



המוסד לביטוח לאומי
אגף סיעוד

י"ג אדר, תשע"ח
28 פברואר 2018

שם החוזר: סירוב לקבל שירות

חוזר מס': 1490

נושא: סירוב הקשיש לקבל שירות של טיפול אישי בבית

תאריך תחילה: מיום הפרסום

תכני החוזר:

- 2 מטרת החוזר
- 2 פתח דבר
- 2 א. תהליך הקביעה שקשיש "אינו מעוניין לקבל שירות"
- 2 1. הפסקת טיפול (ביטול תביעה)
- 2 2. אינו מעוניין לקבל טיפול (סרבן)-קווים מנחים לבדיקה
- 3 ב. סיבות לסירוב
- 3 1. סיבה סבירה
- 3 2. סיבה בלתי סבירה
- 4 ג. "אינו מעוניין לקבל שירות" (סרבן)-הזנה
- 5 ד. תכנית חלקית
- 5 ה. תכנית חלקית-קבלת החלטה והזנה
- 5 ו. מתי אין להזין סירוב?
- 6 ז. שלילה זמנית
- 7 ח. סירוב שנודע עליו בעקבות דוח אי הלימה
- 8 נספח א': החלטת הוועדה המקומית שלא לתת לך שירות
- 9 נספח ב': החלטת העו"ס על המתנה לקליטת עובד זר
- 10 נספח ג': החלטת העו"ס על המתנה להחלטת הקשיש
- 11 נספח ד': תרשים זרימה

סעיף 225. (ג) לחוק קובע:

”היו שירותי סיעוד זמינים אך הזכאי סירב לקבלם ללא סיבה סבירה, יראו כאילו שירותי הסיעוד סופקו לו.”
ההחלטה בשאלה אם הסיבה לסירוב ”סבירה” או ש”איננה סבירה” היא של הוועדה המקומית המקצועית לענייני סיעוד (להלן: הוועדה המקומית).

מטרת החוזר היא לקבוע נהלי עבודה שלפיהם יקבעו חברי הוועדות המקומיות מתי מדובר במי שאינו מעוניין לקבל שירות **מסיבה סבירה** ומתי מדובר **בסירוב מסיבה בלתי סבירה**, שבגללה יוגדר הקשיש ”מי שאינו מעוניין לקבל טיפול” (בעבר הוגדר: סרבן).

פתח דבר

במקרה של קשיש שאינו מעוניין לקבל שירות, תבחן הוועדה המקומית את הסיבות לכך ותקבע אם מדובר בביטול תביעה או בחוסר נכונות לקבל טיפול (סירוב) מסיבה בלתי סבירה.

א. תהליך הקביעה שקשיש ”אינו מעוניין לקבל שירות”

1. הפסקת טיפול (ביטול תביעה):

א. קביעה

הפסקת טיפול בתביעה יכולה להתבצע בכל שלב, מיום הגשתה ואילך: מדובר במצב שבו הקשיש מבקש להסיר את התביעה לאחר הגשתה או להפסיק לקבל שירות מתוך סל השירותים בסיעוד, **לאחר שהתחיל לקבלו**. בקשה כזאת היא בד”כ בשל שיפור שחל במצבו התפקודי של הקשיש אם כי יכולות להיות סיבות נוספות.

ב. הזנה

בקשה להפסקת טיפול (בכל שלב), איננה ”סירוב” ולכן יש להזין ”הפסקת טיפול לבקשת התובע”.
לשם כך, יש להיכנס למסך 3- **תנאים מקדמיים**, ולהזין בסיבת דחייה, **קוד 6** ”הפסקת טיפול לבקשת התובע”.

2. אינו מעוניין לקבל טיפול (סרבן)-קווים מנחים לבדיקה:

הוועדה המקומית נדרשת להציע לקשיש תכנית טיפול. היה והוא מתנגד לה, נדרשת הוועדה המקומית לברר מה הסיבה שבגינה הקשיש אינו מעוניין לקבל את השירותים שהוצעו לו.

ניתן לערוך את הבירור בשיחת טלפון, בביקור בבית הקשיש או בהזמנת הקשיש או בני משפחתו לוועדה המקומית ולהסביר לו את משמעות הסירוב.

תוכן השיחות או הפגישות יירשם בפרוטוקול שיועבר לידיעת חברי הוועדה האחרים.

לתשומת לבכם, **חובה** לערב בן משפחה בתהליך קבלת ההחלטה, במקרה שבו:

א. בהזמנה לוועדה מופיע שם של בן משפחה לתיאום;

ב. הקשיש קבל ניקוד בשל הזדקקות להשגחה.

חוסר נכונות לקבל שירות (סירוב) יכול להיות משתי סיבות:

1. סיבה סבירה:

חוסר יכולת, חוסר מסוגלות או רתיעה, חרדה וכו' של הקשיש מלאפשר כניסה של אדם זר לביתו, מסיבות שנמצאו מוצדקות ע"י הוועדה המקומית.

דוגמא א':

הקשיש או בני המשפחה מודיעים לוועדה המקומית שלא יאפשרו להכניס מטפל זר לבית הקשיש היות שהוא (הקשיש) סובל מחרדות מפני כניסת אדם זר לביתו ויש על כך תיעוד רפואי בתיקו.

דוגמא ב':

בן משפחה המתגורר עם הקשיש ואינו מאפשר להכניס מטפל זר הביתה היות שהוא סובל מבעיות שבגללן הוא מגלה התנהגות תוקפנית כלפי המטפל, או שהקשיש נוהג באלימות כלפי מטפל שנכנס הביתה ואין לוועדה המקומית אפשרות להציע לו שירות חלופי. במקרה כזה, לאחר שהיו ניסיונות אחדים לספק שירות טיפול אישי, תידרש הוועדה המקומית לרשום פרוטוקול ובו לציין כמה מטפלים ניסו להגיע לבית הקשיש, מכמה נותני שירותים (כשמדובר ביותר מנותן שירותים אחד) ולאורך כמה זמן נמשכו הניסיונות הללו.

2. סיבה בלתי סבירה:

חוסר נכונות של הקשיש או בני משפחתו לאפשר קבלת טיפול אישי בביתו, מסיבות שהוועדה המקומית קבעה שאינן מוצדקות.

דוגמא א':

הקשיש או בני משפחתו מודיעים לוועדה המקומית שהם מעוניינים לקבל גמלה בכסף בלבד!!! על אף העובדה שהקשיש אינו מעסיק מטפל צמוד או שהקשיש מודיע: "רק הבן שלי יכול לטפל בי!" או "המטפלת שלי לא מוכנה להירשם אצל נותן שירותים".

דוגמא ב':

נותן השירותים קבע שקשיש הטריד מינית מטפלת שהועסקה בטיפול בו, וכתוצאה מכך הוא מחליט להפנות אליו מעתה והלאה מטפל גבר בלבד (או שתי מטפלות או מטפל ומטפלת בו-בזמן). הקשיש מסרב ומבקש לעבור לנותן שירותים אחר בתקווה שנותן השירותים ה"חדש" יִפְנֶה אליו לטיפול- מטפלת אישה. תנאי לאישור מעבר מנותן שירותים אחד לאחר במצב כזה, הוא שהקשיש יחתום על כתב הסכמה שיאפשר לוועדה המקומית למסור לנותן השירותים ה"חדש" כי נותן השירותים הקודם החליט שיש להפנות אליו מטפל גבר בלבד-והוא מסרב לחתום על כתב הסכמה זה.

במקרים כאלה מדובר בשירותים זמינים שהזכאי מסרב לקבלם, מסיבה בלתי סבירה. חברי הוועדה המקומית ירשמו דוח מפורט (בטופס בל/ 2621) הכולל את הנימוקים לסירוב. הדוח ישקף את הניסיונות שנעשו ע"י חברי הוועדה המקומית בהציעם לקשיש או לבני משפחתו, תכנית טיפול מתאימה ואת תגובת הקשיש או בני משפחתו להצעות השירות.

לתשומת לבכם :

במצב שבו הקשיש אינו מאפשר למטפל לדווח טלפונית על שעות כניסה ויציאה, המטפל ידווח על כך לנותן השירותים. נותן השירותים נדרש להודיע לכם על כך באופן מידי.

מיד עם קבלת הודעה על כך, עליכם ליצור קשר עם הקשיש או עם בני משפחתו ולנסות למצוא פתרון שיאפשר דיווח טלפוני, לדוגמא: הסבר לזקן, התקנת המכשיר במקום מוסתר או במקום שאין לו גישה אליו וכו'. יש להסביר לקשיש או לבני משפחתו כי על פי תקנה 17 בתקנות הגשת תביעה לגמלה ואופן תשלומה, **המוסד רשאי לדרוש ממי שמשלמת לו גמלה, פרטים וראיות בקשר למתן הגמלה**; זה כולל גם את מתן האפשרות לפקח על שעות העבודה של המטפל באמצעות דיווח על נוכחותו בדרך שתיקבע על ידי הביטוח הלאומי. היה ומסיבה כלשהי, לא תתאפשר החתמת שערן, ואין זה משנה אם בשל התנגדות הקשיש או בשל התנגדות של מי מבני משפחתו, **רשאי המוסד להשהות את המשך תשלום הגמלה**.

במקרה כזה לא מדובר בסירוב, אולם יש להשהות במערכת את המשך תשלום הגמלה בציון הסיבה המתאימה.

ג. "אינו מעוניין לקבל שירות" (סרבן)-הזנה

לאחר שהוועדה המקומית קבעה כי הקשיש "אינו מעוניין לקבל שירות" מסיבה בלתי סבירה :

1. יש להזין סירוב במסך 7 קוד 3 ; עד השלמת פיתוח מיחשובי, נדרש מכם פקידי התביעות, לפתוח באופן ידני מעקב לששה חודשים, בכל פעם שמוזן סירוב.
2. המערכת תיצור אוטומטית מעקב לתום שישה חודשים מיום הזנת ה"סירוב";
3. תישלח לקשיש פוליסה שבה יירשם כי שירותי הסיעוד אינם ניתנים לו מפני שהוא הודיע לוועדה המקומית כי אינו מעוניין לקבלם, ויחד עם זאת, הוא יכול בכל עת לפנות אלינו ולהודיע שהוא חוזר בו ומוכן לקבל את השירות.
4. נוסף על כך, בשלב זה ועד שהמערכת תוכל לבצע את האמור בסעיף זה, (אנו פועלים לאיחוד תוכן המכתבים ושליחת מכתב אחד מהמערכת): תישלח הוועדה המקומית לקשיש מכתב נוסף. במכתב זה שייחתם ע"י שלושת חברי הוועדה המקומית תובא לידיעתו הזכות לערור על החלטה זו בפני **הוועדה לעררים על החלטת הוועדה המקומית**. הצעת מכתב [נספח א'](#).
5. בתום ששה חודשים, בהיפתח המעקב, יברר מרְפֵז הוועדה עם הקשיש אם הוא מעוניין להתחיל/ לשוב לקבל שירותים : אם כן- יש להזין תכנית טיפול. אם ימשיך לסרב מסיבה שאיננה סבירה-יש להמשיך ולהזין "סירוב" בהחלטת הוועדה המחוזית ושוב יפתח מעקב אוטומטי לששה חודשים.

הקביעה: **אינו מעוניין לקבל שירות** תהיה בתוקף כל עוד הקשיש יעמוד בסירובו לקבל שירות כאשר אחת לשישה חודשים, עם פתיחת המעקב, מרְפֵז הוועדה יצור אתו קשר כדי לברר אם הוא חוזר בו. כך מדי ששה חודשים, ללא הגבלת זמן.

הקשיש או בני משפחתו (בשם הקשיש) יוכל לחזור בו מסירובו בכל עת, ולהודיע על מוכנות להתחיל לקבל טיפול, לחדש אותו או להרחיב אותו מתכנית חלקית לתכנית מלאה. ה"סירוב" או ה"תכנית החלקית" יפסקו מיד עם קבלת ההודעה מהקשיש. עם הזנת תכנית טיפול מלאה, יישלח לקשיש, מכתב באמצעות המערכת.

אם יבקש הקשיש העתק מדוח הסירוב, אין מניעה מלמסור לו. לפיכך יש להקפיד ולנסח את הנימוקים ואת ההחלטה כך שניתן יהיה למסור לו את הדוח במקרה הצורך. במקרה של רישום מידע שלדעת הוועדה אין למסור אותו לקשיש, הוועדה תציין זאת מפורשות ותרשום את נימוקיה לכך.

ד. תכנית חלקית

תכנית חלקית היא מצב שבו קשיש מוכן לקבל חלק מתכנית הטיפול ולא את כולה. אין זה משנה מה הסיבה לחוסר הנכונות של הקשיש לממש חלק מן השעות בלבד: סיבה סבירה או סיבה בלתי סבירה. מצב כזה קורה לדוגמא כאשר אירע אחד מאלה:

- ✓ הקשיש מקבל מוצרי ספיגה והוא אינו מעוניין לקבל טיפול אישי בביתו;
- ✓ הקשיש מבקר במרכז יום במהלך השבוע ונותרת יתרת שעות שבועיות שבהן הוא אינו מעוניין לקבל טיפול אישי בביתו.

ה. תכנית חלקית-קבלת החלטה והזנה

כשהתכנית איננה ממומשת בהיקף **שעז שלוש שעות ועד בכלל**:

- אין למלא דוח סירוב;
 - יש להזין למערכת את היקף השעות הממומש.
 - יתרת השעות (שאינה ממומשת) **לא תוזן כלל**.
 - תירשם הערה במסך 10 בלבד. בהערה תירשם הסיבה לחוסר המימוש הזה.
- כשהתכנית איננה ממומשת בהיקף **העולה על שלוש שעות טיפול שבועיות**:
 - הוועדה המקומית תמלא דוח סירוב ותפרט בו: את השירותים שהוצעו לקשיש ושהוא אינו מעוניין לקבל; את הנימוקים לכך ואת פרטי (חלקי) התכנית שהקשיש יקבל בפועל.
 - יש להזין למערכת את היקף השעות הממומש.
 - יש להזין למערכת את יתרת השעות (הלא ממומשות)-**בתור תכנית לא מבוצעת**.
 - לאחר ההזנה של "תכנית לא מבוצעת": תישלח לקשיש פוליסה באמצעות המערכת ובה הודעה על התכנית המלאה שהוא זכאי לה ועל היקף המימוש בפועל כפי שבחר לקבל. עוד ירשם במכתב, כי הוא רשאי לפנות למרכז הוועדה בכל עת ולבקש לממש את התכנית במלואה.

ו. מתי אין להזין סירוב?

במקרים הבאים אין להזין סירוב:

1. הקשיש מודיע שאינו מעוניין לקבל טיפול מפני שהוא נמצא בתהליך קליטת עובד זר או שיש לו היתר להעסיק עובד זר וכעת הוא בתקופת הסתגלות לעובד הזר (לפני קבלת החלטה אם להשאירו). בשלב זה יש להציע לקשיש להגיש בהקדם תביעה לקבל גמלה בכסף;
 - או
 2. אם הקשיש מבקש כמה ימים כדי להתייעץ/ לחשוב ולקבל החלטה.
- בכל אחד מהמקרים הללו יושהה הטיפול למשך **חודש** ויש לפעול כך:

• מִרְכָּז הוועדה המקומית

- ימלא את **נספח ב'** או **נספח ג'** (ולא טופס סירוב) לפי העניין ויודיע לפקיד התביעות על בקשת הקשיש להמתין.

• פקיד התביעות

- יזין **השהייה** בקוד 50: **סיבות אישיות מוצדקות**. כתוצאה מכך, יפתח מעקב אוטומטי שיש לתחום אותו לתקופה של חודש.
- בד בבד יש להביא לידיעת המשפחה את האפשרות לקבל גמלה בכסף;
- אם במהלך החודש הבא, לא יודיע הקשיש על קליטת עובד זר בביתו או על קבלת החלטה בעניין העסקת מטפל ישראלי בביתו, יצור אתו קשר מִרְכָּז הוועדה, בתום חודש מסיבה 4-לא המציא מסמכים, כדי לברר מה קורה:
 - א. אם בינתיים נקלט עובד זר בבית הקשיש, יש לברר עם הקשיש אם מעוניין לקבל גמלה בשירותים. אם כן, יש להודיע לו כי עליו לבחור בנותן שירותים, ולהורות לו לדאוג לכך שהעובד הזר יחתום על הסכם/ חוזה העסקה מול אותו נותן שירותים. לאחר מכן תקבע הוועדה המקומית, תכנית טיפול.
 - ב. אם יתברר כי מסיבה כלשהי, עדיין לא נקלט עובד זר בבית הקשיש אך זה אמור לקרות בימים הקרובים, יש להשאיר את המעקב פתוח למספר ימים נוסף שתקבעו, בהתאם לנסיבות המקרה. בסיומו של המעקב יוחלט על מועד התחלת שירות/ חידוש מתן שירות או על קביעה שהקשיש **אינו מעוניין לקבל שירות**.
 - ג. אם יתברר כי מסיבה כלשהי הקשיש הפסיק/ עצר את התהליך לקבלת היתר להעסיק עובד זר והוא ממשיך לסרב מסיבה בלתי סבירה, לקבל טיפול ממטפל ישראלי, ימולא בשלב זה, טופס בל/ 2621 כמפורט בסעיף ג. 2. לעיל, הוועדה המקומית תקבע כי הוא **מי שאינו מעוניין לקבל שירות** ותטפל בו כמפורט בסעיף ג' לעיל.

ז. שלילה זמנית

שלילה זמנית היא מצב של היעדר זכאות **לתקופה העולה על חודש קלנדרי**, לפי הודעת הקשיש והיא תיתכן בשל אשפוז מתוכנן של הקשיש לתקופה העולה על 30 יום, בשל נסיעה לחופשה ממושכת בחו"ל, בשל היעדר שהייה בביתו מסיבות שונות וכו'.
לתשומת לבכם: שלילה זמנית איננה סירוב!

תרשים זרימה המפרט את תהליך הקביעה של מי שאינו מעוניין לקבל שירות, מופיע בנספח ד' לחוזר זה.

ח. סירוב שנודע עליו בעקבות דוח "אי הלימה"

לתשומת לבכם: אין לקבוע "סירוב" על סמך דוח אי-הלימה או על סמך דיווח של נותן שירותים בלבד. ניתן לקבוע "סירוב" רק לאחר דיון וקבלת החלטה בוועדה המקומית כמקובל.
היה ובעקבות טיפול בדוח אי הלימה יתברר שנותן שירותים לא סיפק שירותים בשל חוסר שיתוף פעולה מצד הקשיש או בני משפחתו-יש ליזום פנייה אל מִרְכָּז הוועדה המקומית כדי לבדוק עם הקשיש אם הוא מעוניין בשירותי סיעוד. רק אם הקשיש אינו מעוניין, יש לפעול כמפורט בחוזר זה.



ארנה זמיר, מנהלת אגף סיעוד

העתקים : גבי אורנה וורקוביצקי, ראש מנהל הגמלאות, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי סניפים, המוסד לביטוח לאומי
מנהלי תחום גמלאות, המוסד לביטוח לאומי
גבי רבקה רוזנברג-בושם, מנהלת תחום בכירה סיעוד, המוסד לביטוח לאומי
עובדי אגף סיעוד במוסד לביטוח לאומי, המשרד הראשי



שירותי בריאות כללית



משרד הרווחה והשירותים החברתיים
האגף לשירותים חברתיים ואישיים חטיבת הקהילה
השירות לאזרחים ותיקים

לכבוד

מר/ גברת

ת"ז: _____

שלום רב,

הנדון : החלטת הוועדה המקומית שלא לתת לך שירות

אנו מביאים לידיעתך כי שירותי הסיעוד אינם ניתנים לך, בשל חוסר הסכמתך, מסיבה בלתי סבירה-לקבלם. לתשומת לבך, אתה יכול בכל עת להודיע על הסכמה להתחיל לקבל טיפול אישי בביתך/ לחדש אותנו/ להרחיב אותו להיקף של מלוא יחידות השירות שאתה זכאי להן, והוא יחודש/ יתרחב בהקדם. לשם כך, עליך ליצור קשר עם העובד המקצועי האחראי ולהודיע לו על כך. לידיעתך,

זכותך לערור על החלטה זו של הוועדה המקומית-המקצועית, תוך 60 יום מיום קבלת הודעה זו, בפני הוועדה לעררים על החלטת הוועדה המקומית-המקצועית. את הערר יש למסור בכתב ועם נימוקים, למוסד לביטוח לאומי בסניף המוסד לביטוח לאומי הקרוב לאזור מגוריך, או לשלוח אותו בדואר או באמצעות אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי בכתובת: [כתובת אתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי](#).

בכבוד רב

מרכזת הוועדה	שם	חתימה	תאריך
אחות הוועדה	שם	חתימה	תאריך
פקיד תביעות	שם	חתימה	תאריך

הערה: המכתב נרשם בלשון זכר אך מיועד לנשים ולגברים

תאריך _____

ת"ז: _____

לכבוד

פקידת תביעות סיעוד

שלום רב,

שם _____ ת"ז: _____

הנדון: המתנה למיצוי הליך קליטת עובד זר בטיפול בקשיש-גיליון החלטה

הנ"ל הצהיר בפני כי אינו מעוניין לקבל כעת טיפול מתוך סל השירותים בסיעוד, היות שהוא נמצא בהמתנה לקבל אישור להעסיק עובד זר.

הוחלט להיענות לבקשתו ולהמתין לקבלת החלטתו עד _____ (בעוד חודש). הובהר לו כי אם במהלך תקופה זו, יקבל היתר להעסיק עובד זר-עליו להודיע לנו על כך מיד.

בכבוד רב,

חתימה:

שם מרכזת הוועדה:

תאריך _____

אל:

פקידת תביעות סיעוד

שלום רב,

שם _____

ת"ז: _____

הנדון: המתנה לקבלת החלטת הקשיש על טיפול אישי בביתו-גיליון החלטה

הנ"ל הצהיר בפני כי אינו מעוניין לקבל כעת טיפול מתוך סל השירותים בסיעוד, היות שהוא מתלבט אם מעוניין בכך ובאיזו חברה לבחור. הוא בקש להמתין.

הוחלט להיענות לבקשתו ולהמתין לקבלת החלטה עד _____ (בעוד חודש).
הובהר לו כי אם יקבל החלטה קודם לכן, עליו להודיע לנו על כך מיד.

בברכה

עו"ס

שם מרכזת הוועדה:

חתימה:

