



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוזר מס': כלי 11/2015 סיעוד 1450	ט' אלול, תשע"ה 24 אוגוסט, 2015
נושא: נותני שירותים שם החוזר: דרישת החזר כספים מנותני שירותים	
מטרת החוזר הסבר על תהליך חדש לקיזוז כספים מנותני שירותים	
<u>פתח דבר</u>	
גלריית רכיבים	
<u>רשימת תפוצה</u>	

<p>פתח דבר</p> <ul style="list-style-type: none">• על סמך החוזה שנחתם עם נותני השירותים, למוסד לביטוח לאומי יש סמכות לדרוש החזר כספים (גם באמצעות קיזוז) מנותן שירותים, אשר לדעת המוסד שולמו לו שלא כדין.• מאחר והקיזוז מבוצע בשל הפרת חוזה, ועל מנת לבצע אותו בהתאם לכללים ברורים ואחידים, נקבע שההחלטה על הקיזוז תינתן על ידי האגף במשרד הראשי.



המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

- הטיפול בקיזוז ישולב בעבודה המשותפת שהחל אגף סיעוד לאחרונה עם ארגון "אמון הציבור". מטרת העבודה המשותפת היא בניית דירוג לאיכות השירות הניתן על ידי נותני השירותים. דירוג זה יתבסס בחלקו המשמעותי על תלונות המגיעות למוסד או לוועדות.
נושא זה יוצג בהרחבה לעובדי הסיעוד עם התקדמות העבודה ובניית האמצעים המתאימים.
- להלן מספר דוגמאות של אירועים שעשויים לחייב קיזוז מנותן שירותים :
העסקת מטפלים בני משפחה האסורה על פי ההנחיות, "העסקת מטפל" בעת שהות הזקן בחו"ל , העסקת עובד זר שוהה שלא כחוק, העסקת עובד זר אצל זקן שאין לו היתר העסקה, העסקת מטפל בעת שהות הזקן במוסד סיעודי ועוד.

בתוקף: ממועד חוזר זה.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

אופן הטיפול
באירוע

1. פקיד התביעות יתעד את האירוע במסך תלונות ויערוך ברור עם נותן השירותים.
2. לאחר קבלת תגובת נותן השירותים, יחליט פקיד התביעות אם להעביר את המקרה להחלטת הוועדה המקומית וזאת בהתאם לחוזר לוועדות מ – 17.2.2014 בנושא סדרי עבודתן של הוועדות המקומיות לענייני סיעוד – בחירת נותן השירותים.
3. במקרים שבהם פקיד התביעות סבור כי יש מקום לדרוש החזר כספים מנותן השירותים, בסכום העולה על סכום התשלום בעבור שירותים בחודש אחד, יעביר את פרטי המקרה וחוות דעתו לרפרנט באגף במשרד הראשי.
4. במקרים שבהם מחליט פקיד התביעות לקזז מנותן השירותים סכום שאינו עולה על סכום התשלום בעבור שירותים בחודש אחד, יטפל פקיד התביעות בקיזוז הכספים, ויעביר לרפרנט את פרטי האירוע ומידע על הסכום שקוזז.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חוות דעת פקיד
התביעות

חוות דעת פקיד התביעות תכלול את הפרטים הבאים :

1. מהות האירוע;
2. פרק הזמן שבו התרחש;
3. הסכום ששולם לנותן השירות עבור "ההעסקה";
4. האם היו בעיות עם סניף החברה בעבר;
5. האם ניתנו התראות;
6. תגובת נותן השירותים;
7. המלצת הסניף על סכום הקיזוז.

[חזרה](#)

הטיפול במשרד
הראשי

1. המקרים שבהם סכום הקיזוז עולה על סכום התשלום בעבור שירותים בחודש אחד יובאו לדין בצוות בהשתתפות רבקה רוזנברג-בושם, אורלי עובדיה ונועה אלעד.
2. החלטת הצוות תיושם בסניף.
3. הצוות ירכז את כל המידע על קיזוזים, הן קיזוזים שבוצעו בסניף והן קיזוזים שהוחלט עליהם באגף במשרד הראשי, על מנת להחליט על המשך העבודה עם נותן השירותים.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי
מינהל גמלאות

חתימה

ארנה זמיר
מנהלת אגף סיעוד

רשימת תפוצה

נמענים לביצוע: פקידי תביעות סיעוד
העתק לידיעה גב' אילנה שרייבמן – המשנה למנכ"ל וראש מינהל הגימלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים
מנהלי תחום גמלאות
מנהלי סניפי משנה
פקידי תביעות סיעוד
מרכזי דלפק קדמי
מנהלי מידע טלפוני
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד

חזרה