



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

| | |
|--|-------------------------------------|
| א' אלול, תשע"ה 16 אוגוסט, 2015 | חוזר מס': כלי 10/2015 סיעוד 1449 |
| <p>נושא: עבודת יועץ בסניף שם החוזר: משוב תקופתי ליועץ בסניף</p> | |
| <p>מטרת החוזר: הנחיות לנוהל מתן משוב ליועץ בסיעוד.</p> | |
| <p><u>פתח דבר</u> תפקיד היועץ בסיעוד: הדרכה ופיקוח מקצועי ומנהלי על מעריכים, ניהול מעקב ובקרה אחר ביצוע הערכות לרבות בדיקה ובקורות טלפוניות מדגמית, ביצוע הערכות על סמך מסמכים, הפניה להמשך טיפול לשירותים מתאימים בקהילה, ייעוץ לפקידי תביעות, לרבות ברור עם התובע ומשפחתו בנוגע לתלונות וערעורים. על מנת לשמור על איכות עבודת היועץ, נקבע שאחת לשנה יבוצע משוב תקופתי.</p> | |
| <p>תהליך עבודה: מנהל מחלקת הסיעוד בשיתוף עם מנהל תחום הגמלאות בסניף והיועץ הארצי יזום למתן משוב ליועץ אחת לשנה. משוב ראשון ליועץ שנמצא בתהליך קליטה והכשרה יתקיים בתום ארבעת החודשים הראשונים למתן שירותיו כיועץ בסניף. היועץ יזמן לפגישה לצורך קבלת משוב בנוכחות מנהל המחלקה, יועץ הצוות הארצי ולפי שיקול דעת בנוכחות מנהל תחום הגמלאות. בתום הפגישה יתבקש היועץ להגיב ולחתום על טופס המשוב.</p> | |



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

טופס משוב תקופתי ליועץ בסניף : בל/ 2665.

מנהל היחידה, מנהל תחום הגמלאות והיועץ הארצי נדרשים למלא את טופס המשוב לפני הפגישה עם היועץ.

בטופס שתי טבלאות עם שאלות מובנות :

1. טבלת מיומנויות ומקצועיות, עם הציון המקסימאלי = 65 ומהווה 70% מהציון הכללי
2. טבלת קשר עם ממונים, אחריות ומשמעת, עם הציון המקסימאלי = 35 נקודות ומהווה 30% מהציון הכללי
3. הניקוד הכללי, המשוקלל יכול להגיע למקסימום 56 נקודות.

תוצאות אפשריות של המשוב:

- יועץ נכשל באחת מטבלאות המיומנויות והתפקודים - יש לשקול הפסקת פעילותו בסניף.
- התוצאה בציון המשוקלל 40 ומטה - יש לשקול הפסקת פעילותו בסניף.
- התוצאה באחת הטבלאות היא "טעון שיפור" או הציון המשוקלל הוא בין 41 ל- 44, יש לערוך תכנית הדרכה וליווי לשיפור ביצועים ולערוך משוב נוסף לאחר 4 חודשים.

חתימה

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: מנהלי תחום גמלאות
מנהלי מחלקות סיעוד
יועצי צוות ארצי
העתק לידיעה: גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
פקידי תביעות סיעוד
מנהלי סניפי משנה
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום סיעוד



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

נספח 1

משוב תקופתי ליועץ בסיעוד

הדף ראשון לשימוש היועץ הארצי, מנהל היחידה ומנהלת מחלקת הגמלאות,
הדפים האחרונים לעיון היועץ.

תאריך _____

שם היועץ _____ תאריך תחילת מתן הייעוץ בסיעוד _____

מקום עבודה נוסף _____ היועץ עבר קורס הדרכה ליועצים כן לא

מספר שעות ממוצע שמבצע היועץ לחודש: _____

להלן טבלאות המפרטות מיומנויות ותפקודים עם שאלות מובנות שהיועץ הארצי, מנהל
היחידה ומנהלת מחלקת הגמלאות נדרשים למלא לפני הפגישה עם היועץ.

4. הציון בטבלת מיומנויות ומקצועיות, מהווה 70% מהציון הכללי=65 נקודות

75% ומעלה = 49-65 נקודות שניתן לצבור, המשמעות: היועץ מיומן ומקצועי.
65%-74% = 43-48 נקודות, המשמעות: טעון שיפור.
64% ומטה = 42 נקודות ומטה, המשמעות: נכשל.

סה"כ ניקוד שצבר היועץ: _____

5. הציון בטבלת קשר עם ממונים, אחריות ומשמעת, מהווה 30% מהציון הכללי = 35

נקודות

85% ומעלה = 30-35 נקודות, המשמעות: היועץ אחראי ממושמע ומתקשר היטב.
71%-84% = 29-25 נקודות, המשמעות: טעון שיפור.
70% ומטה = 24 נקודות ומטה, המשמעות: נכשל.

סה"כ ניקוד שצבר היועץ: _____

הניקוד המשוקלל יכול להגיע למקסימום 56 נקודות.

אופן החישוב: הציון המשוקלל = $0.3 \times \text{ציון סעיף 2} + 0.7 \times \text{ציון סעיף 1}$

לדוגמא: $41 = 40.6 = 28 \times 0.3 + 46 \times 0.7$ (לעגל את הציון המשוקלל לפי הכללים המקובלים)

סה"כ ניקוד המשוקלל שצבר היועץ: _____

יועץ שאמינותו נפגעה קשה - יש לפעול בהתאם לנוהל הפסקה של הזמנת שירותי יעוץ.
יועץ שנכשל באחת מטבלאות המיומנויות והתפקודים - יש לשקול הפסקת הקשר עימו.
כאשר התוצאה בציון המשוקלל 40 ומטה - יש לשקול הפסקת קשר עם היועץ.
כאשר התוצאה באחת הטבלאות היא "טעון שיפור" או הציון המשוקלל הוא 41-44 יש לערוך
תכנית הדרכה וליווי לשיפור ביצועים ולערוך משוב נוסף לאחר ארבעה חודשים.



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

שם היועץ:
מיומנות מקצועית

| הערות | 1 כושל | 2 חלש | 3 בינוני | 4 טוב | 5 טוב מאד | |
|-------|-----------|----------|-------------|----------|-----------------|--|
| | | | | | | מבצע ויזום בקרות איכות כולל בקרות טלפוניות בהתאם להנחיות |
| | | | | | | תקשורת בין אישית - עם המעריכים והצוות. תורם לאווירת עבודה נעימה ועניינית, אדיב סבלני, מתנהג בכבוד. |
| | | | | | | איכות הטיפול בטיפול בתלונות |
| | | | | | | מפעיל שיקול דעת ביעוץ לפקידי תביעות בשאלת החמרה במצב |
| | | | | | | מפעיל שיקול דעת מקצועי בהחלטה במסלולים מהירים |
| | | | | | | בעל יכולת טובה להתמודד במצבי קונפליקט עם מעריכים, עמיתים, פקידי תביעות וממונים. |
| | | | | | | בעל יכולת טובה לזהות צרכים ולקבוע סדרי עדיפות תוך קבלת החלטות שיטתית. |
| | | | | | | יזום מתן משוב - מגדיר יעדים לשיפור ובוחן תוצאות. מניע באופן תכליתי, ברור ויעיל. |
| | | | | | | יזום ומקיים הדרכה פרטנית למעריך תומך חונך ונותן גיבוי למעריכים. |
| | | | | | | יזום ומקיים הדרכה בקבוצות מביא דילמות לדיון והתלבטות. |
| | | | | | | בעל יכולת הבעה בכתב ובעל פה וניסוח תמציתי וענייני. |
| | | | | | | מגלה בקיאות ושימוש נכון בתדריך ובנהלים. |
| | | | | | | מגלה ידע מקצועי עדכני (שימוש בספרות מקצועית או במקורות עזר אחרים) |
| | | | | | | סה"כ |

אחריות, משמעת וקשר עם הממונים עליו

| הערות | 1 כושל | 2 חלש | 3 בינוני | 4 טוב | 5 טוב מאד | |
|-------|-----------|----------|-------------|----------|-----------------|---|
| | | | | | | בעל יכולת טובה בעבודת צוות, שיתוף פעולה ויכולת במתן סיוע וקבלת סיוע בעת הצורך |
| | | | | | | עומד בלוח זמנים, מתאם היעדרויות/ חופשות, זמין וגמיש. |



המוסד כביטוח לאומי
מינהל גמלאות

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | מתמודד עם רעיונות ודעות חדשניים , מקבל ומפנים ביקורת והדרכה מהיועץ הארצי ואחרים. |
| | | | | | | משתתף במפגשים והדרכות- כולל ימי עיון |
| | | | | | | מנהל את עבודתו ביעילות, בהגנות ובאחריות. |
| | | | | | | מקפיד על דיווח וקיום נהלי עבודה. |
| | | | | | | מקבל את סמכותם הניהולית והמקצועית של הממונים עליו |
| | | | | | | סה"כ |

סיכום

האם התקבלו תלונות מנבדק/ים ו/או ממעריכים על אופן טיפולו בפניותיהם: לא כן,
פרט התלונות בשנה האחרונה ואת טיבן:

האם התלונה נמצאה מוצדקת? לא כן,
מה נעשה בעקבות הממצאים

התרשמות היועץ הארצי, מנהל היחידה ומנהל תחום גמלאות מעבודת היועץ

נקודות לחיזוק והדגשים

המלצות להמשך

תגובת היועץ לשוב

* **הערה** – עומדת ליועץ הזכות לפנות לאחות מפקחת ארצית באגף – אם אינו מסכים עם המסקנות.

שם וּחתימת היועץ שם וּחתימת היועץ הארצי שם וּחתימת מנהל מחלקת הסיעוד

שם וּחתימת מ. תחום גמלאות