

דוח מבקר המדינה | שבט התשפ"ד | ינואר 2024



מערכת הביטחון

**רפורמת "נפש  
אחת" - טיפול  
משרד הביטחון  
בנכי צה"ל וכוחות  
הביטחון -  
דוח מיוחד**





## רפורמת "נפש אחת" - טיפול משרד הביטחון בנכי צה"ל וכוחות הביטחון - דוח מיוחד

### רקע

אגף שיקום נכים (אגף השיקום או האגף) במשרד הביטחון (משהב"ט) מופקד על הטיפול בנכי צה"ל וכוחות הביטחון (נכי צה"ל), על שיקומם ועל שילובם באופן מיטבי בחברה, כמוגדר בחוק הנכים (תגמולים ושיקום), התשי"ט-1959.

באפריל 2021 איציק סעידיאן, נכה צה"ל, הצית את עצמו מול מטה אגף השיקום. במאי אותה שנה החליטה הממשלה על רפורמת "נפש אחת", שמטרתה להביא לשיפור משמעותי של הטיפול והשיקום הניתנים לנכי צה"ל ומערכת הביטחון. תקציב הרפורמה לשנים 2021 - 2022 היה 1.5 מיליארד ש"ח (מתוכם 300 מיליון ש"ח עבור תקציב חד-פעמי).

במסגרת יישום הרפורמה הקים משהב"ט במהלך שנת 2021 תשעה תתי-צוותים לגיבוש המלצות בנושאים שונים לצורך מימוש הרפורמה: שיפור השירות לנכי צה"ל, מכלול ההכרה והטיפול בנפגעי פוסט-טראומה, יחסי הגומלין עם צה"ל ורציפות הטיפול, הליכי ההכרה בנכי צה"ל, הוועדות הרפואיות (לקביעת דרגת נכות), שיפור השירות הרפואי לנכי צה"ל, סל הזכאויות בתחום הדיור, שיקום תעסוקתי וסל הזכאויות בתחום הרכב והניידות. בהמשך הכין משהב"ט תוכנית עבודה למימוש הרפורמה ובה כ-70 משימות.

בשנת 2022 טיפל אגף השיקום בכ-60,000 נכים שדרגת נכותם 20% ומעלה, ובכלל זה בכ-15,300 בעלי פגיעת ראש או פגיעה נפשית או הפרעת דחק פוסט-טראומטית (PTSD<sup>1</sup>). נכון למאי 2023, כ-7,800 נכי צה"ל מוכרים בגין PTSD.

דוח זה הוכן לפני פרוץ מלחמת "חרבות ברזל". נכון לסוף נובמבר 2023 טיפל אגף השיקום בכ-2,150 בקשות להכרה בנכות בעקבות המלחמה ואף הכיר בהליך מקוצר בכ-2,000 בקשות. במועד השלמת כתיבת דוח ביקורת זה טרם הסתיימה המלחמה, ולפיכך טרם התברר המספר הסופי של הנפגעים. הליקויים והפערים המפורטים בדוח זה, הנכונים לעיתוי שלפני פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", ממחישים בצורה חדה את חשיבות הביקורת ונותנים משנה תוקף לחשיבות השלמת יישומה של רפורמת "נפש אחת" בכלל ובעת הזו בפרט, נוכח הגידול באוכלוסיית נכי צה"ל וכוחות הביטחון.



נתוני מפתח

<p><b>5,959</b></p> <p>מספר התיקים הנמצאים בשלבים שונים של תהליך ההכרה נכון ליולי 2023</p>	<p><b>עלייה של 50%</b></p> <p>בהיקף הבקשות להכרה בנכות בין שנת 2022, כשנה לאחר תחילת יישום רפורמת "נפש אחת" (4,215 בקשות), לשנת 2020 (2,802 בקשות)</p>	<p><b>כ-14% בלבד</b></p> <p>שיעור הביצוע התקציבי המצטבר מתוך תקציב של 461 מיליון ש"ח שיועד למענה למתמודדים עם פוסט-טראומה בשנים 2021 - 2022</p>	<p><b>38%</b></p> <p>שיעור הביצוע התקציבי המצטבר (כ-443 מיליון ש"ח) מתוך התקציב השוטף של הרפורמה (כ-1.2 מיליארד ש"ח) ללא התקציב החד-פעמי (300 מיליון ש"ח) בשנים 2021 - 2022</p>
<p><b>34%</b></p> <p>מהתקנים שאושרו כתוספת לאגף השיקום לצורך שיפור השירות לנכי צה"ל לא אוישו (32 תקנים מתוך 95)</p>	<p><b>גידול של 52%</b></p> <p>בשיעור המשיבים שענו כי הם מכירים או מכירים היטב את אתר המרשתת של אגף השיקום בין השנים 2021 ל-2023, על פי התשובות לשאלון משרד מבקר המדינה*</p>	<p><b>-74% - 80%</b></p> <p>שיעור המשיבים שענו כי אינם מודעים או מודעים רק לחלק מההטבות האישיות ומההטבות לבני המשפחה שנוספו במסגרת הרפורמה, על פי התשובות לשאלון משרד מבקר המדינה*</p>	<p><b>53 בלבד</b></p> <p>הציון הממוצע של שביעות הרצון מהיחס ומהשירות שמקבלים נכי צה"ל מאגף השיקום, על פי התשובות לשאלון משרד מבקר המדינה* בסולם של 0 עד 100</p>

\* ביוני 2023 הפיץ משרד מבקר המדינה שאלון לכ-17,000 נכי צה"ל, ועליו השיבו 5,777 נכים (כ-33%).



## פעולות הביקורת

בחודשים נובמבר 2022 עד יוני 2023 ערך משרד מבקר המדינה ביקורת בנושא מימוש רפורמת "נפש אחת". בדיקות השלמה נעשו עד תחילת אוגוסט 2023. להלן הנושאים העיקריים שנבדקו בביקורת: מימוש הרפורמה בהיבטי תקציב ולוח זמנים; בחינת מימוש היבטים שונים בתחומי הרפורמה האלה: "שער הכניסה" לאגף השיקום<sup>2</sup>, המענה למתמודדים עם פוסט-טראומה, עיגון הטבות בחקיקה, מערכות תקשוב לרבות שירות דיגיטלי וממשקים עם גופים חיצוניים; הגדלת מצבת כוח האדם באגף השיקום; ושביעות הרצון מהשירות שהאגף מעניק לנכי צה"ל. הביקורת נעשתה במשהב"ט - באגף השיקום, באגף התקציבים (את"ק), באגף התקשוב ובלשכת היועץ המשפטי למערכת הביטחון (היועמ"ש למעהב"ט). בדיקות השלמה נעשו במשהב"ט - באגף התכנון וביחידה מסוימת, בארגון נכי צה"ל ובמשרד האוצר.

ביוני 2023 הפיץ משרד מבקר המדינה שאלון לכ-17,000 נכי צה"ל<sup>3</sup>. על השאלון השיבו 5,777 נכים (כ-33%).

## תמונת המצב העולה מן הביקורת

**תקציב רפורמת "נפש אחת" וביצועו** - תקציב הרפורמה לשנים 2021 - 2022 היה 1.5 מיליארד ש"ח (מתוכם 300 מיליון ש"ח עבור תקציב חד-פעמי). הביצוע התקציבי המצטבר של תקציב הרפורמה בשנים אלה הסתכם בכ-443 מיליון ש"ח, ששיעורם כ-30% מסך התקציב שאושר. שיעור הביצוע התקציבי המצטבר מתוך התקציב השוטף של הרפורמה, ללא התקציב החד-פעמי (שעמד על כ-1.2 מיליארד ש"ח), עמד על כ-38%. הביצוע התקציבי בתחומי המענה למתמודדים עם פוסט-טראומה ובתחום ההכרה בצוללי הקישון היה נמוך ועמד על כ-66 מיליון ש"ח ו-3 מיליון ש"ח, בהתאמה, מתוך 461 מיליון ש"ח ו-43 מיליון ש"ח שתוקצבו, בהתאמה (14% ו-7% בלבד, בהתאמה), וזאת נוכח שיעורי מיצוי נמוכים של הזכויות על ידי נכי צה"ל. עוד עלה כי ישנם תחומים שבהם לא הצליח אגף השיקום להביא להתקדמות מספקת, כגון הטיפול באוכלוסייה המתבגרת (מימוש תקציבי של 7% בלבד, 3 מיליון ש"ח מתוך 42 מיליון ש"ח), וכן משימות שלא הושלמו והשלמתן תלויה גם בגורמים חיצוניים, כגון עיגון הטבות בחקיקה לנכי צה"ל (15%, 76 מיליון ש"ח

2 שלב זה כולל את תהליך ההכרה וקביעת דרגת נכות על ידי ועדה רפואית.

3 השאלון נשלח לקבוצות אוכלוסייה מקרב נכי צה"ל המטופלים באגף השיקום: (1) כלל הנכים המוכרים בגין פגיעת ראש או פגיעה נפשית או PTSD; (2) כלל הנכים שהגישו בקשה להכרה החל בינואר 2022; (3) כלל הנכים שהיו בוועדה רפואית החל בינואר 2022; (4) כלל הנכים שביקשו הפניה או מרשם מאגף השיקום החל בינואר 2022. יצוין כי חלק מהנכים נכללים ביותר מקבוצות אוכלוסייה אחת.



מתוך 504 מיליון ש"ח), יצירת ממשקים עם גופים חיצוניים להעברה ולקבלה של מידע והקמת מערכת תקשוב חדשה (18%, 29 מיליון ש"ח מתוך 164 מיליון ש"ח).

**עמידה בלוחות זמנים למימוש הרפורמה -** בדיון סטטוס שקיים שר הביטחון באוגוסט 2021 הוצג תרשים גאנט להשלמת אבני דרך מרכזיות ברפורמה המתוכננות לביצוע עד יולי 2022. בהמשך עודכנו לוחות הזמנים הצפויים להשלמת המשימות נוכח חסמים וקשיים במימושו, חלקן עד סוף שנת 2023. כתוצאה מכך, יותר משנתיים לאחר החלטת הממשלה ממאי 2021, הרפורמה כפי שתוכננה לא הושלמה בשלושה תחומי ליבה: עיגון ההטבות בחקיקה - כל ההטבות למעט בנוגע לרכב ולדיור עדיין לא הגיעו לכדי נוסח סופי, ותהליך תיקון חוק הנכים לא הסתיים; במענה למתמודדים עם פוסט-טראומה - לא הושלמו משימות הנוגעות להרכב הוועדה הרפואית, להכרה במחלות נלוות שבהן לקו נפגעי פוסט-טראומה ולעדכון ספר המבחנים - משימות שהשלמתן עשויה להקל משמעותית על שלב ההכרה בנפגעי פוסט-טראומה; מערכות התקשוב - לא הושלמה הקמת מערכת תקשוב חדשה לאגף השיקום. אי-השלמת המשימות בתחומים אלה פוגעת ביכולת אגף השיקום להביא לשיפור משמעותי של הטיפול והשיקום הניתנים לנכי צה"ל.

**מימוש רכיבי הרפורמה במענה למתמודדים עם פוסט-טראומה -** אגף השיקום אומנם פעל ליישומן של הרוב המכריע של המשימות האמורות בתחום המענה למתמודדים עם פוסט-טראומה, ואולם שיעורי המימוש בשנת 2022 של תקציבי הזכויות שנוספו בעקבות הרפורמה ושיעור הזכאים שמימשו את זכאותם היו נמוכים: מתוך תקציב של 177 מיליון ש"ח מומשו 49 מיליון ש"ח (כ-28%). כ-7% בלבד מאוכלוסיית נכי צה"ל בעלי פגיעת ראש או פגיעה נפשית או PTSD מימשו את זכאותם לטיפול נפשי לילדי נכים ולבני משפחה, ניצול של כ-33% מהתקציב (22 מיליון ש"ח מתוך תקציב של 66 מיליון ש"ח); כ-19% מאוכלוסייה זו מימשו את זכאותם לטיפולים אלטרנטיביים (8.5 מיליון ש"ח); כ-6% בלבד מאוכלוסייה זו מימשו את זכאותם לשירותי חונכות לילדי הנכים (4 מיליון ש"ח מתוך תקציב של 28 מיליון ש"ח), זאת בין היתר כיוון שהביקוש לחונכים גובר על ההיצע; וכ-1% בלבד מאוכלוסיית נכי צה"ל המוכרים בגין פגיעת PTSD מימשו את זכאותם לכלב שירות (4 מיליון ש"ח מתוך תקציב של 14 מיליון ש"ח), וזאת כיוון שקיים מחסור בכלבי שירות ועקב תקופת הכשרה של כשנה וחצי לכלבים.

**עיגון הטבות וזכויות לנכי צה"ל בחקיקה -** ביולי 2023 אישרה הכנסת בקריאה שנייה ושלישית את תיקון מס' 32 לחוק הנכים. במסגרת התיקון עוגנו כלל ההטבות בתחומי הרכב הרפואי<sup>4</sup> והדיור לנכים. עם זאת, משהב"ט בשיתוף ארגון נכי צה"ל עדיין לא גיבש סופית את תזכיר החוק המלא, אף שחלפו כ-18 שנים ממועד חוות הדעת בשנת 2005 של היועמ"ש לממשלה דאז, ולפיה יש מקום לקדם מהלך של הסדרה בחקיקה של כלל ההטבות הניתנות לנכי צה"ל, וכ-12 שנים מהחלטת הממשלה ולפיה עד להסדרת מתן ההטבות בחקיקה, משהב"ט לא יקבל כל החלטה בעניין שינוי ההטבות הקיימות ממועד החלטה זו (ינואר 2012) הכרוכות בעלויות תקציביות כלשהן. לכל אורך שנים אלו מתעכב המימוש המלא של עיגון הטבות בחקיקה, שהוא רכיב ליבתי ברפורמת "נפש אחת", ולו תרומה משמעותית לשיפור מצבם של נכי צה"ל. יצוין כי תזכיר החוק המלא כולל בין היתר הטבות

4 כלי רכב אישי המשמש את נכה צה"ל הזכאי לכך בהתניידות בחיי היום-יום, והמותאם למצבו הרפואי.



בחישובי תגמולים ומענקים, הטבות בתחום השיקום התעסוקתי, בתחום הרווחה, בתחום הטיפוליים הרפואיים ובהטבות לבני משפחה.

**מימוש רכיבי הרפורמה בתחום מערכות התקשוב -** בהחלטת הממשלה ממאי 2021 נקבע כי במסגרת התוכנית האופרטיבית למימוש רכיבי הרפורמה שיביא שר הביטחון לאישור הממשלה, הוא יגיש המלצות לקידום רפורמה סדורה שתוביל לשיפור מידי באיכות השירות המוענק לנכי צה"ל על ידי אגף השיקום, בין היתר באמצעות מעבר לשירות דיגיטלי. בחלוף יותר משנתיים מאז יצאה לדרך רפורמת "נפש אחת", לא החלה "המהפכה הדיגיטלית", כפי שהגדיר אותה מנכ"ל משהב"ט דאז, למרות חשיבותה הקריטית להצלחת הרפורמה כולה. לפיכך, הפרויקט חזר לשלב הראשוני של בחינת האפשרויות לביצוע, ולא נוצל התקציב שיועד לכך בסך 150 מיליון ש"ח, אף שהאגף פעל לביצוע שיפורים ושדרוגים הן באתר האגף במרשתת, לרבות באזור האישי, והן במערכת התקשוב המרכזית של האגף. אי-הקמתה של מערכת תקשוב מתקדמת ומתאימה אינה מאפשרת להעניק לנכי צה"ל שירות מהיר ואיכותי יותר ואף פוגעת בפעילותו של אגף השיקום.



**העברת מידע בין גופים שונים לצורך הענקת הטבות לנכי צה"ל ב"דחיפה" -** במסגרת הרפורמה נכללה הפעלה של ממשקים להעברת מידע בין גופים חיצוניים (משרד הבריאות לרבות המכון הרפואי לבטיחות בדרכים, רשות המיסים, רשות האוכלוסין, המוסד לביטוח לאומי ומשרד התחבורה) לבין אגף השיקום כדי לשפר את תשתית המידע הקיים בידי האגף, באופן שהוא יוכל לשפר את השירות הניתן לזכאים ולהעניק להם הטבות או תשלומים באופן אוטומטי ("דחיפה"). משהב"ט לא השלים את ההפעלה של הממשקים עם הגורמים החיצוניים - מלבד הממשק עם רשות המיסים והממשק עם רשות האוכלוסין שהם בשלבי עבודה מתקדמים יותר - זאת כיוון שלא סיים לאפיין ולפתח את המערכות הנדרשות ואת השינויים הנדרשים במערכות אגף השיקום. כתוצאה מכך האגף אינו יכול להעניק לזכאים הטבות או תשלומים ב"דחיפה", והדבר גם מאלץ אותם להמציא בכל פעם את כל המסמכים הנדרשים לשם קבלת ההטבות. כמו כן, משהב"ט לא עמד ביעדים שנקבעו בהחלטת הממשלה משנת 2016 ולפיה החל בשנים 2021 ו-2022, בהתאמה, משרד ממשלתי לא יבקש מהציבור אישור שהנפיק משרד ממשלתי אחר או מידע על אודותיו הקיים בידי משרד ממשלתי אחר.



**איוש תקני כוח-האדם באגף השיקום -** במחצית השנייה של השנים 2021 ו-2022 אושרה תוספת של 95 תקני כוח אדם לאגף השיקום בשתי פעימות, 21 תקנים מתוכם יועדו למשרות במטה האגף והשאר למשרות שונות במחוזות האגף. נכון למאי 2023, אוישו רק 63 תקנים מתוך 95 שאושרו (66%).



**שביעות הרצון מהשירות שמעניק אגף השיקום לנכי צה"ל -** על פי תשובות המשיבים לשאלון שהפיץ משרד מבקר המדינה, הציון הממוצע של שביעות הרצון של כלל המשיבים מהיחס ומהשירות שהם מקבלים מאגף השיקום הוא נמוך ועומד על 53 מתוך 100. 28% מהמשיבים השיבו שאינם מרוצים כלל או מרוצים במידה מועטה.



**מודעות נכי צה"ל לזכויות ולהטבות -** מהתשובות לשאלון שהפיץ משרד מבקר המדינה בקרב נכי צה"ל בעלי פגיעת ראש או פגיעה נפשית או PTSD, עולה כי שיעור גבוה (74% - 80%) של משיבים אינם מודעים לסל ההטבות האישי או מודעים רק לחלק ממנו, ושיעור דומה של משיבים (74% - 79%) אינם מודעים לסל ההטבות לבני המשפחה או





לחלק ממנו. מצב זה חוסר מודעות עלול למנוע קבלת טיפולים נפשיים ואחרים מנכי צה"ל ומבני משפחותיהם.

**שביעות רצון מהוועדות הרפואיות המחוזיות -** בשנת 2022 84% מהוועדות הרפואיות התקיימו במחוזות ובמטה אגף השיקום, ו-16% מהוועדות הרפואיות היו ועדות חיצוניות - 9% מתוכן נערכו במרכז הרפואי שיבא - תל השומר ו-7% במרכז הרפואי לשיקום לוינשטיין. על פי סקר של אגף השיקום ועל פי שאלון שהפיץ משרד מבקר המדינה, שביעות הרצון הכללית מהוועדות הרפואיות המחוזיות החיצוניות במרכז הרפואי שיבא - תל השומר ובמרכז הרפואי לשיקום לוינשטיין ושביעות הרצון מהיחס של חברי הוועדות הרפואיות החיצוניות גבוהות יותר משביעות הרצון הכללית מהוועדות הרפואיות שנערכות במטה האגף ובמחוזות: שביעות הרצון מהוועדות הרפואיות החיצוניות עומדת על 3.57 - 4.27 בממוצע, ואילו שביעות הרצון הכללית מהוועדות הרפואיות במטה ובמחוזות עומדת על 2.54 - 3.91 בממוצע בסולם של 1 (הנמוך ביותר) עד 5 (הגבוה ביותר).



**"מסלול ירוק" מבצעי להכרה בפוסט-טראומה -** משרד מבקר המדינה מציין לחיוב כי בינואר 2021 החל האגף בעבודת מטה לגיבוש אמות מידה להכרה ב"מסלול ירוק" מבצעי חבלה נפשית" כדי לקצר ולפשט את תהליכי ההכרה לנפגעי פוסט-טראומה וכדי לאפשר את כניסתם המהירה ככל הניתן לתהליך השיקום. המסלול החל לפעול במרץ 2021. מנתוני אגף השיקום עולה כי משך זמן הטיפול ב"מסלול הירוק" המבצעי קצר באופן ניכר ממשך זמן הטיפול במסלול הרגיל, הן בשלב ההכרה העקרונית (משך הזמן ב"מסלול הירוק" קצר בכ-64% עד 67% ממשך הזמן במסלול הרגיל - הממוצע והחציון הם 65 ו-55 ימים ב"מסלול הירוק" לעומת 180 ו-168 ימים במסלול הרגיל, בהתאמה) והן במשך הזמן הכולל משלב הגשת הבקשה ועד לקביעת אחוזי נכות בוועדה הרפואית (משך הזמן ב"מסלול הירוק" קצר בכ-44% עד 46% מהמסלול הרגיל - הממוצע והחציון הם 144 ו-135 ב"מסלול ירוק" לעומת 256 ו-249 במסלול רגיל, בהתאמה).

**טיפול אגף השיקום בתיקים ישנים -** משרד מבקר המדינה מציין לחיוב את פעולתו של אגף השיקום לטיפול בכ-10,000 תיקים ישנים ולקבלת החלטה בעניינם. יצוין כי למרות גידול של כ-50% ביחס לשנת 2020 ושל כ-29% ביחס לשנת 2021 במספר הבקשות שהוגשו ליחידה להכרה וקביעת זכאות, בשנת 2022 הצליח האגף להגדיל ביותר מפי שניים את מספר התיקים שבעניינם התקבלה החלטה לעומת שנת 2020.

**היכרות של נכי צה"ל עם אתר המרשתת -** בהשוואה בין שאלון שהפיץ משרד מבקר המדינה בשנת 2021 לשאלון שהפיץ בשנת 2023 חל גידול של 52% בשיעור המשיבים שהשיבו שהם מכירים או מכירים היטב את אתר המרשתת של אגף השיקום וגידול של 65% בקרב המשיבים בני 61 ומעלה.





## עיקרי המלצות הביקורת

מומלץ כי אגף השיקום יבצע פעולות יזומות להגדלת המודעות בקרב נכי צה"ל לזכויותיהם במסגרת רפורמת "נפש אחת" ולהגדלת שיעור המיצוי של זכויות אלה, יפעל בשיתוף הגורמים הרלוונטיים במשהב"ט לרבות לשכת היועמ"ש למעהב"ט וארגון נכי צה"ל, להאצת התהליכים בתחום עיגון יתר ההטבות בחקיקה בהתאם להחלטת הממשלה<sup>5</sup>, וכן יפעל להשלמת המשימות בתחום מערכות התקשוב בשיתוף הגורמים הרלוונטיים במשהב"ט לרבות אגף התקשוב. זאת כדי לנצל באופן מיטבי את תוספות התקציב השנתיות שאושרו לו עבור רפורמת "נפש אחת" ולהביא לשיפור משמעותי של הטיפול והשיקום הניתנים לנכי צה"ל.

מומלץ לאגף השיקום כי בחלוף יותר משנתיים מאז יצאה לדרך רפורמת "נפש אחת", הוא יבצע סקר בקרב זכאים המתמודדים עם פוסט-טראומה למיפוי הצרכים עבור כל אחת מהזכאיות הניתנות במסגרת הרפורמה. זאת כדי לדייק את נתוני אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית מקרב הזכאים. הדבר יסייע לאגף לבצע הערכות ותכנון תקציבי מדויקים יותר לשנות העבודה הבאות ולשפר את שיעורי המימוש והביצוע התקציבי.

מומלץ לאגף השיקום לבחון באופן יסודי את הסיבות לשביעות הרצון הגבוהה יותר מהוועדות הרפואיות החיצוניות בהתייחס לאוכלוסיות הנכים השונות המופיעות בפני הוועדות הרפואיות השונות, ובהתאם לתוצאות בחינה זו לפעול כדי להעלות את שביעות הרצון גם מהוועדות הרפואיות המחוזיות.

מומלץ כי אגף השיקום יבחן כיצד ניתן להנגיש באופן מלא ובכמה ערוצי תקשורת את המידע בנוגע לזכאות לטיפולים נפשיים כבר בשלב ההכרה, את המידע בנוגע לסלי ההטבות לנכים בעלי פגיעת ראש או פגיעה נפשית או PTSD ועל אופן מימושם, וכן יבחן את הסיבות לכך שכמחצית מבעלי פגיעת ראש או פגיעה נפשית או PTSD לא קיבלו מידע מאגף השיקום בנוגע לזכויותיהם לקבלת טיפול רפואי, לרבות טיפול נפשי כבר בשלב ההכרה. זאת כדי להגדיל את המודעות וכפועל יוצא לתת מענה נפשי למבקשי הכרה, ובאורח זה להקל עליהם כבר בשלב הבקשה.

מומלץ כי משהב"ט וארגון נכי צה"ל יכריעו בנושאים שבהם קיימות עדיין מחלוקות ביניהם, כדי להגיע להסכמות ולהוציא את עיגון ההטבות בחקיקה באופן מלא מן הכוח אל הפועל, זאת בהתאם להחלטת הממשלה ממאי 2021. להשלמת עיגון ההטבות בחקיקה חשיבות רבה בכלל ובעת הזו בפרט, נוכח הגידול באוכלוסיית נכי צה"ל וכוחות הביטחון בעקבות מלחמת "חרבות ברזל".

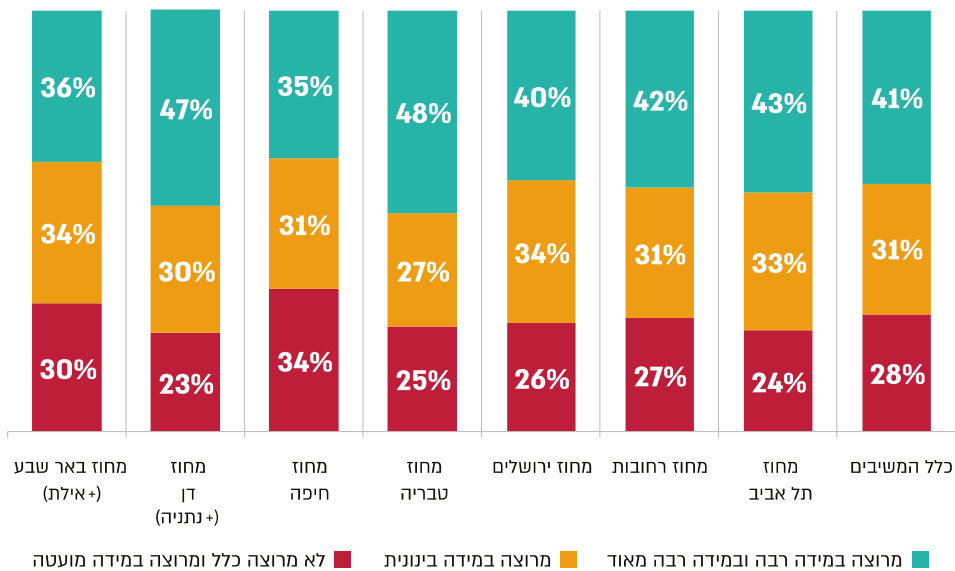
מומלץ כי משהב"ט יחליט בנוגע לצורך במערכת תקשובית חדשה לאגף ובמקביל ימשיך לשמר ולשפר את המערכת הקיימת כדי להעניק לנכי צה"ל שירות איכותי ומהיר יותר, בין היתר באמצעות מעבר לשירות דיגיטלי, ובכך להקל על נכי צה"ל במימוש זכויותיהם ועל עובדי האגף בטיפול בהם. כן מומלץ שישלים את הפעולות הנדרשות להפעלת הממשקים

5 אומנם החלטת הממשלה לא כללה פירוט של ההטבות אולם יצוין כי מדובר בין היתר בהטבות בחישובי תגמולים ומענקים, בתחום השיקום התעסוקתי, בתחום הרווחה, בתחום הטיפולים הרפואיים ובהטבות לבני משפחה.



עם הגורמים החיצוניים כדי לתת הטבות או תשלומים לנכי צה"ל ב"דחיפה", בלי לבקש אישורים או מידע מנכי צה"ל.

**שביעות הרצון מהיחס ומהשירות של אגף השיקום בקרב כלל המשיבים ובחלוקתם למחוזות**



על פי התשובות לשאלון שהפיץ משרד מבקר המדינה, בעיבוד משרד מבקר המדינה.



## סיכום

באפריל 2021 איציק סעידיאן, נכה צה"ל, הצית את עצמו מול מטה אגף השיקום. בעקבות האירוע החליטה הממשלה במאי 2021 על רפורמת "נפש אחת" - צעד שמטרתו להביא לשיפור משמעותי של הטיפול והשיקום הניתנים לנכי צה"ל ומערכת הביטחון, בדגש על מענה מידי לנפגעי פוסט-טראומה ולבני משפחותיהם. באורח זה תממש המדינה את מחויבותה המוסרית כלפי נכי צה"ל וכוחות הביטחון.

מלחמת "חרבות ברזל" החלה ביום שבת, 7.10.23, עת החל ירי רקטי כבד מרצועת עזה לעבר ישראל. בו-זמנית חדרו אלפי מחבלים מרצועת עזה לתוך שטח ישראל, הובם מארגון חמאס, לרבות ליישובי עוטף עזה, וביצעו מסע הרג של כ-1,200 אנשים, בהם אזרחים, חיילים ואנשי כוחות הביטחון וההצלה וכן חטפו יותר מ-240 אנשים, בהם חיילים, אזרחים ישראלים וזרים. מאז החלה הלחימה נפגעו אלפי אזרחים, חיילים ואנשי כוחות הביטחון וההצלה. יצוין כי נכון לסוף נובמבר 2023 טיפל אגף השיקום בכ-2,150 בקשות להכרה בנכות בעקבות המלחמה ואף הכיר בהליך מקוצר בכ-2,000 בקשות. במועד השלמת כתיבת דוח ביקורת זה טרם הסתיימה המלחמה, ולפיכך טרם התברר המספר הסופי של הנפגעים.

הליקויים והפערים המפורטים בדוח זה, שכאמור נכונים לעיתוי שלפני פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", ממחישים בצורה חדה את חשיבות הביקורת ונותנים משנה תוקף לחשיבות השלמת יישומה של רפורמת "נפש אחת" בכלל ובעת הזו בפרט, נוכח הגידול באוכלוסיית נכי צה"ל וכוחות הביטחון. על כן מומלץ שאגף השיקום ומשהב"ט יבצעו פעולות יזומות להגדלת המודעות ולהנגשת המידע בקרב נכי צה"ל בנוגע לזכויות ולהטבות המגיעות להם ולהגדלת שיעור המיצוי של זכויות אלה, וכן יפעלו להאצת התהליכים בתחום עיגון ההטבות בחקיקה, בשיתוף ארגון נכי צה"ל, וכן להשלמת המשימות בתחום מערכות התקשוב. זאת כדי לנצל באופן מיטבי את תוספות התקציב השנתיות שאושרו עבור רפורמת "נפש אחת", להביא לשיפור משמעותי של הטיפול והשיקום הניתנים לנכי צה"ל ולהעניק לנכי צה"ל שירות איכותי ומהיר יותר, בין היתר באמצעות מעבר לשירות דיגיטלי, ובכך להקל על נכי צה"ל במימוש זכויותיהם ועל עובדי האגף בטיפול בהם.

