בשנת 2013 הוכשרו במקביל בשלושת האגפים עובדי חוק חדשים. אי לכך, בשנים 2013-2014 רכזת שלום הזקן במטה זיקנה הנחיתה קבוצה לעובדים חדשים לחוקי הגנה.

נחدد כי ראשי הצוותים בשטח, במסגרת תפקידם, בשטח הינם המדריכים הישירים של העובדים. זוהי תפיסת המינהל ותפיסת משרד הרווחה. לאור זאת הם אלה המוזמנים לכל ההדרכות ואמורים להדריך את העובדים הכפופים אליהם.

ב. ליווי מקצועי של רכזי אלימות בזיקנה :

עבור משרות רכזות האלימות מועבר למינהל תקציב מהשירות לזקן ומשירות פרט ומשפחה, התקציב מועבר על סמך השמות.

אחריות הטיפול על קשישים במצבי התעללות והזנחה היא של העובד הסוציאלי המטפל. במקרים מסוימים העובד הסוציאלי יערב את רכזות האלימות לשם קבלת ייעוץ, הדרכה, הפנייה למענים כגון טיפול קבוצתי, טיפול משותף ועוד.

עבור כל מקרה המטופל על ידי רכזות האלימות, היא תמלא השמה. השמות אלה מועברות לחתימה של מנהל המחלקה האחראי על אותו מטופל. בקרה על איכות עבודתן של הרכזות הינה באחריות האגפים.

אחת לשנה מועבר ממטה זיקנה לשירות לזקן דוח "מניעת התעללות והזנחה בזקנים בקהילה". הדוח מפרט את הפעילות השנתית שנעשתה בכל אגף בנושא התעללות והזנחה.

בהקשר להערת הביקורת בגין העדר תוכנית הכשרה סדורה, מוגדרת ומבוקרת לרכזות האלימות, נציין כי כן קיימת תוכנית הכשרה סדורה לרכזות אלימות כחלק מתוכנית העבודה של רכזות נושא שלום הזקן במטה זיקנה : מקיימת באופן קבוע וסדיר קבוצת עבודה של ארבעת הרכזות אלימות הנפגשות אחת לחודש במטה זיקנה. מפגשים אלו מונחים ע"י רכזות נושא שלום הזקן ו/או מדריך חיצוני ממוחה לתחום ועוסקים במגוון נושאים כגון - יישום הנחיות וחוקים, כתיבת מתווי עבודה, זיהוי בעיות חותכות עיר ובניית מענים מותאמים, התייעצויות והדרכה על מקרים מורכבים.

ג. מידע על חוקים

בפורטל החברתי יש קישור להוראות תע"ס המתפרסמות ע"י משרד הרווחה. בנוסף על פרסום הוראות התע"ס, קיים בפורטל החברתי מידע אודות כל החוקים המשמשים להגנה על שלום הזקן ואף פרשנות לחוקים אלה. כמו כן מפורסמים פסקי דין ועדכוני חקיקה.

במסגרת תוכנית מיז"ם שהוזכרה לעיל, נכתבו מתווי עבודה בתחום הגנה על שלום הזקן. מתווי אלה ממשיגים את מהלך ההתערבות המקצועית של העוסקים בתחום והיו מעורבים בכתיבתם עובדי שטח, מרכזי נושא בשטח, ומרכזת הנושא במטה.

בדואר האלקטרוני משתמשת מרכזת הנושא על מנת להסב את תשומת הלב של העובדים להנחיות המופיעות בתע"ס ובפורטל, וכל מידע חדש שמועבר. כמו כן וכפי שצוין, במפגשים שמקיים התחום מועבר מידע רלבנטי וניתנת הדרכה רלבנטית.

4. סעיף 36

קיימים נושאים שאינם מצריכים מעורבות מרכזי הנושא בתחום, אלא מנוהלים על ידי מנהלת התחום בסיוע גורמים שונים במינהל כגון : מזכירת התחום, מנהלי אגפים ומחלקות, מרכזי נושא באגפים ועוד.

מנהלת התחום מפעילה שיקול דעת ניהולי ומקצועי ובהתאם לכך מקבלת החלטות אודות הנושאים שיישארו באחריותה המלאה.

שיקול הדעת לוקח בחשבון היבטים של תוכן (כגון - חשיבות הנושא, יוזמות חדשות) והיבטים ושיקולים של כח אדם.

כמו כן, נושאים שהינם בעלי חשיבות עירונית ומטופלים בעיר ברמת הדרגים הבכירים כגון – בניית מרכזי יום, בנייה והרחבה של דיורים ובתי אבות יהיו בניהול מנהלת התחום ולא אצל מרכזי הנושא. יחד עם זאת, במסגרת השינויים הצפויים בהגדרות התפקידים בתחום כפי שצוין לעיל, חלק מנושאים המצוינים יועברו לתכלול של מרכזי הנושא בתחום.

להלן התייחסות לחלק מהנושאים שהוזכרו בסעיף :

- טיפולי שיניים – מרוכז ע"י מזכירת התחום מול מנהל האגף לבריאות הציבור.
- תעסוקה לקשישים – הנושא מתוכלל ע"י מנהלת אגף מזרח המרכזת את נושא התעסוקה בעיר. מנהלת תחום זקנה תלווה את הפרוייקט שעדיין לא החל, בידע מקצועי.
- תרומות – מטופלות ע"י כל צוות התחום בהתאם לייעוד התרומה וע"י תחום משאבי קהילה במינהל.
- חוק ביטוח סיעוד ומועדונים מועשרים – יועברו לתכלול מרכזת נושא שירותים תומכים (לאחר קליטתה בתפקיד).
- מוסדות סיעודיים ודיורים מוגנים – נבנים ע"י יזמים פרטיים. מנהלת התחום מספקת חוו"ד מקצועיות אודות נחיצות השירות והשירותים אשר הוא אמור להכיל.
- ליווי מרכזי יום – מנהלת התחום במסגרת תפקידי פיקוח ובקרה, משתתפת בוועדות היגוי של מרכזי היום בעיר. לאור מרכזיות הנושא לטיפול בקשישים ובמתן מענה לצורכיהם, לאור העובדה כי מדובר בנושא המתפתח בעיר ולאור חשיבות תהליך הטמעתו, הוחלט ע"י מנהלת התחום כי היא זו שתלווה את וועדות ההיגוי.

5. סעיף 38

בשנת 2011 יזמה מנהלת המינהל תהליך תכנון אסטרטגי אשר מטרתו היתה הכנת תוכנית אסטרטגית למינהל השירותים החברתיים במסגרתה יגובשו חזון המינהל ומדיניות הענקת השירותים שבאחריותו, שינחו את עבודת המינהל בשנים הבאות. מטרת התוכנית היתה והינה לשפר וליעל את המענים לתושבי העיר בתחום זה ולהתאימם לגישות המקצועיות החדשות ולצרכים המתפתחים של אוכלוסיית העיר. נייר עבודה מסכם שהוגש למנהלת המינהל בחודש יוני 2013, סוקר בפרק מס' 4 לשער 4 את אוכלוסיית הקשישים בעיר. כמו כן, הוגש בסמוך אליו מסמך מדיניות, אתגרים וכיווני פעולה המגבש המלצות לפעולה. במסמך זה נכתב: "על מדיניות מינהל השירותים החברתיים בעיריית תל אביב-יפו לענות על שני צרכים או כיוונים אסטרטגיים עיקריים בעתיד. הצורך הראשון, המסורתי, הינו תפקוד המינהל כספק שירותי רווחה וטיפול בנזקקות שונות של פונים.

הצורך השני, שעולה בשנים האחרונות, הוא התפתחות המינהל והפיכתו לספק **שירותים חברתיים וקהילתיים לאוכלוסיות מגוונות**, חלקן שונות מהותית מאוכלוסיות הרווחה המסורתיות והמוכרות. מדיניות המינהל צריכה להלך ב"דרך האמצעי" שבין שני הכיוונים הללו ולמצוא את השילוב המתאים כך שאלו יזינו ויפרו אחד את השני.

בהתייחס להערת הביקורת, נבקש לציין כי - **התוכנית האסטרטגית לתחום זקנה הינה חלק מהתוכנית האסטרטגית של המינהל כולו.**

מעבר לתוכנית האב למרכזי יום לתשושים ותשושי נפש נהנים הקשישים בעיר ממגוון תוכניות חלקן עוסקות באוכלוסיות ליבה של שירותי הרווחה כמתואר בהמלצה הראשונה וחלקן התפתחו לאור זיהוי צרכים חדשים של קשישים בעיר כגון: מענים לאוכלוסיית הבודדים – תוכנית מקיפה לטיפול בבעיית הבדידות אשר הולכת וגדלה. מדובר בתוכנית חוצת מינהל הכוללת יישום מענים שונים במטרה להקל על בעיית הבדידות. יישומה באזורים השונים של העיר יהיה בהתאם לצרכים המשתנים של אוכלוסיית היעד בכל אזור בעיר.

כפי שצויין בסעיף 26 לעיל, אחת ממטרות תוכנית העבודה הינה: **פיתוח שירותים ייחודיים לאוכלוסייה המבוגרת. מטרה זו נוספה לתוכנית העבודה של המינהל בשנת 2015 מתוך התפיסה השמה דגש ליישום המלצות תהליך התכנון האסטרטגי (בפועל ניתן לאמר כי יעדים המשוייכים למטרה זו, נכללו במהלך השנים במטרת העבודה המרכזית של המינהל).**

נוסיף ונזכיר כמצויין בסעיף 26, בימים אלה מתחיל תהליך תכנון אסטרטגי לדיור לקשישים בעיר. על מנת ליישם את מטרות המינהל בתחום הזקנה ולמעשה את התוכנית האסטרטגית, מיושמים מגוון מענים ונעשים מספר תהליכים מרכזיים:

- א. משרד הרווחה, השרות לאזרחים וותיקים, מגדיר בהוראות התע"ס את אוכלוסיית היעד במתן הטיפול כאוכלוסיית הזקנים עם מתן עדיפות לזקנים הנמצאים באחד או יותר מהמצבים הבאים:
 - זקן הסובל מהזנחה או התעללות, זקן הסובל מירידה בתפקוד, זקן תשוש וזקן סיעוד, זקן בודד בלא משפחה או בלא קשר עם המשפחה, זקן המתקיים מקצבת הבטוח לאומי + השלמת הכנסה.
- ב. מינהל השירותים החברתיים בעיר תל אביב עובד בהתאם להוראות התע"ס, ויחד עם זאת, מגדיר את אוכלוסיות הליבה בהתאם גם למיפוי צרכים הנעשה בעיר.
 - הצרכים העירוניים הם תוצר של שני דברים מרכזיים:

- נתוני העיר: מהיחידה לתכנון אסטרטגי התחום מקבל אחת לשנה את נתוני העיר: מס' קשישים בעיר, התפלגותם באזורים הגיאוגרפיים, מס' ניצולי השואה, מס' הקשישים המתגוררים לבדם. כמו כן, מהמוסד לבטוח לאומי מתקבלים נתונים נוספים כגון – מס' מקבלי חוק ביטוח סיעוד, מס' תשושי הנפש, מס' קשישים המתקיימים מקצבת זיקנה והשלמת הכנסה.
- צרכים שמגיעים מהשטח: העובדים הסוציאליים במגע עם האוכלוסייה עוסקים גם במיפוי צרכים ומביאים לתחום בעיות מרכזיות ונושאים לדיון. בתוכנית העבודה של התחום לשנת 2016 מוגדרים מפגשים של התחום עם רכזי נושא, שאחת ממטרותם הינה מיפוי צרכים ובעיות מרכזיות.

1. סעיף 39

- מערכת המידע אליה מתייחסת כותבת הדוח הינה מערכת מנל"ר (מערכת ניהול למחלקות רווחה) - מערכת ממוחשבת תפעולית לניהול מתקדם של תיקי מטופלים ביחידות הרווחה של המינהל. המערכת משמשת יחידות העוסקות בטיפול ישיר בלבד ולא גופי מטה (דהיינו תחומים כגון: תחום זקנה). מטרת המערכת:
- א. סטנדרטיזציה של תהליכים חוצי ארגון
 - ב. ייעול תהליכי עבודה של עובדים ומנהלים
 - ג. שיפור יכולת למידה, ניהול ובקרה ברמת התיק הבודד וקבוצות מטופלים
 - ד. יישום עקרונות הרפורמה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים
 - ה. יצירת בסיס נתונים עדכני וזמין
 - ו. חסכון במשאבים
- להערת הביקורת לסעיף זה נציין כי המערכת עברה מספר עדכונים בין השנים 2013-2015, כדלקמן:

שנה	טכנולוגיה	תכולה
2013	v.b	תהליכים הקשורים בתוכנית מיז"ם (דגש על תהליכי אבחון והערכה) והתאמה לתוכנית הרפורמה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים
10/2015	v.b; .net	סיום פיתוח תהליכי עבודה הקשורים בתוכנית מיז"ם ובתוכנית הרפורמה; סיום מחשוב סידורים בקהילה ומחוץ לקהילה; תגבור מערך דוחות תפעוליים; דוחות B.I
2012-2015	v.b; .net	פיתוח דרישות רגולטור: מודול וועדות; דיווח רשות; ממשק חוק סיעוד מול המוסד לביטוח לאומי; קובץ מת"ס ממוחשב; מערך צווים והחלטות – דיווח און ליין; השמה לסמך מקצועי, דוח חוק נוער * חלק מהפיתוחים שנעשו הינם כהכנה לחיבור משרד הרווחה למערכת מרכבה

2. סעיף 40-41

תיעוד כל מהלך הטיפול בקשיש נעשה בתיק הממוחשב. התיק הפיזי כולל מסמכים שהתקבלו מגורמים חיצוניים ואינם ניתנים להעתקה לתוך המערכת הממוחשבת. בהקשר זה נציין כי ניתן להעתיק למערכת המנל"ר קבצי word ודוא"ל בלבד. כיום לא ניתן לסרוק למערכת מסמכים חיצוניים. המינהל הגיש בקשה במסגרת תוכניות עבודה לפיתוח רכיב אשר יאפשר סריקת מסמכים וארכובם בתוך המערכת אך בקשה זו לא אושרה במסגרת דיוני התקציב.

סעיף 42

ניתן לשלוף מהמערכת גם מידע על קשישים בעלי מאפיינים מוגדרים, אך זה תלוי שדות שהוגדרו במערכת ותלוי דוחות שהוגדרו לאיסוף וחיתוך מידע.

סעיף 43

פיתוח המערכת נעשה במימון מלא של ע.ת.א יפו והוא מבוסס על דרישות הרגולטור, הוראות התע"ס וחוקים ופיתוחים הקשורים בתהליכי עבודה של מינהל השירותים החברתיים. בימים אלה הסתיים מהלך נרחב של מחשוב כל העזרות לאוכלוסיות המינהל ובהם מחשוב סידור בבתי אבות. כמו כן, החל שלב הדרכה אודות השימוש ברכיב זה.

סעיף 44

הרשאות למערכת המנל"ר ניתנות עפ"י נוהל מספר 727 שעניינו נוהל אבטחת מידע בנושא מתן הרשאות למנל"ר. הנוהל מבוסס על הוראות התע"ס של משרד הרווחה והשירותים החברתיים ועל חובת הסודיות. לכל בית אב תיק ממחשב אחד הכולל את כל מהלך הטיפול בו. הרשאת תיעוד ועדכון ניתנת רק לעובדים במחלקה העוסקים בטיפול הישיר בבית האב (כגון: עו"ס הקשישים, פקיד הסעד ועובד זכאות) ולכל אחד מהם פותחו מסכים ייחודיים בהם הם מתעדים את התערבותם המקצועית. לעובדים הרשאה לעדכון וצפייה רק בתיקים המטופלים על ידם. חלוקת התיקים בין עובדים במחלקה מתקיימת לרוב עפ"י אזורים גאוגרפיים אך לעיתים שיקולים אחרים מנחים את מנהל המחלקה בחלוקת התיקים.

עובדי סמך מקצועיים - פרק לא מתוקף

לאחד את ההתייחסויות:

התייחסות אגף מזרח – עובדות הסמך מופעלות ע"י העו"סיות.

העו"סיות מעבירות לעובדות הסמך רשימה של ביקורי בית שעל העובדת הסמך לערוך.

עובדת הסמך יוצרת קשר טלפוני עם הקשישים המופיעים ברשימה לתיאום ביקורי הבית.

פעם בשבוע – שבועיים עובדת הסמך נפגשת עם העו"ס, ומדווחת לה על כל ביקורי הבית שביצעה. במידה

ובמהלך הביקור עלה צורך דחוף אצל הקשיש, העובדת הסמך מדווחת מיידית לעו"ס.

העו"ס מקלידה במערכת הממוחשבת את תוכן הביקור המועבר ע"י עובדת הסמך.

בכל סוף חודש, עובדת הסמך מעבירה דו"ח שמי של ביקורי הבית שביצעה לפי תאריכי ביקור וכן את תוכנית

עבודתה השבועית לאישור ר"צ, ר"צ בודק את תוכנית העבודה המותאמת לרשימת הביקורים שביצעה בכל יום.

התייחסות אגף דרום - ככל הידוע לנו לא אמורות עובדות הסמך לדווח ישירות במערכת המנל"ר על פירוט

השירותים המבוצעים. יש לתקן את צורת הנוסח בסוף הפסקה.

א. לא זכורה דרישה מהאגפים לבקרת דוח השכר של עובדות הסמך המועסקות ע"י הספקים (יתכן והייתה

דרישה ממטה המנהל)

ב. עובדות הסמך מבצעות את משימותיהן בהתאם לדרישות העו"ס האזורי. דרך ביצוע העבודה שונה בין

עובדת לעובדת מה שלדעתנו אינו פוגע בתפוקה או באיכות העבודה.

זכאות לקבלת שירותים

1. קיימות 3 סוגי עזרות כלכליות : עזרות כלכליות, עזרות הקשורות בסידורים בקהילה ומחוץ לקהילה ועזרות של סמך מקצועי.

2. סעיף 50

עובדי הזכאות כפופים למנהלי המחלקות ולא למנהלי האגפים. כל העזרות הכלכליות שניתנות באמצעות מערכת מת"ס וכל העזרות הסמך מקצועי ממוחשבות. בימים אלה הסתיים תהליך מחשוב סידורים בקהילה ומחוץ לקהילה והשבוע החל תהליך ההדרכה על מערכת המנל"ר. המערכת הכוללת שינוי זה אמורה לעלות לאויר בחודש ינואר, לאחר סיום תהליך ההדרכה.

3. סעיף 51

קיימות עזרות כלכליות חד פעמיות, וקיימות עזרות כלכליות מתמשכות. העזרות המתמשכות יכולות להיות מעל שישה חודשים, כגון – עזרה בתשלומי נסיעות לדיאליזה. רק העזרות בסמך מקצועי מוגדרות לתקופה של שישה חודשים.

4. סעיף 52

התייחסות של **אגף דרום** - להוציא ספקי שרות במסגרת חוק ביטוח סיעוד ועובדות סמך שכלפיהם מוזמנים השירותים מול הספקים שעברו מכרז בין ע"י בטוח לאומי ובין אם ע"י העירייה, אין האגף פועל לאיתור ספקים בתחומי קבלת שירותים אחרים. המחלקות מאשרות ללקוח את הנזקקות והזכאות. הלקוח מחליט מהיכן לרכוש את המוצר מתוך מאגר ספקים קיים והמחלקה מוציאה התחייבות לספק.

5. סעיף 53

כפי שצוין, כל העזרות פרט לסידורים ממוחשבים ומתועדים במנל"ר לא ברור על אלו 20 תיקי זכאות מדובר.

קהילות תומכות

1. סעיף 55

נציין כי בקהילה תומכת מסופקת חבילת שירותים כוללת לקשיש המתגורר בקהילה – חלק מהשירותים יכולים להיות מסופקים גם באמצעות תוכניות אחרות בקהילה (למשל: לחצן מצוקה אשר יכול להינתן גם במסגרת חוק סיעוד) ואולם, קיימים שירותים הניתנים רק במסגרת תוכנית זו (למשל: שירותים של אב קהילה המסייע בתיקונים קלים בבית הקשיש).

2. סעיף 56

התוכנית הינה בהשתתפות הפונה על פי מבחן זכאות במחלקה.

3. סעיף 57

רק לאחר קבלת אישור משרד הרווחה להקמת קהילה תומכת ניתן להקים את הקהילה. הועדות יוצאו רק לאחר אישור הקמת הקהילה. נציין כי המימון ע"י משרד הרווחה וע.ת.א יפו, נעשה לאחר הפחתת השתתפות הקשיש.

4. סעיף 56 + 58

אשל היתה היוזמת והשותפה להקמת שירות קהילה תומכת ברמה הארצית ובתל אביב. המימון שניתן על ידי אשל הועבר לעמותת קשת, מכיוון שאשל כעמותה ארצית היתה מחויבת בהעברת כספים דרך עמותה (כך נעשה בכל הארץ). כיום, אשל יצאה מהתמונה וכל יוזמה לקהילה חדשה, האישורים וכספים מועברים ישירות דרך המשרד לרשות או למיזם הכח שלה (במקרה של העיר תל אביב יפו – הכוונה לעמותת קשת).

5. סעיף 59

ההקצבה בסעיף זה מתייחסת לתקציב פעולה שניתן על ידי העיריה ועמותת קשת. הפירוט המופיע בסעיף, מתייחס לתקציבי הפעולה הניתנים ע"י עיריית תל אביב בלבד. עמותת קשת מממנת אף היא תקציב פעולה לקהילות אלה בסך של 130 אש"ח נוספים (דהיינו – מימון תקציבי הפעולה הנוספים לאלה הקבועים לתוכנית עפ"י הועדות, מתחלק שווה בשווה בין הרשות לעמותת קשת).

6. סעיף 60

הקהילה האחרונה הוקמה ברובע 8 ולא ברובע 9.

7. סעיף 62

בברור שנעשה עם אגף התקציבים בנושא הגדרת שמות הקהילות נמסר כי בספר התקציב קיימת התייחסות לתקציב לפי אזור כך שקהילה תומכת יפו 1 וקהילה תומכת יפו 2 נקראים יפו. צפון ישן כולל את קהילה תומכת צפון ישן וקהילה תומכת מנדלשטם. קהילה תומכת יד אליהו 1 וקהילה תומכת יד אליהו 2 נקראים באופן כולל בספר התקציב יד אליהו. רשימה מדוייקת תועבר לאגף תקציבים לעדכון ספר התקציב..

8. סעיף 63

להלן הנתונים אודות הקהילות התומכות בעיר:

מס'	שם הקהילה	מס' בתי אב	כ"א שקיים בפועל	תאריך החוזה הראשון
1	ריה"ל	367	1 משרת אב קהילה ו משרת רכות חברתית + אם קהילה	2000
2	הצפון הישן ומנדלשטם	263	150% משרה של אבות קהילה (100% + 50%) 40% משרה של רכות חברתית	3.5.09
3	רמת אביב 1	296	150% משרה של אבות קהילה 37.5% משרה של רכות חברתית	3.4.05

1.11.08	100% משרה אבות קהילה 25% משרה רכזת חברתית	190	רמת אביב 2	4
תחילת חוזה אפריל 2010 לאחר עזיבת דנאל	אב קהילה ע. ג. 100 % משרה מפעילה א. ח. 1/4 % משרה	234	יד אליהו 1	5
תחילת חוזה אפריל 2010 לאחר עזיבת דנאל	אב קהילה ח. מ. 100 % משרה מפעילה א. ח. 1/4 %	202	יד אליהו 2-כפר שלם, התקוה ועזרא והארגזים	6
מאי 2005	אב קהילה ע. צ. 75 % אם קהילה א. ח. 25 % מפעילה ר. ל. 25 %	196	יפו 1	7
נובמבר 2008	אב קהילה ו. א. 100 % מפעילה פ. א. 1/4 % משרה	157	יפו 2	8
1.8.2011	1. רכזת קהילה- 100% משרה 2. אב קהילה- 100% משרה 3. מפעילה חברתית- 60% משרה 4. מרפאה בעיסוק(פעילות פנאי למרותקי בית)- 30% משרה	182	רובע 8	9

הקהילות שאינן מלאות הן קהילות רובע 8 וקהילת יפו 2. להלן התייחסות :
 רובע 8 : הקהילה אמורה להגיע לשיא מבחינת מספר חברים לאחר שלוש שנות פעילות ובהדרגה, אולם מדובר באזור קשה ביותר ועל פי חו"ד של וועדת ההיגוי הגיעו המפעילים להישג יפה במספר החברים. נציין כי השיווק נמשך.
 יפו 2 : הקהילה איננה מלאה למרות שהיא ותיקה. מדובר באוכלוסייה שקשה להניעה לכניסה לקהילה תומכת (קהילה בוכרית מסורתית), גם כאן השיווק נמשך בשל הצורך המשמעותי באזור.

9. סעיף 64

לכל קהילה יש התייחסות נפרדת ואולם בחלק מהדוחות חוברו קהילות ואף שונות שמות דבר המקשה על קיום תהליכי פיקוח ובקרה. לאור זאת פותחה ע"י מנהלת התחום טבלה אחת לאיסוף נתונים ולפיקוח ובקרה וזו בלבד תשמש לנושא זה ואף תועבר לגורמים רלוונטיים ובהם אגף תקציבים.

10. סעיף 65

הפער בין הנתונים שנמסרו על ידי הנהלת אגף מזרח לבין הנתונים שעודכנו לעיל על ידי תחום זיקנה הינו מינורי בהתייחס לעובדה שהמספרים הינם מספרים שמשתנים מידי יום (גיוס חברים חדשים, פטירות קשישים, מעבר למוסד).

11. סעיף 67

החוזים נחתמו בתקופות זמן שונות. ריה"ל הינה הקהילה הראשונה שיצאה לדרך ולכן הדרישות לקיום וועדת ההפעלה היו דרישות לליווי מאד אינטנסיבי. בפרקטיקה ועדות הפעלה מתכנסות בתדירות אחרת בקהילה חדשה לעומת קהילה וותיקה, כאשר כעיקרון וועדות ההפעלה בעיר תל אביב יפו מתכנסות אחת לחודשיים וועדת ההיגוי פעמיים בשנה. אנו מודעים לפערים בחוזים אשר יצומצו במהלך שנת 2016, לאחר שמכרז חדש ואחיד לכלל הקהילות התומכות יסתיים.

12. סעיף 69

הוראת תע"ס מספר 4.11 עוסקת בקהילות תומכות ותחולתה מיום 1.1.2013. (הוראה זו מבטלת הוראה קודמת בנושא משנת 2008). הטבלה המצויינת בסעיף 8 לפרק זה מפרטת את כח האדם המצוי בכל אחת מהקהילות ואת מועד עריכת החוזה להפעלתה. הנתונים מראים כי בחלק מהקהילות נערכו חוזים עוד קודם לפרסום הוראת התע"ס. כמו כן נדגיש כי רכז התוכנית הינו נציג החברה המפעילה והוא מבצע את התפקיד המוטל עליו. לאור העובדה כי בשנת 2016 יפורסם מכרז חדש להפעלת הקהילות הוא יכלול את הנחיות הוראת התע"ס המעודכנת.

13. סעיף 70

גיוס המתנדבים לקהילה תומכת נעשה בשיתוף עם גורמים רלוונטיים במינהל השירותים החברתיים לאחר איתור צרכים שנעשה בוועדות היגוי.

14. סעיף 72

החברה המפעילה הינה החברה המסחרית פרט לרובע 8 שם העמותה הינה המפעילה.

15. סעיף 73

א. נושא שיתוף הקשישים בוועדות ההיגוי עלה לאחרונה על ידי השירות לאזרחים ותיקים של משרד הרווחה. עיריית תל אביב יפו קיבלה על עצמה להתחיל בשיתוף קשישים בוועדות השונות, כאשר קהילת רובע 8 נבחרה כפילוט והתחיל בה תהליך של שיתוף לקוחות.
ב. כפי שצוין מעלה, אנו עומדים בפני מכרז חדש לנושא הקהילות התומכות מכרז זה יכלול את כל התנאים הדרושים והם יבואו לידי ביטוי בחוזים עם החברות המפעילות.
נושא הפרוטוקולים ייבדק, ותיערך הקפדה יתרה בנושא.

16. סעיף 74

- בעיית השיווק הינה בעיה ארצית שהועלתה בדיונים עם משרד הרווחה. בצד השיווק המקומי יש לפתח כלים לפרסום הנושא ברמה הארצית. נושא השיווק בקהילות התומכות אכן הינו קרדינלי, שכן עלינו לידע, לפרסם ולשווק על מנת שהקשישים ובני ביתם ידעו על קיום התוכנית ויוכלו לקבל להצטרף.
- להלן הפעולות שנעשות במסגרת השיווק בעיר תל אביב יפו :
1. לחברות המפעילות יש תוכניות שיווק על פיהן הן עובדות, לדוגמא – חשיפת התוכנית בקרב נותני שירות כגון קופות חולים, בטוח לאומי.
 2. השיווק הינו נושא לדיון בכל וועדות ההיגוי ובוועדות ההפעלה נבנית תוכנית ספציפית לאזור .
 3. השירות מפורסם בעיר תל אביב במספר אפיקים : דיגיטל, אתר אינטרנט עירוני, חוברת של סיעת הגימלאים.

לסיכום נושא קהילות תומכות נציין כי אנו עומדים בפתחו של מכרז חדש ורה - אירגון כל נושא הפעלת קהילות התומכות בעיר זאת גם לאור השינויים ברמה הארצית בעיקר יציאת אשל מהתמונה ופתיחת האפשרות לניהול המכרז על ידי הרשות.

פינות חמות

1. סעיף 77 + סעיף 78 :

- אכן בעיר 14 פינות חמות ו – 2 בתים חמים. פרק 4 בקובץ נתוני המינהל לשנת 2014, כולל מידע על מקבלי שירות ללא תיק. בהקשר זה, ניתן פירוט בטבלה מס' 1 ובטבלה מס' 2 אודות פינות חמות ובתים חמים. טבלאות אלה לא כוללות מידע על פינות חמות ובתים חמים בהם לכל מקבלי השירות תיק במחלקות הרווחה. פיצול הנתונים לשתי טבלאות אינו נכון והוא יתוקן בקובץ הנתונים לשנת 2015.
2. סעיף 80-81 – בקרה תקציבית על הפינות החמות מבוצעת ע"י מנהל המחלקה הרלבנטי. כפי שמצוין בסעיף 76, כל פינה מתקצבת על פי מס' המפגשים החודשי. לכל פינה סעיף תקציבי שמנוהל ע"י המחלקה. החל משנת 2016 יבקש תחום זקנה לקבל מכל מחלקה דוח סיכום שנתי שכולל את מס' החברים הנהנים, מספר המפגשים השנתי ופעילויות עיקריות שבוצעו. על הדוח יחתום מנהל המחלקה והדוח יהווה בקרה של התחום על הפעילות ועל הצרכים המשתנים.

מועדוני קשישים

1. סעיף 82

דברי ההסבר המופיעים בהצעת התקציב לשנת 2015 אינם מדויקים. כל המועדונים מספקים שירותי פנאי, חברה ותרבות. יתר השירותים הניתנים הם בהתאם לאוכלוסייה, לצרכים ולמשאבים. מטרתם לצמצם את תחושת הבדידות על ידי העמקת השתייכות, שילוב במסגרת ובניית מערכת חברתית תומכת. המועדונים מסייעים באיתור קשישים במצבי ירידה תפקודית, הזנחה והתעללות ומפנים אותם לטיפול.

שירותי חוק ביטוח סיעוד אינם ניתנים במסגרת המועדונים. לעיתים, מרכזות חוק ביטוח סיעוד נותנת את השירות מתוך המועדון.

כל השינויים יובאו בדברי ההסבר לספר התקציב בשנת 2016.
בעיר פועלים 18 מועדונים אשר התקציב העירוני להפעלתם עומד על 5,456,000 ₪. משרד הרווחה משתתף במימון הפעילות בסך של 298,000 ₪, דהיינו ב-5%.
מועדון נוסף מופעל במסגרת מרכז רב שירותים לעיוור ותקציב הפעלתו אינו נכלל בסעיף זה.

2. סעיף 83

ר"צ זקנה באגף דרום מנהלת 4.75 תקנים של עובדים סוציאליים. בנוסף אחראית על ניהולם של 3 מועדוני קשישים, לכל מועדון מנהל הכפוף לה ניהולית.

3. סעיף 84

לא כל מנהלי המועדונים הינם עובדי עירייה. 2 מנהלות מועסקות על ידי החברה למוסדות חינוך ו- 8 מנהלות מועסקות על ידי עמותות שונות, המפעילות בשיתוף עם המינהל את המועדונים אותם הן מנהלות (3 מנהלות מועסקות על ידי רעות, 2 מנהלות על ידי קשת, 2 מנהלות על ידי מטב).

4. סעיף 87

- א. ניהול המועדונים הינו באחריות ניהולית של המחלקות לשירותים חברתיים ו/או של העמותות המפעילות בשיתוף עם המחלקות. האחריות במחלקות הינה על ניהול כח האדם, תקציב המועדון, שיווק המועדון וכל נושא ניהולי אחר.
- ב. תחום זקנה, אמון על ידע, נהלי עבודה (כגון – העברת נהלי עבודה עירוניים, תעריפי גביה עירוניים, נהלי וועדות הנחה), ופיתוח שירותים במועדונים. בתחום זיקנה אחראית על הנושא רכזת נושא פיתוח שירותים בקהילה, אשר כחלק מתוכנית העבודה שלה מיישמת תוכנית להעשרת מנהלות המועדונים (שלושה מפגשים בשנה).
- ג. מידי שנה פונה מרכזת הנושא למשרד הרווחה בבקשה למימון תוכנית העשרה למועדונים. תוכנית ההעשרה הינה פעילות ייחודית המתגברת את הפעילויות השוטפות במועדון וכוללת סדנאות בנושאים שונים. מוגשת תוכנית מתחום זיקנה ישירות למשרד (לאחר בחינת הצרכים בשטח), ולאחר אישורה, מטה זיקנה מרכז את התוכניות במועדונים ברמה העירונית.
צרכים ייחודיים שעולים במועדונים מובאים לתחום זיקנה במטרה לערוך חשיבה על מענים אפשריים. לדוגמא : בשני מועדונים בעיר, התקווה ונווה שרת, הוקמו מועדוני מופ"ת (סעיף 5 בתע"ס 4.12) שבאמצעותם יש מענה לקבוצות קשישים במועדונים שבשל ירידה תפקודית, בדידות ונכנסה נמוכה זקוקים לתמיכה בהשתלבותם במועדון. המועדון המועשר מספק ארוחות, הסעות במידת הצורך וחוגים מותאמים.

ייעוץ משפטי לקשישים

1. סעיף 89

הייעוד של השותפות עם עמותת יד ריבה (ייעוץ וסיוע משפטי לקשיש) הוא הנגשת השירות לכלל תושבי העיר בגיל הזיקנה. חלק מהפעולות השיווקיות נעשות על ידי יד ריבה באופן עצמאי וחלקן בשיתוף תחום זיקנה במטרה להנגיש את השירות לכלל תושבי העיר, ולא רק לאוכלוסיית המינהל. עמותת יד ריבה נותנת את השירות בשני צירים מרכזיים: האחד - ייעוץ וסיוע משפטי בנושאים כללים ושונים, כגון – צרכנות, סכסוכי שכנים, צוואות. השני – ייעוץ וסיוע וגם ייצוג בבתי משפט לקשישים במצבי אלימות והתעללות. בנושאים הכלליים הייעוץ והסיוע המשפטי מיועד ופתוח לפניית מכלל התושבים באמצעות קו טלפוני באמצעותו נקבעות פגישות עם עורכי דין מתנדבים המתמחים בנושאים שונים (צרכנות, צוואות, סכסוכי שכנים). בנוסף, בהפניית ו/או בתיווך העובד הסוציאלי, וכחלק מסל השירותים שיש לעובד הסוציאלי להציע לפונה הקשיש. לגבי נושא האלימות והתעללות: אלו יהיו המקרים שהעובד הסוציאלי במחלקה לשירותים חברתיים יתכלל את הטיפול בעניינו של הקשיש מול יד ריבה. במקרים אלו יינתן ליווי צמוד לתהליך הטיפול ותיבנה תוכנית התערבות ארוכת טווח של הגנה על שלום הזקן משותפת עם העו"ס המטפל ומרכז נושא האלימות. העמותה אינה מפעילה קבוצת תמיכה. כל ההתערבויות של העמותה (ייעוץ והדרכה, מידע בנושא זכויות) הם בהיבטים משפטיים.

2. סעיף 90.ב.

ההוצאות ניתנות לקשישים בלבד ולא לקשישים ובני משפחותיהם.

3. סעיף 92

העמותה מעבירה לתחום זיקנה דוח פעילות חצי שנתי עם פירוט חודשי לגבי כל הפעילות שנעשו בכל חודש וחודש. הדוחות מפרטים את כל ההתערבויות הן בנושאים המשפטיים והן בנושאים של הגנה על שלום הזקן. בתחום התקבלה החלטה כי החל משנת 2016 גם מרכזות נושא ההגנה על שלום הזקן באגפים יתבקשו להעביר דוחות מסכמים על פעילות העמותה באגפים.

כ"ז בכסלו, התשע"ו
09 בדצמבר, 2015
סימוכין : 47507215

הנדון : סמך מקצועי - התייחסות לטיטת דוח מבקרת העירייה

עובדי סמך מקצועיים

1. סעיף 45

עובדי הסמך מופעלים ע"י ארגונים ועמותות אשר זכו במכרז ל" מתן שירות סמך מקצועי".

2. סעיף 46

צוות "בקרת זכויות מועסקים" בראשות סגן מנהל אגף החשבות מבצע פיקוח ובקרה על שכר ועל זכויות נלוות של העובדים המועסקים. בצוות חברים נציגי הייעוץ המשפטי ונציגי אגף החשבות. ביקורת אחרונה נעשתה בחודש אפריל 2015 ובדקה את הרבעון האחרון לשנת 2014. הביקורת נעשו אחת ל-3 חודשים והחל משנת 2016 יערכו אחת לשנה.

הואיל ומטעמי סודיות ופגיעה בצנעת הפרט עובדי הסמך אינם רשאים להיכנס למערכת המנל"ר, אזי דרך הביצוע הינה שעובדי הסמך מעלים את סיכומי הביקורים על מסמך word אשר מועבר לעובדת הסוציאלית והיא זו אשר מקלידה את הסיכום בתיק המטופל במערכת המנל"ר.

3. סעיף 47

פיקוח וניהול עובדי הסמך מקצועי הינו באחריות הספק. במידה והמנהל אינו שבע רצון מהשירות הוא ידווח על כך לספק.

שגרת העבודה הינה שמידי חודש המנהל מעביר לספק את דרישות הביצוע לאותו חודש והספק מעבירם לביצוע העובדת אשר מבצעת את משימותיה בהתאם לרשימות מפורטות המועברות לה ע"י העובד הסוציאלי. נושא זה מוסדר בעבודת המחלקות.

בסוף כל חודש מעבירה החברה חשבונית לתשלום אליה מצורפים דוח ביצוע לעובד סמך. מנהל המחלקה מאשר את תשלום החשבונית לאחר שבדק את דוח הביצוע למול דרישת הביצוע. תשלום החשבונית נעשה רק לאחר שמנהל המחלקה מאשר אותה בחתימתו.



סעיף 48

הדרכת העובד הסמך מקצועי מבוצעת ע"י החברה.

אחת לשנה נהגה מנהלת תחום זקנה היוצאת לקיים מפגש עם החברות לצורך קבלת דיווח על תהליכי ההדרכה וההכשרה שניתנו. מנהלת התחום הנכנסת תמשיך לקיים מפגשים מפגשים אלה ולהוציא דוח מסכם אודות כל מפגש.

זכאות לקבלת שירותים

1. קיימות 3 סוגי עזרות כלכליות : עזרות כלכליות, עזרות הקשורות בסידורים בקהילה ומחוץ לקהילה ועזרות של סמך מקצועי.

סעיף 50

2. עובדי הזכאות כפופים למנהלי המחלקות ולא למנהלי האגפים. כל העזרות הכלכליות שניתנות באמצעות מערכת מת"ס וכל העזרות הסמך מקצועי ממוחשבות. בימים אלה הסתיים תהליך מחשוב סידורים בקהילה ומחוץ לקהילה והשבוע החל תהליך ההדרכה על מערכת המנל"ר. המערכת הכוללת שינוי זה אמורה לעלות לאויר בחודש ינואר, לאחר סיום תהליך ההדרכה.

סעיף 51

3. קיימות עזרות כלכליות חד פעמיות, וקיימות עזרות כלכליות מתמשכות. העזרות המתמשכות יכולות להיות מעל שישה חודשים, כגון – עזרה בתשלומי נסיעות לדיאלזה. רק העזרות בסמך מקצועי מוגדרות לתקופה של שישה חודשים.

סעיף 52

4. התייחסות של **אגף דרום** - להוציא ספקי שרות במסגרת חוק ביטוח סיעוד ועובדות סמך שכלפיהם מוזמנים השירותים מול הספקים שעברו מכרז בין ע"י בטוח לאומי ובין אם ע"י העירייה, אין האגף פועל לאיתור ספקים בתחומי קבלת שירותים אחרים. המחלקות מאשרות ללקוח את הנוקדות והזכאות. הלקוח מחליט מהיכן לרכוש את המוצר מתוך מאגר ספקים קיים והמחלקה מוציאה התחייבות לספק.

סעיף 53

5. כפי שצוין, כל העזרות פרט לסידורים ממוחשבים ומתועדים במנל"ר לא ברור על אלו 20 תיקי זכאות מדובר.

ב ב ר כ ה ,

מנהלת תחום זיקנה

