

?????? ?????? ???????

440 02-06-2026 [סיעוד](#) 913

מטרת מאמר זה הינה לרכז עבורכם את כל תהליכי העבודה הקיימים בתחום הסיעוד במערכת.

לאחר איתור מקבלי שירות יש צורך בפתחת הפנייה במערכת על מנת לתעד את פרטי מקבל השירות, לשייך אותו לסניף הרלוונטי אליו ולאתר את השירות שזקוק לו.

להלן מיפוי השלבים והסבר כיצד מבצעים אותם במערכת:

שלב 1 - פתיחת הפניה:

איך פותחים הפנייה?

ניתן להוסיף הפנייה בשתי דרכים:

[הפניות סיעוד \(סלולר\)](#) 1. דרך כפתור הפניות באפליקציית נתיב בסלולר. להסבר מלא יש לגשת למאמר

. למידע והסבר על המסך הוסף הפנייה 2. דרך מערכת נתיב במחשב - תפריט סיעוד < מסך הפניות מרכזי < כפתור [מסך הפניות מרכזי \(סיעוד\)](#) ופרטים נוספים יש לגשת למאמר

שלב 2 - שיחת איתור צורך:

לאחר פתיחת הפניה במערכת יש צורך בביצוע ותיעוד שיחה עם מקבל השירות לצורך איתור הצורך שלו..

איך מתעדים שיחת איתור צורך?

לחצנת ההפניות על **חיפוש** < כפתור מסך הפניות מרכזי > **סיעודיש** > לעמוד על ההפניה הרלוונטית (תפריט עליון המסך < לסמן את ההפניה על ידי לחיצה עם הסמן על ההפניה)

וללחוץ על הקישור "הוספה" הנמצא בחלק שמאל של המסך - "מהלך טיפול".

מסך הפניות מרכזי

נתוני חיפוש

מתקן

רשמי

זמריך הפניה מ:

13/09/2020

עד:

13/09/2021

ת"ז

טלפון לקוח

נקד

סטטוס

פתיחה

פרטי איש קשר

שם פרטי

טלפון איש קשר

חיפוש

פרטי גורם מפנה

סוג גורם מפנה

שם משפחה

עובד אחראי

...

תוכן הפניה

מהלך טיפול

הוספה

2

שם פרטי ומשפחה	מספר הפניה	שם	ישות מפנה	תאריך הפניה	ישות	שם איש קשר	הפניות קודמות
טלפון נייד	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח	מספר תיק לקוח
7	תיק עובד	1	25/02/2021	בת ים	הרצל	אחיין/ית	הפניות קודמות
זכר	נחמה מאתרת	סניף חולון	פתיחה	סניף חולון	פתיחה	פתיחה	פתיחה

יציאה

סטטוסים

פתח תיק

עדכן הפניה

הוסף הפניה

בזנוים

העבר לסניף אחר

הדפסה

סה"כ 29 הפניות

 הוספת תרשומת

13/09/2021

תאריך

12:02

שעה

3 סוג פעולה

4

ביצוע שיחת איתור צורך

ניסיון ליצירת קשר

תוכן

5 כתיבת תוכן השיחה

☐ הוסף כהערה ליומן המסגרת

התחבורת בוטלה

00:00

01/01/1901

מועד תזכורת

תוכן תזכורת

6

אישור

ביטול

לפתוח לו תיק לקבל אצלנו שירות ויש מתאים אפשרות 3 - מקבל השירות

ראו הסברים על כל אחת מהאפשרויות:

אפשרות 1:

יש לסגור את ההפניה, לא מתאים במידה והוחלט כי מקבל השירות

איך סוגרים הפניה?

(לסמטוס "לא מתאים גיל" או "לא מתאים הכנסות". ערבן הפניי המעדכנים את סמטוס ההפנייה (דרך כפתור

מסך הפניות מרכזי

נתוני חיפוש

מתקן

ר"ש

...

זמריך הפניה מ:

13/09/2020

עד:

13/09/2021

ת"ז

טלפון לקוח

-

טלפון איש קשר

-

שם פרטי

...

שם משפחה

...

סוג גורם מפנה

...

פתיחה

פרטי איש קשר

...

עובד אחראי

...

חיפוש

נקה

תוכן הפניה

מספר הפניה

7

תק עובד

25/02/2021

בת ים

שם איש קשר

אחי"ת

נחמה מאתרת

מספר תיק לקוח

1

פתיחה

סניף חולון

מספר תעודת זהות

...

ישוב רחוב בית

...

הפניות קודמות

אחראי נוכחי

מהלך טיפול

הוספה

העבר לסניף אחר

בנוסים

הוסף הפניה

עדכן הפניה

פתח תיק

סטטוסים

יציאה

פרטי המטופל

שם פרטי
שם משפחה
תאריך לידה
תעודת זהות
מין

פרטי יצירת קשר

טלפון נייד
טלפון בבית
עיר
רחוב
מספר בית
דואר אלקטרוני

פרטי איש קשר של המטופל

שם פרטי איש קשר
שם משפחה איש קשר
סוג קרבה
טלפון נייד איש קשר
דואר אלקטרוני איש קשר

פרטי ההפניה

סוג מפנה
גורם מפנה
תאריך הפניה
סטטוס הפניה
דרך קבלת המידע
שם בית החולים
מקום מפגש
איש קשר במקום המפגש
סוג תהליך מיועד
סניף
פנייה בעקבות מוניטין החברה
איך שמע עלינו
תוכן הפניה
עובד אחראי

עובד
25/02/2021
פתיחה
מסרב ליצירת קשר עתידי
אין קשר טכני
לא מתאים גיל צעיר
פטירה
בדיקת זכאות לחוק סיעוד
פנייה בעקבות מוניטין החברה
00:00 01/01/1901

אישור
ביטול

מועד תזכורת
תוכן תזכורת

אפשרות 2 :

לבצע עליו מעקב ולהמשיך לפתוח תיק מועמד מסיבות שונות כמו גיל, אבל יש לא מתאים כרגע מקבל השירות.

איך פותחים תיק?

פתח תיק פתיחת תיק מועמד פוטנציאלי - דרך כפתור

מסך הפניות מרכזי

נתוני חיפוש

מתקן: אש

עוד: 13/09/2021 תאריך הפניה מ: 13/09/2020

שם פרטי: שם פרטי קשר: פתיחה:

טלפון לקוח: טלפון איש קשר: סוג גורם מפנה:

שם משפחה: עובד אחראי:

תוכן הפנייה

מהלך טיפול

הוספה

שם פרטי ומשפחה טלפון נייד	מספר הפנייה תעודת זהות מין	ישות מפנה שם מספר תיק לקוח	תאריך הפניה סטטוס נוכחי סניף מטפל	ישוב רחוב בית	שם איש קשר טלפון נייד קירבה	הפניות קודמות אחראי נוכחי
7	תיק עובד	25/02/2021	בת ים	הרצל	נחמה מאתרת	אחיינית
1	פתיחה	סניף חולון				

יציאה סטטוסים פתח תיק עדכן הפנייה הוסף הפנייה בונסים העבר לסניף אחר הדפסה

סה"כ 29 הפניות

פתיחת תיק סיעוד

מילוי כל הפרטים החסרים

הזנת פרטים ראשוניים

סוג תיק: תיק סיעוד

תאריך לידה:

מצב משפחתי:

ארץ לידה:

קופת חולים:

טלפון נייד:

פתח מיידית כפעיל ☐

מתקן:

סוג זיהוי:

שם פרטי:

שם משפחה:

מין:

4 אשר ביטול

איך מעבירים את התיק למעקב?

לאחר שלב זה, ייפתח מסך בו יש לעדכן:

1. בשדה "סמטוס תהליך" את הערך "סגירת תהליך"

2. בשדה "סמטוס משנה" לבחור את הסיבה לסגירת התהליך (עבור כל אחד מסמטוסי המשנה מוגדר במערכת מתי יש לפנות שוב למקבל השירות)

לסיום. **אישור** 3. לחיצה על כפתור


הוספה

×

▼ בדיקת זכאות לחוק סיעוד	סוג תהליך
▼ ביטוח לאומי	גורם מתקצב
▼ סגירת תהליך	סטטוס תהליך
▼ פטירה אי שיתוף פעולה דחיית חו"ס ע"י בטל"א קושי בשיבוץ-חברה אחרת מעבר לסניף אחר שינוי כתובת לאזור ללא שירות שלנו סרבנים אי שביעות רצון אי יכולת לספק שירות לא מעוניין לא מתאים חו"ס תפקודי לא מתאים הכנסות לא מתאים גיל מקבל שירות בחברה אחרת סבב חברות כניסה למוסד סיעודי מסרב ליצירת קשר עתידי אזור ללא שירות שלנו אין קשר טכני	סטטוס משנה עובד אחראי

מסך > סיעוד והתיק יועבר לרשימת התיקים במעקב. המעקב יתבצע דרך מסך תהליכי סיעוד (תפריט עליון (תהליכי סיעוד

אפשרות 3:

מתאים לקבל שירות בארגוננו, נפתח לו תיקבמידה והוחלט כי מקבל השירות

איך פותחים תיק?

פתח תיק פתיחת תיק מועמד פוטנציאלי - דרך כפתור

[illegible]

פתיחת תיק סיעוד

מילוי כל הפרטים החסרים

3

×

פתיחת תיק סיעוד

תאריך לידה

מצב משפחתי

ארץ לידה

קופת חולים

טלפון נייד

סוג תיק

☐ פתח מיידית כפעיל

מתקן

סוג זיהוי

שם פרטי

שם משפחה

מין

4

✓

אשר

✗

ביטול

מילוי כל הפרטים החסרים

3

פתיחת תיק סיעוד

הזנת פרטים ראשוניים

סוג תיק

תיק סיעוד

תאריך לידה

מצב משפחתי

ארץ לידה

קופת חולים

טלפון נייד

מתקן

סוג זיהוי

שם פרטי

שם משפחה

מין

פתח מיידית כפעיל ☐

4

אשר



ביטול



הפרטים מההפניה יועתקו לתיק.

העובד שפותח את התיק יצטרך לבחור:

התהליך שיהיה בתיק

סמטום התהליך

העובד האחראי


הוספה

×

5

בדיקת זכאות לחוק סיעוד

סוג תהליך

6

פתיחה

סטטוס תהליך

7

עובד אחראי

8

אישור

✓

בשלב הזה ההפניה תעבור לסטטוס "נפתח תיק",

התיק יפתח עם התהליך הרצוי והתהליך שנבחר יופיע בתפריט סיעוד < מסך תהליכי סיעוד.