



## נוהל הטיפול באלימות כלפי עובדי האגף

נושא :	נוהל הטיפול באלימות כלפי עובדי האגף
תאריך :	9.11.2014
מס' עמודים :	10

### 1. כללי

- א. משרד הביטחון/אגף שיקום נכים מוקיע כל סוג של התנהגות אלימה מצד הזכאים כלפי העובדים, בין מילולית ובין פיזית, תוך מתן גיבוי וסיוע נדרש לעובדים.
- ב. הנוהל בא להנחות את עובדי האגף, לרבות עובדי מוקד הפניות הטלפוני, כיצד לפעול במצבים של התנהגות בוטה או אלימה מצד זכאי האגף.
- ג. המטרה העיקרית הינה מניעת אלימות מכל סוג שהוא. ממקום זה יש חשיבות שנגיב למקרים של צעקות, איום מילולי, שימוש בשפה בוטה או אלימות.
- ד. התגובה צריכה לבוא מייד עם תחילת ההתנהגות החריגה ואין להמתין עד שהדברים יתפתחו לממדים גדולים יותר.
- ה. מנהל מחוז/ראש היחידה במטה (להלן: "הממונה"), ובהיעדר הממונה ממלא מקומו, הינם אחראים לביצוע התקין של הנוהל.
- ו. ראש היחידה לשירותי מינהל הינו בעל הסמכות והאחריות להנחיה, עדכון, בקרה וביצוע התקין של נוהל זה.

### 2. הגדרות

- א. התנהגות חריגה – איומים בכתב או בע"פ, דיבור בוטה, הרמת קול, התנהגות פיזית חריגה, פגיעה פיזית בעובד האגף או ניסיון לפגוע בו, פגיעה של הזכאי בעצמו, נטישת ילדים, גרימת נזק לרכוש, איום לפגיעה פיזית בעובדים - במחוזות או במטה (להלן: "מתקני האגף") ו/או מחוץ למשרד.
- ב. הרחקת זכאי - מניעת כניסתו של זכאי למתקני האגף. הטיפול בזכאי במהלך תקופת ההרחקה יתבצע בדרכים שאינן מחייבות הגעה פיזית של הזכאי למחוז ולמטה.

### 3. עקרונות

- א. הרחקת זכאים ממתקני האגף מחייבת שליחת הודעה מנומקת בכתב בדואר רשום לזכאי, תוך מתן זכות תגובה בכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה. במקביל לשליחת המכתב בדואר רשום ייפנה הממונה לזכאי ויעדכנו טלפונית בדבר ההרחקה ודרכי ההתקשרות העומדות לרשותו בתקופת ההרחקה. כמו כן, יימסר לנכה שנשלח אליו מכתב בדואר רשום כאמור.
- ב. הגיש הזכאי לממונה בקשה לביטול ההרחקה ונדחה, יוכל לערער על החלטת הממונה בפני סמנכ"ל ור' האגף בתוך 14 יום מקבלת החלטת הממונה.
- במקרה בו החליט הממונה לדחות את בקשת הזכאי, יציין הממונה במכתב התשובה לזכאי את זכותו להגיש ערעור לסמנכ"ל ור' האגף בתוך 14 יום.
- ג. העיקרון המנחה הינו תגובה שתהיה מהירה, אסרטיבית, עניינית, ברורה, ועיקרה: הפסקת המגע אם על ידי סיום שיחת טלפון או יציאה מהחדר.
- ד. בתקופת ההרחקה ימשיך הנכה לקבל את זכויותיו עפ"י דין, באמצעות פנייה בכתב/פנייה טלפונית/הודעת פקס/דואר אלקטרוני.

### 4. נוהל תגובה

#### א. איומים, דיבור בוטה, הרמת קול כדי צעקה בטלפון – נקיטת צעדים במישור המנהלי

- (1) העובד יסיים את השיחה עם התחלת ההתנהגות החריגה, על ידי אמירה, כי הוא מחויב על פי הנהלים להפסיק את השיחה ולדווח עליה להנהלה. עם סיום השיחה ידווח על כך לממונה.
- (2) הממונה, על פי שיקול דעתו (וככל שנדרש בהתייעצות עם נציג הקב"ט) רשאי להחליט על הרחקתו של הזכאי ממתקני האגף לתקופה של עד שלושה חודשים, ובהתאם לחומרת ההתנהגות החריגה.
- (3) החליט הממונה על הרחקת הזכאי כאמור בסעיף 2 לעיל, יהיה עליו לשלוח לזכאי הודעה בדואר רשום על הרחקתו ממתקני האגף לתקופה שקבע. בהודעה יציין הממונה כי הזכאי רשאי להגיב בכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה. העתק מן המכתב יישלח לסמנכ"ל ור' אגף שיקום נכים, לקב"ט, לארגון נכי צה"ל, לר' היחידה לשירותי מינהל ולר' יחידת הבקרה. נוסח מכתב ההרחקה - נספח א' לנוהל זה.
- במקביל לשליחת המכתב בדואר רשום ייפנה הממונה לזכאי ויעדכנו טלפונית בדבר ההרחקה ודרכי ההתקשרות העומדות לרשותו בתקופת ההרחקה. כמו כן, יימסר לנכה שנשלח אליו מכתב בדואר רשום כאמור.
- (4) יודגש: הרחקת הזכאי תכנס לתוקפה מייד לאחר שליחת ההודעה בדואר רשום.

5) במצבים בהם מדובר במקרה ראשון של זכאי, יבחן הממונה את האפשרות להזהיר את הזכאי לפני הרחקה. במקרים אלו יוציא הממונה מכתב בדואר רשום לזכאי בלבד ללא תפוצת מכותבים.

ב. התנהגות אלימה כלפי עובד, פגיעה של הזכאי בעצמו, נטישת ילדים במתקני האגף, גרימת נזק לרכוש, איום בפגיעה פיזית על עובדי האגף

#### 1) נקיטת צעדים במישור המנהלי

א) העובד יפסיק את הטיפול בזכאי מייד עם תחילת האירוע, יצא מן החדר, ויזעיק את המאבטח שימשיך את הטיפול בזכאי.  
העובד ידווח על כך לממונה באופן מיידי.

ב) הממונה, על פי שיקול דעתו (וככל שנדרש בהתייעצות עם נציג הקב"ט) רשאי להחליט על הרחקתו של הזכאי ממתקני האגף לתקופה של עד חצי שנה, ובהתאם לחומרת ההתנהגות החריגה.

ג) החליט הממונה על הרחקת הזכאי כאמור בסעיף 2 לעיל, יהיה עליו לשלוח הודעה בדואר רשום לזכאי על הרחקתו ממתקני האגף לתקופה שקבע. בהודעה יציין הממונה כי הזכאי רשאי להגיב בכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה.

העתק מן המכתב יישלח ללשכת סמנכ"ל וראש האגף, לקב"ט המשרד, לארגון נכי צה"ל, לר' היחידה לשירותי מינהל ולר' יחידת הבקרה. נוסח מכתב ההרחקה - נספח א' לנוהל זה.

ד) במקביל לשליחת המכתב בדואר רשום ייפנה הממונה לזכאי ויעדכנו טלפונית בדבר ההרחקה ודרכי ההתקשרות העומדות לרשותו בתקופת ההרחקה. כמו כן, יימסר לנכה שנשלח אליו מכתב בדואר רשום כאמור.

הממונה על פי שיקול דעתו – יפנה לנציג הקב"ט לבחינת הצורך בהוצאת מכתב אזהרה לזכאי בחתימת הקב"ט.

ה) במקרים של פגיעת הזכאי בעצמו או נטישת ילדים, על הממונה לדווח לפקידת הסעד ו/או לפסיכיאטר המחוזי.

ו) העבודה במתקנים בהם התרחש האירוע תופסק לזמן מה (משך הפסקת העבודה ייקבע עפ"י חומרת האירוע ע"י הממונה) לשם התכנסות העובדים למתן תמיכה הדדית.

יודגש: הרחקת הזכאי תיכנס לתוקפה לאחר שליחת ההודעה בדואר רשום.

#### 2) נקיטת אמצעים במישור הפלילי

א) במידה והאירוע התרחש במתקני האגף, יזעיק העובד את המאבטחים וידווח בע"פ ובהמשך בכתב לממונה. הממונה ידווח מיידי לסמנכ"ל ור' אגף שיקום נכים, לקב"ט ולארגון נכי צה"ל.

במידת הצורך יזמן הממונה את המשטרה ויעדכן מיידית את המאבטח.

ב) העובד המותקף ימלא הצהרה, המפרטת את השתלשלות האירוע ויחתום עליה. נוסח ההצהרה - נספח ב' לנוהל זה.

יובהר לעובד, שיהיה עליו לשתף פעולה עם נציגי המשטרה ככל שיידרש.

ג) הממונה יגיש תלונה במשטרה או לנציג המשטרה, בצירוף ההצהרה החתומה של העובד המותקף.

ד) במקרים של פגיעת הזכאי בעצמו או נטישת ילדים, על הממונה לדווח לפקידת הסעד ו/או לפסיכיאטר המחוזי.

ג. התנהגות אלימה כלפי עובד מחוץ למתקני המשרד הכוללת פגיעה בעובד, גרימת נזק לרכוש או איום בפגיעה פיזית על העובד ובני משפחתו – נקיטת אמצעים במישור הפלילי ובמישור המנהלי

1) במידה והאירוע התרחש מחוץ למתקני המשרד, יעביר העובד מיידית דיווח על כך לתחנת המשטרה המקומית ובמקביל יעביר דיווח לחפ"ק משהב"ט (טל' 03-6975244).  
העובד ידווח מיידית גם לממונה עליו.

2) הממונה ישלח מכתב בדואר רשום לזכאי המודיע לו כי הוא מורחק לתקופה של עד חצי שנה (בהתאם לשיקול דעתו ולפי חומרת האירוע) ממתקני האגף תוך מתן זכות תגובה לזכאי בכתב בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה.

העתק מן המכתב יישלח ללשכת סמנכ"ל וראש האגף, לקב"ט המשרד, לארגון נכי צה"ל, לר' היחידה לשירותי מינהל ולר' יחידת הבקרה.  
נוסח מכתב ההרחקה - נספח א' לנוהל זה.

במקביל לשליחת המכתב בדואר רשום ייפנה הממונה לזכאי ויעדכנו טלפונית בדבר ההרחקה ודרכי ההתקשרות העומדות לרשותו בתקופת ההרחקה. כמו כן, יימסר לנכה שנשלח אליו מכתב בדואר רשום כאמור.

נוסח מכתב ההרחקה - נספח א' לנוהל זה.

#### 5. חובת דיווח לקב"ט

עובד האגף ידווח מראש לקב"ט המתקן, בו הוא עובד, על פגישה מתוכננת בה עלולה להיווצר אלימות מצד הזכאי. הפגישה תתקיים במסגרת צוותית.

אם הובא לידיעתו של עובד מראש, שזכאי שכניסתו נאסרה מתכוון להגיע למתקני האגף, מחובתו ליידע את נציג קב"ט המתקן על כך.

## 6. הטיפול בזכאי במהלך הרחקת זכאי

- א. במהלך תקופת ההרחקה, תיאסר כניסתו של הזכאי למתקני האגף.
- ב. במהלך תקופת ההרחקה ימשיך הזכאי לקבל את הזכויות הניתנות לו עפ"י חוק, ויוכל לפנות במכתב/טלפון/פקס/דואר אלקטרוני לקבל תרופות, הפניות לרופאים וחופשת מחלה. בנוסף, ימשיך המחוז/המטה (לפי העניין) בטיפול בבקשות של הנכה לצורכי שיקום, תגמולים או הטבות שונות, למעט בקשות המחייבות התייצבות של הנכה לבדיקה בפני ועדה של האגף (כגון: ועדה רפואית, צר"מ).
- במקביל לשליחת המכתב בדואר רשום ייפנה הממונה לזכאי ויעדכנו טלפונית בדבר ההרחקה ודרכי ההתקשרות העומדות לרשותו בתקופת ההרחקה. כמו כן, יימסר לנכה שנשלח אליו מכתב בדואר רשום כאמור.
- ג. במקרים חריגים ביותר, ובאישור הממונה ובידיעת הקב"ט – ניתן לפגוש את הזכאי ליד עמדת המאבטח.

## 7. צוות מחוזי לטיפול ולמעקב אחר אירועים אלימים

- א. בכל מחוז ויחידה במטה יופעל צוות מעקב למניעת אלימות, בראשות הממונה (שהוא יו"ר הצוות) ונציגי החוליות.
- במקרי אלימות חריגים רשאי הממונה לזמן לדיוני הצוות את יו"ר המחוז הרלוונטי בארגון נכי צה"ל.
- במידת הצורך יצורף לצוות נציג הקב"ט.
- ב. הצוות יתכנס עפ"י הצורך וידון פעם בחודש בכל הפניות שהיו מעובדי המחוז, או היחידה בנושא אלימות.
- הצוות יקבע את המשך הטיפול הנכון בזכאי.
- הצוות יבדוק את נסיבות האירוע במטרה למנוע הישנות המקרה ולצורך הפקת לקחים לעתיד.
- במידה והצוות יגיע למסקנה לאחר בדיקת נסיבות האירוע כי הטיפול בזכאי היה לקוי, יופקו הלקחים והליקוי יתוקן תוך הנחיית העובדים בהתאם, לאחריו יצא מכתב לזכאי על תוצאות הבדיקה ותיקונה.
- במקרים בהם ימצא הצוות לנכון, יזמן הזכאי או נציג ממשפחתו על מנת לשמוע את גרסתו. במקרה זה ינוהל פרוטוקול של השימוע שנערך לזכאי ובהמשך יוציא הממונה מכתב לזכאי המודיע לו על אופן המשך הטיפול בו.
- ג. פרוטוקול מדיוני הצוות המחוזי יועבר לוועדת המעקב האגפית.

## 8. וועדת מעקב אגפית

א. וועדת מעקב אגפית – לעניין הוראה זו – המוסמכת לקיים מעקב אחר אירועים אלימים באגף ואופן הטיפול בהם, כדלקמן :-

(1) הוועדה תקיים מעקב אחר אירועים אלימים באגף ואופן הטיפול בהם, ובמידת הצורך תפיק לקחים למניעת אירועים דומים בעתיד.

(2) הוועדה תוודא שהטיפול באירועים אלימים מתנהל באופן אחיד במחוזות ויחידות האגף, ובמידת הצורך תנחה את בעלי התפקידים הרלוונטיים בהתאם.

(3) הוועדה תקבל באמצעות הקב"ט את סטאטוס הטיפול בתלונות, שהוגשו למשטרת ישראל.

(4) הוועדה מוסמכת להאריך במקרים חריגים, ומנימוקים שיירשמו, את תקופת הרחקתו של הזכאי לתקופה של עד שנה בהתייחס לחומרת ההתנהגות החריגה, ו/או במקרים של התנהגות אלימה חוזרת ונשנית מצד הזכאי.

## ב. הרכב הוועדה:

סמנכ"ל ור' אגף שיקום נכים/סגן ראש האגף וראש היחידה לשירותי שיקום – יו"ר

ר' היח' לשירותי מנהל – חבר

ר' יח' הבקרה – חבר

ע' לתפקידים מיוחדים – מרכזת הוועדה.

עפ"י שיקול דעת יו"ר הוועדה יוזמנו לדיון מנהל המחוז, ר' היחידה הרלוונטי, נציג אנ"צ, הזכאי ו/או נציג ממשפחתו, העובד הנפגע וכד'.

## ג. תדירות כינוס הוועדה

הוועדה תתכנס אחת לרבעון.

במקרים דחופים תתכנס הוועדה עפ"י הצורך.

משה צין

סמנכ"ל וראש אגף שיקום נכים

נספח א' – נוסח מכתב הרחקת נכה בגין התנהגות אלימה

מ ש ר ד                    ה ב י ט ח ו ן  
א ג ף                    ש י ק ו ם                    נ כ י ם  
מחוז שיקום \_\_\_\_\_  
תאריך: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_   
מס' תיק: \_\_\_\_\_  
סימוכין: \_\_\_\_\_

לכבוד:

מר/גב' \_\_\_\_\_

א.נ.,

הנדון: הרחקה ממתקני אגף שיקום נכים בגין התנהגות אלימה

שלום רב,

1. בתאריך \_\_\_\_\_ התנהגת באופן אלים כלפי עובדי האגף.

2. פרטי האירוע: -

---

---

---

---

3. משרד הביטחון/אגף שיקום נכים מוקיע כל סוג של התנהגות אלימה מצד הזכאים כלפי העובדים.

4. לאור האמור מעלה, ועפ"י נוהל "הטיפול באלימות כלפי עובדי האגף" באגף שיקום נכים, הוחלט להרחיקך ממתקני האגף למשך \_\_\_\_\_ ימים/חודשים. הרחקתך נכנסה לתוקפה ממועד שליחת מכתב זה ב"דואר רשום".

לידיעתך, במהלך תקופת ההרחקה :-

א. תיאסר כניסתך למתקני האגף.

ב. תקבל את הזכויות הניתנות לך עפ"י חוק, ותוכל לפנות לאגף שיקום נכים באמצעות פנייה למוקד הטלפוני, שליחת פקס או במכתב או בדואר אלקטרוני - ולקבל תרופות, הפניות לרופאים וחופשות מחלה ואת השירותים השונים להם הינך זכאי על פי נכותך .  
בקשותיך לצורכי שיקום, בנושאי תגמולים או הטבות שונות ימשיכו להיות מטופלות ע"י המחוז/המטה (לפי העניין) – למעט בקשות המחייבות התייצבותך בפני ועדה של האגף.

5. הינך רשאי להגיב בכתב בתוך 14 יום מיום קבלת הודעת ההרחקה למנהל המחוז.

**ב ב ר כ ה ,**

**שם :**

**תפקיד : מנהל המחוז/ר' היח'**

#### **העתקים (\*)**

סמנכ"ל ור' אגף שיקום נכים

קב"ט משרד הביטחון

ר' מחוז \_\_\_\_\_ בארגון נכי צה"ל

ר' היחידה לשירותי מנהל

ר' יחידת הבקרה

(\*)הערה : במקרים של פגיעת הזכאי בעצמו או נטישת ילדים – יש לדווח גם לפקידת הסעד

ו/או לפסיכיאטר המחוזי.

נספח ב' – טופס דיווח  
דיווח על התנהגות אלימה, פגיעה של הזכאי בעצמו, נטישת ילדים במתקני האגף,

גרימת נזק לרכוש, איום בפגיעה פיזית על עובדי האגף

שם הנכה: \_\_\_\_\_

מס' תיק: \_\_\_\_\_

מחוז: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

תאריך האירוע: \_\_\_\_\_

שעת האירוע: \_\_\_\_\_

מקום האירוע: \_\_\_\_\_

תיאור האירוע:

---

---

---

תיאור הפגיעה/נזק:

---

---

---

אופן הטיפול באירוע:

---

---

---

**הגורמים אליהם דווח האירוע:**

- \_\_\_\_\_ [ ] משטרה: מס' אירוע
- \_\_\_\_\_ פרטי השוטר/ת מוקדן/נית
- \_\_\_\_\_ [ ] מנהל מחוז/מנהל יחידה
- \_\_\_\_\_ [ ] עו"ש מטפל
- \_\_\_\_\_ [ ] רופא מחוזי
- \_\_\_\_\_ [ ] פסיכיאטר מטפל(\*)
- \_\_\_\_\_ [ ] פסיכיאטר מחוזי(\*\*)

**(\*) במידה והנכה מוכר על נפש.  
(\*\*) במידת הצורך.**

**הערות:**

---

---

---

\_\_\_\_\_ תפקיד

\_\_\_\_\_ שם פרטי ושם משפחה

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ מס' טלפון במשרד/פלאפון

**העתקים:**

מנהל מחוז שיקום \_\_\_\_\_  
ר' יח' \_\_\_\_\_ (עפ"י הצורך)  
סמנכ"ל ור' האגף