


מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"חים	משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל	
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה		
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 1 מתוך 6	סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל	


חוזר מנכ"ל – התמודדות שירותי הרווחה עם נגיף הקורונה – הנחיות להפעלת השירותים בקהילה והמש"חים – חוזר מס' 38

1. כללי

- 1.1. מגפת הקורונה דורשת משירותי הרווחה לספק מענים מהירים ויעילים בהתאמה להנחיות משרד הבריאות.
- 1.2. המחלקות לשירותים חברתיים ומרבית המסגרות והתכניות בקהילה ממשיכות לפעול ומחויבות להתאים עצמן להוראות החוק, צווים, תקנות, חוזרי מנכ"ל, הנחיות משרד הבריאות, תוך שמירה על בריאותם של נותני ומקבלי השירותים ומתן מענה הולם לצרכיהם.
- 1.3. חוזר זה נועד להנחות את פעילות שירותי הרווחה בקהילה (מחלקות לשירותים חברתיים, מסגרות ותכניות בקהילה) באשר להתנהלות בהתאם להנחיות משרד הבריאות המתעדכנות מעת לעת.
- 1.4. המסגרות בקהילה נבדלות זו מזו במתכונת הפעילות וסוגי ההתערבויות והמענים הניתנים בהן. נוהל זה מתייחס להיבטים רוחביים הרלוונטיים למרבית שירותי הרווחה בקהילה. הנחיות משלימות ביחס למתכונת הפעילות במסגרות השונות ואופני הפעלת השירות ומתן המענים בתקופה זו יתפרסמו, ככל שיידרש, על ידי המינהלים המקצועיים.
- 1.5. יש לציית להנחיות משרד הבריאות בנוגע לנסיעה וחזרה לחו"ל ובפרט להקפיד הקפדה יתרה על משך הבידוד הנדרש והעמידה בתנאים ליציאה מבידוד.
- 1.6. בשלב זה ועד להנחיה אחרת, אין להתנות קבלת שירותי רווחה בהצגת תעודת מתחסן, מחלים או תוצאות בדיקה שלילית. מובהר כי הוראה זו אינה חלה על מלווים של מקבלי שירות או מבקרים, ספקים ונותני שירותים, אלו יידרשו להציג תעודת מתחסן או תעודת מחלים או בדיקת PCR, שנעשתה עד 72 שעות טרום הכניסה או בדיקה מהירה שנעשתה עד 24 שעות טרום הכניסה.
- 1.7. מובהר כי על אף שיעור המתחסנים הגבוה, על מנת לעצור את מגמת העלייה בחיפוף התחלואה, יש להקפיד הקפדה יתרה על ההנחיות שלחלן ובראשן המשך עטיית מסיכות בכל שעות הפעילות ושמירה, ככל הניתן, על שמירת המרחק.
- 1.8. חל איסור על הבאת ילדים של עובדים או של כל אנשי צוות למסגרות.
- 1.9. חוזר זה מחליף ומבטל את חוזרי מנכ"ל קודמים בהם הנחיות התנהלות לאור הקורונה למסגרות בקהילה של המשרד.

2. הנחות עבודה

- 2.1. מכלול השירותים בקהילה מחויבים לפעול לפי הוראות החוק, תקנות, צווים, חוזרי המנכ"ל והנחיות משרד הבריאות המתעדכנות מעת לעת.
- 2.2. תרחיש הקורונה הינו תרחיש משתנה ולא צפוי. על כן, ייתכנו שינויים, התאמות, הבהרות ועדכונים על ציר הזמן.
- 2.3. נדרשים מאמצים ופעולות להקפדה על שמירת בריאותם של נותני ומקבלי השירותים.

מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"חים	 משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 2 מתוך 6	

- 2.4. המסגרות בקהילה יתאימו את פעילותן ואת אופני מתן השירותים בזמן מגפת הקורונה הן כדי לשמור על בריאות מקבלי ונותני השירות והן כדי לספק את המענים המיטביים עבורם.
- 2.5. המחלקה לשירותים חברתיים אחראית למימוש הנחיות אלו בשירותים הישירים הניתנים על ידי ולוודא כי ההנחיות מיושמות בשירותים שהיא מפעילה באמצעות התקשרות עם גורם מפעיל. לגורמים מפעילים (הן בשירותים בהתקשרות ישירה של המשרד והן בשירותים הניתנים בגין התקשרות של הרשות המקומית) אחריות ישירה למימוש ההנחיות.
- 2.6. נהלי המשרד ובכללם חוזר מנכ"ל זה כפופים לתקנות, לצווים ולהנחיות משרד הבריאות המתעדכנות מעת לעת.
- 2.7. חיסון מפחית את הסיכון להדבקה אך אינו מונע אותה ויעילותו נמוכה יותר בקרב קשישים ומדוכאי חיסון. החיסון מפחית את הסיכון לתחלואה קשה אך עדיין העלייה בתחלואה הקשה מתמידה ומחייבת נקיטת אמצעי זהירות. נוכחות מוטציות חדשות, המתאפיינות בכושר הדבקה גבוה ופוגעות גם באוכלוסיות צעירות יותר שעד עתה נפגעו פחות, מהוות שיקול נוסף לנקיטת זהירות.

3. הגדרות


- 3.1. שירותים בקהילה - שירותים המיועדים בעיקרם למקבלי שירות המתגוררים בביתם הניתנים על ידי המחלקות לשירותים חברתיים או על ידי גורם מפעיל שהמחלקה יצרה עמו התקשרות או על ידי גורם מפעיל שהמשרד נמצא בהתקשרות ישירה עמו.
- 3.2. טיפול במסגרת רווחה - שירות הניתן לאדם על ידי משרד הרווחה או מטעמו על ידי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות או מטעמן.
- 3.3. התערבות ביתית - ביצוע התערבות עם מקבל שירות ו/או משפחתו בסביבתו הטבעית (בביתו).
- 3.4. מסגרות שהייה - מסגרות בהן מקבלי השירות שוהים במשך מספר שעות ביום ומקבלים בהם מענים טיפוליים, העשרה, הזנה וכד'.
- 3.5. עבודה מרחוק - מפגשים עם מקבלי השירות באמצעים מקוונים.
- 3.6. עבודה פרטנית - מפגש טיפולי המתקיים בין נותן השירות לאחד עד שניים ממקבלי השירות, למעט אנשים הגרים באותו בית. מונח זה רלוונטי לשירותים בהם מתכונת הפעילות בזמן הקורונה כוללת עבודה פרטנית עם מקבל השירות.
- 3.7. עבודה קבוצתית - מפגש טיפולי בו נפגש נותן השירות עם מספר מקבלי שירות. מונח זה רלוונטי לשירותים בהם מתכונת הפעילות בזמן הקורונה כוללת עבודה קבוצתית עם מקבלי השירותים.

4. הנחיות רוחביות למתן שירותים בקהילה


ההנחיות להלן מתייחסות להיבטים רוחביים של מתן השירות ומתכונת הפעילות בשירותים השונים במשרד.

4.1. כללי – שמירה על בריאות אישית, היגיינה וניקיון

במכלול השירותים הניתנים, יש להקפיד על הנחיות הבריאות לשמירה על היגיינה וניקיון:

מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"חים	 משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 3 מתוך 6	

- 4.1.1 יש להציב שלטים בכניסה וברחבי המבנה (המכוונים הן לעובדים והן למקבלי השירות) בנושא חובת עטיית מסיכה השמירה על ההיגיינה והניקיון במקום.
- 4.1.2 יש להקפיד על נטילת ידיים לאורך הפעילות וחיטוי הציוד והריהוט.
- 4.1.3 יש להקפיד על הימצאות עמדות שטיפת ידיים, סבון ידיים, נייר לניגוב, כפפות (לצרכים שהוגדרו), מטליות לחיטוי משטחים ועמדות עם חומר חיטוי ע"ב אלכוהול זמינות.
- 4.1.4 על כלל נותני ומקבלי השירות לעטות מסיכות פה-אף במשך כל שעות הפעילות. יודגש כי חובת עטיית מסיכה חלה על כל אדם מגיל שבע ומעלה ובמשך כל הפעילות ואינה חלה על אדם 'שמחמת מוגבלות נפשית, שכלית או רפואית מתקשה באופן משמעותי או שנמנעת ממנו עקב מוגבלותו האמורה, לכסות את הפה ואת האף". בפעילות המתקיימת בשטח פתוח לא חלה חובת עטיית המסיכה, למעט ביחס לאנשים שאינם מחוסנים, נדרשים לעטות מסיכה גם בשטח פתוח. יתר החובות מתקיימות גם בפעילויות אלו ויש להקפיד עליהן ביתר שאת.
- 4.1.5 מומלץ להקפיד על שמירת מרחק של 2 מטרים האחד מהשני, ככל האפשר.
- 4.1.6 מומלץ להימנע ממגע פיזי בין אנשים שאינם בני אותו תא משפחתי, כגון חיבוקים ולחיצות ידיים.
- 4.1.7 מומלץ להקפיד על פתיחת דלתות שלא ישירות באמצעות כף היד (אפשר למשל באמצעות החזקת ממחטה או נייר).
- 4.1.8 יש לאוורר את החלל באופן מקסימלי, כולל פתיחת חלונות. ככל הניתן ובהתאם לתנאי מזג האוויר, מומלץ לקיים את הפעילות באוויר הפתוח.
- 4.1.9 לפני כל פעילות יתבצע חיטוי של ציוד שבשימוש במהלך הפעילות. במהלך הפעילות, אם הציוד עובר מיד ליד יש לחטאו באמצעות מטליות המיועדות לכך. הנחיות ספציפיות בנושא החיטוי מופיעות באתר משרד הבריאות: <https://www.health.gov.il/hozer/bsv-165611020.pdf>.
- 4.1.10 לא ייכנס למבנה נותן או מקבל שירות עם תסמיני קורונה. בין היתר, חום של 38 ומעלה ו/או שיעול או תסמינים נשימתיים, עייפות, אובדן חוש טעם וריח, כאבי גרון וכו', בין אם הוא מחוסן או מחלים ובין אם לאו וכן עובדים או מקבלי שירות שנדרשים בבידוד או חולים מאומתים.
- 4.1.11 במידה במהלך הפעילות נותן או מקבל שירות חש ברע, יש לבדוד אותו משאר הנוכחים ולהעבירו לקבלת טיפול רפואי או להחזירו לביתו עד לשלילת הסיכון שחולה בקורונה (הצגת תשובה שלילית). האמור יחול על כלל האנשים בין אם הם מחוסנים/מחלימים ובין אם לאו.
- 4.2 קבלת קהל במחלקות לשירותים חברתיים
- 4.2.1 תותר קבלת קהל במחלקות לשירותים חברתיים בכפוף להנחיות משרד הבריאות.
- 4.2.2 כמות השוהים המירבית במרחב אינה מוגבלת כיום, אולם מומלץ לשמור ככל הניתן על מרחק בין אנשים והעדפה לפעילות באוויר הפתוח או בחללים גדולים ומאווררים ככל הניתן.

מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"חים	 משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 4 מתוך 6	

4.2.3. מומלץ, ככל הניתן, לשמור על מרחק 2 מטרים בין מקבל השירות לבין נותן השירות ובין מקבלי שירות שונים שאינם בני אותו תא משפחתי.

4.3. כניסה של מקבל שירות למבנה השירות

4.3.1. מקבל השירות נדרש בעטיית מסיכת אף ופה במשך כל השהות במקום (כמפורט, בכפוף לסייגים המפורטים בסעיף 4.1.4 לעיל).

4.3.2. הפרה של כללי המיגון (עטית מסיכת פה ואף) במהלך השהות במקום תאלץ את נותני השירות להפסיק במתן השירות והוצאת מקבל השירות מהמבנה. עמידה בכללי המיגון תאפשר המשך מתן השירות.

4.4. עובדים ונותני שירותים

4.4.1. כניסה ויציאת העובדים אל וממסגרות בקהילה עשויה, אף היא, להוות מקור הדבקה. הצורך לאזן בין החובה להגן על מקבלי השירות בכלל ועל אלו שבסיכון בפרט מול בחירת העובד שלא להתחסן, מחייב נקיטת אמצעים להפחתת הסיכוי להדבקה במסגרות ובמבני מתן השירותים. לפיכך, עובדי מסגרות בקהילה שאינם מחוסנים או מחלימים, נדרשים לבצע פעמיים בשבוע בדיקות קורונה PCR או בדיקה מהירה ממקור רשמי מדי יום.

4.4.2. עובדים שאינם חשים בטוב לא יגיעו למקום העבודה, בין אם הם מחוסנים/מחלימים ובין אם לאו, ויעדכנו את מנהלם במצבם. במידה ובמהלך הפעילות אחד העובדים חש ברע, יש לבדוד אותו משאר הנוכחים להעבירו לטיפול רפואי או להחזירו לביתו. העובד יחזור לעבודתו רק לאחר ביצוע דיגום ובכפוף לקבלת תוצאה שלילית.


4.4.3. על כל העובדים לעטות מסיכה לאורך כל שעות הפעילות במסגרת, למעט בזמן שהייה בחדר לבד או עם שותף קבוע לחדר או בעת קיום פעילות בשטח פתוח ויקפידו על הנדרש בהוראות הדין. על אף האמור, עובדים שאינם מחוסנים יעטו מסיכה גם בעת פעילות בשטח פתוח. כמו כן, עובדים מחוסנים במגע קרוב עם אנשים בסיכון, יעטו מסיכה גם בעת שהייה בשטח פתוח.

4.4.4. על אנשי הצוות להימנע ככל הניתן מהתכנסות בחדרי שתייה ומטבחונים.

4.4.5. המחלקות לשירותים חברתיים ישקלו לבצע במידת הצורך התאמות באופני עבודת צוות העובדים. התאמות אלו יכולות לכלול מתן אפשרות לעבודה מרחוק (כולל מהבית), פיזור העובדים במיקומים שונים ברשות ושינויים נוספים באופני עבודת הצוות הנדרשים כדי לצמצם ככל הניתן את הסיכון להדבקה בקורונה והכל בהתאם להנחיות הרשות המקומית.

4.5. ביקורי בית או התערבות ביתית

4.5.1. ככל שיש צורך בקיום ביקור בית, יש לעשות זאת בתיאום ואישור של מקבל השירות. חובה זו לא תחול במקרים בהם הכניסה נדרשת לצורך הפעלת סמכות על פי דין.

מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"מים	 משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 5 מתוך 6	

סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

- 4.5.2. ככל שיש צורך בקיום ביקור בית, יש לעשותו תוך הקפדה על הכללים המפורטים בסעיף 4.1.2.
- 4.1.6 לרבות שמירת מרחק של 2 מטרים ככל הניתן, עטיית מסיכות, שטיפת ידיים וחיתוין ואוורור החדר.
- 4.5.3. ככל שיעשה שימוש בחפצים של הבית, על נותן השירות להצטייד במגבונים כדי לחטא את הציוד אשר יעשה בו שימוש.
- 4.5.4. אין להיכנס לביתו של אדם חולה או שצריך להיות בבידוד. ככל שעולה צורך דחוף לנקיטת פעולות רווחה בביתו של אדם כאמור, ניתן לעשות זאת בהתאם להנחיות המיגון ועל פי נוהל משרד הבריאות שכותרתו "נוהל כניסת עובד חיוני לבית בו שוהה חולה או מבודד" מיום 31.1.2021 ויש לערב את הפיקוח המחוזי באופן מיידי.

4.6. ועדות מקצועיות


אין מניעה לקיים וועדות מקצועיות (כגון ועדות תכנון טיפול והערכה, ועדות השמה וכד') בכפוף להנחיות משרד הבריאות. בעת השתתפות גורמים שאינם עובדי משרד/מחלקה לשירותים חברתיים/מסגרת רווחה, ככל הניתן, השתתפותם תהיה באמצעים מקוונים.

4.7. עבודה פרטנית עם מקבל שירות

בעבודה פרטנית עם מקבלי שירות יחולו ההנחיות המפורטות בסעיף 4.1 ו-4.5 לעיל. ככל שהעבודה נעשית תוך שמירה על מרחק של 2 מטרים לפחות, ניתן לוותר על עטיית המסיכה. בטיפול פרטני בקטין, כאשר מעצם טיבו של הטיפול יש לקיימו בקרבה גדולה יותר בין המטופל למטפל, ניתן לקיימו גם בלא עטיית מסיכה על ידי מקבל השירות ובלא שמירת המרחקים הנזכרים לעיל.

4.8. הפעלת מסגרות שהייה

- 4.8.1. מספר המשתתפים במסגרת שהייה, הכולל את מספר אנשי הצוות, יהיה כפוף להנחיות משרד הבריאות, בכפוף להקפדה על ההוראות בסעיפים 4.1 ו-4.3 לעיל. מומלץ לצמצם ככל האפשר את הפעילות בקבוצות גדולות.
- 4.8.2. לפני הגעת מקבלי השירות למסגרת יש לוודא שאין חולים בבית בו מתגורר מקבל השירות, ושלא חלה עליהם חובת בידוד ו/או שאינם סובלים מתסמינים וזאת בין אם הם מחוסנים/מחלימים ובין אם לאו.
- 4.8.3. יש ליידע את האפוטרופוסים והאומנים (לגבי ילד שבאומנה) בדבר האחריות והחובה שלהם לעדכן מידית על כל שינוי סטטוס שיחול אצלם בנושא הבידוד/ או החשיפה של מי מבני המשפחה לנגיף, או תסמינים של מי מבני המשפחה של המחלה.
- 4.8.4. מומלץ להקפיד, ככל הניתן על מרחק של לפחות 2 מטרים בין הנמצאים במסגרת במהלך יום הפעילות. בתחילת כל יום פעילות יונחו מקבלי השירות בנוגע לכללי התנהגות למניעת הדבקה.
- 4.8.5. מומלץ לשבץ את נותני ומקבלי השירות בקבוצות קבועות ככל האפשר.

מס' נוהל: 2020-003 (חוזר מס' 38 – עדכון מס' 1)	שם הנוהל: הפעלת השירותים בקהילה והמש"מים	משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים חוסן חברתי לישראל 
תאריך הוצאה ראשוני: 22.7.2021 תאריך כניסה לתוקף: 22.7.2021	גורם אחראי: מינהל איכות פיקוח ובקרה	
תאריך עדכון אחרון: 22.8.2021	עמוד 6 מתוך 6	סוג הנוהל: חוזר מנכ"ל

4.9. עבודה קבוצתית עם מקבל שירות

- 4.9.1. בשירותים בהם מתכונת הפעילות כוללת עבודה קבוצתית, ניתן לקיים אותן בכפוף להנחיות הרשויות לעיל תחת הכותרת של התנהלות מול מקבלי שירותים.
- 4.9.2. מומלץ להקפיד ככל האפשר על השתתפות של אותם מקבלי ונותני שירות בקבוצות קבועות.
- 4.9.3. מומלץ לצמצם ככל האפשר את הפעילות בקבוצות גדולות.
- 4.9.4. מומלץ לשמור על מרחק של 2 מטרים האחד מהשני, ככל הניתן, כאשר חלונות החדר פתוחים והמשתתפים עוטים מסיכה כנדרש.

4.10. הזנה במסגרת/בשירות

- 4.10.1. בעת הזו חדרי האוכל פתוחים, אולם יש לצמצם את כמות האוכלים יחד, בין אם ביצירת אכילה במשמרות או על ידי שמירת מרחק, ככל הניתן. מומלץ לשמור על שותפים קבועים לאכילה כדי לצמצם את ההדבקות.
- 4.10.2. אנשים המגישים את האוכל יעטו מסיכות וכפפות שתוחלפנה מעת לעת.
- 4.10.3. הסרת המסיכה תותר רק בחדר האוכל לצורך אכילה.
- 4.10.4. בתום אכילת המזון, כל נוכח ככל שמסוגל, יארוז את חפציו והפסולת שלו, כולל ניקוי הסביבה הקרובה בה סעד וישליכה לפח.
- 4.10.5. על אנשי הצוות לוודא כי לפני הארוחה ובתום הארוחה כלל הנוכחים יקפידו לשטוף ידיים ולעטות בחזרה מסיכה.

4.11. הסעות למסגרות

- 4.11.1. בכלי תחבורה שניתן לפתוח בו חלונות, הנסיעה תהיה בחלונות פתוחים ככל האפשר; כלי התחבורה ינוקה ויחוטא פעם ביום לפחות, כולל ניקוי יסודי של משטחים שאנשים באים איתם במגע כגון ידיות אחיזה, עמודים וכיוצא בהם; ככל האפשר, יש לשמור על עקביות בסדר ישיבתם של מקבלי השירות כך שתישמר הקביעות של זוגות היושבים משני צדי המעבר.
- על אף האמור לעיל, נסיעות במוניות יתקיימו על פי הנחיות משרד הבריאות לגבי נסיעה במונית, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 4.11.2. כל אדם שעולה להסעה מחויב בעטיית מסיכה (בכפוף לחריגים שהוזכרו בסעיף 4.1.4 לעיל). בעליה להסעה יוצב תכשיר לחיטוי ידיים.
- 4.11.3. יש לשבץ את מקבלי השירות המגיעים בהסעות בקבוצות הסעה קבועות ככל האפשר.

סיגל מורן
מנהלת כללית

