



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר מס': חוזר כללי 130/10 חוזר סיעוד 1357	תאריך: ד' תמוז, תש"ע 16 יוני, 2010
נושא: דפי מידע לזקן בעת הערכת התלות שם החוזר: פרסום טלפון מוקד ייעוץ לקשיש ומחלקת ההגירה	
מטרת החוזר הודעה על הוצאה מחודשת של דפי מידע לנבדק לאחר הערכת התלות ודף הצגת התהליך על ידי המעריך. פרסום מספרי הטלפון של מוקד הייעוץ לקשיש ורשות ההגירה בדפי המידע. קביעת נהלים להעברת פניות הזקנים למחלקות הסיעוד	
<a href="#">פתח דבר</a>	
<a href="#">הגדרות</a>	
<a href="#">חשוב לדעת</a>	
<a href="#">הוראות לביצוע</a>	
<a href="#">נספחים</a> 1. דף מידע לנבדק 2. דף ההצגה העצמית למעריך	
<a href="#">חתימה</a> ארנה זמיר מנהלת אגף סיעוד	
<a href="#">רשימת תפוצה</a>	



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### פתח דבר

לשם הקלה על הקשר של הזקנים המבקשים לברר את מצב תביעתם הוכן תהליך אליו נרתמו מתנדבי הייעוץ לקשיש .  
בחוזר מפורט תהליך העבודה.

### בתוקף:

מפרסום חוזר זה

[חזרה](#)

### הגדרות

- מוקד הייעוץ לקשיש – מוקד טלפוני אנושי בשפות עברית, ערבית, רוסית, אנגלית ואמהרית של האגף לייעוץ לקשיש המיועד לאוכלוסיית הזקנים ובני משפחותיהם לצורך בירורים וקבלת מידע הנוגע במיצוי זכויותיהם במסגרת המוסד לביטוח לאומי ולשירותים לקשישים בקהילה.
- דפי המידע – לאחר ביצוע הערכת התלות המעריך משאיר בבית הזקן דף הסבר על הבדיקה שעבר. בדף זה יפורסמו מספרי הטלפון של מוקד הייעוץ לקשיש בשפות השונות ומספר הטלפון של המוקד של מחלקת ההגירה.
- רשות ההגירה במשרד הפנים - הרשות מטפלת במתן היתרים להעסקת עובדים זרים, המוסד לביטוח לאומי עורך עבור רשות ההגירה הערכות תלות לצורך בירור המצב התפקודי גם לזקן שאינו זכאי לגמלת סיעוד,

[חזרה](#)



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### תהליך עבודה

כידוע, הקשר הטלפוני של המבוטחים עם המוסד לביטוח לאומי מתבצע על ידי פניה למוקד הכללי - 6050. מתוך ראייה כוללת של צרכי הזקן ועל מנת להקל על הזקנים המבקשים לברר את מצב תביעתם, נרתם אגף הייעוץ לקשיש על ידי מתן אפשרות מענה אנושי באמצעות מתנדבים. לצורך כך, אנו מפרסמים בדף המידע שמשאיר המעריך בבית הזקן את מספרי הטלפון של מוקד הייעוץ לקשיש, נוסף למוקד הטלפוני הכללי 6050\*.

אנו מודים לעובדי ומתנדבי אגף הייעוץ לקשיש ומברכים על השתתפותם גם במשימה זו וצופים שהמוקד ישמש ערוץ תקשורת פורה לזקנים בפנייתם לצורך בירורים הנוגעים לטיפול בתביעתם. פרסום מספרי הטלפון יביא פניות רבות מהציבור וכדי ליצור אווירת עבודה טובה וטיפול יעיל בפניות הזקנים אנו מבקשים מפקידי התביעות במחלקות הסיעוד שיתוף פעולה מרבי.

גילוי אדיבות וכבוד כלפי המתנדבים הפונים אליכם חשובים מאוד לכולם כדי שנצליח במשימה המשותפת, לתת את המענה הטוב ביותר לזקנים.

להלן ההנחיות לפיהן יונחו המתנדבים לצורך העברת פניות הזקנים לפקידי תביעות הסיעוד בסניף:

1. מנהלת הייעוץ לקשיש בסניף תרכז את הפניות המגיעות על ידי המתנדבים והם ייפנו אל מחלקת הסיעוד בהתאם להסדר המוסכם בין מנהלת הייעוץ לקשיש למנהלת מחלקת הסיעוד בסניף. מנהלת מחלקת סיעוד בסניף תחליט אם לנתב את כל הפניות לפקיד אחד במחלקה או להפנותן לפקיד המטפל.

2. משך זמן ההמתנה מקבלת הפניה מהזקן בטרם הפנייתה לפקידי התביעות ייקבע בהתאם לנושא הפניה. בפניות העוסקות בנושאים כגון: מכתבים שנשלחו לזקן, בקשות השלמת פרטים, פוליסות שנשלחו לזקנים ניתן לפנות בכל עת. בבירורים הנוגעים לתוצאות הערכת התלות שבוצעה, למעט במקרה של תלונה, המתנדבים ימתינו 14 יום לאחר מועד ביצועה בטרם הפניה לפקיד התביעות.

כמו כן, כדי להימנע מבירורים הנוגעים לגבי הערכות שבוצעו עבור רשות ההגירה לצורך אישור לעובד זר, אנו מפרסמים בדפי המידע את מספר טלפון של המוקד של רשות ההגירה.

דפי המידע לנבדק ודף הסבר התהליך על ידי המעריך בגרסא הישנה יושמדו.

מעתה נא להשתמש בדפי המידע החדשים לאחר השינויים, להלן מספרי הטפסים של דפי המידע החדשים אותם יש להזמין ממחסן הטפסים:

דף לנבדק בסיעוד  
בעברית – ח"ה 47  
בערבית – ח"ה 147  
ברוסית – ח"ה 247  
באמהרית – ח"ה 347

דף למעריכה בסיעוד  
בעברית – ח"ה 46  
בערבית – ח"ה 146  
ברוסית – ח"ה 246  
באמהרית – ח"ה 346

[חזרה](#)



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### חשוב לדעת

- בגרסאות החדשות של דפי המידע לזקן ודף הצגת התהליך לנבדק אותו מקריא המעריך בעת הכניסה לבית הזקן חלו גם שינויי נוסח קלים.

[חזרה](#)

### רשימת תפוצה

**נמענים לביצוע:** פקידי תביעות סיעוד  
**העתק לידיעה:** גב' אילנה שרייבמן – סמנכ"ל גמלאות, המוסד לביטוח לאומי  
גב' 'ורה שלום – מנהלת האגף ליעוץ לקשיש  
גב' דפנה כהן – ס/מנהלת האגף ליעוץ לקשיש, מנהלת תחום יעוץ לקשיש  
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום סיעוד  
מנהלי סניפים  
מנהלי תחום גמלאות  
מנהלי סניפי משנה  
פקידי תביעות סיעוד  
מרכזי דלפק קדמי  
מנהלי מרכז מידע טלפוני  
מנהלי מחלקות היעוץ לקשיש בסניפים

[חזרה](#)



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות



אגף הסיעוד | המוסד לביטוח לאומי  
הביטחון האישי שלך ושלי  
www.btl.gov.il

### דף מידע לנבדק הערכת תפקוד

שלום רב,  
ראשית, אנו מודים לך על שיתוף הפעולה במהלך הבדיקה.  
בדף זה נסביר לך את עיקרי בדיקת הערכת התפקוד, נציג לפניך סקירה של הביקור שנערך בביתך, ונגיש לך הסברים והמלצות על המשך התהליך.

#### מהי הערכת תפקוד?

כדי לקבוע את זכאותך לגמלת סיעוד או לקבלת אישור לעובד זר, על המוסד לביטוח לאומי להעריך את מידת התלות שלך באדם אחר, לצורך ביצוע פעולות היום-יום הבסיסיות, כגון נייודות בתוך הבית, הלבשה, רחצה, אכילה, טיפול בהפרשות, או צורך בהשגחה של אדם אחר למניעת סכנה.  
לשם כך ערך איש מקצוע, מטעם הביטוח הלאומי, בדיקת הערכת תפקוד בביתך. במהלך הביקור המעריך נתן לך דברי הסבר על התהליך, והשתדל לענות לך על השאלות שהתעוררו אצלך. המעריך רשם את עיקרי הדברים ששמע ממך ומבני משפחתך.

#### ההערכה נעשתה בשלושה שלבים:

בתחילה, כדי להכיר אותך טוב יותר, שאל אותך המעריך כמה שאלות ושמע ממך ומבני משפחתך על האופן שבו אתה מתפקד בדרך כלל. המעריך צפה בסביבת מגוריך, בעזרים שאתה משתמש בהם, בתרופות שאתה נוטל ובמסמכים רפואיים שהיו ברשותך. כל מידע שמסרת הוא חשוב ורלבנטי.

**1 היכרות ואיסוף נתונים ומידע**

בחלק המעשי, ביקש ממך המעריך להדגים חלק מהפעולות שאתה מבצע יום-יום. אנו מודעים לכך שמדובר בהדגמה של פעולות אישיות ואינטימיות. מסיבה זו ההדגמה נעשתה באופן מתחשב תוך הקפדה על הפרטיות שלך, כמו לבישת בגד על בגד, רחצה של פנים וידיים בלבד, וחימום מנת מזון והגשתו.

**2 בדיקה מעשית**

ההדגמה נעשתה בהסכמתך. אם בחרת להפסיק את ההדגמה, ייתכן שמסיבה זו המעריך לא יוכל להשלים את הערכתו, ואולי לא יתאפשר לקבוע את זכאותך לגמלת סיעוד, או להעביר את ממצאי הערכה לרשות ההגירה לצורך אישור לעובד זר.

המעריך סיכם אתך ועם הנוכחים את הביקור.

**3 סיכום הביקור**



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות



אגף הסיעוד

המוסד לביטוח לאומי  
הביטחון האישי שלך ושלי  
www.btl.gov.il

דף מידע לנבדק  
הערכת תפקוד

### המשך הטיפול בתביעה

המעריך יעביר את ממצאיו למוסד לביטוח לאומי. במוסד לביטוח לאומי יחליטו על הזכאות לגמלת סיעוד בתוך כשבועיים, וישלחו לך תשובה בכתב. אם הופנית לבדיקה מטעם רשות ההגירה, לצורך קבלת אישור לעובד זר - תוצאות הבדיקה יועברו באופן אוטומטי למחלקת ההיתרים ברשות ההגירה, בתוך כמה ימים מהביקור של המעריך. רשות ההגירה תשלח לביתך תשובה בכתב.

### שאלות ובירורים

בכל שאלה בנושא גמלת סיעוד, תוכלו/י לפנות בכתב למחלקת סיעוד בסניף הקרוב למקום מגוריך או למוקד הטלפוני \*6050 או 122-6050. למענה אנושי אפשר לפנות למוקד הייעוץ לקשיש של המוסד לביטוח לאומי: בשפה העברית בטל' 02-6463400, בשפה הערבית בטל' 02-6463401, בשפה הרוסית בטל' 02-6463402, בשפה האמהרית בטל' 02-6463403 ובשפה האנגלית בטל' 02-6463404. בנושא אישור לעובד זר תוכלו/י לפנות למחלקת ההגירה באמצעות המוקד הארצי של המחלקה 1-700-707-147 (מענה אנושי בימים א' או ג' בין השעות 8:30-12:30).

### המלצות המעריך

לנוחותך, להלן המלצות המעריך לשיפור התפקוד ולשינויים בסביבת המגורים, לשם הגברת הבטיחות:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

למ

ח"ה 47



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות



המוסד לביטוח לאומי  
הביטחון האישי שלך ושלי  
www.btl.gov.il

אגף הסיעוד

### הערכת תפקוד הצגת התהליך לנבדק

שלום, שמי \_\_\_\_\_  
אני מעריכה מטעם הביטוח הלאומי. במקצועי אני אחות/מרפאה בעיסוק/  
פיסיותרפיסטית.

הגעתי אליך בעקבות התביעה שהגשת לגמלת סיעוד/ בעקבות פנייתך לרשות  
ההגירה, לצורך קבלת אישור להעסקת עובד זר - כדי לבדוק את התפקוד שלך  
ואת מידת הצורך שלך בעזרה של אדם אחר.

#### הביקור שלי מורכב משלושה שלבים:

חשוב לי להכיר אותך, ולשמוע ממך, ובהמשך גם מבני משפחתך, על המחלות  
שלך, התרופות, סדר היום שלך ופרטים אחרים.

#### 1 היכרות

אבקש ממך לעשות כמה פעולות הקשורות לתפקוד היומיומי שלך:  
לבישת בגד על בגד, רחיצת פנים וידיים, חימום מנת אוכל והגשתה לשולחן.  
ההדגמה תיעשה תוך שמירה מלאה על הפרטיות שלך.  
אם תזדקק/י לעזרה, אני אעזור לך.  
לא אבקש ממך לעשות שום פעולה שעלולה לסכן אותך.

#### 2 בדיקה מעשית

אסכם אתך ועם בני משפחתך את הביקור.

#### 3 סיכום הביקור

בכל שלב אתן לך הסברים, ואשתדל לענות על שאלותיך ושאלות בני משפחתך.  
את עיקרי הדברים אני ארשום, לצורך המשך הטיפול בתביעתך.  
שיתוף הפעולה שלך ושל בני משפחתך יאפשר לי לעשות את ההערכה בצורה  
הטובה ביותר. עם זאת, זכותכם לבקש להפסיק את הביקור בכל עת.  
את טופס ההערכה אני אמסור למחלקת הסיעוד בביטוח הלאומי. במחלקה  
יחליטו אם אתה/את זכאי/ת לגמלת סיעוד, וישלחו לבייתך תשובה בכתב.  
אם הערכת התפקוד שלך היא לצורך קבלת אישור להעסקת עובד זר, טופס ההערכה  
יועבר באופן אוטומטי לרשות ההגירה, והם ישלחו לבייתך תשובה בכתב.

האם התהליך ברור לך/לכם? האם אפשר להתחיל?

46

46 ח"ה