



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות
אגף סיעוד

תאריך: 26.4.2020

איגרת: 415 ט"ז

לכבוד: נותני השירותים

הנדון: טיפול בבקשות הזכאים בתקופת הקורונה

בתקופה מאתגרת זו אנו מקבלים בקשות רבות של משפחות וזכאים לשינויים בתכניות הטיפול כאשר זקנים חוששים מכניסת מטפלות לבתיהם או המטפלות חוששות להיכנס אליהם. מטרת איגרת זו היא להבהיר את דרך העבודה של המוסד בנסיבות אלה, ולהציג מצבים שדווח לנו עליהם ולהערכתנו אינם ראויים.

דרך הפעולה של המוסד:

המוסד לביטוח לאומי רואה חשיבות עליונה בהמשך מתן השירותים על ידי המטפלות ושמירת הקשר של נותני השירותים עם הזכאים, ואנו מודים לכם ולמטפלות על העבודה המסורה שמתבצעת.
לפיכך, כאשר זכאים מבקשים גמלה בכסף אנחנו מבצעים מספר פעולות:
א. פונים לנותן השירותים על מנת שינסה לתת מענה כלשהו לזקן. ככול שהמטפלת הקבועה שלו חוששת להמשיך לטפל בו, על חברת הסיעוד לצוות לו מטפלת אחרת, גם אם באופן זמני.
ב. מציעים יחידה אחת בשבוע עבור שירות של שמירת קשר טלפוני 3 פעמים בשבוע.
ג. מציעים את השירותים המיוחדים של מרכזי היום בעת הזו.
אנו מאפשרים גמלה בכסף רק במקרים בהם יש לנו מידע שאין אפשרות להמשך קבלת טיפול ע"י מטפלת ויש פתרון בקרב המשפחה לטיפול הנדרש. אם אין פתרון בתוך המשפחה, אנחנו מחפשים לזכאי פתרון חוץ ביתי יחד עם הרווחה או משרד הבריאות.

בכול המקרים בהם קיבלנו תלונות מנותני השירותים שלכאורה עובדי המוסד לביטוח לאומי משדלים את הזכאים לקבל גמלה בכסף או מציעים גמלה בכסף כשירות אחד מסל השירותים, נערך ברור מקיף עם עובד המוסד ומול אסמכתאות שיש בידינו.

מצבים לא ראויים שהובאו לידיעתנו:

לצערנו בתקופה זו אנו מקבלים תלונות על נותני השירותים שמוסרים לכאורה מידע מטעה לזקנים ובני משפחותיהם, אנו מבקשים שהמידע שנמסר בתקופה זו יהיה מדויק ולא מבלבל.

להלן מספר דוגמאות:



המוסד לביטוח לאומי - מינהל הגמלאות אגף סיעוד

1. חברה התקשרה לזוג זקנים שאינם זכאים לגמלת סיעוד (לא ברור מהיכן קיבלה את מספר הטלפון) ומסרה שבגלל הסגר מגיעה להם עזרה במסגרת גמלת הסיעוד לצורך הבאת תרופות וקניות "אמרו לנו להתקשר לרופא ואמרו לנו מה להגיד לרופא, שהוא חייב לכתוב שאנחנו זקוקים לעזרה".
 2. חברה התקשרה לזקנה שמקבלת שירותים, ומסרה שאם הבת לא תעבוד דרך החברה כבת משפחה מטפלת היא לא תוכל להגיע לאמא אם יהיה סגר.
 3. חברה הגישה בקשה לבן משפחה מטפל במקרה בו הזקן גר עם הבת שדואגת לו ולאחר שמסרה לה שזאת האפשרות היחידה העומדת בפניהם.
 4. חברה הודיעה למשפחה שבקשה שהמטפלת לא תגיע, שהם חייבים להשאיר 3 שעות לפחות כדי שאחר כך הזקן יוכל להמשיך לקבל את השירותים שלהם.
 5. חברה ביקשה מהזכאים להשאיר לפחות שעת שיחה כי "חשוב להם המטופלים הרשומים".
- כמו כן, קיבלנו מידע שיש מטפלות שלא נכנסות לבית הזקן אלא מבצעות קניות בלבד ומשאירות את הקניות בפתח בית הזקן. אנו מבקשים שתחדדו את הדברים בכול הצוותים שלכם.
- בהזדמנות זו יצוין כי אנו ממשיכים לקבל ממספר נותני שירותים מידע בהתאם לאגרת 415 למייל של אגף סיעוד, למרות האמור באגרת 415ב'.

כמו כן, החל ממועד זה יש להעביר את המידע על שעות שמירה על הקשר באמצעות מערכת "צור קשר".

בברכה,

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

העתקים:

גב' אורנה ורקובצקי – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
ציפי נחשון גליק – מנהלת אגף לאזרחים ותיקים, משרד הרווחה,
מנהלי סניפים ומנהלי תחום גמלאות בסניפי המוסד
מנהלות מחלקות הסיעוד בסניפים
אגף סיעוד