

דוח מבקר המדינה | אדר ב' התשפ"ב | מרץ 2022

משרד הביטחון



---

**היבטים מינהליים בעבודת  
הוועדות הרפואיות  
לקביעת זכויותיהם של  
נכי צה"ל והשירותים  
הרפואיים שניתנים להם –  
ביקורת מעקב**





## היבטים מינהליים בעבודת הוועדות הרפואיות לקביעת זכויותיהם של נכי צה"ל והשירותים הרפואיים שניתנים להם - ביקורת מעקב

### רקע

אגף שיקום נכים שבמשרד הביטחון אחראי לטיפול בנכי צה"ל ולשיקומם. באגף פועלות ועדות רפואיות (וע"ר) שבסמכותן לקבוע דרגת נכות למי שהוכרו כנכי צה"ל. כחלק מתהליך השיקום של נכי צה"ל מעניק להם האגף שירותים רפואיים בהתאם לדרגת הנכות שפסקה להם הוועדה הרפואית.

### נתוני מפתח

<b>180,294</b> ימים <sup>1</sup>	<b>73%</b>	<b>8,826</b>	<b>57,000</b>
משך הטיפול הכולל בתיק בווע"ר מחוזיות (180) ועליונות (294) שקבע אגף השיקום	שיעור הפונים לווע"ר (מחוזיות ועליונות) שאינם מרצים מאופן תפקוד <sup>2</sup>	מספר הווע"ר (מחוזיות ועליונות) שהתכנסו בשנת 2020	מספר נכי צה"ל שלהם העניק האגף שירותים רפואיים בשנת 2020
<b>38%, 29%</b>	<b>986</b> מיליון ש"ח	<b>82%</b>	<b>34%</b>
שיעור שביעות הרצון של נכי צה"ל מהטיפול הרפואי של האגף (29%) ומהרופא המחוזי (38%) <sup>4</sup>	ההיקף הכספי של השירותים הרפואיים שהעניק אגף השיקום לנכים בשנת 2020, בכלל זה 492 מיליון ש"ח עבור מלווים לנכים	שיעור התיקים שבהם עמד אגף השיקום במדד הזמן למשך הטיפול הכולל בתיק בווע"ר מחוזיות בשנת 2019. בווע"ר עליונות היה שיעור זה 82.9%	שיעור הערעורים לווע"ר עליונות על החלטות של וע"ר מחוזיות בשנת 2020

1 ימים קלנדריים.

2 על פי ממצאי סקר שביצע משרד מבקר המדינה במסגרת ביקורת המעקב. הנתון נקבע בהתאם לתשובות האלה: "מרוצה במידה בינונית", "מרוצה במידה מועטה", ו"כלל לא מרוצה".

3 ההוצאות השנתיות על פי הביצוע בפועל.

4 על פי ממצאי סקר שביצע משרד מבקר המדינה במסגרת ביקורת המעקב. הנתונים נקבעו בהתאם לתשובות האלה: "מרוצה במידה רבה מאוד" ו"מרוצה במידה רבה".



## פעולות הביקורת

בחודשים אוקטובר 2020 עד יולי 2021 ביצע משרד מבקר המדינה ביקורת מעקב בנושא פעולותיו של משהב"ט לתיקון הליקויים העיקריים שצוינו בדוחות הקודמים בתחום היבטים המינהליים בעבודת הוועדות הרפואיות ובתחום השירותים הרפואיים לנכי צה"ל (להלן - ביקורת המעקב). חלק מהנתונים עודכנו עד אוקטובר 2021. ביקורת המעקב בוצעה במשהב"ט: באגף השיקום, באגף התכנון<sup>5</sup> ובאגף תקשוב ומערכות מידע.

## תמונת המצב העולה מן הביקורת

### מידת תיקון הליקויים שעלו בביקורת הקודמת

**שיעור הרצון של הזכאים מאופן תפקודן של הוועדות הרפואיות - סקר שביצע משרד מבקר המדינה בביקורת הקודמת שיקף חוסר שביעות רצון של נכי צה"ל מהתהליך המתקיים בווע"ר ותחושות וחוויות מטרידות (כגון חוסר אכפתיות, חוסר כבוד, זלזול, בדיקות כואבות, חוסר רגישות, חוסר סבלנות, אמירות מזלזלות) וחוסר בקיאות של רופאי הווע"ר בתיק הרפואי המונח לפניהם. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי לא תוקן**: על פי ממצאי הסקר שבוצע בביקורת המעקב, 73% מהפונים לווע"ר (מחוזיות ועליונות) באגף השיקום אינם מרוצים מאופן תפקודן של הוועדות. הסיבות העיקריות שצוינו בסקר הן יחס לא טוב, חוסר אכפתיות, השפלה וחוסר אמון בפונים. כמו כן, בכל היבטים שנבחנו שביעות הרצון בקרב בעלי נכות נפשית נמוכה יותר משביעות הרצון בקרב בעלי נכות פיזית. זאת בעיקר בהיבטים הנוגעים ליחס כלפי הנכים, לבקיאות של רופאי הווע"ר בפרטי התיק הרפואי ולהסבר שניתן לנכים על סדר התנהלות הדיון בוועדה.**

**המעקב והבקרה בנוגע למשכי הטיפול בקביעת נכות - בביקורת הקודמת נמצא כי אגף השיקום לא קבע תהליכים מובנים וסדורים לשם מעקב ובקרה בנוגע למשכי הטיפול בקביעת נכות, וכי יחידת הווע"ר לא בדקה באופן תדיר ומוסדר את הסיבות להבדלים בין המחוזות השונים מבחינת משכי השיבוץ בווע"ר ומבחינת משך הטיפול הכולל בתיקים. כמו כן, האגף לא הפיק דוחות חריגים ולא בחן את הסיבות להתמשכות הטיפול ואת הגורמים המעכבים אותו ולא בדק אם ניתן לנקוט פעולות לצמצום משכי זמן אלה. בביקורת המעקב נמצא כי **הליקוי תוקן במידה מועטה**: אגף השיקום מבצע בקרה מדי חודש ברמת המחוז על מידת העמידה במדדי הזמן שגובשו לשלבים השונים בתהליך הטיפול בקביעת דרגת הנכות בווע"ר המחוזיות והעליונות. כמו כן, האגף מפיק דוחות חריגים בנוגע לתיקים שלא עמדו במדדי הזמן. עם זאת, הביקורת העלתה כי הדוחות משמשים בעיקר למציאת פתרונות**

5 גוף ייעודי לתכנון משולב במשהב"ט. בשנת 2020 שונה שמו מאגף גית"ם לאגף התכנון. בדוח זה ייעשה שימוש בשני השמות, לפי העניין.



נקודתיים לקידום תיקים שמתעכבים, וכי באגף לא מתבצעים תהליכים מובנים לניתוח הדוחות לצורך איתור בעיות וצווארי בקבוק במישור המערכתי.

### 🔴 **התקן לרופאים מחויים ובחינה של תהליכי העבודה והעומסים באגף השיקום -**

בביקורת הקודמת נמצא כי משנות התשעים של המאה העשרים משהב"ט לא בחן את התקן של רופאים מחויים שמנה 21 רופאים בשבעה מחוזות. זאת על אף הגידול שחל במספרם של נכי צה"ל שבטיפול האגף, ועל אף הזדקנות אוכלוסיית הנכים הוותיקים. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי תוקן במידה מועטה**: נכון לאוקטובר 2021 התקן של הרופאים המחויים גדל במשרה אחת (והוא כולל 22 משרות של רופאים). עם זאת, התקן וכן תהליכי העבודה באגף עדיין אינם מותאמים לצורכיהם של נכי צה"ל ולהיקף השירותים הנדרשים להם, בין היתר נוכח הזדקנותם.

### 🔴 **איוש משרות רופאים מחויים -**

בביקורת הקודמת נמצא כי לא אוישו כל 21 המשרות של רופאים מחויים שנקבעו בתקן. באוגוסט 2018 אוישו 12.25 (58%) מהמשרות התקניות של רופאים מחויים וטרם אוישו 5.5 משרות תקניות ו-3.25 משרות ארעיות. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי תוקן במידה מועטה**: נכון לאוקטובר 2021, מאוישות 17 (77%) מ-22 המשרות התקניות של רופאים מחויים. אולם, למרות המתווה החדש שסוכם עם משרד האוצר במרץ 2020 לתשלום מענקי קליטה ואיוש לרופאים החדשים באגף השיקום, לא הצליח האגף לאייש את כל משרות הרופאים המחויים שבתקן, ועליו לפעול לגיוס חמישה רופאים נוספים.

### 🔴 **שביעות הרצון של נכי צה"ל מטיפול אגף השיקום בבעיותיהם הרפואיות ומאופן**

**הטיפול של הרופא המחוי -** בסקר שבוצע במסגרת הביקורת הקודמת נמצא כי 42% מהמשיבים ציינו כי הם היו מרוצים במידה רבה ורבה מאוד מטיפול האגף בבעיות הרפואיות, ו-28% מהמשיבים ציינו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מאופן הטיפול של הרופא המחוי. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי תוקן במידה מועטה**: שביעות הרצון של נכי צה"ל הן מהטיפול הרפואי של האגף והן מאופן הטיפול של הרופא המחוי נמוכה (38% מהמשיבים היו מרוצים במידה רבה ורבה מאוד מאופן הטיפול של הרופא המחוי ו-29% היו מרוצים במידה רבה ורבה מאוד מטיפול האגף בבעיות רפואיות); ושביעות הרצון מטיפול האגף בבעיות הרפואיות פחתה יחסית לסקר שבוצע במסגרת הביקורת הקודמת (מ-42% בביקורת הקודמת ל-29%). עם זאת, הסקר העלה כי גברה שביעות הרצון מאופן הטיפול של הרופא המחוי יחסית לסקר שבוצע בביקורת הקודמת (מ-28% בביקורת הקודמת ל-38%).

### 🔴 **זמני ההמתנה לרופאים מומחים, המעקב והבקרה בנוגע לזמנים אלה ושביעות**

**הרצון של נכי צה"ל מהשירות שלהם -** בביקורת הקודמת נמצא כי אגף השיקום לא ביצע מעקב ובקרה בתחומים האלה: זמני המתנה לתורים לרופאים מומחים במרפאות עצמאיות; זמני המתנה לתורים לבדיקות ולטיפולים במכונים; זמני ההמתנה והיחס לנכי צה"ל במרפאות העצמאיות. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי לא תוקן**: אגף השיקום לא מבצע מעקב ובקרה בנוגע לזמני ההמתנה לתורים לרופאים מומחים ובנוגע ליחס לנכי צה"ל במרפאות אלה. כמו כן, במדדי השירות שהאגף מפרסם באתר שלו במרשתת (אינטרנט)



לא הובאה בחשבון רמת השירות שמקבלים זכאים מרופאים מקצועיים. גם בסקרי שביעות הרצון שהאגף ביצע בשנים 2011, 2015 ו-2018 ופרסם באתר המרשתת שלו לא נבחנו שירותים של גורמים רפואיים חיצוניים אלא רק שירותיהם של גורמים המשתייכים לאגף השיקום.

### **זמני ההמתנה לרופאים מומחים, המעקב והבקרה בנוגע לזמנים אלה ושביעות**

**הרצון של נכי צה"ל מהשירות שלהם** - ממצאי הסקר שבוצע עבור משרד מבקר המדינה בביקורת הקודמת העידו על חוסר שביעות רצון של חלק מנכי צה"ל מרמת השירות של רופאים מומחים, על זמינות נמוכה של רופאים מומחים ועל משכי המתנה ארוכים אליהם. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי תוקן במידה מועטה**: אף שהסקר שבוצע במסגרת ביקורת המעקב עסק בתקופה שברובה שרר משבר הקורונה, שיעור המשיבים שהיו שבעי רצון מהשירות של הרופאים המומחים היה גדול משיעור המשיבים שדיווחו כי הם שבעי רצון משירות זה במסגרת הסקר שבוצע בביקורת הקודמת (60% לעומת 49%). כמו כן, זמני ההמתנה לרופאים מומחים שעליהם דיווחו המשיבים במסגרת המעקב היו קצרים מאלה שעליהם דיווחו המשיבים בסקר שבוצע בביקורת הקודמת (68% המתונו פחות מחודש בהתאם לממצאי ביקורת המעקב<sup>6</sup> לעומת 55% בהתאם לממצאי הביקורת הקודמת).

### **התקשרויות עם חברות סיעוד שמספקות מלווים והפיקוח והבקרה עליהן** - בביקורת

הקודמת נמצא כי אגף השיקום התקשר במשך שנים עם חברות הסיעוד על בסיס הסכמים משנות התשעים של המאה העשרים באמצעות פטור ממכרז. עוד נמצא כי אגף השיקום ביצע פיקוח ובקרה חלקיים על איכות השירות שנותנות חברות הסיעוד לנכי צה"ל, כי תהליך הבקרה הכספית על דיווחי חברות הסיעוד לא היה ממוחשב, ויכולתו של אגף השיקום לבצע בקרה על עלות שירותי המלווים הייתה מוגבלת. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי לא תוקן**: מכרז המלווים החמישי מינואר 2021 הוקפא שוב, עקב הליכים משפטיים בבית הדין לעבודה בעקבות דרישת ארגון המלווים להשוואת תנאי השכר של כלל עובדי חברות הסיעוד. לפיכך, בחלוף 12 שנים מהמועד שבו פרסם משהב"ט מכרז ראשון למלווים לנכי צה"ל הזכאים לכך - טרם נבחרה בהליך מכרזי חברה למתן השירות. כמו כן, נמשך המצב של פיקוח ובקרה חלקיים של האגף על איכות השירות שנותנות חברות הסיעוד לנכי צה"ל, ויכולתו של האגף לבצע בקרה על עלות שירותי המלווים בהיקף של כ-500 מיליוני ש"ח נותרה מוגבלת.

### **הוראות אגף השיקום בנושא מלווים לנכי צה"ל** - בביקורת הקודמת נמצא כי נושא

המלווים לבעלי נכות פיזית לא הוסדר בהוראות אגף השיקום, ובמועד סיום הביקורת טיטה של הוראה הייתה בשלבי עבודה. עוד נמצא כי האגף טרם גיבש הוראה שעניינה מלווים לבעלי נכות נפשית. בביקורת המעקב עלה כי **הליקוי לא תוקן**: אף שאגף השיקום וארגון נכי צה"ל החליפו ביניהם כמה טיוטות של ההוראה בנושא ליווי בגין נכות פיזית, במועד סיום ביקורת המעקב הצדדים טרם הגיעו להסכמה. כמו כן, האגף טרם גיבש הוראה בנושא המלווים לנכי צה"ל המוכרים בגין נכות נפשית.

6 כאמור, ברוב התקופה שבה עסק הסקר שבוצע במסגרת ביקורת המעקב שרר משבר הקורונה.



## ליקויים נוספים שעלו בביקורת המעקב

**הנגשת מידע לנכי צה"ל וסיוע בממשקים עם גופים שלטוניים** - אתר המרשתת של אגף השיקום טרם אושר כנגיש בהתאם לתקנות הנגישות לשירות. כמו כן, 30% בלבד מהנשאלים בסקר שבוצע במסגרת ביקורת המעקב השיבו כי קיבלו מאגף השיקום סיוע בהעברת מידע ומסמכים לגופים שלטוניים לשם צמצום הברוקרטיה, דבר שאינו עולה בקנה אחד עם החלטת הממשלה בעניין מדיניות "פעם אחת בלבד".<sup>7</sup>



**קביעת מדדי זמן לטיפול בקביעת דרגות נכות בוועדות הרפואיות** - בביקורת הקודמת נמצא כי מלבד קביעות בנוגע למשך הזמן לשיבוץ תיק בווע"ר, לא נקבעו בהוראות האגף פרקי זמן מרביים לשלבים נוספים בתהליך, לרבות משך הטיפול הכולל בתיק. בביקורת המעקב נמצא כי הליקוי תוקן במידה רבה: החל מיוני 2018 הטמיעה יחידת הווע"ר מדדי זמן לשלבי העבודה השונים בווע"ר, אולם מדדי זמן אלה לא עודכנו בהוראות האגף, בתפיסות ההפעלה של האגף או באמנת השירות שלו והם אינם בהכרח מעודדים מגמות של התייעלות ושל קיצור לוחות זמנים.

**ערעורים על החלטות של וע"ר מחוזיות ובקרה איכותית על הפרוטוקולים של וע"ר מחוזיות ועליונות** - בביקורת הקודמת נמצא כי יחידת הווע"ר אספה באופן ידני נתונים על תיקים שלגביהם וע"ר עליונה במטה האגף שינתה את החלטת הווע"ר המחוזית. עוד נמצא כי יחידת הווע"ר לא בחנה מדוע שיעור ניכר מן הערעורים מתקבל, וכי כיוון שלא התקיימו באגף השיקום תהליכי בקרה מוסדרים, לא היה לאגף השיקום מידע שאפשר להסיק ממנו מדוע החלטות רבות משתנות בערכאת הערעור. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה רבה: ביולי 2020 החלה יחידת הווע"ר לרכז נתונים של תיקים כאמור בנוגע לכל מחוזות הווע"ר העליונות אשר מוקלדים ידנית לגיליון אלקטרוני; כאשר הווע"ר העליונה מעלה את דרגות הנכות, בוחנים יושבי הראש של הוועדות העליונות את הסיבות להבדלים בין ההחלטות וממלאים טופסי בקרה ידניים, כאשר הנתונים בנוגע למטה האגף בלבד מוקלדים לגיליון אלקטרוני; הממונה הארצי על הוועדות הרפואיות המחוזיות באגף השיקום מבצע בקרה אקראית על פרוטוקולים של ועדות מחוזיות ועליונות.

**זכאות נכי צה"ל המוכרים בגין נכות נפשית לשירותי מלווים** - בביקורת הקודמת נמצא כי בשנת 2000 החליט האגף כי אישור זכאות למלווים לנכי צה"ל המוכרים בגין נכות נפשית יינתן רק מדרגת נכות של 50% ומעלה. החלטה זו באה לידי ביטוי בתפיסת הפעלה שהיה מסמך פנימי שלא היה חשוף לפני ארגון נכי צה"ל ונכי צה"ל. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן באופן מלא: אגף השיקום הסיר את ההגבלה האמורה שנכללה בתפיסת הפעלה<sup>8</sup>. לפיכך, לאחר הסרת המגבלה רופא מחוזי יכול להפנות בעלי נכות נפשית בכל דרגת נכות (בכלל זה להמלצת הצר"ם יחליט הרופא הראשי או סגנו אם לאשר להם מלווה).

7 מדיניות של קבלת מידע מהציבור פעם אחת בלבד.

8 החל מנובמבר 2020 ההגבלה אינה נכללת בתפיסת הפעלה.



**העברת מידע בין קופות החולים לאגף שיקום נכים** - בביקורת הקודמת נמצא כי בידי הרופאים המחוזיים באגף השיקום אין על פי רוב תמונת מצב מקיפה על כלל הטיפולים והתרופות שמקבלים נכי צה"ל הן בקופות החולים והן באגף השיקום, זאת אף שהדבר עלול לסכן את בריאותם של נכי צה"ל. אגף שיקום נכים לא שב ופעל מאז שנת 2011 לכך שקופות החולים ימסרו לו מידע על הטיפול הרפואי שהן נותנות לנכי צה"ל. בביקורת המעקב עלה כי הליקוי תוקן במידה רבה: אגף השיקום פעל לקידום הסדרת שיתוף המידע בינו לבין קופות החולים. עם זאת, נכון למועד סיום ביקורת המעקב טרם הושלם חיבור מקוון של אגף השיקום למערכת "איתן"<sup>9</sup>.

## ממצאים נוספים שעלו בביקורת המעקב

**הגדלת מאגר הרופאים המומחים** - אגף השיקום החל לפעול להגדלת מאגר הרופאים המומחים, דבר שיהיה בו כדי לשפר את שביעות הרצון מהשירות של רופאים מומחים עצמאיים ומזמני ההמתנה להם.

**אתר המרשתת של אגף השיקום** - החל מיוני 2021 יכולים נכי צה"ל מוכרים וכאלה הנמצאים בתהליכי הכרה לפנות באופן מקוון לווע"ר באמצעות האזור האישי שבאתר המרשתת של אגף השיקום, להגיש בקשות, לצרף מסמכים ולבקש לשנות מועדי התכנסות של ועדות רפואיות.

## עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ שאגף השיקום יבצע בדיק בית משמעותי בכל הנוגע ליחסם של רופאי הווע"ר כלפי הזכאים, לבקיאותם בתיק הרפואי המונח לפניהם ולנכונותם לאפשר לנכים להציג את ענייניהם בוועדה באופן מלא. עוד מומלץ כי אגף השיקום יבחן את הפערים בין שביעות הרצון של בעלי נכות נפשית לזו של בעלי נכות פיזית מהטיפול בהם, בדגש על נושאים אלה: היחס של חברי הווע"ר לנכים, אופן תפקודה של הווע"ר ושיבוץ רופאים מתאימים בווע"ר שדנות בפגיעות נפשיות.

באפריל 2021 החל משהב"ט לעסוק ברפורמת "נפש אחת"<sup>10</sup>. מומלץ כי לאחר גיבושה הסופי של הרפורמה "נפש אחת", יבחן משהב"ט את השפעותיה על תהליכי העבודה באגף, על המשימות הנדרשות לביצוע ועל היקפי הפעילות והעומסים; ואת הצורך בעדכון תקן כוח האדם באגף השיקום, לרבות את התקן של הרופאים המחוזיים.

נוכח ההיענות הנמוכה למכרזים לרופאים מחוזיים, מומלץ שאגף השיקום יבחן מהם הגורמים, מלבד השכר, שמשפיעים על ההיענות הנמוכה של רופאים למכרזי אגף השיקום לאיוש רופאים מחוזיים, וכיצד ניתן להגביר את ההיענות. כמו כן מומלץ לגבש סופית הסכם קיבוצי שיסדיר את תנאי העסקתם של הרופאים באגף שיקום נכים.

9 פלפורמה לאומית מאובטחת לשיתוף ולניהול של מידע בין קופות החולים ובתי חולים.

10 רפורמה בתחום הטיפול בנכי צה"ל באגף השיקום.

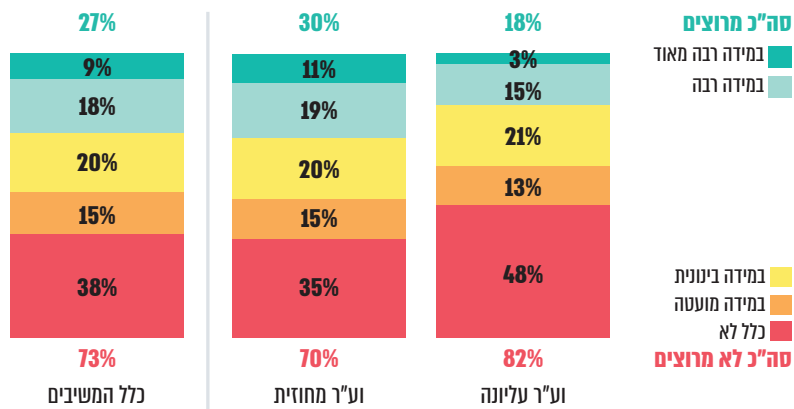


מומלץ כי אגף השיקום יבחן את הסיבות לחריגות ממדדי הזמן בשלבים השונים של הטיפול בווע"ר, ולאחר מכן יבחן אילו דרכי פעולה יש לנקוט כדי להקטין את היקף החריגות בשלבים השונים. עוד מומלץ כי האגף יבצע מעקב ובקרה בנוגע לזמני ההמתנה לרופאים מומחים שעימם מתקשר האגף, וכי במסגרת סקרי שביעות הרצון שהאגף מבצע ייבחנו גם השירותים שמעניקים גורמים חיצוניים. עוד מומלץ כי ממצאים אלו יפורסמו לציבור.

מומלץ כי משהב"ט יפעל לסיום ההליך המרכזי להתקשרות עם חברות סיעוד להעסקת מלווים לנכי צה"ל ויבחן דרכים שיאפשרו גם פיקוח ובקרה מלאים של האגף על איכות השירות שנותנות חברות הסיעוד לנכי צה"ל ומיסוד הליכי בקרה מקוונים.

בשל תרומתו המכרעת של שיתוף המידע הרפואי לבריאותם ולאיכות חייהם של הזכאים, מומלץ כי משהב"ט ומשרד הבריאות ישלימו את הנדרש כדי לאפשר את החיבור של האגף למערכת "איתן".

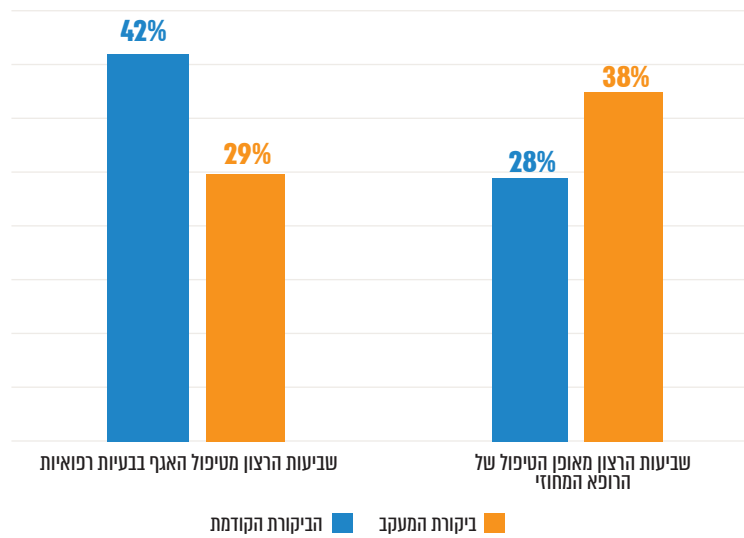
### שביעות הרצון מאופן תפקודה של הווע"ר על פי הסקר שבוצע במסגרת ביקורת המעקב



על פי הסקר שביצע משרד מבקר המדינה במסגרת ביקורת המעקב.



**שביעות הרצון הכללית מטיפול האגף בבעיות רפואיות ושביעות הרצון מאופן הטיפול של הרופא המחוזי - בביקורת הקודמת ובביקורת המעקב**



על פי הסקרים שביצע משרד מבקר המדינה בביקורת הקודמת ובביקורת המעקב.



## מידת תיקון עיקרי הליקויים שעלו בדוחות הקודמים

מידת תיקון הליקוי כפי שעלה בביקורת המעקב				הליקוי בדוחות הביקורת הקודמים	פרק הביקורת
תוקן באופן מלא	תוקן במידה רבה	תוקן במידה מועטה	לא תוקן		
	←			מלבד קביעות בנוגע למשך הזמן לשיבוץ תיק בווע"ר, לא נקבעו בהוראות האגף פרקי זמן מרביים לשלבים נוספים בתהליך, לרבות משך הטיפול הכולל בתיק	קביעת מדדי זמן לטיפול בקביעת דרגות נכות בוועדות הרפואיות
		←		אגף השיקום לא קבע תהליכים מובנים וסדורים לשם מעקב ובקרה בנוגע למשכי הטיפול בקביעת נכות וכי יחידת הווע"ר לא בדקה באופן תדיר ומוסדר את הסיבות להבדלים בין המחוזות השונים מבחינת משכי הטיפול, האגף לא הפיק דוחות חריגים ולא בחן את הסיבות להתמשכות הטיפול ואת הגורמים המעכבים אותו ולא בדק אם ניתן לנקוט פעולות לצמצום משכי זמן אלה	המעקב והבקרה על משכי הטיפול בקביעת דרגת נכות
	←			יחידת הווע"ר אספה באופן ידני נתונים על תיקים שלגביהם הווע"ר העלינה במטה האגף שינתה את החלטת הווע"ר המחוזית. יחידת הווע"ר לא בחנה מדוע שיעור ניכר מן הערעורים מתקבל, וכיוון שלא התקיימו באגף השיקום תהליכי בקרה מוסדרים, לא היה לאגף מידע שאפשר להסיק ממנו מדוע החלטות רבות משתנות בערכאת הערעור	ערעורים על החלטות של וע"ר מחוזיות ובקרה איכותית על הפרוטוקולים של וע"ר מחוזיות ועליונות
			←	סקר שביצע משרד מבקר המדינה בביקורת הקודמת שיקף חוסר שביעות רצון של נכי צה"ל מהתהליך המתקיים בווע"ר ותחושות וחוויות מטרידות (כגון חוסר אכפתיות, חוסר כבוד, זלזול, בדיקות כואבות, חוסר רגישות חוסר סבלנות, אמירות מזלזלות) וחוסר בקיאות של רופאי הווע"ר בתיק הרפואי המונח לפנייהם	שביעות הרצון של הזכאים מאופן תפקודן של הוועדות הרפואיות
		←		משנות התשעים של המאה העשרים משהב"ט לא בחן את התקן של רופאים מחוזיים שמנה 21 רופאים בשבעה מחוזות. זאת על אף הגידול שחל במספרם של נכי צה"ל שבטיפול האגף, ועל אף הדקנות אוכלוסיית הנכים הוותיקים	התקן לרופאים מחוזיים ובחינה של תהליכי העבודה והעומסים באגף השיקום
		←		לא אוישו כל 21 המשרות של רופאים מחוזיים שנקבעו בתקן. באוגוסט 2018 אוישו רק 12.5 (58%) מהמשרות התקניות של רופאים מחוזיים וטרם אוישו כנדרש 5.5 משרות תקניות ו-3.25 משרות ארעיות	איוש משרות רופאים מחוזיים
		←		בסקר שנערך במסגרת הביקורת הקודמת נמצא כי 42% מהמשיבים ציינו כי הם היו מרוצים במידה רבה ורבה מאוד מטיפול האגף בבעיות הרפואיות ו-28% מהמשיבים ציינו כי הם מרוצים או מרוצים מאוד מאופן הטיפול של הרופא המחוזי	שביעות הרצון של נכי צה"ל מטיפול אגף השיקום בבעיותיהם הרפואיות ומאופן הטיפול של הרופא המחוזי



היבטים מינהליים בעבודת הוועדות הרפואיות לקביעת זכויותיהם של נכי צה"ל והשירותים הרפואיים שניתנים להם - עיקרי ממצאי ביקורת המעקב					
פרק הביקורת	הליקוי בזוחות הביקורת הקודמים	מידת תיקון הליקוי כפי שעלה בביקורת המעקב			
		לא תוקן	תוקן במידה מועטה	תוקן במידה רבה	תוקן באופן מלא
זמני ההמתנה לרופאים מומחים, המעקב והבקרה על זמנים אלה ושביעות הרצון של נכי צה"ל מהשירות שלהם	אגף השיקום לא ביצע מעקב ובקרה בתחומים האלה: זמני המתנה לתורים לרופאים מומחים במרפאות עצמאיות; זמני המתנה לתורים לבדיקות ולטיפולים במכונים; וזמני ההמתנה והיחס לנכי צה"ל במרפאות העצמאיות				←
	ממצאי הסקר שבוצע עבור משרד מבקר המדינה העידו על חוסר שביעות רצון של חלק מנכי צה"ל מרמת השירות של רופאים מומחים, על זמינות נמוכה של רופאים מומחים ועל משכי המתנה ארוכים אליהם			←	
המלווים לנכי צה"ל	אגף השיקום התקשר במשך שנים עם חברות הסיעוד על בסיס הסכמים משנות התשעים של המאה העשרים באמצעות פטור ממכרז				←
	אגף השיקום ביצע פיקוח ובקרה חלקיים על איכות השירות שנתנות חברות הסיעוד לנכי צה"ל, תהליך הבקרה הכספית על דיווחי חברות הסיעוד לא היה ממוחשב, ויכולתו של אגף השיקום לבצע בקרה על עלות שירותי המלווים הייתה מוגבלת				←
	נשוא המלווים לא הוסדר בהוראות אגף השיקום: טיטוה של הוראה שעסקה בליווי בנין נכות פיזית הייתה בשלבי עבודה, והאגף טרם גיבש הוראה שעניינה מלווים לבעלי נכות נפשית				←
	בשנת 2000 החליט האגף כי אישור זכאות למלווים לנכי צה"ל המוכרים בגין נכות נפשית יינתן רק מדרגת נכות של 50% ומעלה. החלטה זו באה לידי ביטוי בתפיסת הפעלה שהיה מסמך פנימי שלא היה חשוף לפני ארגון נכי צה"ל ונכי צה"ל				←
העברת מידע בין קופ"ח לאגף השיקום	בידי הרופאים המחוזיים באגף השיקום אין על פי רוב תמונת מצב מקיפה על כלל הטיפולים והתרופות שמקבלים נכי צה"ל הן בקופות החולים והן באגף השיקום, זאת אף שהדבר עלול לסכן את בריאותם של נכי צה"ל. אגף השיקום נכים לא שב ופעל מאז שנת 2011 לכך שקופות החולים ימסרו לו מידע על הטיפול הרפואי שהן נותנות לנכי צה"ל			←	



## סיכום

אגף שיקום נכים במשהב"ט אחראי על הטיפול בנכי צה"ל ושיקומם, נושא בעל חשיבות ערכית ומוסרית. למען תפקודם המיטבי ושילובם בחברה עליו להעניק להם שירות מקצועי, מהיר ואנושי תוך שיפור מתמיד. על משרד הביטחון ואגף השיקום לפעול לתיקון הליקויים שצינו בדוח זה, לרבות באמצעות רפורמת "נפש אחת". זאת כדי להבטיח את שיפור השירות והטיפול הרפואי שמעניק אגף השיקום לנכי צה"ל.

