





המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

כ"ג ניסן, תשע"ו 1 מאי, 2016	חוזר מס': כללי 09/2016 סיעוד 1465
נושא: דוח "אי הלימה"	
שם החוזר: ריכוז וניהול הבקרה בנושא "אי – הלימה" בשירותי הסיעוד הניתנים לזקן.	
מטרת החוזר הסבר על תהליך העבודה במקרים של אי הלימה בין השירותים שהוזמנו לבין אלה שהוענקו לזקן.	
<u>פתח דבר</u>	
<u>הגדרות</u> אי הלימה – כאשר נוצר פער של יותר מ – 50% בין תכנית הטיפול המוזמנת, לבין ביצוע התכנית בפועל .	
גלריית רכיבים	
	
<u>מידע לנציגי שירות</u>	
<u>רשימת תפוצה</u>	
פתח דבר דו"ח אי – הלימה הינו דו"ח חשוב ביותר המאפשר בקרה על מימוש היקף שירותי הסיעוד. בעקבות החלטה שהתקבלה באגף הסיעוד לבדוק את אופן הטיפול בדו"ח זה, הוקם צוות חשיבה בראשות אורלי עובדיה ובהשתתפות אליס בוקובזה, אילטה קנפו – לוי ונורית כץ. הצוות גיבש את נושאי המשימות ואופן הצגתן. לחלק משיבות הצוות הייתה שותפה העו"ס דבי בריטברג- מרכזת ועדת מעלה אדומים. הצוות החליט להמליץ על פיתוח של תהליך ממוחשב לריכוז וטיפול במקרים בהם קיימת אי הלימה, בין השירותים שהוזמנו לזקן לבין אלו שהוענקו לו בפועל. מחשוב הטיפול ישמש ככלי עזר לביצוע מיצוי זכויות ובקרה מיטבית ויבטיח אחידות באופן הטיפול. בתוקף: 4.5.2016	

כללי:

דוח אי-הלימה הינו כלי עזר לאיתור המקרים בהם לא ניתן שירות מלא לזקן ואי מיצוי זכויותיו באופן מלא ומכאן חשיבותו הרבה.
ניהול הדוח יתבצע באופן ממוחשב על ידי פקיד התביעות, תוך הרחבת האחריות לנותן השירותים ולמרכז הוועדה.
מחשוב הדו"ח יאפשר:

- ✓ יישום בקרה להענקת גמלת הסיעוד באופן מלא.
- ✓ הרחבת ומיקוד האחריות לנותן השירותים.
- ✓ ייעול עבודת פקיד התביעות.
- ✓ אחידות בטיפול.
- ✓ ניהול מקרים באופן ממוחשב, תוך אפשרות למעקב ושמירת היסטוריה.

העקרונות לפיהם נבנו המקרים לטיפול:

✓ במסכי הטיפול יוצגו מקרים בהם קיימת אי-הלימה בשיעור של למעלה מ- 50%.

המקרים יוצגו על פי הסדר הבא:

טיפול אישי בבית, מרכז יום, מוצרי ספיגה ומשדר מצוקה.

✓ פרטי המקרה יישלחו להתייחסות נותן השירותים ו/או מרכזת הוועדה.

הדוח שיישלח יכלול את הפירוט הר"מ:

- זהות זקן
- שם משפחה ופרטי
- שם עמא
- חודש
- אחוז ביצוע
- שם קבוצת שירות (מוצרי ספיגה, משדר מצוקה)
- שם נותני שירותים וסניף
- קוד ועדה
- שם ועדה
- הערות המוסד

✓ המקרים יוצגו בפירוט חודשי. המקרה יוצג אם חלפו חודשיים מחודש אי-ההלימה. (לדוגמה: ב-1 באפריל יוצגו מקרים חדשים מחודש פברואר ומטה)

✓ הצגת המקרים

המידע יוצג על פי האפשרויות הבאות:

ועדה, נותן שירות, עמ"א, קבוצות (סוג שירות), תעודת זהות זקן.

✓ "היסטוריה"

שמירת המקרים בהם הסתיים טיפול.

✓ הפקת דוחות סטטיסטיים

בשלב שני ייבנה כלי המאפשר בקרה.

עדיפון

הנושא יוצג בעדיפון, במסך "נושאים לטיפול".
לפקיד התביעות יוצגו מספר המקרים הממתינים לטיפול.
הקשת אנטר תוביל למסכי הטיפול בנושא.

כמו כן תתאפשר כניסה מרוכזת לנושא:

מסך הכניסה

מופיע לפקידי התביעות באופציה 9 – תפריט כללי לסניף,
אופציה 16 – דוח אי הלימה.
(לפקידי המטה באופציה 1 – נתוני סניפים, אופציה 13)

פתיחת מסך "פירוט חודשי"

פירוט חודשי השירות בהם קיימים מקרים לאי – הלימה.
* ראה נספח 1.

הזנת אנטר על חודש רלוונטי – יפתח מסך המציג את רשימת נותני השירותים
למקרים.
* ראה נספח 2.

הזנת אנטר נוסף יפתח את מסך דיוור – שליחת המקרה להתייחסות הגורם
הנדרש/ סגירת טיפול.
באפשרות פקיד התביעות לבחור באחד הקודים ולסיים הטיפול במקרה כבר בשלב
זה.
(קודים 1 ו- 2 יישתלו על ידי המחשב, אם יהיה קיים מידע מחשובי לגבם)

שדה סיום טיפול -

נבנה שדה "סיום טיפול", הכולל את הקודים הבאים:

1. נפטר.
2. התקבלה חשבונית.
3. סגירה על ידי פקיד. (מחייבת בחירת קוד לסגירה מהמסך הבא)
4. אשפוז.

לאחר סימון הקוד הנבחר, יהיה על פקיד התביעות לאשר הבחירה וסיום הטיפול על ידי F 11. רצוי לרשום הערה במלל חופשי, טרם האישור.

- ❖ עם סימון ואישור "סיום הטיפול" יועבר המקרה לחלק התחתון במסך, תחת כותרת "הסתיים טיפול". ראה נספח 2.
- עם יציאת הפקיד ממסך זה, יוסר המקרה מהרשימות לטיפול ויועבר לרשימות ה"היסטוריה".
- ❖ אם לזקן מופיעים מספר מקרים לאי הלימה הכוללים כמה נותני שירותים, רק עם סימון "סיום טיפול" לכל שורות נותני השירותים – יוסר המקרה מהרשימות.

שדה סטטוס –

בעת הזנת הערת פקיד או התייחסות לנותני שירותים/ עו"ס – יישתל על ידי המערכת קוד "בטיפול" בשדה זה.

העברת המקרה להתייחסות נותן השירותים ו/או מרכז הוועדה:

בכל מכתב הן לנותן השירותים והן למרכזת הוועדה יהיה קיים המשפט הבא באופן קבוע: "אודה להתייחסותך בפירוט מדוע לא ניתן שרות באופן מלא".

במסך זה קיימת האופציה לפקיד התביעות להקלדת הערה נוספת על זו הר"מ, במלל חופשי.

בשדה "שליחה ל" ניתן לבחור העברת המקרה להתייחסות נותני שירותים ו/או מרכז הוועדה.

ניתן לשלוח הערה להתייחסות גם של נותני השירותים וגם של מרכז הוועדה.

העברת התייחסות לנותני שירותים, הינה אוטומטית באמצעות מערכת ה B2B. העברת התייחסות למרכז הוועדה –

✓ **ועדות המחברות באמצעות חברות מחשוב –**

יקבלו את המקרים כקובץ מחשובי.

לאחר סימון גורם השליחה ויציאת ה"מנה" בערב, לא ניתן יהיה לשנות את גורם השליחה ומלל ההערה.

✓ ועדות שאינן מחוברות באמצעות חברות מחשוב-

במערכת נבנה מכתב מובנה. על פקיד התביעות להדפיס המכתב באמצעות F 11 ולשלוח למרכז הוועדה באמצעות פקס/ דואר. יש להדפיס מכתב נפרד לכל סוג שירות. לגבי קבוצת שירות של מוצרי ספיגה – יוצגו כל קודי המוצרים. בעת הדפסת המכתב, יישמר במערכת מכתבים.

עם שליחת התייחסות לנותני שירותים/ מרכז הוועדה, או הדפסת מכתב – תאריך בשדה "תאריך שליחה" יישתל באופן אוטומטי על ידי המערכת.
*ראה נספח 3.

סימון סיום טיפול

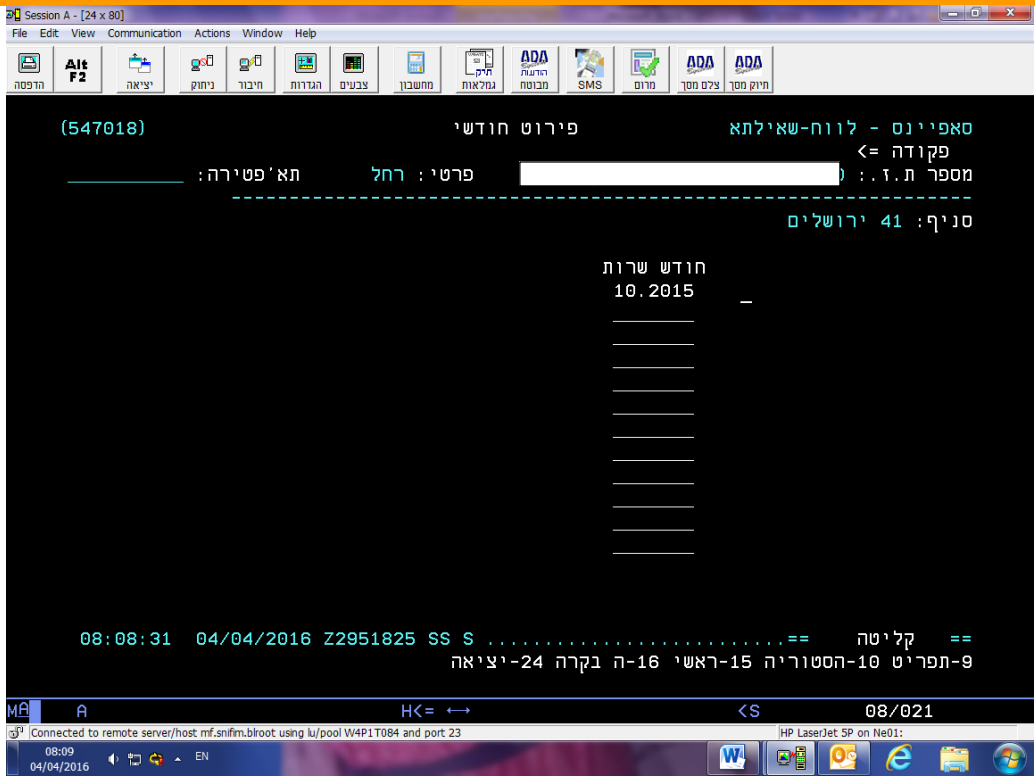
במסך דיוור יש לבחור קוד לסיום טיפול מתוך הקודים הר"מ:

- ❖ התייחסות נותן השירותים מספקת.
- ❖ התייחסות נותן השירותים אינה מספקת ונרשמה תלונה במערכת תלונות.

ולסמן סיום טיפול בשדה ובקוד המתאים. עם סימון "סיום טיפול" על ידי פקיד התביעות, יועבר המקרה לרשימות ה"היסטוריה".

"היסטוריה"

F 10 ממסך פירוט על פי חודשים יוביל למסך היסטוריה. במסך זה תרוכז ההיסטוריה של הטיפול במקרה.



נספח 2 - פרטי המקרה המוצג

Session A - [24 x 80] File Edit View Communication Actions Window Help

הדפסה Alt F2 יציאה ניחויק חיבור הגדרות צבטים מחשבוני נגילאות SMS מרומ צלם מסך חיוק מסך

(548014) סאפינוס - ארונים פקודה <= מספר ת.ז. : 00 [redacted] : תא' פטירה : [redacted]
 סניף: 41 ירושלים חודש שרות: 11.2015

שם	ש"ש	ועד	עמ"א	ביצוע	סטטוס	שם	שם	שם
00	941369118	00	0.00	266	312	1	שנויים	שם
							9-תפריט	ראשי
							16-ה	בקרה
							24-יציאה	

12:20:10 17/03/2016 Z2951825 SS S== שנויים ==

9-תפריט ראשי 16-ה בקרה 24-יציאה

HP LaserJet 5P on Ne01:
 Connected to remote server/host mf.snifm.blroot using lj/pool W4P1T084 and port 23
 12:22 17/03/2016 EN

נספח 3 – מסך "דיוור"
וסגירת טיפול

Session A - [24 x 80]
 File Edit View Communication Actions Window Help

הדפסה Alt F2 יציאה ניחוק חיבור הגדרות צבעים מחשבון חקיקה נמלאות מבוטח SMS מרום צלם מסך תיק מסך

(548005) סאפיינס - א ר ו ע י ם פקודה =<
 אי הלימה לזקן
 ----- הערות לדיוור -----
 ת.ז. : _____ ת.פטירה: _____ חודש: 02.2016
 קבוצת שרות: 1 טיפול אישי בבית סוג שרות: 1 טיפול אישי בבית
 נותן שרות: 07 511247298 עמל סיעודית ירושלים טלפון: 0549292355
 אחוז ביצוע: 0.00 אי/הלימה: _____
 ועדה: 321 מעלה אדומים עמ"א: 867 שניאור אתי
 סטטוס: _____ תאריך: _____ שם פקיד: _____
 ----- הערות -----

קוד סגירת טיפול

סיום טיפול: _____
 שליחה ל-: _____ תאריך שליחה: _____ תא.הדפסה: _____

09:02:30 01/05/2016 Z2951825 SS S== שנויים ==
 9-פרטי זקן 10-תפרט זקן 11-הדפסה 12-הערות 15-ראשי 16-ה בקרה 24-יציאה

HP LaserJet SP on Ne01:
 Connected to remote server/host mf.snifm.broot using lu/pool W4P1T084 and port 23
 09:07 01/05/2016

[חזרה](#)

נספחים

1. נספח 1
2. נספח 2
3. נספח 3

חתימה



ארנה זמיר

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה גב' אילנה שרייבמן – המשנה למנכ"ל וראש מינהל הגמלאות, 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