

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 1 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור	

ניהול שינויים

תאריך	מחבר	תפקיד	מהדורה	מהות השינוי
30.04.2023			1.0	מסמך ראשוני
01.05.2025			1.0	הארכת תוקף הנוהל

חתימות:

מאשרי הנוהל: חברי ועדת נהלים

תאריך: 7.8.2023

שם ותפקיד : ד"ר מילי בר שקד סגנית מנהל בית החולים
שם ותפקיד : רותי לוי סגנית מנהל הסיעוד
שם ותפקיד : אמשיקשוילי רחל ממונה על האקרדיטציה

אישור סופי:

שם המאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
פרופ' דורון תודר	מנהל בית החולים	7.8.2023	
יוסף כמאל	אח ראשי	7.8.2023	

תוכן

1. מדיניות	2.....
2. רקע	2.....
3. מטרה	2.....
4. אחריות	2.....
5. תחולה	2.....
6. סימוכין	2.....
7. הגדרות	3.....
8. שיטה :	3.....
9. נספחים	7.....

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל: 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה: 7.8.2023
עמוד 2 מתוך 11	שם הנוהל: הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

1. מדיניות

1.1. בית החולים פועל לקידום איכות הטיפול, רווחת המטופל ושיפור חווית הטיפול. הציבור הרחב יכול לפנות להנהלה בנושאים שונים ומגוונים בהם יש שאלות, דילמות ומחלוקות. בהתאם לכך ומתוך ראיית המטופלים ובני משפחותיהם במרכז העשייה, בית החולים רואה חשיבות בקיום מערכת אשר תטפל בפניות הציבור השונות: תלונות, מחלוקות וחילוקי דעות לגבי הטיפול. שירות יעיל ורגיש ייתן מענה לצרכי הפונים ויקדם את מימוש אחריות בית החולים ומטרותיו.

2. רקע

2.1. למטופל ובני משפחתו הזכות לפנות ולקבל מענה בנושאים הקשורים לטיפול המוענק לו. פניות אלו נבחנות ונפתרות במידת האפשר. לפניות ולתלונות היבטים מגוונים ומורכבים ומכאן חשיבות רבה למתן תגובה מהירה בזמן אמיתי, מתן שירות הולם וטוב יותר תוך שמירה על זכויות המטופל וכבודו.

2.2. למידע המתקבל חשיבות רבה באיתור בעיות ולשיפור תהליכים בארגון ולקידום איכות הטיפול.

2.3. בבית החולים קיים נציג פניות הציבור הפועל לשמירת זכויות המטופל ומשפחתו, הבטחת טיפול איכותי ומתן מענה מהיר ושלם לתלונות ופניות.

3. מטרה

3.1. להסדיר את הליך הטיפול בתלונות/ פניות הציבור, תוך ייעול התהליך.

3.2. יצירת מאגר מידע שיאפשר ניתוח נתונים, למידה אירגונית ונקיטת פעולות לשיפור האיכות והשירות.

4. אחריות

4.1. עדכון הנוהל באחריות וועדת נהלים.

4.2. אחריות ליישום הנוהל חלה על מנהלי סקטורים, מנהלי מחלקות, אחיות אחראיות מחלקה ונציג פניות הציבור.

4.3. האחריות לריכוז תחום פניות הציבור חלה על נציג פניות המרכז שמונה על ידי מנהל המרכז.

4.4. באחריות נציג פניות הציבור והנהלת המרכז לרכז ולפלח את הנתונים ומהם להפיק לקחים, להוציא הנחיות לצורך הובלת תהליכי למידה ושיפור.

5. תחולה

6.1. כלל הצוות המטפל במחלקות וביחידות השונות.

6.2. נציג פניות הציבור.

6. סימוכין

6.1. חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996

6.2. חוק לטיפול בחולי נפש התשנ"א-1991.

6.3. תקנות לטיפול בחולי נפש התשנ"ב-1992.

6.4. אגף השירות, תחום פניות ותלונות הציבור "סטנדרט לטיפול בפניות ותלונות הציבור במערכת הבריאות" ועדת היגוי, מתאריך ינואר 2018.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 3 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

6.5 האגף לבריאות הנפש "טיפול בתלונות ופניות הציבור בבריאות הנפש", מס' נוהל 75.004, מתאריך יוני 2004.

6.6 תוכנית איכות מוסדית

7. הגדרות

- 7.1 **"ציבור"** – כל ציבור כולל מטופלים, משפחות, מבקרים, גורמים משיקים ועובדי המרכז.
- 7.2 **"נציג פניות הציבור"** – מנהל שירות שמונה על ידי מנהל המרכז, האחראי למתן סיוע למטופל ובני משפחתו, במימוש זכויותיו ואחראי על הטיפול בתלונות ופניות הציבור.
- 7.3 **"פניה"** – כל פנייה או בקשה המתקבלת, כגון בקשה לקבלת שירות, מידע או סיוע, שאלה, וכן כל המלצה או הצעה בכל נושא הקשור בבית החולים, המגיעה ממטופל, מבני משפחתו ו/גורמי טיפול אחרים. הפנייה יכולה להתקבל בטלפון, בכתב, בפקס, בדוא"ל, טופס מקוון או בעל פה.
- 7.4 **"תלונה"** – היא טענה או תרעומת, בגין מעשה או מחדל, הימנעות מפעולה או פעולה בניגוד לחוק, או ללא סמכות חוקית או בניגוד לנוהל הקיים במערכת, או בניגוד למנהל תקין או שיש משום נוקשות יתרה או אי צדק בולט.
- 7.5 **"הערכה/ תודה/ הוקרה"** – פניה המגיעה כאות תודה על טיפול או שירות שקיבל אדם מאחד הגופים או נותני השירותים במרכז.
- 7.6 **"ערעור"** ערעור הוא הליך במסגרתו פונה אינו מסכים עם ההחלטה שהתקבלה בנוגע לפנייתו/תלונתו/בקשתו ומבקש לדון בעניינו פעם נוספת.
- 7.7 **"פניה/תלונה חוזרת"** הליך במסגרתו פונה אינו מסכים עם ההחלטה שהתקבלה בנוגע לפנייתו/תלונתו/בקשתו ומבקש לדון בעניינו פעם נוספת ללא העלאת טענות חדשות או שוני מפנייתו הקודמות.
- 7.8 **"מטפל"** – כל איש צוות רפואי, סיעודי, פארא – רפואי של המרכז הרפואי, העוסק בשירות או בעקיפין בטיפול במטופל כולל: רופאים, אחיות, פיזיותרפיסטים, דיאטנים, עובדים סוציאליים, עובדי מעבדה, כוח עזר.
- 7.9 **"אירוע חריג"** – התרחשות בלתי צפויה, אשר גרמה לנזק או עלולה לגרום לנזק למטופל, למטפל, לרכוש ו/או לסביבה.
- 7.10 **"תיבת תלונות"** – תיבה המוצבת בכל מחלקה/יחידה/מרפאה, המאפשרת לכל מטופל ו/או בני משפחתו להגיש בכתב את פנייתו, הפנייה יכולה להיות תלונה/ הצעת שיפור/ בקשה ועוד.

8. שיטה :

8.1 פניות הציבור

8.1.1 עשויות להתקבל במספר דרכים :

- 8.1.1.1 פנייה בטופס מקוון
- 8.1.1.2 תיבת תלונות- בכתב (תמצא בכל מחלקה/ מרפאה/ יחידה)
- 8.1.1.3 דואר אלקטרוני
- 8.1.1.4 פקס
- 8.1.1.5 פניות בעל פה, טלפונית או בפגישה ישירה (מתועדות על ידי מקבל התלונה בהסכמת המתלונן).

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל: 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה: 7.8.2023
עמוד 4 מתוך 11	שם הנוהל: הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

- 8.1.2 פרסום המידע בנוגע לאופן הגשת הפנייה ודרכי הפנייה מפורסם באתר האינטרנט של בית החולים וכן באמצעות שילוט המוצב בסמוך לכל תיבת תלונות בכל מחלקה/יחידה/מרפאה ובכניסה לבית החולים. כמו כן מידע בדבר אפשרות הפנייה יופיעו בדף זכויות המטופל, בדף מידע מחלקתי.
- 8.1.3 באתר האינטרנט של המרכז יוקצה מקום לפניות הציבור, אפשרויות הפנייה וטופס פנייה מקוון. (ראה נספח ב')
- 8.1.4 במרפאות המרכז, יחידות, במחלקות וחדרי ביקור המשפחות תוצב הודעה בדבר דרכי הגשת פניות ותלונות. (ראה נספח א')
- 8.1.5 צוותי העובדים במחלקות השונות ימסרו לפונים המבקשים להגיש פנייה/תלונה/הבעת הוקרה, את דרכי הפניה השונות המפורטות בנוהל זה.

8.2 עקרונות כלליים:

- 8.2.1 זכותו של מטופל/בני משפחה/אחר משמעותי לפנות לנציג פניות הציבור מטעם בית החולים, שתפקידו להיות קשוב ולתת מענה לתלונה ללא חשש להמשך הטיפול שניתן למטופל בבית החולים.
- 8.2.2 קיימים שני היבטים לאופן הטיפול בפניות הציבור - משך זמן הטיפול ואיכות התשובה. ככלל, יש לפעול בכל האמצעים במטרה לקצר את משך זמן הטיפול בפניה ולספק מענה בהיר ומנומק.
- 8.2.3 במצב בו לא ניתן להיענות לבקשתו של הפונה ניתן מענה מנומק.
- 8.2.4 כל תלונה המגיעה לנציג פניות הציבור תיבדק, גם אם הפונה אנונימי ולא ניתן להחזיר לו תשובה וזאת לשם איתור בעיות ושיפור תהליכים בארגון.
- 8.2.5 פנייה אנונימית- פניות ותלונות אנונימיות יתאפשרו, אך לגביהן יש להוציא ככל האפשר, אישור קבלה המסביר כי הפניה תיענה באופן כללי בשל חוסר יכולת לבצע בירור באופן מעמיק ללא מסירה של פרטים מלאים ופניה לגורמים הרלוונטיים.

8.3 פעילות נציג פניות הציבור :

- 8.3.1 מנהל המרכז לבריאות הנפש באר שבע ימנה נציג פניות הציבור.
- 8.3.2 הנציג ירכז את הפניות ימיין ויסווג את הפניות לפי סוג הפנייה (סעיף 7.3) והגורם מולו הפנייה תיבדק.

אופן התייחסות	סוג פנייה
התייחסות מלאה כפניית ציבור	מכתב תודה
התייחסות מלאה כפניית ציבור	תלונה
העברה למחלקה המתאימה	הצעות שיפור
תיעוד והעברה לניהול סיכונים וליועמ"ש	חשד לרשלנות רפואית
התייחסות מלאה כפניית ציבור	בקשת מידע
התייחסות מלאה כפניית ציבור	אחר

- 8.3.3 פניות דחופות שעניינן איכות הטיפול הרפואי ועוסקות בסוגיה הנדרשת למענה מיידי, יופנו ראשית למנהל המחלקה האחראי ולידיעת מנהל המרכז.
- 8.3.4 פניות בעלות אופי משפטי או שהגורם הפונה הינו משפטן או מוסד יועברו לידיעת והתייעצות עם היועמ"ש של המרכז.
- 8.3.5 באחריות נציג פניות הציבור לערוך דוחות תקופתיים הכוללים חתך מאפייני הפניות למנהל המרכז.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 5 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

- 8.3.6 אחת לשנה ישלח דו"ח שנתי מסכם להנהלת המרכז ובו המלצות על פעילות מתקנת.
- 8.3.7 נציג פניות הציבור יקיים קשרי גומלין עם ועדת איכות בטיחות הטיפול וניהול סיכונים, לשם שיפור איכות, בטיחות הטיפול ושיפור השירות.

8.4 פנייה לנציג פניות הציבור והטיפול בה:

- 8.4.1 נציג פניות הציבור המקבל את הפניות בכתב, דואר אלקטרוני, טופס מקוון ובכל דרך אחרת, ינקוט בצעדים הבאים:
- 8.4.1.1 כל הפניות יתועדו בטופס אקסל.
- 8.4.1.2 הפנייה תמוספר ויירשם תאריך קבלת הפנייה.
- 8.4.1.3 הפנייה תסווג לפי סוג הפנייה.
- 8.4.1.4 נציג פניות הציבור יוציא אישור קבלת פנייה במייל/ טלפון לפונה. (ראה נספח ה') אישור קבלת הפנייה תשלח בתוך 7 ימים מקבלת הפניה.
- 8.4.1.5 פנייה דחופה תוחרג ותטופל מידית.

8.4.2 זמני טיפול בפניות ותלונות:

מידי עד 7 ימים	אישור קבלה לפונה
עד 14 ימים	מענה לשאלות, בירורים, בקשות פשוטות
עד 30 ימים	סגירת פניה מסוג פניה, תלונה) שאינה תלונת רשלנות רפואית, אתיקה או תלונה מורכבת)
עד 90 ימים	סגירת פנייה מסוג תלונה מורכבת
שבוע ימים לאחר הזמן שנקבע לבקשת תגובה	תזכורת ראשונה לגורם המקצועי
שבועיים לאחר תזכורת ראשונה	תזכורת שנייה לגורם מקצועי
מיד עם הוצאת תזכורת ראשונה	תגובת ביניים לפונה
עד שנה	בירור וסגירת תלונות מיוחדות (וועדת בדיקה, שיחות הבהרה וכיו"צ)

- 8.4.3 נציג פניות הציבור יפנה את הפניה/ התלונה לגורם המנהל/האחראי הרלוונטי למושא התלונה ויבקש את התייחסותו.
- 8.4.4 תשובה מהגורם האחראי תשלח לנציג פניות הציבור תוך שבוע ימים מהפנייה אליו.
- 8.4.5 לא נתקבלה תשובה במועד הנ"ל, תשלח תזכורת חוזרת.
- 8.4.5.1 גורם מקצועי שלא ישיב לאחר 2 תזכורות יתבקש לנמק את הסיבות להיעדר מענה. במקביל, יועבר הנושא לטיפול הגורם האחראי עליו ובמידה ומדובר בבעיה רוחבית יועבר גם לידיעת הגורם הרלוונטי בהנהלת המרכז.
- 8.4.6 נציג פניות הציבור ראשי לזמן את הגורם האחראי לבירור הפנייה.
- 8.4.7 בהתאם לצורך, נציג פניות הציבור יחליט להיפגש עם המתלונן כדי לברר את פרטי פנייתו.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל: 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה: 7.8.2023
עמוד 6 מתוך 11	שם הנוהל: הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

8.4.8 נציג פניות הציבור יפעל לשיתוף המטופל ומשפחתו (בכפוף להסכמתו של המטופל) בתהליך הטיפול בתלונה ובמציאת פתרון. יש לפעול ככל שניתן, לשיקוף הטיפול בפניה לפונה באופן כזה שלא יפגע בתהליך הבירור.

8.4.9 פניה הדורשת התערבות מידית תופנה לטיפול מידי לגורם אחראי שהוסמך לכך על ידי מנהל המרכז. במצב זה תינתן תשובה לפונה תוך יום עבודה אחד.

8.4.10 **תשובה לפנייה:** לאחר קבלת תגובת המעורבים ובדיקת הפנייה/תלונה באופן יסודי ומקיף, לרבות עיון ברשומה הרפואית – נציג פניות הציבור יפעל:

8.4.10.1 לנסח מכתב תשובה אשר יחתם על ידי מנהל המרכז / ס. מנהל / נציג פניות הציבור.

8.4.10.2 לשלוח את המכתב לפונה והעתק לגורמים הרלוונטיים במרכז.

8.4.10.3 מכתב התשובה ישלח לפונה בתוך 30 ימים מקבלת התלונה במרכז הרפואי.

8.4.10.4 במידה ונדרש זמן נוסף לבירור, נציג פניות הציבור רשאי להאריך את מתן התשובה בעוד 30 יום בשל היקפה ומורכבותה של הפנייה ובלבד שיוודע לפונה על כך במכתב המסביר את העיכוב ומבהיר כי תשובה סופית תשלח בהקדם.

8.4.10.5 במידה והפניה היתה בעל פה או שנדרש טיפול דחוף ומיידי בתלונה, נציג תלונות הציבור יעדכן את הפונה בהקדם האפשרי באמצעות הטלפון או בכל דרך מיידיית אחרת.

8.4.10.6 לאחר הוצאת מכתב התשובה, נציג תלונות הציבור יעדכן את הגורמים אליהם נשלחה התלונה כי הפונה קיבל תשובה והטיפול בו הסתיים.

8.4.10.7 במקרה בו המתלונן מגיב למכתב התשובה, יטופל מכתב התגובה עד לסיום התהליך.

8.4.11 **ערעור:** ככל שהמתלונן מבקש לערער על התשובה שקיבל, אופן הטיפול ייקבע על ידי מנהל בית החולים.

8.4.12 **מכתבי תודה:**

8.4.12.1 מכתבים שנשלחו ישירות או בהעתק להנהלה, לגורמים אחרים במרכז הרפואי או לנציג פניות הציבור יתועדו על ידו.

8.4.12.2 נציג פניות הציבור ישיב תשובה לפונים, התשובה תכלול הבעת תודה על הפניה וציון כי המכתב מופנה לגורמים המוזכרים בו.

8.4.12.3 העתק ממכתב התודה בצירוף מכתב נציג פניות הציבור יועבר לידי:

8.4.12.3.1 הנהלת בית החולים.

8.4.12.3.2 מנהל המחלקה/אחות אחראית הרלבנטיים.

8.4.12.3.3 העובדים הספציפיים המוזכרים במכתבי התודה.

8.5 **פגישה אישית עם הפונה**

8.5.1 מקרים בהם מומלץ להזמין את הפונה לפגישה אישית לצורך בירור או קידום הטיפול בפנייתו:

8.5.1.1 מקרים בהם פונה חוזר עם פנייתו ומסרב לקבל בתוקף את תשובת בית החולים.

8.5.1.2 תלונות על יחס בהן קיימות גרסאות סותרות ולא ניתן ליישב את הפניה/תלונה, מעין תהליך "גישור".

 בָּאֲרוֹת המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 7 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

8.5.1.3 מקרים בהם הסיפור האנושי מורכב וקשה להתנהל מול הפונה בהתכתבות.

8.5.1.4 במקרה בו ישנה חוסר בהירות באשר למה הפונה/מתלונן מבקש ולא ניתן להסיק זאת בשום דרך מהמכתבים.

8.5.1.5 מקרים נוספים בשיקול דעת של המטפל בפניה/תלונה.

8.6 רישום ודיווח:

8.6.1 כל פניה מתועדת בטבלת אקסל ייעודית

8.6.1.1 פניה בכתב (לרבות פנייה באתר בית החולים טופס מקוון ו/או באמצעות פקס) –תתיק בקלסר ייעודי

8.6.1.2 פניה ישירה (בעל פה/טלפנית) תירשם ותועד בטופס האקסל.

8.6.1.3 במידה ויצא מכתב תגובה, המכתב ייסרק ויתווסף לתלונה המקורית בקלסר

8.6.1.4 תאריך סיום הטיפול בפנייה יתועד בטבלת מעקב פניות באקסל

8.7 מעקב ובקרה:

8.7.1 אחת לשנה על פי חלוקה רבעונית, מרוכזים הנתונים המתייחסים לפניות הציבור המופנות למרכז הרפואי, במסגרת תכנית העבודה השנתית המוגשת להנהלת המרכז הרפואי ולהנהלת משרד הבריאות וכחלק ממדדי איכות.

8.7.2 נציג פניות הציבור יערוך דו"ח שנתי, הכולל חתך מאפייני הפניות ובהתאם לדו"ח להמליץ על פעילות מתקנת להנהלת המרכז ולוועדת האיכות בטיחות הטיפול וניהול סיכונים, לשם שיפור איכות ובטיחות הטיפול ושיפור השירות.

8.8 פניות ישירות המופנות למחלקה:

8.8.1 פנייה ישירה בתוך מחלקה/יחידה/ מרפאה/שירות וטיפול בה בשאלות ובקשות אשר ניתן לתת עליהן מענה במסגרת מחלקה/יחידה/מרפאה :

8.8.1.1 כל פנייה שמופנת ישירות לצוות המטפל יש לתת מענה בתוך המחלקה/יחידה/מרפאה/שירות ויקחו בה חלק אחות אחראית/אחראית משמרת ו/או מנהל המחלקה.

8.8.1.2 כל תלונה או מחלוקת עם מטופל ו/או בני משפחתו טופל באמצעות שיחה ישירה ככל שניתן. השיחה תעשה בצורה קשובה, מכבדת, תוך ניסיון לפעול למציאת פתרון הולם ברמה המקומית.

8.8.1.3 במידה והפונה מבקש להעביר את התלונה / הפנייה לנציג פניות הציבור או לערער על התשובה שקיבל הוא יונחה על ידי צוות המחלקה כיצד לעשות זאת ראה סעיף 8.1.

8.8.1.4 תיבות הממוקמות במחלקות האשפוז ירוקנו על ידי אחות אחראית או מי מטעמה. הפניות ימוינו ויועברו לטיפול בהתאם לנמען.

9. נספחים

9.1 נספח א'- נוסח ההודעה בסמוך לתיבת פניות ותלונות הציבור

9.2 נספח ב'- נוסח ההודעה באתר האינטרנט

9.3 נספח ג'- תרשים זרימה טיפול בתלונה ע"י נציג פניות הציבור

9.4 נספח ד'-טבלת מעקב פניות- אקסל

 בָּאֲרוֹת המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 8 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

9.5 נספח ה'-נוסח אישור קבלת פנייה

נספח א'- נוסח ההודעה בסמוך לתיבת פניות ותלונות הציבור



פניות הציבור
המרכז לבריאות הנפש
אקטיביזם

צוות המרכז לבריאות הנפש, עושה כל שביכולתו על מנת לספק את הטיפול המקצועי והאיכותי ביותר. על מנת שנוכל כל הזמן להשתפר ולשפר את השירות, חשוב לנו לשמוע מכם.

אנו עומדים לרשותכם, מטופלים ובני משפחה, בכל הנוגע ל:

- ☐ בקשות למידע
- ☐ תלונות
- ☐ תודות
- ☐ הצעות ייעול

כל הפניות מטופלות בריגות רבה, תוך שאירה כל פרטיות הפונים.

ניתן ליצור אתנו קשר במגוון דרכים:

טלפון - 08-6401123

דוא"ל - PniyotB7@PBSH.HEALTH.GOV.IL

דרך אתר האינטרנט של המרכז לבריאות הנפש:

www.nefesh7.org.il

ע"י סריקת הברקוד המצורף:



משרד פניות הציבור
ממוקם בחדר 128
במרפאת המבוגרים

 בָּאָרוֹת המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 9 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

נספח ב' - נוסח ההודעה באתר האינטרנט

3. טלפון לחזרה (מספרים בלבד) *

הערך חייב להיות מספר

4. כתובת דואר אלקטרוני

הזן את התשובה

5. תוכן ההודעה *

הזן את התשובה

שלח

לעולם אל תמסור את הסיסמה שלך. [דווח על שימוש לרעה](#)

פניות הציבור - ברה"ן

נדרש *

1. שם הפונה *

הזן את התשובה

2. מטרת הפניה *

הגשת תלונה

בירור/שאלה

מנ

בחר אחת מהאפשרויות

☐
☐

3. טלפון לחזרה (מספרים בלבד) *

פניות הציבור - ברה"ן

מפאת צינעת הפרט, אין לציין פרטים מזהים כגון מס' ת"ז או כתובת מדוייקת בטופס.

התחל עכשיו

תוכן זה נוצר על-ידי הבעלים של הטופס. הנתונים שאתה שולח יישלחו אל בעלי הטופס. Microsoft אינה אחראית לנהלי הפרטיות או האבטחה של הלקוחות שלה, כולל הנהלים של בעלי טופס זה. לעולם אל תמסור את הסיסמה שלך. [דווח על שימוש לרעה](#)

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 10 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

נספח ג'- תרשים זרימה טיפול בתלונה ע"י נציג פניות הציבור



 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו		משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה		
מס' נוהל : 05.01.05	עד תאריך: 01.05.2028	תקף מתאריך: 01.05.2025	תאריך הפצה : 7.8.2023
עמוד 11 מתוך 11	שם הנוהל : הליך הטיפול בתלונות ופניות הציבור		

נספח ד' - טבלת מעקב פניות - אקסל



פניות הציבור.xlsx

נספח ה' - נוסח אישור קבלת פנייה

תאריך שלום רב ותודה על פנייתך, קיבלנו את פנייתך לנציג פניות הציבור במרכז לבריאות הנפש באר שבע נושא הפנייה נמצא בבדיקה ובירור, עם סיום בדיקתנו נודיעך את תוצאותיה. בברכה, נציג פניות הציבור
