



## נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי

ג' תמוז תשפ"ה

29/06/2025

**לכבוד:** חשבים וסגני חשבים במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
סמנכ"לים להון אנושי ומנהל במשרדי הממשלה וביחידות הסמך  
מנהלים אדמיניסטרטיביים בבתי החולים הממשלתיים  
מנהלי יחידות השכר במשרדי הממשלה, ביחידות הסמך, במערכת הבריאות, הביטחון והחוץ  
מנהלי משאבי אנוש במשרדי הממשלה, ביחידות הסמך, במערכת הבריאות, הביטחון והחוץ  
הממונים על הרווחה במשרדי הממשלה ביחידות הסמך, במערכת הבריאות, הביטחון והחוץ

### נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי במצבי חירום משבר ומצוקה

#### 1. מבוא

- 1.1. בשנים האחרונות ניצבה מדינת ישראל בפני שורת אירועי חירום ואתגרים רחבי היקף, אשר השפיעו באופן ישיר על החברה הישראלית בכלל ועל שירות המדינה בפרט. מגפת הקורונה, מתקפת ה-7 באוקטובר 2023, מלחמת "חרבות ברזל" ומלחמת "עם כלביא" – כל אלו דרשו התגייסות מתמשכת של עובדי שירות המדינה לטובת מתן מענה לאזרחי המדינה במצבי חירום משתנים ומורכבים.
- 1.2. כלל עובדי שירות המדינה, ובפרט אלה שנרתמו למשימות סיוע ישיר, נדרשו לתפקוד אינטנסיבי תחת תנאי לחץ, נחשפו לחוויות קשות והתמודדות מתמשכת עם אי ודאות, לעיתים תוך פגיעה בשגרת חייהם ובתחושת הביטחון האישי. מציאות זו ממשיכה ללוות אותנו גם כיום וצפויה ללוות את השירות הציבורי גם בעתיד הקרוב. עקב כך, עובדי מדינה רבים חוו ועודם חווים עומס רגשי, שחיקה מצטברת ותחושת מצוקה.
- 1.3. במצב זה, מתחדד הצורך בחיזוק מערך התמיכה הרגשית לעובדי שירות המדינה, על מנת לשמור על חוסנם האישי, למנוע טראומטיזציה משנית ולהבטיח את הרציפות התפקודית של השירות הציבורי. התמיכה נדרשת הן ברמה הפרטנית והן ברמה המערכתית, עבור עובדים ובפרט עבור אלו הנמצאים בקו החזית של מתן הסיוע לאוכלוסייה הנפגעת.
- 1.1. מתוך ראייה מערכתית, חטיבת השכר, תנאי שירות וגמלאות באגף החשב הכללי (להלן: "חטיבת השכר"), ואגף בכיר למידה ורווחה ארגונית בנציבות שירות המדינה, פעלו להסדרת מדיניות כוללת בנושא, כמפורט להלן:

#### 1.4.1. הגדרת אוכלוסיית הזכאים לתמיכה רגשית, תוך התייחסות למגוון תפקידים ומאפיינים ארגוניים.

#### 1.4.2. הסדרת זכאות להחזר כספי עבור שירותי תמיכה רגשית.

#### 2. הגדרת זכאות להחזר עבור שירותי תמיכה רגשית

- 3.1. הזכאות להחזר כספי עבור שירותי תמיכה רגשית נועדה לעובדי שירות המדינה שהתמודדו עם מצוקה נפשית, משבר אישי או חשיפה לאירוע חירום חריג – אשר השפיעו באופן מהותי על תפקודם המקצועי והתנהלותם בעבודה. התמיכה נועדה להוות מענה ראשוני ("עזרה נפשית ראשונה") לעובדים המצויים במצוקה ממשית, ולא כמענה גורף לכלל העובדים.
- 3.2. לצורך קביעת הזכאות, יבוצע סיווג על פי רמות חשיפה ותפקוד, בהתאם לקריטריונים שלהלן:
  - 3.2.1. **מעגל ראשון:** עובדים שנחשפו באופן ישיר למוות, פגיעה חמורה או סכנת חיים במסגרת תפקידם.
  - 3.2.2. **מעגל שני:** עובדים שבמסגרת תפקידם נחשפו בעקביות ובאופן אינטנסיבי למצוקות קשות של אחרים, לרבות שכול, טראומה, פגיעות נפשיות ופיזיות (למשל: עובדים סוציאליים, מטפלים, צוותים רפואיים, צוותי הוראה במצבי חירום).
  - 3.2.3. **מעגל שלישי:** עובדים שנטלו חלק מהותי במתן מענים / הגנה או תיווך שירותים לאוכלוסייה נפגעת, גם אם לא נחשפו ישירות לאירועים טראומטיים (למשל: עובדי מערכת הבריאות, עובדי רשות המיסים וכו').



## נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי

**3.2.4. מקרים פרטניים:** כלל עובדי שירות המדינה אשר חוו משבר אישי קיצוני או טראומה קהילתית/אזורית (כגון אירוע טרור, פגיעה ישירה בקהילה או במשפחה) שהובילו לפגיעה תפקודית משמעותית המתבטאת במסגרת עבודתם ובתפקודם במשרד, ונדרשת עבורם התערבות רגשית ראשונית.

3.3. קביעת הזכאות תיעשה על ידי סמנכ"ל המשרד (או מי מטעמו), בהתבסס על המלצת הממונה על תחום הרווחה בארגון, ותוך שיקול דעת מקצועי ביחס למידת המצוקה ולצורך הרגשי של העובד.

3.4. הממונה על הרווחה במשרד יהיה רשאי לפנות לאגף בכיר למידה ורווחה ארגונית בנשי"מ ולחטיבת השכר באגף החשב הכללי בבקשות חריגות להכללת עובדים נוספים שאינם נכללים בהגדרות לעיל, בכפוף להצגת נימוקים מקצועיים המצדיקים זאת.

### 3. סוגי הטיפול והמסגרת המאושרת

3.1. עובדי שירות המדינה שהוכרו כזכאים לקבלת תמיכה רגשית בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל בסעיפים 3.2.1-3.2.3 בנוהל זה, יהיו זכאים להחזר הוצאות עבור סדרת טיפולים רגשיים בשיעור של עד 12 מפגשים בשנה קלנדרית.

3.2. עובדי שירות המדינה שהוכרו כזכאים לקבלת תמיכה רגשית בהתאם לקריטריונים שפורטו לעיל בסעיף 3.2.4 בנוהל זה, יהיו זכאים להחזר הוצאות עבור התערבות ראשונית רגשית בשיעור של בין 3 עד 5 מפגשים. יובהר כי מדובר בסיוע ראשוני בלבד, וכי המשך הליווי והטיפול ייעשה במסגרת שירותי הקהילה הרלוונטיים.

3.3. סמנכ"ל המשרד (או מי מטעמו), בהתאם להמלצת הממונה על תחום הרווחה בארגון, רשאי לאשר מסגרת טיפולים מצומצמת (פחות מ-12 מפגשים) בהתאמה לצרכיו האישיים של העובד. אין באפשרותו לאשר חריגה מהיקף של 12 מפגשים בשנה.

3.4. הטיפולים יינתנו אך ורק על ידי גורם מוסמך ומוכר, בעל הכשרה מקצועית מוכחת ותעודות מתאימות, בהתאם לדרישות התחום הטיפולי הרלוונטי.

3.5. העובד יכול לבחור במהלך השנה לקחת סוגי טיפולים שונים מתוך הרשימה המפורטת בנוהל זה.

3.6. זכאות כלל הטיפולים הינה עד 12 מפגשים בשנה בלבד.

3.7. להלן רשימת סוגי הטיפולים המאושרים, המחולקים לשלוש קטגוריות מרכזיות:

3.7.1. טיפול רגשי-נפשי קונבנציונלי: טיפול פסיכולוגי או פסיכותרפי פרטני, בהנחיית מטפל מוסמך.

3.7.2. טיפולי הבעה ויצירה (לבחירה מסוג אחד בלבד):

טיפול באמצעות אמנות

טיפול באמצעות מוסיקה

טיפול בתנועה

טיפול באמצעות בעלי חיים

ביבליותרפיה

1. ליווי רוחני / טיפולים רגשיים-גופניים אינטגרטיביים (אלטרנטיביים) (ניתן לשלב יותר מסוג טיפול אחד):

אוסטיאופתיה	קאוצ'ינג	ביופידבק	טיפול במים	שיטת אלבאום
דיקור	טווינא	צ"י קונג	שיטת אלכסנדר	הומאופתיה
מיינדפולנס	שיאצו	ווטסו	עיסוי רפואי	רפלקסולוגיה
טאי צ'י	פרחי באך	SE (Somatic Experiencing)	גינון טיפולי	CBT / NLP

### 4. גובה ההטבה וזכאות להיעדרות בגין טיפול רגשי

4.1. עובד שהוכר כזכאי לתמיכה רגשית בהתאם לקריטריונים שנקבעו בפרק 2 לחוזר, יהיה זכאי להחזר הוצאות בסך של עד 290 ש"ח (לא כולל מע"מ) למפגש, ובסה"כ עד 3,480 ש"ח לשנה (לא כולל מע"מ), עבור עד 12 מפגשים בשנה קלנדרית.

4.2. ההחזר יתבצע באמצעות תלוש השכר של העובד, בהתאם לנוהל המפורט בפרק 5 להלן.

4.3. עובד זכאי יהיה רשאי להיעדר ממקום עבודתו למשך עד שעתיים לכל טיפול, וזאת בתנאי שההיעדרות מתבצעת במסגרת שעות העבודה הרגילות, ללא חישוב שעות נוספות וללא החזר הוצאות נלוות (כגון נסיעות).

4.4. על העובד לדווח את ההיעדרות במערכת נוכחות כ"יציאה בתפקיד", תוך תיאום מראש עם הממונה הישיר.



## נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי

### 5. יישום וביצוע

- 5.1. הממונה על תחום הרווחה בכל משרד ממשלתי יפרסם הודעת הסברה והנגשה בנושא התמיכה הרגשית בפורטל האישי לכלל עובדי המשרד, כחלק ממדיניות הנגשת זכויות.
- 5.2. עובד המבקש לממש את ההטבה ימלא טופס בקשה (נספח א') דרך פורטל לעובד – מערכת פניות רווחה.
- 5.3. הממונה על הרווחה יבחן את הבקשה. במקרה שהעובד עומד בקריטריונים לזכאות, יתקיים מפגש אישי עמו לצורך איסוף מידע, הערכת הצורך הרגשי וניסוח המלצה.
- 5.4. בהסתמך על המלצת הממונה על הרווחה ובכפוף למגבלות התקציב, האחראי במשרד (סמנכ"ל/המשנה) יקבע האם העובד זכאי לקבלת ההטבה.
- 5.5. עובד שאושרה לו ההטבה יבחר את המטפל באופן עצמאי, יבצע את התשלום ויבקש החזר בהתאם לנוהל.
- 5.6. לצורך קבלת ההחזר, יש להגיש טופס דיגיטלי בצירוף קבלות מקוריות ואישור השתתפות במפגשים<sup>1</sup>.
- 5.7. החזרים יינתנו רק עבור טיפולים שבוצעו לאחר אישור הבקשה, ולא יינתן החזר רטרואקטיבי עבור מפגשים קודמים.
- 5.8. המועד האחרון להגשת בקשות להחזר הוא 31 בדצמבר של אותה שנת זכאות.
- 5.9. בסוף כל חודש, על ממונה הרווחה להפיק דוח אקסל מסכם מתוך מערכת פניות הרווחה, הכולל את כל הבקשות שאושרו (סטטוס "הועבר לטיפול חשב"), ולהעבירו לגורם האחראי על השכר במשרד לצורך ביצוע החזרים.
- 5.10. עדכונים בנוהל יבוצעו במקביל לעדכונים בהוראת התכ"ס 13.13.7.
- 5.11. ההחזר יבוצע באמצעות סמל שכר 4480 ויהיה כפוף להוראות המס, לרבות זקיפת הטבה בגילום מלא על ידי המשרד.
- 5.12. מובהר בזאת כי המשרד אינו נושא באחריות מקצועית לטיב הטיפול או לתוצאותיו.
- 5.13. ההחזר יבוצע מתוך סל הרווחה המאושר של המשרד, בכפוף לעמידה בתנאים הקבועים בסעיף 4 לנוהל סל רווחה (2022), המאפשר למשרדים להגדיל את הסל הקיים בסכום של עד 800 ש"ח לעובד פעיל. מובהר כי אין מדובר בתוספת תקציבית חדשה, אלא במימוש בתוך המסגרת הקיימת.

עלינו לתרגם כאב למעשים ודמעות  
לצמיחה

הרבי מלובביץ'

שווינו הוא על פי מה שאנחנו מוכנים  
לשתף עם אחרים

הרב יונתן זקס

בברכה,

עו"ס תהילה מזרחי  
מנהלת תחום בכיר רווחה  
נציבות שירות המדינה

אופיר בניהו  
מנהל אגף בכיר למידה ורווחה ארגונית  
נציבות שירות המדינה

אלי ביתן  
סגן בכיר לחשב הכללי  
משרד האוצר

**העתק:** פרופ' דניאל הרשקוביץ, מ"מ נציב שירות המדינה, נציבות שירות המדינה  
רו"ח יהלי רוטנברג, החשב הכללי, משרד האוצר  
מר מאיר לויתן, מנהל תחום שכר ותנאי שירות, משרד האוצר  
הנהלת החשב הכללי  
חברי הנהלה נציבות שירות המדינה

<sup>1</sup> על הקבלה להיות על שם העובד, אשר עובר את הטיפולים.



## נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי

### 6. נספח א' – טופס בקשה לתמיכה רגשית

\* הטופס מנוסח בלשון זכר אך מתייחס לכל המגדרים.

#### חלק זה ימלא ע"י העובד

לטופס זה חובה לצרף את המסמכים הבאים:

- קבלה: קבלה על תשלום המפגש או המפגשים הטיפוליים.
  - העתק תעודה מקצועית של המטפל, המעידה על הכשרתו בשיטת הטיפול הרלוונטית.
  - אישור השתתפות: אישור חתום על ידי המטפל על השתתפות בפועל במפגשים עבורם מבוקש ההחזר (נספח ב').
- פרטי מגיש הבקשה תאריך הגשת הבקשה \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

שם פרטי	שם משפחה	מס' ת"ז	גיל	מצב משפחתי
		ס"ב		רווק <input type="checkbox"/> נשוי <input type="checkbox"/> גרוש <input type="checkbox"/> אלמן <input type="checkbox"/>
כתובת מייל		מס' טלפון נייד		מס' טלפון נייד

#### נתונים מנהלתיים לגבי העובד

יחידה	אגף	מחוז	תפקיד	ותק במשרד
ותק בשירות בשנים חלקיות משרה תאריך תחילת עבודה בשירות ____/____/____				

#### הצהרת העובד

אני מאשר כי אני נמנה עם:

☐ מעגל 1 – חשיפה ישירה לסכנת חיים או מוות במסגרת התפקיד

☐ מעגל 2 – חשיפה נרחבת למצוקה רגשית/שכול של אחרים

☐ מעגל 3 – מעורבות עקיפה במתן סיוע לאוכלוסייה

☐ מעגל 4 – חוויתי אירוע אישי/קהילתי חריג בעל השלכות תפקודיות (סמך/י את האפשרות הרלוונטית בלבד)

אני מאשר כי אני מודע לכך שהמשרד אינו אחראי לטיב או תוצאות הטיפול.

תיאור הצרכים והבקשה להטבה (תיאור קצר של הצורך, אופי הקושי או הרקע לקבלת הטיפול)

שם פרטי	שם משפחה	תאריך	חתימה
		____/____/____	

#### חלק זה ימלא ע"י ממונה הרווחה

חוות דעת והמלצת הממונה על הרווחה	
שם הממונה על הרווחה	חתימת הממונה על הרווחה



## נוהל תמיכה רגשית לעובדים בשירות הציבורי

### 7. נספח ב' – אישור השתתפות

תאריך הגשת הבקשה: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

פרטי מגיש הבקשה

שם פרטי	שם משפחה	מס' ת"ז	גיל	מצב משפחתי
		ס"ב		<input type="checkbox"/> רווק <input type="checkbox"/> נשוי <input type="checkbox"/> גרוש <input type="checkbox"/> אלמן
כתובת מייל		מס' טלפון נייד		מס' טלפון נייד

הצהרת המטפל
אני מאשר כי מר / גב' _____, ת.ז. _____
השתתפו במס' מפגשים _____ במהלך שנת _____
שם המטפל _____ תאריך _____ חתימת המטפל _____