



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים



האגף לשירותים אישיים וחברתיים
תחום בכיר ארגון ומינהל ברשו"מ

הפעלת מערך למניעת אלימות כלפי עובדים

במחלקות לשירותים חברתיים

כנס אילת – האלימות בראי האקטואליה

9-10 במאי 2007

תוכן עניינים

עמוד

1	הקדמה
2	(1) אסטרטגית עבודה המניעה בתחום אלימות כלפי עובדי המחלקות לשירותים חברתיים
3	(2) אירועי אלימות מייצגים לפי מאפייני אוכלוסייה
6	(3) אירועי אלימות מייצגים לפי סוגי האירוע
16	(4) נתונים לשנת 2006
21	(5) מסקנות מריכוז האירועים

הפעלת מערך למניעת אלימות במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות

הקדמה

קוראים מכובדים,

משרד הרווחה והשירותים החברתיים העמיד בסדר עדיפויות גבוהה את נושא ההתמודדות באלימות בחברה.

במסגרת זו מתקיים מהלך מתמשך של פעילויות לצמצום האלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים.

בשנת העבודה 2007 יושם הדגש על פעולות מניעה.

עבודתנו מבוססת על קשת של שותפויות: הרשויות המקומיות, איגוד העובדים הסוציאליים, ארגון מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים, משטרת ישראל.

כדי להבנות את מערך המניעה ננקטו המהלכים הבאים:

- 1) ריכוז מידע על אירועי אלימות בשנתיים האחרונות וקובצו על פי מאפייני אוכלוסייה.
- 2) הוסקו מסקנות לגבי הצרכים על פי המאפיינים.
- 3) נקבע מסלול הכשרה ועובדים ברמות השונות.
- 4) קיום מפגשים עם בעלי תפקידים האחראיים לפעילויות אשר בהן עלול להיות פוטנציאל של אלימות.

החומר שרוכז מפורסם בחוברת זו כדי משקף את מאפייני האוכלוסייה ומאפייני האלימות שיש להתמודד עימם.

אהובה קרקובר
רחל אנגלברג

ד' באייר תשס"ז
22 באפריל 2007

1) אירועי אלימות מיועגים לפי מאפייני האוכלוסייה

היכולת לבנות מערך מניעה מבוסס על ניתוח מאפייני האוכלוסייה המוצגים להלן:

א) אוכלוסייה הצורכת סמים

ב) אוכלוסייה של חולי נפש

האירועים לקוחים מדו"חות של ועדות אל-אלימות המחוזיות.

א. אוכלוסייה הצורכת סמים

- (5) מטופלת עם עבר אלים כולל כלפי אימה, גברת המשתמשת בסמים מתגוררת עם אימה, בעברה מאסרים על תקיפת בן זוגה.
הגיעה למחלקה כשהשומרת בדקה אותה שלפה מהתיק סכין ארוכה ואיימה לשחוט את אימה.
הוזעקה משטרה, המשטרה עצרה את התוקפת עד תום ההליכים.
מאחר וקיימת תוכנית טיפולית לכשתשתחרר מהמעצר/כלא, הוחלט לא להרחיקה מהמחלקה ולתת לה טיפול.
התרשמות הועדה: המחלקה פעלה באופן מקצועי ועל פי הנהלים הנדרשים.
- (6) פונה תקפה עו"ס מילולי והנפת ידיים. שומר המחלקה הוזעק כמו כן הוזעקה המשטרה וגב' כהן תקפה גם את השוטר.
המשטרה הרחיקה אותה מהמחלקה הוגשה תלונה במשטרה. היו אירועי אלימות בעבר.
הורחקה מהמחלקה מדובר במטופלת המכורה לסמים אשר הגיעה למחלקה עם ביתה.
התרשמות הועדה:
(1) המחלקה פעלה על פי הנהלים בהתמודדות עם אירוע האלימות של הפונה.
(2) לא ברור לחברי הועדה לכמה זמן הורחקה הפונה ואיך הועבר אליה הודעת ההרחקה.
(3) לא ברור כיצד נערכת המחלקה לטיפול בביתה של התוקפת על אחת כמה וכמה על רקע התמכרותה לסמים של התוקפת.
- (7) מכור נקי, שהורשע עקב התנהגות אלימה. הוזמן לשיחה בירור לא הגיע, אך הגיע ללא הידיעה מראש ביום אחר בזמן השעייתו. אירוע אלים ביותר עם איומים קשים הוזעקה משטרה שהגיע לאחר 30 דקות.
מפקחת סמים הגיעה לבדוק את הנושא במחלקה, והמועצה. המועצה מממנת שומר לשלושה חודשים.
יש לבקש את הדו"ח ממרכזת שירות להתמכרויות.
סיכום: (1) הועדה מתרשמת שהמחלקה פעלה כנדרש.
(2) לא ברור לועדה האם התקיים בירור עם מדריך המכורים אשר ראה את הפונה מגיע למחלקה בזמן השעייתו.
- (8) מהות האירוע – תקיפת העו"ס באלימות מילולית ובכתב, הוגשה תלונה במשטרה, התוקף עם רקע של בעיות נפשיות והתמכרות, הודיעו לו על איסור כניסה למחלקה.
החלטות הועדה – המחלקה פעלה כראוי, יש לעקוב אחרי טיפול המשטרה בתיק.

ב. אוכלוסיית חולי נפש

- (1) אישה תקפה את מנהלת המחלקה פיזית ומילולית במשפחתון. מדובר באישה חולת נפש עם רקע אליים קודם במשפחה. הוגשה תלונה במשטרה, אשר הזהירה את התוקפת. הוחלט קיום ועדת החלטה על מנת לבדוק התוכנית הטיפולית לילדים. התרשמות הועדה: המחלקה פעלה עפ"י הנהלים ובאופן מקצועי.
- (2) התוקף חולה נפש מטופל במחלקה לבריאות הנפש, התקשר כל יום למזכירה וקילל אותה ואת בת השירות הלאומי כמו כן שלח מכתבים למחלקה הכוללים איומים בפגיעה. הוגשה תלונה במשטרה ונעצר לא בעקבות תלונת המחלקה אלא בעקבות תקיפת שכנה. אושפז בבי"ח לחולי נפש. המחלקה מבקשת את אישור הועדה להרחקתו לחצי שנה. התרשמות הועדה:
(1) הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כנדרש בהקשר לאירועי האלימות.
(2) הועדה מתרשמת כי אין זה נכון להרחיק את המטופל באופן גורף אלא יש לשקול את מתן השירות בהתאם לחו"ד של בריאות הנפש. דהיינו: כאשר המטופל ברמיסיה ניתן לתת לו שירות ככל האדם.
- (3) זוג חולי נפש, האב אליים מאוד כלפי אימו וכלפי מטפלו. המפקחת תקבע פגישה במחלקה על מנת למצוא למטופל זה גורם מטפל חליפי. לגבי הטיפול ילדי המשפחה באחריות השרות לילד ונוער לזמן פגישה עם פקידת סעד ראשית לדון בנושא זה. שומר המחלקה קיבל הוראה לא לאפשר כניסת האב למחלקה. יש לחדש ולוודא הוראה זו.
- (4) אב חד הורי + 2 ילדים במסגרת חוק הנוער, קיימים הסדרי ראייה בין הילדים והאם שסובלת מחולי נפשי ופיזי קשה מאוד ואלימה. כיום אין קשר עם האם אלא דרך הבת בת ה-15. פקידת המודיעין קיבלה הנחיות לא לאפשר כניסת האישה למשרדים.
- (5) אישה תקפה את העו"ס, התוקפת עם רקע אליים ומחלת נפש, הפרת סדר, המשטרה הוזמנה והגיעה תוך 15 דקות. התוקפת הורחקה לתקופה של 3 חודשים. החלטת הוועדה – המחלקה פעלה כראוי.
- (6) אלימות מילולית נגד העו"ס, התוקף עם רקע נפשי, הוזמנה משטרה, התוקף הורחק. החלטות הוועדה – המחלקה פעלה כראוי.
- (7) לאדם רקע נפשי קשה ואליים. אחיו התאבד בעבר. איים על העו"סים במחלקה בפני עובדי ביה"ח אולם לא הוגשה תלונה רישמית במשטרה על האירוע ע"י הנוכחים בו. יש לתדרך את השמירה בכניסה למנוע כניסתו למשרדים אלא אם המחלקה תתכונן לכך מראש.

2) מקרי אלימות מיוצגים לפי סוג האירוע

האוכלוסייה המטופלת במחלקות לשירותים חברתיים הינה מכל סוגי הקשת.

ישנם לקוחות שניתן לחזות פוטנציאל אלימות, אולם בחלק לא קטן הדבר אינו ניתן לחיזוי. כדי להתמודד עם התופעה, יש להתייחס לסוגי האלימות לנתחם ולפעול בהתאמה.

המקרים המוצגים בזה כוללים:

- א) אירועים של איום מילולי
- ב) אירועים של תקיפה פיזית
- ג) אירועים של פגיעה ברכוש
- ד) אירועים של הפרת סדר

האירועים לקוחים מדו"חות של ועדות אל-אלימות המחוזית.

א. אירועים של איום מילולי

- (1) איום כללי ע"י פונה לא ספציפי לעובד, הוזעקה המשטרה אשר הגיעה מהם התוקף הוזהר אין לתוקף רקע אלים קודם. העובדים חוו את האירוע בעוצמה קלה. התרשמות הועדה:
(א) עפ"י חוות העובדים לגבי עוצמת האירוע נראה כי המחלקה פעלה כראוי, יחד עם זאת חברי הועדה מתרשמים כי איום ביריות הינו איום חמור ועל כן היתה צריכה להיות מוגשת תלונה במשטרה.
(ב) לא ברור לחברי הועדה האם המחלקה בדקה באופן ענייני ומקצועי את מהות הפנייה. דהיינו: האם נבדקה הנזקקות של אותה אישה חולה עליה דיווח הפונה.
- (2) קיללה ואיימה על עו"ס המעון הרב תכליתי הוזעקו חברים לעבודה, הוגשה תלונה למשטרה (לא הוזעקה משטרה), סובלת מבעיות נפשיות, מדובר בהתפרצות אלימה שהתרחשה בפעם הראשונה. התרשמות הועדה: המחלקה פעלה כנדרש.
- (3) התוקפת כתבה מכתב לעו"ס הכולל איומים וקללות, המחלקה הגישה תלונה במשטרה והתוקפת הורחקה מהמחלקה לשישה חודשים ע"י מכתב מהמנהלת. התרשמות הועדה: המחלקה פעלה כראוי.
- (4) איימה מילולית ברחוב את פקידת הסעד לחוק הנוער, פקידת הסעד הזעיקה משטרה הוגשה תלונה במשטרה. התלונה טרם טופלה המשטרה מבקשת להדגיש כי הפונה מסכנה מתוך הדו"ח עולה כי נמסרה הודעה על הפסקת טיפול. המחלקה מבקשת כי הועדה תקיים ביקור במבנה. התרשמות הועדה:
(1) פקידת הסעד לחוק נוער פעלה באופן ראוי וכנדרש.
(2) לא ברורה החלטת המחלקה על הפסקת הטיפול בעיקר אם מדובר באישה המטופלת ע"י פקידת סעד.
- (5) תקף מילולית עם תחושת איום עובד מנהל וזכאות, הוזעק וחברים לעבודה וניתקו מגע, לא הוזמנה משטרה ולא הוגשה תלונה. הרקע לאירוע בקשה לסידור אחד ההורים במעון. המחלקה החליטה להרחיק את התוקף מהמחלקה. התרשמות הועדה: העובדים פעלו כנדרש.
- (6) פונה תקפה מילולית את העו"ס הוזמנה לשיחת הבהרה עם המנהלת ולא הגיעה. כחודש לאחר מכן פנתה שוב אל העו"ס הובהר לה כי עד שלא תתקיים שיחה עם המנהלת לא תוכל לקבל שירות. הפונה התפרצה על העו"ס, תגובת הפונה גררה תגובה תוקפנית גם מצד העו"ס. התרשמות הועדה: הועדה מתרשמת כי היה חוסר התייחסות מקצועית טיפולית מצד העו"ס. במצב של פונה המבקשת מכתב שרוב הסיכויים כי הוא מאוד משמעותי עבורה, היה צורך להתייחס באופן מקצועי לבקשה ובמקביל לזמן אותה לשיחה עם המנהלת.

- (7) תקף את המדר"צית באיום מילולי, הוזעקה משטרה וקראה לשומר. המשטרה הגיעה אך התוקף עזב את המחלקה בטרם הגעת המשטרה, הוגשה תלונה במשטרה. הרקע בקשה לסיוע בדיור.
נמסרה הודעה על הפסקת טיפול ואיסור כניסה למחלקה לחודשיים.
התרשמות הועדה: (1) הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כנדרש עפ"י הנהלים.
(2) הועדה מבקשת הבהרה לנושא הפסקת הטיפול והמשמעות של הפסקת הטיפול.
- (8) איימה והפריעה לסדר לעו"סים, הוזעקו חברים לעבודה השומר והמשטרה.
הוגשה תלונה למשטרה. יש רקע אלים קודם במשפחה, במחלקות ובמקומות ציבוריים.
סיכום: (1) לועדה לא ברור האם התוקפת הורחקה מהמחלקה.
(2) הועדה ממליצה לבדוק את השתלשלות התלונה מתוקף חוק נפגעי עבירה.
- (9) איום מילולי, צרח והשתולל בסופר כלפי עו"ס. בזמן האירוע שתקה לאחר מכן הגישה תלונה במשטרה.
אירועים אלימים קודמים במשפחה ובמקום עבודתו הוגשו נגדו תלונות בעבר. יידעו את המנהלת.
לסיכום: הועדה מתרשמת כי העו"ס פעלה כראוי.
הועדה ממליצה לעו"ס להתעדכן על השתלשלות התלונה מתוקף חוק נפגעי עבירה.
- (10) קיללה עו"ס במקום העבודה, הוזעקו חברים, לא הוזעקה משטרה וגם לא הוגשה תלונה.
התוקפת אישה גבולית, לא ידוע על אירועים אלימים קודמים. נמסרה הודעה על הפסקת טיפול.
לסיכום: הועדה מתרשמת כי קיימים פערים בעוצמות חווית האירוע לבין דיווח של השתלשלות האירוע.
לעניין הפסקת הטיפול הועדה מבקשת לקבל עדכון איך ממשיכים לתת סיוע לילדים של המשפחה.
- (11) הגיע בבקשה לקבל דו"ח – מכתב לקרנות. כשנמסר לו שהמכתב עדיין לא נשלח הגיב בצעקות ובאיומים שיכניס את העו"ס לכלא. יצא מהחדר ישב בחדר המתנה אך המשיך לצעוק.
לא הוזעקה משטרה, הוחלט להרחיק אותו לחודש. ולהחזיר אותו רק לאחר שיחה עם המנהלת.
סיכום: (1) הועדה מתרשמת כי תגובות המחלקה לאירוע מתאימה.
(2) לועדה לא ברור משך הזמן שעבר מאז הובטח לפונה פניה לקרנות ועד יום האירוע. הועדה מבקשת לקבל את המידע החסר.
- (12) האמא היתה אמורה לקחת את בנותיה מהמחלקה אשר נמצאות במסגרת. עקב שינוי בהסדרי הראייה. האמא הגיבה בצעקות ובקללות ובניסיון לחטוף את הבנות.
הוזעק השומר אשר הפריד. הוגשה תלונה במשטרה.

- סיכום : 1) הועדה מתרשמת שבטיפול באירוע האלימות המחלקה פעלה כנדרש.
 2) לועדה לא ברור מדוע לא היתה הכנה מראש לאמא על השינויים בהסדרי הראייה.
- גם אם ההודעה התקבלה רגעים ספורים לפני שעת הביקור האם לא היה יותר נכון או לאפשר עוד ביקור פתוח או לחילופין ללוות את הביקור. מחוץ למחלקה כפי שתכננה האם?
- (13) הגיע לפגישה באיחור של שעה וחצי. כשנמסר לו שלא יתקבל הגיב בהתפרצות מילולית. הוזעק שומר, הוזעקה המשטרה והוגשה תלונה במשטרה.
 סיכום : 1) הועדה מתרשמת שהמחלקה פעלה כנדרש.
 2) לא ברור האם המחלקה החליטה על השעיית המטופל.
- (14) לפונה הליך משפטי ארוך בו מעורב בנה ונכדה ומעורבות פקידת סעד לחוק הנוער. בתוך ההליך הטיפולי אוימה פקידת הסעד ע"י הפונה בשיסוף צווארה כאשר העובדת שנכחה ושמעה (עובדת חינוך) מסרבת להתלונן על האיום במקביל מאן דהוא פגע ברכושה של פקידת הסעד והתפרץ לחצרה תוך פגיעה בכלבה.
 בעבר הפונה לא קיבלה הטיפול המתאים ולא הוגשה תלונה כנגדה על איומים אולם כנראה לאחר פרסום הארוע בעיתון (שריפת כלבה של העו"ס) החלו מגיעים לפקידת הסעד טלפונים מאיימים.
 להערכת כל הנוכחים אין קשר בין השריפה והפגיעה ברכוש לבין האיומים הטלפוניים החדשים ויש לטפל בכל ארוע בנפרד.
 הועדה ממליצה להתקין בביתה של פקידת הסעד מערכת אזעקה לעת חירום שתאפשר קליטת האזעקה במרכזת חב' האבטחה.
- (15) פעיל שכונתי פגע בהתנהגותו ודבוריו בעלי גוון מיני תוקפני בעו"ס.
 הועדה שמעה את הארוע תיאור הנסיבות כהטרדה מינית הוסכם כי נציג הועדה יפנה למשטרה לבירור הטיפול.
 בבירור נמצא שהנושא הוחזר בשנית ליועמ"ש של המרחב לתגובתה על ערעור העו"ס על החלטת "אין ענין".
 העו"ס דווחה והיא תמשיך להמצא בקשר עם החוקר.
 הומלץ להבא לא להפנות עובדים לתלונה בטרם התייעצות עם היועמ"ש של הרשות.
- (16) מהות האירוע – העלבת עובדת והתפרצות מילולית נגדה.
 החלטת הוועדה – אין להרחיק פונה שלא הוגשה תלונה נגדו במשטרה. הוועדה מציעה לבדוק שוב את השתלשלות האירועים במקרה זה.
- (17) מהות האירוע – תקיפת עובד וצעירים באמצעות הטלפון. לאיש יש לו רקע אלים מול גורמים ציבוריים.
 החלטת הוועדה – אין להרחיק מטופל אם לא הוגשה תלונה במשטרה. לאור התנהגותיו של הנ"ל בעבר ובהווה היה צורך להגיש תלונה במשטרה.

- (18) אלימות מילולית כלפי העו"ס, לא הוגשה תלונה, נאסר על התוקפת להיכנס למחלקה ל – 30 יום.
החלטות הוועדה: מכתב ההרחקה אינו אמור לכלול הודעה לפונה אודות הטיפול בו.
אין להרחיק פונה שלא הוגשה נגדו תלונה במשטרה.
- (19) פונה קיללה ותקפה את המאבטח ואת העו"ס שהודיע לה שהיא מורחקת ל – 30 יום, הוגשה תלונה במשטרה, יש לאישה רקע באלימות נגד המחלקה. המחלקה האריכה את ההרחקה בעוד 30 יום.
החלטות הוועדה: המחלקה פעלה כראוי, חובה לעקוב אחר טיפול המשטרה.
- (20) פונה תקפה את פקידת סעד, שניסתה להרגיע אותה, לא הוזמנה משטרה, לא הוגשה תלונה, התוקפת עם רקע אלים במחלקה ובמקומות אחרים, המחלקה שלחה מכתב אזהרה לתוקפת, העובדת לא הרגישה מאוימת.
החלטת הוועדה: המחלקה פעלה כראוי.
- (23) מהות האירוע – צעקות ואיומים על העו"ס, על רקע בקשה לסיוע חומרי.
הוגשה תלונה במשטרה, התוקפת הורחקה.
החלטת הוועדה: לאחר האירוע פרט להגשת התלונה במשטרה המחלקה פעלה כראוי.
- (23) זקן בעבר תושב הרשות מאשים את העו"ס במצבו הנפשי.
הוועדה דורשת כי בכל מקרה של איום של הזקן חובה להגיש תלונה במשטרה.
הוועדה תודיע לפונה ולמבקר המועצה כי חל איסור לקבלו וטיפול במחלקה.
- (23) תקפו את מנהל המחלקה, הפרעת סדר, איום מילולי ופגיעה ברכוש, התוקף עם בעיות התנהגות. הוגשה תלונה, נאסר עליהם להיכנס למחלקה.
החלטות הוועדה: המחלקה פעלה כראוי.

ב. אירועים של תקיפה פיזית

- (1) תקף פיזית את העו"ס אשר הזעיק את השומר, לא הוזעקה משטרה, הוגשה תלונה במשטרה, בעבר רקע אלימות במשפחה.
מדובר בתוקף קטין יליד 1992 הרקע לאירוע הינו טיפול חוק נוער וסידור חוץ ביתי. התרשמות הועדה: המחלקה פעלה כנדרש ובאופן מקצועי.
- (2) אדם הלוקה בליקוי שכלי בשכלו, עם רקע אליים קודם, תקף פיזית את השומר נאסרה כניסתו למחלקה. אין תלונה במשטרה.
החלטות הועדה: העו"ס צריכה ליצור קשר עם האפוסטרופוס של הנ"ל ולידע אותו במקרה, לבקש ממנו להגיע למחלקה וללוות אותו.
- (3) פגעה פיזית בפקידת סעד לחוק הנוער ואיום מילולי, הוזמנה משטרה, הוגשה תלונה והתוקפת נעצרה.
השומר לא סייע באירוע נמסרה הודעה על הפסקת טיפול.
לסיכום: הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כראוי.
יחד עם זאת לועדה מספר שאלות:
1. הועדה רואה שוב כי קיימת בעיה עם תפקוד השומר (ראה תגובות קודמות בעניין).
2. לא ברור מהדיווח משך ההרחקה, ואופן המשך טיפול בקטינים באם נדרש.
- (4) תקף פיזית את מנהלת המחלקה ועו"ס, הוזעק שומר המחלקה, הוזעקה המשטרה, הוגשה תלונה. המטופל הורחק למשך 3 חודשים.
לסיכום: הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כראוי.
- (5) האם תקפה את פקידת הסעד. האירוע קרה בסיום פגישה בין הילד לאביו. האם ירקה על חולצתה של פקידת הסעד. הוגשה תלונה במשטרה.
מהמידע שהובאה לועדה היה אירוע אליים קודם.
סיכום: (1) המחלקה פעלה כנדרש באירוע האלימות.
(2) לועדה לא ברור באם הרחקת האם מאפשרת את הסדרי הראייה של הילדים עם אביהם.
- (6) במהלך חופשה בה המחלקה היתה סגורה, התקבלה הודעה על שקית תלויה על דלת הכניסה. הוזמן חבלן משטרה היות ובשקית היה רימון אימונים עם מכתב איום כלפי המנהל.
בעקבות האירוע העובדים דיווחו כי אינם חשים בטוחים והמועצה נתנה למנהל שמירה צמודה לחודש. התקיים דיון עם הצוות.
סיכום: (1) הועדה מתרשמת כי המנהל פעל כנדרש באירוע.
(2) הועדה מתרשמת כי על המנהל להיות בקשר עם המשטרה לבדוק מה קורה עם כיווני החקירה, האם נלקחו טביעות אצבעות, האם נבדקה האפשרות לקשר בין אירוע הרימון למטופלים עם עבר אליים.

- (7) פונה הגיע למחלקה לשם בירור מכתב דחייה שקיבל מהמחלקה. במהלך השיחה הוציא קליע הודיע שיש לו הרבה קליעים ושאינם מתכוון להרוג את כל העובדים. הוגשה תלונה לאחר יום ע"י העובד.
מבקשים לקבל שמירה במחלקה.
סיכום : 1) הועדה מתרשמת שהמחלקה פעלה כראוי.
2) הועדה ממליצה לסייע במימון שמירה או הגנה כמו אינטרקום.
- (8) התגרשה מבעלה ועקב מחסור בגג לדיוור עברה לגור עם גרושה בחדר אחד באזור מוזנח ליד השוק עם ילדיהם.
המשפחה מוכרת במחלקה זה זמן רב וקיבלה בעבר גם סיוע חומרי.
בעת עריכת ביקור בית ע"י העו"ס במגורי האם בדיוור ששכר הגרוש, תקפה האישה את העובדות בחבטות קשות והללו נמלטו מהמקום.
הוגשה תלונה במשטרה האשה עוכבה לחקירה לאחר שאותרה באיחור ע"י המשטרה והוגשה נגדה תביעת משטרה.
הועדה התענינה :
א. מדוע נציג הנהלת המחלקה לא הצטרף להגשת התלונה של העובדות במשטרה?
ב. מדוע לא נוצר קשר שוטף בין הנהלת המח' למפקדת התחנה?
ג. הומלץ במקרים מעין אלה לדרוש מעצר מידי ולבקש הארכתו עד להעמדה לדין.
ד. סוכם כי תערך פגישה בין מנכ"ל העיר ומפקד התחנה ואליו תוזמן מנהלת המחוז הן לדיון במקרה זה והן לתיכנון דרך תגובה המתאימה זה למקרים אחרים/דומים.
ה. הועדה מציינת כי עונש מניעת טיפול גלובלי ל-3 חודשים עלול לסכן את ילדי האשה ו.
ולכן לפי דרישת פ' הסעד המחוזית המח' תוודא מצב הילדים וכן דרכי טיפול אפשריות תוך מעקב/ליווי בעזרת צוים שניתנו לצורך המסגרות.
- (9) תקפה פיזית את השומר, הוגשה תלונה למשטרה, הורחקה מהמחלקה, התיק נסגר עקב חוסר עניין לציבור.
הוועדה מצאה כי המחלקה פעלה כראוי.
- (10) פגיעה פיזית בעו"ס-פקידת סעד, נפתח תיק במשטרה, הנושא עדיין בחקירת משטרה, הורחקה ל- 30 יום.
החלטות הוועדה : המחלקה פעלה כראוי, היה מקום להרחיק אותה לתקופה ארוכה יותר. להקפיד על קבלת קהל בחדר ולא במרחב.
- (11) תקף פיזית את המאבטח, הפרעת סדר, הוזמנה משטרה, התיק עדיין בחקירה.
הוועדה מצאה כי המחלקה פעלה כראוי.
- (12) תקפה פיזית את השומר, נאסר עליה להיכנס למחלקה לתקופה של 30 יום. הוגשה תלונה במשטרה.
החלטות הוועדה : המחלקה פעלה כראוי.

ג. אירועים של פגיעה ברכוש

(1) רכבו של העו"ס נפגע ע"י דקירת צמיגי הרכב. הוזעקה משטרה הוגשה תלונה במשטרה. התרשמות הועדה: (1) הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כנדרש עפ"י הנהלים.
(2) הועדה טרם קיבלה התייחסות לגבי המעקב של המחלקה לגבי התלונות במשטרה. יש לפנות למשטרה בכדי לקבל עדכון על מצב החקירה המשטרית.
פנייה זו מעוגנת בחוק זכויות נפגעי עבירה.

(2) פונה הגיעה ללא הזמנה, השומר ליווה אותה לחדר המנהלת עקב התפרצויות קודמות. ביקשה להחליף עובדת סוציאלית. לאחר ששמעו את מצוקתה ביקשה סיוע בחשמל. היא התבקשה לקבוע פגישה על מנת לטפל באופן מסודר.
בעקבות כך התפרצה באופן אלים ביותר, זרקה כיסאות, שולחנות. הוזמנה משטרה אשר לא הצליחה להשתלט וביקשה סיוע נוסף ולבסוף הוצאה באזיקים, כאשר מאיימת שבכל פעם שלא יענו לבקשתה תבוא עם סכין. בעקבות האירוע נסגרה המחלקה. התקיים דיון עם העובדים. האישה הורחקה מהמחלקה לחצי שנה.
סיכום: (1) המחלקה פעלה כנדרש.
(2) חשוב ביותר כי מנהלת המחלקה תעקוב אחר התלונה הפלילית במשטרה, כולל קשר עם הפרקליטות.
(3) החזרת הפונה בעוד חצי שנה מותנית בחתימה על חוזה מחודש עליו תהיה חייבת לחתום כהתניה להמשך טיפול.

(3) אירועים אלימים קשים חוזרים ונשנים. ריסוס קירות, צעקות פגיעה ברכוש, שבירת חלונות.
הורחק כבר מספר פעמים ממשיך להגיע למרות ההשעיה.
כל פעם מוזמנת משטרה, מוגשת תלונה, אולם השופט משחרר אותו מהמעצר.
סיכום: (1) הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה כנדרש.
(2) הועדה נותנת גיבוי מלא להחלטת המחלקה להפסיק את הטיפול בפונה ולהעבירו למרכז למערכת טיפולית חילופית שתקבע

- (4) אמא ל-5 ילדים שלושה מהם הוצאו בחוק נוער, האב חי בצרפת. הילדים במשפחה אומנת. האמא רואה את הילדים במרכז הקשר. תוכנן הרחבת ביקורים בינה ובין הילדים אך לכך נדרש פסק דין בית משפט לנוער. בית המשפט דחה את הדיון, דבר שהוביל להתפרעות קשה של האישה במחלקה כולל אלימות פיזית שבירת חפצים. זומנה משטרה, הוגשה תלונה היה מעקב לאחר התלונה הוצא מכתב המרחיק את האישה ל-6 חודשים. המחלקה מבקשת להפסיק את הטיפול באישה. סיכום : (1) הועדה מתרשמת כי המחלקה פעלה נכון בטיפול באירוע אלימות. (2) לועדה לא ברור לאור הרחקת האישה איך מתקיימים הסדרי הראייה? האם הופנו למרכז קשר אחר, האם עדיין במרכז קשר. (3) לעניין בקשת המחלקה להפסיק את הטיפול באישה, לא ברור לועדה מה השיקול המקצועי שעומד מאחורי הבקשה. כמו כן, לא ברור לועדה מה האלטרנטיבות הטיפוליות, שכן הטיפול הינו בעיקר עבור הילדים.

- (5) שבוע לפני חג הפסח כשהחלה חלוקת המזון לנזקקים על ידי תורמים, המחלקה לשירותים חברתיים העבירה רשימות זכאים. עפ"י בקשת התורמים. בשל המגבלה במספר המנות שהציבו התורמים, המחלקה קבעה כקריטריון בלעדי לקבלת חבילת המזון משפחות במצוקה ברוכות ילדים. ביום ביקור המפקחת נמסר שכבר מספר ימים קודם לכן אירעו אירועי אלימות חמורים על ידי פונים זועמים שלא נכללו ברשימות הזכאים. ביום הביקור המפקחת הייתה עדה להתנהגות האלימה של אם חד הורית אמא לשני ילדים קטנים שאימה לפגוע פיזית בעובדים. בנוסף לפני שעזבה את המחלקה בזעם, שברה את דלת הכניסה למחלקה.

מנהלת המחלקה נמסר שהמחלקה פנתה להנהלת הרשות להציב שמירה בימי קבלת הקהל, מאחר וחזו שזו תהיה ההתנהגות הצפויה של חלק מהפונים. מאוחר יותר נמסר שהרשות אישרה השמירה.

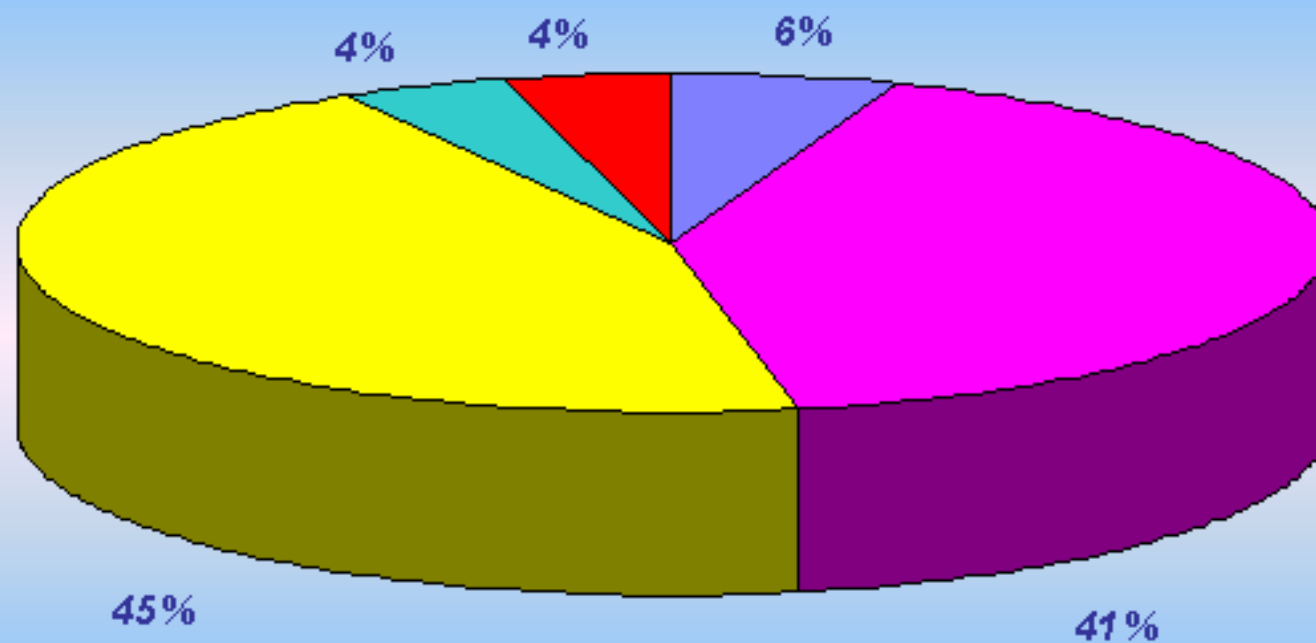
ד. אירועים של הפרת סדר

- (1) הפונה נעזרה במחלקה לשירותים חברתיים לצורך חוו"ד משמורת ילדים. הפונה מדביקה על דלת משרדי מרכז היום, ובאופן לא מורשה, פלקטים המעודדים אזרחים להתארגן ולהתלונן כנד עוס"ים במחלקה. הוועדה סבורה כי אין כאן פגיעה של ממש ואו השגת גבול או איום מחושי על עוס"ים בנכס, אולם יש כאן פגיעה בסדר הציבורי שבמקום העבודה, ולחילופין הטרדה מאיימת המאפשרת לבדוק אפשרות תלונה בתחנת המשטרה המקומית. מומלצת התייעצות עם היוע"מש של הרשות.
- (2) מהות האירוע – הפרת סדר ופגיעת המאבטח, הוגשה תלונה במשטרה שפתחה בחקירה, פונה עם רקע של בעיות התמכרות. הוגשה בקשה להרחקה ל – 30 יום שאושרה. החלטת הוועדה: המחלקה פעלה כראוי, יש לוודא כיום חוזה טיפולי עם התוקפת שמקפיד על כללי התנהגות בשירות הציבורי.
- (3) הפרעת סדר במקום העבודה, העו"ס ניתקה מגע, לא הוגשה תלונה, הייתה הרחקה. החלטת הוועדה: אין להרחיק פונה שלא הוגשה תלונה נגדו במשטרה. הוועדה מציעה לבדוק את השתלשלות האירועים במקרה זה.
- (4) מהות האירוע – איום מילולי נגד העו"ס במחלקה, השומרים הרחיקו אותו. לא הוגשה תלונה במשטרה, התוקף עם רקע של בעיות נפשיות, הנ"ל הורחק מהמחלקה. החלטות הוועדה: אין מקום להרחיק פונה שלא הוגשה נגדו תלונה במשטרה, על פניו נראה כי במקרה זה היה מקום להגיש תלונה על מנת למנוע הסלמה לנוכח היותו אלים במקומות ציבוריים אחרים.
- (5) צעקות ואיומים נגד העו"ס המטפלת בבקשתה לעזרה חומרית, המשטרה הוזמנה, הפרעת סדר במקום העבודה, המשטרה הגיעה כעבור 30 דקות. המחלקה הרחיקה אותה לתקופה של 30 יום. החלטת הוועדה: המחלקה פעלה כראוי.
- (6) מהות האירוע – הפרעת סדר ותקיפת עו"ס, המשטרה לא הגיעה, רק אחרי 3 ימים, התוקפת הורחקה ולאחר מכן בוטלה לאחר התנצלותה. הוגשה תלונה. החלטות הוועדה: המחלקה פעלה כראוי, הוועדה מבקשת לדעת תוצאות הבירור מול המשטרה לגבי ההגעה המאוחרת של הניידת.

4. מסקנות מריכוז האירועים

- א. קיום שולחן עגול למניעת אלימות כלפי עובדים.
- ב. לקיים ימי אוריינטציה לעובדי המחלקות להכרת מאפיינים של אוכלוסיות בעלות פוטנציאל לאלימות והתמודדות עימם.
- ג. לקיים דו-שיח מתמיד עם משטרת ישראל.
- ד. לעורר את נושא ההתמודדות עם אלימות כשגרת עבודה.
- ה. להטמיע את הצורך בדיווח על אירועי אלימות לסוגיהם לועדות אל-אלימות ודיווח למשטרה.

סוג ארוע שנתי לשנת 2006



■ אחר

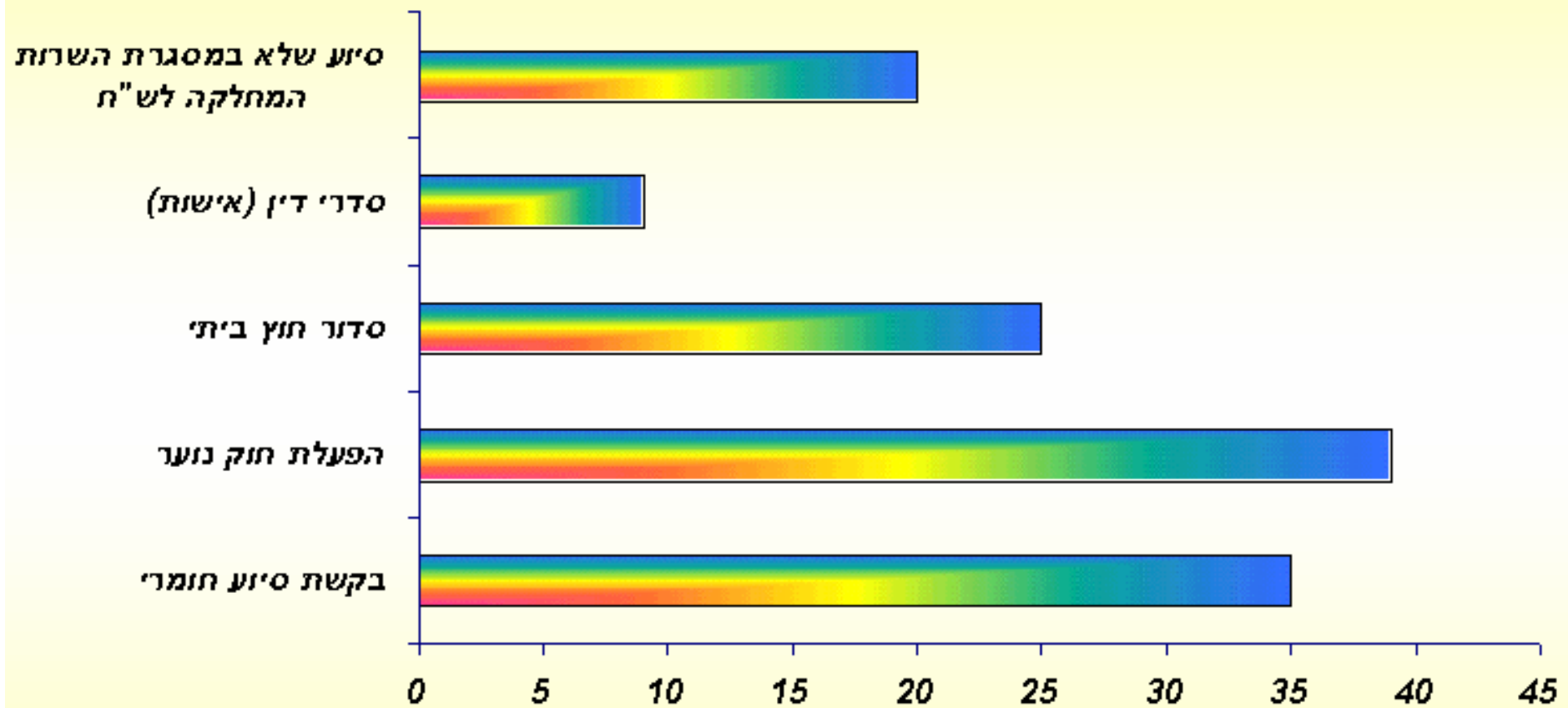
■ איום מילולי

■ הפרעת סדר

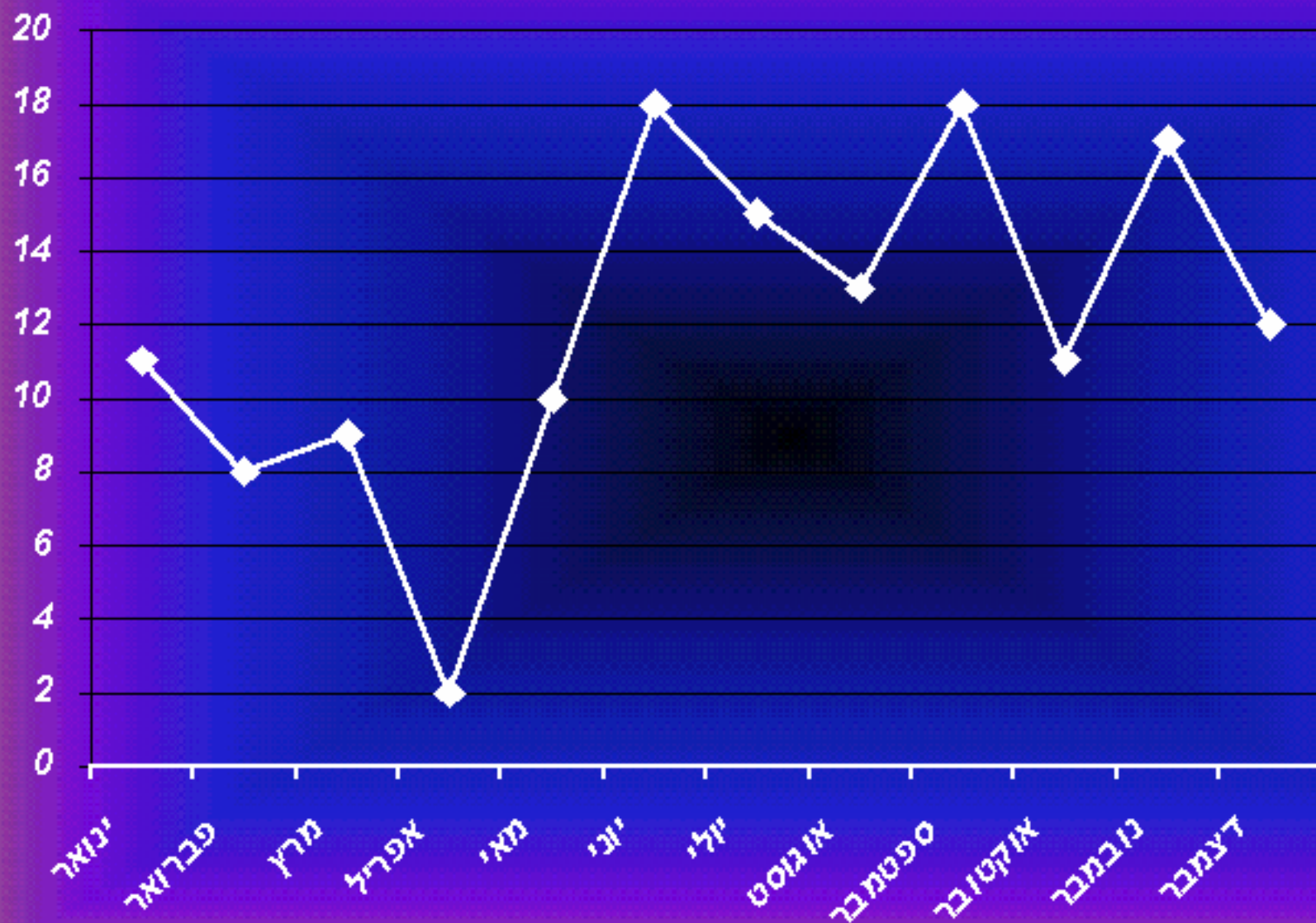
■ פגיעה ברכוש

■ פגיעה פיזית בעובד

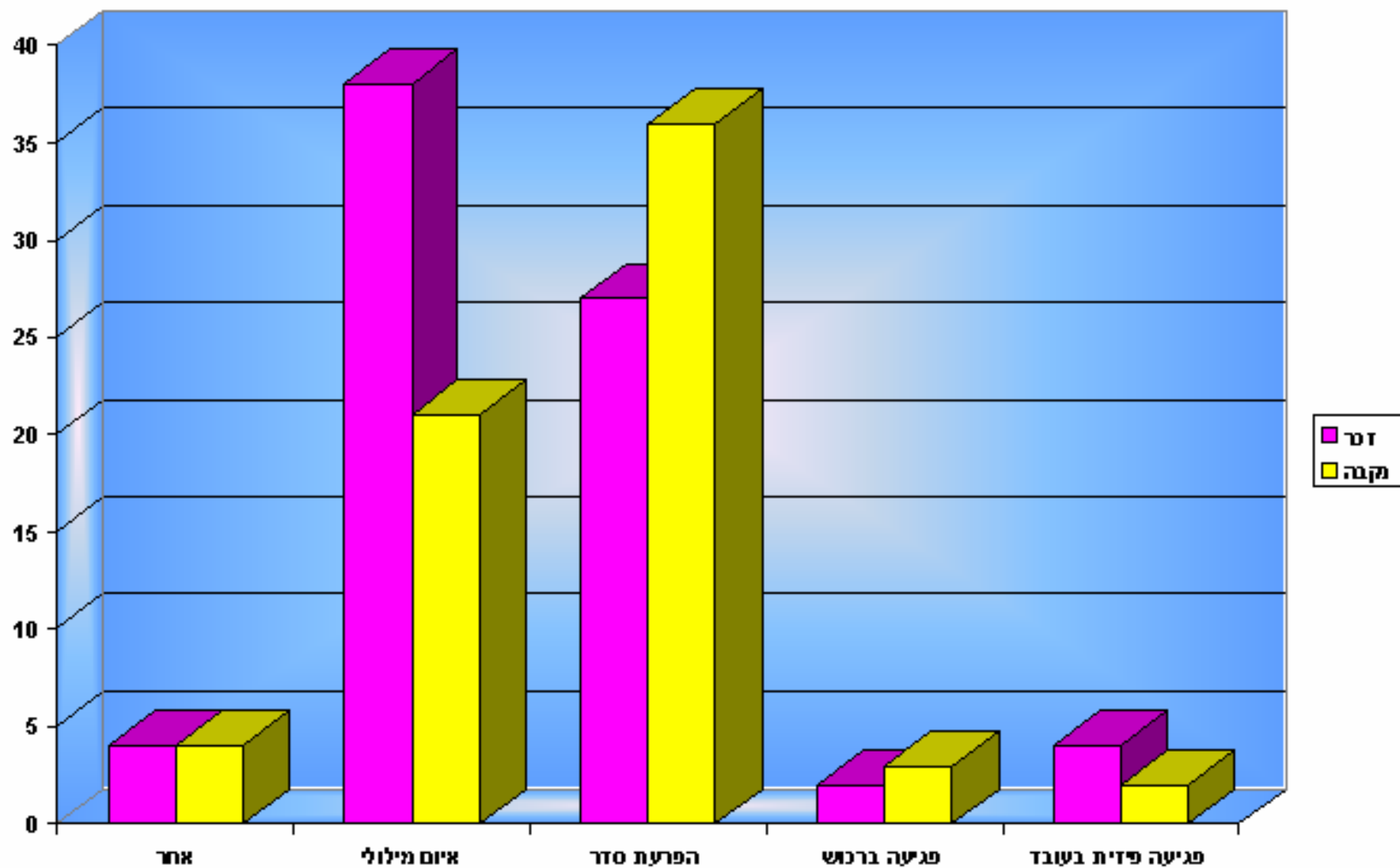
רקע לארוע אלים לשנת 2006



מקרי אלימות לפי חודשים לשנת 2006



מין התוקף וסוג הארוע לשנת 2006



גיל ומין התוקף לשנת 2006

