

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

הענף:

נתוני הענף

בארץ פועלים כיום כ – 390 בתי אבות וכ- 160 מוסדות/תוכניות לדיור מוגן ידועים ועוד מספר לא ידוע של מוסדות לא רשומים וללא פיקוח, מהם כ – 190 מצויידים כנדרש ברישיון של משרד העבודה והרווחה.

רב בתי האבות והמוסדות לדיור מוגן מרוכזים באזור המרכז כ- 40%, ירושלים וחיפה כ- 30% והשאר בשאר חלקי הארץ.

מספר המיטות בענף (בתי אבות) מוערך בכ- 29,600, מתוכן כ- 9% מהמיטות לקשישים עצמאיים, כ – 33% לתשושים, כ- 47% לסייעודיים וכ- 10% לתשושי נפש.

התוכניות לדיור מוגן כוללות כ- 18,000 יחידות דיור, כלומר כ- 3 יחידות דיור לכל 100 קשישים יהודים (האוכלוסייה הערבית אינה משתמשת בתוכניות אלו)

עצמאיים הינם קשישים המסוגלים לנהל אורח חיים עצמאי ללא עזרה חיצונית.

תשושים הינם קשישים הזקוקים לעזרה חלקית בתיפקוד היומיומי ולהשגחה רפואית.

סייעודיים הינם קשישים התלויים בעזרת הזולת ברוב הפעולות הבסיסיות.

חלוקת משנה ענפית

ניתן לחלק את הפעילות בענף בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן בשני אופנים:

- **בעלות העסק:** כ – 30% מהיקף המיטות הינה בבעלות ציבורית ו – 70% בבעלות פרטית.
- **תיפקוד הדייר:** דיירים עצמאיים, דיירים סייעודיים ודיירים תשושים (ראה הגדרות בסעיף "לקוחות").

השוק:

מאפייני השוק:

בסוף שנת 2003 היו בישראל כ-670 אלף תושבים בני 65 ומעלה המהווים 10% מתושבי המדינה, שיעור כפול מזה שלפני כמעט 50 שנה. כך, החברה הישראלית "מזדקנת", אך בקצב איטי יותר בהשוואה לזה שבמדינות אירופה המערבית בהן בני 65 ומעלה מהווים מעל ל-15% מאוכלוסייתן¹.

חלקם של בני 65 ומעלה מכלל האוכלוסייה בישראל גבוה בהרבה מזה שבמדינות אסיה ואמריקה הלטינית (6% בממוצע), ובמדינות אפריקה (3.2% בממוצע).

המונח הזדקנות מתייחס לעלייה בחלקם של בני 65 ומעלה באוכלוסייה. הסיבה העיקרית להזדקנות אוכלוסייה היא ירידה בפרייה, אשר גורמת לירידה בחלקם של הילדים באוכלוסייה. גם עלייה בתוחלת החיים תורמת להזדקנות. בישראל, רמת הפרייה גבוהה מזו שבכל מדינה מערבית.

¹ United Nations, New York, 2003. *United Nations publication*, Sales No. E.03.XII.7 , נתונים השוואתיים בין יבשות, לשנת 2001.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

סוגי בתי הדיור המוגן:

הדיור המוגן הממשלתי - נבנה על ידי הממשלה וממומן על ידי, באמצעות משרד הבינוי והשיכון ומשרד העבודה והרווחה. דיור זה מיועד כולו לחסרי דיור והכנסה, מרביתם עולים, והוא מנוהל על ידי חברה שזכתה במכרז בהתאם לתנאי הבסיס שהוצבו על ידי הממשלה. הדיור המוגן המנוהל ע"י עמותות ציבורית מיועד גם לחסרי יכולת.

הדיור המוגן המסחרי - מציע שירותים בסיסיים ונוספים במחירי עלות או עלות פלוס, מיועד לאוכלוסייה בעלת יכולת, שבאפשרותה לממן שירותים אלה.

החלוקה של בתי אבות על-פי בעלות: בתי אבות (או דיור מוגן) פרטיים ובתי אבות ציבוריים משפיעה על העלות לדייר. התשלום עבור בתי האבות הציבוריים נעשה על פי מבחן הכנסות, והמדינה מסבסדת את ההפרש. לפיכך, לעיתים, יש להמתין זמן רב עד שמתפנה בהם מקום. כמו-כן, הפונים לדיור במערכת הציבורית מופנים למקום שנבחר על ידי הרשות המטפלת.

עקב הביקוש הרב לבתי האבות, רשימת הממתנים ארוכה והרצון לבחור במשכן מתאים יותר לדייר אנו עדים, בשנים האחרונות, לצמיחתם של בתי אבות קטנים יותר, רובם בבעלות פרטית. עלות השהות במוסדות אלה נעה בין עלות בתי האבות היוקרתיים לבין העלות לדיור בתי האבות הציבוריים.

הביקוש לדיור מוגן הולך וגדל מהסיבות הבאות: שיעור הקשישים באוכלוסייה הולך וגדל עם העלייה בתוחלת החיים, שיעור הקשישים הגבוה בקרב העולים, העמקת המודעות של גימלאים ליתרונות שבמעבר לדיור מוגן (פחתה הסטיגמה השלילית), היחידה המשפחתית פרוסה ברחבי הארץ והעולם – דבר המקשה על הילדים להתפנות להשגחה רציפה על ההורים, מעגל התעסוקה של הילדים: לחץ, שעות עבודה, עבודת שני בני הזוג וכד' משפיע על החלטה של ההורים (ברצון או שלא ברצון) לעבור לדיור מוגן. כל אלו, יחד עם עלייה משמעותית ברמת השירות של בתי-האבות ואיכות החיים שהקשישים זוכים לה ברבים מהם גורמים לגידול משמעותי בביקוש.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

לקוחות: הגדרת שוק היעד וגודלו, פילוח השוק

כ-670 אלף מתושבי ישראל הם בני 65 ומעלה, כמעט 10% מהאוכלוסייה, כ- 45% מעל גיל 75. מרבית העוברים לדיור במוסדות השונים בישראל הם בני 75 ומעלה.

קצב גידול אוכלוסיית הקשישים נאמד בכ-2 אחוז בשנה. עיקר הגידול נובע מהעלייה בתוחלת החיים המתבטא בגידול במספרם של בני ה-75 ומעלה. במקביל, עולה מספרם של הקשישים המוגבלים.

לוח א'. האוכלוסייה בישראל ובני 65 ומעלה, סוף 2003, אלפים ואחוזים

קבוצות גיל	סך הכל אלפים	אחוזים	מזה: נשים אלפים	אחוזים	מזה: יהודים אלפים	אחוזים
סך כולל- כל הגילים	6,748.4	100.0	3,417.0	50.6	5,165.4	76.5
סך הכל 65 ומעלה	669.8	100.0	384.8	57.4	611.2	91.3
65-69	201.6	30.1	110.2	54.7	177.2	87.9
70-74	164.9	24.6	93.0	56.4	150.0	91.0
75 ומעלה	303.3	45.3	181.6	59.9	284.0	93.6
75-79	142.6	21.3	85.0	59.6	132.5	92.9
80 ומעלה	160.7	24.0	96.6	60.1	151.5	94.3
80-84	95.8	14.3	56.5	59.0	90.5	94.5
85-89	41.0	6.1	25.3	61.7	38.6	94.1
90 ומעלה	23.8	3.6	14.9	62.6	22.3	93.7

אחוז בני 65 ומעלה באוכלוסייה היהודית (12%) גדול פי ארבעה מזה שבאוכלוסייה הערבית (3%). בעוד שיהודים מהווים 76.5% מכלל תושבי המדינה, בגילים 65 ומעלה מגיע חלקם ל-91.3%, ובגילים 80 ומעלה – ל-94.3%.

נשים מהוות קצת מעל למחצית (50.6%) מכלל התושבים בישראל. אך ככל שעולים בגיל, חלקן של הנשים גדל: מכלל בני 65 ומעלה, מעל ל- 57% הן נשים; מכלל בני 80 ומעלה, מעל ל-60% הן נשים.

תחזית לשנים 2020-2025

צפוי שמספרם של בני 65 ומעלה בישראל יהיה גדול ממיליון בשנת 2020, ויתקרב למיליון ומאתיים אלף בשנת 2025. הם יהוו אז כ- 13% מכלל האוכלוסייה.

עולים בני 65 ומעלה

החל בשנת 1990 הגיעו לישראל עולים מבוגרים רבים, בעיקר מבריה"מ לשעבר. הגעתם תרמה לעלייה בשיעור בני 65 ומעלה בחברה הישראלית. נכון לשנת 2003, 22% מבני 65 ומעלה החיים בישראל הם עולים מבריה"מ לשעבר שעלו משנת 1990 ואילך (בכלל האוכלוסייה מגיע חלקם של העולים מבריה"מ לשעבר שעלו משנת 1990 ואילך ל-12%).

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

לוח ב'. בני 65 ומעלה במשקי בית בישראל, 2003

נשים	גברים	סך הכל	
345.3	264.6	609.9	בני 65 + הגרים במשקי בית - אלפים
			מהם, אחוז בני 65 ומעלה הגרים:
35.5	11.7	25.2	• בגפם
43.6	82.0	60.3	• עם בן זוג נוכח במשק הבית
8.4	2.1	5.7	• עם משפחת ילדיהם

ככל שחולפות השנים, מעדיפים קשישים רבים המתגוררים בגפם, לעבור להתגורר בבית אבות. במסגרת זו הם מוגנים, מטופלים מבחינה בריאותית ואף זוכים לחדש את חייהם החברתיים. הדיור המוגן הנו מסגרת המיוחדת לקשישים, בבניין רב קומות או במבנים צמודי קרקע. דיור זה מצויד בגישה נוחה, בטיחותית ומוגנת בפני זרים ומפני מעידות. הדירות מאובזרות לפי צורכי הדיירים ומצוידות במערכת תקשורת פנימית ובמכשירי מצוקה. השירותים הבסיסים הניתנים במקום הם: אם בית, עובד סוציאלי, רכז חברתי ואיש אחזקה.

המוסד לביטוח לאומי מתגמל את הקשישים על-פי ההגדרות הבאות:

גימלת זיקנה ניתנת לזקנים - גברים בני 65 ומעלה ונשים בנות 60 ומעלה שצברו זכויות בשל עבודתם (נשים זכאיות גם כעקרות בית).

גימלת ביטוח סיעוד ניתנת לזקנים - גברים בני 65 ומעלה ונשים בנות 60 ומעלה הגרים בבית ונזקקים לעזרת אדם אחר בפעולות היום-יום (לבוש, רחצה, אכילה ותנועה בבית, וכן הנזקקים להשגחה בבית למען בטיחותם ובטיחות הסובבים אותם). (ניתן להמיר גימלת ביטוח סיעודי לסיוע בתשלום למגורים בדיור מוגן).

המוסד לביטוח לאומי מכיר בזכויות הקשישים על-פי ההגדרות הבאות:

עצמאיים – אינם מקבלים תמיכה מעבר לגימלת הזיקנה.

תשושים: אותם קשישים הזקוקים לעזרה חלקית בתיפקוד היומיומי ולהשגחה רפואית

סיעודיים: אותם קשישים התלויים בעזרת הזולת ברוב הפעולות הבסיסיות.

חולים תשושי נפש, הסובלים מירידה קוגניטיבית (זיכרון, שיפוט, התמצאות) במידה כזאת שהם זקוקים לעזרה מלאה בפעולות היום-יום.

חולים סיעודיים-שיקומיים, הסובלים מירידה משמעותית בתפקוד עקב בעיה רפואית, כגון: שבר במפרק הירך, אירוע מוחי, מחלה זיהומית או ניתוח.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

היצע ותחרות

ענף בתי האבות והדיור המוגן מורכב מהקבוצות הבאות:

- בתי האבות הציבוריים ובתי החולים הגריאטריים – להם כ – 15,000 מיטות בכ – 80 מוסדות.
- בתי האבות יוקרתיים / גדולים – חברות המנהלות עד ששה מרכזים שבכל אחד מהם 100 – 300 יחידות דיור לעצמאיים ויחידות טיפוליות לנזקקים.
- בתי אבות לעצמאיים: מנהלים מוסדות בהם 100 – 300 מיטות, המיועדים בעיקר לקשישים עצמאיים.
- בתי אבות קטנים: מנהלים מוסדות בהם 30 – 100 מיטות.
- בתי אבות סיעודיים: מוסדות המתמקדים בטיפול בלקוחות סיעודיים ו/או תשושי נפש הזקוקים להשגחה צמודה ולטיפול רפואי רצוף.
- בתי אבות בקיבוצים – כחלק מהתמודדות של הקיבוצים עם אוכלוסיה מזדקנת מבית קיימת מגמה של פתיחת בתי אבות בקיבוצים עם היצע מיטות לקהל מבחון.

אמצעי שיווק

חברות המנהלות בתי אבות ודיור מוגן ממקדות את מאמצי השיווק בהתאם לאוכלוסיית היעד: בתי האבות היוקרתיים משתמשים בכל אמצעי הפרסום, כולל: רדיו, טלוויזיה, אינטרנט, עיתונות, דיור ישיר ושיווק אגרסיבי ביישובים מבוססים.

בתי האבות הציבוריים והסיעודיים מפרסמים את שירותיהם בקרב עובדי אגפי השירותים החברתיים ולשכות הרווחה ברשויות המקומיות.

בתי האבות הקטנים מתבססים על מידע העובר, בעיקר, מ"פה לאוזן" – בשל המוניטין שצברו, פרסום בדפי זהב ולוחות המודעות בעיתונים הארציים ובמקומונים.

רב בתי האבות מחזיקים גם אתר אינטרנט המפרט את פעילותיהם והיצע השירותים.

אמצעים יעילים וטובים להרחבת המעגל העיסקי של בתי האבות כוללים:

- קשר הדוק עם העמותה למען הקשיש ביישובים הקרובים;
- קשר עם מוסדות חינוך: בית-ספר, גני-ילדים – ייזום תכניות "אימוץ", ביקורים הדדיים ועריכת מסיבות לקראת החגים;
- פירסום אירועים ותמונות מהפעילויות המתרחשות במוסד במקומונים. דבר זה מעצים את המוניטין של המוסד ומושך לקוחות מהאיזור הקרוב.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

מחסומי כניסה לענף:

כל בתי האבות והמעונות לקשישים בארץ חייבים ברישיון ועוברים תהליך של בדיקות ופיקוח של משרד העבודה והרווחה ומשרד הבריאות – המחלקות והמוסדות לדיירים סיעודיים ותשושי נפש. משרד העבודה והרווחה מפקח על בתי אבות לעצמאיים ותשושים בלבד, כקבוע בתקנות הפיקוח על המעונות (תנאי המגורים וטיפול בזקנים עצמאיים ותשושים במעונות לזקנים) התשס"א-2001 הפיקוח מתבצע על ידי מפקחים, עובדים סוציאליים ואחיות מוסמכות וכולל את כל תחומי החיים במעון:

- תקינות המבנים הפיזיים והתאמתם לצורכי הזקן
- תקינות הציוד
- תקן כוח - אדם והכשרתו
- זכויות הדיירים

על פי אתר משרד התמ"ת, בשנת 2004 קיימים בארץ כ-190 בתי אבות ומעונות לקשישים עם רישיון.

כח אדם:

צוות בית האבות / דיור מוגן מקיף 30 עד למעלה מ-300 עובדים במיגוון תפקידים, כולל: רופאים, עובדים סוציאליים, אחים ואחיות, אב/אם הבית, פיסיותרפיסטים, מרפאים בעיסוק, עובדי חברה ותרבות, מטפלים, עובדי מינהל ומזכירות, צוות טכני, צוות לילה או צוות סופי שבוע. חלק מבעלי התפקידים מועסקים במשרה חלקית ואחרים מעמידים את שירותיהם למוסד על-פי הצורך – בהזמנה.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

מימון:

ההשקעה נדרשת במבנה וציוד – גבוהה עד גבוהה מאד

בחישוב ההשקעה הנדרשת יש לקחת בחשבון את ההוצאות הבאות:

- מבנה - שיפוץ או בנייה. התאמת מבנה לשמש כבית אבות או מבנה לדיור מוגן כרוכה בעלות גבוהה. ככל שהמוסד יוקרתי יותר העלות גבוהה. בתחשיבי העלות יש לכלול, בין השאר: שטחים ציבוריים לקבלת אורחים, חדר אוכל, חדרים לפעילות חברתית – תרבותית, חדרי טיפול, משרדים ראשיים ומחלקתיים, מגורים למנוחה ואכילה לצוות העובדים, הקצאת תחומים למתן שירותים, כגון: שירותי כביסה, מספרה ומטבח. כל אלו בנוסף לחדרי המגורים.
- ריהוט לחדרי המגורים, ריהוט משרדי, ציוד רפואי-סיעודי, בהתאם ליעוד המוסד.
- מערכות איורור ומיזוג אוויר.
- מחשבים ותוכנה ייעודית לניהול העסק והנהלת החשבונות לחיוב הדיירים עבור שירותים.
- שיווק ופרסום ראשוני.
- מימון פרק הזמן הדרוש עד לקבלת האישורים הנדרשים.

פדיון ורווחיות בענף

ההכנסה בבתי אבות מורכבת משלושה גורמים:

- דמי כניסה / פיקדון - קיימים חוזים שונים עם צרופים שונים לקביעת גובה דמי הכניסה/פיקדון, מבחינה עקרונית בד"כ הפקדון מוחזר ללא הצמדה או ריבית בקיזוז סכומים מסויימים המבטאים את זמן השהות של הקשיש עד להחזרת הפקדון. במקרים מסויימים וככל שבית האבות מבוקש יותר, גובה דמי הכניסה או הפקדון יהיו גבוהים יותר (לעיתים עד ערך הדירה של הקשיש) וכן התנאים יהיו קשיחים יותר
- תשלום חודשי – נגזר מגובה הפיקדון/דמי כניסה, רמת השרותים הנדרשת על פי מצב הקשיש, רמת המגורים ומס' הדיירים בחדר. טווחי המחירים הינם גדולים עקב תחרות רבה, רמות שונות וחוסר פיקוח. המחירים לחודש המקובלים כיום הינם בתחום התחתון כ- 3,000-5,000 ש"ח במוסדות ציבוריים ומוסדות ללא פיקוח, וכ- 8,000-12,000 ש"ח במוסדות יוקרתיים.
- הכנסות משירותים נוספים, כגון: תשלום עבור תרופות, תשלום לשירותי סיעוד וכוח עזר סיעודי, החזר תשלומים ורכישות, כולל: תשלומי טלפון וחשמל, שירותי כביסה, אירוח, פעילות תרבותית ועוד.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

כיוונים עתידיים:

שנים רבות סבלו בתי האבות מתדמית שלילית ורמת השירות בהם היתה נמוכה. כמו-כן, "המחויבות המשפחתית" של "אל תשליכנו לעת זיקנה" פסלה את האופציה של מעבר לבתי-אבות. אולם, העלייה במודעות לאיכות החיים בגיל 60 פלוס ופריחתם של בתי אבות פרטיים יוקרתיים עודדה את התפתחותם של מוסדות הפועלים ללא רישיון (מספרם רב ומוערך במאות). מוסדות אלו מאופיינים, על פי רוב, במצב ירוד. למשרד העבודה והרווחה אין כמעט יכולת אכיפה על המוסדות הפועלים ללא רישיון והם ממשיכים לפעול למרות צווי הסגירה. נראה כי הענף מצוי במגמה של גידול הנובע מהעלייה בתוחלת החיים באכלוסיה (עלייה במספר הקשישים), עלייה ברמת החיים המאפשרת את המעבר לבית אבות, בירידה במחויבות המשפחתית ומודעות הקשישים לאפשרויות שיפור איכות החיים שלהם בסביבה מוגנת בקרב בני גילם. בשנים האחרונות המגמה בענף היא של הפיכת בתי האבות לכוללניים כלומר, בכל בית אבות ניבנית מחלקה סיעודית וככלל - בניית בתי אבות גדולים יותר.

ביטוחים:

- ביטוחי מבנה ותכולה.
 - ביטוח צד ג'.
 - ביטוח חבות מעבידים.
 - ביטוח אובדן רווחים.
 - ביטוח כנגד נזק הנגרם ע"י עובדי החברה ללקוחותיה או לצד אחר.
 - ביטוח אחריות מקצועית.
- בנוסף לאמור לעיל, מוצע להיוועץ בסוכן ביטוח לגבי ביטוחים נדרשים.

כתובות רלבנטיות:

- ❖ משרד העבודה והרווחה, המפקח הארצי על מעונות לזקנים לפי הכתובת:
השירות לזקן, רחוב יד חרוצים 10, ירושלים 91012,
טלפון 6708337 – 02 פקס 6708440 – 02.
- ❖ אשל, האגודה לתכנון ולפיתוח שירותים למען הזקן בישראל,
מידע נוסף: אשל-נט, גבעת הג'וניט, ת.ד. 3489, ירושלים 91034 – אתר אינטרנט
<http://www.eshelinfo.org.il/>
- ❖ לשכת הרווחה /שירותים חברתיים ברשות המקומית;
- ❖ העמותה למען הזקן ביישובים הרלוונטיים;
- ❖ האגודה הישראלית לגרונטולוגיה, הבונים 8 רמת-גן, 52642,
טלפון: 6120716/7 – 03 פקס 5756748 – 03.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

טיפים:

צוות בית האבות חייב להתייחס לדייר בכבוד, מתוך הכרה מלאה בזכויותיו
תנאי מגורים בסיסים:

- חדר מגורים ובו מקלחת ושירותים צמודים;
- מיטה נוחה, שולחן, כיסא, מנורת לילה, ארון בגדים ושידה, שניתן לנעול, בדרך כלל החדר משותף לשני דיירים;
- חדר מאוורר ומחומם בחורף;
- אוכל מאוזן וטעים, בכמות מספקת, לפי הצרכים התזונתיים והבריאותיים של הדייר, התפריט היומי צריך להיות מוצג בכניסה לחדר האוכל. שלוש ארוחות עיקריות ביום ושתי ארוחות קלות: האחת בשעה עשר בבוקר והשניה בשעה ארבע אחר הצהריים וכשרות בהתאם לצרכי הדיירים;
- עזרה בטיפול ובניקיון האישי של הדייר;
- לחצן קריאה לאחות ליד המיטה, ביחידת הרחצה ובשירותים הציבוריים;
- שירותי כביסה;
- מים חמים לרחצה 24 שעות ביממה;
- מי שתייה חמים באופן חופשי ומים קרים בעונת הקיץ.

הזכות לגור בסביבה בטוחה ונקיה - בית האבות חייב להיות מקום בטוח וכל אמצעי הבטיחות בו חייבים להיות תקינים. תאורת החירום וגלאי האש והעשן צריכים לפעול כראוי, יציאות החירום צריכות להיות מסומנות באופן ברור וחדרי המדרגות חייבים להיות פנויים ממכשולים. בית האבות חייב לספק לדייר סביבת מגורים נקיה ונעימה (בלא עשן סיגריות ובלא ריחות בלתי נעימים). ההנהלה חייבת להקפיד על פינוי האשפה באופן סדיר, מהחדר ומהשטחים הציבוריים.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

4. **הזכות לחפצים אישיים** - יש לדייר זכות להחזיק ולהציג חפצים אישיים בחדר המגורים כמו בכל בית אחר, יש מקום להביא גם לחדר חפצים אישיים חשובים, על מנת לחוש בנוח ולהיזכר בקרובים ובעניינים חשובים, כולל: פריטי ריהוט, מנורה מיוחדת, מקלט רדיו, מקלט טלביזיה ומקרר קטן.
יש לדאוג שהחפצים האישיים לא יפגעו בבטיחות או בזכויות הדיירים האחרים ולא יפריעו להם. לגבי אחזקת דברי ערך וכסף בחדר, יש לייעץ לדייר לגבי הדרך הבטוחה ביותר.
5. **החוזה בין הדייר להנהלת בית האבות** - בחוזה שנחתם בין הדיירים להנהלת בית האבות חייבים להופיע כל השירותים שהמוסד מספק. כמו-כן חייב להופיע בו פירוט של כל השירותים הכלולים בתשלום החודשי ופירוט השירותים שחל עליהם תשלום בנפרד.
מומלץ להקפיד שהדייר יקרא בעיון את כל סעיפי החוזה ויש להסביר לו סעיפים שאינם ברורים דיים או סעיפים חריגים. להציע לו להתייעץ עם אחרים או עם המפקח בשירות לזקן, במשרד העבודה והרווחה.
6. **צוות המעון – הדייר ידע את שמותיהם ותפקידיהם של מטפלי, לרבות הממונה הישיר, כמפורט: רופאים, עובדים סוציאליים, אחים ואחיות, אב/אם הבית, פיסיותרפיסטים, מרפאים בעיסוק, עובדי חברה ותרבות, מטפלים, עובדי מינהל ומזכירות, צוות טכני, צוות לילה או צוות סופי שבוע ומתנדבים.**
7. **הזכות לפרטיות ולשמירת הסודיות בטיפול** - יש להגן על פרטיות הדייר בעת הטיפול הרפואי, הסיעודי והסוציאלי.
8. **קבלת מידע רפואי** - יש לתת לדייר או לבני משפחה הנאמנים מידע על מצבו הרפואי ועל הטיפול המוצע לו.
9. **נוכחות קרובים בעת מחלה** - אם הדייר אינו בקו הבריאות יש לאפשר לבני משפחה לשהות לצידו – על-פי בקשתו.
10. **איש הקשר של הדייר/ת** – ההנהלה תקבל את שמו של אדם קרוב כמתאים למסירת הודעות, ואם יהיה צורך, בית האבות יעביר במהירות הודעות לאדם זה.
11. **מעורבות חברתית** – לדייר יש זכות לטפח קשרי ידידות חדשים, להשתתף במפגשים חברתיים של הבית ולהיות פעיל בוועד הדיירים. קשרים אלו הם חלק חשוב מחיי בית האבות.
12. **הזכות לדבר באופן חופשי** - מותר לדייר לשוחח על כל נושא המדאיג אותו, להציע שינויים בכללי בית האבות ובשירותים שהוא מספק ויש באפשרותו לפעול לטובתו או לטובת אחרים. מטבע הדברים נקבעים בבית האבות תכניות וסידורים הנוגעים ומשפיעים על הדיירים. מותר להם להעיר, להגיב ולהציע הצעות לדיירים אחרים, לצוות בית האבות ולשתף אותם בדאגותיהם.
13. **שום אדם אינו רשאי להעניש את הדייר או לזלזל בו מכל סיבה שהיא.**

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

14. לדייר הזכות להוסיף ולהשתתף בבחירות לרשות המקומית ולכנסת ולהיות פעיל בהן או בכל פעילות חוקית בה הוא חפץ
15. קשר עם בן או בת זוג - לדייר הזכות להיפגש ביחידות עם בן או בת זוג בחדר המבטיח פרטיות. כאשר שני בני זוג דיירים בבית אבות אחד - יוכלו לקבל חדר משותף, אם מצבם הטיפקודי מאפשר זאת (הדבר מותנה ברצונם של שני בני הזוג ובאפשרויות הדיור במעון).
16. בילוי בשעות הפנאי - יש לדייר הזכות להשתתף בפעילות חברתית, תעסוקתית, תרבותית, דתית או אחרת, לפי מגוון הפעילויות המוצע במעון.
17. מדיניות המעון נקבעת, בהתאם ל"חוק הפיקוח על המעונות" ותקנותיו. בית האבות אינו רשאי לנקוט מדיניות שאינה תואמת את חוק המעונות.
18. ההנהלה חייבת להודיע מראש בכתב על העלאת מחירים, גם בשירותים נוספים (מיספרה, פדיקור וכד') ולתת לדיירים אפשרות להגיב להנהלה על –כך, כמקובל בהגשת תלונה בבית אבות. הצוות חייב להבהיר בכתב ובעל פה למי להגיש תלונה במקרה הצורך וכיצד.
19. הזכות לתקשורת ולקשר עם הסביבה - לדייר ישנן הזכויות הבאות:
- ❖ לקבל דברי הדואר כשהם סגורים ואין לאיש רשות לפתוח אותם בלי אישור הממוען;
 - ❖ להחזיק בקו טלפון פרטי בחדר, על חשבוננו;
 - ❖ להיפגש ולשוחח עם בני-אדם לפי רצוננו;
 - ❖ להזמין את בני המשפחה, ידידים וכל אדם אחר לחדר ולשוחח איתם ביחידות, כמובן בלי להפריע לדיירים אחרים. אם אין בחדר די פרטיות הדייר זכאי לבקש מצוות בית האבות להסדיר פינה שקטה לפגישה ושיחה;
 - ❖ הזכות לארח בשבת ובחג בני משפחה או חברים, בתיאום עם הנהלת הבית.
20. ניהול ענייני כספים – לדייר הזכות לנהל את ענייניו הכספיים בעצמו או לבקש סיוע מאדם אחר.
21. אמצעי מיגון - בית האבות חייב לספק מידע בענייני אביזרי העזר הנחוצים לתפקוד הדייר. הרופא חייב לתאר אמצעי מיגון ולהסביר מה תפקידם, כולל: כסא גלגלים עם חגורות, מגינים בצדי המיטה למניעת נפילה ואחרים.
22. סיוע ושיפור תפקוד - בית האבות חייב לספק עזרה כדי שלשמור על עצמאות הדייר: להגיע לשירותים, להתרחץ בכוחות עצמו וכד'.

פרופיל עיסקי ענפי:
בתי אבות ומוסדות לדיור מוגן

23. הסכמה לטיפול רפואי - הצוות הרפואי חייב לספר לדייר מה יקרה אם יסכים או לא יסכים לקבל טיפול או תרופות. על פי חוק, לדייר הזכות להסכים לקבל טיפול או לסרב לקבלו.
- לדייר הזכות לקבל מידע על התוצאות שיהיו למתן ההסכמה לטיפול לשוחח עם רופא אחר או עם אדם מוסמך אחר ולהיעזר באדם נוסף- בן משפחה או ידיד לפי בחירתו - כדי להחליט.
24. חסיון המידע הרפואי והסוציאלי - הזכות לשמירת הסודיות של המסמכים הרפואיים והסוציאליים הנוגעים לדייר על-פי החוק. כמובן, הדיירים רשאים לעיין בתיק הרפואי והסוציאלי שלהם.
- בישראל קיימות מסגרות שונות, שמעניקות ייעוץ והכוונה במציאת פתרונות דיור או סיוע, לקשישים המתקשים לתפקד במסגרת הבית:
- ייעוץ לקשיש ולגימלאי מטעם הביטוח הלאומי - ייעוץ זה פועל בכל סניפי הביטוח הלאומי ובסניפי המשנה. בנוסף לעובדים, פועלים בלשכות אלה גם כ-3,500 מתנדבים שעורכים ביקורים קבועים בבתי הקשישים. במקרים של קושי להגיע ללשכות, ניתן לפנות בטלפון או בכתב גם בסיוע של קרובי משפחה.
 - משרד הבריאות - עזרה לקשישים המוגדרים סיעודיים או תשושי נפש.
 - לשכות הרווחה ברשויות המקומיות.
 - חברות ייעוץ פרטיות - בחברות אלו קיים מאגר מידע על כל המוסדות הסיעודיים בארץ.
- הייעוץ בביטוח הלאומי ובלשכות הרווחה של הרשויות המקומיות ניתן ללא תשלום. גם בחברות הפרטיות לא גובים בדרך כלל תשלום ממקבלי השירות, היות שהתגמול בא בדרך כלל מהמוסדות עצמם.
- ❖ מומלץ להיעזר במט"י המקומי בהקמת העסק ובהפעלתו.

-
1. מאמצים רבים הושקעו בהבטחת מהימנות ונכונות הנתונים והמידע המופיעים בפרופיל עיסקי ענפי זה. יחד עם זאת **הרשות לעסקים קטנים ובינוניים בישראל**, מט"י-ישראל, מו"ל הפרופיל ו/או עורכו אינם אחראים לדיוק הנתונים המופיעים בו, ו/או לכל שינוי בהם.
 2. השימוש בפרופיל זה ו/או במידע המופיע בו הינו באחריות בלעדית של המשתמש, ואין הרשות לעסקים קטנים, מט"י-ישראל, מו"ל הפרופיל ו/או עורכו אחראים לתוצאות ולנובע מהשימוש הנ"ל.
 3. המידע המובא במדריך אינו מהווה תחליף לבדיקה אישית ומקצועית של הנתונים הרלבנטיים, בטרם פועלים על פיהם. פרופיל עסקי זה נערך על-ידי **הרשות לעסקים קטנים ובינוניים בישראל** ועודכן באוקטובר 2004, ע"י מט"י רעננה ואופק פיתוח עסקים ותדמיות בע"מ.