



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר מס': כללי 16/2015 סיעוד 1455	כ"ו כסלו, תשע"ו 8 דצמבר, 2015
<b>נושא:</b> תלונות וערעורים <b>שם החוזר:</b> נוהל טיפול בתלונות ועררים	
<b>מטרת החוזר</b> עדכון נוהל טיפול בתלונות ומכתבי ערר	
<a href="#"><u>פתח דבר</u></a>	
<b>גלריית רכיבים</b> 	
<b>נספחים</b> 1. נספח 1 – <u>טופס בירור תלונה/ערר</u> 2. נספח 2 - <u>סיכום שיחה טלפונית עם הפונה</u>	



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

פתח דבר

- מטרת נוהל זה, ייעול תהליך הטיפול בתלונות ובמכתבי ערר הבטחת האיכות של תהליך קביעת הזכאות ושיפור השירות יינתן מענה מהיר ומועיל באמצעות יצירת קשר טלפוני, לברור ותיקון הליקויים ולמען הפחתת כעסים.
- הטיפול במכתבי התלונות והערר יתחלק לפי העניין המרכזי בפנייה כפי שיפורט בהמשך בין פקיד התביעות, היועץ להערכות התלות והייעוץ לקשיש.
- כל היועצים בסיעוד יטלפו בתלונות ובמכתבי ערר.
- 
- הייעוץ לקשיש יטפל בתלונות באמצעות מתנדבים אשר שנבחרו על ידי מנהלת הייעוץ לקשיש בסניף והוכשרו על ידה למשימה.
- יפותח תהליך במערכת לניהול תהליך הטיפול בתלונות, שבין היתר, יאפשר הזנת סיכום שיחות הבירור למערכת מכתבים וזו תשלח את המכתב באופן אוטומטי לפונה.
- חוזר זה מחליף את חוזר 1416 מיום 8.10.2013.

בתוקף: מיום פרסום החוזר

חזרה



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### דגשים

1. ערר שמגיע ישירות למזכירות ועדת הערר, יועבר לטיפול מחלקת הסיעוד בהתאם לנוהל זה.
2. מיון התלונות/ערעורים על ידי פקיד התביעות.  
פקיד התביעות יעיין במכתב הפנייה, יבחן את המסמכים הנוגעים לתלונה/ערר בטרם יקבע אם להשאיר לטיפולו או להעביר לטיפול היועץ או לייעוץ לקשיש כפי שיפורט בהמשך.
3. ערר המוגש על ידי עו"ד או רופא, יועבר לוועדת ערר טיפול נוסף.
4. אופן הטיפול ויצירת הקשר:  
(על ידי: פקיד תביעות, או יועץ, או ייעוץ לקשיש)
  - א. תינתן עדיפות למקרים בהם יש תחושת עלבון וכעס חריפים או סימני מצוקה קשים.
  - ב. יש ליצור קשר טלפוני עם הזקן או בן משפחה, גם אם הפנייה נעשתה על ידי גורם אחר ( כגון עו"ס או מנהל דיור מוגן ), השיחה תערך באווירה מכילה וללא כפיה.
  - ג. היועצים בסיעוד יתמקדו בבירור תהליך הערכת התלות ותוצאותיה וימנעו מהגררות לשיחה על מאפייני חוק הסיעוד ומגבלותיו. במידת הנדרש יעביר היועץ את המשך הטיפול בפניה ובמתן ההסברים לתחום הייעוץ לקשיש באמצעות פקיד התביעות.
  - ד. מתנדבי הייעוץ לקשיש יתמקדו בבירור הצרכים של הפונים ובמענים האפשריים. על פי הנוהל הקיים בייעוץ לקשיש, מתנדבי הייעוץ לקשיש נותנים הסבר כללי לגבי הזכאות לסיעוד ותהליך ההערכה ונמנעים ממתן תשובות ספציפיות. במידת הנדרש, יעביר הייעוץ לקשיש את המשך הטיפול בפניה ליועץ בסיעוד באמצעות פקיד התביעות.
  - ה. חל איסור על חברות סיעוד להגיש ערר במקום התובע. כאשר מתברר במהלך הבירור שהפניה הוגשה על ידי אחת מחברות הסיעוד יש להמשיך לפעול על פי נוהל הטיפול בתלונות, ובנוסף לכך להעביר את התלונה והמשך הטיפול כנגד החברה לאגף הסיעוד.
- ו. יש- לסיים את הטיפול בכל הפניות במהלך 5 ימי עבודה.
- ז. באין מענה טלפוני, לאחר מספר ניסיונות יש להעביר להמשך טיפול בוועדת ערר.
- ח. היועצים בסיעוד ומתנדבי הייעוץ לקשיש יסכמו את השיחה וההמלצה להמשך טיפול על גבי "טופס בירור תלונה/ערר" (נספח 1).



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

5. פקיד התביעות ישלח לפונה את סיכום הדברים כפי שסוכם בשיחה.  
בנספח 2 מפורטות דוגמאות לסיכום השיחה.
6. בכל טיפול שהוחלט להמשיך בהליך של ערר,  
פקיד התביעות יעביר מידית למזכירות וועדת ערר את טופס הבירור (נספח 1) העתק  
הסיכום שנישלח לפונה (נספח 2).
7. אם נפלה טעות במסקנות ההערכה שמשנה את רמת הזכאות ואם פקיד התביעות, היועץ  
והמעריך מסכימים לכך, תתוקן הטעות על ידי המעריך (בהערכה עצמה או על ידי מזכר)  
ופקיד התביעות יתקן במערכת הממוחשבת ויודיע טלפונית לפונה.



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

טיפול פקיד תביעות

**1. מיון התלונות/ערעורים**

**א. תלונות/ערעורים שיטופלו על ידי פקיד תביעות בלבד :**

1. הפונה מצביע במכתבו על החמרה במצב, שאירעה לאחר ביקור המעריך. יש לראות בפנייה בקשה להחמרה. יש לפעול על פי חוזר 1433.
2. נפלה טעות בהקלדת מסקנות ההערכה שמשנה את רמת הזכאות.
3. דחייה בתום זכאות זמנית ולא בוצעה הערכת תלות חוזרת.
4. התלונה מתייחסת לשירותי הסיעוד הניתנים לזכאי;
5. ניקוד לא מזכה לעובד זר;
6. מבחן הכנסות;
7. תוצאות דיון בוועדת ערר;
8. תוצאות הערכה של רופא מומחה בגריאטריה.

**ב. תלונות/ערעורים שיועברו לייעוץ לקשיש לצורך הסברה: והמשך טיפול.**

1. תלונות העוסקות באי הבנת החוק או כאשר קיים פער בין ציפיות המתלונן מתוצאות הערכת התלות לבין הוראות החוק וכאשר ניכר מהמכתב שעיקר צרכיו של המתלונן הם בעזרה הסביבתית ובשירותים בקהילה.
2. פניה על דחייה בתום זכאות זמנית, כאשר מתקיימים כול התנאים הבאים: בוצעה הערכה חוזרת. ההערכה עברה בקרת יועץ ונחתמה. התוצאה אינה גבולית.

**ג. תלונות/ערעורים שיועברו לטיפול היועץ:**

1. פניות העוסקות בהשגות על איכות, התנהלות ותוצאת ההערכה, כולל הערכות שנעשו בתום זכאות זמנית ואין בהן בקרה וחתימת יועץ.
2. תלונות על התנהגות המעריך.

**2. העברה לטיפול ועדת ערר**

- א. העברה לוועדת ערר תעשה בכל מקרה שהפונה לא קיבל את עמדת הגורם שטיפל בפנייה, או עומד על זכותו לערער.
- ב. הערר המוגש על ידי עו"ד או רופא.



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### אופן טיפול היועץ

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

### 2. הפתרונות והאפשרויות שניתן להמליץ ולסכם עם הפונה

- א. לדעת היועץ ההערכה תקינה ולא חלה החמרה, או מדובר בתלונה על תחושת קיפוח.
- (1 הפונה **קיבל** את עמדת היועץ, יש לברר עם הפונה האם מעוניין בהסרת הערר.
- (2 הפונה **לא קיבל** את עמדת היועץ, יש להפנות להמשך טיפול של ועדת ערר.
- ב. עולה במהלך השיחה כי מדובר על החמרה שהופיעה לאחר ביקור המעריך, ימליץ היועץ למתלונן להסיר את הערר ונראה בפנייתו תביעה להחמרת מצב/תביעה חדשה.
- (1 הפונה **קיבל** את עמדת היועץ:
- יש לבקשו לשלוח ס מידע רפואי עדכני כדי שישמש כבסיס להמשך הטיפול בבקשת החמרה, רצוי בפקס (אין צורך במילוי תביעה להחמרה)
- (2 הפונה **לא קיבל** את עמדת היועץ, יש להפנות להמשך טיפול של ועדת ערר.
- ג. עולה כי **קיים פער** גדול מדיווח הפונה לדיווח המעריך ו/או **קיים פגם** באיכות ההערכה, יש להציע אחת האפשרויות הבאות:
- (1 לבקש את הסכמת המתלונן לאפשר למעריך שביצע את ההערכה האחרונה **להשלים מידע** בטלפון ו/או לערוך ביקור קצר נוסף.
- (2 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 לתוצאה תשמר לו הזכות להמשיך בהליך הערעור בוועדת ערר.
- במקרים שהפונה ביקש להמשיך בהליך הערר פקיד התביעות יעביר את הפניה על תוצאותיה וסיכומיה למזכיר וועדת ערר באופן מידני.**
- ד. 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

זרה שלום

מנהלת הייעוץ לקשיש

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  
יועצים  
צוות ארצי  
מתנדבי הייעוץ לקשיש

חזרה



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 1

טופס בירור תלונה / ערר

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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

האם התקיימה שיחה?  כן  לא, נא פרט מספר ניסיונות חיוג \_\_\_\_\_

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) חלה החמרה לאחר ביצוע הערכה
	10) 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. לדעתי 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 השלמת 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. העברה לייעוץ לקשיש לצורך הסברה והמשך הטיפול.	5. קיים פער בין הציפיות מהערכת התלות לבין הוראות החוק, ניכר שעיקר צרכיו של המתלונן הם בעזרה סביבתית
	ב. קיבל את ההסבר, הסרת הערעור	
	ג. הפונה לא מקבל את ההסבר, הפניה למסלול של ועדת ערר.	

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

---



---



---

פרטים שנמסרו בעת השיחה שלא באו לידי ביטוי במסמכים הרפואיים ו/או בהערכת התלות:

---



---



---

הערות:

---

שם \_\_\_\_\_ תפקיד \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

העתק: מזכירות הוועדה לעררים סניף \_\_\_\_\_



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

מר/גב' \_\_\_\_\_ שתפקידו \_\_\_\_\_

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 בוועדת ערר. אנו נבקש ממזכיר וועדת ערר 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 בוועדת ערר. אנו נבקש ממזכיר וועדת ערר לשלוח אליך הזמנה לדיון בוועדה, אלא אם תודיע בשיחת הטלפון לפקיד התביעות שהנך מסיר את הערר.
5. על פי בקשתך הערר הוסר. 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