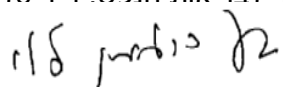



75.004.01 : נוהל מס':	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 1 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

## נוהל טיפול בפניות / תלונות הציבור במערך השיקום

רשימת עדכונים :

תאריך	שם המעדכן	תיאור העדכון	הסעיף	מהדורה

<p style="text-align: center;"><b>אושר על-ידי:</b></p> <p>ראש האגף לבריאות הנפש: ד"ר טל ברגמן-לוי</p> <p style="text-align: center;"><b>חתימה:</b> </p> <p>ממונת שיקום ארצית: רונית דודאי</p> <p style="text-align: center;"> ; <b>חתימה</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>נכתב ונערך על-ידי:</b></p> <p>דינה ברק, עו"ס, מנהלת תחום בכירה, שירותי תמך קהילתיים</p> <p>רונית גולדינר, אחראית לכתובת הסטנדרטים במערך השיקום בברה"ן</p>
--	---

75.004.01 : נוהל מס':	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 2 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

**מטרת הנוהל:**

הבנייה יעילה ואיכותית של דרכי הטיפול בפניות הציבור בתחום השיקום בבריאות הנפש ויצירת מאגר מידע המאפשר ניתוח נתונים, למידה ארגונית ונקיטת פעולות לשיפור הטיפול בפניות ובתלונות ושיפור איכות השירות.

**תפיסת השירות**

**הגשת הפנייה**

שליחת הפנייה

סוגי הפניות

מי יכול לפנות?

**טיפול בפנייה**

גורמים מטפלים

זמן מענה לפנייה

עקרונות מנחים

**סיום טיפול ומענה ללקוח**

[הגדרות](#)

[מסמכים ישימים](#)

[אחריות ליישום הנוהל](#)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 3 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

## אחריות ליישום הנוהל

האחריות הכוללת ליישום נהל זה חלה על ממונה שיקום ארצי באגף בריאות הנפש במשרד הבריאות. האחריות הישירה ליישום, עדכון ופיקוח על יישום נהל זה חלה על אחראי פניות הציבור במטה השיקום באגף בריאות הנפש במשרד הבריאות.

[חזרה](#)

## מסמכים ישימים

### אזכורים

- חוק טיפול בחולי נפש התשנ"א, 1991
- חוק שיקום נכי נפש בקהילה התש"ס, 2000
- חוק חופש המידע התשנ"ח, 1998
- תקשי"ר - פרק 61 "שירות לקהל"
- נהל טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש 75.004
- נהל מערכתי לטיפול בתלונות ובפניות ציבור במשרד הבריאות 2.12

[חזרה](#)

### טפסים

- טופס הגשת פנייה/ תלונה
- טופס ויתור סודיות

[חזרה](#)

### נספחים

- נספח 1 – תרשים זרימה, טיפול בפניות/תלונות ציבור
- נספח 2 - דף מידע לציבור

[חזרה](#)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>משרד הבריאות</b> <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 4 מתוך 18 דפים	
תאריך תוקף: 1.10.15	
<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b> <b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>	

## הגדרות

[הגדרת בעלי תפקידים במשרד הבריאות ברמה ארצית](#)

[הגדרת בעלי תפקידים במשרד הבריאות ברמה מחוזית](#)

[הגדרת בעלי תפקידים בשירותי שיקום](#)

## הגדרת בעלי תפקידים במשרד הבריאות ברמה ארצית

הגדרה	הסבר
המשרד	משרד הבריאות
ראש שירותי בריאות הנפש	פסיכיאטר בשירות המדינה שמונה להיות ראש אגף שירותי בריאות הנפש בהתאם לחוק טיפול בחולי נפש, התשנ"א, 1991
מנהל המערך הקליני	פסיכיאטר בשירות המדינה שמונה לתפקיד מנהל מערך קליני באגף בריאות הנפש
ממונה שיקום ארצי	אחראי על שירותי השיקום בפריסה ארצית באגף ברה"ן
אחראי פניות ציבור	אחראי על הטיפול בפניות ובתלונות הציבור במטה השיקום באגף בריאות הנפש ואחראי על יישום הנוהל להלן: "האחראי"
מנהל תחום מקצועי	<p>מנהל אחד התחומים במטה השיקום כמפורט:</p> <p>א. שיקום בדיור ושירותי סמך.</p> <p>ב. תעסוקה.</p> <p>ג. חברה, חונכות והשכלה.</p> <p>ד. שילוב בקהילה, טיפולי שיניים וסיוע בציוד פרטני למגורים בקהילה.</p> <p>ה. שרותי תמך למשפחות ותיאום טיפול.</p> <p>ו. הכשרה, הדרכה ומחקר.</p>
מוקד קול הבריאות	מוקד פניות הציבור של משרד הבריאות. פרטים אודות דרכי הפניה למוקד ניתן למצוא בדף מידע לציבור המפורסם באתר משרד הבריאות נספח 2

[חזרה](#)

75.004.01 : נוהל מס':	 <b>משרד הבריאות</b> <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 5 מתוך 18 דפים	
תאריך תוקף : 1.10.15	
<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>	
<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>	

### הגדרת בעלי תפקידים במשרד הבריאות ברמה המחוזית

הגדרה	הסבר
<b>פסיכיאטר מחוזי</b>	פסיכיאטר בשרות המדינה, שמונה בהתאם לחוק טיפול בחולי נפש, התשנ"א, 1991
<b>רכז שיקום</b>	יו"ר ועדת שיקום אזורית לפי חוק שיקום נכי נפש בקהילה התש"ס-2000 (להלן: חוק השיקום) והאחראי על שירותי השיקום בלשכת הפסיכיאטר המחוזי
<b>צוות שיקום אזורי</b>	צוות שיקום בלשכת הפסיכיאטר המחוזי הכולל: רכז שיקום, רכז משנה ומתאמי טיפול
<b>ע/פסיכיאטר מחוזי לבקרה</b>	אח/ות אחראית לביצוע בקרה בשירותי השיקום הכפוף/ה לפסיכיאטר המחוזי
<b>רכז פניות ציבור אזורי</b>	עובד בצוות שיקום אזורי אשר מונה ע"י רכז השיקום לרכז את פניות הציבור באזור. להלן: <b>רכז פניות</b>
<b>אחראי על פניות ציבור בלשכת הפסיכיאטר המחוזי</b>	עובד מקצועי שמונה להיות אחראי לטיפול בפניות בתחום בריאות הנפש במחוז וכפוף לפסיכיאטר המחוזי
<b>וועדת שיקום</b>	הוועדה בה נקבעת תכנית שיקום אישית למשתקם
<b>וועדת מעקב</b>	וועדה בראשות עובד בצוות שיקום אזורי שמטרתה מעקב אחר יישומה של תכנית השיקום שנקבעה בוועדת שיקום, והתאמתה לצרכים המשתנים של המשתקם
<b>וועדות ערר</b>	וועדה הדנה בערעור על החלטות וועדות השיקום

[חזרה](#)

### הגדרות בעלי תפקידים בשירותי שיקום

הגדרה	הסבר
<b>מנהל מקצועי בארגון</b>	עובד מקצועי בכיר האחראי על הניהול המקצועי של שירותי השיקום בארגונו והמועסק ע"י ספק שירות
<b>צוות שיקום בשירות שיקום</b>	כל עובד בשירות שיקום שבאחריות ספק שירות

[חזרה](#)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 6 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

## תפיסת השירות

משרד הבריאות רואה חשיבות רבה במתן שירות איכותי לאנשים הזכאים לסל שיקום לפי חוק שיקום נכי נפש בקהילה (להלן: משתקמים) ולבני משפחותיהם.

**פניות ציבור בתחום השיקום הינן בקשה לסיוע, בקשה למידע, תלונה, מתן משוב או הבעת הוקרה על מעשה או מחדל במערך השיקום והן מהוות בסיס לשיפור מתמיד של שירותי השיקום.**

משרד הבריאות מחויב להתייחס ברצינות לכל פנייה ותלונה, ליצור מצב שבו משתקמים ומשפחותיהם לא יחששו להתלונן, לבדוק את התלונות ביסודיות ובמהירות, ללא משוא פנים, ולהביא לפתרון המהיר.

טיפול יעיל ורגיש בפניות הציבור הינו אחד המרכיבים של מתן שירות איכותי ומקצועי בתחום השיקום בבריאות הנפש. הטיפול כולל מתן מידע, הכוונה, ייעוץ והדרכה בתהליכי הפנייה והתייחסות מקצועית למהותה של הפנייה.

צוותי השיקום במשרד הבריאות ובשירותי השיקום יסייעו לפונים במתן מידע, בתיווך ובהנגשת ההליכים לפניות הציבור על פי העקרונות הבאים:

- **התייחסות רגישה ומכבדת לתוכנה של כל פנייה ומתן יחס הוגן לכל פונה.**
- **בדיקה יסודית של הפנייה בזמן סביר, בהגינות ובשקיפות כמפורט בגוף הנוהל ובשיתוף הפונה בהחלטות הנוגעות לטיפול בתלונתו.**
- **שקיפות - יידוע מגיש הפנייה בכתב אודות תוצאות הבדיקה. התנצלות במידת הצורך והמלצה לפעולה מתקנת.**
- **אתיקה - המענה לפניות הציבור כפוף לחובת האתיקה המקצועית בשמירת סודיות.**
- **פעולה מתקנת - יישום פעולה מיידית לתיקון הגורם לתלונה שנמצאה מוצדקת, ברמת הפרט.**
- **שיפור מתמיד – ממצאי בדיקת הפניות יהוו בסיס לביצוע תהליכי שיפור מתמיד של שירותי השיקום. זיהוי חסמים במתן שירות נגיש וזיהוי חסרים במתן מענים לאוכלוסייה יהוו תשתית נתונים ומידע לבניית שירותים מגוונים ומותאמים לאוכלוסייה.**

## [חזרה](#)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 7 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

## הגשת הפנייה

[מי יכול לפנות?](#) [סוגי הפניות](#) [שליחת הפנייה](#)

### מי יכול לפנות?

- משתקם – אדם בגיר (מגיל 18 ומעלה) הזכאי לסל שיקום לפי חוק השיקום, הנזקק לסל שיקום ו/או מבקש סל שיקום ו/או מקבל שירות מסל שיקום.
- מטפל עיקרי, בני משפחה – בן/ת משפחה של המשתקם או אדם אחר שהוא המטפל העיקרי בכל ענייניו של המשתקם.
- אפוטרופוס/עו"ד המייצג את הפונה.
- עובדים בארגונים ציבוריים/ממשלתיים, עובדים בארגוני מגזר שלישי ומגזר פרטי.
- אזרח בגיר.

### [חזרה](#)

### סוגי הפניות

- תלונה על שירות שקיבל או שלא קיבל הפונה בתחום השיקום - פנייה בה מביע הפונה אי שביעות רצון למעשה או מחדל בתהליך הפנייה והיישום של חוק השיקום לרבות התנהגות לא אתית.
- פנייה שמהותה הבעת שביעות רצון אודות שירות איכותי שקיבל הפונה בתחום השיקום .
- פנייה לקבלת מידע וסיוע אודות תהליך מימוש זכויות וזכאויות על פי חוק השיקום ואודות שירות השיקום.
- פנייה במסגרת חוק חופש המידע – בקשת מידע על פי חוק חופש המידע לקבלת מידע מרשות ציבורית.

### [חזרה](#)

### שליחת הפנייה

ניתן לפנות לאחת מהאפשרויות הבאות:

- אגף השירות של משרד הבריאות - באמצעות מוקד קול הבריאות \*5400 או טופס מקוון באתר משרד הבריאות או באמצעות הדואר.
- צוות שיקום אזורי - באמצעות פנייה בכתב.

בכל פנייה יש לצרף:

- [אישור ויתור סודיות](#) – כאשר מגיש הפנייה אינו נשוא הפנייה.

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 8 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

אין צורך באישור ויתור סודיות במענה לפניות מהגורמים הבאים: מ"אחראי", מתחום פניות ותלונות הציבור באגף שירות במשרד הבריאות ומנציב קבילות הציבור במשרד מבקר המדינה.

- ייפוי כוח - פניה מאפוטרופוס/עו"ד צריכה להיות מלווה בייפוי כוח לאפוטרופוס / לעו"ד.

[חזרה](#)



נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b> <b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 9 מתוך 18 דפים	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	

## הטיפול בפנייה

[עקרונות מנחים](#) [זמן מענה לפנייה](#) [גורמים מטפלים](#)

### עקרונות מנחים

- **טיפול בפניה באמצעות שיחת טלפון/פגישה**  
פניות רבות עלולות להתעורר מאי הבנות או תקשורת לקויה. שיחת טלפון או פגישה עם הפונה/מתלונן תהא לעיתים קרובות הזדמנות לספק הבהרות ולפתור את נושא הפנייה בטרם הסלמתה. הטיפול באמצעות שיחה טלפונית או פגישה יתועד בתיקו האישי של המשתקם.
- **טיפול בפנייה בוועדת שיקום**  
הפונה/בן משפחה או אדם משמעותי אחר עבור המשתקם, רשאי לבקש שפנייתו תידון בוועדת השיקום בהשתתפות הפונה/בן המשפחה וכל הגורמים הרלבנטיים הנוגעים לפנייה.
- **טיפול בפנייה בוועדת מעקב**  
הפונה/בן משפחה או אדם משמעותי אחר עבור המשתקם רשאי לבקש שפנייתו תידון בוועדת המעקב בהשתתפות הפונה/בן המשפחה וכל הגורמים הרלבנטיים הנוגעים לפנייה.
- **טיפול בפנייה בוועדת ערר** – רשאי כל אדם להגיש ערר על החלטת וועדת השיקום.
- **טיפול בתלונה בנושא התנהלות פוגענית חמורה מצד עובדים בשירות שיקום**  
תטופל ע"י "האחראי" ומנהל/ת תחום רלבנטי במטה השיקום.  
הטיפול בפניות כגון אלו הינו מורכב ומתן המענה יהיה עד 60 יום.  
במהלך הטיפול בתלונה יישמר קשר שוטף עם המתלונן ו/או בן משפחה/אפוטרופוס/בא כוח של המשתקם.  
הטיפול בתלונה ייעשה בהתייעצות ובהתאם להנחיות היועץ המשפטי של המשרד.
- **טיפול בפנייה אנונימית**  
לפי מידת העניין המקצועי והציבורי בבירורה ולפי מידת היכולת לטפל בה חרף היותה אנונימית.
- **טיפול בפנייה שתוכנה התייחסות פוגענית כלפי צוותי השיקום האזוריים**  
תטופל לאחר ייעוץ מקצועי וקבלת חוות דעת משפטית מהיועץ המשפטי של משרד הבריאות.
- **הגבלת הטיפול בפנייה ע"י הפונה**  
במידה שהפונה מבקש להגביל את הטיפול בפנייתו כגון אי עירוב של גורמים נוספים, יש לפעול בהתאם למגבלה זו. בתשובה לפונה יש לציין כי בנסיבות הללו הטיפול בפניה יהא מוגבל או שלא ניתן לטפל בפנייה.  
יידוע הפונה כי במידה שאינו מרוצה מהמענה שניתן לו, הוא רשאי להפנות את תלונתו לדרג בכיר יותר כמפורט בדף המידע לציבור.

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 10 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

### זמן מענה לפנייה

מענה לפונה יינתן בין 30 ל-60 יום ממועד קבלת הפנייה. שירות השיקום הבודק את הפנייה שהוגשה כלפיו, ישלח מענה עד 10 ימים (מהמועד שקיבל הפנייה). מענה לפניות במסגרת חוק חופש המידע – בתוך 30 יום. מענה לפנייה מורכבת - רשאי "האחראי" להאריך את מועד מתן המענה עד ל-60 יום. על "האחראי" לנמק את החלטתו להארכת מועד מתן המענה וליידע את הפונה על כך.

[חזרה](#)

### גורמים מטפלים בפנייה/תלונת ציבור

#### "אחראי" במטה השיקום

- א. פנייה לגורמים נוספים כגון מנהלי תחומים במטה השיקום, רכזי שיקום, אגף השירות של משרד הבריאות, נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה ומשרדי ממשלה נוספים לשם בדיקה מקיפה לפי הצורך.
- ב. רישום הפנייה.
- ג. בקרה ומעקב אחר זמן ואיכות המענה.
- ד. מעקב אחר הטיפול בפנייה ונקיטת פעולות לפי הצורך שימנעו את הסלמת הפנייה.
- ה. מתן ייעוץ, הדרכה והנחיות לצוות שיקום אזורי אודות דרכי הטיפול בפניות.
- ו. למידה ויישום של פעולות מתקנות בשיתוף גורמים נוספים רלבנטיים: צוות השיקום האזורי צוותי הבקרה בלשכת הפסיכיאטר המחוזי ועוד.
- ז. הכנת דו"ח שנתי המשקף את סוגי הפניות, חסמים וצרכים של האוכלוסייה הפונה. הדו"ח השנתי יוגש לראש שירותי בריאות הנפש ולממונה/ת שיקום ארצי. ממצאי הדו"ח יועברו גם לידיעת צוותי השיקום האזוריים ולשירותי השיקום, יוצגו בפני המועצה הארצית לשיקום נכי נפש בקהילה ויועברו לארגוני משפחות ולארגוני משתקמים.

**פניות שהתקבלו אצל "האחראי" ותוכנן הינו בתחום אחריות של מנהל תחום מקצועי, יועברו לטיפולו של מנהל התחום, אשר יבדוק את הפנייה מול רכז השיקום. לאחר קבלת ממצאי הבדיקה מרכז השיקום, תישלח תשובה לפונה ע"י "האחראי".**

[חזרה](#)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 11 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

### רכז השיקום

פנייה שהתקבלה בצוות השיקום בלשכת הפסיכיאטר המחוזי תטופל על ידי רכז השיקום או ע"י רכז הפניות מטעמו.

- א. מוודא שצוות השיקום מכיר נוהל זה ופועל על פי הנחיותיו.
- ב. אחראי לפיתוח ויישום של פעולות מתקנות ומונעות ומפיצן לצוותים בשירותי השיקום לצורך למידה ושיפור השירות.
- ג. מדריך את הצוותים בשירותי השיקום בניהול ובטיפול בפניות ברמה מיטבית.
- ד. **מנהל את הטיפול בפנייה/תלונה כמפורט להלן:**
  - מעביר את תוכן הפנייה לבדיקתו של מנהל שירות השיקום שאודותיו הוגשה הפנייה.
  - אחראי לוודא קבלת תשובה ממנהל השירות עד 10 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה בשירות.
  - שולח ממצאי הבדיקה לפונה והעתק ל"אחראי" ולמנהל התחום במטה השיקום. רכז השיקום רשאי לשלוח התשובה של שירות השיקום ככתבה ולצרף מכתב מטעמו.
  - משתף את הפסיכיאטר המחוזי ואת אחראי/ת פניות הציבור בלשכת הפסיכיאטר המחוזי, במידת הצורך.
  - מיידע את ה"אחראי" על כל פנייה אשר אינה נפתרת ברמת המחוז.
  - סורק את הפנייה והתשובה לתיק אישי של הפונה.

### [חזרה](#)

### מנהל מקצועי בארגון/מנהל שירות השיקום

#### מול מגיש הפניה

ככלל, על שירות השיקום להנגיש למשתקמים ולבני משפחותיהם מידע אודות דרכי הפנייה והגשת תלונות, להציב תיבת פניות/תלונות בשירות ומלאי של טפסים להגשת פנייה ולהדגיש כי פניות מתקבלות בברכה ומהוות גם אמצעי לשיפור השירות.

**המנהל יטפל בפניות המופנות אליו ע"י משתקמים ו/או בני משפחה לפי הנחיות ועקרונות נוהל זה:**

- א. בדיקת נושא הפנייה ברגישות, תוך מתן יחס הוגן לנשוא הפנייה.
- ב. קיום בירור מעמיק של הפנייה עם הגורמים הרלבנטיים לרבות נסיבות האירוע שבגינה הוגשה הפנייה.
- ג. בסיום הבדיקה ובהתאם לתוצאותיה, הצעת תכנית פעולה לשירות על מנת למנוע הישנות של אירועים דומים.

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 12 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	
<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>	

ד. התייעצות עם המנהל/ת המקצועי/ת הארצי בארגון במידת הצורך.  
ה. כתיבת מכתב תשובה, לפי הנחיות נוהל זה, המיועד למתלונן ושליחתו לגורם שהפנה אליו את הפנייה/תלונה ו/או לפי הנחיות שקיבל.  
על המנהל להיות מודע לכך שבהתאם לנסיבות עשויה התשובה לעבור ככתבה וכלשונה לידי הפונה.

ו. **רישום ושמירת נתונים בשירות השיקום** - יישמר תיעוד מלא של הפניות, דרכי הטיפול בהן והמענים שניתנו. התיעוד כולל:

- הפנייה שהתקבלה.
- תיעוד שיחות והתכתבויות עם הפונה בנושא הפנייה.
- התייחסויות של הצוות לפנייה וכל מידע אחר שנאסף במהלך הבדיקה.
- החלטות או פעולות שננקטו בעקבות הפנייה ופירוט הנימוקים להחלטות ולפעולות.
- יעוץ קליני / משפטי שהתקבל ופרטי היועצים.

#### **הדרכה ולמידה לצוותים בשירותי השיקום**

- א. מתן ידע ומיומנויות לצוותים בשירותי השיקום להתמודדות עם הפניות/תלונות.
- ב. מתן תמיכה והדרכה בתהליך השוטף של הטיפול בפניות/תלונות.
- ג. יידוע הצוותים על המענים שניתנו לפניות/תלונות.

#### [חזרה](#)

#### **עבודה מול ממשקים נוספים**

##### **אחראית על פניות הציבור בלשכת הפסיכיאטר המחוזי**

פניות ציבור בתחום השיקום, שהתקבלו אצל אחראית/פניות הציבור בלשכת הפסיכיאטר המחוזי, יטופלו על ידי/יוזידיה בשיתוף רכז השיקום, והתשובה לפונה תיחתם במשותף על ידי שניהם. העתק התשובה לפנייה ישלח ל"אחראי".

##### **מנהל המערך הקליני במשרד הבריאות**

פניות ציבור אשר תוכנן נוגע גם לטיפול במערך הקליני וגם לשירות בשיקום, יטופלו ע"י מנהל המערך הקליני באגף בריאות הנפש או מי מטעמו בשיתוף "האחראי".

##### **יעוץ משפטי במשרד הבריאות**

פניות ציבור מטעם עו"ד בא כוחו של הפונה/מתלונן יקבלו מענה רק לאחר התייעצות עם יועץ משפטי של המשרד במחוז או במטה. המענה לפנייה יינתן על פי הנחיות היועץ המשפטי אשר יכותב במכתב

75.004.01 : נוהל מס'	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 13 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף : 1.10.15	
<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>	

התשובה.

[חזרה](#)

### סיום טיפול ומענה ללקוח

בתום בירור הפנייה תישלח תשובה לפונה ובה התייחסות עניינית לכל הסוגיות והשאלות שעלו בפנייה. המענה ינוסח בבהירות ויוגש לפונה שאינו דובר עברית. תשובה לפנייה תכלול:

- סיכום ממצאי הבדיקה וכל הפעולות אשר ננקטו לבירור הפנייה.
- ציון פעולות מתקנות במידה ובוצעו לתיקון הליקויים שעלו בפנייה.
- פרטים של הגורם אליו יכול הפונה לפנות במידה שהתשובה לא מניחה את דעתו.

העתק מהתשובה יש לשלוח אך ורק לגורמים הנוגעים לפנייה.

[חזרה](#)

75.004.01 : נוהל מס'	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 14 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b> <b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>
תאריך תוקף : 1.10.15	

## הגשת פנייה/ תלונה

תאריך: \_\_\_\_\_

**לכבוד:**

**שירותי בריאות הנפש**

**רחוב ירמיהו 39, ת.ד. 1176, ירושלים 9101002**

**משרד הבריאות**

שם משפחה:	שם פרטי:	מס' טלפון:
כתובת:	דוא"ל:	

1. בטלפון	2. בדואר רגיל	3. בדואר אלקטרוני	כיצד ברצונך לקבל תשובה לפנייתך?
1. עברית	2. אחר. נא לציין		באיזו שפה ברצונך לקבל את התשובה?
1. לא מעוניין	2. שירות שיקום	3. משרד ממשלתי אחר	3. גורם רלבנטי אחר

**פירוט הפנייה (נא לכתוב עד 2 עמודים בלבד)**

חתימה \_\_\_\_\_

**\*\*רצוי להגיש את הפניה מודפסת**

**\*\*ניתן להגיש את הפניה באמצעות קול הבריאות \*5400**

75.004.01 : נוהל מס'	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 15 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף : 1.10.15	
<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>	

## ויתור סודיות

לכבוד:

שירותי בריאות הנפש

רחוב ירמיהו 39, ת.ד. 1176, ירושלים 9101002

**משרד הבריאות**

אני החתום מטה,

שם פרטי:	שם משפחה:
	בעל ת.ז מס'
	משחרר את
<p>משמירת סודיות וחובת ההגנה על פרטיותי בכל הנוגע לפנייה זו, ולא תהיה לי כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר למסירת מידע כאמור.</p> <p><b>כתב ויתור סודיות זה נועד אך ורק לצורך הטיפול בפנייה המצורפת.</b></p>	

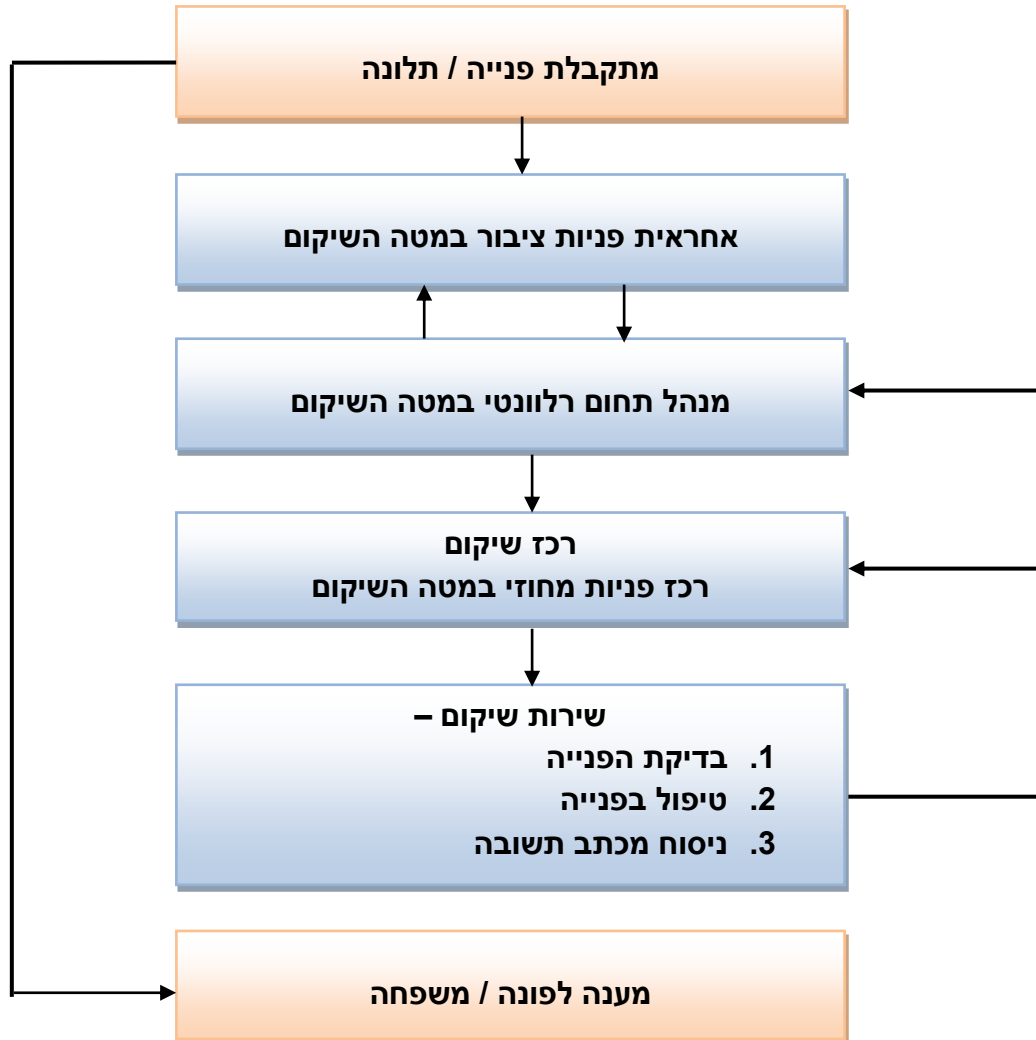
תאריך	חתימה

**במידה שיש אפוטרופוס - עד לחתימה**

קרבה	שם פרטי:	שם משפחה:
	מס' טלפון	כתובת
	תאריך	חתימה

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 16 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>

### נספח 1 - טיפול בפניית/תלונת ציבור





נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 17 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b> <b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	

## נספח 2 – דף מידע לציבור

### פניות ציבור אודות שיקום נכי נפש בקהילה - דף מידע לציבור

משרד הבריאות רואה חשיבות רבה במתן שירות איכותי לאנשים הזכאים לסל שיקום לפי חוק שיקום נכי נפש בקהילה, התש"ס-2000. ולבני משפחותיהם.

**פניות ציבור בתחום השיקום הינן בקשה לסייע, בקשה למידע, תלונה, מתן משוב או הבעת הוקרה על מעשה או מחדל במערך השיקום והן מהוות בסיס לשיפור מתמיד של שירותי השיקום.**

פניית ציבור בתחום השיקום אינה כוללת בעיה בקבלת טיפול רפואי - פסיכיאטרי ואינה אמצעי לקבלת מענה מידי בתחום זה.

**כל פונה רשאי לפנות ללשכת הבריאות המחוזית בבקשה לקיים דיון נוסף בוועדת השיקום ו/או בוועדת מעקב מחוזית . במידה ואינו שבע רצון מהחלטות שהתקבלו בוועדות המחוזיות זכאי על פי חוק לפנות לוועדת ערר. הטיפול בפניות ציבור יעשה בהתאם לכללי אתיקה מקובלים ולשמירת סודיות.**



#### מי יכול להגיש פנייה?

משתקם, בן משפחה/אחר משמעותי, גורם ציבורי, אפוסטרופוס/עו"ד המייצג את הפונה, אזרח בגיר וכל עובד בצוות השיקום. כאשר הפונה אינו המשתקם בעצמו או אינו נשוא הפנייה, מתן תשובה לפונה מותנה בקבלת אישור ויתור סודיות בכתב של נשוא הפנייה.



#### כיצד ניתן לפנות?

1. באמצעות מוקד קול הבריאות באמצעות הטלפון \*5400 או 08-6241010
2. באמצעות טופס מקוון באתר משרד הבריאות  
<http://www.health.gov.il/PniyotHazibur/Pages/default.aspx>
3. באמצעות פקס - 02-5655969
4. באמצעות הדואר - האגף לבריאות הנפש, משרד הבריאות, רחוב ירמיהו 39, ת.ד. 1176, ירושלים, מיקוד 9101002
5. באמצעות דוא"ל [call.habriut@moh.health.gov.il](mailto:call.habriut@moh.health.gov.il)
6. פנייה לקיים ועדת ערר בעניינו של המשתקם, יש להפנות לאחראי על פניות הציבור במטה השיקום רחוב ירמיהו 39 ירושלים ת.ד. 1176 ירושלים, מיקוד 9101002.
7. פנייה לוועדות השיקום והמעקב - באמצעות לשכת הפסיכיאטר המחוזי במשרד הבריאות - רשימת כתובות ומספרי פקס במחוזות ניתן למצוא באתר משרד הבריאות:  
[http://www.health.gov.il/Subjects/mental\\_health/treatment/Pages/psyc\\_bureau.aspx](http://www.health.gov.il/Subjects/mental_health/treatment/Pages/psyc_bureau.aspx)

נוהל מס': 75.004.01	 <b>אגף לבריאות הנפש</b>
מהדורה מס': 01	
דף 18 מתוך 18 דפים	<b>הנושא: שיקום בבריאות הנפש</b>
תאריך תוקף: 1.10.15	<b>הנדון: טיפול בפניות / תלונות ציבור</b>



### אלו מסמכים עליי לצרף לפנייה?

- **טופס הגשת פנייה** – מחייב במידה שהפונה מעוניין להגביל את הטיפול בפנייתו לגורמים מסוימים. ניתן לקבל באתר משרד הבריאות או בשירותי השיקום ובמחוזות מ. הבריאות.
- **ייפוי כוח** - פניה מאפוסטרופוס/עו"ד צריכה להיות מלווה בייפוי כוח לאפוסטרופוס / לעו"ד.
- **אישור ויתור סודיות** – ניתן להוריד מאתר משרד הבריאות, שיקום ברה"ן, "נוהל טיפול בפניות הציבור"

אם לא צורף טופס ויתור סודיות, הפנייה תיבדק ותיענה לפי הנוהל ובהתאם לכללי החיסיון החלים על משרד הבריאות.

על מנת להבטיח טיפול נאות בפניה - על הפונה לרשום פרטי זיהוי (שם מלא, ת.ז.), פרטים להתקשרות חוזרת (כתובת, מספר טלפון, כתובת מייל) ולנסח את פנייתו בצורה עניינית ובהירה. במידה שהפונה מעוניין להגביל את הטיפול בפנייתו לגורמים מסוימים עליו לציין זאת בפניה.

### זמן מענה לפנייה

בין 30 עד 60 יום בהתאם לסוג הפנייה ומורכבותה

### מה עליי לעשות במידה שהתשובה אינה מספקת?

ניתן לפנות שוב למוקד קול הבריאות \*5400 או בטופס פנייה מקוון באתר משרד הבריאות, או לאגף שירות במשרד הבריאות באמצעות מוקד קול הבריאות. בפניה חוזרת יש לנמק את סיבת הפניה ורצוי לצרף מסמכים מתאימים.

לשירותכם תמיד, מערך השיקום באגף בריאות הנפש, משרד הבריאות