



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

ד' חשון, תשע"ד 8 אוקטובר, 2013	חוזר מס': כלי 14/2013 סיעוד 1416
נושא: תלונות וערעורים שם החוזר: נוהל טיפול בתלונות ועררים	
מטרת החוזר עדכון נוהל טיפול בתלונות ומכתבי ערר	
פתח דבר	
גלריית רכיבים	
	
נספחים	
1. נספח 1 – טופס בירור על ידי יועץ 2. נספח 2- סיכום שיחה טלפונית עם הפונה	



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

פתח דבר

- במטרה לשפר את תהליך הטיפול בתלונות ובמכתבי ערר ולתת מענה מידי ויעיל לפונים, נקבע נוהל לטיפול בתלונות ובמכתבי ערר.
- העיקרון המהותי בנוהל הוא יצירת קשר טלפוני מידי עם הפונה על ידי פקיד התביעות או היועץ, לברור ותיקון הליקויים, למען הפחתת כעסים ושיפור השירות.
- השיחה תערך עם הזקן או בן משפחה בלבד, גם אם הפנייה נעשתה ע"י גורם אחר (עו"ס בית אבות, מנהל בית אבות וכו').
להזכירכם חל איסור על חברות סיעוד להגיש ערר.
- ערר המוגש ע"י עו"ד יועבר לוועדת ערר ללא שיחת ברור.
- לאור בקשות שקיבלנו מהסניפים, ולאחר שנה בה מופעל הנוהל בחנו אותו מחדש .
- בבדיקה שערכנו נמצא שכרבע מהפניות לערר מטופלות בהצלחה על ידי היועץ וחוסכות את תהליך הערר מהמשפחה. כמו כן לא קיבלנו תלונות מהפונים בעקבות תהליך זה.
- יחד עם זאת, מזכירות הוועדות לעתים זימנו את הפונים לדיון, אחרי תום הטיפול על ידי היועץ, שהיה לשביעות רצון המשפחה.
- אחד השינויים העיקריים בנוהל זה הינו שכל התלונות יטופלו תחילה במחלקת הסיעוד לפני העברתן למזכירות הוועדות.
הפניות יועברו לוועדות לאחר תום הטיפול ובהתאם לסיכום שיתקבל עם הפונה.
- חוזר זה מחליף את חוזר 1384 מיום 21.11.2011.

בתוקף: מיום פרסום החוזר עד ליום 8/12/15. חוזר 1445 מחליף חוזר זה



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

עקרונות

- מכתב תלונה וערר הקשור למבחן התלות שדורש ברור יועבר לטיפול היועץ.
 - ערר שמגיע ישירות למזכירות ועדת הערר, יועבר אף הוא לטיפול במחלקת הסיעוד בהתאם לנוהל זה.
 - מחלקת הסיעוד בסניף תבצע מעקב על מצב התלונות/ערעורים **ותודא שהמכתב אינו מתעכב אצל היועץ.**
 - מנהל מחלקת הסיעוד יקבע, בתאום עם היועץ בצוות הארצי, את היועץ/יועצים שיטפלו בתלונות.
 - היועץ יצור קשר טלפוני עם המתלונן ויסכם את המלצתו על גבי "טופס בירור על ידי יועץ" נספח 1 ויסיים את הטיפול בכל הפניות במהלך 3 ימים, תוך מתן עדיפות למקרים בהם יש תחושת עלבון וכעס.
 - יועץ לא יטפל בתלונות שהתקבלו לגבי הערכות שנבדקו ונחתמו על ידו, פרט לתלונות על התנהגות לא מקצועית או אחרת של מעריך שבתחום אחריותו.
 - **הסיכום אליו הגיעו היועץ והפונה בשיחתם ישלח לפונה על ידי פקיד התביעות.**
 - בנספח 2 מפורטות דוגמאות לסיכום השיחה, (אין לשלוח את הנספח כפי שהוא, אלא להכין מכתב אישי לכל פונה בו ירשם הנוסח המתאים).
 - פקיד התביעות יעביר מיידית למזכירות וועדת ערר את העתק הסיכום שנישלח לפונה וטופס הבירור בכל טיפול שהוחלט להמשיך בהליך של ערר או שהמתלונן בקש להעביר את התלונה.
 - **פקיד התביעות ומזכיר הוועדה לעררים יפעלו בהתאם לסיכום עם הפונה.**
 - היועץ מצא שנפלה טעות המסקנות ההערכה שמשנה את רמת הזכאות, והמעריך ופקיד התביעות מסכימים על כך, הפניה תוחזר לפקיד התביעות להמשך טיפולו.
- במקרה של חילוקי דעות בין הפקיד ליועץ ניתן ורצוי להתייעץ עם הצוות הארצי.**



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

**תלונות לטיפול
פקיד תביעות**

פניות בנושאים הבאים הן תלונות לטיפול פקיד תביעות בלבד:

1. הפונה מצביע במכתבו על החמרה במצב בלבד.
2. נפלה טעות בהקלדת מסקנות ההערכה שמשנה את רמת הזכאות.
3. נותני שירותי סיעוד ומטפלות;
4. ניקוד לא מזכה לעובד זר;
5. מבחן הכנסות;
6. תוצאות דיון בוועדת ערר;
7. תוצאות הערכה של רופא מומחה בגריאטריה.

**תלונות שיועברו
לטיפול היועץ**

1. פניות העוסקות בהשגות על תוצאות ההערכה.
2. תלונות על התנהגות המעריך.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

אופן טיפול
היועץ

**היועץ יעיין בפניה, בהערכת התלות ובמסמכים הנלווים
ובמידת הצורך יעיין בהערכות קודמות.**

א. טיפול בתלונה ללא יצירת קשר עם הפונה:

היועץ מצא שנפלה טעות במסקנות ההערכה המשנה את רמת הזכאות ופקיד התביעות מסכים עימו, יפנה היועץ למעריך ויבקש את הסכמתו לתיקון המסקנה.

1) ההערכה עדיין לא נסרקה בתיק התובע, המעריך יערוך תיקון בהערכה וישלח אותה מחדש.

2) ההערכה נסרקה בתיק התובע, המעריך יכתוב מזכר המסביר את השינוי.

ב. טיפול בתלונה ויצירת קשר עם הפונה:

בפניות העוסקות בהשגות על תוצאות ההערכה היועץ יצור קשר עם הפונה, יקשיב ויברר מה הביא לאי שביעות הרצון/הכעס, השיחה תערך באווירה מכילה וללא כפיה.

היועץ יברר עם הפונה מה מטרת הפניה ויבחן עמדות ומושגים בקשר לחוק סיעוד והערכת תלות.

הפתרונות והאפשרויות שניתן להמליץ לפונה במהלך השיחה:

1) לדעת היועץ ההערכה תקינה ולא חלה החמרה, ואו מדובר בתלונה על תחושת קיפוח בתוצאה.

א. הפונה **קיבל** את עמדת היועץ, יש לברר עם הפונה אם מעוניין בהסרת הערר.
ב. הפונה **לא קיבל** את עמדת היועץ, יש להפנות למסלול של ועדת ערר.

2) עולה כי מדובר על החמרה שהופיעה לאחר ביקור המעריך, ימליץ היועץ למתלונן להסיר את הערר ולהגיש תביעה להחמרת מצב/תביעה חדשה.

א. הפונה **קיבל** את עמדת היועץ, יש להציע לו להוריד מאתר האינטרנט את טופס התביעה או לשלוח אליו טופס תביעה להחמרה או תביעה חדשה.

ב. הפונה **לא קיבל** את עמדת היועץ, יש להפנות למסלול של ועדת ערר.



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

- 3) עולה כי **קיים פער** גדול מדיווח הפונה לדיווח המעריך ו/או כאשר **קיים פגם** באיכות ההערכה, או שלדעת הצוות הניקוד שניתן לא נכון והמעריך לא הסכים עמם, יש להציע אחת האפשרויות הבאות:
- א. לבקש את הסכמת המתלונן לאפשר למעריך שביצע את ההערכה האחרונה **להשלים מידע** בטלפון ו/או לערוך ביקור קצר נוסף.
- ב. לבקש את הסכמת המתלונן לשלוח מעריך חדש לביצוע **הערכה חוזרת**.
- בשני המצבים**, היועץ יסביר לפונה שתוצאות הברור יימסרו לו טלפונית על ידי פקיד התביעות ואם לא יסכים עם התוצאה תשמר לו הזכות להמשך הליך הערעור בוועדה לעררים.
- במקרים שהפונה ביקש להמשיך בהליך הערר פקיד התביעות יעביר את הפניה על תוצאותיה וסיכומיה למזכיר הוועדה לעררים באופן מיידי.**
- 4) במקרים המתאימים (פער בין ציפיות מהערכת התלות לבין דרישות החוק, או שזקוקים לעזרה סביבתית או בעיות סוציאליות), יש להציע לפונה המשך טיפול על ידי הייעוץ לקשיש והסרת הערר.
- א. הפונה **קיבל** את עמדת היועץ, פקיד התביעות יעביר המסמכים הרלבנטיים בצרוף העתק מטופס הברור של היועץ ליעוץ לקשיש.
- ב. הפונה **לא קיבל** את עמדת היועץ, יש להפנות למסלול של ועדת ערר.
- 5) בכל מקרה שעולה כי ייתכן שהיה פגם בהתנהלות המעריך יש לערוך בירור ממצה עימו בהתאם לאמור בנוהל יועצים בנושא נוהל טיפול בתלונות.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חתימה

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה: גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
מרכזי דלפק קדמי
מנהלי מרכז מידע טלפוני
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד

חזרה



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 1

טופס בירור על ידי יועץ

תלונה ערעור

תאריך השיחה _____ סניף _____ שם פקיד תביעות _____

שם התובע _____ ת.ז. _____ תאריך תלונה _____

השיחה נערכה עם המתלונן _____ יחס/קרבה לתובע _____

מספר טלפון/נייד של המתלונן _____ החל משעה _____ עד שעה _____

מסמכים שצורפו לעיוןך:

סמן X	סוג התלונה - ניתן לסמן יותר מאפשרות אחת
	1) הבדיקה משפילה
	2) תלונה על התנהגות המעריך
	3) פער בין ציפיות מהערכת תלות לבין דרישות החוק/ רוצים עזרה סביבתית
	4) לדברי המתלונן/ המערער טוען שמגבלות שדיווח עליהן לא באו לידי ביטוי בהערכה
	5) מדוע המידע הרפואי לא מספק וצריך ביקור בית והדגמות?
	6) פער בין מידע רפואי למסקנות מעריך, מעריך יודע יותר מרופא?
	7) ניצולי שואה, עובדים זרים
	8) בתום זמניות או לאחר בדיקה בעקבות תביעה להחמרה תסכול על ירידה ברמת התלות
	9) אחר, פרט:

האם היה שיתוף פעולה בשיחה? כן לא, פרט מדוע _____



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

סמן X	המלצה	מצבים אפשריים ניתן לסמן יותר מאפשרות אחת
	א. הפונה לא מקבל את ההסבר, הפניה למסלול של ועדת ערר	1. לדעת היועץ ההערכה תקינה, ולא חלה החמרה במצב התפקודי
	ב. קבלת הסכמת הפונה להסרת הערעור	
	א. הסרת הערר והגשת תביעה להחמרת מצב או תביעה חדשה בהתאם. הפונה יופנה לאתר האינטרנט להורדת טופס, או שישלח אליו טופס.	2. החמרה שהופיעה לאחר ביקור המעריך
	ב. הפונה לא מקבל את ההסבר, הפניה למסלול של ועדת ערר	
	א. קבלת הסכמת הפונה לאפשר השלמות מידע בטלפון או ביקור המעריך.	3. עולה ספק בתוצאות/מסקנות ההערכה /פער גדול מדיווח הפונה לדיווח המעריך/פגם באיכות ההערכה
	ב. קבלת הסכמת הפונה לשליחת מעריך חדש.	
	ג. הפונה לא מקבל את ההסבר, הפניה למסלול של ועדת ערר.	
	יערך ברור ממצה עם המעריך על פי נוהל יועצים	4. פגם בהתנהלות המעריך
	א. הסרת הערעור והעברת הטיפול לייעוץ לקשיש	5. קיים פער בין הציפיות מהערכת התלות לבין דרישות החוק, או שזקוקים לעזרה סביבתית או בעיות סוציאליות
	ב. הפונה לא מקבל את ההסבר, הפניה למסלול של ועדת ערר.	

אם יש צורך בברור על התנהלות המעריך בהתאם להנחיות 'נוהל יועצים' נמק:

האם לדעתך הברור הטלפוני שקיימת תרם למתלונן ס כן ס לא, הסבר מדוע:

הערות:

שם היועץ _____ חתימת היועץ _____

העתק: מזכירות הוועדה לעררים סניף.....



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 2

סיכום שיחה טלפונית עם הפונה

לכבוד

א.ג.נ.

הנדון: גמלת סיעוד – ערר על החלטת פקיד התביעות

בתאריך _____ בעקבות פנייתך התקיימה שיחה טלפונית בינך ובין יועץ
הסניף מר/גב'.....

להלן ההחלטות המשותפות שלכם בשיחה זו:

1. על פי בקשתך תהליך הערר נמשך.
2. על פי בקשתך התלונה הועברה לטיפול הוועדה לעררים.
3. הערכה תיבדק מחדש, יש צורך בהשלמת מידע, נודיעך טלפונית את תוצאת ההערכה.
- אם לא תסכים עם התוצאה תשמר לך הזכות להמשיך בהליך הערעור בוועדה לעררים.
- אנו נבקש ממזכיר הוועדה לעררים לשלוח אליך הזמנה לדיון בוועדה, אלא אם תודיע בשיחת הטלפון לפקיד התביעות שהנך מסיר את הערר.
4. הומלץ לשלוח מעריך אחר לבצוע ההערכה חדשה, נודיעך טלפונית את תוצאת ההערכה.
- אם לא תסכים עם התוצאה תשמר לך הזכות להמשיך בהליך הערעור בוועדה לעררים.
- אנו נבקש ממזכיר הוועדה לעררים לשלוח אליך הזמנה לדיון בוועדה. אלא אם תודיע בשיחת הטלפון לפקיד התביעות שהנך מסיר את הערר.
5. על פי בקשתך הערר הוסר והמשך הטיפול הועבר ל"יועץ לקשיש" אשר יצרו אתך קשר בקרוב.



**המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות**

6. הערר הוסר בהסכמתך, הומלץ בפניך להגיש תביעה להחמרה/תביעה נוספת בצרוף מסמכים רפואיים המעידים על שינוי במצבך התפקודי.

בכבוד רב,

פקיד תביעות

העתק : מזכירות ועדת ערר