



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר מס': 80	תאריך: 07/01/2009
נושא: בקרת איכות שם החוזר: נוהל עבודה – בקרת איכות איבה	
מטרת החוזר 1. הצגת בקרת האיכות באגף איבה ומאפייניה. 2. הנחית מנהלי מחלקות איבה בסניפים כיצד לטפל בתיקים המוזמנים לבקרה וכיצד ניתן להגיב על היגדים שיסומנו כטעות.	
<a href="#">פתח דבר</a>	
<a href="#">הגדרות</a>	
<p><b>תהליך עבודה</b></p> <pre>graph LR; A[הוראות לביצוע] --&gt; B[תהליך מקוון];</pre> <p><b>תהליך עבודה</b></p>	
<a href="#">רשימת תפוצה</a>	



**המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות**

**פתח דבר**

אגף איבה החליט לקדם את נושא בקרת האיכות זאת במטרה לשפר תהליכי עבודה, לזהות תחומים בהם נדרשת העמקת ידע, ולבדוק היכן חסרים נהלים או חוזרים. בקרת איכות תבוצע 3 פעמים בשנה (ינואר-אפריל, מאי-אוגוסט, ספטמבר-דצמבר) בכל בקרה ייבדק נושא מסוים ולא יבדקו כל הפעילויות בתיק. המדגמים יכללו את כל הסניפים אך יתנו ייצוג גם לגודל הסניף. לא תבוצע בקרת איכות לסניף ע"י הרפרנט שלו. הנושאים שיבוקרו הינם: ועדות רפואיות, רשות מאשרת, תגמולים מיוחדים, תט"ר, הוצאות רפואי וכו'.

[חזרה](#)

**הגדרות**

**בקרת איכות:** בדיקת אופן הטיפול בתיק בהתאם לחוק ולנהלים קיימים.  
**תיק נפל:** תיק שלא יגיע לאגף ללא סיבה מוצדקת במשך 3 חודשים מיום בקשת התיק הראשונה.

[חזרה](#)



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

הוראות לביצוע

הוראות לביצוע

1. אחת ל-4 חודשים יצא מדגם לצורך ביצוע בקרת איכות. "מרכז מידע" אחראי על שליפת הנתונים וביצוע המדגם.
2. בכל מדגם ייבדק נושא מסוים ( ועדות רפואיות, החלטת רשות מאשרת, תגמולים מיוחדים, תט"ר, הוצאות ריפוי וכו').
3. למנהלי מחלקות איבה בסניפים המשתתפים במדגם נשלח באופן אוטומטי דוא"ל (במערכת האווטלוק) ובו [רשימת התיקים לביקורת איכות](#). בתחתית הרשימה מצורפים ספחים עבור כל אחד מהתיקים. על גבי הספחים מצוין לאיזה פקיד תביעות באגף הראשי יש לשלוח את התיק.
- מנהל מחלקת איבה בסניף הוא האחראי לעדכון מצב התיקים במערכת ולמשלוח התיקים לאגף בצירוף הספח.
4. [עדכון מצב התיק](#) יבוצע ע"י כניסה למסך 'מצב התיק'. הכניסה למסך הנה באמצעות לחיצה על מס' ת"ז המבוקש מתוך רשימת התיקים המופיעים במדגם.
- עם הלחיצה יפתח מסך בו יש לציין תאריך שליחת התיק או לחילופין סיבת אי שליחת התיק.
- במידה והתיק לא נישלח לאגף (מסיבה מוצדקת או שלא) תשלח אחת לחודש תזכורת למנהל מחלקת איבה בסניף. תיק שלא יגיע לאחר שתי תזכורות ולא ניתנה סיבה מוצדקת לכך יקודד כתיק נפל. סיבה שאינה מוצדקת – "התיק לא אותר", או שלא הגיעה תגובה כלשהי.
5. לאחר עדכון מצב התיק תשלח באופן אוטומטי הודעה בדוא"ל (במערכת האווטלוק) לפקיד המבקר במשרד ראשי.
6. הפקיד המבקר במשרד ראשי יבצע ביקורת בתיק לפי קריטריונים שהוגדרו מראש. לאחר ביצוע הבקרה יישלח הפקיד המבקר [דו"ח ביקורת](#) למנהל המחלקה בסניף. דו"ח הביקורת יגיע אל מנהל המחלקה באמצעות מערכת האווטלוק.
- בדו"ח יופיעו היגדים (הערות מוגדרות מראש) הנוגעים לפגמים שנמצאו בטיפול בתיק. כמו כן עשויות להופיע הערות כלליות של הפקיד המבקר בנוגע לטיפול בתיק.



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

- עבור כל היגד ירשמו על ידי פקיד מבקר: הגורם, הסיבה, השלכה, נימוק.
7. מנהל המחלקה בסניף רשאי [לערער על ממצאי הביקורת](#). על מנת להגיב להיגד המופיע כטעות בדוח הביקורת, יש ללחוץ על הקישור 'תגובה' המופיע בצמוד להיגד. עם הלחיצה יפתח חלון בו ניתן להזין את התגובה להיגד. עם לחיצה על לחצן 'אישור' נשלחת הודעה אוטומטית באמצעות האאוטלוק לפקיד המבקר, והערעור מתעדכן באופן אוטומטי במערכת.
  8. הפקיד המבקר בסניף יבחן את הערעור, יחליט האם לקבל את הערעור וינמק את החלטתו. הודעה עם [תגובת הפקיד המבקר](#) תישלח למנהל מחלקת איבה בסניף באמצעות האאוטלוק.

[חזרה](#)

תהליך מקוון

ותהליך מקוון

מערכת הבקרה נמצאת באינטראנט, ותהליך הבקרה מתבצע כולו באופן ממוכן. התקשורת בין האגף לסניפים בנוגע לבקרת איכות מתבצעת באמצעות האאוטלוק.

המערכת מאפשרת לבצע את הפעולות הבאות:

1. הזמנת התיקים לבקרה ממנהלי מחלקות איבה בסניפים.
2. מעקב אודות מצב התיקים (נשלח, התקבל, נבדק וכו').
3. הזנת נתוני בקרה.
4. עדכון מנהל המחלקה בסניף אודות תוצאות הבקרה.
5. קבלת ערעורי הסניף והעברת החלטת המבקר אודות הערעור.
6. הפקת דוחות מנהליים וסטטיסטיקות.



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

## שלב א' – רשימת התיקים לביקורת איכות

Microsoft Internet Explorer - נספח: רשימת תיקים למבקר

קובץ עריכה תצוגה מעדפים כלים עזרה

הקודם ← →

C:\Documents and Settings\02899048\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK\C\מבקר\תיקים לביקורת איכות.html

Links עבור אל

נספח 1: רשימת תיקים למבקר

תאריך: 25/11/2008  
אל: תהילה בוסקילה  
שלום רב,

הנדון: ביקורת איכות / איבה, מדגם חחש 11/2008 - ועדות רמאיות

להלן רשימת תיקים לביקורת איכות:

שם	גמ' זהות	סניף
חנה צדוק	00393199	באר שבע
עמנואל פנקר	01470597	באר שבע
עינב מרשה	01556196	באר שבע
איציק בורגל	02263107	באר שבע
בנית ש צריקר	02567721	באר שבע
רגב חיט	03143147	באר שבע
פארו אבו עמאר	03348040	באר שבע
רושל עמיה	03600239	באר שבע
עמרם רווח	04614936	באר שבע
דליה אביסבול	05435394	באר שבע
יפה זגורי	05617039	באר שבע

בברכה

09:15



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

שלב ב' – עדכון מצב תיק

Microsoft Internet Explorer - מצב תיק

**תיק:**  
שם: פארו אבו עמאר, מספר זהות: 03348040

**מצב תיק:**

תיק משלח בתאריך

סיבה לאי שליחת תיק

התיק נמצא במשרד הראשי

התיק בטיפול במקום אחר

התיק לא אותר

Local intranet בוצע



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

שלב ג' - ממצאי דוח הביקורת

Microsoft Internet Explorer - דו"ח ביקורת


קבץ עריכה תצוגה מעדפים כלים עזרה

הקודם

Links עבור אל

C:\Documents and Settings\02899048\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK\נספח דוח ממצאי ביקורת איכות\נספח דוח ממצאי ביקורת איכות.htm

נספח 2: דוח ממצאי ביקורת איכות



המוסד לביטוח לאומי  
משרד ראשי  
אגף נפעמי פעולות איבה

תאריך: 26/11/2008  
אל: תמר נחמיה מנהלת מחלקת איבה  
סניף באר שבע

המיון: ממצאי ביקורת איכות - מדגם חודש 11/2008 - ועדות רפואיות

שם: פארו אבו עמאר, מספר זהות: 03348040

---

**ועדה שהתקיימה בתאריך: 31/12/2007**  
להלן פרוט ההערות המקודדות:  
\* לא מולא סופס הכנת תיק לועדה עיי פקיד תביעות / לא מולא סופס ערר על החלטת ועדה רפואית עיי פקיד תביעות (לפני ועדה ראשונה) (גורם: מברטח) [תגובה](#)  
\* דחיית מועד קיום הוועדה (גורם: פקיד תביעות) [תגובה](#)  
הערות אחרות ללא קידוד:  
ועדה נחמדה מאוד!

Internet

09:24



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

## שלב ד' – ערעור הסניף על ממצאי הביקורת

Microsoft Internet Explorer - נספח: תגובת הסניף לדוח הביקורת - כלים עזרה קובץ עריכה תצוגה מעדפים מועדפים מדיה חיפוש

C:\Documents and Settings\02899048\Local Settings\Temporary Internet Files\OLK\נספח תגובת הסניף לדוח הביקורת.html

נספח 4: תגובת הסניף לדוח הביקורת

תאריך: 26/11/2008

אל: תהילה בוסקילה - תחום איבה, משרד ראשי

**הדו"ן: ביקורת איכות איבה, מדגם חדש 11/2008 - ועדות רפואיות**

שם: פארוז אבו עמאר, ת.ז: 03348040, חודש מדגם: 11/2008

תאריך ועדה: 12/2007

התקבל ערעור מהסניף

היגד: דחיית מועד קיום הוועדה

נימוק הסניף: אני חושב שסעיפים....

09:27 Internet





## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### שלב ה' – תגובת הפקיד המבקר על הערעור

נספח 3: תגובת הפקיד המבקר לערעור

המוסד לביטוח לאומי  
משרד ראשי  
אגף נפגעי פעולות איבה

תאריך: 26/11/2008  
אל: תמר נחמיה מנהלת מחלקת איבה  
סניף באר שבע

המיון: בקשתך לערער על ממצאי ביקורת איכות - מדגם חודש 11/2008 - ועדות רפואיות

שם: פארו אבו עמאר, מספר זהות: 03348040  
תאריך ועדה: 12/2007

היגד: דחיית מועד קיום הוועדה  
תגובת הסניף: אני חושב שטעיתם....

החלטה: הערעור התקבל  
נימוק: אתה צודק!

בברכה,  
תהילה בוסקילה  
אגף נפגעי פעולות איבה

[חזרה](#)

### רשימת תפוצה

**לביצוע:** מנהלי מחלקת איבה בסניפים.

**לידיעה:** פקידי תביעות איבה, מנהלי סניפים, מנהלי תחום גמלאות בסניפים

[חזרה](#)

בברכה,



המוסד כביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

אסתר כהן  
מנהלת אגף א'  
נפגעי פעולות איבה