

לי שבט תשפ"ו  
17 פברואר 2026

## מפרט השירותים לליווי משפחות שכולות – השירות הלאומי אזרחי

### 1. כללי

- 1.1. רשות השירות הלאומי-אזרחי פונה לקבלת הצעות עבור ליווי שוטף של משפחות שכולות של מתנדבים שנפטרו בעת שירותם במסגרת השירות הלאומי אזרחי. נכון להיום ישנן 45 משפחות שכולות. ממוצע הפטירה בשנה הוא כ-4 מתנדבים.
- 1.2. השירות יינתן בכל רחבי הארץ, ממטולה ועד אילת, לרבות מקומות מרוחקים ולרבות יו"ש.
- 1.3. הספק רשאי לבצע את השירותים באמצעות מלווה אחד אשר ייתן מענה בכל רחבי הארץ, או באמצעות עד 3 מלווים, תוך שמירה על הקצאת מלווה קבוע למשפחה (ללא החלפה בין המלווים). בכל מקרה הספק ידאג לגיבוי בעת הצורך ולהחלפת המלווה במקרה של היעדרות (מחלה, מילואים או כל סיבה אחרת), כך שתישמר רציפות במתן השירותים.

### 2. מפרט השירותים הנדרשים

#### 2.1. ליווי משפחות שכולות

ליווי המשפחות השכולות דורש נייחות וזמינות גבוהה לניהול אירוע פטירה, לרבות:

- 2.1.1. ליווי המשפחה יחד עם גורמי הטיפול בגוף המוכר ובמקרה הצורך גם עם גורמים בגוף המפעיל, מרגע היוודע דבר הפטירה ועד לאחר השבעה.
- "גוף מוכר": הגוף האמון על המתנדב במהלך שירותו. קיימים 8 גופים כאלה ועוד גוף מתפעל לחברה החרדית.
- "גוף מפעיל": מקום השירות בפועל לדוג' משטרה, בית חולים וכו'.
- 2.1.2. הנחיה וליווי הצוות המקצועי בגוף המוכר.
- 2.1.3. נוכחות בהלוויות, שבעות וימי אזכרה שנתיים.

## רשות השירות הלאומי אזרחי

2.1.4. קשר טלפוני שוטף עם המשפחות וליווי באירועים.

2.1.5. המלווה יספק מענה טיפולי ראשוני למשפחות השכולות.

2.1.6. המלווה ישתף פעולה עם רשויות, גופים מוכרים, גופים מפעילים וצוותים מקצועיים רלוונטיים.

### 2.2. הכשרות והדרכות במסגרת ימי עיון מקצועיים

במסגרת השירותים הרשות תקיים בכל שנה יום עיון מקצועי לצוותי הגופים המוכרים, במסגרתו הזוכה יידרש להעביר תוכן מקצועי לרבות הכשרות חוסן, מעגלי שיח והרצאות רלוונטיות.

### 2.3. תחקור אירועים והתערבות במצבי משבר אקוטיים

2.3.1. הזוכה ינהל תחקור מקיף עבור מקרי פטירה הדורשים התייחסות מיוחדת וכן עבור מצבי משבר של המשפחה הדורשים סיוע מקצועי נוסף.

2.3.2. הזוכה יהיה אחראי על איסוף, רישום ותיעוד פרטי האירוע, וכן יסייע לרשות השירות הלאומי-אזרחי לעניין הפקת לקחים ומסקנות.

### 2.4. ארגון והעברת מעגלי תמיכה

מעת לעת ייחשפו לדבר הפטירה מתנדבים ומתנדבות בשירות הלאומי שהיו עדים לאירוע או שהכירו את הנפטר / היו עימו בקשר קרוב. על הזוכה לקיים מעגלי תמיכה לקבוצה של עד 10 משתתפים למשך כ-4 שעות למפגש. מספר המפגשים ייקבע בהתאם למקרה.

### 2.5. ליווי הקמת אתר הנצחה

2.5.1. רשות השירות הלאומי-אזרחי עתידה להקים אתר הנצחה מקוון בו יונצחו הנפטרים לאורך השנים. האתר יוקם במסגרת התקשרות אחרת, ועל הזוכה ללוות את אותה ההתקשרות בהיבטים של סיוע בבניית אפיון האתר, חוויית המשתמש, ייעוץ מקצועי לנוסחים בהיבטי השכול שייכללו באתר ועוד נושאים הקשורים להצגה ויזואלית מכובדת של הנצחת הנפטרים.

2.5.2. על הזוכה להשתתף מעת לעת בפגישות תוכן של האתר ולסייע באישור תוצרים, נוסחים וכו'.