

הגיל החדש

גליון מס' 26 | פברואר 2018

שירות, צרכנות נבונה

ומיצוי זכויות בגיל המבוגר

קוראים יקרים,

בימים אלו שירות היעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח לאומי, נערך לעדכון רשימת התפוצה של עיתון "הגיל החדש".

כדי להמשיך ולקבל את העיתון אנא השיבו על השאלות הבאות ולשלחו אלינו לכתובת דוא"ל:
yeutzlk9696@nioi.gov.il או לפקס 03-6751192.

אלו נושאים היית מעוניין לקרוא בגיליונות הגיל החדש?
האם אתה מעדיף לקבל את העיתון באמצעות דואר ישראל או כקובץ מצורף בדוא"ל? במידה רבה

• במידה בינונית

• במידה מועטה, סמן X

עד כמה מעניינים אותך הנושאים המופיעים בגיליונות?
עד כמה אתה נחשף למידע חדש בגיליונות הגיל החדש?
עד כמה המידע תורם להבנתך ועיסוקיך?

נא מלא את הפרטים הבאים:

• שם פרטי

• שם משפחה

• מספר זהות מלא

• כתובת ישוב

• מיקוד

• מספר טלפון

• מספר נייד

• כתובת דוא"ל

תודה על שיתוף הפעולה!

קרדיטים:

[מו"ל](#)

אגף היעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

[עורכת](#)

שרון כץ

[חברי מערכת](#)

ורה שלום

מנהלת אגף היעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

דפנה כהן

סגנית מנהלת אגף היעוץ לאזרח הותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

עיריית בינות

אחראית תחום הדרכה באגף היעוץ לאזרח הותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

גדי פורת

מנכ"ל ועורך, דורות

לקידום אוכלוסיה מבוגרת

עריכה והפקה

דורות לקידום אוכלוסיה מבוגרת

עיצוב גרפי

studiofux

כתובת להחזרת דברי דואר

ביטוח לאומי, סניף רמת גן

רחוב חשמונאים 15, רמת גן

כתובת המערכת

ת.ד. 1417 כפר סבא

טל. 09-7658088

פקס. 09-7662661

gilhadash@gmail.com

קוראים יקרים,

במהלך השנים האחרונות, זכויותיהם של אזרחי המדינה במוסדות השונים התרבו מאוד ונעשו יותר ויותר מורכבות להבנה ולמיצוי. זאת, בעיקר בשל ההקשרים הרבים, ההגדרות השונות וההבדלים במעמד האישי והמשפחתי של כל אזרח ואזרח. בעבר, צרכנות נבונה הייתה נחלתם של אנשים המודעים לנושא, ומיצוי זכויות היה נושא שעסקו בו אנשים נחשבים וחדורי מוטיבציה בלבד. התחושה הכללית של האזרח הפשוט הייתה חוסר אונים מול "גורמים נסתרים", המנהלים את עולמנו. אני מקווה, שהזמנים ההם, שהתאפיינו בתחושת כניעה לגזרות, חלפו מעולמנו.

בימינו, המודעות למימוש זכויות הולכת וגוברת וקיימים גורמים מקצועיים והתנדבותיים המסייעים לאזרחים בהבנת תמונת הזכויות המלאה, הרלוונטית להם, וזאת מבלי שגורם כלשהו "ינגוס" חלילה בחלק מהזכויות המגיעות להם.

חלק מרכזי מתפקידנו, בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי, הוא לספק מידע רלוונטי לאזרחים ותיקים ולסייע להם באופן מעשי במיצוי זכויות גם במסגרת המוסדות בקהילה. ברור לנו מעל לכל, כי המידע חיוני ואף קיומי עבור אנשים רבים. "ידע הוא כוח", אבל רבים מאתנו חוששים מחיפוש הידע הדרוש למימוש זכויותינו בגלל הפחד מהבירוקרטיה ומהטרטור הכרוכים בכך. קושי בולט, המלווה אנשים מבוגרים, הוא לחץ הזמן והקצב המהיר בכל הקשור לנושא מיצוי זכויות וצרכנות נבונה. לא פעם, גם הכלים הטכנולוגיים החדשים מאיימים על האזרחים הוותיקים וזרים להם, ולעתים זו השפה המשפטית והמקצועית, שבה כתובות הזכויות, והיא סבוכה להבנה. כך נוצר מצב, שבשל השונות והמורכבות של הגישה והשיטה המקובלות כיום במיצוי זכויות, אזרחים רבים משלמים מחיר, המתבטא בירידה באיכות חייהם.

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו מקיים בכל שנה, בכל סניפי הביטוח הלאומי בארץ, קרוב ל-140 ימי מידע עבור אזרחים ותיקים, מספר חודשים טרם הגיעם לגיל פרישה. מטרת ימים אלה היא לחשוף בפניהם באופן מסודר את מגוון הזכויות, כדי לעורר מחשבה ולתת כלים לצורך בחירות והחלטות עתידיות חשובות.

הדוגמאות המובאות בגיליון זה באות להמחיש לכם, הקוראים, את ערכה של שיחת התייעצות עם גורמים אחרים ובעיקר עם יועצים ומתנדבים, חדורי מוטיבציה, כדי להבין את הסיפור העיקרי שמאחורי הרגשות, ההתלבטויות והקשיים המלווים את האזרח הוותיק – השואל/פונה. אנו מכירים בכוחות השונים הפועלים על אנשים, הנמצאים במצבים קשים בחייהם, שבהם הם מוותרים על זכויותיהם בגלל הקושי הכרוך במיצוין.

לאור זאת, מצאנו לנכון להנגיש בחוברת אחת ומורחבת דרכים אפשריות, המציעות לאזרח הוותיק ומשפחתו עזרה בהבנה רחבה יותר של הנושא. בגיליון זה תקראו על נושא מיצוי זכויות וצרכנות נבונה מזוויות ראייה שונות וכן תקבלו מידע ועצות שימושיות שיכוונו אתכם לחשיבה, אך במקביל ולא פחות חשוב - לעשייה ממשית.

קוראים יקרים, אני מעודדת אתכם לקרוא את כל המאמרים החשובים שבחוברת זו ומדרבנת אתכם להעז ולהתמודד מול הגורמים השונים, כדי למצות את זכויותיכם. אם מצאתם שאינכם מסוגלים להתמודד בעצמכם עם המורכבות, הנכם מוזמנים לפנות אלינו לסניפים בשעות קבלת הקהל או אל מרכז התמיכה והמידע הטלפוני *9696, בימים א'-ה', בין השעות 9:00-12:30, ותיענו מיד. מי ייתן ואוסף המאמרים בחוברת זו, המוקדשת כולה לנושא מיצוי זכויות וצרכנות נבונה בגיל השלישי, יסייע ויועיל לכם ולבני משפחותיכם.

שלכם,

ורה שלום

מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, הביטוח הלאומי

סיפור על בית קפה, עוגת קינמון ואישה אחת זקנה וחכמה

סיפור מהחיים ומהמחקרים על גמישות מוחית, תיוגים שליליים ועל הקשר שבין אמצעים טכניים פשוטים לביטחון עצמי

ד"ר בעז בן-דוד וד"ר הדס אראל

בואו נדמיין את המצב הבא: את נכנסת עם חברות לבית הקפה בשכונה לשתות קפה ולאכול עוגה. מתברר לך שבית הקפה החליף בעלים וכנראה החליט להיות נגדך היום. התפריט החדש והמעוצב בלתי קריא. פשוט אי-אפשר לקרוא כי הגופן קטן מדי. וכדי שהעיצוב יהיה "מיוחד", המילים כתובות בצבע כחול בהיר על רקע ירוק. במצב הזה, כבר ממש קשה להבחין באותיות. אם זה לא מספיק, המעצבת המדופלמת החליטה שיהיה הרבה יותר רומנטי אם יעמעמו את התאורה בבית הקפה. בתאורה הקלושה, עוד יותר קשה לך לקרוא את התפריט. אבל את לא נכנעת, כבר עברת דברים קשים מזה בחיך ותמיד ניצחת – קצת תפריט לא ברור לא ישבור אותך! את מתאמצת לקרוא, מצליחה להבין, אבל המאמץ הגדול להבין את התפריט גוזל יותר מדי משאבים ואת לא שמה לב שבעוגה החדשה שבתפריט כתוב בקטן "עם קינמון". ואת ממש, אבל ממש, לא אוהבת קינמון – ועוד בעוגה?! העוגה הגיעה לשולחן והרחת את הקינמון – זה לא לעניין. את רוצה להחליף את העוגה. סביר? סביר! קראת למלצרית. היא הגיעה, מלמלה משהו לא ברור. אולי זאת לא היא אשמה, את אומרת לעצמך, אולי אלו הרמקולים החדשים שהתקינו פה, שמשדרים בעוצמה בלתי נסבלת שירים של סטאטיק ובן-אל, הכוכבים החדשים. אבל את לא נכנעת! שום מלצרית ממלמלת לא תשבור אותך. את מבקשת ממנה לחזור שוב על דבריה. עכשיו קורה משהו. המלצרית מתמקדת לרגע בפנים ומבחינה בצד העיניים בקמט או שניים. אלו דווקא קמטים שאת גאה בהם וזכית בהם ביושר; מלחמות, ילדים, עבודה, הפסדים וניצחונות. וכמו ששרים סטאטיק ובן-אל ברדיו בדיוק עכשיו בלהיט התורן "קמטים יפים עלייך כמו דרגות" (לקוח מהשיר "הכול לטובה"). אבל לא נראה שהמלצרית מתרשמת מכך. היא אמנם מזמזמת את השיר, אבל לא מקשיבה למילים. היא משנה את הטון ופונה אלייך באופן מתנשא, כמו היית ילדה קטנה. מזל שממילא אי-אפשר להבין מה היא אומרת ברעש הנורא. כאן, לראשונה, את נשברת. החלטת להישאר עם העוגה והקינמון. את אומרת לעצמך "אולי כבר היה עדיף להישאר בבית". בדיוק אפית עוגה מצוינת ובלי קינמון. החברות מגיעות ומצילות אותך משממון. אבל גם זה כבר לא כמו שהיה בבית הקפה לפני השיפוץ. קשה להבין אפילו את החברות ברעש. במיוחד קשה להבין את דברי החברות באפילה, כשלא ניתן לראות היטב את הפנים שלהן. שילמתן את החשבון וחזרתן הביתה. אפילו השארתן טיפ, כי המלצרית בחורה צעירה – מה היא כבר יודעת על העולם?

מה קרה כאן? מה לא בסדר בסיפור? ה-כ-ל. בית הקפה הוא עסק שמטרתו להרוויח כסף ביושר. עד כאן הכול טוב. אבל בית הקפה לא מודע לכך שתאורה, עיצוב התפריט, אקוסטיקה ועוצמת המוסיקה חשובים לא פחות מאיכות הקפה. אי-אפשר ליהנות מעוגה טובה בלי לראות אותה כמו שצריך, כך כל אופה מתחיל יודע לצטט. אז אחרי שעמלו על העוגה, מגישים אותה בחדר חשוך. מה ההיגיון? עיצוב התפריט נועד למשוך אותך ולגרום לך ליהנות מחוויה נעימה – אבל את לא נהנית כשקשה לקרוא. המוסיקה נועדה לתת אווירה נעימה, אבל כשהמוסיקה מטרטרת – נעים זה בטח לא. והכי חשוב, את גאה במי שאת - סטאטיק ובן-אל ברדיו שרים "את מזמן כבר לא ילדה" והשורה מתאימה לך ואת לא מתביישת בזה. אז למה שמלצרית תדבר אלייך אחרת? אולי את שומעת פחות טוב ממנה ברעש, אבל את בטח לא מבינה פחות ממנה.

מוח גמיש ומשתנה

בשני העשורים האחרונים, מחקרים אקדמיים רבים מתמקדים בשימור יכולות בזיקנה. המחקר מראה, כי אבד הכלח על התפיסה המסורתית, לפיה שינויים קוגניטיביים ובריאותיים בגיל 65 מחייבים פרישה. מחקרים מתחום מדעי המוח מצאו, שניתן לייצר נירונים (תאי עצב) חדשים במקומות מסוימים במוח לאורך כל החיים! בנוסף לך, אנחנו יודעים שאפשר ללמוד דברים חדשים גם בגיל 80. אם פעם חשבנו שהמוח הבוגר הוא יציב ולא משתנה, הרי היום כבר מקובל לחלוטין שקיימת "פלסטיות מוחית" – גמישות מוחית במשך כל שנות חיינו, המאפשרת שינוי ולמידה.

בשבחי האמצעים הטכניים

אז למה בבית הקפה הרועש והחשוך את פתאום מאבדת מהחוכמה ומהתבונה שלך? ולמה חמש דקות אחר כך ברחוב מואר ושקט – חוזר אלייך הביטחון העצמי ואת חזרת להיות מי שאת – חכמה עם ניסיון חיים וחזקה? תשובה לך ניתנת במחקרים העדכניים המראים, ששינויים חושיים, כמו ירידה בראייה ובשמיעה, משפיעים על ביצוע. מספר גדול של מחקרים מלמד, כי ניתן לממש את הפוטנציאל של בני ה-70 באמצעים טכניים פשוטים, המתאימים את הסביבה לירידה החושית המופיעה עם הגיל.

אספר לכם על שורת מחקרים שאני עורך במעבדה שלי, במרכז הבינתחומי בהרצליה. בעשר שנים האחרונות, מחקרים רבים בעולם מראים, כי כאשר בודקים ביצוע במבחני IQ (מבחני "אינטליגנציה" נירו-פסיכולוגיים) ניתן לראות שגורמים כמו תאורה, גודל הגופן, רעש והעוצמה שבה מקריאים את ההוראות משפיעים על הציין. במעבדה שלי לקחנו את זה צעד אחד קדימה ואנחנו מראים שניתן "לעזור" לבני 60 פלוס להעלות את הביצוע במבחני IQ, אם נתאים את המבחן לשינויים בראייה ובשמיעה. ניקח לדוגמה מבחן הבוחן הבנת הנקרא. זו משימה שאינה שונה בהרבה ממשמת הבנת התפריט. הצגתי את המבחן פעם אחת באופן הרגיל – כמקובל במבחנים בעולם, ופעם אחרת באופן המותאם לראייה ולשמיעה של קבוצת הגיל (למשל, גופן גדול יותר ברור יותר, תאורה טובה, חדר שקט ללא רעש). והנה – הפלא ופלא! העליתי לבני ה-70 את הציין! כלומר, התאמת הסביבה לשינויים בראייה ובשמיעה מאפשרת לממש את פוטנציאל המוח הבוגר - כך יכולות החשיבה באות לידי ביטוי במלואן.

אז מה אפשר לעשות בחיים מחוץ למעבדה? בואו נחזור לבית הקפה החשור. המאמץ הקוגניטיבי הקשור בקריאת התפריט משאיר פחות "רזרבות" (עודפים) של יכולות קוגניטיביות הדרושות כדי לעבד את המסר באופן יעיל. כך קרה, שלא שמת לב שהיה רשום (אבל בקטן), שבעוגה יש קינמון. הפתרון פשוט וקל. בסמארטפון שלך יש תכונה מאוד לא מתוחכמת אבל יעילה - פנס. כשאת משתמשת בו - לפתע התפריט הופך נהיר. מה המסר? יכולת קבלת ההחלטות שלך ירדה בשל תנאי התאורה (החשכה והתפריט הלא ברור), אבל לא עברת תהליך מואץ של הידרדרות מוחית ברגע. ואכן, פנס אחד קטן והנה, חזרת למלוא היכולת שלך. מכאן אנו למדים, שפתרונות פשוטים יכולים לפצות על שינויים תלויי-גיל בראייה ולממש את הפוטנציאל של כל אחד ואחת מאתנו.

המשימה: לנטרל את התיג השלילי

מה עושים עם הרעש? הרי לפעמים את מרגישה ש"קשה לך לשמוע את עצמך חושבת ברעש הזה". פשוט מבקשים להנמיך את המוסיקה. אבל לא תמיד אנחנו מבקשים זאת... למה אנחנו לא מרגישים נוח פשוט להתעקש, הרי אנחנו לקוחות משלמים, ולדרוש שינמיכו את המוסיקה? זה ככל הנראה קורה בגלל תהליך שנקרא "איום תיוג". איום תיוג (סטריאוטיפי מאיים) הוא הפחד שהחברה החיצונית תשפוט אותך באופן מוטא רק בגלל גילך. ה"איום" הזה גורם לנו באופן פרדוקסלי דווקא להתנהג עוד יותר בהתאם לתיג השלילי. אחד התיגים הנפוצים כנגד בני ה-70 מדבר על ירידה בזיכרון למידע חדש. כבר מגיל 40 אנשים מייחסים בשוגג מקרי שכחה יומיומיים לגילם (למשל, למה איבדתי את המפתחות? "אני בן 45 וכבר לא צעיר"). לפחד מהתיג על ירידה בזיכרון עם הגיל יש מחיר. כך, לדוגמה, אם אנו פוחדים שיתייגו אותנו כמי שהזיכרון שלהם לא טוב בגלל הגיל – אנחנו נשכח יותר. אם מעלימים את התיג – אנחנו זוכרים הרבה יותר טוב. איך בחנו את זה במעבדה? קבוצה גדולה של מחקרים הראתה, שאם נעורר את איום התיג ונאמר לאדם "אתה תשכח, כי אתה זקן", הוא ישכח, אך אם נבקש להפחית את איום התיג ונאמר לו "אתה תצליח, כי יש לך ניסיון" – הנה הוא מצליח. למשל, מחקר מ-2014 מאוניברסיטת טקסס AM מראה, שדי להקריא לבן 70 את ההוראות לקראת מבחן זיכרון, כדי לגרום לו להרגיש זקן מכפי גילו ולהתנהג בהתאם לתיג המאיים. מחקר אחר מאוניברסיטת טאפטס בבוסטון מראה, שאם "מסוויים" מבחן זיכרון כמבחן ידע לשוני, מצליחים להפחית את הפחד מתיג שלילי אצל בני ה-60 והביצוע במבחן זיכרון עולה משמעותית, ויכול אף להשתוות לזה של סטודנטים צעירים! כלומר, האופן שבו ממסגרים מצבים חברתיים יכול לסייע לממש את פוטנציאל המוח הבוגר.

בשביל ללמוד איך ניתן ליישם את התובנות מהמדע לשטח הוקם במרכז הבינתחומי בהרצליה, בשנה האחרונה, "מכון תבונה לחקר פוטנציאל המוח הבוגר" www.tvunacenter.com. המכון הוא שיתוף פעולה של המעבדה של כותב רשימה זו, המתמקדת בבחינת שיפור בביצועים קוגניטיביים-התנהגותיים, למעבדה של פרופסור דניאל לוי, המתמקדת בשיפור ביצועים מוחיים.

במכון אנחנו מקיימים סדנאות קטנות, "שיח עם מומחים" והרצאות שבהן אנו מלמדים על מחקרים חדשים לשיפור הזיכרון והקוגניציה, בריאות מוחית, ועוד. המטרה שלנו היא להנגיש לקהילה (ולא רק לסטודנטים שלנו) את סודות שימור ושיפור הזיכרון והקוגניציה לאורך החיים. והכי חשוב לנו, לתת כלים פרקטיים לחיים איכותיים בגיל מתקדם. בקרוב, אנו גם פותחים קורס לשוחרי מדע המוח הבוגר.

סקרנים? כנסו לפייסבוק "מכון תבונה לחקר פוטנציאל המוח". לשאלות דוא"ל: tvunacenter@gmail.com ר בעז בן-דוד, מנהל מכון תבונה לחקר פוטנציאל המוח הבוגר. ראש המעבדה לתקשורת ונירו-פסיכולוגיה לאורך החיים (CANlab), בית הספר ברוך איבצ'ר לפסיכולוגיה, המרכז הבינתחומי הרצליה.

ד"ר הדס אראל, בית הספר ברוך איבצ'ר לפסיכולוגיה, והמעבדה לחקר חדשנות במדיה (Mllab), המרכז הבינתחומי הרצליה.

חיים עם מה שיש!

כדי לסגל דפוסי התנהלות נכונה בתקופת החיים החדשה, שבה משתנים האתגרים החברתיים, הבריאותיים והכלכליים, יש בראש ובראשונה ללמוד איך לחיות בטוב ובכבוד עם מה שיש ועם הזכויות המוקנות לכם כבני הגיל השלישי

גיל פנחסי

כדאי להתחיל את המסע שלאחר הפרישה עם ראייה חיובית למה שכבר הספקנו בחיינו, ולהסתכל קדימה בעיניים מפותחות בכל הקשור להתנהלות הצרכנית והכלכלית שלנו. בסקר שנערך לפני כשלוש שנים דיווחו כמחצית מהנשאלים, בני הגיל השלישי בארץ (49.6%), שהיכולת של משק הבית להסתדר כלכלית נעה בין מידה מסוימת של קושי עד קושי רב. נתון זה מקבל משמעות נוספת לאור נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מספטמבר 2017, לפיהם בני 65 ומעלה מהווים 10.23% מתוך 8,743,400 תושבים. האוכלוסייה בישראל צפויה להזדקן מאוד בעשורים הקרובים: מספר הקשישים (בני 70 ויותר) צפוי להכפיל את עצמו מ-610,000 לכ-1.24 מיליון עד 2035 (מרכז טאוב, מאי 2017). תקופת הגמלאות היא, למעשה, התקופה הראשונה בחיינו שאנו ללא מסגרת, שבמידה רבה הגדירה את זהותנו (אחרי הגן, בית הספר, הצבא, הלימודים, ההכשרה והתעסוקה), ולכן עלינו לבנות לעצמנו תכנית עתידית, בהתאם לצרכים ולרצונות שלנו. זוהי תקופת חיים חדשה, שבה האתגרים החברתיים, הבריאותיים והכלכליים משתנים. רשימה זו שלפניכם מיועדת לעורר בכם, הקוראים, את המודעות שצריך ללמוד איך לחיות בטוב ובכבוד עם מה שיש ועם הזכויות המוקנות לנו כבני הגיל השלישי.

“מספר הקסם” - בניית תקציב ותכנון עתידי

העיקרון המנחה, שאמור להוביל אותנו, הוא: “חיים ממה שיש!” בהמשך אציג את הדרך המעשית להגיע ל“מספר הקסם” – המספר המבטא את סכום כסף החודשי שאנחנו צריכים, כדי לחיות ברמה שאנחנו חפצים, כל אחת ואחד על פי מה שיגדיר לעצמו ועל פי סדרי העדיפות הנכונים לו/לה/לזוג.

שיקוף

בשלב הראשון, כדי ש“נדע איפה אנחנו חיים”, יש למפות בצורה מסודרת את כל ההכנסות וההוצאות החודשיות שלנו (חשבונות של מזון, דלק, תקשורת, ביטוחים, הוצאות רפואיות, סיוע לילדים, החזרי חוב, ועוד). ניתן להוריד טפסים לרישום ההכנסות וההוצאות מאתר עמותת “פעמונים”, שזה תחום עיסוקה. תמונת המצב שתתקבל תשקף את התנהלותנו הכלכלית. זהו למעשה “מספר הקסם” - כמה כסף אנחנו צריכים. במקביל, נוכל לראות האם אנחנו שולטים בהוצאות שלנו? האם אנחנו מאוזנים? האם קיים פער שלילי (יותר הוצאות מהכנסות)? האם קיים פער חיובי, שמשאיר לנו כסף פנוי לחיסכון לעתיד/לדברים בלתי צפויים?

תיעודף

השלב הבא נועד למקרה שיש פער שלילי בין ההוצאות להכנסות - יותר הוצאות מהכנסות. במקרה כזה, יהיה עלינו לצמצם את הפער באמצעות קיצוץ בהוצאות על פי סדרי עדיפויות בכל סעיף. על בני הזוג לשבת יחד ולהחליט באיזה סעיפים אפשר לקצץ והיכן בלתי אפשרי.

תקציב

בשלב הזה נתכנן תקציב על ידי קביעת גובה ההוצאה בכל סעיף. אנחנו “שרי האוצר” של עצמנו ואם סיימנו את ההקצבה החודשית לסעיף מסוים ננהל את ההעברות התקציביות בין הסעיפים מבלי לחרוג מתקציב המסגרת. אם יש עדיין הוצאות מחויבות המציאות, ואין לנו מהיכן לכסותן, יהיה צורך להגדיל את ההכנסות. עלינו לערוך בקרה חודשית על ההוצאות בפועל אל מול התקציב ולתקן את ההתנהלות או לעדכן את התקציב בהתאם לצרכים המשתנים.

תכנון עתידי

חלק מההוצאות העתידיות שלנו הן צפויות. למשל: חשבונות שוטפים, שיפוץ, נסיעות, טיפולי רכב, שדרוג רכב, שמחות משפחתיות, אך חשוב להתכונן תקציבית גם להוצאות בלתי צפויות, כמו תיקון מקרר/מכונת כביסה/רכב ולכן מומלץ להקצות לכך בתקציב המשפחתי החודשי כ-5% נוספים. כדאי להתכונן עם רזרבות גם להוצאות עתידיות, הקשורות באפשרות לירידה במצב הבריאותי: סיוע סיעודי, מכשירי עזר רפואיים, שיפוץ לצורך התאמת הדירה, דיור מוגן. לשם כך, מומלץ להצטייד בביטוח סיעודי מתאים.

תיק ריכוז נכסים

למען הסדר הטוב בחיינו וגם לאחר 120 שנה, כדאי להכין את תיק ריכוז הנכסים שיכלול:

- פירוט חשבונות הבנק (עו"ש, מט"ח, חסכונות, ני"ע).
- נושאים רפואיים: קופת חולים, רופא המשפחה, ביטוח רפואי פרטי, ביטוח תאונות אישיות, ביטוח סיעודי.
- חסכונות לעתיד: ביטוחי חיים/מנהלים, מוצרי החיסכון הפנסיוני, קרנות השתלמות (ניתן לאתר חסכונות שנשכחו בסיוע אתר "הר הכסף" של משרד האוצר).
- פוליסות ביטוחי בית, רכב ונוספות (ניתן להסתייע באתר "הר הביטוח" של רשות שוק ההון על פי מספר תעודת זהות).
- נדל"ן: כתובת ומידע נוסף.
- עו"ד מטפל: צוואה, אפוטרופסות מותנית.

הגבולות הכלכליים עם המשפחה

סקר שנערך לפני כשנה בקרב מדגם מייצג של 800 הורים וילדיהם הבוגרים (מכלל שכבות האוכלוסייה) מגלה, כי 87% מההורים מעניקים לילדיהם הבוגרים ובעלי המשפחות (שעזבו את הבית) סיוע כספי מידי חודש. 66% מתוך ההורים מסייעים לילדיהם באופן קבוע מידי חודש בסכום ממוצע של כ-2,100 ₪ (25,200 ש"ח בשנה). 25% מההורים במדגם מעניקים סיוע כספי באמצעות קניות בסופר, הוצאות על הנכדים (חוגים, בגדים), כיסוי המינוס בבנק או השתתפות בשכ"ד/משכנתא. 76% מההורים מסייעים לילדיהם בהוצאות חד-פעמיות גדולות (קניית דירה/רכב/שיפוץ). כלל הסיוע הכספי של ההורים בשנה (חודשי וחד-פעמי) מסתכם בממוצע של כ-90,000 ₪. מחצית מההורים מציינים, כי העזרה לילדים הבוגרים פוגעת במידה בינונית עד רבה ברווחה הכלכלית שלהם. שאלה מוסרית, רגשית וכלכלית גדולה עומדת לפתחנו בגיל השלישי. מחד גיסא, "המשימה ההורית" - מי לא רוצה לעזור לילדיו "להסתדר"/"לעמוד על הרגליים"? מאידך גיסא, האם נכון לחסוך מעצמנו את מה שאנו צריכים? האם נכון לסייע לילדינו היום ובעתיד להסתייע בהם?

כמה מחשבות על האפשרויות להתנהל בעניין

- לתת זו זכות ולא חובה; אהבה והערכה לא קונים בכסף.
- לתת - במידה שמתאימה לכם ובשקיפות.
- אל תוותרו על צרכיכם. היותנו קורבן איננה תורמת. עליכם לדאוג לעצמכם בהווה ובעתיד, כדי שלא תיפלו למעמסה על הילדים. אנחנו רוצים אותם לצדנו עד 120.

הממד הצרכני

אנחנו חיים בחברה מערבית צרכנית, המעודדת, באמצעות שיווק אגרסיבי שאנו חשופים אליו בכל אמצעי אפשרי, לצרוך עוד ועוד. בדרך כלל, מדובר בדברים שלרוב אין לנו צורך אמיתי בהם. כפי שאמר טים ג'קסון (הממונה לשעבר על הכלכלה בוועדה לפיתוח בר-קיימא של ממשלת אנגליה): "משכנעים אותנו לבזבז כסף שאין לנו, עבור דברים שאיננו צריכים, לטובת אנשים שלא כל כך אכפת לנו מהם". כך אולי עולים מדדי המשק הלאומי והתל"ג, אבל האומנם יש שינוי לטובה במדדי האושר הפרטי והלאומי שלנו עם הגידול בצריכה? האם זו רכישה מתוכננת, שנעשתה אחרי מחשבה במסגרת סדרי העדיפויות התקציביים שלנו? חשוב לזכור, שעם היציאה לגמלאות ההכנסות שלנו קטנות. אז מה חושבים המפרסמים על הגיל השלישי: "היתרונות בפלח הזה רבים: יש להם הרבה זמן פנוי, הרבה כסף פנוי, תוחלת החיים שלהם עלתה מאוד עם השנים, הם צרכני מדיה משמעותיים בטלוויזיה, ברדיו ואפילו בדיגיטל".

אז איך נהיה צרכנים נבונים?

- לא כל מה ש"רוצים" באמת "צריכים". הפרידו בין צרכים קבועים (כל דבר החיוני לרווחתנו הפיסיית או הנפשית) לבין רצונות משתנים.

- השוו מחירים (יש אתרי השוואת מחירים), היו אסרטיביים מול הספקים השונים (סלולר, טלוויזיה, אינטרנט, עיתונים, בנקים...).
- כדאי לבדוק את החשבונות פעם בחצי שנה ולהתעדכן אם יש מבצעים.
- אין חובה להיות חברים במועדוני לקוחות שונים למרות היופי לכאורה של ארנק שנפתח עם שלל כרטיסים צבעוניים. השתייכות ל"מועדון" תמנע ממך, כצרכן, להשקיע בהשוואת מחירים מתוך הנחה מוטעית, שהמועדון שאתה חבר "תמיד אתך" במחיר הנמוך.
- ממשו את זכויותיכם כאזרחים ותיקים (חברת הזכויות תישלח אליכם עם קבלת תעודת אזרח ותיק או בפנייה למוקד 8840*).
- הישמרו ממכירות דרך הטלפון (טלמרקטינג), כשפרטי העסקה אינם ברורים לכם עד תום. הכירו את פרטי העסקה, כולל האותיות הקטנות. אם יש לכם חשש לגבי העסקה או שמופעל עליכם לחץ לחתום/לממש אותה, עצרו! ניתן לבקש שישלחו אליכם במייל או בפקס את ההצעה, כדי שתעברו עליה ביסודיות ובקשו שיחזרו אליכם במועד מאוחר יותר. חוק החוזים מאפשר ביטול עסקה/חזזה שנגעשו ברמייה או מתוך ניצול חולשה.
- כדאי לתעד שיחות עם נציגי שירות בטלפון (שם הנציג, תאריך, הסכום והתנאים שסוכמו).
- אפשר וכדאי להתייעץ עם בני משפחה שבקיימים יותר בטכנולוגיה ובהתנהלות מול נותני השירות והמוסדות השונים.

איך נחסוך בסופר?

- מוצרים בגובה היד והעיניים בדרך כלל יקרים יותר ממוצרים מקבילים במדף התחתון/העליון.
- אל תתפתו למבצעים בקופה: אם הייתם צריכים את המוצר הוא היה ברשימה ובעגלת הקניות שלכם. לא תמיד המבצעים משתלמים ולעתים מדובר במוצר שתוקפו יפוג בקרוב (שלישיית פסטה/קוסקוס שבועיים לפני פסח במבצע).
- שימו לב: בדרך כלל, מוצר הבית (לא המותג) זול יותר.
- הגיעו עם רשימה ואל תגיעו רעבים לקניות.
- בדקו את החשבונות. לפעמים אין התאמה בין מה שפורסם על המדף עם הנחה למה שהקופאית הדפיסה.

איך נחסוך בחשבון החשמל?

- בתקופת החיים הבאה עלינו לטובה אנחנו נמצאים יותר בבית ולפיכך משתמשים יותר בחימום/קירור. דאגו להפעיל את המזגנים בתכניות החוסכות אנרגיה (24 מעלות בקיץ ו-20 מעלות בחורף).
- אם אתם קונים מכשיר חשמל חדש - דאגו לדירוג אנרגטי טוב.
- השתמשו בטיימר לדוד החשמל.
- כבו מכשירי חשמל - מצב ה-standby עדיין צורך חשמל.
- השתמשו בנורות חסכוניות.
- אזרחים ותיקים, מקבלי השלמת הכנסה מביטוח לאומי, זכאים להנחה של 50% עבור 400 קוט"ש ראשונים מידי חודש (פנייה ל-103).

איך נחסוך במים?

- שימוש ב"חסכמים" חוסך שלישי מהצריכה היומית הממוצעת.
- כדאי להתקין במכלי ההדחה בשירותים אפשרות של הדחת חצי מיכל.
- אזרחים ותיקים, מקבלי השלמת הכנסה מביטוח לאומי (או גמלת סיעוד), זכאים לתוספת של 3.5 מ"ק לחודש בתעריף הנמוך.

שירותים רפואיים ותרופות

- מגיל 65 יש הפחתה בסך 50% בתקרה הרבעונית עבור מכונים וביקור אצל רופאים מקצועיים (פנו למוקדי השירות של קופות החולים אם ההפחתה לא התקבלה).
- סיוע ברכישת מכשירי שמיעה לבני 65+ על ידי קופות החולים.
- הנחה של 10% בדמי השתתפות עצמית וברכישת תרופות לחברי קופת חולים מעל גיל 72.

איך נחסוך בהוצאות הרכב/תחבורה?

- נהיגה רגועה במהירות סבירה, עם צמיגים מלאים באוויר כנדרש ועם תא מטען לא עמוס בדברים מיותרים, יכולה לחסוך בין 15% ל-30% בהוצאות הדלק.
- ניתן להשוות תעריפי ביטוחי חובה באתר רשות שוק ההון.
- הליכה ברגל בריאה יותר וחוסכת תשלומי חניה.

- תעודת "אזרח ותיק", שמנפיק המשרד לשוויון חברתי, מקנה 50% הנחה בתעריפי נסיעה בתחבורה הציבורית (אוטובוסים, רכבת, רכבת קלה בירושלים).

שירותי בנקאות

- בדקו זכאויות והטבות במסלולי החשבון לאזרחים ותיקים.
- אחדו חשבונות בנק, כדי לחסוך בעמלות ובריביות ונהלו עליהן משא ומתן.
- הלוואות: בדקו היטב אם באמת צריך ומהו כושר ההחזר שלכם.
- צמצמו את מספר כרטיסי האשראי.

הנחה בארנונה

הרשויות המקומיות מעניקות הנחה בארנונה לאזרחים ותיקים (25%-100%) על פי מבחני הכנסה. המימוש דרך פנייה חתומה בכתב לרשות המקומית.

הנחה בצרכנות הפנאי

- אזרחים ותיקים זכאים ל-50% הנחה בכניסה למוזיאונים, לאתרי תיירות ולמופעים של תיאטראות רבים בארץ (למשל: מוזיאון ישראל, מוזיאון ת"א, מוזיאון המדע בחיפה, מוזיאון א"י, הקאמרי, תיאטרון חיפה, תיאטרון באר שבע, רשות הטבע והגנים...).
- הציגו תמיד את תעודת האזרח הוותיק (גם בחו"ל) ובדקו האם אתם זכאים להנחה.
- לא לשכוח - "שלישי בשלייקס".

לא משאירים מעטפה סגורה!

- קבלתם בדואר חשבון מנותן שירות כלשהו - פתחו ובדקו שאין חיובים חריגים.
- בדקו אם אפשר להוזיל דמי טיפול ועמלות שונות.
- למי לפנות במקרה של אי-שביעות רצון/מחדל בשירות?
- שירות הלקוחות של החברה, המועצה לצרכנות, הרשות להגנת הצרכן, "אמון הציבור", נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה.

תכנית פעולה

- בניית תקציב והתנהלות על פיו.
- הכנת תיק ריכוז נכסים.
- התנהלות צרכנית שקולה ומדודה.
- עדכון הגבולות הכלכליים עם ומול המשפחה.
- קביעת פגישה עם סוכן הביטוח/יועץ פנסיוני לדעת מה יש לכם.
- מימוש הזכויות של "אזרח ותיק" – פנייה לרשויות לקבלת ההנחות המגיעות לכם. אפשר להיעזר באתר "כל זכות", במוקד לאזרחים ותיקים *8840, במרכזי עוצמה, בשי"ל (שירות ייעוץ לאזרח).
- בחירה בין תעסוקה, יזמות והתנדבות או בשלושתם או בשניים מהם... ולא לשכוח להשאיר זמן לעצמכם ולמשפחה!

גיל פנחסי, גמלאי, מלווה משפחות, מנחה קבוצות ומתנדב ב"פעמונים"

מבט על ניצול כלכלי בגיל השלישי

לא מעט סכנות אורבות לקשישים בתחום הניצול הכלכלי, אך בהחלט ניתן לסכל אותן מראש ולהקטין את פגיעתן לאחר מעשה

מיכל ווזנר

כאנשים החיים בחברה המערבית אנו עושים הרבה כדי להרוויח כסף ולשמור עליו, ומנגד אנו נתקלים בניסיונות חוזרים ונשנים להוציא מידינו. אנו חשופים לפרסומות גלויות וסמויות, לניסיונות שכנוע ולהפחדות מצד אנשי שיווק. גם צעירים וגם קשישים עלולים לא פעם ליפול קרבן לפיתויי שווא, לעסקאות כושלות ולמסעות שכנוע, ועדיין, קשישים מועדים לסכנה של ניצול כלכלי יותר מאשר אנשים צעירים, וזאת מסיבות רבות. על מנת לכלכל את מעשינו בתבונה אנו זקוקים למידע, וכיום כדי להגיע למידע יש להשתמש לא פעם באינטרנט, כלי שאינו לגמרי נגיש לקשישים. עסקאות רבות מתבצעות כיום בטלפון, במהירות, ותוך שימוש במונחים הזרים לקשישים, ולא באופן הישן של משא ומתן פנים אל פנים או באמצעות חומר מודפס ושהות מספקת כדי לקרוא אותו. יתרה מזו, קשישים עלולים לחוות ירידה בקוגניציה, הפוגעת ביכולתם לעקוב ולהבין. במקביל, גדלה והולכת התלות בזולת, וממילא, יש יותר אפשרויות ליחסי ניצול. ברשימה זו

אנסה להצביע על חלק מהסכנות, האורבות לקשישים בתחום הניצול הכלכלי, ועל האפשרויות לסכל אותן מראש ולהקטין את פגיעתן לאחר מעשה.

עסקאות לא מוצלחות

משה הוא אלמן בן 80, החי בבדידות בדירתו בגבעתיים. בחודשים האחרונים הוא פיתח קשרים חברתיים עם אנשי מכירות: הוא מנהל שיחות טלפוניות ערות עם אנשי מכירות ששולחים לביתו מתנות שונות: מצעים, סירים, מגהצים, נעלי בית. עבור המתנות האלה גובים ממנו, לדעתו, רק "דמי משלוח", או סכומים פעוטים של כמה עשרות שקלים בודדים, ומחייבים את כרטיס האשראי שלו. את הקופסאות הרבות שמגיעות הביתה משה מאחסן בחדר הקטן שבדירתו. עוד לא חלפו שלושה חודשים מאז החל בתחביבו החדש, והנה החדר הקטן כבר מלא בקופסאות. משה עדיין לא מבחין בכך, אבל חשבון הבנק שלו הולך ומתרוקן, וסך התשלומים, להם התחייב, עובר כבר את הסכום של 30,000 שקלים.

עסקאות לא מוצלחות מתרחשות, בדרך כלל, בשלושה מוקדים עיקריים:

מכירות בטלפון, העלולות להפוך לתחביב, כמו במקרה של משה.

מכירות במקומות שאינם מקומות מכירה מוסדרים: כאשר אנו נכנסים לחנות אנחנו נמצאים בכוננות לביצוע עסקה. אנו יודעים שאנחנו נמצאים בזירה של מכירה ויכולים לרכוש או לצאת מן החנות כראות עינינו. לעומת זאת, כאשר אנו פוגשים איש מכירות במצבים אחרים אנו מוגנים פחות מפני ביצוע עסקה בלתי צפויה. יתרה מזו, אם המפגש עם איש שיווק מתרחש בתוך ביתנו שלנו, אין לנו אפשרות לקום וללכת ואנו עלולים לבצע עסקה רק כדי לסיים את המפגש, המתמשך לעתים עד אין קץ.

לא פעם איש שיווק מגיע לבית הלקוח רק כדי "להדגים" מכשיר חשמלי, "לדון" באפשרויות ביטוחיות או "להעריך ללא תשלום" את שווי הדירה. לכאורה מדובר במפגשים בעלי אופי "תמים", אך לעתים הם עלולים להפוך למכבש-לחצים אשר קשה מאוד להשתחרר ממנו מבלי לרכוש את המוצר. אני מכירה קשיש שרכש שואב אבק מיותר באלפי שקלים, ואפילו קשישה שמכרה את דירת מגוריה רק בגלל שמתווכת דירות הגיעה אליה הביתה "ללא כל התחייבות מצדה".

גם אנשי מכירות הפועלים מתוך דוכני מכירה במקומות מרכזיים ומציעים מכשירים סולריים או מנויים לעיתונים יכולים לתפוס אותנו "לא מוכנים", וכך גם אנשי שיווק המקיימים ערבי שיווק מוסוים, הנחזים לאירועים חברתיים חגיגיים. כך, למשל, קרה לאחת מלקוחותיי, אשר הלכה להרצאה על תוספי מזון וקוסמטיקה טבעית, ובסוף הערב חזרה הביתה עם סדרה שלמה של מוצרים, לאחר ששילמה עליהם סכום של 7,000 שקלים.

תיקונים בבית: כאשר משהו בבית מתקלקל נוצרת לא פעם תחושה של דחיפות, כאילו יש לתקנו תיכף ומיד. מאחר שקשישים רבים אינם מסוגלים לבצע את התיקונים בעצמם, הם מזעיקים איש מקצוע. איש המקצוע עשוי לזהות אדם בודד ותלתי, הבהול לבצע את התיקון ולא יודע מה היקף הבעיה ומה העלות הריאלית של התיקון. מכאן ועד ניפוח חומרת הבעיה ועלויות התיקון הדרך עלולה להיות קצרה.

כיצד ניתן להימנע מעסקאות לא מוצלחות ואיך אפשר לטפל בעסקאות לא מוצלחות שכבר בוצעו?

ישנן מספר דרכים המסייעות לנו להימנע מן המלכודות הללו לאורך זמן, בעזרת אימוץ כמה כללי התנהגות פשוטים:

מומלץ מאוד לקבל החלטה גורפת שלא לבצע עסקאות רכש בטלפון. לא רק זאת, שקשה מאוד לעקוב אחרי פרטי העסקה בטלפון ולהבין בדיוק כמה תשלומים יהיו, מה בדיוק המוצר ומה תנאי העסקה, אלא שבסוף השיחה הרוכש נשאר ללא כל תיעוד בכתב של פרטי העניין. יתרה מזו, מרגע שמתבצעת עסקת רכש אחת, פרטי הרוכש מועברים בין חברות השיווק השונות ומיד גדל מספר שיחות המכירה שהוא מקבל. כך קורה, שקשיש אשר ביצע עסקה טלפונית נחשף לעוד ועוד שיחות טלפון, המיועדות למכור לו עוד ועוד מוצרים.

- במקרה שבן הזוג או הורה קשיש נוהג לבצע עסקאות טלפוניות, כדאי מאוד לשוחח אתו על כך, ובמידת הצורך לקבל יחד החלטה על הגבלת הנגישות לכרטיס האשראי, כדי להקל עליו שלא להתפתות לעסקאות טלפוניות.
- קבלת החלטה, שכל הוצאה מעל סכום מסוים טעונה שיחה והתייעצות עם חבר-טלפוני. אפילו אם נדמה לי שאני עושה עסקה נהדרת ודחופה, עדיין כדאי מאוד שאתקשר לחבר הטלפוני שלי, אדם שלא נמצא בלהט ההתרחשויות, ואספר לו על העסקה. אפשר לסכם עם חברה טובה או עם קרוב משפחה, שבמקרה שאעמוד לפני הוצאה מעל סכום מסוים אתקשר לצורך התייעצות מהירה. זהו מנגנון יעיל שמונע עסקאות לא מוצלחות, ויש לו ערך מוסף – כאשר איש השיווק שעומד מהצד השני שומע שהקונה מתכוון להתייעץ עם אדם שלישי, יש בכך כדי להוריד מיד את רמת הלחץ שהוא מפעיל.

- מומלץ להשאיר את כרטיס האשראי ופנקס השקים בבית, כאשר יוצאים להרצאות או לפעילות תרבותית. כך, לא רק שאי-אפשר לאבד אותם, אלא שאי-אפשר גם להיגרר פתאום להוצאה בלתי צפויה בלחץ הנסיבות. מוטב לקחת סכום כסף לא גדול, המותאם להוצאה הצפויה.
- כדאי להימנע מהזמנת אנשי שיווק הביתה, גם "ללא התחייבות" מצד הקונה. אם בכל זאת מתפתים להזמין הביתה, רצוי להבהיר לו מיד שאין לנו אפשרות להתחייב ללא הסכמתו וברכתו של אדם שלישי.
- בכל מקרה של תיקון בבית, רצוי להזמין שני בעלי מקצוע ולשמוע שתי חוות דעת נפרדות לגבי התיקון הדרוש, היקפו ועלותו. כדאי לשקול נוכחות אדם נוסף בבית במקרה של תיקון. כמו כן, יש להודיע מראש לאיש המקצוע, שתידרש חשבונית מס ופירוט של העבודה שבוצעה.

ביטול עסקאות שכבר בוצעו

על פי חוקי הגנת הצרכן קיימת זכות ביטול לעסקאות בישראל. יש לנו, כצרכנים, זכות להתנתק מעסקה מתמשכת (כגון מני לעיתון, שירותי אינטרנט או כבלים וכדומה). יש לנו גם זכות לבטל עסקה בשל הטעיה או ניצול מצוקה, זכות לבטל עסקת מכר מרחוק (כגון העסקאות הטלפוניות שהזכרנו), וזכות לבטל עסקה ברוכלות (שהיא עסקה שלא בוצעה בבית עסק, אלא בדוכן מכירה או בבית הלקוח). קיימת גם זכות החזרה כללית של טובין שרכשנו. זכויות הביטול האמורות משתנות ותלויות בסוג העסקה, אבל תמיד מוגבלות בזמן. כך, למשל, ניתן לבטל עסקה שנעשתה בטלפון בתוך 14 יום מיום קבלת התמורה, ובמקרים מסוימים, לגבי אזרחים ותיקים, בתוך ארבעה חודשים מביצועה.

מאחר שחלון ההזדמנויות לביטול אינו ארוך, חשוב לזהות עסקאות לא מוצלחות שכבר בוצעו, להכיר בכך שנעשתה טעות ולא להתבייש להודות בכך, שנפלנו בפח.

ניצול כלכלי

רחל, אמו של אריק, יושבת מולי ודמעות זולגות על לחייה. היא דואגת לאריק: "איך ימצא עבודה? הוא לא מוצא את עצמו. תמיד היה ילד רגיש". היא אוהבת מאוד את אריק שלה. היא מסדרת את חדרו, מבשלת לו כל יום ארוחת צהריים, קונה לו בגדים, נותנת לו כסף. חשוב לה מאוד שלאריק יהיה כל מה שלבו חפץ. בחודש הקודם, כך היא מספרת בגאווה, קנתה לו טלפון סלולרי, "מהחדשים בשוק". את החשבון החודשי של הטלפון הזה היא זו שמשלמת: אריק לא עובד ואינו יכול להשתתף בהוצאות. הסיפור הזה נשמע לנו אולי סביר בהנחה שאריק הוא מתבגר צעיר, אך מדליק מיד נורות אדומות כאשר מתברר לנו שאריק הוא גבר בן 57 ואמו, רחל, מתקרבת לשנות ה-80 לחייה.

בגיל זיקנה גוברת התלות של הקשיש באנשים אשר סביבו. לעתים, קשה לו לצאת מן הבית ולערוך קניות, הוא זקוק למישהו שסייע לו, הוא פחות יודע מה מחירים הנכון של דברים ומה האפשרויות הקיימות בשוק. אין לו אפשרות להשוות מחירים. אין לו אפשרות לצאת בעצמו ולרכוש דברים. הוא תלוי בעזרה, ואינו רוצה להסתכסך עם מי שיכול להעניק לו אותה. מצב עניינים זה יוצר קרקע פורייה לניצול כלכלי מצד מכרים ומטפלים. הדוגמאות לכך רבות: מטפלת שמספרת לקשיש על מצבה הכלכלי הקשה ומקבלת ממנו "הלוואה", מבלי לחתום על מסמכים ומבלי להתחייב להחזרים כלשהם; שכן שעוזר בעריכת הקניות ומתמחר אותן במחיר גבוה ממחירן בפועל, ועוד. סוג נוסף ומסובך ביותר של ניצול כלכלי הוא ניצול על ידי קרובים מדרגה ראשונה, בני זוג או ילדים בגירים. במקרים רבים, ילדים בגירים של הורה קשיש "חוזרים הביתה" לאחר גירוש או קריסה כלכלית, מתגוררים בבית הקשיש ונסמכים על שולחנו. במקרה כזה, רגשות של אהבה ודאגה מתערבבים עם רגשות אשם ועם חוסר האונים של ההורה מול ילדיו הבוגרים, והוא מוצא את עצמו בתוך מערבולת של ניצול כלכלי, כשחיייו הופכים לגיהנום.

על מנת להימנע מניצול כלכלי, הנובע מתלות, ניתן לנקוט בכמה אמצעים:

- כאשר מעסיקים מטפל, כדאי מאוד שלא הקשיש יהיה אחראי לתשלום שכרו של המטפל, אלא אדם שלישי. כך, יחסי הקשיש עם המטפל נשארים "נקיים" ומובטח שלא יופעל עליו לחץ למתן מענקים והלוואות.
- ניצול צומח ומשגשג במחשכים. ככל שיש שקיפות רבה יותר, פוחת הסיכון לניצול. לכן, כדאי מאוד לייצר שקיפות. אם נותנים הלוואה למטפל, יש לכתוב מסמך המתעד זאת ולהפקידו, בידיעת המטפל, בידי מכרים או קרובים. כאשר המסייעים יודעים, שמערכת היחסים בינם לבין הקשיש "שקופה" לאדם נוסף, פוחת הסיכון לניצול.
- לגבי ניצול כלכלי על ידי ילדים, יש להכיר בעובדה, שיש פעמים שההענקה לילדינו חורגת מגבולות ההורות המופתית והופכת להיות חלק מיחסי ניצול. כאשר הצעתי לרחל להפסיק לקרוא לאריק "הילד" ולהכיר בעובדה, שיש פה גבר בגיל

המעבר, שחי על חשבונה ומנצל את הכנסותיה הדלות, נפתחה בפניה אפשרות לשים גבולות בריאים ונכונים יותר בתוך היחסים ביניהם.

- מומלץ להורה, הסובל מניצול כלכלי על ידי ילדיו, לפנות לעזרה מקצועית. קשה מאוד להתמודד לבד מול מניפולציות וסחטנות רגשית, היושבות על היסטוריית יחסים רבת שנים בתוך המשפחה. ניתן לפנות לרווחה ולהיעזר, ללא תשלום, בעובדת סוציאלית.

מה ניתן לעשות במקרה של חוסר מסוגלות להתנהל בתבונה?

פעמים רבות המנוצל הוא אדם אשר איבד את היכולת לנהל את ענייניו בעצמו, עקב היחלשות קוגניטיבית וגופנית, תלות רגשית גדולה או בלבול. במקרה כזה, כאשר אדם אינו יכול לנהל את ענייניו בעצמו, ואין מי שיכול לעשות זאת עבורו בצורה טובה והוגנת, קובע החוק מנגנון של מינוי אפוטרופוס.

המינוי מתבצע בבית המשפט לענייני משפחה, לבקשת בני משפחה קרובים או רשויות הרווחה, ובעקבותיו מתמנה לאדם אפוטרופוס, "הנכנס בנעליו" ומנהל את ענייניו במקומו. האפוטרופוס ינהל את חשבונות הבנק, ירשום הערת אזהרה על הדירה של החסוי, ינתק את כבלי יחסי הניצול הקיימים וימנע קיום יחסי ניצול מכאן ואילך.

כדי ללמוד על הליך של מינוי אפוטרופוס ניתן לקרוא בחוברת ההדרכה של האפוטרופוס הכללי, המתפרסמת באתר <http://www.justice.gov.il>.

ההליך נסמך על תעודה רפואית של רופא, פסיכיאטר, גריאטר או נירולוג, הקובע שיש צורך במינוי אפוטרופוס, ועל תסקיר סוציאלי, הבוחן את נסיבות המקרה לגופו ואת האפוטרופוס המוצע.

לגבי הצורך במינוי אפוטרופוס אפשר להתייעץ עם רופא מומחה, גריאטר, פסיכיאטר או נירולוג; עם עורכי דין העוסקים בתחום ועם עובדת סוציאלית מלשכת הרווחה האזורית.

אפוטרופוס משמש חומה בצורה המגינה על החסוי מפני ניצול, אך בה בעת, גם שולל מן החסוי את האוטונומיה שלו ואת הזכות האנושית הבסיסית לקבל החלטות ולהפעיל שיקול דעת עצמאי. כיוון שכך, נערכים בשנים האחרונות ניסיונות למצוא פתרונות תומכים ומסייעים מחד גיסא, אך פחות רדיקליים מבחינת הפגיעה באוטונומיה ובעצמאות, מאידך גיסא.

אחד הפתרונות הללו הוא פתרון של "תומך החלטות". הרעיון של תומך החלטות הוא חדש יחסית ותופס תאוצה בשנים האחרונות. כאשר אדם זקוק לסיוע בקבלת החלטות, אך עדיין יכול לקבלן בעצמו, כאשר הוא זקוק לעזרה עקב היחלשות פיזית וקוגניטיבית, אך עדיין אינו מעוניין לאבד את האוטונומיה שלו ולמנות אדם אחר אשר ייכנס בנעליו וישמש כאפוטרופוס, ניתן לשקול מינוי תומך החלטות. אפשר לפנות לבית המשפט, בהליך דומה להליך מינוי אפוטרופוס, ולבקש מינוי של תומך החלטות. התומך ייפגש עם הקשיש באופן קבוע ויסייע לו לקבל החלטות מושכלות ולנהל את ענייניו, אך לא יחליף אותו ולא יקבל את החלטות במקומו. תומך החלטות יכול להיות אדם מסביבתו הקרובה של הקשיש, או אדם זר, המקבל הכשרה מיוחדת, כדי לבצע את תפקיד התמיכה על הצד הטוב ביותר. מכאן, שבמקרים בהם נדרשת התערבות חיצונית וסיוע בקבלת החלטות, אך אין מקום לצעד קיצוני של מינוי אפוטרופוס, ניתן לשקול פתרון זה.

למידע מפורט ניתן לעיין במדריך לביטול עסקה של המועצה לצרכנות, אשר התפרסם באתר האינטרנט של המועצה, שכתובתו <http://www.consumers.org.il>

ניתן לבדוק באתר מהם התנאים לביטול עסקה שבוצעה על פי סוג העסקה ותנאיה.

בנוסף לכך, אפשר ללמוד על התנאים לביטול עסקה וכיצד לעשות זאת באתר "כל זכות", שכתובתו <http://www.kolzchut.org.il>. לצורך ביטול עסקה ניתן לפנות לייעוץ משפטי. עמותת "יד ריבה", ייעוץ משפטי לקשיש", הפועלת בשיתוף פעולה עם עמותת "יד שרה", מפעילה שירות מסור ומקצועי של ייעוץ משפטי לקשישים (מעל גיל 60), ללא כל תשלום. השירות פועל מסניפי "יד שרה" ברחבי הארץ, וכולל עורכי דין מתנדבים, המעניקים לפונים סיוע משפטי חינמי, ועוזרים, בין היתר, גם בביטול עסקאות לא מוצלחות. מספר הטלפון של העמותה, לקביעת פגישה עם עורך דין ללא תשלום, בסניף "יד שרה" בכל רחבי הארץ, הוא 02-6444569.

עמותת "מרווה – משפט, רווחה והעצמה" עוסקת בהכשרת תומכי החלטות, בהתאמת התומך לנתמך ובליווי התהליך מבחינה משפטית וסוציאלית. ניתן לפנות לעמותה, ללא תשלום, לצורך התייעצות ועזרה, בדוא"ל: com.marvamrh@gmail.com

אחריות צרכנית בקרב אזרחים ותיקים

על כל אחד ואחת מאתנו לגלות אחריות צרכנית ולהכיר היטב את הזכויות הצרכניות של האזרחים הוותיקים, כדי לסייע להם להתנהל בכבוד ועם פחות פגיעות ועוולות

ג'וש גולדשמיד

במועצה לצרכנות מתקבלות תלונות צרכנים רבות מאזרחים ותיקים ובני משפחותיהם, המצביעות על מקרים רבים של הונאה, ניצול ופגיעה חמורה ולעתים אף שיטתית בקשישים. לצערנו, ברור כי רק מיעוט הנפגעים מתלונן ולכן חובה על כולנו לעשות כל שביכולתנו כדי לצמצם משמעותית ולעקור מהשורש תופעות חמורות אלו, כדברי דוד המלך: "אל תשליכני לעת זיקנה, ככלות כוחי אל תעזבני". הקשישים בישראל הם חלק מציבור הצרכנים, ומכאן שהם חשופים לפגיעות צרכניות. עקב מאפיינים מסוימים של אוכלוסיית הקשישים, נפגעים הקשישים ביתר שאת בעסקאות מסוימות.

בנוסף לתלונות שמוגשות על ידי הקשישים בעצמם, מגיעות למועצה לצרכנות תלונות שהוגשו על ידי קרובי הקשישים, המתארים כי גילו בדיעבד חיובים שנגבו מקרוביהם הקשישים, ומדווחים על ניצול גילם, מצבם, אי-ידיעתם את השפה ואי-הבנתם בנושאים טכנולוגיים.

ניצול והפעלת השפעה בלתי הוגנת

במועצה מתקבלות תלונות קשישים המעלות חשש לניצול ולהפעלת השפעה בלתי הוגנת, במספר תחומים כגון: עסקאות לרכישת מכשיר סלולר שאינו מתאים לצרכי הקשיש או מכירת מכשירים סלולריים זולים במחירים מופרזים, הבטחת מכשירי טאבלט ומכשירים אחרים "חינם", על אף שאין לקשיש כל צורך בהם וכאשר בפועל לא מדובר במתנה חינם אלא בחיוב משמעותי, מכירת מנויים למועדוני הנחות, להגרלות, להימורים, מכירת שירותי תיקונים או ביטוחים למוצרי חשמל, ועוד.

בדרך כלל, קשיש פגיע יותר בעסקאות שבהן הוא נמצא במצב נחות ביחס לסוכני המכירות. זאת, בעיקר בעסקאות טלפוניות (טלמרקטינג) ובעסקאות של רכילות. בשני תחומים אלו בלבד התקבלו במועצה משנת 2015 כ-2,500 תלונות, שבהן נטענות טענות חמורות, המעלות חשש לניצול קשישים ובחלק מהמקרים אף חשש לעבירות פליליות כהתחזות, הטרדה טלפונית, שימוש לרעה בכרטיס אשראי, ועוד.

מהתלונות עולה, כי בכ-80% מהמקרים הנזק שנגרם לכל קשיש עומד על 1,000 ₪ ויותר, וב-13% מהמקרים סכום הנזק עומד על 5,000 ₪ ויותר, מה שמביא את הקשיש לעתים למצב של מצוקה כלכלית נוספת ופגועה כתוצאה מניצולו.

רק בהתאם לתלונות שהתקבלו במועצה לצרכנות, היקף הנזק הכספי הכולל, שנגרם לקשישים בעסקאות הנ"ל בלבד, עומד על למעלה מ-3.7 מיליון ₪ בין השנים 2015-2017, כשהמועצה לצרכנות הצליחה להחזיר למתלוננים למעלה מ-1.9 מיליון ₪. כאמור, ברור כי התופעה חמורה ורחבה הרבה יותר ואנו מעריכים, כי הנזק הכולל שנגרם לקשישים או לאזרחים הוותיקים בהיבט זה עומד על עשרות מיליוני ₪ בכל שנה, ואנו רואים רק את קצה הקרחון!

שיטת הפעולה של החברות שונה בעסקאות טלפוניות ובעסקאות ברולות. בעסקאות הטלמרקטינג, מתחילת שנת 2015, התקבלו במועצה כ-1,700 תלונות נגד חברות הפועלות בשיטת הטלמרקטינג (שיווק מרחוק באמצעות הטלפון), המעלות חשש לעבירות חמורות, כגון: הטרדה טלפונית, התחזות, שיווק אגרסיבי ולעתים גם חיוב ללא הסכמתו המפורשת של הצרכן לעסקה, או אספקת מוצרים או שירותים שכלל לא נרכשו על ידי הצרכן.

דוגמאות לתלונות עיקריות ואופייניות:

- התחזות לנציג חברת אשראי: צרכנים רבים דיווחו, כי קיבלו שיחה מ"חברת האשראי" כשהנציג מבקש רק "לאמת את מספר כרטיס האשראי ולוודא שהכרטיס תקין". הצרכנים התמימים מסרו פרטים ובדיעבד התברר, כי חיובו ללא שהסכימו לכך. צרכנים שדרשו לבטל את העסקה נענו בסירוב.
- הטרדה טלפונית: צרכנים רבים דיווחו, כי סוכני מכירות פנו אליהם בטלפון פעם אחר פעם, עד שהם נאלצו לטענתם לבצע את העסקה בשל הלחץ הכבד שהופעל עליהם ובכדי להפסיקו.
- שימוש חוזר בפרטי אשראי ללא ידיעתו וללא הסכמתו של הצרכן לאספקת מוצרים או שירותים שלא הוזמנו כלל: במקרים רבים דיווחו צרכנים או בני משפחותיהם, כי העוסק עשה שימוש בכרטיס האשראי של הצרכן מבלי שהסכים לרכוש את המוצר או למרות שסירב לבצע את הרכישה. בחלק מהמקרים, צרכנים התלוננו על חיוב בעסקה של אלפי ₪ ללא ידיעתם וללא הסכמתם, על ידי חברה שאין להם כל קשר איתה ואשר אינה מוכרת להם, מה שמעלה חשש כי בוצעה העברה של פרטי כרטיס האשראי מאחד לשני.
- סירוב לבטל עסקת מכר מרחוק: צרכנים שביקשו לבטל את העסקה נתקלו בסירוב בית העסק.

בתחום הרוכלות התקבלו מתחילת שנת 2015 למעלה מ-800 תלונות נגד עוסקים המשווקים מוצרים ברוכלות: כגון שואבי אבק או מטרהי מים בעלות אלפי שקלים, שירותי אחזקה למערכות מטרהי מים, מנוי לשירותי תיקונים למוצרי חשמל ביתיים, אביזרים למוצרי חשמל ועוד.

בתלונות נטענו טענות לפיהן סוכני המכירות הפעילו לחץ כבד על הצרכנים, תוך שימוש בשיטות שיווק אגרסיביות, בעיקר כלפי אזרחים ותיקים, המתקשים להתמודד מולם או להתנגד לעסקה, זאת על אף שלעתים קרובות אין להם כל צורך במוצרים אלו ואף אין להם כל אפשרות כלכלית לממן אותה. עוד נטען, כי החברות סירבו במקרים רבים לבטל את העסקה על אף שהודעות הביטול נמסרו במועד הנקוב בחוק, זאת בטענה שנעשה כבר שימוש במוצר. כמו כן, נמצאו מקרים רבים בהם ביקשו החברות לגבות דמי ביטול העולים על הסכומים הקבועים בחוק. יודגש, כי מדובר בעסקאות ברוכלות המתבצעות בבית הצרכנים, חלקם מתגוררים בדיור מוגן.

תיקונים בחוק הגנת הצרכן לטובת ציבור הקשישים

הארכת המועד לביטול עסקה לאזרחים ותיקים

החל מחודש אוגוסט 2016 נכנס לתוקף תיקון לחוק הגנת הצרכן המטיב מאוד עם אוכלוסיית הקשישים. לאחר דיונים רבים בוועדת הכלכלה, בהשתתפות המועצה לצרכנות, עברה הצעת החוק בקריאה שנייה ושלישית ולפני כשנה היא נכנסה לתוקף. על פי התיקון לחוק, אזרחים ותיקים מגיל 65, עולים חדשים או אנשים עם מוגבלות, יהיו רשאים לבטל עסקאות רוכלות או מכר מרחוק עד ארבעה חודשים לאחר ביצוע העסקה. בעסקאות שנעשו באינטרנט תקופת הביטול תהיה ארבעה חודשים ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית. את הודעת הביטול יש צורך לשלוח בכתב. ביטול בכתב יכול להיעשות גם בפקס או בדואר אלקטרוני.

חשוב לציין, כי התיקון לחוק חל רק על עסקת מכר מרחוק ורוכלות. בעסקאות שנעשו דרך האינטרנט הביטול יחול במקרים שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית. במקרה של עסקה רגילה (בחנות או בבית העסק) לא ניתן יהיה לבטל לאחר ארבעה חודשים. בעל העסק רשאי לדרוש להציג לפניו תעודה המוכיחה שהצרכן הוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, ובלבד שלא ידרוש הוכחה נוספת לשם מימוש זכות ביטול.

"ניתוק בקליק" - התנתקות בצורה קלה ופשוטה

מליאת הכנסת אישרה לאחרונה בקריאה שנייה ושלישית את הצעת החוק שתאפשר לצרכנים, בדגש על אוכלוסיית הגיל השלישי, לבצע התנתקות מהירה מספקי שירות, כגון אינטרנט, טלפון או טלוויזיה. הצעת החוק קובעת את דרכי ביטול עסקה שיש לצרכן זכות לבטל אותה. דרכי הביטול כוללות ביטול העסקה בעל-פה, בטלפון או במקום העסק. עסקה שנעשתה באמצעות האינטרנט יוכל הצרכן לבטלה באמצעות האינטרנט. הצעת החוק נכנסה לתוקף מחודש דצמבר 2017.

הגברת פעילות האכיפה והחקיקה למען הקשישים בישראל

במקרים רבים המועצה לצרכנות מצליחה להביא לביטול העסקה ולהשבת הסכום שנגבה, אולם מניסיונו, ישנם צרכנים רבים שנפגעו על ידי בית עסק שלא פנו למועצה לצרכנות, והחשש הוא שמרבית הנפגעים, בעיקר כשמדובר באזרחים ותיקים, אינו מצליח לעמוד על זכויותיו. מכאן החשש המוחשי לפגיעה ולביצוע עוולות רבות בציבור גדול של קשישים.

המועצה לצרכנות מסייעת לצרכנים ובנוסף מעבירה את התלונות לרגולטור הרלוונטי, כגון משרד התקשורת והרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן על מנת שתופעל סמכותם לאכיפת החוק באופן מוגבר. אולם, חובה על כולנו לפעול למניעת התופעות הללו ולעקירתן מהשורש. על כן, יש לשקול מעבר להגברת האכיפה בתחום זה ולפעול לתיקון נוסף לחוק הגנת הצרכן התשמ"א-1981, כדי לשפר את מעמד הצרכן גם בתחום העסקאות הטלפוניות.

בנוסף לכך, המועצה פנתה למפקחת על הבנקים וחברות האשראי בדרישה להפעלת סמכותה והנחיית חברות האשראי לפעול לפי חובת הנאמנות אותה הן חבות ללקוחותיהן.

בדיקת חברות האשראי את תלונות הלקוחות על שימוש לרעה בכרטיס האשראי עלולה לחשוף התנהלות בעייתית של אותו עוסק מחד גיסא, ומחייבת מכוח חובת הנאמנות המוגברת כלפי הלקוח, נקיטת אמצעים לוודא פעולת העוסק כדיון, מאידך גיסא. ריבוי תלונות צרכנים על שימוש לרעה בכרטיס מעלה חשש לפגיעה מכוונת של ספק, המחייבת את חברת האשראי לבדוק בדקדקנות את התנהלותו. ראוי כי במקרים שבהם מצאה חברת האשראי שנעשה שימוש לרעה, ינקטו האמצעים המתאימים למניעתו, לרבות ביטול מוחלט של הסכמי הסליקה עם אותו עוסק.

המועצה לצרכנות אף פנתה בעבר לגורמים רלוונטיים בהצעה לשקול הקמת אגף/יחידה מיוחדים במשטרת ישראל, שתפקידם יהיה לטפל בהונאות ובעוולות כלפי קשישים.

חינוך לצרכנות נבונה והגברת המודעות לזכויות האזרחים הוותיקים

מחלקת חינוך, הסברה ומידע במועצה לצרכנות אחראית על קידום טיפוח התנהגות צרכנית נבונה והגברת המודעות לזכויות הצרכניות בקרב כלל האוכלוסייה. דגש מיוחד מושם על הסברה לצרכנות נבונה בקרב קשישים ואוכלוסיות מוחלשות. המחלקה לחינוך, הסברה ומידע פועלת ליישום יעדים אלה באמצעות מגוון ערוצי פעולה, וביניהם:

- העברת סדנאות צרכנות לקשישים במקומות שונים בארץ.
- פיתוח תכנים ופעילויות בנושאי צרכנות, מבצעי הסברה בנושאים צרכניים נבחרים, בהתאמה לקהל יעד מסוים, הפקת מצגות, דפי טיפים, ערכות הסברה ועוד.

כדי לפתח את המודעות לזכויות הצרכניות ולדרכי מימושן בקרב האזרחים הוותיקים בכוונת המועצה לצרכנות להפעיל מדרכי הסברה במספר יישובים כתכנית פיילוט, אשר יונחו על ידי צוות המועצה לצרכנות, תוך שיתוף פעולה עם מסגרות שונות הפועלות בשטח, שיש להן זיקה לפעילות המשרד לשוויון חברתי, וכן שיתופי פעולה הנרקמים עם המשרד.

חשיבות ההיכרות עם זכויות האזרחים הוותיקים

בישראל אזרחים ותיקים רבים זכאים להטבות שונות על-פי החוק, אך רבים אינם יודעים את זכויותיהם. חשיבות החוק היא לא רק בהכרה בתרומתם של האזרחים הוותיקים למדינה בשנות פעילותם, אלא בשל העובדה המצערת, שרבים סובלים ממחסור כלכלי ושירותים בתחומים שונים נמנעים מהם. על-פי החוק, אזרחים ותיקים שהגיעו לגיל פרישה זכאים לקבל ממשרד העבודה והרווחה תעודת אזרח ותיק. החוק מבחין בין סוגי זכויות: זכויות כגון ארנונה ואגרת רדיו וטלוויזיה, ניתנות גם אם רק אחד מבני הזוג, הגרים באותה הדירה, הגיע לגיל הקובע; זכויות אישיות אחרות, כגון הנחות באוטובוס, ברכבת, בכניסה למופעים ולמוזיאונים. הזכויות לאזרחים ותיקים הן הנחות ופטורים בתחומים שונים, המפורטים באתר המשרד לשוויון חברתי וכדאי מאוד לעיין בהם ולוודא קבלתם.

טיפים שימושיים לאזרחים הוותיקים ולבני משפחותיהם

- רכשתם מוצרים והתחרטתם? שילחו הודעת ביטול בכתב לבית העסק. על בית העסק להשיב לכם את התמורה ששילמתם בניכוי דמי ביטול בשיעור של 5% מהמוצר או 100 ₪ לפי הנמוך (למשל, אם עלות המוצר היא 1,000 ₪ - דמי הביטול יהיו 50 ₪. אם עלות המוצר היא 20,000 ₪ - דמי הביטול יהיו 100 ₪). במקרה של אי-התאמה או פגם במוצר, או אי-אספקה במועד שנקבע - בית העסק אינו רשאי לגבות מכם דמי ביטול כלל ועליו להשיב לכם את מלוא התמורה.
- העוסק מסרב לבטל את העסקה ולהשיב לכם את הכסף? בית המשפט רשאי לפסוק לטובתכם פיצוי ללא הוכחת נזק בסכום של עד 10,000 ₪. אל תוותרו על זכויותיכם! פנו למועצה הישראלית לצרכנות.
- הטעו אתכם בנוגע לתנאים המהותיים של העסקה? אתם רשאים לבטל את העסקה לאחר שגיליתם על ההטעיה. על בית העסק להשיב לכם את כל כספכם, מבלי שתידרשו לשלם דמי ביטול כלל.
- אין מתנות חינם: צרכנים שפנו למועצה הישראלית לצרכנות סיפרו, שנציג בית העסק הודיע להם שמגיעה להם מתנה, אך לבסוף הם גילו שרכשו מוצרים שהם לא זקוקים להם, לעתים במחירים גבוהים פי כמה וכמה ממחיר השוק. מציעים לכם מתנה חינם? צריכה להידלק אצלכם נורה אדומה.
- דרשו לקבל עותק של הסכם ההתקשרות לפני שאתם מוסרים אמצעי תשלום וקראו אותו בעיון: במקרים רבים תנאי ההתקשרות סתרו את ההבטחות שניתנו לצרכנים בשיחת הטלפון. דורשים מכם אמצעי תשלום למרות שביקשתם לראות קודם את ההסכם? צריכה להידלק אצלכם נורה אדומה.
- התייעצו עם קרוב משפחה או עם אדם קרוב אחר לפני ביצוע העסקה, כדי לוודא שאתם מבצעים רכישה נבונה. הקפידו לשתף בני משפחה קרובים בעסקאות שאתם מבצעים.
- בקשו מקרוב משפחה או מאדם קרוב לברר על בית העסק ועל המוצר שברצונכם לרכוש לפני שאתם מחליטים לבצע את העסקה. בקשו לבדוק האם קיימות ברשת האינטרנט וברשתות החברתיות תלונות של צרכנים נגד בית העסק. כמו כן, מומלץ לבדוק את מחיר המוצר שברצונכם לרכוש באתרי מכירות נוספים.
- לא למסור מספר כרטיס אשראי גם אם אומרים לכם שזה מתבקש כאמצעי זיהוי: במספר תלונות שהגיעו למועצה, צרכנים סיפרו שמסרו כרטיס אשראי לצורך זיהוי בלבד ונדהמו לגלות שנציג החברה עשה שימוש אסור בכרטיס האשראי וחייב אותם מבלי שהסכימו לכך. ביקשו מכם כרטיס אשראי לפני שהחלטתם לבצע את העסקה? צריכה להידלק אצלכם נורה אדומה.
- הקפידו לתעד ולשמור כל פנייה לבית העסק; אל תתביישו! משיבים לכם שיתקשרו במועד מאוחר יותר? צריכה להידלק אצלכם נורה אדומה.
- לפני רכישת המוצר, בדקו מה הם דרישותיכם והתכונות המבוקשות מהמוצר: עם קבלת המוצר, בדקו את שלימותו, תקינותו והתאמתו למובטח לכם. הודיעו מיידית על כל ליקוי או פגם או על כל אי-התאמה ודרשו החלפתו.
- אל תסמכו על הבטחות בעל פה, הן עלולות להיות תקפות עד לרגע התשלום בלבד. כדאי לדעת שאמירות, כגון: "אני נותן לך דגם חדש יותר", אינן מבטיחות כי התכונות החשובות לכם אכן נמצאות בו.

- זכותכם לראות את תעודת האחריות בטרם הקנייה: נצלו זכות זו וודאו כי התעודה מתאימה לקבוע בתקנות (מידע מפורט באתר המועצה).
- שלמו באופן המבטיח את כספכם (למשל, שהתשלומים יתבצעו לאחר מועד ההספקה או צ'קים שסחירותם הוגבלה (למוטב בלבד) ומועד פירעונם לאחר מועד ההספקה).
- קיראו היטב את הוראות השימוש והמפרט אשר מגיעים בצמוד לכל מוצר חשמלי בטרם חיבורו לחשמל. בשלב זה, שהמוצר רק נפתח, אך לא חובר לחשמל, אתם עדיין יכולים להתחרט ולבטל את העסקה בתוך 14 ימים מביצועה או מקבלת המוצר (המאוחר מבין שניהם). הטענה כי נעשה שימוש במוצר טעונה הוכחה והיא מוטלת על כתפי בית העסק הטוען.

נדרשת אחריות צרכנית להתנהלות בכבוד

על כל אחד ואחת מאתנו לגלות אחריות צרכנית ולהכיר היטב את הזכויות הצרכניות של האזרחים הוותיקים. חשוב מאוד שגם בני המשפחה יכירו זכויות אלה, כדי לסייע לאזרחים הוותיקים ולקשישים להתנהל בכבוד ועם פחות פגיעות ועוולות. זכרו תמיד כי אתם מוזמנים ליצור קשר עם המועצה לצרכנות, כדי שנגיע אליכם להסברה ולחינוך בנושאי הצרכנות השונים וכן כדי שנסייע לכם בכל מקרה בו חלילה נפגעתם.

המועצה לצרכנות ממשיכה ותמשיך כל העת להילחם למען זכויות הצרכנים בני הגיל השלישי בישראל ולקדם חקיקה ואכיפת החוקים על ידי הגורמים הממשלתיים.

כיצד ניתן ליצור קשר עם המועצה לצרכנות?

הנכם מוזמנים לבקר באתר האינטרנט שלנו, דרכו ניתן להגיש תלונה, לקבל ייעוץ ולמצוא מידע רב אודות זכויותיכם הצרכניות, טיפים, חדשות, ועוד.

[/http://www.consumers.org.il](http://www.consumers.org.il)

עמוד הפייסבוק של המועצה לצרכנות

[consumers.https://www.facebook.com/israel](https://www.facebook.com/israelconsumers)

לקבלת ייעוץ מעו"ד מטעמנו ולשאלות בנושאי זכויות וסוגיות צרכניות ניתן לפנות לפורום המועצה לצרכנות

<http://www.consumers.org.il/category/consumers-forum>

להגשת תלונה נגד בית עסק ניתן למלא טופס תלונה באתר המועצה

[complaint-form/http://www.consumers.org.il/category](http://www.consumers.org.il/category/complaint-form)

או באמצעות מילוי טופס ידני, שניתן להוריד בקישור זה

[il/files/tofes_tluna.pdf.http://consumers.org](http://files/tofes_tluna.pdf)

ליצירת קשר טלפוני עם המועצה לצרכנות (מוקד הודעות): 1-700-727-888

כתובת למשלוח מכתבים: ת.ד. 20413, תל אביב, מיקוד 6120301

מס' פקס לשליחת מסמכים ומכתבים למועצה:

03-6241035

מתעודת אזרח ותיק ועד הנחה בתחבורה הציבורית - אלה הזכויות שעניינו אתכם השנה

בדיקה מקיפה של הזכויות הרלוונטיות לכם ולבני משפחותיכם מלמדת שזכויות עשויות להיות שוות לא מעט כסף אמתי קורן

בתום שנת 2017 ותחילת 2018 ניתנת לנו הזדמנות ללמוד על המגמות והשינויים שחלו במהלך השנה בזכויות הרלוונטיות לבני הגיל השלישי.

'כל-זכות' הוא מאגר המידע הגדול והמקיף ביותר על זכויות אזרחי ישראל והדרכים לממשן. המידע באתר מוגש חינם וללא כל כוונת רווח והחל מהמחצית השנייה של שנת 2017, הוא פועל בסיוע משרד המשפטים, מטה 'ישראל דיגיטלית' במשרד לשוויון חברתי והמכון

למנהיגות וממשל בג'וינט ישראל. ב-12 החודשים האחרונים שירת האתר 4,803,222 ישראלים, מתוכם 276,907 בערבית, בשורה ארוכה של נושאים, בהם גם כאלה הנוגעים ישירות לזכויות הגיל השלישי.

אז מה עניין אתכם השנה?

אתר 'כל זכות' ריכז את נתוני הגלישה של אוכלוסיית הגיל השלישי באתר ובחר להעניק לכם הצצה לזכויות החשובות והבוערות ביותר עבור אוכלוסייה זו, כמו גם לזכויות הפחות מוכרות שעשויות להיות רלוונטיות ומשמעותיות עבור רבים.

את רשימת הזכויות הנצפות ביותר בנושא הגיל השלישי בשנה החולפת פותחת הזכות לקבלת תעודת אזרח ותיק עם 38,581 צפיות. אחריה מדורגת הזכות להנחה בארנונה לאזרחים ותיקים עם 22,202 צפיות. עוד בהמשך הרשימה ניתן למצוא זכויות מוכרות נוספות, דוגמת תנאי זכאות לקצבת זיקנה (16,887) וקצבת זיקנה לנכה (13,608). הזכות שסוגרת את החמישייה המובילה היא הזכות של בני הגיל השלישי לקבל הנחה בתחבורה הציבורית (12,307).

רשימת הזכויות הפחות מוכרות לבני הגיל השלישי מורכבת מזכויות חשובות, שאולי לא ידעתם שעומדות לרשותכם, שבהן הנחות בקופות החולים למקבלי קצבת זיקנה לנכה, מענק חימום, תמיכה וטיפול סוציאלי לאזרחים ותיקים, הנחות ופטורים בקופות החולים למקבלי קצבת זיקנה עם השלמת הכנסה, תוספת שעות טיפול אישי למקבלי גמלת סיעוד, המעסיקים מטפל ישראלי, ואפילו הטבה בחשבון המים למקבלי גמלת הבטחת הכנסה שהגיעו לגיל פרישה.

מתוך 18 הפורטלים הרלוונטיים לבני הגיל השלישי, מחזיק באופן טבעי פורטל 'זיקנה והזדקנות' במקום הראשון עם 19,941 צפיות בשנה החולפת. אחריו, בפער קטן, דורג פורטל 'קצבת זיקנה' (קצבת אזרח ותיק) עם 18,451 צפיות במהלך השנה. עוד ברשימת הפורטלים הנצפים ביותר בקרב הגיל השלישי, ניתן למצוא את פורטל 'אזרחים ותיקים ופנסיונרים' (גיל הזהב) עם 14,871 צפיות, פורטל 'הנחות והטבות כלכליות בגיל השלישי' (14,550) גמלת סיעוד (13,212), ואפילו פורטל 'עבודה בגיל השלישי' (6,069). לעומת זאת, פורטל 'סידור מוסדי לבני הגיל השלישי' (בית אבות) הוא הפורטל הכי פחות נצפה בהקשר זה באתר ומעלה נתון מרתק של 75 צפיות בלבד. מנתון זה ניתן להסיק, כי ייתכן מאוד שאזרחים רבים כלל לא מודעים שיש להם זכויות בנושא זה, הכולל מידע גם בדבר אפשרות לקבל סיוע במימון לבית אבות באמצעות המדינה (3,845 צפיות בשנה החולפת).

'כל-זכות' בשירות הגיל השלישי

הבחירה לכתוב מידע של זכויות הגיל השלישי התקבלה כבר בימיו הראשונים של האתר והייתה שילוב של הכוונת התורמים, שהתחום חשוב להם יחד עם האתגר של "פיצוח" הנושא של זכויות הגיל השלישי. זכויות אלה מהוות שילוב של הטבות פשוטות יחד עם נושאים רבים נוספים, דוגמת בריאות, סיעוד, ניצולי שואה, פנסיות ועוד תחומים רבים. ואכן, מספר בני הגיל השלישי המשתמשים באתר גדל בהדרגה ובהתמדה, כאשר כבר בשנה שעברה עמד אחוז המשתמשים באתר בקרב גילאים אלו (+65) על 12.4% - נתון העומד במתאם גבוה גם לאחוז הכללי של בני הגיל השלישי באוכלוסייה הישראלית (15%). העלייה באחוז השימוש באתר מצביעה על מגמה של שינוי בציבור הישראלי, שהופך את אט מאזרח פסיבי שאינו מודע לזכויותיו לאזרח אקטיבי, שבודק ועומד על המגיע לו.

נתוני האתר מלמדים על עלייה מהשנה שעברה בכל הנוגע לגלישה בתחומים הנוגעים לפנסיות (34%); אנשים עם מוגבלויות (18.81%); בריאות ומחלות (10.46%) זיקנה והזדקנות (8.53%); משפחה (38.66%) ועובדים זרים (25.76%). עם זאת, ישנה ירידה ניכרת בנושאים הקשורים לניצולי השואה (-24.51%). הסיבה לכך נעוצה, ככל הנראה, בשינויי חקיקה רבים שהתקבלו בשנה שעברה בנושא ניצולי שואה.

איך גורמים לגולשים ללמוד עוד על הזכויות שהם כלל לא מכירים? במהלך העבודה על האתר, התברר, כי לעתים אדם העומד בקריטריונים עבור זכות מסוימת, עשוי בהחלט להיות זכאי גם לזכויות רבות נוספות, אותן כלל לא הכיר קודם וכלל לא חשב לבדוק לגביהן. כך, למשל, בני משפחה של אדם המתמודד עם סרטן יבקשו ללמוד קודם על זכויותיו כחולה סרטן ורק לאחר מכן על זכויותיו כאזרח ותיק. עניין זה מוביל באופן טבעי לפערי ידע ולא-מיצוי זכויות. בדיוק לצורך זה הכנסנו לאתר מספר אלמנטים המאפשרים ללמוד גם על נושאים קרובים לנושא שאותו חיפשתם מלכתחילה – הפניות בגוף הטקסט ותיבות 'ראו גם'. חלק מהנושאים המובאים בהפניות אלה חורגים מהזכויות של הגיל השלישי ומפנים לזכויות בתחומים אחרים - דוגמת הזכות של הילדים להיעדר ממקום עבודה בשל מחלת הורה.

העבודה על הזכויות לא עוצרת, שכן כמעט בכל יום אנו שומעים על חוק חדש, שינוי מהותי או אפילו תיקונים כאלה ואחרים לחוקים קיימים. לכן, גם אם אתם מודעים היטב לזכויותיהם, נמליץ על ביקור מדי פעם באתר ובדיקה מקיפה של הזכויות הרלוונטיות לכם ולבני משפחותיכם – זכויות, שלעיתים עשויות להיות שוות גם לא מעט כסף. בעולם דיגיטלי, היכולת לשמור על רמת עדכון גבוהה הופכת לקלה יותר מיום ליום, אל תחמיצו את המגיע לכם.

אמתי קורן, מנכ"ל 'כל-זכות'

צרכנות נבונה בגיל השלישי

אימוץ של מספר כללי התנהגות יוביל את בני הגיל השלישי לסגל תפיסה של אחריות צרכנית, שתקל על התנהלותם היומיומית ותימנע מזקים, עגמת נפש ותסכול

עו"ד עפרה לוי

אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בעולם בכלל ובישראל בפרט צומחת בשנים האחרונות והופכת להיות קבוצה משמעותית של צרכני מוצרים ושירותים במשק הישראלי. מטבע הדברים, פלח זה באוכלוסייה יוצר עניין גובר בקרב גורמים עסקיים, המעוניינים לצרף את אותם אזרחים למעגל הלקוחות שלהם. עם זאת, ההתפתחות הטכנולוגית והמורכבות הגוברת של עסקאות במשק הישראלי עלולים לגרום לחלק מחברי הקבוצה הזו בלבול ואי-הבנות, המובילים בסופו של דבר לעגמת נפש ולנזקים. כשירות לציבור וכדי למזער תוצאות לא רצויות נעשתה ב"אמון הציבור" עבודת איסוף ומיפוי של עסקאות אשר עשויות להיות רלוונטיות לאזרחים ותיקים. בנוסף לכך, כחלק מהנגשת המידע לציבור הצרכנים הפוטנציאליים נכתבו המלצות כיצד להתקשר בעסקה באופן אחראי ונבון ולהימנע ממפחי נפש עתידיים. כל אלה מובאים כאן לפניכם.

שירותי תקשורת

מדובר בשירותים הנחוצים כמעט לכל צרכן ישראלי והם בעלי חשיבות מוגברת לציבור האזרחים הוותיקים – הצורך ביצירת קשר טלפוני (נייח או נייד), האפשרות לצפות בשידורי טלוויזיה בפשטות יחסית ואפילו חיבור לרשת האינטרנט, אשר הפך להיות שירות בסיסי בכל בית בישראל. בשנים האחרונות, לצד התחרות שהתפתחה בענף התקשורת, הפכו העסקאות בענף זה למורכבות ולמלאות בפרטים, אשר הצרכן הממוצע מתקשה לעקוב אחריהם ולהבין אותם במלואם, לא כל שכן כשמדובר באזרח ותיק. במטרה לפשט את הנושא להלן המלצות אחדות, הנחלקות לפי סוג השירות שאותו אתם מבקשים לרכוש:

שירותי טלפון סלולרי

- מחיר השירות אינו חזות הכול. בחרו חברה שדרכי יצירת הקשר עמה פשוטות ומובנות לכם וכוללות מגוון דרכים (טלפון/דואר וכן הלאה). למעמיקים, מומלץ גם לבדוק את נתוני משרד התקשורת בנוגע לטיב השירות של כל אחת מהחברות בענף ולבחור בחברה שזכתה לציונים גבוהים בתחום זה.
- התייעצו עם קרובים וחברים בנוגע לצרכים שלכם (כמה דקות שיחה/גלישה באינטרנט אתם צורכים מדי חודש) ופנו לחברה כשאלה יודעים לכם וברורים מראש. הסכימו להתקשר בחבילה שתואמת את הצרכים שלכם ולא מעבר להם.
- אל תסכימו להצעות הכוללות מוצרים במתנה. על פי רוב לא מדובר באמת במתנה אלא בפריסת תשלומים על מוצר שלא תמיד נחוץ לכם.
- זיכרו – מרבית החברות יציעו לכם מחיר שיהיה רלוונטי לתקופה של מספר חודשים בלבד (בדרך כלל שלושה) ויהיה גבוה יותר לאחר מכן. בקשו לקבל מידע מפורט על המחיר שייגבה מכם החל מהחודש הרביעי ואילך.

שירותי טלוויזיה

- בקשו לקבל הצעה מפורטת ובכתב של רכיבי השירות ובחרו בקפידה את חבילות הערוצים הרצויים לכם. אל תסכימו באופן אוטומטי להתקשר בחבילות נפוצות כאלה ואחרות (למשל חבילות ספורט או חבילות ילדים) רק בגלל שאיש המכירות המליץ עליהן. רק אתם יודעים באיזה ערוצים אתם צופים או מעוניינים לצפות ואין כל טעם שתשלמו על ערוצים שאינם בשימוש בביתכם.
- בררו מראש מה קובע הסכם ההתקשרות בנוגע לציוד שיוקן בביתכם – האם אתם משלמים עליו? האם הוא נשאר בבעלות החברה או נמצא בבעלותכם? מה יעלה בגורלו במקרה שתחליטו להתנתק משירותי החברה? ובמיוחד – מה קובעים נוהלי החברה במקרה של מכשיר שהתקלקל (ממיר/שלט וכיוצ"ב).

שירותי אינטרנט

הרפורמה בענף האינטרנט, שנכנסה לתוקף לפני כשנתיים, שינתה את המציאות בענף, כך שהיום אנחנו, הצרכנים, נדרשים להתקשר בפועל רק עם חברה אחת אשר משמשת מולנו, הלכה למעשה, כספקית אינטרנט וספקית תשתיות בעת ובעונה אחת. עם זאת, במרבית

המקרים, השירותים בפועל עדיין ניתנים על ידי שתי חברות במקביל ולכן חשוב מאוד להבין מראש מי החברה מולה אתם מתקשרים ומה היא מתחייבת כלפיכם בפועל. עליכם לברר:

- מה היא מהירות הגלישה המרבית האפשרית באזור מגוריכם.

- לאן עליכם לפנות במקרה של תקלה.

- תוך כמה זמן מתחייבת החברה לשלוח טכנאי כדי לטפל בתקלה.

שירותי תיירות

גיל הזהב הוא גיל נהדר לטיולים במקומות חדשים. עם זאת, לעתים, צרכנים מבוגרים חוששים לצאת למסעות בחו"ל בעצמם ומעדיפים להצטרף לטיול מאורגן, המספק להם את כל השירותים במהלך הטיול. היתרון של טיולים מאורגנים ידוע וברור, אולם חשוב לזכור, כי בקניית טיול מאורגן יש כמה נקודות תורפה שיש לדעת עליהן מראש:

- היכולת לבטל את הטיול לאחר שהוזמן מוגבלת מאוד. עיקר הקושי נובע מהעובדה, שהשירותים המסופקים במסגרת הטיול נרכשים מראש מספקים בחו"ל והם לא מחויבים בדיני הגנת הצרכן הישראליים ובזכות הביטול הקבועה בו. שאלו מראש עד מתי מותר לכם להתחרט ולבטל את הטיול ובדקו האם ניתן לרכוש מהחברה "ביטוח", שלמעשה יכסה את ההוצאות שלכם (או חלקן) אם תאלצו לבטל את הטיול.

- אל תתביישו לשאול שאלות מראש – מי המדריך? מה רמת המלונות המסופקת במסגרת הטיול? איזה וכמה ארוחות מסופקות מדי יום בטיול? האם חלק מהארוחות יהיו על חשבונכם? ככל שתצברו יותר מידע על אופי הטיול, כך הטיול יעמוד בציפיות שלכם ותימנעו מאכזבות אפשריות.

לימודים וקורסים

- הגיל השלישי הוא הזדמנות נפלאה ללמוד משהו חדש. בין אם מדובר ב"חוג" או בקורס מקצועי ללימוד מקצוע – יש כמה דברים שחשוב לדעת מראש. מצד אחד - לימודים מהווים, על פי רוב, הוצאה לא מבוטלת (אלפי ואף עשרות אלפי שקלים לקורס), מצד אחר – זכות הביטול בעסקאות מהסוג הזה לא קבועה בחוק ולכן משתנה מעסק לעסק. שאלו אם החברה מאפשרת שיעור/י ניסיון, כדי שתוכלו להתרשם מהתכנים, מהמורה, מסביבת הלימודים, לפני שאתם מתחייבים לתשלום.

- לפני שאתם משלמים עבור הקורס בררו באיזה תנאים תוכלו לבטל את השתתפותכם בו ולקבל את כספכם חזרה. כאמור, לכל חברה ולכל עסק יש מדיניות שונה מעט בנושא הזה וחשוב להבין מראש מה גובה הסיכון שאתם לוקחים בהצטרפות לקורס. אם מדובר בקורס מקצועי – בררו איזה תעודות החברה מספקת עם סיומו ואיזו הכרה קיימת לתעודה (אישור של משרד העבודה או כל אישור אחר).

העיקר הבריאות

כאזרחים מבוגרים, שירותי בריאות ומוצרי בריאות רלוונטיים במיוחד עבורכם:

- **משקפיים:** משקפיים הם על פי רוב מוצר המוזמן במיוחד עבורכם על פי בדיקה שנערכת על ידי אופטומטריסט (או רופא עיניים) ולכן לא ניתן לבטל עסקה לרכישת משקפיים לאחר שקיבלתם אותם. הגיעו אלינו תלונות רבות של צרכנים (בכל הגילאים), שלאחר קבלת המשקפיים שהזמינו גילו, כי אלה לא מתאימים לצרכיהם ולא משפרים את איכות הראייה שלהם. במקרה כזה, על החברה לדאוג לתיקון הפגם, בין אם בדרך של ביצוע בדיקה חוזרת או הכנת משקפיים חדשים על בסיס אותה בדיקה שכבר נערכה.

לכן, השתדלו להזמין משקפיים רק מחנות אמינה בעיניכם, שבה הבדוק הוא איש מקצוע מוסמך. דירשו לקבל את תוצאות הבדיקה האופטית מודפסת על נייר, גם אם העסק דורש על כך תשלום נוסף. תוצאות הבדיקה ישמשו אתכם בהמשך גם לצורך הכנת זוגות משקפיים נוספים (אם יידרשו) וגם לצורך בדיקה לגבי שינוי תנאי הראייה שלכם בעתיד.

- **תרופות מרשם:** לאחרונה מתקיימים בכנסת הליכי חקיקה, שמטרתם להרחיב את היצע בתי המרקחת המציעים למבוטחי קופות החולים (וכללית בראשן) תרופות מרשם. עמדה שפרסמה הממונה על ההגבלים העסקיים (לאחר פנייה שלנו בנושא)

תומכת בהרחבת היצע בטיעון של פגיעה בתחרות ובצרכנים שנאצלים לעתים לכתת רגליים למרחקים גדולים, כדי להגיע לבית מרקחת, המספק תרופות על פי מרשם של הקופה. בכל מקרה, זכרו – תרופות (בין במרשם ובין שלא) הן מוצר שלא ניתן להחזיר ולקבל עליהן החזר כספי. לכן, רכשו רק את מה שאתם זקוקים לו בוודאות.

- **לחצני מצוקה:** אם אתם מנויים לשירות ובביתכם מותקן לחצן מצוקה, חשוב שתזכרו שלא ניתן לחייב אתכם להמשיך לקבל את השירות. אפילו אם ההסכם שנחתם עם חברת לחצני המצוקה קובע תקופה קבועה מראש להתקשרות (בדרך כלל שלוש עד חמש שנים) – בנסיבות מיוחדות תוכלו לבקש להפסיק את השירות (ואת התשלום) לפני תום התקופה. זאת, במקרה של אשפוז ארוך, מעבר לדיור מוגן או חלילה פטירה. בנוסף לכך, אם אתם מנויים לשירות, בררו האם קיימת קהילה תומכת בעיר מגוריכם (המופעלת באמצעות משרד הרווחה). אם כן – נסו לשפר את תנאי ההתקשרות עם חברת לחצן המצוקה באמצעות העמותה המפעילה את הקהילה התומכת. למרבית העמותות יש הסכמים עם חברות של לחצני מצוקה, המבטיחים גם תנאים מועדפים וגם פיקוח של העמותה על החברה ועל השירותים שהיא מעניקה לחברי הקהילה.

שיחות מכירה לא מזוהות (טלמרקטינג)

כל תושב ישראלי מכיר את התופעה של שיחה ממספר לא מזוהה, אשר בצד השני שלה נמצא נציג מכירות של חברה כזו או אחרת, המנסה למכור לנו משהו. לצערנו, התופעה נפוצה במיוחד בקרב קהל מבוגר יותר וההצעות ששיחות כאלה יכולות לכלול הן מגוונות ורבות, החל ממוצרים לבית, דרך שירותי תיקונים למכשירים חשמליים ועד שירותי תקשורת, ביטוח, הלוואות, ועוד. ההמלצה שלנו – אל תערכו עסקאות שלא אתם יזמתם. כולנו בני אדם, וכאלה כולנו נתונים לעתים להשפעה וללחצים מגורמים חיצוניים. קבלת החלטות צרכניות במצב כזה, שבו אנחנו מושפעים ונתונים ללחץ ממישהו זר שאיננו מכירים ולא אנחנו יזמנו את הקשר אתו, הרבה פעמים תוביל להחלטות שנתחרט עליהן ואחר כך יהיה קשה ומסובך לחזור מהן. בקרוב צפוי להיות מופעל בישראל (על ידי משרד הכלכלה) מאגר שייקרא "אל תתקשרו אלי" (me call Do not). עם תחילת פעילותו של המאגר יוכל כל תושב ישראלי לבקש לכלול את שמו במאגר, וכך להימנע מקבלת שיחות שיווק ממגוון חברות ועסקים. אנו ממליצים לעשות שימוש בשירות חשוב זה (לכשיתחיל להיות נגיש לציבור) ולהימנע מקבלת שיחות מכירה מיותרות. חשוב לדעת, שקיים תיקון חדש להגנת הצרכן, הקובע כי צרכן שהוא אזרח ותיק רשאי לבטל עסקה מסוג זה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת המוצר לפי המאוחר.

עסקאות רוכלות

רוכלות היא הצעה "שלא לפי הזמנתו" במקום מגוריו או עבודתו, כלומר, במקום שאינו מקום העיסוק של העוסק, הגעה ללא הזמנה או הצעה יזומה של העוסק, שבעקבותיה הגיע לבית הצרכן. אם רוכל הגיע לסף דלתכם או ממליצים לשים לב בעת ביצוע העסקה:

- א. לחוזה בכתב.
- ב. לגילוי נאות.
- ג. לתנאי ביטול העסקה.

דיור מוגן

- החלטתם לעבור לדיור מוגן? חשוב מאוד לבדוק כמה נקודות מהותיות לפני המעבר:
- להגיע למתחם המוצע לכם ולבדוק אותו ממקור ראשון – הנאים החדרים בעיניכם? הנאים השכנים בעיניכם? האם יש במקום מתקנים נוספים (אולמות ספורט/משחקים/בריכה וכו')? איזה פעילויות מתקיימות במקום? וכן הלאה.
- אל תתביישו לשאול גם שאלות קשות: מה קורה במקרה שדייר הופך לסיעודי? מה הם השירותים הרפואיים שמספק המקום למי שאינו סיעודי? מה קורה במצב של פטירה? מול מי מבני המשפחה תתקיים התקשורת במקרים אלו?
- בדקו את התנאים המשפטיים וכן את שטח הדירה. בימים אלו מתנהלת תביעה ייצוגית בבית המשפט המחוזי, שבה נטען, כי הדירות שהוצעו לדיירים באחד הפרויקטים היו קטנות משמעותית מהגודל שהוצג בחומרים השיווקיים. קחו הביתה את הניירות שמסורים לכם בביקור הראשון ובדקו אותם גם בעזרת קרובים ובני משפחה. ודאו שאין "מוקשים" שלא הזכירו בשיחת השיווק.

לקרוא ולאמץ: כללי אחריות צרכנית

- אם משהו אינו ברור – לא להתעלם. לעצור, לשאול ולבקש הסבר.

- לא חותמים על הסכמים ב"עיניים עצומות". יש לקרוא ולוודא שאין "מוקשים".
 - בודקים את חשבונות הבנק והאשראי על בסיס קבוע למניעת הצטברות של חובות.
 - קנו רק מגורמים עם "אימא ואבא". תו אמון הציבור יכול לסייע בעניין הזה.
- בכל בעיה ניתן לפנות למוקד התלונות של אמון הציבור: 03-5606069 (בין השעות 15:00-17:00).

עבודה מהנשמה

ורה שלום, מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו במוסד לביטוח לאומי, נותנת הצצה לתוך ה"אוזן הקשבת הגדולה ביותר במדינה" ומספרת על חשיבותה לכ-ו-ל-נ-ו... שרון כץ

צירוף המילים "הביטוח הלאומי" מעורר בקרב אנשים קונוטציות שונות. מעצם היותו המוסד הגדול האמון על מימוש רוב הזכויות החברתיות במדינת ישראל, כל אדם, בכל אחד משלבי החיים, "פוגש" אותו בצורה זו או אחרת. בגיל המבוגר, ההתחככות עם שירותי המוסד לביטוח לאומי נעשית תכופה יותר ולעתים גם מורכבת יותר.

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו מהווה שירות דגל בביטוח הלאומי. השירות הוקם לפני 45 שנים כשירות ייחודי עבור קשישים/אזרחים ותיקים ובני משפחותיהם. השירות מבוסס על ההכרה בקושי הטבעי המתלווה לתהליך ההזדקנות והרצון לאפשר הזדמנויות למיציא זכויות למבוטחים המבוגרים בביטוח הלאומי ובשירותים השונים בקהילה. האנשים, המאיישים תפקידים בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, לא יכולים היו לעשות עבודתם נאמנה רק דרך פירוש דווקני של החוק והתקנות. אם לא היו פועלים ברגישות, בסבלנות וביצירתיות ולא היו רואים בעבודתם שליחות – הם היו חוטאים למשימתם. במילים אחרות, תנאי הכרחי, שלא כתוב בשום חוק או תקנה וחשוב שיהיה לאנשי מקצוע אלה בארגז הכלים האישי שלהם הוא - שליבם "נמצא במקום הנכון".

ורה שלום, מי שמנהלת היום את השירות, החלה דרכה המקצועית בתחום העבודה הסוציאלית-קהילתית במסגרת שיקום שכונות. שנים אלה השפיעו על תפיסת עולמה המקצועי ויצקו בה יסודות חשובים כדי לראות באופן מערכתי ורחב את האזרח הוותיק כחלק בלתי נפרד מהקהילה. בשנת '89 הצטרפה למוסד לביטוח לאומי וב-18 השנים האחרונות היא מכהנת כמנהלת שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו. התיישבנו לשיחה פתוחה כדי לצלול פנימה ולהבין ממנה איך פועל שירות הייעוץ ומהן הסוגיות העיקריות המונחות על שולחנה.

אדם הגיע לגיל המתאים ומבקש להבין מהן זכויותיו כאזרח ותיק, למה עליו לצפות כשהוא פונה אליכם?

השירות מסייע לאזרחים ותיקים ולמשפחותיהם בקבלת מידע ומענים לצורך מיציא זכויותיהם בביטוח הלאומי ולגבי השירותים השונים עבורם בקהילה, לצד תמיכה רגשית וחברתית להם הם זקוקים במצבים שונים. השילוב בין מיציא זכויות לתמיכה רגשית מהווה למעשה את הרעיון הבסיסי של השירות והוא ערך מרכזי המאפיין את העשייה.

השירות ניתן באמצעות מתנדבי הביטוח הלאומי, בני 55 ומעלה, אשר ברובם הם אזרחים ותיקים, המתאימים לעבודה ההתנדבותית. המתנדבים עוברים הכשרה מיוחדת לתפקידים שהם ממלאים ופועלים מתוך אמפתיה והזדהות בשל קרבתם לגיל ומתוך ניסיון חייהם המצטבר.

אנו עוסקים בנושאים מגוונים וביניהם: גיל מבוגר ובדידות, מצב תפקודי ותלות תפקודית, השפעות של מצב אישי-רגשי ומשפחתי, השפעות של טכנולוגיות מתקדמות, שייכות חברתית פעילה וכן במצבים המצביעים על קשיים העלולים לפוגע ביכולתו של האדם המבוגר. באופן טבעי, הנושאים שאנו עוסקים בהם גם עולים מהשטח, בזכות המעורבות של המתנדבים בחיי הקהילה וקירבתם אליה. אחד התפקידים החשובים הוא לסייע לאזרח הוותיק במצבי שינוי ומשבר ולהכין אותו להתמודדות ולהסתגלות למצבים משתנים. אנו מכירים בקושי להתמודד עם שינויים גדולים המתרחשים סביב האזרח הוותיק בהיבטים החברתיים והאישיים.

בישראל לא צריך שרה לענייני בדידות. לשמחתי, בעיית הבדידות בזקנה עולה יותר ויותר למודעות הציבור. הפתרונות המוצעים אינם פתרונות המוניים, אלא דווקא מענה אישי הוא שחסר. בשירות שלנו חרטנו על דגלנו את הטיפול בנושא הבדידות עוד מיומו הראשון לפני 45 שנה. לצערנו לעולם לא ניתן יהיה לספק מענה שלם למצב אנושי אישי משתנה זה, אך המודעות הסביבתית חייבת להשתפר כדי לתת מקום חם יותר וחביבוק אנושי חברתי ראוי לזקנים בחברה בישראל.

אז איך זה למעשה עובד?

יש כמה ערוצי פעולה שהעמיקו והתפתחו במהלך השנים. כדי להעניק שירות איכותי הרחבנו את נושאי הייעוץ והעזרה ודרכי הנגשתם לאזרחים הוותיקים. אנו נותנים: **ייעוץ אישי בסניפי הביטוח הלאומי** על פי הצורך, הכולל: תרגום אישי, הסברה וסיוע במילוי טפסים במסגרת קבלת הקהל וכן ייעוץ, תמיכה אישית, סגור וליווי מול הגורמים השונים בתהליך מיצוי הזכויות. הייעוץ ניתן בתנאים אינטימיים, בחדרים נפרדים, המאפשרים שמירה על תחושת הפרטיות. ערוץ שירות נוסף הוא הייעוץ הטלפוני, שניתן בשלוש דרכים: נתב שיחות, מרכז תמיכה ומידע ושיחות יזומות.

נתב השיחות הוא שירות טלפוני ייחודי, הפועל בכל סניפי הביטוח הלאומי, מאפשר השארת הודעות קוליות בכל ימות השבוע ומספר טלפון ברור כדי לחזור אל הפונים במהלך יומיים. הנתב מונגש בחמש שפות.

מרכז תמיכה ומידע טלפוני ארצי 9696*, הפועל חמישה ימים בשבוע, בין השעות 9:00 עד 12:30, הוא מענה אנושי ישיר, המאפשר קיום שיחה אישית עם מתנדבים. המתנדבים הם בעלי הכשרה מיוחדת בתחומי ידע רלוונטיים בנושאי זכויות ושירותים, מתן מידע, הסבר, ליווי, תמיכה אישית וסיוע מעשי בתהליך מיצוי הזכויות בביטוח הלאומי ומול גורמים שונים בקהילה. השיחות הטלפוניות היזומות הן דרך נוספת שבה אנו פועלים לצורך איתור וסיוע לאוכלוסיות יעד שונות, העשויות להזדקק לתמיכה ולסיוע בשל גיל מתקדם, מצב תפקודי מידרדר, מצבי משבר שונים עקב שינוי במצב האישי והמשפחתי, מעקב אחר שינוי במצבם של אנשים אשר תביעתם בסיעוד נדחתה בעבר, ועוד. **השיחות היזומות** הן שיחות ראשונות, המאפשרות לנו להתעניין במצבן של אוכלוסיות יעד ייחודיות, העלולות להיות במצבי הזנחה או ניצול בשל השינויים החלים בחייהם.

האם דרך השיחות עם אזרחים ותיקים אתם אכן מצליחים לקבל את התמונה המלאה באשר למצבם ולזכויות המגיעות להם?

לא תמיד, ולכן, השירות שלנו כולל גם ביקורי בית. **ביקורי בית ראשוניים** מתקיימים בביתם של קשישים (על פי אוכלוסיות יעד) לצורך היכרות אישית, התרשמות ממצבם ואיסוף מידע על צרכים. בעזרת המידע הראשוני ניתן להתערב ולפעול למען הקשיש. **ביקורי בית חברתי קבוע** מתקיים אצל קשישים המתקשים לצאת מביתם, המצביעים על תחושת בדידות וצורך בקשר חברתי. אנו מפנים מתנדב-מבקר המקיים ביקור שבועי למשך כשעה וחצי. ביקורי בית הם מלאכת מחשבת, שבמסגרתה יש למצוא התאמה בין שני אנשים (מתנדב ומבוקר) ולשמור על תחזוקת הקשר. על המתנדבים לפתח מיומנות ועלינו מוטלת האחריות לתמוך וללוות באופן מקצועי חלק גדול מהמקרים. בנוסף לכך, כדי ללמוד על סוגיות ומאפיינים המשותפים לאנשים בגיל זיקנה אנו נוהגים לקיים מעת לעת גם קבוצות תמיכה. למשל, **קבוצות תמיכה לאלמנות ולאלמנים** עבור אנשים בגיל הזיקנה שהתאלמנו בשנה האחרונה. הקשר מתחיל בפנייה טלפונית אישית לצורך התעניינות על ידי מתנדב/ת בעל הכשרה בנושא. בהמשך, מוצע לאלמנות/ים להשתתף ביום מידע ייחודי העוסק בזכויות האלמנות והאלמנים. כמו כן, מוצע למעוניינים ולמתאימים להשתתף בקבוצת תמיכה הנמשכת כשלושה חודשים. התהליך הקבוצתי מונחה על ידי אנשי מקצוע במטרה לסייע למשתתפים להתמודד עם האובדן והמשבר האישי, לחזור למסלול החיים הנורמטיבי ולשמור על מידת העצמאות, ככל שניתן. קבוצות תמיכה נוספות מתקיימות בחלק מהסניפים עבור בני משפחה מטפלים, המתמודדים עם קשיים הנובעים מאחריות הטיפול בקרוביהם הסיעודיים והתמיכה המתמשכת בהם.

ומי שמבקש להבין את מפת זכויותיו שלא דרך הטלפון היכן הוא יכול לקבל את המידע?

מעת לעת אנו עורכים ימי מידע. זהו שירות שהתפתח בסוף שנות ה-90 במחלקת הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בסניף נתניה וצמח, בתחילת שנות ה-2000, לרעיון גדול ומקיף בכל הארץ. במסגרת ימי המידע אנו פונים בעיקר לאוכלוסיות אשר להערכתנו נוכל להגיש להן ידע ומידע רלוונטיים למצבן ולהעניק להן כתובת מתאימה לצורך קבלת סיוע במימוש זכויות ו/או לתמיכה אישית בהווה ובעתיד. אנחנו גם מקיימים ימי מידע לפורשים החדשים לגמלאות. כשירות אוניברסלי, ימים אלה פתוחים בפני כלל האוכלוסייה הרלוונטית ומאפשרים מפגש רחב בין אנשים שונים המתמודדים עם סוגיות דומות. אנו מזמינים את אוכלוסיית הפורשים להשתתף בימי המידע מספר חודשים טרם הגעתם לגיל הפרישה. המטרה - לחשוף אותם למגוון סוגיות וזכויות כדי לפתוח בפניהם נתיבים חדשים ללמידה ולהכנה כללית לקראת העתיד הקרוב. בימי המידע ניתנת התייחסות לזכויות בביטוח הלאומי ובמוסדות רלוונטיים נוספים, להיבטים כלכליים ופסיכולוגיים, למשמעות הפנאי בתקופת הפרישה ולנושאים נוספים מעוררי מחשבה לצורך תכנון העתיד.

איך השירות מתאים את עצמו לכל כך הרבה אוכלוסיות?

זה אכן קושי גדול שאנו מתמודדים עמו מידי יום. הפתרון הוא הנגשה מותאמת של המידע למאפייני האוכלוסייה השונים, להתפתחות הסביבה, לשינויי התקופה והתאמתם למגוון היכולות והצרכים. באופן כללי הביטוח הלאומי מנסה לשפר את אמצעי ההנגשה הטכנולוגיים שלו ולהרחיב אותם כדי לקצר לצמצם בירוקרטיה. זהו תהליך מתמשך שאנו מקדמים, בין היתר, בדרך של התאמת המערכות

הטכנולוגיות לשינויים ולהתפתחויות החברתיות המתרחשות בישראל מתוך מחשבה על קיצור זמני מתן השירות, מיצוי זכויות מקיף וטיפול בתביעות השונות.

כמה אנשים בפועל נעזרים בפועל בשירותים שלכם?

השירות שלנו, על מגוון תחומיו, ניתן בפועל לכ-300,000 פניות שונות עבור 160,000 אנשים בשנה. מאות אלפי ביקורים מתקיימים אצל קשישים. בחלקם שבועיים כביקור חברתי קבוע בשל המגבלות המקשות עליהם לקיים קשרים חברתיים קבועים ומספקים והשאר ביקורים ראשוניים. בשל הבדידות הביקורים החברתיים השבועיים מתקיימים על ידי מתנדב אחד באופן אישי. עם זאת, חשוב לזכור שלא כל מי שחש בדידות מעוניין בביקור חברתי. אדם יכול לבחור שלא אם אינו מעוניין. אנו עורכים מעל 140 ימי מידע בשנה בכל הסניפים בארץ, שחלקם המועט בשפות אמהרית ורוסית ובהם משתתפים מאות אנשים. כ-80 קבוצות תמיכה לאלמנות/ים מתקיימות בשנה ובהן משתתפים עשרות אנשים. 90,000 פניות אנו מקבלים דרך קבלת קהל בסניפים ועוד 30,000 פניות דרך מרכז התמיכה והמידע הארצי.

ומדוע לעשות כל זה בעזרת מתנדבים?

אני רואה במתנדבים שלנו, שרבים מהם אזרחים ותיקים בעצמם, ברכה כפולה ומכופלת. המתנדבים נותנים שירות ומספקים מענה לפניות הרבות שמתקבלות אצלנו. המתנדב מתמקד במתן מידע כללי על הזכויות והשירותים השונים, הוא מרחיב את ההסבר ואת הפרשנות כאשר הוא נדרש לכך ומתווך בינו לבין האחראים הפורמליים להמשך טיפול בתיקו האישי של האדם המבוגר. הישראלי הממוצע אמנם מבקש לדבר עם הפקיד, אך כאשר הוא נחשף לאיכות השירות הניתן לו באמצעות המתנדבים, גוברת בו האמונה וההבנה שביכולתם להיות נותני שירות אולטימטיביים. ההתנדבות מספקת מענה גם לצרכים האישיים של המתנדב ומסייעת גם לו בהפחתת מידת הבדידות העלולה לצוף בחייו, ובמקביל, עונה על הצרכים של החברה. המתנדבים מסוגלים להעניק אהבה ותמיכה שאינם נרכשים בכסף. כפי שהם מעניקים אהבה לזולת, הם ניזונים מאותו הנתיב ומתעצמים ברגעי קושי שונים. אוכלוסיית המתנדבים מהווה "אוכלוסייה אמצעית", המאפשרת תקשורת ישירה בשפות שונות, ובעיקר, בקצב ובתנאים המתאימים לאזרחים הוותיקים - צרכני השירות, כמו לאחרונה בנושא החם של סיוע בהגשת טפסים בנושא האמנה עם רוסיה.

המתנדב מטעמכם, כשהוא מנהל שיחה עם אזרח ותיק הוא למעשה על תקן של 'מנהל אירוע' מהתחלה ועד הסוף?

כן, ממש כך ובמקרה הצורך הוא מערב גורמים נוספים. כך בדיוק היה לאחרונה למשל כאשר מתנדב מאחד הסניפים, במסגרת הייעוץ הטלפוני, התקשר אל קשישה כדי להתעניין במצבה, לאחר שבקשתה לחוק הסיעוד נדחתה בניקוד נמוך ביותר. לשיחת הטלפון ענתה בתה של הקשישה, וכאשר שמעה את המתנדב היא הגיבה בכעס רב ורצתה לסיים את השיחה. המתנדב המיומן הצליח לרכך אותה ולגרום לה להקשיב לו, כדי לראות במה ניתן לסייע. הבת סיפרה שאימה התאלמנה לפני שמונה חודשים והיא שרויה בדיכאון בשל האובדן, ובנוסף לכך, היא נמצאת בתהליך עיוורון. הבת הגישה תביעה לסיעוד. נערכה לה בדיקה בביתה והיא השתדלה לעמוד בכל דרישות האחות המעריכה ולמרות כל מגבלותיה היא נדחתה. בתה הביעה תמיהה על כך שלא ראו את מצבה הגופני הקשה לצד המשבר הנפשי שהייתה שרויה בו. מיד נשלחה מתנדבת לביתה כדי לערוך ביקור בית ראשוני, ואז התברר שבשל ראייתה הלקויה היא לא ראתה את השטיח, נפלה ונחבלה. מקרה מצער נוסף היה שניסתה להדליק את הגז לבדה ושרפה את הקצה של הסוודר שלה, דבר שיכול היה לסכן את חייה. מיד ערבנו את מחלקת הסיעוד ודיווחנו על תוצאות הביקור של המתנדבת ונשלחה אחות לביצוע הערכה חוזרת. כתוצאה מהתערבות זו נקבע לה ניקוד המקנה לה זכות לעזרה ביתית. המתנדבת גם הבינה שהאישה, שהתאלמנה לפני שמונה חודשים, קיבלה מענק פטירה, אך לא הגישה בקשה לשאירים. לפיכך, המתנדבת והבת יחד מילאו בקשה לשאירים וקצבת השאירים התקבלה רטרואקטיבית. מאחר שהיה ברור שמדובר באישה שיהיה לה קשה לצאת מהבית ולא תוכל להגיע לקבוצת תמיכה, נקבע שישלח אליה ביקור בית חברתי קבוע. כל הסדרת הזכויות הללו לא הייתה מתאפשרת לולא רגישותה וערנותה של המתנדבת.

עם כל מה שאת מתארת על שירות זמין וקשוב כל כך, בוודאי לא פשוט לכם להיתקל שוב ושוב בסטיגמה של הציבור ביחס לביטוח הלאומי.

הסטיגמה השלילית על הביטוח הלאומי כואבת במיוחד עבור אנשים המאמינים בכוחו, בתרומתו ובחשיבות עשייתו עבור אוכלוסיות רבות מאוד במדינה. הכשלים שקורים בתחום השירות שניתן אינם מתקבלים בקור רוח על ידי הביטוח הלאומי והם נבדקים ומטופלים בכובד ראש. לצערי, לעתים קיים בלבול בקרב הציבור בין כוח החוק לבין מתן שירות, דבר המעצים את תחושת המצוקה של מבוסחים ובצדק רב. החוקים אינם גמישים מטבעם, הם נקבעים בכנסת וממומשים על ידי הביטוח הלאומי וכאשר מתפרסמים אירועים מאכזבים בציבור

הם נתפסים כאירועים המייצגים באופן כללי את התנהלותו של הביטוח הלאומי ואת אופי שירותיו. השינוי בתדמית יחול בעיקר כאשר הביטוח הלאומי יוכל להתגבר על מרבית הכשלים וימשיך לשפר את שירותיו לציבור.

כל עבודה, מעצם טבעה, לא חפה מתסכולים, מהו התסכול הגדול ביותר שלך?

התסכול הגדול שלי נובע מהתלות בגורמים שאיני יכולה להשפיע עליהם באופן ישיר כדי לזרז תהליכים הקשורים בחקיקה ובבירוקרטיה ולקצר זמני המתנה. חלק מהחוקים החשובים בתחום הזכויות נבנו כטלאי על טלאי בשל הצרכים המשתנים בתחום חברתי, הכלכלי והביטחוני של ישראל. המורכבות של תנאי הזכאות בתחומים השונים ובאופן כללי במדינה, אינה הולמת את המצב שבו אחוז גבוה מהתושבים הוותיקים במדינה הם עולים, ותיקים או חדשים, שבאופן בסיסי מתקשים להבין את זכויותיהם. מרבית השינויים מתרחשים באופן זוחל וקשה לעשות שינויים דרסטיים, כי הם עלולים לפגוע באופן בוטה בקבוצות שונות. בעולם אוטופי הייתי רוצה שתהיה לנו חברה המעניקה הגנה ותמיכה ושירותים נאותים לכל אדם בזקנתו ולחסוך ממנו עמידה במבחנים שונים כדי להצדיק את מעמדו על פי החוק.

מה היית עושה אילו היה לך תקציב בלתי מוגבל?

המחסור בכוח האדם המקצועי כיום מקשה מאוד על הרחבת השירות לכל מקום בארץ ועל מימוש חזון האגף – "יד מושטת לכל קשיש". ככל שירבו המתנדבים ואנשי המקצוע בשירות הייעוץ, ניתן יהיה להרחיב את מעגל מקבלי השירות - האזרחים הוותיקים וכן לפתח את השירות באזורים נוספים. אגב, זו גם הסיבה שחשוב היה לנו להקדיש לנושא מיצוי זכויות, שירות וצרכנות נבונה גיליון מורחב ולהפיצו ברבים. תודעת השירות כיום גדולה יותר וקיימת ציפייה גבוהה למיצוי זכויות ולצרכנות נבונה. המסר שלנו לקהל הקוראים הוא להעמיק ולהרחיב את הידע, כדי להיות מסוגלים לעשות בחירות נכונות ולשמור על חופש הפעולה. **ב**

להלן פירוט מספרי הטלפון בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו דרך נתב השיחות הטלפוני בשפות השונות:

עברית: 02-6463400

ערבית: 02-6463401

רוסית: 02-6463402

אמהרית: 02-6463403

אנגלית: 02-6463404

להלן מספר הטלפון של מרכז התמיכה והמידע הארצי: חייגו *9696 פועל מיום א' עד ה' בשבוע בין השעות 9:00-12:30. ניתן לפנות אלינו גם בפקס (03-6751782).

הלו? כן, שלום, במה אוכל לעזור?

שירלי להב-פריס, המנהלת את מרכז התמיכה והמידע הארצי *9696 בביטוח הלאומי, מסבירה כיצד באמצעות שיחות טלפון משנים לטובה את מצבם של האזרחים הוותיקים ידידיה שרון

קשה לדמיין מצב שבו שיחת טלפון אחת מחוללת שינוי לטובה במצב הזכויות של אזרח ותיק, אך לעיתים לא נחוץ יותר מכך כדי לעשות את ההבדל. מרכז התמיכה והמידע הארצי בביטוח הלאומי החל פעילותו ביולי 2014 מתוך מטרה לתת ערוץ שירות נוסף לאזרחים הוותיקים ולבני משפחותיהם. הרעיון העומד בבסיס השירות הוא לתת מענה אנושי ומיידי לפניות טלפוניות, ללא מערכת מסורבלת של ניתוב שיחות והשמעת מוזיקה המייגעת את הפונים. שירלי להב – פריס, עובדת סוציאלית בהכשרתה ובעלת ניסיון רב בתחום הטיפול באזרחים ותיקים, המנהלת את מרכז התמיכה והמידע הארצי, מסבירה שלעיתים טיפול בפנייה טלפונית מסתכם בשיחה אחת, ולעיתים

במספר שיחות שהן תחילתו של תהליך בירור. כך או כך, עם הקמתו של מרכז התמיכה הטלפוני נפתח לאזרחים ותיקים בישראל ערוץ מידע נוסף לקבל תשובות מפורטות ולהבין טוב יותר את תמונת זכויותיהם בביטוח הלאומי.

מהו למעשה השירות שאתם מציעים?

מענה טלפוני אנושי וחינמי של מידע כללי לאזרחים הוותיקים ובני משפחותיהם. מרכז התמיכה הטלפוני פועל בימי ראשון עד חמישי בין השעות 09.00-12.30 על ידי קבוצת מתנדבים. מדובר במענה לתשובות של פונים בנושאים כמו קצבאות לאזרח ותיק, שארים, השלמת הכנסה, קצבת אזרח ותיק מיוחדת, אבטלה, מעבר מנכות לזיקנה, גבייה, סיעוד, גמלת סיעוד בכסף, פניות לוועדה מייעצת, ועדות רפואיות למס הכנסה, פגיעה בעבודה, תשלום דמי ביטוח למטפלים ולעוזרות בית, זכויות נלוות לזכויות בביטוח הלאומי (הנחות לדוגמה), מידע על שירותים בקהילה וזכויות של אזרחים ותיקים.

ומי עונה לטלפון?

המתנדבים. יש לנו 77 מתנדבות ומתנדבים, רובם גמלאים, בעלי השכלה גבוהה במגוון תחומי עיסוק (בנקאים, עו"ס, מורים, אנשי התעשייה האווירית, עובדי מערכת הבריאות, עו"ד, ועוד) אשר מתווכים את המידע הרב, מסבירים את החוק והתקנות ומסייעים במיציא זכויות בביטוח הלאומי. צריך להבין שחוק הביטוח הלאומי הוא אוניברסלי ומורכב מאוד. האדם שפונה אלינו שואל לגבי הזכויות הפרטיות שלו והמתנדב נותן מידע רלוונטי לאותו פונה. לצערי אנשים שואבים מידע כללי משכנים/חברים/פרסומים אשר לא תמיד מותאם אליהם. תפקיד היועץ במרכז המידע להסביר על הזכויות השונות ואיך ניתן למצותן. המוטו שלנו הוא, שגם תשובה שלילית היא תשובה. לדוגמה, אנשים רבים כועסים על קבלת דחייה לתביעת זכאות על פי חוק הסיעוד, כי הם חשים, שהם, שנתנו כל השנים למדינה ושילמו לביטוח הלאומי, כעת, בהיותם חולים ומבוגרים, הם זכאים לעזרה. המתנדב מסביר מי זכאי לגמלה, מסביר על תהליך הפנייה לביטוח הלאומי, על ההערכות התפקודיות ומה ניתן לעשות כאשר התביעה נדחית. לאחר קבלת הסבר מפורט רמת הכעס יורדת גם אם התשובה שלילית. המתנדבים מנסים להציע גם אלטרנטיבות שונות. שיחות טלפוניות רבות הן ממושכות, כי למתנדב יש זמן וסבלנות להקשיב לכל פונה והוא אינו ממנהר לענות לשיחה הבאה. במהלך השיחות, המתנדב מגלה תמיכה, אמפטיה, אכפתיות, הכלה וסבלנות רבה. כאשר המתנדב אינו יודע את התשובה או כאשר נדרש בירור נוסף בסניף, תיערך בדיקה והפונה יקבל תשובה.

איך המתנדבים יודעים לתת מענה מדויק למגוון רחב כל כך של פניות?

כל מתנדבי האגף משתתפים בקורס 'מתנדב חדש' באוניברסיטה, אשר נמשך ארבעה חודשים ובו מועבר ידע על ביטחון סוציאלי, חוק הביטוח הלאומי, קצבאות, חוק הסיעוד, היבטים פיזיולוגיים, פסיכולוגיים, כלכליים ומשפטיים בזיקנה, אתיקה, תקשורת, רב-תרבותיות, יחסים בין-דוריים, אובדנים, ועוד. בנוסף, מתנדבי המרכז עוברים הכשרות ייעודיות ליועצים במגוון רב של נושאים וכן תדרוך בוקר מידי יום לפני פתיחת הקווים, אשר בו נמסרים עדכונים ועולים נושאים שונים לדיון.

מי בפועל פונה אליכם?

50% מהפניות שלנו נעשות על ידי האזרחים הוותיקים בעצמם, דבר שמעיד על נגישות השירות לאוכלוסיית היעד. עוד 40% מהפניות אלינו הן של בני משפחה מטפלים אשר מתמודדים עם אתגרים שונים בטיפול ביקריהם. 10% מהפניות נעשות על ידי אנשי מקצוע אשר מבקשים לקבל הסברים ולדעת על זכויות וזכויות של לקוחותיהם בביטוח הלאומי.

מהם הנושאים שהכי מטרידים את הפונים?

מרבית הפניות אלינו הן בנושא סיעוד – הגשת תביעה, החמרה במצב תפקודי, גמלת סיעוד בכסף, תלונות על נותני שירותים, ערעורים על החלטות ביטוח לאומי והעסקת מטפלים זרים, לאחר מכן נושאי קצבת אזרח ותיק, השלמת הכנסה, שארים ומענק פטירה. פניות רבות מתקבלות בנושאי הנחות ברשויות, אבטלה ושירותים בקהילה. ישנן גם פניות בנושא שירותי אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו – ימי מידע, קבוצת תמיכה, ביקורי בית וכן פניות של בני משפחה אשר מצפים קשיים רבים בנושאי הטיפול בבני משפחה. לצערנו, יש גם פניות של אזרחים ותיקים החיים בעוני ולא יודעים איך להסתדר. אנו משתדלים לעזור לאנשים למצות זכויות גם בביטוח הלאומי וגם בקהילה.

מה קורה מרגע שמתקבלת פניה?

המתנדב עונה במייד לפרושה. כאשר נדרש בירור אנו פונים לסניפים וחוזרים לפונים. אנו משתדלים מאוד לתת מענה באותו יום של הפניה או תוך שלושה ימים לכל היותר. המתנדבים קשובים קשב רב לא רק לפניה המוצהרת והמדוברת, אלא גם לדברים שבין המילים – הרצון לקשר אנושי, לעצה טובה, לשיחה ולהתייעצות. רוב המתנדבים הם גמלאים אשר להם ניסיון חיים, סבלנות, אכפתיות ורגישות. כל השיחות שלנו מתועדות והדבר מאפשר לגורמים המקצועיים לוודא שהתשובות שניתנו הן מדויקות. על פניות בשפות זרות משיבים מתנדבים דוברי אותה שפה, אבל לא בכל יום יש מענה בכל השפות. אם נתקבלו פניות, אנו רושמים אותן ודובר השפה המבוקשת חוזר לפונה. לצערי הרב, אין לנו כרגע מתנדבים דוברי אמהרית ואם ישנן פניות באמהרית אנו נעזרים במתנדבים בסניפים.

האם הפניה אליכם היא תחליף לביקור בסניף וישיבה מול הפקיד?

יש אנשים שמעדיפים את השירות הטלפוני על פני יציאה מהבית לסניף והמתנה בתור. לא מעט בני משפחה מתקשרים אלינו, כי הם לא מעוניינים להפסיד יום עבודה. יתרון משמעותי נוסף הוא מסד הידע של הביטוח הלאומי. המתנדבים שלנו מקבלים מידי יום עדכונים על דברים חדשים ופעילויות חדשות. התשובות שניתנות הן על בסיס הנתונים של הפונים. כך לדוגמה, אם פונה רוצה לדעת אם הוא עצמו זכאי להנחה מסוימת, אנו רואים במערכת איזה זכאויות יש לו בביטוח הלאומי ומהן ההנחות הנגזרות מהן.

האם יש תיאום בין התשובות שמקבלים במרכז התמיכה הטלפוני לתשובות שאנשים יקבלו אם יפנו לסניף הביטוח הלאומי באזור מגוריהם?

המידע שהפונים אלינו מקבלים אמור להיות אחיד וזהה למידע שמקבלים בסניף. לצורך כך, אנו מקיימים בקרה על התשובות, כדי לוודא שהן מלאות ומדויקות. לרוב, כל מתנדב גם מוסיף לשיחה מימד אישי. השיחות בדרך כלל ממושכות יותר ולא רק בירור ענייני על זכויות. מטבע הדברים מתנדבים שונים (ופונים שונים) יכולים להתייחס לדברים שונים בשיחה. כך למשל, כאשר מתקשרת אלמנה והמתנדבת שקיבלה את השיחה היא אלמנה, ההתייחסות תהיה שונה, כי שתיהן שייכות לאותה קבוצת שווים. המתנדבת שקיבלה את שיחת הטלפון יכולה לתרום מהניסיון שלה – להמליץ על סדנת אלמנות, לחשוב על לחצן מצוקה, על פעילות פנאי וכדומה.

מהם המאפיינים הגיאוגרפיים והסוציו-אקונומיים של הפונים?

ככלל, אנו מקבלים פניות כמעט מכל יישוב בארץ ומכל שכבות האוכלוסייה, אך פילוחים סטטיסטיים ומעקב אחר הפניות אלינו מגלה, שעיקר הפניות מגיעות מאזור ירושלים, נתניה, תל אביב-יפו ורמת גן, מאוכלוסייה יהודית וערבית, של ותיקים ושל עולים חדשים. לכל אדם מבוגר באשר הוא יש נגיעה לביטוח הלאומי. יש גם פניות חוזרות?

כמובן. מי שמתקשר אלינו ומקבל תשובה יפנה אלינו גם בשאלה חדשה. לעתים, הפונים מתקשרים ומחפשים מתנדב מסוים שדובר איתם, כי הרגישו שהוא עזר להם. לעתים, המתנדבים שלנו יוזמים שיחות טלפון לאחר שבוע, כי הם זיהו מצוקה וקושי ומתקשרים שוב להתעניין בשלומם של פונה כזה או אחר.

מי פונה יותר האזרחים הוותיקים בעצמם או בני משפחותיהם?

50% מהפונים הם אזרחים ותיקים ו-40% בני משפחה.

מהן התובנות החשובות ביותר שלמדתם מפניות הציבור למרכז התמיכה?

לצערנו, אנו רואים תת-ניצול של השירותים שהביטוח הלאומי מעמיד לזכאי הסיעוד. אנשים הסובלים מירידה קוגניטיבית, מוגבלים בתפקודם וזכאים לסיעוד, יכולים למשל לבקר במרכז יום למשך שעות רבות ולא תמיד מנצלים זכות זו, כאשר הניסיון מלמד שמי שניסה לבקר במרכז יום, לרוב ימשיך ויבקר בו. דבר נוסף בולט במיוחד הוא, שלמרות האמצעים הטכנולוגיים ובהתחשב באוטוסטרדת המידע, אנשים עדיין מחפשים את המגע האנושי, גם אם הוא מגע טלפוני. הטכנולוגיה לא יכולה להחליף את הקשר הישיר. אנשים זקוקים לתמיכה רגשית ומתנדבים גמלאים יכולים ומסוגלים לתת את התמיכה הזו בצורה יוצאת מן הכלל. גישתנו זו לא שוללת את התקדמותנו לפיתוח ערוצי תקשורת נוספים, כמו צ'ט באינטרנט וקבוצות תמיכה דרך הטלפון.

איך אנשים יודעים עליכם?

השירות שלנו מפורסם באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי, על טפסי תביעה (הרלוונטיים לאזרחים ותיקים) ובמכתבים למבוטחים. גם באולמות קבלת קהל של הביטוח הלאומי יש פרסום על השירות שלנו. אנשים שומעים על השירות מפה לאוזן ודרך אנשי מקצוע. מעת לעת אנו עושים פרסום בעיתונים ובמדיות נוספות.

עד כמה מחלקות הרווחה ברשויות המקומיות נמצאות אתכם בקשר?

השירות שלנו הוא חדש יחסית. כדי להפיץ את דבר קיומו אנו פונים למנהלי מחלקות רווחה, לבתי החולים ולקופות החולים, למרכזי יום ולמועדוני קשישים, כדי שכל אלה יפרסמו אותו, וכמובן שאנו מפרסמים את השירות שלנו בקרב עובדי הביטוח הלאומי ומתנדבי האגף.

רואים את התמונה הגדולה

ערנותם, רגישותם, קשיבותם וידיעותיהם הרחבות בנוגע למפת הזכויות של האזרחים הוותיקים, מאפשרים למתנדבי הביטוח הלאומי לסייע בפתרונות למצוקות בכל הנוגע למיצי זכויות

עריכה: שרון כץ

הביטוח הלאומי מפעיל אלפי מתנדבים כחלק בלתי נפרד ממערך התמיכה והשירות שלו לאזרחים. כל מתנדב צובר שעות רבות עם אזרחים, המנסים לפלס את דרכם במסלולי הזכויות השונים. המתנדבים משתלבים, בין היתר, בתפקידי ייעוץ והכוונה בפעילות היומיומית בסניפי הביטוח הלאומי, במסגרת קבלת קהל. הם עוברים הכשרות ממושכות, לוקחים את משימתם ברצינות ומגלים רגישות לצד אחריות גדולה. המתנדבים אינם פועלים בחלל ריק, ולצידם כל העת, נמצאים בעלי התפקידים המקצועיים בביטוח הלאומי, המגבים את עשייתם וזמינים להם לפתרון בעיות ומורכבויות.

מדוע הפטנט הזה של מתן שירות באמצעות מתנדבים מכה שורשים כה עמוקים? כוחו ועוצמתו של המפגש המשוחרר, שנוצר בין המתנדב לאזרח, הוא התשובה לכך. מתוך מכלול של פרטים וסיפורים הנפרסים בפני המתנדב על ידי האזרח המבולבל, הוא מזהה, כמו דיג מיומן, את עיקר הבעיה או הכשל. הוא עושה זאת בנחת, בזהירות, ללא לחץ, ומקדיש לכך את כל הזמן הדרוש, כדי להבין את התמונה המלאה. בסוף הוא גם מציע פתרון ועזרה.

אין ספור סיפורים ממחישים את המודל המנצח הזה לשני הצדדים – לאזרחים ולמתנדבים. קבלו הצצה לקומץ מקרים מהחיים:

סיפורו של סורין רנר, מתנדב בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף יפו:

אני מתנדב בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בסניף יפו בעמדת קבלת הקהל. בימי ההתנדבות שלי, אני משכים קום כדי להספיק לעבור על השיחות שהושארו במשיבון נתב השיחות הקולי, עוד לפני פתיחת עמדות קבלת הקהל. לפני כחודש פנתה אלינו גברת שהתרעמה על כך, שתביעתה לקצבת אזרח ותיק נדחתה, עקב חוסר אכשרה של ארבעה חודשי עבודה. על מנת לקבל קצבה עליה לצבור 144 חודשי אכשרה כעובדת מבוטחת או 60 חודשים ב-10 שנים שקדמו לגיל פרישה ולה חסרו ארבעה חודשים. לטענתה, הומלץ לה להשלים בעבודה את ארבעת החודשים החסרים, אך לדבריה היא מוגבלת בשל בעיות רפואיות ואין ביכולתה לעבוד.

בניסיון "להמתיק את הגלולה", הסברתי לה, שבעלה אמור לקבל עבורה "תוספת תלויים", כך ש"הנזק" יהיה מזערי ובגיל המוחלט היא תוכל להגיש תביעה לקבלת גמלת אזרח ותיק כעקרת בית. לדבריה, בעלה רק בן 65 ומתקיים מקצבת נכות שהוא מקבל מביטוח לאומי ולמיטב ידיעתה מעולם לא קיבל עבורה "תוספת תלויים", על אף שלא עבדה מזה שנים רבות.

בבדיקה עם הגב' בת שבע לוי, מנהלת תחום הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בסניף יפו, התברר, שאכן הבעל אינו מקבל עבורה "תוספת תלויים", על אף שקצבת הנכות משולמת לו מזה זמן רב.

המקרה הועבר לטיפול הנוגעים בדבר בסניף, ולאחר זמן קצר אושרה לבעל "תוספת תלויים" עבורה, רטרואקטיבית לשלוש שנים, שהסתכמה בסכום נכבד של כ-39,000 ש"ח. כמו כן, נמסרו לאישה הזכויות המגיעות לה בשל מוגבלותה הרפואית. הוסבר לה שניתן להגיש תביעה לנכות כללית עוד לפני שימלאו לה 62 (מועד הפרישה החוקי לנשים), גם אם אין לה עדיין את כל המסמכים הרפואיים הדרושים. אם תאושר תביעתה לנכות כללית, ניתן יהיה לשלם לה עד שנה אחורנית, וקצבת האזרח הוותיק לא תפחת מגובה קצבת הנכות. בנוסף לכך, אם תאושר לה קצבת נכות כללית היא תהיה פטורה מתקופת אכשרה בקצבת אזרח ותיק. אותה אישה פנתה אלינו לקבלת קצבת אזרח ותיק, והטיפול בעניינה הסתיים עם קבלת "תוספת תלויים" והגשת תביעה לנכות.

סיפורה של אהובה מאיר, מתנדבת בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף ירושלים:

קיבלתי פנייה מבת של זוג קשישים לגבי גמלת סיעוד. הבת ביקשה לבדוק את האפשרות לקבל תוספת שעות. הסברתי לה את התנאים הנדרשים לקבלת תוספת שעות ותוך כדי שיחה התבררה סיבת פנייתה. הוריה הקשישים מתווכחים ביניהם ללא הפסקה והאווירה ביניהם קשה ומקשה גם על הבת, המנסה למצוא פתרון שיביא לשלום ולרגיעה בין השניים. הבת תיארה תמונת מצב מורכבת ומערכת יחסים רעועה, המשפיעה לרעה על איכות חייהם של ההורים. הבת הסבירה, שהוריה הולכים יחד למרכז יום על חשבון גמלת סיעוד מספר פעמים בשבוע.

הרגשתי במצוקתה הרבה של הבת וחשבתי על פתרון יצירתי, שאולי יכול להקל מעט על המצב המורכב בבית. הצעתי שההורים ילכו למרכז יום בימים שונים, כדי שלכל אחד יהיה קצת "חופש" מבן הזוג. בימים שהבעל פוקד את מרכז היום, האישה בבית ולהיפך. הפתרון אומץ בחום על ידי הבת, שהציעה אותו להוריה.

בשיחת מעקב שערכתי, שיבחה הבת את החשיבה "מחוץ לקופסה", את יעילות הפתרון ואת השינוי המשמעותי שחל באווירה בבית.

סיפורה של שלומית אלטבת, מתנדבת בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף ירושלים:

קיבלתי לאחרונה פנייה של "קשישה צעירה", שעובדת כפועלת ניקיון בארבעה מקומות עבודה. האישה הגישה בקשה לקצב תאזרח ותיק ולהשלמת הכנסה. כשהתברר לה, שאינה זכאית להשלמה בגלל שעברה את "מבחן ההכנסות" ב-400 ₪ - התאכזבה. כדי לנסות להקל על תחושותיה הקשות, ניסיתי לברר עוד פרטים על מצבה. היא תיארה באוזניי את שבוע עבודתה האינטנסיבי ולאחר שקיבלתי ממנה את כל הפרטים, יעצתי לה להפחית מעבודתה הקשה עד לגובה שכר שלא ישפיע כלל על קצבת אזרח ותיק (עד 2,130 ₪ ליחיד). כך, הסברתי, היא גם תעבוד פחות וגם תקבל השלמת הכנסה, הכוללת את כל ההטבות להן זכאי מי שמקבל השלמת הכנסה: הנחה בתשלומי ארנונה, חשמל, בזק, תרופות, ועוד. לאחר שבועיים היא התקשרה אלי שוב ומקולה נשמעה הקלה רבה. היא בישרה לי שקיבלה את ההשלמה.

סיפורה של צופיה ג'ינו, מתנדבת בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף טבריה:

לפני זמן לא רב נתתי ייעוץ טלפוני לאלמנה טרייה, שלדבריה לא שולם לה מענק פטירה. בשיחה סיפרה האישה, כי בעלה נפטר לפני הגיעו לגיל פרישה (67). היא הסבירה שהיה חולה ולא הגיש תביעה לנכות, מכיוון ששכרו היה גבוה והוא קיבל גם דמי מחלה תקופה ארוכה. הסברתי לאישה, שיש מקום לבדוק את זכאותו לקצבת שירותים מיוחדים, המשולמת למי שזקוק לעזרה רבה של אדם אחר בפעולות היומיום (לבישה, אכילה, רחצה, נידות בבית, טיפול בהפרשות או זקוק להשגחה מתמדת למניעת סכנת חיים לעצמו או לאחרים) שכן, על פי חוק, בתנאים מסויימים, ניתן להגיש תביעה בדיעבד, גם לאחר פטירה. האישה נענתה לעצתי והגישה את התביעה לשר"מ (שירותים מיוחדים לנכים), שאושרה וזיכתה אותה במענק פטירה. מענק הפטירה משולם לשארים של מקבל קצבה. זהו תשלום חד-פעמי על סך 8,783 ₪.

בשיחות טלפוניות שאני עורכת עם הקשישים אני תמיד מתעכבת כדי להבין ולהתחקות אחר מצבם הרפואי. למשל, אם יש ירידה בראייה אצל קשיש, אני מפנה למחלקת הרווחה ברשות המקומית לצורך הנפקת תעודת עיוור. תעודת עיוור לקשיש בודד (גם אם גר עמו איש סיעודי הוא נחשב לבודד) מזכה את העיוור בגמלת סיעוד (בכפוף ליתר תנאי הזכאות). בשיחותיי עם אחת הקשישות, היא סיפרה לי, שיש לה ירידה בראייה. המלצתי לה לגשת למחלקת הרווחה בעירייה ולהגיש בקשה לתעודת עיוור. היא עשתה כך ולאחר שקיבלה את התעודה המשיכה לשלב הבא וגם הגישה תביעה לסייעוד בגין היותה עיוורת-בודדה וקיבלה זכאות לגמלת סיעוד (גמלה המעניקה שירותי טיפול אישי למי שתלוי בזולת בביצוע פעולות היומיום של נידות בתוך הבית, הלבשה, רחצה, אכילה, טיפול בהפרשות וצורך בהשגחה).

סיפורה של חיה אלג'ם, מתנדבת בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף יפו:

לפני כחודש פנתה אליי משפחה, שכללה אדם בן 88, בת זוגו והבת שלו. האישה בן ה-88 ביקשה לברר מדוע קיבל דחייה לתביעת הסיעוד שהגיש. הברר שלי מול מחלקת הסיעוד העלה, כי לבני הזוג הכנסות השוללות את זכאותו. נאמר לי עוד, כי המבוטח רשום כעובד עצמאי וזו הסיבה לשלילת זכאותו. כשהדחייה היא על בסיס הכנסות גבוהות לא ניתן לאשר תביעה. לא הסתפקתי בתשובה זו ופניתי למנהלת קבלת הקהל, הגב' רויטל חרזי, כדי לבדוק אולי בכל זאת ניתן משהו לעשות. חשתי שהאדון זקוק מאוד לסיעוד. הוא חזר וטען לאורך כל השיחה, שאין לו הכנסות גבוהות כלל. רויטל ניגשה אליו כדי לברר האם הוא עדיין עובד כעצמאי. לדבריו, הוא סגר לפני כמה שנים את התיק כעצמאי ומצבו הרפואי בוודאי אינו מאפשר לו לעבוד כלל. האדון הופנה במקום למחלקת הגבייה לסגירת תיק עצמאי ומיד לאחר סגירתו וביטול ההכנסה כעובד עצמאי נבדקה שוב זכאותו על ידי הסיעוד ואכן נמצא, שקיימת זכאות ללא הפחתה בשעות. במקרה זה נעשה שילוב כוחות ביני, לבין רויטל, לבין פקיד הגבייה שטיפל בעניינו של האישה עוד באותו יום, טיפול שהסב לו הקלה רבה.

סיפורו של בני סהר, מתנדב בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף טבריה:

מזה כ-10 שנים אני מתנדב במימוש זכויות לניצולי השואה. בינואר אשתקד קיבלתי את המסרון הבא: "בני שלום, אימא קיבלה סכום של 85,000 ₪ השלמת הכנסה מנובמבר. איזה נובמבר?" החזרתי מסרון "כמה???" מסרון חוזר: "85,000 ₪. אני לא מבינה מה זה..." הכול התחיל בפברואר 2014 עם הגעתן של אם ובתה. האם מדברת עברית קלה ובתה משמשת לה כמתורגמנית. הן עלו לארץ מסרביה ב-1995. האם מתקיימת מקצבת ביטוח לאומי. השתיים באו לשאול אם האם עשויה להיות מוכרת כניצולת שואה ומהן הזכויות שמגיעות לה. התפתחה שיחה ומהפרטים שמסרה הבנו, כי לפנינו מלאכה מרובה. ביקשנו מהן להכין בהקדם שורה של מסמכים מסייעים למיציא זכויותיהן. מילאנו טפסים ראשוניים, המופנים לקרנות שונות, ושלחנו בדואר. האם ובתה הודו לנו בנימוס והלכו לדרכן. לאחר שבועיים קיימנו שיחת טלפון עם הבת, ולאחר עוד שבועיים - עוד טלפון, וכעבור מספר שבועות שוב. הזמן חלף ודבר לא השתנה. התכתבנו עם הבת כל העת גם באמצעות מסרונים, כדי להמשיך ולהיות מעודכנים. לאחר כשנה, קיבלנו טלפון מהבת שאמרה: "אימא קיבלה שני מכתבים ואנחנו לא מבינות במה מדובר". לפגישה הגיעו שתיהן והביאו עמן את שני המכתבים, המאשרים מענקים לאם. האחד - הכרה מקרן סעיף 2 בוועידת התביעות ותגמול תלת-חודשי, והשני - מענק חד-פעמי "לילדים אבודים בשואה". הייתה התרגשות גדולה עם ההבנה שהכנסתה החודשית של האם תשתפר משמעותית. עברנו לשלב הבא ומילאנו בקשות למשלוח: (1) להכרה ברשות למי שמוכר בוועידת התביעות; (2) לתגמול מוגדל עקב הכנסה נמוכה; (3) להכרה במחלות. האם התבקשה להמציא מסמכים שונים וביניהם סיכום מידע רפואי ואישורים על גובה הכנסתה החודשית. שוב חזר הריטואל. אין ספור טלפונים. הסברנו, שהאם חולה ומיועדת לניתוח שתוצאותיו (כך התברר) היו החמרה במחלה שיש להכיר בה. הבת קיבלה הדרכה מה לבקש בסיום אשפוז האם בבית החולים להמשך הטיפול בה בביתה וכן התבקשה לשלוח מיד את סיכום הניתוח. יציאת האם מבית החולים לוותה במתן אישור מביטוח לאומי למטפלת לתקופה של 50 יום. הוספנו לבקשת הכרה במחלה את תוצאות הניתוח. הבת הסבירה, כי הן חששו שאם תקבל תגמול או מענק כלשהו, יילקחו ממנה תגמולים אחרים שהיא כבר מקבלת. הרגענו את האם והבת והמסמכים נשלחו. וכך, החל מיוני 2016, החל ליפול עליהן מטר של זכויות: הכרה במחלות שהקנו לה 100% נכות, הכרה בתגמול מוגדל, שמשמעותו הכנסה חודשית מקסימלית של כ-10,000 ₪ בחודש וכן הנחה בחשמל ובמים. בנוסף לכל אלה, הן קיבלו מענק גדול עבור התמשכות הטיפול בבקשות. אין מילים לתאר את התרגשותן והתרגשותנו.

מידע זכויות

לידיעת הקוראים – עדכונים ושינויים בארבעה נושאים:

**הרחבת שיעון הנוכחות למטפלים בשירותי סיעוד ד קיצור תהליך הבירור
לבדיקת חישוב גובה קצבת אזרח ותיק במחשבון באתר האינטרנט של
הביטוח הלאומי ד הרחבת מענק חימום ד עדכון גיל פרישה לנשים**

הרחבת שיעון נוכחות של מטפלים במסגרת שרות הסיעוד לאזורים נוספים

המוסד לביטוח לאומי נמצא בשלבים מתקדמים של הרחבת האזורים למערכת החתמת שיעון נוכחות בטלפון על ידי מטפלים הנותנים טיפול אישי בבית הקשיש, בין היתר, למקומות היישוב הבאים: עפולה, הרצליה, עכו, רמלה, בני ברק ואזורים נוספים. מדובר בשיעון נוכחות חדש אשר דרכו המטפלת/מדווחת על שעות עבודתו/ה. המטפלת/מדווחת על תחילת העבודה וסיומה על ידי שיחת טלפון

חינם מבית הקשיש. מדובר בתהליך שיאפשר לזכאים לקבל את מלוא השירות שהם זכאים לו במסגרת גמלת סיעוד שנקבעה עבורם. הצפי הוא שבמהלך המחצית הראשונה של 2018 כל הזכאים לגמלת סיעוד יחוברו למערכת זו.

מחשבון לבדיקת זכאות וחישוב גובה קצבת אזרח ותיק באתר האינטרנט של הביטוח הלאומי

המחשבון מופיע באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי והוא נועד לשימוש על ידי תושב ישראל המבוטח בביטוח קצבת אזרח ותיק, ושולמו דמי ביטוח בעדו כחוק, וכן מי שפטור מתשלום דמי ביטוח. המחשבון נותן מענה לבדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק ולבדיקת סכום הקצבה לה הוא עשוי להיות זכאי. במחשבון ישנם שני מסלולי בדיקה:

מסלול ראשון - מאפשר לחשב את סכום קצבת אזרח ותיק המגיעה. סכום הקצבה יחושב בהתאם להכנסות שנרשמו ולפי הרכב המשפחה.

לתשומת לב: ההכנסות משפיעות על הזכאות לקצבת אזרח ותיק בין גיל פרישה (אישה 62, גבר 67) לבין גיל הזכאות (גבר 70, אישה כיום 69 ו-8 חודשים). בגיל הזכאות ואילך אין מבחן הכנסות.

מסלול שני - מאפשר לבצע בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק וחישוב גובה קצבת אזרח ותיק.

מענק חימום

מענק חימום הוא מענק חד פעמי המשולם פעם בשנה למקבל קצבת אזרח ותיק, שאירים, גמלת אזרח ותיק העונה על שלושת התנאים האלה:

הגיע לגיל פרישה (גבר 67, אישה 62)

הוא מקבל תוספת השלמת הכנסה לקצבה באחד החודשים: אוקטובר, נובמבר או דצמבר באותה השנה, או שהוא קיבל קצבת נכות לפני שהתחיל לקבל קצבת אזרח ותיק, והוא ממשיך לקבל קצבת אזרח ותיק בסכום השווה לקצבת הנכות ששולמה לו בעבר. התגורר ביישוב המוגדר כ"קר".

החל מחודש אוקטובר 2017 מענק החימום שולם לכל הזכאים ללא קשר ליישוב שבו הם מתגוררים, משמע, גם למי שמתגורר באזור חם. (סכום המענק לשנת 2017 הוא 553 ₪. מענק חימום זה בסכום של 553 ₪ שולם בחודש פברואר 2018 למי שהיה זכאי למענק בשנת 2017). המענק הוא משפחתי. סכום המענק לשנת 2018 הוא 555 ₪.

גיל פרישה

גיל פרישה לנשים עודכן ומעתה ואילך עומד על 62 שנים.

* המידע על שעון הנוכחות מובא בפניכם על ידי אגף הסיעוד בביטוח לאומי ויתר המידע המופיע כאן מובא בפניכם על ידי אגף אזרח ותיק וגמלאות קיום בביטוח הלאומי.