

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

1. כללי:

תלונות ופניות הציבור המגיעות לאגף בריאות הנפש על מגוון שלוחותיו, מתייחסות להבטים שונים ומורכבים הדורשים בדיקה ע"י אנשי מקצוע בעלי ידע ומומחיות על מנת להבטיח מתן טיפול רפואי נאות הן מבחינת הרמה המקצועית והאיכות הרפואית והן מבחינת יחסי האנוש

2. מטרה:

מטרת נוהל זה היא להגדיר הליך מסודר לטיפול בפניות ותלונות הציבור בתחום בריאות הנפש על מנת לתת שירות הולם וטוב יותר תוך שמירה על זכויות החולה ועל כבודו כאדם מחד ושמירה על שלום הציבור מאידך.

3. אחריות:

3.1 האחריות הכוללת ליישום נוהל זה במוסד רפואי חלה על המנהל או סגנו או מי שהוסמך על ידו.

3.2 האחריות ליישום נוהל זה במחוז חלה על הפסיכיאטר המחוזי במחוזו או מי שהוסמך על ידו.

4. אזכורים (מקורות)

4.1 חוק טיפול בחולי נפש, התשנ"א 1991 .

4.2 תקנות טיפול בחולי נפש, התשנ"ב 1992 .

4.3 חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, התשנ"ב 1992.

4.4 חוק זכויות החולה, התשנ"ו 1996.

4.5 פקודת בריאות העם, 1940 .

4.6 התקשיר – פרק 61.3 .

4.7 חוק חופש המידע, התשנ"ח- 1998 .

5. הגדרות

5.1 פסיכיאטר מחוזי- פסיכיאטר בשרות המדינה שהשר מינהו להיות פסיכיאטר מחוזי לעניין חוק הטיפול בחולי נפש, התשנ"א 1991. (כהגדרתו בחוק לטיפול בחולי נפש).

נערך ע"י: ראזיק חואלד, דר' אריה באואר, דפנה הלמן, עדינה אורון	אושר ע"י: דר' אלכסנדר גרינשפון ראש שרותי בריאות הנפש חתימה:
--	---

5.2 מוסד רפואי- בית חולים או מרפאה.

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

- 5.3 בית חולים- בית חולים כמשמעותו בפקודת בריאות העם והמיועד לאשפוז חולי נפש או מחלקה פסיכיאטרית בבית חולים כללי. (כהגדרתו בחוק לטיפול בחולי נפש).
- 5.4 מנהל- מנהל רפואי של בית חולים.
- 5.5 מרפאה- כהגדרתה בסעיף 34 לפקודת בריאות העם והמיועדת לתת שירותים אמבולטוריים בתחום בריאות הנפש.
- 5.6 אחראי לזכויות המטופל- כמשמעותו בסעיף 25 לחוק זכויות החולה, התשנ"ו- 1996 .
- 5.7 "האחראי" – מי שמונה להיות אחראי על הטיפול בתלונות בבית חולים, מרפאה, או יחידה אחרת של שרותי בריאות הנפש במשרד הבריאות
- 5.8 יחידה- בית-חולים, מרפאה לברה"נ, לשכת פסיכיאטר מחוזי, המחלקה לפסיכיאטריה משפטית בשרותי בריאות הנפש או כל גוף המטפל בפניות ותלונות הציבור בשרותי בריאות הנפש.
- 5.9 תלונה- פניה בכתב ובה שאלה או טענה על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה או על ליקויים בתהליכי עבודה או על הפרת הוראות החוק וסדרי נוהל פנימיים או כלפי נושאים שבתחום אחריות נותן השירות או על הפליה.
- 5.10 פנייה- פניה שאינה כוללת סממן של תלונה אלא מתמקדת בבקשה לסיוע והתערבות.

6. חלות (אחריות לעדכון הנוהל)

6.1 ראש שרותי בריאות הנפש או מי שהוסמך על ידו.

7. שיטה:

7.1 הנחיות כלליות:

- 7.1.1 התקבלה תלונה בכתב במשרד הבריאות, לשכת פסיכיאטר מחוזי, מנהל ב"ח, מנהל מרפאה יישלח למלין מכתב המאשר את קבלת התלונה והעברתה לטיפול, המכתב יישלח למלין לא יאוחר מ-14 ימים מיום קבלת התלונה (נספח 2).
- 7.1.2 במקרה של טיפול מתמשך יעדכן האחראי את המלין מעת לעת על מצב הטיפול בתלונה בהתאם לנסיבות .
- 7.1.3 האחראי ירכז את הטיפול בתלונות/ פניות בתחום שיפוטו וידאג להעביר תלונות ופניות שאינם בתחום שיפוטו לגורם המתאים תוך עידכון הפונה.
- 7.1.4 התלונה תטופל לפי שיקול דעתו של האחראי על הטיפול בתלונות לאור סוג התלונה/פנייה ואופייה באחת או יותר מהחלופות הבאות:

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

- א. האחראי יבדוק את התלונה בעצמו תוך ברור עם המעורבים בעניין ומומחים בתחום של התלונה .
- ב. האחראי יעביר את התלונה לוועדת האתיקה של האיגוד המקצועי של הנילון.
- ג. האחראי יעביר את התלונה לנציב קבילות הציבור במשרד הבריאות.
- ד. אם התלונה מתייחסת למוסד רפואי האחראי לזכויות המטופל יערב את הפסיכיאטר המחוזי בטיפול בתלונה.
- ה. האחראי יזמן את המתלונן לפגישה ע"מ לקבל פרטים נוספים או לפתור את הבעיה באותה פגישה.
- ו. האחראי יבקש מהגורם המוסמך להקים ועדת בדיקה לברור התלונה .
- ז. העברה אל הלשכה המשפטית של המוסד הרפואי או של משרד הבריאות כאשר התלונה מחייבת הכרעה בסוגיות משפטיות או כאשר מהתלונה או הפנייה מסתמנת אפשרות של פנייה לבית משפט בתביעה אזרחית .
- ח. כאשר קיים חשד מבוסס כי נעברה עבירה פלילית יש להפנות את המתלונן להגיש תלונה למשטרה. ולדווח ללשכה המשפטית של המוסד ושל משרד הבריאות ולמחלקה לפסיכיאטריה משפטית.
- 7.1.5 האחראי יודיע בכתב לפונה את תוצאות הברור לא יאוחר מ 30 ימים מיום קבלת התלונה/פנייה .
- 7.1.6 האחראי על הטיפול בתלונות רשאי במקרה הצורך להאריך את התקופה האמורה בסעיף 7.1.5 לעיל ב- 30 ימים נוספים ובלבד שהודיע על כך לפונה בכתב.
- 7.1.7 האחראי רשאי להאריך הארכה נוספת את התקופה האמור בסעיף 7.1.6 בהחלטה מנומקת אשר תשלח לפונה/מתלונן , אם בשל היקפה או מורכבותה של הפנייה/ תלונה , ההארכה לא תעלה על התקופה המתחייבת מהטעמים האמורים ובכל מקרה לא תעלה על 60 ימים.
- 7.1.8 במקרה והתלונה הנה אנונימית, יש לבחון את מידת האפשרות והעניין בברור התלונה חרף היותה אנונימית.
- 7.1.9 מי שקבל תלונה כמעותק ולא כמכותב ראשי שהוא גורם בתוך משרד הבריאות לא יטפל בתלונה אלא אם התבקש לעשות כן ע"י המכותב הראשי ואין מוטלת עליו חובה לאשר לפונה קבלת ההעתק. במקרה שהמכותב הראשי הוא גורם מחוץ למשרד הבריאות ויש בתלונה עניין –יפנה מקבלה למכותב הראשי לקבלת התייחסותו לתלונה.

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

7.1.10 סיום טיפול בתלונה- בתום בירור תלונה יש לוודא כי נשלחה תשובה סופית לפונה ובה התייחסות לכל הסוגיות והשאלות שעלו במכתבו. העתק מהתשובה יש לשלוח לגורמים הנוגעים בדבר בלבד ובמיוחד יש להקפיד שלא להעביר העתק לגורם שאינו זכאי לקבל את המידע מטעמי סודיות רפואית

7.1.11 הטיפול בפניות והתלונות ייעשה תוך שמירה קפדנית על הסודיות הרפואית של מטופלים. כאשר המתלונן אינו המטופל נשוא התלונה –עדכון המתלונן או גורם אחר מותנה בקבלת ויתור סודיות בכתב מהמטופל.

7.2 תלונות במוסד רפואי:

7.2.1 מנהל מוסד רפואי ימנה עובד שיהיה אחראי לזכויות המטופלים (להלן "האחראי").

7.2.2 האחראי ייתן ייעוץ וסיוע למטופל ולבני משפחתו בקשר למימוש זכויותיו.

7.2.3 האחראי יקבל תלונות של מטופלים, יבדוק אותן ויטפל בהן ע"פ ההנחיות שבסעיף 7.1 לעיל.

7.2.4 הכלל הוא כי התלונות יוגשו בכתב, בנוסף, מקום שמטופל במוסד רפואי מעוניין להגיש תלונה בעל פה ולא בכתב יש להפנותו ולקבוע לו פגישה עם האחראי אשר יתעד את הפנייה בע"פ בכתב האחראי יבקש מהמתלונן לחתום ולאשר את התלונה הכתובה כפי שנערכה על ידו, אך אין בסירוב המתלונן לחתום כדי למנוע ברור התלונה.

7.2.5 האחראי ידאג לכך שבכל מחלקה תוצב במקום בולט תיבה המיועדת לתלונות, ולפרסם אפשרויות הפנייה במקום בולט לחולה ולמשפחתו.

7.2.6 את תכולת התיבה יש לרוקן לפחות פעמיים בשבוע.

7.2.7 על האחראי לערוך בדיקה אקראית מפעם לפעם אצל מספר מטופלים על מנת לבדוק האם מכירים את זכויותיהם ועל קיום האפשרות להתלונן.

7.2.8 תלונות שעניינן איכות הטיפול הרפואי יועברו לטיפולו של מנהל המוסד הרפואי.

7.2.9 מנהל מוסד רפואי ישקול הקמת ועדת בדיקה לשם בדיקת תלונה של מטופל או של נציגו כשיש פגיעה בחולה או חשש לרשלנות רפואית /מקצועית. המתייחסת למקרים חריגים וידווח על כך לאחראי ולפסיכיאטר המחוזי.

7.2.10 האחראי יערוך דוח שנתי ע"פ נספח מס' 3 של הפניות והתלונות שמגיעות למוסד הרפואי וידווח על כך למחלקה לפסיכיאטריה משפטית בשרותי בריאות הנפש, משרד הבריאות עד סוף חודש ינואר בנוגע לשנה שהסתיימה.

7.3 תלונות בלשכת הפסיכיאטר המחוזי:

7.3.1 הפסיכיאטר המחוזי ימנה עובד בלשכתו שיהיה אחראי על תלונות ופניות הציבור (להלן "האחראי").

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

- 7.3.2 האחראי יטפל בכל פניות ותלונות הציבור שמגיעות ללשכת הפסיכיאטר המחוזי, יבדוק, יעמוד בקשר עם הגורמים הרלוונטיים, יברר את נסיבות האירוע עם הצוות הטיפולי ויפעל בהתאם להוראות סעיף 7.1 לעיל.
- 7.3.3 יבצע רישום ומעקב מסודרים של הפניות והתלונות המגיעות ללשכה.
- 7.3.4 יערוך דוח שנתי ע"פ נספח מס' 3 של הפניות שמגיעות ללשכה וידווח על כך למחלקה לפסיכיאטרייה משפטית בשרותי בריאות הנפש, משרד הבריאות, עד סוף חודש ינואר בנוגע לשנה שהסתיימה.
- 7.3.5 האחראי רשאי לקבוע את תנאי הטיפול בתלונה/פנייה בתיאום עם הפסיכיאטר המחוזי.
- 7.3.6 האחראי, על פי שיקול דעתו יזמן את המתלונן ללשכה תוך זמן סביר לבירור התלונה ויוכל לסיים את הטיפול בתלונה במסגרת הפגישה, תוך כדי תיעוד בכתב את סיכום הפגישה ושליחת העתק למתלונן ובמידת הצורך לגורם הטיפולי הרלוונטי בקהילה.
- 7.3.7 במקרים מתאימים, האחראי ובתאום עם הפסיכיאטר המחוזי ימליץ על מינוי ועדה לבדיקת התלונה.

7.4 תלונות במחלקה לפסיכיאטרייה משפטית:

- 7.4.1 התקבלה פנייה/תלונה במחלקה לפסיכיאטרייה משפטית אם באופן ישיר מהקהל ואם מיחידה אחרת תטופל ע"פ השלבים שלהלן:
- א. לבקש תגובה מהגוף הנילון או שאליו נוגעת הפנייה/התלונה או מגופים אחרים שיש להם את הידע והסמכות לתחום התלונה/פנייה.
- ב. לערב את הפסיכיאטר המחוזי או מנהל המוסד הרפואי ע"פ האופי של הפנייה.
- ג. לאור התלונה והתגובה שהתקבלה מהגורמים המוזכרים בסעיפים א' ו ב' לעיל, המחלקה לפסיכיאטרייה משפטית תגבש תשובה ותשלח לפונה מכתב תשובה שכולל את תוצאות הבירור.
- ד. אם נוצר רושם כי הייתה פגיעה קשה בזכות הפונה או בפניות בעלות אופי כללי או חוזר ונשנה תישקל אפשרות של בקשה מצוות הפיקוח והבקרה לערוך בדיקה או הקמת ועדת בדיקה פנימית או חיצונית.
- ה. הפקת לקחים, הוצאת הנחיות וקיום מפגשים עם הגורמים האחראים המעורבים ע"פ הצורך.
- 7.4.2 המחלקה לפסיכיאטרייה משפטית תקבל דווח שוטף מהיחידות השונות במטה של שרותי בריאות הנפש על הטיפול בתלונות / פניות בתחום אחריותם.

- 7.4.3 המחלקה תטפל בכל פניות ותלונות הציבור שמגיעות אליה, תבדוק, תעמוד בקשר עם הגורמים הרלוונטיים, תברר את נסיבות האירוע עם הצוות הטיפולי ותפעל בהתאם להוראות סעיף 7.1 לעיל.

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

7.4.4 הפקת דוח שנתי כולל התלונות והפניות שטופלו במהלך השנה ע"פ הפירוט שבנספח 3 .

7.5 דיווח

7.5.1 האחראי ידווח לממונה עליו על קבלת תלונות, בדיקתם, הטיפול בהם ואת תוצאות

הבירור והמסקנות.

7.5.2 האחראי ובתיאום עם הממונה עליו יערוך דוח שנתי של הפניות והתלונות וידווח על כך עד סוף

חודש ינואר לגבי השנה שהסתיימה למחלקה לפסיכיאטרייה משפטית בשרותי בריאות הנפש-משרד

הבריאות.

8. נספחים:

8.1 מתוך התקשי"ר , פרק 61 – שירות לקהל.

8.2 הודעה לפונה/למתלונן על קבלת תלונתו/פנייתו.

8.3 סיכום פניות ותלונות.

נספח 1

מתוך התקשי"ר , פרק 61 – שירות לקהל

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

61.036 טיפול בתלונות.

61.361 בסעיף זה – "תלונה" –מכתב הכולל טענות על הפלייה או על ליקויים בטיב השירות וביחס לפונה , על ליקויים בתהליכי עבודה, בסדרי נוהל פנימיים וכיוצא באלה.

61.362 עובד המטפל בתלונה חייב להקדיש לה תשומת לב מיוחדת ועליו לזכור שהמתלונן רואה לפעמים בפנייתו עוגן הצלה אחרון ותולה בו תקווה חזקה שתלונתו תשמע והמצב יתוקן.

61.363 בכל משרד ובכל יחידת סמך יוטל על עובד אחראי , או על גוף הממונה על יחסי ציבור , הטיפול בתלונות וזה יאשר מייד למתלונן את קבלת התלונה . המטפל בתלונה יעקוב אחר תוצאות הבירורים , הבדיקות והחקירות המתנהלות בנושא התלונה.
יש להימנע ככל האפשר מלגלות את שמו של המתלונן במהלך הטיפול בתלונה.

61.364 יש לשלוח למתלונן הודעת ביניים על הטיפול בתלונתו. לא יאוחר מ- 14 יום מיום קבלתה ומידי פעם הודעות ביניים נוספות עד לסיום הטיפול.

61.365 תלונה שיש בה עילה לתביעה משפטית , תובא לידיעת הלשכה המשפטית של המשרד או היחידה וינהגו לפי הנחיותיה.

תלונה מבוססת שאין בה כדי הגשת תביעה משפטית, תובא להחלטתו של האחראי אשר יקבע את האמצעים שיינקטו לתיקון המעוות.
יש להודיע למתלונן כי קיימת אפשרות ששמו ייוודע באם יוחלט להעמיד לדין את מי שהתלונן נגדו ולבקש את תגובתו.

אם המתלונן מבקש להישאר בעילום שם, יש לנסות לבסס את ההעמדה לדין על תוצאות חקירה עצמאית ולכבד במידת האפשר את רצונו של המתלונן.

אם אין אפשרות לוותר על עדותו של המתלונן , יש להזמין לעדות בבית המשפט או בבית הדין , לאחר שהודע לו על כך מראש.

61.366 הודעה סופית למתלונן תכלול את המסקנות שהמשרד הגיע אליהן ואם נמשך הטיפול זמן רב , יוסברו הסיבות בגללן נמנע מלהשיב במועד, העתק ההודעה הסופית יישלח ליחידת הביקורת הפנימית של המשרד. הטיפול בתיק התלונה לא ייפסק, אלא באישור מנהל היחידה ובחתימתו.

61.367 מכתב תשובה על תלונה צריך לכתוב בכל מקרה על דרך החיוב . במכתב יידונו רק פרטים הנוגעים בנושא התלונה ולא תיכלל בו הטלת דופי באחרים.

75.004.01

נספח מס' 2

הודעה לפונה/ מתלונן על קבלת פנייתו/תלונתו

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

תאריך _____

לכבוד:

שלום רב,

הנדון: _____

הריני לאשר את קבלת מכתבך שבנדון מיום _____.
 התחלנו בברור העניין ועם סיום בדיקתנו נודיעך את תוצאותיו.

בברכה

האחראי על הטיפול בתלונות

75.004.02

נספח מס' 3 סיכום פניות ותלונות: מתאריך _____ עד תאריך _____
 שם היחידה _____

1. זהות הפונים / המתלוננים:

מטופלים	בני משפחה	שכנים	מטפלים	עו"ד	עמותות	משטרה	רווחה	רופאי משפחה	אחר, פרט.....
---------	-----------	-------	--------	------	--------	-------	-------	-------------	---------------

משרד הבריאות	נוהל מס': 75.004
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס': 01
הנושא: טיפול בתלונות	עמוד מתוך 9 עמודים
	תאריך תוקף: יוני 2004
הנדון: טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש	

										מספר

2. גיל הפונים / המתלוננים או אליהם מתייחסת הפניות/תלונות:

מבוגרים	קטינים
מספר	

3. הפניות / התלונות נוגעות ל....

מספר	בתי חולים	מרפאות	פס' מחוזי	מטופלים אחרים	אחר, פרט.....	אחר.....

4. נושאי התלונות/ פניות

מספר	תנאי אשפוז	אשפוז כפוי	טיפול לא מתאים	יחס לא טוב	מימון כספי	בקשת מידע	בקשה לטפל/לאשפז	אחר.....	אחר.....

5. הפניות / התלונות הועברו לתגובות:

מספר	מנהל בי"ח	מנהל מרפאה	פס' מחוזי	צוות מטפל	אחר.....	אחר.....

6. מספר הפניות / תלונות של אותו אדם בשנה אחרונה :

מספר	1	2	3	+4

7. גורמים מעורבים (מכותבים) בפניות/ תלונות:

מספר	השר	המנכ"ל	נציב: פר' גליק	נציבה: דר' קרני רובין	אבטחת איכות	מבקר המדינה	לשכה משפטית	משטרה	אחר.....	אחר.....

8. הטיפול בפניות/ תלונות הסתיים תוך:

מספר	1-7 יום	8-14 יום	15-30 יום	31-60 ימים	60-120 יום	4 חודשים ויותר

9. הקמת ועדות בדיקה:

מספר	פנמיות	היצוניות

10. מספר דיווחים למשטרה: _____

11. אופי:

מספר	פניות	תלונות	משולב/ בקשה

75.004.03