



הלב פתוח לרווחה

מדינת ישראל  
**משרד הרווחה והשירותים החברתיים**  
 האגף לשירותים חברתיים ואישיים  
 השירות לזקן



11 באוקטובר, 2012

לכבוד  
 ועדת המכרזים  
**משרד הרווחה והשירותים החברתיים**

**הקמת קו סיוע טלפוני לניצולי השואה ובני משפחתם**  
**של משרד הרווחה והשירותים החברתיים**  
**במיזם משותף עם עמותת ער"ן – עזרה ראשונה נפשית**

אנו פונים אליכם בהמשך ובהתאם להנחיית מנכ"ל המשרד, מר נחום איצקוביץ, להקים מיזם משותף עם עמותת "ער"ן שמטרתו הינה הפעלת קו הסיוע שלעיל. בידי המשרד 50% מעלות הפרויקט לארבע שנים 2013 עד 2016 ועד בכלל.

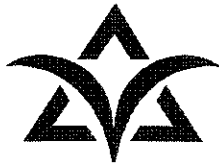
**הרקע**

בישראל חיים היום כ- 200,000 ניצולי שואה. יחד עם ילדיהם, שהם "דור שני לשואה", מדובר בכמיליון איש בישראל הסובלים מנזקי השואה. לפי מחקרי מעקב שונים, רבים מהניצולים סובלים מתופעות של הפרעה פוסט-טראומטית, (PTSD) תגובות אבל ממושכות ולא מעובדות, המביאות לקושי בהתמודדות עם קשיי החיים והאובדנים הנוספים איתם מתמודדים זקנים (התאלמות, אובדן חברים/בני משפחה, ירידה בתפקוד, הזדקקות לעזרת הזולת וכו'). כמו-כן, ניצולי השואה הזקנים סובלים בשיעור גבוה בהרבה מכלל הזקנים מתחושת בדידות קשה ומבעיות שינה ומצבי חרדה. כמו כן, המחקרים מצביעים על תופעת ההעברה הבין-דורית של טראומות ההורים לילדים ואף לנכדים.

כיום, הגיל הממוצע של ניצולי השואה בארץ הוא 84. חלקם, עקב גילם המתקדם ומצבם הפיזי/או הנפשי הירוד, אינם יוצאים מהבית כלל, או מעט מאד; חלקם אינם מסוגלים לבקש עזרה באמצעים הישירים העומדים היום לעזרתם עקב בושה, תחושת אשמה קשה על אירועי העבר, פחד שלא יאמינו לסיפורם, שערך וכבודם ירמסו אם ישתפו בקשייהם ורגשותיהם הקשים. מאידך, הצורך שלהם בתמיכה ואזן קשבת עצום, ואנו רואים שטיפול נפשי עוזר גם לניצולים מאד מבוגרים להתמודד עם קשיי החיים, ביחסים עם בני משפחתם ואף מאפשר לאלה ששתקו ולא ספרו את סיפורם לאיש – לספרו ולהעביר לדורות הבאים ולעולם כולו את הקורות אותם, מתוך תחושת כבוד והשלמה.

**מאפייני השירות**

יוקם קו ייעודי חינום (800-1) לניצולי השואה ובני משפחתם, יינתן בכל רחבי המדינה. לפחות 1000 מתנדבי ער"ן, אשר יעברו הכשרה מתאימה לסיוע לניצולי השואה, ישתלבו בהגשת סיוע רגשי טלפוני לניצולי שואה ובני משפחתם, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, ללא כל התנייה. כל פונה ייענה בשפה הנוחה לו מתוך: עברית, אנגלית ורוסית. רק מתנדבים שעברו הכשרה ייחודית זו יענו לפניות ניצולי השואה.



הלב פתוח לרווחה

# מדינת ישראל

## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

### האגף לשירותים חברתיים ואישיים

### השירות לזקן



#### השירות יינתן בשלושה ערוצים מרכזיים:

- ייעוץ - מתן תמיכה רגשית: הפונים זוכים לאוזן קשבת, עידוד, הרגעה והנעה לחשיבה על דרכי התמודדות אפשריים עם הקושי.
- בעת הצורך ובמידת האפשר, יופנו הפונים להמשך טיפול של כלל גופי הטיפול האמונים על טיפול בניצולי השואה, כולל איש טיפול שיגיע לבית המרותקים לבית באופן סדיר, בכפוף להסכמת הניצול.
- ער"ן תבצע שיחות יזומות שבועיות לאוכלוסיית היעד המעוניינת בכך, במסגרת תכנית מובנית לתמיכה טלפונית מוגבלת לתקופת זמן שתקבע עם הניצול מראש. בדרך כלל מדובר על 12 "מפגשים" טלפוניים קבועים עם אותו מתנדב ולקראת סופם מתקיימת הערכת מצב לבדיקת הצורך בהמשך.

הפרויקט המוצע הינו מורכב ורחב היקף וכולל שיתוף פעולה עם אנשי מקצוע המתמחים בתחום וכן הטמעה של תהליכים, דפוסי עבודה ונהלים באמצעות הכשרת המתנדבים, תוך ליווי מקצועי שוטף.

#### מטרות ויעדים

- הקלת ההצפה הרגשית והעומס הנפשי.
- חיזוק תחושת הערך העצמי והביטחון האישי. העצמה והגברת תחושת המסוגלות להתמודד.
- הקניית אסטרטגיות התמודדות מושכלות עם המצוקה הרגשית והקשיים.
- סיוע לבני המשפחה לתמוך בניצול ולהתמודד עם הפגיעה האפשרית באקלים ובחוסן המשפחתי.
- זיהוי סימני מצוקה וסיכון, בכלל זה סיכון לאובדנות והפנייה לעזרה מקצועית מתאימה בעת הצורך.

#### אוכלוסיית היעד – מאפיינים וקריטריונים לקבלה לתוכנית

ניצולי שואה כהגדרתם במשרד הרווחה והשירותים החברתיים:

- כל מי שהיה בתקופת השלטון הנאצי בגרמניה
  - או שהה בשטחי כיבוש גרמני בתקופת הכיבוש
  - או שהה במדינות ששיתפו פעולה עם גרמניה או בשטחים שהיו תחת מרותן בתקופות הרלוונטיות
  - או ברח משטחים שנכבשו ע"י גרמניה בסמוך לפני הכיבוש.
- ובני משפחתם

#### היקף השירות

עמותת ער"ן מתחייבת לספק את השירות בכל היקף שיידרש ע"י השטח. אנו מעריכים כי יתקיימו אלפי שיחות של מאות פונים בשנה.



# מדינת ישראל

## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לשירותים חברתיים ואישיים  
השירות לזקן



### מרכיבי יישום התכנית

#### הדרכה והטמעה

הבנייה והטמעה של תוכנית הדרכה מקיפה, מותאמת תוכן לאלף מתנדבי הארגון בשילוב מומחים בתחום ההתמודדות עם בעיות המאפיינות ניצולי שואה ובני משפחתם. ההכשרה תכלול בין היתר את הנושאים הבאים:

- הכרת ההיסטוריה של השואה
- טראומה והשלכותיה
- אובדן ואבל
- מצוקות נפשיות אופייניות של ניצולי שואה
- התמודדות של ניצולי שואה עם הזקנה
- השלכות על המערכת המשפחתית: העברה בין-דורית, דור השני והקשר עם דור הניצולים, התמודדות עם מחלה ומוות של הניצולים
- הקניית נהלי ותהליכי עבודה ייעודיים לקו
- הכרות עם שירותים קהילתיים וציבוריים
- הכרות עם תהליכי הדיווח והמשוב במערכת הממוחשבת ומאגר המידע הייעודי לקו
- אתיקה מקצועית ושמירת סודיות

#### תהליכי ההכשרה

- הכשרת מומחי תוכן בתוך הארגון.
- כתיבה והפצה של חומרי הדרכה ייעודיים הכוללים חומר תיאורטי ויישומי.
- שילוב מערכי הדרכה מקוונים בפלטפורמה הארגונית הקיימת.
- התנעת הפרויקט בימי עיון מרוכזים, לכלל מתנדבי הארגון. עריכת הכשרות מקצועיות כלל ארציות לרבות הטמעת המערך המקצועי במערכת ההכשרות השוטפות של הארגון המבוצעות מדי שנה בימי עיון, סדנאות וקבוצות דיון, במטרה לסייע למתנדבים במתן שרות מקצועי ואיכותי לפונים.
- שילוב מודל התמיכה בניצולי שואה, בני משפחתם ובני הדור השני כחלק אינטגרלי מקורס ההכשרה של ער"ן למתנדבים חדשים.
- רענון דו-חודשי לצורך היענות מיטבית לצרכים העולים מהעבודה בקו הסיוע, קשיים, כשלים ותהליכי משוב, הקניית תכנים חדשים ובמידת הצורך הטמעת דפוס פעילות חדשים.
- עובדי לשכות הרווחה ומפקחי השירות לזקן יוזמנו להשתתף בהכשרות הנערכות למתנדבי ער"ן ולצוות המקצועי בארגון, במטרה לתרום להרחבת הידע של עובדי הרווחה בתחום ולהעמיק הכרותם עם השירות הזה ושירותי תמיכה נוספים העומדים לרשות ניצולי השואה.

#### משוב ומדידת הפעילות

- יצירת תהליכי משוב וסופרוויז'ן פרטניים וקבוצתיים לעיבוד רגשי ושיפור מיומנויות סיוע.



הלב פתוח לרווחה

# מדינת ישראל

## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

### האגף לשירותים חברתיים ואישיים

### השירות לזקן



- פיתוח והפעלת מערך מחקרי שילווה וינתר את יעילות השירות ושביעות הרצון ממנו תוך פילוח הפונים, מאפייני הפניות ותדירותן ובתיעוד כלל השיחות.
- אפיון ובניית דו"ח ייעודי דו-חודשי שיכלול פילוח הפניות לקו הייעודי ומאפייניהם.
- הכנת מחקר שנתי אודות הקו, יעילותו ותרומתו להתמודדות עם מצוקה רגשית בקרב קהל היעד.
- הבניית תהליכי בקרה ומשוב ברמת ההנהלה לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות בהתאם לדוחות המחקר וניתוח תוכן של תיעוד השיחות.

#### מדדים להשגת תוצאות

- א. היקף הצריכה של עזרה ראשונה נפשית טלפונית בקרב ניצולי שואה ובני משפחתם.
- ב. שביעות רצון ניצולי השואה ובני משפחתם משרות ער"ן.
- ג. היקף ההתערבויות בשיחות חירום, מניעת מצבי סיכון ואבדנות.
- ד. הערכה סובייקטיבית של המתנדבים לגבי מידת התועלת של השיחות.
- ה. האיכות המקצועית של המתנדבים בביצוע השיחות.
- ו. שיעור הפניות של ניצולי שואה ובני משפחתם לגורמים קהילתיים ולסיוע מקצועי.

#### יעדים כמותיים למדדים

1. מתן מענה לכל פניות ניצולי השואה ובני משפחתם
2. שביעות רצון גבוהה של ניצולי שואה ובני משפחתם מהפניות לקו הסיוע
3. הערכה חיובית של מתנדבי ער"ן לשיחות עם ניצולי שואה ובני משפחתם
4. משוב חיובי של צוות המנהלים את השיחות המנוהלות בקו לניצולי שואה ובני משפחתם
5. הפניית ניצולי שואה ובני משפחתם, בעת הצורך, לגורמי סיוע בקהילה בהלימה לצרכים שהועלו בשיחה

#### תהליך המדידה

- ניטור ומיפוי מספר פניות לקו הסיוע לניצולי שואה ובני משפחתם
- סיכום השיחות בבדיקת שביעות רצון ניצולי שואה ובני משפחתם בקו הסיוע
- מיפוי מספר הפעמים בהם הופעל נוהל חירום לצרכי הצלת חיים, בדיקת צוות הניהול כי לא נערכו שיחות סיכון ללא התערבות הולמת
- מיפוי ההפניות לגורמי סיוע קהילתיים
- סקר שביעות רצון מתנדבים מתהליכי הסיוע בקו לניצולי שואה ובני משפחתם
- משוב מנהלי סניפי ער"ן את כל השיחות שנערכו בקו לניצולי שואה ובני משפחתם לבקרה על איכות המענה ולצרכי הכשרה ולמידה. יצירת תהליכי משוב וסופרוויז'ן פרטניים וקבוצתיים לעיבוד רגשי ושיפור מיומנויות סיוע
- פיתוח והפעלת מערך מחקרי שילווה וינתר את יעילות השירות ושביעות הרצון ממנו תוך פילוח הפונים, מאפייני הפניות ותדירותן ובתיעוד כלל השיחות.
- הבניית תהליכי בקרה ומשוב ברמת ההנהלה לצורך הפקת לקחים ושיפור השירות בהתאם לדוחות המחקר וניתוח תוכן של תיעוד השיחות.



הלב פתוח לרווחה

# מדינת ישראל

## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לשירותים חברתיים ואישיים  
השירות לזקן



### הצוות המוביל את השירות

השירות המוצע יתבסס על מערך ניהולי ומקצועי וישען על שדרה ניהולית בכל הסניפים, תוך שילוב בעלי מקצוע המתמחים בנושא. לצורך הפרויקט, ער"ן תגייס אנשי מקצוע נוספים.

### ניהול מקצועי וריכוז הפרויקט

ד"ר שירי דניאלס, מנהלת המקצועית של ער"ן, ד"ר יצחק גילת מנהל תחום המחקר ופיתוח שירותים, פרופ' חיים קנובלר (פסיכיאטר) מומחה לתחום הטיפול בניצולי שואה. בנוסף, ער"ן תגייס מנהל פרויקט המתמחה בטיפול בניצולי שואה.

### בקרה

הבקרה תיערך ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים, בהתבסס על דוחות המיפוי והניתוח אשר יוגשו ע"י ער"ן אחת לרבעון. הדוחות יכללו מיפוי וניתוח של היקף השיחות בקו, תכנים מרכזיים ומאפיינים ייחודיים כפי שתועדו במערכת השיחות הממוחשבת בארגון. בנוסף, יוגש דוח אודות ההכשרות וההדרכות שהושלמו בנושא.

### פרסום

לער"ן מערך פרסום עם משרד הפרסום "הושע" ויח"צ אשר מהווים משאב חשוב לקידום המודעות והנגישות לשירות. ער"ן תשתמש במערך הקיים אצלה לפרסום שירות ייחודי זה, הן במנייתו כחלק משירותיה הכלליים והן באופן ייחודי של פנייה לניצולי השואה ובני משפחותיהם. בכל הפרסומים יופיע "השירות ניתן ע"י משרד הרווחה והשירותים החברתיים, בשיתוף עם עמותת ער"ן".

### ייחודיות ומומחיות ער"ן בתחום הגשת סיוע רגשי-נפשי באמצעות הטלפון

- ניסיון של 40 שנים בהגשת עזרה ראשונה נפשית טלפונית לאזרחי מדינת ישראל בתקופות שגרה וחרום כאחד.
- ער"ן משמשת מקור סיוע אמין ומוכר אשר מהווה כתובת טבעית לפניה עבור רבים, בניגוד לשירותים המוקמים אד-הוק ודורשים יצירת מודעות ונכונות לפניה בעת שגרה וחרום.
- ניסיון ייחודי ומיומנות סיוע לאוכלוסיות ספציפיות (נוער, חיילים וזקנים).
- יכולת סיוע לקבוצות אתניות כולל עולים חדשים, בשפתם ובהלימה לתרבותם.
- תשתית ניהולית הכוללת: שדרת ניהול לוגיסטי וניהול מקצועי בתחום העזרה הראשונה הנפשית. הארגון מספק למתנדבים את ההכונה, התמיכה והלווי המקצועיים באמצעות מנהלי סניפים מקצועיים ומנוסים ומנהלת מקצועית כלל ארצית.
- לער"ן פריסה ארצית בשניים עשר סניפים ברחבי הארץ (כרמיאל, חיפה, חדרה, נתניה, כפר סבא, ת"א, ירושלים, ראש"צ, נצרת, באר שבע, מכללת תל חי וסניף אינטרנט).
- לער"ן 1,000 מתנדבים פעילים בעלי מחויבות גבוהה מאד.
- זמינות: מענה ער"ן ניתן 24 שעות, 7 ימים בשבוע לרבות לילות, שבתות וחגים.
- לער"ן מערך הכשרה פורמאלי סניפי וארצי הנותן מענה למגוון נושאים ותופעות עימם מתמודדת החברה הישראלית לרבות התמודדות עם התנהגויות מסכנות, התמודדות עם לחצים, טראומה ומשבר.
- מתנדבי ער"ן עוברים מיון קפדני וקורס הכשרה ממושך ומובנה עם קבלתם. כחלק מהשתלמותם המקצועית, המתנדבים מוכשרים לסיוע בהתערבות בעת מצוקה ומשבר.
- ער"ן הינה מהגופים המייסדים של הקואליציה הישראלית לטראומה, במסגרתה מבצעת ער"ן הכשרות לגופים מובילים במדינת ישראל בנושאי התמודדות עם חרום לאומי, התמודדות עם חרדה ומשבר, שכול, פסיכו-טראומה ו PTSD.



הלב פתוח לרווחה

# מדינת ישראל

## משרד הרווחה והשירותים החברתיים

האגף לשירותים חברתיים ואישיים  
השירות לזקן



- לער"ן ניסיון של 10 שנים בהפעלת קו לזקן. הקו מאפשר לאנשים בגיל הזקנה לשוחח עם מתנדב מנוסה ומיומן ולזכות בהקשבה וכן בסיוע בהתמודדות עם בדידות, קושי אישי או משפחתי, חולי, אבדן, התעללות או הזנחה. בקו ער"ן לזקן מתקבלות מעל 7,000 פניות בשנה.
- ער"ן מפעילה מזה שנתיים תכנית לשיחות יזומות עם זקנים בדיכאון, במסגרת התכנית הלאומית למניעת אובדנות.
- קו ער"ן 1201 הנו קו מוכר אשר מקבל כ 15,000 פניות בחודש. קו זה מהווה משאב לצורך פרסום השירות וכן לצורך הניתוב אליו. בנוסף לקו ער"ן הכללי אשר מנתו לקו הייעודי, יוקצה לשירות קו יעודי חינם.