דו"ח לפרסום

בקרה מקיפה - לב חיפה 4.12.24

מסגרת: ב.הורים לב חיפה בע"מ (004617) | **סוג מסגרת: בתי אבות**

מחוז: חיפה והצפון

מינהל: אזרחים ותיקים

סוג ביקור: מתואם | **תאריך הביקור: 04.12.24** | **תאריך הפקה: 16.12.24**

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 (תצפית)

טיפוח וניקיון

תפוסה/ היקף פעילות (בדיקת מסמכים)

מאפייני מקבלי השירות

כח אדם במסגרת (בדיקת מסמכים)

התנהלות כללית של המסגרת

תכנית ההתערבות

שאלות מידע לעו"ס

[redacted]

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

אנו מאשרים את ממצאי הבקרה ונפעל בהתאם.

סיכום הפעילות

ביום 4.12.24 התקיימה בקרה מקיפה בבית האבות לב חיפה.

בבית האבות מתגוררים 56 דיירים, 35 מושמי רווחה ו-21 פרטיים.

תמהיל הדיירים תואם את הרישיון הניתן לבית האבות.

באופן חריג לבית האבות לב חיפה, הבית נראה לא מספיק נקי. כמו כן, רמת התחזוקה ירדה יחסית לביקורים קודמים.

בצד זאת נציין לטובה כי ההנהלה רכשה מראות, מדפים ותאורה חדשה לחדרי הרחצה, והחליפה חלק מהתאורה בפרוזדורים בקומות.

קיימנו תצפית על ארוחת הצהריים, המנות מגוונות, יש אפשרויות בחירה והדיירים מרוצים.

תכנית הפעילות מגוונת ורמת ההשתתפות טובה מאוד.

בשירות הסוציאלי תיקים מסודרים, ורישומים סוציאליים תקינים. בצד זאת, הוועדה למניעת התעללות לא קיימה במהלך השנה האחרונה הדרכות לצוות ופעילויות לדיירים בתחום.

הטיפול באירועים חריגים מתקיים באופן חלקי. יש לקרוא שוב את הנוהל ולהטמיעו.

בהסתכלות על סיכומי ישיבות הצוות הרב מקצועי (דייר) עלו שאלות רבות לגבי הרצינות שהצוות מקדיש לישיבות אלו.

אנו מבינים כי הרירידה הכללית בתפקוד הבית קשורה באופן משמעותי בתקופה הקשה והמורכבת של מלחמת חרבות ברזל והשפעותיה על כלל האוכלוסייה, ומקווים שהצוות יצליח לחזור לתפקוד תקין בהקדם האפשרי.

חשוב לציין כי הדיירים שרואיינו הביעו שביעות רצון מהיחס ומהשירותים שמקבלים בבית האבות.

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	
האם מצוי תפריט מונגש בחדר האוכל?	כן	
האם מצוי תפריט מונגש בחדר האוכל?	כן	
האוכל מגוון	כן	
במהלך ההגשה, מוצעת אפשרות הבחירה במזון לדיירים	כן	
בקרבת חדר האוכל קיימים חדרי שירותים ומתקן לרחיצת ידיים מצוידים	כן	

ותקינים		
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 סכו"ם וכלי אוכל	כן	
סט הסכו"ם שלם אחיד ותואם	כן	
האוכל מוגש בכלי הגשה רב פעמיים	כן	

בזמן הארוחה שנצפתה, האם מתקיימים התנאים הבאים:

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

התייחסות כללית של המפקחת לנושא טיפול באירועים חריגים

הצוות מדווח על אירועים חריגים והתקיימה ישיבה רבעונית, אולם לא בוצע ניתוח סטטיסטי, לא נבחנו מגמות ולא הוסקו מסקנות לצורך בנית תכנית לצמצום מספר האירועים. קיימנו שיחה עם ההנהלה והצוות הרב מקצועי בנושא.

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	

טיפול באירועים חריגים

טיפול באירועים חריגים	כן	
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	חלקית	
טיפול באירועים חריגים - פירוט		
טיפול המשרד באירועים חריגים	חלקית	

נושא 3: תשתיות וציוד (תצפית)

שילוט עם לוגו של המשרד

לא נבדק בביקור

שטחים ציבוריים

לא נבדק בביקור

חדרים ייעודיים במבנה

קיימים חדרי מינהלה	כן	הוחלף מחשב העו"ס.
קיים 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	בחלק מחדרי הרחצה הדיירים קשרו את חוט הפעמון לידיות האחיזה, או קיצרו את החוט האמצעות קשרים. יש לשחרר את החוטים ולהדריך את הדיירים על חשיבות נגישות החוט בשעת חירום. הערה

		חוזרת.
מוצרי הספיגה מאופסנים כראוי	כן	
קיום חדרי שירותים ציבוריים	כן	יש לתקן את ידית דלת השירותים לגברים בחדר האוכל.
קיים חדרי שירותים	כן	
האם קיים	כן	
קיים מקום מספק למספר הדיירים המאושר ברשיון	כן	

חדרי דיירים

קיימים חדרים נקיים ומסודרים	כן	באופן חריג ללב חיפה, נצפו כורי עכבישים בווילונות בחדר 11. באותו חדר, כתמים חומים בדלת המרפסת. בחדר אחר נצפתה פינת הדייר מוזנחת. שידה עם חלק מסכין גילוח ליישור הרגליות, רצפה לא נקיה, ביגוד והנעלה מלוכלכים, מיטה לא נקיה. קיימנו שיחה עם ההנהלה והצוות הבכיר ותיאמנו ציפיות בנדון.
האם גודל החדרים תקין?	כן	
האם בחדר יש חלון ? האם החדר מאוורר ומואר מספיק?	כן	
האם קיימים פריטי לבוש והנעלה בהתאם לעונה?	כן	

האם יש פריטים אישיים בחדר (כגון: ארון ותמונות)	כן	
קיימות מיטות מותאמות לצרכי הדיירים	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	יש לרפד כיסאות עם ריפוד בלוי מאוד.
קיום תאורת חירום בחדר	כן	בבית האבות גנרטור גדול המספק חשמל לכל הבניין.

ריהוט בשטחים הציבוריים

קיים ריהוט מותאם לשטח הציבורי	כן	

כללי

קיימים חדרי שירותים ומקלחות נקיים ומצוידים כנדרש	כן	הנהלת הבית רכשה מראות חדשות, תאורה חדשה ובחלק מחדרי הרחצה גם מדפים חדשים.
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 (בדיקת מסמכים)

תחום זה ייבדק באמצעות מנהל/ת בית האבות

הסבר לפער	56	
הסבר לפער	35	
מספר דיירים במימון מנהלים אחרים במשרד		
מספר דיירים במימון משרדים אחרים		
הסבר לפער	21	
מספר ניצולי שואה המתגוררים בבית האבות		
מצבת הדיירים בהשמות רווחה תואמת את רשומות המס"ר (מערכת הפיקוח המרכזית אמורה להראות ממערכת המס"ר את מספר הדיירים הקלוטים בבית אבות. בהעדר חיבור זה, המפקח יבדוק במס"ר מבעוד מועד את מספר הקליטות)	כן	
הסבר לפער		
רשימת הדיירים מעודכנת	כן	
קיימת רשימה עדכנית מודפסת של דיירים ואנשי קשר	כן	

תנועת דיירים בחצי השנה האחרונה

ב.הורים לב חיפה בע"מ

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

נושא 6: מאפייני מקבלי השירות

תחום זה ייבדק באמצעות מנהלת בית האבות ו/או עו"ס

אוכלוסיית היעד המטופלת בבית אבות תואמת את זו שהוגדרה בנהלים	כן	
מספר המועמדים לועדת ערר		
מספר הדיירים שאושרו בועדת ערר		
מספר דיירים בתהליך שינוי סטטוס		
מספר דיירים בהמתנה לקוד משרד הבריאות		

נושא 7: כח אדם במסגרת (בדיקת מסמכים)

איוש כח האדם והתאמתו

האם יש מנהל/ת במסגרת?	כן	
האם המנהל/ת בעל/ת הכשרה מתאימה?	כן	קורס מנהלי בתי אבות.
האם המנהל/ת בעל/ת ניסיון ניהולי?	כן	
האם כל משרות הצוות המקצועי אוישו?	כן	
בית האבות מעסיק עובדים זרים בהיתר	לא	
קיים אישור משטרתי על היעדר עבירות מין עפ"י החוק	כן	
קיימים תיקי עובדים	כן	
האם יש תיעוד לישיבות צוות רב מקצועי?	חלקית	בפרוטוקולים של ישיבות הצוות הרב מקצועי עולים ליקויים המצביעים על שיטות עבודה בעייתיות מאוד. בדיווחים של הרופא והאחות קיימים קטעים שלמים שהועתקו מישיבות או מרישומים קודמים (העתק הדבק). עולות שאלות רבות לגבי אופן קיום הישיבות והרצינות שהצוות מקדיש להן. בתכניות הטיפול אין תכניות אישיות, אלא כותרות המתאימות לכל הדיירים. קיימנו שיחה עם הנהלת הבית והצוות הבכיר

		בנושא.
האם יש תיעוד לישיבות צוות בכיר?	כן	
האם העברת המשמרת מבוצעת על פי הנוהל?	לא נבדק בביקור	
האם ספר הרפורט/ יומן המשמרת מלא בדיווח יומי?	לא נבדק בביקור	
האם יש חתימה של מוסר המשמרת ומקבל המשמרת?	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	

קליטת עובדים

קיים אישור משטרתי על על היעדר רישום פלילי בקרב עובדים חדשים	כן	
קיים אישור רפואי על מצב בריאות העובד	כן	
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	

הכשרות ייעודיות לצוות (ראיון / הנחיה למנהל)

לא נבדק בביקור

ניהול צוות העובדים (ראיון / הנחיה למנהל)

לא נבדק בביקור

נושא 8: התנהלות כללית של המסגרת

התנהלות כללית של המסגרת

האם תהליכי הקבלה והקליטה במסגרת הינם לפי הנהלים?	כן	
תדירות ישיבות צוות/ועדות	בהתאם לנדרש	ראה התייחסות קודמת בנושא.
הוצאת דייר מבית האבות התבצעה בהתאם לתקנות	כן	
האם קיים תיק טיפול בתלונות דיירים ובני משפחה?	לא	מומלץ לנהל תיק לטיפול במעקב בתלונות.
האם יש מעקב אחר טיפול בתלונות	לא	
האם מתקיימות אסיפות דיירים?	כן	
האם קיים ועד דיירים?	לא	הדיירים אינם מעוניינים. יש לנסות שוב פעם בחצי שנה ולדאוג לתיעוד בסיכום אסיפות הדיירים.

נושא 9: תכנית ההתערבות

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

התייחסות המפקח

יש לכתוב תכנית מניעתית לשנת 2025. בשנת 2024 לא היו הדרכות לצוות ופעילויות עם דיירים בנושא זה כנדרש.

שאלות מידע לעו"ס

מספר דיירים הנמצאים בטיפול פרטני:		
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול קבוצתי		
שאלות מידע לעו"ס- סוגי הטיפולים הקבוצתיים	יש להקים קבוצה. נעשה תיאום ציפיות מול העו"ס.	
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול מעקב		
שאלות מידע לעו"ס- מספר הדיירים הנמצאים בטיפול/התערבות משפחתית		
שאלות מידע לעו"ס- מספר תוכניות ההתנדבות הקהילתיות הקיימות במסגרת?		

היבטים לבדיקה

המסגרת מקיימת קשרים עם גורמים בקהילה (למשל מתנדבים, מש"ח)	לא	בשנה האחרונה לא התקיים קשר עם גורמים בקהילה. לדברי העו"ס, על רקע המלחמה. חשוב לחזור לפעילות קהילתית.
מתבצעת הכנת דייר למעבר עקב שינוי סטטוס תפקודי	כן	
יש קשר עם המשפחות של הדיירים	כן	
לכל הדיירים המעוניינים יש ייפוי כח מתמשך	כן	
לכל הדיירים להם נדרש הדבר מונה אפוטרופוס	כן	
העו"ס מעבירה הדרכות לצוות בתחום מניעת אלימות ותחומים נוספים	לא	
מתקיימות וועדות אלימות	כן	

שירות סוציאלי - הכשרות עובדים

ערכים	לא	
האם יש תכנית הדרכות לצוות?	לא	
קיים תיעוד להכשרות	לא	



נושא 12: פעילות תרבות

שם המתחם

לא נבדק בביקור

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	
מרפא בעיסוק מעורב בתכנון פעילת התרבות ופנאי בבית האבות	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	כן	חוג אפיה, יוגה, מוזיקה בשבת, שירה בציבור.
התקיימה בשנה הקלנדרית יציאה של הדיירים לפעילות הכוללת נסיעה מחוץ לבית האבות	לא	על רקע מלחמת חרבות ברזל.
התקיימה בשנה הקלנדרית אירועים עם משפחה ואחרים משמעותיים	כן	בחגים
אחוז הדיירים שמשתתפים בפעילות	כן	
התייחסות מפקח	תכנית התעסוקה והתרבות מגוונת בעיקר בשעות אחה"צ ובסופ"ש. בבקרים תכנית קבועה - יצירה והתעמלות (הוסף לאחרונה חוג אפיה). רמת ההשתתפות טובה.	

נושא 13: תעסוקה במסגרת

13.1: תעסוקה במסגרת-פרטים כלליים

לא נבדק במועד זה

13.2: תעסוקה במסגרת-תצפית במרחב התעסוקה

לא נבדק במועד זה

13.3: תעסוקה במסגרת-סיכום והתרשמות

לא נבדק במועד זה