

שירות משדרי מצוקה

עמוד	נושא
	■ דרישות בסיסיות
2	- כללי
3	- מכלול השירותים שעליך לספק
	■ הפעלת המוקד
5	- מוקד המצוקה
6	- מפעילי המוקד (מוקדנים)
7	- מענה למצבי מצוקה
8	■ הזמנת שירותים
9	■ התקנת המכשיר
10	■ הדרכת המשתמש
11	■ מערך האחזקה
11	- בדיקה תקופתית
12	■ תקלות
13	■ מתן השירותים
14	■ הפסקת השירות
15	- ניתוק המערכת מבית הזכאי
16	■ תעריפים



זדירות בטיסית

שים לב בנוסף, להוראות בפרק ההסבר הכללי !!

כללי



שירות משדרי המצוקה הוא שירות של השגחה המתבצע על ידי קליטת קריאות לעזרה של קשישים אשר נקלעו למצב של מצוקה. קריאות אלה מועברות באמצעות מתקנים שהותקנו בבית הקשיש ומחוברים למוקד. בכך מורחבות למעשה שעות ההשגחה על הזקן, למשך היממה כולה. שירות המצוקה כולל השאלת ציוד המחובר למוקד שבו ניתן מענה לקריאות המצוקה 24 שעות ביממה. מוקד זה מאויש על-ידי תורנים מתאימים (מוקדנים).

! משדרי המצוקה הם רכושך, אך הם מושאלים לזכאי הסיעוד. עם הפסקת השירות, תוכל לפרק את המכשיר שהורכב בבית הזקן ולהחזירו אליך.

כספק משדרי מצוקה וכמפעיל מוקד, עליך לעמוד בדרישות הבאות:

להיות בעל ניסיון במתן שרותי השגחה באמצעות משדרי מצוקה	⊙
לרשותך ציוד מתאים	⊙
לרשותך צוות עובדים מאומן, מהימן וכשיר, טכנאים היודעים להרכיב, לפרק ולתקן מכשירים בבית הקשיש	⊙
לרשותך צוות מוקדנים מתאימים ומיומנים שהוכשרו להפעיל מוקדי מצוקה ולתת מענה הולם	⊙
קיבלת רשיון ממשרד התקשורת	⊙

המשך .. **דרישות בסיסיות**

מכלול השירותים שעליך לספק לזכאי



בתמורה לדמי השימוש החודשיים, עליך לספק את השירותים הבאים:
(בהמשך תדריך זה ינתן הסבר מפורט יותר של שירותים אלה)

התקנת יחידת הקצה באופן מיידי (תוך 10 ימים) בבית הזקן	⊙
הדרכת הזקן עם התקנת יחידת הקצה בביתו	⊙
הספקת שירותי מוקד במשך 365 יום בשנה, 24 שעות ביממה, בעלות שיחה מקומית אחת	⊙
מתן מענה לקריאת מצוקה תוך 15 דקות	⊙
יצירת קשר מיידי עם בני משפחה או אחרים, לפי הסכמה מוקדמת, ו/או הזעקת גורמי טיפול רפואיים, בטיחותיים ואחרים לפי הצורך	⊙
ביצוע בדיקת תקינות המכשירים מדי חודש והדרכה תקופתית לזקנים	⊙
ביצוע תיקונים והחלפת סוללות, החלפת מכשיר פגום או התקנת מכשיר חליפי במקרה של אובדן, גניבה, או פגם בשל שימוש	⊙

המשך .. **דרישות בטיסיות**

במתן שירות לחצן המצוקה, יחולו העלויות הבאות על הזקן -

<p>תשלום לרופא, לאמבולנס, לאינסטלטור וכד'.</p>	<p>⊙</p>
<p>חיוב חשבון הטלפון בעלות של שיחה מקומית אחת, בעת הפעלת לחצן המצוקה. רצוי כי התקשרות הזקן למוקד תהיה חינם</p>	<p>⊙</p>



הפעלת המוקד

מוקד המצוקה



מוקד המצוקה המופעל על ידך, חייב להיות מצויד ומאויש באופן שיבטיח מענה מהיר ויעיל למצבי המצוקה של הפונים אליו.

במוקד צריך להמצא ציוד מתאים לקבלת קריאות מצוקה שיכולול:

אמצעים לרישום אוטומטי של קריאות המצוקה ושל המענה הניתן להן	⊙
מערכת גיבוי לאמצעי הרישום הנ"ל	⊙
איחסון ממוחשב של נתונים על מצבו הרפואי והתפקודי של הזקן, ופרטי האנשים – בני משפחה ואחרים – שניתן יהיה להזעיק במצב של מצוקה	⊙
המוקד יפעל בשיטה של PTT או דופלקס	⊙

המוקד יופעל כל השנה, כל שעות היממה - ללא יוצא מן הכלל.
למקרה של תקלה, יצוייד מוקד המצוקה באמצעים שישמשו כחלופות:

גנרטור להבטחת המשך פעילות המוקד בזמן תקלה (הפסקת חשמל וכד')	⊙
שני קווי טלפון סלולריים המחוברים למחשב המוקד שמספריהם מתוכנתים למכשיר המצוקה בבית הזכאי להבטחת מענה בעת שיבוש בקוי בזק	⊙
מערכת גיבוי בין סניפית, כאשר לנותן השירותים המפעיל, יותר מסניף אחד	⊙

המשך .. הפעלת המוקד

מפעילי המוקד (מוקדנים):

למפעילי המוקד תפקיד מכריע במענה לקריאות המצוקה המגיעות אליהם. לפיכך, על נותן השירותים לדאוג כי הם יהיו מתאימים, מיומנים, וכן בעלי הכשרה למלא תפקיד זה.

על המפעילים לקבל הכשרה מתאימה שתאמן אותם:

להפעיל טכנית את מוקד המצוקה על מכשיריו ומתקניו	⊙
לתת מענה הולם לקריאות המצוקה	⊙
להיות מסוגלים למיין במהירות ובמיומנות את קריאות המצוקה במטרה לאתר את מצבי המצוקה הדורשים טיפול מיידי	⊙
להתייחס לקריאות על ידי יצירת קשר דיבור ידידותי ואדיב, גם אם מדובר בקריאות שלא במסגרת מצב מצוקה	⊙

בכל מוקד תימצא רשימת כוננים אליהם יוכלו לפנות המוקדנים בשעת חירום כאשר אינם מסוגלים לפתור בעצמם את הבעיה, וכן רשימת כוננים דוברי שפות שונות (לפחות עברית, ערבית, רוסית, צרפתית, אמריקנית, יידיש) שניתן יהיה להפעיל לצורך תרגום. הרשימה תוצג במקום בולט.

הפעלת המוקד המשך ..

מענה למצבי מצוקה



כאשר התקבלה קריאת מצוקה מקשיש - יפעל מוקד המצוקה באופן הבא:

יאבחן אם מדובר במצב מצוקה	✓
ייצור קשר מיידית עם בני משפחה או אחרים (שכנים וכו') ששמותיהם הועברו למוקד על פי הסכמה מוקדמת	✓
ימייין את אופי הקריאה ויזעיק לפי העניין גורמי טיפול רפואיים (אמבולנס) או בטיחותיים (משטרה, מכבי אש) או אחרים (אינסטלטור) וכד'	✓
כל זאת, תוך לא יאוחר מ- 15 דקות מזמן קבלת הקריאה	!!!
ישמור על קשר ומעקב עד לבוא העזרה שהופנתה למוקד	✓

על נותן השירותים לקבוע ולהפעיל מערך נוהלים, דיווח ובקרה שיבטיח מענה במועד לכל קריאות המצוקה.



התקנת המכשיר

התקנת המכשיר בבית הזקן



יש לבצע התקנת לחצן המצוקה בבית הזכאי
תוך 10 ימים מיום הפניית ההזמנה לנותן
השירותים.

אם לא בוצעה ההתקנה תוך 10 ימים אלה, יש להודיע
על כך בכתב לאִלתר לועדה המקומית.

היחידה המותקנת:

נותן השירותים יתקין בבית הלקוח יחידת קצה.

אם קיים קו טלפון בבית הזקן יתקין יחידת קצה קונית,
המאפשרת דיבור דו-כיווני.

אם אין קו טלפון בבית הזקן יתקין יחידת קצה אלחוטית.

יחידת הקצה תכלול לפחות שני לחצני הפעלה:

לחצן הפעלה קבוע המותקן על הקיר	⊙
לחצן הפעלה נייד, על גוף הזקן, בעל קשר אלחוטי ליחידה הקבועה	⊙

יחידות הקצה המותקנות בבית הזקן יהיו בעלות
תו-תקן ישראלי או תו-תקן אמריקאי F.C.C

הודעת המשרמש

שירות משדרי מצוקה

הדרכת המשתמש:

עם התקנת יחידת הקצה בבית הזכאי יתן נותן השירותים
הדרכה לזכאי, כדלקמן:

1. **הדרכה בצל-פה במוצר ההתקנה או בסמוך לה** -
שתכלול את הנושאים הבאים:

אופן השימוש ביחידת הקצה ליצירת קשר עם המוקד	✓
מהות העלויות הנוספות העוללות להיגרם לזכאי במידה ויבצע קריאה: תשלום לרופא/אמבולנס או שירותי חירום אחרים וחיוב תשלום הטלפון (אם השיחות אינן חינם)	✓

2. **הדרכה בכתב במוצר ההתקנה או בסמוך לה** -
המתקין ימסור לזכאי או לבן משפחתו עלון הדרכה.

3. **הדרכות נוספות במהלך מתן השירות** -
מעט לעת, יערוך נותן השירותים הדרכות נוספות לזכאים:

הדרכות מזדמנות, על פי בקשת הזכאי	⊙
הדרכות במועדים קבועים, על פי דרישת המוסד לביטוח לאומי	⊙

מערך האחזקה

מערך אחזקה



על מערך האחזקה של נותן השירותים לכלול:

בדיקה תקופתית של יחידת הקצה	⊙
מערך איתור תקלות בין המוקד ויחידת הקצה	⊙

בדיקה תקופתית

אחת לחודש לפחות, על נותן השירותים לבצע בדיקה תקופתית של יחידת הקצה.

בדיקה זו תתבצע באופן הבא:

הפעלה יזומה של יחידת הקצה (כולל הלחצן הנייד). בהפעלה יזומה זו ישוחח המוקדן עם הזכאי או בן משפחתו (למקרה שהזקן לא נמצא בבית), ויברר אם הזכאי מתגורר בביתו	✓
תיקון כל ליקוי שנתגלה במהלך בדיקה זו	✓
החלפת סוללות, במידה הצורך או על פי הוראות היצרן	✓

יש לבצע את הבדיקה באופן שלא יגרום לכל תשלום או חיוב לזכאי (גם לא חיוב לחשבון הטלפון שלו), או למוסד לביטוח לאומי.

תקלות

מערך איתור תקלות

נותן השירותים יפעיל מערכת אלקטרונית המבצעת בדיקת תקינות עצמית בין המוקד ליחידת הקצה.

עליך לדווח בכתב, לוועדות המקומיות, את תוצאות הבדיקות על כל פרטיהן.

תיקון תקלות

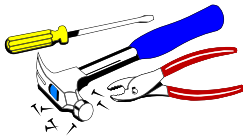


על נותן השירותים לבצע תוך 24 שעות כל תיקון נדרש למשדר המצוקה, או ליחידת הקצה (ולכל חלק ממנה כולל הלחצן הנייד).

במידת הצורך, עליך להחליף את יחידת הקצה, או חלק ממנה או להחליף את הלחצן הנייד.

כמו כן עליך להתקין יחידת קצה חליפית, או לספק לחצן נייד חלופי במקרה של אבדן, קילקול, גניבה, או פגם בשל שימוש.

הסוללות או המצברים של יחידת הקצה יוחלפו באופן סדיר על פי הוראות היצרן וכן בכל מקרה שיש צורך להחליפם.



מתן השירותים

במהלך מתן השירותים, עלולים להתעורר מצבים חריגים.
על מצבים אלה עליך להודיע למרכז הועדה:

• לא הצלחת ליצור קשר עם הזקן או עם משפחתו בביצוע הבדיקה התקופתית של יחידת הקצה, או בכל מצב אחר
• הזקן אדשפז
• הזקן דיווח כי הוא מפטיק להתגורר בכתובתו באופן זמני, או לצמיתות
• בקריאת המצוקה שהתקבלה, דווח על אלימות כלפי הזקן מכל גורם שהוא (כולל אלימות מצד בן הזוג או הילדים) או בקריאת המצוקה נתבקש המוקד להזעיק משטרה
• הזקן מנתק שוב ושוב את המכשיר
• הזקן אינו מעוניין במכשיר והמשפחה נתנה הסכמתה לכך
• מאופי הקריאות נראה כי המכשיר אינו מתאים לזקן ויתכן כי הוא תשוש נפש

הפסקת השירות

הפסקת השירות



נותן השירותים מתחייב להפסיק את השירותים לאלתר במקרים הבאים:

הזכאי החליף מקום מגורים	⊙
הזכאי נפטר	⊙
הועדה המקומית הודיעה על הפסקת השירות	⊙

כמובן שאין לדווח על מתן שירותים בכל אחד מן המקרים המתוארים לעיל!

במידה ונודע לנותן השירותים על פטירת הזכאי או החלפת מקום מגוריו או אם הופסקו השירותים מכל סיבה אחרת - עליו להודיע על כך מיידית לוועדה.

חידוש השירותים

כאשר ההיעדרות מן הבית היא זמנית (עד 30 יום) ניתן לחדש את השירותים באופן מיידי.
אם חלפו יותר מ- 30 יום מאז הפסקת השירותים, חידוש השירותים ייעשה רק עם קבלת אישור מהועדה.

במקרה של אשפוז הזקן ניתן לחדש את השירותים בכל זמן שהוא, אך לא יאוחר מ- 90 יום מיום האשפוז.

ניתוק המערכת מבית הזכאי



עם הפסקת השירותים רשאי נותן השירותים לפרק את האביזרים ולהחזירם לעצמו.

ביצוע הפירוק הוא על חשבון נותן השירותים. הוא אינו רשאי לגבות כל תשלום מהזכאי או מכל אדם אחר עבור יחידת הקצה או הלחצן הנייד. זאת, גם אם התקלקלו או אבדו.

יש לב !!

נותן השירותים יהיה אחראי לכל נזק לגוף או לרכוש שיגרמו לזכאים, למשפחותיהם ו/או לכל אדם על-ידי עובדיו, בקשר להתקנת המערכת, אחזקתה או פירוקה וישא בכל תשלום שיידרש בגין נזק שיגרם על ידם.

פירוק יחידת הקצה ייעשה על ידך בתיאום מראש עם הזקן ו/או עם משפחתו.

תעריפים



התעריפים לשירותי משדרי מצוקה שונים מספק לספק. זאת כיוון שמדובר במוצרים של יצרנים שונים ובמחירים של ספקים שונים.

עדכון מחירי שירות משדרי המצוקה, נעשה ארבע פעמים בשנה (בחודשים ינואר, אפריל, יולי ואוקטובר של כל שנה).

ההעלאה נעשית בהתאם לעליה המצטברת של מחיר שעת טיפול בבית הזקן, ברבעון שקדם לחודש ההעלאה.

ההעלאה מתבצעת בפועל, רק לאותם ספקים שביקשו זאת מראש.

אם ברצונך להעלות את מחירי השירותים המסופקים על ידך, עליך לבקש זאת בכתב. הבקשה צריכה להגיע אל משרדי הביטוח הלאומי, לפחות שבועיים לפני מועד ההעלאה.