



חוזר מנכ"ל

גליון 21 | אפריל 2017

קשת | האגודה למען הקשיש תל אביב-יפו (ע"ר)



דבר המנכ"ל



שלום חברים,

משרד הרווחה התגאה שערך בקרה ב-129 בתי אבות ב-36 שעות וזאת לאחר שידור אחד מהתחקירים מעוררי הפלצות. אין ספק, שבקרה היא דבר חשוב. עצם היותה, שומרת על כולם דרוכים – עניין מבורך לכשעצמו. אבל מבצע בקרה חד-פעמי, ללא המשך וללא תמיכה, עשוי להוות מירוק מצפון ותו לאו.

משרד הבריאות שולח בקרים בשעות הבוקר המוקדמות ועושה עבודת תשאול לדיירים – פעולה מבורכת מאין כמוה. עם זאת לצערי, קולו בחיזוק ה"טובים" טרם נשמע.

תחקיר טלוויזיוני שחושף שחיתות או זוועה מתרחשת, הוא מבורך. שידור שעושה מניפולציה על המציאות ומאלץ אותה להתאים לנבואת זעם, משיקולי תחרות ופרסטיז'ה פנימיים, הוא שידור פסול ופוגעני.

העבודה עם קשישים בשידור מוסדי היא תהליך יומיומי רציף ובמובן מסוים סיזיפי. אסור לנו לשכוח, שצוות הסיעוד הוא הנמצא בחוד החנית ומחזיק למעשה את כל האשפוז הגריאטרי הממושך במדינת ישראל. עבודתם היא עבודה פיזית ונפשית מאומצת, 24 שעות ביממה, 365 ימים בשבוע.

טוב וחשוב לחשוף עוולות, טוב וחשוב לעשות בקרות, אבל לא פחות חשוב להוקיר ולהודות לכל העושים במלאכה, לנותנים מעצמם ועומדים בכל דרישות התפקיד, מקפידים על כל הנהלים ומטפלים בקשישים במסירות רבה, באהבה ותוך נתינה גדולה – לכם!

דברים אלה נשמעו גם מבני משפחות, שעמם נפגשנו בתחילת החודש בלה גארדיה ובגבעת השלושה. "אנחנו מצדיעים לכם על הטיפול והאכפתיות", הם אמרו. וכן, היו להם בקשות לשיפור וכן, היו כאלה שרצו עוד קצת הסברים על דבר כזה או אחר, אבל גם אלה וגם האחרים ידעו להודות ולשמוח על הידיים הטובות, המטפלות ביקר להם מכל.

אז בואו נרגע מהסטריית הבקרות, בואו נצא מחוזקים, עם החיוך והשמחה ממשוב שכזה, נשפר את הראוי לשיפור, נשנס מותניים ונעבור את התקופה הקרובה הלא פשוטה של העבודה המאומצת בחגים, כי כשכולם חוגגים בבית עם משפחתם, חלקנו כאן בעבודה בטיפול ביקרייהם.

ולסיום איחולים: ברמת האישי, אאחל שיהיה לכולנו חג פסח שמח וכשר, ולחברינו הנוצרים – חג פסחא שמח ומתוק. ברמה הלאומית, אני מקווה שייפסקו הדרמות ותחל עבודה מוסדרת ומסודרת, עבודה יצירתית ומועילה, להעלאת קרנו של המקצוע ולחזרה לדיון במהות העבודה ולא בשוליה.

שלכם,

אתי פרחי-זהבי

הרמת כוסית לכבוד הפסח

במהלך השבועיים האחרונים התקיימו אירועי הרמת כוסית לכבוד חג הפסח בכל רחבי קשת: במרכז הגריאטרי גבעת השלושה, בבית החולים הגריאטרי לה גארדיה, במרכז יום צהלון, במרכז רב שירותים ע"ש גונדה, במרכז הגריאטרי המשולב צהלון, במועדון עולי אתיופיה ובמרכז יום לקשיש ומרכז רב-שירותים אביבים. במהלך האירועים חולקו גם תווי השי לעובדים והמתנות לכל השותפים לעשייה.



חג שמח

שיהיו אלה ימים טובים של התחדשות וצמיחה,
שפע, בריאות והצלחה!
חג שמח לכם ולבני משפחותיכם,

שרית גרינברג ר"ח קובי גינזבורג אתי פרחי-זהבי

לקראת חג האביב
שלוחה לכם ולבני ביתכם
ברכה בשלל צבעי הקשת

www.keshetaguda.org.il
קשת | האגודה למען הקשיש תל אביב-יפו (ע"ר)

נהלים

1. **מדיניות האיכות אגודת קשת** (פרק א' – אחריות הנהלה – מס' נוהל: 1.01.1). מטרת המסמך – להצהיר על מחויבות עמותת קשת למתן שירות איכותי ומיטבי לקשישים על כל היבטי הטיפול (מוסדי, קהילתי). זאת, בהתאם לדרישות על פי חוק (משרד הבריאות, משרד הרווחה) וכן על פי סטנדרטים הנדרשים מתקן ישראלי לניהול איכות ISO9001:2015.
2. **נוהל מבדקים פנימיים** (פרק ד' – מדידה ושיפור – מס' נוהל: 4.02) מטרתו: להגדיר הליך אחיד ומסודר בכל יחידות קשת לעריכת מבדקים פנימיים. יישום נוהל זה יבטיח ביצוע מבדקים פנימיים על מנת לוודא התאמת הפעילות לדרישות השונות, שהארגון התחייב לעמוד בהן, הבאות לידי ביטוי בנהלים. המבדקים נועדו גם להעריך את האפקטיביות של מערכת ניהול האיכות. נתוני הבדיקה ישמשו לשיפור ולייעול תהליכים.
3. **תלונה, אי-התאמה וכעולה מתקנת** (פרק ד' – מדידה ושיפור – מס' נוהל: 4.01) מטרת הנוהל: להגדיר הליך מסודר, אחיד ואפקטיבי לטיפול באירועים חריגים, אי-התאמות ותלונות. במסגרת הנוהל מוגדרים מונחים בסיסיים, מוגדרת שיטה לתיעוד אירועים חריגים, תלונות ואי-התאמות, וכן מוגדרים תחומי אחריות ובקרה.

גישה לנוהלי קשת במחשב

הוראות גישה לקריאת הנהלים החדשים: כזכור, לכל עובדי קשת גישה חופשית לקריאת הנהלים בכל עמדת מחשב. להלן הוראות גישה לנהלים:

באמצעות כניסה לשומר המסך < לקובץ WEBPAGE הקרוי – קישוריות לנהלים קשתיים ISO < כניסה לטבלה "תוכן נוהלי קשת-2016-2017" < חיפוש הנוהל הרלוונטי עפ"י מס' נוהל < פתיחת הקישורית.

תקלות בגישה לנהלים במחשב: עובד שנתקל בבעיה טכנית בגישה לנהלים, מתבקש להודיע על כך מידית לטל אלחיאני, רכזת האיכות של קשת בטלפון: 03-5133418 או בדוא"ל tal@keshetaguda.org.il

מבדקים פנימיים

אגודת קשת מחויבת לעמידה בסטנדרטים המתחייבים מדרישות ISO9001:2015, תקן ניהול איכות, זאת בנוסף לבקורות השוטפות של משרד הבריאות ומשרד הרווחה.

כחלק מהכנת העמותה לקראת מבדק חיצוני שנתי על ידי מכון התקנים הישראלי לבדיקת עמידת הארגון בדרישות הנ"ל, יבוצעו בקשת מבדקים פנימיים כמדי שנה. תכנית מבדקים פנימיים למוסדות ומרכזי קשת לשנת 2017 תפורסם בחוזר המנכ"ל הבא.



הדרכות קרובות

בתאריך 4/4/17 התקיימה בצהלון הרצאה בנושא מניעת הטרדה מינית.

מרצה: ליאור גל כהן, מנחת קבוצות ויועצת ארגונית (M.A.), המתמחה בהדרכות ובהרצאות בתחום, מתמחה בהכשרת ממונות לטיפול בהטרדה מינית וייעוץ בנושא לארגונים.

תוכן ההרצאה: הטרדה מינית היא התנהגות אסורה בחוק. מטרת ההרצאה – הסברת החוק, הבנת דרכי מניעת תופעת ההטרדה המינית ודיון על דרכי טיפול במקרה בו הוגשה תלונה.

משתתפים: כלל עובדי צהלון ומנהלי צהלון וכן עובדי מרכזי יום אביבים וצהלון ומועדון אביבים. חצי השעה האחרונה להרצאה תוקדש למנהלים לדיון בנושא אחריותם החוקית בנושא. השתתפות חובה. היעדרות כרוכה באישור מנהל.

**הרצאות במתכונת זו צפויות להתקיים גם בלה גארדיה ובגבעת השלושה. מועדים יפורסמו בהמשך.

סיורי עובדים במרכזי קשת

השנה יתקיימו שני סיורים נוספים במרכזי קשת. את הסיור תנחה נועה איתיאל, גרונטולוגית ומנהלת מועדון אביבים. הסיורים פתוחים לכלל העובדים, ומטרתם לאפשר לעובדי העמותה להכיר את הארגון על מרכזיו ופועלו, לגבש את העובדים ולחזק את תחושת השייכות וההזדהות עם חזון הארגון ומטרותיו.

הסיור הקרוב יתקיים בחודש מאי 2017 והוא פתוח לכלל העובדים שטרם השתתפו בסיור. תאריך מדויק לסיור יימסר בהמשך. רישום יתקיים במזכירות המוסדות, מועד על פתיחת הרישום יימסר בהמשך.

הדרכות בנושאי איכות

במהלך רבעון שני, תתקיים הדרכה בכל מוסד וכן בכל מרכזי קשת בקהילה.

נושא ההדרכה: אירוע חריג, אי-התאמה, תלונה ופעולה מתקנת.

משתתפים: מרכזים בקהילה: מנהלי מרכזים, במוסדות: ראשי סקטורים, מנהלי מחלקות.

מטרת ההדרכה: הטמעת נוהל חדש "אי-התאמה, תלונה ופעולה מתקנת". במסגרת הדרכה זו נעמוד על הבנת מושגים חשובים, כגון: מהי תלונה וכיצד מטפלים בה? מה היא אי-התאמה? מהו ההבדל בין אירוע חריג קליני לאירוע חריג כללי. נלמד לנתח ולטפל באירוע חריג על ידי הבנת סיבות השורש לאירוע, וביצוע פעולות מתקנות. כמו כן, נעמוד על שאלת האחריות והמעקב בנושא.

מנחה: טל אלחיאני MSW, מנהלת הדרכה ורכזת איכות קשתית.

הודעה מסודרת על מועדי הדרכה זו בכל מוסד ובמרכזים תימסר בהמשך.

סדנה בנושא תהליכים מרכזיים בעמותת קשת

תקן 2015: ISO9001 הינו תקן איכות בשירות, זהו תקן תהליכי, השם דגש על תהליכים מרכזיים ותומכים בתוך הארגון ובין הארגון לבין סביבתו.

מטרת ההדרכה: מיפוי התהליכים המרכזיים החלים בעמותת קשת, הבנת התהליכים, תיאור יחסי הגומלין בין תהליכים, התייחסות לסיכונים והזדמנויות בתהליכים אלו.

משתתפים: צוות חשיבה מיוחד שייבנה לנושא, הכולל ראשי סקטורים, מנהלים בקהילה, עובדי מטה.

פרטים נוספים יימסרו למוזמנים.

פינת המתנדבים



מתכונים וסיפורים משפחתיים

אנו מפרסמים בזאת "קול קורא" לאיסוף מתכונים ביתיים ו"סודיים", המלווים בטעמים ובזיכרונות של הבית. לצד המתכונים ישולבו סיפורים משפחתיים. את הפרויקט ילווה "מסדר אבירי הגריל", הפועל במדינות רבות ויש לו גם סניף בישראל.

הצעות לפעילויות התנדבותיות

לאחרונה הגיעו לקשת מספר פניות לפעילויות התנדבותיות של תלמידים ושל מבוגרים. להן מספר יוזמות המוצעות לכם:

- ✓ בית הספר גורדון בתל אביב מעוניין להתנדב במסגרת שכבתית באחד ממתקני קשת.
 - ✓ נתקבלו מספר פניות ממעצבי פנים, המעוניינים לסייע בעיצוב ובארגון מחדש של המתקנים.
 - ✓ צוות עובדי ה"ועד למלחמה באיידס" מעוניין לקיים יום גיבוש, במסגרתו ישפצו כ-15 איש את אחד ממתקני האגודה.
- המעוניינים לקחת חלק וליהנות מהפעילויות ההתנדבותיות המוצעות מתבקשים ליצור קשר עם אליה גינתון – מנהלת תחום ההתנדבות, טלפון: 03-5133442 או בדוא"ל: elia@keshetaguda.org.il

ולסיום – יוזמה יפה שכבר פועלת: "כלה לקהילה"

המרכז הגריאטרי לה גארדיה אירח פעילות יצירה במסגרת "כלה לקהילה" – מיזם חדש של נשים המעוניינות להחליף את מסיבת הרווקות המסורתית בפעילות התנדבותית ותרומה לקהילה. הכלה וחברותיה הגיעו עם חומרי יצירה ופעילות מקורית ומהנה.

פינת השוויץ



חוגים את פורים עם מתנדבים, תלמידים, חיילים ובני משפחות

חג פורים במוסדות קשת כלל מגוון אירועים להנאת הדיירים. "מחמם את הלב לראות כל כך הרבה אנשים טובים באים לשמח את הדיירים שלנו", אמרה אחת ממנהלות המרכזים.



מסיבת פורים בגבעת השלושה



טיול לגלבוץ לחברי מרכז יום צהלון: בעקבות הפריחה



מסיבת פורים במועדון יוצאי אתיופיה



תקשורת יזומה בלה גארדיה

מנהלת לה גארדיה, ויקי רוזן, יצרה שתי קבוצות וואטאפ – אחת בעברית ואחת ברוסית, של משפחות הדיירים. נעשתה פנייה לכל המשפחות עם הסבר על רציונל הקמת הקבוצה, הצעה להיות בקשר דרך הקבוצה או באופן פרטני בכל עניין או בעיה (להוציא מידע לגבי מצבים רפואיים). רוב המשפחות הודו ואף ביקשו לצרף עוד בני משפחה. בו ביום נמסר מידע על מבצע לאיסוף ולשליחת משלוחי מנות לחיילים בודדים. ההיענות הייתה רבה. בני המשפחה ציינו כי האפשרות שנפתחה לפנייהם – עוד קו ישיר למרכז, נותנת להם שקט נפשי וביטחון לגבי קרוביהם.

משאבי אנוש



ימי מועד לחודש אפריל – חופשת פסח

בין התאריכים 10 באפריל 2017 ועד 17 באפריל 2017 היחידות שלהלן תהיינה סגורות:

- ✓ מטה קשת.
 - ✓ מועדון אתיופים.
 - ✓ מרכז גונדה.
 - ✓ רובע 8.
 - ✓ מרפאת שיניים.
- מרכזי היום יעבדו בחול המועד פסח בין השעות 08.00 עד 13:00.

נקלטו במערכת ומאחלים להם הצלחה

- ✓ ברזובסקי לריסה, צהלון, אחות אחראית מחלקה
- ✓ מונרוב בת-אל, צהלון, עובדת תעסוקה
- ✓ המיאן ניסן, גבעת השלושה, עובד אחזקה
- ✓ אבו ראס לולו, גבעת השלושה, עובדת משק
- ✓ יאסין נעאם, גבעת השלושה, עובדת משק
- ✓ נברדיק מרק, לה גארדיה, כוח עזר

לקשת האגודה למען הקשיש דרושים

- ✓ כוחות עזר למרכזים הגריאטריים לה גארדיה / צהלון / גבעת השלושה במשרה מלאה.
 - ✓ אחים מוסמכים לבית חולים לה גארדיה / למרכז גריאטרי גבעת השלושה במשרה מלאה.
 - ✓ עובדות משק לבית חולים לה גארדיה ולמרכז יום רמת אביב.
 - ✓ מטפלות למרכז יום צהלון ולמרכז יום רמת אביב.
 - ✓ מנהלת שירות סוציאלי בפתח תקווה.
 - ✓ שומרים (ש.ג.) לשעות אחר הצהריים והערב לגבעת השלושה.
- העבודה מיועדת לגברים / נשים כאחד.

חבר מביא חבר

עובד אשר יביא לעבודה עובד חדש במקצועות: מטפלת / כוח עזר / אח / עובד משק / יקבל מענק חד-פעמי בסך של 1,500 ₪ ברוטו, לאחר שהעובד החדש יסיים העסקה של שלושה חודשי עבודה לפחות והתקבל אישור מנהל היחידה.

להגשת מועמדות יש לכנות אל: yosi@keshetaguda.org.il



ברכות ואיחולים

לידות

- ✓ מחיט מיכל – להולדת הבת
- ✓ קאסם רוקיה – להולדת הבת
- ✓ קאסם מוחמד – להולדת הבן

איחולי החלמה מהירה

- ✓ משולם יובל
- ✓ שיראל מור
- ✓ פנחס תמר
- ✓ מנסור עלא
- ✓ שמעון דליה
- ✓ אנין טטיאנה
- ✓ טגפאו זהבה

השתתפות בצער

- ✓ גרימבלט ליליה – לפטירת הבעל

ימי הולדת (חודש אפריל)

- | | | |
|----------------------|----------------------|------------------|
| ✓ טללה זיוה | ✓ אדונה טדלה | ✓ אבני בטי |
| ✓ סאלם מוחמד | ✓ זעפרני רחל | ✓ קידני ילגה |
| ✓ שימקוב ולדמיר | ✓ טוב יעל | ✓ אבו חבוש לילא |
| ✓ אלבויראת כרם | ✓ יחזקאל גרסי | ✓ יחנוב נטליה |
| ✓ טקלה בת שבע | ✓ מזריאב נקדם | ✓ חודוסביץ נטליה |
| ✓ יוסף זאדה מינה | ✓ ביינה אדה-רחל | ✓ בכר ורז'ינה |
| ✓ חיט חוזאם | ✓ נגרבה ילנה | ✓ לאונוב מרינה |
| ✓ חיימי חן | ✓ אדמקה אבבה | ✓ אסדי מוראד |
| ✓ טגפאו זהבה | ✓ סידלניקוב כריסטינה | ✓ בבדגנוב סבטלנה |
| ✓ בלישה חנה | ✓ מלקו צ'לצו | ✓ טריל סרגיי |
| ✓ טמנו מולויה | ✓ קובלנקו אירינה | ✓ ביררה אקלילו |
| ✓ בלישה רחל | ✓ מחאטאם פרידה | ✓ נדיסב מרק |
| ✓ באוטין תמרה | ✓ דזיבל טטיאנה | ✓ סיון אנה |
| ✓ סלובדיאנסקי טטיאנה | ✓ יסחקוב רוזה | ✓ לוין אלכסנדר |
| ✓ רומנובסקי אנה | ✓ מנסור עלא | ✓ חיימוב אלינה |
| | ✓ יעקב אבבה | ✓ לוס אינה |
| | ✓ אברחיימוב זיוה | ✓ עמנו אביגיל |

למרים מרציאנו, מזכירת צהלון, שעוזבת אותנו לאחר 29 שנות עבודה: תודה על תרומתך לקשת בכלל ולצהלון בפרט. היית מעמודי התווך של המקום ואנחנו מאחלים לך הצלחה בהמשך דרכך, בריאות טובה ואושר.

חוזר זה נכתב בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד והוא מיועד לגברים ולנשים במידה שווה.