

האגודה למען הקשיש בבת-ים

הקדמה - עיקרי הממצאים וההמלצות

1. כללי

- 1.1 בהתאם לתכנית הביקורת השנתית של מבקר העירייה לשנת 2006, נערכה בסוף שנת 2005 ובמהלך שנת 2006, ביקורת בעמותה: האגודה למען הקשיש בבת-ים - להלן: "קש"ב".
- 1.2 זוהי ביקורת ראשונה שעורך מבקר העירייה בעמותה זו.
- 1.3 הביקורת מציינת **בהערכה רבה** את שיתוף הפעולה והסיוע שקיבלה מהנהלת העמותה וצוות העובדים.
- 1.4 ממצאי הדוח מבוססים על מסמכים ונתונים שלוקטו ועובדו במהלך הביקורת, פגישות עבודה עם הנהלת העמותה ובעלי תפקידים שונים בעמותה, באגף הרווחה העירוני ועם רואה החשבון של העמותה.
- לצורך ההתרשמות והרחבת הדעת בתחום חשוב זה, הביקורת נפגשה ושוחחה עם בעלי תפקידים בעמותות דומות בערים אחרות.
- 1.5 דוח הטייטה הועבר להתייחסות הנהלת העמותה. התקיימו שתי פגישות בהן נדונו ממצאי הדוח. הביקורת קיבלה את הערות יו"ר העמותה וגזבר העמותה לדוח אשר משקפות את עמדת הנהלת העמותה. הערותיהם שולבו בכל הסעיפים להם היתה התייחסות.

2. תכנית הביקורת:

- 2.1 הביקורת בחנה את פעילות העמותה בשנים 2002 - 2005, ובחלקה את שנת 2006, תוך התמקדות בנושאים הבאים:
 - 2.1.1 התקציב והניהול הכספי.
 - 2.1.2 ניהול כ"א בעמותה.
 - 2.1.3 הפעלת מרכזי היום תוך התמקדות במרכז היום "השלושה".
 - 2.1.4 אופן מתן שירותי סיעוד טיפולי בית לזכאיי חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי.
 - 2.1.5 התקשרויות עם ספקים ונותני שירותים.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

2.2 מעבר לבדיקת התקציב והניהול הכספי, תכנית הביקורת מוקדה רק לבדיקת הפעלת מרכזי היום ובמתן השירות הסייעודי, וזאת בשל העובדה שפעילויות אלה משמשות כעוגן המרכזי בפעילות העמותה, כשהיקף ההכנסות וההוצאות של שתי פעילויות אלו הינו כ- 90% מכלל ההכנסות וההוצאות של העמותה.

2.3 פרויקטים נוספים דוגמת: "אוזן קשבת", "בית חם", "ידידי חסד" ו-"שכונה תומכת" (שליקוי בהליך גביית הכספים בפרויקט זה נבדק ופורסם בדוח מבקר העירייה לשנת 2005), לא נבחנו בשל היקפם המצומצם.

3. עיקרי הממצאים:

כללי:

3.1 העמותה - האגודה למען הקשיש בבת-ים (להלן: "קשי"ב") הוקמה בשנת 1982, ורשומה כעמותה מס' 9-219-58 5-00, מ-23.5.83.

3.2 העמותה הוקמה בתמיכה, סיוע וגיבוי מקצועי של א.ש.ל. (העמותה לתכנון ולפיתוח שירותים למען הזקן בישראל הנתמכת ע"י ג'וינט ישראל וממשלת ישראל), עיריית בת-ים ומשרד העבודה והרווחה.

הסכם בדבר סיוע ותמיכה כספית של הממשלה והרשות המקומית בתקציב העמותה נחתם ביום 28/6/1984.

3.3 משרדי העמותה ממוקמים ברח' כנרת במבנה השייך לעיריית בת-ים.

3.4 העמותה פועלת כמלכ"ר. הכנסותיה מיועדות לשיפור השירותים לקהילת הקשישים ומטרותיה המוצהרות על-פי תקנונה הינו, בין השאר "מתן טיפול רפואי, סיעודי, סיוע כלכלי, חברתי, רוחני ותרבותי לקשישי בת-ים, יזום, ביצוע וקידום פעולות למען הקשיש בבת-ים".

3.5 האסיפה הכללית של העמותה מונה 19 חברים, מתוכם 12 חברים בוועד המנהל. כמו-כן, פועלות ארבע ועדות מקצועיות: ועדת כספים וכוח-אדם, ועדת מועדונים, ועדת בריאות וועדת ביקורת. כל חברי הנהלת העמותה עושים מלאכתם בהתנדבות.

3.6 הפרויקטים המופעלים על-ידי העמותה לטובת קשישי בת-ים הינם כמפורט:

3.6.1 שירותי סיעוד וטיפול בבית הקשיש - הפרויקט המרכזי של העמותה המהווה את עיקר הכנסותיה. השירותים ניתנים לקשישים המתקשים לתפקד באופן עצמאי וזקוקים לעזרת הזולת. שירות זה מיועד לכל דורש, אך זכאים עפ"י חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי מקבלים את השירות במימון המוסד לביטוח לאומי או במימון גופים אחרים, כגון הקרן לרווחת ניצולי השואה. נכון לסוף שנת 2006, העמותה סיפקה שירות זה לכ- 250 קשישים.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

- שירותי הסיעוד והטיפול הביתי ניתנים על-ידי מטפלים ומטפלות, חלקם עובדים זרים, ומלווים בפיקוח ומעקב של עובדת סוציאלית ובקרויות.
- 3.6.2 מרכזי היום לקשיש - העמותה מפעילה שני מרכזי יום במבנים השייכים האחד לחברת עמידר "קרן היסוד" (62 קשישים רשומים) והשני לעיריית בת-ים "השלושה" (140 קשישים רשומים). המרכזים פועלים חמישה ימים בשבוע מ- 08:00 עד 14:00, מאויישים בצוות רב-מקצועי מיומן. במרכזים מתקיימות פעילויות חברתיות וטיפוליות מגוונות, לרשות באי מרכז היום עומדת הסעה מרוכזת למרכז ובחזרה לביתם, ובמקום ניתנות ארוחות בוקר וצהריים חמות. זכאיי חוק ביטוח סיעוד רשאים ליהנות משירותי מרכז היום על חשבון שעות הזכאות שנקבעו להם ולשלב את הביקור במרכז עם הטיפול בבית.
- 3.6.3 "שכונה תומכת" - תכנית ייחודית המספקת מענה לצורכיהם של הקשישים המעדיפים לשמור על עצמאותם ולהמשיך להתגורר בביתם.
- 3.6.4 "אוזן קשבת" - פרויקט ייחודי המופעל על-ידי מתנדבים גמלאים הנמצאים בקשר טלפוני עם קשישים בודדים ודואגים לשלומם באופן קבוע.
- 3.6.5 "דיור מוגן" - דירות "עמידר" מעל מרכז היום ב-"קרן היסוד". העמותה מספקת אב בית, פעילות תרבותית ושירותי עובד סוציאלי. הפרויקט הופסק מינואר 2006 בשל הפסקת התמיכה העירונית. אגף הרווחה הגיש בקשה ל-אש"ל לקבלת סיוע תקציבי לשנת 2007, על מנת לחדש את הפעילות.
- 3.6.6 "ידידי חסד" - מופעל על-ידי קבוצה של כ- 50 מתנדבים, עולים חדשים, עוזרים במרכזי היום בכל הנדרש - הגשה, שירות וכו'.
- 3.6.7 "בית חס" - מופעל ע"י מתנדבת, מבוסס על אירוח קבוצת קשישים שאין להם מסגרת חברתית תומכת, כפעמיים בשבוע, בדירת המגורים של מפעילת התכנית.
- 3.7 ההוצאות וההכנסות הכספיות לצורך התפעול השוטף של כלל הפעילויות המתבצעות על-ידי העמותה הסתכמו בשנים 2005-2006, בשיעור של כ- 7.5 מיליון ש"ח, בשנה. מהמאזן הכספי לשנת 2005 עולה, כי סך כל הגירעון המצטבר של העמותה עומד על כ- 63 אש"ח - ירידה בהשוואה למאזן שנת 2004 שהציג גירעון מצטבר של 140 אש"ח.
- 3.8 בשנת 2005 הועסקו על-ידי העמותה 43 עובדים בשכר (לא כולל מטפלות סיעודיות). ההוצאה הכוללת לשכר בשנה זו כולל עלויות מעביד הסתכמה בשיעור של כ- 5.7 מיליון ש"ח (כולל שכר המטפלות הסיעודיות).
- 3.9 כללית, מדוח הביקורת עולה, כי פעילותה של עמותת קש"ב בעיר בת-ים הינה חשובה, מבורכת וחיונית לטובת אוכלוסיית הקשישים בבת-ים, המקבלים את השירות מהעמותה.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

חלקה של הפעילות דוגמת הפעלת מרכזי היום לקשישים מתנהל באופן מאורגן ומסודר, נושא את עצמו תקציבית וראוי לכל הערכה.

בשנתיים האחרונות הצליחה העמותה לפעול, להתייעל ולאזן את עצמה תקציבית, וזאת לאחר גרעונות תפעוליים שנתיים גבוהים בשנים קודמות.

באופן כללי, מההיבט הניהולי מצאה הביקורת, כי פעולותיה של העמותה מתנהלות באופן תקין וסדיר, וכי מרביתם של הליקויים עליהם מצביע דוח הביקורת ניתנים להסדרה באופן מהיר.

הליקוי המרכזי עליו מצביעה הביקורת הינו היקף פעילות מצומצם (וזאת ביחס לפעילותן של עמותות דומות בערים אחרות), דבר המונע הגדלת סל ההכנסות שבאמצעותן ניתן להרחיב את היקף פעילותה של העמותה והגדלת טווח השירותים הניתנים לטובת קשישי העיר בת-ים.

3.10 בתחום התקציב והניהול הכספי מצאה הביקורת, כי עודף כספי מצטבר בשיעור של כ- 1,240 אש"ח שעמד לרשות העמותה בסוף שנת 2002, נשחק לחלוטין בשל גרעונות תפעוליים שנתיים גבוהים בשנים 2003 ו-2004, גירעון הנובע בעיקרו מירידה בהיקף הכנסות העמותה מ- 9.6 מיליון ש"ח בשנת 2002 לכדי 7.1 מיליון ש"ח בשנת 2004, כך שבסוף שנת 2005, לעמותה גירעון כספי מצטבר בשיעור של כ- 67 אש"ח. לאחר שהסתיים דוח הביקורת נמסר ע"י יו"ר העמותה, כי סיכום הנתונים התקציביים המסתמנים לשנת 2006 מצביע על עודף תפעולי של כ- 100 אש"ח, אולם יש להמתין לדוח כספי מבוקר.

בשל מצבה הגירעוני, ביצעה העמותה שינויים ארגוניים בשנת 2005, צמצמה והפחיתה את הוצאותיה לשכר בשיעור של כ- 8.3% בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002.

גזבר העמותה הנוכחי נכנס לתפקידו במחצית שנת 2005, מפקח באופן צמוד על ההוצאות הכספיות, ואכן הנתונים הכספיים מלמדים, כי מאז כניסתו לתפקיד חלה ירידה בגירעון התפעולי השנתי וצומצם הגירעון המצטבר.

3.11 את מקור הכנסותיה העיקרי של העמותה - שירות טיפולי בית במסגרת חוק ביטוח סיעוד, אין העמותה מצליחה להגדיל ואף לא לשמר. הנתונים המובאים בגוף הביקורת מלמדים, כי על פני ציר הזמן, מספר המטופלים נמצא בירידה, והדברים באים לכדי ביטוי בהכנסות הכספיות שקטנו בשיעור של כ- 32% בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002 וברווח הכספי מפעילות זו שעמד על 3% בלבד בשנת 2005 בהשוואה ל- 13.2% בשנת 2002, ולמרות כל זאת, לא נעשית על-ידי העמותה פעילות משמעותית במישור השיווקי על מנת להגדיל את היקף המטופלים. הביקורת מציינת, כי חלקם של הליקויים, ובכלל זה הגירעון התפעולי הגבוה בשנים 2003 ו-2004, היו בתקופתו של גזבר העמותה הקודם.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

3.12 משיחות שקיימה הביקורת עם הנהלת אגף הרווחה עולה, כי קיימת חשיבות רבה לפעילותה של עמותת קש"ב בבת-ים, ראשית כל בשל היותה צינור לקבלת כספים מעמותת אש"ל הארצית לטובת פיתוח פרויקטים למען קשישי העיר. יחד עם זאת, קיימת ציפייה של הנהלת האגף, כי העמותה תיזום ותרחיב פעילותה באופן נרחב יותר מהנעשה כיום, וזאת לצורך הגדלת היקף הכנסותיה, דבר שיאפשר לה ליזום ולפתח פרויקטים נוספים למען קשישי העיר באופן עצמאי ובלא להיות סמוכה על שולחנם של אחרים.

3.13 מבדיקה השוואתית של הפעילויות המתקיימות על-ידי עמותות דוגמת "קש"ב" בערים אחרות, הביקורת למדה, כי מעבר למכנה המשותף לכלל העמותות - הפעלת מרכזי היום ומתן שירותי סיעוד וטיפול בבית הקשיש - הערך המוסף של עמותות אלו טמון ביכולתן ליזום ולפתח פעילויות בתחום הרווחה, התרבות, החברה והפנאי לטובת אוכלוסיית הגמלאים והקשישים ואשר מבוססות ברובן על פעילות התנדבותית.

במישור זה, הביקורת התרשמה, כי עמותת "קש"ב" אינה פעילה מספיק. כך, למשל, בתחום תרבות הפנאי ואיכות החיים חסרה יוזמה לפיתוח של חוגים, סדנאות והרצאות העשרה בתחומים שונים, או, כמו למשל, פתיחת בית-קפה לגמלאי העיר - רעיון שפותח על-ידי עמותה בעיר אחרת, כשהמקום מנוהל ומופעל על-ידי מתנדבים כבית-קפה לכל דבר (מלבד העלויות), משמש כמרכז תרבותי וחברתי, ובאמצעותו העמותה מעמיקה את מעורבותה בקהילה.

כך גם תחום התקשורת הקהילתית שאינו מפותח - ניתן ליזום, כפי שהדבר מצביע בעמותה אחרת, הפקת ירחון עם כתבות בנושאי תרבות, איכות חיים ומידע הרלוונטי לאוכלוסיית הגמלאים והקשישים - ירחון המנוהל כולו על-ידי מתנדבים - כתיבה, עריכה והפצה.

3.14 הביקורת מציינת, כי בשונה מעמותת קש"ב, בעמותות אחרות שמים דגש על איתור מקורות הכנסה כספיים מקרנות ועזבונו, דוברת/ דואגים לפרסום ולקשר עם העתונות, דגש רב מושם על פעילות לאיתור קשישים הזקוקים לשירותי סיעוד וטיפול במסגרת חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי, ודגש מושם על מחקר של צורכי הקהילה. כל הפעילות הזו מתבצעת על-ידי מתנדבים, אינה עולה לעמותה במשאבים כספיים, ומנגד - התוצאה של פעילות זו תורמת לגידול בהכנסותיה הכספיות של העמותה, הכנסות שאיתן ניתן להמשיך ולפתח שירותים נוספים לטובת גמלאי הקהילה וקשישיה.

3.15 יו"ר וגובר העמותה הבהירו לביקורת, כי הם מודעים להיקף פעילותה המצומצם של העמותה בשנים האחרונות, דבר שנבע ממצבה הכספי הגירעוני, אולם עתה, משהתאזן מצבה הכספי בכוונתם ליזום והרחיב את פעילות העמותה לתחומים נוספים, וזאת בכדי להגדיל את נפח הפעילות ואת ההכנסות הכספיות על מנת ליזום פרויקטים נוספים למען רווחת הקשישים בעיר.

התקציב והניהול כספי

3.16 מבדיקת המאזנים הכספיים של העמותה, לשנים 2002-2005, כמפורט בגוף הדוח בפרק א' עולה, כי העמותה עברה ממצב של עודף כספי מצטבר לסוף שנה של כ- 1,240 אש"ח ו-500 אש"ח בשנים 2002 ו-2003, בהתאמה, למצב של גירעון כספי מצטבר לסוף שנה של 140 אש"ח ו-67 אש"ח בשנים 2004 ו-2005, בהתאמה. מהמאזנים עולה, כי בעוד שנת 2002 הסתיימה ברווח תפעולי שנתי של כ- 608 אש"ח, הרי שהשנים 2003 ו-2004, הסתיימו בגירעון תפעולי של כ- 730 אש"ח ו-642 אש"ח, בהתאמה, גרעונות הנובעים בעיקרם מירידה חדה בהכנסות העמותה מחד ומאידך, הוצאות העמותה לא פחתו בהיקף דומה. ראוי לציין, כי חלקו של הגירעון התפעולי שנוצר בשנים 2003 ו-2004, נובע מתשלומי חובות וקנסות שהוטלו על העמותה על-ידי מס ההכנסה בהיקף של כ- 385 אש"ח, וזאת בשל ניהול לקוי של מערך הנהלת החשבונות.

גזבר העמותה הציג לביקורת מסמכים מהם עולה, כי נעשתה פנייה לפקיד השומה לביטול קנסות, בעקבותיה בינואר 2006 בוטלו לעמותה קנסות בהיקף של 47,723 ש"ח מתוך 160,000 ש"ח קנסות. בדצמבר 2006, העמותה פנתה בשנית לנציב מס ההכנסה בבקשה לבטל את יתרת הקנסות.

3.17 הביקורת מציינת, כי העמותה יכולה היתה להגדיל את היקף הכנסותיה הכספיות ממקורות זמינים, כמו, למשל: התמודדות במכרזי משרד העבודה והרווחה למתן עזרה לקשישים זכאים באמצעות עובדי סמך מקצועיים, אולם, בחרה שלא לעשות כן, וזאת כשבבת-ים, נכון למרץ 2006, כ- 120 קשישים מקבלים שירות זה באמצעות חברות אחרות.

לדברי יו"ר העמותה, העמותה לא השתתפה במכרזים של משרד העבודה והרווחה הואיל וההודעה על קיומם התקבלה בעמותה באיחור רב.

3.18 עמותת קש"ב מבצעת פרויקטים שונים עבור עמותת אש"ל הארצית לטובת הקשישים בעיר, וזאת באמצעות כספים המתקבלים מאש"ל. הביקורת מצאה, כי עמותת קש"ב אינה מקבלת כל תגמול כספי (תקורה מינהלית) עבור הפעילות שהיא מנהלת וראוי היה לדעת הביקורת, כי יו"ר העמותה יבחן הנושא מול עמותת אש"ל ובדומה לחברות העירוניות המבצעות פעילויות שונות, בחלקן עבור העירייה ובעבורן הן מקבלות תקורה מינהלית, תזכה גם עמותת קש"ב לתשלום מסוג זה והדבר יגדיל את הכנסותיה הכספיות.

3.19 דוח הביקורת מצביע על ליקויים רבים בנושא ניהול מערך הנהלת החשבונות, כפי שהתבצע עד סוף שנת 2004. כמפורט בסעיף 3.16, כתוצאה מטעויות שולמו על-ידי העמותה באופן שגוי תשלומי מס מעסיקים ומס שכר. בבדיקה שנערכה על-ידי מס ההכנסה חוייבה העמותה לשלם בגין חובות עבר וקנסות סכום של כ- 385 אש"ח.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

יצויין, כי החל מתחילת שנת 2005, עם החלפתה של מנהלת החשבונות, שופר באופן ניכר תהליך העבודה והוסדרו ליקויים המפורטים בגוף הדוח כדוגמת הנפקת קבלות ורישום הפקדות המתבצעות כיום באופן ממוחשב ולא ידני כבעבר, הוסדרה ואורגנה שיטת התיוק עפ"י פקודות יומן, וטופלו כל מקרי אי-ההתאמות.

ניהול העמותה כנדרש על-פי חוק העמותות

3.20 באופן כללי, העמותה מתנהלת כנדרש על-פי חוק העמותות. נערכים כינוסי אסיפה כללית, קיים ועד מנהל ומספר ועדות מקצועיות המתכנסות באופן סדיר ושוטף, נערכים פרוטוקולים מסודרים של דיוני האסיפה הכללית, הוועד המנהל וועדות שונות, קיים אישור רואה החשבון על מורשי החתימה של העמותה וקיימים אישורים בתוקף לצורך ניכוי מס ועל ניהול פנקסי חשבונות.

יחד עם זאת, מתוך המסמכים המצויים בידיה, הביקורת ציינה מספר ליקויים בנושאי קבלת אישור על ניהול תקין מרשם העמותות ובנושא הכנת הדוחות הכספיים ואישורם על-ידי האסיפה הכללית, כמפורט:

3.20.1 הדוחות הכספיים לשנים 2001 ו-2002, נדונו ואושרו על-ידי האסיפה הכללית באיחור רב מאד - באוגוסט 2004. בשל מסמכים חסרים וחוסר בהמלצות ועדת הביקורת, משרד רואה החשבון שמונה על-ידי רשם העמותות המליץ לא לתת לעמותה אישור על ניהול תקין לשנת 2000.

3.20.2 למרות שחוק העמותות מחייב את נוכחותו של רואה החשבון העמותה בעת הבאת הדוחות הכספיים לאישור האסיפה הכללית, הדוחות הכספיים לשנים 2001 ו-2002, נדונו ללא נוכחותו והסבריו של רואה החשבון, כנדרש.

3.20.3 בשונה מהנדרש על-פי סעיף 30 לחוק העמותות, ועדת הביקורת אינה מביאה בפני האסיפה הכללית את המלצותיה בעניין אישור הדין והחשבון הכספי. למעט התייחסות הוועדה לדוחות הכספיים של שנת 2004 ושנת 2005, לא נמצאו התייחסויות ועדת הביקורת לדוחות כספיים משנים קודמות. דבר זה עולה גם ממסמכי משרד רואה החשבון שמונה על-ידי רשם העמותות, ואשר לפיהם לא נמצאה התייחסות ועדת הביקורת לדוחות הכספיים לשנים 1996 - 2000.

ההתקשרויות עם ספקים ונותני שירותים

3.21 מממצאי הביקורת בנושא זה עולה, כי בעבר בעמותה לא הושרשה תרבות ניהולית לפיה טרם בחירה והתקשרות עם ספק או נותן שירותים, ראוי לבצע הליך שיטתי ומסודר של קבלת הצעות מחיר על מנת להשוות ביניהן על בסיס פרמטרים זהים, ולבחור את ההצעה הטובה ביותר.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

3.22 נבדקו ההתקשרויות עם ספק המזון למרכזי היום ("מנה-מנה"), עם חברת ההסעות המסיעה קשישים אל מרכזי היום ובחזרה ("תור שני"), וכן עם חברת הניקיון ("אגודת השומרים"). בכולם נמצא, כי בהסכמים שנחתמו עמם ושהיו תקפים בחלקם עד שנת 2006, לא התבצע הליך של קבלת הצעות מחיר. לדברי יו"ר העמותה, נלקחו בעבר הצעות מחיר, אולם לביקורת לא הוצגו הצעות שכאלה.

3.23 גזבר העמותה החל במחצית שנת 2005 בארגון מחודש ובחינה של הסכמים אלו. במסגרת זו, נעשתה לראשונה פנייה לקבלת הצעות מחיר ואלו הוצגו לביקורת.

3.24 הביקורת הצביעה על ליקוי מהותי ולפיו בהסכמים הנחתמים בין העמותה לספקים ונותני שירותים אין כל אזכור והתייחסות לכך שעליהם לעמוד בכל הדרישות והתנאים הנדרשים מאופי עיסוקם על-פי הדין הקיים. בדיקת הביקורת העלתה, כי לספק המזון של העמותה אין כלל רישוי עסקים כשהמשמעות היא שעסקו והמזון המסופק על-ידו אינם נמצאים תחת הפיקוח הנדרש על-ידי משרד הבריאות. לדברי גזבר העמותה, החוזה עם ספק המזון מסתיים במרץ 2007. הסכם חדש עם כל ספק שייבחר יותנה בהצגת כל המסמכים הנדרשים.

3.25 עוד מציינת הביקורת, כי ההסכם החדש שהוצג לה עם חברת הניקיון, מ- 4/10/06, למעשה אינו חוזה/הסכם חדש, אלא הצעת מחיר עליה חתומים החברה והעמותה, ולמעט המחיר המוצע, אין בה דבר. לדברי יו"ר העמותה, החוזה הקודם עם החברה היה מפורט והסדיר את כל הדרישות מהחברה, כמו כמות העובדים, מה נדרש לנקות, מתי וכו'.

הואיל ומדובר בהמשכיות, לא ראו טעם בהכנת חוזה מקיף מפורט דוגמת הקודם, זאת משום שברור לכולם שהמדובר בהמשכו של החוזה הקודם ובאותם התנאים. הביקורת מסתייגת מהסבר זה וסבורה, כי נדרש היה להכין חוזה מקיף ומפורט.

מרכזי היום

3.26 בבת-ים פועלים כיום שלושה מרכזי יום - מרכז היום "השלושה", מרכז היום "קרן היסוד" ומרכז היום "לוסטיגר" (ברח' הרצל). שלושת מרכזי היום פועלים בתפוסה מלאה. בשלושתם רשומים לפעילות מסודרת בשעות הבוקר (08:00 - 14:00) כ- 340 קשישים וכן כ- 100 קשישים נוספים הרשומים לפעילות אחה"צ במועדונית המופעלת במרכז "לוסטיגר".

לדברי אגף הרווחה - מנהלת המחלקת לרווחת הזקן, קיימת דרישה גבוהה לקבלת השירות במרכזי היום, לא ניתן להיענות לכל המבקשים ויש צורך להרחיב שירות זה לקשישים.

3.27 העמותה מפעילה שני מרכזי יום - מרכז היום "השלושה" ומרכז היום "קרן היסוד". הביקורת בדקה את מרכז היום "השלושה" הגדול מבין השניים.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

הביקורת התרשמה, כי תחום זה מנוהל באופן סדיר ותקין. במרכז היום מתנהלת פעילות עניפה ומבורכת לטובת באי המרכז, מנהלת המרכז וצוות העובדים מעורבים ומשקיעים ממרצם על מנת לנסות לקדם ולשפר ככל האפשר את איכות חייהם של הקשישים באי המרכז. המקום פועל בקיבולת מלאה, בכפוף לאישור הפעלה המתיר 85 מבקרים באופן מירבי ליום. שיפוץ והרחבת בנייה של כ- 200 מ"ר נוספים יאפשרו עם סיום הבנייה וקבלת ההיתר קליטה נוספת של מבקרים עד לרמה של 110 - 120 מבקרים ליום.

3.28 הפניית וקבלת הקשישים למרכז היום מתבצעת באופן תקין. בדיקה מדגמית בתיקי הקשישים העלתה, כי כל המסמכים הנדרשים נמצאים ומתוייקים באופן מאורגן ומסודר.

3.29 הגבייה הכספית מבאי המרכז מתנהלת באופן מסודר ותקין. מתבצע רישום נתונים מוקפד, שוברי התשלום מוצאים כנדרש, וכנגד כל תשלום מונפקת קבלה (הדבר נבדק על-ידי הביקורת במדגם של 15% מכלל הרשומים).

3.30 בנושא הדיווחים הכספיים למוסד לביטוח הלאומי ולמשרד העבודה והרווחה וקבלת ההחזרים הכספיים לעמותה מגופים אלו, מעירה הביקורת, כי בעוד מערכת הדיווח לביטוח הלאומי מתבצעת On Line, ובתוך ימים ספורים מתקבל משוב, הרי שהדיווח למשרד העבודה והרווחה מתבצע באופן מסורבל ואיטי דרך אגף הרווחה העירוני, הנתונים אינם ממוחשבים, נשלחים באמצעות הדואר, ומשוב מתקבל לאחר חודשיים. עוד ציינה הביקורת, כי מדי חודש נותרות יתרות חוב פתוחות הן של הביטוח הלאומי והן של משרד העבודה והרווחה. הן מצטברות לסכומים משמעותיים והעמותה אינה עושה די על מנת לזרז גביית סכומים אלו. כך, למשל, נכון ל- 25/10/06 ממשרד העבודה והרווחה עדיין לא התקבלו החזרים בגין התקופה 11/05 - 7/06, בשיעור של כ- 25,000 ש"ח.

לדברי גזבר העמותה, העמותה פועלת לקבלת הכספים המגיעים לה מהמוסדות השונים. למרות פניות חוזרות ונשנות לא מכבדים המוסדות את התחייבויותיהם במלואן.

שירות טיפולי בית במסגרת חוק ביטוח סיעוד

3.31 שירות זה משמש כציר מרכזי בפעילות העמותה וכמקור הכנסותיה העיקרי. מממצאי הביקורת עולה, כי חרף חשיבותו של תחום פעילות זה והשפעתו על חוסנה ויציבותה הכלכלית של העמותה, העמותה לא פעלה באופן נמרץ להגדלה כמותית של מספר מקבלי השירות מהעמותה. מהנתונים עולה, כי נכון לחודש אוקטובר 2006, רק 5.4% (252 קשישים) מכלל זכאיי חוק ביטוח סיעוד בבת-ים (כ- 4700 קשישים), מקבלים שירות זה מהעמותה !

העמותה למען הקשיש בבת-ים

לדברי גזבר העמותה, חרף הכוונה להשקעת מאמץ שיווקי בשנת 2005 על מנת להגדיל את היקף המטופלים וההכנסות המתקבלות משירות זה, הדבר לא יצא אל הפועל בשל אי-ודאות בנושא מכרז הביטוח הלאומי (ראה סעיף 3.33), ולפיכך, לא היה טעם בהשקעה הכספית הנדרשת טרם ודאות מוחלטת בנושא זה.

3.32 סך כל שעות הטיפול הסיעודי השנתיות שהעמותה מספקת הולכות וקטנות על ציר הזמן - מ- 161,943 שעות בשנת 2002 לכדי 129,517 שעות בשנת 2005, ירידה של כ- 25%. במקביל, הדבר מצא את ביטויו בהקטנת ההכנסות הכספיות שקטנו בתקופה זו בשיעור של כ- 32%.

3.33 הלגיטימציה של העמותה במתן שירות טיפולי בית סיעודי נסמכת על זכייתה במכרזי הביטוח הלאומי למתן שירות זה.

הביקורת מציינת, כי מצבה העגום של העמותה בשל הירידה במספר המטופלים, וכתוצאה מכך הירידה בהכנסותיה, עלולה להחריף שבעתיים, וזאת משום שבמכרז הביטוח הלאומי האחרון משנת 2005, בשל ליקויים טכניים ונתונים שגויים, העמותה לא זכתה, ורק לאחר ערעור הותר לה לתת את השירות, אולם בהיקף מצומצם יותר בהשוואה למכרז הקודם, כשחלקו אף בחולון במקום בבת-ים. המשמעות היא, שהעמותה תאבד כ-2/3 מהמטופלים שלה כך שיוותרו ברשותה כ-80-100 מטופלים במקום 250 מטופלים (נכון לחודש ספטמבר 06).

כתוצאה מכך, לאבדן ההכנסות הכספיות הצפוי מצמצום הפעילות עלולות להיות השלכות כלכליות מרחיקות לכת שעלולות לדרדר את מצבה הכספי של העמותה ולהציב סימן שאלה גדול באשר להמשך דרכה. העמותה נערכת להגשת ערעור נוסף. עם סיום דוח הביקורת, נמסר לביקורת, כי מכרז הביטוח הלאומי בוטל ולפיכך המצב חוזר לקדמותו ובכוונת העמותה להשקיע מאמצים שיווקיים במטרה להגדיל את היקף המטופלים.

3.34 מביקורת הביקורת עולה, כי תדירות ביצוע הביקורות בבת-ים המטופלים, הן על-ידי עובדים סוציאליים והן על-ידי הבקורות, אינה תואמת את הנדרש על-פי הנחיות הביטוח הלאומי, וזאת חרף חשיבותן לבחינת איכות הטיפול ושביעות רצונו של המטופל. כללית, נמצאו פערי זמן בין ביקור לביקור של ארבעה, חמישה ואף שישה חודשים, וזאת בשעה שהנחיות הביטוח הלאומי דורשות לבצע ביקור בית אחת לחודש (של בקרית אצל בעלי גמלת סיעוד של 150% או ערירים) או אחת לחודשיים (של בקרית אצל בעלי גמלת סיעוד של 100%), ואחת לארבעה חודשים (של עובד סוציאלי).

עוד העירה הביקורת, כי תכנון סבב הביקורות מתבצע באופן לקוי, נסמך רק על פלט מחשב ואינו מותיר מקום לשיקול דעת המנהלת האחראית והבקורות.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

3.35 גם בבדיקה מדגמית שערכה הביקורת בתיקי המטפלות הסיעודיות נמצאו ליקויים. בחלקם כלל לא נמצא טופס נתונים אישיים, חוות דעת מראיין והתרשמות טרם קבלה לעבודה, בחלקם חסרה, התייחסות מראיין והתרשמות מהעובד/ת, במספר תיקי עובדות זרות חסרים מסמכים, כגון: היתר העסקה מטעם משרד התמי"ת, וכן נמצא, כי רישיונות העבודה (בהסתמך על צילומי דרכון) פגי תוקף.

4. הביקורת ממליצה:

א. לאור ממצאי הביקורת המפורטים בדוח, על מנת להקטין מחד את תלותה של העמותה במקורות חיצוניים, ומאידך, להגדיל את היקף פעילותה, הכנסותיה הכספיות ולחזק את יציבותה הכלכלית של העמותה, על הנהלת העמותה לגבש שינויי גישה ותפישה באשר למהות תפקידה ולמיצובה של העמותה בקרב קהילת הקשישים בבת-ים, ואשר תכליתה היא הגדלת נפח הפעילות, הן בתחומים בהם העמותה פעילה כיום והן בייזום ופיתוח תחומי פעילות נוספים לטובת קהל היעד ורווחתו.

ב. למימושה של תכלית זו, על הנהלת העמותה לגייס ולפתח תשתית של מתנדבים, וזאת לצורך הגברת המאמצים השיווקיים לאיתור פלח אוכלוסייה נוסף היכול לקבל שירות מהעמותה. כמו-כן מומלץ לנסות ולאתר מתנדב בעל כישורים ויכולת לצורך איתור מקורות הכנסה מקרנות ועזבונו.

ג. הביקורת סבורה, כי ראוי יהיה באם תישקל הקמתה של ועדת היגוי מקצועית ליד העמותה, בה יהיו שותפים הן מנהלים מאגף הרווחה הקשורים לנושא והן גורמים נוספים בתחום הכספי והשיווקי, הן מהעירייה והן מחוצה לה, שיפעלו בהתנדבות, יעלו רעיונות לפיתוח פעילות העמותה בתחומים חדשים לרווחת קהילת הקשישים, יתוו דרכי פעולה, כולל מציאת כיסוי תקציבי, וילוו את היישום עד להטמעתו.

ד. יו"ר העמותה יפעל מול הנהלת עמותת אש"ל הארצית במטרה לקבל דמי תקורה מינהלית עבור פרויקטים המבוצעים למען קשישי העיר באמצעות תקציבים של עמותת אש"ל.

ה. הביקורת ממליצה, כי תישקל העסקתו של מנהל מקצועי בשכר (לפחות ב-50% משרה), על מנת שיטפל באופן פעיל ונמרץ בקידום פעילותה והרחבת היקף השירותים הניתנים על-ידי העמותה לכלל קהילת הקשישים בבת-ים.

ו. המלצות הביקורת המפורטות מוצגות בהרחבה בכל אחד משלושת פרקי דוח הביקורת.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

מרכזי				סמ"ל				
היום								
2005	2004	2003	2002	2005	2004	2003	2002	
2,911,749	2,406,363	2,784,842	3,155,167 (1)	4,568,183	4,536,587	4,940,548	6,049,119	סה"כ הכנסות
2,778,534	2,715,057	2,895,356	2,920,768	4,378,471	4,353,179	5,131,399	5,343,999	סה"כ הוצאות
4.8%	(12.8%)	(3.96%)	8%	3%	4.2%	(3.7%)	13.2%	רווח (הפסד) ב-%
7,707,230	7,108,484	8,026,649	9,620,139	7,707,230	7,108,484	8,026,649	9,620,139	סה"כ הכנסות האגודה
7,634,016	7,850,749	8,853,914	9,107,525	7,634,016	7,850,749	8,853,914	9,107,525	סה"כ הוצאות האגודה
37.8%	33.8%	34.7%	32.8%	59.3%	63.8%	61.5%	62.8%	% ההכנסות מתוך סה"כ הכנסות האגודה
36.4%	34.6%	32.7%	32%	57.3%	55%	57.9%	58.6%	% ההוצאות מתוך סה"כ הוצאות האגודה

פרק ב': שירות טיפולי בית במסגרת חוק

ביטוח סיעוד

5. כללי

- 5.1 עמותת קש"ב מספקת שירות טיפולי בית לקשישים זכאיי חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי.
- 5.2 העמותה הינה אחת מכ-15 חברות המספקות שירות דומה בעיר בת-ים.
- 5.3 נכון ל-אוקטובר 2006, מספר זכאיי חוק ביטוח סיעוד מקרב תושבי בת-ים עומד על כ-4700 קשישים, כשמתוכם "רק" 252 קשישים מקבלים את השירות מהעמותה (נתח שוק של כ-5.4%).
- 5.4 ההכנסות הכספיות ממתן הטיפול הסיעודי הסתכמו בשנים 2002-2005 בשיעור של כ-6,049 אש"ח, 4,940 אש"ח, 4,536 אש"ח ו-4,568 אש"ח, בהתאמה.
- 5.5 לצורך מתן השירות, מעסיקה העמותה עובדות סיעודיות, בחלקן עובדות זרות. שה"כ, נכון ל-ספטמבר 2006, מעסיקה העמותה 168 מטפלות סיעודיות.
- 5.6 נכון ל-אוקטובר 2006, כוח-האדם המקצועי המועסק על-ידי העמותה לצורך תפעול תחום זה מונה: מנהלת - (עו"ס), שמונתה לתפקידה לפני מספר חודשים, שתי בקריות (60% משרה + 65% משרה), אחות מוסמכת (בשכר עפ"י שעות), ומזכירה ב-50% משרה.
- יצויין, כי בשנתיים האחרונות חלה תחלופה רבה בכוח-האדם במחלקה - מנהלות התחלפו מספר פעמים בשל אי-התאמה, והדבר נותן את אותותיו בניהולה השוטף של המחלקה.
- 5.7 על-פי תקני המוסד לביטוח לאומי, בהיקף המטופלים הקיים כיום - לעמותה חסר עו"ס בשיעור של כ-½ משרה להשלמת התקינה הנדרשת.
- 5.8 הביקורת בחנה את התפתחות שעות הטיפול השנתיות הניתנות על-ידי העמותה ואת מספר המטופלים על פני ציר הזמן אל מול ההכנסות וההוצאות ואת אופן הביצוע ותדירות הבקרה אחר הטיפול הניתן על-ידי המטפלות בבתי הקשישים.
- כמו-כן, נבדקו מדגמית תיקי מטפלות ותיקי מטופלים להמצאות כל המסמכים הנדרשים.

6. היקף שעות טיפול שנתיות וממוצע מטופלים חודשי

6.1 הטבלה שלהלן מפרטת את התפתחות נתוני כמות שעות הטיפול השנתיות וממוצע מספר המטופלים החודשי, תוך השוואה להכנסות ולהוצאות הכספיות בשנים 2002 - 2006 :

6.2 מנתוני הטבלה עולה, כי על-פני ציר הזמן קיימת ירידה מתמשכת בסך כל שעות הטיפול המתבצעות על-ידי העמותה, והדבר נותן את אותותיו בהכנסות הכספיות - ירידה של כ- 25% בסך כל שעות הטיפול השנתיות בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002 וירידה של 32% בהכנסות הכספיות בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002, ולפיכך הרווח הכספי (לאחר ניכוי ההוצאות התפעוליות) היה גבוה בשנת 2002 בשיעור של כ- 27% בהשוואה לשנת 2005.

6.3 הביקורת סבורה, כי על מנהלי העמותה לתת את הדעת בנושא זה ולפעול באופן נחרץ להגדלת מספר שעות הטיפול הסייעודי שהעמותה מספקת, על מנת למכסם את

העמותה למען הקשיש בבת-ים

הרווחים הכספיים, וזאת על מנת שבאמצעות הרווחים הכספיים הפוטנציאליים הגלומים בפעילות זו ניתן יהיה לפעול לקידום ולפיתוח פרויקטים נוספים לטובת קשישי הקהילה בבת-ים ובכך, בסופו של דבר, תימדד תרומת העמותה לקהילה - האם המדובר בעמותה הפועלת לאורך זמן בניסיון ליזום ולפתח פעילויות שונות לטובת הקהילה או שהמדובר בעמותה "רדומה", המפעילה לאורך זמן מספר מצומצם של פרויקטים קבועים מבלי לנסות ליזום ולחדש בתחום זה.

7. מכרז הביטוח הלאומי למתן שירותי טיפול סיעודי

7.1 פעילותה של העמותה בתחום מתן שירותי טיפול סיעודי לקשישים מקבלי גימלה במסגרת חוק ביטוח סיעוד, נסמכת על זכייה במכרז הביטוח הלאומי למתן השירות.

7.2 כאמור, פעילות זו משמשת כאחד ממקורות ההכנסה הרווחיים העיקריים של העמותה, כשברווחים הכספיים ניתן, עקרונית, לפתח פרויקטים נוספים לטובת בני הגיל השלישי בקהילה.

7.3 העיר בת-ים מחולקת על-פי אזורים בין שלוש ועדות של הביטוח הלאומי, ובעבר, לאור תוצאות מכרז, שלושת הוועדות הפנו זכאים לגמלת סיעוד לעמותה. במכרז הביטוח הלאומי האחרון (2005), העמותה לא זכתה בשל ליקויים טכניים ונתונים שגויים. לאחר ערעור זכתה העמותה בוועדה אחת בבת-ים (ועדה 279) ובוועדה אחת בחולון (ועדה 280).

7.4 זכייה בוועדה בחולון משמעותה צורך בבניית תשתית, ארגון מחודש וכניסה לאזור לא מוכר שעד כה לעמותה לא היתה בו דריסת רגל.

7.5 המשמעות היא, כי בפועל העמותה תאבד באופן מיידי כ- 2/3 מהמטופלים שלה, כך שיוותרו ברשותה בין 80-100 מטופלים במקום 250 מטופלים (נכון לספטמבר 2006). במידה שתצליח להתחרות בשוק הרווי בתחום הסיעוד ולהתבסס בחולון - תוכל להגדיל את כמות המטופלים שלה, אולם לא ניתן לחזות כיום את היקף הגידול הצפוי.

7.6 נכון ל-אוקטובר 2006, עדיין לא ברור מה צפוי ומה תהיינה ההשלכות הסופיות של המכרז, הואיל והעמותה הגישה ערעור על אי-זכייתה במכרז.

8. היבטים שיווקיים

8.1 כאמור, ההכנסות הכספיות של העמותה והיכולת ליזום פרויקטים נוספים לטובת קהילת הקשישים בבת-ים תלויות במידה רבה מהרווח התפעולי הנותר בידי העמותה ממתן שירותי טיפולי הבית.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

- 8.2 אין עוררין על כך שהגדלת הרווח הכספי תלוייה ישירות במאמץ השייך (אם נעשה כזה) להגדלת מספר מקבלי השירות מהעמותה.
- 8.3 הצורך להשקיע בשיווק והחשיבות הרבה בפיתוח תחום זה עלתה בשיחות, הן עם הנהלת העמותה והן עם מנהלות המחלקה בהווה ובעבר, כולם תמימי דעים באשר לצורך זה.
- 8.4 בפועל, מעט מאוד נעשה בעבר בתחום זה והדברים באים לכדי ביטוי בירידה המתמשכת לאורך זמן במספר שעות הטיפול ובירידה בהכנסות הכספיות מפעילות זו. ראוי לציין, כי בסיוור שהביקורת ערכה בעמותה דומה, נמצא, כי הנהלת העמותה השכילה לגייס לצורך קידום תחום חשוב זה מתנדבת העוסקת באיתור קשישים פוטנציאליים לקבלת השירות ומקשרת בינם לבין העמותה.
- 8.5 נכון למועד הביקורת, לדברי המנהלת הממונה על תחום מתן שירותי טיפול סיעודי, אין כל פעילות במישור השיווקי, וזאת עד להסרת אי-הוודאות בנושא תוצאות הערעור על מכרז הביטוח הלאומי למתן שירותי סיעוד.
- 8.6 עם סיום דוח הביקורת נמסר לביקורת ע"י הנהלת העמותה, כי מכרז הביטוח הלאומי בוטל. לפיכך, המצב חוזר לקדמותו ושלושת הוועדות ימשיכו להפנות זכאים לגמלת סיעוד לעמותה ולפיכך בכוונת העמותה להשקיע מאמצים שיווקיים במטרה להגדיל את היקף המטופלים המקבלים שירות מהעמותה.

9. ביצוע ביקורות לבדיקת איכות הטיפול

- 9.1 הנחיות הביטוח הלאומי מסדירות את הצורך בביצוע ביקורים סדירים בבת המטופלים זכאיי חוק ביטוח סיעוד, וזאת על מנת להתרשם מאופן הטיפול הניתן לזקן על-ידי המטפלת הסיעודית ומשביעות הרצון של המטופל.
- על-פי ההנחיות, עובד סוציאלי אמור לבקר בכל בית מטופל אחת ל-ארבעה חודשים, ובקריית אמורה לבקר בכל בית אחת לחודש, כאשר המדובר בזקנים זכאיי 150% גמלת סיעוד או ערירים, אחת לחודשיים אצל זקנים זכאיי 100% גמלת סיעוד, ואחת לחצי שנה אצל זקנים המבקרים במרכז היום ומנצלים יתרה של 1-3 שעות שבועיות לקבלת העזרה בביתם.
- 9.2 מבדיקת הביקורת, הן מדגמית בתיקי מטופלים והן על-פי דוחות ממוחשבים עלה, כי פערי הזמן שנקבעו בין ביקור לביקור אינם מיושמים, וכי פרקי זמן ארוכים, מעבר לקבוע בהנחיות הביטוח הלאומי, חולפים בין ביקור לביקור, בין אם של עובד סוציאלי ובין אם של בקרית בבתי המטופלים.
- 9.3 למרות שחלקם (הקטן) של מקבלי השירות הסיעודי הינם בעלי גמלה של 150% ואשר על-פיה נדרש ביקור חד-חודשי בבית הזקן, מהדוחות הממוחשבים עולה, כי אף לא במקרה אחד הוקפד על ביצוע הנדרש.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

כללית, בדוח הממוחשב לביצוע ביקורי בית נצפו פערים של ארבעה, חמישה ואף שישה חודשים בין ביקור לביקור בבת-הזקנים.
במספר מקרים קיצוניים הפערים הללו אף גודלים לכדי פער של שנה בין ביקור לביקור !

גם זקנים המנצלים את גמלת הסיעוד במסגרת מרכז היום, ובגין יתרת שעות לא מנוצלת (בד"כ בין 1 שעה - 3/4 שעות), מקבלים שירות בביתם, נמצא, כי אין הקפדה על ביצוע ביקורת בית אחת לחצי שנה ובדרך כלל הביקורים נערכים רק אחת לשנה.

9.4 תכנון הביקורת החודשי אינו נסמך על שיקול דעתן של הבקורות או של מנהלת המחלקה, אלא על פלט ריצת מחשב חודשי המפיק לכל בקרית את טופסי הפיקוח המקצועיים בחתך שם מטופל.

נמצא, כי במידה שמסיבה כלשהי לא התבצעה ביקורת מתוכננת לחודש נתון, בריצת המחשב לחודש הבא, ביקורות אלו לא יופיעו בשנית. דבר זה נותן הסבר (גם אם חלקי) לפערים הבלתי סבירים בין ביקור בית אחד למשנהו, כמשתקף בדוחות הממוחשבים.

9.5 הביקורת סבורה, כי לצורך תכנון וביצוע סבב הביקורות החודשי בבת-המטופלים יש להטיל את האחריות לכך על הבקורות ובפיקוח מלא של מנהלת המחלקה, שאף תקבע את מדדי הביצוע. ככלי עבודה בסיסי לצורך התכנון ניתן לעשות שימוש בדוח הממוחשב "דוח ביקורי בית לשנת....", המציג באופן חזותי מול כל שם מטופל את ההסטוריה של פריסת הביקורים בבית המטופל בחתך חודשי, תוך ציון מבצע הביקורת (עו"ס או בקרית).

9.6 הביקורת מציינת, כי חלקם של הביקורים בבת-הזקנים המטופלים אינם מתבצעים בפתע, כמפורט בהנחיות הביטוח הלאומי, אלא בתאום מראש עם הזקן או משפחתו. הביקורת סבורה, כי עובדה זו גורעת מאיכות הבקרה ומהיכולת לאבחן ליקויים שנדרש להסדירם.

לדברי מנהלת המחלקה, קיימות משפחות המתנגדות לביקורי פתע, חלקן דורש להיות נוכח בביקור, הדבר יוצר בעיות ועימותים רבים עם המשפחות. לדבריה, גם באם מגיעים לביקור בתאום, ניתן לדעת מה קורה בבית והאם הזקן מקבל שירות הולם.

התעקשות בנושא זה והפסקת שירות למשפחות המתנגדות לביקורי פתע תיצור מצב של ניגוד עניינים, שהרי בסופו של דבר העמותה זקוקה לרווח הכספי הגלום בפעילות זו.

9.7 מביקה מדגמית בתיקי הזקנים המטופלים נמצא, כי בכולם מתוייקת "ויזה" - הזמנת שירותי סיעוד טיפול בית, חתום על-ידי רכות הוועדה. כמו-כן, מתוייקים דוחות ביקורי הבית שבוצעו על-ידי הבקורות והעובדים הסוציאליים.
במקרה אחד נמצא, כי ביקור בית שבוצע על-פי הדוח הממוחשב ב- 30/1/06, לא

העמותה למען הקשיש בבת-ים

מתוייק בתיק הזקן וכן מקרה נוסף שבו בתיק הזקן יש דוח ביקור בית מ- 12/1/05, אולם זה לא הוקלד למחשב ולפיכך לא מצויין בדוח ביקורי הבית הממוחשב.

10. בדיקת תיקי מטפלות

10.1 במועד עריכת הביקורת הועסקו על-ידי העמותה לצורך מתן שירותי טיפול סיעודי בבתי הזקנים 168 מטפלות.

10.2 הביקורת בדקה במדגם של 10% את תיקי המטפלות, והאם התיקים מכילים את כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים.

10.3 כללית, בכל המקרים שנבדקו נמצאו תיקים אישיים עם מסמכים. יחד עם זאת, הביקורת מעירה, כי בבדיקת המסמכים נמצאו מספר ליקויים, כמפורט:

10.3.1 בחלקם של תיקי המטפלות לא נמצא טופס נתונים אישיים, חוות דעת והתרשמות מראיין טרם קבלה לעבודה.

בחלקם של התיקים בהם נמצא טופס נתונים אישיים, המראיינים לא התייחסו לחלק הנוגע לחוות דעתם וההתרשמות מהמועמדת לעבודה.

10.3.2 בכל התיקים שנבדקו נמצאו הסכמי עבודה לשנת 2006. יחד עם זאת, הביקורת מעירה, כי נמצאו ליקויים רישומיים בחוזים משנים קודמות, כמו פרטים רבים החסרים, חתימות חסרות, פרקי זמן עבודה ללא כיסוי חוזי וכו'.

10.3.3 על-פי סעיף 3 לחוזה העבודה לשנת 2006, תפקיד העובד צריך להיות מפורט בנספח להסכם. נמצא, כי בכל התיקים שנבדקו לא צורף נספח זה להסכם. יצויין, כי בחלקם של התיקים שנבדקו לחוזים ישנים משנים קודמות צורף נספח המפרט את הדרישות מהעובד במישור הסיעודי האישי, הטיפול הסביבתי, החברתי וכל שנדרש ממנו בהיבט המינהלי.

10.3.4 בתיקה של עובדת זרה נמצא, כי חסר היתר העסקה מטעם משרד התמי"ת.

10.3.5 בשני תיקים נוספים של עובדות זרות נמצא, כי באחד רשיון העבודה על-פי צילום דרכונה פג תוקף ב- 26/9/06 (כשהיתר משרד התמי"ת הינו בתוקף עד 30/6/08), ובשני - רשיון העבודה על-פי צילום הדרכון פג תוקף ב- 31/10/05, כשהיתר משרד התמי"ת הינו בתוקף עד 31/10/06.

10.3.6 בחלקם של התיקים נמצא, כי חסר כתב התחייבות על-פיו העובד מתחייב לא להיות שותף בחשבון המטופל, לא להיות מיופה כוח, לא להחתים המטופל על הסכמים/חוזים, וכן כי הוא אינו זכאי בצוואה של המטופל. בחלק מהתיקים כתבי ההתחייבות אינם נושאים תאריך, וכן את חתימת נציג האגודה שההתחייבות נחתמה בפניו.

10.3.7 לדברי גזבר העמותה, החל מהמחצית השנייה של 2006, עובדים חדשים שהתקבלו הוחתמו על נוסח חוזה עבודה חדש, כולל נספח, שהתקבל מ-עמ"ל,

העמותה למען הקשיש בבת-ים

ומחודש ינואר 2007, העמותה נערכת להחתים את כל העובדים על החוזה החדש.

11. הביקורת ממליצה:

- א. הביקורת חוזרת על המלצותיה, ולפיהן, לאור הירידה המתמשכת בהיקף שעות הטיפול השנתיות הניתנות במסגרת חוק ביטוח סיעוד וההשלכות הכבדות שיש לכך על יציבותה הכלכלית, יש לרכז מאמץ שיווקי על מנת לחזור ולהגדיל את סך כל שעות הטיפול הסיעודי הניתנות על-ידי העמותה.
- ב. לבצע ביקורות סדירות בבתי המטופלים לבדיקת איכות הטיפול הניתן להם על-ידי המטפלות הסיעודיות ובתדירות הנדרשת על-פי הנחיות הביטוח הלאומי.
- ג. על המנהלת האחראית על תחום מתן שירות טיפולי בית סיעודי לקיים פיקוח הדוק יותר אחר עבודת הבקורות ואחר תדירות הביקורת בבתי המטופלים, תוך קביעת מדדים לביצוע.
- ד. הביקורת סבורה, כי ראוי לשקול את שינוי השיטה הנהוגה כיום לתכנון סבב הביקורת החודשי ולבצעה כמפורט בסעיפים 5.4 ו-5.5 בפרק זה.
- ה. לוודא, כי תיקי המטפלות הסיעודיות מכילים את כל המסמכים הנדרשים. במסגרת זו, יש להקפיד, כי לכל העובדים/ות הזרים/ות ימצא בתיקם צילום רישיון עבודה בתוקף והיתר העסקה מטעם משרד התמ"ת.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

		2004		2003		שנה מחלקה
עלות	כמות עובדים	עלות שכר שנתית כוללת	כמות עובדים	עלות שכר שנתית כוללת	כמות עובדים	
	1	213,952	3	251,424	2	מזכירות+הנה"ח
	11	434,682	11	455,627	12	מרכז יום (קרן היסוד)
	1	36,421	1	67,290	2	דיוור מוגן
	10	330,459	11	370,924	10	צוות סמל
	201	3,845,600		4,078,932		מטפלות סמל
	19	873,445	17	824,752	18	מרכז יום (השלושה)
				19,319	1	רכז רזיאל
	1	56,706	1	56,918	1	רכז מ. הסיגריות
		52,198	2	129,660	3	שכונה תומכת
		5,843,463		6,254,846		סה"כ עלות שכר
		7,850,749		8,853,914		סה"כ הוצאות בעמותה
		74.4%		70.6%		% ההוצאה לשכר מתוך סה"כ הוצאות העמותה

(1) צמצום בהוצאה לשכר בשל פיטורי מנהלת חשבונות ומעבר לקבלת שירותי הנה"ח יומיים בשבוע - קבלת חשבונית כנגד ההוצאה הכספית.

(2) הירידה בשכר נובעת מאיחוד שני מרכזי היום תחת ניהול משותף.

(3) עליית שכר כתוצאה משינויים בערך שעה כפי שמתפרסם מעת לעת ע"י המוסד לביטוח לאומי.

פרק א': התקציב והניהול הכספי

12. כללי

- 12.1 לאגודה למען הקשיש בת-ים מחזור כספי שנתי בהיקף של כ- שבעה-שמונה מיליון ש"ח (לשנים 2004-2005).
- 12.2 עיקר הכנסותיה של האגודה מגיעים מהמקורות הבאים:
- 12.2.1 הביטוח הלאומי - מימון שעות העסקת מטפלות לטיפול בית לזקנים זכאיי גימלת סיעוד על-פי חוק ביטוח סיעוד של המוסד לביטוח הלאומי.
- 12.2.2 משרד הרווחה - השתתפות במימון הפעלת מרכזי היום.
- 12.2.3 השתתפות עצמית של זקנים המשתתפים בפעילות מרכזי היום.
- 12.2.4 עיריית בת-ים - השתתפות בהפעלת פרויקטים שונים כדוגמת שכונה תומכת, דיון מוגן, מועדונים ומרכזי היום.
- 12.2.5 עמותת אש"ל - השתתפות בפרויקטים: שכונה תומכת, בית חם, ידידי חסד.
- 12.3 הביקורת בחנה את המאזנים הכספיים של העמותה לשנים 2002 - 2005 ואישורם על-ידי ועדת הביקורת והאסיפה הכללית ואת הניהול והרישום הכספי. כמו-כן נבדקו באופן מדגמי, על בסיס הכרטסת הממוינת, ההוצאות הכספיות בסעיפים השונים וקיומן של אסמכתאות להוצאות אלו.

13. המאזנים הכספיים

- 13.1 בהתבסס על הדוחות הכספיים השנתיים שנערכו על-ידי רואה החשבון של העמותה, הטבלה שלהלן מפרטת את היקף ההכנסות וההוצאות של העמותה בשנים 2002 - 2005 ואת המצב הכספי של העמותה בסוף כל שנה (ב-ש"ח), וזאת ללא ערך הרכוש הקבוע שערכו נכון ל-31.12.05, בניכוי הפחת, עומד על כ- 2,261 אש"ח:

המאזנים הכספיים לשנים 2005-2002:

2005	2004	2003	2002	
				רכוש
111,646	184,314	404,084	574,821	בנקים
545,649	27,343			שיקים לגבייה
448,297	810,082	1,214,746	1,276,023	חייבים שונים
1,105,392	1,021,739	1,618,830	1,850,844	סה"כ
				התחייבויות
696,984	527,142	457,721	303,197	שיקים לפירעון
475,450	634,853	659,506	306,783	זכאים שונים
1,172,434	1,161,995	1,117,227	610,280	סה"כ
(67,042)	(140,256)	501,603	1,240,564	יתרת עודף הכנסות על הוצאות
(140,256)	501,603	1,240,564		עודף (גירעון) לתחילת השנה
7,707,230	7,108,484	8,026,649	9,620,139	הכנסות השנה
7,634,016	7,750,343	8,757,105	9,012,332	הוצאות השנה (ללא פחת)
73,214	(641,859)	(730,456)	607,807	רווח/(הפסד) תפעולי שנתי
(67,042)	(140,256)	* 501,603	1,240,564	עודף/(גירעון) מצטבר לסוף שנה

* הסכום כולל, כנראה, רכישת רכוש קבוע בסך 8,505 ש"ח, שנרכש במהלך השנה.

יצויין, כי בדוחות הכספיים השנתיים של העמותה, הנתונים הכספיים לסוף ותחילת שנה כוללים בתוכם גם את שווי הרכוש הקבוע, וזאת כנדרש על-פי התקנים המקובלים לעריכת דוחות כספיים כפי שנקבע בתקנות. לפיכך, בשנים 2002 - 2005, העודפים לסוף שנה, כמצויין בדוחות הכספיים, הסתכמו בשיעור של 3,786 אש"ח, 2,959 אש"ח ו- 2,217 אש"ח, בהתאמה.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

- 13.2 מנתוני הטבלה עולה, כי בעוד ששנת 2002 הסתיימה ברווח תפעולי של כ- 608 אש"ח, הרי שבשנים 2003 ו- 2004 התהפכה המגמה ושנים אלו הסתיימו בגרעון תפעולי שוטף של כ- 730 אש"ח ו- 642 אש"ח, בהתאמה.
- נתוני שנת 2005 מצביעים על שינוי מגמה, שנה זו הסתיימה ברווח תפעולי קטן, והגרעון המצטבר של העמותה קטן לכדי כ- 67 אש"ח.
- 13.3 סך כל ההכנסות הכספיות של העמותה בשנים 2003 ו- 2004 קטנו בהשוואה להכנסותיה בשנת 2002 בשיעור של כ- 16.5% ו- 26% בהתאמה, בעוד שהוצאותיה הכספיות בשנים אלו קטנו בהשוואה לשנת 2002 רק בשיעור של כ- 2.7% ו- 13.7%, בהתאמה. פערים אלו מסבירים את הגרעון התפעולי השוטף הגדול בשנים 2003 ו- 2004.
- 13.4 הגירעון התפעולי השנתי לשנת 2003 (730 אש"ח) כולל בתוכו 470 אש"ח חובות למס הכנסה. גם הגירעון התפעולי לשנת 2004 (642 אש"ח) כולל בתוכו 160 אש"ח קנסות וריביות שהוטלו על-ידי שלטונות המס, כל זאת בשל ניהול לא תקין של הנהלת החשבונות- טעויות בתשלומי מס שכר ומס מעסיקים.
- העמותה פנתה לנציבות מס ההכנסה בבקשה לביטול הקנסות. עקב כך בוטלו קנסות בשיעור של 47.7 אש"ח. בחודש דצמבר 2006, העמותה פנתה פעם נוספת לנציב מס ההכנסה בבקשה לבטל את יתרת הקנסות.
- 13.5 עיקר ההכנסות/ההוצאות של האגודה מקורן מפעילות שירות טיפולי בית סיעודי (להלן: סמ"ל) ושני מרכזי היום. הטבלה שלהלן מפרטת את ההכנסות וההוצאות של סמ"ל ומרכזי היום בשנים 2002-2005 ואת אחוז ההכנסה/ההוצאה בהשוואה לסה"כ הכנסות/הוצאות העמותה:

פרק ב': שירות טיפולי בית במסגרת חוק ביטוח סיעוד

14. כללי

- 14.1 עמותת קש"ב מספקת שירות טיפולי בית לקשישים זכאיי חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי.
- 14.2 העמותה הינה אחת מכ-15 חברות המספקות שירות דומה בעיר בת-ים.
- 14.3 נכון ל-אוקטובר 2006, מספר זכאיי חוק ביטוח סיעוד מקרב תושבי בת-ים עומד על כ-4700 קשישים, כשמתוכם "רק" 252 קשישים מקבלים את השירות מהעמותה (נתח שוק של כ-5.4%).
- 14.4 ההכנסות הכספיות ממתן הטיפול הסיעודי הסתכמו בשנים 2002-2005 בשיעור של כ-6,049 אש"ח, 4,940 אש"ח, 4,536 אש"ח ו-4,568 אש"ח, בהתאמה.
- 14.5 לצורך מתן השירות, מעסיקה העמותה עובדות סיעודיות, בחלקן עובדות זרות. סה"כ, נכון ל-ספטמבר 2006, מעסיקה העמותה 168 מטפלות סיעודיות.
- 14.6 נכון ל-אוקטובר 2006, כוח-האדם המקצועי המועסק על-ידי העמותה לצורך תפעול תחום זה מונה: מנהלת - (עו"ס), שמונתה לתפקידה לפני מספר חודשים, שתי בקריות (60% משרה + 65% משרה), אחות מוסמכת (בשכר עפ"י שעות), ומזכירה ב-50% משרה.
- יצויין, כי בשנתיים האחרונות חלה תחלופה רבה בכוח-האדם במחלקה - מנהלות התחלפו מספר פעמים בשל אי-התאמה, והדבר נותן את אותותיו בניהולה השוטף של המחלקה.
- 14.7 על-פי תקני המוסד לביטוח לאומי, בהיקף המטופלים הקיים כיום - לעמותה חסר עו"ס בשיעור של כ-½ משרה להשלמת התקינה הנדרשת.
- 14.8 הביקורת בחנה את התפתחות שעות הטיפול השנתיות הניתנות על-ידי העמותה ואת מספר המטופלים על פני ציר הזמן אל מול ההכנסות וההוצאות ואת אופן הביצוע ותדירות הבקרה אחר הטיפול הניתן על-ידי המטפלות בבתי הקשישים. כמו-כן, נבדקו מדגמית תיקי מטפלות ותיקי מטופלים להמצאות כל המסמכים הנדרשים.

15. היקף שעות טיפול שנתיות וממוצע מטופלים חודשי

15.1 הטבלה שלהלן מפרטת את התפתחות נתוני כמות שעות הטיפול השנתיות וממוצע מספר המטופלים החודשי, תוך השוואה להכנסות ולהוצאות הכספיות בשנים 2002 - 2006 :

15.2 מנתוני הטבלה עולה, כי על-פני ציר הזמן קיימת ירידה מתמשכת בסך כל שעות הטיפול המתבצעות על-ידי העמותה, והדבר נותן את אותותיו בהכנסות הכספיות - ירידה של כ- 25% בסך כל שעות הטיפול השנתיות בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002 וירידה של 32% בהכנסות הכספיות בהשוואה בין שנת 2005 לשנת 2002, ולפיכך הרווח הכספי (לאחר ניכוי ההוצאות התפעוליות) היה גבוה בשנת 2002 בשיעור של כ- 27% בהשוואה לשנת 2005.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

15.3 הביקורת סבורה, כי על מנהלי העמותה לתת את הדעת בנושא זה ולפעול באופן נחרץ להגדלת מספר שעות הטיפול הסיעודי שהעמותה מספקת, על מנת למכסס את הרווחים הכספיים, וזאת על מנת שבאמצעות הרווחים הכספיים הפוטנציאליים הגלומים בפעילות זו ניתן יהיה לפעול לקידום ולפיתוח פרויקטים נוספים לטובת קשישי הקהילה בבת-ים ובכך, בסופו של דבר, תימדד תרומת העמותה לקהילה - האם המדובר בעמותה הפועלת לאורך זמן בניסיון ליזום ולפתח פעילויות שונות לטובת הקהילה או שהמדובר בעמותה "רדומה", המפעילה לאורך זמן מספר מצומצם של פרויקטים קבועים מבלי לנסות ליזום ולחדש בתחום זה.

16. מכרז הביטוח הלאומי למתן שירותי טיפול סיעודי

16.1 פעילותה של העמותה בתחום מתן שירותי טיפול סיעודי לקשישים מקבלי גימלה במסגרת חוק ביטוח סיעוד, נסמכת על זכייה במכרז הביטוח הלאומי למתן השירות.

16.2 כאמור, פעילות זו משמשת כאחד ממקורות ההכנסה הרווחיים העיקריים של העמותה, כשברווחים הכספיים ניתן, עקרונית, לפתח פרויקטים נוספים לטובת בני הגיל השלישי בקהילה.

16.3 העיר בת-ים מחולקת על-פי אזורים בין שלוש ועדות של הביטוח הלאומי, ובעבר, לאור תוצאות מכרז, שלושת הוועדות הפנו זכאים לגמלת סיעוד לעמותה. במכרז הביטוח הלאומי האחרון (2005), העמותה לא זכתה בשל ליקויים טכניים ונתונים שגויים. לאחר ערעור זכתה העמותה בוועדה אחת בבת-ים (ועדה 279) ובוועדה אחת בחולון (ועדה 280).

16.4 זכייה בוועדה בחולון משמעותה צורך בבניית תשתית, ארגון מחודש וכניסה לאזור לא מוכר שעד כה לעמותה לא היתה בו דריסת רגל.

16.5 המשמעות היא, כי בפועל העמותה תאבד באופן מיידי כ- 2/3 מהמטופלים שלה, כך שיוותרו ברשותה בין 80-100 מטופלים במקום 250 מטופלים (נכון לספטמבר 2006). במידה שתצליח להתחרות בשוק הרווי בתחום הסיעוד ולהתבסס בחולון - תוכל להגדיל את כמות המטופלים שלה, אולם לא ניתן לחזות כיום את היקף הגידול הצפוי.

16.6 נכון ל-אוקטובר 2006, עדיין לא ברור מה צפוי ומה תהיינה ההשלכות הסופיות של המכרז, הואיל והעמותה הגישה ערעור על אי-זכייתה במכרז.

17. היבטים שיווקיים

העמותה למען הקשיש בבת-ים

- 17.1 כאמור, ההכנסות הכספיות של העמותה והיכולת ליזום פרויקטים נוספים לטובת קהילת הקשישים בבת-ים תלויות במידה רבה מהרווח התפעולי הנותר בידי העמותה ממתן שירות טיפולי הבית.
- 17.2 אין עוררין על כך שהגדלת הרווח הכספי תלויה ישירות במאמץ השייך (אם נעשה כזה) להגדלת מספר מקבלי השירות מהעמותה.
- 17.3 הצורך להשקיע בשיווק והחשיבות הרבה בפיתוח תחום זה עלתה בשיחות, הן עם הנהלת העמותה והן עם מנהלות המחלקה בהווה ובעבר, כולם תמימי דעים באשר לצורך זה.
- 17.4 בפועל, מעט מאד נעשה בעבר בתחום זה והדברים באים לכדי ביטוי בירידה המתמשכת לאורך זמן במספר שעות הטיפול ובירידה בהכנסות הכספיות מפעילות זו. ראוי לציין, כי בסיוור שהביקורת ערכה בעמותה דומה, נמצא, כי הנהלת העמותה השכילה לגייס לצורך קידום תחום חשוב זה מתנדבת העוסקת באיתור קשישים פוטנציאליים לקבלת השירות ומקשרת בינם לבין העמותה.
- 17.5 נכון למועד הביקורת, לדברי המנהלת הממונה על תחום מתן שירותי טיפול סיעודי, אין כל פעילות במישור השיווקי, וזאת עד להסרת אי-הוודאות בנושא תוצאות הערעור על מכרז הביטוח הלאומי למתן שירותי סיעוד.
- 17.6 עם סיום דוח הביקורת נמסר לביקורת ע"י הנהלת העמותה, כי מכרז הביטוח הלאומי בוטל. לפיכך, המצב חוזר לקדמותו ושלוש הוועדות ימשיכו להפנות זכאים לגמלת סיעוד לעמותה ולפיכך בכוונת העמותה להשקיע מאמצים שיווקיים במטרה להגדיל את היקף המטופלים המקבלים שירות מהעמותה.

18. ביצוע ביקורות לבדיקת איכות הטיפול

- 18.1 הנחיות הביטוח הלאומי מסדירות את הצורך בביצוע ביקורים סדירים בבתי המטופלים זכאיי חוק ביטוח סיעוד, וזאת על מנת להתרשם מאופן הטיפול הניתן לזקן על-ידי המטפלת הסיעודית ומשביעות הרצון של המטופל.
- על-פי ההנחיות, עובד סוציאלי אמור לבקר בכל בית מטופל אחת ל-ארבעה חודשים, ובקרית אמורה לבקר בכל בית אחת לחודש, כאשר המדובר בזקנים זכאיי 150% גמלת סיעוד או ערירים, אחת לחודשיים אצל זקנים זכאיי 100% גמלת סיעוד, ואחת לחצי שנה אצל זקנים המבקרים במרכז היום ומנצלים יתרה של 1-3 שעות שבועיות לקבלת העזרה בביתם.
- 18.2 מבדיקת הביקורת, הן מדגמית בתיקי מטופלים והן על-פי דוחות ממוחשבים עלה, כי פערי הזמן שנקבעו בין ביקור לביקור אינם מיושמים, וכי פרקי זמן ארוכים, מעבר לקבוע בהנחיות הביטוח הלאומי, חולפים בין ביקור לביקור, בין אם של עובד סוציאלי ובין אם של בקרית בבתי המטופלים.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

18.3 למרות שחלקם (הקטן) של מקבלי השירות הסייעודי הינם בעלי גמלה של 150% ואשר על-פיה נדרש ביקור חד-חודשי בבית הזקן, מהדוחות הממוחשבים עולה, כי אף לא במקרה אחד הוקפד על ביצוע הנדרש.

כללית, בדוח הממוחשב לביצוע ביקורי בית נצפו פערים של ארבעה, חמישה ואף שישה חודשים בין ביקור לביקור בבת הזקנים.

במספר מקרים קיצוניים הפערים הללו אף גודלים לכדי פער של שנה בין ביקור לביקור !

גם זקנים המנצלים את גמלת הסייעוד במסגרת מרכז היום, ובגין יתרת שעות לא מנוצלת (בד"כ בין 1 שעה - 3/4 שעות), מקבלים שירות בביתם, נמצא, כי אין הקפדה על ביצוע ביקורת בית אחת לחצי שנה ובדרך כלל הביקורים נערכים רק אחת לשנה.

18.4 תכנון הביקורת החודשי אינו נסמך על שיקול דעתן של הבקרות או של מנהלת המחלקה, אלא על פלט ריצת מחשב חודשי המפיק לכל בקרית את טופסי הפיקוח המקצועיים בחתך שם מטופל.

נמצא, כי במידה שמסיבה כלשהי לא התבצעה ביקורת מתוכננת לחודש נתון, בריצת המחשב לחודש הבא, ביקורות אלו לא יופיעו בשנית. דבר זה נותן הסבר (גם אם חלקי) לפערים הבלתי סבירים בין ביקור בית אחד למשנהו, כמשתקף בדוחות הממוחשבים.

18.5 הביקורת סבורה, כי לצורך תכנון וביצוע סבב הביקורות החודשי בבת המטופלים יש להטיל את האחריות לכך על הבקרות ובפיקוח מלא של מנהלת המחלקה, שאף תקבע את מדדי הביצוע. ככלי עבודה בסיסי לצורך התכנון ניתן לעשות שימוש בדוח הממוחשב "דוח ביקורי בית לשנת.....", המציג באופן חזותי מול כל שם מטופל את ההסטוריה של פריסת הביקורים בבית המטופל בחתך חודשי, תוך ציון מבצע הביקורת (עו"ס או בקרית).

18.6 הביקורת מציינת, כי חלקם של הביקורים בבת הזקנים המטופלים אינם מתבצעים בפתע, כמפורט בהנחיות הביטוח הלאומי, אלא בתאום מראש עם הזקן או משפחתו. הביקורת סבורה, כי עובדה זו גורעת מאיכות הבקרה ומהיכולת לאבחן ליקויים שנדרש להסדירם.

לדברי מנהלת המחלקה, קיימות משפחות המתנגדות לביקורי פתע, חלקן דורש להיות נוכח בביקור, הדבר יוצר בעיות ועימותים רבים עם המשפחות. לדבריה, גם באם מגיעים לביקור בתאום, ניתן לדעת מה קורה בבית והאם הזקן מקבל שירות הולם.

התעקשות בנושא זה והפסקת שירות למשפחות המתנגדות לביקורי פתע תיצור מצב של ניגוד עניינים, שהרי בסופו של דבר העמותה זקוקה לרווח הכספי הגלום בפעילות זו.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

18.7 מבדיקה מדגמית בתיקי הזקנים המטופלים נמצא, כי בכולם מתוויקת "ויזה" - הזמנת שירותי סיעוד טיפול בית, חתום על-ידי רכזת הוועדה. כמו-כן, מתוויקים דוחות ביקורי הבית שבוצעו על-ידי הבקריות והעובדים הסוציאליים. במקרה אחד נמצא, כי ביקור בית שבוצע על-פי הדוח הממוחשב ב- 30/1/06, לא מתוויק בתיק הזקן וכן מקרה נוסף שבו בתיק הזקן יש דוח ביקור בית מ- 12/1/05, אולם זה לא הוקלד למחשב ולפיכך לא מצויין בדוח ביקורי הבית הממוחשב.

19. בדיקת תיקי מטפלות

19.1 במועד עריכת הביקורת הועסקו על-ידי העמותה לצורך מתן שירותי טיפול סיעודי בבתי הזקנים 168 מטפלות.

19.2 הביקורת בדקה במדגם של 10% את תיקי המטפלות, והאם התיקים מכילים את כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים.

19.3 כללית, בכל המקרים שנבדקו נמצאו תיקים אישיים עם מסמכים. יחד עם זאת, הביקורת מעירה, כי בבדיקת המסמכים נמצאו מספר ליקויים, כמפורט:

19.3.1 בחלקם של תיקי המטפלות לא נמצא טופס נתונים אישיים, חוות דעת והתרשמות מראיין טרם קבלה לעבודה.

בחלקם של התיקים בהם נמצא טופס נתונים אישיים, המראיינים לא התייחסו לחלק הנוגע לחוות דעתם וההתרשמות מהמועמדת לעבודה.

19.3.2 בכל התיקים שנבדקו נמצאו הסכמי עבודה לשנת 2006. יחד עם זאת, הביקורת מעירה, כי נמצאו ליקויים רישומיים בחוזים משנים קודמות, כמו פרטים רבים החסרים, חתימות חסרות, פרקי זמן עבודה ללא כיסוי חוזי וכו'.

19.3.3 על-פי סעיף 3 לחוזה העבודה לשנת 2006, תפקיד העובד צריך להיות מפורט בנספח להסכם. נמצא, כי בכל התיקים שנבדקו לא צורף נספח זה להסכם. יצויין, כי בחלקם של התיקים שנבדקו לחוזים ישנים משנים קודמות צורף נספח המפרט את הדרישות מהעובד במישור הסיעודי האישי, הטיפול הסביבתי, החברתי וכל שנדרש ממנו בהיבט המינהלי.

19.3.4 בתיקה של עובדת זרה נמצא, כי חסר היתר העסקה מטעם משרד התמי"ת.

19.3.5 בשני תיקים נוספים של עובדות זרות נמצא, כי באחד רשיון העבודה על-פי צילום דרכונה פג תוקף ב- 26/9/06 (כשהיתר משרד התמי"ת הינו בתוקף עד 30/6/08), ובשני - רשיון העבודה על-פי צילום הדרכון פג תוקף ב- 31/10/05, כשהיתר משרד התמי"ת הינו בתוקף עד 31/10/06.

19.3.6 בחלקם של התיקים נמצא, כי חסר כתב התחייבות על-פיו העובד מתחייב לא להיות שותף בחשבון המטופל, לא להיות מיופה כוח, לא להחתים המטופל על הסכמים/חוזים, וכן כי הוא אינו זכאי בצוואה של המטופל. בחלק מהתיקים

העמותה למען הקשיש בבת-ים

כתבי ההתחייבות אינם נושאים תאריך, וכן את חתימת נציג האגודה שההתחייבות נחתמה בפניו.

19.3.7 לדברי גזבר העמותה, החל מהמחצית השנייה של 2006, עובדים חדשים שהתקבלו הוחתמו על נוסח חוזה עבודה חדש, כולל נספח, שהתקבל מ-עמ"ל, ומחודש ינואר 2007, העמותה נערכת להחתיים את כל העובדים על החוזה החדש.

20. הביקורת ממליצה:

- ו. הביקורת חוזרת על המלצותיה, ולפיהן, לאור הירידה המתמשכת בהיקף שעות הטיפול השנתיות הניתנות במסגרת חוק ביטוח סיעוד וההשלכות הכבדות שיש לכך על יציבותה הכלכלית, יש לרכז מאמץ שיווקי על מנת לחזור ולהגדיל את סך כל שעות הטיפול הסיעודי הניתנות על-ידי העמותה.
- ז. לבצע ביקורות סדירות בבתי המטופלים לבדיקת איכות הטיפול הניתן להם על-ידי המטפלות הסיעודיות ובתדירות הנדרשת על-פי הנחיות הביטוח הלאומי.
- ח. על המנהלת האחראית על תחום מתן שירות טיפולי בית סיעודי לקיים פיקוח הדוק יותר אחר עבודת הבקריות ואחר תדירות הביקורת בבתי המטופלים, תוך קביעת מדדים לביצוע.
- ט. הביקורת סבורה, כי ראוי לשקול את שינוי השיטה הנהוגה כיום לתכנון סבב הביקורת החודשי ולבצעה כמפורט בסעיפים 5.4 ו-5.5 בפרק זה.
- י. לוודא, כי תיקי המטפלות הסיעודיות מכילים את כל המסמכים הנדרשים. במסגרת זו, יש להקפיד, כי לכל העובדים/ות הזרים/ות יימצא בתיקם צילום רישיון עבודה בתוקף והיתר העסקה מטעם משרד התמ"ת.

1. כללי

- 1.1. עמותת קש"ב מפעילה שני מרכזי יום לקשישים: "השלושה" ו-"קרן היסוד".
- 1.2. מטרת הפעלתם של מרכזי היום הינה לספק תחת קורת גג אחת מגוון רחב של שירותים ופעילויות המיועדים לקשישים - מוגבלים ברמות שונות ותשושי נפש, לשפר את איכות חייהם ולהקל את העומס על בני משפחותיהם ובכך לדחות או למנוע את הוצאתו של הזקן למסגרת מוסדית ולאפשר לו להשאר בביתו ובסביבתו הטבעית. הזקנים המבקרים במרכזי היום נהנים מהמפגש עם גברים ונשים בני גילם, ומשורה של תכניות שמטרתן להנעים את זמנם ולעודדם לעסוק בפעילויות חברתיות, גופניות, קוגניטיביות ויצירתיות.
- בנוסף למגוון הפעילויות החברתיות והשירותים האישיים הניתנים לקשיש על-ידי אנשי מקצוע, הקשישים מקבלים במרכזי היום מדי יום ארוחת בוקר וארוחת צהריים. כמו-כן, קיים מערך היסעים לטובת אלה מבין הקשישים הזקוקים לכך, המסיע אותם מביתם למרכזי היום ובחזרה.
- 1.3. אוכלוסיית היעד הינה זקנים זכאיי חוק ביטוח סיעוד (הממירים את שעות הסיוע להם הינם זכאים בביתם לימי ביקור במרכזי היום), וכן זקנים שאינם זכאיי חוק ביטוח סיעוד, שזכאותם נקבעת על-ידי אגף הרווחה והשתתפותם הכספית נקבעת על בסיס מבחן הכנסות.
- 1.4. מרכז היום "השלושה" פועל מ-ספטמבר 1998, ומרכז היום "קרן היסוד" הוקם בשנת 1988.
נכון לחודש ספטמבר 2006, רשומים במרכז היום "השלושה" 140 קשישים, ובמרכז היום "קרן היסוד" - 62 קשישים.
מרכזי היום פועלים חמישה ימים בשבוע, מהשעה 08:00 - 14:00.
- 1.5. מנהלת מרכז היום "השלושה" משמשת בתפקידה מ-יוני 1999. בשנת 2005 ועד אוגוסט 2006, הפך מרכז היום "קרן היסוד" לשלוחה של מרכז היום "השלושה" תחת אחריות ניהולית של מנהלת מרכז היום "השלושה", וזאת כחלק מתכנית ההבראה של עמותת קש"ב.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

1.6. המקורות למימון פעילות מרכזי היום הם :

- השתתפות עצמית של הקשישים.

20.2 - הביטוח הלאומי - לזכאיי חוק הסיעוד - השלמה בין השתתפות עצמית של הקשיש

לבין התקרה שנקבעה.

20.3 - משרד הרווחה - השלמה בין ההשתתפות העצמית של הקשישים על בסיס מבחני

הכנסה לבין התקרה שנקבעה.

- אש"ל.

1.7. סך הכל ההוצאות וההכנסות של שני מרכזי היום בשנים 2002 - 2005 הינן כמפורט (ב-אש"ח) :

2005	2004	2003	2002	20.4
2,912	2,406	2,785	3,155	20.1
			(1)	סה"כ הכנסות,
				20.1
509	286	367	451	20.2
(17.5%)	(11.9%)	(13.2%)	(14.3%)	מתוכן השתתפות קשישים
2,779	2,715	2,895	2,921	20.2
				סה"כ הוצאות
133	(309)	(110)	234	20.3
				רווח (הפסד) תפעולי

20.35 (1) מתוך סכום זה, 432 אש"ח התקבלו מ-אש"ל, עיריית בת-ים ומפעל הפיס.

1.8. מרכזי היום נמצאים תחת פיקוח ובקרה של משרד העבודה והרווחה - האגף לשירותים חברתיים ואישיים - השירות לזקן, משרד הבריאות, אש"ל ואגף הרווחה העירוני.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

1.9. נכון למועד הביקורת, מרכז היום "השלושה" נמצא בתהליך של בינוי להגדלת המבנה בכ- 200 מ"ר, על מנת לאפשר הגדלת קיבולת המבקרים היומיים לכדי כ- 120 קשישים ביום.

1.10. הביקורת התמקדה בבדיקתה במרכז היום "השלושה". במסגרת זו, נבדק תהליך הפנייתם של הזקנים למרכז, השירותים הניתנים במרכז היום, הגבייה הכספית והדיווח השוטף לרשויות השונות. בשל היקף השיפוצים הנרחב במרכז, לא נבדק על-ידי הביקורת אופן הפעלת המטבח במרכז היום. בתקופת זו, הארוחות לקשישים מסופקות באמצעות חברת קייטרינג.

2. היקף אוכלוסיית הקשישים מקבלי השירות היומי במרכזי היום

2.1. נכון לחודש ספטמבר 2006, סה"כ היקף מקבלי השירות היומי במרכזי היום ("השלושה" ו-"קרן היסוד"), והתפלגותם על-פי אחוזי הזכאות ומספר הביקורים במרכז בכל אחד מימי השבוע, הינו כמפורט:

.21

.22

.23

.24

.25

.26

.27

.28

.29

.30

.31

העמותה למען הקשיש בבת-ים

.32

.33

מרכז היום "קרן היסוד"	33.1	מרכז היום "השלושה"	33.2	33.1
56	33.12	138 (מתוכם 26 תשושי נפש)	33.13	33.4
44	33.14	80	33.15	33.5
2	33.16	32	33.17	33.9
9	33.18	22	33.19	33.26
1	33.20	4	33.28	33.30
37	33.27	97	33.32	33.23
40	33.29	95	33.34	33.24
36	33.31	98		33.25
41	33.33	96		
36	33.35	86		

2.2. בפועל, מבקרים מדי יום כ- 10%-5% פחות ממספר הרשומים לאותו היום, כפוף לעונות השנה/חגים/מצב בריאותי וכו'.

2.3. נכון למועד הביקורת, קיץ 2006, מרכז היום "השלושה" נמצא בתהליך של שיפוץ והרחבת המבנה. עם סיום הבנייה (עיתוי משוער פברואר 2007), ניתן יהיה להגדיל את קיבולת המבקרים היומיים במרכז לכדי כ-120 איש ליום, בהשוואה ל- 85 מבקרים כיום.

.34

.35

.36

3. מגוון הפעולות והשירותים הניתנים לקשיש במרכז היום "השלושה"

3.1. הטבלה שלהלן מפרטת את היקף השירותים הניתנים לקשישים במרכז היום "השלושה":

.37

.38

.39

.40

.41

.42

.43

.44

.45

.46

.47

.48

.49

העמותה למען הקשיש בבת-ים

.50

.51

.52

שירותים טיפוליים	52.3 חוגים אחרים			הפ עלות יומיות	
	בתש לום/ ללא תשלום	52 ניתן ע"י	52 שם החוג		
52.2	-	52 מתנדבי סגמלאים	מחשב סבא - כל יום (למעט ב')	הת עמלות - שעה כל יום-מדריך בשכר	ת שושים
	-	52 מטפלת	52 חוג גינון (פעמיים בשבוע)		
	-	52 עו"ס	52.2 חוג להעלאת זכרונות		52 52
	-	52 מטפלו ת ממחי' תשושי נפש	52 הפעלה במוסיקה וריקוד		52 52 52
	-	52 מתנדבת	חוג מחשבת ישראל (ימי ג')	תע סוקה -	
	-	52 מתנדב בימי ה' שעה בכל מחלקה	קבלת שבת בשירה וריקוד	חד רפתוח לפעילות כל	
	-	52 מתנדב	חוג בינגו (שלוש פעמים בשבוע)	היום - עובדת	
	-	52 מטפלת	52.3 חוג אקטואליה (כל יום)	תעסוקה של מרכז היום	

העמותה למען הקשיש בבת-ים

	52.3	חוג	מטפלת	52	-		
		אקטואליה ברוסית (שלוש פעמים בשבוע)		52			
52.4	52.4	חוג ציור ואמנותפלטית(ימי בי)	מדריך בשכר	52	+		
	52.1	חוג בישול ואפייה (אחת לשבוע)	מטפלת	52	-		
שירותי ס טיפוליים	52	הפעלות יומיות	52.52 חוגים אחרים				
			שם החוג	ניתן	בת	52.5	
				ע"י	שלום/ללא תשלום		
52.59	52.59	חוג טאי- צ'י (פעמיים בשבוע)	מדרי בשכר	52	+	52.5	הן למחלקת התשויים והן למחלקת תשוי נפש ניתנים שירותים טיפוליים ע"י צוות רב מקצועי הכולל עו"ס, אחות, דיאטנית (עפ"י הצורך), מניקוריסטית ופדיקוריסטית, ספרית מטפלות המספקות שירותי רחצה
	52.71	חוג לימוד עברית (ימי ד')	מתנד בת	52	-		
	52.71	הפעלה באמצעות חיות מחמד (ימי א')	מדרי בשכר	52	+		52.71
	52.72	העלאת זכרונות	מטפל ות	52	-		52.72
	52.72	קבוצות מילוליות השפה והאוריינטציה	מטפלות	52	-		52.72
	52.71	התעמלות - שעה ביום בשכר					52.71
	52.71	מלאכת יד (מטפלות+ע.תעסוק ה ציור ואמנות פלטית (ע).					52.71

העמותה למען הקשיש בבת-ים

	5	מטפלות	האזנה מודרכת במוסיקה קלאסית	תעסוקה) 52. הפעלה באמצעות משחקים קוגנטיביים (מטפלות)
	5	מטפלות	הפעלה בגינון	52.76
	5	מטפל ות	הפעלה בבישול	52.77
	5	מטפל ות	חוג בינגו	52 תחרויות ספורט (מטפלות)
	5	מטפל ות	חוג סיפורת ומשל	

3.2. מנתוני הטבלה עולה, כי מרכז היום מקיים פעילות רבה ועניפה. מרבית הפעילות החברתית, תרבותית ותעסוקתית מתבצעת באמצעות צוות העובדים המקומי ומתנדבים. רק מיעוטה של הפעילות (התעמלות, טאי-צ'י, ציור ואמנות והפעלה באמצעות חיות מחמד) ניתנת על-ידי מדריכים בשכר.

3.3. היקף פעילות ושירותים דומה ניתן גם במרכז היום "קרן היסוד".

4. אישורי הפעלה שנתיים למרכז היום "השלושה"

4.1. בהתאם להנחיות משרד הרווחה - האגף לשירותים חברתיים - השירות לזקן, אחת לשנה על בסיס שאלון בקרת איכות ובדיקה המקיפה את כל מכלול הפעילויות במרכז, האמצעים במקום וצוות העובדים, אמור להנתן אישור הפעלה שנתי למרכז ("אישור לנותן שירותי סיעוד במרכז יום").

4.2. נבדק ונמצא, כי המרכז מקבל באופן סדיר את אישורי ההפעלה כנדרש.

4.3. על-פי אישורי ההפעלה, המספר המירבי המאושר של מבקרים ליום במרכז הינו 85. בפועל, כמפורט בסעיף 2.1, מספר הרשומים לפעילות מדי יום חורג מעבר למספר המירבי המאושר, אולם, הואיל ומדי יום חסרים מסיבות שונות אחוז מסויים של הרשומים לפעילות בכל יום נתון. כללית, קיימת התאמה בין המספר המירבי המאושר למספר המבקרים היומיים, ולעתים תוך חריגה קלה. יצויין, כי במרכז היום מתבצעות עבודות שיפוץ והרחבה ובסיומן ניתן יהיה להגדיל את מספר המבקרים היומיים עד לכדי כ- 110--120 קשישים ליום.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

4.4. באישורי ההפעלה למרכז, שניתנו בשנים 2004, 2005 ו-2006, קיימת הערה, כי האישור הינו זמני עד לקבלת אישור רשות הכבאות.

נמצא, כי במרכז היום נערכה בחודש אוקטובר 2004 ביקורת מניעת דליקות ובסיומה נדרש המרכז לביצוע שינויים רבים והתקנת מערכות לגילוי עשן, כיבוי אוטומאטי, גלאי גז ועוד שעלותם הכספית היתה גבוהה מאד.

4.5. כיום, במסגרת עבודות השיפוץ וההרחבה הנערכות במרכז היום (ואשר אמורות להסתיים בפברואר 2007), יבוצעו גם כל אותן עבודות הקשורות בבטיחות האש ולאחר סיום העבודות ניתן יהיה לקבל את אישור רשות הכבאות.

5. הפניית הזקן וקבלתו במרכז היום

5.1. הוראות משרד העבודה והרווחה להפעלת מרכזי היום מסדירות בין השאר גם את אופן הפניית וקבלת הקשישים במרכזי היום, ובכלל זה קיומה של ועדת קבלה ואת הרכב חבריה, המסמכים האמורים להיות מוגשים לוועדה, ואופן מעורבותו של אגף הרווחה בתהליך.

5.2. נבדק ונמצא, כי התהליך מתבצע באופן סדיר ותקין. הפניית הקשישים למרכז היום נעשית בידי עובד סוציאלי של אגף הרווחה כנדרש, כל קשיש רשאי להגיע ליום התנסות והתרשמות ללא חיוב בתשלום, ועדת קבלה בראשות מנהלת מרכז היום דנה ומחליטה בכל מקרה על בסיס הנתונים האישיים, הבחנות רפואיות והזכאות לחוק סיעוד/זכאות רווחה, כפי שנקבעו על-ידי הביטוח הלאומי /אגף הרווחה.

5.3. הביקורת בדקה מדגם של 15% מתוך תיקיית הזקנים. כללית, יש לציין, כי התיקים מאורגנים ומסודרים, התיקים מכילים את כל פרטי המידע הנדרש, בכל התיקים שנבדקו נמצאו החלטות ועדת הקבלה, ראיון/התרשמות מהקשיש על-ידי אחות המרכז, טופסי ויתור סודיות רפואית, טופסי טיפול ובהם פירוט אירועים ומעקב וטיפול בקשיש במרכז היום כפי שהתבצע לאורך זמן, וכן כל המידע והנתונים הבסיסיים על הקשיש כפי שנרשמו על-ידי עובד סוציאלי מאגף הרווחה על גבי טופס אינטייק ראשוני.

6. גבייה כספית, פיקוח ובקרה

כללי

6.1. מרכז היום "השלושה" מקיים מערכת גבייה כספית בגין ההשתתפות העצמית של הקשישים המבקרים במרכז, כמפורט:

העמותה למען הקשיש בבת-ים

6.1.1. מזכאיי חוק ביטוח סיעוד של הביטוח הלאומי - 15 ש"ח לכל יום ביקור במרכז, ורק מאותם הקשישים המגיעים בהסעות. מקשישים המגיעים בכוחות עצמם אין מתבצעת גבייה כספית.

הביטוח הלאומי מזכה את מרכז היום, על בסיס דיווח חודשי, בהחזר כספי בגין כל קשיש במכפלת מספר הימים בהם הוא ביקר באותו החודש במרכז, על-פי מפתח (נכון למועד הביקורת) של 110 ש"ח ליום לקשיש בעל זכאות 150% ו-95 ש"ח ליום לקשיש בעל זכאות של 100%, ובניכוי הסכומים שמרכז היום גבה מהקשישים בגין ההשתתפות העצמית.

6.1.2. מזכאיי הרווחה - השתתפות עצמית של קשישים עבור כל יום של ביקור במרכז היום. התשלום נקבע על-ידי אגף הרווחה על בסיס מבחני הכנסה ונע בין מינימום 14.5 ש"ח ליום ועד 57 ש"ח ליום. הכספים מופקדים בחשבון העמותה ומועברים מיידית לחשבון העירייה. משרד הרווחה מזכה את חשבון העמותה עבור כל קשיש בשיעור של 95 ש"ח לכל יום, במכפלת מספר הביקורים לחודש.

6.1.3. פרטי - בהפניית אגף הרווחה, משלמים מחיר מלא - 95 ש"ח לכל יום ביקור במרכז. הסכומים הנגבים נשארים בקופת העמותה.

רישום נתונים שוטף וביצוע גבייה כספית

6.2. הביקורת בדקה את אופן הרישום וריכוז המידע הנוגע למספר המבקרים מדי יום במרכז היום ואת אופן הגבייה הכספית ממקבלי השירות במרכז היום.

6.3. הנושא מרוכז ומנוהל על-ידי מזכירת מרכז היום באופן מסודר ותקין.

6.4. רישום המידע והפקת דוחות מתבצע באמצעות תוכנת תל"ים - תוכנה הנמצאת בשימוש כלל מרכזי היום בארץ.

התוכנה מאפשרת רישום נוכחות לתאריך נתון, ציון העדרות וכן ציון קבלת שירות חילופי בבית.

מזכירת המרכז מזינה את הנתונים למחשב מדי יום, במקביל הנתונים נרשמים גם באופן ידני על גבי דוח מסודר המופק מהמחשב.

6.5. אחת לחודש מופק דוח חייבים - דוח המפרט את פרטי הזקנים המבקרים ומספר הביקורים במרכז במהלך החודש במכפלת הסכום לחיוב בגין כל ביקור (15 ש"ח לזכאיי חוק ביטוח סיעוד, או סכומי ההשתתפות כפי שנקבעו ע"י אגף הרווחה, או

העמותה למען הקשיש בבת-ים

תשלום מלא).

מוצא שובר תשלום לכל קשיש וכנגד כל תשלום מונפקת קבלה.

6.6. הביקורת בדקה מדגם בן 15% מתוך כלל הזקנים להם הוצאו שוברי תשלום בחודש זה. כללית, נמצאה התאמה מלאה בין מספר הפעמים בהם נכח במועדון במהלך החודש כל אחד מהמדגם לבין הסכום שנדרש ממנו לתשלום. הדברים נכונים הן באשר לזכאי חוק ביטוח סיעוד והן באשר לזכאי הרווחה. כמו-כן, נבדק ונמצא, כי כנגד כל התשלומים שנגבו על-ידי המרכז הונפקה קבלה באופן תקין.

6.7. נמצא מקרה אחד שבו נגבה סכום של 210 ש"ח בגין 13 ביקורים במרכז היום במהלך החודש, וזאת במקום 195 ש"ח, כנדרש. נמסר לביקורת, כי במקרה זה ניתן אישור מיוחד על-ידי מנהלת המרכז לאחת המבקרות להגיע ליום אחד נוסף למרכז במהלך החודש (בשל סיבות אישיות). תמורת יום זה נגבה סכום ההשתתפות העצמית (15 ש"ח), אולם לביטוח הלאומי לא דווח על יום נוסף הואיל וממילא לא היה מתקבל החזר כספי בגין יום זה.

דיווח וקבלת החזרים כספיים מהביטוח הלאומי

6.8. מרכז היום מדווח ומעביר אחת לחודש את דרישת התשלום לביטוח הלאומי באמצעות מערכת B2B (תוכנת תל"ם). שידור הנתונים מתבצע on line ומשמעותו: דרישת תשלום עבור כל קשיש במכפלת מספר הימים בהם נכח במרכז היום ובניכוי סכום ההשתתפות העצמית.

6.9. הביקורת מציינת, כי התהליך כפי שהוא מתבצע הינו תקין, יעיל ומהיר. תגובה לשידור הדרישה מתקבלת בתוך כיומיים, מתקבל דוח מפורט ברמה שמית ומול כל מבקר הסכום שאושר על-ידי הביטוח הלאומי וסך כל הסכום שיועבר לחשבון העמותה. שגיאות המסומנות בדוח הביטוח הלאומי מבוררות על-ידי המרכז, נבדקות ומשודרות בשנית לביטוח הלאומי.

6.10. הביקורת בדקה באופן מדגמי על בסיס החודשים ינואר, מרץ ומאי 2006 מה היתה דרישת התשלום ששודרה לביטוח הלאומי, מה היה סכום החזר שאושר מיידית ומה היה סך כל סכום החזר בתום בירור השגיאות, כמפורט בטבלה (ב-ש"ח):

מאי 2006	מרץ 2006	ינואר 2006	
----------	----------	------------	--

העמותה למען הקשיש בבת-ים

141,404	128,406	139,927	דרישת תשלום מהביטוח הלאומי
132,864	120,626	132,418	החזר כספי מידי מהביטוח הלאומי
6,786	5,104	4,147	החזרים נוספים לאחר בירור
139,650	125,730	136,835	סה"כ הסכום שהוחזר על-ידי הביטוח הלאומי
1,754	2,676	3,092	הפער

6.11. מנתוני הטבלה עולה, כי מדי חודש נותר סכום "פתוח" - יתרות חוב של הביטוח הלאומי ההולכות ומצטברות על ציר הזמן. לדברי המזכירה האחראית לכל נושא הגבייה והדיווח הכספי במרכז היום, יש קושי לגבות את הסכומים שנותרים פתוחים הן משום שמאז תחילת העבודה הממוחשבת on line מול הביטוח הלאומי לא ניתן לפגוש את הצד השני והן משום שחובות מתחת ל- 60 ש"ח לאדם לא מוחזרים על-ידי הביטוח הלאומי.

6.12. מבדיקת הכרטסת הממוינת של הביטוח הלאומי בהנהלת החשבונות של העמותה עלה, כי נכון ליום 31.12.05 סכום של 45,026 ש"ח נותר ביתרת חובה. נכון ליום 31.07.06, יתרת החובה בכרטסת עומדת על 49,223 ש"ח (נכון ל-31.12.06 החוב עומד על 41,000 ש"ח).

יצויין, כי נתונים אלו משקפים את סה"כ החוב של הביטוח הלאומי לעמותה בגין הפעלת שני מרכזי היום וכן בעבור הטיפולים הניתנים בבתי הקשישים במסגרת חוק הסיעוד.

6.13. ממצאים אלו הוצגו לגזבר העמותה. לדבריו, הדוחות הכספיים ודרישת התשלום מוגשים על-ידי העמותה בזמן, החוב נובע מעכובים במוסד לביטוח לאומי והוא התחייב, כי הנושא ייבדק על-ידו במהירות במגמה להסדיר את קשרי העבודה והסדרת הגבייה של יתרת החוב מול הביטוח הלאומי.

דיווח וקבלת החזרים כספיים ממשרד העבודה והרווחה

העמותה למען הקשיש בבת-ים

6.14. בשונה ממערכת הדיווח on line בין מרכז היום לביטוח הלאומי, הקשר והעברת המידע בין מרכז היום למשרד העבודה והרווחה מתנהל באופן מסורבל ולא יעיל.

6.15. הכספים הנגבים מהקשישים במרכז היום (השתתפות עצמית שגובהה נקבע על-ידי אגף הרווחה על-פי מבחני הכניסה) מופקדים בחשבון העמותה, כשבמקביל, הכספים מועברים באמצעות המחאה בגובה הסכום שהופקד לחשבון העירייה. מנגד, משרד העבודה והרווחה אמור לתקצב את העמותה בגין כל קשיש הרשום לפעילות במרכז היום בשיעור של 95 ש"ח לכל יום פעילות, וזאת בהסתמך על דוח גבייה חודשי של מרכז היום המועבר למשרד העבודה והרווחה באמצעות חשבות אגף הרווחה העירוני.

6.16. נבדק ונמצא, כי קיים פער קבוע בן חודשיים ימים בין דרישת התשלום המועברת למשרד העבודה והרווחה, לבין מועד קבלת דוח התשלומים של המשרד. כך, למשל, דוח התשלומים עבור חודש יוני 2006 התקבל בעמותה מ- 27/8/06 ודוח תשלומים לחודש מאי 2006 התקבל מ- 26/7/06.

6.17. כפי שנבדקו נתוני הגבייה מול הביטוח הלאומי, גם במקרה זה הביקורת בדקה באופן מדגמי על בסיס החודשים ינואר, מרץ ומאי 2006 מה היתה דרישת התשלום שהועברה למשרד העבודה והרווחה ומה היה סכום החוזר הכספי (ב-ש"ח). הנתונים הנכונים ליום 22/10/06 מפורטים בטבלה שלהלן:

.53

מאי 2006	מרץ 2006	ינואר 2006	
31,303	33,856	33,856	דרישת התשלום ממשרד העבודה והרווחה
29,518 *	28,888	30,912	חוזר כספי לאחר חודשיים
3,290	1,932	2,944	חוזרים נוספים לאחר בירורים
28,776	30,820	33,856	סה"כ סכום החוזר
2,526	3,036	0	הפער

העמותה למען הקשיש בבת-ים

* סכום זה כולל החזרים בסך 4,032 ש"ח עבור חודשיים נובמבר-דצמבר 2005.

6.18. מנתוני הטבלה עולה, כי נותרים סכומים "פתוחים" מדי חודש.

6.19. מבדיקת הכרטסת הממויינת של משרד העבודה והרווחה בהנהלת החשבונות בעמותה עלה, כי נכון ל- 25/6/06, יתרת החובה המצטברת בכרטיס עומדת על 87,525 ש"ח.

6.20. נכון ליום 25/10/06, התפלגות סך כל הסכומים הכספיים שעדיין לא שולמו על-ידי משרד העבודה והרווחה, על-פי חודשים הינה, כמפורט:

חודש ספטמבר 2006	- 28,215 ש"ח
חודש אוגוסט 2006	- 33,820 ש"ח
חודש יולי 2006 - חוב עבור 54 ימים	- 5,130 ש"ח
חודש יוני 2006 - חוב עבור 51 ימים	- 4,896 ש"ח
חודש מאי 2006 - חוב עבור 29 ימים	- 2,726 ש"ח

העמותה למען הקשיש בבת-ים

חודש אפריל 2006 - חוב עבור 21 ימים	- 1,974 ש"ח
חודש מרץ 2006 - חוב עבור 33 ימים	- 3,036 ש"ח
חודש פברואר 2006 - חוב עבור 30 ימים	- 2,760 ש"ח
חודש ינואר 2006 - חוב עבור 18 ימים	- 1,656 ש"ח
חודש דצמבר 2005 - חוב עבור 17 ימים	- 1,564 ש"ח
חודש נובמבר 2005 - חוב עבור 19 ימים	- <u>1,748 ש"ח</u>
סה"כ - 87,525 ש"ח	

(נכון ליום 31.12.06, החוב צומצם ועומד על 21,270 ש"ח).

7. שירות חילופי

- 7.1. קשיש שמסיבה כלשהי - מחלה, בדיקות רפואיות, נופש או כל סיבה אחרת, אינו יכול להגיע למרכז היום ביום או מספר ימים להם הינו רשום, זכאי לקבלת שירות חילופי בביתו, מחברת סיעוד, על-פי המפתח ה-ר"מ:
קשיש 100% חוק סיעוד - שעתיים ביום.
קשיש 150% חוק סיעוד - שלוש שעות ביום.
- 7.2. הזמנת השירות מחברת הסיעוד מתבצעת על-ידי העובד/ת הסוציאלית/ת, מדי יום, על בסיס רישומת הנוכחות היומית ובדיקה טלפונית מול הרשומים שלא הגיעו ביום זה לפעילות.
ההזמנה מתבצעת על גבי טופס סטנדרטי, המועבר בפקס לחברת הסיעוד ומפרט את מועדי השירות הנדרש, הסיבה ופרטי הזקן.
במקביל, מעודכנת מיידית רישומת המחשב, בציון אינדיקציה ליד שם הקשיש, לפיה, בתאריך נתון קיבל שירות בבית ולא היה במרכז.
- 7.3. אחת לחודש, חברות הסיעוד מגישות את החשבונות בגין השירות שניתן על-ידם. לחשבונות מצורפים יומני העבודה של המטפלות שנתנו את השירות בבתי הקשישים. החשבונות נבדקים מול רישומת המחשב, מאושרים על-ידי עו"ס או מוחזרים לחברת הסיעוד בשל אי-התאמה.
העמותה משלמת את החשבונות המוגשים על-ידי חברות הסיעוד, כשבמקביל,

העמותה למען הקשיש בבת-ים

הביטוח הלאומי מחזיר את הכספים לעמותה, במסגרת התשלום בגין הדיווח השוטף החודשי.

7.4. הביקורת בדקה את תהליך הזמנת השירות, רישום הנתונים, בקרת החשבונות החודשית ואת הכמות הכוללת של ההזמנות לשירות החילופי כפי שהתבצעו במרכז היום "השלושה".

7.5. הטבלה שלהלן מפרטת את כמות הדרישה החודשית לשירות חילופי בתקופה 1/06-8/06, כפי שנדרשה על-ידי מרכז היום "השלושה" מחברות הסיעוד השונות:

54. החודש	מספר הפעמים בחודש	מתוכם סופקו
	בהם נדרש השירות	ע"י קש"ב
8/06 .59	87 .60	33 .61
7/06 .62	57 .63	17 .64
6/06 .65	41 .66	29 .67
5/06 .68	19 .69	16 .70
4/06 .71	20 .72	10 .73
3/06 .74	77 .75	44 .76
2/06 .77	67 .78	57 .79
1/06 .80	89 .81	32 .82

7.6. מנתוני הטבלה עולה, כי, בממוצע, מדי חודש מועברות 57 דרישות לחברות הסיעוד השונות, כשמתוכם, בממוצע, עמותת קש"ב, באמצעות מחלקת טיפולי הבית מספקת רק את מחצית הדרישה - 29.75 ימי טיפול לחודש.

7.7. המשמעות היא, כי מרכז היום הופך לצינור להעברת התשלומים לחברות הסיעוד השונות בגין השירות החילופי הניתן לקשישים בביתם, וזאת במקום שהשירות

העמותה למען הקשיש בבת-ים

החילופי ינתן לקשישים על-ידי המטפלות המועסקות על-ידי עמותת קש"ב, והרווח הכספי בגין פעילות זו יישאר בעמותה ולא יפוזר (מחציתו) בין חברות הסיעוד השונות.

7.8. לדברי מנהלת מרכז היום "השלושה", הקשישים זכאים לבחור חברת סיעוד כראות עיניהם ובדרך כלל הם מבקשים לקבל את השירות מחברת הסיעוד עמה הם קשורים. לא ניתן לחייב את הקשישים לקבל שירות רק מעמותת קש"ב.

7.9. הביקורת בדקה את תיק ריכוז הדרישות לשירות חילופי ובאופן כללי, נמצאה רישומת מסודרת ומאורגנת. כמו-כן, נבדקו מספר דרישות אל מול רישומת המחשב ונמצאה השוואה בין רישומת המחשב לדרישה שהועברה לחברת הסיעוד.

7.10. לעניין דרישות התשלום בגין השירות החילופי שניתן לקשישים ואישור החשבונות המוגשים על-ידי חברות הסיעוד, הביקורת מעירה, כי החשבונות המוגשים על-ידי חברת הסיעוד מאושרים בחתימת העו"ס, ומועברים לטיפול להנהלת החשבונות של העמותה, בלא שעותק מהם יישאר במרכז היום על מנת לוודא שבעתיד לא יוגש חשבון זהה פעם נוספת. כך, למשל, נכון לחודש ספטמבר 2006, נמצא חשבון שנשלח על-ידי חברת "דנאל", הנושא את התאריך 1/4/06, עבור יומיים שירות חילופי שניתנו בחודש מרץ 2006. לדברי מזכירת מרכז היום, החשבון הגיע רק בחודש ספטמבר. אין אפשרות לוודא באם חשבון זה שולם בעבר או לא, והדבר מצריך התערבות ובדיקת מנהלת החשבונות של העמותה.

7.11. עוד מציינת הביקורת, כי נמצאו מספר מקרים בהם הדרישה לשירות חילופי הועברה לחברות הסיעוד בדיעבד, זמן רב לאחר קבלת השירות, כמו, למשל:
לחברת "נתן" - דרישה ב- 5/9/06 עבור שירות שניתן ב-17/8/06 (1 יום).
לקש"ב - " - ב-31/8/06 - " - " - " - ב-6/8/06 (1 יום).
ל"עזר מציון" - " - ב-4/5/06 - " - " - " - ב-17/4/06 (1 יום).

7.12. לדברי העו"ס, מדובר בקשישים שהיו חולים או מסיבה כלשהי לא באו למרכז היום ביום נתון ולא ביקשו את השירות החילופי, ולאחר זמן, נמלכו בדעתם וביקשו בכל זאת לקבל את השירות.

7.13. לדעת הביקורת, ההסדר, על-פיו ניתן לאשר בדיעבד שירות חילופי אינו נראה תקין ויש להפסיקו.

7.14. לדברי מנהלת השירות לזקן באגף הרווחה, ניתן להשלים ולתת את השירות בדיעבד לקשישים, אולם רק באותו החודש שבו חסרו.

8. הביקורת ממליצה :

- א. להשלים את התוספות והשינויים הנדרשים לצורך קבלת אישור שירותי הכבאות, וזאת עם תום עבודות השיפוץ וההרחבה במרכז היום "השלושה".
- ב. גזבר העמותה יבדוק ויסביר את קשרי העבודה מול הביטוח הלאומי, וזאת על מנת לקבל את מלוא ההחזר הכספי בגין דרישת התשלום החודשית ובלא להותיר כספים, גם אם בסכומים קטנים, שלא נגבו. לשם כך, על הגזבר לקבל ממנהלות מרכזי היום, בסוף כל חודש, דיווח המפרט את גובה דרישת התשלום מהביטוח הלאומי אל מול הסכום שהוחזר בפועל.
- ג. המלצה זו כוחה יפה גם לעניין קבלת ההחזרים הכספיים ממשדד העבודה והרווחה בגין זכאיי הרווחה. על גזבר העמותה בתיאום עם אגף הרווחה העירוני לפעול לצמצום הפער בין מועד העברת דרישת התשלום למשרד העבודה והרווחה לבין מועד קבלת ההחזר הכספי ולוודא, כי ההחזר הכספי המתקבל הינו מלא.
- ד. לתייק במרכז היום עותק מדרישת התשלום של חברות הסיעוד השונות בעבור שירות חילופי.
- ה. לאשר בדיעבד דרישות לשירות חילופי רק באותו החודש שבו הקשיש מסיבה זו או אחרת לא שהה במרכז היום בימים בהם הינו רשום.

העמותה למען הקשיש בבת-ים

	2004	2003	2002	
	130,167	138,430	161,943	סה"כ שעות טיפול שנתיות
	120,493	129,874	154,762	מתוכם טיפולי בית - חוק ביטוח סיעוד
	1,610	1,357	1,196	מתוכם לטרום סיעוד
	7,295	5,933	5,206	מתוכם לקרן ניצולי שואה
	355	15	151	מתוכם לקופ"ח מכבי
	414	1,266	628	מתוכם פרטי
	243	263	אין נתונים	ממוצע מטופלים חודשי : טיפולי בית - חוק ביטוח סיעוד
	17	15	-"- -"-	קרן ניצולי שואה
	11	7	-"- -"-	טרום סיעוד
	4,536,587	4,940,548	6,049,119	סה"כ הכנסות (ב-ש"ח)
	4,353,179	5,131,399	5,343,999	סה"כ הוצאות (ב-ש"ח)

העמותה למען הקשיש בבת-ים

	183,408	(190,851)	705,120	רווח/(הפסד) תפעולי (ב-ש"ח)
--	---------	-----------	---------	----------------------------