

# מוקד חירום רשותי

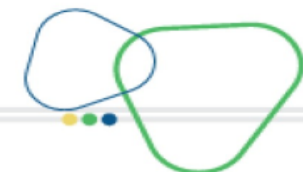


קו חם

לרשויות שאין בהן מוקד  
עירוני פעיל



מוקד חירום



למה בעצם ?



# מטרת המוקד בשגרה

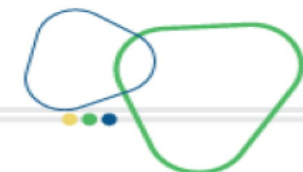


בשגרה- קיים קשר ברשויות הערביות  
בין התושב לבעלי התפקידים ברשות  
(רווחה/חינוך/הנדסה...)  
בחירום – השיטה הזו פחות יעילה,  
וזו הזדמנות להניח תשתית לטווח  
הארוך

מתן מענה לפניות התושבים

ניתוב פניות ואיסוף נתונים  
מהתושבים

קבלת החלטות מבוססות נתונים  
ויצירת תמונת מצב מדויקת





# רשויות מוארד

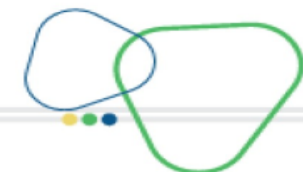


## תמונת מצב ברשויות המיזם

21 רשויות ללא כל  
מענה פעיל

13 רשויות בהן יש  
מוקד (106, חירום  
או קו חם)

**38% מרשויות מוארד מפעילות מוקד או קו חם**



# מודלים להפעלת מוקד רשותי בחירום

רשות עם מוקד	רשות בלי מוקד פעיל
העברת המוקד למתכונת חירום	1. הקמת מוקד רשותי
	2. מיקור חוץ
	3. מוקד אזורי או אשכולי

# תשתית והכשרות



## רגשי

עו"סים ופסיכולוגים  
רשותיים

## תשתית אנושית

- יקל"ר (יחידת קישור  
לרשויות מקומיות של  
פיקוד העורף)
- מדריכים של מפעם עמק  
יזרעאל

## תשתית פיזית

ספקים של מרכזיות טלפון  
נייח חכם  
ומערכות CRM (CRMC, City  
Connect ו-אשבינה)



# תשתית טכנולוגית להקמת מוקד



## מערכת CRM

לניהול הפניות עצמן, פתיחת קריאה/ פניה, מעקב וסגירת קריאה/ פניה, ניהול מידע עדכני עבור המוקדנים, ניהול מידע אודות מחלקות מטפלות שונות ברשות...  
גם מאפשר קבלת פניות באמצעים שונים: טלפון, מייל, וואטסאפ... חיוני להנגשת השירות לכמה שיותר תושבים

## מערכת טלפון קווית (נייחת) חכמה

עם מוניטור למעקב אחר נתוני שיחות, תור, משך המתנה, משך שיחה, עומסים ופיקים, מוקדן פנוי...



# סיכום תובנות



## חשוב שיהיה מוקד/ מענה רשותי בכל ישוב - בשגרה

➤ כי החיבור לנותני השירותים בישוב הוא קריטי וברור שזה לא אפשרי בכל הישובים

## צעדים אפשריים בזמן חירום

- להתחבר אזורית או דרך האשכול
- הכשרת רפרנטים מקומיים למוקד אזורי - בחדר עם טלפון קווי להבטחת זמינות (לא טלפון נייד שנתון לחסדי הכיסוי הסלולרי)
- עצמאית: להתחיל ממוקד חירום להסברים ותמיכה ולעבור מהר למוקד שנותן מענה ברווחה, לקשישים ולמבודדים... ע"י אנשי המקצוע ברשות





## חייבים רפרנט / מוקדן מקומי בכל ישוב:

- אנשים שמחזיקים את הידע המקומי (רופאים, בתי מרקחת ושירותים אחרים)
- אנשים שיודעים לחבר תושבים לעו"סים של הרווחה או הפסיכולוג הרשותי לטיפול בחרדה ותמיכה רגשית
- מישהו שמכיר את הסמטאות ואת הכבישים ללא שם שיש במרבית הישובים הערבים הקטנים

בכל מקרה



# מדריכים

הקמת מוקד חירום ברשות

ניהול המוקד העירוני

שניהם ממפעם עמק יזרעאל

המפעם האחראי על הקמה והפעלת מוקד עירוני

נמצא ב  
PADLET