



משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



הפעלת מתנדבים בשעת חירום: עקרונות ומדיניות

תחום התנדבות

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

ינואר 2020

תוכן עניינים

2.....	מבוא
2.....	א. הנחות יסוד להפעלת התנדבות ברשויות המקומיות
3.....	מערך ההתנדבות הרשותי: מבנה ותפקידים
3.....	א. מבנה מערך ההתנדבות הרשותי
7.....	ב. תפקידי יחידת ההתנדבות הרשותית
9.....	ג. תפקידי מנהל החמ"ל
10.....	ד. תפקידי רכז המתנדבים בחמ"ל
10.....	ה. תפקידי רכז המשימות
11.....	ו. תפקידי רכז לוגיסטיקה
12.....	ח. תפקידי הגורם המפעיל
12.....	תשתית פיזית
14.....	א. תשתית פיזית לחמ"ל מתנדבים
15.....	ב. "תיק מתנדב"
16.....	עקרונות ניהול המתנדבים בחירום
17.....	א. גיוס מתנדבים בשעת חירום
18.....	ב. קליטת מתנדבים
18.....	ג. שיבוץ מתנדבים
18.....	ד. ליווי מתנדבים
18.....	ה. ניהול מתנדבים ספונטניים
19.....	ו. ניהול מתנדבי החירום בשעת שגרה
20.....	נספחים

****מסמך זה נכתב בסיוע ובהשראת חומרים שנכתבו על ידי עמותת "לב אחד" ועל ידי מר רמי סטויצקי****

מבוא

בשנים האחרונות התחזקה ההכרה בכך שמשאבי הקהילה בשעת חירום ומצוקה, הכוללים התנדבות, מענה לצרכים חומריים וסיוע של החברה האזרחית (כולל עמותות וקרנות) וחברות עסקיות, הינם צורך לאומי שיש להקפיד על טיפוחו. הכרה זו התחזקה לאור ההבנה לפיה המציאות המורכבת בשעת החירום מביאה לעלייה ישירה בצרכי הקהילה והמערכת, ונדרשת תמיכה נוספת על מנת לתת מענה נאות לצרכים אלו. ניתן למנות מספר סיבות עיקריות לצורך המתגבר במשאבים בשעת משבר:

- על פי הערכות, בימים הראשונים של מצב חירום לאומי ייעדר מעבודתו לפחות שליש מכוח האדם, בין אם בעקבות קריאה למילואים ובין אם מתוך צורך להיות עם בני משפחה.
- בשעת חירום עולה באופן טבעי היקף המשימות העומדות בפני הרשויות המקומיות והמוסדות.
- ישנו צורך במשאבים אשר יסייעו בהכוונת הציבור להתנהגות נכונה, שכן היא מגדילה את הסיכויים להצלת חיים.

אל מול צרכים אלו, מהווה ההתנדבות בשעת חירום כוח חילוץ וטיפול בנפגעים, כוח תומך אשר תורם לחוסנה של הקהילה במצב המשבר וכוח המסייע לרשות לתת מענה לתושביה, בדגש על לקוחות רווחה, ולשמור על רציפות תפקודית. בכך ממלאת ההתנדבות פונקציות שונות המסייעות לרשות להתמודד עם הצרכים הגוברים.

מסמך זה נועד להציג את העקרונות הבסיסיים לניהול משאבי הקהילה בשעת חירום, כפי שגובשו על ידי תחום התנדבות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

א. הנחות יסוד להפעלת התנדבות ברשויות המקומיות

ישנן מספר הנחות יסוד בסיסיות עליהן בנוי מערך ההתנדבות הרשותי:

1. מערך ההתנדבות לשעת חירום מושתת על אסטרטגיה המתייחסת לתרחישים אפשריים שונים, כגון לוחמה ואסונות טבע וכן אירועי חירום מקומיים.
2. את מערך ההתנדבות הרשותי בחירום מובילה יחידת ההתנדבות הרשותית. בשעת חירום כפופה יחידת ההתנדבות למנהל/ת מכלול אוכלוסייה, וסדר העדיפויות שלה נקבע על-ידי המנהל/ת בשיתוף מנהל / רכז ההתנדבות הרשותי.
3. מערך ההתנדבות אינו פועל רק בשעת החירום עצמה אלא בשלושה שלבים שונים:
 - א. הכנה לשעת חירום בזמן שגרה, כולל הבניית פק"ל התנדבות בחירום, גיוס והכשרת מתנדבים מובילים לתפעול המערך, ביסוס מערך התיאום בין השחקנים השונים ועוד.
 - ב. ניהול ההתנדבות בזמן מצב החירום עצמו, כולל קליטת מתנדבים, שיבוץ וליווי.
 - ג. סיוע בחזרה לשגרה, כולל הסקת מסקנות והוקרת המתנדבים.
4. מערך ההתנדבות יתבסס בראש ובראשונה על כוחות מקומיים ברשות (הן מתנדבים והן עובדי רשות רלוונטיים), ורק לאחר מיצויים יפנה לכוחות ומתנדבים חיצוניים. הפנייה לסיוע חיצוני תיעשה על פי המתואר בנספח 1.

מערך ההתנדבות

הרשות:

מבנה ותפקידים

א. מבנה מערך ההתנדבות הרשותי בחירום

מערך ההתנדבות הרשותי יושב כאמור בתוך מכלול אוכלוסייה ברשות. המערך מבוסס על חמ"ל התנדבות, אשר ירכז וינהל את כלל פעולות ההתנדבות ברשות. למעשה, חמ"ל ההתנדבות ישמש כ"יחידת התנדבות מורחבת", אשר תפקידה לא הפעלת המתנדבים בשטח אלא שמירה על תמונת מצב תמידית בנוגע לכלל המשימות והמתנדבים, וידוא כי הגורמים המפעילים בשטח מבצעים את עבודתם ומנהלים את מתנדביהם כראוי, וזיהוי מקומות בהם זה לא כך לשם לקיחת אחריות וטיפול בנושא. החמ"ל יהיה זה אשר ירכז את המשימות ויתמקד בניהול ובתיאום הגורמים והגופים המתנדבים בעיר.

מתוך כך, האחריות על הטיפול השוטף במתנדבים בשטח, לאחר הפניית החמ"ל, היא של הגורם הרשותי אליו צוותו מתנדבים, כפי שיפורט בהרחבה בהמשך. כך למשל, אם עו"ס קשישים מפנה אל החמ"ל בקשה למתנדבים וצוות מתנדבים מצוות אליו, האחריות על תפקודם ודאגה לשלומם עומדת על עו"ס הקשישים. במהלך מיפוי הצרכים יזהה מנהל יחידת ההתנדבות גורמים רשותיים אשר נראה כי יזדקקו לסיוע במשימת ניהול המתנדבים בשעת החירום, וימנה ויכשיר מראש מתנדבים מובילים עבור כל גוף כזה, אשר יסייעו לו במשימה זו.

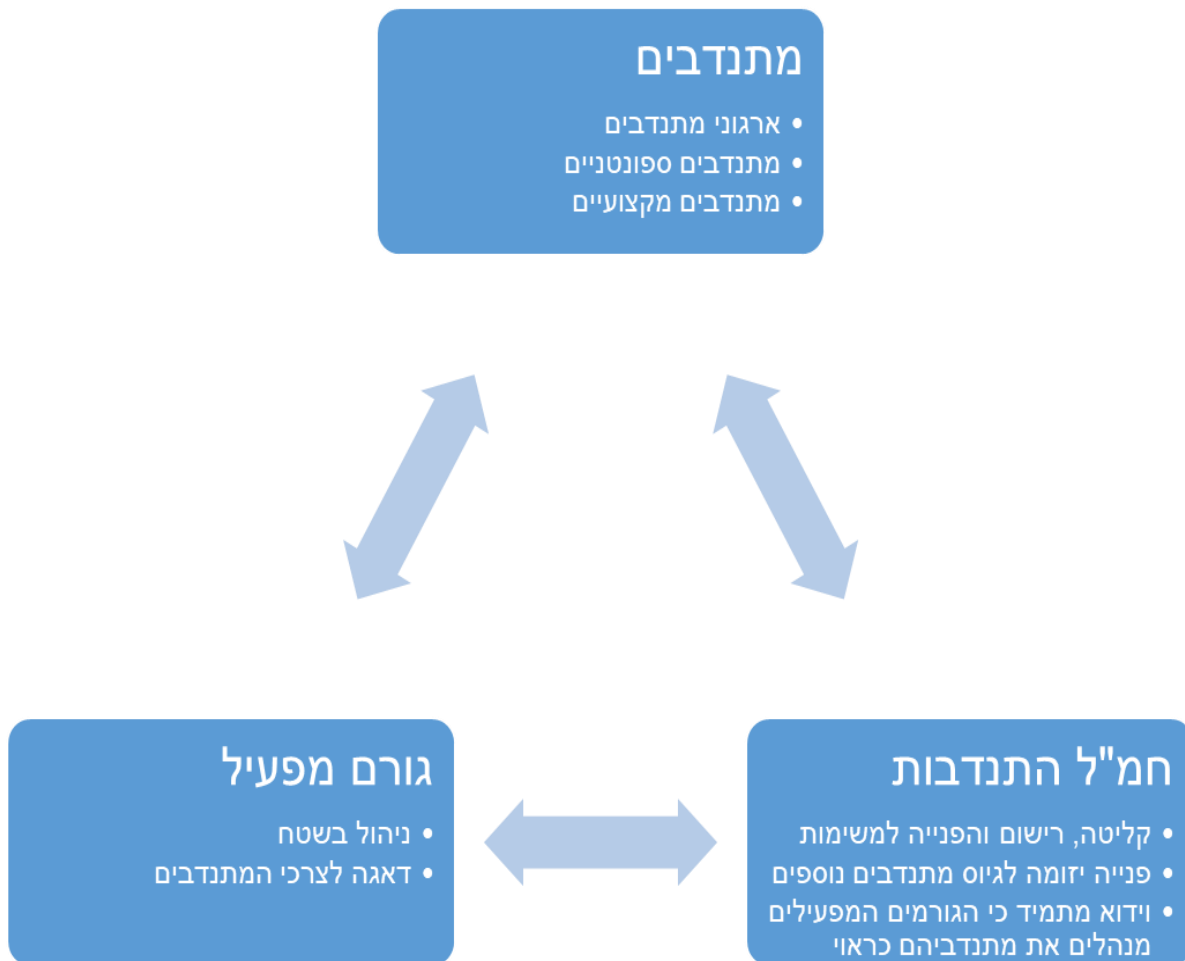
כפי שיפורט בהמשך, ההנחיות וסדר העדיפויות להפעלת המתנדבים ייקבעו ע"י ראש מכלול אוכלוסייה בתיאום עם מנהל/ת יחידת ההתנדבות. במידה ומשימות כלשהן יופנו ישירות לחמ"ל, הן יועברו אל מנהל/ת יחידת ההתנדבות ואל ראש מכלול אוכלוסייה לתעדוף.

בעלי התפקידים המפעילים את מערך ההתנדבות, מלבד מנהל מכלול אוכלוסייה ועובדי יחידת ההתנדבות הרשותית, הם כולם מתנדבים או עובדי רשות שתפקידם אינו הכרחי בשעת חירום, אשר הוקצו לנושא מטעם הרשות. גודל המערך תלוי בגודל הרשות וצרכיה, אך השאיפה היא כי עבור כל תפקיד ימונו שני בעלי תפקיד לפחות, אשר יוכשרו לתפקידם במהלך השנה ויוכלו להתחלף ביניהם במהלך שעת החירום. חשוב כי המערך כולו ייבנה בצורה כזו בה הוא יוכל להכיל מאות מתנדבים, וכן לפעול לאורך זמן במידת הצורך.

חמ"ל ההתנדבות יפעל במהלך אירוע חירום במתכונת של משמרות, כאשר אורך המשמרות נתון להחלטת הגורם האחראי על החמ"ל, לאור הצרכים והמגבלות. ניתן לקיים כ-2-3 משמרות של 8-12 שעות למשמרת. מומלץ כי ביומיים-שלושה הראשונים יופעלו 2 משמרות של 12 שעות כל אחת, ולאחר מכן יופעלו 3 משמרות של 8 שעות כל אחת.

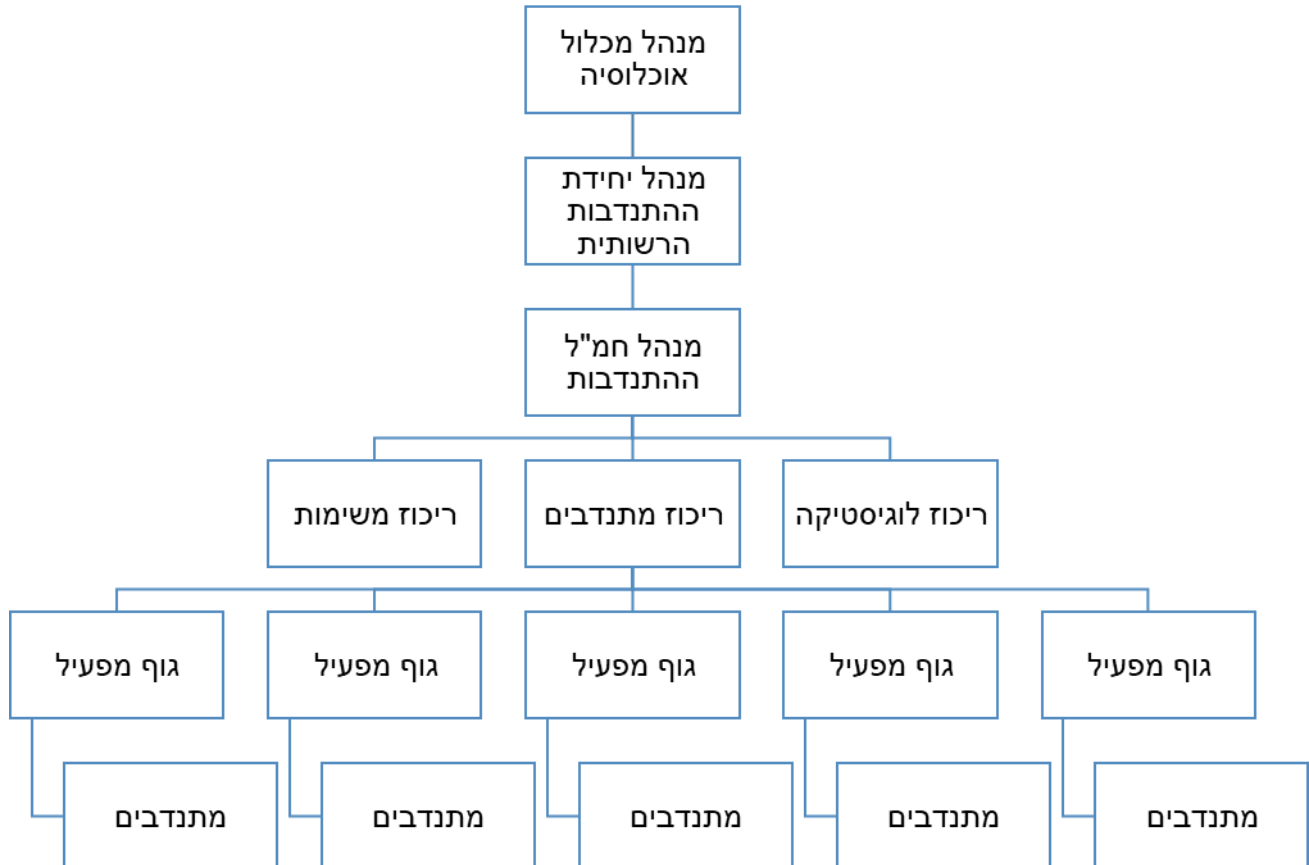
חשוב לציין כי ברשויות בהן יש מנגנונים נוספים המנהלים מתנדבים בעת חירום, כמו צוותי חירום יישוביים (צח"י) במועצות אזוריות (המנהלים על ידי עובדים קהילתיים), יש לשאוף כי מנגנונים אלו יפעלו בשיתוף פעולה הדוק ככל הניתן עם מערך ההתנדבות הרשותי, וישמשו למעשה גורם מפעיל אליו מפנה החמ"ל מתנדבים להפעלה בשטח, כמפורט בהמשך.

חלופה טקסטואלית מונגשת לגרף



הדיאגרמה הבאה מציגה את המבנה הרצוי לחמ"ל ההתנדבות:

[חלופה טקסטואלית מונגשת לגרף](#)



ב. תפקידי יחידת ההתנדבות הרשותית

ב.1. בהיערכות לחירום

- **כתיבת פק"ל התנדבות בחירום** הכולל תוכנית לניהול חמ"ל התנדבות ולהפעלת מתנדבים על ידו, מיפוי המשימות לשעת חירום ומבנה שיתוף הפעולה בין הגורמים הרלוונטיים השונים ברשות ומחוצ לה. תבנית והנחיות לבניית פק"ל חירום כזה ניתן למצוא באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בפרק על תחום התנדבות
- **מיפוי צרכים** שוטף באמצעות פגישות עם מנהלי כלל המכלולים, והגדרת הגורמים המפעילים לכל צורך כזה בשעת חירום. מומלץ להשתמש בטבלה שבנספח 2 למילוי הצרכים על ידי מנהלי המכלולים. ניתן להיעזר בדוגמאות לצרכים נפוצים שבנספח 3
- **במידה ומזוהים צרכים בהם הגורם המפעיל יזדקק לעזרה בהפעלה בשעת החירום עצמה, איתור, מיון וגיוס קבוצת מתנדבים מובילים** לסיוע לגורמים המפעילים בכל משימה כזו, הן מתוך מאגר המתנדבים הקיים והן גיוס מיוחד לחירום. עבור כל משימה שהוגדר כי יפעלו בה מתנדבים מובילים, יגויסו מתנדב מוביל וממלא מקום
- **גיוס והכשרת מתנדבים ייעודיים להפעלת חמ"ל** על פי התפקידים בהמשך, וכן מתנדבים לסיוע לחמ"ל במענה טלפוני על פי הצורך
- **הגדרת משימות ותפקידים נוספים** בהם ניתן לשבץ מתנדבים בשעת חירום. משימות אלו יוגדרו בשיתוף הגורמים הרלוונטיים לנושא, כגון צבא, משטרה, פיקוד העורף, מד"א, כיבוי אש וכד'
- **הדרכה והכשרה של הגורמים המפעילים** לכל משימה שזוהתה לניהול מתנדבים בחירום
- **הדרכה והכשרה של קבוצת המתנדבים המובילים** לתפקוד בחירום. הכשרה זו תכלול ידע בסיסי ומיומנויות הנדרשות לביצוע תפקידים, ותתבצע יחד עם הגורם המפעיל לכל משימה. כמו כן היא יכולה להתבצע בשיתוף גורמי צבא (פיקוד העורף) וארגוני מגזר שלישי העוסקים בתחום
- **מיפוי התוכניות והארגונים הפועלים ברשות בשעת שגרה** ותכנון איזה תפקיד יכולים למלא המתנדבים של כל תוכנית/ארגון כזה בשעת חירום (למשל – מתנדבי תוכנית הפגת בדידות לקשישים יהיו אחראים בשעת חירום לביקורי בית וזיהוי צרכים של קשישים)
- **כינוס שנתי של כלל הארגונים מפעילי המתנדבים ברשות** (עמותות ועסקים) ל"שולחן עגול" בנושא חירום. מטרת ההתכנסות להציג צרכים ידועים מראש אשר אין להם מענה, ומציאת פתרונות אליהם יחד תוך סנכרון הפעולות של כולם. הישיבה של כולם יחד עשויה להביא ללקיחת אחריות משותפת ובכך לקבלת מענים טובים יותר מאשר הפנייה לכל ארגון בנפרד. לרשימת הגורמים אשר מומלץ כי ייקחו חלק ב"שולחן עגול" זה ראו נספח 4.
- **הכנה פיזית:** מציאת מקום לחמ"ל ואבזורו, כולל טפסים למילוי, רשימות אנשי קשר וכד', וכן הכנת תיקי ציוד למתנדבים
- **קיום קשר רציף עם מחוז פיקוד העורף** ויחידת הקישור לאוכלוסייה (יקל"ר) לתיאום ועדכון הדדי
- **זיהוי מראש של משימות אשר עשויות להיות קשות נפשית** למתנדבים, ותכנון מוקדם של המענה הנפשי אשר יינתן להם בשעת החירום ואחריה
- **רישום מתנדבים** מבין המתנדבים ברשות אשר הצהירו שיהיו מוכנים להתנדב בחירום, כולל כישוריהם הרלוונטיים
- **ריכוז רשימות של אנשי מקצוע רלוונטיים** (פסיכולוגים, אחיות, מהנדסים...) אשר מוכנים להתנדב

בחירות ופרטי הקשר שלהם

- **תרגול מתנדבים** ושילובם במסגרת תרגילי החירות של הרשות המקומית
- **תגמול מתנדבים** לאורך השנה, גם בשעת שגרה

2. בחירות

כלל פעילות היחידה בשעת חירות תתבצע על פי הנחיות פקוד העורף והוראת תע"ס החירות. תפקידיה של יחידת ההתנדבות בשעת חירות הם:

- **קיום קשר שוטף עם גורמים ברשות** לצורך קבלת משימות והנחיות
- **בדיקה ותעדוף המשימות** אשר מצריכות מתנדבים בהנחיית מנהל/ת מכלול אוכלוסייה, והעברתן לחמ"ל המתנדבים
- **העברת תמונת מצב** של המתנדבים לשולחן המרכזי של מכלול אוכלוסייה וליקל"ר
- **קיום קשר שוטף עם המפקח המלווה של תחום התנדבות** במשרד הרווחה להעלאת צרכים
- **העברת צרכים ופערים התנדבותיים ברשות** אשר לא מקבלים מענה אחר אל מנהל מכלול אוכלוסייה עד 8:00 בבוקר בכל יום, להעברה ליחידת הקישור בפקוד העורף (יש לשים לב כי מענה שניתן על ידי גורמים חיצוניים לא ניתן בד"כ באופן מיידי ויש לתכננו לפחות 24 שעות קדימה). במידה ומתגלים פערים דחופים במהלך היום העברתם לטיפול המכלול באותו אופן
- **עדכון היקל"ר באופן שוטף** על תמונת המצב של הכוחות שנשלחו על ידו לסייע לרשות (כגון מורות חיילות), ובעת סיום המשימה לשמה הגיעו בחינה עם היקל"ר האם לשבצם במשימה נוספת או להחזירם
- **אחריות כוללת לרווחתם הפיזית והנפשית** של המתנדבים בחמ"ל ומתן מענה נפשי ראשוני, וכן אחריות ניהולית על רווחתם הפיזית והנפשית של כלל המתנדבים המתבטאת בוידוא כי הגורמים המפעילים מבצעים את תפקידם בנושא זה והפניה לגורם טיפולי מתאים ברשות במידה ומתקבל מידע על מתנדב אשר סובל ממצוקה נפשית. כמו כן דאגה להפוגות מרוכזות עבור מתנדבים אשר זקוקים לכך
- **עדכון השולחן העגול** של ארגוני המתנדבים ברשות בתמונת המצב, ובמידת הצורך כינוסם או קיום שיחת ועידה לצורך תיאום וסנכרון מחודש של צרכים ומענים
- **קבלת הנחיות התגוננות ותנועה במרחב מהיקל"ר** בכל בוקר, בחינה האם להנחיות יש השפעה על משימות התנדבות שונות והאם כלל המשימות עומדות בהן, ושינוי או עדכון המשימות בהתאם

3. ביום שאחרי

- **השתתפות בדיונים ובחפזת לקחים.**
- **סיוע בפעולות שיקום** באמצעות הפעלת חמ"ל מתנדבים
- **הוקרת המתנדבים** אשר השתתפו בשעת החירות
- **שמירה על קשר עם מתנדבים אשר זוהו בשעת החירות כסובלים מקשיים נפשיים**, על מנת לוודא כי הם מקבלים מענה מתאים גם לאחר סיום שעת החירות

- זיהוי משימות בהן כלל המתנדבים נחשפו למראות קשים או עשויים לסבול מטראומה ומתן מענה נפשי לכלל המתנדבים בהן, גם אם לא זוהו בזמן החירום כסובלים מקשיים נפשיים
- במידת האפשר, ביצוע תהליכי רפלקציה לכלל המתנדבים, לזיהוי מתנדבים אשר עשויים לסבול מטראומה כתוצאה מהתנדבותם ומתן מענה מתאים

ג. תפקידי מנהל החמ"ל

במקרים מסוימים, בעיקר בישובים קטנים או עם צרכי התנדבות מעטים, ייתכן ומנהל יחידת ההתנדבות ישמש גם כמנהל החמ"ל. במקרים אחרים ימונה לתפקיד זה מתנדב מוביל.

ג.1. בהיערכות לחירום

- השתתפות בתרגילי החירום הרשתיים לזיהוי פערים וצרכים בהפעלת החמ"ל

ג.2. בחירום

- ניהול שוטף של החמ"ל לוידוא כי כל בעלי התפקידים פועלים כשורה ובשיתוף פעולה
- קישור בין בעלי התפקיד בחמ"ל והרכז הרשתי עבור צרכים שוטפים
- תפעול מערכת לקבלת תמונת מצב שוטפת, מלאה ועדכנית הכוללת את כל פרטי הפעילות בשטח, מצב המתנדבים, המשימות המרכזיות וכד'.
- פתרון בעיות והתערבות במקרים חריגים
- וידוא שלומם של כלל המתנדבים במקרה של מפגע כלשהו בתחום האחריות (נפילת טיל וכד')

ג.3. ביום שאחרי

- א. הפעלת חמ"ל ההתנדבות לסיוע במשימות השיקום

ד. תפקיד ריכוז המתנדבים בחמ"ל

ד.1. בהיערכות לחירום

- השתתפות בתרגילי החירום הרשתיים לזיהוי פערים וצרכים בהפעלת מתנדבים
- וידוא כי כל מה שבתחום האחריות מוכן לשעת החירום, כולל טפסים נדרשים, ידע רלוונטי להכשרות, רשימת מתנדבים מקצועיים וכד'

ד.2. בחירום

- אחריות ישירה או באמצעות מתנדבים נוספים על קליטת מתנדבים בחמ"ל כולל רישום, אוריינטציה לתפקידם ותדריך בטחוני.
- מענה טלפוני (לבד או באמצעות מתנדבים נוספים) בכל שעות היממה, הן עבור רישום מתנדבים הפונים דרך הטלפון והן למענה על שאלות וסוגיות העולות מהשטח
- חלוקת מתנדבים למשימות, על פי הגדרת הצרכים של רכו המשימות
- ביצוע הכשרות קצרות במידת הצורך למתנדבים ייעודיים לתפקידים ספציפיים (מוקד טלפוני, החיאה...) יחד עם הגורם המפעיל בשטח
- שמירה על קשר ישיר עם הגורמים המפעילים לקבלת תמונת מצב תמידית של כלל המתנדבים בשטח, כולל שיבוץ המתנדבים, מצבם הנפשי, שביעות הרצון וכד'
- במידה ומזוהים פערים בניהול המתנדבים בשטח, מציאת פתרונות להשלמת הפערים באמצעות מתנדבים מובילים או גורמים אחרים
- זיהוי קבוצות מתנדבים אשר זקוקות לחפוגה מתפקידם ההתנדבותי, והעברת המידע למנהל יחידת ההתנדבות למתן מענה מתאים
- פנייה בעת הצורך למתנדבים מקצועיים מתוך מאגר המתנדבים המוכן מראש
- פרידה ממתנדבים עם סיום המשימה או עזיבת מתנדב, ודאגה לעדכון הרשימות בהתאם

ה. תפקיד ריכוז המשימות

ה.1. בהיערכות לחירום

- השתתפות בתרגילי החירום הרשתיים לזיהוי פערים וצרכים
- וידוא כי כל מה שבתחום האחריות מוכן לשעת החירום, כולל מיפוי המשימות והגורמים המפעילים בשטח, וכן כלל המשמעויות הנגזרות מכל משימה ידועה מראש

ה.2. בחירום

- **קבלת משימות ההתנדבות** מהרכז הרשותי (או ישירות מאיש הקשר הרלוונטי ברשות במידה ונוצר צוואר בקבוק אצל הרכז), והעברה חוזרת של צרכים העולים מהשטח לתעדוף הרכז
- עבור כל משימה שמתקבלת, **זיהוי כלל המשמעויות הנגזרות ממנה**: האם הגורם המפעיל יזדקק למתנדב מוביל למשימה, איזה הכשרה יצטרכו המתנדבים, איזה לוגיסטיקה יש לארגן עבורם, האם זו משימה אשר יכולה להיות לה השלכה על בריאותם הנפשית של המתנדבים וכד'. בהתאם לכך, העברת הפרטים לגורמים הרלוונטיים בחמ"ל ו/או לגורם המפעיל בשטח ויודא כי מתקיימים כלל התנאים הדרושים לביצוע המשימה
- **הזנת הצרכים למערכת ניהול המשימות** במידה ויש כזו
- **בניית לוי"ז משימות** יומי בתחילת כל יום ועדכנו לאורך היום
- מעקב אחר **ביצוע המשימות בפועל** ורישום שוטף של סטטוס כל משימה
- **חשיבה אקטיבית** על תחומי התנדבות נוספים בהם יכול מערך המתנדבים לסייע, והעברתם לרכז הרשותי לתעדוף

ו. תפקיד ריכוז הלוגיסטיקה

ו.1. בהיערכות לחירום

- **השתתפות בתרגילי החירום הרשותיים** לזיהוי פערים וצרכים
- וידוא כי **כל מה שבתחום האחריות מוכן** לשעת החירום, כולל טפסים נדרשים, ציוד בסיסי לחמ"ל, פתרונות לוגיסטיים לפערים אשר מזוהים מראש וכד'.

ו.2. בחירום

- וידוא כי כלל צרכיהם הלוגיסטיים של המתנדבים **מקבלים מענה על ידי הגורמים המפעילים** (כולל מקום שינה עם מקלחת ומזרונים, ארוחות, ניוז למשימות וכד'), וסיוע לגורמים המפעילים היכן שישנם פערים
- **העלאת צרכים לוגיסטיים** אשר לא נמצא להם פתרון אל רכו ההתנדבות הרשותי
- **ניהול כלכלי של החמ"ל** כולל טיפול בהחזרי נסיעות וקבלות, קניות שוטפות וכד'
- **דאגה לציוד בסיסי שוטף** עבור החמ"ל כגון ציוד משרדי, כלי אוכל וכד'
- **ניהול רישום מסודר של מלאי**, ציוד חסר, הוצאות וכד'.
- במידה ומתקבלות **תרומות כספיות או חומריים** ישירות לחמ"ל, העברת המידע למנהל המכלול (דרך יחידת ההתנדבות), אשר יקבל החלטה האם ולאן להעביר את התרומה, ויפנה את התרומה למכלול לוגיסטיקה או חזרה אל רכו הלוגיסטיקה בחמ"ל
- **אחריות על בטיחות בחמ"ל** כולל תקינות ציוד הבטיחות (מטף, תיק מע"ר וכד')
- **אחריות על נראות החמ"ל** – סדר וניקיון, שלטי הכוונה, ייצוגיות וכד'.

ז. תפקידי הגורם המפעיל

הגורם המפעיל הוא הגורם הרשותי אשר יש לו צורך במתנדבים, למשל עו"ס קשישים אשר ירכז את משימת ביקורי הבית אצל קשישים, או מנהל מוקד 106 שירכו את כל מתנדבי המוקד. הגורם המפעיל אחראי על הפעלת המתנדב בשטח ודאגה לכל צרכיו, והוא איש הקשר של המתנדב לכל שאלה או צורך.

במידה והגורם המפעיל אינו מסוגל לנהל את המתנדבים לבדו, בשל העומס בשעת החירום או סיבות אחרות, ימונה עבור כל משימה מתנדב מוביל אשר יעבוד תחתיו ויבצע את משימותיו של הגורם המפעיל. שימו לב כי במקרים בהם משובצות קבוצות לביצוע משימה כלשהי (למשל מדריכי תנועת נוער, חניכי מכינה...), יכולים גם מובילי אותן קבוצות לשמש כ"מתנדב מוביל" אשר לוקח אחריות על הקבוצה. בנוסף, במועצות אזוריות יתפקדו פעמים רבות נציגי הישובים עצמם (צח"י או ועדות דומות) כגופים מפעילים, כלומר החמ"ל הרשותי יפנה את המתנדבים אל הגורם הישובי אשר יפעיל אותו בפועל.

ז.1. בהיערכות לחירום

- מיפוי וזיהוי צרכים להם יזדקק בשעת חירום ואשר יכולים לקבל מענה באמצעות מתנדבים
- הגדרת תפקידי המתנדבים אשר להם יזדקק, יחד עם יחידת ההתנדבות הרשותית
- הכנת והכשרת עובדים רלוונטיים לעבודה עם מתנדבים בשעת חירום, יחד עם יחידת ההתנדבות הרשותית
- במידת הצורך, הכשרת מתנדבים מובילים אשר יסייעו לו בביצוע תפקידי ניהול המתנדבים בשעת החירום עצמה

ז.2. בחירום

- הכשרת המתנדבים בשטח על המשימה הספציפית, כולל אוריינטציה לתפקיד ולמצב והגדרת תפקידו של כל מתנדב
- דאגה לרווחתם הפיזית של כל המתנדבים תחתיו, כולל ציוד מתאים, מזון, מקום לינה ותנאי בטיחות
- דאגה לרווחתם הנפשית של כל המתנדבים תחתיו, והעברת המידע על מתנדבים אשר סובלים ממצוקות נפשיות אל יחידת ההתנדבות להפניה לגורמים מתאימים
- מעקב אחרי שביעות הרצון של המתנדבים וידוא כי הם ממלאים תפקידים משמעותיים
- עדכון החמ"ל באופן שוטף על צרכים חדשים שעולים, מספר המתנדבים הקיימים והחסרים וסטטוס המשימות הקיימות
- העברת עדכונים למתנדבים לאורך המשמרת, כולל התמונה הרחבה ושינויים בתפקידם או משימתם
- ביצוע תחקיר בסיום כל משמרת כדי להפיק לקחים ולאפשר ונטילציה ולמידה משותפת
- הוקרת המתנדבים באופן שוטף במהלך ימי החירום, באמצעות מילה טובה ותודה בכל יום
- העברת מידע ועדכונים בין מתנדבים בהחלפה בין משמרות

- במידה ומגיעים אליו ישירות מתנדבים ספונטניים : הפנייתם אל החמ"ל, פיזית או טלפונית, לרישום מסודר או הפנייה למשימה אחרת אם אין צורך במתנדבים נוספים במשימה הנוכחית

ז.3. ביום שאחרי

- קיום מפגש תחקיר ולמידה עם המתנדבים ועם העובדים הרלוונטיים והעברת דו"ח בנושא ליחידת ההתנדבות ברשות
- השתתפות במפגשי החקירה הרשותיים למתנדבי החירום

תשתית פיזית

א. תשתית פיזית לחמ"ל התנדבות

יש לשאוף כי חמ"ל ההתנדבות יעמוד בתנאים הבאים :

א. מבנה הכולל לפחות שני חדרים / חללים נפרדים :

1. חלל מרכזי ושקט לניהול המשימות

2. חלל לקליטה, רישום ושיבוץ מתנדבים

אידיאלית יכול המבנה גם איזור כינוס / המתנה למתנדבים, וכן חדר ישיבות.

ב. מבנה הכולל שירותים ומטבחון

ג. מקום נוח לגישה ונגיש לאנשים עם מוגבלויות

ד. בעל ריהוט ותאורה מתאימים

ה. מבנה בעל מיגון מתאים, כולל בטיחות בזמן רעידת אדמה

ו. ציוד הכרחי: שלושה קווי טלפון ומכשירים, ארבעה מחשבים, מחשב נייד, מדפסת, סורק, מכשירי רדיו, עזרי מטה (לוח, כלי כתיבה...)

ז. קליטה לסלולר ו-WiFi

במידה ולא ניתן לעמוד בכלל התנאים המוזכרים לעיל, יש לוודא כי המענים אשר מספקים הסעיפים לעיל מסופקים במידה סבירה, תוך שמירה על בטחון המתנדבים והצוות, דאגה ליעילות ביצוע המשימות ושמירה על רצף תפקודי של חמ"ל ההתנדבות.

ב. "תיק מתנדב"

על כל מתנדב המגיע לחמ"ל לקבל תיק ובו :

א. אפוד זוהר

ב. פנקס אישי ובו הנחיות למצבים שונים

ג. רשימת טלפונים חשובים

ד. מפת הרשות

ה. כלי כתיבה

ו. פנס

ז. טופס הפנייה למשימה הכולל את שם המשימה, שם איש הקשר, כתובת ודרכי הגעה, זמן המשימה וכדומה.

עקרונות ניהול המתנדבים בחירום

בשעת חירום, כמו בשעת שגרה, יש להקפיד על ניהול מתנדבים מקצועי על פי "מעגל חיי המתנדב", כמודגם באיור הבא:

חלופה טקסטואלית מונגשת לגרף



א. דגשים לגיוס מתנדבים בשעת חירום

יש לתכנן מראש את מערך גיוס המתנדבים בשעת חירום, והיכן תפורסם הקריאה למתנדבים. כמו כן, מומלץ להכין מראש "הודעות נצורות" – נוסח ההודעה שתפורסם לציבור בעת חירום לצורך גיוס מתנדבים. לדוגמה:

- עקב המצב, היחידה להתנדבות בעיר זקוק בדחיפות למתנדבים, פסיכולוגים ואחיות. יש להתקשר ל_____ או להגיע ל_____.
- עקב המצב, חמ"ל ההתנדבות העירוני זקוק בדחיפות למתנדבים עבור _____ ביום _____. יש להגיע ל_____.
- ראש העיר וצוותו מחזקים את ידי המתנדבים הפועלים בשעות אלו ומודים להם על תרומתם.

חשוב מאוד להקפיד כי ההודעות יהיו מדויקות ככל הניתן ויגדירו באופן ספציפי את הצרכים הנדרשים, ובמידת האפשר גם את טווח הזמן הנדרש (כלומר מתי הצורך הזה אכן קיים ומתי הוא מסתיים). כמו כן, לא מומלץ לפרסם בקשות למענים חומריים, ואם אכן מתפרסמת הודעה כזו יש לכתוב בה מה הצרכים המדויקים הנדרשים ומה הכמות הנדרשת. זכרו כי ההודעות נוטות להיות מופצות במעגלים רחבים, ועלולות ליצור מצב של עודף מענים אשר יגרום להתעסקות מיותרת בטיפול בפניות עודפות, ועל כן יש לדייק את הבקשות ככל הניתן.

ב. דגשים לקליטת מתנדבים

יש למלא באופן מדויק את פרטיו של כל מתנדב הפונה לחמ"ל, בטופס ריכוז מתנדבים שבנספח 5. ניתן ואף מומלץ ליצור שאלון דיגיטלי למענה דרך הטלפון הנייד ובו הפרטים הנדרשים, על מנת לחסוך זמן כתיבה של האדם הקולט בחמ"ל.

ישנה חשיבות רבה לקיום שיחת אוריינטציה וקליטה עם כל מתנדב המגיע לחמ"ל. על שיחה זו לכלול:

- פרטים כלליים על החמ"ל והצגת בעלי תפקידים רלוונטיים
- פרטים על מצב החירום, כולל הנחיות בטיחות מקיפות
- נהלי עבודה ודגשים חשובים: שמירה על הנחיות, שמירה על סודיות, נהלים בנוגע לעזיבה וכד'
- זכויות וחובות המתנדבים
- פרטים מלאים על המשימה הרלוונטית: התפקיד הספציפי, דגשים לביצוע, אנשי הקשר לפעילות.

שימו לב כי בכל הנוגע לביטוח מתנדבים, בשעת חירום מבוטחים כל המתנדבים אוטומטית. למרות זאת, חשוב מאוד לרשום כל מתנדב הפונה לחמ"ל ברשימת המתנדבים ולמלא את כל פרטיו, בדגש על פרטים אישיים ומקום השיבוץ. רישום זה יסייע הן במידה ואכן תוגש תביעה לביטוח, והן אם יהיה צורך לאתר מתנדבים אשר נמצאים פיזית במקום מסוים.

ג. דגשים לשיבוץ מתנדבים

ישנן מספר עקרונות יסוד לשיבוץ מתנדבים בשעת חירום:

- העדיפות הראשונה היא להסתמך על כוח מתנדב מקומי ולא מתנדבים מחוץ לרשות.
- העדיפות הראשונה היא לשבץ מתנדבים בקרבת מקום מגוריהם.
- העדיפות הראשונה היא לשבץ מתנדבים במקצוע שלהם.
- המתנדבים יפעלו במסגרת קבוצות או צוותים על פי משימות מראש (ככל האפשר).

ד. דגשים לליווי מתנדבים

ישנה חשיבות רבה בביצוע שיחות עם המתנדבים במהלך ההתנדבות, אידאלית בסיכום כל יום. שיחות כאלה מאפשרות ונטילציה וזיהוי קשיים של המתנדבים, וכן זיהוי צרכים נוספים של האוכלוסייה ושל המתנדבים עצמם.

ה. ניהול מתנדבים ספונטניים

מתנדבים ספונטניים הם מתנדבים אשר לא הוכשרו מראש לתפקיד מסוים, אלא מופיעים בשעת החירום עצמה ומבקשים להתנדב. מתנדבים אלו מאופיינים בד"כ ברצון לסייע באופן מיידי (כלומר לא לחכות לשיבוץ מאוחר יותר). לעיתים יגיעו מתנדבים אלו אל החמ"ל, ולעיתים ישירות לשטח.

ה.1. מתנדבים ספונטניים המגיעים לחמ"ל

מתנדב ספונטני אשר מגיע (פיזית או טלפונית) לחמ"ל, יש להפנות לאחת המשימות הפנויות, רצוי קרוב לביתו. לשם כך צריך החמ"ל לשמור באופן קבוע על תמונת מצב בה הוא יודע על המקומות בהם נדרשים מתנדבים נוספים.

חשוב להנחות את הגופים המפעילים כי מתנדבים ספונטניים זקוקים למענה מהיר, ולכן יש לשבץ אותם ולהתחיל את פעולתם בהקדם האפשרי.

ה.2. מתנדבים ספונטניים המגיעים ישירות לשטח

כאמור, ישנם מתנדבים ספונטניים אשר מגיעים ישירות אל מקומות ההתנדבות ולא עוברים דרך החמ"ל. במצב כזה יש להנחות את כלל הגורמים המפעילים בשטח כי על כל מתנדב המגיע עצמאית לפנות לחמ"ל, בין אם פיזית ובין אם טלפונית, על מנת להירשם באופן מסודר. בתפקידים אשר דורשים הכשרה המתקיימת פיזית בחמ"ל, יש כמובן להגיע אליו פיזית.

ו. ניהול מתנדבי החירום בשעת שגרה

ו.1. הכשרת מתנדבים

כאמור, ישנה חשיבות רבה להכשרת בעלי התפקידים בחירום כבר בשעת שגרה. הגורמים אותם יש להכשיר הם בעלי התפקידים בחמ"ל, הגורמים המפעילים, המתנדבים המובילים במשימות בהן משובצים כאלו, וכל גורם נוסף אשר תהיה לו גישה להפעלת מתנדבים בשעת חירום. מומלץ לערב את פיקוד העורף בהכנת והעברת ההכשרות, על מנת לוודא כי הידע הניתן הוא העדכני ביותר ולאגם משאבים. נספח 6 כולל דוגמאות לסילבוסים רלוונטיים להכשרות אלו.

ו.2. תרגול מתנדבים

יש חשיבות רבה לכך שהמתנדבים השונים יתורגלו במהלך השנה, הן במסגרת תרגילים ארציים והן במסגרת תרגילים מקומיים כלל רשותיים או של מכלול מסוים. יש לבצע תיאום ציפיות עם הגורמים המפעילים בכל מכלול, על מנת לוודא כי המתנדבים אכן מוזמנים לתרגולים רלוונטיים.

ו.3. שימור ותגמול

ישנה חשיבות רבה לשימור ותגמול מתנדבי החירום לפני שעת החירום ואחריה. השימור יכול להיעשות באמצעות הכשרות שוטפות כמפורט להלן, ובאמצעות ערבי ואירועי הוקרה, שי למתנדבים וימי הפוגה למתנדבים אשר השתתפו וסייעו בשעת החירום.

נספחים

נספח 1 – פנייה לקבלת סיוע חיצוני : תרשים זרימה

במידה ובמהלך שעת החירום מזוהים צרכים אשר הרשות המקומית לא מצליחה לתת להם מענה, ישנם מספר גופים אליהם ניתן לפנות. תרשים הזרימה הבא מתאר את מהלך הפניה הרצוי.

חלופה טקסטואלית מונגשת לגרף



נספח 2 – טבלה למיפוי משימות וצרכים לשעת חירום

טופס זה ימולא על ידי יחידת ההתנדבות הרשותית יחד עם מנהל כל מכלול בשעת שגרה, ויכלול משימות להן הוא זקוק למתנדבים בחירום.

שם המכלול: לחץ כאן להזנת טקסט.

מהות הצורך / המשימה הנדרשת	מספר מתנדבים דרוש	כישורים נדרשים	הגורם המפעיל	פרטי קשר של הגורם המפעיל	הערות	מתנדב מוביל 1	פרטי קשר	מתנדב מוביל 2	פרטי קשר	מספר מתנדבים שהוכשרו	הכשרות שניתנו למתנדבי משימה זו

נספח 3 – דוגמאות למשימות התנדבותיות בחירום

1. **המשימה:** חלוקת תרופות לקשישים ואנשים עם צרכים מיוחדים אשר מתקשים לצאת מביתם
גורם מפעיל: עו"ס קשישים / מוגבלויות במחלקה לשירותים חברתיים
2. **המשימה:** פינוי והכוונת תושבים
גורם מפעיל: קב"ט הרשות
3. **המשימה:** תגבור מוקד 106
גורם מפעיל: מנהל המוקד
4. **המשימה:** ליווי משפחות ובהן ילד עם צרכים מיוחדים
גורם מפעיל: עו"ס מוגבלויות
5. **המשימה:** הפעלה במקלטים או הפעלה של ילדי עובדים מרותקים
גורם מפעיל: המעסיק של אותם עובדים (קופת החולים, מפעל...)

נספח 4 - משתתפים מומלצים לשולחן העגול הבין מגזרי

"שולחן עגול חירום" נועד לכנס יחד ארגונים אשר מפעילים מתנדבים בעת שגרה, על מנת לסנכרן את הפעילות בשעת חירום ולקחת אחריות משותפת על פערים ידועים מראש. במסגרת השולחן העגול מומלץ שייקחו חלק:

- מנהל יחידת ההתנדבות הרשותית
- קצינת נפה ורשויות פקע"ר
- נציג היקל"ר
- ראשי ארגוני מגזר שלישי
- נציגי עסקים מתנדבים ברשות
- נציג אגף הביטחון
- נציג מינהל החינוך (רצוי רכז התנדבות בחינוך אם קיים)
- נציג אגף הרווחה
- רכז מעורבות חברתית במרכז הצעירים
- נציגי קהילות צעירים ברשות
- נציגי ועדי סטודנטים ברשות

נספח 5 - טופס רישום מתנדבים בשעת חירום

תאריך : לחץ כאן להזנת טקסט.

שם פרטי	שם משפחה	ת"ז	טלפון נייד	אימייל	האם חלק מקבוצה?	שיבוץ לתפקיד	גורם מפעיל	איש קשר לשעת חירום	מקצוע	סטטוס (פעיל/לא פעיל) ותאריך עזיבה

נספח 6 – דוגמאות להכשרות

הכשרת צוות חמ"ל ההתנדבות

משך	הנושא
מפגש 1	היכרות + מבוא : מצבי חירום, תרחישי ייחוס והיכרות עם גורמים רלוונטיים
מפגש 2	מבנה מערך ההתנדבות בחירום בדגש על חמ"ל ההתנדבות - תפקידים, סמכויות, ממשקים וקשרי גומלין
מפגש 3	ניהול מתנדבים בחירום - רישום, השמה, דיווח ושליטה, זכויות וחובות המתנדב, הגדרת תפקידים, ניהול מתנדבים ספונטניים
מפגש 4	הכשרת עזרה ראשונה
מפגש 5	"להציל את המציל" – טראומה, טיפול בחרדה וסיוע נפשי למתנדבים
מפגש 6	ניתוח אירוע ומשחקי תפקידים + תרגול

הכשרת הגורמים המפעילים ברשות

משך	הנושא
מפגש 1	מבוא : מצבי חירום, תרחישי ייחוס והיכרות עם גורמים רלוונטיים
	מבנה מערך ההתנדבות, תפקידים ונוהלי הפעלה
מפגש 2	הפעלת מתנדבים בחירום ותפקידם של הגורמים המפעילים

הכשרת מתנדבים מובילים עבור המשימות השונות

משך	הנושא
מפגש 1	מבוא : מצבי חירום, תרחישי ייחוס והיכרות עם גורמים רלוונטיים
	מבנה מערך ההתנדבות בחירום, בעלי תפקידים ונוהלי הפעלה
	זכויות וחובות המתנדב
מפגש 2	הכשרה לביצוע התפקיד הספציפי (למשל : הכשרה כיצד לטפל בנפגעי חרדה למתנדבים אשר יאיישו את מרכז הסיוע הרשותי)
מפגש 3	הכשרת עזרה ראשונה

נספח 7 – חלופות נגישות לגרפים

פעילות חמ"ל התנדבות באירוע חירום

- מתנדבים
 - ארגוני מתנדבים
 - מתנדבים ספונטניים
 - מתנדבים מקצועיים
- חמ"ל התנדבות
 - קליטה, רישום והפנייה למשימות
 - פנייה יזומה לגיוס מתנדבים נוספים
 - וידוא מתמיד כי הגורמים המפעילים מנהלים את מתנדביהם כראוי
- גורם מפעיל
 - ניהול בשטח
 - דאגה לצרכי המתנדבים

[להמשך קריאה](#)

המבנה הרצוי לחמ"ל ההתנדבות

- מנהל מכלול אוכלוסייה
 - מנהל יחידת ההתנדבות הרשותית
 - מנהל חמ"ל ההתנדבות
 - רכז לוגיסטיקה
 - רכז משימות
 - רכז מתנדבים
 - גוף מפעיל 5 X
 - מתנדבים 5 X

[להמשך קריאה](#)

מעגל חיי מתנדב

- גיוס
- קליטה
- שיבוץ
- ליווי
- הוקרה ותגמולים
- סיום
- וחוזר חלילה

[להמשך קריאה](#)

מהלך הפניה לקבלת מענה לצרכים מגורמים חיצוניים

- יחידת ההתנדבות הרשותית

- על היחידה לנסות ולמצות קודם כל כוחות פנימיים, כולל מתנדבים ועובדים מרותקים
- מפקח מחוזי, משרד הרווחה
 - צרכים שלא מקבלים מענה מקומי יועברו אל המפקח המחוזי. במידת הצורך הוא יוכל להפנות את הבקשה לחמ"ל תחום התנדבות במשרד הרווחה ו/או לרשת להתנדבות ישראלית
- יחידת הקישור לאוכלוסייה, פיקוד העורף
 - צרכים שעדיין לא מקבלים מענה ניתן להפנות ליקל"ר. יש לבצע את הפנייה ליחידה דרך מנהל מכלול אוכלוסייה
 - המענים הניתנים אינם מידיים אלא ניתנים תוך כ-24 שעות, ולכן יש להיערך ולהעביר את הבקשה מראש

[להמשך קריאה](#)