

# הוראות והודעות

מס' עמודים: 12

מספר ההוראה: 4.4 (הוראה 4 לפרק 4 בתע"ס)

תאריך פרסום: ג' בטבת תשע"ז  
1 בינואר 2017

תאריך תחולה: 1.1.2017

## הטיפול באזרח וותיק בביתו ובקהילה

=====

### 1. כללי

-----

1.1 ההוראה הזאת מבטלת את ההוראה הזאת מתאריך 25.5.2011.

1.2 בקרב אוכלוסיית האזרחים הוותיקים יש המאופיינים בירידה בתפקודם הגופני, בהיחשפות למחלות, בירידה בהכנסות, בהעדר תעסוקה, בבעיות בדיוור, בבדידות עקב מות קרובים ובצמצום הרשת החברתית התומכת. מאפיינים אלו מקשים על תפקודו היום-יומי של האזרח הוותיק ודורשים את ההתערבות המקצועית של המחלקה לשירותים חברתיים.

מטרת הטיפול באזרח וותיק היא לסייע לו לשמר ולשפר את יכולתו התפקודית ולחזקו במישור האישי-משפחתי-קהילתי. הטיפול הפרטני כולל הידוק הקשר שבינו לסביבתו וחזוקו בתקופות של בדידות או העדר תמיכה.

השירותים האישיים ניתנים לאזרח וותיק בביתו לפי מצבו המשפחתי, החברתי, התפקודי והבריאותי. הקו המנחה בטיפול באזרח וותיק הוא

לסייע לו להוסיף ולהתגורר בביתו ובסביבה שהתרגל אליה, ככל שיוכל, ולעודד את מעורבותו בעיצוב של חייו וקהילתו.

בקהילה פועלות מסגרות המסייעות לאזרח וותיק להשתמש טוב יותר בזמנו הפנוי, לפתח את קשריו ולחזק את כוחותיו וכשריו.

1.3 המשפחה היא המקור הראשון להבטחת שלומו ורווחתו של האזרח הוותיק (תימוכין: "החוק לתיקון דיני משפחה [מזונות]", תשי"ט-1959).

כאשר למשפחה קושי במתן מענה לצרכיו של האזרח הוותיק, מסייעת המחלקה לשירותים חברתיים במכלול שירותים שיעזרו לאזרח וותיק לתפקד בצורה המטיבה ביותר.

## 2. הגדרות

-----

2.1 "ייחידה משפחתית" - משפחה הכוללת את ההורים ואת ילדיהם עד גיל 18; ילד קטין במסגרת בפנימיה וילדים בשירות החובה או בשירות הלאומי - ייחשבו לנפש במשפחה.

2.2 "אזרח וותיק" - עפ"י הגדרתו בחוק גיל הפרישה התשס"ד-2004.

2.3 "הכנסה" ו"הכנסה ממוצעת לנפש" - עיין הוראה 1.22 ו- 1.23 בתע"ס ובעניין העצמאיים - עיין הוראה 1.23 בתע"ס.

2.4 "אזרח וותיק תשוש" - אזרח וותיק שמפאת מגבלה בתפקודו זקוק לעזרה חלקית בפעולות היום-יום; יום;

2.5 "אזרח וותיק תשוש-נפש" - אזרח וותיק הסובל מירידה בתחומים כגון הזיכרון, השיפוט וההתמצאות וזקוק להשגחה מתמדת;

2.6 "אזרח וותיק סיעודי" - אזרח וותיק שבריאותו ותפקודו הפיזי והמנטלי ירודים בגלל מחלה כרונית או ליקוי קבוע או אזרח וותיק הסובל מבעיה רפואית מורכבת הדורשת מעקב רפואי וטיפול 24 שעות ביממה וזקוק לסיוע בטיפול אישי ובניהול משק בית.

### 3. אוכלוסיית היעד

-----  
אזרחים וותיקים כהגדרתם בסעיף 2.4, 2.5, 2.6 לעיל תוך מתן עדיפות לאזרחים וותיקים הנמצאים באחד או יותר מהמצבים להלן:

3.1 אזרח וותיק הסובל מהזנחה או התעללות

3.2 אזרח וותיק הסובל מירידה בתפקוד, אזרח וותיק תשוש ואזרח וותיק סיעודי

3.3 אזרח וותיק בודד בלא משפחה או בלא קשר עם המשפחה

3.4 אזרח וותיק המתקיים מקצבת הביטוח הלאומי + השלמת הכנסה.

### 4. נזקקות

-----  
הנזקקות לכל שירות מהשירותים המפורטים להלן תיקבע בידי העובד הסוציאלי המטפל.

ההחלטה על מתן שירותים תומכים לאזרח וותיק הגר בביתו תיעשה לאחר שיבחן העובד הסוציאלי את מכלול צרכיו של האזרח הוותיק ויביא בחשבון את המדדים המפורטים להלן ואת מכלול השירותים העומדים לרשותו.

4.1 מצבו המשפחתי של האזרח הוותיק - באיזו מידה מתקיימת תמיכה משפחתית, חברתית וקהילתית בקרבת מקום מגוריו, העשויה לסייע לו;

4.2 תנאים המסכנים את תפקודו של האזרח הוותיק כתוצאה מהזנחה עצמית ו/או התעללות של בן משפחה, מטפל או כל אדם אחר לרבות התעללות פיזית, נפשית, מינית וכלכלית;

4.3 מצב תפקודו של האזרח הוותיק - יכולתו לתפקד בכוחות עצמו בניהול משק הבית ובעשיית פעולות היום-יום כגון רחצה והלבשה או מידת תלותו בזולת בפעולות אלו;

4.4 משברים ואירועים טראומטיים שעברו על האזרח הוותיק, המחייבים התערבות של העובד המטפל.

4.5 תנאי המגורים של האזרח הוותיק - באיזו מידה לרשות האזרח הוותיק ציוד ביתי הדרוש לו לתפקודו היום-יומי;

## 5. ה ש י ר ו ת י ם

להלן פירוט השירותים הניתנים לאזרח הוותיק:

### 5.1 טיפול סוציאלי - פרטני, קבוצתי, קהילתי

- הערכת צורכי האזרח הוותיק והתאמת תכנית טיפול שתכלול את השירותים הדרושים להמשך תפקודו התקין, ולפי הצורך הפניית האזרח הוותיק הזקוק במידה רבה לעזרת הזולת אל המוסד לביטוח לאומי, למימוש זכויותיו על-פי "חוק ביטוח סיעוד";
- התערבות בהגנה על אזרח וותיק מפני פגיעה גופנית, פגיעה נפשית וניצול כלכלי ומתן טיפול לאזרח וותיק שאינו מסוגל לדאוג לצורכי חייו - ע"י עובד סוציאלי ל"חוק ההגנה על חוסים";
- מתן ייעוץ, הדרכה והכוונה בעניין השירותים הניתנים בקהילה ובמעונות;

- חיזוק הביטחון האישי של האזרח הוותיק ושיפור דימויו העצמי;
- הפניה ועידוד לפעילות חברתית והתנדבותית;
- סיוע לאזרח וותיק ולמשפחתו לקיים מערכת יחסים חיובית;
- חיזוק בני משפחה המטפלים באזרח וותיק והדרכתם בשיחות אישיות או קבוצתיות, מתן מידע, הדרכה, ייעוץ, הכוונה ותיווך לשירותים וכו';
- הכנת האזרח הוותיק ובני משפחתו לשינויים בדפוסי החיים, כגון למעבר לבית ילדיו ולחיים בו ולמעבר לדיור מוגן, למשפחה אומנת, לבית אבות או למוסד סיעודי ולחיים במסגרות אלו;
- הכנת הקהילה לשיתופו הפעיל של האזרח הוותיק בפעולותיה;
- מעקב אחר מצבו של האזרח הוותיק והתאמת תכנית הטיפול בו לשינויים החלים במצבו.
- פיתוח שירותים ומסגרות קהילתיות לשילוב האזרח הוותיק והדרכת עובדיהם;
- סיוע בתכנון, הקמה וליווי של עמותה ציבורית לפיתוח שירותים לאזרח וותיק;

## 5.2 סיוע לאזרח וותיק באמצעות עובדים סמך מקצועיים

הטיפול האישי באזרח וותיק ניתן על ידי עובדים סמך מקצועיים המופעלים באמצעות ארגונים (חברות ועמותות) אשר זכו במכרז להפעלת עובדים סמך מקצועיים (ראה 3.3 בתע"ס).

העובד הסמך מקצועי פועל בביתו של האזרח הוותיק, על פי תכנית טיפול שנקבעה על ידי העובד הסוציאלי המטפל בו במחלקה לשירותים חברתיים.

הדרכת העובד הסמך מקצועי הינה באחריותו של העובד הסוציאלי במחלקה לשירותים חברתיים המטפל באזרח וותיק.

בכל סוגי הטיפול דלהלן, יגדיר העובד הסוציאלי את משך הזמן שבו יינתן השירות, אך לא יותר משישה חודשים, לאחר מכן יש לבדוק מחדש את הנזקקות ולהחליט על המשך הסיוע או סיומו.

### 5.2.1 סוגי הטיפול

א. סיוע בטיפול אישי: סיוע לאזרח וותיק גילוח, ליווי לטיפולים, קניות וסידורים מחוץ לבית הסיוע יינתן עד 30 שעות בחודש (כמפורט בהוראה 3.3 בתע"ס).

ב. עזרה בניהול משק הבית: סיוע לאזרח וותיק בתוך הבית, באחד או יותר מהתחומים האלה: ניקיון, בישול, כביסה וגיהוץ. הסיוע יינתן עד 40 שעות בחודש (כמפורט בהוראה 3.3 בתע"ס).

ג. טיפול כוללני: שילוב של טיפול אישי ועזרה בניהול משק הבית; הסיוע יינתן עד 70 שעות בחודש (כמפורט בהוראה 3.3 בתע"ס).

יחידה או משפחה המקבלת סיוע בטיפול כוללני לא תוכל לקבל גם עזרה בניהול משק הבית או טיפול אישי.

ד. ליווי ומעקב (עובד סמך מקצועי תיווכן)  
הסיוע יינתן לאזרחים וותיקים תשושים, עריריים, בודדים המנותקים, בדרך כלל, מרשתות תמיכה משפחתיות או אחרות, המרותקים באופן זמני או קבוע לביתם ואינם זכאים לסיוע באמצעות חוק ביטוח סיעוד.

אזרחים וותיקים אלה נמצאים בקשר עם עובד סוציאלי במחלקה לשירותים חברתיים. אך בשל מצבם הפיזי ובדידותם

הם זקוקים בנוסף למעורבות של העובד הסוציאלי, לקשר ליווי ומעקב להתמודדות עם חיי היום יום, אך אינם זקוקים לליווי שעות רבות ביום. הסיוע יינתן עד 10 שעות בחודש.

#### (1) מעקב שוטף

- ביקורי בית שוטפים אצל אזרחים וותיקים ערירים המרותקים לבית ושאינם זכאי חוק ביטוח סיעוד
- מעקב טלפוני אחר מצבם ושלומו של אזרחים וותיקים אלו
- העברת מידע לעו"ס על בעיות וצרכים של אזרחים וותיקים אשר חל שינוי במצבם.

#### (2) התערבות חד פעמית או קצרת מועד

- ליווי אזרח וותיק לבנק, לקופת חולים, לבית חולים ולבדיקות רפואיות.
- סיוע לאזרח וותיק בהתארגנות לכניסה לבית אבות וליווי ביום הכניסה.
- קניית ציוד בסיסי לאזרח וותיק (כגון: ריהוט, מכונת כביסה, מקרר וכו') לאחר אישור העובד הסוציאלי.
- סיוע במילוי טפסים כגון: בקשה לקבלת סיוע במסגרת חוק הסיעוד והעברת הטפסים ליעדם.
- הבאת תרופות לאזרחים וותיקים מרותקים לבית.

#### (3) התערבות בעת משבר, חולי או במצבי חירום

- הזמנת ארוחות חמות לאזרחים וותיקים חולים באופן זמני, שאינם יכולים לבשל לעצמם.
- הזמנת אנשי מקצוע לבתי האזרחים הוותיקים, כגון: חשמלאי, אינסטלטור וכדומה.
- ליווי אזרחים וותיקים בעת פינוי מבתיים בעת מצבי חירום (כגון: פעולות איבה, שריפה).
- מתן טיפול אישי לאזרחים וותיקים במצבי חירום, כאשר המטפלת הקבועה לא הגיעה ולא נמצא מחליף.

#### (4) מבצעים מיוחדים

- הבאת שי לחגים לבתי האזרחים הוותיקים, במקום שמוצו אפשרויות בסיוע מתנדבים.
- חלוקת ציוד לחורף במקום שמוצו אפשרויות בסיוע מתנדבים.
- הכנת רשימות בתים ודירות הזקוקות לשיפוצים ותיקונים, בשיתוף עם העובד הסוציאלי.

#### סייגים לגבי הפעלת עובד סמך מקצועי תיווכי

- העובד לא יעסוק בהערכת צרכים טיפוליים (תפקיד זה הינו באחריות העובד הסוציאלי).
- העובד לא יעסק בעבודה מינהלית.
- העובד אינו רשאי לרשום בתיק הלקוח (תפקיד זה הינו באחריות העובד הסוציאלי).

#### הערות

- העובד יגיש דו"ח על עבודתו בטופס נפרד, אשר יתוייך בתיק האזרח הוותיק ע"י העובד הסוציאלי.
- היקף הפעילות לא תעלה על 20% מסך הפעילות בתחום הסמך המקצועי.

הכשרה: העובד הסמך מקצועי תיווכי לאזרח וותיק יקבל הכשרה בסיסית (ראה הוראה 3.3. בתע"ס) אשר תתמקד במיומנויות הנוגעות לתפקיד זה: הכרת שירותים בקהילה, ידע בנושא תיווך ותיאום וכן ידע בסיסי בדבר החוקים, הזכויות, הנהלים וההסדרים הנוגעים לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים.

הכשרה זו תינתן על ידי הארגון נותן השירות המעסיק עובדים אלה, כמקובל.

בסוג עזרה זה לא יידרש למלא נספח א' להוראה 3.3 בתע"ס



### 5.3 כביסה ומכנסונים

ההשתתפות בהוצאות לכביסה אישית ולקניית מכנסונים תהיה עד לגובה 1.5 נ"ז לחודש.

### 5.4 השלמת ביגוד וציוד בסיסי ותיקונו, התקנת אמצעי מיגון וקשר,

#### שיפוצים בבית

המחלקה תעודד הקמת מפעלים קהילתיים להספקת ביגוד וציוד ביתי בתשלום נמוך או בהשכרה. עד להקמתם, תשתתף המחלקה בהספקה של ביגוד וציוד ואמצעי מיגון וקשר עד לגובה 20 נ"ז לשנה.

### 5.5 עזרה במימוש של הזכויות הנוגעות לשירותים רפואיים ופרא-רפואיים,

#### להסעות ולמכשירים מיוחדים

טיפול רפואי ניתן בידי קופות-החולים על פי "חוק הבריאות הממלכתי" - התשנ"ד-1994, לכל אזרח וותיק המקבל קצבת זקנה. המחלקה תעזור לאזרח וותיק לממש את זכויותיו ותפנה לקופות-החולים בדרישה למתן שירות נאות לאזרחים וותיקים ולמיצוי זכויותיהם. המחלקה תסייע במכשירים רפואיים אך ורק אם אי-אפשר לשאול אותם מארגוני מתנדבים או לקנותם באמצעות משרד הבריאות או קופות-החולים, על-פי אישור רפואי. המחלקה תסתייע ברופאי שיניים ובטכנאי שיניים מתנדבים לטיפול רפואי ולהתקנת שיניים תותבות.

המחלקה תשתתף בהסעות לקבלת טיפול רפואי, לאחר הפחתת השתתפות קופת-החולים, לאזרחים וותיקים שזקוקים להסעות מיוחדות ושאינם יכולים לממן הוצאות אלו ואינם מקבלים קצבת ניידות מהמוסד לביטוח הלאומי.

המחלקה תעזור בקניית תרופות חיוניות שאינן ניתנות במסגרת "סל התרופות" על פי "חוק הבריאות הממלכתי", על סמך הוראות רופא המציינת שתרופה זו אינה בסל התרופות.

סך כל הסיוע לכל סוגי העזרה שבסעיף הזה יהיה עד לגובה 8 נ"ז לחודש, ליחידה.

## 5.6 תזונה

### א. ארוחות מוכנות

אזרחים וותיקים שאינם מסוגלים להתקין את ארוחותיהם בעצמם יקבלו ארוחות מבושלות לביתם או במועדון או במרכז היום. הארוחות יכולות להיות מסופקות ממפעל תעשייתי או קהילתי או יותקנו בבית האזרח הוותיק או בבית השכן. הן יכולות להיות קפואות או חמות ויסופקו מדי יום ביומו או לכמה ימים מראש.

### ב. תזונה מיוחדת

לאזרחים וותיקים החייבים מטעמים רפואיים להקפיד על תזונה מיוחדת שרכיביה מייקרים את הוצאות המזון מעבר להוצאה הרגילה, כגון מזון לחולי צליאק, תינתן העזרה בהסתמך על תעודה רפואית (על פי הוראה 3.16 בתע"ס).

## 5.7 עזרה בנסיעות לביקור בני משפחה

מטרת העזרה לשמור על קשר עם בני המשפחה מקרבה ראשונה ולעודד את האזרח הוותיק לקשר זה, כולל עם בני משפחה השוהים במסגרת חוץ ביתית.

### נזקקות

הנזקקות תקבע ע"י העובד הסוציאלי המטפל.

### היקף העזרה

השתתפות המחלקה תהיה עד לגובה של 1 ני"ז בחודש.

## 6. הזכאות לקבלת שירותים

הזכאות לקבלת השירותים המפורטים בהוראה זו תינתן לאזרח וותיק שנקבעה נזקקותו ועומד במבחני ההכנסה המפורטים בסעיף 7 להלן.

אזרחים וותיקים הזכאים ל"גמלת סיעוד" או ל"קצבת שירותים מיוחדים" מהמוסד לביטוח לאומי אינם זכאים לסיוע המפורט בסעיפים 5.2 לעיל.

במקרים חריגים תאושר השתתפות בנוסף על זו הניתנת לפי "חוק הסיעוד" או בנוסף על "קצבת שירותים מיוחדים", רק לאחר אישור המפקח המחוזי של השירות לאזרחים וותיקים.

## 7. תחשיב הזכאות

עובד מינהל זכאות במחלקה לשירותים חברתיים יחשב ויקבע את השתתפותו של האזרח הוותיק בהתאם להכנסות עפ"י הוראת 1.22, 1.23 בתע"ס כדלקמן:

טבלת השתתפות עבור השירותים עפ"י סעיף 5.2 ועד סעיף 5.7 לעיל למעט סעיף 5.21 ד' לעיל (בו לא תהיה השתתפות) ישתתף האזרח הוותיק עפ"י הטבלה שלהלן:

### השתתפות הלקוח

רמת ההכנסה	הכנסה ממוצעת לנפש לחודש לפי נקודות זיכוי		* השתתפות * הלקוח בשירותים	* השתתפות בארוחות חמות
	נפש אחת	2 נפשות ומעלה		
א	עד 15	עד 12	10%	50%
ב	מ- 15 עד 18	מ- 12 עד 15	20%	75%
ג	מ- 18 עד 23	מ- 15 עד 21	40%	100%
ד	מ- 23 עד 29	מ- 21 עד 26	60%	100%
ה	מ- 29 עד 34	מ- 26 עד 31	80%	100%
ו	מ- 34	מ- 31	100%	100%

אם שני בני הזוג מקבלים ארוחות, ישלמו את השתתפותם בהנחה של 25% על הארוחות.

ההשתתפות העצמית תשולם ישירות לרשות המקומית.

## 8. דיווח

-----

8.1 הדיווח בעניין הארוחות החמות ייעשה על פי "נוהל מסגרות", סמל התעריף: 7201.

8.2 הדיווח בעניין "טיפול אישי", "עזרה בניהול משק הבית", "טיפול כוללני" ליווי ומעקב ייעשה על פי נהל מסגרות. סמלי התעריף מופיעים בנספח להוראה זו שמתפרסם בחוברת התעריפים ומתעדכנים מעת לעת.

8.3 הדיווח על השירותים המפורטים להלן יבוצעו במערכת מת"ס.

### להלן הסמלים שבמת"ס:

- 9.2 צרכים רפואיים, הסעות לטיפולים ותזונה מיוחדת
- 9.4 השלמת ביגוד, השלמת ציוד בסיסי ושיפוצים
- 9.6 כביסה ומכנסונים
- 9.7 ביקור האזרח הוותיק אצל בני משפחתו
- 9.9 מיגון ביתי

## 9. מימון

-----

המימון להוצאות שבהוראה זו יהיה מהתקנה התקציבית "סיוע לאזרח וותיק בקהילה כולל עולים", 23.10.43.44 - לפי התקציב המאושר ולפי הסיווג.

## 10. בקרה

-----

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים יפעיל בקרה שוטפת באמצעות מפקחיו במחוזות ובאמצעות עובדי האגף לביקורת פנימית.

**אלין אלול**

**מ"מ המנהל הכללי**