

חמישה טיפים למפגש ראשון עם מקבל שירות חדש

תיאום הציפיות עם האדם, ועם בני משפחתו המעורבים (אם יש) הוא חיוני, ויכול לסייע רבות בפירוק התנגדויות, ובביסוס שיתוף פעולה הדדי. המפגש הראשון עם מקבל השירות צריך להיות מוקדש למטרה זו, אבל באופן טבעי ומובן, הוא מלווה לעיתים קרובות בחששות רבים מצד מקבל השירות, ולפעמים גם בכעס והתנגדות לעצם המינוי. אז הנה חמישה טיפים שיעזרו לכם לעבור את המפגש הראשון בהצלחה.

בואו מוכנים ועם חיוך

הגיעו לפגישה, לאחר שקראתם את צו המינוי, התסקיר / הדו"ח הסוציאלי וכל מידע אחר שהצלחתם לאסוף. ככל שתדעו יותר על האדם, טרם הפגישה, כך יהיה קל יותר לייצר עמו שפה משותפת

- מומלץ לצרף לפגישה את גורמי הטיפול ברווחה, בני משפחה מעורבים (אם יש), או גורם טיפולי אחר שהאדם מכיר.
- במידת האפשר, רצוי לצרף גם את הנציג/ה המבקר/ת, על מנת שיוכלו להכיר זה את זה.
- מומלץ לברר מראש מהי שפת האם של האדם, וככל שמתאפשר, לצרף לפגישה אדם הדובר את השפה.

**ככלל, אין לקיים פגישה ראשונה לבד,
זאת על מנת למנוע מצבי סיכון במקרה של אלימות.**

הסבירו למה אתם כאן

ציינו שהמינוי ניתן, על פי חוק, בהמלצה של עו"ס ובהתאם להחלטה של בית המשפט, וכי ההחלטה הזו מחייבת את שני הצדדים. מומלץ להציג את צו המינוי ואף להשאיר עותק בידי מקבל השירות. הסבירו לאדם שתפקידנו לדאוג, להגן ולפעול לטובתו, ולהדגיש כי חשוב לנו מאד לשמוע את דעתו ולכבד את רצונו. הדגישו כי לאורך כל תקופת המינוי אנו מקפידים לפעול בהתאם לנהלים ולדרישות החוק, אשר נועדו להגן על האדם שמונה לו אפוטרופוס ולהבטיח שזכויותיו לא יפגעו.

הבהירו איך זה עובד וציירו תמונת עתיד

- **ציירו תמונת עתיד:** השתדלו להסביר לאדם, בשפה פשוטה ומובנת, ובהתאם ליכולתו, מה צפוי להשתנות בחייו עקב המינוי, ומה צפוי להישאר כשהיה. ספרו מה נכלל בסל השירותים שלנו ומה לא.
- **הסבירו כי במרכז נפתח חשבון ייעודי,** אליו מגיעות ההכנסות מהביטוח הלאומי, ומקצבאות נוספות. המרכז דואג לתשלום ההוצאות הקבועות והמזדמנות, בהתאם לתכנית התקציבית.
- **הסבירו כי התכנית התקציבית, נקבעת בהתאם לרצונו ולצרכיו,** ובכפוף ליכולתו הכלכלית של מקבל השירות, והיא תגובש בשיתוף עם האדם ועם הגורמים המטפלים.
- **עדכנו אודות שגרת הביקורים** וספרו על / הציגו את הנציג/ה המבקר/ת,
- **הסבירו אודות שכר הטרחה.** ציינו כי גובה שכר הטרחה נקבע לפי פרמטרים שונים, וכי במצבים מסוימים, ובהתאם למבחן הכנסות, משרד המשפטים מממן אותו. הסבירו כי לאחר ריכוז הנתונים, תוכלו לעדכן את מקבל השירות אם הוא זכאי למימון או לא.
- **השאירו דף מידע ופרטי התקשרות,** שלכם ושל הנציג/ה, והסבירו למי יש לפנות במקרה חירום.

הסבירו לאדם את זכויותיו

הסבירו שהחוק קובע כי לכל אדם אשר לו אפוטרופוס יש זכויות, וכי תפקידכם לסייע לאדם למצות אותן.

הדגישו כי כל החלטה מהותית לגביו, תתבצע, ככל שניתן, במשותף ובהתאם לרצונו. במקרה של התנגדות חריפה למינוי, חשוב להסביר לאדם כי לזכותו עומדת גם האפשרות לערער על המינוי בבית המשפט, ובמידה והוא מעוניין בכך הפנו אותו לקבלת סיוע משפטי.

הקשיבו, שאלו שאלות, ותעדו

כבכל מפגש או שיחה עם מקבל השירות, הקפידו להיות קשובים וערניים לדברים שנאמרים וגם לדברים שלא נאמרים.

הפגינו רגישות, והפעילו שיקול דעת, מה נכון לשאול ומתי.

התעניינו קודם כל ברצונותיו ובצרכיו. שאלו על סדר יומו, מה חסר לו ואיך אפשר לסייע לו. ורק לאחר מכן, בקשו את המידע והמסמכים הדרושים להשלמת האינטייק, וערכו את הבירורים בענייני הרכוש. אינוונטר מומלץ לבצע, בתיאום וברשות מקבל השירות כמובן, רק בסיום הפגישה. הקפידו לתעד את מהלך הפגישה, הנושאים שעלו בשיחה, רצונו של מקבל השירות כפי שהביע אותו, והחלטות שהתקבלו (במידה והיו כאלה).

בהצלחה!

