



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חוזר מס': כללי 17/2014 סיעוד 1436	ט"ו כסלו, תשע"ה 7 דצמבר, 2014	
<b>נושא:</b> שיתוף פעולה בין מחלקות הסיעוד לייעוץ לקשיש <b>שם החוזר:</b> שימוש במערכת קשר ובירורים ייעוץ לקשיש/סיעוד		
<b>מטרת החוזר</b> הסבר על השימוש במערכת קשר ובירורים לצורך פניות להמשך טיפול בין מחלקות הייעוץ לקשיש וסיעוד.		
<b><u>פתח דבר</u></b>		
<b>גלריית רכיבים</b>		

<b>פתח דבר</b> במסגרת שיפור השירות לקהל, הוחלט שכל הפניות להמשך טיפול בין מחלקות הייעוץ לקשיש/ סיעוד, תועברנה באמצעות מערכת 'קשר ובירורים'. המערכת מאפשרת העברת פניות באופן אחיד, חוסכת זמן רב ומחייבת את העובד, אליו נשלחה הפנייה, להשיב תוך פרק זמן קצר. בימים אלה אנו מסיימים ניסוי שימוש במערכת אשר התבצע בסניפים יפו; ראשלי"צ ובני ברק. משתתפי הניסוי הביעו שביעות רצון רבה. יש להבחין בין 'פניות לצורך המשך טיפול' – אשר תועברנה כאמור באמצעות מערכת קשר ובירורים, לבין 'פניות לצורך בירורים' – אשר לא מחייבות שימוש במערכת (שכן לרוב, פניית הייעוץ לקשיש לבירור אצל פקיד התביעות נעשית באופן מיידי תוך כדי השיחה עם הקשיש).  <b><u>חזרה</u></b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

סוגי הפניות

להלן דוגמאות לפניות להמשך טיפול (חובת שימוש במערכת 'קשר ובירורים'):

**ייעוץ לקשיש אל הסיעוד:**

- ✓ בקשות לשינוי סל השירותים
- ✓ תלונות בנוגע לשירותי הסיעוד
- ✓ בקשות לאישורים
- ✓ בקשות להיבדק בתום זמניות.
- ✓ כשלא נפתחת תביעה למרות שיש רישום במרו"ם על הגשה.
- ✓ הודעת הקשיש על חזרה מאשפוז.

**סיעוד אל הייעוץ לקשיש:**

- ✓ צורך בהפניה לשירותים קהילתיים, בדידות וכו'.

בנוסף לנ"ל קיימות פניות מחלקת הסיעוד אל הייעוץ לקשיש לצורך המשך טיפול – אשר לגביהן לא תחול חובת שימוש במערכת:

- ✓ בקשה להשלמת פרטים והמצאת מסמכים
- ✓ סירוב לשיתוף פעולה בהערכת התלות

פניות אלה, תמשכנה להתקיים בערוצים שהיו מקובלים עד כה בסניף, זאת כיוון שהפנייה כרוכה במסמכים נלווים אותם מעבירה מחלקת הסיעוד אל הייעוץ לקשיש לצורך המשך הטיפול.

להלן דוגמאות לפניות לצורך בירורים (אין חובת שימוש במערכת 'קשר ובירורים' הפניות נעשות בד"כ מכיוון הייעוץ לקשיש לסיעוד, ללא צורך בהמשך טיפול):

**הייעוץ לקשיש אל הסיעוד:**

- ✓ בירורים בנוגע להליך התביעה (מפניות טלפוניות)
- ✓ בירורים בנושאי השלמת פרטים והמצאת מסמכים
- ✓ בירורים במקרים חריגים ומורכבים.

[חזרה](#)



## המוסד לביטוח לאומי מינהל גמלאות

### אופן השימוש במערכת

#### כניסה ראשונה למערכת:

בתחתית עמוד הבית של 'פורטל הגמלאות' תחת הכותרת 'מערכת קשר ובירורים – סניפים'.

בפעם הראשונה בה תיפתח פנייה בתחנה ייווצר באופן אוטומטי קיצור דרך לדוחות המערכת בשולחן העבודה של המשתמש.

הפניות להמשך טיפול במערכת הינן פרטניות ומחייבות הזנת מ.ז. של הקש"ש.

#### ניתוב הפניות:

הפניות במערכת תנותבנה באופן אוטומטי לעובד המטפל בתיק הסיעוד בהתאם לחוליה.

מנהל המחלקה יוכל לצפות בכל הפניות לעובדים במחלקתו וכן בתשובות הניתנות על ידם.

[חזרה](#)

### עדכון רשומות עובדים /חוליות במערכת

רשומות מצבת כח האדם של עובדי הסיעוד בסניף והחלוקה לפי חוליות – מתעדכנות באופן אוטומטי באמצעות המוקד הטלפוני הארצי, על פי מידע שהסניף מעביר.

בכל מקרה, האחראיות במקרים בהם יהיה צורך בעדכון רשומות סיעוד בסניף (מצבת כח האדם/חוליות), תהיה בידי מנהל תחום הגמלאות בסניף.

אגף הייעוץ לקש"ש יהיה אחראי על עדכון רשומות מצבת כח האדם של הייעוץ לקש"ש.

[חזרה](#)



המוסד לביטוח לאומי  
מינהל גמלאות

חתימה

ורה שלום

מנהלת אגף ייעוץ לקשיש

ארנה זמיר

מנהלת אגף סיעוד

**רשימת תפוצה**

**נמענים לביצוע:** עובדי הייעוץ לקשיש  
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 מרכז מידע טלפוני  
גב' רבקה רוזנברג-בושם – מנהלת תחום בכירה סיעוד

חזרה