

## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות אגף סיעוד

כייט טבת, תשסייט 25 ינואר, 2009

שד׳ ויצמן 13 , ירושלים 91909 טל. 02-6709722 פקס. 02-6463084

> חוזר כללי מספר: 17/09 חוזר סיעוד מספר: 1335

אל: מנהלי סניפים מנהלי תחום גמלאות מנהלי סניפי משנה פקידי תביעות סיעוד מרכזי דלפק קדמי מנהלי מרכז מידע טלפוני

הנדון: התייעצות בין הסניפים למטה באמצעות מערכת קשר ובירורים

מערכת קשר ובירורים הינה מערכת קשר בין הסניפים למטה שמטרתה לאפשר התייעצות מסודרת, מעקב, בקרה, ניתוח סטטיסטי והפקת דו״חות על הפניות/ההתייעצויות שבין הסניפים למטה.

כל פניה או התייעצות בנוגע לתובע גימלת סיעוד ובנוגע לנותן שירותים תבוצע דרך המערכת.

המערכת עובדת בשילוב עם ה- Outlook ומכילה קישור פנימי גם לסריקה (Ada).

## אופן השימוש במערכת

- .יש להיכנס לפורטל הגימלאות, לנושא סיעוד.
- . יש לפתוח את אייקון ״מערכת קשר ובירורים״ (2

	Microsoft Internet Explorer - אומי - סיעוד	המוסד לביטוח ל 🕮
	דפים כלים עזרה	קובץ עריכה תצוגה מוע
	🗟 🟠 🔎 תופוש 🛧 מועדפים 🤣 😒 🛬 📨 - 🧾 🛍 🎎	🔁 - 🌍 - 💌
ks עבור אל 🧲 💌	http://mr1sps/C2/GMN	ursing/default.aspx 🕘 כתובת
האתר שלי עזרה	ר הפורטל	ביטוח לאומ
		דף הבית גמלאות
	לביסוח לאומי ד	המוסד סיעו:
	מנהל הגמלאות   אגף סיעוד	מיקום נוכחי אדף הבית אנמלאות
		פעולות אינו
		שלח לי התראה ₪
The second se	Tu	$\phi_{i} \neq \phi_{i}$
URL	ת	
סיעוד	- עד טן בנושא נוכר דליצירת נלאגר של נותני שירותי סיעוד מוצבי ספורה – נדבוו אנוומנו של נשונת הנוופול השכועות	
A state of the	מהבי ספוארי עדק אוסומטי של שעות הסיפא השבועיות. ממשרד הרטחוו על "עזרת הזולת" רמסר מידע מאינטגרציה	201
סוג שם תקציר		UTI3
אגרת 184 -שביתת סיום עיצומי העובדים 💳 העובדים הסוציאליים הסוציאליים	™ ת ₪ 🗗 מיקום התחלה סיום	כותר
	יטים להצגה בתצוגה זו של הרשימה "לוח אירועים". כדי ליצור פריט חדש, לחץ על חדש" לעיל.	אין פר פריט"
		0(*30)*
	מר חדש   🎝 טען מסמך   🛅 תיקיה חדשה   🕅 מסנן	ם מכ
Local intranet 🧐		<b>E</b>
	נהל הגמלאות 🛛 אגף סיעוד	o 🕎
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

<u>מערכת קשר ובירורים -</u>	טפסים	<u>סוגיות מקצועיות</u>	<u>ספר טלפונים</u>	מרכז מידע	ADAמערכת	<u>אמולציה</u>
סיעוד				· · · · ·		

גם פתיחת המערכת ישנן שלוש אופציות לבחירה:

	Micro	soft Internet Explor		ובירורים טיערו	יבזער כונ קשו
- Anna			<u>מערכת קשר ובירו</u>	NUE IE	
			(	015/11	11/295110
				נות לטיפורך.	<i>ו</i> נמצאו פניות הימתי
	02 C70002C				
	02-6709936   9701	בד ניתן לפנות למוקד התנאכו	בתקצות טכניות בי		
5 🦷 (M 🔛 🛸 C2 🙆 🛛 🔊 🗸			_ <u>1</u> 2 מ.		התחל 🍠

א. <u>פניות פעילות</u> – במסך זה נראה את כל הפניות הפתוחות או הפניות שנמצאות בטיפול.

- ב. <u>חיפוש</u> באופציה זו, נוכל לבצע חיפוש פניה על פי הקריטריונים הנמצאים במסך. ניתן לפתוח את תוצאות החיפוש בקובץ 'אקסל' כדי לראות פרטים נוספים שאינם נמצאים בתוצאות החיפוש ( כמו מסי פניות שנשלחו על ידי פקיד מסוים או מסי פניות שנשלחו על ידי המחלקה ) וכן לבצע מיונים או סי נונים על פי קריטריונים ספציפיים. כניסה ל'אקסל' באמצעות אייקון המוצג במסך.
  - ג. פניה חדשה זהו המסך הרלוונטי לתחילת העבודה.

## <u>תהליד העבודה</u>

 בלחיצה על י פניה חדשהי נפתח חלון של טופס פניה/ התייעצות למטה. פקיד התביעות יבחר את הנושא מבין רשימת הנושאים הקיימת. (אם אין נושא מתאים ברשימה נא לפנות אל רבקה רוזנברג-בושם או אשר בטלמן באגף כדי להוסיף הנושא החסר לרשימה).

$\mathbf{x}$		Microsof	t Internet Explorer	פנייה חדשה - מערכת קשר ובירורים - 🚈
^		רכת קשר ובירורים סיעוד	טופס פנייה - מע	
			* ~	: 198
	שם משי.	میں	מס' תיק מעסיק:	זרטי המבוטח: מס' תיק: פס' פניח קוזמת:
	<u>a</u>	: דעתי		שאלה \ תשובה :
Ξ		הערות :		
				הוספת צילום מסך: 📷
	הוספת קובץ: עיון			סטטוס: פתוח
	העבר העתק לעובדי המחלקה בסניף 🥅			
			משרד ראשי	פונה: 02854348   אילנית רביבו   סניף: 🚍
~				1
14	:18 😎 😡 🖂 🔊 EN 👘Microsoft PowerPoint 🔞 👻 Internet Explorer 4	Microsoft Word - 081 🗐 🔸	Microsoft Office 3 💽	📃 🖉 👁 🖉 🖉 🖉
				י) געע להגגג געסע הגהי גר

- 2) עש להזין מסי תיק/זהות 8 ספרות ללא ספרת ביקורת, או מספר נותן השירות.
- יש להזין שם משפחה ושם פרטי של התובע ובפניה המתייחסת לנותן שירות, יש להזין את שם נותן השירות במקום שם משפחה ושם הסניף במקום שם פרטי.
- 4) יש למלא את השדה של השאלה/ההתייעצות, וכן את דעתו והערותיו של הפקיד הפונה. ניתן להוסיף קובץ, אם יש צורך בכך.
- 5) בסיום מילוי השדות הנ״ל, יש לבצע לחיצה על האייקון הצהוב (מעטפה), הנמצא בחלק השמאלי התחתון של המסך וואת לצורך שליחת הפניה למטה במשרד הראשי. ההודעה תועבר אוטומטית לאחראי הנושא לפי העניין.



- 6) פקיד התביעות הפונה יקבל הודעה ב Outlook כי נפתחה פניה חדשה.
- 7) אחראי הנושא במטה מקבל הודעה ב- Outlook על פניה חדשה שהתקבלה. לתשומת לבכם, אם האחראי נעדר מסי ימים, הפניה תועבר אוטומטית לעובד אחר הנמצא במשרד.
  - 8) התשובה מהמטה נשלחת לסניף על גבי טופס הפניה. מתקבלת הודעה ב- Outlook של הפקיד ששלח את הפניה ובה קישור אל הפניה. במידה וישנן שאלות או הבהרות נוספות – ניתן לפתוח את הפניה ולהוסיף פרטים בשדה שאלה/תשובה ואז לבצע שליחה חוזרת של הפניה. (אופציה זו אינה מוגבלת).
  - 9) אם התשובה המתקבלת מהמטה במשרד הראשי מספקת, יש לסגור את הפניה באמצעות לחיצה על האייקון

הירוק У (מסומן ב- יויי, בחלק השמאלי התחתון של המסך) בגוף הפניה או דרך הקישור המצורף בהודעת ה- Outlook.

.10) בסיום ההתייעצות, יש להדפיסה ולהעביר לסריקה בתיק הזקן

החל ממועד חוזר זה יש להפנות שאלות באמצעות מערכת קשר ובירורים, פניות ב-Outlook יופנו רק כאשר מדובר בהתייעצות כללית שאינה קשורה לתיק או נותן שירות מסוים.

שאלות בנוגע למערכת יש לפנות לאשר בטלמן או לרבקה רוזנברג-בושם.

בברכה,

אסתר רייס מנהלת אגף זיקנה ושארים ואגף סיעוד

העתק: גבי אילנה שרייבמן – סמנכייל גימלאות, המוסד לביטוח לאומי