

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 1 מתוך 15	סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

חוזר מנכ"ל בנושא : "טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה"

תוכן עניינים

2	כללי
2	מטרה
2	הגדרות
3	עקרונות
3	האירועים הנכללים בהגדרה של "אירוע חריג"
5	סדר הטיפול והדיווח על אירוע חריג
7	הפקת לקחים ומניעה במשרד
	אופני הדיווח והטיפול באירועים חריגים במסגרות המופעלות על ידי הרשות או מכח
8	התקשורת שלה עם גורם מפעיל

[להלן הקישור לדיווח מקוון](https://govforms.gov.il/mw/forms/ReportingExceptionalEvents@molsa.gov.il)

<https://govforms.gov.il/mw/forms/ReportingExceptionalEvents@molsa.gov.il>

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 2 מתוך 15	

סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

1. כללי

- 1.1 ההתמודדות והטיפול באירועים חריגים מהווים חלק מעבודתן של מסגרות הרווחה וכרוכים פעמים רבות בהיבטים חוקיים, התנהגותיים ואתיים.
- 1.2 טיפול מיטבי ושיטתי באירועים חריגים ומחויבות לתהליך למידה שיטתי והפקת לקחים נועד לשמור על בריאותם ושלומם של מקבלי השירות ולצמצם ככל האפשר את ההשפעה שלהם על מקבלי ונותני השירות.
- 1.3 אירועים חריגים יכולים להיות כרוכים בהתמודדות מורכבת הנוגעת לחיי אדם, לרווחתם של המעורבים, לקשר בין מקבל השירות ונותן השירות ולקשר בינם ובין גורמים נוספים בקהילה.
- 1.4 חוזר זה מסדיר את אופני הטיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה, הדיווח עליהם ותהליכי הפקת הלקחים בגינם – הן בתוך המסגרת והן מול הפיקוח ו/או גורמים נוספים. נהלים ספציפיים של השירותים יתווספו לחוזר זה.

2. מטרה

- 2.1 להסדיר את דרכי הפעולה והדיווח הנדרשים בעת התרחשות אירועים חריגים.
- 2.2 להנחות את מנהל המסגרת ועובדיו באשר לפעולות והתגובות הנדרשות שיש לבצע בעקבות אירוע חריג.
- 2.3 לכוון את המסגרת לגבי גורמי הדיווח והסיוע לטיפול והתארגנות מחודשת בעקבות האירוע החריג.
- 2.4 לכוון את מנהל המסגרת, עובדיו והמחלקות לשירותים חברתיים באשר ללמידה והפקת הלקחים הנדרשת מאירועים חריגים על מנת להגביר את תחושת המוגנות במסגרת ולמנוע הישנותם בעתיד ו/או לשפר את אופני ההתמודדות עימם.

3. הגדרות

3.1 אירוע חריג

אירוע שבעקבותיו יש סכנה או סיכון לאדם או לסביבתו, או שבעטיו נגרם נזק או עלול היה להיגרם נזק לגוף או לרכוש, ושהוא אחד מאלה : אירוע שמעורב בו מקבל שירות של שירותי רווחה ; אירוע שמעורב בו עובד בשירות בעת שהוא נמצא בשירות או בפעילות חוץ מטעם השירות ; אירוע שמעורב בו אדם הנמצא בשירות, שאינו מקבל שירותי רווחה או עובד של המסגרת. חוזר זה מתייחס לאירועים החריגים המפורטים בפרק 5 אשר התרחשו בזמן השהות במסגרת (כולל נסיעה אליה וממנה) או בפעילות חוץ שלה.

3.2 אירוע עליו חלה חובת דיווח

בהתאם לסעיף 368(ד) לחוק העונשין, כל אדם מחויב לדווח על עבירות מסוימות שנעשו בקטין או בחסר ישע על ידי האחראי עליו או על ידי בן משפחה שטרם מלאו לו 18 שנים. לאנשי מקצוע המנויים בחוק, קיימת חובת דיווח מוגברת לפי סעיף 368(ב). רשימת העבירות מופיעה בסעיף קטן (ח) לחוק האמור והיא כוללת בין היתר עבירות אלימות ומין, ניצול מיני, תקיפה או התעללות, נטישה והזנחה (סעיף 368(ד)(ח)). בנוסף, חלה חובה על מנהל או איש צוות במעון, במסגרת חינוכית או

מספר נוהל: 008-2022	שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022	עמוד 3 מתוך 15	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

טיפולית, לדווח על עבירות מין, גרימת חבלה חמורה או התעללות שבוצעה בתחומי המסגרת, ללא קשר למי ביצע את העבירה (סעיף 368ד(ד)).

3.3 מסגרת בקהילה

שירות רווחה יומי המיועד למקבלי שירות המתגוררים בביתם המופעל ישירות על ידי המשרד או על ידי רשות מקומית או על ידי ספק חיצוני ומפוקח על ידי המשרד.

3.4 מנהל מסגרת

מי שמונה כמנהל מסגרת הרווחה. לגבי מסגרות המופעלות על ידי המחלקה לשירותים חברתיים ולא מונה להן מנהל, יבוא, לעניין חוזר זה, מנהל המחלקה לשירותים חברתיים במקום מנהל המסגרת.

3.5 מנהל תחום אירועים חריגים

בעל תפקיד באגף בכיר איכות, פיקוח ובקרה אצלו ירוכז תחום האירועים החריגים.

3.6 נותן שירות

גורם (פרטי או תאגיד) אשר המשרד או הרשות המקומית התקשרו עמו לצורך הספקת שירותים.

3.7 מקבל שירות

כל אדם המקבל שירות משירותי הרווחה - ישירות מהמשרד או דרך המחלקות לשירותים חברתיים, בין אם באופן ישיר ובין אם באמצעות גורמים מפעילים.

4. עקרונות

4.1 יש לבצע פעולות מניעה כדי להפחית ככל הניתן את התרחשותם של אירועים חריגים ו/או לצמצם את השלכותיהם (למשל, בדיקות מבנה, הגדרת כללי התנהלות ברורים וכדומה).

4.2 טיפול שיטתי באירועים חריגים עשוי לצמצם את השפעתם השלילית ולהבטיח את שלומם ובטיחותם של מקבלי ונותני השירות.

4.3 יש חשיבות ללמידה של המסגרת מאירועים חריגים שהתרחשו לצורך שיפור ההתמודדות היעילה ולקידום שגרת העבודה במסגרת, תוך מניעת הישנות אירועים חריגים.

4.4 נוסף על למידה מאירועים חריגים, מצופה מהמסגרת לקיים תהליכי למידה בכל מצב של אי עמידה בדרישות, בהנחיות ובסטנדרטים, תוך בחינת הנסיבות והפקת תובנות על מנת למנוע התרחשות של אירוע חריג.

4.5 נהלים המגדירים פעולות נדרשות עבור סוגי מסגרות ספציפיות בקהילה יתווספו (לחוזר כללי זה. הפעולות המוגדרות בנהלים הספציפיים הללו, יתווספו לסדר הפעולות המופיע בחוזר זה).

4.6 הוראות חוזר זה באות להוסיף על הוראות כל דין או הוראה אחרת ולא לגרוע מהן.

5. האירועים הנכללים בהגדרה של "אירוע חריג"

להלן פירוט האירועים הנכללים בהגדרה של אירוע חריג:

5.1 אירוע אלימות שבוצע על ידי מקבל שירות

הכוונה לאלימות מילולית (חמורה ו/או חוזרת ונשנית), פיזית או מינית (כולל סחיטה ואיומים, ביוש - "שיימינג" ואלימות ברשתות החברתיות) שהתקיימה בין מקבלי שירות, בין מקבלי ונותני שירות,

מספר נוהל: 008-2022	שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022	עמוד 4 מתוך 15	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

בין מקבלי שירות וגורמים נוספים שאינם משתייכים לשירות (למשל, אורח או קרוב משפחה של מקבל שירות) במהלך השהות במסגרת או בפעילות חוץ שלה.

5.2 אירוע אלימות שבוצע על ידי נותן שירות

הכוונה לאלימות מילולית, פיזית או מינית (כולל סחיטה ואיומים, ביוש - "שיימינג" ואלימות ברשתות החברתיות) או איומים של נותן שירות כלפי מקבל שירות או מול נותן שירות אחר. קשרים מיניים בין נותן שירות למקבל שירות נכללים בקטגוריה זו.

5.3 אירועי אלימות בהם נקראו כוחות ביטחון, הצלה או רפואה.

5.4 אירוע המחייבת פינוי לבית חולים

פגיעה של מקבלי השירות או נותן שירות במהלך השהות במסגרת (או פעילות חוץ שלה) המחייבת פינוי לבית חולים.

5.5 אירוע מסכן חיים או מוות במהלך השהות במסגרת

תאונה מסכנת חיים המחייבת פינוי של מקבל או נותן השירות, שכחת ילד ברכב או מוות תוך כדי השהות במסגרת (או פעילות חוץ שלה).

5.6 אירוע תחלואה חריג

לרבות מחלה מדבקת המחייבת דיווח בה לקו מקבל או נותן שירות, השתנקות או חנק המחייבים התערבות רפואית, שבר, בליעת גוף זר, נפילות חוזרות או ירידה פתאומית בתפקוד של מקבל שירות (כולל ירידה בראייה, שמיעה, ירידה משמעותית במשקל, שאינם כתוצאה מגיל או מצב רפואי קודם).

5.7 טעות במתן טיפול תרופתי, רפואי או תזונתי שניתן במסגרת

טעות בזיהוי מטופל, מתן שגוי של טיפול תרופתי (בעודף או בחסר), חשיפה לאלרגן הדורש התערבות רפואית וכדומה.

5.8 עזיבה לא מאושרת או בריחה במהלך הפעילות במסגרת

(או בפעילות חוץ שלה) ובה לא הצליחו לאתר את מקבל השירות במהלך שעותיים מאז עזיבתו.

5.9 שימוש או סחר בחומרים פסיכו אקטיביים (סמים או אלכוהול) במהלך השהות ו/או בתוך מבנה המסגרת.

5.10 חשד לעבירה פלילית (שלא צוינה בסעיפים אחרים)

כגון החזקה או שימוש של מקבל או נותן שירות בנשק חם או קר (שלא כדין ו/או שלא ברישיון) בעת שהותו במסגרת או פעילות חוץ שלה, מעצר של מקבל או נותן שירות, חשד לגניבת ציוד מהמסגרת, חשד לגניבות חוזרות ממקבלי שירות, חשד לגרימת נזק מכוון לתשתיות המסגרת, חשד להפרה של חוק הגנת הפרטיות של מקבל או נותן שירות, חשד להפרת צו הרחקה או התערבות משטרתית בתוך המסגרת כתוצאה מחשד לעבירה פלילית.

5.11 התנהגות אובדנית

אירוע אובדני או פגיעה עצמית, ניסיון או חשד או איום של מקבל שירות לפגיעה עצמית.

מספר נוהל: 008-2022	שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022	עמוד 5 מתוך 15	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

5.12 התערבות גורמים מחוץ למסגרת

אירועים המתרחשים על ידי גורמים מחוץ למסגרת המפרים את השגרה ויוצרים סיכון או סכנה כגון התפרעות או כניסה לא מאושרת לשירות, הסתובבות גורמים חשודים בסמוך למסגרת ו/או התערבות גורמים בדרך שיוצרת סיכון ו/או סכנה למקבלי השירות או לנותני השירות.

5.13 אירוע בטיחותי

אירוע בו ישנה סכנה בטיחותית למקבלי ולנותני השירות כגון קריסת מבנים, שריפה, הצפות, נזקי טבע, מפגע בטיחותי שנוצר במבנה או ציוד או תרופות שעלול לסכן את מקבל השרות וכדומה.

5.14 אירוע ביטחוני

אירוע בו מתקיים תרחיש ביטחוני, כולל אירוע חבלני המתרחש בתוך או בקרבת המסגרת או במהלך פעילות חוץ שלה ובו מעורבים מקבלי או נותני שירותים.

5.15 נזק משמעותי לרכוש

נזק משמעותי שנגרם לרכוש או למבנה כתוצאה מוונדליזם, פריצה ו/או או הצתה.

5.16 חטיפה או חשד לחטיפה

לקיחה בפתאומיות ו/או באופן לא מתוכנן ולא מאושר ו/או בכוח של מקבל שירות מהמסגרת או קיומו של חשד לכך.

5.17 אירוע עליו חלה חובת דיווח

אירוע או חשד לאירוע עליו חלה חובת דיווח (כמפורט בסעיף 3.2).

6. סדר הטיפול והדיווח על אירוע חריג

6.1 מסגרת תיערך מבעוד מועד עם רשימה של אנשי קשר שאליהם תוכל לפנות בעת התרחשות אירוע, על מנת לקצר את זמן התגובה ולתת מענה הולם. רשימה זו תהיה זמינה למנהל גם מחוץ לשעות פעילות של המסגרת.

6.2 עובד במסגרת שנודע לו על התרחשותו של אירוע חריג ידווח מיד למנהל המסגרת ובהיעדרו – לממלא מקום מנהל ו/או לעובד סוציאלי שמונה לשם כך.

6.3 סעיף 8 מפרט את אופני הדיווח והטיפול באירועים החריגים שהוגדרו בסעיף 5. פירוט גורמי הדיווח והעדכון בטבלה מתייחס למסגרות בקהילה המופעלות על ידי הרשות המקומית או מכוח התקשרות שלה עם גורם מפעיל. עבור מסגרות בקהילה שהן בהתקשרות ישירה של המשרד, יבוא המפקח המחוזי במקום מנהל המחלקה.

6.4 במסגרות המופעלות על ידי הרשות או מכוח התקשרות שלה עם גורם מפעיל, ידווח מנהל המסגרת על האירוע החריג מידית באמצעות הטלפון לרפרנט של המסגרת ברשות המקומית (או למנהל המחלקה או מי מטעמו). מנהל המסגרת יתייעץ עם הרפרנט (או עם מנהל המחלקה או מי מטעמו) לגבי דרכי ההתערבות. במקומות בהם מוגדר כי יש לדווח באופן טלפוני ומידי גם למפקח (בטבלה שבסעיף 7), הדיווח למפקח יתבצע על ידי מנהל המחלקה (או הרפרנט של המסגרת או מי מטעמו). לפי הצורך על מנהל המסגרת לדווח על האירוע החריג גם למשטרה.

6.5 במסגרות שהן בהתקשרות ישירה של המשרד, ידווח מנהל המסגרת מידית באמצעות הטלפון למפקח המחוזי על המסגרת וייתיעץ לגבי דרכי ההתערבות. באירועים חריגים בהם מעורבים מקבלי

מספר נוהל: 008-2022	שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022	עמוד 6 מתוך 15	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

שירות, יידע מנהל המסגרת את מנהל המחלקה הרלוונטי בקיומו של האירוע החריג ובאופני ההתערבות שננקטו וישלח אליו את הדיווחים הכתובים. לפי הצורך על מנהל המסגרת לדווח על האירוע החריג גם למשטרה.

- 6.6 מנהל המסגרת ידווח בכתב על האירוע תוך 24 שעות באמצעות "טופס דיווח על אירוע חריג" (ראה נספח א') לגורמים המפורטים בטבלה שבסעיף 7. ככל שישנם, יתווסף טופס זה לטופס הדיווח על אירוע חריג שהוגדר בתקנות לסוגי מסגרות הפועלות מתוקף חוק (למשל, במעונות יום שיקומיים).
- 6.7 המפקח המחוזי יעדכן ממונה מחוזי, מנהל נפה ואת מנהל התחום במטה ובמערך שירותי הבריאות בקיומם של אירועים חריגים בהם מעורבים כוחות ביטחון, הצלה ורפואה (במצבים בהם נדרש פינוי לקבלת טיפול רפואי).
- 6.8 דיווח ראשוני על אירוע חריג והדו"ח המשלים יתויקו בתיק אירועים חריגים של המסגרת. אירועים הקשורים למקבלי שירות יתויקו גם בתיקם האישי.
- 6.9 מנהל המסגרת ינקוט במכלול הפעולות על מנת לטפל באירוע החריג ולהבטיח את שלומם, בטיחותם ובריאותם של מקבלי ונותני השירות במסגרת, כולל במידת הצורך, פניה לכוחות הביטחון, מוקדי הרפואה (כולל משרד הבריאות) וההצלה או כל גורם רלוונטי אחר. במהלך אירוע חריג יש להיעזר במכלול של גורמים בקהילה על מנת להסתייע בהתמודדות עם האירוע.
- 6.10 אירוע ספציפי אשר עולה ממנו חשד לפגיעה בקטין או חסר ישע, על ידי אחראי על קטין או חסר הישע אחר או במסגרת בה הוא נמצא, חלה עליו חובת דיווח. לפיכך, על מנהל או איש צוות במקום לדווח על כך למשטרה או לעובד סוציאלי לחוק ברשות המקומית. במצב בו נדרשת חקירת ילדים או משטרה של קטין שעולה חשד שנפגע, מומלץ להתייעץ עם מרכז ההגנה הקרוב למקום המסגרת על האפשרות להביא את הקטין לסיוע ראשוני וחקירה במקום.
- 6.11 במידה ובאירוע החריג מעורב מקבל שירות שהוא קטין או חסר ישע, יש לדווח בעל פה למשפחה או לאפוטרופוס או להורים אומנים. זאת, למעט מקרים שבהם האירוע החריג קשור או עשוי להיות קשור לפגיעה של גורמים אלו במקבל השירות. במצבים אלו, תתקיים התייעצות עם גורמי הפיקוח, גורמים במחלקה ואם יש צורך, עם המשטרה, על דרך מסירת המידע לאחראי על הקטין או חסר הישע.
- 6.12 במידה ובאירוע החריג מעורב מקבל שירות בגיר שאינו חסר ישע, ונבדק כי מקבל השרות רוצה במעורבות של איש קשר מטעמו, בכפוף לחובת הסודיות, האירוע ידווח לאיש הקשר.
- 6.13 בעת אירוע ביטחוני ידווח מנהל המסגרת לקצין הביטחון העירוני ולכוחות ביטחון והצלה בהתאם לסוג האירוע. המפקח המחוזי ידווח לקב"ט המחוזי של המשרד.
- 6.14 במידה ונדרשת הפניה של מקבל השירות שהוא קטין או חסר ישע לבית חולים יש לוודא כי הוא מלווה במשך שהותו על ידי בן משפחה בגיר או ע"י איש צוות מהמסגרת (וזאת עד להגעת בן משפחה בגיר).
- 6.15 בהתאם לסוג ולחומרת האירוע, יתקיימו התערבויות טיפוליות עם מקבלי השירות המעורבים באירוע החריג, מקבלי השירות האחרים במסגרת, עם הצוות ועם גורמים רלוונטיים נוספים. בהתאם לסוג ולחומרת האירוע, ישקלו הצעדים וההתערבויות הנדרשות לקידום מצבו של מקבל השירות, תוך הבטחת שלומם של מקבלי השירות האחרים במסגרת.

מספר נוהל: 008-2022	שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	 משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022	עמוד 7 מתוך 15	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

6.16 כאמור, נהלים ספציפיים לגבי דרכי התערבות בהתרחשות אירועים חריגים בסוגי מסגרות ו/או אוכלוסיות שונות יתווספו לחוזר זה. ככל שישנה סתירה בין חוזר זה לבין נהלים עבור סוגי מסגרות ספציפיים, יגבר חוזר זה.

6.17 תוך 4 ימי עבודה מיום התרחשות האירוע החריג, יבצע מנהל המסגרת בדיקה מעמיקה של נסיבות האירוע מול מכלול המעורבים: הגורמים לאירוע, השתלשלות האירועים, התגובות לאירוע ואופני הטיפול בו. באחריות מנהל המסגרת להעביר דו"ח מסכם של הממצאים, המסקנות, הלקחים והתובנות לגבי דרכי המניעה והטיפול באירוע החריג למנהל המחלקה לשירותים חברתיים עם העתק למפקח המחוזי ויתעד את הדו"ח בתיק אירועים חריגים. זאת, למעט המקרים המתוארים בסעיף 6.19.

6.18 הדיווח על אירועים חריגים יתבצע באמצעות מערכת מקוונת. לכניסה לטופס המקוון יש ללחוץ [טופס דיווח על אירועים חריגים במסגרות הרווחה](#). ככל שיפותחו מערכות נוספות, חוזר זה יעודכן בהתאם.

6.19 במקרים שבהם נפתחה חקירת משטרה או שיש חשד למעשה פלילי - הבדיקה של מנהל המסגרת תתקיים בתיאום עם המשטרה, על מנת למנוע זיהום ושיבוש של החקירה הפלילית.

6.20 באירועים שבהם היו מעורבים כוחות ביטחון, רפואה והצלה, המפקח המחוזי יעביר העתק של הדו"ח לממונה המחוזי, למנהל הנפה ולמנהל התחום במטה. אירועים רפואיים המפורטים בסעיפים 5.5, 5.6, 5.7 וכן על אירועי אובדנות - ידווחו גם למערך שירותי הבריאות במטה. וגם למנהל תחום אובדן ושכול במשרד.

6.21 מנהל המחלקה ו/או המפקח על המסגרת או המטה המקצועי במשרד יוכלו להגדיר פעולות נדרשות נוספות למניעת הישנות המקרה ו/או לטיפול בהשלכות האירוע החריג, כולל בדיקה נוספת של גורמים מחוץ למסגרת ולמחלקה. בהתאם להנחיות בנוהל ועדות בדיקה לאירועים חריגים (נוהל-14-007), יוכלו גורמים ממשרד הרווחה והביטחון החברתי, להחליט על ביצוע תחכים רב מקצועי עם צוות המסגרת והמפקח, או על הקמת ועדת בדיקה לאירוע חריג ולבחון את עבודת המסגרת ביחס לסטנדרטים ולנהלים של השירות.

7. הפקת לקחים ומניעה במשרד

7.1 באופן מחזורי יתקיימו דיונים במשרד על האירועים החריגים במסגרות בתדירות המפורטת:

7.1.1 באחריות הנהלת המחוז לקיים דיון לפחות אחת לחצי שנה.

7.1.2 המינהלים המקצועיים יקיימו דיון לפחות אחת לחצי שנה.

7.1.3 מנהל תחום אירועים חריגים יקיים דיון חוצה מינהלים מקצועיים לפחות אחת לחצי שנה על סוגי אירועים חריגים חוזרים.

7.1.4 מנהל תחום אירועים חריגים יקיים דיון משרדי בהשתתפות המנכ"לית אחת לשנה.

7.2 מטרות דיון אירועים חריגים:

7.2.1 בחינת הסיבות לריבוי אירועים חריגים במסגרות ספציפיות.

7.2.2 אפיון מגמות ותופעות חוזרות במסגרת ספציפית ו/או בכלל המסגרות.

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	משרד הרווחה והביטחון החברתי  חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 8 מתוך 15	

סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

7.2.3 קבלת החלטות על ביצוע פעולות או שינוי והטמעה של תהליכים, שיטות, נהלים, הוראות עבודה, הדרכות, כלים וציוד או חומרים בעזרתם אפשר למנוע אירוע חריג או לצמצם נזק, סכנה או סיכון בעת האירוע, הידוק הפיקוח והבקרה על מסגרות ספציפיות.

8. אופני הדיווח והטיפול באירועים חריגים במסגרות המופעלות על ידי הרשות או מכוח

התקשורת שלה עם גורם מפעיל 1, 2, 3, 5

סוג האירוע (החפניה להגדרה)	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בכתב תוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	דרכי התערבות באירוע
(5.1) אירוע אלימות של מקבל שירות ⁴	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח	פעולות להפסקת אירוע האלימות (ככל הניתן) וביצוע פעולות להבטחת שלומם, בריאותם, בטיחותם ורווחתם של מקבלי או נותני השירות, כולל במידת הצורך, פניה למשטרה. ביצוע פעולות התערבות טיפוליות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע. נקיטת צעדים משמעותיים במקבל השירות שנקט באלימות – בהתאם לנהלי המסגרת (כלומר, כללי ההתנהגות שנקבעו מבעוד מועד והגדרת הצעדים שיינקטו במצב של הפרה מול מקבלי השירות).
(5.2) אירוע אלימות של נותן שירות ⁴	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח מחוזי	פעולות להפסקת אירוע האלימות (ככל הניתן) וביצוע פעולות להבטחת שלומם, בריאותם, בטיחותם ורווחתם של מקבלי או נותני השירות. פניה למשטרה להגשת תלונה. פעולות משמעת מול נותן השירות, פעולות מול הצוות למניעת הישנות המקרים ומול מקבלי או נותני השירות לטיפול בהשלכות האירוע.



מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 9 מתוך 15	

סוג האירוע (ההפניה להגדרה)	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בתוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	דרכי התערבות באירוע
(5.3) אירוע אלימות בו מעורבים כוחות ביטחון, הצלה או רפואה	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	פעולות להפסקת אירוע האלימות (ככל הניתן) וביצוע פעולות להבטחת שלום, בריאותם, בטיחותם ורווחתם של מקבלי או נותני השירות. במידת הצורך, פינוי נפגעים לבית חולים, פניה למשטרה להגשת תלונה. פעולות משמעת מול מקבל שירות בהתאם לנהלים של סוג המסגרת (כלומר, כללי ההתנהגות שנקבעו מבעוד מועד והגדרת הצעדים שיינקטו מול מקבלי השירות באם יופרו). במידת הצורך, ביצוע פעולות משמעת מול נותני שירות. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.
(5.4) תאונה במהלך השהות במסגרת הדורשת פינוי	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מתן טיפול ראשוני לנפגע ופינוי לבית חולים. במקרים בהם התאונה ארעה כתוצאה ממפגע, הסרת מפגעים או גורמים לתאונה באופן מידתי. התערבות מול הצוות ומקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.
(5.5) תאונה מסכנת חיים או מוות במהלך השהות במסגרת	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מתן טיפול ראשוני לנפגע ופינוי לבית חולים. במקרים בהם התאונה או המוות אירעו כתוצאה ממפגע, הסרת מפגעים או גורמים לתאונה, תוך מעורבות קב"ט הרשות. התערבות מול הצוות או מקבלי

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 10 מתוך 15	סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

דרכי התערבות באירוע	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בכתב תוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	סוג האירוע (ההפניה להגדרה)
השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.				
דיווח כנדרש לפי כללי המשרד ו/או משרד הבריאות וביצוע פעולות מול מקבלי או נותני השירות בהתאם להנחיות. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	(5.6) אירוע תחלואה חריג
דיווח כנדרש לפי כללי המשרד ו/או משרד הבריאות וביצוע פעולות מול מקבלי או נותני השירות בהתאם להנחיות. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	(5.7) טעות במתן טיפול תרופתי, רפואי או תזונתי
איתור מקבל השירות ופנייה למשטרה בהתאם לצורך. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח	(5.8) עזיבה מאושרת או בריחה במהלך הפעילות ⁴
ביצוע פעולות להפסקת השימוש ופנייה למשטרה בהתאם לצורך. ביצוע פעולות משמעת מול מקבלי השירות על פי נהלי המסגרת (כלומר, כללי ההתנהגות שנקבעו מבעוד מועד והגדרת הצעדים שיינקטו מול מקבלי השירות באם יופרו).	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה	(5.9) שימוש או סחר בחומרים פסיכו אקטיביים בתוך המסגרת ⁴



שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	מספר נוהל: 008-2022
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022
סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל	עמוד 11 מתוך 15 תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022

סוג האירוע (ההפניה להגדרה)	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בתוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	דרכי התערבות באירוע
				התערבות מול הצוות ומקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.
(5.10) עבירה פלילית אחרת	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	ביצוע פעולות להפסקת האירוע ופנייה למשטרה. ביצוע פעולות משמעת מול מקבלי שירות ועל פי נהלי המסגרת (כלומר, כללי ההתנהגות שנקבעו מבעוד מועד והגדרת הצעדים שיינקטו מול מקבלי השירות באם יופרו). במידת הצורך, פעולות משמעת מול נותני השירות. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.
(5.11) התנהגות אובדנית ⁴	עדכון מנהל המחלקה לאחר ביצוע הפעולות המוגדרות בחוזר זה	מנהל המחלקה לאחר ביצוע הפעולות המוגדרות בחוזר זה ולמפקח	מנהל המחלקה ומפקח	יש לבצע התערבות ראשונית להבטחת שלומו ורווחתו של מקבל השירות, כולל השגחה עליו. במסגרות שבהן אין מנהל למסגרת, יתייעץ הצוות עם מנהל המחלקה ועם עובד סוציאלי המשפחה. במידה ובאירוע מעורב מקבל שירות שהוא קטין או חסר ישע – יש לפעול לפי סעיף 6.11 וליידע את המשפחה או האפוטרופוס או האומנים. יש לוודא כי מקבל השירות פונה ומקבל טיפול אצל גורמי בריאות הנפש (הפסיכיאטר המחוזי או חדר מיון פסיכיאטרי) ובמקרה של קטין או חסר ישע, שההורה, האפוטרופוס או ההורה האומן

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	משרד הרווחה והביטחון החברתי חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 12 מתוך 15	סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

דרכי התערבות באירוע	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בכתב תוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	סוג האירוע (ההפניה להגדרה)
<p>לוקח אותו לטיפול. יש לוודא כי מקבל השירות מלווה על ידי בן משפחה בפנייה לגורם בריאות הנפש ו/או לחדר מיון פסיכיאטרי. במידת הצורך, יתלווה גם איש מקצוע מהמסגרת. במצבים בהם לא ניתן להשיג את ההורה, האפוטרופוס או ההורה האומן או שהוא מתנגד להבטיח את בדיקתו ושלומו של הקטין או חסר הישע, יש לפנות לעובד סוציאלי לחוק במחלקה ולעמוד לרשותו בביצוע בדיקה בקטין. במידה ומעורבות באירוע עבירות פליליות ו/או שנדרש סיוע בפינוי מקבל השירות, יש לפנות למשטרה.</p>				
<p>ביצוע פעולות להפסקת האירוע ופנייה למשטרה ו/או לגורמים נוספים בקהילה במידת הצורך. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.</p>	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח	(5.12) התערבות גורמים מחוץ למסגרת ⁴
<p>דיווח על המפגע למהנדס וקצין בטחון הרשות ולגורמים רלוונטיים נוספים בהתאם לצורך (כוחות הצלה או פינוי וכדומה) לביצוע פעולות להסרה וטיפול במפגע ובמידת הצורך, ביצוע בדיקה של בטיחות המבנה לפני חזרה לפעילות במסגרת. ביצוע</p>	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	(5.13) אירוע בטיחותי



שם הנוהל: טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	מספר נוהל: 008-2022
גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	תאריך הוצאה ראשוני: 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף: 31.08.2022
סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל	עמוד 13 מתוך 15 תאריך עדכון אחרון: 31.08.2022

סוג האירוע (ההפניה להגדרה)	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בכתב תוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	דרכי התערבות באירוע
				פעולות להבטחת שלומם ובטיחותם של מקבלי או נותני השירות, כולל במידת הצורך, פינוי וסגירה זמנית של המסגרת.
(5.14) אירוע ביטחוני	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	דיווח וטיפול באירוע על ידי גורמי הביטחון וקצין ביטחון הרשות. המפקח ידווח לקצין ביטחון המחוז. הסתייעות בגורמי ביטחון, הצלה ורפואה במידת הצורך. ביצוע פעולות להבטחת שלומם ובטיחותם של מקבלי או נותני השירות, כולל במידת הצורך פינוי וסגירה זמנית של המסגרת.
(5.15) נזק לרכוש ⁴	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה	מנהל המחלקה ומפקח	ביצוע פעולות להפסקת האירוע ופנייה למשטרה ולגורמי הצלה נוספים במידת הצורך. במידת הצורך, ביצוע בדיקה של מהנדס הרשות לגבי בטיחות המבנה והתשתיות לפני חזרה לפעילות במסגרת. ביצוע פעולות משמעת מול מקבלי שירות ועל פי נהלי המסגרת (כלומר, כללי ההתנהגות שנקבעו מבעוד מועד והגדרת הצעדים שיינקטו מול מקבלי השירות באם יופרו). במידת הצורך, פעולות משמעת מול נותני השירות. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות למניעת הישנות המקרים ולטיפול בהשלכות האירוע.
(5.16) חטיפה או חשד לחטיפה	מנהל המחלקה.	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	פנייה מידית וטלפונית למשטרה, מתן מידע מלא על פרטי האירוע,

מספר נוהל : 008-2022	שם הנוהל : טיפול באירועים חריגים במסגרות בקהילה	משרד הרווחה והביטחון החברתי  חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני : 31.08.2022 תאריך כניסה לתוקף : 31.08.2022	גורם אחראי : מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון : 31.08.2022	עמוד 14 מתוך 15	

סוג הנוהל : חוזר מנכ"ל

סוג האירוע (ההפניה להגדרה)	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח מידית בטלפון	גורם אליו מנהל המסגרת מדווח בתוך 24 שעות (ראה טופס דיווח נספח א')	גורם למשלוח ממצאי בדיקה או תובנות תוך 4 ימי עבודה	דרכי התערבות באירוע
	מנהל המחלקה ידווח למפקח			תוך הבהרת מצב החירום. פנייה לעובד סוציאלי לחוק ולגורמים רלוונטיים נוספים. התערבות מול הצוות או מקבלי השירות לטיפול בהשלכות האירוע ולמניעת הישנות האירוע.
(5.17) אירוע עליו חלה חובת דיווח	מנהל המחלקה. מנהל המחלקה ידווח למפקח	מנהל המחלקה ומפקח	מנהל המחלקה ומפקח	דיווח לעובד סוציאלי לחוק במחלקה ו/או למשטרה. הימנעות מחקירת מקבל השירות שיש חשד שנפגע - קבלת הנחיות מעו"ס לחוק לגבי המשך הטיפול וההתנהלות מול מקבל השירות (כולל במידת הצורך, תכנית מוגנות) ויישומן.

1. במסגרות שהן בהתקשרות ישירה של המשרד, יבוא המפקח במקום מנהל המחלקה.
2. במידה וחלה חובת דיווח על האירוע לפי חוק העונשין או פגיעה בקטין או חסר ישע, יש לפעול לפי סעיף 6.10.
3. במצבים בהם מקבל השירות הינו קטין או חסר ישע, יש לפעול לפי סעיף 6.11.
4. במידה וישנה הישנות של האירוע במסגרת בחודשיים האחרונים, יש להוסיף לדיווח הראשוני שמתבצע בכתב תוך 24 שעות למנהל המחלקה, גם את המפקח (ראה טופס דיווח בנספח).
5. במידה ובטיפול באירוע החריג נשקפת סכנה או קיים חשש לסכנה כאמור, למקבל או לנותן השירות, יש לפנות באופן מיידי למשטרה.

סיגל מורן
מנהלת כללית