



העורף האלוף 0366-3777 606-4003 אלוף פקער 00122-01-5400 תש"פ 2020	פיקוד	מפקדת לשכת מטכ"לי: א"י: תיק: סימוכין: כ"ט 25
	באדר במרץ	

לוח תפוצה

הנדון: מבצע משמרות זהב

1. המבצע נועד לברר ולמפות את צרכי הקשישים בעת חירום זו, ולדאוג להם באופן המיטבי. זאת באמצעות שיתוף פעולה בין הממשלה בהובלת פיקוד העורף ומשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, פיקוד העורף, השלטון המקומי, המגזר העסקי, והמגזר השלישי, ובאופן רחבי שחוצה את כלל המגזרים והשכבות בחברה הישראלית.

2. מטרת המבצע -

- א. מיפוי צרכים מלא של כלל הקשישים בישראל: יצירת קשר טלפוני עם כל קשיש במדינת ישראל, על מנת לברר את צרכיו בעת החירום.
- ב. בטחון תזונתי: חלוקת מזון למאות אלפי קשישים נזקקים, עד הבית.
- ג. מתן מענה: לצרכים הדחופים של הקשישים.
- ד. הפגת בדידות באמצעות מתנדבים טלפוניים.

3. האמצעי: מערכת ממוחשבת ויישומון -

א. משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים (משרד הרווחה) והמועצה הישראלית להתנדבות נמצאים בקשר רציף עם חברת WIX, שניאותה לבנות בהתנדבות ובזמן שיא **מערכת ממוחשבת ויישומון** (המערכת) שיסייעו בהשגת המטרות כנ"ל.

ב. ברקע המערכת יעמוד קובץ מביטוח לאומי ובו שם, תעודת זהות, גיל, כתובת, מצב משפחתי וטלפון עבור כל קשיש במדינה, בקובץ מסודרים האזרחים הוותיקים לפי סדר יורד, מהאזרחים הוותיקים שיש אינדיקציות לכך שהם הנזקקים ביותר, ועד האזרחים הוותיקים שעל פי המידע מהמוסד לביטוח לאומי, ככל הנראה פחות זקוקים לסיוע מבחינת רמתם הסוציו אקונומית.

ג. מתוכנן שהמערכת תהא מבצעת החל מיום ו' 27.3.2020

ד. את מערך המענים הניתן במבצע ניתן לחלק לארבע זרועות -

1) מיפוי צרכי הקשישים -

- א) משרד הרווחה, פיקוד העורף והרשת להתנדבות ישראלית יגייסו לטובת המבצע אלפי מתנדבים וחיילים.
- ב) על מנת לקלטם בפרויקט, המתנדבים והחיילים יתחברו לאפליקציה בטלפון הסלולרי.
- ג) המתנדבים והחיילים יבצעו, באמצעות האפליקציה, הכשרה מתוקשבת מלאה.
- ד) התוכנה תקצה לכל מתנדב וחייל, מספר קשישים מתוך המאגר. בלחיצת כפתור המתנדב/חייל יקושר אליהם טלפונית, מבלי שמי מהצדדים ייחשף למספר הטלפון של השני. הקצאת הקשישים תיעשה לפי סדר היררכי מקבלי קצבאות משלימות, ניצולי שואה, ובסדר גילאים יורד.
- ה) האפליקציה תציג למתנדב/חייל תסריט שאלות, ותאפשר לו להזין לתוך מערכת מרכזית את מפת הצרכים שהקשיש יצביע עליהם (למשל: צורך במזון, בדידות).
- ו) טלפנים דוברי שפה יקושרו לקשישים דוברי שפה ערבית, רוסית, ואמהרית. בתום סבב הטלפונים הראשון, יהיה בידינו מיפוי צרכים מלא של כלל אוכלוסיית הקשישים במדינת ישראל במצב חירום זה.

2) ביטחון תזונתי -

- א) משרד העבודה, הרווחה, והשירותים החברתיים רכש, באמצעות מפעל ההזנה של צהרונני מערכת החינוך, עשרות אלפי מנות מזון מבושל לצורך חלוקתן בפריסה ארצית לנקודות חלוקה מרכזיות מהן יחולקו המנות ע"י הרשויות המקומיות וחיילי פיקוד העורף, באמצעות אנשי צוות, מערך מתנדבים וחיילים.
- ב) במידה ובמסגרת מיפוי הצרכים, הצביע הקשיש על מצוקת תזונתית, המידע יועבר למתכלל מטעם הרשות המקומית את מבצע חלוקת מזון ההזנה בעיר ו\או לפיקוד העורף, באמצעות המערכת, ולנקודת חלוקת המזון הרלוונטית לאותו קשיש.
- ג) הרשות המקומית תוכל, להוסיף למערכת גם קשישים המוכרים למחלקה לשירותים חברתיים ברשות שטרם הגיע אליהם בסבב הטלפוני.

ד) **משלוחנים, מתנדבים, חיילים ואנשי צוות** המגויסים לשינוע המנות לבתי הקשיש, יקלטו אף הם במערכת. באמצעות המערכת יוכלו לקבל בצורה מרוכזת מספר כתובות לחלוקה, **לספק לקשישים את המזון לביתם (ללא מגע פיסי)**, ולדווח שהמשימה בוצעה כהלכה.

3) **מענים גמישים לפי הצורך** -

א) במידה והצביע הקשיש, במסגרת הסבב הטלפוני, על צרכים שאינם בתחום המזון או הבדידות, יועבר המידע באופן מרוכז לעובדות הסוציאליות האחראיות ברשות המקומית.

ב) **באמצעות הצוות המקצועי במחלקה לשירותים חברתיים, פיקוד העורף ומערך מתנדבים**, יוכלו המחלקה לשירותים חברתיים ופיקוד העורף לספק לבתי הקשישים צרכים נוספים עליהם הצביעו בסבב הטלפוני, למשל: **צורך בתרופות, כביסה, אמצעי חימום, וכל צורך אחר.**

ג) רכישת המענים במידת הצורך תיעשה באמצעות תקציבי פעולה גמישים שהקצה משרד העבודה, הרווחה, והשירותים החברתיים, או באמצעות המקורות והיכולות שיעמיד לצורך כך פיקוד העורף.

4) **הפגת בדידות** -

5) במידה וקשיש העיד בשיחות המשוב על בדידות, המערכת תחבר לו מתנדבות שהתגייסה/ה לטובת העניין.

6) הקשיש יקבל ממתנדבים אלו, באמצעות המערכת, **שיחת טלפון** אחת לזמן שיקבע מראש, על מנת להפיג במעט את בדידות הקשיש.

7) גם כאן השיחות ייעשו באופן לא מזוהה. כמובן שבמידה ויווצר קשר טוב בין המתנדב לקשיש (ובמידה ואין מניעה מטעמים משפטיים או אחרים), יוכלו השניים להחליף טלפונים ולשוחח גם באופן רגיל.

4. **חלוקת אחריות בין משרד הרווחה ופיקוד העורף** -

א. **משרד הרווחה** - אחריות מקצועית על -

1) השלמת מערכת המחשוב והיישומון.

2) הגדרת תהליכי העבודה.

3) הטמעת קבצי הנתונים במערכת המחשובית וקביעת אוכלוסיית היעד.

4) הפעלת מערך ההזנה של משרד החינוך.

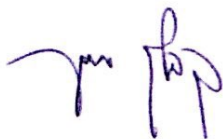
5) גיוס מתנדבים.

6) תכלול הקשר עם הרשויות המקומיות.

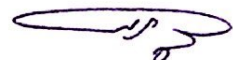
ב. פיקוד העורף - אחריות ביצועית על -

- 1) שותפות מלאה בהגדרת תהליכי העבודה וביצוע המבצע.
- 2) הקצאת חיילים לצורך התקשרות טלפונית לכלל הקשישים בהיקף הנדרש.
- 3) הקצאת חיילים לצורך חלוקת הארוחות, סיוע לרשויות המקומיות בהיערכות הלוגיסטית ובניהול המבצע ובירור מצב של קשישים שלא רשומים במערכת.
- 4) יצירת קשר עם המחלקות לשירותים חברתיים ביישוב לצורך השלמת מיפוי מצב הקשישים ותיאום הפעילות ברמה המקומית. המחלקה לשירותים חברתיים תוכל להצביע על צרכים שמכל סיבה שהיא לא עלו במסגרת מבצע המיפוי הטלפוני, על מנת שפיקוד העורף יסייע במתן מענה גם להם.
- 5) הפקת סרטוני הדרכה למתנדבים ולחיילים, בהנחייתו המקצועית של משרד הרווחה, על מנת שהקשר שיוצר עם האזרחים הוותיקים בכל אחת מזרועות המבצע יהיה מיטבי ומיטיב.
- 6) עמידה בקשר עם רשתות הקמעונאות והפארם על מנת ליצור "מסלול מהיר" של הזמנה טלפונית לאזרחים ותיקים שאינם זקוקים לסיוע כספי או ביצועי, כדי לסייע להם לרכוש ולהזמין לביתם באמצעות משלוח רגיל את הנחוץ להם בתקופת חירום זו.

בברכה,



ד"ר אביגדור קפלן
מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה
והשירותים החברתיים



אלוף תמיר ידעי
מפקד פיקוד העורף

סימוכין: 00122-01-5400

סיווג: בלמ"ס

לוח תפוצה

רמ"ט

מטה

מח"זים

ר' רשויות

מנהלי שירותים חברתיים