ניתוח חסמים במימוש שוברי זכאות
לאביזרי שיקום וניידות

קטיה גרוסמן | אילנה למל-ליבשיץ | ד"ר יעקב גרוסמן
מערך הפיזיותרפיה, **קופת חולים מאוחדת**

רקע

רפורמת אביזרי שיקום וניידות והעברת האחריות לקופות החולים נועדו לייצר מענה נגיש ורציף למבוטחים בקהילה. עם זאת, נתוני השנה הראשונה לרפורמה בקופה הראו כי כמחצית משוברי הזכאות לאביזרי ניידות שאושרו לא מומשו בפועל. פער זה מצביע על אתגר ברצף השירות שבין אישור הזכאות לבין אספקת האביזר למבוטח.

מטרות

למפות את חסמי המפתח לאי־מימוש שוברי הזכאות ולהציע כיווני פעולה מערכתיים לטיוב השירות ולסגירת מעגל הטיפול.

שיטות

- **מסגרת:** מהלך בקרת איכות יזום שבוצע בין מאי 2025 למאי 2026, על ידי מתאמות השירות במדור שיקום וניידות של הקופה.
- **אוכלוסייה:** מבוטחים שאושר להם אביזר, אך השובר לא מומש במשך 3 חודשים ומעלה.
- **מדגם:** 120 מבוטחים או מטפליהם העיקריים; 55% נשים, 45% גברים; גיל ממוצע 74.1 שנים.
- **איסוף נתונים:** תשאול טלפוני מובנה, בהתאם למתווה שאלות אחיד.
- **ניתוח:** סיווג תמטי של התשובות לקטגוריות מרכזיות של חסמים לאי מימוש.

תוצאות

בקרב המשיבים שלא מימשו את זכאותם זוהו ארבעה חסמים מרכזיים:

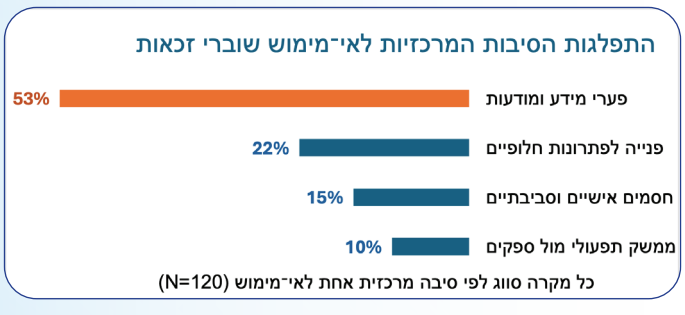
- **פערי מידע ומודעות (53%):** חוסר ידיעה על הפקת השובר או היעדר הכוונה לגבי אופן המימוש.
- **פנייה לפתרונות חלופיים (22%):** השאלת ציוד מעמותות או רכישה פרטית.
- **חסמים אישיים וסביבתיים (15%):** מורכבות רפואית, פערי שפה או מגבלות מקום בבית.
- **ממשק תפעולי מול ספקים (10%):** חוסר במלאי, היעדר מענה או קושי בתהליך המימוש.

מסקנות

ממצאי העבודה מצביעים על פער ברצף השירות שבין אישור הזכאות למימוש השובר, בעיקר בהנגשת המידע וההכוונה למבוטחים ולבני משפחותיהם.

המלצות

- **מוקד ייעודי:** בחינת הקמת מוקד לליווי המבוטחים מול הספקים עד למימוש הזכאות.
- **התראות אוטומטיות:** שליחת הודעות SMS/ Whatsapp הכוללות מידע והנחיות ברורות למימוש השובר.
- **מעקב במרפאות:** יצירת מנגנון מעקב מובנה באמצעות מתאמות השירות, לשמירה על קשר עם המבוטחים ולסיוע בהסרת חסמים.





מאוחדת
רמה אחרת