



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

י"ד אייר, תשע"ה 3 מאי, 2015	חוזר מס': כללי 06/2015 סיעוד 1445
נושא: ביקורת איכות בסיעוד תת נושא: ביצוע ביקורת איכות על החלטות פקידי תביעות בתיקי סיעוד שם החוזר: אופן ביצוע ביקורת איכות - סיעוד	
מטרת החוזר: הודעה על עקרונות, הפעלה ואופן ביצוע ביקורת איכות בסיעוד	
פתח דבר	
הגדרות	
עדכון אחרון	
תהליך עבודה	
גלריית רכיבים	
עבודת הבקר במערכת הממוחשבת	עקרונות
חשוב לדעת	השפעות נלוות
מידע לנציגי שירות	
נספחים 1. נספח 1	
קישורים רלוונטיים (חוק/תקנה/חוו"ד משפטית/פס"ד/חוזר)	



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

פתח דבר

במינהל הגמלאות קיימת, מזה שנים, ביקורת איכות על החלטות פקידי התביעות בתחומים השונים. לראשונה מופעלת ביקורת איכות על החלטות פקידי התביעות בסיעוד, דבר שיתרום לאיכות ההחלטות בתביעות לגמלת סיעוד ולשיפור השירות לציבור.

לשם בניית נושא ביקורת איכות בסיעוד הוקם צוות חשיבה בראשות רבקה רוזנברג ובהשתתפות: עליזה וולף מסניף חיפה, רותי תותחני מסניף רמת גן, אורלי עובדיה, אשר בטלמן מאגף סיעוד, רונית לאל מאו"ש.

הצוות קיים סדרה של פגישות בהן הוגדרו נושאים לבדיקת הביקורת ובניית היגדים לבדיקה בנושאים השונים.

הביקורת תבדוק את טיב ההחלטות והטיפול בתיקים ע"פ הוראות החוק ונהלי עבודה. לפיכך, ישמש ככלי ניהולי להטמעת ההנחיות המקצועיות ומדיניות המוסד וכן יאפשר איתור בעיות רחב או בעיות נקודתיות. הביקורת תתבצע באמצעות מערכת ממוחשבת ייעודית שפותחה לשם ביצוע הביקורת בכל הגמלאות. בבניית המערכת שותפו עובדים ממינהל הגמלאות. אשר בטלמן היה שותף פעיל מטעם המינהל.

המערכת תומכת בבקרים המבצעים את ביקורת האיכות ותורמת לאחידות רבה ככל הניתן, בין הבקרים השונים.

כמו כן, המערכת הממוחשבת החדשה תתרום ליצירת אחידות, ככל הניתן, בין התחומים השונים במינהל לגבי מתכונת הבקרה, על כל היבטיה, וכן תתרום לאחידות בקבלת החלטות בתביעות לגמלת סיעוד בין הסניפים, ככל הניתן.

שכר עידוד - בעתיד, לאחר תקופת הרצה ובחינת הממצאים, ממצאי בקרת האיכות יילקחו בחשבון בנתוני היעילות המחושבים לשכר עידוד. הודעה נוספת תישלח לפני מימוש נושא זה.

בתוקף: 1.5.2015



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

הגדרות

- רבעון - משך התקופה בה נבדק הנושא, בדרך כלל שלושה חודשים.
- כוכב רבעון - נושא שנבדק בביקורת איכות ברבעון.
- היגד – מדד מסוים שנבדק בביקורת.
- ליקוי – קידוד היגד שטופל שלא בהתאם לחוק, תקנות ונהלים.
- בנק היגדים – אתר בו ניתן למצוא את כל ההיגדים בכל הנושאים הקיימים במערכת ביקורת איכות. (רשימת היגדים ראה נספח 1)
- ניקוד – משקל מספרי של הטעות בהיגד מסוים.
- קידוד 0. – סימון של היגד עם משקל 0 נק' (מיועד לשגיאה שחוזרת על עצמה באותו חודש מבוקר, בסניף מסוים).
- ערר - הגשת ערר מנומק כנגד היגד/ים מסוימ/ים שנקבעו כלקויים.

[חזרה](#)

עקרונות

1. מדגם מייצג – מדגם אקראי לפי נושא נבחר בכל רבעון. יבדקו 10 תיקים לחודש לכל סניף, על החלטות שהתקבלו בנושא כוכב הרבעון.
2. אובייקטיביות- הביקורת תיערך על ידי בקרים מאגף הסיעוד. (רפרנטים). התיקים ייבדקו על ידי בקר שאינו הרפרנט של הסניף הנבדק.
3. אחידות – המערכת הממוחשבת של ביקורת איכות תומכת בתהליך באמצעות היגדים אחידים ורמת ניקוד מוגדרת בעת ביצוע הבקרה. כך שצפויה אחידות מירבית בין הבקרים השונים.



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

4. תחומי הבקרה – אמורים להקיף את כל הליכי העבודה הקשורים בקבלת תביעה, החלטה וטיפול בתיקים פעילים.
בשלב זה נקבעו כוכבי רבעון כלהלן:
- תביעות להחמרה.
- החלטה על סמך הערכת תלות רופא לבני 90 ומעלה
- זכאות זמנית (לא קצר מועד)
- "נבצר מהמוסד"
- שינוי תאריך קובע
- טיפול בסעיף 328
לכל נושא נקבעו מספר היגדים שיבדקו. כל היגד שנמצא כ"לא תקין" יקודד בניקוד בהתאם להשלכות: ללא השלכות כספיות טווח ניקוד 1-2 נק'. השלכה כספית אפשרית 2-3 נק' השלכה כספית 4-5 נק'.
- כמו כן, בקר שמצא שגיאה זהה בהיגד מסוים ביותר משני תיקים באותו סניף, יסמן את השגיאה מהתיק השלישי ואילך ב"קידוד 0". היגד שיקודד כך יועבר אוטומטית בסיום הבקרה בתיק, אל מנהלת התחום באגף, לאישורה.
- בעתיד יתוספו כוכבי רבעון נוספים כגון:
- מבחן הכנסות
- החלטת פקידת תביעות בנושא הערכת תלות
- טיפול בתביעה לגמלת כסף. ועוד
5. שירותיות - ייבדקו מדדים הקשורים לשירותיות כגון: דרישת מסמכים – דרישה של כל המסמכים הנדרשים בפעם אחת, אי דרישה של פרטים או מסמכים הקיימים במערכת, מכתבי דרישה מנוסחים בבהירות ובצורה מובנת, יצירת קשר טלפוני, מהירות הטיפול בפניות ובמסמכים שנתקבלו, טיפול באוכלוסיות חריגות, ועוד.
6. בדיקת תיק נדגם - בכל תיק שנדגם יבדקו טיפול והחלטות בנושא כוכב הרבעון, שירותיות וכן אופן הטיפול בתביעה לגמלת סיעוד אם זו נתקבלה בתוך שנה ממועד המדגם.
7. שקיפות – כל מדדי הבקרה יוצגו בדו"ח מפורט תוך התייחסות לכל מדד, כולל מדדים בהם לא נמצאו ליקויים.
8. דוחות ניהוליים - מנהל המחלקה יקבל אחת לחודש דו"ח מרכז, ואחת לרבעון דו"ח מסכם, עם העתק למנהל הסניף ולמנהל התחום. כמו כן יבנו דוחות ניהוליים מתאימים לכל רמות הניהול במינהל הגמלאות ובסניפים.
9. ערר על הביקורת – תתאפשר הגשת ערר על החלטת הבקר על ידי מנהלת מחלקת סיעוד בסניף, (ראי הנחיות בהמשך).



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

עבודת
הבקר
במערכת
הממוחשבת

- כניסה למערכת ביקורת איכות החדשה לבקרים ולבעלי תפקיד במטה – בפורטל האינטראנט של המוסד יש להעמיד התווין על נושא "מערכות" ולהקיש על ביקורת איכות מינהל הגמלאות.
- בעלי תפקידים בסניפים יוכלו לראות מסכי דוחות ניהוליים. הודעה על אופן כניסה לדוחות תינתן לכשיסתיימו עבודות להשלמת דוחות אלו.
- מדי חודש יתבצע מדגם תיקים לבדיקה. כל בקר יקבל על גבי המסך את התיקים שעליו לבדוק באותו חודש. הבקר לא יקבל תיקים מסניפים שהוא הרפרנט של אותו סניף.
- הבקר יבדוק את הנושאים שיופיעו על גבי המסך. נושאים קבועים, טיפול בנושאים: "כוכב רבעון" "שירותיות". ואם בשנה האחרונה הוגשה תביעה רגילה לגמלת סיעוד, ייבדק גם נושא טיפול בתביעה ובהזנתה למחשב.
- בקר שבעת בדיקת תיק מסוים מצא ממצאים בנושאים אחרים שאינם בכוכב הרבעון או בטיפול בתביעה יוכל "למשוך" היגד בודד או יותר או כל ההיגדים בנושא אחר גם אם לא נמצא ב"כוכב רבעון". המשיכה תתבצע בלחיצה על קישור בשם "בנק היגדים".
- הבקר יוכל לסגור את התיק המבוקר רק לאחר שסיים לבדוק את כל הנושאים.
- לאחר שנסתיימה הבקרה בתיק על הבקר לשלוח דוח ממצאי הביקורת בתיק. לחיצה על קישור "שלח דוח" תגרום להפקת דוח ממצאי בקרה אל מנהלת מחלקת סיעוד בסניף המבוקר, שיישלח באמצעות האוט-לוק.
- מנהלת מחלקת הסיעוד בסניף המבוקר תוכל להגיש ערר על החלטת הביקורת לגבי כל היגד שסומן כשגוי על ידי הקשה על הקישור. על מנהלת המחלקה בסניף לרשום את הנימוק שלה לערר על ההיגד המסוים ולשלוח את הערר על ידי לחיצה על "שלח" במקום המיועד.
- ערר יוגש על כל היגד בנפרד. בנימוקי הערר ירשמו נימוקים המתייחסים לאותו היגד בלבד.



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

ערר שיוגש יגיע אל הבקר שבדק את התיק, הבקר יבדוק את הערר. אם החליט לקבל את הערר, עליו לתקן את ממצאי הבקרה בהתאם. אם החליט לדחות את הערר, התיק יועבר אוטומטית אל מנהלת התחום באגף להחלטתה, והיא תזין למערכת את ההחלטה הסופית.

- המערכת תפיק מכתב הודעה על תוצאות הערר אל מנהלת המחלקה בסניף.

[חזרה](#)

השפעות נלוות – לתשומת לב פקידי תביעות סיעוד

1. הביקורת תתבצע מול תיק הסיעוד הסרוק ב-ADA, מול ההזנה באמולציה, מערכת מכתבים ומערכת מרום.
2. חשוב מאוד לתעד כל פעולה משמעותית שאין לה ביטוי ממוחשב, באמצעות מזכר שיסרק לתיק הזקן או יירשם במסך 10 בתפריט טיפול בזקן.
3. פעולות שנעשות בתיק ולא נרשמות, לרוב לא ניתן להבחין בהן ולכן עלולות להירשם כשגיאה.

[חזרה](#)

[חתימה](#)

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה גב' אילנה שרייבמן – המשנה למנכ"ל וראש מינהל הגימלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 1

נושא	מס' היגד	היגד
הזנת תביעה	1	רישום תביעה במרום
	2	חותמת קבלה על התביעה
	3	פער בין מועד הזנת התביעה במערכת לתאריך. חותמת קבלה מעל 5 ימי עבודה
	4	מען למכתבים - לא הוזן או הוזן שגוי או חלקי
	5	כתובת שהייה - לא הוזן או הוזן שגוי או חלקי
	6	שפות דיבור נוספות - קיים ולא הוזן או הוזן שגוי או חלקי
	7	פרטי מטפל עיקרי - קיים ולא הוזן או הוזן שגוי או חלקי
	8	אנשים הגרים עם התובע לא הוזנו (אחד לפחות צריך. להיות מוזן - לא הוזן או הוזן שגוי או חלקי
	9	אין הצהרה על הכנסות התובעת ו/או בן/בת זוג (למי שאינו מקבל השלמת הכנסה או הבטחת הכנסה) ואין דרישה להצהרה
	10	מגיש התביעה אינו התובע אולם חסרים פרטיו.
	11	אין חתימת התובע או מגיש התביעה בטופס התביעה
	12	אין חתימת התובע על טופס ויתור סודיות (4 חתימות)
זכאות זמנית	1	הארוע שגרם לתלות הינו בעל אופי זמני, לא נקבעה זכאות זמנית. ואין נימוק או הנימוק אינו סביר.
	2	המעריך המליץ על זכאות זמנית, לא נקבעה זכאות זמנית. ואין נימוק או הנימוק אינו סביר.
	3	המעריך המליץ על זכאות קבועה, נקבעה זכאות זמנית אין נימוק או נימוק שאינו סביר.
	4	המעריך המליץ על בדיקה מחדש כעבור פרק זמן מסויים, נקבעה. זכאות לתקופה שונה מהמלצת המעריך (יותר מחודש אחד מעבר. לתקופה המומלצת), אין נימוק או שהנימוק אי
	5	זקן מגיל 80 ומעלה שנקבעה לו זכאות זמנית הזכאות הופסקה. בלי שנערכה לו הערכת תלות חוזרת בתום תקופת הזכאות.
	6	זקן עד גיל 79 שנקבעה לו זכאות זמנית, נערכה לו הערכה תפקודית. חוזרת ביזמת המוסד, (הזקן לא ביקש בדיקה חוזרת) אין נימוק או. שהנימוק אינו סביר.
תביעות להחמרה	1	תביעה חוזרת/החמרה. בוצעה הערכה תפקודית ללא בדיקה אם קיימת עדות להחמרה במסמכים
	2	התביעה נדחתה על הסף בנימוק "אין עדות להחמרה" בניגוד להנחיות (לאחר שחלפה תקופה ראה הנחיות)
	3	קיימת חוות דעת יועץ: "אין עדות להחמרה" פקיד התביעות החליט לבצע הערכה תפקודית חדשה ללא נימוק סביר
	4	קיימת חוות דעת יועץ: "יש עדות להחמרה" פקיד התביעות החליט לדחות התביעה על הסף בנימוק "אין עדות להחמרה"
	5	חוות דעת יועץ: "יש עדות להחמרה במסמכים". נימוק היועץ אינו מתייחס לשאלת קיום עדות להחמרה. בוצעה הערכה תפקודית
	6	תביעה חוזרת/החמרה נדחתה על הסף בנימוק "אין עדות להחמרה" ללא התיעצות עם יועץ
גיל 90 ומעלה	1	יש הערכה של רופא גריאטר ונשלחה מעריכה לביצוע הערכת תלות ואין הנמקה.
	2	טופס ההערכה התפקודית אינו שייך לתיק
	3	פרטי הנבדק אינם מופיעים כלל בטופס ההערכה (שם ומס' זהות).
	4	הבדיקה בוצעה בעת אשפוז של הזקן.
גיל 90 ומעלה	5	הרופא מבצע הערכה אינו רופא גריאטר (הערה: רופא פסיכו גריאטר אינו רופא גריאטר).
	6	לא קיימת חתימת הרופא הגריאטר.
	7	לא קיימת חותמת של הרופא הגריאטר.
	8	לא קיים תאריך ליד חתימת הרופא הגריאטר.
	9	לא צויין שם המוסד הרפואי שהבדיקה נעשתה במסגרתו (כולל חותמת המוסד לרפואי) או כל אסמכתא אחרת מיום ביצוע ההערכה. שרופא עובד במוסד הרפואי אליו הוא משוייך



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נושא	מס' היגד	היגד
	10	קוד המוסד אינו בהתאם לרשום בטופס.
	11	המוסד הרשום בטופס אינו מוכר ובכל זאת הזן קוד מוסד כלשהו מתוך הרשימה.
	12	הזנת הניקוד אינה בהתאם לרשום בטופס.
נבצר מהמוסד	1	במסך "נבצר מהמוסד" הזזנו: מועד דרישת המסמכים והפרטים שנדרשו. ומועד המצאתם. (יש לוודא כי הזזנו בסודר תביעה וסודר זכאות מתאימים)
	2	התיק הועבר אל ייעוץ לקשיש לצורך סיוע לתובע באיסוף המסמכים
	3	נשלחה תזכורת לאחר שחלפו 21 ימים מהדרישה הקודמת
	4	במסך "נבצר מהמוסד" הזזנו: מועד החזרת התביעה לתובע ומועד קבלת התביעה חתומה. (יש לוודא כי הזזנו בסודר תביעה וסודר זכאות מתאימים)
	5	במסך "נבצר מהמוסד" הזזנו אשפוז, יש רישום מידע על האישפוז. ומשכו, בתיק או במסך 10 בקובץ הזקן
	6	במסך נבצר מהמוסד הזזנו מועד שבו נוצר אי שיתוף פעולה. תאריך סיום. אי שיתוף פעולה ירשם תאריך שבו בוצעה הערכה תפקודית חדשה לאחר. שהתובע הודיע על הסכמתו
	7	התביעה נדחתה לפני שחלפו 90 ימים ממועד הגשת התביעה
שינוי התאריך הקובע	1	מסמכים ופרטים שנדרשו הומצאו לפני שחלף המועד האחרון להמצאתם (21+15 ימים) והתאריך הקובע שונה לתאריך קבלת המסמכים ו/או הפרטים.
	2	מסמכים ופרטים שנדרשו הומצאו לאחר שחלף המועד האחרון להמצאתם (21+15 ימים) והתאריך. הקובע זהה לתאריך קבלת התביעה.
	3	התביעה הוגשה למעלה מחודש לפני גיל הפרישה התביעה לא נדחתה עקב גיל
	4	התביעה הוגשה בתוך חודש לפני גיל הפרישה התביעה נדחתה עקב גיל
	5	המשך - התאריך הקובע לא שונה לתאריך הגיעו לגיל הפרישה
	6	התביעה הוגשה למוסד לאחר שהוחזרה עקב "תביעה לא חתומה" בתוך 40 ימים ממועד שהוחזרה. התאריך הקובע שונה ליום שהוחזרה למוסד.
	7	התביעה הוגשה למוסד לאחר שהוחזרה עקב "תביעה לא חתומה" לאחר שחלפו 40 ימים ממועד. שהוחזרה. התאריך הקובע לא זהה לתאריך החזרת התביעה לסניף.
	8	התביעה הוגשה בזמן שהתובע מאושפז בבית חולים. התאריך הקובע לא שונה לתאריך שבו נתקבלה הודעה על שחרורו מאישפוז.
סעיף 328 לחוק	1	צויין שהתלות נגרמה כתוצאה מתאונה אך לא הזן במחשב.
	2	פרטים לגבי תביעה לפיצוי נזיקין או צד שלישי הזזנו שגויים.
	3	פרטים לגבי תביעה לפיצוי נזיקין או צד שלישי הזזנו באופן חלקי.
	4	צויין שהתלות לא נגרמה כתוצאה מתאונה אך במסמכים אחרים יש עדות עם ליקוי כתוצאה מתאונה.
	5	צויין שהתלות נגרמה כתוצאה מתאונה / יש אינדיקציה לכך מהמסמכים והתיק לא הועבר ללשכה המשפטית.
שירותיות	1	דרישת מסמכים באופן מרוכז נכון ליום הדרישה (במידה והדרישה נעשתה במערכת סיעוד, במידה ולא הבקר יציין לא רלוונטי)
	2	דרישת מסמכים מיותרת (במידה והדרישה נעשתה במערכת סיעוד, במידה ולא הבקר יציין לא רלוונטי)
	3	פער של יותר מ- 5 ימי עבודה בין רישום קבלת המסמך/התביעה ועד הזנתו וטיפולו
	4	נדרשו פרטים/מסמכים להמצאה, לא בוצעה התקשרות טלפונית עם הזקן/איש קשר על ידי פ. תביעות או ייעוץ לקשיש תוך 3 ימי עבודה
	5	דרישת מסמכים-תזכורת, קיים פעם של יותר מ- 5 ימי עבודה בין תום 21 ימים מהדרישה הראשונה למועד מכתב התזכורת
	6	טיפול בפניית התובע או בתלונה כולל מכתב תשובה
	7	מיצוי זכויות