עדכון יולי 2026

נוהל בקרה בשירות מונע לפרט בתחנות טיפת חלב.

1. **רקע**

סעיף 69 לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994 (להלן: החוק), בצירוף פרט 1(1) לתוספת השלישית קובע כי החובה לספק שירותי רפואה מונעת בתחנות לבריאות המשפחה (להלן: טיפות חלב) מוטלת על משרד הבריאות, וכי השירות יכול להיות מסופק גם באמצעות נותני שירותים או הרשויות המקומיות. מתוקף כך, מבצע משרד הבריאות, בין היתר, בקרה ופיקוח על איכות השירות המונע לפרט בתחנות טיפת חלב.
הבקרה מתבצעת בתחנות טיפת חלב המופעלות על ידי משרד הבריאות, עיריות תל אביב וירושלים, ארבע קופות החולים וספקים נוספים ככל שיהיו. הבקרה בטיפות החלב מתבצעת באמצעות צוותי פיקוח מחוזיים.
נוהל זה יבוא במקום האמור בסעיף 11 לחוזר מנכ"ל מס' 12\07 "סטנדרט תקן להפעלת השירות המונע לפרט בטיפות החלב", מיום 13.6.07 ומבלי לגרוע מהאמור בנוהל "פיקוח ובקרה בשירותי בריאות הציבור" מס' 2/2010.

2. **מטרת הנוהל**

קביעת אמות מידה לביצוע בקרות לכלל ספקי השירות המונע לפרט באמצעות נציגי מחוזות משרד הבריאות.

3. **סימוכין**

חוק ביטוח בריאות ממלכתי, התשנ"ד- 1994, סעיף 69.
נוהל "פיקוח ובקרה בשירותי בריאות הציבור" מס' 2/2010.
חוזר מנכ"ל מס' 12\07 "סטנדרט תקן להפעלת השירות המונע לפרט בטיפות החלב", מיום 13.6.07, סעיף 11.
נהלים ותדריכים שבהם מפורטים הסטנדרטים שנקבעו על ידי משרד הבריאות

https://www.gov.il/he/pages/tipatchalav

עקרונות תכנון ופרוגרמות לטיפת חלב-https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/gc-320-c/he/files_databases_development-constructions_planning-guidelines-health-facilities_GC-320-C.pdf

4. **משתמשים**

4.1. רופאים מחוזיים.
4.2. אחיות מפקחות מחוזיות בבריאות הציבור.
4.3. אחיות מרכזות הבטחת איכות מחוזיות.
4.4 צוותי בקרה ופיקוח מחוזיים בתחום טיפות חלב.

5. **אוכלוסיית היעד**

כל תחנות טיפת חלב של כלל ספקי השירות המונע לפרט.

6. **הגדרות**- ראה נוהל "פיקוח ובקרה בשירותי בריאות הציבור" מס' 2/2010.

ובנוסף:

בקרה שגרתית בטיפת חלב- בקרה בטיפת חלב הנערכת בתדירות שנקבעה בנהל זה.

בקרה לתיקון הליקויים- בקרה חוזרת הנערכת במטרה לבדוק תיקון הליקויים שאותרו בבקרה שגרתית.

בקרה לפתיחת טיפת חלב חדשה- לאחר קבלת אישור אכלוס ביצוע בקרת איכות הטיפול ע"י אחות מרכזת הבטחת איכות מחוזית.

בקרה מרחוק- בקרה המתבצעת מרחוק באמצעות טכנולוגיות בתחנות טיפת חלב בישובים בהם קיימים אתגרים ביטחוניים, כגון מעבר לקו הירוק, בתחנות קטנות ובקרה לתיקון הליקויים שאותרו בבקרה שגרתית. הבקרה תבוצע באמצעות כלים טכנולוגיים מאובטחים בעלי רישיון תקף שנרכש על ידי משרד הבריאות, ולא באמצעות כלים חינמיים.

7. **אחריות**

7.1 האחריות על יישום הנהל חלה על רופאים מחוזיים ומנהלות האחיות בבריאות הציבור.

7.2 באחריות אחות מפקחת מחוזית לקבוע את תכנית הבקרות וסדר עדיפויות בתיאום עם רופא המחוז.

7.3 באחריות אחות מפקחת מחוזית או מי מטעמה לפקח על סיכומי הבקרות, להסיק מסקנות, לסכם תוצאות, להעבירן לכל בעלי התפקידים במערכת על פי הנהלים הפנימיים של המחוז ולהבטיח מערכת היזון חוזר פעילה ותומכת.

7.4 באחריות אחות מפקחת מחוזית ליזום הדרכה מתאימה לצוותי בקרה המחוזיים, לאפשר אותה ולפקח עליה ולהבטיח האצלת סמכויות הולמת שתאפשר תהליך פיקוח יעיל.

7.5 באחריות מבצעי הבקרה במחוזות להקפיד על קיום נוהל זה. באחריותם להזין את המערכת הממוחשבת במידע.

7.6 באחריות צוות הבקרה לעבוד על פי כללי האתיקה המחייבים.

8. **השיטה**

8.1. **כללי**

במסגרת הבקרה והפיקוח נערכת בחינת איכות ומקצועיות השירות הניתן למטופלים, תוך התייחסות לתהליכי העבודה ובחינת התאמת התשתיות לפרוגרמה . מצורף קישור לכלי בקרה

https://www.gov.il/he/Departments/DynamicCollectors/inspections-tool?skip=0&inspections_title=%D7%91%D7%98%D7%99%D7%A4%D7%AA

8.2 . **נושאי הבקרה**

8.2.1. זמינות השירות

8.2.2. כוח אדם- כולל פיתוח מקצועי והכשרת אחות אחראית טיפת חלב

8.2.3. מבנה , ציוד, כולל הנגשה לשונית תרבותית בטיפת חלב

8.2.4. תשתיות ציוד לביצוע הבדיקות

8.2.5. הבטחת איכות

8.2.6. נהלים ותדריכים

8.2.7. בקרה על השירות המונע לתינוק/פעוט/אישה הרה באמצעות רשומות רפואיות

8.2.8. בטיחות המטופל

8.2.9. נושאים נוספים בהתאם להחלטת משרד הבריאות

8.3. **כללי אתיקה**- בהתאם למפורט בנוהל "פיקוח ובקרה בשירותי בריאות הציבור" מס' 2/2010.7.3.

8.4. **שיטת הבקרה**

8.4.1. תכנית הבקרה- באחריות האחות המפקחת המחוזית לקבוע את תכנית הבקרה וסדר עדיפויות בתיאום עם רופא המחוז.

א. קיימת שונות בגבולות גזרה של מחוזות בקופות ומשרד הבריאות. נדרש סנכרון הבקרות עם המחוזות באזורים רלוונטיים באמצעות פיקוח על תוכניות הבקרות ברמה מחוזית וברמה הארצית.

ב. הודעה להנהלת הגוף המבוקר בדבר תכנית בקרה שנתית לשנה עוקבת תועבר במהלך חודשי אוקטובר-דצמבר. בתוכנית יצוינו בקרות שיתבצעו מרחוק .

ג. חשוב לאפשר למבוקרים להתכונן לבקרה ולאפשר למפקחות של הקופות להשתתף בבקרה.

ד. יש להזמין את האחיות אחראיות התחנות להשתתף בבקרה מרחוק.

ה. הכנה לבקרה מרחוק- כחודש לפני מועד הבקרה יש לשלוח מייל מקדים לספק השירות עם הנחיות ליום הבקרה.

8.4.1.1.<u>בקרה שגרתית</u>

תכנית בקרות שנתית תכלול בקרות ל- 20% מתחנות טיפת חלב של כלל הספקים במחוז (אחת לחמש שנים בכל טיפת חלב). ניתן לבצע בקרה מרחוק בתחנות טיפת חלב מעבר לקו הירוק בתקופות בהם קיים סיכון ביטחוני.

8.4.1.2. <u>בקרה לתיקון הליקויים</u>- התוכנית תכלול בקרות <u>מעבר</u> ל-20% בקרות שגרה. תבצע לפחות שנה לאחר בקרה שגרתית/חוזרת. ניתן לבצע מרחוק.

א. מצבים בהם נדרשת בקרה פיזית חוזרת –ציון 70 באחד התחומים : טיפול בתינוק או בפעוט או אישה הרה ו/או ; ציון מתחת ל-65 ביתר התחומים.

ב. ליקוים במבנה וציוד- ניתן להסתפק בהצהרת הספק במשוב לדוח הבקרה על תיקון הליקויים, ללא צורך בבקרה פיזית.

ג. ליקוים באיכות הטיפול מתוך בקרת רשומות רפואיות - ניתן לבצע בקרה מרחוק או בטיפת חלב. בקופות חולים ניתן לשקול לבדוק מרחוק במחוז רשומות של 2-1 תחנות טיפת חלב. יש להזמין את האחיות אחראיות התחנות להשתתף בבקרה מרחוק.

למשרד הבריאות נשמרת הזכות להפעיל שיקול דעת בהחלטה על בקרה חוזרת בכל מצב, כולל בקרה חלקית או מלאה, פיזית או מרחוק.

8.4.1.3 <u>בקרה לפתיחת טיפת חלב חדשה</u> – אינה נמנית בבקרות שגרה.

א. במסגרת תהליך פתיחת טיפת חלב חדשה תתמקד הבקרה במבנה ותשתיות הנדרשים לפי הנהלים ותדריכים שבהם מפורטים הסטנדרטים שנקבעו על ידי משרד הבריאות לרבות עקרונות תכנון ופרוגרמות לטיפת חלב.

ב. לאחר פתיחת טיפת חלב חדשה תתמקד הבקרה על איכות הטיפול ותתבצע <u>מעבר</u> ל-20% בקרות שגרה. 6 חודשים (בתחנה גדולה) עד 12 חודשים לאחר פתיחת התחנה, תיערך השלמה ע"י בקרת איכות הטיפול באמצעות אחות מרכזת הבטחת איכות מחוזית.

ג. בהעברת תחנה למבנה אחר ללא שינוי באוכלוסיית המטופלים והצוות, הבקרה תתבצע על מבנה בלבד ע"י בריאות הסביבה.

ד. העברת שירות זמנית למתחם חלופי (כגון שיפוצים) לתקופה של עד שנה - לא מצריכה בקרת מבנה ותשתיות. ניתן להסתפק בהצהרת הספק המפעיל את השירות כי המבנה הזמני עומד בעקרונות הפרוגרמה ונוהלי הפעלה מקצועיים.

ה. במידה ותקופת השיפוץ צפויה להיות ארוכה יותר , מעבר לשנה– תידרש בקרת מבנה בלבד. יבוצע ע"י בריאות הסביבה.

8.4.1.4 בקרה מרחוק- תתבצע באמצעות טכנולוגיות לצורך תקשורת, שיתוף ובדיקת תשתיות וציוד לביצוע בדיקות סינון וחיסונים והבטחת איכות.

8.5. **מדיניות**

8.5.1. מתכונת הבקרה- מתואמת. במקרים מיוחדים, על פי שיקול דעת האחות המפקחת המחוזית ו/או רופא המחוז, תתבצע בקרת פתע לנושאים ייעודיים שעלו בבקרה.

8.5.2. כלי הבקרה- הבקרה תתבצע על בסיס כלי בקרה ייעודי, מפורסם באתר האחיות בבריאות הציבור.

8.5.3. כרטיס ביקור של טיפת חלב- יתקבל מספק השירות עד שבועיים לפני ביצוע הבקרה.

8.6. **תהליך הבקרה**

א. מומלץ להזמין לשיחת פתיחה של יום הבקרה כל בעלי עניין מטעם ספק השירות. מומלץ לערוך תיאום ציפיות , להגדיר את הפורום אשר מוזמן להשתתף בשיחת הפתיחה ושיחת הסיכום . לציין כי רצוי לצמצם למינימום את המשתתפים לאורך יום הבקרה כאשר כלל המשתתפים ביום הבקרה הם אחות אחראית תחנה ומפקחת אחת על שירות מונע מטעם הספק.

ב. מטעם צוות בקרה מחוזי מומלצת השתתפות של 2-1 מבקרים.

ג. ניתן לשלב אחיות אחראיות תחנות של המשרד בבקרות על ספקי שירות אחרים ביחד עם מרכזת הבטחת איכות מחוזית.

ד. יש לערוך את הבקרה מול האחות האחראית בתחנת טיפת חלב המנהלת את הצוות. בבקרה מרחוק על האחות האחראית להיות נוכחת בטיפת חלב.

ה. מומלץ לערוך סיכום בקרה עם בעלי מקצוע רלוונטיים נוספים לאלו שהיו בבקרה.

8.7. **לוח זמנים לדוח הבקרה**

א. הבקרה תוקלד במערכת ממוחשבת ותועבר לאישור המפקחת המחוזית באמצעות העברה מקוונת.

ב. המפקחת המחוזית תאשר דוח הבקרה ע"י שליחת הדוח לספק ומי מטעמו.

ג. הדוח יישלח לספק עד שלושה שבועות מתאריך הבקרה.

8.8. **מעקב אחרי תחומים לשיפור**

8.8.1. המחוז יפעל לקבלת משוב בכתובים לדוח הבקרה תוך חודש ימים ממועד הפצתו. יש לוודא כי המשוב כולל תכנית שיפור מפורטת ו/או דוח בקרה פנימית של הספק בהתאם לסעיף8.4.1.1.ב.

יתכנו מצבים בהם יידרשו תיקון הליקויים תוך פרק זמן קצר יותר בהתאם לשיקול דעת של המבקר/הנהלת המחוז.

8.8.2. בקרה לתיקון הליקויים תתבצע בהתאם לסעיף 8.4.1.2.

8.9. **תכנית הבטחת איכות**

8.9.1. ייערך סיכום בקרות שנתי מחוזי תוך ארבעה חודשים מתום השנה החולפת .

א. הסיכום יכלול הצגת תחומים לשיפור ותוכנית פעולה להבטחת איכות הטיפול בטיפות חלב של משרד הבריאות.

ב. במידת האפשר, יצורף דוח מסכם של ספקי שירות אחרים במחוז אשר יציגו פערים מרכזיים ותוכנית לשיפור השירות, שיבואו לידי ביטוי בתוכניות עבודה.

8.9.2. העתק סיכום הבקרות השנתי יועבר למפקחת ארצית בבריאות הציבור ומרכזת ארצית להבטחת איכות.

8.9.3. יש להעביר למחוז דיווח עיתי ע"י הספקים על תלונות ופניות ציבור אודות שירותי טיפות החלב. מצ"ב קישור לסטנדרט לטיפול בפניות ותלונות הציבור במערכת הבריאות, ועדת היגוי, ינואר 2018

https://archived.health.gov.il/PublicationsFiles/Standard-handling-inquiries-complaints-health-system.pdf

נספח א'

הכנה לבקרה מרחוק

שליחת מייל מקדים לספק השירות עם הנחיות ליום הבקרה, הכולל נושאים הבאים:

1. נדרשת השתתפות אחות אחראית טיפת חלב ומפקחת בבקרה.
2. נוכחות פיזית של אחות בטיפת חלב לצילום בוידאו ותמונות.
3. הערכות עם רשת גלישה תקינה.
4. קישור להתחברות מרחוק זמין במחשב ובטלפונים ניידים.
5. רצוי להגיע עם מחשב נייד לבקרה.
6. הערכות עם חלופות במידה ויש תקלות טכניות.
7. רצוי זמינות איש מחשבים לטיפול בתקלות ביום הבקרה.
8. הכנת מסמכים וקלסרים נגישים.
9. כרטיס ביקור מוכן על מסך המחשב לשיתוף מרחוק.

10. הצגת מסמכים בשיחת הווידאו + שליחת תמונות במידה ויידרש .

11. נדרש ידע טכנולוגי מקדים של המבוקרים בשיתוף מסך מרחוק.

ב ב ר כ ה,

אילנה גנס

אחות מפקחת ארצית בבריאות הציבור