



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת בריאות הציבור

לשכת הבריאות המחוזית, חיפה | מסונפת לפקולטה למדעי הרווחה והבריאות של אוניברסיטת חיפה
Haifa District Health Bureau | دائرة الصحة اللوائية, حيفا

ו' אב, תשפ"ה

31 יולי, 2025

לכבוד

בעלי חברת "ביקור 24" / "אמבולנט"

רח' הערמונים 1

נשר

מנהל חברת "ביקור 24" "אמבולנט"

רח' יעקב מושלי 7

חיפה

באמצעות דוא"ל ambulant2013@gmail.com

וכן באמצעות שליח

א.נ.

הנדון: צו סגירה למוקד הרפואי "ביקור 24" / "אמבולנט" בחיפה

הריני להודיע כי בתוקף סמכותי לפי סעיף 25א לפקודת בריאות העם 1940, אני מורה בזאת בצו על סגירה של המוקד הרפואי "מוקד 24" ו/או "אמבולנט" (להלן: "המוקד הרפואי" או "המוקד") ברח' יעקב מושלי 7, חיפה אשר בבעלותכם ובניהולכם.

אני מוציאה את הצו נוכח הממצאים הבאים:

1. בדו"ח בקרת פתע שנערכה במוקד הרפואי ביום 23.9.19 ע"י צוות בקרה ממשרד הבריאות לאחר קבלת תלונה במשרד הבריאות ממנוי של המוקד, נמצאו ליקויים רבים בהתנהלות ואופן עבודת המוקד.
2. ביום 4.2.2020 פורסם חוזר חטיבת הרפואה במשרד הבריאות – "אמות מידה להפעלת מוקד טלפוני לקריאות רפואיות" הקובע מהן אמות המידה המקצועיות והארגוניות המחייבות כל מוקד רפואי טלפוני המספק מענה לקריאות רפואיות לצורך איתור מצבי חירום רפואיים וקביעת אופן הטיפול המתאים. המדובר בחוזר המחייב את המוקדים הרפואיים בארץ.
3. בעקבות תלונות שעלו בדיון בכנסת בועדה מיוחדת לטיפול בשורדי שואה בתחילת חודש מרץ 2024, בה הוצגו, בין היתר, תלונות על שירות רפואי לקוי מצד חברת "אמבולנט" ע"י קשישים מנויים, תואמה מול המוקד הרפואי בקרה ע"י משרד הבריאות.



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת בריאות הציבור

לשכת הבריאות המחוזית, חיפה | מסונפת לפקולטה למדעי הרווחה והבריאות של אוניברסיטת חיפה

Haifa District Health Bureau | دائرة الصحة اللوائية, حيفا

4. בבקרה שנערכה במוקד הרפואי ע"י נציגי משרד הבריאות ונציגי אגף השיקום במשרד הביטחון ביום 3.4.24 נמצאו ליקויים חמורים ביותר בהתנהלות המוקד הרפואי המעלים חשש כבד לבטיחות ואיכות הטיפול המוענק למנויי המוקד, וכפועל יוצא חשש לסכנה לבריאות הציבור, בין היתר בשל הממצאים הבאים:
 - א. אי עמידה בחוזרי משרד הבריאות "אמות מידה להפעלת מוקד טלפוני לקריאות רפואיות" ו "אמות מידה להפעלת שירות ביקור רופא".
 - ב. המענה לשיחות הרפואיות המתקבלות במוקד מבוצע ע"י מוקדנים שאינם בעלי הכשרה נדרשת לקבלת החלטות רפואיות.
 - ג. שיחות חרום רפואיות לא מועברות מיידית לרופא כנדרש, ו/או לא מוזמן אמבולנס מיידית כנדרש.
 - ד. פענוח אקדמאי מבוצע ע"י אפליקציה ללא פענוח רופא.
 - ה. אין יומן שיחות המכיל את שם הפונה, ת.ז, זמן כניסת השיחה, זמן המענה, זמן הזמנת אמבולנס, זמן העברת השיחה לרופא, זמן הזמנת ביקור בית של רופא, זמן הגעת הרופא וכו' בניגוד לנדרש.
 - ו. אין למוקד מנהל רפואי בניגוד לנדרש ואין בקרה אחר הפעילות הקלינית במקום. אין נהלים פנימיים נדרשים, אין פרוטוקולים טיפוליים למצבים שכיחים, לא הוצגו רישיונות של כל הרופאים המועסקים במוקד, הרופאים אינם בעלי הכשרה נדרשת, אין תיעוד על ביצוע ריענון החייאה של צוות הרופאים כנדרש ואין אישור על קבלת תכנית חיסונים.
 - ז. אין בקרה מתועדת אחר תכולת תיק רופא ואין הבנה שכלל הפעילות כולל ביקורי בית הינה באחריות כוללת של הבעלים.
 - ח. ניכר שהמוקד הרפואי אינו יכול לספק את השירות אשר עפ"י פרסומיו אמור להעניק. כפועל יוצא קיים חשש ממשי לנזק רפואי ואף למוות של מנויי המוקד. קרי חשש כבד לבריאות ציבור המנויים.
5. לאור ממצאי הבקרה החמורים, שאף חזרו על עצמם מהביקורת הקודמת בשנת 2019 נמצא כי התנהלות המוקד בהיבט הרפואי מסכנת את המנויים. כפועל יוצא משרד הביטחון הפסיק עמכם ההתקשרות. דו"ח הבקרה פורסם לידיעת הציבור.



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת בריאות הציבור

לשכת הבריאות המחוזית, חיפה | מסונפת לפקולטה למדעי הרווחה והבריאות של אוניברסיטת חיפה
Haifa District Health Bureau | دائرة الصحة اللوائية, حيفا

6. לא הגבת כלל לממצאי הבקרה החמורים משנת 2024.
7. ביום 27.5.25 הגיעו נציגי משרד הבריאות לביצוע בקרת פתע במוקד הרפואי לשם בדיקת תיקון הליקויים שנמצאו בבקרה הקודמת לפני שנה (לה לא הגבת כאמור לעיל). דלת הכניסה למוקד היתה נעולה באמצעות קודן. עורכי הביקורת צלצלו בפעמון אך לא נענו. בשיחה טלפונית שקיימו עמך בעודם מחוץ לדלת הכניסה למוקד בה הבהירו כי מבקשים לבצע בקרה במוקד באופן מיידי בהתאם לסמכותם סירבת לאפשר להם כניסה לצורך ביצוע הבקרה וניתקת השיחה.
- ניסיונות נוספים ליצירת קשר טלפוני עמך לא נענו. לאחר שצוות הבקרה הבחין ביציאתך מהמוקד פנה אליך וביקש לקיים את הבקרה וכי תשתף פעולה. אתה סרבת ועזבת את המקום. דלת המוקד נותרה נעולה ולא נפתחה חרף אינספור ניסיונות לדפוק ולצלצל. משטרה הוזעקה למקום ע"י צוות הבקרה. גם אז לא נפתחה דלת המוקד ולא אפשרתם קיום בקרה.
8. סירובך זה לביצוע בקרה ע"י נציגי משרד הבריאות, להם סמכות כניסה וביצוע בקרה בגוף המעניק שירותים רפואיים, מהווה הפרה של חובותיך כבעלים של מוקד רפואי לאפשר קיום בקרה ועמידת המוקד בתנאים. בכך שמנעת ביצוע בקרה אין אלא להסיק כי ביקשת להסתיר המשך התנהלות בלתי תקינה של המוקד שלא בהתאם לדרישות, המסכנת את חייהם ובריאותם של מנויי המוקד, כפי שנמצא בבקרה הקודמת משנת 2024.
9. ביום 25.6.25 נשלחה אליכם הזמנה לשימוע בכתב בעניין שקילת הוצאת צו הסגירה לחברת אמבולנט/ מוקד 24 באמצעות המצאת **טיעונים בכתב**. ההזמנה נשלחה באמצעות הדוא"ל של החברה.
10. מאחר שבשיחה טלפונית שנערכה בין נציגת לשכת הבריאות לבין ג'ניה גרויסברג הוכחש קבלת ההזמנה לשימוע, בוצעה באמצעות שליח ביום 8.7.25 המצאה של ההזמנה לשימוע הן לביתו של בעל המוקד, קלמן גרויסברג והן למשרדי מוקד. בהזמנה לשימוע ניתנה שהות להגשת טיעונים בכתב **לא יאוחר מיום 20.7.2025 בשעה 12:00**.



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת בריאות הציבור

לשכת הבריאות המחוזית, חיפה | מסונפת לפקולטה למדעי הרווחה והבריאות של אוניברסיטת חיפה

Haifa District Health Bureau | دائرة الصحة اللوائية, حيفا

11. במסגרת הטיועונים בכתב נתבקשתם לפרט האם וכיצד טיפלתם בכל אחד מהליקויים שפורטו בדוח הבקרה משנת 2024. כולל צירוף כלל המסמכים, האסמכתאות, האישורים והמידע הנדרשים להוכחת טענותיך.
12. בהזמנה הודגש כי אי הגשת טיועונים בכתב עד למועד הנקוב לעיל משמעה כי הנכם מוותרים על זכות השימוע וההחלטה תתקבל על סמך המידע המצוי ברשותי והמפורט לעיל.

נימוקי החלטה

13. מהמתואר לעיל עולה תמונה חמורה של מוקד רפואי המתנהל תקופה ממושכת בצורה לקויה ביותר, בדרך שאינה לטובת בריאותם או רווחתם של המנויים בו אשר עלולה אף לעלות בחייהם או לפגוע בבריאותם ועל כן נשקפת סכנה לבריאות הציבור מהפעלת המוקד הרפואי.
14. כל הניסיונות לגרום למוקד לעמוד בדרישות משרד הבריאות ובסטנדרטים הנדרשים שמשמעותם הענקת הסיוע הרפואי הנדרש למנויים, לא צלחו. קיים חוסר שיתוף פעולה, ומניעה מכוונת מנציגי משרד הבריאות לקיים בקרות במוקד.
15. אף כי ההזמנה לשימוע הומצאה למוקד כדין, נציגי המוקד בחרו להימנע מהגשת טיועונים בכתב. העדר התגובה להזמנה לשימוע, ההתעלמות והמחדלים מעידים על ניסיונות להסתיר התנהלות המוקד, כך שאין אלא להסיק כי פעילות המוקד ממשיכה להיות בלתי תקינה ומסכנת.
16. השרות שהמוקד מתיימר להעניק הינו שרות שמשמעותו הצלת חיים. מאחר שככל הידוע המוקד הרפואי אינו יכול לספק את השירות אשר עפ"י פרסומיו אמור להעניק, קיים חשש ממשי לנזק רפואי למנויי המוקד שלא יזכו לשרות המקצועי והנדרש וכפועל יוצא המשך הפעלת המוקד הרפואי מהווה סכנה לבריאות הציבור.
17. לפיכך ובהתאם לסמכותי החלטתי על הוצאת צו סגירה למוקד הרפואי. במסגרת הצו על המוקד לחדול מכל פעילות, מכל מענה ומכל טיפול במנויים או בכל אדם עד לקבלת החלטה אחרת.
18. על מנת לתת למנויי המוקד הרפואי שהות להתארגנות עם הפסקת שירותי המוקד, אני משהה את כניסתו לתוקף של צו הסגירה למשך 14 ימים, ממועד הוצאתו, קרי ליום 12.8.25 אז יכנס הצו לתוקף.
19. נבקשכם להודיע באמצעות שיחות טלפוניות לכלל המנויים של המוקד הרפואי ולאנשי הקשר מטעמם על הפסקת פעילות המוקד עקב צו הסגירה.



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת בריאות הציבור

לשכת הבריאות המחוזית, חיפה | מסונפת לפקולטה למדעי הרווחה והבריאות של אוניברסיטת חיפה

Haifa District Health Bureau | دائرة الصحة اللوائية, حيفا

20. לפי סעיף 25א(ה) לפקודה, אתם רשאים לערוך על הצו לפני שר הבריאות. אין בהגשת הערר כדי לעכב את ביצוע צו הסגירה.

בכבוד רב,

ד"ר סוניה חביב

רופאת המחוז

העתק:

מר משה בר סימן טוב, מנכ"ל משרד הבריאות, ירושלים.

ד"ר הגר מזרחי, ראש חטיבת רפואה, ירושלים.

ד"ר שרון אלרעי-פרייס, ראש חטיבת בריאות הציבור, ירושלים.

שירה סולומון, דוברת המשרד

ד"ר הדר אלעד, מנהל אגף רפואה קהילתית, חטיבת הרפואה, ירושלים

גב' שרית יערי, מנהלת מערך בטיחות המטופלים, משד הבריאות, ירושלים

עו"ד פיראס חאיק, אחראי מערך אירועים מיוחדים, אגף רפואה כללית, חטיבת הרפואה

ד"ר יונתן דובנוב, סגן רופאת המחוז, כאן

עו"ד שירי בן ארי, היועצת המשפטית, כאן

ד"ר נאאל תומא, רופא מתמחה בבריאות הציבור, כאן

סגן ניצב אייל שחר, מפקד תחנת חיפה, משטרת ישראל

Address: Palyam Ave. 15a, P.O.B. 800

E-MAIL: Sonia.habib@lbhaifa.health.gov.il

Tel: 04-8633004 fax: 073-7699284

العنوان: ص.ب. 800, شذروت بليام 15أ, حيفا

بريد الكتروني: Sonia.habib@lbhaifa.health.gov.il

هاتف 04-8633004 فاكس 073-7699284

כתובת: ת"ד 800, שד' פלי"ם 15א' חיפה

דוא"ל: Sonia.habib@lbhaifa.health.gov.il

טל: 04-8633004 פקס: 073-7699284