



09.07.17

הנדון: הגדרות תפקידים למתמחים בתחום מיצוי זכויות

הקדמה

אגף השירות במשרד הבריאות פועל לקידום איכות השירות במערכת הבריאות ובמשרד הבריאות ושיפור חוויות המטופלים והלקוחות. האגף מטמיע תרבות ארגונית בה ההסתכלות היא שהמטופל במרכז.

בדו"ח מבקר המדינה 65 משנת 2015 נמצא כי מיצוי הזכויות ע"י אזרחי המדינה לוקה בחסר. אזרחים רבים לא ממשים את ההטבות והזכויות המגיעות להם ממגוון סיבות, ביניהן חוסר ידע ומודעות, עודף בירוקרטיה, היעדר פניות נפשית ורגשית לנושא, חוסר אמון במערכת ועוד. נמצאו פערים רבים בין משרדי ממשלה ורשויות שונות מבחינת המידע הזמין לאזרחים, מידת ההנגשה והפירוט שלו, מידת העדכניות ומידת הרלבנטיות. שירותים רבים עדיין אינם ממוחשבים, או ממוחשבים באופן חלקי ודורשים הגעה פיזית לסניפים או משלוח מידע בפקס או בדואר, מה שמאריך את זמני התגובה. במקרים רבים האזרחים נדרשים להתנהל מול כל רשות ומשרד בנפרד, להגיש שוב ושוב את אותם טפסים למוסדות שונים ועד כדי שימוש כמתווכים בין המוסדות. מערכת הבריאות היא נקודה קריטית עבור המטופלים, גם בהיבט מיצוי הזכויות. בעקבות דו"ח המבקר הוקמה ועדת היגוי במשרד ונכתב סטנדרט להנגשה ומימוש של זכויות במערכת הבריאות. מדובר על זכויות רפואיות וזכויות חברתיות מכלל משרדי הממשלה, מהביטוח הלאומי ומהרשויות המקומיות. במסגרת זו הוקם באגף השירות תחום מיצוי זכויות בשנת 2016. נשמח לשלב מתמחים / עמיתים במגוון הפרויקטים בתחום.

פרויקטים מרכזיים בתחום מיצוי זכויות והתפקיד המוצע לסטודנט במסגרתם

1. הקמה וניהול של מערך מרכזי זכויות ממשלתיים בפריסה ארצית – מרכזי הפיילוט צפויים להיפתח בספטמבר 2017, ובמהלך השנתיים הקרובות ייפתחו 30 מרכזים. עבודת הסטודנט תכלול:
 - ליווי התנעת עבודת המרכזים
 - יצירת קשרים עם גופים רלבנטיים להפעלה בתוך מערכת הבריאות ובמשרדי ממשלה אחרים
 - פתרון בעיות ומענה לשאלות שיעלו מהשטח
 - הפקת דוחות סטטיסטיים וניתוח הפעילות במרכזי הפיילוט
 - השתתפות בהפקת הלקחים מהפיילוט לאורך השנה וביישומם
2. ניהול פרס שר הבריאות למקדמי זכויות במערכת הבריאות – פרס המוענק מדי שנה לארגונים ויחידים המקדמים הנגשת מידע ומימוש זכויות עבור מטופלים במערכת הבריאות. פרטים מלאים



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

נמצאים באתר המשרד (<https://www.health.gov.il/About/Awards/Pages/mekadmeyZchoiot.aspx>) תהליך הכנת החומרים יתחיל באוגוסט 2017, הענקת הפרס תהיה בכנס האגודה לזכויות החולה בדצמבר 2017. עבודת הסטודנט תכלול:

- ניסוח קול קורא ועבודה מול הלשכה המשפטית, דוברות המשרד והאגודה לזכויות החולה
 - בדיקת המועמדות וקשר עם המועמדים
 - ריכוז ועדת הפרס
 - הכנת חוברת מועמדים להפצה מטעם המשרד
3. מיפוי וריכוז זכויות רפואיות וחברתיות הרלבנטיות למטופלי מערכת הבריאות – מקור הזכויות, כאמור, במגוון משרדים ורשויות. חלק משמעותי מהעבודה הינו אפיון אוכלוסיות והבנת הזכויות המגיעות להן, לרבות מקרים של זכויות סותרות או צולבות. לשם כך נדרשת עבודה בין משרדית נרחבת גם ברמה כלל ממשלתית וגם בין משרד הבריאות לבין כל משרד באופן פרטי. עבודת הסטודנט תכלול:
- השתתפות בפגישות ברמת המטה
 - איתור, מיפוי והבנה של זכויות מגופים שונים ושל יחסי הגומלין ביניהן
 - כתיבת "מסעות מטופלים" לדוגמא ותיקוף שלהם
 - איתור נקודות רגישות או בעייתיות בתהליכי מימוש זכויות
 - בניית הצעות לשיתופי פעולה מובנים, ליעול ושיפור תהליכים בעבודה משותפת
- התפקידים המוצעים יותאמו למתמחים על פי ניסיונם, על פי היקף השעות והימים שכוללת ההתמחות ועל פי הערכות מצב של כל פרויקט במהלך השנה.
- המתמחים יעבדו באופן שוטף איתי, מנהלת תחום מיצוי זכויות באגף השירות, ובשיתוף פעולה עם מגוון רחב של בעלי תפקידים במערכת הבריאות, במשרדי ממשלה ובארגונים נוספים.

בברכה
נטע הבלין
מנהלת תחום מיצוי זכויות.