



צח"י

צוות רווחה יישובי

תוכן עניינים

3.....	איוש צוות רווחה
4.....	נהלי פעולה - צוות רווחה
5.....	ניהול אירוע בזמן חירום
6.....	תפקידי צוות רווחה
7.....	מבנה ארגוני בחירום- מכלול אוכלוסייה במועצה
8.....	טבלת חלוקת תחומי אחריות במועצה בתיק צח"י
9.....	נספחים
10.....	נספח א' -הודעה על אסון למשפחה
10.....	1. אנשי ההודעה הנחוצים.....
10.....	2. איסוף מידע-
11.....	3. כניסה לבית המשפחה
11.....	4. עם היציאה מהמשפחה
12.....	נספח ב' -הודעה על מוות לילדים
13.....	נספח ג'- מוקד תמיכה טלפוני (קו חם)
14.....	נספח ד'-הרגעת האוכלוסייה בשעת חירום
	נספח ה'- מכתב נצור היוצא לפרסום בעת חירום - התייחסות לאוכלוסיות הדורשות תשומת לב
15.....	מיוחדת (תל"מ) בזמן חירום
16.....	מיפוי אוכלוסיות תל"מ (תשומת לב מיוחדת)

איוש צוות רווחה

א. **בראש הצוות** רצוי להעמיד עו"ס בעל יכולת ארגונית או בעל מקצוע אחר בשירותי אנוש, רצוי שיהיה זה אדם המעורה היטב בנושאים החברתיים ביישוב.

ב. **חברי צוות נוספים** - 3 חברים בנוסף לראש הצוות- לפעילות באירוע נקודתי

ג. **מתנדבים נוספים** - לחיזוק הצוות באירוע חירום רחב (מלחמה/ רעידת אדמה). לדוגמא:

1. מתנדבים במרכז תמיכה יישובי למתן מענה ראשוני לנפגעי דחק- אשר עברו הכשרה בתחום.
2. מתנדבים לביקור, ליווי וסיוע לאוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, התלויות בציבור.
3. מתנדבים לאיוש "קו חם" כמענה לשאלות תושבים בנושאים הקשורים להתנהגות אוכלוסייה. מתנדבים שהם אנשים מקצוע בתחומים טיפוליים.
4. מתנדבים לסיוע פיזי ולוגיסטי למשפחות.
5. מתנדבים לקיום קבוצות יישוביות לפי צורך. אנשי מקצוע בתחומים טיפוליים וחברתיים.

נהלי פעולה - צוות רווחה

א. הכנה

1. לימוד תגובת אוכלוסייה לאירועי / מצבי חירום.
2. הכשרה ותרגול בתגובת הצוות לאירוע ובשיטות פעולה לתמיכה פסיכו-חברתית ביחידים, משפחות, קבוצות וקהילה.
3. הכנת בסיס ידע ומקורות מידע כולל: רשימת תושבים, ריכוז אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, דרכי תקשורת לבתי חולים.
4. הכנת "הודעות נצורות" – הודעות שיפורסמו לציבור בשעת הצורך לצורך איתור צרכים, קריאה למתנדבים או הרגעת הציבור (דוגמא המצורפת לתיק: איתור בעלי צרכים מיוחדים בזמן חירום).
5. הכרות ותאום מוקדם עם גורמי פנים וחץ, כגון: מרפאה יישובית, אגף קהילה ורווחה במועצה.

ב. בזמן חירום - ראה תרשים בעמ' הבא

ג. בסיום האירוע

1. סיוע לדוברות ולהנהלת היישוב בניסוח מכתב לציבור, בו יפורט אירוע החירום, הצעדים שננקטו, הנחיות לתושבים בנוגע להתנהלות בעקבות האירוע והתנהגויות חריגות המצריכות התייחסות מיוחדת ופנייה לטיפול.
2. קיום פעולות התאוששות עם תום מצב החירום בתאום ובסיוע מחלקות המועצה.

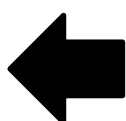
ניהול אירוע בזמן חירום

קבלת דיווח על
אירוע מיו"ר צח"י



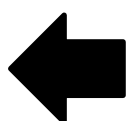
הפעלת תת צוות
צח"י רווחה

עדכון אגף קהילה
ורוחה



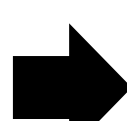
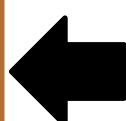
איסוף מידע על
מצב האוכלוסייה
ביישוב (בעזרת: [נספח ה'](#); ["מעגלי פגיעה"](#))

סנכרון מידע עם
אגף קהילה ורווחה



פעולות נדרשות
בעקבות איסוף
המידע

התייעצות עם אגף
קהילה ורווחה



יידוע והתייעצות
עם יו"ר צח"י



הסתייעות בגורמים
נוספים בקהילה
ובמתנדבים

תפקידי צוות רווחה

משפחה:

1. טיפול ראשוני בנפגע ובמשפחתו יחד ובתיאום עם הצוות המקצועי (אגף קהילה ורווחה)
2. סיוע בהודעה למשפחה ואיתור קרובי משפחה – תוך תיאום הפעולות מול רכז צוות הטיפול במוקד המועצה או גורמי משטרה או צבא. יו"ר הצח"י ממנה את הגורמים שימסרו את ההודעה.
3. ארגון תמיכה חברתית ו/או נפשית למשפחה הנפגעת, בישוב ו/או בבית החולים.
4. ארגון תמיכה פיזית/לוגיסטית למשפחה/ות הנפגעת/ות בטווח הקצר ובטווח הארוך.
5. תיאום כללי הטיפול בנפגעים עם גורמים מהישוב ועם גורמי הטיפול המקצועיים מהמועצה.

קהילה:

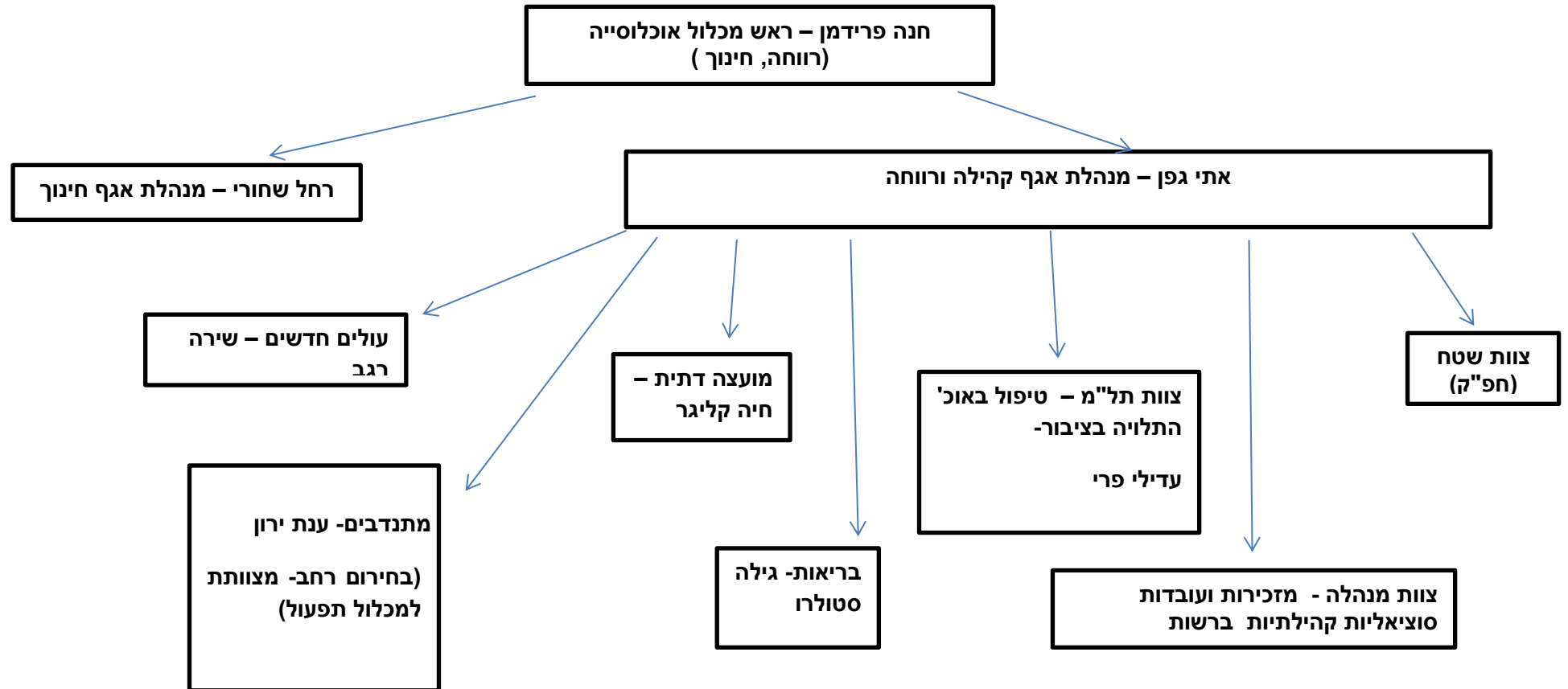
1. הערכת מצב באמצעות "מעגלי פגיעה".
מעגל ראשון – נפגעים, עדי ראיה, קרובי משפחה, חברים קרובים.
מעגל שני – נפגעי / כמעט נפגעי - עבר, חברים, שכנים, מכרים, בני גיל, אוכלוסיות פגיעות.
מעגל שלישי – כלל תושבי/ עובדי היישוב, גורמים הקשורים ליישוב ו/או לנפגעים.
2. איתור אוכלוסיות בסיכון בישוב, וטיפול תמיכתי ו/או נפשי לפי הצורך (כמו משפ' שכולות, משפ' נפגעות מתאונות דרכים וכד').
3. פתיחת קו פתוח לפניית הציבור לשאלות ולייעוץ נפשי בתיאום ובסיוע של גורמי טיפול במועצה. (נספח ג')
4. השתתפות בהכנת דף מידע לתושב (פירוט כגון: כיצד לדבר עם ילדים על ..., תופעות נפשיות העלולות להופיע אצל מבוגרים/בני נוער/ילדים... וכד') (נספח ב', נספח ד')
5. עידוד קיומן של אספות תושבים למטרות שונות: העברת מידע, ונטילציה, הפגה, החלטות.
6. הפעלת מתנדבים בקהילה למשימות השונות של הצוות - עשייה מעניקה תחושת שליטה ומעניקה כוחות להתמודדות למתנדבים.
7. הפעלת מרכז תמיכה צח"י - ע"י מתנדבים שיוכשרו לכך מראש, במבנה שיוקצה לכך ע"י היישוב.

צוות:

1. העברת מידע שוטף מיו"ר הצוות לחבריו ולהפך.
2. ארגון מפגש מסכם של צוות החירום לאורור רגשי וחיזוק חברי הצוות.

מבנה ארגוני בחירום- מכלול אוכלוסייה במועצה

נכון ל -ינואר 2017



טבלת חלוקת תחומי אחריות במועצה בתיק צח"י

תחום	אחראי
בטחון	משה אלקנה
חינוך	רחל שחורי
רווחה וקהילה	אתי גפן
מתנדבים	ענת ירון
בריאות	גילה סטולרו
דוברות/ הסברה	רחלי אבידוב

❖ ניתן ליצור קשר עם כל בעל תפקיד באמצעות מוקד המועצה - 04-6520100

נספחים

1. נספח א'- הודעה על אסון למשפחה
2. נספח ב'- הודעה על מוות לילדים
3. נספח ג'- מוקד תמיכה טלפוני (קו חם)
4. נספח ד'- מכתב נצור- הרגעת אוכלוסייה בזמן חירום
5. נספח ה'- מכתב נצור- התייחסות לאוכלוסיות הדורשות תשומת לב מיוחדת (תל"מ) בזמן חירום

הודעה על אסון למשפחה

בשגרה מתבצעת ההודעה על אסון ע"י משטרת ישראל וצוות אגף קהילה ורווחה במועצה. בחירום, כאשר נבצר מהנ"ל להגיע ליישוב, תועבר האחריות להודעה ליו"ר צח"י רווחה אשר יפעיל את צוות צח"י רווחה. הפנייה ליו"ר צח"י תועבר ע"י גורם רשמי בלבד- משטרת ישראל או צוות אגף קהילה ורווחה במועצה.

הנ"ל.

ההודעה נמסרת למשפחה הגרעינית של ההרוג ולאחרים התלויים בו, המתגוררים ביישוב.

במידה וההורים גרושים ומתגוררים שניהם ביישוב- יש להפעיל שני צוותים, המודיעים במקביל לשני ההורים.

מוסרים את ההודעה מהר ככל הניתן. לא מחכים לבוקר אלא במקרים מיוחדים.

1. אנשי ההודעה הנחוצים

• נציג צוות צח"י רווחה.

• בעל תפקיד רשמי כגון מזכיר ישוב / רב הישוב.

• רופא- במידה ומזהים צורך.

• מתורגמן- במידה ומזהים צורך.

2. איסוף מידע-

א. מוודאים שהאדם לו יש להודיע נמצא בבית (בוגר מקרבה ראשונה: בן זוג, הורה לילד לא נשוי, בן /בת בגירים לפחות מגיל 21).

ב. נפגשים עם כל הצוות במקום לא בולט. אם יש מספר צוותים (למספר מוקדי הודעה)- מאיישים צוותים וראשי צוותים.

ג. מחליטים על הרכב הצוות (רב? מתרגם? רופא?) מי נכנס ומי מחכה בחוץ

ד. מחליטים למי מודיעים ומתי. (מודיעים גם כשהמשפחה כבר יודעת).

ה. בוחרים מודיע וקובעים את נוסח ההודעה – כמה שיותר אינפורמציה מדויקת, פשוטה, קצרה- עד שני משפטים. ראה נוסח ב"כניסה לבית המשפחה".

ו. חוזים תסריטי התפתחות קיצוניים והכנת פתרונות (לדוג' אם לא רוצים לפתוח הדלת- להפעיל שכן, אם מישהו רוצה לפגוע בעצמו- לעצור אותו פיזית, אם יש אדם חולה- להכין אמבולנס/רופא).

3. כניסה לבית המשפחה

א. לא מודיעים בפתח הבית.

ב. יש לוודא שמדברים עם האדם הנכון. המודיע יציג עצמו בקצרה וישאל "מי אתה?" לאחר מכן יוודא מי נמצא בבית: "האם יש עוד אנשים בבית?" "האם אתם רוצים לקרוא להם?" "באנו להודיע לכם על בשורה קשה".

רצוי שילדים בוגרים ישבו עם המשפחה בזמן ההודעה.

ג. להושיב את האדם, לא להודיע לו כשהוא עומד, להוריד טון אחד בקול. להכין טישו.

ד. ההודעה ברורה, מדויקת וקצרה: "באנו למסור הודעה קשה ביחס ל _____, הייתה פגיעה ב _____, לצערנו, נהרג בשעה _____ במקום _____".

יש לתת את כל המידע גם אם הוא קשה.

מוסרים רק פרטים מוסמכים

ה. הצוות לא משאיר את מקבל ההודעה לבד אלא אם הוא רואה לפחות אדם אחד שמלווה אותו.

4. עם היציאה מהמשפחה

לעדכן את יו"ר צח"י וצוות אגף קהילה ורווחה במועצה, ולקבל מהם הנחיות וסיוע בהתאם לצורך.

הודעה על מוות לילדים

ילדים במעגל הפגיעות הראשוני

✓ חשוב שמסירת ההודעה לילדים תהיה ע"י ההורה הנותר, אפשר לעזור לו לנסח את הדברים, כמו כן אפשר להציע להתלוות אליו כשהוא מדבר עם הילדים. אם לא ניתן בשום אופן, ההודעה לילדים תתבצע ע"י נציג צוות צח"י רווחה ליד ההורה אך יש לדאוג לקבל הסכמתו לתוכן ההודעה שתימסר.

✓ יש לספר לילד את האמת (גם במקרה של התאבדות, במידה והמידע הוא ממקור מוסמך), מידע ענייני ומדויק ללא פירוט מיותר.

✓ חשוב להשתמש בביטויים מפורשים ולהימנע מביטויים מעורפלים. להשתמש במילה "מת" ולא במילים אחרות.

מוקד תמיכה טלפוני (קו חם)

במקרים של אירוע נקודתי עם השלכות על אוכלוסייה רחבה או במקרים של אירוע רב נפגעים, נמליץ על הפעלת קו חם.

מטרה: מתן עזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון

הסיוע קצר וממוקד: השיחה בין 10 דק' ל- 20 דק' מקסימום.

איוש "קו חם": ע"י אנשי מקצוע טיפוליים- עובדים סוציאליים, פסיכולוגים, יועצים חינוכיים.

מבנה השיחה

1. להציג את שם המדבר ולשאול לשם הפונה (אפשר לאפשר התייעצות אנונימית)
2. בירור הדאגה העיקרית שמבטא הפונה, כולל: אפיונים מיוחדים (גיל, מצב משפחתי, קירבה לאירוע, אוכ' עם צרכים מיוחדים וכו'), חומרת הפנייה.
3. שיקוף "מה שאני שומע מימך..." אמפתיה, עידוד, אזור, נרמול ההרגשות/ התופעות.
4. מתן אינפורמציה רלוונטית עבור הפונה
5. זיהוי כוחות ומשאבים העומדים לרשותו- "מה יעזור לך להתמודד עם מצב זה?", "מה בדרך כלל מסייע לך במצבים דומים?"
6. להפנות לגורם אחר
7. לצמצם ולמקד . לסייע לאדם לסיים את השיחה עם טיפ או המלצה . לקבל ממנו משוב קצר לגבי השיחה.

הרגעת האוכלוסייה בשעת חירום

תושב יקר שלום!

בימים אלה אנו נדרשים להתנהל במצב של אי וודאות. צוות החירום היישובי ערוך למצב זה, לאחר שהתכונן אליו לאורך השנים האחרונות.

להלן מספר עצות שיקלו על ציבור המבוגרים בתקופה זו:

מידע

במצב אי הוודאות הקיים, יש חשיבות גדולה לפעול על פי העובדות ולא על פי שמועות. מידע נותן הרגשת שליטה במצב. מידע אמין ומדויק, יועבר אליכם אחת ליום באמצעות מזכירות היישוב.

היצמדות למקורות תקשורת עשויה לגרום לתחושת הצפה ולהגביר את רמת הדאגה, החרדה והלחץ. מומלץ להפחית בכך ככל הניתן.

שיגרה

טבעי ונורמלי שמצב החירום יעורר מתח וחרדה ודאגה לבני משפחה, מאחר שתחושות המוגנות והביטחון הבסיסיים מתערערות.

אנו ממליצים על התנהלות בשגרת החיים המוכרת, ככל האפשר. שמירה על סדר יום, שמירה על מסגרות עבודה וחינוך, אם מתקיימות.

אינכם לבד

חשוב לנו להעביר אליכם את המסר ש"אינכם לבד". צוות הרווחה של הצח"י ערוך להעניק סיוע בעת הצורך בליווי ובשיתוף עם אגף קהילה ורווחה במועצה

אנו שומרים על קשר הדוק עם מנהלי היישוב וצוותי צח"י. אנו ערוכים עם צוותי שטח מקצועיים (עו"סים, פסיכולוגים) שיגיעו ליישוב בעת הצורך.

ליעוץ, תמיכה ואוזן קשבת, ניתן לפנות אל _____, בטלפון _____

התייחסות לאוכלוסיות הדורשות תשומת לב מיוחדת (תל"מ) בזמן חירום
תושב יקר שלום!

במסגרת **צח"י** (צוות חירום יישובי) מופעל צוות לתחומי רווחה וקהילה. הצוות מורכב ממתנדבים בישוב (רובם אנשי מקצוע בתחומים הרלוונטיים) ומלווה על פי האפשר ע"י אנשי המקצוע של המועצה.
 בכדי שנוכל לתת, יחד עם שרותי הרווחה במועצה, מענה מהיר לצרכים שעולים, נבקש למלא את הטופס המצורף.

שאלון דיווח בעת מצב חירום

נא ציין את שם ושם משפחתו של ראש המשפחה _____.

האם אתה, מישהו מבני ביתך או מישהו הגר בשטח שבבעלותך נמצא באחת מקטגוריות התל"מ הבאות? אם כן סמן במקום המתאים:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. זקן המתגורר לבד | 10. עיוורים ולקויי ראייה |
| 2. זקן התלוי בעזרת הזולת | 11. משפחה חד הורית |
| 3. נכים המסוגלים להתנייד בעצמם | 12. התמכרויות |
| 4. נכים אשר לא מסוגלים להתנייד בעצמם | 13. מצב בריאותי זמני/מתמשך המצריך תשומת לב מיוחדת (הריון, שברים, מחלה קשה וכ"ו) |
| 5. מחלות נפש | 14. חסרי עורף משפחתי |
| 6. בעלי אוטיזם | 15. עולים חדשים הזקוקים לעזרה |
| 7. מוגבלות שכלית התפתחותית | 16. מצב אחר המצריך תשומת לב מיוחדת בעת חירום |
| 8. שיקום, נכויות פיזיות וגבולי | |
| 9. חרשים וכבדי שמיעה | |

במידה וסימנת על אחת או יותר מהקטגוריות המשך למלא את השאלון.

במידה ולא אנו מודים לך על זמנך היקר. אנא מסור שאלון זה למזכירות היישוב.

אנו מודים לך על מילוי השאלון, אינפורמציה זו תשמש את צוות צח"י במצב החירום בלבד.

פירוט: מספר התל"מ	שם+שם משפחה	קטין כולא	טלפון	כתובת(אזור, רחוב, מספר בית)	טלפון נוסף לחירום	קופ"ח	הערות

בברכה, יו"ר צח"י יישובי _____

מיפוי אוכלוסיות תל"מ (תשומת לב מיוחדת) יישוב _____

תאריך מעודכן _____

פירוט	שם+ שם משפחה	קטין (כן/לא)	טלפון	כתובת (אזור, רחוב, מס' בית)	טלפון נוסף לחירום	קופ"ח	הערות
בעלי אוטיזם							
מוגבלות שכלית התפתחותית							
שיקום, נכויות פיזיות וגבולי							
				17			
חרשים וכבדי							

מיפוי אוכלוסיות תל"מ (תשומת לב מיוחדת) יישוב _____

תאריך מעודכן _____

פירוט	שם+ שם משפחה	קטין (כן/לא)	טלפון	כתובת (אזור, רחוב, מס' בית)	טלפון נוסף לחירום	קופ"ח	הערות
שמיעה							
עיוורים ולקויי ראייה							
משפחה חד הורית							
התמכרויות							
				18			

מיפוי אוכלוסיות תל"מ (תשומת לב מיוחדת) יישוב

תאריך מעודכן _____

פירוט	שם+ שם משפחה	קטין (כן/לא)	טלפון	כתובת (אזור, רחוב, מס' בית)	טלפון נוסף לחירום	קופ"ח	הערות
מצב בריאותי זמני/מתמשך המצריך תשומת לב מיוחדת (הריון, שברים, מחלה קשה וכיו"ב)							
חסרי עורף משפחתי							
עולים חדשים הזקוקים לעזרה							
מצב אחר המצריך תשומת לב מיוחדת בעת חירום							