

משרד הבריאות	נוהל מס' :
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס' 1 :
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 1 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

1. כללי

שירות סוקרי איכות הינה דרך לבדיקה של טיב ואיכות שירותי השיקום הניתנים, ממבטם של מקבלי השירות. מתוצאות הסקירה מופק משוב לשירות המייצר פלטפורמה לקבלת החלטות, הן ברמת השירות והן ברמת מדיניות.

2. מטרת השירות

- 2.1 תשתית לניטור שיטתי של שביעות רצון מקבלי השירות.
- 2.2 ביצוע סקרים / ראיונות לכלל מקבלי השירות במערך השיקום, המועברים ע"י אנשים בעלי ידע מניסיון אישי.
- 2.3 איגום ועיבוד הנתונים בצורה שאינה מזוהה ועיבודם לדוחות שישרתו את כלל בעלי העניין.

3. מטרת הנוהל

- 3.1 הגדרת אמות מידה מקצועיות להפעלת שירות סוקרי איכות.
- 3.2 הגדרה ופירוט סמכויות משרד הבריאות המפקח על מתן שירות זה.

4. אחריות

- 4.1 האחריות הכוללת ליישום נוהל זה חלה על ראש שירותי בריאות הנפש במשרד הבריאות, או מי שהוסמך על ידו.
- 4.2 האחריות לביצוע נוהל זה חלה על מפעיל השירות בהתאם לרשום בפרק השיטה.

נערך על-ידי:	אושר על-ידי:
עדי נעמן, מנהלת תחום בכיר, שילוב בקהילה.	שם _____ ד"ר אהוד ססר
	חתימה _____

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' :
הנושא : סוקרי איכות	מהדורה מס' : 1
	עמוד 2 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

5. אזכורים

חוק שיקום נכי נפש בקהילה התש"ס - 2000.
חוק יסוד - כבוד האדם וחירותו, התשנ"ב, 1992
חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות התשנ"ח 1998
האמנה לשיקום האדם עם נכות נפשית בקהילה תשס"ג 2003
חוברת ההנחיות לעוסקים בהדרכה בשיקום בברה"ן בקהילה

6. חוזרים:

נוהל פיקוח ובקרה, מדידה, ניתוח ושיפור שירותי ברה"ן 17.004, 2014
נוהל טיפול באירוע חריג בשירותי השיקום (נוהל מס' 85.001 מהדורה 2), 2016.
נוהל סיווג מידע א.8 ינואר 2018

7. הגדרות

- 7.1 **המשרד או המזמין** - מדינת ישראל, משרד הבריאות.
- 7.2 **ראש האגף לבריאות הנפש** – ראש שירותי בריאות הנפש במשרד הבריאות, שמונה לפי חוק טיפול בחולי נפש, התשנ"א-1991.
- 7.3 **סגן/ית ראש האגף לבריאות הנפש, לתחום השיקום** - (להלן גם: "ממונת שיקום ארצית").
- 7.4 **מנהל/ת תחום באגף לבריאות הנפש** – נציג/ת האגף לבריאות הנפש, בתחום השיקום, אשר יהיה אמון על הקשר עם הספק/ים הזוכה, ינחה אותו, יבקר אותו והכל כמפורט במסמכי המכרז (להלן גם: "האחראית על השירות מטעם האגף").
- 7.5 **פסיכיאטר מחוזי** - פסיכיאטר/ית מחוזי / אזורי או סגנוה. כהגדרתו בחוק טיפול בחולי נפש, התשנ"א 1991
- 7.6 **ע' פסכ' מחוזי לבקרה** – מרכז צוות בקרה רב מקצועי במחוז, בתיאום עם הפסיכיאטר המחוזי ובהתאם להנחיות האגף לבריאות הנפש, לחוקים ולנהלים רלוונטיים.
- 7.7 **מנהל/ת מערך השיקום המחוזי** – עובד /ת מדינה, חלק מצוות לשכת פסיכיאטר המחוז, יו"ר ועדת שיקום אזורי ואחראי לשיקום באזור.
- 7.8 **חוק השיקום** – חוק שיקום נכי נפש בקהילה התש"ס 2000
- 7.9 **סל שיקום** - כהגדרתו בחוק השיקום
- 7.10 **מסגרות שיקום/שירותי שיקום** מסגרות בהתקשרות עם המשרד בהן ניתנים שירותים לזכאים לפי חוק השיקום:
- 7.10.1 **מסגרות מוגנות** שירותי שיקום לפי חוק השיקום שהם אחד מאלה - מפעלים מוגנים, מועדונים

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 3 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

תעסוקתיים וחברתיים הוסטלים לסוגיהם, שרותי השכלה.

7.10.2 מסגרות נתמכות שירותי שיקום לפי חוק השיקום שהם אחד מאלה - תעסוקה נתמכת, דיור מוגן, שירותי חונכות ושירותי סומכות, שירותי פנאי וחברה, תיאום טיפול.

7.11 גאנט פעילות שנתית – תכנון פעילות השירות נשוא נוהל זה, לסבב 1 באורך של שנה וחצי, פר המחוזות השונים, לרוחב כלל התחומים.

7.12 מראיין/סוקר - אדם עם מגבלה נפשית, בעל ידע מניסיון בבריאות הנפש, או בן משפחתו אשר עבר קורס הכשרה בהתאם לדרישות המשרד לעובדים בעלי ידע מניסיון אישי במערכת בריאות הנפש.

7.13 משתקם/מקבל שירות - אדם עם מגבלה נפשית, שאושר לו סל שיקום ע"י ועדת שיקום אזורית ומקבל בפועל שירות שיקום אחד לפחות.

7.14 בן משפחה מקבל שירות – בן משפחה של אדם עם מוגבלות נפשית אשר מקבל יעוץ ממרכז יעוץ למשפחות

7.15 מנהל/ת השירות – איש מקצוע מטעם הספק שתפקידו לנהל את השרות על כלל ההיבטים, לרבות פיקוח, תכנון וארגון של השירות, לספק הנחיה מקצועית, הדרכה והכשרה לעובדים בצוות, באופן פרטני ובמסגרת קבוצתית. בין יתר תפקידיו לנהל את מפגשי המשוב והניטור אחר תכניות הפעולה ולעבוד לפי גאנט פעילות שנתית. אחראי גם על ניהול הקשר עם מנהלי מערך השיקום המחוזיים, צוות פיקוח ובקרה מחוזי ומנהל התחום באגף לבריאות הנפש, האחראי על השירות.

7.16 מנחה מקצועי – שותף למנהל/ת השירות בהדרכה הקבוצתית והפרטנית של סוקרי האיכות/המראיינים ובהליך הכשרתם.

7.17 רכז/ת משובים – מוגדר כאחראי על מתן המשוב למסגרות השיקומיות השונות. ממונה על העברת והנגשת דוח המשוב לשירות ועל ניטור תכנית הפעולה של השירות בהתבסס על דוח המשוב.

7.18 מתודולוג – אחראי על פיתוח ועדכון השאלונים, מנחה את הסטטיסטיקאי כיצד לנתח את הנתונים ואחראי על המשגת הנתונים למפגשי המשוב ולמשרד הבריאות.

7.19 סטטיסטיקאי - אחראי על הנתונים ועיבודם. ממונה על עיבוד תוצאות הסקרים וביצוע ניתוחים סטטיסטיים.

7.20 ראיון - מפגש בין הסוקר/מראיין לבין המשתקם בן משפחה, אשר מטרתו לאפשר למשתקם/בן משפחה להשמיע את תחושותיו ועמדותיו לגבי השירות הניתן לו, כמו גם היבטים הנוגעים להליך שיקומו. במהלך המפגש ימולא שאלון ממוחשב. המראיינים יגיעו עם טאבלט/מחשב נייד על גביו ימולא הריאיון. בנוסף, יחזיקו בעותק קשיח של הריאיון לשם בטחון. כמו כן, יהיו להם כלי כתיבה ומשטח קשיח למילוי השאלון (במידת הצורך).

המפגש יכול להתקיים פנים מול פנים (ללא נוכחות איש צוות), כראיון טלפוני או כשאלון בזום.

7.21 דוח משוב לשירות השיקום – סיכום הנתונים אודות כלל הראיונות שהתבצעו באותה המסגרת/שירות, באופן שאינו פרטני מזוהה, כך שהמסגרת תוכל להיעזר בדוח המשוב לשיפור וטיפול איכות השירות הניתן למשתקמים.

7.22 מפגש משוב – מפגש פרונטלי המתקיים במסגרת, בנוכחות מנהל/ת המסגרת, אנשי צוות, מקבלי שירות, בני משפחה, רכז/ת המשובים של השירות והסוקר/ים הרלוונטיים שראינו באותה מסגרת, בו מוצג ומונגש דוח המשוב המסגרותי.

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 4 מתוך 18 תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

7.23 תכנית פעולה של המסגרת/שירות השיקומי – תכנית אותה תבנה מסגרת השיקום הנסקרת, על בסיס דוח המשוב המסגרת שהוגש, אשר תכיל נקודות לשיפור, לשינוי ולשימור תחומים ייעודיים, כמו גם מטרות לטווח ארוך ויעדים לטווח הקצר ואופן השגתם. התכנית תועבר לצוות סל שיקום מחוזי.

7.24 הדרכה - תהליך המתרחש בין מדריך ומודרך לשם הקניית ידע, ערכים – ומיומנויות. תהליך ההדרכה מסייע להתפתחותם האישית ולטיפול זהותם המקצועית של המודרכים. הדרכה ניתנת הן במתכונת פרטנית והן במתכונת קבוצתית.

7.25 מדריך למנהלים/מדריך חיצוני - איש מקצוע אשר קיבל אישור לבצע הדרכות למנהלי/רכזי שירותי השיקום לפי המפורט בנוהל זה. אינו עובד מטעם הספק.

7.26 חוברת ההנחיות לעוסקים בהדרכה בשיקום בברה"ן בקהילה – קובץ הנחיות המהווה תשתית להסדרה של תחום ההדרכה בשיקום. (מפורסם באתר משרד הבריאות -

<https://www.gov.il/he/Departments/publications/reports/mtl-rehabilitation-guidelines>

7.27 בית הספר הארצי לשיקום ו/או מסגרת לימודית אחרת שאושרה ע"י המשרד – בית הספר הארצי להכשרה בשיקום, שילוב והחלמה שהינו במימון ובפיקוח משרד הבריאות, מקיים קורסים והכשרות עבור עובדי השיקום בתחום בריאות הנפש, משפחות ומתמודדים.

7.28 כלי להערכת האיכות המקצועית של השירות (Fidelity Scale) – כלי המפרט את השיטות וההנחיות לביצוע העשייה השיקומית בשירות וליישום תכנית השיקום בכל היבטיה. מיועד לבדיקה עצמית של צוות השירות ולמעקב של מנהל תחום השיקום המחוזי, או מי מטעמו, אחר האיכות המקצועית של עבודת השיקום בשירות.

8. חלות

8.1 סגן/ית ראש האגף לבריאות הנפש, לתחום השיקום – להלן גם: הממונה על שירותי השיקום בקהילה בשירותי בריאות-הנפש במשרד הבריאות, או מי מטעמו.

9. שיטה

9.1 הסקר יועבר לאוכלוסיית מקבלי השירות במערך בריאות הנפש. הראיונות יתקיימו במפגש פנים אל פנים, טלפונית, ובזום.

9.1.1 ראיונות פנים אל פנים – הסוקר מגיע לראיון את הנסקר. תיאום הראיון יעשה על ידי קשר בין מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו לבין המסגרת הנסקרת. בסמוך למועד הראיונות יודא מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו עם איש הקשר מהמסגרות את קיומם. בחדר הראיונות יהיו נוכחים המרואיין והמתראיין בפרטיות ללא יכולת ציתות מחדרים אחרים. החדר לא ינעל בשום מקרה כל עוד מתקיים בו הראיון. ראיון פנים מול פנים יתקיים במסגרות של שירותי הדיור – הוסטלים, תעסוקה מוגנת – מפעלים מוגנים ומועדונים תעסוקתיים, מועדונים חברתיים, מרכזי יעוץ למשפחות וב – 3% מכמות מקבלי שירותי דיור מוגן משותף. בסיום כל סקר, יחתום מקבל השירות כי מילא את השאלון באופן פרטי וללא

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' :
הנושא : סוקרי איכות	מהדורה מס' : 1
	עמוד 5 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

נוכחות/התערבות איש צוות. בנוסף, בסקרים שיועברו באופן פרונטלי, גם הסוקר יחתום בסיום הסקר, כי התבצע ללא נוכחות/התערבות אנשי צוות מהשירות השיקומי.

9.1.2 ראיון טלפוני – הסוקר מראיין את הנסקר בטלפון. תיאום הראיון יעשה על ידי קשר בין מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו לבין איש קשר מהסגרת הנסקרת או המשתקם עצמו. בסמוך למועד הראיונות יודא מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו עם איש הקשר מהמסגרות את קיומם. הסוקר ייצור קשר במועד שנקבע עם מקבל השירות, ויודא כי אכן מדובר במשתקם באמצעות אימות של השם המלא ושם המסגרת ממנה מקבל את השירות השיקומי. הסקר הטלפוני יתקיים במסגרות נתמכות – תעסוקה נתמכת, דיור מוגן, סומכות, חונכות, תיאום טיפול, השכלה, פנאי וחברה ובמרכזי יעוץ למשפחות. בסיום כל סקר, יחתום מקבל השירות על הצהרה כי מילא את השאלון באופן פרטי וללא נוכחות/התערבות איש צוות ויעבירו לאיש הצוות של המסגרת אשר יעברו למנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו. בנוסף, על הסוקר להזין את הנתונים לתוך המערכת הממוחשבת ועד אז עליו לשמור את המסמכים בארון נעול, על הסוקר לציין שהראיון נערך טלפונית לאחר הזנת הנתונים המנהל התכנית או מי מטעמו להשמיד את המסמכים.

9.1.3 ראיון בזום – הסוקר מראיין את הנסקר בזום. תיאום הראיון יעשה על ידי קשר בין מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו לבין איש קשר מהסגרת הנסקרת או המשתקם עצמו. בסמוך למועד הראיונות יודא מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו עם איש הקשר מהמסגרות הנסקרות את קיומן. הסוקר יודא שאכן מדובר במשתקם באמצעות אימות של תעודת הזהות או רישיון הנהיגה. הסקר בזום יתקיים במסגרות נתמכות – תעסוקה נתמכת, דיור מוגן, סומכות, חונכות, תיאום טיפול, פנאי וחברה ובמרכזי יעוץ למשפחות. בסיום כל סקר, יחתום מקבל השירות על הצהרה כי מילא את השאלון באופן פרטי וללא נוכחות/התערבות איש צוות ויעבירו לאיש הצוות של המסגרת אשר יעברו למנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו. בנוסף, על הסוקר להזין את הנתונים לתוך המערכת הממוחשבת ועד אז עליו לשמור את המסמכים בארון נעול, לאחר הזנת הנתונים המנהל התכנית או מי מטעמו להשמיד את המסמכים.

9.1.4

9.2 לצורך ביצוע הפעילות הספק יקים צוות היגוי אשר יכלול:

9.2.1 יו"ר צוות ההיגוי – מנהל התוכנית

9.2.2 מנחה המקצועי של התוכנית.

9.2.3 נציג אקדמיה.

9.2.4 נציג יחידת השיקום באגף בריאות הנפש.

9.2.5 נציג משפחות.

9.2.6 נציג מתמודדים.

9.2.7 נציג צוות הסוקרים.

9.2.8 נציג בקרת האיכות של הספק.

9.2.9 צוות ההיגוי יתכנס אחת לארבעה חודשים. צוות ההיגוי יעץ לספק בנושאים המפורטים למטה.

9.3 טרום הסקר:

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 6 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

9.3.1 דוגמאות לשאלונים פורמטים תועברנה לספק. יובהר כי דוגמאות אילו אינן מחויבות ומצורפות על מנת

לסייע לספק להיערך לביצוע הסקרים. במידת הצורך על הספק לפתח שאלונים נוספים

9.3.2 לכל תחום (תעסוקה, דיור, חברה ופנאי, חונכות, משפחות, סומכות, השכלה תיאום טיפול) יהיה שאלון

ייעודי, אשר יכלול שאלות הנוגעות לשביעות הרצון מהליך שיקומו האישי של האדם, במסגרת השירות הנסקר. סך הכול עבור 8 תחומים יהיו 11 שאלונים (שאלון תעסוקה נתמכת, שאלון מפעל מוגן, שאלון מועדון תעסוקתי, שאלון דיור מוגן, שאלון הוסטל וקהילה תומכת, שאלון מועדון חברתי, שאלון משפחות, שאלון השכלה, שאלון תיאום טיפול, שאלון חונכות, שאלון סומכות) - תהיה אפשרות להוסיף בשאלונים שאלות על השירות הדנטלי לזכאי סל שיקום ועל הסיוע פרטני בהתאם לבקשת משרד הבריאות. פיתוח ועדכון השאלונים יבוצעו על ידי המתודולוג של תוכנית סוקרי איכות ובתיאום עם מנהל התחום באגף בריאות הנפש.

9.3.3 תבחן שביעות רצונו מהשירות הנסקר ומעבודת הצוות המלווה אותו בשירות זה.

9.3.4 הכנת שאלון חדש על ידי מומחי הספק במידה ומנהל התחום באגף בריאות הנפש יבקש: יבוצע בהתאם לתהליך הבא:

- הכנת שאלון חדש על ידי מומחה הספק (מתודולוג)
- בניית קבוצת מיקוד בהיקף של 2 מסגרות לפחות. בקבוצת המיקוד ישתתפו גם נציגים מהתחום הנסקר.
- הרצת פיילוט לבדיקת השאלון על קבוצת המיקוד.
- בדיקת תוצאות השאלון ועריכת שינויים במידת הצורך לשם שיפור השאלונים, בכפוף לאישור מנהל התחום באגף בריאות הנפש.

9.3.5 טרום הסקר ייצור מנהל השירות, קשר עם המסגרת הנסקרת, יציג את השירות, מטרותיו ואופן הפעלתו

ויקיים הסבר לצוות המסגרת במידת הצורך, קרי: אם חלק ארי מצוות המסגרת השיקומית התחלף מאז הסקר האחרון, או אם המסגרת הנסקרת תבקש לקיים הסברה ו/או לפי שיקול דעתו של מנהל השירות.

9.3.6 הספק יהיה אחראי להפיץ על ידי מנהל תוכנית סוקרי איכות או מטעמו מכתב הסבר על התוכנית למנהלי המסגרות לפני ביצוע הסקר.

9.3.7 הספק יהיה אחראי לינתן הסבר באמצעות מנהל תוכנית סוקרי איכות או מטעמו על אודות פעולת הסקירה למנהלים וליזמים ובעת הצורך גם לצוותי המסגרות, בכתב ובע"פ, קודם לסקירה.

9.3.8 הזימון של הנסקרים לחדרי הראיונות יעשה על ידי קשר של מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו עם המסגרת הנסקרת. באחריות המסגרת לספק חדר לראיונות. בחדר הראיונות יהיו נוכחים המרואייין והמתראיין בפרטיות ללא יכולת ציתות מחדרים אחרים. החדר לא ינעל בשום מקרה כל עוד מתקיים בו הראיון. במקרים בהם הסקר מתבצע במסגרות נתמכות באופן טלפוני/זום הסקר יתואם באמצעות מנהלת תוכנית סוקרי איכות או מטעמו ישירות עם המשתקם **ויתקיים בנוכחות אדם נוסף בבית אדם לא בחדר בו מתקיים הראיון.**

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 7 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

9.3.9 עבור מסגרות מוגנות : קיום מפגש הסברה של צוות התוכנית עם המשתקמים במסגרת. מטרת המפגש הינה מתן הסבר, הן בע"פ והן באמצעות מתן עלוני הסבר המיועדים למשתקמים ולמשפחותיהם, על הסקר ומטרותיו. במפגש זה יתואמו הראיונות האישיים עם המשתקמים. הראיונות יתואמו מול איש קשר מהמסגרת, שאינו מנהל המסגרת תוך התאמת שעות הביקור ליכולתם ולצרכיהם של המשתקמים.

ניתן לתאם את קיום הראיונות מול מנהל המסגרת.

9.3.99.3.10 על מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו לחלק במפגשי ההסברה עלון למשתקמים הכולל נתונים על הסקר ועל מטרותיו. תוכן העלון יאושר על ידי מנהל התחום באגף בריאות הנפש.

9.3.109.3.11 במסגרות נתמכות ובמרכזי יעוץ למשפחות הסקר יתואם באמצעות מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו מול איש קשר או ישירות עם המשתקם.

9.3.119.3.12 בסמוך למועד הראיונות יודא מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו עם איש הקשר מהמסגרות את קיומם. מדי חודש יעביר מנהל תוכנית סוקרי איכות למנהל התחום באגף בריאות הנפש דו"ח לגבי מצב ביצוע הסקרים.

9.4 ביצוע הסקר:

9.4.5 מנהל התחום באגף בריאות הנפש יגדיר את המסגרות אותן יש לסקור בכל סבב ואת אופן הסקר (פנים מול פנים, זום, טלפוני). ראיונות פרונטליים יתקיימו במסגרות מוגנות. ראיונות בזום ובטלפון יתקיימו במסגרות נתמכות. בשירות הדיור המוגן תהיה גם דגימה פרונטלית של 3% מכמות מקבלי שירותי דיור מוגן משותף.

9.4.6 אחת לשנה יסקר תחום מוביל בהתאם לבקשת יחידת השיקום באגף בריאות הנפש.

9.4.6.1 השאלונים יעסקו ב-8 תחומים : תעסוקה, דיור, חברה ופנאי, חונכות, משפחות, סומכות, השכלה, תיאום טיפול.

9.4.6.2 11 שאלונים (שאלון תעסוקה נתמכת, שאלון מפעל מוגן, שאלון מועדון תעסוקתי, שאלון דיור מוגן, שאלון הוסטל וקהילה תומכת, שאלון מועדון חברתי, שאלון משפחות, שאלון השכלה, שאלון תיאום טיפול, שאלון חונכות, שאלון סומכות).

9.4.6.3 היקף הדגימה יהיה לפחות 50% מכמות המסגרות בתחום הנבחר ולפחות עוד 20% בשאר התחומים.

בתחום הדיור קיימים 322 מסגרות, בתחום התעסוקה 234, בתחום פנאי וחברה 215 מסגרות, בתחום ההשכלה 11 מסגרות, בתחום החונכות 3 מסגרות, בתחום הסומכות 5 מסגרות ובתיאום טיפול 9 מסגרות. בתחום המשפחות 32 מסגרות של מרכזי יעוץ למשפחות.

9.4.7 במצב בו תהיה היענות קטנה מ-50% במסגרת בתחום הנבחר, ייערכו בה עד 2 סבבים נוספים של ראיונות בשיתוף עם מנהל המסגרת. הספק מחויב לעדכן את מנהל התחום באגף בריאות הנפש על כל מקרה בו יש בעיות מהותיות בהשגת מענה על השאלונים.

9.4.8 ביצוע ראיונות טלפונים (15%-20%) מכלל הראיונות בסבב.

9.4.9 ביצוע סקרים בזום (10%-15%) מכלל הראיונות בסבב.

9.4.10 ביצוע ראיונות – פנים מול פנים (60%-70%) בסבב

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 8 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

- 9.4.6 הסוקרים יבצעו ראיונות ללא נוכחות אנשי צוות והמידע שייאסף יועבר באופן אנונימי (לא שמי ופרטני במערכת).
- 9.4.7 סוקרים/מראיינים יהיו בעלי ידע מניסיון אישי – מתמודד נפש או בני משפחותיהם.
- 9.4.8 ראיונות במרכזי יעוץ למשפחות יערכו על ידי סוקרים שהינם בני משפחה בעלי ידע מניסיון . בן המשפחה הנסקר יהיה רשאי להחליט האם מעדיף ראיון טלפוני או פרונטלי .
- 9.4.9 לכל סקר תהיה חתומה הצהרה על ידי המראיין והמראיין, שהתקיים ללא נוכחות אנשי צוות. למראיינים יהיו כל הטפסים הנדרשים כולל טפסים עודפים (50% יותר), כמו כן, המראיינים יגיעו עם טאבלט/מחשב נייד על גביו ימולא הריאיון. בנוסף, יחזיקו בעותק קשיח של הריאיון לשם בטחון. כמו כן, יהיו להם כלי כתיבה ומשטח קשיח למילוי השאלון (במידת הצורך).
- 9.4.10 המראיין יגיע בלבוש אסתטי ומראה נאות המתאים למעמד.
- 9.4.11 המראיינים יצהירו שהם עובדי חברה חיצונית אשר נשכרה על ידי משרד הבריאות לביצוע סקר עבור משרד הבריאות וכי תוצאות הסקר ישמשו באופן אנונימי בלבד את משרד הבריאות והמסגרת.
- 9.4.12 הראיון יתחיל לאחר אימות ודאי של הנסקר ובהסבר כללי על המטרה של התוכנית והסקר, כולל הסבר על סרגל התשובות. הסוקר ידגיש את נושא האנונימיות של השאלון וישאיר מקום לשאלות של המראיין. כמו – כן ידגיש כי ההשתתפות בראיון הינה מרצון וכי המראיין רשאי להפסיק את הריאיון בכל עת שיחפוץ.
- 9.4.13 המראיין יקריא את השאלות למראיין ויסביר אותן במידת הצורך. הסבר יינתן עד פעמיים לכל שאלה. אחרי פעמיים יסמן הסוקר בשאלון שהמראיין לא הבין את השאלה ויעבור לשאלה הבאה. הסוקר ישים לב לתשובות סטראוטיפיות, דוגמא תשובות שחוזרות על עצמן או שנראה שאינן מייצגות את דעת המראיין, אי הבנה וכדומה ויפעל בהתאם – יציין על גבי הטופס את הבעיה וינסה לקבל מהמראיין תשובות איכותיות יותר.
- 9.4.14 המראיין ישקול שימוש בשאלון מקוצר בשעת הצורך. אם המראיין בחר להשתמש בשאלון המקוצר, עליו להוסיף הסבר בן שלוש שורות לפחות המפרט את הסיבות לשימוש בשאלון מקוצר. כמות השאלונים המקוצרים בהם ניתן להשתמש תעמוד על עד 20% מכלל השאלונים.
- 9.4.15 במקרה בו מראיין מקבל שירות בכמה תחומים והמראיין חש כי אפשר לראיין אותו על תחום נוסף, ניתן יהיה לקיים את הריאיון ללא צורך בתאום מראש עם מפעיל המסגרת הנוספת. (לדוגמא : מראיין בהוסטל יוכל להתראיין באותו מעמד גם על מסגרת התעסוקה שלו).
- 9.4.16 עם סיום הריאיון ישאל המראיין אם הוא רוצה להוסיף דברים ולסכם.
- 9.4.17 המראיין ימלא דף הערכה עם עזיבתו של המראיין ורק לאחר שסיים את ההערכה, יזמין את המראיין הבא.
- 9.4.18 הסקר יבוצע בשפות עברית, ערבית, אנגלית ורוסית במידת הצורך.

9.5 עיבוד נתונים

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 9 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

- 9.5.1 נתוני הראיונות יוקלדו לא יאוחר משבוע לאחר קיומם.
- 9.5.2 בסיום הליך הסקר במסגרת, יתבצע עיבוד לנתונים שנאספו וייכתב דוח מסכם שיועבר למסגרת, לצוות מערך השיקום המחוזי ולצוות הבקרה והפיקוח המחוזי ולאחראי על השירות מטעם האגף.
- הליך דומה יתרחש בסיום סבב הראיונות באותו המחוז. המידע שיועבר לא יהיה שמי פרטני מזהה.
- 9.5.3 ביצוע העיבוד יעשה בשיתוף פעולה עם מנהל התחום באגף בריאות הנפש – לפי העדפותיו ובשקיפות מלאה.
- 9.5.4 ביצוע עיבוד הנתונים יערך באמצעות סטטיסטיקאי מטעם הספק שיכלול תיאור של ממצאים לכל אחת מהשאלות בשאלון, ניתוחים סטטיסטיים מורכבים, השוואות שונות ושכיחות.
- 9.5.5 לאחר עיבודם, הנתונים יועברו למנהל התחום במשרד הבריאות בקבצי אקסל ובדו"ח מסכם.
- 9.6 משוב – דו"ח מסכם.**
- 9.6.1 כתיבת דו"ח מחקר מסכם על בסיס נתונים מעובדים באמצעות המתודולוג. הדו"ח יכלול נתונים מהשאלונים, חומר איכותני שנאסף על ידי המראיינים ועיבודים סטטיסטיים שונים ברמה מערכתית, על כל קובץ הנתונים שיתקבלו מכל האוכלוסייה.
- 9.6.2 בסיום סבב ראיונות במחוז ו/או בתחום ספציפי, ייכתב דוח מסכם על ידי המתודולוג אשר יועבר לצוות המטה באגף בריאות הנפש, לצורך קבלת החלטות מושכלות ברמת מדיניות.
- 9.6.3 בהסתיים סבב איסוף השאלונים/ראיונות יישלח דוח משוב כתוב למסגרת – הדו"ח יוגש לנציגי המסגרות עד שלושה חודשים מעת קבלת מאגר הנתונים האחרון לאותה מסגרת. בנוסף יתקיים מפגש משוב פיזי בשירות, בנוכחות מנהל/ת המסגרת השיקומית, מנהל/ת השירות של המסגרת, נותני השירות, מקבלי שירות ובני משפחה.
- 9.7 מפגש משוב**
- 9.7.1 הספק אחראי לקיום מפגש תוך חודש משליחת הדו"ח. מטרת המפגש הינה דיון בדו"ח והסקת מסקנות.
- 9.7.2 המוזמנים למפגשי משוב מטעם הספק : נציג מנהל תוכנית סוקרי איכות או מי מטעמו ונציג מראיינים.
- 9.7.3 המוזמנים מהמסגרת הנסקרת : נציג משתקמים, נציג משפחות, ספק מפעיל המסגרת, מנהל המסגרת ונציג צוות מקצועי. מובהר כי מנהל התחום באגף בריאות הנפש יהיה רשאי לקחת חלק במפגש בהתאם לשיקול דעתו. לא יתקיים מפגש משוב ללא השתתפות נציג משתקמים.
- 9.7.4 על נציג תוכנית סוקרי איכות לבקש מכל מסגרת במעמד המשוב מכתב מסכם ותוכנית עבודה הכוללת נושאים לשימור, שיפור ונושאים לטיפול ולביצוע, הנובעים מעיקרי ממצאי הדו"ח. את המכתב המסכם ותוכנית העבודה יהיה על הספק לשלוח למנהל התחום באגף בריאות הנפש עד שבועיים ממועד קיום המשוב. אם לא יסופקו מסמכים אלו, על נותן השירות להודיע למנהל התחום באגף בריאות הנפש ולקבל את הנחיותיו להמשך טיפול.
- 9.7.5 המפגש יערך במסגרת הנסקרת לצורך דיון בו ינותחו הממצאים השונים. כל הגורמים הנ"ל ישתפו בלמידה, ניתוח הממצאים והסקת מסקנות, תוך מגמה להגיע להסכמה בסוגיות עיקריות בהן ניתן לשנות ולשפר את תפקוד המסגרת הנסקרת.

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' :
הנושא : סוקרי איכות	מהדורה מס' : 1
	עמוד 10 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

- 9.7.6 הטמעה ושיפור של השינויים המתבקשים בדו"ח ובמפגש המשוב (ע"י המסגרת הנסקרת) אצל הספק לצורך הכוונת תהליכי שיקום וההחלמה ולבניית תוכנית יעדים שנתית לשיפור, עשוי להוות מדד לדירוג במודל סלי איכות העתידי שנועד לתמרוץ הספק הנסקר על האיכות.
- 9.7.7 כחצי שנה לאחר מפגש המשוב במסגרת, יתקיים מפגש לניטור תכנית הפעולה (מפגש פרונטלי ו/או מפגש ב"זום"), אשר יועבר ע"י מנהל השירות נשוא נוהל זה או ע"י רכז המשובים.
- 9.7.8 אחת לשנה הספק יהיה אחראי על העברת סקר שביעות רצון ממוחשב לכלל המסגרות שנסקרו באותה השנה. הסקר יועבר ישירות למנהל תחום האחראי/ת על השירות נשוא נוהל זה, מטעם האגף.

10 כ"א

- 10.1 כ"א הנדרש מנותן השירותים יהיה בהתאם לנספח כ"א המופיע בנוהל זה.
- 10.2 העסקת סוקרי האיכות – אנשים בעלי ידע מניסיון חיים אישי בבריאות הנפש להל"ן – מתמודד נפש (כפי שמוגדר בהגדרות בנוהל זה) ובני משפחותיהם :
- 10.2.1 מועמדים לתפקיד יוזמנו למפגש הכרות וראיון אישי שיערך על ידי מנהל תוכנית סוקרי איכות ועובד מקצועי.
- 10.2.2 הסוקרים יוכשרו על ידי הזוכה למלא את תפקידם בהכשרה פנים ארגונית בת 6 ימי עבודה לפחות, 6 שעות לפחות שתיבנה באחריות הספק.
- 10.2.3 כל סוקר חדש יתלווה לפחות ל-5 ימי עבודה למראיין וותיק, לפני שיתחיל להעביר סקרים בעצמו.
- 10.2.4 תכני ההכשרה יכללו בין היתר את הנושאים הבאים : היכרות עם מערך השיקום ושירותי השיקום, מושגים בסיסיים בבריאות הנפש, החלמה אישית, תכנית שיקום, סל שיקום ושירותים נוספים שניתנים במסגרת הסל. מבנה השירות והתנהלותו, תקשורת בין אישית, מיצוי זכויות, מיומנויות חברתיות, מיומנויות דיגיטליות, הנגשה של שירותים ויקבלו אישור בכתב ממנהל תחום שאחראי על השירות באגף בריאות הנפש.
- 10.2.5 כל סוקר יעבור הכשרה ייעודית לתפקידו בנושא שימוש בידע מניסיון חיים אישי בבריאות הנפש אשר מתקיים בבית ספר לשיקום והחלמה בתוך 18 חודשים מיום כניסתו לתפקיד.
- 10.3 מידי שנה עובד מקצועי אחד (מנהל שירות, רכז משובים, מנחה מקצועי) יעבור קורס הכשרה בביה"ס לשיקום ו/או בכל מסגרת לימודית אחרת ובכפוף להנחיות שיפורסמו על ידי משרד הבריאות מעת לעת.
- 10.3.1 על הספק בסיום ההתקשרות הספק ישתף פעולה עם כל הנדרש להעברת השירות למפעיל אחראי כדי לאפשר ככל הניתן את רציפות מתן השירותים.
- 10.3.2 צוות הסוקרים יכלול דוברי עברית, ערבית, אנגלית.
- 10.3.3 השירות יינתן בימים א-ה בלבד, לא בערבי חג וחגים.

11 הכשרה

- 11.1 מדי שנה עובד מקצועי אחד (מנהל השירות ו/או מנחה מקצועי, ו/או רכז/ת המשובים) יעבור קורס/הכשרה

משרד הבריאות	נוהל מס' :
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 11 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

בביה"ס לשיקום ו/או בכל מסגרת לימודית אחרת ובכפוף להנחיות שיפורסמו על ידי משרד הבריאות מעת לעת.

11.2 בנוסף סוקר מחויב לעבור קורס ייעודי ורלוונטי לשימוש לידע מניסיון אישי בבריאות הנפש בבית הספר הארצי להכשרה בשיקום ו/או הכשרה מתאימה בכל מסגרת לימודית אחרת, המאושרת ע"י המשרד בתוך 18 חודשים מכניסתו לתפקיד.

11.3 הכשרה פנים ארגונית – בהתאם לנספח המופיע בנוהל זה.

12 **הדרכה** – בהתאם לנספח המופיע בנוהל זה.

13 **ישיבות צוות לשירות**

13.1 אחת לשבועיים, תתקיים ישיבת צוות, בהנחייתו של מנהל השירות. . בישיבה ישתתפו : המנחה המקצועי, רכזי המשובים והסוקרים .

14. **הסברה על השירות**

14.1 . על מנת ששירותי השיקום השונים בקהילה יכירו את שירות סוקרי איכות, ילמדו לזהות את החשיבות הגדולה של הסקר בשיפור איכות השירות שהם עצמם מעניקים, הספק נדרש לבצע פעולות הסברה ושיווק אקטיביות כגון : עריכת כנסי חשיפה ייעודיים להסבר אודות הסקר / השתתפות בכנסים רלוונטיים שבמסגרתם תינתן סקירה של פעילות השירות נשוא נוהל זה.

ביצוע עבודת הסברה ושיווק של השירות מול ארגונים ועמותות פעילים בתחום של אנשים עם מוגבלות, כולל מרכזי ייעוץ למשפחות. הצגת השרות בפורומים של עובדי מערכת השיקום המתכנסים מעת לעת באזורים שונים, הפקת חומרים רלוונטיים וכיו"ב.

בתחילת כל שנת עבודה קלנדרית ישלח הספק למנהל/ת התחום האחראי על השירות נשוא נוהל זה, באגף לבריאות הנפש, תכנית שיווק והסברה המתוכננת להתבצע במהלך השנה הקרובה במחוזות בהם הוא זכה במכרז, וסיכום פעילות השיווק שנעשתה לאורך השנה שהסתיימה.

15. **תשתיות וציוד :**

15.1 משרד ראשי

משרד הבריאות	נוהל מס' :
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס' 1 :
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 12 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

15.2 טאבלטים/מחשבים ניידים וטלפונים ניידים לסוקרים כולל חיבור לאינטרנט באמצעות סים או מודם

15.3 . טלפון נייד ומחשב נייד/טאבלט לרכז המשובים כולל חיבור לאינטרנט באמצעות סים או מודם

16. אבטחת מידע:

16.1 על הציוד הקצה (מחשב נייד/טאבלט) יותקן Endpoint Security שיאושר ע"י מחלקת אבטחת מידע וסייבר של משרד הבריאות.

16.2 טיפול במידע הכולל שאלונים יעשה בהתאם לכתוב בנוהל סיווג מידע א.8 משרד הבריאות

נספח א' בקרה

- תחום ההכשרה וההדרכה המקצועית ייבדק על ידי מנהלי מערך השיקום המחוזיים וע/פסיכיאטר לבקרה.
- מנהלי מערך השיקום המחוזיים יפקחו על יישום ההכשרה וההדרכה בשרות, בין היתר, באמצעות בחינת התיעוד בתיק ההדרכה, קיום חוזי הדרכה, קיומן של הערכות המודרכים והמדריכים ובחינת מערך ההדרכה בשרות.
- ע/פסיכיאטר לבקרה יפקח על יישום תכנית מערך ההדרכה השנתי של שירות סוקרי איכות, כמפורט בחוברת ההנחיות לעוסקים בהדרכה בשיקום בבריאות הנפש.
- באחריותו של ע/פסיכיאטר לבקרה, לפקח על כך שנותני ההדרכה לבעלי התפקידים השונים בשירות (מנהל/ת השירות, מנחה מקצועי, רכזי משובים, סוקרים/מראיינים, מנהל/ת תפעול) עומדים בקריטריונים המפורטים בחוברת ההדרכה.
- באחריותו של ע/פסיכיאטר לבקרה לפקח על כך שהדרכת מנהל השירות והמנחה המקצועי, תעשה על ידי "מדריך למנהלים" ותקופת ההדרכה לכלל בעלי התפקידים על ידי אותו מדריך לא תעלה על ארבע שנים.
- מידי שנה, ולכל המאוחר עד ה- 31 לדצמבר, יגיש מנהל השירות של הספק, את מערך ההדרכה השנתי לאישורם של מנהל מערך השיקום המחוזי וע/פסיכיאטר לבקרה במחוז.
- מפעיל השירות יעמיד לצרכי הבקרה כל מסמך, תעודה וכדומה הנזכרים במסמכי הנוהל.
- בקרה ארצית: מנהל התחום הרלוונטי במטה השיקום יערוך בקורות בתיאום ובהסתמך על הבקורות המחוזיות.

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 13 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

בקרה שוטפת:

- מדי שנה יועבר הכלי להערכת האיכות המקצועית (Fidelity Scale), בשירות נשוא נהל זה. בתום ניתוח ועיבוד הנתונים, יקבל השירות משוב לצורך ביצוע תכנית פעולה לשיפור, שיפור ושינוי. מנהל השירות ונציגים מהצוות המקצועי ומצוות הסוקרים, יכתבו ויגישו תכנית לשיפור/שינוי ויישמו אותה בתוך 6 חודשים ממועד קבלת המשוב.
- צוות הפיקוח והבקרה המחוזי יקיים בקורות שוטפות על מתן השירות, כפי הנדרש בנוהל זה ויבדוק את הבאים:
 - קביעת גאנט הפעילות השנתי תעשה בשיתוף מנהלי מערך השיקום במחוז וצוותי הבקרה והפיקוח המחוזיים
 - עמידה של הספק בגאנט הפעילות, בכניסה לשירותי השיקום.
 - צוות הפיקוח והבקרה המחוזי יערוך בקרה אחר מפגשי הניטור שהתקיימו ויישום תכניות הפעולה שהמסגרות התבקשו להגיש.
 - צוות הפיקוח והבקרה המחוזי יבצע בקורות מדגמיות בקרב מקבלי השירות, על הליך הריאיון. יודא כי הראיונות התקיימו ללא נוכחות אנשי צוות וכי הנתונים שנאספו אכן משקפים את עמדת המרואיינים.
 - כל בקשה/דרישה לחומרים אשר תגיע מצוות הבקרה והפיקוח המחוזי, צריכה להיענות ע"י הספק.
 - אירוע חריג שהתקיים במסגרת מתן השירות (עפ"י נהל אירוע חריג) צריך להישלח למנהל מערך השיקום המחוזי ולצוות הפיקוח והבקרה המחוזי ולהיות מדווח בשקדיה, עפ"י הנדרש בנוהל.

בקרה על החומרים והתוצרים:

- בקרה על הסקר ותוצריו תעשה ע"י מנהל/ת התחום האחראית/על השירות, מטעם האגף. בין היתר יהיה אחראי לאשר את השאלונים, הדוחות והניתוחים הסטטיסטיים לכלל בעלי העניין.
- מנהל/ת התחום האחראית/על השירות מטעם האגף, שומר לעצמו את הזכות להצטרף למפגשי המשוב ולמפגשי הניטור. ההצטרפות תיעשה בתיאום מראש עם אנשי הצוות הרלוונטיים בשירות נשוא נהל זה.
- באחריות הספק להעביר למנהל/ת התחום האחראית/על השירות באגף, דו"ח בקרה חודשי על ביצוע והתקדמות היקף הסקרים, בהתאם לפורמט שיתבקש.
- הדו"ח יפרט את סטאטוס העבודה, כגון: מספר הראיונות שבוצעו, מספר המסרבים להתראיין, הסיבות לסירוב, התקדמות התהליך וכיו"ב. בנוסף יכלול הדוח: מספר המשובים שנשלחו למסגרות השיקום, מספר מפגשי משוב פרונטליים שהתקיימו ומספר מפגשי ניטור.
- הדיווח יעשה על פי סיווגים שונים שייקבעו על ידי מנהל/ת התחום האחראית/על השירות מטעם

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 14 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

האגף.

- מנהל/ת התחום האחראי/ת על השירות מטעם האגף, יהיה רשאי להעביר הערות ודרישות לגבי מאגר הנתונים שיסופק לו על ידי הספק, אם יהיו כאלו ובמידת הצורך יועבר דו"ח מתוקן בהתאם להערות.
- פיקוח, בקרה או בקרת האיכות מטעם המשרד על השירות נשוא נהל זה, לא משחררת את הספק מאחריותו לביצוע השירות במיומנות ובמקצועיות ובהתאם לדרישות נהל זה.
- מחובתו של הספק לשותף פעולה בכל בקרה ופיקוח מטעם המשרד.

נספח 2 – הכשרה והדרכה

1 הכשרה פנים ארגונית

- 1.1 הסוקרים/מראיינים יוכשרו על ידי הספק בהכשרה פנים ארגונית, בת 6 ימי עבודה לפחות, 6 שעות לפחות שתיבנה באחריות הספק.
- 1.2 כל מראיין חדש יתלווה לפחות ל- 5 ימי עבודה למראיין ותיק, לפני שיתחיל להעביר סקרים בעצמו.
- 1.3 תכני ההכשרה יכללו בין היתר את הנושאים הבאים : היכרות עם מערך השיקום ושירותי השיקום, מושגים בסיסיים בבריאות הנפש, החלמה אישי, תכנית שיקום סל שיקום והשירותים השונים הניתנים במסגרת הסל. מבנה השירות והתנהלותו, תקשורת בין אישית, מיצוי זכויות, מיומנויות חברתיות, מיומנויות דיגיטליות, הנגשה של שירותים.
- 1.4 השתתפות בשלושה ימי עיון בשנה – כל עובד בשירות ישתתף מדי שנה בימי עיון חוץ-ארגוניים. עובד במשרה מלאה ישתתף ב-3 ימים בשנה ועובד בחצי משרה ישתתף לפחות ב-2 ימי עיון בשנה.
- 1.5 יום עיון חוץ ארגוני הינו יום עיון המנוהל ומפוקח על ידי גורם ממשלתי, או כל גוף מקצועי/אקדמי, החושף לתכנים הרלוונטיים למתן השירות והינו בהיקף של 6 שעות לפחות.
- 1.6 המשרד שומר את הזכות לתמרץ בעתיד את ספק השירות עבור הדרכות והכשרות נוספות בהם ישתתפו עובדיו מעבר לנדרש לעיל במסגרת מודל סלי איכות עתידי. מבלי להתחייב על כך, נבחן לשקלל במסגרת דירוג האיכות את הפרמטרים הבאים :

- 1.6.1 – השתתפות של יותר מעובד אחד לשרות בשנה בהכשרות מקצועיות

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 15 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

1.6.2 – יישום התערבויות שיקומיות מקדמות החלמה מידי שנה

1.6.3 – העשרה וריענון מקצועי של העובד לפחות אחת לחמש שנים

1.7 הדרכה לצוות השירות

מנהל השירות	הדרכה פרטנית	הדרכה קבוצתית	דרישות ההדרכה
מנהל השירות	אחת לשבועיים לשעה וחצי	הדרכה זוגית (ב-co) יחד עם המנחה המקצועי, אחת לשבועיים לשעה וחצי	ההדרכה תינתן ע"י "מדריך למנהלים", חיצוני לארגון, שיאושר ע"י מנהלת תחום הכשרה, הדרכה והטמעת מודלים במשרד הבריאות. המדריך החיצוני יוחלף מידי 4 שנים (לפחות)
מנחה מקצועי	אחת לשבועיים לשעה וחצי	הדרכה זוגית (ב-co) יחד עם מנהל השירות, אחת לשבועיים לשעה וחצי	ההדרכה תינתן ע"י "מדריך למנהלים", חיצוני לארגון, שיאושר ע"י מנהלת תחום הכשרה, הדרכה והטמעת מודלים במשרד הבריאות. המדריך החיצוני יוחלף מידי 4 שנים (לפחות)
רכז משובים	אחת לשבועיים לשעה		ההדרכה תינתן ע"י מנהל השירות
מראיינים/סוקרים	אחת לשבועיים לשעה הדרכה פרטנית והדרכה קבוצתית	אחת לשבועיים לשעה וחצי	ההדרכה תינתן ע"י מנהל השירות והמנחה המקצועי

משרד הבריאות	נוהל מס' :
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 16 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

משרד הבריאות שירותי בריאות הנפש	נוהל מס' : מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 17 מתוך 18 תאריך תוקף 19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

נספח 3 – הגדרת תפקיד

על בעלי התפקידים שלהלן להיות מאושרים על ידי המשרד טרם תחילת מתן השירות על ידם.

תפקיד
מנהל שירות – תפקידו לנהל ולרכז את השירות. אחראי על כלל ההיבטים של השירות, לרבות פיקוח תכנון וארגון של השירות, לספק הנחיה מקצועית, הדרכה והכשרה לעובדים. בצוות באופן פרטני ובמסגרת קבוצתית. בין יתר תפקידיו: לנהל את מפגשי המשוב והמעקב (ניטור) ולעבוד לפי גאנט פעילות שנתי, אחראי על ניהול הקשר עם מנהלי מערך השיקום המחוזיים, צוות הפיקוח והבקרה מחוזי ומנהל התחום באגף לבריאות הנפש האחראי על השירות. עמידה בדרישות הסף במכרז.
מנחה מקצועי – שותף למנהל השירות בהדרכה הקבוצתית והפרטנית של סוקרי האיכותהמראיינים ובהליך הכשרתם. בעל תואר ראשון לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים – עבודה סוציאלית, ריפוי בעיסוק, פסיכולוגיה, מדעי ההתנהגות, מנהל ציבורי, מנהל מערכות בריאות, סיעוד וחינוך מיוחד או תואר שני בבריאות נפש קהילתית. בעל ניסיון בעבודה עם משתקמים הכוללת ליווי תהליכי שיקום במשך לפחות שנתיים. בעל ניסיון בהדרכתהנחיית קבוצות. עדיפות תינתן לאדם בעל ידע מניסיון אישי.
רכז משוברים – מוגדר כאחראי על מתן המשוב למסגרות השיקומיות השונות. ממונה על העברת והנגשת דו"ח המשוב לשירות ועל ניטור תכנית הפעולה של השירות בהתבסס על דו"ח המשוב. בעל תואר ראשון לפחות באחד או יותר מהתחומים הבאים: עבודה סוציאלית, ריפוי בעיסוק, פסיכולוגיה, מדעי ההתנהגות, מנהל ציבורי, מנהל מערכות בריאות, חינוך מיוחד וסיעוד או תואר שני בבריאות נפש קהילתית. בעל ניסיון בעבודה עם משתקמים הכוללת ליווי תהליכי שיקום במשך לפחות שלוש שנים. בעל ניסיון בהדרכת / בהנחיית קבוצות.
סוקר – אדם עם מגבלה נפשית, בעל ידי מניסיון אישי בבריאות הנפש, אשר עבר קורס הכשרה בהתאם לדרישות המשרד.
9.5 מתודולוג - אחראי על פיתוח ועדכון השאלונים, מנחה את הסטטיסטיקאי כיצד לנתח את הנתונים ואחראי על המשגת הנתונים למפגשי המשוב ולמשרד הבריאות. בעל תואר שלישי לפחות (דוקטורט) באחד או יותר מהתחומים הבאים: עבודה סוציאלית, ריפוי בעיסוק, פסיכולוגיה קלינית/שיקומית/ארגונית, מדעי ההתנהגות וניהול, בריאות נפש קהילתית, ניהול מערכות בריאות וסיעוד. בעל ניסיון במחקרים העוסקים במחקר תהליכי,

משרד הבריאות	נוהל מס' :
שירותי בריאות הנפש	מהדורה מס' : 1
הנושא : סוקרי איכות	עמוד 18 מתוך 18
	תאריך תוקף
	19.02.23
הנדון : סוקרי איכות – מדידת תהליכי איכות	

סטטיסטיקאי - אחראי על הנתונים ועיבודם. ממונה על עיבוד תוצאות הסקרים וביצוע ניתוחים סטטיסטיים. בעל תואר ראשון לפחות בסטטיסטיקה / חקר ביצועים ממוסד אקדמי המוכר על ידי המל"ג, או תואר שני באפידמיולוגיה. ניסיון ב-3 פרויקטים לפחות של עיבוד תוצאות סקרים שכללו נתונים של לפחות 3,000 נדגמים.
--