



הלב פתוח לרווחה

## מדינת ישראל

משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
האגף לשירותים אישיים וחברתיים  
תחום בכיר ארגון ומינהל ברשויות המקומיות



אב תשע"א, אוגוסט 2011

**כתיבה ועריכה: רחל לוי, שרה קרניאל**

# תוכן עניינים



## עמוד

3	פתח דבר
4	הקדמה: מטרות התדריך והשימוש בו
5	1. ייעודו של ביקור הבית במסגרת עבודת המחלקה לשירותים חברתיים
11	2. הערכות לקראת ביקור הבית
15	3. ביקורי בית: ניהול התהליך
18	4. התמודדות עם מצבי אלימות במהלך ביקור בית
21	5. רשימת מקורות

# פתח דבר



הפרסום שלפניך הוא תדריך משלים לתדריך **אלימות במחלקות לשירותים חברתיים - התמודדות ודרכי מניעה**. בפרסום נעשה חידוד לגבי ארגון ביקורי בית בטוחים. זירה זו הינה בעלת חשיבות רבה, בה העובד הסוציאלי נמצא בשטח השיפוט של הלקוח.

בשנות העבודה 2010 ו-2011 אנו רואים עליה במודעות של העובדים לצורך לדווח על מקרי אלימות. דבר זה מאפשר למידה מעמיקה של התופעה ובניית כלים למיגורה.

מסמך זה הינו מס' 15 בסדרת התדריכים לסגל הבכיר במחלקות לשירותים חברתיים.

חובה נעימה לי להודות לגב' רחל לוי ולגב' שרה קרניאל על כתיבת החוברת ועריכתה.

בברכה,

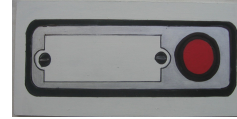
**אהובה קרקובר**

מנהלת תחום בכיר

ארגון ומינהל ברשויות המקומיות

ירושלים, אב תשע"א  
אוגוסט 2011

# הקדמה:



## מטרות התדריך והשימוש בו

ביקור-בית הוא חלק מעבודת היישוג (reaching out) המתבצעת במחלקה לשירותים חברתיים, כדי להגיע אל הלקוחות באופן יזום. ביקור-בית נערך בהקשרים מגוונים ועל ידי בעלי תפקידים שונים, כגון: עו"ס משפחה, עו"ס לזקן, עו"ס הפועל על פי חוק (לשעבר פקיד סעד), עובדים סמך-מקצועיים (חונכות-סומכות, מגשרות, מטפלות, מטפחים ועוד) וכן על ידי מתנדבים הפועלים מטעם המחלקה. ביקור-בית, מעצם טבעו, נערך מחוץ למבנה המחלקה לשירותים חברתיים ומעורר סוגיות ארגוניות וגם בטיחותיות.

התדריך מיועד לבחון את ביקור הבית בהבטים ארגוניים: ההקשר בו נערך, מטרותיו, אופן ההערכות לקראתו ודרך ניהול ביקור הבית על מנת לספק ללקוחות המחלקה לשירותים חברתיים שירות ראוי ולהפיק באמצעותו את מרב התועלת למענם. התדריך מתמקד במצבים בהם עלולה להתחולל אלימות כלפי העובד שעורך ביקור-בית, וכן מציג דרכים המסייעות לצפות, לזהות ולהגיב על אירועי אלימות במפגש בין בעל התפקיד, שנשלח מטעמה של המחלקה לשירותים חברתיים - עובד או מתנדב - לבין הלקוחות במהלך ביקור-בית.

פרקי התדריך כוללים -

- ➔ מבט כולל על ביקור-בית, בחינה של ייעודו וההקשרים לשימוש בו במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים - על פי הוראות התע"ס;
- ➔ סקירה של מרכיבים המאפיינים את ביקור הבית ושל פעולות הכנה לקראתו;
- ➔ הצגת מתכונת לארגון ולניהול של ביקור-בית על פי שלבים;
- ➔ זיהוי של מצבים העלולים להתפתח לקונפליקט ולאלימות במהלך ביקור-בית, תוך ציון אמצעים העומדים לרשות העו"ס / בעל התפקיד, כדי להתמודד עמם כהלכה;
- ➔ פירוט מקורות, מרביתם עם קישור זמין לאתרים באינטרנט, אשר מאפשרים לקורא להרחיב ולהעמיק את הידע בנושאים המרכזיים שנכללים בתדריך.

**בגלל אופייה של השפה העברית וכדי למנוע סרבול, נכתבה החוברת בלשון זכר תוך כוונת התייחסות שווה לנשים ולגברים.**



# 1. ייעודיו של ביקור הבית במסגרת עבודת המחלקה לשירותים חברתיים

ביקור-בית הוא אחד מכלי ההתערבות הניתקים במחלקה לשירותים חברתיים. בפרק זה נציג את ייעודיו של ביקור הבית במערך הכולל של עבודת המחלקה וכן את הוראות התע"ס לגבי ביקור-בית.

מראשיתה של העבודה הסוציאלית שמש ביקור הבית אחד מהכלים המקצועיים המרכזיים. כבר בשלהי המאה ה-18 הפעיל ארגון COS ( ) - COS (Charity Organization Society) מתנדבים (מרביתם נשים מתנדבות), שנקראו "מבקרים ידידותיים" (volunteer friendly visitors), ובצעו את מרבית העבודה של הארגון בבית הלקוח. דגם עבודה זה עיצב את יסודותיה של העבודה הסוציאלית המוכרת לנו כיום<sup>1</sup>.

## רציונל לביקור-בית

ביקור-בית הוא אחד האמצעים ליישוג (reaching out) במחלקה לשירותים חברתיים. יישוג<sup>2</sup>, שמשמעותו "לצאת אל", הינו מושג המתאר מגוון של דרכים הנקוטות בתחום העבודה הסוציאלית במטרה להגדיל את הנגישות של אוכלוסיות היעד לשירותי הרווחה. פעולת היישוג מתארת מצב, בו שירות, כחלק ממדיניות ומגישה מקצועית, יוזם הגעה אל אוכלוסיית היעד ואינו ממתין שזו תבוא אליו. ביקור-בית, כחלק מכלי היישוג, מבוסס על הנחה כי יש אוכלוסיות הזקוקות לעזרה, אך אינן מסוגלות להגיע בכוחות עצמן אל המחלקה לשירותים חברתיים.

מדובר באוכלוסיות בסיכון, כגון:

- ❖ חסרי ישע - ילדים, זקנים;
- ❖ נשים החשופות לאלימות במשפחה;
- ❖ אנשים עם מוגבלות (מסוגים שונים - פיזית, חושית, שכלית, נפשית), אשר מונעת מהם נגישות לשירות.

<sup>1</sup> ראה - Beder (1998).  
<sup>2</sup> ראה - לוי (2008).

אוכלוסיות אלה מחייבות קשר ומגע יזומים מצד המחלקה לשירותים חברתיים שירותי הרווחה וביקור-בית הוא אמצעי זמין ויעיל לכך.

בנוסף לצורך לספק שירות נגיש, ביקור הבית משמש כלי למתן עזרה ישירה, לתמיכה ולהדרכה. זאת באמצעות עובדים (על פי רוב) סמך-מקצועיים ומתנדבים המופנים אל ביתו של הלקוח ופועלים במסגרתו. במחלקות לשירותים חברתיים קיימות תוכניות רבות המבוססות על ביקורי בית<sup>3</sup> מתמשכים, לדוגמה -

- ❖ הדרכה ביתית למשפחות מקרב יוצאי אתיפיה (תוכנית "עצמאות"<sup>4</sup>);
- ❖ תעסוקת-בית בקרב זקנים המרותקים לביתם;
- ❖ תעסוקת-בית בקרב אנשים עם מוגבלות, כחלק מרצף שירותי תעסוקה בקהילה;
- ❖ מטפחים המספקים שירותי חונכות לילדים ובני נוער - עם פיגור שכלי, עם אוטיזם;
- ❖ שירותי חונכת-סומכת המסייעת בליווי והדרכה של משפחות במצוקה;
- ❖ תוכנית "דרור"<sup>5</sup> - התערבות בקרב משפחות צעירות לשבירת שרשרת המצוקה.

גם כיווני הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים רלוונטיים לנושא ביקורי הבית. במסגרת הרפורמה<sup>6</sup> נקבעו אוכלוסיות היעד לשירותי הרווחה הניתנים על ידי המחלקה לשירותים חברתיים: "הם מיועדים לאוכלוסיות הפגיעות ביותר בחברה הישראלית ובהן בני אדם החיים בעוני ובהדרה חברתית, ילדים, בני נוער וצעירים במצבי סיכון, משפחות במשבר ובמצוקה כלכלית וחברתית, נשים הסובלות מאלימות במשפחה, זקנים עריריים, אנשים עם מוגבלויות ועוד"<sup>7</sup>.

ביקור-בית הוא חלק מִפְּלִי התערבות הנחוצים בקשר עם אוכלוסיות אלה. הרפורמה שמה, בין השאר, דגש על חיזוק מעמד עו"ס המשפחה כמנהל מקרה (case manager) ועל הגישה הקהילתית בתוך הצוותים השכונתיים<sup>8</sup>.

שני הבטים אלה באים לידי ביטוי בעקרונות המחזקים התייחסות מערכתית למשפחה ולפרט ובשיתוף הלקוח - הן בשלב גיבוש תוכנית הטיפול והן באחריות להשגת

<sup>3</sup> בחלק מהמקרים נערכים ביקורי בית ללקוחות של המחלקה לשירותים חברתיים - על ידי גופים חיצוניים הפועלים בקהילה, כשהמחלקה מתאמת, מלווה ומפקחת עליהם.

<sup>4</sup> ראה בקישור הבא: <http://www2.jdc.org.il/files/olim/atzmot-booklet-2010.pdf>

<sup>5</sup> ראה בקישור הבא:

[http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/Distress/DistressFamily/ProjectDror/TM\\_02\\_00\\_07\\_A1.htm](http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/Distress/DistressFamily/ProjectDror/TM_02_00_07_A1.htm)

<sup>6</sup> ראה בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/Focus/focus29122010-reform.htm>

במורד דף האינטרנט מופיעים קישורים למסמכים נוספים בעניין הרפורמה במחלקות. <sup>7</sup> ראה בקישור לעיל במסמך - "דף מידע על הרפורמה" (הוכן בדצמבר 2010).

<sup>8</sup> ראה בקישור לעיל במסמכים - "מה יצא לנו מזה? - דף מידע" (הוכן בנובמבר 2010); "מידעון הרפורמה", גיליון מספר 1, (הוכן בפברואר 2011).

תוצאות. לחלק מעקרונות אלה, המוצגים להלן, השלכות מעשיות על ביקור הבית -

❖ "הראיה המערכתית של הפרט ומשפחתו תוביל למתן טיפול איכותי יותר, שימנע כפילויות מיותרות וחפיפה בין שירותים שונים":

עקרון זה מחייב את עו"ס המשפחה - • לתַכְלֵל את ביקור הבית כחלק מהתשומות המושקעות במשפחה ולבחון את תרומתו וערכו לקידום הטיפול; • ליצור מנגנון המאגם את המידע הנצבר בביקורי הבית אצל פרט או משפחה מסוימת - בין אם נעשו על ידי עו"ס המשפחה עצמו, בין אם על ידי עו"ס בעל תפקיד אחר, בין אם על ידי עובדים סמך-מקצועיים ובין אם על ידי מתנדבים.

❖ "מעבר לטיפול מתוכנן ושיטתי באמצעות הבניית תוכנית טיפול בשותפות עם הלקוח והגדרת אחריות הדדית להשגת התוצאות":

עו"ס המשפחה מחויב לשתף את הלקוח לגבי קיום ביקורי בית ומטרותיהם במכלול תוכנית הטיפול וכן להנחות אחרים הכפופים לו מקצועית (עובדים סמך-מקצועיים; מתנדבים) לשתף את הלקוח, כאשר מבצעים אצלו ביקורי בית.

### מה קובע התע"ס ביחס לביקורי בית?

הוראות התע"ס מתייחסות לביקורי בית במישרין ובעקיפין. ההוראות נוגעות למצבים ולאירועים, לבעלי תפקידים, לסוגי לקוחות וכן לאופי שירותים הניתנים להם.

להלן רשימה מרוכזת של הוראות רלוונטיות לביקורי בית - לפי פרקי התע"ס:

מספר	שם התע"ס	קישור
תע"ס 1.10	התארגנות מחלקות לשירותים חברתיים לפיגועים / אסונות, כאשר לא הוכרז מצב חירום על ידי הממשלה	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/42C30CC2-2B08-456A-AD12-F0D1C6401719/0/110.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/42C30CC2-2B08-456A-AD12-F0D1C6401719/0/110.pdf</a>
תע"ס 1.30	הסדרים למימוש חוק נפגעי תאונות דרכים (סיוע לבני משפחה) התשס"ב - 2002	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/04762F8D-7246-489D-846D-9101ACB52246/13830/130.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/04762F8D-7246-489D-846D-9101ACB52246/13830/130.pdf</a>
תע"ס 3.3	נהלי הפעלת עובדים סמך-מקצועיים משפחתיים	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/D61952CF-4450-4FD9-BA6F-FF2E79DDED4D/0/37.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/D61952CF-4450-4FD9-BA6F-FF2E79DDED4D/0/37.pdf</a>
תע"ס 3.4	מתן שירותים באמצעות עובדים סמך-מקצועיים המופעלים בתחום המשפחה	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/36CE15C4-3933-4A04-A561-A45720101321/0/34.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/36CE15C4-3933-4A04-A561-A45720101321/0/34.pdf</a>
תע"ס 3.20	תפקידו ודרכי עבודתו של פקיד סעד לסדרי דין	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/66F171F5-CB72-447C-813B-3BD0BD3413FF/13803/321.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/66F171F5-CB72-447C-813B-3BD0BD3413FF/13803/321.pdf</a>

המשך -

מספר	שם התע"ס	קישור
תע"ס 4.8	השמת זקנים עצמאיים ותשושים במעונות	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/9171/418.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/9171/418.pdf</a>
תע"ס 4.11	קהילה תומכת לזקנים	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/6662/414.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/6662/414.pdf</a>
תע"ס 4.15	תפקידו ודרכי עבודתו של פקיד סעד על פי חוק הגנה על חוסים התשכ"ו - 1966	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/10515/417.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/91AE07DF-506F-425A-80B7-16538B77B8D7/10515/417.pdf</a>
תע"ס 5.3	משפחות אומנה לילדים נכים	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/4585CF1B-3BA1-48B0-A0B5-14D4B5585293/0/53.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/4585CF1B-3BA1-48B0-A0B5-14D4B5585293/0/53.pdf</a>
תע"ס 5.4	נוהל השמת אנשים עם נכות ומוגבלות במסגרות חוץ-ביתיות	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/D59B18D3-E970-4EE6-B00D-F5DF63405E67/0/54.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/D59B18D3-E970-4EE6-B00D-F5DF63405E67/0/54.pdf</a>
תע"ס 5.24	קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/723804A8-C40E-4ADC-8477-5D17161E9F28/11158/524.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/723804A8-C40E-4ADC-8477-5D17161E9F28/11158/524.pdf</a>
תע"ס 8.2	הנהלים הנוגעים לסידור ילדים במשפחות אומנה, לטיפול בהם ולפיקוח עליהם	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/6FC53020-9E38-45DA-B8B2-40CAD6EC714/14158/83.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/6FC53020-9E38-45DA-B8B2-40CAD6EC714/14158/83.pdf</a>
תע"ס 10.4	נהלים לסידור חוץ ביתי לאנשים עם אוטיזם / הפרעה התפתחותית נרחבת	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/6347C7C7-7AEA-4E3F-ADD9-73423638BA53/0/105.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/6347C7C7-7AEA-4E3F-ADD9-73423638BA53/0/105.pdf</a>
תע"ס 14.2	הנהלים הנוגעים לסידור אנשים עם פיגור שכלי במשפחות אומנה, לטיפול בהם ולפיקוח עליהם	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/943A5138-87BC-46FA-B213-73A0BD44A6DE/13293/142.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/943A5138-87BC-46FA-B213-73A0BD44A6DE/13293/142.pdf</a>
תע"ס 18.1	התנדבות	<a href="http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/AC2DDE73-FB44-457F-B8D7-5BC56D94C689/0/181.pdf">http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/AC2DDE73-FB44-457F-B8D7-5BC56D94C689/0/181.pdf</a>

במצבים של אסון אישי-משפחתי<sup>9</sup> (כגון: תאונת דרכים; התאבדות של בן/בת משפחה), או אסון המוני (פיגוע חבלני) / מצבי חירום<sup>10</sup> (כגון: אסון טבע, אסון סביבתי, אירוע מלחמתי) העו"ס נדרש לערוך ביקור-בית. זאת בין אם הוא חלק מצוות מודיעים הכולל גם נציג של משטרת ישראל, בין אם לצורך ליווי של בני המשפחה כדי לזהות את גופת בן/בת המשפחה, שנספו במכון הפתולוגי בתל אביב ("אבו כביר") ובין אם לצורך מתן סיוע אחר.

<sup>9</sup> תע"ס 1.30, סעיף 2, עמודים 1 - 2.  
<sup>10</sup> תע"ס 1.10, סעיף 6.2 ב', עמוד 4.

הוראות התע"ס מצינות במפורש מי הם בעלי תפקידים האמורים, כחלק מתפקידם, לערוך ביקורי בית -

❖ עו"ס הפועל על פי חוק (פק"ס) המבצע את תפקידו "דרך כניסה למשפחה בשעת משבר זמני או מתמשך" ובין השאר מחויב בביקורי בית, כדי להכין חוות דעת לבית המשפט. בסמכותו של עו"ס הפועל על פי חוק להיכנס לביתו של לקוח - גם בניגוד לרצונו - על פי צו בית משפט<sup>11</sup>.

❖ עובדים סמך-מקצועיים<sup>12</sup> הפועלים בתוך בית המשפחה ועל פי רצונה והסכמתה. זירת מתן השירות של העובד הסמך-מקצועי היא ביתו של הלקוח. פעילותו של העובד הסמך-מקצועי צריכה להיות מעוגנת ב"חזקה התערבות ברור ובכתב, המפרט את היעדים ואת המשימות שעל העובד למלא עמם ו/או במקומם, את מספר שעות הטיפול השבועיות והחודשיות, את תקופת מתן השירות..."<sup>13</sup>.

ביקור-בית הוא מרכיב חיוני בהערכת מצב הנעשית על ידי העו"ס (עו"ס משפחה, עו"ס מומחה לשיקום, עו"ס מומחה לזקן) במטרה לסייע למעבר של אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים<sup>14</sup> אל מסגרת חוץ-ביתית, כגון: • משפחה אומנת; • מסגרת דיוור<sup>15</sup> המיועדת לבני אדם (ילדים, בוגרים) עם נכות, או עם פיגור שכלי, או עם אוטיזם; • מעון לזקנים.

ביקור-בית מסוג זה, שהינו חד-פעמי, בדרך כלל, מתקיים על ידי העו"ס בבית בו מתגורר האדם בטרם יעבור למסגרת חוץ-ביתית.

הוראות התע"ס מגדירות מצבים בהם יש ליזום ביקורי בית במשפחת אומנה<sup>16</sup>:

❖ בשלבי האיתור, המיון ובדיקת ההתאמה של המשפחה לאומנה;

❖ באופן שוטף במהלך שהותו של הילד במשפחת האומנה וכחלק בלתי נפרד מפעולות של הדרכה, מעקב ובקרה.

גם משימות המוגדרות עבור מתנדבים<sup>17</sup>, המופעלים על ידי המחלקה לשירותים חברתיים, כוללות בחלקן ביקורי בית, לדוגמה: טיפול במשפחת האסיר (משימה 12);

<sup>11</sup> תע"ס 3.20, סעיף 7.1.2, עמוד 7.

<sup>12</sup> התפקידים הנעשים בימי עובדים סמך-מקצועיים מפורטים בתע"ס 3.3, סעיף 3 (מ-3.1 עד 3.9), עמודים 2-4, וכן בתע"ס 3.4, סעיף 4 (מ-4.1 עד 4.4), עמודים 3-9.

<sup>13</sup> תע"ס 3.3, סעיף 4.3, עמוד 5.

<sup>14</sup> אוכלוסיות אלה כוללות - ילדים עם נזקקות להשמה חוץ-ביתית (תע"ס 8.2); ילדים עם מוגבלות כתוצאה מנכות (תע"ס 5.3), פיגור (תע"ס 14.2) או אוטיזם (תע"ס 10.4); זקנים הזקוקים למעון (תע"ס 4.8).

<sup>15</sup> במגוון סוגים.

<sup>16</sup> תע"ס 5.3, סעיף 4.43, עמוד 8; תע"ס 8.2, סעיף 6.3, עמוד 5; תע"ס 10.4, סעיף 6.6, עמוד 4; תע"ס 14.2, סעיף 5.2, עמוד 4 וסעיף 6.3, עמוד 6.

<sup>17</sup> תע"ס 18.1, סעיף 3.2 / א, עמודים 4-7.

חונך (משימה 15); מקשר (משימה 21); נידת תיקונים (משימה 22); סיירת איתור (משימה 24); אפטרופוס (משימה 26); חבר בוגר (משימה 28); ידד לקטין (משימה 30); עמית לעיוור (משימה 32); משפחה-חברה (משימה 35); "דודה טובה" (משימה 37); חברה מאמצת (משימה 38); אחות בוגרת (משימה 40); ידד-המשפחה (משימה 41).

במוצע - אחת מ-3 משימות מוגדרות למתנדבים מבוססת על ביקורי בית.

♥ לתשומת הלב -

במחלקות לשירותים חברתיים בהן משולבים סטודנטים לעבודה סוציאלית במסגרת הכשרה מעשית עם הדרכה בשדה, נדרשים, בדרך כלל, הסטודנטים לקיים ביקור-בית (או ביקורי בית).

**איסוף מידע לצורך התערבות במסגרת החוק**

תמיכה, הדרכה, עזרה פיזית, תיווך באמצעות עובדים סמך-מקצועיים

תמיכה, קשר וסיוע אישי / משפחתי באמצעות מתנדבים

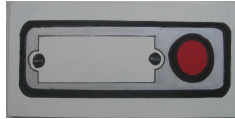


הודעה / סיוע - בעת אסון אישי או המוני; במצב חירום

איסוף מידע לצורך הערכת מצב מקצועית \*

\* כגון: במצבים בהם הלקוח זקוק לסיוע במעבר למסגרת חוץ-ביתית

**תרשים: ייעודיו של ביקור בית בעבודת המחלקה לשירותים חברתיים**



## 2. הערכות לקראת ביקור הבית

ביקור-בית הוא תלוי נסיבות והקשר. בפרק זה נמפה אותם, כדי להעריך באופן יעיל לקראת ביצוע של ביקור-בית.

### "פרופילים" של ביקורי בית

ביקורי בית משמשים לתכליות שונות ויש להם מאפיינים מגוונים, כדלקמן:

#### □ הקשר:

❖ חירום, משבר - ביקור הבית בתגובה לאירוע אסון או למצב משברי חריף (גילוי תופעות מסכנות הנובעות מהזנחה, התעללות, אלימות; מוות של בן משפחה תומך לאדם שאינו מסוגל לתפקד בכוחות עצמו<sup>18</sup>). ביקור-בית, במיוחד במצבים של אסון יכול שיעשה למי שאינם מוכרים כלל במחלקה לשירותים חברתיים.

❖ התערבות על פי חוק - ביקור-בית הנדרש על ידי בית המשפט במצבים של הגנה מפני אלימות במשפחה ונוכח מצבים המסכנים חסרי ישע (קטינים, זקנים) וחולי נפש.

❖ איסוף מידע - ביקור-בית כחלק מהליך להכרות עם המשפחה / עם הלקוח.

❖ מתן שירות - אספקת השירות נעשית בבית הלקוח. השירות יכול להיות - • חומרי (כגון: ציוד ביתי; סופגנים), • אינסטרומנטלי (כגון: ניקיון הבית) • תמיכה-הדרכתית (כגון: סומכת-חונכת; מטפח לאדם עם אוטיזם), • טיפולי - סדרת שיחות של העו"ס עם הלקוח.

#### □ מטרת:

❖ התרשמות מהמצב ומאורח החיים של המשפחה / של הלקוח בסביבתו הטבעית - כדי להעריך צרכים, לזהות בעיות, לספק מידע ולבנות תוכנית טיפול. זאת באופן משלים לקשר המקצועי שנוצר עם הלקוח בתוך המחלקה.

❖ עזרה ישירה למשפחה / ללקוח בבית באמצעות מתן שירות מתמשך (ראה לעיל).

❖ פתרון בעיות וסיוע במצבים של סיכון, חירום, משבר ואסון.

<sup>18</sup> לדוגמה - זקן תשוש נפש, שטופל היטב על ידי אשתו, התאלמן ונותר ערירי; אדם עם פיגור שכלי שגר עם אביו הזקן ולאחר מות האב נותר ללא אפוטרופוס וללא קרובי משפחה תומכים.

## □ מבצע:

- ❖ עו"ס הפועל על פי חוק
- ❖ עו"ס משפחה
- ❖ עו"ס מומחה במגוון תחומים, כגון: עו"ס לזקן; עו"ס שיקום; עו"ס קהילתי
- ❖ עובד סמך-מקצועי
- ❖ סטודנט בהכשרה מעשית
- ❖ מתנדב

כאמור, רק עו"ס הפועל על פי חוק יכול לערוך ביקור-בית - גם ללא הסכמה מצד המשפחה / הלקוח - אם קבל צו של בית משפט.  
כל המבצעים האחרים נדרשים לקבל הסכמה של המשפחה / הלקוח. ביטוי להסכמה זו יכול להיות באמצעות טופס ויתור סודיות<sup>19</sup>, בו מתיר הלקוח כניסה של נותן שירות מטעם המחלקה לשירותים חברתיים לביתו.

## □ תדירות:

- ❖ חד-פעמי - לצורך השגת המטרה די בביקור-בית אחד.
  - ❖ רב-פעמי - נדרשת סדרה של ביקורים בתדירות קבועה מראש
- צרופים משתנים של המאפיינים יוצרים "פרופילים" מסוגים שונים לביקורי הבית, לדוגמה -

עו"ס הפועל על פי חוק ההגנה על חוסים (תשכ"ו - 1966) מגיע לביקור-בית, בו מתגורר אדם עם פיגור שכלי, אשר יש חשד לגביו כי סובל מאלימות מתמשכת מצד אחד מאחיו הבוגרים. הביקור הוא חלק מהליך שנועד להביא לפני בית המשפט לענייני משפחה חוות דעת הממליצה על העברת האדם עם פיגור שכלי למסגרת דיור תומך, או לחילופין להרחיק את בן המשפחה האלים מהבית.

במשפחה חד-הורית עם שלושה ילדים (בגיל 3, 4.5 ו-6) מתקשה האם לתפקד בניהול משק הבית ובגידול הילדים. בהחלטה משותפת של עו"ס המשפחה עם האם, משולבת סומכת למשפחה. כמו-כן נקבעת תוכנית עבודה הכוללת תדירות והקף שעות לביקורי הסומכת בבית המשפחה, ציפיות ומטרות וככל שניתן תוצאות רצויות.

מתנדב הפועל כ"אח בוגר", במסגרת יחידת ההתנדבות של המחלקה לשירותים חברתיים, מגיע מדי שבוע לביתו של ילד בן 9, שאביו, חולה נפש כרוני, מאושפז באורח קבע בבית חולים פסיכיאטרי.

<sup>19</sup> במקביל חשוב להחתיים את נותני השירות בבית המשפחה / הלקוח (עובדים סמך-מקצועיים, מתנדבים, סטודנטים) על טופס שמירת סודיות.

## מה צריך לקחת בחשבון לקראת ביקור הבית?

לקראת ביקור בית יש לבחון את הנושאים הבאים -

❖ מה היא מטרת ביקור הבית?

ביקור-בית נדרש כאשר -

- החוק ו/או נהלי התע"ס מחייבים זאת;
- במצבים בהם אין חלופה ראויה אחרת לקשר פנים-אל-פנים בין הלקוח לעו"ס;
- ללקוח ניתנת עזרה ישירה - פְּשִׁירוֹת בביתו.

זיהוי המטרה בביקור הבית מסייע לבחון את הציפיות לגביו, ההכנות הנדרשות לקראתו וכן את ההשלכות שיש לביקור הבית מבחינת הלקוח ומידת שיתוף הפעולה שלו. המטרה מנתיבה מי הוא בעל התפקיד שאמור לערוך את ביקור הבית.

❖ אלו סוגי מידע נחוצים לקראת ביקור הבית?

הכנה לביקור בית מצריכה איסוף של מידע טכני כמו-גם מידע מקצועי, לדוגמה: מידע טכני - כתובת פיזית מדויקת, מספר טלפון בבית הלקוח, פרטים מתוך נתוני יסוד אחרים הרלוונטיים לביקור הבית; האם העו"ס דובר את השפה בה משתמש הלקוח? האם יש צורך בתרגום?

מידע טכני-מקצועי - חשוב לברר: האם מדובר בביקור בית ראשון<sup>20</sup>? לחלופין - מי ערך, לאחרונה, ביקור בית אצל הלקוח? לאיזו מטרה? מה אפשר ללמוד מכך?<sup>21</sup> מה קיים בתיק הלקוח, שיכול להועיל לביקור הבית?

❖ מה צריך להכין לקראת ביקור הבית?

לפניך רשימת תיוג (check list) מומלצת לקראת ביקור בית<sup>22</sup> -

הנושא	פירוט	הערות
הבהרת מטרת הביקור הבית	<ul style="list-style-type: none"><li>• להגדיר את התכלית והצורך בעריכת ביקור הבית.</li><li>• לשקול אם זו הדרך המועילה והיעילה להשיג את המטרות.</li></ul>	מומלץ לקחת בחשבון גם את הזמן הייחודי והיקר הנדרש לביקור בית במכלול השיקולים לקראת ביצועו.

<sup>20</sup> ביקור בית ראשון יכול להיות אצל משפחה חדשה / לקוח חדש במחלקה, כחלק מתהליך הקלט (intake), או ביקור ראשון של בעל תפקיד מסוים (עו"ס / עובד סמך-מקצועי / סטודנט בהכשרה מעשית / מתנדב) בבית המשפחה / הלקוח. בביקור בית ראשון של עובד סמך-מקצועי או מתנדב מומלץ שילווה על ידי העו"ס המטפל.  
<sup>21</sup> עובד (עו"ס או עובד סמך-מקצועי) וכן מתנדב שערכו לא מכבר ביקור בית בבית הלקוח יכולים לספק מידע על הבטים פיזיים וארגון של סביבת המגורים (בתוך הבית ומחוצה לו); בני המשפחה; איירה ותקשורת ביניהם וכיו"ב, ראה אצל הראל (2009).

<sup>22</sup> מעובד, בין השאר, על פי - הראל (2009), עמודים 3 - 4.

## המשך -

הערות	פירוט	הנושא
אם מדובר על מתן שירות ישיר בבית הלקוח באמצעות עובד סמך-מקצועי או מתנדב מומלץ לקבל הסכמה של הלקוח באמצעות טופס ויתור סודיות.	<ul style="list-style-type: none"> <li>להציג ללקוח את מטרת ביקור הבית ולקבל הסכמתו העקרונית.</li> <li>לקבוע עם הלקוח מועד - יום ושעת הגעה. לציין בפני הלקוח מה הוא משך משוער של הפגישה.</li> <li>לבדוק, בהתאם למטרה - מי חשוב שיצטרף לפגישה.</li> </ul>	קבלת הסכמה ותיאום עם הלקוח
אם צפויה התנגדות אלימה - לשקול ליווי משטרת וולתאם - בהתאם.	<ul style="list-style-type: none"> <li>להציג ללקוח העתק מהצו.</li> <li>להעריך באיזו מידה צפויה התנגדות מצד הלקוח והאם עלולה להיות כרוכה בסיכון לעו"ס</li> </ul>	לחלופין - שימוש בצו בית משפט
לא לשכוח לעדכן את בעלי התפקידים במחלקה לשירותים חברתיים - אם חל שינוי במועד ביקור הבית.	להודיע על יציאה לביקור בית לראש הצוות ולמזכירת המחלקה - כולל פרטים - מועד, שעות, מקום (כתובת מדויקת).	עדכון ראש צוות ו/או מזכירת המחלקה לשירותים חברתיים
שאלות מוכנות מראש ממקדו"ס במטרותיו. בתכנון הזמן הנחוץ לביקור הבית יש לקחת בחשבון שאלות ונושאים המועלים על ידי בני הבית / הלקוח.	אם מדובר בביקור בית ראשון <sup>23</sup> להעזר בתיעוד תהליך הקלט (intake) וחומרים אחרים הנמצאים בתיק הלקוח.	לעו"ס - בהתאם לתפקידו: הכנה של שאלות ו/או ראשי פרקים המנחים את ביקור הבית, בהתאם למטרתו
בדרך כלל, מדובר בפגישות רב-פעמיות (סדרה) ועל כן חשוב שתכני המפגש המסוים יהיו גזורים מתוכנית עבודה כוללת ומתואמת עם העו"ס.	<ul style="list-style-type: none"> <li>תוכנית הפעולה או סדר היום באים לתת מענה לשאלות - מה נעשה הפעם במסגרת ביקור הבית?</li> <li>כיצד הדבר יסייע למשפחה? ללקוח?</li> </ul>	בהתאם לתפקיד - עובד סמך-מקצועי / סטודנט / מתנדב: הכנת תוכנית פעולה / סדר יום לביקור הבית
לשיקול דעת - האם לערוך רישום תוך כדי ביקור הבית - לאחר הסבר ללקוח ובקשת רשות ממנו, או לתעד מיד לאחר הביקור.	מידע שנאסף בביקור הבית הוא רב וכולל - דברים שנאמרים, התנהגויות לא-מילוליות ואוירה, הסביבה הפיזית.	כלי כתיבה לתיעוד ביקור הבית
מילוי טפסים על ידי העו"ס במהלך ביקור-בית מצריך, לעיתים, הסברים והבהרות ללקוח, בעיקר כאשר אינו מסוגל לקרוא הטופס ולמלא בכוחות עצמו.	מילוי הטפסים במהלך ביקור הבית נועד לחסוך ללקוח הגעה למחלקה לשירותים חברתיים.	טפסים - אם יש צורך למלא במהלך ביקור הבית
מומלץ, ככל שניתן, להתעדכן במנהגים מקובלים הרלוונטיים לביקור הבית, במיוחד כאשר הביקור נערך אצל משפחה / לקוח עם מאפיינים תרבותיים שונים ושאינם מוכרים לעו"ס.	לתאם במקרה בו העו"ס אינו דובר את שפת הלקוח.	צורך במתורגמן / מגשר
ככל שניתן - בשפה בה שולט הלקוח.	מומלץ להכין בכל מחלקה דפי מידע - הכוללים הסברים על זכויות, דרכים למימושן ופרטי קשר למחלקה ולגופים רלוונטיים.	דפי מידע / חומר כתוב לחלוקה

<sup>23</sup> ראה הערת שולים מספר 20 בעמוד קודם.



### 3. ביקורי בית: ניהול התהליך

בפרק זה נבחן מתכונת לניהול ביקור הבית על פי שלבים עיקריים. התבוננות בתהליך באמצעות תיעוד תורמת לשיפור השירות ללקוח ולהשבת השימוש בביקור-בית ככלי מקצועי.

#### מתכונת לניהול ביקור-בית<sup>24</sup>

תכנון מראש של שלבי ביקור-בית מאפשר למצות את התהליך ולהשיג תוצאות רצויות במהלכו ובעקבותיו. התכנון מסתמך על מידע קיים בעניינה של המשפחה / הלקוח, אשר נאסף ונלמד על ידי העובד<sup>25</sup> טרם היציאה לביקור-בית.

לפניך נקודות המאירות שלבים עיקריים בביקור הבית -

#### □ הכניסה לבית:

לבוש הולם והתחשבות בתרבות<sup>26</sup> ובמנהגים של בעלי הבית הם תנאים נדרשים לקיום של כל ביקור-בית. לדוגמה: בחברות מסורתיות לא מקובל שאישה הנמצאת בבית לבדה תארח גבר - גם אם מדובר בעו"ס המגיע לביקור-בית מתוכנן ורשמי<sup>27</sup>.

בביקור בית ראשון חשוב להציג שם ותפקיד מיד כשהדלת נפתחת, ויש להמתין להזמנה מפורשת של בעל/ת הבית להיכנס פנימה וכן להזמנה לשבת.

<sup>24</sup> מעובד מתוך: Wasik and Bryant (2001), פרק 6: "Managing and Maintaining Home Visits". ניתן לקריאה בקישור הבא:

<http://books.google.com/books?id=WmtP7FGUXYUC&printsec=frontcover&hl=iw#v=onepage&q&f=false>

<sup>25</sup> בשלב הקלט (intake) הטיפול בתיק הלקוח הוא, בדרך כלל, באחריותו עובד הקלט. בהמשך - הטיפול הוא באחריותו של עו"ס המשפחה או של העו"ס המומחה - לפי העניין. עובד סמך-מקצועי או מתנדב מנועים, כמובן, מגישה לתיק הלקוח - אך על בסיס טופס ויתור סודיות מצד הלקוח - נדרש העו"ס לעדכן כל מי שנכנס לביקור-בית במידע רלוונטי לתפקידו.

<sup>26</sup> ראה לדוגמה מאמר של בוסטין, עדנה (2007): "תיווך לשוני ותרבותי של שירותים חברתיים: תיווך לשוני-תרבותי של שירותים חברתיים לעולים בישראל: חשיבותה של רגישות תרבותית", בתוך: **הד האולפן החדש**, גיליון 91, בקישור הבא:

<http://cms.education.gov.il/NR/rdonlyres/63B593C1-8C84-4BC0-8C4F-D9074B731008/88308/ 91.pdf>

<sup>27</sup> במצב זה רצוי מראש לתכנן את מועד הביקור כאשר בבית שוהים בן / בת משפחה בגירים נוספים.

#### □ **התחברות (joining):**

יצירת אוירה נעימה ומאפשרת שיח היא באחריותו של העו"ס<sup>28</sup>, אשר מגיע לביקור-בית. בשלב זה, במיוחד בביקור ראשון, מקיימים סבב הכרות עם כל הנוכחים ומציגים את מטרת הביקור. בביקור-בית, שהוא חלק ממפגשים רב-פעמיים מומלץ להתעניין בשלום הנוכחים וכן לשחזר תכנים מהפגישה הקודמת<sup>29</sup>.

#### □ **"לב" ביקור הבית:**

החלק המרכזי של ביקור הבית גזור ממטרותיו<sup>30</sup>, כאמור - איסוף מידע כבסיס להמשך התערבות; פתרון בעיות במיוחד במצבים של סיכון לשלומם של בני המשפחה / הלקוח ובאירועים של חירום ו/או אסון; עזרה ישירה. בעל התפקיד אחראי לנווט את מהלך ביקור הבית בדרך המכוונת להשיג את מטרותיו, תוך גמישות והתחשבות בצרכים של המשפחה / הלקוח, אשר מתבטאים ומשתקפים בהתנהגותם הלא-מילולית והמילולית גם יחד. בשלב זה, לפי העניין, ממלא העו"ס טפסים וכן מוסר למשפחה / ללקוח חומר בכתב, כגון: דף מידע.

#### □ **משוב וסיכום:**

"נעילת" הפגישה אף היא באחריותו של העו"ס או של בעל התפקיד, שהגיע לביקור-בית. טרם עזיבה מומלץ לסכם בשניים-שלושה משפטים את הפגישה, לבקש משוב מהמשפחה / מהלקוח ולסיים בהחלטה לגבי ההמשך - פעולה שצריך לבצע בהמשך (מי? עושה מה? לשם מה? מתי?)

#### □ **רישום:**

ביקור בית עתיר במידע רב והרישום במהלכו מסייע להיזכר בפרטים. מומלץ, בתחילת הפגישה בביקור הבית, לבקש רשות של המארחים לרשום נקודות חיוניות ואף לעשות בהן שימוש בעת סיכום הפגישה.

---

<sup>28</sup> או בעל תפקיד אחר הפועל במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים או במסגרת שירות הניתן מטעמה.  
<sup>29</sup> לדוגמה - אזכור של חוויה, פעילות שנעשתה בביקור הבית הקודם, סוגיה או שאלה שנותרה פתוחה ואולי יש לגביה מענה.  
<sup>30</sup> ראה פירוט בעמוד 11 לעיל.

## תיעוד<sup>31</sup>

כל ביקור-בית חייב להיות מתועד בתיק הלקוח, כחלק מהכתיבה המקצועית של העו"ס לצורך שימור מידע על הלקוח, מצבו, צרכיו ודרכי הטיפול בו במהלך הקשר עמו<sup>32</sup>. החוק מאפשר ללקוח לקבל העתק מהרישומים בתיקו<sup>33</sup>.

### ♥ לתשומת הלב -

מומלץ לעו"ס המשפחה / לעו"ס המטפל בלקוח להנחות את העובד הסמך-מקצועי או המתנדב לתעד תכנים והתרשמויות לאחר כל ביקור-בית. זאת בעזרת מענה קצר ובכתב<sup>34</sup> לנקודות הבאות -

❖ מי נכח? (מי היה בבית במהלך הביקור?) \_\_\_\_\_

❖ מה קרה בביקור הבית / במפגש? (נושאים שעלו; יוזמות, תגובות מצד המשפחה / הלקוח); \_\_\_\_\_

❖ אירועים מיוחדים ו/או סוגיות שהתעוררו: \_\_\_\_\_

❖ התרשמות מהאווירה ומהתקשורת במהלך הביקור: \_\_\_\_\_

❖ שם: \_\_\_\_\_ ❖ תאריך ביקור-הבית: \_\_\_\_\_

<sup>31</sup> ראה Wasik and Bryant (2001), פרק 9: "Assessment and Documentation in Home Visiting" ניתן לקריאה בקישור הבא:

[http://books.google.com/books?id=WmtP7FGUXYUC&pg=PA223&hl=iw&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=WmtP7FGUXYUC&pg=PA223&hl=iw&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)

<sup>32</sup> כך יכול העו"ס לשחזר בצורה נוחה ויעילה מידע על הלקוח; ליצור רצף טיפולי והמשכיות, כאשר מתחלף העובד הסוציאלי המטפל במשפחה / בלקוח; לנתח ולהעריך מהלכים טיפוליים (לדוגמה: עם מדריך / ראש צוות); לבחון ולבחור דרכי התערבות חילופיות.

<sup>33</sup> ראה -

• תע"ס 1.24 - **ניהול רשומות**, סעיף 5, עמודים 3 - 5. מופיע בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/DC5FF7AB-0E6B-4A52-B9F2-2590393C90C9/0/124.pdf>

• תע"ס 1.32 - **זכות הלקוח לקבלת מידע ורישום**, סעיף 2.2, עמוד 2. מופיע בקישור הבא:  
<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/92520FE9-55E8-4EA8-A16A-3143DE9656EC/0/132.pdf>  
<sup>34</sup> בציון תאריך הביקור בבית המשפחה או בית הלקוח.



## 4. התמודדות עם מצבי אלימות במהלך ביקור בית

יש מצבים בהם עלולות להתרחש תופעות של אלימות במהלך ביקור-בית. בפרק זה נזהה סימנים מטרימים העלולים להתפתח לכדי סיכון ואלימות במהלך ביקור-בית וכן נפרט דרכים להתמודדות עם מצבים המסכנים את שלומו של העו"ס.

### חשיפה לאלימות<sup>35</sup>

עובדי המחלקות לשירותים חברתיים מחויבים, מעצם החוק (עו"ס הפועל על פי חוק) ומעצם תפקידם, להתערב בחיי יחידים ומשפחות ולא תמיד לרצונם של המטופלים על ידם. מצבים, בהם העו"ס והמטופל אינם רואים עין בעין את מטרת ההתערבות, מהווים קרקע זמינה לקונפליקטים, העלולים להתפתח לעימותים ולתגובות אלימות כלפי העו"ס<sup>36</sup>. בין הלקוחות של המחלקה לשירותים חברתיים ישנם מכורים (לאלכוהול, לסמים), שהתמכרותם מעצימה ומחריפה, לעיתים, את תגובותיהם למצב של התפרצות אלימה. תגובות אלימות כלפי עו"ס עלולות להתרחש, לעיתים, גם בקרב אנשים שהם חולי נפש. כאשר נוצר אירוע אלים בתוך כתלי המחלקה, העו"ס אינו לבד וסביר שיזכה לעזרה מיידית מצד השומר בפתח ומצד עמיתיו. אולם המצב שונה בעת ביקור-בית. העו"ס נתפס, לעיתים, כאורח בלתי רצוי... "פולש"..." כ"חטטן"..." השהות בטריטוריה של המטופל יכולה להעצים את תוקפנותו של האחרון: הוא חש בטוח בביתו-מבצרו, בעוד שהעו"ס לא בהכרח מכיר את הבית ואת סביבתו הפיזית ולמעשה נמצא בזירה שאינו בקיא בפרטיה.

<sup>35</sup> ראה גם: • לוי, שריג ורובין (2004);  
• קרקובר (2007);

• תע"ס 1.14 - דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים, סעיף 4.2.1 עמודים 5 - 6, בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/04762F8D-7246-489D-846D-9101ACB52246/14065/114.pdf>

• Wasik and Bryant (2001), pp. 151 - 155.

<sup>36</sup> מצבים מסכנים לילדים ומצבים בהם יש אלימות במשפחה מחייבים התערבות מקצועית מצד המחלקה לשירותים חברתיים, אך זו מעוררת, לעיתים, תגובות אלימות כלפי העו"ס המטפל.

## סימנים העלולים להתפתח לכדי סיכון ואלימות

אלימות איננה "הכרח בל יגונה" בעבודת העו"ס או בעבודתם של בעלי תפקידים אחרים הנדרשים לבצע ביקורי בית בשירות המחלקה לשירותים חברתיים.

מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים היא של "אפס סבלנות" כלפי כל גילוי אלימות מצד הלקוחות.

יש חשיבות רבה לזיהוי של סימנים מוקדמים המרמזים על סיכון ועל פוטנציאל של אלימות. במקרים אלה מומלץ לשקול בחיוב המנעות מביקור-בית ואף לוותר עליו, במצבים כמו לדוגמה -

❖ הלקוח העיקרי, עמו עובדים, איננו בבית: לדוגמה - את מתנדבת אצל ילד כחונכת. הילד לא נמצא בבית, רק אביו. מומלץ לשאול היכן הילד, מתי ניתן לשוחח עמו בטלפון ולבקש למסור "שהיית והצטערת שלא נפגשתם...".

❖ הלקוח התנהג באלימות בעבר: לקוחות שבטאו אלימות מילולית (בין אם טלפונית ובין פנים-אל-פנים בתוך כתלי המחלקה), גרמו להפרת סדר או חוללו אלימות פיזית (פגיעה ברכוש המחלקה; תקיפה אלימה של הזולת) - לא יזכו לביקורי בית, אלא במצבי חירום או בהוראת בית המשפט ובליוי משטרה.

❖ הלקוח פותח את הדלת ונראה שתוי או מסומם: במצבים אלה סביר שהלקוח עלול להגיב באופן לא צפוי ולמעשה אין פרטנר למפגש. העו"ס או בעל התפקיד לא ייכנס כלל לבית ויעזוב את המקום באופן מיידי.

❖ הלקוח פותח את הדלת פורץ בצעקות והתנהגותו תוקפנית ומאיימת<sup>37</sup>: מצב זה מחייב התרחקות מיידית והמנעות מכל מגע - פיזי או מילולי עם הלקוח.

❖ ספק שמתעורר: לא רק בנסיבות מחשדות באופן מובהק, אלא גם כאשר לבעל התפקיד האמור לערוך ביקור-בית יש ספק, אפילו קל לגבי בטיחותו ובטחונו<sup>38</sup>.

<sup>37</sup> לדוגמה - "תושבת רשות שפכה אתמול (האירוע התרחש ב-21.07.2008) דלי ובו אקונומיקה על עובדת סוציאלית שבאה לערוך ביקור בביתה. האישה גם נשכה ושרטה את העובדת הסוציאלית, שנזקקה לטיפול רפואי ושחררה לאחר מכן לביתה. התוקפת היא אם חד-הורית שארבעת ילדיה הוצאו לפנימיות בצו בית משפט. לקראת שנת הלימודים הקרובה ביקשה העובדת הסוציאלית לבדוק אם אפשר יהיה להחזיר את הילדים לחזקת אמם, במקום לשלוח אותם לפנימיות. משסירבה האם לבוא ללשכת הרווחה לשיחה, באה העובדת הסוציאלית אליה, מלווה בסייעת, ואז אירעה התקיפה. העובדת הסוציאלית הגישה תלונה במשטרה והאישה נעצרה. היום יתקיימו בלשכות הרווחה אסיפות הסברה שבהן ידונו בהתגוננות מפני אלימות של מטופלים".  
מתוך ידיעה מאת רותי סיני, שפורסמה באתר "הארץ" ובחדשות "וואלה", ראה בקישור הבא:

<http://news.walla.co.il/?w=/21/1317007>

<sup>38</sup> אפילו כלב המגיב בנביחות ואינו מורחק ומושם מיד על ידי בעליו בחדר סגור יכול להיות סיבה לעזיבה מיידית של המקום בעת ביקור-בית.

- הערכות להתמודדות מצבי אלימות הקשורים לביקורי בית לעו"ס - מומלץ לך להקדיש מספר דקות לחשיבה לפני כל התערבות המצריכה ביקור-בית ולשאול את עצמך תחילה -
- האם יש במחלקה / בתיק הלקוח מידע על התנהגות אלימה מצד הלקוח ו/או בני משפחתו? מה עלי לדעת?
  - איך מידע זה ישפיע על עצם ההחלטה לערוך ביקור בית?
  - איך אמור להשפיע על החלטה לשלב עובד סמך-מקצועי או מתנדב בבית הלקוח?

**במצבים בהם מתעורר ולו רק ספק קל לגבי עצם הבטיחות בביקור-בית - מומלץ להתייעץ עם ראש הצוות ולקיים עמו הערכת-מצב.**

**לראש הצוות** - מומלץ לקיים דיון תקופתי המרענן הנחיות רלוונטיות להתמודדות עם מצבי אלימות ב-3 נקודות זמן - טרם היציאה לביקור הבית, במהלכו ולאחריו.

#### ❖ פעולות מנע:

- יש לשלוח שני עובדים (בצוותא) לביקור-בית ללקוח חדש;
- יש להודיע למשטרה על ביקור-בית, כאשר יש סממנים של חשש לאלימות<sup>39</sup>;
- יש לעדכן את הממונה בדבר יציאה לכל ביקור-בית, כולל: תאריך, שעה, כתובת, פרטי המשפחה / הלקוח;
- יש להקפיד על הדרכה של עובדים סמך-מקצועיים ומתנדבים לגבי זיהוי של מצבי סיכון וסימנים מקדימים לאלימות ולהנחותם איך לפעול במצבים אלה;
- יש לעדכן את הממונה בדבר יציאה לכל ביקור-בית, כולל: תאריך, שעה, כתובת, פרטי המשפחה / הלקוח;
- יש לקחת טלפון נייד תקין - טעון ופועל;
- אין להגיע לסביבה לא מוכרת בשעות החשיכה;
- אין לשלוח עובד סמך מקצועי או מתנדב לביקור-בית ראשון - אלא בליווי העו"ס;
- אין לשלוח מתנדבים צעירים (בני-נוער) לביקורי-בית - אלא בזוגות;
- אין לעדות תכשיטים ולשאת כסף וחפצי ערך בתיק, כאשר יוצאים לביקור-בית.

<sup>39</sup> לדוגמה: • עובדים סוציאליים לחוק הנוער (לשעבר: פקידי סעד לחוק הנוער) שנדרשים להוציא קטין מהבית, או להתרשם ממצב הקטין בבית; • • "קהילה מגוננת" - הקהילה מתארגנת ומוחה נגד צו בית משפט המחייב התערבות של שירותי הרווחה במקרים של פגיעה בקטין חסר ישע.

### ❖ פעולות התגוננות:

- סמוך על חושך: אם אתה חש לא בטוח - אל תתעכב ועזוב מיד את המקום!
- בכל מקרה של איום ו/או תקיפה - פנה מיד למוקד המשטרה, הזעק עזרה ועדכן את הממונה! במידת הצורך - פנה לקבלת טיפול רפואי.

### ❖ פעולות לאחר ביקור-בית שלונה באלימות מצד הלקוח:

- שתף את ראש הצוות או הממונה הישיר ושוחח עמו במטרה לאורר תחושות קשות ולגבש בצוותא דרכים יעילות להתמודדות ולמניעת טראומות.



## 5. רשימת מקורות

### עברית

ארם, איתן (2006): "Reaching Out - (יישוג) ורציפות הטיפול", בתוך: **אוגדן "דרור"**, פרק יא', מאמר 20, ראה בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/3D1E1418-973D-4D4E-BD51-5BD0A5E2B2AD/2000/יישוגורציפותטיפול/2000>

הראל, ענת (ריכוז ועיבוד, 2009): **הצצה לביקור הבית - קווים מנחים, ממצאי סקר וסקירת ספרות**, הוצאת בית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים

לוי, אברהם (2008): **גישת היישוג כמתודה טיפולית בקרב בני נוער וצעירים בסיכון: תיאוריה, דגם הפעלה ודרכי התערבות**, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לנוער, צעירים ושירותי תקון, השירות לנוער וצעירים.

לוי, רחל; שריג סמדר ורובין חיה (2004): **אלימות במחלקות לשירותים חברתיים - התמודדות ודרכי מניעה**, משרד הרווחה, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, תחום ארגון, מינהל וכוח אדם ברשויות המקומיות, ראה בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/ED58B851-F7EA-4974-BB9D-615BA398AFE8/0/AlimutBeMachlakot.pdf>

קרומר-נבו, מיכל וברק עדי (2006): "מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה", בתוך: **בטחון סוציאלי**, גיליון 72, עמודים 11 - 38. ראה בקישור הבא:

<http://www.btl.gov.il/SiteCollectionDocuments/btl/Publications/SocialSecurity/72/Krumer.pdf>

קרקובר, אהובה (2007): "הפעלת מערך למניעת אלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים", מצגת במסגרת **כנס אילת - האלימות בראי האקטואליה** (9 - 10 במאי 2007), ראה בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/1963E3D6-E588-461B-81BB-343DBFC0AED4/0/DocsAlimut.pdf>

## אנגלית

Beder, J. (1998): "The home visit, revisited", in: **Families in Society**, vol. 79, pp. 514 - 522

ראה בקישור הבא:

<http://hametapel.com/individual1/article6.htm>

**Family Home Visiting: Service Outline** (2005): Children, Youth and Women's Health, Government of South Australia

ראה בקישור הבא:

[http://www.cyh.com/library/CYWHS\\_FHV\\_Service\\_Outline.pdf](http://www.cyh.com/library/CYWHS_FHV_Service_Outline.pdf)

LeCroy, Craig, Winston and Whitaker, Kate (2005): "Improving the quality of home visitation: An exploratory study of difficult situations", in: **Child Abuse & Neglect**, vol. 29, pp. 1003 - 1013

ראה בקישור הבא:

<http://www.lecroymilligan.com/LeCroy%20improving%20quality%20of%20hv.pdf>

Wasik, Barbara, Hanna and Donna, M., Bryant (2001): **Home Visiting: procedures for Helping Families**, Sage Publication, Thousand Oaks<sup>40</sup>

ניתן לקרוא חלקים מתוך הספר בקישור הבא:

<http://books.google.com/books?id=WmtP7FGUXYUC&printsec=frontcover&hl=iw#v=onepage&q&f=false>

<sup>40</sup> הספר נמצא בספריית ביה"ס המרכזי - סניף ת"א.