

# המוסד לביטוח לאומי

## אגף סיעוד

שד' ויצמן 13  
ירושלים 91909  
פקס. 02-6463084  
טלפון 02-6709722

איגרת מס' 188 א'  
ט' טבת, תשס"ט  
5 ינואר, 2009

אל: נותני השירותים

### הנדון: מתן שירותי סיעוד בשעת חירום - עדכון

אנו חוזרים ומביאים בפניכם את ההוראות שיש לפעול על פיהן בזמן חרום.

להוראות נוספו עדכונים המהווים התייחסות לסוגיות שעלו במהלך מצב החירום בצפון. הפרקים שנוספו קשורים לגבולות האחריות של נותן השירותים, לשיפור התקשורת ולניהול רשימות הזקנים בדרך שתקל על מתן השירותים.

חלוקת האחריות בין האירגונים נותני השירותים, הרשויות המפעילות את חוק סיעוד, ופיקוד העורף - בעת חירום

האחריות הראשונית להספקת שירותים בסיסיים לזקן: טיפול בסיסי, רחצה, האכלה, החלפת מוצרי-ספיגה, קניית מצרכי מזון ותרופות – היא של האירגון נותן השירותים. אם האירגון אינו מסוגל לספק שירותים אלה בזמן חירום, עליו להודיע על כך ללשכה לשירותים חברתיים (או למוקד העירוני). ההודעה צריכה לכלול רשימה של זקנים עירייתיים או זקנים שמצבם מחייב כניסת מטפלת לביתם, לרבות כתובות וטלפונים.

משרדי הרווחה והבריאות אחראים על העברת זקנים (שמצבם מחייב זאת) למוסדות בעת חירום. המדובר במוסדות במקום מגוריהם של הזקנים או בישוב אחר.

חשוב להדגיש כי האחריות הכוללת לאוכלוסיית הזקנים היא של הרשות המקומית (הרווחה), ופיקוד העורף. פעולות ויוזמות נוספות של נותני השירותים שאינן מחוייבות על פי הסכמים עם המוסד לביטוח לאומי, יהיו במסגרת רצונם ויכולתם.

### **1. הכנת מערך לשעת חירום**

**א.** זקנים בסיכון - על נותן השירותים לשאוף ככל שניתן להמשיך לספק שירותי סיעוד גם בעיתות חירום, ולפחות שירותים בהיקף כלשהו לכל זכאי. אולם בשעת חירום, כאשר לא מתאפשר מתן שירותים באופן סדיר, חשוב ליחד את המאמצים למתן שירותים לזקנים הבודדים והסיעודיים שאינם יכולים להישאר ללא עזרת הזולת בשל מצב תפקוד לקוי באופן משמעותי.

לצורך זה חשוב להכין רשימות ממוכנות או אחרות שיאפשרו לאתר בעת הצורך זקנים הנמצאים במצב סיכון.

ההחלטה על אופן הטיפול בזקנים אלה תיעשה בסופו של דבר בתיאום עם רשויות הרווחה על פי האפשרויות המקומיות ובהתאם למצב הביטחוני.

**ב.** גיבוי למידע חיוני הנמצא במשרד - כדי לאפשר בשעת הצורך הפעלת שירותים מחוץ למשרד, יש להכין רשימות ממוכנות או רשימות אחרות, הכוללות פירוט של כל ההצבות (מטפלות וזקנים וכן כתובות ומספרי טלפון) וכן רשימות הכוללות מידע חיוני אחר הדרוש להפעלת השירותים.

מיון רשימות - כזכור, התבקשו האירגונים לשמור מחוץ למשרד רשימה של זקנים והמטפלים שלהם, למקרה שלא תהיה גישה למשרד.

רצוי מאד למיין את הרשימה גם לפי כתובת הזקן וכתובת המטפל, כך שבמידה ויש קושי בהגעה לבית הזקן, ניתן יהיה להתאים לזקן באופן זמני מטפלת הגרה קרוב לביתו.

רשימות אלה גם יסייעו לצוות מטפלת אחת למספר זקנים המתגוררים אחד בקירבת השני.

עותק מרשימות אלה ישמר בבית מנהל הארגון והוא ישמש כגיבוי למידע שבמשרד ויאפשר שליטה לצורך הפעלת השירותים מבית המנהל, אם לא קיימת גישה למשרד.

**ג.** קשר טלפוני חלופי בנוסף לקשר הטלפוני הקבוע - במשך כל ימות השנה ועל אחת כמה וכמה בשעת חירום, עליך לדאוג לקיומו של קשר טלפוני תקין אל משרדי החברה. למקרה שהמשרד אינו מאויש, יש להכין מענה מוקלט שיפנה את הזקנים ואת המטפלות העשויים להתקשר למשרד, למספרי טלפון חלופיים.

טלפונים חלופיים אלה יפעלו כאשר אין מענה מהמשרד ובאמצעותם ניתן יהיה ליצור קשר בעת חירום עם הזכאים ועם המטפלות.

**ד.** שמירת רשימות במטה הסיעוד  
נוסף נבקשכם להעביר אלינו כבר עתה מספרי טלפונים סולרניים של האחראים באירגון, כדלקמן:

שם האירגון

סניף האירגון      שם בעל התפקיד      תיאור התפקיד      מספר טלפון סולרי

בזמן חירום תופץ רשימה זו בלשכות לשירותים חברתיים, במוקדים העירוניים, לסניפי הביטוח הלאומי, לפקידי התביעות, וכו'. הרשימה תסייע ליצירת תקשורת זמינה ומהירה בין הרשויות המפעילות את החוק לבין האירגונים ספקי השירותים.

## **2. מתן שירותים בעת חירום**

**א.** סדרי עדיפויות  
יש להפנות לזקנים הבודדים והסיעודיים את המטפלים (ות) שיוכלו לעבוד לצורך כיסוי הצרכים הדחופים ביותר.

**ב.** יצירת קשר עם כלל המטופלים

נותני השירותים מתבקשים ליצור קשר טלפוני שבועי לפחות עם כל הזקנים על מנת לוודא מצבם. זקנים שנותרו ללא מטפלות יש לציידם במספר טלפון של מוקד עירוני לשעת חירום או לחילופין לפנות עבורם למוקד החירום. יש לתת דגש למטופלים עם עובד זר כדי לוודא שהעובד נמצא בביתו של הזקן.

**ג.** פריסת שעות והשלמת שעות טיפול  
כאשר לא ניתן לקיים את הפריסה הרגילה עקב מצב החירום, יוכלו נותני השירותים לערוך שינויים בתכנית הטיפול, כולל השלמת שעות, על מנת לתת את מירב השירות לפי סדרי עדיפות, בהתחשב בצרכי הזקנים וביכולתם להתארגן.

במצבים קיצוניים בשל החשיבות להגיע לבית הזקן, ולו לפרק זמן קצר, לרחצה ואספקת מוצרי יסוד, וכל עוד נמשך מצב החרום, מטפל שהגיע לבית הזקן וסיפק שירותים בפרק זמן כלשהו במהלך היום, מספר השעות שיחשבו לאותו מטפל ביום זה הוא מספר השעות המתוכנן לאותו יום בתכנית הטיפול גם אם לא ניתנו במלואן.

#### ד. שירותי סיעוד לזקנים שעברו באופן זמני לכתובת אחרת

בתקופת חירום, שכיחה התופעה של זקנים העוברים לגור באופן זמני בכתובת אחרת. בתקופה זו בלבד על מנת להקל ככל האפשר על המערכת, ניתנת אפשרות למתן שירותים באופן זמני בכל כתובת אליה עבר הזקן, וזאת על פי הכללים הבאים:

**(1)** נותן שירותים שלו מספר סניפים, יוכל לתת לזקן שעבר לגור זמנית בכתובת אחרת, שירותים במקום מגוריו הזמני, גם באמצעות סניף אחר שלו. החשבונית תוגש לוועדה המקומית במקום מגוריו הקבוע של הזקן על ידי סניף החברה הקבוע ממנו הוזמן השירות.

**(2)** גיבוי הדדי של נותני השירותים למתן שירותים:

נותני שירותים יוכלו להגיע להסכמה הדדית עם חברות אחרות הפועלות ברחבי הארץ, על מנת לתת גיבוי של שירותים לזקנים שעברו למקום בו הם אינם פועלים. ייערך סיכום עם נותן השירות הזמני לגבי היקף התכנית ובהתחשב במספר השעות שכבר ניתנו באותו חודש.

**(3)** החשבונית תוגש לוועדה במקום מגוריו הקבוע של הזקן על ידי נותן השירותים הקבוע. בחשבונית יצוין שם החברה באמצעותה ניתן השירות הזמני. כל התחשבות נוספת תיערך בין נותני השירותים לבין עצמם. המוסד לביטוח לאומי לא יוכל לערוב לתשלומים.

**(4)** בן משפחה מדרגה שניה שלא גר עם הזקן ואשר נקבע כמטפל לזקן לפני שעת החירום, יוכל להמשיך ולשמש מטפל בזקן שעבר לגור עימו באופן זמני עקב שעת החירום ועד לסיומה.

#### ה. שינויים זמניים אחרים המחייבים החלטת ועדה

ההנחיות לשעת חירום באו כדי להגמיש, להקל ולאפשר רציפות שירות בלי מהלכים ביורוקרטיים מכבידים. עם זאת, הועדה המקומית רשאית להתערב על פי שיקול דעת בכל עת ולהחליט מחדש על תכנית טיפול בהתאם לצרכי הזקן אם לשיקול דעתה טובת הזקן מחייבת זאת.

על נותני השירותים לעדכן את חברי הועדה המקומית בכל הנוגע למתן השירותים ולהסדרים בהם נוקטים בעת חירום ולקבל את אישורה, אם ניתן, בכלל זה לגבי שיבושים אפשריים במהלך הבקרה הדו-חודשית.

#### ו. זקנים במרכזי יום

חלק ממרכזי היום אינו פועל בעת חירום במתכונת רגילה וחלק מהזקנים אינם מגיעים למרכזי היום.

כדי לאפשר במקרים אלה שירות חלופי, יוכלו כל מרכזי היום (גם כאלה שלא אושרו לטיפול בבית) להמיר את שירותי מרכז היום ולתת שירותי סיעוד ולו בסיסיים בבית הזקן למי שאינו יכול להגיע למרכז.

על מנת להשלים שירות לזקנים שלא קיבלו שירות עקב סגירת מרכז היום למספר ימים, יוכל מרכז היום להשלים ימי שהות בתוך החודש הקלנדרי.

חשוב להדגיש כי האחריות הכוללת לאוכלוסיית הזקנים היא של הרשות המקומית (הרווחה) ופיקוד העורף. החברות יפעלו לגבי מטופליהן בהתאם למצב הביטחוני ולאפשרויות המעשיות למתן שירות ובהסתייעות בנהלים לשעת חירום. פעולות ויוזמות נוספות של נותני שירותים יהיו במסגרת רצונן ויכולתן.

בכבוד רב,



אסתר רייס  
מנהלת אגף זיקנה ושארים  
ואגף סיעוד

העתק : חברי ועדות מקומיות

גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גימלאות, המוסד לביטוח לאומי  
גב' מרים בר גיורא – מנהלת השירות לזקן, משרד העו"ר  
גב' רבקה רוזנברג – מנהלת תחום סיעוד, המוסד לביטוח לאומי  
ד"ר דורית וייס – ראש אגף סיעוד בקהילה, שירותי בריאות כללית  
מר שאול צור – מפקח ארצי בקהילה, משרד העו"ר