

# מדינת ישראל – משרד הבריאות

## החטיבה לעניני בריאות

# מנהל רפואה

חוזר מס': 7/2010

ירושלים, ג' אדר, תש"ע  
17 פברואר, 2010

תיק מס': 15/5

אל: מנהלי האגפים הרפואיים – קופות החולים

הנדון: אמות מידה להפעלת שירות ביקור בית

1. רקע:  
חוק ביטוח בריאות ממלכתי מחייב את קופת החולים להעמיד לרשות מבוטחיה שירות רפואי סביר בכל שעות היממה. אחת מחלופות השירות, בעיקר בשעות שהמרפאות אינן פעילות, הינה ביקור בית של רופא. קופות החולים מספקות שירות זה למבוטחיהן גם באמצעות התקשרות עם חברות פרטיות.

2. מטרה:  
מטרת נוהל זה לקבוע אמות מידה מקצועיות בנושא שירות ביקורי הבית המסופק ע"י ספק /חברה לשירותי ביקור בית על מנת להבטיח שירות רפואי איכותי. החוזר מבוסס על המלצות ועדה לשירות בית שפעלה מטעם המועצה הלאומית לבריאות הקהילה.

3. אמות המידה הנדרשות:

3.1 הצוות הרפואי:

3.1.1 החברה תעסיק רופאים בעלי רישיון תקף, לעסוק ברפואה במדינת ישראל.

3.1.2 הרופא יהיה בעל הכשרה בקורס A.C.L.S מהשנתיים האחרונות.

3.1.3 עם קבלתו לעבודה, הרופא יעבור השתלמות בת שבוע לפחות, כולל מעשית, בסיפוח לרופא ותיק בחברה.

3.1.4 הרופא יקבל ויכיר את נהלי העבודה הרפואיים בחברה.

3.1.5 הרופא יהיה מחויב להשתתף בתוכנית הדרכה שנתית שהחברה תכין למשך של לפחות 4 ימי לימודים בשנה.

3.1.6 הרופא יעבור השתלמות תקופתית אחת לשנה במוקדים של קופות החולים בקהילה/ במלרד"ים בבית חולים בדגש על רפואה דחופה.

## 3.2 ארגון וניהול השירות:

### 3.2.1 אספקת השירות:

החברה תפעיל מוקד טלפוני מאויש על ידי מוקדנים במשך כל שעות השירות הניתן על ידה. על החברה לתעד ולהקליט את כל השיחות בין המוקדן לפונים.

באחריות המוקד להעביר את כל פניות המטופלים לרופא התורן. הרופא התורן יתקשר למטופל על מנת לברר את מצבו ויעריך את דחיפות הטיפול. אם לדעת הרופא התורן המקרה מחייב פניה מיידית לחדר מיון ללא השהיה, תחשב ההפניה הטלפונית כ"מכתב רפואי" על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי לנושא פטור מהשתתפות עצמית של המבוטח. במקרה זה יועבר במקביל מן המוקד מכתב הפניה עם פרטי המבוטח למשרד הקבלה / מלר"ד אליו הופנה המבוטח.

השירות בבית המטופל יכול את בדיקת המטופל ומתן טיפול רפואי בהתאם למצבו, מתן תרופות ל-48 שעות, או מרשם, ורישום מפורט ברשומה הרפואית.

מומלץ כי למוקד תתאפשר גישה לתמצית המידע הרפואי של המטופל אשר יועמד לרשות הרופא התורן.

### 3.2.2 פריסה ונגישות השירות:

ככלל, השירות יינתן בבית המטופל. הרופא התורן יגיע לבית המטופל המתגורר בישוב עירוני, תוך 90 דקות, ולמטופל הגר בישוב שאינו עירוני או מצוי במרחק של יותר מ- 45 ק"מ מהישוב העירוני הקרוב בו פועל מוקד ההפעלה של החברה. תוך פרק זמן של עד 150 דקות מפניית המטופל למוקד הטלפוני.

### 3.2.3 נהלי עבודה:

בחברה יהיה אוגדן נהלים שיכלול נהלי עבודה רפואיים והנחיות קליניות שיתעדכנו מעת לעת.  
כל רופא יצויד באוגדן נהלים מעודכן.  
יקבע נוהל לסדר פעולות נדרש בשעה שאין מענה לרופא בבית המטופל.

### 3.2.4 הכשרה והנחיה מקצועית:

החברה תבצע הדרכה רפואית שוטפת על פי תוכנית שנתית-לפחות שישה ימי הדרכה בשנה.  
החברה תאפשר לרופאיה לבצע השתלמות מקצועית במוקדים רפואיים של הקופות בקהילה/ מלרד"ים בבית חולים-ימי השתלמות או תקופות השתלמות ברצף למשך 4 ימים בשנה.  
החברה תאפשר לרופא התורן קבלת יעוץ זמין מרופא מומחה ברפואה פנימית/משפחה וברפואת ילדים.

### הרשומה הרפואית:

3.3

הרופא יתעד את מהלך הטיפול הרפואי ברשומה רפואית באופן רהוט. הרשומה הרפואית תכלול, בין היתר, פרטים מזהים של המטופל, זמן קבלת הקריאה במוקד וזמן הגעת הרופא, אנמנזה מלאה ומפורטת, פרטי הבדיקה הגופנית כולל ערכי חום, לחץ דם ודופק, פרטי בדיקות העזר באם בוצעו, תיעוד של התייעצות טלפונית עם רופא מומחה באם בוצעה, הדיון הרפואי וההחלטות, האבחנה המשוערת, הטיפול שבוצע והנחיות להמשך טיפול ומעקב אשר ניתנו ופרטי הרופא המטפל כולל חתימה וחתימת.

עותק מן הרשומה הרפואית ישאר בידי המטופל. עותק נוסף ישלח לקופת החולים אליה משויך המטופל ויועבר לעיון הרופא המטפל. כל הרשומות הרפואיות תישמרנה במסגרת החברה.

### הציוד הרפואי:

3.4

באחריות החברה לספק לרופא התורן תיק רופא ולדאוג לרענון הציוד ולתחזוקה שוטפת של המכשירים.  
תיק הרופא יכיל לפחות:  
ציוד-סטטוסקופ; מד לחץ דם; אוטוסקופ; פטיש רפלקסים; פנס רפואי; מכשיר א.ק.ג./קרדיו ביפר; גלוקומטר; נתיב אויר; סטיקים לבדיקת שתן; שפדלים; חומרי חבישה; מספרים; חומרי חיטוי; צמר גפן; מזרקים; מחטים; כפפות; משורית תרופות; תרופות החיאה בסיסיות; גלוקוז 50%; אנלגטיקה; אנטיפירטיקה; אנטיביוטיקה.  
ערכת רישום הכוללת טופס בדיקה המכיל את הפרטים הנדרשים בסעיף 3.3, מכתב הפניה רפואי וטפסי מרשם.

בקרה ודווח:

האחריות לאיכות הטיפול הרפואי תחול על ספק השירות. החברה אחראית לספק מידע מינהלי ורפואי לקופת החולים שמטעמה היא פועלת. העתק של הרשומה מכל מפגש רפואי ישלח לקופת החולים אליה משויך המטופל. דווחי אירוע חריג יועברו לקופת החולים אליה משויך המטופל. החברה תבצע באופן שוטף בקרה פנימית אחר מדגם רשומות רפואיות, אחר תלונות מטופלים, ואחר אירועים חריגים. משרד הבריאות, במסגרת הבקרה על קופות החולים, יבצע בקרה על הרשומה הרפואית של שירותי ביקור הבית הקנוי, ואחר הבקרה הפנים קופתית על השירות הקנוי.

הואילו להעביר תוכן חוזר זה לידיעת כל הנוגעים בדבר במוסדכם.

  
ב ב ריב ק'  
ד"ר חזי לוי  
ראש מינהל הרפואה

## העתק : המנהל הכללי

המשנה למנהל הכללי  
ס/מנכ"ל בכיר למנהל ולמשאבי אנוש  
ס/מנכ"ל בכיר לתכנון ובינוי מוסדות רפואה  
ס/מנכ"ל לכלכלת בריאות  
ס/מנכ"ל לתכנון תיקצוב ולתימחור  
ס/מנכ"ל קופות חולים  
ס/מנכ"ל להסברה ויחסים בינלאומיים  
ראש המינהל לטכנולוגיות רפואיות ותשתיות  
נציב קבילות הציבור ע"פ חוק ביטוח בריאות ממלכתי  
היועצת המשפטית  
אחות ראשית ארצית וראש מינהל הסיעוד  
ראש שרותי בריאות הציבור  
רופאי מחוזות – לשכות בריאות מחוזיות  
מנהל אגף רישוי מוסדות ומכשירים  
ראש שרותי בריאות הנפש  
מנהל האגף לגריאטריה  
מנהל האגף לרפואה כללית  
מנהל האגף לרפואה קהילתית  
מנהל אגף הרוקחות  
מנהל האגף לשרותי מידע ומחשוב  
מנהלת תחום רישום ומידע רפואי  
מנהל המרכז הלאומי לבקרת מחלות  
מנהלת האגף להבטחת איכות  
מנהל אגף ביקורת פנים  
מרכזת המועצות הלאומיות  
מנהלת השרות הארצי לעבודה סוציאלית  
הספריה הרפואית  
אחראית ארצית על הסיעוד – ברפואה כללית  
אחראית ארצית על הסיעוד – בבריאות הנפש  
אחראית ארצית על הסיעוד – בבריאות הציבור  
אחראית ארצית על הסיעוד – בגריאטריה

אחות ראשית – קופ"ח הכללית  
הרופא הראשי האגף לטיפול במפגר - משרד הרווחה  
קרפ"ר – צ.ה.ל  
רע"ן רפואה- מקרפ"ר  
קרפ"ר – שרות בתי הסוהר  
קרפ"ר – משטרת ישראל  
מנכ"ל הסתדרות מדיצינית – "הדסה"  
רכז הבריאות , אגף תקציבים – משרד האוצר  
יו"ר ההסתדרות הרפואית בישראל  
יו"ר ארגון רופאי המדינה  
יו"ר המועצה המדעית – ההסתדרות הרפואית  
מנכ"ל החברה לניהול סיכונים ברפואה  
בית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי  
ארכיון המדינה  
מנכ"ל חברת ענבל  
מנהלת המחלקה לניהול סיכונים - חברת ענבל

כתובת אתר האינטרנט בו מפורסמים חוזרי מינהל הרפואה וחוזרי  
מנכ"ל היא: - [www.health.gov.il](http://www.health.gov.il)

סימוכין : 16084009