



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות  
אגף סיעוד      אגף ייעוץ לקשיש

חוזר מס': כלי 04/2012 סיעוד 1390	תאריך: ב' ניסן, תשע"ב 25 מרץ, 2012
<p><b>נושא: הקשר בין מחלקות הסיעוד לייעוץ לקשיש</b> <b>שם החוזר: שיתוף פעולה בין הייעוץ לקשיש לבין הסיעוד בסניפים</b></p>	
<p><b>מטרת החוזר</b> ריענון ההנחיות בדבר העבודה המשותפת של יחידות הייעוץ לקשיש ויחידות הסיעוד למען שיפור השירות ומיצוי זכויות הזקן.</p>	
<p><a href="#">פתח דבר</a></p>	
<p><b>גלריית רכיבים</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> <p><a href="#">ניתוק מגע</a></p> </div> <div style="border: 2px solid yellow; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;"> <p><a href="#">סירוב לשיתוף פעולה</a></p> </div> <div style="border: 2px solid green; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;"> <p><a href="#">קבלת קהל</a></p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; text-align: center;"> <p><a href="#">ביקור מעריך אצל קשיש עירי</a></p> </div> <div style="border: 2px solid gray; padding: 5px; text-align: center;"> <p><a href="#">טיפול בתלונות וערעורים</a></p> </div> </div>	
<p><a href="#">קבלת מידע והתייחסות לפניית הייעוץ לקשיש</a></p>	
<p><a href="#">שגרת עבודה</a></p>	

<p><b>פתח דבר</b></p> <p>על מנת לשפר את השירות הניתן לזקן ולהשיג ראייה כוללת של צרכיו, ובעקבות השינויים שחלו בהסדרי קבלת הקהל בסניפים, עלה הצורך בריענון ועדכון ההנחיות בכל הקשור לעבודה המשותפת בין יחידות הייעוץ לקשיש ליחידות הסיעוד בסניף.</p> <p><a href="#">חזרה</a></p>
--

## קבלת קהל

פונה המבקש להגיש תביעה חדשה, תביעה חוזרת או תביעה להחמרה, יתקבל על ידי הייעוץ לקשיש לצורך הסבר, מתן מידע וסיוע במילוי הטופס. לאחר מכן, יפנה מתנדב הייעוץ לקשיש עם הפונה לדלפק הקדמי (ללא עמידה בתור) לצורך בדיקת שלמות התביעה ורישום במערכת מרום. פונים המגיעים לסניף לבירורים אחרים, יקבלו מענה על ידי מתנדבי הייעוץ לקשיש. במקרה בו למתנדב אין יכולת לתת מענה לפונה, הוא יפנה לעובד (מנהל/מרכז) הייעוץ לקשיש בסניף. בימים בהם עובד הייעוץ לקשיש לא נמצא בסניף יפנה המתנדב ישירות למחלקת הסיעוד, הפנייה למחלקת סיעוד תהיה בצורה מרוכזת או על פי שיקול דעת במקרים בהם נדרשת תשובה מיידית. "מחלקת הסיעוד בסניף תקבע תורנות בין עובדיה, על מנת שבכל יום קבלת קהל, יהיה עובד סיעוד זמין למתן מענה, לטובת פניות מהייעוץ לקשיש". במקרה הצורך יגובשו הסדרים מקומיים מתאימים למתן שירות הולם לקשישים.

[חזרה](#)

## סירוב לשיתוף פעולה

במקרים בהם גם לאחר שהיועץ שוחח עם המשפחה, הקשיש עדיין מסרב לשתף פעולה בביצוע הערכת התלות, יש להפנות את המקרה לייעוץ לקשיש.

[חזרה](#)

## ניתוק מגע – אי המצאת מסמכים

במקרים של "ניתוק מגע" או אי המצאת מסמכים, יפנה פקיד התביעות לייעוץ לקשיש מיד עם משלוח המכתב לתובע, על מנת שמתנדבי הייעוץ לקשיש יפנו לתובע (טלפונית או בביקור) להסבר בדבר המסמכים החסרים להמשך הטיפול בתביעה. הייעוץ לקשיש ישיב לפקיד התביעות על תוצאת הברור לא יאוחר משבוע מיום הפנייה.

[חזרה](#)

### טיפול בתלונות וערעורים

במקרים של תלונות/ערעורים בהם פקיד התביעות או היועץ המטפל בתלונה, מוצא כי מדובר בקשיש הזקוק לסיוע ושירותים קהילתיים אחרים – לדוגמא – מתלונן הקובל על בדידות, על הצורך בעזרה בניידות מחוץ לבית או תובע "סידרתי" – תופנה התלונה לייעוץ לקשיש.

[חזרה](#)

### ביקור מעריך אצל קשיש ערירי

במקרים בהם מדובר בקשיש ערירי והמעריך רואה שיש צורך בעזרה של מתנדב, בתאום הביקור או בעזרה בתרגום, יש לפנות למנהל תחום הייעוץ לקשיש בבקשה לבחון אפשרות להיעזר במתנדב.

בכל מקרה, גם אם בדיקת ההערכה בוצעה ללא קושי, פקיד התביעות יעביר לייעוץ לקשיש את פרטי הקשיש הערירי לצורך יצירת קשר, מעקב וסיוע במסגרת הייעוץ לקשיש.

[חזרה](#)

### קבלת מידע והתייחסות לפניות הייעוץ לקשיש:

מתנדבי הייעוץ לקשיש עורכים ביקורים אצל זכאי סיעוד הן במסגרת ביקורי הבקרה והן במסגרת הביקורים הקבועים וכן אצל קשישים אשר תביעתם לסיעוד נדחתה. במהלך ביקורים אלה עשויים המתנדבים לזהות שינויים (פיסיים, מנטליים, משפחתיים וחברתיים) וצרכים העשויים להשפיע, בין היתר, על שיעור הזכאות בסיעוד.

פקיד התביעות מתבקש להתייחס בכובד ראש לכל פנייה של מנהל תחום הייעוץ לקשיש בנושא ולכל מידע הנמסר מהייעוץ לקשיש בדבר מצבו וצרכיו של הקשיש ולתת מענה בהתאם בכתב או בעל-פה.

[חזרה](#)

### שגרת עבודה:

- יש לקיים אחת לרבעון ישיבות עבודה של מחלקות הסיעוד והיעוץ לקשיש בסניף, וכן עם היועצים בסיעוד, לצורך העברת מידע ועדכונים.
- הפנייה של הייעוץ לקשיש אל פקיד תביעות ותשובת פקיד התביעות, תעשה בטופס בל/4307- הטופס עודכן במערכת טפסים.
- הפנייה של פקידי תביעות לייעוץ לקשיש תעשה בטופס בל/2618.

[חזרה](#)

### [חתימה](#)



ורה שלום  
מנהלת אגף היעוץ לקשיש



ארנה זמיר  
מנהלת אגף סיעוד

### רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד  
העתק לידיעה: גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי  
מנהלי סניפים  
מנהלי תחום גמלאות  
מנהלי סניפי משנה  
פקידי תביעות סיעוד  
מרכזי דלפק קדמי  
מנהלי מרכז מידע טלפוני  
מנהלי תחום – היעוץ לקשיש  
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום סיעוד

[חזרה](#)