

	מספר הנוהל: 39
	שם הפרק: שירותים חברתיים
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל: נוהל עבודה מחלקה לשירותים חברתיים
תאריך פרסום: פברואר 2024	הנוהל אושר בהחלטת:

## 1. בללי:

המחלקה פועלת לחיזוק חוסנם ולקידום רווחתם האישית והחברתית של התושבים, המשפחות והקהילות בעמק המעינות.

המחלקה מפתחת שירותים מותאמים, מקצועיים ונגישים, תוך עבודה בשיתופי פעולה עם גורמים מתחומים אחרים.

המענים הניתנים עוסקים באיתור, מניעה, טיפול, הגנה, שיקום וסיוע לכל אדם, משפחה וקהילה הנתונים במצבים של משבר זמני או מתמשך.

אוכלוסיית היעד כוללת את כל מעגלי החיים מלידה ועד זקנה, בכלל יישובי המועצה.

המחלקה מעניקה ללקוחותיה שירות מכבד ודיסקרטי, בהתאם לקוד האתיקה של העובדים הסוציאליים.

כל זאת על פי חוקי המדינה ומדיניות משרד הרווחה ובכפוף למדיניות המועצה.

## 2. שירות

2.1. קבלת קהל ביישוב (ככל שהיישוב מקצה חדר ראוי לכך) יום, אחת לשבועיים.

2.2. הפנייה למחלקה נעשית באופן וולונטרי למעט התערבות מכח החוק.

2.3. השירות הניתן הינו דיסקרטי בהתאם לחוקי האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים.

2.4. עו"ס מרחבי, בהתאם להוראת התע"ס, נותן מענה הן לתושב והן לממלאי תפקיד ביישוב.

2.5. מענה טלפוני יינתן במהלך שעות העבודה, למעט מקרי חירום הדורשים התערבות מיידית.

2.6. הודעה במוקד תענה תוך 48 שעות מרגע קבלתה.

## 3. פתיחת תיק

3.1. ניתן להיפגש עם עו"ס, עד 3 פגישות, ללא פתיחת תיק במערכת.

3.2. מעבר לכך נדרשת חתימה על טופס הפניה והצהרה ופתיחת תיק במערכת.

3.3. כל סיוע חומרי או השמה (הועדה) דורשת פתיחת תיק (נוהלי או מקצועי) בהתאם להנחיות משרד

הרווחה

3.4. תיקי הרווחה במחלקה הינם ממחושבים. לכל עובדת יש מחשב נייד אישי. פתיחת תיק נעשית בתוכנה

המיועדת לכך (epr). בעת פתיחת תיק יש לכתוב מטרת ההתערבות הטיפולית ואופן השגתו. בכל שלב

ניתן לגנוז תיק (למעט אם יש בתיק השמה פעילה).

	מספר הנוהל: 39
	שם הפרק: שרותים חברתיים
הוראות נוהל זה גוברות על כל הוראות קודמות בנוהל קודם	שם הנוהל: נוהל עבודה מחלקה לשרותים חברתיים
תאריך פרסום: פברואר 2024	הנוהל אושר בהחלטת:

#### 4. התערבות בחירום

4.1. ככלל, התערבות של המחלקה בעת חירום תעשה בזוג. לרבות ביקורי בית עם חשש לאלימות (ראה בפירוט נוהל 66 ביקורי בית), הודעה מרה וע"פ שיקול דעת הצוות הניהולי.

#### 5. סיוע חומרי

- 5.1. כל סיוע חומרי דורשת פתיחת תיק (נוהלי או מקצועי) בהתאם להנחיות משרד הרווחה.
- 5.2. חובה לצרף את המסמכים הבאים: תעודת זהות, טופס פניה והצהרה, תלושי שכר ודפי עו"ש.
- 5.3. תחשיבנית המחלקה תערוך מבחן זכאות בהתאם לכללי משרד הרווחה ובהתאם לך תקבע דרגת ההשתתפות של המחלקה

#### 6. חובת דיווח

##### 6.1 מתי יש חובת דיווח:

1. כאשר יש חשש סביר להזנחה של ילדים, העדר תפקוד הורי, ואי מילוי צרכים של ילדים ("דיווחי נזקקות").
2. כאשר יש חשד לפגיעה בקטין ע"י האחראים ("חובת הדיווח"), פגיעות מיניות בין תלמידים.

בשני המקרים קיים חשש שהילדים נזקקים לסיוע וחשוב להגיע אליהם ואל משפחותיהם ולטפל בהם. חוק "חובת הדיווח" הוא חוק פלילי המחייב את כולנו. חוק הנוער (טיפול והשגחה) מופעל ע"י עו"ס לפי חוק הנוער במחלקה לשירותים חברתיים ובבתי המשפט לנוער והינו חוק אזרחי בלבד.

##### 6.2 כיצד מדווחים

1. יש להעביר את הדיווח סמוך ככל האפשר לאירוע או לגילוי מצוקתו של הילד.
2. במקרה של סימנים של חבלה על ילד או מצוקה קיצונית (דוגמה: סירוב של ילד לחזור לביתו), יש לדווח טלפונית לעו"ס לחוק הנוער באופן מיידי, לאגף הרווחה, למוקד (לבקש עו"ס תורן לחוק הנוער).

##### 3. יש להעביר דיווח בכתב, מודפס, על דף רישמי של בית הספר או היישוב, עם תאריך, וחתימה ושמו המלא של כותב הדיווח.

4. כותב הדיווח יהיה האדם אשר שמע את דבריו של הילד או הבחין במצבו של הילד. לחלופין, יש לצרף דו"ח של איש הצוות אשר יכול לספר בעצמו את אשר אירע/שמע.
- 6.3 במידה וקיים ספק האם מדובר בחובת דיווח, מומלץ לקיים התייעצות בעילום שם (ללא חשיפת שם הנפגע) עם העו"ס היישובית או עו"ס לחוק לפני הגשת הדיווח.