



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

**פרטי החוזר:**

**תאריך:** 21.4.2020

**חוזר מס':** 1517 (ה)

**נושא:** נגיף הקורונה

**שם החוזר:** התמודדות עם נגיף הקורונה – עדכונים בתחום עבודת העו"ס

**תאריך תחולה:** 22.4.2020

**תכני החוזר:**

- 1..... מטרת החוזר
- 1..... פתח דבר
- 2..... תפקיד העו"ס בתקופת הקורונה
- 2..... הנחיות
- 3..... עדכון המידע המתקבל בשיחת הטלפון במערכת

**מטרת החוזר**

התאמת תפקיד העו"ס במחלקת סיעוד לימי הקורונה

**פתח דבר**

אגף הסיעוד בביטוח לאומי אחראי על קביעת רמת זכאותו של הקשיש ומיצוי זכויותיו. האחריות על מתן השירותים ופיקוח על מתן השירותים הינה של המוסד לביטוח לאומי.

בימי שגרה תפקיד העובד הסוציאלי במחלקות הסיעוד להוות גורם מקצועי לצורך קבלת ההחלטה על הרכב סל השירותים וללוות את הזכאי לאורך הטיפול השוטף בניהול תכנית הטיפול.

העו"ס יפעל למיצוי זכויות הזכאי באופן המיטבי המביא לניצול האפקטיבי והיעיל ביותר של השירותים הניתנים לזכאי במסגרת חוק סיעוד.

עו"ס ביטוח לאומי יפקח ויבקר את הטיפול הניתן בבית הזכאי. זאת אנו עושים בשוטף באמצעות ביקורי בית, שת"פ עם ארגוני הסיעוד, מידע המתקבל ממלם שכר ובעתיד יפותחו כלים נוספים כגון ביקורי בית באמצעות ספקים חיצוניים ובקורות טלפוניות שיבוצעו ע"י המוקד של המוסד לביטוח לאומי.

תפקידים נוספים ומשמעותיים של העו"ס הינם פיקוח ובקרה על חברות הסיעוד וכן יצירה וקידום ממשקי עבודה מול גורמי הרווחה.

**בימים אלה בהם אנו מתמודדים עם מגפת הקורונה תפקידים אלה מקבלים משנה תוקף במגוון היבטים ועלינו להתאים את התנהלותנו למצב ולוודא שזכאי גמלת סיעוד מטופלים בהתאם למצבם וצרכיהם.**



המציאות מאתגרת. אוכלוסיית הקשישים הוגדרה כאוכלוסייה בסיכון, זכאי גמלת סיעוד ספוגים בביתם, חלק לא מבוטל מהם החליט לנצל זכאותו באמצעות גמלה כספית, לא כל המטפלות יוצאות לעבודה ורוב המשפחות מקפידות לשמור מרחק בהתאם להנחיות במטרה להגן על הקשישים.

מעבר לכך, כפי שידוע לנו ישנם זכאים רבים בעלי מורכבות כזו או אחרת בטיפול – עיריית, בודדים חסרי עורף משפחתי, זכאים המתגוררים עם בני משפחה עם מערכות יחסים מורכבות, זכאים שמקבלים משך שנים גמלה כספית באין שירותים זמינים מסיבות שונות ועוד.

בעת זו הפעולות הנדרשות מהעובד הסוציאלי על מנת למלא את תפקידו משתנות במגוון היבטים, ותפקידכם משמעותי ביותר. הנכם חלק מהותי במערך הסיעוד וחיוניותכם אינה מוטלת בספק. עלינו לעשות ככל שניתן ולהשתמש בכל הכלים המקצועיים העומדים לרשותנו על מנת למנוע מצבי הזנחה של זכאי סיעוד בביתם.

## הנחיות

ראשית עלינו ליצור קשר טלפוני עם הזכאים על מנת לוודא מצבם. על מנת להתמודד עם המשימה פילחנו את האוכלוסייה ולכול פלח בונים את המענה המתאים.

**האוכלוסייה שהוגדרה לטיפול ומעקב על ידי העובדים הסוציאליים במחלקות הינה אוכלוסיית הזכאים המקבלים גמלה כספית באין שירותים זמינים קלאסיים (טרום הקורונה) וזכאים המקבלים גמלה כספית באין שירותים זמינים באופן זמני לתקופת הקורונה.**

מצורפת למסמך זה טבלה המכילה את הנתונים אודות האוכלוסייה הרלוונטית. על מנת לסנן את הנתונים הרלוונטיים לסניף שלכם בלבד – לחצו על המשולש הקטן בעמודה B ובחרו את שם הסניף שלכם.

ראשית ניצור קשר עם הזכאים בגיליון הראשון, הזכאים לגמלה כספית באין שירותים זמינים – טרום תקופת הקורונה.

יש לעדכן את גלי גז על ההתקדמות בביצוע שיחות הטלפון מדי יום ה' בכול שבוע (כמה בוצעו במהלך השבוע) ועל ממצאים חריגים ככול שעלו. ככול שעולה ממצא שטיפלתם בו בדחיפות יש לעדכן על כך מיידית.

### דגשים בשיחה:

באמצעות שיחת הטלפון נרצה לאתר צרכים בלתי מסופקים, לתמוך רגשית, לנסות לאתר מצבי סיכון ובמידת הצורך לסייע בתיווך לגורם מקצועי רלוונטי. דוגמאות לגורמים מקצועיים לתיווך: מוקדי תמיכה רגשית, מרכזי יום המספקים ארוחות, קבוצות תמיכה מגוונות לבני המשפחה המטפלים הפועלים באזורכם גם בתקופה זו, רשות מקומית, מתנדב מטעם היעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו ועוד.

בנוסף ניתן וכדאי להמליץ על שירות שמירה על קשר הפועל בימים אלה באמצעות נותני השירותים.

במסגרת שירות זה ניתן להציע לזכאים המממשים זכאותם באמצעות גמלה כספית, ליעד **יחידה אחת בשבוע**, שערכה עבורם הוא כ 204 ₪ בחודש, עבור שירות של קשר טלפוני של נותן השירותים עמם 3 פעמים בשבוע.

שירות זה בימים אלה הינו חשוב ומהותי. אין באפשרותנו לחייב את הזכאי לקבל את השירות, אך חשוב להמליץ ולהבהיר לזכאי שהשירות מהותי במיוחד לזכאים בהם אנו יודעים שקיימת מורכבות במצב המשפחתי, בדידות או זכאים ללא עורף משפחתי.

### פעילות נוספת:

**השותפים המקצועיים שלנו בשירותי הרוחה** - במיוחד בימים אלה נפעל לחיזוק הקשר עמם. צרו קשר, לימדו על הנעשה באזורכם ועל השירותים השונים שפותחו על ידי הרשות המקומית וכמובן הסתייעו בצוותים המקצועיים בעת איתור מקרים חריגים ואוכלוסייה הנזקקת לסיוע ועזרה. בכל מקרה בו אתם נתקלים בדיווח חריג / מצב מורכב / מבוי סתום, הקפידו להעביר את המידע למחלקה לשירותים חברתיים בכדי שהמחלקה תבחן את דרך פעולתה והתערבותה.

**נותני השירותים בבית** - עושים מאמץ רב להמשיך ולספק את שירותי הטיפול על ידי המטפלים והמטפלות. למרות המאמצים אחוז לא מבוטל מהמטפלות לא מתייצב לעבודה מסיבות שונות ולא בכל המקרים אנו מקבלים דיווח על כך מנותן השירותים או מהזכאי.

הקפידו לשמור על קשר רציף עם נותני השירותים, גלו מצד אחד הערכה על פעילותם ומצד שני דרישה לנהל את הטיפול בזכאי כמו בימי שגרה: שמירה על רצף טיפול במידת האפשר, עדכון על שינויים והפסקות טיפול, עבודה בהתאם להנחיות משרד הבריאות תוך דאגה למיצוי זכויות מיטבי של הזכאי את גמלת הסיעוד.

## עדכון המידע המתקבל בשיחת הטלפון במערכת

- יש לעדכן במערכת זו על כול שיחה שהתקיימה עם הזכאי או בני משפחתו בתקופה הזו.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות  
אגף סיעוד

- מתוך תפריט טיפול בזקן, יש להקיש F17 ולעבור למערכת "פנה".
- בתוך מערכת "פנה" יש ללחוץ F10 לצורך תיעוד שיחת טלפון חדשה.
- הקישו F1 בשדה סוג פניה.
- לחצו פעמיים F8 ובחרו באפשרות **קר - יצירת קשר קורונה**.

#### [לחזרה לתוכן העניינים](#)

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

#### **רשימת תפוצה**

---

גב' אורנה וורקוביזקי – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי  
מנהלי סניפים  
מנהלי תחום גמלאות  
מנהלי סניפי משנה  
מנהלות סיעוד  
אגף סיעוד