



צבא	ההגנה	לישראל
מערך	דובר	צה"ל
תא	חוק	חופש
טל':	073-3862131	המידע

כ'	תמוז	תשפ"ה
16	יולי	2025

שלום רב,

נבקש לקבל מידע ביחס לכמות המטופלים לשעה בכל מרפאה המופעלת על ידי חברת ביקורופא, במסגרת שירותי רפואה דחופה ומיון למשרתי צה"ל בחודשים ינואר עד אפריל 2024.

נציין כי פנינו בבקשה דומה לקבלת המידע ממשרד הביטחון ומשרד הביטחון השיב לנו כי המידע אינו מצוי בידיו, אלא בידי צה"ל והפנה אותנו לבצע את הפנייה ישירות אליכם.

מצורף מענה משרד הביטחון.

כמובן שאין צורך בפרטים מזהים של המטופלים, אלא רק מידע כמותי ביחס לכמות המטופלים לשעה בכל אחת מהמרפאות שמפעילה ביקורופא במסגרת פעילותה. נבקש לקבל את המידע בפילוח לפי שמות המרפאות ולפי מספר מטופלים לכל שעה.

שלום רב,

אבקש לקבל את כל הפניות, התלונות ואופן הטיפול בהן שהגיעו ביחס לשירות בסניפי ביקור רופא.

כמו כן, אודה לקבלת מידע כמותי של התלונות ואת תוכן התלונות בעילום שם של המתלונן וכן ביקורות יזומות שנעשו על ידי המשרד בסניפי ביקורופא.



שלום רב,

הנדון: בקשתך למידע בנושא תלונות ביחס לשירות בסניפי ביקור רופא

(1) שלך: בקשת חופש מידע מיום 10 באוקטובר 2024

(2) שלך: בקשת חופש מידע מיום 8 בספטמבר 2024

1. בהתאם להחלטת בית המשפט בעת"מ 5281-02-25 טיפול רפואי מידי (טר"מ) נ' צה"ל, מצורפת התייחסות צה"ל לבקשותיך, לאחר בדיקה מול הגורמים המקצועיים.
2. באשר לבקשתך שבסמך (1), מצ"ב כנספח פירוט אודות ממוצע המפגשים של חיילים בסניפי ביקור רופא לפי שעה בין התאריכים 01.01.2024-30.05.2025.
3. באשר לבקשתך שבסמך (2), מצ"ב כנספחים למענה זה כלל הפניות, התלונות, והביקורות (פתע ומתוכננות) שנעשו בסניפי ביקור רופא שנערכו עד לפברואר 2025.
4. יובהר כי פרטי המבקרים והרופאים בסניפים השונים הושחרו על מנת שלא לפגוע בפרטיותם ובחסיון הרפואי של המטופלים, בקשתך בהקשר זה נדחית לפי סעיף 9(א)(4) לחוק חופש המידע, התשנ"ח-1998.
5. על החלטה זו ניתן להגיש עתירה בבית המשפט לעניינים מנהליים בתל אביב.
6. בברכה,

הממונה על חופש המידע בצה"ל



נספח א'

בלמ"ס

עמוד 1 מתוך 9



כללי
009995-3-171
התשפ"ד
2024

תניק:
סימוכין:
י"א
21

בשבת
בינואר

רשימת תפוצה

הנדון: ביקורת ביקור רופא אילת - מתוכננת

1. שם המרפאה: ביקורופא אילת תאריך הבדיקה: 28/12/2023

2. תקופת הבדיקה (חודש ושנה): 12/23 חציון ב'

3. מנהל הסניף / איזור: [REDACTED] טלפון - 050-7258575

4. שם הבודק: [REDACTED]

5. שמות הרופאים שבדקו חיילים במרפאה הנבדקת:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



עמוד 2 מִדֹּךְ 9

6. חלק א' - איכות המתקן:

מס"ד		כן	לא	ניקוד כן-3 לא-0	הערות
1	האם קיים חדר קבלה נפרד במרפאה?	V			
2	האם קיים חדר טיפולים נפרד במרפאה?	V			
3	האם קיים חדר רופא נפרד במרפאה?	V			
4	האם קיימות דרכי גישה נוחות למרפאה? חניית נכים?	V			
5	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V			
6	קיום פינת המתנה כולל מיזוג?	V			
8	קיום טלוויזיה תקינה?	V			
9	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?	V			
10	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V			ימים א'-ה': 19:00-24:00 יום ו': 13:00-24:00 אין צפי הרחבת שעות מתאריך ה 01/01/2024
11	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V			ב- 3 שפות: עברית, ורוסית.

7. חלק ב' - נורמות שירות:

מס"ד		כן	לא	ניקוד כן-3 לא-0				
1	בחר 5 תרופות מרשימת התרופות המחייבות – האם כולן נמצאות בחדר התרופות ?				מס"ד	שם הפריט	ת.תפוגה	אצווה
					1.	אבקה דפטריאקסון	09/26	C959BC
					2.	משחה וולטרן	05/26	A6I073

בלמ"ס



נספח ב'

רשימת תפוצה

הנדון: ביקורת ביקור רופא אילת פתע

שם הסניף/מרפאה: אילת

שעת הביקורת: 19:14

תאריך הביקורת: 29/11/2023

[REDACTED]

מנהל הסניף: [REDACTED]

שם המזכירה: [REDACTED]

שמות הרופאים:

[REDACTED]

[REDACTED]



חלק א' - סביבת מרפאה ונהלים מחייבים:

מס"ד		כן	לא	הערות
1	האם קיימת עמדת קבלה המאויישת ע"י מזכירה?	V		
2	האם קיים קיוסק להעברת תעודת חוגר?		V	לוחצים על רפואה דחופה והמזכירה מעבירה לרופאים
3	האם קיים חדר טיפולים במרפאה?	V		
4	האם קיים חדרי רופא נפרדים לחיילים?	V		
5	האם המרפאה נגישה? (נגישות לנכים)	V		
6	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V		
7	חדר המתנה ייעודי למטופלים הכולל כסאות ישיבה לפי מפתח של 10 כיסאות לכל חדר רופא פעיל	V		
8	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?	V		
9	האם קיימת עמדה לשתייה קרה?	V		
10	קיום טלוויזיה תקינה?	V		
11	האם קיימים שירותים במרפאה?	V		
12	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V		
13	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V		
14	האם קיים לוח מודעות הכולל נהלים מחייבים כגון מהו"ת?		V	הועברה בקשה לס. מנהלת ביקור רופא ורד

בלמ"ס

עמוד 2 מתוך

סימולין: 009995-3-158

5



נספח ג'

רשימת תפוצה

הנדון: ביקורת ביקור רופא אשקלון פתע

שם הסניף/מרפאה: אשקלון

שעת הביקורת: 19:37

תאריך הביקורת: 25/11/2023

[REDACTED]

מנהל הסניף: [REDACTED]

שם המזכירה: [REDACTED]

שמות הרופאים:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



עמוד 2 מתוך 6

חלק א' - סביבת מרפאה ונהלים מחייבים:

מס"ד		כן	לא	הערות
1	האם קיימת עמדת קבלה המאויישת ע"י מזכירה?	V		
2	האם קיים קיוסק להעברת תעודת חוגר?	V		
3	האם קיים חדר טיפולים במרפאה?	V		
4	האם קיים חדרי רופא נפרדים לחיילים?		V	
5	האם המרפאה נגישה? (נגישות לנכים)	V		
6	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V		
7	חדר המתנה ייעודי למטופלים הכולל כסאות ישיבה לפי מפתח של 10 כיסאות לכל חדר רופא פעיל	V		
8	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?	V		
9	האם קיימת עמדה לשתייה קרה?	V		
10	קיום טלוויזיה תקינה?		V	
11	האם קיימים שירותים במרפאה?	V		
12	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V		
13	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V		
14	האם קיים לוח מודעות הכולל נהלים מחייבים כגון מהו"ת?	V		



נספח ד'

רשימת תפוצה

הנדון: ביקורת ביקור רופא באר שבע פתע

שם הסניף/מרפאה: באר שבע

שעת הביקורת: 17:40

תאריך הביקורת: 27/11/2023

[REDACTED]

מנהל הסניף: [REDACTED]

שם המזכירה: [REDACTED]

שמות הרופאים:

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



בלמ"ס
עמוד 2 מתוך 5

חלק א' - סביבת מרפאה ונהלים מחייבים:

מס"ד		כן	לא	הערות
1	האם קיימת עמדת קבלה המאויישת ע"י מזכירה?	V		
2	האם קיים קיוסק להעברת תעודת חוגר?	V		
3	האם קיים חדר טיפולים במרפאה?	V		
4	האם קיים חדרי רופא נפרדים לחיילים?	V		
5	האם המרפאה נגישה? (נגישות לנכים)	V		
6	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V		
7	חדר המתנה ייעודי למטופלים הכולל כסאות ישיבה לפי מפתח של 10 כיסאות לכל חדר רופא פעיל	V		
8	האם חדר המתנה נקי ומסודר?	V		
9	האם קיימת עמדה לשתייה קרה?	V		
10	קיום טלוויזיה תקינה?	V		
11	האם קיימים שירותים במרפאה?	V		
12	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V		שעות לא מעודכנות
13	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V		
14	האם קיים לוח מודעות הכולל נהלים מחייבים כגון מהו"ת ?	V		



כללי
009995-3-179
התשפ"ד
2024

תיק:
סימוכין:
בשבת
בינואר
22

נספח ה'
בדמ"ס
עמוד 1 מתוך 7



רשימת תפוצה

הנדון: **ביקורת ביקור רופא מתוכננת מצפה רמון**

- שם המרפאה: **ביקורופא מצפה רמון** תאריך הבדיקה: 11/01/2024
- תקופת הבדיקה (חודש ושנה): **חציון ב' 2023**
- מנהל הסניף / איזור: טלפון: [REDACTED]
- שם הבודק: [REDACTED]
- שמות הרופאים שבדקו חיילים במרפאה הנבדקת:

6. חלק א' - איכות המתקן:

מס"ד		כן	לא	ניקוד כן-3 לא-0	הערות
1	האם קיים חדר קבלה נפרד במרפאה?		V		
2	האם קיים חדר טיפולים נפרד במרפאה?		V		קיים חדר רופא
3	האם קיים חדר רופא נפרד במרפאה?		V		קיים חדר רופא בלבד
4	האם קיימות דרכי גישה נוחות למרפאה? חניית נכים?		V		
5	האם יש שילוט המכוון למרפאה?		V		
6	קיום פינת המתנה כולל מיזוג?		V		אין חדר המתנה בשלב זה
8	קיום טלוויזיה תקינה?		V		אין טלוויזיה
9	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?		V		אין חדר המתנה בשלב זה
10	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?		V		
11	המצאות מידע על זכויות המטופל?		V		



7. חלק ב' - נורמות שירות:

מס"ד	כ	לא	ניקוד 3-כ 0-לא				
1				מס"ד	שם	ת.תפוגה	אצווה
בחר 5 תרופות מרשימת התרופות המחייבות – האם כולן נמצאות בחדר התרופות ?				1.	קלגרון	3/24	119301
				2.	פמוטידין טאב	1/25	114564
				3.	סינופד טאב	1/12/27	221200
				4.	אמפ' אביטרן	11/27	45822X
				5.	אביטרן פתילוצ SVE	8/25	X40249A
2		V					
מרכז גדול – המצאות אורטופד על פי השעות.							
3		V					
מרכז גדול – המצאות מעבדה עם יכולת ביצוע ס"ד וסטיק שתן.							
4		V					
המצאות מכון רנטגן ורנטגנאי על פי השעות המחייבות. (בסניפים חיפה, כ"ס, תל אביב, ראשל"צ, חדרה, אשדוד, ב"ש, עפולה, אריאל, קצרין, אילת)				אין מכון רנטגן שולחים למיון			



נספח ו'

רשימת תפוצה

הנדון: ביקורת מתוכננת ביקור רופא אשדוד

1. שם המרפאה: ביקורופא אשדוד תאריך הבדיקה: 19/12/2023

2. תקופת הבדיקה (חודש ושנה): 2023 חציון ב'

3. מנהל הסניף / איזור: [REDACTED]

[REDACTED]

5. שמות הרופאים שבדקו חיילים במרפאה הנבדקת:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

6. חלק א' - איכות המתקן:

מס"ד		ק	לא	ניקוד 3-כ- לא-0	הערות
1	האם קיים חדר קבלה נפרד במרפאה?	V			
2	האם קיים חדר טיפולים נפרד במרפאה?	V			



בגמ"ס
עמוד 2 מנוד 6

3	האם קיים חדר רופא נפרד במרפאה?	V		
4	האם קיימות דרכי גישה נוחות למרפאה? חניית נכים?	V		
5	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V		
6	קיום פינת המתנה כולל מיזוג?	V		
8	קיום טלוויזיה תקינה?	V		
9	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?	V		
10	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V		יום א- 17:00-24:00 יום ב,ה- 17:30-24:00 יום ו- 14:00-24:00 יום ש- 09:00-24:00 מסתמן שבתאריך ה 01/01/2021 יורחבו שעות הפעילות יום א-ה 17:00-24:00 יום ו- 09:00-22:00 יום ש- 09:00-24:00
11	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V		ב- 3 שפות: עברית, רוסית, וערבית.
12	האם קיים טופס מהו"ת?	V		

7. חלק ב' - נורמות שירות:

מס"ד	ק	לא	ניקוד 3-ק- לא-0	מס"ד	שם הפריט	ת.תפוגה	אצווה
1	V			1.	טב אספירין	09/26	BT160V1
				2.	מ. דרמקומבין	04/26	AC65784
				3.	ט.רקמיד	5/24	208007



נספח ז'

- בלמ"ס -
בלמ"ס
עמוד 1 מתוך 6



תניק :
סימוכין :
י"ג
25
כללי
009995-3-156
התשפ"ד
2023
בטבת
בדצמבר

רשימת תפוצה

הנדון : ביקורת מתוכננת ביקור רופא אשקלון

1. שם המרפאה : ביקורופא אשקלון תאריך הבדיקה: 19/12/2023
2. תקופת הבדיקה (חודש ושנה) 2023 חציון ב'
3. מנהל הסניף / איזור : [REDACTED]
4. שם הבודק: [REDACTED]
5. שמות הרופאים שבדקו חיילים במרפאה הנבדקת:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



עמוד 2 מתוך 6

6. חלק א' - איכות המתקן:

מס"ד		ק	לא	ניקוד 3-ק- 0-לא	הערות
1	האם קיים חדר קבלה נפרד במרפאה?	V			
2	האם קיים חדר טיפולים נפרד במרפאה?	V			
3	האם קיים חדר רופא נפרד במרפאה?	V			
4	האם קיימות דרכי גישה נוחות למרפאה? חניית נכים?	V			
5	האם יש שילוט המכוון למרפאה?	V			
6	קיום פינת המתנה כולל מיזוג?	V			
8	קיום טלוויזיה תקינה?	V			
9	האם חדר ההמתנה נקי ומסודר?	V			
10	המצאות מידע על שעות פעילות המרפאה?	V			יום א, ג, ה 17:00-23:30 יום ב, ד - 16:00:23:30 יום ו - 14:00-23:30 יום ש - 09:00-23:00
11	המצאות מידע על זכויות המטופל?	V			ב- 3 שפות: עברית, רוסית, וערבית.

7. חלק ב' - נורמות שירות:

מס"ד		ק	לא	ניקוד 3-ק- 0-לא	שם	ת.תפוגה	אצווה
1	בחר 5 תרופות מרשימת התרופות המחייבות - האם כולן נמצאות בחדר התרופות ?	V			מס"ד הפריט		
					1. משחת וולטרן	02/26	X72K
					2. טב. טלפסט	10/25	HT1667



נספח ח'

מסגרת הפונה	תאריך פניה למדור	סניף	תאריך מפגש	סיווג פניה	תוכן הפניה
	05.11.23	באר שבע	02.11.23	רפואי	יחס הרופאה, היעדר התייחסות לתלוונות רפואיות
	13.11.23	כפר סבא	11.11.23	רפואי	תיעוד ע"ש מטופל אחר
מוקד פרח	20.11.23	נתניה	08.11.23	יחס	יחס הרופא
מרפאת תה"ש	06.12.23	ראשון לציון	30.11.23	רפואי	תיעוד לקוי
מדור רפואה ראשונית	03.12.23	חדרה	30.11.23	רפואי	המלצות רפואיות לא תואמות
קפ"צ	10.12.23	אשדוד	01.10.23	יחס	יחס הרופא, אי מתן ימי מחלה
		עפולה	14.12.23	רפואי	היעדר אנמנזה, טיפול לא תואם
מדור רפואה ראשונית	24.12.23	אילת	21.12.23	רפואי	בדיקת שד בחיילת ללא תיעוד מספק של הצעת אלטרנטיבה או הסכמה
מדור רפואה ראשונית	25.12.23	לא רלוונטי	לא רלוונטי	רפואי	שימוש באבחנות לא ספציפיות
קפ"צ	31.12.23	טבריה	16.12.23	תפעולי	זמני המתנה ארוכים
יוה"ל"ם	14.01.24	כרמיאל	26.12.23	יוה"ל"ם	הטרדה מינית
זרוע הים	14.02.24	טלה רפואה	13.02.24	רפואי	מפגש שאינו מתאים לטלה-רפואה
קפ"צ	20.02.24	חיפה	13.01.24	יחס	יחס מזלזל לדבריה
נקח"ל	10.03.24	אריאל	26.02.24	אלימות מילולית	צעקות בעלות אופי גזעני
מדור רפואה ראשונית	07.02.24	כפר סבא	לא רלוונטי	איכות הרפואה	מפגשים ללא אנמנזה, תוכן דל
מוקד פרח	13.02.24	כפר סבא	31.01.24	רפואי	תיעוד לקוי, לדברי המטופלת לא נכנסה כלל לרופא
קרפ"פ משר"פ	12.02.24	כפר סבא	28.05.23	רפואי	אנמנזה דלה, אי ביצוע בדיקות ותשאול לא מספק
ענף מיו"ר	22.02.24	כפר סבא, נתניה	04.02.24	רפואי	אי אבחון סוכרת
ירפ"א	13.03.24	כפר סבא		רפואי	אי אבחון פריקרדיטיס
קרפ"פ פד"ם	30.04.24	נהריה	07.04.24	רפואי	אי אבחון DKA
מדור רפואה ראשונית	30.04.24	באר שבע	28.04.24	רפואי	בדיקת שד בחיילת ללא תיעוד מספק של הצעת אלטרנטיבה או הסכמה
מוקד תוצאות חריגות	21.04.24	עפולה, מודיעין	20.04.24	רפואי	אי ביצוע בדיקה גופנית
ניהול סיכונים חר"פ	02.05.24	כפר סבא	30.04.24	רפואי	אי אבחון ממצא בטני משמעותי
מוקד פרח	15.05.24	חיפה	02.05.24	יחס	יחס הרופא



מרפאת תה"ש	09.05.24	טלה רפואה	22.04.24	רפואי	התאמה לטיפול מרחוק, טיפול תרופתי לא באינדיקציה
רע"ן רפואה	02.06.24	כפר סבא	18.05.24	רפואי	אי אבחון דלקת בדרכי השתן
מרפאת מפרשית	09.06.24	נתניה	01.06.24	רפואי	אי השלמת צל"ח במטופלת עם סטורציה 91
קרפ"פ מז"י	10.06.24	באר שבע	04.06.24	רפואי	אי שימוש במדד סנטור, מתן אנטיביוטיקה קו 2
קרפ"פ פד"ם	16.06.24	נתניה	07.06.24	רפואי	כאב בטן שאובחן לאחר 5 ימים ממקור גינקולוגי
נקח"ל	20.06.24	עפולה	15.06.24	יחס	יחס מזלזל לדבריה
קרפ"פ פצ"ן	01.07.24	חיפה	30.06.24	יחס	לדבריה הרופא סירב לבדוק אותה גופנית וצעק עליה
קרפ"פ אמ"ן	01.07.24	ראשון לציון	22.05.24	רפואי	מתן מרשם שגוי
מרפ"א דרום	08.07.24	אשקלון	07.07.24	רפואי	אי ביצוע האזנה לריאות, אי התאמה בין השיח במהלך המפגש לבין התיעוד, אנטיביוטיקה ללא התוויה
קרפ"פ פד"ם	03.06.24	חולון	15.04.24	רפואי	אי אבחון פריקרדיטיס
מרפאת 81	11.07.24	תל אביב, אשקלון	05-06.24	רפואי	השלמת בדיקות עזר, טיפול שלא תועד, נוהל ביקורים חוזרים
מוקד פרח	04.08.24	נתניה	24.02.24	רפואי	הפניית חייל עם חשד לבעיה קרדיאלית באופן עצמאי
קרפ"פ פד"ם	01.09.24	ראשון לציון	17.08.24	רפואי	מתן המלצות לא רלוונטיות למקרה, שימוש בתבנית
קרפ"פ פד"ם	1.09.24	באר שבע	8.24	יוה"ל"ם	דיווח על הטרדה מינית, נשלח במלואו לביקורופא
מרפאת ביסל"א 883	15.09.24	אשדוד	09.09.24	רפואי	הפניה לא מוצדקת למיון
נקח"ל	23.09.24	כפר סבא	20.09.24	תפעולי	קושי במשיכת תרופות
נקח"ל	28.10.24	באר שבע	13.10.24	רפואי ויחס	גסטרואנטריטיס שלא קיבל מענה והרגיש שזלזלו בו
מרפאת 81	11.11.24	תל אביב	30.09.24	רפואי	פספוס שבר שורש כף יד, גם בפניה חוזרת שבועיים לאחר מכן
נקח"ל	21.11.24	באר שבע	19.11.24	רפואי	אי הפניה למיון ואי מתן ימי מחלה
יחידת המחלימים	27.11.24	כפר סבא	11.11.24	רפואי ויחס	שבר בקרסול שטופל לא בהתאם להנחיות?
מוקד פרח	12.12.24	נהריה	31.11.24	רפואי ויחס	מלין על תחושת זלזול ועל איכות הרפואה
נקח"ל	08.12.24	קרית אונו	03.12.24	תפעולי	בעיה בזימון תורים - אין קדימות למי שהזמין תור מראש
יוה"ל"ם	08.09.24	באר שבע	27.08.24	יוה"ל"ם	לדבריה הרופא דיבר עם רופא אחר וקילל אותה בקללה בעלת אופי מיני בשיחתם בערבית



נספח ט'

- בלמ"ס -

בלמ"ס

המרכז
 לשיקום
 טלפון: 0304-9454
 תיק: 010769-3-1855
 תשפ"ב
 2022

המרכז
 לשיקום
 טלפון: 0304-9454
 תיק: 010769-3-1855
 תשפ"ב
 2022



לוח תפוצה

הנדון: סיכום ביקורות פתע בסניפי ביקור רופא

1. כללי:

- א. בהתאם להנחיית ראש אג"ל על קיום ביקורת במתכונת פתע בסניפי ביקור רופא, הוגדר חלון זמנים לביצוע הביקורות הנ"ל בחובלת מפקד מרכז שירותי רפואה.
- ב. בהמשך לאמור לעיל, הביקורות התבצעו ב-2 חלונות זמנים:
1. יום ה' 31/03/2022
 2. יום ש' 02/04/2022

2. מטרת הביקורת:

- א. שיקוף תמונת מצב בסניפי ביקור רופא למפקדים תוך מיקוד על נושא איכות וחווית השירות והטיפול הרפואי.

3. היקף הביקורת:

- א. 18 סניפי ביקור רופא ע"פ החלוקה הנ"ל:

מס"ד	סניפים שנבדקו ב-31/03	סניפים שנבדקו ב-02/04
1	סניף קצרין	סניף כרמיאל
2	סניף קריית שמונה	סניף טבריה
3	סניף נהריה	סניף חיפה
4	סניף עפולה	סניף נתניה
5	סניף חדרה	סניף כפר סבא
6	סניף אריאל	סניף מודיעין
7	סניף ראשון לציון	סניף ת"א
8	סניף ירושלים	סניף אשקלון
9	סניף אשדוד	סניף באר שבע



- בלמ"ס -

בלמ"ס

4. הרכב צוות הביקורת:

מס'ד	סניף	מועד הביקורת	מבקר 1	מבקר 2	מתלווה
1	סניף קצרין	31/03/22			
2	סניף קריית שמונה	31/03/22			
3	סניף נהריה	31/03/22			
4	סניף עפולה	31/03/22			
5	סניף חדרה	31/03/22			
6	סניף אריאל	31/03/22			
7	סניף ראשון לציון	31/03/22			
8	סניף ירושלים	31/03/22			
9	סניף אשדוד	31/03/22			
10	סניף כרמיאל	02/04/22			
11	סניף טבריה	02/04/22			
12	סניף חיפה	02/04/22			
13	סניף נתניה	02/04/22			
14	סניף כפר סבא	02/04/22			
15	סניף מודיעין	02/04/22			
16	סניף ת"א	02/04/22			
17	סניף אשקלון	02/04/22			
18	סניף באר שבע	02/04/22			



נספח י'



בלמ"ס
עמוד 1 מתוך 6

-
-
-
תיק:
סימוכין:
כ"ט
10
כללי
009995-3-162
התשפ"ד
2024
בטבת
בינואר

רשימת תפוצה

הנדון: סיכום ביקורת מלאה ביקור רופא אשדוד

תאריך: 19/12/2023

שם הסניף: ביקורופא אשקלון

תשתיות מבנה 50% מהציון הסופי

סעיף בקרה	סעיף בחוברת המכרז	עמידה בתנאי / עמידה חלקית / אי עמידה
חניה ונגישות: קיימת נגישות למוקד כולל גישה להגעת רכב הצלה ופינוי	6.4.2.3	V
אתר קבלה ורישום	6.4.2.1	V
אזור המתנה: חדר המתנה ייעודי הכולל כסאות ישיבה לפי מפתח של 16 כיסאות לכל חדר רופא פעיל, מתקני שתייה, כוסות חד פעמיים, קיים אוורור/ מיזוג / חימום, שירותים, לרבות שירותים לנכים.	6.4.2.4, 6.4.2.6, 6.4.4, 6.4.5	V
שלטי הכוונה - שילוט חיצוני: המכוון אל המוקד, הדרך לפנייה דחופה לקבלת סיועה רפואי בשעות בהן המוקד סגור, שעות פעילות, רשימת בתי המרקחת בסמיכות למקום, לרבות מס' טלפון	6.4.12.1, 6.4.12.2	V
שלטי הכוונה - שילוט פנימי: עיקרי זכויות החולה, הזכות לנוכחות אדם נוסף בעת בדיקת רפואית, פנייה בנושא אלימות במשפחה.	6.4.12.3	בשלוש שפות- עברית, ערבית ורוסית

בלמ"ס



בלמים
עמוד 2 מתוך 6

V	6.4.12.5	שילוט בשפה עברית וערבית
V	6.4.7	עמדת קיוסק ו/או חלופה דיגיטלית אחרת
V	6.4.11	אמצעי תקשורת לרבות טלפון ונגישות לאינטרנט
V	6.4.8	תאורת חירום אחת לפחות בכל חדר

□

חדרי הטיפול 25% מהציון הסופי

סעיף בקרה	סעיף בחוברת המכרז	עמידה בתנאי / עמידה חלקית / אי עמידה
חדרי טיפול המאפשרים שמירה על פרטיותם של המטופלים - כיסא/ מיטת בדיקה מוסתרת ומאחורי וילון ודלת כניסה לחדר עם אפשרות לנעילה פנימית	6.4.6	V
אורור / מיזוג / חימום לחדרי הבדיקה	6.4.5	V
מיטת טיפולים, וכיור רחצה לידיים בכל חדר	6.4.2.7	V
מתקנים נפרדים לאיסוף פסולת זיהומית, חדה ופסולת רגילה	6.4.2.7	V
קיום ציוד ניטור ומדידה: מד חום, מד לחץ דם, מד סטורציה	6.9.9	V
שירותים לבדיקת אק"ג לרבות מכשיר, אלקטרודות, מדבקות, חגורת אלקטרודות, נייר הדפסה דיו	6.7.5	V
שירותי אינהלציה לרבות מסכת חמצן, קנולה, צינור הארכה גמיש, פילטרים וכדומה	6.8	V
שירותי תפירה לרבות חוט תפירה, כפפות סטריליות, משטח סטרילי, מחזיקי מחט, מחטים ומזרקים	6.9.4	V
אמצעי ניטור נוספים: גלוקומטר, מאזני אדם	נספח E	V



נספח י"א

עמוד 1 מתוך 6

מרכז	שירותי	הרפואה
ענף	שירותי	הרפואה
טל'	-	03-7373029
פקס	-	03-7377513



רפואה



שירותי



מפקדת

תיק:	-	-
סימוכין:	ביקורות	-
ז'	010580-3-3765	-
01	בחשון	התשפ"ה
	בדצמבר	2024

רשימת תפוצה

הנדון: סיכום ביקורת פתע בסניפי ביקורופא - נובמבר 2024

1. כללי:

א. בהתאם למדיניות חיל הרפואה והמשרד ובמטרה לנטר את השירות הרפואי הניתן לחיילי צה"ל בסניפי המיון הקדמי המופעלים ע"י חברת "ביקורופא", התבצעו ביקורות במתכונת פתע בסניפים שהוגדרו ביום רביעי ה-27/11/24, בהובלת מפקד המשרד.

2. מטרת הביקורת:

א. בקרת הספק בהתאם לאמות המידה להפעלת מוקד לשירותי רפואה דחופה (עפ"י חוזר מנכ"ל משהב"ר 08/2022).

ב. גיבוש תמ"צ בסניפי "ביקורופא" בתחום איכות וחווית השירות והטיפול הרפואי, בהתאם למדדי חר"פ ולמוסכם בחוזה ההתקשרות מול הספק.

3. פירוט הסניפים שנבדקו וצוות הביקורת:

מס"ד	סניף	מבקר 1	מבקר 2
1	קצרין		
2	נהריה		
3	כרמיאל		
4	עפולה		
5	טבריה		
6	חיפה		
7	חדרה		
8	נתניה		
9	אריאל		
10	כפר סבא		
11	ירושלים		
12	מודיעין		



- בלמ"ס -

בלמ"ס
עמוד 2 מתוך 6



רפואה



שירותי



מפקדת

13	בית שמש		
14	ראשון לציון		
15	קרית אונו		
16	ת"א		
17	אשדוד		
18	אשקלון		
19	באר שבע		
20	דימונה		
21	אילת		

4. עיקרי הליקויים עפ"י סניפים:

מס"ד	סניף	ציון	עיקרי הליקויים
1	קצרין	100	א.מ.ל.
2	נהריה	100	א.מ.ל.
3	כרמיאל	88	תאורה בכניסה תקולה פער בנגישות לרכב הצלה ופינוי, פער בנגישות לנכים – ליקוי חוזר מביקורת קודמת פער במזגן בחדר ההמתנה – ליקוי חוזר מביקורת קודמת מסך ניהול תורים לא עובד – ליקוי חוזר מביקורת קודמת צוות ללא תגי שם מד לחץ דם ומכשיר אינהלציה לא מכויילים
4	עפולה	100	א.מ.ל.
5	טבריה	92	צוות מטפל לא בקיא בנהלי הזנה רטרואקטיביים צוות לא מכיר את אופן השימוש בצווארון אין הפרדה בין תרופות בשימוש חיצוני לפנימי אמבט נמצא בעגלת החייאה כאשר הוא סגור בניילון ולא נבדק כנדרש
6	חיפה	98	פער בשירותי אורתופד – שעות הפעילות אינן חופפות את שעות פעילות הסניף
7	חדרה	98	צוות מטפל ללא תגי שם



נספח י"ב

מרכז
ענף
טל'
פקס

שירותי
שירותי

הרפואה
הרפואה
03-7373029
03-7377513



משר"פ
שירותי הבריאות שלך בצה"ל

תיק:
סימוכין:
ב' 11
התשפ"ד
2024

ביקורות
010580-3-3263
באד"ר
בפברואר

רשימת תפוצה

הנדון: סיכום ביקורת פתע בסניפי ביקורופא - פברואר 2024

- כללי:
 - בהתאם להנחיית מפקד המרכז לשירותי רפואה על קיום ביקורת במתכונת פתע בסניפי ביקורופא, התבצעו ביקורות בסניפים שהוגדרו ביום שבת, 10/02/2024, בהובלת מפקד המשר"פ.
- מטרת הביקורת:
 - גיבוש תמ"צ בסניפי "ביקורופא" בתחום איכות וחווית השירות והטיפול הרפואי, בהתאם למדדי חר"פ.
 - בחינת שביעות רצון המטופלים מהמענה והשירות הניתן בסניפי הרשת תוך תשאול המטופלים.
- היקף הביקורת:
 - פירוט 17 הסניפים שנבדקו וצוות הביקורת –

מס"ד	סניף	מבקר 1	מבקר 2
1	קצרין		
2	נהריה		
3	כרמיאל		
4	עפולה		
5	טבריה		
6	חיפה		
7	חדרה		
8	נתניה		
9	אריאל		
10	כפר סבא		
11	ירושלים		
12	מודיעין		
13	ראשון לציון		
14	ת"א		
15	אשדוד		
16	אשקלון		
17	באר שבע		

סימוכין: 010580-3-3263

סיווג: בלמ"ס



- בלמ"ס -

בלמ"ס

עמוד 2 מתוך 5

4. עיקרי הממצאים עפ"י סניפים:

מס"ד	סניף	שימור	שיפור
1	קצרין	סדר וניקיון זמני המתנה קצרים שביעות רצון גבוהה	א.מ.ל.
2	נהריה	סדר וניקיון זמני המתנה צוות שולט בנוהל דיווח אירועים חריגים	צוות ללא תגי שם
3	כרמיאל	א.מ.ל.	סדר וניקיון – בדלי סגירות ולכלוך על הרצפה, אין מנקה בשעות הפעילות פער במזגן בחדר טיפולים חדר המתנה - אין חלונות או אוורור אין רשת אינטרנט מסך ניהול תורים לא עובד אין שירותי נכים פער קריטי בנגישות לרכב פיגוי פער בפרגודים בחדרי הרופא
4	עפולה	סדר וניקיון צוות שולט בהנחיות ונהלים מעקבי רישום וניהול מתנהלים כתיקנם ללא פערים שביעות רצון גבוהה	פער בשילוט בנוגע לבתי מרקחות בסביבת המרפאה
5	טבריה	סדר וניקיון שביעות רצון גבוהה	פער בכיסאות המתנה פער בפח פסולת ביולוגית חלק מהצוות ללא תגי שם
6	חיפה	מעקבי רישום וניהול מתנהלים כתיקנם ללא פערים שביעות רצון גבוהה	סדר וניקיון – אשפה פזורה על הרצפה ללא חניה לרכב חירום פער בשילוט בשפה הערבית ללא מחיצה בין המטופלים בחדר הטיפולים – פגיעה בחיסיון הרפואי
7	חדרה	חניה מסודרת לרכב חירום פינת המתנה מסודרת ונקיה צוות שולט בהנחיות ונהלים בגל הנוגע לאירועים חריגים מעקבי רישום וניהול מתנהלים כתיקנם ללא פערים	חדר אחיות מלוכלך ומבולגן, פחים מלאים מוזכירה רפואית ורופאים ללא תג שם צפיפות גבוהה מאוד שביעות רצון נמוכה זמני המתנה ארוכים
8	נתניה	סדר וניקיון	פער בשירותי נכים