



מינהל גמלאות
אגף סיעוד

שד' ויצמן 13
ירושלים 91909
טל. 02-6709722
פקס. 02-6463084

כ"ד ניסן, תשע"ו
2 מאי, 2016

אגרת 311

לכבוד
כלל נותני השירותים לזכאים לגמלת סיעוד

**הנדון: טיפול במקרים בהם קיימת אי הלימה בין השירותים
שהוזמנו לזכאי לבין אלו שהוענקו לו בפועל**

במסגרת הרצון לשיפור השירות והשאיפה למיצוי מלוא זכויות הזכאי, ועל מנת להקל על נותני השירותים, פותח תהליך ממוחשב המצביע על מקרים בהם קיימת אי הלימה בין השירותים שהוזמנו לזכאי לבין אלו שהוענקו לו בפועל.

מקרים בהם קיימת אי הלימה בשיעור של 50% ומעלה יועברו להתייחסות נותן השירותים באופן ממוחשב כקובץ אקסל באמצעות ה-B2B. על נותן השירותים להתייחס לכל מקרה ולשלוח תגובתו למחלקת סיעוד בסניף המוסד לביטוח לאומי לא יאוחר מ-7 ימים מיום קבלת הפנייה מהמוסד.

מערכת זו תהווה מנגנון בקרה על מנת להבטיח לזכאים מתן שירות איכותי וראוי.

ב ב ר כ ה,

ארנה זמיר
מנהלת אגף סיעוד

העתק: גב' אילנה שרייבמן – המשנה למנכ"ל וראש מינהל הגמלאות, המוסד לביטוח לאומי
גב' כלנית קיי – ראש אגף סיעוד בקהילה, שירותי בריאות כללית
גב' גלית מבורך – מנהלת השירות לזקן, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד, המוסד לביטוח לאומי
חברי ועדות מקומיות