



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר מס': כלי 19/2011 גמלאות 1384	תאריך: כ"ד חשון, תשע"ב 21 נובמבר, 2011
<b>נושא: תלונות וערעורים</b> <b>שם החוזר: נוהל לטיפול בתלונות ובמכתבי ערעורים – ניסוי</b>	
מטרת החוזר: הסבר על "נוהל לטיפול בתלונות ובמכתבי ערעורים- בתקופת ניסוי"	
<a href="#">פתח דבר</a>	
<b>גלריית רכיבים</b> <pre>graph TD; A[הוראות לביצוע פקיד תביעות] --&gt; B[טיפול היועץ]; A --&gt; C[הטיפול במזכירות הוועדה לערעורים]; D[סוגי התלונות/ערעורים];</pre>	
<b>נספחים</b> נספח 1 – פרטי היועצים ושיוך הסניפים נספח 2 - טופס העברת טיפול בתלונות וערעורים מפקיד תביעות ליועץ נספח 3 - טופס הודעה למזכירות הוועדה לערעורים על העברת הטיפול ליועץ נספח 4 - טופס ברור על ידי יועץ נספח 5 – מעקב ברור תלונות/ערעורים על ידי היועץ שמשתתף בניסוי	
<b>פתח דבר</b> במטרה לשפר את תהליך הטיפול בתלונות ובמכתבי ערעור ולתת מענה מידי ויעיל לפונים נקבע נוהל חדש שיופעל לתקופת ניסיון של כחודשיים כדי שניתן יהיה לבחון את הישימות ולהסיק מסקנות לגבי המשך העבודה. בתקופה זו ועד להודעה על סיום הניסוי, יעביר פקיד התביעות ליועצים כל מכתב תלונה וערעור הקשור למבחן התלות, המתקבל בסניף – הן תלונות המגיעות ישירות למחלקה והן תלונות המגיעות באמצעות גורמים אחרים במוסד (פניות ציבור וכד'). <b>אם מדובר בערעור יועבר החומר במקביל למזכיר הוועדה לערעורים, שימשיך בטיפול בערעור ללא עיכוב.</b>  היועצים יצרו קשר טלפוני עם המתלונן ויסכמו את המלצתם להמשך הטיפול בטופס שנקבע לכך. <b>בתקופת הניסוי</b> יעסקו בטיפול בתלונות יועצי הצוות הארצי ושני יועצים מהסניפים: יולי ויניק ודליה ברוך. הניסוי יחל עם קבלת החוזר. <a href="#">חזרה</a>	



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

סוגי  
התלונות/ערעורים

1. פער ציפיות – בין התפקודים הנבדקים (ADL) לצרכי הזקן האחרים (IADL) לדוגמא עזרה ביציאה מחוץ לבית.
2. תלונות על תחושת השפלה מעצם הבדיקה.
3. תלונות על התנהגות המעריך, חוסר סבלנות, אי הקשבה ועוד.
4. תלונות על המעריכים שהפסיקו את הביקור עקב אגרסיביות ואווירה בלתי מאפשרת מצד הנבדק/נוכחים, אך המתלונן מציג עצמו כנפגע.
5. תלונות על תחושת זלזול/פגיעה בבן המשפחה, כאשר מדובר בנבדק דמנטי ובן המשפחה המתבקש לאפשר לנבדק לענות קודם ואח"כ להשמיע את גרסתו.
6. תלונות על ביצוע הערכה לאור פרסומים בתקשורת.
7. תלונות על פער בין מידע רפואי לממצאים בביקור ("איך ייתכן שהמעריך יודע יותר טוב מרופא").
8. תלונות על ביקורים חוזרים (ביוזמת המוסד).
9. תלונות על ירידה ברמת זכאות בתום זמנית שבעקבותיה יש ירידה בשעות עזרה לניצול שואה, או שלא ניתן לקבל אישור לעובד זר.
10. ניקוד שלא מזכה בעובד זר.

[חזרה](#)



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

הוראות לביצוע  
פקיד תביעות

### טיפול פקיד תביעות

#### שלב א'

על מנת להתחיל בתהליך באופן מסודר, היועצים בסניפים ירכזו נתונים לגבי תלונות שהתקבלו בשנתיים האחרונות על המעריכים ויעבירו אותם למנהלת מחלקת הסיעוד בד בבד עם התייעוד בתיק המעריך.

#### שלב ב'

פקיד התביעות המקבל את התלונה, יקרא את התלונה ואת הערכת התלות, ואם מצא כי נפלה טעות בהחלטה – יטפל בהקדם בתיקון ההחלטה במידת הצורך, בעזרת היועץ בסניף ויודיע טלפונית למתלונן.  
במקרה זה – אין להעביר את התלונה ליועץ המשתתף בניסוי.  
יתר התלונות הקשורות בהערכת התלות יועברו לטיפול היועץ אליו משויך הסניף בתקופת הניסוי, (ראה נספח מספר 1).

#### שלב ג'

פקיד התביעות יתאם טלפונית עם היועץ את אופן העברת המסמכים הקשורים לביורר התלונה. המסמכים יועברו בליווי טופס (נספח מספר 2). אם מדובר בערעור יועבר העתק למזכירות הוועדות (נספח מספר 3).  
מחלקת הסיעוד בסניף אליו שייך המתלונן/מערער, תערוך מעקב על מצב התלונות/הערעורים שהועברו.

#### שלב ד' – לאחר החלטת היועץ

פקיד תביעות יקבל את טופס "ביורר תלונה, מכתב ערעור-ע"י יועץ" (נספח 4) בפקס ויפעל בהתאם להמלצות היועץ.

- יש לעכב את הטיפול בוועדת ערר- פקיד התביעות ידווח מיידית למזכיר הוועדה בצרוף העתק מטופס הביורר.
- יש לערוך בדיקה להשלמת מידע או בדיקה חוזרת או בדיקה להחמרת מצב – פקיד תביעות יודא ביצוע מוקדם ככל האפשר.  
בסיום הבדיקה, פקיד התביעות יודיע על התוצאות למתלונן/מערער.
- המתלונן ביקש להעביר את תלונתו לוועדת ערר- פקיד התביעות יעביר מיידית למזכיר הוועדות את מכתב התלונה. בצרוף העתק מטופס הביורר.  
תאריך קבלת מכתב התלונה יחשב כתאריך קבלת הערר.
- המערער ביקש להסיר את הערעור כתוצאה מהביורר- פקיד התביעות יודיע מיידית למזכיר הוועדה בצרוף העתק מטופס הביורר.
- אם מתבקש המשך טיפול על ידי הייעוץ לקשיש- פקיד התביעות יעביר המסמכים הרלבנטיים למנהל תחום ייעוץ לקשיש בצרוף העתק מטופס הביורר.
- נעשתה בדיקה חוזרת של מעריך - פקיד התביעות יודיע את התוצאה למזכיר הוועדות להמשך טיפולו.

חזרה



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

טיפול היועץ

### 1. מיון לקביעה רמת הדחיפות:

- במקרים שיש תחושות של כעס ועלבון או תחושה של קיפוח הנבדק. דחיפות עליונה - ימשך לא יותר משלושה ימים.
- כאשר יש פער בציפיות ניקוד לעובד זר, ירידה ברמת הזכאות וכו' - הטיפול ימשך לא יותר משבוע.

### 2. מסלולי הטיפול:

- היועץ ראה כי נפלה טעות במסקנות, ירשום מזכר ויפרט היכן הטעות ואת המלצתו וישלח מידית לפקיד התביעות להמשך טיפול בסניף מול היועץ והמעריך, פקיד התביעות יודיע על התיקון למתלונן.
  - במקרה זה אין צורך שהיועץ יצלצל למתלונן.
  - בשאר התלונות היועץ ייצור קשר עם המתלונן/המערער, יקשיב וינסה לברר מה הביא לאי שביעות הרצון/הכעס. ויבחן עם המתלונן עמדות ומושגים בקשר לחוק סיעוד והערכת תלות, ומה רוצה שיקרה בהמשך.
- היועץ ינסה להגיע לפתרונות והמלצות בהסכמה.**

### 3. הפתרונות והאפשרויות שניתן להמליץ למתלונן בעת השיחה:

- א. **חלה החמרה במצב התפקודי לאחר ביקור המעריך:** כאשר עולה מתוך השיחה כי מדובר על החמרה שהופיעה לאחר ביקור המעריך. ימליץ היועץ למתלונן להגיש תביעה להחמרת מצב או תביעה חדשה.
- ביצוע ההערכה יעשה במסלול רגיל על ידי מעריך אחר או במסלול מהיר, בהתאם למסמכים העדכניים שיצורפו לתביעה.
- אם יביע הסכמה, היועץ ידאג לשלוח לתובע או בא כוחו בקשה להחמרה או תביעה חדשה בהתאם לתוצאות הערכה קודמת, או לחילופין יפנה אותו לאתר האינטרנט של הביטוח הלאומי.
- היועץ יבהיר למתלונן שהדיון בערעורו יעוכב עד לתוצאות ההחלטה בתביעה החדשה ולאחר מכן, מזכיר הוועדה לערערים יברר עמו אם עומד על ערעורו.
- ב. **בחינת אפשרות לתיקון הערכה אחרונה על ידי השלמת מידע:**
- כאשר בעקבות השיחה עולה ספק בתוצאות/מסקנות ההערכה האחרונה, יש לבקש את הסכמתו לאפשר השלמת מידע בטלפון או ביקור קצר נוסף ע"י המעריך שביצע את ההערכה האחרונה.
- היועץ יבטיח שאם לא תשתנה התוצאה לאחר הברור הנוסף, ועדת ערערים תדון בערעור, ובמקרה של תלונה יציע להעביר הטיפול בתלונה לוועדת ערר, ובתנאי שלא חלפו 70 יום מיום ההחלטה על הזכאות.



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

- ג. **הערכה תקינה ולא חלה החמרה במצב התפקודי ואין פגם בטיפול** ייתכנו שלושה מצבים:
- \* המתלונן קיבל את ההסבר ומסיר את תלונתו/ערעורו, מקרים המתאימים לרווחה ניתן להעביר להמשך טיפול ליועץ לקשיש.
  - \* המערער לא קיבל את עמדת היועץ, יודיע למערער כי יימשך הטיפול בוועדת ערר.
  - \* המתלונן לא קיבל את עמדת היועץ, יציע לו להעביר הטיפול בתלונה לוועדת ערר, ובתנאי שלא חלפו 70 יום מיום ההחלטה על הזכאות.
4. **ברור התנהלות המערך בביקור הבית או פגם באיכות ההערכה:**  
כאשר עולה מהשיחה כי ייתכן שהיה פגם בהתנהלות המערך, או פגם באיכות ההערכה ימליץ היועץ על בירור ממצה בסניף בהתאם לנוהל טיפול בתלונות בנוהל יועצים.

### חשוב!

1. בכל מקרה בו יקבע המשך טיפול על ידי ועדה לערערים יודיע היועץ למתלונן שמכתב זימון לשיבת הוועדה ישלח אליו בימים הקרובים. ואם סוכם על דחיית הטיפול בוועדה לערערים, מזכירת הוועדה תצור אתו קשר.
2. היועץ יעביר את טופס בירור תלונה/ערעור בפקס לפקיד התביעות שהפנה אליו את התלונה.
3. היועץ ישאיר למתלונן מספר טלפון של היועץ לקשיש, אם יש צורך בברורים נוספים. כפי שרשום בדף הסבר לזקן הנמסר בעת ביצוע הערכת התלות

[חזרה](#)

### הטיפול במזכירות הוועדה לערערים

#### שלב א'

עם קבלת מכתב הערעור ישלח מכתב זימון לוועדה (כפי שמבוצע היום) - ללא כל עיכוב הנובע מהתהליך החדש).

#### שלב ב'

עם קבלת תוצאת הבירור, יפעל בהתאם לסיכום עם המתלונן.

#### שלב ג'

במקרה שנערכה בדיקה חוזרת של מעריך, עם קבלת התוצאה יברר עם המערער לגבי המשך הטיפול בערר.

[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 סיעוד  
יועצים

חזרה



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 1

פרטי היועצים ושיוך הסניפים

ז'קלין מרגי טל: 050-8848814	יולי ויניק טל: 050-5410386	דליה ברוך טל: 050-7571536	עומר שרפי טל: 052-2702546	גילה גיסר טל: 054-8097760
כפר סבא	אשדוד	רמת גן	עפולה	נצרת
רחובות	פתח תקוה	חדרה	נתניה	יפו
טבריה	נהריה	אשקלון	תל אביב	חולון
כרמיאל			ירושלים	רמלה
קריות			בני ברק	באר שבע
ראשל"צ				חיפה



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 2

תאריך \_\_\_\_\_

**טופס העברת טיפול בתלונות וערערים מפקיד תביעות ליועץ**

אל: היועץ \_\_\_\_\_

אבקש את בדיקתך וטיפולך בפנייתו של \_\_\_\_\_ בענייניו של \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_

מצ"ב:

נא לסמן את המסמך שצורף:

- מכתב הערעור + מסמכים שצורפו – הועברו גם למזכירות הוועדה
- מכתב תלונה + מסמכים שצורפו,  עברו 70 יום ממועד משלוח החלטת פקיד התביעות – אין אפשרות להציע ועדה לערערים
- לא עברו 70 יום ממועד משלוח החלטת פקיד התביעות.
- הערכה האחרונה- כאשר ההערכה אינה סרוקה ובמקרים שהיועץ לא נמצא בסניף כלשהו.
- מידע רפואי שצורף לתביעה אחרונה- כאשר המידע אינו סרוק ובמקרים שהיועץ לא נמצא בסניף כלשהו.
- ליווח זכאות- מסך 6 בתפריט המשני- רק במקרה שהיועץ אינו בסניף כלשהו.
- מפת זכאויות - מסך מס' 12 בתפריט המשני – רק במקרה שהיועץ אינו בסניף כלשהו.
- תלונות קודמות של הזקן או בן משפחה ציין כמה \_\_\_\_\_ וסמן במה עסקו :  
 התנהגות המעריך  תוצאות ומסקנות ההערכה.
- אם היו תלונות על המעריך בשנתיים האחרונות, ציין כמה \_\_\_\_\_ וסמן במה עסקו :  
 התנהגות המעריך  תוצאות ומסקנות ההערכה.

הערות \_\_\_\_\_

שם פקיד/ת התביעות \_\_\_\_\_ טלפון ישיר \_\_\_\_\_ טלפון נייד \_\_\_\_\_

נא להודיע בטלפון או ב-SMS ליועץ כי נשלחים אליו מסמכי תלונה/ערעור לברור.





המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 3

תאריך \_\_\_\_\_

**טופס הודעה למזכירות הוועדה לערערים על העברת הטיפול ליועץ**

אל: מזכירות הוועדה לערערים סניף \_\_\_\_\_

מצב ערעור הזקן \_\_\_\_\_ מספר זהות \_\_\_\_\_

הערעור הועבר במקביל לברור היועץ.

ב ב ר כ ה ,

שם פקיד תביעות \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 4

טופס בירור על ידי יועץ

תלונה ערעור

תאריך \_\_\_\_\_ סניף \_\_\_\_\_ שם פקיד תביעות \_\_\_\_\_  
 שם התובע \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
 שם המתלונן \_\_\_\_\_ יחס/קרבה לתובע \_\_\_\_\_ תאריך תלונה \_\_\_\_\_  
 מספר טלפון/נייד של המתלונן \_\_\_\_\_ משך השיחה: החל משעה \_\_\_\_\_ עד שעה \_\_\_\_\_

מסמכים שצורפו לעיונך:

---



---



---

סמן X	סוג התלונה
	(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 \_\_\_\_\_

---



---

האם המלצות היועץ התקבלו בהסכמת המתלונן  כן  לא , פרט מדוע \_\_\_\_\_

---



---



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

סמן X מול ההמלצה המתאימה	ההמלצות האפשריות
	1) הערכה תקינה, מבקשים להמשיך בתהליך הערר או מבקשים להעביר התלונה לו. ערר .
	2) השלמת הערכה, ועיכוב הטיפול בערר, בהתאם לתוצאה יוחלט על המשך הליך ערר (באחריות מזכירת ועדת ערר ליצור קשר).
	3) הגשת החמרה, (נישלח טופס בקשה), עיכוב הטיפול בערר. בהתאם לתוצאה יוחלט על המשך הליך ערר (באחריות מזכירת ועדת ערר ליצור קשר).
	4) הערכה תקינה, המערער/המתלונן קיבל את ההסבר ומבקש להסיר את התלונה או את הערעור.
	5) להעביר להמשך טיפול ע"י הייעוץ לקשיש.
	6) אחר פרט:

האם יש צורך בברור על התנהלות המערך בהתאם להנחיות 'נוהל יועצים' ?  לא  כן, נמק:

---

---

---

---

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

---

---

---

---

שם היועץ \_\_\_\_\_ חתימת היועץ \_\_\_\_\_

העתק: מזכירות ועדה לערערים



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

נספח 5

מעקב בירור תלונות/ערעורים על ידי היועץ													
מספר סידורי	שם הסניף	ת.ז התובע	תאריך העברת התלונה / ערעור	תאריך ברור התלונה/ ערעור	יחס קרבת של המתלונן לתובע	האם צורפו מסמכים חדשים	סוג התלונה (רשום מספר)	תאריך ביצוע הערכת התלות	האם היה שיתוף פעולה	האם ההמלצה בתאום והסכמה עם המתלונן	מהי ההמלצה רשום מספר	האם יש מקום לברור עם המערך	כמה זמן ערכה השיחה הערות