



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים
 האגף לשירותים חברתיים ואישיים
 השירות לאזרחים ותיקים



20 ביוני, 2017

לכבוד: ועדת מכרזים.

הנדון: הפעלה של קו סיוע טלפוני נפשי לניצולי שואה ובני משפחותיהם ע"י ער"ן

בישראל חיים כיום כ-200,000 ניצולי שואה, כולם בגיל זיקנה. חלק מהניצולים מתאפיין בכך שבמשך כל השנים לא דברו על הקורות אותם במהלך השואה. חלקם לא ספרו לילדיהם דבר, במטרה לחסוך מהם את המידע והסבל הכרוכים בשמיעת סיפוריהם. חלקם, מסיבות נפשיות וחברתיות, חשו שאין לגיטימציה לכאבם ושעליהם לתפקד במיטבם, ללא פתיחת פצעי "העבר".

תהליך ההזדקנות מאופיין באובדנים רבים: בעיות רפואיות, ירידה תפקודית, דילדול משאבים נפשיים וכלכליים, ירידה קוגניטיבית, אובדנים של בני/בנות זוג ומכרים אחרים, ועוד. עבור ניצולי השואה, אובדנים אלה מתווספים לנסיון החיים הטראומטי שחוו במהלך השואה ואחריה. (דורסט, ד"ר נתן, הרצאה 2010)

חלק מהניצולים מוכנים לקבל כעת עזרה שלא קיבלו עד כה, לעתים עקב חוסר במשאבים, לעתים מתוך למידה, בצעירותם, כי עליהם להיות חזקים, לא להזדקק לעזרת הזולת. חשיפת הכאב והחולשה התפרשה כחוסר התמודדות ובזמן השואה אף היוותה סכנת חיים ממשית. גם עם הגיעם ארצה, נאלצו להסתיר כאבם ועברם, בכדי להתערות בחברה ה"צברית".

מסקר שנערך בשנת 2009 בקרב נעזרי הקן לרווחה לנפגעי השואה, עולה כי 40% מהם חשים בדידות לעתים קרובות. ל-7% מניצולים אלה אין ילדים או נכדים. כ-5% מהם לא נפגשים עם אף אדם, בתדירות של פעם בשבוע (ברודסקי ואחרים, 2009).

כיום, 8 שנים לאחר פרסום סקר זה, גיל הניצולים עלה, אובדני בני/בנות זוג, חברים ובני משפחה נוספים עלו, היכולת ליצירת קשרים חדשים ויכולת ההגעה למסגרות חברתיות חדשות פחתו; קיים יסוד סביר מאד שבדידותם של הניצולים, הן האובייקטיבית והן הסובייקטיבית אף החריפו במידה רבה.

ממחקרים עולה כי בגיל זיקנה מתעוררים רגשות חבויים בעקבות ארועים עכשוויים (למשל טקס יום הזכרון, ביקור במחנה השמדה, חדשות קשות, מצב חרום/מלחמה בארץ). גם הנטייה של הזקן לבחון רטרוספקטיבית את סיפור חייו עלולה לעורר מחדש רגשות מודחקים של חסך, אובדן ורדיפה (Sharon et al 2009).

גם בני הניצולים "דור שני", רבים מהם מטופלים בהוריהם המבוגרים וחלקם נושאים עימם קשיים רגשיים הקשורים בהיות הוריהם ניצולי שואה (דורסט, ד"ר נתן, הרצאה 2010).

לאור כל זאת, רואה משרד הרווחה והשירותים החברתיים נחיצות רבה בהמשך הפעלת שרותי תמיכה נפשית בניצולי השואה ובני משפחותיהם בכלל, וע"י קו טלפוני, בפרט.



מדינת ישראל
משרד הרווחה והשירותים החברתיים
 האגף לשירותים חברתיים ואישיים
 השירות לאזרחים ותיקים



מטרות הסיוע הטלפוני

- אוזן קשבת לניצולים ברגעי משבר, הפחתת המתח
- הפגת הבדידות
- זיהוי פונים במצבי סיכון והפעלת התערבות עו"ס במערכת הרווחה
- אפשרות לקשר מתמשך תוך שמירה על אנונימיות הפונה
- הצעה והפנייה לשרותים נוספים כגון טיפול ארוך טווח בעמותות המוסמכות לכך או בבית (למרותקים).

יתרונות סיוע נפשי טלפוני

- אנונימי ומאפשר גם לניצולים שאינם רוצים להזדהות, לקבל אוזן קשבת ללא תיוג והשפלה, המאפיינים חלק מניצולי השואה.
- אין מגבלה גאוגרפית או של גישות, לאור הקושי לצאת מהבית וליסוע למקום מפגש.
- השירות פועל 24/7, כולל לילות, שבתות וחגים. אלה הזמנים בהם הבדידות והתחושות הקשות בשיאן, ואנשי מקצוע/ארגוני סיוע אינם פועלים.
- מתן לגיטימציה והכרה בקשיים הנפשיים, החברתיים, המשפחתיים של אוכלוסייה זו
- מאפשר התארגנות מיידית להגברת סיוע בתקופות דחק ומתח כגון מלחמה וכו'.
- הפונה נוטה לייחס למגיש העזרה בטלפון כח אסמכות ונענה להם, מכשיר הטלפון מעודד דיבור חפשי ומוגן וכן מתקצרים באמצעותו שלבי ההתערבות.
- שירות בחינם, כולל עלות השיחה עצמה.

לאור כל זאת, אנו ממליצים על המשך הפעלת קו הסיוע הנפשי הטלפוני לניצולי השואה ובני משפחותיהם, כפי שניתן עד כה, **בעלות של 400 אש"ח (חלקו של משרד הרווחה)**

אבני הדרך לתשלום עבור השירות:

בכל רבעון תגיש העמותה המפעילה את השירות דרישת תשלום, כולל פירוט כל הפעולות שבוצעו על-ידה, במסגרת השירות, באותו רבעון.
 דרישת התשלום, על סעיפיה השונים, יבדקו ויאושרו לתשלום במידה ויתאמו את העשייה בשטח ואת סעיפי התקציב, כפי שפורט בהצעת השירות.

בברכה
 גלית מבורך
 מנהלת השרות לאזרחים ותיקים.

משרד הרווחה והשירותים החברתיים
 האגף לשירותים אישיים וחברתיים
 יפ"ת תל אביב
 ישיבת בכירה מנצבת ותמחור אנפי

גב' איריס פלורנטיין- סמנכלית בכירה, מנהלת האגף לשירותים חברתיים ואישיים
 גב' תמי מירוז- מפקחת ארצית לניצולי שואה.