





המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוזר מס': כללי 07/2012 סיעוד 1393	תאריך: י' אייר, תשע"ב 2 מאי, 2012
נושא: נותני שירותים תת נושא: הערכה ובקרה לנותני שירותים שם החוזר: טיפול בתלונות על נותני שירותים	
מטרת החוזר הסבר על אופן הטיפול בתלונות על נותני שירותים	
פתח דבר	
גלריית רכיבים	
 	

<p>פתח דבר</p> <ul style="list-style-type: none">על מנת להבטיח לזכאים מתן שירות איכותי וראוי אנו רואים חשיבות רבה בהפעלת מנגנוני בקרה על עבודת חברות הסיעוד.לצורך כך, הוקמו מספר מערכות הבוחנות את איכות וטיב עבודת חברות הסיעוד. בין היתר נעשית בקרה על ידי רואי חשבון ומפותחת מערכת המרכזת מידע מגוון מתוך המערכת הממוחשבת על התנהלות נותני השירותים בבית.מידע רב על איכות הטיפול והתנהלות חברות הסיעוד מתקבל מתלונות המוגשות למוסד.לצורך בחינת המקורות לקבלת התלונות, בחינת תכני התלונות ואופן הטיפול בהן, הוקם צוות של עובדי הסניפים והמשרד הראשי. חברי הצוות: גאולה רייך, יונה כדורי, נחמה רוזמרין, רונית לאל, שרון אסיסקוביץ ורבקה רוזנברג בושם, הגישו את המלצותיהם ובעקבות כך נבנתה מערכת לניהול התלונות והטיפול בהן שהיא חלק מהמערכת הממוחשבת בסיעוד. <p>בתוקף: מיום 1.5.2012</p> <p>חזרה</p>



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

הוראות לביצוע

כללי:

התלונות יטופלו ע"י הוועדות המקומיות, כולל תלונות הקשורות לאי תשלום שכר המטפלים ואי מתן זכויות. תלונות בנושא התחזות לעובד המוסד יועברו לטיפול המשרד הראשי. תלונה המטופלת על ידי המשרד הראשי (ללא התערבות הוועדה) תוזן למערכת באגף.

התלונות הבאות יועברו לידיעת המ"ר לאחר הטיפול ע"י הוועדה המקומית:

- תלונות על ניצול כלכלי כגון גניבה מהזקן;
- התעללות בזקן / הזנחה של הזקן;
- שיווק אגרסיבי (בבתי חולים / קופ"ח / ברחוב וכו').

תלונות המגיעות מהייעוץ לקשיש: כיום מתנדבי הייעוץ לקשיש יוצרים קשר מדי חודש עם זכאים העולים במדגם, וממלאים אתם שאלון שביעות רצון. פקיד התביעות יזין במסך הרגיל את כל השאלונים בהם אין תלונה. כאשר בשאלון יש תלונה יפתח פקיד התביעות רשומה חדשה במערכת ניהול תלונות על נותני השירותים.

אופן הטיפול בתלונה:

התלונות מגיעות ממקורות רבים (רשימה מפורטת – במערכת הממוחשבת). פקיד התביעות יעביר את התלונה לחברי הוועדה לדיון ובמקביל יזין את התלונה למערכת הממוחשבת, התלונה תועבר לתגובת החברה. לאחר קבלת תגובת החברה, תדון הוועדה ותחליט לגבי המשך הטיפול. לאור תגובת החברה תחליט הוועדה אם התלונה מוצדקת. ובמקביל יכולה הוועדה להחליט להשעות את החברה, להחליף חברה, להחליף מטפלת וכד'. חשוב להדגיש כי זמן התגובה של החברה מעיד על איכות עבודתה, לפיכך ירשם במסך זמן התגובה.

היסטורית תלונות:

לפקיד התביעות יש אפשרות לראות על גבי המסך וכן להדפיס את היסטורית התלונות על נותן השירות.

- היסטורית תלונות כללית.

- היסטורית תלונות בנושא התלונה הרלוונטית.



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חזרה

תהליך
מקוון

9 – תפריט טיפול בסניף
13 – תלונות לנותני שירותים

1. הזנת תלונה חדשה לנות"ש:

שדה נות"ש – שדה חובה, לבחור ע"י F 2 את נות"ש וסניף נותה"ש שלגביו הוגשה התלונה .

תאריך תלונה – שדה חובה – יש להזין התאריך.

במידה ומדובר בתלונה על פגיעה בזקן –יש להקליד את מס' ת.ז. כולל ביקורת, של הזקן.

במידה ומדובר בתלונה הנוגעת למטפלת – יש להקליד מס' ת.ז. או דרכון.

קוד טיפול בתלונה – בחירת הקוד ע"י הקלדת F 2.

בהזנת תלונה חדשה – יישתל אוט" הקוד 1 – "התקבל לטיפול".

מקור התלונה: בחירת הקוד ע"י F 2.

תוכן התלונה: בחירת הקוד ע"י F 2.

(תלונות שיתקבלו ללא ציון פרט מזהה של הסניף – יוקלדו בסניף הנהלה של אותו נות"ש – 00.

אם לנותן שירות מסוים לא הוגדר סניף הנהלה כ – 00, תוקלד התלונה בסניף שהוגדר ברשימת נות"ש שנפתחת, **בשדה הנהלה "כ"**).

יש להפנות את התלונה לגורם המתאים ע"י בחירת קוד המטפל בשדה: "קוד טיפול בתלונה".

F 9 - חזרת תיק מטיפול הועדה: הקלדה של החלטת הועדה ע"י בחירת הקוד המתאים ותאריך.



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

F 10 - חזרת תיק מטיפול במ"ר : הקלדה של החלטת האגף ע"י בחירת הקוד

המתאים ותאריך.

בחירה במסכים 2,3,4 (מהמסך הראשי) מאפשרים להיכנס לתלונה שכבר הוקלדה עפ"י:

2- ציון מס' נות"ש

3- ציון מס' התלונה

4- תאריך התלונה.

סגירת הטיפול בתלונה:

כניסה לתלונה הנוכחית –

F 9 - חזרת תיק מטיפול הועדה : הקלדה של החלטת הועדה ע"י בחירת הקוד המתאים ותאריך.

F 10 - חזרת תיק מטיפול במ"ר : הקלדה של החלטת האגף ע"י בחירת הקוד המתאים ותאריך.

סגירת טיפול בתלונה:

יש לסגור הפניה במערכת ע"י הגעה למסך ראשי של התלונה, שדה "זמן תגובה" – יש להקליד קוד מתאים לזמן הטיפול בתלונה על ידי נותן השירות.

שדה "התלונה מוצדקת" – יש להקליד קוד מתאים – כן/לא.

הקלדת קוד 99 – סיום טיפול, בשדה : קוד טיפול בתלונה".

• היסטוריית תלונות עבור נות"ש :

באופציה 2 – ע"ג הטבלה, יופיעו כל התלונות שכבר הוקלדו, הנוגעות לנות"ש מסויים.

• היסטורית הטיפול בתלונה מסויימת :

F 11 - ממסך פרטי התלונה.

• מסך מרכז לתלונות שהתקבלו בסניף :

כניסה לאופציה 4 – יוצגו כל התלונות שהוקלדו ע"י הסניף

לחיצה על F 9 - המחשב יערוך סינון וריכוז של כל התלונות שטרם נסגרו.



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

חזרה