



ל' בחשוון תשפ"ה
1 בדצמבר 2024

אגרת : 521

לכבוד

נותני השירותים לטיפול אישי בבית

הנדון: הנחיות לסניפי הביטוח הלאומי בנושא מעבר חברה

בהמשך למפגש פורום נותני שירותים מיום 24/11/2024, אנו מודיעים על שינוי נוהל הטיפול בבקשת זכאי להחלפת נותן שירותים (מעבר חברה).

עד כה, הנוהל חייב את עו"ס הביטוח הלאומי לקיים בירור מעמיק טרם החלפת נותן השירותים, כולל שיחה עם הזכאי, שיחה עם נותן השירותים אותו הוא מבקש לעזוב ושיחה עם נותן השירותים אליו מבקש לעבור.

בבדיקה שערכנו מצאנו שהעובד הסוציאלי במחלקת הסיעוד משקיע משאבי זמן משמעותיים בטיפול בבקשות אלה. בנוסף, מצאנו שבלמעלה מ-90% מהמקרים הזכאי אכן עובר לנותן שירותים אחר בסופו של התהליך.

נדגיש כי מלכתחילה הרציונל לנוהל נבע מהרצון לאתר קונפליקטים שניתן לפתור, ומטרת ההתערבות היתה לנסות לבצע גישור בין הזכאי לנותן השירותים.

לאור הנתונים שהצגנו, ולאור העובדה שבסופו של דבר מדובר במקבל שירות שזכותו לדרוש שירות הולם לצרכיו ובהתאם לסל השירותים שמאפשרת גמלת הסיעוד, נכון שנותן השירותים ישקיע משאבים לצורך שימור הלקוחות שלו.

על נותן השירותים לוודא את שביעות הרצון של הזכאי, את דיוק תכנית הטיפול בהתאם לצרכיו, ולפעול למען איתור מטפלת מתאימה ומתן שירות איכותי.

בהתאם לכך, הנחיית האגף לסניפי הביטוח הלאומי היא לאפשר לזכאי המעוניין בכך לעבור לנותן שירותים אחר מבלי לעדכן את נותן השירותים הקודם (למעט במצבים חריגים). ההחלפה תבוצע החל מ 1 בחודש העוקב ובהתאם לשיקול הדעת של עו"ס ביטוח לאומי.

להלן התייחסות לסוגיות שעלו במסגרת הפורום :

1. פניה למעבר חברה תטופל עפ"י הנוהל החדש במצבים בהם הזכאי או איש הקשר הרשום בביטוח הלאומי יפנה בבקשה.
2. על מצבים מורכבים יש לדווח לביטוח לאומי בשוטף כדי שיהיה עדכון רלוונטי במערכת.
3. פוליסת הפסקה תצא בסמוך לבקשת הזכאי למעבר חברה.
4. בשלב זה לא נוכל לרשום הערה בפוליסה על הסיבה להפסקת השירות.

ידוע לנו שנותני השירותים עושים מאמץ גדול לספק שירות איכותי ומותאם לזכאים באמצעות עובדים מקצועיים, המטפלות והצוות המשלים. בהתאם לכך, אנו מצפים שתבצעו את הפעולות הנדרשות אשר יאפשרו לכם לדעת מבעוד מועד שהזכאי המקבל שירות אינו שבע רצון מהשירות, וזאת על מנת להתערב בהתאם.



בברכה,

נטלי גבאי לוי
מנהלת אגף סיעוד

העתקים :

גב' ירונה שלום, סמנכ"לית מערך נכויות ושיקום
מנהלי סניפים ומנהלי תחום גמלאות בסניפים
מנהלות מחלקות הסיעוד בסניפים
אגף סיעוד