דו"ח לפרסום

בקרה מקיפה - אבן העזר 16.7.25

מסגרת: בית אבן העזר (31001001) | סוג מסגרת: בתי אבות

מחוז: חיפה והצפון

סוג ביקור: מתואם | תאריך הביקור: 16.07.25 | תאריך הפקה: 17.08.25

המידע המופיע בדו"ח זה נכון למועד הפקתו

הנושאים שנבדקו בביקור זה, הינם על פי שיקול דעת של גורמי הפיקוח המשרדיים וסדרי עדיפויות מקצועיים.

תוכן העניינים

תזונה

טיפול באירועים חריגים

תשתיות וציוד

טיפוח וניקיון

תפוסה/ היקף פעילות

מאפייני מקבלי השירות

כח אדם במסגרת

התנהלות כללית של המסגרת

תכנית ההתערבות

שאלות מידע לעו"ס

בטיחות - לא נבדק במועד זה

מוכנות למצבי חירום ומשבר - לא נבדק במועד זה

פעילות תרבות

תעסוקה במסגרת

- פרטים כלליים - לא נבדק במועד זה

- תצפית במרחב התעסוקה - לא נבדק במועד זה

- סיכום והתרשמות - לא נבדק במועד זה

.

התייחסות היחידה המפוקחת

ברצוננו להודות על הדו"ח המקיף שנשלח אלינו וכן על אווירת הבקרה המקצועית והנעימה שהתאפשרה במהלכה. אנו מעריכים במיוחד את הגישה המכבדת, ההסברים הברורים והכוונה העניינית שניתנו במהלך הביקורת.

בהמשך לעיון בדו"ח, נבקש להתייחס לנקודות הבאות:

1. כתיבת תוכנית טיפול – נושא זה יועלה ויוטמע בדיוני ישיבות הצוות הרב-מקצועי הקרובות.

2. תיעוד טיפול בתלונות – קיימת מחברת ייעודית בחדר האחיות לרישום תלונות כלליות, וכן קיים תיעוד שוטף של תקלות ובעיות טכניות לאורך השנים. רוב פניות הדיירים מטופלות מידית בהתאם לסוג הפנייה, ומקבלות מענה שוטף.

3. וועד דיירים – נעשו מספר ניסיונות לבחון הקמת וועד דיירים, כולל בירורים ופניות יזומות, אך נכון לעתה מרבית הדיירים הביעו שביעות רצון מהתנהלות הבית ולא ראו צורך בכך.

4. קופות דיירים – תהליך הפקדת כספים שופר, וכיום נוספה חתימת אישור כפול: מצד מנהלת הכספים ומצד הדייר עצמו או האפוטרופוס, ככל שיש.

סיכום הפעילות

ביום 16/7/25 התקיימה בקרה מקיפה שנתית בבית האבות אבן העזר בחיפה.

בבית האבות 26 דיירים, כולם פרטיים.

במעון 4 דיירים סיעודיים, 2 עם אישור וועדת ערר ו-2 נוספים ממתינים לתשובת הוועדה.

יתר הדיירים תואמים את הרישיון, תשושים או עצמאיים.

הבית נקי מאוד, מטופח ומתוחזק היטב. משרדי ההנהלה עברו שיפוץ.

תכנית התרבות והתעסוקה מגוונת, כוללת תפילות משותפות, פעילות התעמלות, חוגי יצירה שונים, משחקי קופסה ומוזיקה.

הדיירים עסוקים גם בזמן שהם בחדריהם, ביצירה, בקריאה ועוד. קיימים שיתופי פעולה עם מתנדבים ועם הקהילה. רמת ההשתתפות סבירה.

השירות הסוציאלי פועל ברמה טובה מאוד, העו"ס מכירה את הדיירים היטב, הרישומים הסוציאליים תקינים.

הבית עומד בתקינה הנדרשת.

הדיירות שראיינו הביעו רמת שביעות רצון גבוהה מאוד מהיחס ומהשירותים שמקבלו בבית האבות. ציינו את היחס של הצוות כחם ודואג וגילו שביעות רצון כל השירותים שמקבלים ביום יום, כגון שירותי מרפאה, חדר אוכל, כביסה, ניקיון, תחזוקה ועוד. כמו כן, ציינו את עבודת הצוות בתקופת המלחמה, במהלכה חשו מוגנות ובהשגחה. חלק מהצוות ומהמתנדבים ישנו במסגרת ודאגו שהדיירים יגיעו למרחבים המוגנים. נמסר כי האווירה בעת העזאקות היתה רגועה, הצוות והדיירים התפללו ושרו ביחד. יישר כוח!

התרשמות כללית חיובית מאוד. ההנהלה והצוות ממשיכים לתת שירות ויחס ברמה גבוהה, גם בצל המלחמה. יישר כוח!

נושא 1: תזונה

כללי

דוגמיות מזון נשמרות כפי הנדרש	כן	
האם כמות המנות תואמת את מספר הלקוחות במסגרת?	כן	
האם במידה ונדרשת תוספת במנה, ישנה והיא ניתנת?	כן	
יש תפריט מונגש בחדר האוכל	כן	
המזון שהוגש תואם את התפריט	כן	
האוכל מגוון	כן	
במהלך ההגשה, מוצעת אפשרות הבחירה במזון לדיירים	כן	
בקרבת חדר האוכל קיימים חדרי שירותים ומתקן לרחיצת ידיים מצוידים ותקינים	כן	
האם קיימת האפשרות להכנת ארוחה קלה במהלך שעות היום והלילה?	כן	

תצפית על ארוחה

ישנם מקומות ישיבה ליד שולחנות האוכל בהתאם למספר הסועדים	כן	

ישנה כמות מתאימה של כלי אוכל וסכו"ם	כן	
סט הסכו"ם שלם אחיד ותואם	כן	
האוכל מוגש בכלי הגשה רב פעמיים	כן	

קיום התנאים הבאים, בזמן ארוחה:

בארוחה מתקיימת אוירה נעימה	כן	
אסטטיקה בהגשת המזון	כן	
מונח קנקן מים על כל שולחן	כן	
לדיירים יש נגישות לתבלינים ומפיות על כל שולחן	כן	

נושא 2: טיפול באירועים חריגים

תיק אירועים חריגים

האם קיים תיק אירועים חריגים?	כן	
האם מתקיימת הדרכה לעובדים בנוגע להתמודדות עם אירועים חריגים (כולל התייחסות לנושא התיעוד, הדיווח והטיפול)	כן	
האם כל האירועים החריגים שהיו דווחו בקישור?	כן	

טיפול באירועים חריגים

האירוע החריג דווח למפקח בהתאם לחוזר מנכ"ל	כן	כולל דיווח בלינק
האם האירוע החריג דווח לבן משפחה/ אפוטרופוס?	כן	
האם קיים רישום פרטי האירוע כנדרש?	כן	
האם קיים תיעוד מפורט של הטיפול באירוע בתיק?	כן	
קיים תיק אירועים חריגים	כן	
מתקיים תהליך הפקת לקחים תקופתי לאור השנות אירועים חריגים	כן	
טיפול באירועים חריגים - פירוט		

סטטוס חצי שנתי

לא נבדק בביקור

נושא 3: תשתיות וציוד

שילוט עם לוגו של המשרד

לא נבדק בביקור

שטחים ציבוריים

הגישה לכל השטחים הציבוריים ללא הפרעה	כן	

חדרים ייעודיים במבנה

קיימים חדרי מינהלה	כן	משרדי ההנהלה עברו שיפוץ מלא.
קיימים חצר או מרחבים פתוחים לתנועת הדיירים	כן	
קיום חדרי השירותים והמקלחות בתוך/צמודים לחדרים	כן	
קיימת דלת שירותים ניתנת לנעילה	כן	
קיום אמצעי תקין ונגיש לקריאת חירום?	כן	
מוצרי הספיגה מאופסנים כראוי	כן	
קיום חדרי שירותים ציבוריים	כן	
קיימים חדרי שירותים	כן	
קיים גידור למבנה	לא נבדק בביקור	
קיים מקום מספק למספר הדיירים המאושר ברשיון	כן	

חדרי דיירים

קיימים חדרים נקיים ומסודרים	כן	
האם גודל החדרים תקין?	כן	
החדר מאוורר ומואר מספיק כולל חלון	כן	

האם קיימים פריטי לבוש והנעלה בהתאם לעונה?	כן	
האם יש פריטים אישיים בחדר (כגון: ארון ותמונות)	כן	
קיימות מיטות מותאמות לדיירים	כן	
קיימים כלי המיטה (מצעים, שמיכות, כריות וכו')	כן	
קיימים בחדר ארון בגדים וארונית על יד המיטה	כן	
קיימת אפשרות נעילה בארון/ במגירה בשידה	כן	
ישנה אפשרות לנעול את החדר	כן	
קיום שולחן אחד וכסא לכל מקבל שירות	כן	
קיום תאורת חירום בחדר	כן	

ריהוט בשטחים הציבוריים

קיים ריהוט מותאם לשטח הציבורי	כן	

כללי

קיימים חדרי שירותים ומקלחות נקיים ומצוידים כנדרש	כן	
קיימים אמצעים לחימום בחורף ולקרור בקיץ במרחבי הפעילות	כן	
בחדרי מקבלי השירות יש אמצעי לחימום בחורף וקירור בקיץ (מזגן/ מאוורר) תקין ומופעל כאשר נדרש	כן	
קיימת הדלקה של אמצעי החימום ו/או קירור במרחבים הציבוריים בשעות הפעילות	כן	
האם למקבל השירות קיימת יכולת לשלוט באמצעי הקירור/חימום?	כן	
קיים בלוח המודעות מידע על זכויות הדייר עם פרטי התקשרות עדכניים של המפקח	כן	

נושא 4: טיפוח וניקיון

[redacted]

[redacted]

טיפוח וניקיון

שטח הכניסה למסגרת נקי ומתוחזק היטב	כן	
המרחבים הציבוריים במסגרת נקיים ומטופחים	כן	
רמת התחזוקה של המבנה על פי הנוהל	תקינה	
ישנה תאורה מספקת במסגרת	כן	
יש תאורה טבעית במשך היום	כן	

נושא 5: תפוסה/ היקף פעילות

תחום זה ייבדק באמצעות מנהל/ת בית האבות

מספר הדיירים המתגוררים בבית האבות ביום הביקור	26	
מספר דיירי רווחה	0	הבית ללא הסכם התקשרות עם המשרד.
מספר הדיירים הצעירים מגיל זקנה, לפי החוק	לא נבדק בביקור	
מספר הדיירים שהתקבלו באישור ועדה בין משרדית	לא נבדק בביקור	
מספר דיירים במימון פרטי או אחר	26	
מספר ניצולי שואה המתגוררים בבית האבות	לא נבדק בביקור	
מצבת הדיירים בהשמות רווחה תואמת את רשומות המס"ר- הסבר לפער	לא נבדק בביקור	
רשימת הדיירים מעודכנת	כן	
קיימת רשימה עדכנית מודפסת של דיירים ואנשי קשר	כן	

תנועת דיירים בחצי השנה האחרונה

מספר הדיירים לא חורג מהמכסה ברישיון	כן	תקין
מספר הדיירים שעזבו את בית האבות, מסיבות שאינן בריאותיות	לא נבדק בביקור	
מספר הדיירים ששונה להם הסטטוס התיפקודי	לא נבדק בביקור	
מספר המועמדים שנדחו, בוועדת הקבלה, למסגרת בשנה האחרונה	לא נבדק בביקור	
פרט את סיבות אי-קבלת מועמד	לא נבדק בביקור	
מספר המועמדים שהתקבלו לאחר אישור בוועדה הבינמישרדית	לא נבדק בביקור	
קיים טופס וועדת קבלה	כן	
קבלת הדיירים נעשית לאחר וועדת קבלה	כן	
יש בתיק הסכם מעון דייר, בהתאם לתקנות	כן	

נושא 6: מאפייני מקבלי השירות

התייחסות המפקח לתחום מאפייני מקבלי השירות, כולל חוזקות

בבית האבות 4 דיירים סיעודיים, 2 עם אישור וועדת ערר, 2 נוספים ממתינים לתשובת הוועדה.

בידוק באמצעות מנהלת בית האבות ו/או עו"ס

אוכלוסיית היעד המטופלת בבית אבות תואמת את זו שהוגדרה בנהלים	כן	
מספר דיירים בתהליך שינוי סטטוס	לא נבדק בביקור	
מספר דיירים בהמתנה לקוד משרד הבריאות	לא נבדק בביקור	

נושא 7: כח אדם במסגרת

איוש כח האדם והתאמתו

האם יש מנהל/ת במסגרת?	כן	
האם המנהל/ת בעל/ת הכשרה מתאימה?	כן	קורס ניהול בתי אבות
האם המנהל/ ת עבר/ה השתלמויות מקצועיות בשנתיים האחרונות	כן	
האם המנהל/ת בעל/ת ניסיון ניהולי?	כן	
בהעדר מנהל, האם יש מישהו שממלא את מקומו ושם ממלא המקום	כן	אחות ראשית ואם בית
האם כל משרות הצוות המקצועי אוישו?	כן	
בית האבות מעסיק עובדים זרים בהיתר	לא נבדק בביקור	
אישור משטרתי על היעדר רישום פלילי בקרב עובדים חדשים	כן	
קיים אישור משטרתי על היעדר עבירות מין עפ"י החוק	לא נבדק בביקור	
מספר אנשי צוות בכיר ורב מקצועי שעזבו מהביקור האחרון	0	
הנהלת המעון מבצעת הערכה תקופתית בכתב לעובדים	כן	
האם תיקי העובדים מנוהלים בהתאם לנהלים והחוקים?	כן	
קיימים תיקי עובדים	כן	
האם יש תיעוד לישיבות צוות רב מקצועי?	כן	הצוות לומד בימים אלו להשתמש בתכנה חדשה. יש להקפיד בכתיבת תכניות טיפול, והתייחסות לביצוע התכנית הקודמת.
האם יש תיעוד לישיבות צוות בכיר?	כן	
האם העברת המשמרת מבוצעת על פי הנוהל?	לא נבדק בביקור	

נוכחות עובדים

האם ביום הביקור, נוכחות אנשי הצוות (אחיות, מטפלים, צוות מטבח, צוות ניקיון) היתה בהתאם לתקן הנדרש ועפ"י הכתוב בלוח המשמרות? יש לבדוק סידור עבודה של השבועיים האחרונים	כן	
כמה מתנדבים, בנות שירות וש"ש משולבים במסגרת?	לא נבדק בביקור	

קליטת עובדים

קיים אישור משטרתי על על היעדר רישום פלילי בקרב עובדים חדשים	כן	
קיים אישור רפואי על מצב בריאות העובד	לא נבדק בביקור	
קיים טופס שמירת סודיות	כן	
קיימת הערכת עובד לאחר תקופת ניסיון	כן	
מתבצעת הערכת עובד אחת לשנה	כן	
ביצוע תהליך של אוריינטציה למסגרת עבור כל עובד חדש	כן	
קיים תיעוד של מעורבות העובד באירועים חריגים/ אירועי משמעת/ תאונות עבודה	כן	לא רלוונטי בתיקים שנבדקו.

הכשרות ייעודיות לצוות (ראיון / הנחיה למנהל)

לא נבדק בביקור

ניהול צוות העובדים (ראיון / הנחיה למנהל)

האם תהליך קבלת עובד נעשה על פי נהלים?	כן	
בהעדר מנהל, יש מישהו שממלא את מקומו	כן	

נושא 8: התנהלות כללית של המסגרת

התנהלות כללית של המסגרת

תדירות ישיבות צוות/ועדות	כנדרש	
הוצאת דייר מבית האבות התבצעה בהתאם לתקנות	כן	
האם קיים תיק טיפול בתלונות דיירים ובני משפחה?	לא	אנו ממליצים לנהל מעקב מתועד כדי שהפניות לא יפלו בין הכיסאות
האם יש מעקב אחר טיפול בתלונות	כן	
האם מתקיימות אסיפות דיירים?	כן	האחרונה בחודש האחרון
האם קיים ועד דיירים?	לא	הדיירים אינם מעוניינים.

נושא 9: תכנית ההתערבות

ראיון המפקח עם עובד/ים+ עיון בחמישה תיקי מקבלי שירות

לא נבדק בביקור

פתיחת תיקים (כאשר התיק ממוחשב, יש לבקש מהעו"ס להיכנס לתיק והמפקח יעבור על הרישומים בו)

אחסון תיקים אישיים במקום נעול (אם אינם ממוחשבים)	כן	
קיים טופס פרטים אישיים	כן	
קיים סיכום אינטייק	כן	
קיים רישום שוטף של תוכן המפגשים עם מקבל השירות	כן	
קיימת התאמה בין אלו לבין תכנית ההתערבות מבחינה של התיק ומאפייני הלקוח וצרכיו	כן	
קבלת הדייר התבצעה בהתאם לנוהל ולתקנות	כן	
יש בתיק העתק הסכם מעון דייר בהתאם לתקנות	כן	
ביצוע מעקב אחר ההתקדמות בתכנית האישית	כן	

נושא 10: שאלות מידע לעו"ס

שאלות מידע לעו"ס

מספר דיירים הנמצאים בטיפול פרטני:	לא נבדק בביקור	
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול קבוצתי	לא נבדק בביקור	
שאלות מידע לעו"ס- סוגי הטיפולים הקבוצתיים	התקיימה סדנא בהנחיית העו"ס והרופאה, בהשתתפות דיירים וקרובי משפחה.	
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול מעקב	לא נבדק בביקור	
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול/התערבות משפחתית	לא נבדק בביקור	
שאלות מידע לעו"ס- מספר תוכניות ההתנדבות הקהילתיות הקיימות במסגרת?	לא נבדק בביקור	

היבטים לבדיקה

המסגרת מקיימת קשרים עם גורמים בקהילה (למשל מתנדבים, מש"ח)	כן	
מתבצעת הכנת דייר למעבר עקב שינוי סטטוס תפקודי	כן	
יש קשר עם המשפחות של הדיירים	כן	
לכל הדיירים המעוניינים יש ייפוי כח מתמשך	כן	
העו"ס מעבירה הדרכות לצוות בתחום מניעת אלימות ותחומים נוספים	כן	
מתקיימות וועדות אלימות	כן	

שירות סוציאלי - הכשרות עובדים

העו"ס מעבירה הדרכות לצוות בתחום מניעת אלימות ותחומים נוספים	כן	
האם יש תכנית הדרכות לצוות?	כן	
קיים תיעוד להכשרות	כן	

נושא 11: בטיחות

לא נבדק במועד זה

נושא 12: מוכנות למצבי חירום ומשבר

לא נבדק במועד זה

נושא 13: פעילות תרבות

התייחסות מפקח

בבית האבות תכנית תרבות ותעסוקה מגוונת, הכוללת תפילות משותפות, פעילות התעמלות, חוגי יצירה שונים (ציור, הכנת סלים מקש), משחקי קופסה ומוזיקה. דיירים עסוקים גם בזמן שהם בחדריהם, ביצירה, בקריאה ועוד. קיימים שיתופי פעולה עם מתנדבים ועם הקהילה. רמת ההשתתפות סבירה.

[redacted]

[redacted]

תרבות

קיימת תכנית שבועית לפעילות ואירועי תרבות	כן	
התוכנית השבועית של פעילות התרבות מפורסמת בלוח המודעות ובכל קומה	כן	
הפעילות תואמת לתוכנית השבועית	כן	
הפעילות מותאמת למאפייני הדיירים בבית האבות	כן	
התעסוקה מגוונת	כן	
קיימים ציוד וחומרים נדרשים לפעילות	כן	
פעילויות תעסוקה ותרבות מתקיימות בשעות הבוקר ואחר הצהריים, מדי יום	כן	
העו"ס מעורב בתכנון פעילות תרבות ופנאי	כן	
קיים מענה לפעילות פרטנית עבור דיירים שלא מעוניינים להשתתף בפעילות תרבות המיועדות לכל המחלקה	כן	
שביעות רצון הדיירים מפעילות תרבות ופנאי נבדקת על ידי הצוות	כן	
בשנה הקלנדרית התווספו סוגי פעילות תרבות חדשות	לא	תוכננה סדנת שוקולד שבוטלה על רקע המלחמה.

התקיימה בשנה הקלנדרית יציאה של הדיירים לפעילות הכוללת נסיעה מחוץ לבית האבות	לא	לא היו טיולים על רקע המלחמה. אם תהיה רגיעה יתוכנן בהמשך.
התקיימה בשנה הקלנדרית אירועים עם משפחה ואחרים משמעותיים	כן	חגים וימי הולדת.
אחוז הדיירים שמשתתפים בפעילות	40	

נושא 14: תעסוקה במסגרת

14.1: תעסוקה במסגרת-פרטים כלליים

לא נבדק במועד זה

14.2: תעסוקה במסגרת-תצפית במרחב התעסוקה

לא נבדק במועד זה

14.3: תעסוקה במסגרת-סיכום והתרשמות

לא נבדק במועד זה