



הלב פתוח לרווחה



משרד הרווחה  
והשירותים החברתיים

# חוזר המנהל הכללי

הודעות ✕ הוראות  
החלטות ✕ מידע

ע"ד 215 סיון תשע"ד יוני 2014

## תוכן העניינים

=====

3

דבר המנכ"ל

1. מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים -  
הערכות למצבי חרום ומשבר -  
הוראה 20.1 (חדשה)
2. הערכות הרשות המקומית לשעת חרום -  
הוראה 20.2 (חדשה)
3. הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום בעת רגיעה -  
שלב ההכנות -  
הוראה 20.3 (חדשה)
4. פעילות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום שלב המתיחות-כוננות,  
מעבר לשעת חרום, אירוע חרום ושגרת חרום -  
הוראה 20.4 (חדשה)
5. פעולות המחלקה לשירותים חברתיים מעבר מחרום לשגרה ושיקום -  
הוראה 20.5 (חדשה)

### לבעלי אוגדני תע"ס

יש להפריד דפי הוראות התע"ס בסוף החוזר,  
להדקם ולתייקם באוגדן התע"ס בפרק המתאים.

אל: ראשי ערים, ראשי המועצות המקומיות, ראשי מועצות איזוריות  
עובדי המשרד,  
עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות,  
עובדי המסגרות השונות ע"י המשרד

**מכובדי,**

מדינת ישראל נמצאת החל מהקמתה, באיום מתמיד משכנותיה. מציאות קיומית זו מעלה את החשיבות למוכנות הלאומית והרשוטית בהכנת הזירה האזרחית למצבי החירום השונים תוך כדי שמירה על רציפות תפקודית והמשכיותה.

כחלק מהפקת הלקחים ממלחמת לבנון השנייה, הוגדרו סמכויות בין הגורמים השונים העוסקים בטיפול בעורף. הוקם המשרד להגנת העורף, משרדי הממשלה הקימו אגפים ויחידות, אשר עוסקים בתחום המוכנות לשעת חירום, כאשר הרשות המקומית הוגדרה "לבנת היסוד לטיפול בעורף".

הרשות המקומית כלבנת היסוד במוכנות לאתגרים שלפתחנו מוכנותה להתמודדות עם אוכלוסיות היעד של משרד הרווחה והשירותים החברתיים הינה קריטית להבטחת הרציפות התפקודית.

פרק החרום בתע"ס בא לסייע לרשות המקומית ולמחלקה לשירותים חברתיים שלה לבצע את המעבר משגרה לחרום ומחרום לשגרה. פרק החרום מאגד בתוכו את חלוקת התפקידים בין המשרד לבין הרשויות המקומיות על פי מעגלי התערבות וכולל הוראות, נהלים, הנחיות וכלי עזר שישמשו את מנהל המחלקה לשירותים חברתיים ועובדי המחלקה בהערכות לחרום, בשעת פקודה ובחזרה לשגרה.

כולי תקווה שתועלתו תובא לידי ביטוי בהכנות ובהערכות נכונה בשגרה ושלא נזדקק למימוש המעשי בשעת חירום.

מה שנעשה בשגרה יעבוד בחירום.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

**י"ז בסיון תשע"ד**  
**15 ביוני 2014**

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 20.1 (הוראה 1 לפרק 20 בתע"ס) מס' עמודים: 17

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: י"ז בסיון תשע"ד  
15 ביוני 2014

## מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים - הערכות למצבי חרום ומשבר

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו באה להבהיר את מדיניות המשרד, בתחום ההערכות למצבי חרום והמענה אליהם, בהתאמה לשינויים המבניים והארגוניים, שבראשם עומד המשרד להגנת העורף. לקבוע את עקרונות היסוד לתוכנית הפעולה של המחלקות לשירותים חברתיים, ברשויות המקומיות בזמן חרום, תוך הגדרת הסמכות והאחריות של המחלקה, כחלק מהרשות המקומית.

1.2 חברה ישראלית המאופיינת בחוסן ובלכידות גבוהים ביותר. המשרד פועל/יפעל לספק לפרט, למשפחה ולקהילה את מיטב שירותי הרווחה להם הם זקוקים.

1.3 אירועי החרום הינם: שעת חרום, המוכרזת כתוצאה ממצב לחימה עם האויב, פיגועים חבלניים עוינים (פח"ע) ומצבי חרום הנובעים מאסון טבע או אסון תעשייתי, ו/או כל אירוע אחר אשר יוגדר כמצב חרום על ידי ממשלת ישראל.

1.4 הרשות המקומית, אחראית להתגוננות האזרחית בתחומה, מתוקף חוק. על ראש הרשות מוטלת האחריות לפעול לפי הוראות ההתגוננות ולאכוף אותן.

1.5 הוראה זו, באה להדגיש את חובת המחלקה לשירותים חברתיים ויש לפעול על פיה בעת שגרה ובמצבי חרום המנויים לעיל. לרשות הרשות המקומית תיק האב לשעת חרום ואוגדן הנהלים הבינתחומי, המהווים מסגרת לפעילות הרשות המקומית.

1.6 ספרות מקצועית ותדריכים נוספים, מפורסמים באתר האינטרנט של המשרד <http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/EmergencyPreparation/Pages/OpenShaotHirum.aspx>

## 2. הגדרות

מילון מונחים והגדרות מפורט מופיע בנספח להוראה זו.

## 3. הערכות המשרד

3.1 משרד הרווחה והשירותים החברתיים הינו גוף מטה, עם זרועות הפרוסות בכל רחבי הארץ: ברשויות המקומיות, בקהילות ובמסגרות חוץ ביתיות. המשרד מופקד על התווית המדיניות של שירותי הרווחה ועל קביעת היעדים שלהם. הוא אחראי להפעלת מערכות לטיפול באוכלוסיות היעד, הן ברגיעה והן בחרום.

המשרד הוכרז כרשות ייעודית לרווחה במצבי חרום, הגדרה זו, אמורה להבטיח תיאום ומחויבות של הגופים השלטוניים במדינה. זאת על-פי המדיניות שמתווית על-ידי הרשות הייעודית, לכלל נושאי הרווחה, הקשורים לאוכלוסיות היעד של משרד הרווחה והשירותים החברתיים, ולאוכלוסיות נוספות, הנזקקות לשירותי המשרד, כתוצאה ממצבי משבר. ההתוויה נעשית ע"י צוות חרום משרדי, שתפקידו לדאוג להערכות המשרד

בהתמודדות עם מצבי החרום השונים. הצוות ינהל את המשבר בעת התרחשותו, בכפוף למדיניות המשרד.

**הרכב הצוות:** המנהל הכללי או מי שימונה על ידו, מנהל אגף הביטחון, הסמנכ"לים הבכירים, מנהל אגף בכיר תקצוב וכלכלה, חשב המשרד ומנהלי מחוזות.

**משימות הצוות:** הגדרת המשימות ושיבוץ כוח האדם הנדרש להן - בהלימה למצב המשפחתי, למקום המגורים, הבטחת תנאי עבודה בסיסים: לרבות השגחה על ילדי העובדים, ביטוחם, הבטחת הניידות והבטחת ההכשרה לביצוע המשימות.

בתחום התשתיות הפיזיות, צוות החרום פועל להבטחת תנאי עבודתם ומיגונם של המוסדות וכל צוותי השטח, ובתוך זה מרחבים מוגנים, ערכות מיגון, רכבים ממוגנים, תנאי קשר מתקדמים וכדומה ומוודא קיומם.

### **תהליכי עבודת המטה:**

**א. פתיחת חדרי מצב -** יפתחו 10 חדרי מצב לצורך ביצוע המשימות,

על-פי אופי המשבר, מרמת השטח ועד מנכ"ל המשרד:

חדר מצב מרכזי - בראשות המנהל הכללי וממלאי מקומו.

ארבעה חדרי מצב לארבעת האגפים הייעודיים של המשרד - אגף

שירותים אישיים וחברתיים, אגף שירותי תקון, אגף השיקום ואגף

לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

ארבעה חדרי המצב בהתאמה למחוזות המשרד - בראשות מנהלי

המחוזות וממלאי מקומם.

חדר מצב לנושאי חברה אזרחית, קהילה והתנדבות.

**ב. הגדרת יחסי מטה-מחוז -** הוגדרו יחסי הגומלין בעת חרום, בין אגפי

המשרד לבין המחוזות. הוגדרה אחריות המשרד למערכת המוסדית

ואחריות מחוזות המשרד לרשויות המקומיות. כמו כן, הוגדרו הגורמים

האחראיים בקו הניהולי ומשימותיהם. יחסי הגומלין אמורים לתרום

לאחריות הביצוע, מול אחריות הדיווח, של כל גוף כלפי הגופים האחרים,

כשכולם ביחד פועלים תחת הגדרות ברורות של "אחידות הפיקוד" תוך

שימת לב, לזיקות שיש בין המחוזות לאגפים, ברמת ההנחיות וברמת

הביצוע, כדי להבטיח עבודה יעילה בעת משבר.



ג. **הגדרת הפיקוח-מפקח מערכתי לשעת חרום** - המפקח המערכתי לשעת חרום, הינו מפקח מחוזי, המשמש בשגרה כמפקח ייעודי למחלקה לשירותים חברתיים ולפיכך מכיר את המחלקה ותפקודה בתחום הייעודי שלו. מנהל/ת המחוז או סגנו אחראים למינויו כמפקח לשעת חרום. בזמן שגרה, מוטלת על המפקח המערכתי לשעת חרום, האחריות לפקח ולבקר את הערכות המחלקה למצבי החרום. המפקח המערכתי לחרום שותף, ככל הניתן, לפעילויות החרום שיוזמת הרשות או גורמי החרום השונים. בעת חרום תפקידו לתמוך ולסייע למחלקות לשירותים חברתיים ולשמש, כאיש קשר, למנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים, במטרה לסייע למחלקה, בכל הקשור לטיפול באוכלוסיית הרווחה. תפקידו של המפקח המערכתי משתנה על פי שלבי החרום כמפורט בשלבים השונים.

ד. הנחיות והוראות למחלקות לשירותים חברתיים בנוסף להוראה זו יפורסמו באמצעות חוזרי מנכ"ל מיוחדים לרשויות המקומיות, תוך יידוע מרכז השלטון המקומי.

3.2 **מעגלי התייחסות** - מדיניות המשרד בחרום, ערוכה בשלושה מעגלים עיקריים. כל מעגל מתייחס לסוג האוכלוסייה הכלולה בו ולמידת האחריות הישירה והעקיפה של המשרד. אחריות המשרד כוללת: גיבוש וקביעת מדיניות, סטנדרטים לפעולה, אסדרה (רגולציה) ואחריות ישירה להפעלת המערכות, לטובת האוכלוסיות המטופלות. הבנת מעגלי האחריות והזיקות בניהם בעתות רגיעה, תקל על הסיוע בעת חרום.

א. המעגל הראשון כולל את אוכלוסיות החוסים במסגרות החוץ ביתיות, שבאחריות המשרד באמצעות אגפיו אחריות ישירה למעגל זה.

**עקרונות העבודה של המשרד - אוכלוסיית המעגל הראשון:**  
כפיפות - בעת חרום, המסגרת החוץ-ביתית, מוגדרת כמפעל חיוני וכפופה ישירות לאגפי המשרד הראשי. לפיכך, המפקח המחוזי על

המסגרת, בעת חרום, כפוף מנהלית למנהל השירות ויונחה על-ידו.  
הערכות - ההערכות לחרום מחייבת את המשרד להבטיח, שבכל המסגרות החוץ ביתיות הקשורות עם המשרד, יפעלו צוותים מיומנים לשעת חרום ומערכת מיגון הולמת, להבטחת שלומם של החוסים, לפי אופי החוסים ותרחישי הייחוס השונים.

ההערכות כוללת: שיפור המיגון במסגרות החוץ ביתיות בתיאום עם פקע"ר, הערכות לחרום ולמיגון אישי לעובדי המסגרות, הבטחת מלאים במוסדות המשרד, בניית תוכנית לחוסן מוסדי במסגרות, גיוס והפעלת מתנדבים בשעת חרום (שגרה וחרום) וסיוע לעובדים בהערכות לטיפול בילדי עובדים.

פינוי וקליטה - על פי תפיסת החרום של המשרד, אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים (מוגבלויות), זקנים, ילדים ונוער, המוכרת למחלקה לשירותים חברתיים (כפי שמופיעים במאגר נתוני היסוד אודות משפחה מטופלת).

במצבי חרום קיצוניים, ייתכן פינוי של אוכלוסיית במסגרות החוץ ביתיות.

הפינוי יעשה בהוראת מנכ"ל המשרד בלבד, באחריות המשרד.  
אחריות המשרד - לסייע ולוודא את ביצוע פעולות ההערכות, הפינוי והקליטה וכן לקיים בקרה על הפעולות הללו.

ב. המעגל השני כולל בתוכו את האוכלוסיות, שבתחום ייעודו של המשרד (כל האוכלוסיות שנכללות במאגר נתוני היסוד של המשרד) המתגוררות בקהילה, בתחומי הרשויות המקומיות. למעגל זה תתווספה גם האוכלוסיות בעלות הצרכים המיוחדים, שנפגעו כתוצאה ממצב החרום וזקוקות לסיוע.  
**האחריות הישירה למעגל זה מוטלת על הרשויות המקומיות.**

**עקרונות עבודה של המשרד - אוכלוסיית המעגל השני:**  
כפיפות - ראש הרשות המקומית, אחראי להורות על מצב החרום ברשות ועל ריתוק משקי של כל עובדי הרשות, ובכלל זה, אחריות

לריתוק עובדי המסגרות היומיות, הפועלות ברשות בתחום הרווחה. המחלקות לשירותים חברתיים, הינן חלק ממכלול האוכלוסייה ברשויות המקומיות, ולפיכך כפופות לראש הרשות.

הערכות - מתוקף חוק, אחראית הרשות המקומית להערכות ולהתגוננות האזרחית בתחומה. על ראש הרשות, מוטלת האחריות לאכוף את הוראות ההתגוננות ולפעול לפיהן, לטובת האוכלוסיות הגרות בתחום הרשות.

פינוי - על-פי המפורט בסעיף 3.3 בהוראה זו.

אחריות המשרד - אחריות המשרד לאוכלוסיית מעגל זה, הנה, בתחום קביעת המדיניות, הסטנדרטים והאסדרה (רגולציה). במקרה הצורך ועל-פי יכולתו, לוקח המשרד אחריות גם על אוכלוסיות, אשר אינן באחריותו בזמן שגרה. כמו כן, על המשרד לוודא ביצוע ההוראות ולקיים בקרה.

ג. המעגל השלישי - כולל בתוכו את כל שאר האוכלוסיות, המתגוררות ברשות, אשר נזקקות לשירותים פסיכו-חברתיים, הנובעים מהמצב המשברי.

אוכלוסיות אלו מוגדרות כנורמטיביות, שבימים כתיקונם אינן נזקקות לסיוע ולתמיכה ונקלעו למצב של היזקקות לסיוע.

### **מעגל שלישי - עקרונות עבודה של המשרד:**

כפיפות - ראש הרשות המקומית, אחראי להורות על מצב החרום ברשות ועל ריתוק משקי של כל עובדי הרשות, ובכלל זה, אחריות לריתוק עובדי המסגרות היומיות, הפועלות ברשות בתחום הרווחה. הערכות - מתוקף חוק, אחראית הרשות המקומית להערכות ולהתגוננות האזרחית בתחומה. על ראש הרשות, מוטלת האחריות לאכוף את הוראות ההתגוננות ולפעול לפיהן, לטובת האוכלוסיות הגרות בתחום הרשות.

פינוי וקליטה - אוכלוסיית מעגל זה, תתפנה על פי הנחיות פקע"ר, או גורמי חרום והצלה מוסמכים. (על-פי המפורט בסעיף 3.3 בהוראה זו).

אחריות המשרד - משרד הרווחה, בתפקידו כמשרד לשירותים חברתיים, אחראי להבטיח את תחושת הביטחון, להכיל את המצוקות ולפתח את יכולת ההתמודדות עם המשבר הזמני. המשרד יגדיר את רמת הנזקקות בעת חרום.

**3.3 פינוי** - במקרי קיצון, יש לפנות את אוכלוסיות הקצה למתקנים הולמים, בתיאום עם: המשרד להגנת העורף, הרשות המקומית ומחוזות המשרד. האוכלוסיות שתשארנה ברשויות המקומיות, תופעלנה במסגרת הרשויות המקומיות, כנגזר ממצב החרום שישורר בהן. המשרד, יחד עם רשויות החרום, הרשויות המקומיות והארגונים הציבוריים, יסייע לקביעת מלווים, לבודדים ולקבוצות, שישארו ברשות המקומית ויזדקקו ליד מכוונת ותומכת ולמעקב אחר מצבן.

**3.4 פיתוח חוסן קהילתי** - במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, פותחה תפיסת החוסן היישובי והקהילתי. תפיסה זו גורסת, כי חוסנה של קהילה, בנוי על סך הכוחות הפועלים בה וכי יש לארגנם ולהביאם לידי ביטוי, מבעוד מועד. הסיוע הראשוני והחשוב ביותר יינתן, בעת משבר, על-ידי התושבים עצמם, מתוך סך הכוחות המצויים ביישוב. כדי להבטיח איגום (ריכוז) של הכוחות והבאתם לידי ביטוי, יש למפות את הקהילות השונות, להוציא מתוכן את הכוחות המשפיעים, לארגנם, להכשירם ולהפעילם בעת מצוקה. פעולה זו, תיעשה בשעת שגרה ותביא את פירותיה לידי ביטוי, בשעת המשבר. זוהי פעולה של תושבים למען תושבים, שתוצאותיה, מכריעות בעת לחימה ובעת משברים נוספים, כגון רעידות אדמה, בהם כוחות ההצלה החיצוניים יגיעו רק אחרי זמן רב. ישובים רבים נוקטים בפעולה זו, במסגרת צוותי חרום ישוביים (צ.ח.י.), במסגרת צוותי חרום שכונתיים (צ.ח.ש.) ובקהילות תומכות - כמפורט בהוראה 20.2 בתע"ס.

**3.5 מתנדבים והחברה האזרחית** - לאור צמצום כוח-האדם הרגיל, עקב מצב החרום, קיימת בשעת חרום חשיבות מרכזית לתפקיד המתנדבים, בתחומים השונים ובמסגרות השונות - כפי שמפורט בהוראה 20.3 בתע"ס. בנוסף,

פועל המשרד בשותפות עם ארגוני המגזר השלישי הפילנטרופי והקרנות.  
פעילות זו, מניחה תשתית לאיגום (ריכוז) משאבים פיזיים ואנושיים, תוך  
יצירת המנוף הנדרש, להתמודדות עם מצבי המשבר, הצפויים ושאינם  
צפויים.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

## מילון מונחים והגדרות

=====

**אב"ד** - (ר"ת: אטומי - ביולוגי - כימי)-שם כולל לשיטות הלחימה, לאמצעי הלחימה ולעצם הלחימה, המבוססים על נשק כימי, ביולוגי או גרעיני.

**אג"ס** - (ר"ת: אזור גיאוגרפי סטטיסטי)-חלוקת שטח המדינה המיושב לקטעים, שלגביהם ניתן לקבל את נתוני האוכלוסייה, מהלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

**איזור סיכון** - (כימי/ ביולוגי)-איזור שנקבע בהערכת סיכונים כימית או ביולוגית, כאיזור שיש בו סיכון היפגעות, לאחר תקיפה בנשק זה, או עקב תקלה תפעולית.

**אירוע** - התרחשות ביטחונית, תקרית, תאונה או אסון.

**אר"ן** - (ר"ת: אירוע רב נפגעים)- אירוע שנפגעו בו רבים ושלטיפולו נדרשים משאבי טיפול, מעבר לאלה הקיימים בזמן שגרה.

**אסון המוני** - אירוע שמקורו באסון טבע, מפגע סביבתי, אירוע חומרים מסוכנים, אירוע רדיולוגי, תאונה, או פעילות חבלנית עוינת, הגורם לפגיעה בנפש או ברכוש, בהיקף המחייב מענה לאומי.

**הערכת מצב** - ניתוח של המצב על משתניו השונים, תוך קביעת יעדים ודרכי פעולה להשגתם.

**התרעה** - הודעה, או פעולת אזהרה מהירה, על סכנה קרובה.

**ועדה בין משרדית לתיאום הטיפול באוכלוסייה בשעת חרום** - ועדה בין תחומית, הפועלת ליד ועדת מל"ח עליונה (ומ"ע), ומשמשת כגוף המקצועי, המייעץ לומ"ע בכל הקשור לטיפול באוכלוסייה במצוקה ובמצבי לחץ, קובעת את התורה ומתאמת את פעילות מערך הטיפול באוכלוסייה. ר' גם ועדה מייעצת לטיפול באוכלוסייה.

**ועדת מל"ח** - ועדה המופקדת על התיאום וההכוונה הבין-משרדית, בתחומי המשק החיוני, בשיתוף נציגים של משרדי הממשלה והרשויות הייעודיות לשעת-חרום, במרחב האחריות של הועדה. הועדה עוסקת בעיקר בהכנות לקראת "תקופת הפעלה" של מערך המל"ח, ובקביעת קדימויות להקצאת משאבים לשעת-חרום, בתיאום עם משרדי הממשלה הנוגעים וכן בתיאום פעולות עם צה"ל. ועדות מל"ח מתקיימות ברמה הארצית, הפיקודית, המחוזית והמקומית.

**ומ"ע** - (ר"ת: ועדת מל"ח עליונה)- ועדת מל"ח ברמה הארצית/הלאומית. אשר בראשה עומד שר הביטחון וחברים בה המנהלים הכלליים של משרדי הממשלה,

נציגים בכירים מהמטה הכללי של צה"ל וממשטרת ישראל, מנכ"ל מרכז השלטון המקומי, יו"ר ארגון המועצות האזוריות ומנכ"ל הסוכנות היהודית.

**ועדות רב תחומיות** - ועדות מקצועיות רב תחומיות, המייעצות לראש הרשות, במלחמה בנושאים המחייבים תכלול וקביעת מדיניות אחידה. במלחמה, קיימות 2 ועדות מוגדרות מראש, לטיפול באוכלוסייה ולהסברה. כל רשות רשאית להקים ועדות נוספות, על-פי אופייה וצרכיה (לתיירות, לתעשייה וכדומה).

**ועדת מל"ח מקומית** - ועדה הנבחרת ע"י מועצת הרשות. באמצעות ועדה זו, פועלת הרשות המקומית למימוש אחריותה, בתחום שיפוט, ע"י ביצוע המשימות הדרושות להבטחת האספקה והשירותים החיוניים לאוכלוסייה, לטיפול באוכלוסייה ולמתן שירותי סעד ופינוי בחרום, עפ"י הוראות החוק, ובהתאם לתכנית שקבעה הרשות המקומית ותכניות, שקבעו משרדי הממשלה והרשויות הייעודיות, שאושרו ע"י ועדת מל"ח עליונה. ראש הרשות, יהיה בתוקף משרתו, יו"ר הועדה.

**"חבצלת"** - נוהל המסדיר את הבאתם לקבורה, של אזרחים שנפגעו בפעולות טרור, על-פי החלטת ועדת השרים לטכסים ואירועים. הנוהל מופץ ע"י משרד הפנים.

**חומ"ס** - (ר"ת - חומרים מסוכנים) כגון: דלק, גזים תעשייתיים, גז בישול וחומרים כימיים בשימוש אזרחי, שהתפשטותם עלולה לגרום לפגיעה בנפש.

**חוק שירות עבודה בשעת חרום** - (ראה גם מפעלים חיוניים) תשכ"ז - 1967 (סעיף 17(א)): כל העובדים במפעל חיוני או במפעל למתן שירותים קיומיים, בין אם הם שכירים ובין אם הם עצמאיים, החייבים בשירות עבודה, או כל חלק מעובדים אלה, הנקראים בצו לשירות עבודה באותו מפעל. **רשות מקומית הנה מפעל חיוני.**

**חל"ב** - (ר"ת - חומרי לחימה ביולוגיים).

**חל"כ** - (ר"ת - חומרי לחימה כימיים).

**חמ"ל רווחה** - "חדר מלחמה" של המחלקה לשירותים חברתיים ברשות. חדר מצב, בו מרוכז כל המידע בתחום הרווחה בעת חרום.

**חפ"ק** - (ר"ת: חוליית פיקוד קדמית).

**חפ"ק משולב (אחוד)** - חפ"ק, הכולל את גורמי הפיקוד והסיוע באירוע, ובתוכם, נציגי הרשות המקומית וארגוני החרום והעזר (משטרת ישראל, מד"א, כיבוי אש, איכות הסביבה ועוד). בראש החפ"ק יעמוד הגורם האחראי לניהול האירוע, מטעם צה"ל או משטרת ישראל.

**יומן ארועים** - יומן המנוהל במרכז ההפעלה, ושבנו נרשמים פרטי ההתרחשויות וכן הפעולות הננקטות ע"י מרכז ההפעלה, לפי סדר כרונולוגי.

**יקל"ר - (ר"ת: יחידת קישור לרשות)** - יחידה צבאית של מפקדת הנפה בפיקוד העורף, המקשרת בין הרשות המקומית למפקדת הנפה, בעיתות מלחמה, ומעבירה את הנחיות המחוז והנפה לרשות. את הקשר בין הרשות ליקל"ר יוצר קצין התנהגות אוכלוסייה (קה"א). היקל"ר ממקם, בדרך כלל, במרכז ההפעלה הרשותי.

**מגויסי חוץ** - כוח אדם החייב בשירות עבודה, אך אינו מועסק במפעל חיוני בזמן רגיעה, ונקרא לשירות עבודה במפעל בשע"ח בלבד.

**מגויסי פנים** - עובדי המפעל החיוני, הנקראים לשירות עבודה במפעל בשע"ח.

**מודיעין אוכלוסייה** - המונח "מודיעין אוכלוסייה", מתייחס לכלל הנתונים אודות תושבי הרשות, בחתך ובמבנה הדרוש לפיקוד העורף ולארגוני ההצלה, במצבי חרום. מידע זה, יסייע לגופי ההצלה להיערך נכון להתנהגות האוכלוסייה, לכוון פעולות איתור וחילוץ נעדרים ולכודים ולתכנון פינוי בעת הצורך. אמינותם ודיוקם של נתוני האוכלוסייה, הם תנאי הכרחי לטיפול נכון ואפקטיבי במצבי חרום ובאסונות המוניים.

על הרשות, לקבוע נוהל לעדכון שוטף של הנתונים, על מנת שיהיו רלוונטיים בכל עת.

### **נתוני מודיעין אוכלוסייה כוללים בדרך כלל את הפרטים הבאים:**

מספר התושבים בחלוקה לאזורים שכונו אג"סים (איזור גיאוגרפי סטטיסטי), מבנה האוכלוסייה בכל אזור, הרכב סוציו אקונומי של האוכלוסייה בכל אזור בחתך גילאי, אפיון אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים בכל אזור כגון: קשישים, נכים ועולים חדשים בחתך אזורי, מנהיגות מקומית וקהילתית: ראשי ארגונים, אנשי דת, פעילים שכונתיים וכדומה, אוכלוסייה וצוות ניהול של מוסדות מיוחדים כגון: בתי אבות, מוסדות גריאטריים, בתי ספר מיוחדים, מעונות, בתי-מחסה וכדומה, מוסדות חינוך לפי קבוצות גיל ובפריסה באזורים שונים, קבוצות אוכלוסייה בעלות מאפיינים מיוחדים כגון: חרדים, מייעוטים, עובדים זרים, רגישות דתית וכדומה, תוך ניסיון לנבא התנהגות חזויה של קבוצות אוכלוסייה אלו, בעתות מצוקה, חרדה או אסון.

**מחסן חרום** - מבנה המכיל ציוד המיועד למלחמה ומצבי חרום. ניתן להבחין בסוגים שונים של מחסנים, כאלה המכילים ציוד של יחידות פיקוד העורף, מחסני מל"ח - שבהם ציוד לגיבוי ותחזוקת מערכות חיוניות של הרשות, ומחסני פס"ח המכילים ציוד המיועד להפעלת מרכזי פינוי וקליטה.

**מטה הפעלה** - מטה של רשות ייעודית, ברמה הארצית או הפיקודית, המופקד על השליטה והתפעול בתחומה הייעודי בשע"ח. המטה הינו האחראי להקצאה ולהפעלה של המשאבים והאמצעים המתוכננים לשע"ח, שעליהם מופקד המשרד הממשלתי.

**מטה חרום רשותי** - המטה של ראש הרשות המקומית, הכולל את הנהגת הרשות:



ראש הרשות, מנהלי מכלולים/אגפים/ מחלקות של הרשות, מפקד היקל"ר ונציגי ארגוני החרום (משטרה, כיבוי אש, מגן דוד אדום). מטה זה, הינו הגוף האחראי על הפעלת הרשות, בזמן אירועי חרום ובשגרת החרום ועל מתן השירותים החיוניים לתושבים. המטה פועל במבנה ארגוני ועפ"י נהלים שנקבעו למצבי החרום. בראש מטה החרום של הרשות, עומד ראש הרשות, או המנכ"ל.מטה החרום, ממוקם בדרך כלל, בחמ"ל של הרשות ("מרכז הפעלה" - מרה"פ).

**מטה הפעלה אזורי** - נציגות מטה החרום של הרשות המקומית, המורכבת מקבוצת מנהלים ועוזרים מאגפי הרשות. המטה האזורי יכול להיות פרוס ומתוכנן מראש, על-פי חלוקת שטח הרשות לאזורים, או כזה הפרוס ומופעל באזור תקרית, בעקבות אירוע. **מטה מול מטה** - לענייננו, פורום המיועד להפגיש את מטה החרום של הרשות ו/או ועדת מל"ח המקומית, עם המטה המקביל של פיקוד העורף ולאזו משטרת ישראל, לצורך עדכונים הדדיים ותיאום ציפיות.

**מטה מל"ח ארצי** - (ר"ת: משק לשעת חרום)- מטה הפועל ליד ועדת מל"ח עליונה, בכפיפות לממלא מקום קבוע ליו"ר ומ"ע, ופועל עפ"י הנחיותיו. המטה, מנחה ומתאם את גופי מערך מל"ח, לפי קווי המדיניות ולפי הסמכויות של ועדת מל"ח עליונה, וכפי שנקבעו בהחלטות הממשלה.

**מיד"ם** - (ר"ת: מידע מפונים)- מערכת מידע ממוכנת, המנהלת את רישום המפונים שהתקבלו במרכזי הפינוי והקליטה, עפ"י דיווחי הרשויות המקומיות. לרשות המקומית יכולת להתקשר למערכת זו, לצורך קבלת נתונים על תושביה.

**מיד"ן** - (ר"ת: מידע נפגעים)- מערכת ממוכנת, המנהלת את רישום הנפגעים שאושפזו בבתי החולים. לרשות המקומית יכולת להתקשר למערכת זו, לצורך קבלת נתונים על תושביה, או על תושבים מרשויות אחרות באופן פרטני. המערכת מופעלת במלחמה או ברגיעה, על-פי החלטת משרד הבריאות.

**מידע לציבור** - נתונים, הודעות והנחיות לציבור, כמענה לפנייה לרשות המוסמכת, או מידע המפורסם ביוזמת הרשות על סדרי החיים, אספקת שירותים, שינויים בהערכות הרשות וכדומה.

**מל"ח** - (ר"ת: משק לשעת חרום) - **ראה מטה מל"ח**.

**מכלולים** - "מכלולים", הינם מחלקות או איגוד של מחלקות... תחומי עיסוק, בעלי מכנה משותף במצבי חרום, המאפשרים מוטת שליטה יעילה ותכלול אפקטיבי, של המענה הנדרש מהרשות. המכלולים מהווים נדבך מרכזי, במבנה הארגוני של הרשות המקומית בחרום, ומסתמכים על מבנה הרשות בזמן רגיעה המאפשר להם מעבר

טבעי ומהיר לתפקידם בחרום. בכל רשות, ישנם מספר מכלולים קבועים: מכלול מטה מינהלי, לוגיסטיקה, הנדסה ותשתיות, מידע והסברה, אוכלוסייה ורווחה וחינוך.

### **מעגלי ההתייחסות של האוכלוסייה המטופלת - משרד הרווחה והשירותים**

החברתיים פועל בשלושה מעגלי התייחסות, כפי שמפורט בהוראה זו.

**מפעלים חיוניים** - (ראה גם חוק שירות עבודה בשע"ח) - כל מפעל או חלק ממנו, הפועל (או שאפשר להפעילו) לצורכי הגנת המדינה, או ביטחון הציבור, או לקיום אספקה, או שירותים חיוניים.

**מפקח מערכתי לשעת חרום** - נציג משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האחראי על הקשר השוטף עם המחלקה לשירותים חברתיים.

**מצב חרום** - מצב שנקבע בהכרזה של הכנסת או של הממשלה, בהתאם לסמכותן, עפ"י סעיף 49 לחוק יסוד הממשלה. תקופת תוקפה של ההכרזה, תהא כפי שנקבע בה, אך לא תעלה על שנה. זהו מצב של סכנה חמורה למדינה, מחמת מלחמה, אסון טבע, או בגלל תנאי סכנה אחרים, שבעטיו, מפעיל השלטון סדרים ייחודיים, כדי להתגבר על הסכנה.

**מצב מיוחד בעורף** - מצב הקיים במדינה, בעקבות הכרזה של הממשלה או שר הביטחון, אם שוכנעו, כי קיימת סבירות גבוהה שתרחש התקפה על האוכלוסייה האזרחית. ההכרזה, יכול שתהיה על המדינה כולה, או על אזור מסוים. בעקבות ההכרזה, קמות סמכויות שונות לגורמי צה"ל, לאלוף פיקוד העורף, ולגורמים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. עם הכרזתו של מצב מיוחד בעורף, יכולים הרמטכ"ל, סגנו, אלוף פקע"ר ויתר אלופי הפיקודים המרחביים, במרחבי פיקודיהם, לתת כל הוראה, הנדרשת לשמירתם או להצלתם של חיי אדם, או של רכוש ובכלל זה:

- א. חובת שהות במקומות מסוימים.
- ב. איסור או הגבלת לימודים.
- ג. מתן הוראות לגבי ציוד אישי, לצורכי התגוננות אזרחית.

הוכרז מצב מיוחד בעורף, ומצא שר הרווחה והשירותים החברתיים, כי האפשרות למתן שירותים קיומיים לאוכלוסייה, המצויה בשטח שעליו חלה ההכרזה, עלולה להיפגע, או, שבמערך הייצור או האספקה למתן שירותים קיומיים, עלולים להיגרם תקלות או מפגעים ממשיים, רשאי הוא, לאחר התייעצות עם שר הביטחון, להכריז בצו, שההוראות הנוגעות לקריאה לשירות עבודה, יחולו בשטח שעליו חלה ההכרזה; צו לפי סעיף קטן זה, יפקע במועד שבו פקעה ההכרזה על מצב מיוחד בעורף, אלא אם כן, ביטל שר הרווחה והשירותים החברתיים את הצו קודם לכן.

**מקלט** - מבנה מגן, לפי תכנית שאושרה ע"י הרשות המוסמכת בפיקוד העורף, המממן אנשים ואפסניה, מפני תוצאותיו של פיצוץ ראש קרבי (הדף ורסיסים).

**מקלט ציבורי** - מקלט, שלא נועד לבית מסוים או למפעל מסוים, ונמצא בתחום השיפוט של הרשות המקומית, ובאחריותה להחזיקו במצב תקין ולהפעילו בשעת חרום, עקב מלחמה.

**מרחב תפר** - רצועת שטח, ברוחב 3-5 ק"מ מתחום האחריות של צה"ל ביהודה ושומרון, אל השטח, שבאחריות משטרת ישראל (או צה"ל, לאחר העברת האחריות לביטחון הפנים).

**מרחב מוגן** - דירתי או קומתי (ממ"ד/ ממ"ק), חדר, או חלק ממבנה עשוי בטון מזוין, שנבנה עפ"י הנחיות ותקנות פיקוד העורף, כדי להגן על החוסים בו, מפני פגיעה קונבנציונלית ובלתי קונבנציונלית.

**מרכז הפעלה** - מטה של יושב ראש ועדת מל"ח, המופעל במלחמה במרכזי ההפעלה הארציים, הפיקודיים, המחוזיים והמקומיים. מרכזים אלה, מתאמים את עבודת מסות ההפעלה היעודיים, קובעים קדימות בהקצאת המשאבים להפעלת המשק החיוני, ומתאמים עם צה"ל את קבלת הסיוע ממנו.

**מרכז השהייה** - מקום לריכוז ארעי, של עד 500 מפונים חסרי קורת-גג, לשהייה קצרה (של יממה בערך), עד להעברתם למרכזי קליטה, לקרובי משפחה או למקומות אחרים. מרכזי ההשהייה, יופעלו בדרך כלל בעת פינוי המוני, בלחץ זמן, בשל סיכון בלתי קונבנציונלי.

**מרכז פינוי** - מקום מעבר, לצורך ריכוז של מפונים חסרי קורת גג ומתן סעד ראשוני, לשהייה קצרה (של יממה בערך), עד להעברתם למרכזי קליטה, לקרובי משפחה או למקומות אחרים. במרכז פינוי אחד, ישהו בדרך כלל, כ- 150 מפונים. מרכזי הפינוי מתוכננים למלחמה, במבנים ציבוריים ובמבנים שיש בהם שירותים חיוניים.

**מרכז קליטה** - מתקן בעל תשתית לוגיסטית ושירותים חיוניים, המאפשרים מגורים לשהייה ממושכת (מס' שבועות), של מפונים וחסרי קורת-גג, עד להחזרתם למקומות מגוריהם, או העברתם לדירור חליפי.

**מרכז שלטון מקומי** - גוף המאגד את כלל הרשויות המקומיות בישראל, במטרה לייצגן ולסייע להן בכל דבר ועניין.

**פינוי** - פינוי, שהמניע לו הוא חשש והתגוננות מפני תקיפות צפויות באזור מסוים, בזמן קרוב כלשהו, כאשר הוא אינו מתחייב מנזקים פיזיים כלשהם, שכבר התרחשו. גם כאן יש להבחין בשלושה סוגים:

א. פינוי המתבצע באופן ספונטני ע"י אזרחים מתוך חרדה ("התפנות וולונטרית"). יש להדגיש, כי פינוי מסוג זה, לא ידרוש מתן פתרונות קליטה ע"י הרשות, שכן אזרחים העוזבים וולונטרית את ביתם, יעשו זאת לאחר שמצאו באופן עצמאי מקומות שהייה. עם זאת, חלק מהמתפנים וולונטרית, עלולים לתפוס מקומות, מתוך הפוטנציאל של רשות הפס"ח. לסוגיה האחרונה, יינתן מענה במסגרת תוכנית ההערכות של הרשות.

ב. פינוי יזום ע"י רשויות שלטוניות (ממשלה, צה"ל) עקב חששם כי אזורים מסוימים נתונים בסיכון מיוחד.

ג. פינוי מאזורים הקרובים לקווי מגע, עקב חשש, כי אוכלוסייה אזרחית תמצא עצמה מכותרת, או נתונה לסיכון מיוחד מצד כוחות אויב.

**פס"ח - (ר"ת: פינוי סעד חללים)** - הרשות הייעודית במשרד הפנים, המופקדת על ארגון ותכנון של מקומות לקליטת אוכלוסייה מפונה, קליטתה וטיפול בה ובחללים.

**פקע"ר - (ר"ת: פיקוד העורף)** - הפיקוד המרחבי היבשתי, המופקד על הכנת האוכלוסייה, על מערך ההתגוננות האזרחית בעורף לשעת חרום ומלחמה, על כוחות העורף ועל ביטחון שוטף במרחבו, בזמן שגרה. בשעת חרום, פיקוד העורף אחראי על הנחיית האוכלוסייה והכוונת התנהגותה המיגונית, וכן אחראי על הסיוע לרשות המקומית, כמתחייב ממאפייני המצב ומהמשאבים העומדים לרשותו. מפקדת פיקוד העורף, היא גם מסגרת חיילית ומקצועית ראשית למערכת ההתגוננות האזרחית, לפי חוק הג"א, ובראשה עומד מפקד פיקוד העורף בדרגת אלוף. החל מהקמתו, ממלא פיקוד העורף את כל התפקידים, שהוטלו בחוק ההתגוננות האזרחית, על הג"א. מפקד פיקוד העורף כפוף לרמטכ"ל בנושאי צבא, ולשר הביטחון בנושאי התגוננות אזרחית.

**צו קריאה אישי -** צו קריאה של משרד הכלכלה, הנשלח אישית למגויס החוץ ומורה לו להתייצב לשירות עבודה, במפעל חיוני, בשעת חרום.

**צו קריאה קיבוצי לשירות עבודה -** צו קריאה של משרד הכלכלה, הנשלח למפעל חיוני ומחייב את העובדים (מגויסי פנים) לשירות עבודה, במפעל, בשעת חרום.

**צו תפיסה למתקן -** אישור לתפיסת מתקן בשעת חרום, לשם הפעלתו לצורכי שעת חרום, לשימוש רשויות מל"ח.

**צוות חרום משרדי -** צוות ממשרד הרווחה, שתפקידו לדאוג להערכות המשרד, להתמודדות עם המשברים השונים, כפי שמפורט בתע"ס.

**צוותים ייעודיים -** לטיפול באוכלוסייה כגון: צוות התערבות רב מקצועי, צוות הודעה למשפחות ועוד, כפי שמפורט בהוראת תע"ס זו.

**צח"י** - צוות חרום יישובי-בישוב כפרי/קהילתי.

**צח"ש** - צוות חרום שכונתי- ביישוב עירוני.

**קה"א** - (ר"ת: קצין התנהגות אוכלוסייה של פיקוד העורף-ראה גם יקל"ר)- תפקידו לסייע לפיקוד העורף, בתחום הערכת התנהגות האוכלוסייה (הנצפית והחזויה), בזמן חרום, ולהמליץ על ההתערבויות המקצועיות, או המבצעיות, הנדרשות.

**ריתוק משקי** - הסדרה מראש, של הישארותם, של עובדי המפעלים החיוניים ומגויסי חוץ (מחויבי שירות ביטחון ואחרים), לעבודה במפעלים החיוניים, בשעת חרום.

**רשות ייעודית** - מסגרת, שמשדר ממשלתי בתחום אחריותו הועיד אותה, באישור ועדת מל"ח עליונה, לבצוע פעולות המתחייבות מהחלטת הממשלה, בנושא תכנון המשק החיוני של המדינה לשעת חרום והפעלתו בשעת חרום (החלטה מס' 1716), ובאישור הנהלת המשרד.

הגדרה זו מתייחסת גם למסגרת, שבתחום האחריות של השר, אף אם, היא מחוץ למסגרת המנהלית של המשרד.

**שגרת חרום** - פרק הזמן, שבו מתקיימת מלחמה או כוננות לקראתה, הכוללת את הפעלת מערך החרום הרשומי, או הופעל "משטר הג"א", או הוכרז על "מצב מיוחד בעורף" - אך לא ארעה שום תקרית מלחמתית, בתחום הרשות.

**שותפי תפקיד** - כל הגורמים, שעבודת המש"ח תלויה בהם, או, שלתחומי אחריותם יש השפעה על יכולת המחלקה לשירותים חברתיים, לממש את תפקידה.

**שעת חרום (שע"ח)** - כינוי למציאות בה יש הכרזה רשמית (של הממשלה), על קיום שעת חרום במשק, בדרך כלל, בזמן מלחמה. לכך, קיימות השלכות נרחבות, על התנהלות המשק וכלל פעילות מסגרת החיים האזרחית.

**שעת פינוי** - התקופה, לגביה החליטה ממשלת ישראל, על פינוי אוכלוסייה מאזור אחד למשנהו, בכל שטח מדינת ישראל, עקב קרות אירוע או מצב מסוים, העלול לסכן את חייהם או ביטחונם של בני אדם, השוהים באזור. מספר המפונים, בעת שעת פינוי, יהיה בין 5,000 לבין 25,000.

**תו"ל** - מונח השאול מהצבא ומתייחס לכלל הספרות התורתית והנהלים המחייבים, על-פיהם פועלים הגופים הרלוונטיים.

**תר"ח** - (ר"ת: תחנת ריכוז חללים)- מקום ריכוז חללים בשע"ח לפני הקבורה, שנעשות בו פעולות זיהוי אחרונות וההכנות לקבורה. מופעל ע"י הרשות המקומית, עפ"י הנחיות פס"ח.

**תכלול** - אינטגרציה, שילוב מרכיבים ופעולות, להשגת מטרה משותפת.

**תמונת מצב** - מכלול הגורמים, המשפיעים על מצב נתון והמוצגים כנתונים (עובדות ומשמעויות), לשם תכנון דרכי הפעולה והתגובה להשגת המטרה.

**תקופת הפעלה** - תקופת הפעלת מערך מל"ח, במצב של תקופת לחימה, לרבות התקופה שלפני תחילת הלחימה או לאחריה, כאשר כתוצאה ממצב הלחימה, נמנעת פעילות תקינה של המשק כולו, או חלקו, ולרבות תקופת ההכנות, לקראת מצב תקופת הלחימה.

**תרחיש ייחוס** - מתאר של מאפייני איום ותסריטים אפשריים, שנקבעו כנקודת התייחסות, לצורך תכנון המענה, בהערכות ובמשאבים. תרחיש הייחוס של הרשות המקומית, ייגזר מ"תרחיש הייחוס לעורף", לאחר התאמה עם גורמי החרום השונים (מל"ח, פיקוד העורף, משטרת ישראל, מד"א, כיבוי אש, איכות הסביבה וכיו"ב) ובהתאם לנתוני ומאפייני הרשות.

**תרחיש ייחוס - לרשות המקומית** - מתאר אפשרי של אירועים, שלהם עשויה להיות השלכה ישירה, על יכולתה של רשות מקומית מסוימת, לספק לתושביה את השירותים והמוצרים, שבתחום אחריותה.

**תרחיש הייחוס למל"ח** - מכלול אפשרי של אירועים והתפתחויות, העשויים לשבש את יכולתו של המשק האזרחי, לספק מוצרים ושירותים חיוניים בשעת חרום, ושלקראתו מתכונן מערך מל"ח, באמצעות תכנית הערכות מתאימה.

**GIS** - (ר"ת אנגלית: Geographic Information System) - מערכת מידע ממוחשבת, רב שכבתית, המכילה נתוני תשתית ואוכלוסייה, מידע הנדסי ומיפוי דיגיטלי.

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 20.2 (הוראה 2 לפרק 20 בתע"ס) מס' עמודים: 25

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: י"ז בסיון תשע"ד  
15 ביוני 2014

## הערכות הרשות המקומית לשעת חרום

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו, מתארת את אחריות הרשות המקומית ופעילותה בעת חרום, אשר בתוכה פועלת המחלקה לשירותים חברתיים, כפי שנקבע על-ידי גורמי החרום המוסמכים.

1.2 מטרת הוראה זו, היא להציב את המחלקה לשירותים חברתיים, במערך הכולל של הערכות הרשות לחרום ולהדגיש את חובתה בהערכות, בעת שיגרה ובמצבי החרום השונים.

1.3 הרשות המקומית אחראית להתגוננות האזרחית בתחומה, מתוקף חוק. על ראש הרשות המקומית לפעול לפי הוראות ההתגוננות ובהתאם לתיאום ולהנחיות של מרכז השלטון המקומי והגורמים הממשלתיים המוסמכים, ולאכוף אותן ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.

1.4 סיוע הדדי בין רשויות - ככלל, רשות מקומית איננה רשאית לספק שירותים בתחומה של רשות אחרת, או לממן מתקציבה פעולות המתבצעות מחוץ

לתחומה, שלא בעבור תושביה. עם זאת, ולנוכח מצב החרום, ניתן לאפשר לרשויות מקומיות מסייעות, לנקוט בצעדים ובאמצעים שאין בהם כדי לחרוג מן הכלל, לפיכך, רשות מקומית רשאית להעמיד עובדים לטובת סיוע לרשות מקומית אחרת, כגון: עובדים סוציאליים ופסיכולוגים, אירוח תושבים לרבות שימוש באמצעי הרשות לצרכי הסעה וקיום אירועי תרבות בתחום הרשות המארחת. אין בכלל זה, כדי לאפשר העברת תקציב מרשות אחת לרשות אחרת. הליך זה יש לאשרר בכל אירוע מחדש, באמצעות היועץ המשפטי של משרד הפנים, עד אשר החקיקה בנושא תושלם.

1.5 לרשות המקומית תיק אב רשותי, לשעת חרום, ואוגדן נהלים בינתחומי, המהווים מסגרת לפעילות הרשות המקומית וכוללים תוכנית מיגון רשותית.

## **2. הגדרות**

מילון מונחים והגדרות מפורט מופיע בנספח להוראה 20.1.

## **3. הערכות הרשות המקומית לשעת חרום**

### **3.1 מטה החרום של הרשות**

מטה החרום, הינו מכלול בעלי התפקידים ברשות, הפועלים כמטה, תוך הסבת והגדרת תפקידים, במתכונת שנקבעה למצבי חרום. המטה פועל בראשות ראש הרשות המקומית או המנכ"ל, וכולל את הנהגת הרשות: מנהלי מכלולים/אגפים / מחלקות של הרשות, מפקד היקל"ר, המשרד להגנת העורף ונציגי ארגוני החרום (משטרה, כיבוי אש, מגן דוד אדום). מטה זה, הוא הגוף האחראי על הפעלת הרשות בזמן אירועי חרום ובשגרת החרום, ועל מתן השירותים החיוניים לתושבים. המטה פועל במבנה ארגוני ועפ"י נהלים שנקבעו למצבי החרום. הפעלת המטה הרשותי בשלבי חרום, מפורט בנספח א' להוראה זו.



### 3.2 ייעוד מטה החרום

להוות גורם, בעל יכולת מקצועית וארגונית, לניהול וטיפול באירוע או במצב חרום. לתת את הכלים הדרושים להתמודדות אופטימאלית עם המצב/ האיום, תוצאותיו והשלכותיו, תוך מענה הולם ויעיל, לצורכי האוכלוסייה ולמוסדותיה.

### 3.3 תפקידי המטה

להלן תפקידי המטה, הקשורים לעבודת המחלקה לשירותים חברתיים:

(1) איסוף נתונים/מידע על האירוע, ניתוחו וקבלת תמונת מצב. כמו כן, עבודת מטה בשלבי האירוע.

(2) העברת מידע:

א. מול **גורמי חוץ**:

תיאום פעולות סיוע (צבא, מד"א, כיבוי, משרדי ממשלה, ארגונים ומוסדות, רשויות מל"ח, פס"ח, המשרד להגנת העורף וכיו"ב).

ב. מול **גורמי פנים**:

ציבור התושבים - הנחיות, פעולה והסברה באמצעי תקשורת.  
מחלקות הרשות - הנחיות ותאום פעילות.

(3) זיהוי ומיפוי האוכלוסיות הזקוקות לסיוע במעגלים השונים, איתור צרכים ויצירת מענים מתאימים.

(4) תאום הטיפול בנפגעים ומשפחותיהם במעגלים השונים (טיפול לוגיסטי, רפואי, נפשי וכיו"ב).

(5) טיפול בתקלות, בבעיות ובשיקום תשתיות ומבנים, שנפגעו או נהרסו.

(6) קבלת היזון חוזר, למטרות הערכה ומיקוד פעילות המטה.

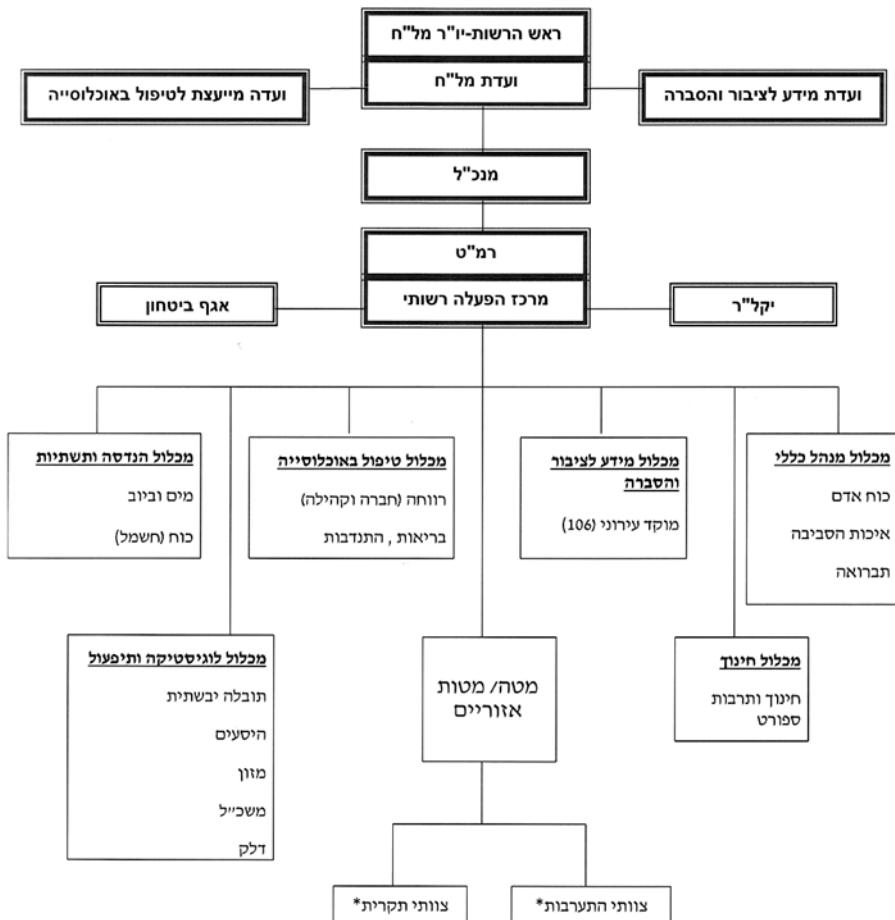
### 3.4 מבנה עקרוני של מערך החרום

- (1) מבנה מטה החרום של הרשות, מבוסס על מבנה הרשות ברגיעה, תוך צמצום מוטת השליטה, מתן דגשים לנושאי חרום ומענה לנושאים, שאינם בתחום עיסוקה השוטף של הרשות.
- (2) כל רשות, מתכננת את מבנה המטה שלה לחרום, על-פי העקרונות כמפורט במאגר הקונטרסים לרשות מקומית, בהוצאת מטה מל"ח ארצי.
- (3) מטה החרום פועל במתכונת מבנה, המורכב, ממנהלי המחלקות ברשות המקומית וגורמים נוספים. לכל בעל תפקיד במטה נקבע ממלא מקום (מ"מ), לצרכי מילוי מקום בהיעדרו ולצרכי תיגבור, פיצול המטה ועבודה במשמרות.
- (4) מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, משמש חבר במטה החרום ובמקביל, מפעיל את המחלקה או הגוף שבאחריותו במשימות הדרושות, עפ"י צרכי מצב החרום, תוך המשך מתן השירותים השוטפים בשגרה ככל הניתן. על-כן, עליו למנות ממלא מקום (מ"מ) במקומו. ברשויות גדולות, יש לשקול מינוי שני ממלאי מקום, תוך הגדרת סמכויות.
- (5) מקורות כוח אדם לאיוש המבנה, הנם מתוך עובדי הרשות הקבועים, תוך הסבתם והשמתם לתפקידים הנדרשים, בעת חרום, בסיוע מתנדבים וגיוס מזערי של עובדים חיצוניים ("מגויסי חוץ").
- (6) מרבית הרשויות המקומיות המתכוננות לחרום, מאגדות את אגפי/ מחלקות הרשות לשישה גופים פונקציונאליים (מכלולים), עפ"י התחומים הבאים:
  - א. הנדסה ותשתיות.
  - ב. תפעול ולוגיסטיקה.
  - ג. מנהל כללי.

- ד. הטיפול באוכלוסיה  
ה. מידע לציבור, הסברה ודוברות.  
ו. חינוך.

7) תרשים מספר 1 להלן, הינו דוגמא למבנה עקרוני, של מערך החרום ברשות.

3.5 תרשים מס' 1 - מבנה מטה החרום הרשותי



- \* מספר צוותי התקרית/התערבות אינו נגזר ממספר המטות האזוריים, אלא, מהצרכים מחד ויכולת הרשות המקומית מאידך.  
\* קיימות גם אפשרות, להפעלת צוותי התערבות וצוותי התקרית, שלא באמצעות מטה אזורי, כמו לדוגמא צוות התערבות במרכז קליטה.

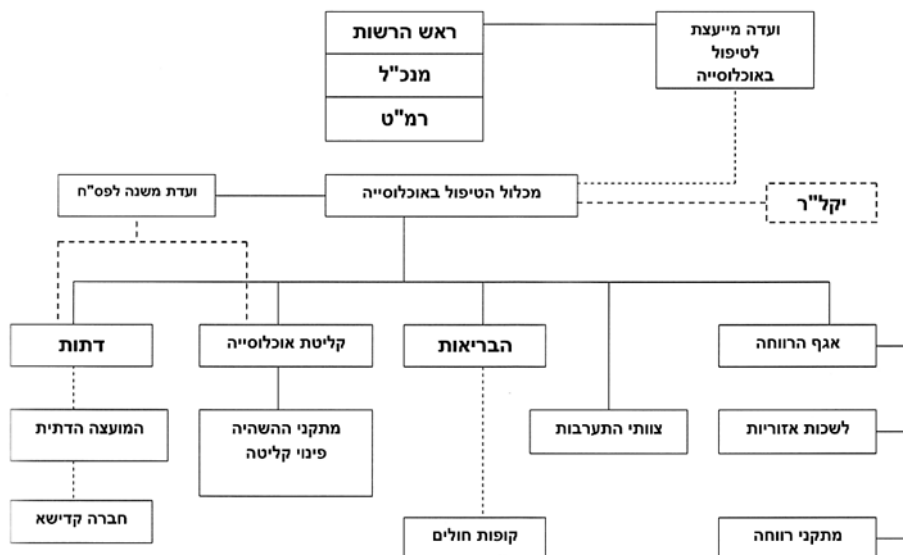
### 3.6 הגופים הפונקציונאליים: מכלולים - במטה החרום

"מכלולים", הינם מחלקות או איגוד של מחלקות / תחומי עיסוק, בעלי מכנה משותף במצבי חרום, המאפשרים מוטת שליטה יעילה ותכלול אפקטיבי, של המענה הנדרש מהרשות. המכלולים מהווים נדבך מרכזי, במבנה הארגוני של הרשות המקומית בחרום, ומסתמכים על מבנה הרשות בזמן רגיעה המאפשר להם מעבר טבעי ומהיר לתפקידם בחרום.

### 3.7 מכלול הטיפול באוכלוסייה

- (1) במכלול הטיפול באוכלוסייה, מאוגדים האגפים והשירותים המוניציפאליים, העוסקים באוכלוסיה ובקהילה: מחלקה לשירותים חברתיים, בריאות, חינוך, שפ"י, פס"ח, פיקוד העורף, שירותי דת וכד', כדי לספק מענה מתואם ומשולב, בתחומים המקצועיים השונים.
- (2) הגורמים המניעים למכלול זה, הינם שירותי הרווחה, הניתנים לנוקדים לכך, בעת חרום, כברגיעה.
- (3) בראש המכלול יעמוד בדרך כלל, מנהל המחלקה לשירותים חברתיים ברשו"מ, או עובד רווחה, שימונה ע"י ראש הרשות המקומית. כאשר מנהל המחלקה יעמוד בראש המכלול, יש למנות לו ממלא מקום לחרום.
- (4) המכלול, מונחה בקביעת מדיניות, ע"י שתי ועדות הסמוכות לראש הרשות:
  - א. ועדת המשנה לפס"ח.
  - ב. ועדה המייעצת לטיפול באוכלוסייה.
- (5) להלן תרשים מספר 2: המבנה הארגוני של המכלול לטיפול באוכלוסיה.

### 3.8 תרשים מספר 2: המבנה הארגוני של המכלול לטיפול באוכלוסייה



## 4. תמונת מצב והערכת מצב

4.1 הבסיס להפעלת מטה החרום, הינו ביצוע שוטף ומתמיד של איסוף מידע, יצירת תמונת מצב, הערכת מצב וקבלת החלטות. פירוט תמונת מצב והערכת מצב מופיעים בנספח ב' להוראה זו.

4.2 לטובת הרשות, עומדים מספר מקורות מידע פוטנציאליים להערכת המצב: מחלקת הביטחון, מחלקות אחרות ברשות-עובדי הרשות, אזרחים, צוותי הצלה, צבא, משטרה וכדומה.

4.3 בשלב הראשון, נבנית תמונת מצב ולאחריה, הערכת מצב ראשונית- ע"י ראש הרשות, או ראש המטה וצוותו. על פי הערכת המצב יוחלט כיצד לנהוג, והאם יש צורך בהפעלת מטה החרום ובכלל זה, הפעלת המערך הטיפולי הרב מקצועי.

- 4.4 ריכוז והפעלת מערך הסיוע לתושבים:  
בעקבות הערכת המצב, יגדיר מטה החרום ו/או המטה המשימתי והעורפי, את צרכי הסיוע, ואת האמצעים הנדרשים, המקורות הפוטנציאליים, שיטת ההפעלה ומערך הסיוע.
- 4.5 ניהול פעולות הסיוע, יעשה בשני מוקדים: במרכז ההפעלה (החמ"ל) ובזירת האירוע, באמצעות המטה המשימתי והצוות הרב מקצועי, שיופעל ע"י המחלקה לשירותים חברתיים. בזמן זה יוזרם מידע, יערכו עידכונים שוטפים וכן התייעצויות מקצועיות בין כל גופי החרום, מידי שעה, על מנת לבחון את הפעילות שבוצעה והמשימות הנדרשות.
- 4.6 בעקבות אירוע, יהיה על המכלול לבצע הערכת מצב מהירה, המתייחסת לנושא ההתרחשות ותוצאותיה. בהערכת המצב, יש להתייחס להנחיות ראש הרשות, ועדת מל"ח, המלצות הוועדה המייעצת הרב-תחומית לאוכלוסייה והוועדה הרב תחומית להסברה. התוצר של הערכת המצב, יהיה בדרך כלל, תכנית פעולה, או שורת החלטות, המיועדות לתת מענה לנושאים, המטופלים ע"י מטה החרום.
- 4.7 ראש המטה, יבצע את התיאומים הנדרשים על מנת להוציא לפועל את התכנית, ויעדכן במקביל את גופי החרום, באמצעות נציגיהם ברשות.
- 4.8 קיימים מספר מקורות מידע, הנגישים למכלול הטיפול באוכלוסייה. בעזרת מקורות אלו, ניתן ליצור את תמונת המצב, המשמשת בסיס להערכת המצב:
- א. מודיעין אוכלוסייה שהוכן מראש.
  - ב. הלכי רוח וביקוש למידע, כפי שמצטייר מהפניות למוקד העירוני.
  - ג. פרסומים בתקשורת.
  - ד. משוברים מפעילי שטח, של המחלקה לשירותים חברתיים ועובדים קהילתיים אחרים.
  - ה. סקרים והערכות מפיקוד העורף שיועברו למכלול.
  - ו. נספח ב', מתאר את תפקידי המכלולים האחרים בהערכת המצב.

## 5. חוסן קהילתי

- א. מצבי משבר וחרום, משפיעים על כלל הקהילה ומרכיביה, על פי חוסנה והמוכנות שלה ושל חלקיה.
- ב. חוסן קהילתי, מתבטא ביכולתה של הקהילה לנקוט פעולות מכוונות, לשיפור היכולת האישית והמשותפת (קולקטיבית), של תושביה ומוסדותיה, להגיב על שינויים ולהשפיע על מהלכם והשלכותיהם, העתידיות לקהילה.
- ג. שני סוגי צוותים נוצרו על מנת לתת מענה מידי וראשוני, לאירועי חרום ברשויות המקומיות, עד להגעתם של גורמי החרום הרשמיים ואנשי מקצוע, מטעם הרשות המקומית ומתן סיוע בהמשך, בשלבי החרום השונים:
- 1) צח"י - "צוות חרום ישובי", פועל בעיקר במועצות אזוריות או ביישובים קהילתיים, שרוב תושביהם הבוגרים מצויים מחוץ לישוב. הצוות מורכב ממתנדבים פעילים, תושבי הישוב, שעברו הכשרה בסיסית, על מנת להוות כח התערבות וסיוע יישובי, במצבי חרום ומשבר.
- 2) צח"ש - "צוות חרום שכונתי", פועל בעיקר ביישובים עירוניים, ומתבסס על פעילים מתנדבים מתוך הקהילה/שכונה, שעברו הכשרה בסיסית, על מנת לקדם את החוסן הקהילתי, לשפר את הערכות הקהילה להתמודדות עם מצבי משבר ולהוות כח התערבות וסיוע, במצבי חרום ומשבר.
- ד. פעילות החוסן הקהילתי, מפורטת בחלקים השונים של ההוראות לפרק זה וכמו כן, מופיעות בהרחבה באתר האינטרנט של המשרד וכוללות את אופן ההקמה וההפעלה של צוותי החרום (צח"י וצח"ש).

## 6. סיוע בין רשויות - ערבות הדדית

- א. מדיניות הרשויות המקומיות, הנה לסייע לרשויות הנמצאות במצב חרום.

- ב. במסגרת הערבות ההדדית בין הרשויות, תתבצענה הפעולות הבאות, ע"י הרשות המסייעת ובשיתוף המרכז לשלטון מקומי:
- 1) איתור צרכים ובקשות לסיוע מהרשויות הנפגעות, ריכוז ותיאום מול מנהל חמ"ל מרכז שלטון מקומי.
  - 2) ריכוז תוכניות לסיוע, הפגה ואירוח של הרשויות המארחות.
  - 3) איתור משאבים לסיוע בדגש על היסעים וקשר עם המגזר השלישי.
- ג. היסעים לפעילות הפגתית-הבסיס לפעילות זו יכול להתבצע מתקציב הסעות של משרד החינוך, שלא מומש, עקב המצב הביטחוני ואי קיום הלימודים.
- ד. שילוב מאבטחי מוסדות חינוך, במשימות אבטחה, ברשויות בהן לא מתקיימים לימודים.
- ה. שיתוף ועדכון ערים תאומות, בארץ ובחו"ל-כפי שיתבקש ו/או יונחה, ע"י המרכז לשלטון מקומי.

## 7. גופים הפועלים בעת חרום

-----

- 7.1 ברשות פועלים מספר גופי חרום, המוכרים לה מחיי היום-יום משטרה, כיבוי, ומד"א. כמו כן, גופים הנערכים בעיתות שיגרה ופועלים בעתות חרום פיקוד העורף והמשרד להגנת העורף.
- 7.2 ישנה חשיבות רבה להיכרות, תיאום ציפיות, הכנת תרחישי ייחוס ותרגול של כלל גופי החרום ומתוכם גם של אלו, שאינם פועלים ברשות בחיי היום-יום בפרט.
- 7.3 **פיקוד העורף** - בעת מלחמה ובמצבי חרום שונים, מופקד פיקוד העורף על ביצוע משימות ההתגוננות האזרחית, מתוקף חוק הג"א. יחסי גומלין



הדוקים, מתקיימים בין פיקוד העורף והרשויות המקומיות: ברגיעה-כל הקשור להתכוננות, ובמלחמה-כמופקדים ישירות על התגוננות האוכלוסייה, ופעולות חילוץ והצלה.

לצורך תיאום וקישור בין הרשויות המקומיות ליחידות הפרוסות של פיקוד העורף, הוקמו יחידות מיוחדות הנושאות את השם "יחידות קישור לרשויות" (בראשי תיבות - יקל"ר). פיקוד העורף, מופקד גם על תיאום מערך הרפואה המרחבי, הכולל את מד"א, בתי החולים ויחידות צבאיות, במתן המענה לאירועים בעורף. מבנה פיקוד העורף, תחומי שיתוף הפעולה העיקריים עם הרשויות ותפקידי היקל"ר מפורטים בנספח ג' 1 להוראה זו.

**7.4 המשרד להגנת העורף - משרד ממשלתי.** תפקידו לתאם בין הגורמים הממשלתיים, המטפלים באזרחים, בשעת חרום. מבנה המשרד ופעילותו, בזמן רגיעה ובזמן חרום, מפורטים בנספח ג' 2 להוראה זו.

**7.5 מרכז השלטון המקומי - מטה החרום:** בראש מטה החרום עומד יו"ר ועדת הביטחון, במרכז השלטון המקומי. בין יתר תפקידיו: קיום קשר רציף עם גורמי חרום, סיוע לרשויות במידע וביצירת קשר עם משרדי הממשלה, סיוע בתיאום פעולות ודרישות "ערבות הדדית" בין רשויות. תפקידי המטה מפורטים בנספח ג' 3 להוראה זו.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

## הפעלת המטה הרשותי בשלבי החרום

=====

### סוגי מצבי חרום

מצב חרום, או אירוע חרום, הינו מצב משברי, שמקורו בגורם חיצוני, פתאומי, לרוב בלתי צפוי, העלול לגרום למשבר ולפגיעה בפרט, בקבוצה, במשפחה, בקהילה, במוסד ובמערכת הארגונית, להוציאם משיווי משקל לזמן-מה, לגרום להם קשיי תיפקוד, בלבול, אובדן עשתונות וחוסר אונים, בשלב הראשון של האירוע. התארגנות מראש, הגדרת תפקידים, הדרכה ותרגול, עשויים לצמצם את שלב ההלם והבלבול, ולהכניס את המערכת ובעלי התפקידים לפעולה, תוך זמן קצר.

**להלן מספר דוגמאות למצבי חרום אפשריים, המצריכים בחינה של הפעלת מטה החרום ברשות:**

### א. אירוע בישוב

- **פיגוע** - פיגוע עם נפגעים, או חדירת מחבלים למטרת פיגוע.
- **אסון בהיקף גדול** - תאונה/ אסון טבע.
- **אירוע סיכון מתמשך** - חומ"ס (חומרים מסוכנים).
- **פינוי תושבים** - כתוצאה מחומ"ס, רעידת אדמה או שריפה.
- **קריסת תשתיות בישוב** - כבישים, מים, חשמל וכיו"ב.
- **חסימת הכניסה לישוב**, לזמן ממושך (עקב שריפה/תאונה/פיגוע וכיו"ב).

### ב. אירוע במרחב הרשות או ברשות שכנה

- **תאונת דרכים קשה**.
- **פח"ע** - הסתובבות/פעילות חוליית מחבלים.
- **חומ"ס** - בהיסע/בתעבורה.
- **אסון טבע** - רעידת אדמה/שיטפון.

ג. אירוע הקשור לתלמידי מוסד חינוכי (בי"ס/גן ילדים) - בזמן לימודים או שלא בזמן לימודים.

- אירוע בתוך מוסד.
- בהסעה - במרחב המועצה.
- בהסעה/טיול - בזירה מרוחקת.

ד. קליטה וטיפול של מפונים במרכזי הקליטה

- פינוי וטיפול באוכלוסיה המפונה מתוך הרשות - למרכזי פינוי/קליטה חיצונים.
- קליטה וטיפול באוכלוסיה המפונה מחוץ לרשות - למרכזי פינוי/קליטה הנמצאים ברשות.

ה. מצב מלחמה

- איום קונבנציונלי.
- איום לא קונבנציונלי - אב"כ (אטומי, ביולוגי, כימי).

גורמים משפיעים

אירועי חרום, או מצב אסון, המחייב התייחסות ו/או הפעלה של מטה החרום, הם בעלי אופי שונה ומשפיעים על תהליכי עבודת מטה החרום:

- א. עיתוי: אירוע שהתרחש בפועל או התרעה על אירוע צפוי.
- ב. סוג האיום / הגורם לאירוע: טרור/פיגוע, תאונה, אסון טבע, אירוע חומ"ס, פלילי, מצב מלחמה.
- ג. עוצמת האירוע: היקף הנפגעים/הנזקים.
- ד. מיקום האירוע: בתוך הישוב, במרחב המועצה, או מחוץ למרחב המועצה.
- ה. משך זמן האירוע: קצר, מתמשך, סידרתי.

החלטה על הפעלת המטה

ראש הרשות, בהתייעצות עם הקב"ט ועם ראש מטה החרום, יפעיל את המטה ב-4 סוגי מיתארים:

- א. **התרעה "חמה" על מצב/אירוע חרום:** עדכון, התייעצות טלפונית וכינוס המטה, או צוות מצומצם, למפגש הערכת מצב.
- ב. **אירוע חרום מועט נפגעים:** עדכון, התייעצות טלפונית וכינוס המטה, או צוות מצומצם, לעדכונים והערכת מצב.
- ג. **אירוע חרום רב נפגעים (אר"ן):** הפעלת המטה וגופיו, באופן מלא וממושך.
- ד. **מצב חרום מתמשך:** כינוס המטה, בתדירות שתקבע ע"י ראש המטה.

### **משימות מטה החרום**

#### הזעקת (כינוס) המטה - סדר פעולות

- א. קב"ט הרשות מעדכן את ראש הרשות, על אירוע או מצב חרום, וממליץ על עדכון, הזעקת או הפעלת מטה החרום. ראש הרשות, בהתייעצות עם הקב"ט ועם ראש מטה החרום, יחליט על הזעקת חברי המטה, פתיחת מרכז ההפעלה (חמ"ל) ופתיחת מוקד המידע.
- ב. **כתיבת נוהל הזעקת מטה החרום והפעלתו,** יעשה בהתאם למאפייני הרשות וצרכיה. הנוהל צריך להתייחס למצב שהרשות פעילה, בשעות העבודה המקובלות, ולמצב שהרשות לא פעילה (בשעות הלילה, שבתות וחגים).
- ג. במקביל, נדרשים חברי המטה, עם היוודע על האירוע, להתקשר ללשכה/למזכירות הרשות, לעדכן על מקום הימצאם ולבדוק האם הוחלט להזעיק את המטה.
- ד. המטה יוזעק ויתכנס **בשלב הראשון, בלשכת ראש הרשות,** במרכז ההפעלה, או במקום ההתכנסות, שנקבע בנוהל ההזעקה.
- ה. אם קיימים חברי מטה שאינם זמינים, יוזעקו ממלאי מקומם.
- ו. במקביל, יבצעו חברי המטה, מרגע התקבל הודעה על האירוע, את המשימות הבאות:

1. **איסוף מידע** על האירוע, ממקורות פנים וחוץ.
2. **הזעקה מבוקרת** של אנשי הצוות במחלקות, **או התראה על "כוננות הפעלה"**, עפ"י תכנית מוכנה מראש.
3. מומלץ, כי חברי המטה ואנשיהם, ילבשו אפודי זיהוי ויישאו תעודות מעבר הנושאות את הכיתוב "חבר מטה החרום".
4. **פתיחת מוקד מידע** - עפ"י החלטת ראש הרשות וראש מטה החרום.
5. בהתקבל מידע על נפגעים, יופעל מיידית הצוות למיפוי נפגעים.

## תמונת מצב והערכת מצב ברשות המקומית

=====

### תמונת מצב

#### כ ל י

המונח "תמונת מצב" מתאר את מכלול הנתונים, הידועים בנקודת זמן מוגדרת, כבסיס לקבלת החלטות. "תמונת מצב" בחרום, היא דינמית, ומשתנה בהתאם לאירועים והשפעתם על הסביבה. על מטה החרום, מוטל התפקיד ליצור תמונת מצב מעודכנת, באופן שוטף.

תמונת מצב של הרשות המקומית מושפעת בחרום מנתונייהם ופעילותם של גופי החרום לכן יש חשיבות רבה לתיכנון המידע ממקורותיו השונים.

### תמונת המצב ברשות המקומית כוללת נתונים במגוון רחב של נושאים:

נתוני אוכלוסייה - פרטים אודות האוכלוסייה בחתך גילאים, בחתך סוציו-אקונומי, בחלוקה לאזורי משנה (אג"סים).

התנהגות אוכלוסייה - כפי שהיא משתקפת בשיגרת החרום, או בתגובה לאירוע.

נתוני מידע לציבור ופעולות הסברתיות שננקטו.

נתוני תשתית - כבישים, מים, חשמל, ביוב, תקשורת, מבנים, שטחים פתוחים, מוסדות, מתקנים, מקלטים.

משאבים - משאבי כוח אדם, כולל עובדים ומתנדבים. אמצעים עיקריים כגון: רכב, צמ"ח, גרטורים, מלאי חרום של מים, דלקים, מערכות חיוניות.

מדיניות חרום - קיום/אי קיום לימודים, מגבלות של תנועה או פעילות ציבורית, תקופת הפעלה של מל"ח, צוותי חרום מופעלים, מדיניות המיגון.

גופי חרום - יחידות צה"ל/פיקוד העורף - מגויסות, פריסות במרחב הרשות, משטרת ישראל, שירותי הכבאות, פעילות מד"א.

אירוע ותוצאותיו - עם קרות אירוע, משתנה באחת תמונת המצב ויש לעדכנה, בהתאם למציאות החדשה, בכל התחומים ובאופן שוטף.

תמונת המצב של הרשות, נוצרת במרכז ההפעלה, כאשר האחריות לריכוזה מוטלת על

הרמ"ט המנחה, את האגפים/מחלקות להזין את מרכז ההפעלה בנתונים הרלוונטיים, בתחומי אחריותם, לצורך קבלת החלטות. תמונת המצב, תעודכן בקבועי זמן מוגדרים, בשיגרת החרום, פעמיים ביממה ובעקבות אירוע. על הרשות לקבוע מועדים מוגדרים, כדי ליצור אחידות, בנקודת הזמן אליה מתייחסים הנתונים. בחלק מהרשויות, קיימות מערכות מידע גיאוגרפי (GIS) המכילות תשתית נתונים גדולה ואינטגרטיבית.

### **המקורות ליצירת תמונת מצב**

#### **כ ל י**

המקורות ליצירת תמונת המצב, נחלקים ל- 5 סוגים עיקריים:

1. נתוני הרשות, הידועים ומוכנים מראש.
2. משתנים עקב מצב החרום ומדיניות חיצונית.
3. גופי החרום, הנערכים למצב חרום ופועלים במסגרתו.
4. נתונים משתנים עקב אירוע.
5. מידע מהציבור (באמצעות מוקד 106).

תפקיד הרשות המקומית בחרום, כבשיגרה, הוא להמשיך ולספק את השירותים לתושביה. מאחר והמצב משפיע על התנהגות האוכלוסייה וצרכיה, באחריותה של הרשות להיות מעורה בתמונה הכללית.

### **שרטוט מקורות תמונת המצב ברשות**

השרטוט הבא ממחיש את המקורות העיקריים והמשניים היוצרים את תצרך (פאזל) תמונת המצב ברשות:



## הערכת מצב

### כ ל ל י

הערכת המצב, הינה תהליך החשיבה, עיבוד הנתונים והפקת המסקנות, הנובעות מתמונת המצב. התוצר של הערכת המצב יהיה, תכנית פעולה, או שורת החלטות, שיקבל העומד בראש מטה החרום. הערכת המצב, יכולה להיעשות באופן סדיר, בפורום של ראשי המכלולים ונציגי גופי החרום, ויכולה להיעשות בהרכב מצומצם, בשל לחץ זמן או נושא/אירוע.

### אופן הערכת המצב

הבסיס להערכת המצב, מרכב מתמונת המצב והוראות גופי החרום, המנהלים את האירוע.



## תהליך הערכת המצב

תהליך הערכת המצב בנוי מ- 4 נדבכים בסיסיים:

1. תיאור המצב העובדתי (תמונת המצב) ובכלל זה הוראות מחייבות של גופים מחוץ לרשות.
2. המשמעויות העיקריות מתיאור העובדות והמלצות מקצועיות כיצד, לפעול כמענה למצב.
3. הסקת מסקנות וקבלת החלטות ע"י מי שעומד בראש המטה, ראש הרשות מנכ"ל רמ"ט.
4. גיבוש תכנית פעולה, המקבלת את הגיבוי הארגוני והלוגיסטי הנדרש, ומתואמת בין אגפי הרשות לגופי החרום הנוספים.

## תפקידי המכלולים בהערכת המצב

תפקידי המכלולים בהערכת המצב מוצגים בטבלה הבאה:

מס'	המכלול	מטלות
1	היקל"ר	תמונת המצב הצבאית דרישות צה"ל מהרשות הוראות התגוננות
2	מכלול אוכלוסייה	נתוני האוכלוסייה באזור האירוע מגמות התנהגות האוכלוסייה ועמדות צרכי האוכלוסייה והמלצות מצב מרכזי ההשהיה/פינוי וקליטה
3	מכלול הנדסה ותשתיות	תמונת מצב פיזית המלצות לטיפול בתשתיות, מבנים סיוע לגופי החרום משאבים זמינים
4	מכלול המידע לציבור, ההסברה והדוברות	הלכי הרוח באוכלוסייה סוגיות המועלות ע"י הציבור מדיניות ההסברה

מס'	המכלול	מטלות
5	מכלול החינוך	ביצוע לימודים בהתאם למדיניות מערכת חינוך אלטרנטיבית
6	מכלול מנהל כללי	מצבת כוח אדם מצבת מתנדבים
7	מכלול לוגיסטיקה	משאבים זמינים סיוע אפשרי לגופי החרום
8	אגף הביטחון	משמעויות ממדיניות המיגון מצב המקלטים - תפוסה נתוני נפגעים/מפונים דרישות הרשות מגופי החרום

הנושאים שתוארו לעיל הם ראשי פרקים, ועל כל מכלול להציג את הנושאים הרלוונטיים, לאופי האירוע, תוך הצגת המלצות, או דרכי פעולה אפשריות.

## **מבנה פיקוד העורף, תחומי שיתוף הפעולה העיקריים עם הרשויות ותפקידי היקל"ר**

=====

### **מבנה פיקוד העורף**

פיקוד העורף הינו מפקדה מרחבית, האחראית לכל תחומי המדינה, למעט האזורים שבאחריות צה"ל (קווי העימות, רמת הגולן, יהודה ושומרון ומרחבים צרים לאורך הבקעה, הערבה וגבול מצרים ורצועת עזה).  
פיקוד העורף מחולק למחוזות - מפקדות הפועלות גם ברגיעה, ועוסקות בקשר השוטף עם הרשויות וההכנות המשותפות למלחמה.

### **ששת מחוזות הפיקוד הם:**

צפון, חיפה, מרכז, דן, ירושלים ודרום.

שטחי המחוזות מחולקים לנפות, שהן מפקדות, הפועלות במלחמה על בסיס גיוס מילואים. למפקדת הנפה מספר יקל"רים (יחידות קישור לרשות) כמספר הרשויות המקומיות שבתחומה.

### **היקל"ר**

#### **1. כללי**

היקל"ר מקשרת בין הרשות המקומית למפקדת הנפה, ומעבירה את הנחיות המחוז והנפה לרשות. הקשר נוצר ע"י קצין התנהגות אוכלוסיה (קה"א). תפקידו של הקה"א הינו, לסייע לפיקוד העורף בתחום הערכת התנהגות האוכלוסיה (הנצפית והחזויה) בזמן חרום, ולהמליץ על ההתערבויות המקצועיות, או המבצעיות, הנדרשות. היקל"ר מהווה חלק אינטגרלי ממטה החרום הרשותי ועל-כן ממוקם, בדרך כלל, במרכז ההפעלה הרשותי.

## 2. תפקידי היקל"ר

### 2.1 ברגיעה

- א. ללמוד ולהכיר את הרשות, בנושאים החיוניים לניהול מצבי חרום.
- ב. להכין את תשתית הנתונים של הרשות, הדרושים למלחמה.
- ג. להשתתף בתרגילים, השתלמויות ודיונים של הרשות, בתחום ההכנות למלחמה.
- ד. לסייע בהטמעת נושאי התגוננות אזרחית, ברשות המקומית.

### 2.2 בחרום

משמש כצוות קישור, בין מטה החרום הרשותי, למפקדת הנפה, בכל התחומים. צוות הקישור מעביר מהנפה לרשות הנחיות ומסרים בתחום ההתגוננות האזרחית. מציג ברשות את תמונת המצב הצבאית ואת ההערכות הרלוונטיות, להערכת המצב ברשות. דואג להעביר לנפה מודיעין אוכלוסייה, כפי שהוא משתקף ברשות, ואת דרישות הרשות והמלצותיה למפקדת הנפה. כמו-כן, מסייע למערך ההסברה של הרשות, בהתאם למדיניות פיקוד העורף ומעביר דרישות למתנדבים.

## **מבנה המשרד להגנת העורף ופעילותו בזמן רגיעה וחרום**

=====

המשרד להגנת העורף, הינו רשות ממשלתית, אשר נועדה לתאם בין הגורמים השונים, המטפלים באזרחים, בשעת חרום.

המשרד להגנת העורף, הוקם על מנת להכין את העורף כנדרש וכך, לצמצם ככל הניתן, את הפגיעות בנפש, ברכוש ובשיגרת החיים. מטרת המשרד, היא לאפשר לעורף לקיים שיגרת חיים סבירה ככל הניתן, ולייעל את הקשר בין גורמי הסיוע ומשרדי הממשלה השונים. המשרד פעיל בכל עת, גם בשיגרה וגם בחרום. בכל אחד מהמצבים, נוקט המשרד בפעולות המתאימות לאותו המצב.

### **1. מבנה**

- למשרד להגנת העורף שלוש יחידות:
- א. יחידת תכנון ותפעול הכוללת את החטיבות הבאות: חטיבת תכנון, חטיבת הערכות וחטיבת שליטה ומבצעים.
  - ב. יחידת משרדי ממשלה ותשתיות.
  - ג. יחידת מחוזות.

### **2. פעילות המשרד להגנת העורף בזמן רגיעה**

בזמן שיגרה, פועל המשרד להכנת העורף למצבי החרום השונים, וזאת באמצעות הפעילויות הבאות:

#### **הגדרת מצבי החרום**

המשרד מגדיר את תרחישי החרום השונים, בהתאם לקביעת הגופים המקצועיים.

#### **גיבוש תוכניות לקראת חרום**

המשרד להגנת העורף, מגבש את דרכי ההערכות של המשרדים והגופים השונים, לקראת אירוע חרום. הוא עושה זאת באמצעות חיבור תוכניות עבודה שנתיות והכנת הצעות חקיקה בתחום.

### **הסברה**

המשרד להגנת העורף מתאם את פעילות ההסברה, לקראת מצבי חרום.

### **תרגול**

קיום תרגילים לאומיים, המשלבים את כלל הגורמים, העוסקים בעורף.

### **3. פעילות המשרד להגנת העורף בזמן חרום**

במקרה של מצב חרום, פועל המשרד לתיאום עבודת כל הגורמים הרלבנטיים, במטרה לסייע ולהגן על העורף, וזאת באמצעות הפעולות הבאות:

#### **הפעלת חדר מצב**

המשרד מפעיל חדר מצב בזמן חרום לאומי, על מנת לתאם בין כלל הארגונים בעורף.

### **הסברה**

תיאום פעילות ההסברה.

## **תפקידי מטה החרום של מרכז השלטון המקומי**

=====

1. קיום קשר רציף עם גורמי חרום, המשרד להגנת העורף, פקע"ר ומשרדי הממשלה.
2. סיוע לרשויות במידע חיוני וביצירת קשר, עם בעלי תפקידים חיוניים, במשרדי הממשלה.
3. סיוע בתיאום פעולות ודרישות "ערבות הדדית" בין רשויות.
4. הפצת הנחיות מגורמי חרום לרשויות.
5. ביצוע הערכת מצב ומעקב על ביצוע הנחיות יו"ר מנכ"ל.
6. קיום קשר עם קב"טים וראשי רשויות.

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 20.3 (הוראה 1 לפרק 20 בתע"ס) מס' עמודים: 77

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: י"ז בסיון תשע"ד  
15 ביוני 2014

## הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום בעת רגיעה - שלב ההכנות

=====

### 1. כללי

-----

- 1.1 הוראה זו מבטלת את הוראה 1.6 מתאריך 1.12.2005, ואת הוראה 1.7 מתאריך 1.4.2009.
- 1.2 הוראה זו באה להבהיר את מדיניות המשרד, בתחום הערכות המחלקות לשירותים חברתיים, למצבי חרום בעת רגיעה, תוך הגדרת הסמכות של המחלקה ואחריותה, כחלק מהרשות המקומית.
- 1.3 מצבי החרום, בהם נדרשת התערבות המחלקה לשירותים חברתיים ברשות המקומית הינם: שעת חרום המוכרזת כתוצאה ממצב לחימה עם האויב, פיגועים חבלניים עוינים (פח"ע) ומצבי חרום הנובעים מאסון טבע או אסון תעשייתי.
- 1.4 הרשות המקומית אחראית להתגוננות האזרחית בתחומה, מתוקף חוק. על ראש הרשות, מוטלת האחריות לאכוף את הוראות ההתגוננות ולפעול לפיהן ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.



1.5 סיוע הדדי בין רשויות - ככלל, רשות מקומית איננה רשאית לספק שירותים בתחומה של רשות אחרת, או לממן מתקציבה פעולות המתבצעות מחוץ לתחומה, שלא בעבור תושביה. עם זאת, ולנוכח מצב החרום, ניתן לאפשר לרשויות מקומיות מסייעות, לנקוט בצעדים ובאמצעים שאין בהם כדי לחרוג מן הכלל. לפיכך רשות מקומית רשאית להעמיד עובדים, לטובת סיוע לרשות מקומית אחרת, כגון: עובדים סוציאליים ופסיכולוגים, אירוח תושבים, לרבות שימוש באמצעי הרשות לצרכי הסעה וקיום אירועי תרבות בתחום הרשות המארחת. אין בכלל זה, כדי לאפשר העברת תקציב מרשות אחת לרשות אחרת.

הליך זה יש לאשרר בכל אירוע מחדש, באמצעות היועץ המשפטי של משרד הפנים, עד אשר החקיקה בנושא תושלם.

1.6 לרשות המקומית תיק האב לשעת חרום ואוגדן הנהלים הבינתחומי, המהווים מסגרת לפעילות הרשות המקומית. הוראה זו, באה להדגיש את חובת המחלקה לשירותים חברתיים ויש לפעול על פיה בהיערכות בעת שיגרה, למצבי החרום, המנויים לעיל.

## **2. הגדרות**

-----

מילון מונחים והגדרות מפורט מופיע בנספח להוראה 20.1 בתע"ס.

## **3. פעילות המחלקה בשלבי החרום**

-----

- 3.1 המחלקה לשירותים חברתיים, פועלת בכל שלבי החרום: שלב ההערכות בעת רגיעה, שלב המתיחות-כוננות, מעבר לשעת חרום, זמן אירוע חרום ושיגרת חרום, מעבר מחרום לשיגרה ושלב השיקום.
- 3.2 טבלה, המפרטת בקצרה את פעולות המחלקה לשירותים חברתיים, על-פי שלבי החרום, מופיעה בנספח א' להוראה זו.

#### 4. עת רגיעה - שלב ההכנות

-----

- 4.1 **בעת רגיעה**, נדרשות המחלקות לשירותים חברתיים, לשפר את רמת המוכנות והכשירות שלהן למצבי משבר וחרום.
- 4.2 **שלב ההכנות**, הינו מכלול הפעילויות, אותן יש לבצע בעת שיגרה ורגיעה, על מנת להגיע לרמת כשירות גבוהה. שלב זה, כולל גם פעולות מניעתיות, הנדרשות לשם צמצום היווצרות המצבים השליליים, הדורשים מענה וטיפול.

#### 5. הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום בעת רגיעה

-----

- א. המחלקה אחראית למתן שירותים, שהוגדרו בהוראות התע"ס, לאוכלוסיית הרשות המקומית, בעת רגיעה ובשעת חרום.
- ב. מצבי חרום יכולים להתהוות ללא התרעה, או הכנה מראש ועל-כן קיימת חשיבות מכרעת, לביצוע פעולות הכנה לחרום, בתקופות רגיעה, המאפשרות פעילות אפקטיבית בחרום. בתחומים רבים, ההכנות נפרסות על-פני זמן ארוך, ומחייבות שילוב של פיקוח וקפדנות, על מנת לשמר רמה גבוהה של מוכנות וכשירות.
- ג. הערכות מוקדמת, תורמת לחוסנם האישי, המשפחתי והקהילתי של התושבים, בדגש על האוכלוסיות המטופלות במחלקות לשירותים חברתיים - לכושרם להתמודד, בצורה טובה יותר, עם מצבי חרום ומשבר, להקטנת התלות בגורמי הרשות המקומית ולשיפור תהליך ההתאוששות, השיקום והחזרה לשיגרה.
- ד. ההערכות לחרום כוללת הערכות ארגוניות, הכנת נהלים, הצבת כוח אדם והכשרתו וכן אימון ותרגול עם כלל הגורמים, הפועלים בשעת חרום, ברשות המקומית בכלל, ועם המחלקה לשירותים חברתיים בפרט.

ה. "חוק שירות עבודה בשעת חרום" - התשכ"ז-1967 (תיקון: תשל"ג, תשנ"ח, תשס"ה) מגדיר ומסדיר את עבודת עובדי הרשות המקומית, כמפעל חיוני.

ו. עובדי המחלקה לשירותים חברתיים ועובדי מסגרות הרווחה היומיות והתוכניות, יוגדרו כעובדים חיוניים, עפ"י החוק, וירותקו על ידי הרשות, למשימות המחלקה על פי סעיף ה' לעיל. יחד עם זאת, חשוב לזכור, כי, במצבי חרום, מתחוללים שינויים מהותיים במערך כוח האדם של הרשות בשל גיוס מערך המילואים של צה"ל, היעדרות עובדים עקב מצב החרום, שינויים תפקודיים של העובדים בהתאם למערך החרום הרשותי והצרכים המיוחדים.

ז. לצורך ביצוע המשימה, עבודת עובדי המחלקה לשירותים חברתיים, בשעת חרום, צריכה להיעשות תוך הבטחת תנאי העבודה הבסיסיים שלהם, לדוגמא: שמירה על הילדים שלהם, הבטחת נייחותם ומיגונם.

ח. משרד הרווחה והשירותים החברתיים, יסייע ויתמוך במחלקות לשירותים חברתיים, ברשויות המקומיות, בזמן חרום, כפי הצורך.

## 6. היערכות המחלקה לשירותים חברתיים בעת רגיעה - שלב ההכנות

-----

### א. כללי

1) תפקיד המחלקה לשירותים חברתיים, לבנות תוכנית עבודה שנתית ברמת הפרט, המשפחה והקהילה, תוך מתן סדרי עדיפויות לצרכים של המחלקה, לקידום מוכנותה וכשירותה למצבי משבר וחרום.

2) תוכנית העבודה, נגזרת מתע"ס זה ומתיק החרום, כפי שמפורט להלן. התוכנית תוצג בפני המפקח המערכתי לחרום, מטעם המשרד.

3) תהליך ההכנה של המחלקה לשירותים חברתיים יכול: כתיבת נהלים, אירגון, אמצעים, הצבת כוח אדם והכשרתו, תרגול המערך, לרבות תרגילים משולבים וקיום מוכנות, בהתאמה למצבי הכוננות.

4) תפקיד המחלקה לבנות תיק חרום ממוחשב, עם גיבוי ידני. התיק יכול לכלול את מערך החרום של המחלקה, כמפורט להלן ויהיה תואם לתע"ס זה, ולתוכנית המחלקה לשירותים חברתיים בחרום.

5) התיק צריך להיות מאושר ע"י הנהלת המחוז והרשות המקומית.

6) המחלקה לשירותים חברתיים, צריכה שיהיו ברשותה לפחות שני עותקים של תיק החרום, ועותקים נוספים נגישים מחוץ למחלקה.

## **ב. בניית מערך החרום המחלקתי - תוכנית עבודה**

בניית מערך החרום המחלקתי מבוססת על המרכיבים הבאים:

### **1) בניית מערך כוח האדם בחרום**

**הקמת צוותי התערבות רווחה -** במסגרת תוכנית העבודה, יוקמו צוותי רווחה מקצועיים. המחלקה תכין מראש תוכנית לציוות כוח אדם, לפי זירות פעולה, תוך שמירה על הגמישות הנדרשת לשינוי ציוות, על-פי מאפייני האירוע ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, גודלה ויכולותיה. הקמת הצוותים נועדה להוות מערך ביצועי/מבצעי, למתן סיוע מיטבי, לאוכלוסייה, בשעת חרום:

- א) הצוותים יאבחנו את האוכלוסייה שנפגעה, באופן מקצועי: מאפייניה, איתור הנמצאים בסיכון גבוה, איבחון מעגלי פגיעה רלוונטיים (משפחה, קרובים, מכרים) וחיזוי צרכים מידיים ומתפתחים (נפשיים ופיזיים) של הנפגעים.
- ב) הצוותים יתנו סיוע מקצועי/טיפולי, מידי ונגיש, תוך הפעלת מעגלי תמיכה, בהתאם למעגלי ההיפגעות. כל צוות, על-פי אפיונו ותפקידיו, כמפורט להלן.
- ג) הצוותים ירכזו את הנתונים שבתחום אחריותם, ינתחו אותם, יגבשו המלצות ויצילו אותם בפני מנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים או ממלא/ת המקום בשעת חרום.

**(ד) רשימת צוותי התערבות:**

- צוות התערבות רב-מקצועי,
  - צוות למכון לרפואה משפטית,
  - צוות הודעות למשפחות,
  - צוות לתחנה לריכוז חללים,
  - צוות במרכז קליטה,
  - צוות בבית חולים וגורמי רפואה,
  - נציג באתר דחק ונציג מקשר למכלול מידע.
- (ה) נספח ב' בהוראה זו מפרט את תפקידי הצוותים.
- נספח ב' 8 מפרט את נוהל העבודה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים והמוסד לביטוח לאומי, בביצוע נוהל "חבצלת פיגועים בארץ".
- (ו) המחלקה לשירותים חברתיים, תמשיך להוות גורם מקצועי מנחה, עבור עובדיה, שיופעלו במסגרת צוותים ייעודיים ובכפיפות לגורמים אחרים.

**(2) תכנון ושיבוץ עובדים - כולל עובדי מסגרות הרווחה היומיות.**

השיבוץ יכלול:

- (א) כל עובד יקבל הגדרה פרטנית של תפקידו בזמן חרום וכן הוצאת כתב מינוי. שיבוץ של בעלי תפקידים, בהתאם לגודל ומבנה הרשות המקומית.
- (ב) צוות כוח אדם רווחה, על-פי היקף כוח האדם, העומד לרשות המחלקה לשירותים חברתיים ולפי החלוקה לצוותי ההתערבות, ככתוב לעיל.
- (ג) השיבוץ בצוותים יכלול, ככל הניתן, גם מספרי 1 ו-2 (סגנים) לכל בעל תפקיד נדרש, וזאת, על מנת שניתן יהיה לאתר באופן מיידי, ממלא מקום לכל עובד, שיעדר בשעת חרום.
- (ד) ראה/י בנספח ג - טבלאות המפרטות את הנדרש לשם שיבוץ העובדים.

**(3) בניית מערך מתנדבים:**

- (א) בשעת חרום, קיימת חשיבות מרכזית לתפקיד המתנדבים,

בתחומים ובמסגרות השונות, לאור צמצום כוח-האדם הרגיל, הנובע ממצב החרום.

(ב) המשרד להגנת העורף החליט, כי, למערך המתנדבים יהיו שני מסלולי פעילות: אגף מינהל ומשאבי אנוש ברשות המקומית, והמחלקה לשירותים חברתיים. מטרת שני המסלולים היא עבודה משותפת ומתן מענה הולם לצרכים שעולים.

(ג) לשם בניית מערך המתנדבים יש לכלול את הבאים:

1. איתור, מיון וגיוס מתנדבים על פי צרכי המחלקה, בעת חרום.
2. הגדרת משימות ובהם ניתן לשבץ מתנדבים בשעת חרום.
3. שיבוץ מתנדבים עפ"י כישוריהם/מאפייניהם/מקום מגוריהם וגילם, ברשות המקומית ובמוסדות שבתחומה.
4. הדרכת מתנדבים והכשרתם לתפקוד בחרום - כגון הקניית ידע בסיסי ומיומנויות נדרשות, בהתאם לתפקידים אותם ימלאו במהלך השנה.
5. שילוב המתנדבים בתרגול של תרגול המחלקה לשירותים חברתיים ומוסדות שבתחום הרשות.
6. במסגרת ההתנדבות, ינתן סיוע ליושבים שכנים, במידת האפשר.
7. לשם הצלחת מערך זה יש לשמרו ולהרחיבו, כמו גם לקיים פעילויות הפגתיות, במהלך אירועי החרום. כמו כן יש לקיים פעולות הוקרה בתום זמן/אירוע החרום.

#### (4) בניית מאגר מידע ומיפוי אוכלוסיית המעגל השני

תפקידה של המחלקה לשירותים חברתיים, לבנות מאגר מידע, אשר יספק תמונת מצב עדכנית על נתוני האוכלוסייה - חתך גילאים, חתך סוציו-אקונומי וחלוקה לאזורי משנה (אג"סים). מאגר זה, יהווה בסיס נתונים להערכת התנהגות האוכלוסייה בחרום, ומתן מידע על אוכלוסייה המיועדת לפינוי.

##### (4.1) בניית מאגר מידע

א- יש לבנות מאגר מידע מעודכן, על-פי סדרי עדיפויות להתערבות ו/או לפינוי, עבור האוכלוסיות המטופלות ובמסגרות הרווחה היומיות.

- ב- יש לעדכן את המאגר באופן שיטתי ועל פי קבועי זמן מוגדרים.
- ג- חשוב לאחסן את המידע במערכת ממוחשבת, עם גיבוי ממחושב, בעותק ידני מעודכן, ובשני מקומות נפרדים.
- ד- עותק מהמאגר ימצא ברשותו של מנהל המחלקה לשירותים חברתיים מחוץ למקום העבודה. ותיקים קשיחים וגיבוי ממחושב ברשות חברי הצוותים.
- ה- יש למפות את מקורות המידע הממוחשב/והידני, של הגורמים השותפים והמשיקים, ובכלל זה לבקש נתונים מהביטוח הלאומי, עבור מאגר הנתונים לאנשים עם צרכים מיוחדים, בעת חרום.

#### 4.2 מיפוי אוכלוסיית המעגל השני

תיק המיפוי יכלול מיפוי של אוכלוסיות "המעגל השני" (ממוחשב וידני). עבור כל אוכלוסייה בעלת מגבלות, יצוינו הנתונים, עפ"י המפרט שמופיע להלן. אם ידועה רמת המיגון של האוכלוסייה הנ"ל, יש לציין זאת בהתאם. המיפוי ייבדק אחת לשלושה חודשים ויעודכן בהתאם לשינויים שחלו. המיפוי יעשה עפ"י הפירוט הבא:

- א- אנשים עם מוגבלות וזקנים.

- ב- מיפוי ילדים ונוער בסיכון ומיפוי משפחות חסרות רשת תמיכתית, כגון: משפחות חד הוריות, משפחות עולים.

#### דוגמא לטפסים בנספח ד1

- ג- מיפוי מסגרות בקהילה/מבנים בהם נמצאות אוכלוסיות "המעגל השני", בדגש על יכולת עמידתם בדרישות המיגון.
- ד- מיפוי המסגרות החוץ ביתיות של הרווחה (הנמצאות ברשות) לטובת היכרות איתן ומיפוי שלהן, למרות שקיימת בהן עדיפות לאוכלוסיות המעגל הראשון.

#### דוגמא לטפסים בנספח ד2

- ה- על המחלקה לערוך שאלוני מיפוי על-פי הצורך. השאלונים בנספחים להלן, מהווים כלי עזר לכך.
- נספח ד3 שאלון מקוצר למיפוי אוכלוסייה.
- נספח ד4 שאלון ארוך למיפוי אוכלוסייה.

## ו- מיפוי משלים של אוכלוסיות המעגל השני, או אנשים עם

**צרכים מיוחדים, ימולאו עם קבלת הנתונים מביטוח לאומי ובסמוך למעבר לשעת חרום, ע"י הקהילות התומכות/תומך קהילתי. ניתן להסתייע גם במאגר נתוני היסוד, שאלון מיפוי אוכלוסיה וכרטיסי חרום אישי (מצב משפחתי, מין, ילדים, ועולים, קיימים כבר במרשם האוכלוסין במשרד). הנתונים של ביטוח לאומי, נדרשים עבור כל אדם המקבל גמלה וכל אדם עם נכות מלידה ועד גיל פרישה, גם אם אינו מקבל גמלה. המערכת תדע לזהות אדם עם נכות המקבל קצבה, כגון השלמת הכנסה, כאדם אחד (ולא שניים).**

### **כדוגמת הטופס בנספח 5.**

ז- כאשר מסגרות הרווחה היומיות ברשות, מיועדות לסגירה או צמצום פעילות בשעת חרום, על המחלקה לשירותים חברתיים לוודא קיום פתרונות אלטרנטיביים, לאוכלוסיות המטופלות בהן.

## 5) הכנת רשימות מפורטות:

חשוב שברשות המחלקה, תהיינה רשימות מפורטות ומעודכנות, של אנשי ושירותי הרווחה ברשות, של קב"ט הרשות, חדר המצב ברשות ובמשרד הרווחה והשירותים החברתיים ושל גורמים המשיקים לעבודת המחלקה, כמפורט בנספחים השונים ובנוסף גם בנספח ה'.

## 6) הכנת נהלים פנימיים, טפסים, חומרי הסברה ותרחישים ספציפיים

### למחלקה:

רצוי להכין נהלים בהתאם לצרכי המחלקה והרשות. מטרת הנהלים היא מתן סיוע בידי בעלי התפקידים במחלקה/צוות לביצוע תפקידם. על הנוהל להיות ברור וקצר, תוך שהוא מגדיר בבהירות את המטרה שלשמו נועד ואת מבצעיו. הנהלים יוכנו ע"י מנהל המחלקה, או מי מטעמו, בתיאום עם הרשות המקומית וגורמי חוץ אחרים, בסיוע רכזי התחומים/מנהלי צוותים ובכל השלבים, כולל: סמכויות, תחומי אחריות, ניהול משאבים וכיוצא בזה. בכל נוהל יפורטו הסעיפים העיקריים הבאים:



- (א) שם הנוהל.
- (ב) מטרת הנוהל.
- (ג) השיטה-תיאור כללי של שיטת ביצוע הנוהל.
- (ד) שלבים - שלבי הביצוע או לוח זמנים לביצוע.
- (ה) הגדרת משימות - לפי בעלי תפקידים.
- (ו) קשר ותקשורת - סידורי קשר, הוראות דיווח וכדומה.
- (ז) הוראות אירגון ומנהלה לפי הצורך.

**נוהל הזעקת עובדי המחלקה בשעת חרום** - הוא דוגמא לנוהל פנימי אשר ייכתב, יתורגל מעת לעת, ויצורף לתיק החרום בזמן ההכנות - על המחלקה לבנות נוהל להזעקת העובדים, בשעת חרום, הכולל את הגדרת שיטת ההפעלה (שרשרת קריאה/יחידני וכדומה).

#### (7) הכנת חמ"ל רווחה

על המחלקה לשירותים חברתיים לייעד מקום לחמ"ל הרווחה. החמ"ל יכול להיות בתוך חמ"ל הרשות המקומית, או בתוספת לו. לצורך הכנת החמ"ל יש:

- (א) להגדיר את מיקום החמ"ל - מקום מוגן ככל הניתן, ובעל תשתית ראויה לתפקוד המחלקה, במצבי משבר וחרום.
- (ב) להכין תשתית תפעולית נדרשת - מזון, מים, חשמל, טלביזיה, אינטרנט, קווי טלפון, וקווי מחשב.
- (ג) להכין עזרי מטה ושליטה - כל ציוד שיסייע לתיפקוד וניהול המחלקה לשירותים חברתיים, במצבי משבר וחרום, כגון מפות, תצלומי אוויר, פקס, מחשבים, מדפסות, מכונות צילום, לוחות לטבלאות שליטה וכד'.

#### **דוגמאות לעזרים לצוות חמ"ל מוצעים בנספח ו'**

#### (8) הערכות לפינוי וקליטה יזומה

במסגרת ההערכות, על המחלקה להכין תוכניות פעולה שתהוונה תשתית, לפינוי וקליטה יזומים, של אוכלוסיית המעגל השני.

**פינוי -** במקרי קיצון, האוכלוסיות בעלות הצרכים המיוחדים, תפוננה למתקנים הולמים. במידת הצורך, יסייע המשרד למחלקות לשירותים חברתיים בתחומים הבאים:

- א) המחלקה תדאג לעדכן את רשימת אוכלוסיות היעד, המוגדרות ע"י המשרד לפינוי.
- ב) הכנת תוכנית מגירה לפינוי, בשיתוף המשרד להגנת העורף, פקע"ר, פס"ח והמשרד.
- ג) המחלקה תוודא קיום יעדי פינוי מתאימים ומותאמים, עם המשרד להגנת העורף, פס"ח ופקע"ר.

**קליטה -** תעשה בשיתוף פס"ח מישובים אחרים, או בתוך הרשות עצמה:

- א) קליטה יזומה מישובים אחרים-בהחלטת הרשות המקומית, בשיתוף המרכז לשלטון מקומי. הנהלת המחוז תסייע כמידת יכולתה.
- ב) קליטה יזומה של תושבים מתוך הרשות עצמה - עדיפות לטיפול באוכלוסיות המוכרות למחלקה לשירותים חברתיים, במוסדות נוספים העוסקים בשרותי רווחה, דוגמת הביטוח הלאומי.
- ג) יש לוודא בתיאום עם פס"ח, הכנת מקומות קליטה המותאמים לאוכלוסיות מיוחדות (בתוך הרשות המקומית או מחוץ לה), כולל ווידוא מיגונם ותוכנית לשיפור פערי המיגון.

#### 9) הכשרת עובדי המחלקה לשירותים חברתיים

כחלק מההערכות, על המחלקה לשירותים חברתיים, להכשיר את עובדיה לתיפקוד במצבי משבר וחרום. ההכשרה תעשה במספר מישורים:

- א) בניית תיק חרום ועדכונו.
- ב) הטמעת הוראות פרק החרום בתע"ס, ההנחיות והנהלים בקרב העובדים.
- ג) שליטה בתוכן פק"ל/תיק החרום, של המחלקה לשירותים חברתיים.

- ד) הדרכת העובדים - הרחבת השליטה בידע המקצועי והמיומנויות הנדרשות לתפקיד ותיפקוד בחרום. ברשויות קטנות ובינוניות, יוכשרו העובדים לכלל התפקידים בחרום.
- ה) תרגול העובדים - השתלבות המחלקה לשירותים חברתיים במסגרת התרגילים הקיימים (רשות/המשרד להגנת העורף/פקע"ר וכד'), וכן ייזום תרגולים ייעודיים עבור המחלקה לשירותים חברתיים.
- ו) תרגול ממשקי העבודה בחרום, מול גורמים בתוך הרשות המקומית ומחוצה לה.

#### 10) שיתופי פעולה וממשקים

מצבי חרום, מעצם הגדרתם, מחייבים טיפול וסיוע מעבר לקיים, ברשות המקומית. בשעת חרום בכלל, ובעת אירוע בפרט, פועלים במרחב הרשות גורמים רבים, כל גורם על פי ייעודו ותפקידיו. לעיתים, הפעילות הכרוכה בטיפול באוכלוסייה משלבת בתוכה גם גורמים מחוץ לרשות המקומית, שאינם חלק ממערך החרום המוכר של הרשות/המחלקה, כגון: גופים ממלכתיים, סיוע מרשויות אחרות, אירגונים ושירותים אחרים.

על-כן, רצוי כי המחלקה תכיר את גורמי הסיוע הפוטנציאליים, ברשות המקומית או בקרבתה, תמפה אותם ותתווה תהליכים לשיתוף פעולה עמם. כך, תוכל לתת מענה לצרכים של המחלקה והאוכלוסייה, תוך שהיא מסתייעת באותם גופים, ומונעת היווצרות תופעות שליליות הנוצרות לרוב בשל חוסר תיאום וללא כל כוונת זדון, הן בקרב האוכלוסייה והן בקרב אותם גופים.

#### 10.1 הכנה זו תכלול:

- א. **יצירת ערוצי מידע ותקשורת** בין הגופים השונים למחלקה כולל אנשי קשר, תיאום ציפיות והצבת הגופים במערך הסיוע לרשות/מחלקה בעת חרום, כפי שתמצא המחלקה לנכון.
- ב. **שותפי תפקיד:** הגדרת ציפיות הדדיות ותהליכי עבודה

נדרשים, במצבי חרום ומשבר, מול כל שותפי התפקיד.  
התיאום ליצירת דפוסי עבודה וסיוע הדדי, יעשה בזמן  
שיגרה, על מנת להבטיח יעילות ושיתוף פעולה בזמן חרום.

### ג. **בניית ממשק מחלקה לשירותים חברתיים -**

#### **עמותות מגזר שלישי:**

1. מיפוי עמותות מגזר שלישי, הפועלות במסגרת הרשות המקומית.
2. הגדרת ציפיות הדדיות של המחלקה לשירותים חברתיים עם העמותות, כולל הגדרת אוכלוסיות יעד לטיפול והגדרת תפקידים לביצוע, בשעת חרום.
3. קביעת הסדרי עבודה משותפים בחרום.

#### **ד. קליטת סיוע חוץ:**

1. מיפוי תחומים אפשריים, של פעילות מתנדבים חיצוניים ו/או צוותים שהמשרד שלח לסיוע.
2. מיפוי תפקידים ו/או מקומות ו/או צוותים, במסגרתם ייקלטו המסייעים.

### ה. **הכנת תוכניות חלופיות לטיפול באוכלוסיות של מסגרות**

#### **הרווחה היומיות:**

1. הכנה של תוכניות סיוע והפעלה פרטנית וקבוצתית.
2. אישור התוכניות, ע"י המפקח המערכתי לשעת חרום.

### 10.2 **שיתופי פעולה בין רשויות**

בשיתופי פעולה בין רשויות, נדרשת חבירה בין ראשי הרשויות, באופן הדוק יותר, מאלו שבשיגרה (יעשה בד"כ ע"י מכלולי האוכלוסייה). יחד עם זאת, חשוב לזכור, כי, האחריות לאירוע חרום הנה של ראש הרשות, שבתחומו אירע האירוע. ולפיכך, יש לשמור על עצמאות הרשות ועל תחושת הביטחון, האמון והתמיכה שעובדיה מעניקים לתושבים. כניסה של רשות אחרת, כמו גם לקלוט כל גורם שאינו מוכר לתושבים, עלולה לשבור את

מירקם היחסים, המעטפת והדימוי העצמי של התושבים.  
 לשם יצירת שותפויות ומתן "ערבות הדדית" בין רשויות, יש לקבל את גיבוי מרכז השלטון המקומי, עד אשר תושלם החקיקה בנושא. עד להשלמת החקיקה, תרקמנה השותפויות על בסיס הסיוע ההדדי בין רשויות-כפי שמופיע בסעיף 1.4 להוראה זו וכפי שיאושרר ההליך, בכל אירוע מחדש, באמצעות היועץ המשפטי של משרד הפנים.  
 שיתופי פעולה בין רשויות יכולים להתהוות באופנים שונים ובין רשויות שונות:  
 א. ערים גדולות הסמוכות אחת לשנייה, או לערים/רשויות קטנות ממנה.  
 ב. יצירת אשכול רשויות - כפי שיובא בהמשך.  
 ג. רשות תאומה - יצירת ברית של רשות תאומה וסיוע הדדי בעת חרום.

### 10.3 מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות קטנות

רשויות קטנות, אשר בשל גודלן, חסרות בהיקף מספק, את בעלי התפקידים במכלולים ובצוותים השונים, ושאינן בכוחן לעמוד בעצמן במטלות החרום, צריכות להכשיר את העובדים לכלל התפקידים בחרום ולתכנן מראש שיתופי פעולה עם רשויות סמוכות, ברמת סיוע ותגבור, שיעוגנו בנהלים משותפים ובהכשרה משותפת. לפיכך, על הרשויות הקטנות, לתאם נוהל עבודה משותף, לבנות תרחישים ולתרגל תרגול משותף עם הרשויות, עימן הן משתפות פעולה.  
 להלן מספר חלופות למבני שיתופי פעולה אפשריים:  
**חלופה 1: אשכול רשויות** - בניית מערך שירותי חרום משותפים, לרשויות קטנות, הנמצאות במרחב גיאוגרפי נגיש והדומות באופיין. חלופה זו מושתתת, על שיתופי פעולה בין רשויות.  
**חלופה 2: עיר גדולה** - הנמצאת במרחב גיאוגרפי נגיש לרשויות קטנות ויכולה לשמש להם כעוגן במתן שירותים. השיתוף צריך להיעשות בזמן רגיעה ומתוך תיאום, עם הרשות הגדולה הסמוכה.

**חלופה 3: ברית ערים תאומות** - במסגרת זו, תסייע רשות תאומה לרשות המצויה במצב חרום, כפי יכולתה.

**11) חוסן קהילתי**

(א) מצבי משבר וחרום משפיעים על כלל הקהילה ועל כל מרכיביה, על פי חוסנה והמוכנות שלה ושל חלקיה.

(ב) חוסן קהילתי מתבטא בעוצמתה של הקהילה לנקוט פעולות מכוונות, לשיפור היכולת האישית והמשותפת (קולקטיבית) של תושביה ומוסדותיה, להגיב על שינויים ולהשפיע על מהלכם והשלכותיהם העתידיות לקהילה.

(ג) שני סוגי צוותים התפתחו על מנת לתת מענה מיידי וראשוני לאירועי חרום, ברשויות המקומיות, עד להגעתם של גורמי החרום הרשמיים ואנשי מקצוע מטעם הרשות המקומית, ומתן סיוע בהמשך, בשלבי החרום השונים: צח"י וצח"ש, כפי שפורט בהוראה 20.2 בתע"ס.

(ד) פעילות החוסן הקהילתי מתמקדת ב-3 תחומים:

1. מיפוי קהילות על מרכיביה השונים.
  2. איתור ומיפוי צרכים, משאבים, כוחות והזדמנויות.
  3. ייזום, תכנון ויישום תוכניות התערבות.
- (ה) החוסן הקהילתי ותפקידי העובד הסוציאלי הקהילתי בזמן חרום, מפורטים על-פי הנושאים השונים. נספח ז' להוראה זו מפרט את שלב ההערכות.

**ג. בניית תיק החרום של המחלקה לשירותים חברתיים**

מרבית מתוצרי ההערכות של המחלקה לשירותים חברתיים צריכים להתכנס לכדי תיק חרום, שיהווה את המסגרת והבסיס לפעולת המחלקה בזמן חרום. על התיק להיות ממוחשב עם גבוי ידני. חשוב כי ימצא גם עותק של התיק, מחוץ למחלקה ובזמינות למנהל/ת המחלקה, או לממלאי המקום, וברשות חברי הצח"י/הצח"ש.

תיק החרום מבוסס על המרכיבים הבאים:

**1) מערך כוח האדם** בשעת חרום שיכלול:

(א) תכנון ושיבוץ עובדים במערך החרום כולל כתובות, דואר

אלקטרוני (דוא"ל) וטלפונים על-פי צוותי משימה/משמרות/מספרי  
1+2 (סגנים)

(ב) מטלות ותפקידים של כלל עובדי הרווחה.

(ג) מערך מתנדבים - שיבוץ, כתובות וטלפונים.

#### **כמוצע בנספח ג'.**

(2) **רשימות ופרטים:** של צוותי צח"י וצח"ש, פעילים קהילתיים, ארגוני מתנדבים ומשימות, מתנדבים פרטניים ושיבוצם, מסגרות יומיות, מסגרות חוץ ביתיות רווחה, מרכזי פינוי וקליטה, אתר חוסן/מרכז דחק, "שמרטיפיות" לילדי העובדים, מקלטים ציבוריים ורמת הנגשתם, ספקים, גורמי הקשר בתוך הרשות-שותפי תפקיד ורשימת הסעות.

#### **כמוצע בנספח ג'.**

(3) **מאגר מידע ומיפוי אוכלוסיית המעגל השני:** התיק יכלול את מאגר המידע ומיפוי אוכלוסיות "המעגל השני" (ממוחשב וידני). עבור כל אוכלוסייה בעלת מגבלות, יצוינו הנתונים הרלבנטיים.

#### **כמוצע בנספח ד'.**

(4) **רשימת הכתובות, הדואר אלקטרוני (דוא"ל) והטלפונים** של אנשי ושירותי הרווחה ברשות, ספר טלפונים ייעודי של הרשות - חדר מצב (חמ"ל) חרום, חדר מצב של משרד הרווחה ושל גורמים המשיקים לעבודת המחלקה.

#### **כמוצע בנספח ה'.**

(5) **נוהל הזעקת עובדי המחלקה בשעת חרום:** כפי שהמחלקה לשירותים חברתיים מחליטה לעצמה (שרשרת קריאה/יחידני וכדומה). יש לצרף אותו לתיק החרום.

(6) **נהלים, טפסים, חומרי הסברה ותרחישים:** תע"ס, תרחיש ייחוס של הרשות המקומית, מתכונת הפעלה של המחלקה לשירותים חברתיים בזמן חרום, פק"ל, תמונת מצב רווחה עדכנית (טרם האירוע) - כולל סדרי עדיפויות לטיפול באוכלוסייה, חוזים נצורים, הודעות נצורות, חומרי הסברה, נהלי חרום נוספים של המחלקה לשירותים חברתיים וטפסים הקשורים לתיעוד - דיווח. **כמוצע בנספח ו.**

(7) **מיקום חמ"ל רווחה,** תשתיות ואמצעים להפעלתו, מפרט פיקוח ונספחים ייחודיים למחלקה לשירותים חברתיים/רשות מקומית.

(8) יש לרענן ולעדכן את התיק לפחות פעם בשנה.

## **7. ב ק ר ה**

-----

המשרד יודא יישום הוראה זו, באמצעות מפקחיו ועובדי האגף לביקורת פנים של המשרד ושותף לבקורות של המשרד להגנת העורף ופקע"ר בנושא חרום.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**



**פירוט מקוצר של שלבי פעולות המחלקה לשירותים חברתיים  
ע"פ שלבי החרום**

=====

מספר הוראה	פירוט	פעולות עיקריות לביצוע	השלב בחרום
20.3	<p>1. בניית מערך כוח האדם בחרום: קמת צוותי התערבות רווחה.</p> <p>2. תכנון ושיבוץ עובדים - כולל עובדי מסגרות הרווחה היומיות.</p> <p>3. בניית מערך מתנדבים</p> <p>4. בניית מאגר מידע ומיפוי אוכלוסיית המעגל השני.</p> <p>5. הכנת רשימות מפורטות ומעודכנות, של אנשי ושירותי הרווחה והביטחון ברשות, ובמשרד הרווחה ושל גורמים המשיקים לעבודת המחלקה.</p> <p>6. הכנת נהלים פנימיים, טפסים, חומרי הסברה ותרחישים ספציפיים למחלקה.</p> <p>7. הכנת חמ"ל רווחה.</p> <p>8. הערכות לפינוי וקליטה יזומה.</p> <p>9. הכשרת עובדי המחלקה לשירותים חברתיים.</p> <p>10. יצירת שיתופי פעולה וממשקים. גם בהבחנה למחלקות ברשויות קטנות</p> <p>11. בניית חוסן קהילתי כולל צח"י וצח"ש, כפי שפורט בהוראה 20.2 בתע"ס.</p>	<p>בניית מערך החרום המחלקתי - תוכנית עבודה</p>	<p>עת רגיעה - שלב ההכנות</p>

מספר הוראה	פירוט	פעולות עיקריות לביצוע	השלב בחרום
	<p>תיק החרום מבוסס על המרכיבים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מערך כוח האדם בשעת חרום.</li> <li>2. רשימות ופרטים של כל מערך החרום.</li> <li>3. מאגר מידע ומיפוי אוכלוסיית המעגל השני.</li> <li>4. רשימת הכתובות, הדואר אלקטרוני (דוא"ל) והטלפונים של אנשי ושירותי הרווחה ושאר בעלי התפקידים ברשות.</li> <li>5. נוהל הזעקת עובדי המחלקה בשעת חרום.</li> <li>6. נהלים, טפסים, חומרי הסברה ותרחישים.</li> <li>7. מיקום חמ"ל רווחה, תשתיות ואמצעים להפעלתו, מפרט פיקוח ונספחים ייחודיים למחלקה.</li> <li>8. רענון ועדכון התיק לפחות פעם בשנה.</li> </ol>	<p><b>בניית תיק החרום של המחלקה לשירותים חברתיים</b></p>	
20.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. יש לוודא תקינות המערכות.</li> <li>2. מנהל המחלקה יזום קבלת מידע עדכני על האירוע, פרטי הנפגעים והצרכים הראשוניים.</li> <li>3. מנהל המחלקה יכנס צוות מוביל לעדכון היערכות ראשוניים: עדכון המצב. וחלוקת תפקידים בצוות.</li> <li>4. בדיקה ועדכון של מאגר הנתונים.</li> </ol>	<p><b>פתיחת חמ"ל רווחה</b></p>	<p><b>שלב המתיחות כוננות</b></p>

השלב בחרום	פעולות עיקריות לביצוע	פירוט	מספר הוראה
	בניית תמונת מצב ראשונית וביצוע הערכת מצב הרווחה	1. איסוף מידע רלבנטי ממאגרי המידע. 2. ניתוח: פניות תושבים ודיווחים למוקד המידע 3. יצירת קשר ועדכון קצין התנהגות אוכלוסייה 4. עדכון רשימת עו"סים המוכנים לפעולה מיידית. 5. עדכון רשימת חברי צח"י וצח"ש. 6. עדכון רשימת מתנדבים וארגוני מגזר שלישי.	
שלב המתיחות כוננות	עדכון	1. כל העובדים הסוציאליים ורענן נהלים 2. מנהלי מסגרות הרווחה היומיות בתמונת המצב ואישור תוכנית ההערכות.	20.4 נספח א'
	כוח אדם	מיפוי פערי כח אדם מול דרישות המצב והגדרות האיוש עפ"י תיק חרום: 1. בחינת מצבת העובדים בפועל, בחינת צרכי כוח אדם עפ"י הגדרות פק"ל/תיק חרום. 2. גיבוש דרישות לתגבור כוח אדם 3. הגדרת סדרי עדיפויות לפעולה על בסיס הערכת המצב. 4. הגדרת תוכנית פעולה ל-24 השעות הראשונות.	
	חבירה לקו המידע החם לסיוע טלפוני	1. חבירה למוקד עירוני/פתיחת קו מידע חם למתן מענה למצוקות האוכלוסייה. 2. תיעוד פניות תושבים, ניתוח ועיבוד המידע לצורך בניית תמונת מצב.	

השלב בחרום	פעולות עיקריות לביצוע	פירוט	מספר הוראה
	איוש נציג בחמ"ל עירוני		
	מפקח מערכתי	יחבור למנהל המחלקה יעודכן במצב, יאושר תוכניות ויבחן יכולת לסיוע	
	יצירת קשר	1. מסגרות הרווחה החוץ ביתיות שבתוך הרשות, סיוע עפ"י יכולת והקצאת מתנדבים לפי הצורך. 2. ותיאום פעילות מול עמותות מגזר שלישי. 3. איתור גורמי תמיכה וסיוע נוספים.	
	גיוס מתנדבים ופירוט תפקידם	1. גיוס וביטוח מתנדבים ושיבוץ ע"פ צרכים. 2. סיוע במיפוי צרכים לאור המצב. 3. רענון תפקידים.	
	הערכות למקרה של פינוי יזום של אנשים עם מוגבלות וחסרי עורף משפחתי	1. עדכון רשימת אוכלוסיית היעד. 2. בדיקת יעדי פינוי והתאמתם. 3. תיאום פנים-רשותי, המשרד להגנת העורף ופיקוד העורף).	
שלב המעבר משגרה לחרום	שלב זה נמשך כ-24 שעות	באירוע חרום <b>שאינו</b> רעידת אדמה	20.4 נספח ב'
	שלב זה נמשך 72 שעות	באירוע חרום <b>שהינו</b> רעידת אדמה - לאחר רעידת האדמה.	
	לאחר 24/72 שעות	<b>מתחיל שלב שיגרת החרום</b> עד המועד בו יתממש האיום	
שלב המעבר משגרה לחרום, יכול להתרחש ללא קיומו של השלב הקודם: שלב המתיחות כוונות.	אם לא קדם לשלב זה שלב מתיחות/ כוונות - יש לבצע בנוסף גם את הפעולות הבאות	1. הפעלת צווי ריתוק לכל העובדים שבשיבוץ ועובדי מסגרות הרווחה הקהילתיות. 2. הפעלת חמ"ל רווחה במתכונת חרום ועל פי תיק החרום וקביעת תורניות לאיוש החמ"ל. 3. עדכון התוכנית שהוכנה בזמן	

מספר הוראה	פירוט	פעולות עיקריות לביצוע	השלב בחרום
	<p>המתיחות/בניית תוכנית עבודה ל-24 שעות ראשונות.</p> <p>4. כניסה לפעילות חרום ויישום תוכנית העבודה.</p> <p>5. <b>פינוי</b> - פעילויות נוספות שיש לבצע עת הוחלט לבצע פינוי - כמפורט בנספח ב' להוראה 20.4</p>		
20.4 נספח ב'	תפקידיו מפורטים בסעיף ה' להוראה 20.4 נספח ב'.	<b>סיוע של מפקח מערכתי לחרום</b>	<b>שלב המעבר משגרה לחרום</b>
	גורמי משרד הרווחה (מפקח מערכתי לחרום וחמ"ל מחוזי) על-פי מתכונת דיווח שתוגדר.	<b>דיווח ועדכון</b>	
	שמירת המסגרת הקהילתית כדי להקל על הפינוי.	<b>צח"י וצח"ש</b>	
	החלפת בעלי תפקידים ברמת המחלקה ובמוסדות, בקורי בית, איתור צרכים הנובעים מהמצב החרום ועוד.	<b>מתנדבים</b>	
20.4 נספח ג'	<p>1. קבלת עדכון ראשוני על פרטי האירוע ותוצאותיו.</p> <p>2. עדכון צוות מוביל וביצוע הערכת מצב רווחה ראשונית.</p> <p>3. הוצאת צוות התערבות לזירת האירוע.</p> <p>4. חבירת צוות ההתערבות לצוות הרשות.</p> <p>5. ביצוע הערכת מצב רווחה ובניית תמונת מצב.</p> <p>6. עדכון עובדים.</p> <p>7. הפעלת צוותים יעודיים.</p>	<b>תהליך הטיפול באירוע חרום</b>	<b>טיפול באירוע חרום</b>

השלב בחרום	פעולות עיקריות לביצוע	פירוט	מספר הוראה
		8. ביצוע דברור ראשוני. 9. קיום ישיבות צוות בתדירות קבועה וגבוהה 10. תיעוד הפעילות. 11. דווח ועדכון 12. חזרה לשגרת חרום.	
שיגרת חרום	פעילויות המחלקה	1. בנייה שוטפת של תמונת מצב רווחה עדכנית וביצוע הערכת מצב רווחה יומית. 2. בניית תוכנית עבודה יומית ומתן מענה לצרכי אוכלוסיית היעד ברשות המקומית. 3. סיוע בהפעלת מסגרות הרווחה היומיות. 4. יישום התוכניות החילופיות מול אוכלוסיות מסגרות הרווחה היומיות שנסגרו עקב המצב. 5. סיוע למסגרות המעגל הראשון לפי היכולת. 6. סיוע בפינוי אוכלוסיות נוספות. 7. ביצוע פעילויות הפגה ורענון לעובדי הרווחה ולמתנדבים. 8. העברת דווח פעילות יומי של המחלקה לחמ"ל מחוזי ולמפקח המערכתי לחרום. 9. מתן תשומת לב מיוחדת (תל"מ) לאוכלוסיות נוספות כמפורט בהוראה 20.4 נספח ד'.	20.4 נספח ד'
מעבר ממצב חרום לשגרה	הפעילויות הנדרשות במעבר ממצב חרום חזרה לשגרה	1. הפקת לקחים והסקת מסקנות 2. הערכה ובניית תמונת מצב לזמן הבינוני והארוך.	20.5

מספר הוראה	פירוט	פעולות עיקריות לביצוע	השלב בחרום
	<p>3. בניית תוכנית עבודה לטווח מיידי ובינוני.</p> <p>4. בניית תוכנית למסגרות היומיות.</p> <p>5. רענון ועדכון הנהלים של טיפול באוכלוסיות עם צרכים מיוחדים.</p> <p>6. סיוע לקהילה.</p> <p>7. עיבוד רגשי.</p> <p>8. ביצוע מפגשי הוקרה ופרסי/מכתבי תודה והוקרה לעובדים ולמתנדבים.</p> <p>9. חזרה למסלול עבודה שיגרת.</p>		
	<p>1. שלב השיקום מתחיל מרגע סיום האירוע ועד שהאדם, משפחה, או קהילה חוזרים, ככל הניתן, למצב שקדם לאירוע או מצב החרום, למרות הפגיעה והמשבר שעברו.</p> <p>2. שלב זה עשוי להיות קצר או ארוך, בהתאם לעוצמת הפגיעה וכשרם של הפרט, המשפחה, הקהילה, לגייס ולהפעיל משאבי התמודדות.</p> <p>3. בשלב זה האדם מתחיל לעכל את עוצמת הפגיעה והשבר ואת ההשלכות העתידיות כתוצאה מכך. טווח התגובה של האדם יכול לנוע מרצון להתמודד בנחישות עם המצב ועד לתגובה משברית: כעס, התפרצות, האשמות, הסתגרות, דיכאון ותלות באחרים.</p> <p>4. מטרות הסיוע המערכתי בשלב השיקום הוא לתאם, להנחות ולפקח על הפרט, המשפחה הקהילה בגיוס משאבי התמודדות,</p>		שלב השיקום

מספר הוראה	פירוט	פעולות עיקריות לביצוע	השלב בחרום
	<p>בסיוע של החזרה הדרגתית של כושר התפקוד, האמון בעצמי והשליטה על הגורל וכן בהפניה לגורמי הסיוע הפורמאליים והמקצועיים.</p> <p>5. המפקח המערכתי יהיה שותף לתהליך השיקום מול המפקח הייעודי והפקת לקחים ברשות ובמחוז, הפקת תובנות לגבי תפקוד המחלקה בחרום וביצוע הערכת מצב לגבי צרכי המחלקה בתחומי הכשרה, תרגול, תוכניות עבודה וכדומה.</p> <p>6. המשך הטיפול בפרט, במשפחה ובקהילה ייעשה ע"י המחלקות השונות, ברשות המקומית, בהתאם להגדרת התפקידים.</p> <p>7. לטובת שיקום הקהילות, יפעל העובד הסוציאלי הקהילתי כמפורט בנספח להוראה זו.</p>		



## צוות התערבות רב מקצועי

=====

א. יעוד: מתן סיוע מיידית, לאוכלוסייה המעורבת באירוע חירום, בשעת חירום.

### ב. תפקידים עיקריים:

#### ברגיעה

1. הכנת תוכניות פעולה להתערבות, במצבי החירום השונים.
2. איתור כוח אדם והכשרתו, לביצוע המשימות הנדרשות בשעת חירום.
3. הכנת נהלים להפעלת הצוות במצבי חירום שונים.
4. שיבוץ כוח אדם בצוות ותרגולו.

#### בשיגרת חירום

סיוע במתן שירותים לאוכלוסיות היעד, הידועות מראש ומטופלות.

#### בעת אירוע/ים

1. אבחון מקצועי של הקהילה הפגועה לרבות: אבחון אפיונים מיוחדים, מעגלי פגיעות רלוונטיים, חומרת הפגיעה המיידית והשלכותיה לטווח קצר ואבחון הצרכים המידיים של האוכלוסייה הפגועה(נפשיים ופיזיים). במקביל, איתור משאבים וכוח אדם בקהילה, העשויים לסייע להתאוששות הקהילה.
2. תיעול כוחות מקרב הקהילה בסיוע לחבריה - עידוד וסיוע הדדי בין הנפגעים, חיזוק תהליכי התארגנות עצמית, הפעלת מערכות תמיכה טבעיות, סיוע באיתור בני משפחה, חברים ועוד.
3. העלאת צרכי האוכלוסייה הנפגעת, בפני הגורמים הנוגעים בדבר ומעקב אחר קבלת מענים מתאימים.

4. מתן סיוע מקצועי, מידי ונגיש (כגון: ונטילציה, תמיכה, הקשבה וכדומה).
5. מתן פתרונות מידיים לצרכים ראשוניים (שתייה, מזון, ביגוד) באמצעות הגורמים הרלוונטיים ברשות המקומית.
6. ריכוז מידע במקום האירוע - רישום נפגעים, מפונים וכיו"ב.
7. תיווך והפנייה למערכות המטפלות: בתי חולים, מרכזי קליטה וכדומה.
8. ייעוץ מקצועי, למנהל המטה המשימתי בשטח האירוע, בשיתוף פעולה עם קצין התנהגות אוכלוסייה הפועלת בשטח האירוע.
9. חיזוי תופעות התנהגותיות וקשיים, על-פי ניתוח הנתונים המתקבלים והמלצה על מענים.
10. איסוף מידע בנוגע למורל, התמודדות, נטיות התנהגותיות והנחיית העוסקים בהסברה ומידע לציבור בקהילה בנושא מורל, עיצוב דעת קהל, חיזוק המרקם החברתי/קהילתי והעברתו לוועדה המייעצת.

## **צוות למכון לרפואה משפטית וצוות לתחנה לריכוז חללים**

=====

תפקידם של שני הצוותים הללו זהה.

### **כללי**

למרכז הלאומי לרפואה משפטית, מגיעות משפחות המחפשות את יקיריהן ביוזמתן, או שהופנו ע"י בית החולים, המשטרה או גורמים אחרים. במתקן המשפחות תתכנה שעות של מתח, חרדה, בלבול, ייאוש ותקווה.

**יעוד הצוות:** מתן סיוע ותמיכה, למשפחות נעדרים וחללים, או מכרים, המגיעים למרכז הלאומי לרפואה משפטית. ליווי המשפחות בשעתן הקשה, בעת ההמתנה לזיהוי יקיריהן.

### **תפקידים עיקריים:**

#### **ברגיעה**

הכרת מתקן הזיהוי ובעלי התפקידים העיקריים במתקן. כמו כן, הכרת אתרי הפריסה המתוכננים לתחנות זיהוי חללים ובעלי התפקידים האחראים להקמה ולתפעול התחנה.

הכנת תוכניות פעולה, להתערבות במצבים השונים.

הכנת נהלים להפעלת הצוות, במצבי חירום שונים.

הכשרת כוח-אדם לביצוע המשימה, במצבי החירום השונים.

בשיגרת חירום:

השתלבות בכל הפעולות השוטפות של המחלקה לשירותים חברתיים ברשו"מ, וסיוע במתן שירותי רווחה, לאוכלוסיות היעד הידועות מראש.

#### **בעת אירוע/ים**

הרשות המקומית תישלח צוות חלוץ מהרשות המקומית: ראש צוות ושני עו"ס. הקשר של הרשות עם המרכז, יתבצע מול המנהלה האדמיניסטרטיבית. בהתאם

למספר הנפגעים ובהתייעצות עם המרכז, תתקבל הנחיה של הרשות, לתגבור כוח אדם נוסף:

מתן תמיכה וסיוע נפשי לבני משפחה וקרובי הנעדרים/חללים.  
קישור וסיוע בגיוס משאבים, ממעגל התמיכה הטבעי בקהילה וייעוץ למשפחה וקרובים בנושא אובדן ומוות.  
תיאום עם הגורמים הפועלים במתקן הזיהוי: צוות עובדי המתקן, נציגי צה"ל ומתנדבים.  
תיאום וסיוע באספקת צרכים ראשוניים: אוכל, שתייה, שמיכות ועוד.  
ליווי המשפחה, חזרה לביתה, ברשות המקומית.  
העלאת צרכי בני המשפחה והקרובים, בפני הגורמים הרלוונטיים ומעקב אחר קבלת המענים המתאימים.

### **תפקיד ראש הצוות**

1. תדרוך הצוות לפני היציאה למרכז וחלוקת תפקידים.
2. ווידוא שהמקום מוכן להגעת המשפחות: מקומות ישיבה, שתייה חמה וקרה, מזון, שלטים, תגי זיהוי לצוות וכו'.
3. הצמדת עו"ס למשפחות.
4. ריכוז הנתונים של המשפחות המגיעות והשלבים השונים של מצבם, בזמן המצאותם במרכז.
5. תיאום וקישור בין המרכז הלאומי לרפואה משפטית, למטה הרשות המקומית, ובין המרכז הלאומי לרפואה משפטית לאנשי הצוות שלו:
  - א. יצור קשר עם המנהלה האדמיניסטרטיבית עם הכניסה למרכז.
  - ב. יעדכן את המנהלה האדמיניסטרטיבית, אם יש צורך ברופא למשפחה.
  - ג. יעדכן את המנהלה האדמיניסטרטיבית של המרכז, כאשר יש צורך בארוחה חמה למשפחות, שנשארות זמן רב במרכז.
  - ד. ידווח למטה הרשות המקומית בכל שעה.
  - ה. ידווח למטה הרשות המקומית, על קטינים ותלויים של משפחת החלל, שנשארו בבית, או במסגרות חינוך.

6. יעדכן ויצוות של עו"ס מרשויות מקומיות אחרות, שהגיעו לתגבור.
7. יעדכן וידווח מפקחים, שהגיעו לתגבר את כוח האדם הקיים.
8. ישים לב לאנשי הצוות: האם יש צורך בהפסקה או החלפה, שתיה, מזון וכו'.
9. ידווח למטה, על צרכי המשפחה והמשך הטיפול בה, לאחר עזיבתה את המקום.
10. יבקש לשלוח צוותי הודעה, לבני משפחה שלא היו במרכז, בהתאם לצורך.
11. יוודא עדכון ראש הצוות הנכנס בכל הפרטים בעת חילופי משמרות..
12. יקיים שיחת סיכום לפני שהצוות מתפזר.
13. לא יוצמד למשפחה כלשהי.
14. ישאיר לחוקר המשטרה מס' טלפון, לתקשורת בין המשטרה לרשות המקומית, במקרה של סיום הזיהוי במועד מאוחר יותר, כשהצוות ובני משפחה אינם במרכז.
15. ימסור ראש הצוות את המידע לגבי החללים והמשפחות, רק לגורם ברשות המקומית, המרכז את הנושא. צוות העו"ס במרכז אינו מוסר מידע לגבי החללים, או המשפחות, ללא אישור של ראש הצוות והחוקר המשטרה.
16. יאפשר כניסת תקשורת בתאום עם המנהלה האדמיניסטרטיבית של המרכז בלבד.

### **תפקיד המחוז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים**

- המחוז יקשר בין הרשות המקומית, בה ארע הפיגוע, לרשות המקומית בה גר הנפגע ו/או משפחתו כדלקמן:
- א. מנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים יעדכן את מנהל/ת המחוז על נעדרים, או נפגעים, שהיו באירוע וגרים בתחום שיפוט, של רשויות מקומיות אחרות.
  - ב. אם הרשות המקומית הינה בתחום פיקוחו של המחוז, ייצור קשר עם מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, באותה הרשות, והרשות תשלח צוות, שיחבור למרכז הלאומי לרפואה משפטית.
  - ג. אם הרשות הינה בתחום פיקוחו של מחוז אחר, יפנה מנהל/ת המחוז, שבה התרחש האירוע, למנהל המחוז בה מתגוררת משפחת הנעדר, או הנפגע, והמחוז שהועבר אליו המידע, ייצור קשר עם הרשות, שבתחום פיקוחו.
  - ד. מנהל/ת המחוז יתאם תיגבור, בין רשויות מקומיות סמוכות (בעיקר ברשויות מקומיות קטנות) בהתאם לצורך.

ה. לפי בקשת הרשות המקומית, שבה ארע האירוע, או המחוז, שבו מתגוררים נפגעים, ישלח מנהל/ת המחוז מפקחים, לעיבוי ותיגבור הצוותים הקיימים במרכז הלאומי לרפואה משפטית, אשר יעבדו תחת הנחייתו של ראש הצוות מהרשות המקומית, שנמצא כבר במרכז הלאומי לרפואה משפטית. בהתאם לצורך יעשה תאום בין המחוזות.

### **הרשות המקומית שבה מתגוררת משפחת הנפגע**

הרשויות המקומיות בהן מתגוררים בני משפחת הנפגע, תתבקשנה לשלוח במהירות האפשרית, עו"ס, שילוו את המשפחות של אותם נעדרים. העו"סים יחברו במרכז הלאומי לרפואה משפטית, לצוות של הרשות, בה התרחש האירוע.

### **עזיבת המשפחה את המרכז**

בסיום התהליך במרכז, יוודא העו"ס את אופן חזרת המשפחה לביתה. בהתאם לצורך, יפנה לראש הצוות, לאירגון הסעה וליווי. יש לברר, אם המשפחה זקוקה לסיוע נוסף. העו"ס ימלא טופס ריכוז מידע, לגבי נעדר/חלל. הטופס מועבר לראש הצוות, שמעבירו מיידית למטה הרשות, על מנת לשמור על רציפות הטיפול במשפחה. על פי הצורך, יצאו צוותים נוספים מהרשות לבית המשפחה, לשם מסירת הודעה, תמיכה והרגעה ו/או סיוע באירגון הלוויה.

### **מהלך הטיפול במשפחות בשלבים השונים בעת ההגעה למרכז**

תפקיד העו"ס בשלבים השונים	התהליך במרכז הסיוע	השלבים במרכז
מתלווה אל המשפחה. בשלב הראשון, המשפחה עלולה לא לזכור פרטים. תפקיד העו"ס לתמוך במשפחה ולעזור לה במילוי הפרטים. העו"ס ימליץ על שתייה, או הפסקה במתן העדות, בהתאם לצורך.	חוקר משטרתי אוסף מהמשפחה מידע, שיסייע בזיהוי הקורבן: גיל, גובה, תיאור לבוש, סימנים ייחודיים, פרטי רופא השיניים שלו, פרטי רופא המשפחה. אם האדם שירת בכוחות הביטחון או בעל רישום פלילי, ניתן להשוות טביעות אצבע והזיהוי מהיר.	קליטה ותשאול

השלבים במרכז	התהליך במרכז הסיוע	תפקיד העו"ס בשלבים השונים
רישום	רישום פרטי המשפחה שהגיעה לזהות ומתן הסבר על שלבי התהליך במרכז.	<p>המשפחה מופנית לרשם, יחד עם העו"ס המלווה אותה. הרשם הינו עו"ס (נוסף לעו"ס המלווה) מצוות הרשות, או צוות של רשות אחרת, שהגיע לסייע במרכז. תפקידו - רישום פרטי המשפחות, ביצוע הצלבות עם הרישום המשטרתי, ריכוז שמות הפצועים מבתי החולים השונים ועידכונם. הרשם בודק אם הנעדר, שהמשפחה מחפשת, נמצא בין רשימת הפצועים. הרשם ממלא טופס קליטת משפחת הנעדר במרכז. (נספח ו' - מציג את טופס קליטת משפחת הנעדר במרכז).</p> <p>בשלב זה, חשוב לא להכביד על המשפחה, במידה ואינם זוכרים פרטים. ניתן להעתיק פרטים מתעודה מזהה. במתן הסבר על שלבי התהליך במרכז, חשוב להכין את המשפחה לאפשרות, שתהליך הזיהוי עלול להימשך זמן רב. יש לאפשר למשפחה לפרוק את רגשותיה ולתת תמיכה והקשבה. הרשם מרכז את שמות הנעדרים במתקן (נספח 2 - מציג את טופס מעקב נעדרים).</p> <p>הרשם מעדכן את <u>ראש הצוות בלבד</u> על המשפחות שנרשמו. הרשם אינו מוסר למשפחות, או לכל גורם אחר, מידע לגבי השמות שבידיו. יש לזכור שהרשימות אינן ודאיות עד לאחר השלמת תהליך הזיהוי.</p>

תפקיד העו"ס בשלבים השונים	התהליך במרכז הסיוע	השלבים במרכז
<p>יהיה רגיש לצורכי המשפחות.</p> <p>יש משפחות שתבחרנה לקבל תמיכה ולדבר ויש משפחות שתעדיפנה להתבודד. במשפחות מתבודדות, יתעניין העו"ס בעדינות, האם המשפחה זקוקה לעזרה כלשהי.</p> <p>ראש צוות העו"ס, יעדכן את ראש הצוות של החוקרים, אם התקבל מידע נוסף מהמשפחה ויתריע בנוגע למצב גופני/נפשי מיוחד של המשפחות.</p>	<p>ראש צוות החקירות המשטרתית, יעביר עדכון לראש הצוות של העו"ס לגבי זמן המתנה משוער של המשפחות</p>	<p>המתנה</p>
	<p>הצוות המשווה של המרכז לרפואה משפטית, מקבל טפסים מחדרי הנתיחה בו רשומים פרטי הגופות, ומשווה אותו עם הנתונים שנתנה המשפחה, בשלב התשאול.</p>	<p>ריכוז נתוני השוואה</p>
<p>מלווה את המשפחה הגרעינית לשיחה עם הרופא ואיש דת במכון, בליווי חוקר משטרתית.</p> <p>הצפייה בגופה היא לצורך פרידה ולא לצורך זיהוי. המשפחה יכולה להחליט האם היא רוצה להיפרד מהגופה. אם הגופה במצב שלא ניתן לזהותה, ההמלצה למשפחה היא לוותר על הפרידה. בכל מקרה ההחלטה נשארת בידי המשפחה.</p> <p>העו"ס ילווה את המשפחה לפרידה מהגופה, אם המשפחה מעוניינת בכך</p> <p><b>ואם העו"ס מרגיש כי הוא מסוגל לכך.</b></p>	<p>רופא משפטי מקבל את נתוני ההשוואה לידי ומאשר את הזיהוי. לאחר אימות הנתונים, רכז הצוות המשווה, מודיע לחוקר המשטרתית, להזמין את המשפחה הגרעינית לשיחה עם רופא ואיש דת במרכז.</p> <p>למשפחה מתלווה עו"ס. בשיחה, מאמת הרופא את הנתונים עם המשפחה, מסביר איך מתבצע תהליך הזיהוי ומשיב על שאלות. אם ניתן לבצע פרידה מגופת החלל, והמשפחה מעוניינת בכך, היא</p>	<p>הזיהוי</p>



תפקיד העו"ס בשלבים השונים	התהליך במרכז הסיוע	השלבים במרכז
	מופנית למשרד הקבלה והשחרור. במקרים בהם יש צורך בבדיקת ד.נ.א, תישלח המשפחה לביתה, משום שבדיקת ד.נ.א נמשכת כ-12 שעות. במצב זה, המשפחה תקבל הודעה על הזיהוי, באמצעות צוות הודעות של הרשות.	
מלווה את המשפחה למשרד הקבלה והשחרור, עורך למענה את הסידורים הבירוקרטים במשרד, כדי להקל עליה ככל האפשר. המזכירה מוסרת לעו"ס דף מידע, להמשך סידורי הלוויה.	הוצאת רישיון קבורה וקבלת חפצי החלל, מתבצעת במשרד קבלה ושחרור, ע"י מזכירה, חוקר משטרה ועו"ס. המשפחה צריכה להודיע על מקום הקבורה. המרכז לרפואה משפטית דואג להעביר את הגופות לקבורה בבית העלמין, בהתאם לבקשת המשפחה ובתיאום עם הרשות המקומית. (העברת הגופה באמבולנס לבית העלמין, נעשית ללא תשלום).	הוצאת רישיון קבורה וקבלת חפצי החלל
מיידיע את המשפחה שלקבלת תעודת הפטירה, יש לפנות פיזית למשרד הפנים.	הודעת פטירה יוצאת באופן אוטומטי למשרד הפנים, המנפיק את תעודת הפטירה.	הוצאת תעודת פטירה

## צוות המרכז הלאומי לרפואה משפטית נספח 1

רשות מקומית \_\_\_\_\_ מס' \_\_\_\_\_

תאריך הגעת המשפחה \_\_\_\_\_

שעת הגעת המשפחה \_\_\_\_\_

שם העובד המלווה באבו כביר \_\_\_\_\_

שם הרשם \_\_\_\_\_

שעת היציאה מאבו כביר \_\_\_\_\_

שם העובד המלווה את המשפחה מ \_\_\_\_\_

שם העובד המלווה את המשפחה ל \_\_\_\_\_

טופס קליטת משפחת נעדר

פרטים על הנעדר

כתובת/טלפון	מין	גיל	שם פרטי ומשפחה	מ"ז

בני משפחה שהגיעו למכון וקירבה

שם פרטי ומשפחה	כתובת	טל' א'	טל' ב'	יחס הקירבה	מחלות או בעיות מיוחדות

הזיהוי בוצע כן \_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_ לא \_\_\_\_\_ נא לפרט בהערות

\_\_\_\_\_

דווח ל ...	בקשות מיוחדות של בני המשפחה
	1.
	2.
	3.
	4.
	5.

הערות הצוות \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערה: בגמר הרישום, הטופס יועבר לאחראי צוות אבו כביר.

**צוות המרכז הלאומי לרפואה משפטית נספח 2**

רשות מקומית \_\_\_\_\_ מס' \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

שעה \_\_\_\_\_

**טופס מעקב נעדרים במכון פתולוגי/בית הלוויות**

=====

מס' טופס קליטה	פרטי הנעדר						הזיהוי		הערות
	מ.ז.	שם פרטי ומשפחה	גיל	מין	כתובת	כן	לא		

**צוות הודעה למשפחות**

**ייעוד:** להודיע למשפחות חללים על מות יקיריהם.

תפקידים עיקריים:

- א. ייצוג רשמי של הרשו"מ בפני משפחת החלל.
- ב. העברת מידע על פטירת חלל למשפחתו, בצורה מקצועית וטיפולית.
- ג. מתן סיוע מקצועי, כולל הערכה מקצועית, לגבי תפקוד רווחת/המשפחה לפי צרכיה, ב-24 שעות הראשונות לאחר האירוע. לאחריו, עובר הטיפול לאחריות הביטוח הלאומי.
- ד. סיוע בתיאום בין המשפחה לבין הגורמים השונים, בנוגע לסידורי ההלוויה.

## צוות מרכזי קליטה

### כללי

1. האחריות הכוללת לתפעול מרכזי קליטה, מוטלת על ועדת המשנה לקליטת אוכלוסייה וטיפול בחללים, ברשות המקומית.
2. במסגרת סגלי מרכז הקליטה, משולבים גם עובדי רווחה, הכפופים למנהלי המרכז ומונחים מקצועית ע"י המחלקה לשירותים חברתיים.
- א. **ייעוד:** מתן שירותי רווחה חיוניים לאוכלוסייה מפונה, במתקני פס"ח, עד 36 שעות לאחר הקליטה הראשונית במרכז.

### ב. תפקידים עיקריים

#### ברגיעה:

- 1) הכנת מרכזי הקליטה וכ"א להפעלתם.
- 2) הכנת תוכניות פעולה, להתערבות במצבי החירום השונים.
- 3) איתור כוח אדם והכשרתו, לביצוע המשימות הנדרשות בשעת חירום.
- 4) הכנת נהלים להפעלת הצוות במצבי החירום השונים.
- 5) שיבוץ כוח אדם בצוות ותרגולו.

#### בשיגרת חירום

- 1) סיוע במתן שירותי רווחה לאוכלוסיות היעד, הידועות מראש.
- 2) כוננות להפעלה ואיוש יחידת מרכזי הקליטה, על-פי תוכניות מחלקת הרווחה וועדת המשנה לפס"ח.

#### בעת אירועים

- 1) הפעלה וחבירה למרכזי הקליטה, על-פי הנחיות ועדת המשנה לפס"ח.

2) תיאום ושיתוף פעולה, עם האחראים למרכזי הקליטה. קבלת תדרוך ותמונת מצב לגבי המפונים: מאפייניהם, סוגי הבעיות, נושאים לטיפול ומיון ראשוני של המפונים, לצורך התארגנות הצוות, למתן סיוע פסיכו-סוציאלי.

- 3) טיפול באוכלוסיית מרכזי הקליטה:
- א) הבטחת סידורים מיוחדים לילדים, לנשים הרות, לזקנים ולחולים, בהתאם לנסיבות.
  - ב) דאגה מיוחדת לילדים ללא הורים.
  - ג) טיפול בבעיות הפרט על-ידי שיחות אישיות/קבוצתיות וכדומה.
  - ד) פעולות הסברה להרגעה ועידוד.
  - ה) עזרה במיון המפונים, לשם העברתם למקומות הקליטה הקבועים ו/או מגורים חלופיים.
  - ו) יעוץ, הדרכה והכוונה של הזקוקים לכך, למחלקה לשירותים חברתיים, המוסד לביטוח לאומי ושירותים קהילתיים אחרים.
  - ז) הפעלת מתנדבים מקרב האוכלוסייה, לשם סיוע בפעולות רווחה.

**צוות בבתי חולים וגורמי רפואה**

א. **ייעוד:** לתאם ולקשר בין הרשות המקומית למערכות המטפלות ולפקח על פעילותם, על-פי צרכי האוכלוסייה.

ב. **תפקידים עיקריים**

**ברגיעה**

יצירת קשר וביקור בבתי החולים המצויים בישוב ובסמיכות לו, לשם הכרת צוות השירות הסוציאלי של ביה"ח, סביבת העבודה ותנאיה.

**בשעת חרום**

1. פיקוח והנחיית גורמי הרשות המקומית במכלול נושאי הבריאות.
2. ליווי משפחות בתמיכה וחיזוק במהלך שהותן בבית החולים, ע"י התערבויות קצרות מועד.
3. סיוע לצוות השירות הסוציאלי בבית החולים, במתן מענים למשפחות הנפגעים ותיווך לגורמים מתאימים.
4. הפעלת מתנדבים לליווי המשפחות בבית החולים.



**נציג באתר דחק**

בתכנון משימותיה, תקצה המחלקה לשירותים חברתיים, כפי יכולתה, נציג לאתר דחק. תפקידו של הנציג מול אתר הדחק, הוא במתן סיוע וטיפול במסגרת יכולתו והכשרתו כעו"ס.

אתר הדחק נמצא באחריות משרד הבריאות. פירוט לכך ימצא בנוהל מרכזי הדחק, של משרד הבריאות.

### נציג למכלול המידע

מכלול המידע אמור לאתר את צרכי הציבור במידע והסברה, ולספקם לו, על-מנת לסייע לו להתגבר על קשיים הנוצרים בשעת חירום, לרבות הוראות והנחיות כיצד לנהוג, מניעת שמועות וצמצום אי הוודאות.

נציג המחלקה לשירותים חברתיים במכלול זה, צריך לסייע למטה החירום, בהתאם למידע שהתקבל מזירת האירוע, בבניית תמונת מצב אוכלוסייה והמורל בו היא נתונה ובהתאם לכך, המידע שיש להפיץ. כמו כן, על הנציג לייעץ לצוות המוקדנים והמתנדבים במרכזי המידע, בנושאי התנהגות אוכלוסייה במצב חירום וכן לסייע, לתמוך ולהפיג תגובות לחץ, כתוצאה מעומס פיזי או רגשי.

על נציג המחלקה לוודא, כי מופץ חומר הסברה בכתב ובאמצעים נוספים (טלביזיה קהילתית, אינטרנט) על שירותי הרווחה בשעת חירום, לאוכלוסיית המעגל השני ובני משפחותיהם, בהתאם לצרכי אוכלוסיות המחלקה ובשפות הרלוונטיות.

**נוהל עבודה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
והמוסד לביטוח לאומי בביצוע נוהל "חבצלת פיגועים בארץ"**

=====

**1. כללי**

1.1 נוהל "חבצלת פיגועים", הוא נוהל המעגן את הפעילות הכרוכה, בהבאה לקבורה, של חלל - אזור שנהרג כתוצאה מפגיעה חבלני/פעולת איבה בארץ או בחו"ל.

1.2 נוסח הנוהל החדש, כפי שעודכן ופורסם ב-1 במרץ 2007, נמצא בחוזר המנהל הכללי של משרד הפנים 6/2007. (ניתן לעיין בנוהל חבצלת פיגועים באתר האינטרנט של המשרד).

1.3 אין בנוהל העבודה של משרד הרווחה והשירותים החברתיים והמוסד לביטוח לאומי לפגוע, לשנות או לתקן את נוהל "חבצלת פיגועים" דלעיל, לרבות משרד הפנים, שהינו הגוף האחראי על תיאום וביצוע נוהל "חבצלת פיגועים", בין הגופים והמשרדים השונים.

1.4 ההערכות לשעת חירום/לאירוע חירום, ההתארגנות, ההכנה והעבודה, של צוותי הפעולה בזמן רגיעה, סייעו רבות בזמן אמת.

**2. מטרת הנוהל**

מטרת הנוהל, היא, להסדיר ולמסד את דרכי העבודה ושיתוף הפעולה בין משרד הרווחה והשירותים החברתיים למוסד לביטוח לאומי, בעת ביצוע נוהל "חבצלת פיגועים".

**3. הגדרות**

המוסד לביטוח לאומי - האחראי מטעם המוסד לביטוח לאומי על קיום נוהל זה, הוא ראש אגף נפגעי פעולות איבה, לרבות העמדת אמצעים לביצוע הלוויה.

הממונה - מי שמונה על-ידי משרד הפנים, כאחראי על ביצוע נוהל זה. הרשות מקומית - הרשות המקומית, אשר בתחומה אירע הפיגוע החבלני, או הרשות המקומית, אשר בתחומה מובא החלל לקבורה (עיריות, מועצות מקומיות או מועצות אזוריות).

האחריות לביצוע נוהל "חבצלת פיגועים", מוטלת על הרשות המקומית בה התגורר החלל.

"חבצלת פיגועים" - שם קוד לפעילות הכרוכה בהבאה לקבורה, של חלל, שנהרג בארץ או בחו"ל, כתוצאה מפיגוע חבלני/פעולת איבה.

חוק התגמולים - חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970, קובע את הזכאות לתגמולים כספיים ולהטבות שונות, המיועדים לסייע לנפגעי פעולות איבה ובני משפחותיהם, ולתמוך בהחלמתם. לשם מימוש החוק, יש לפנות למחלקות נפגעי איבה, או שיקום, בסניפי המוסד לביטוח לאומי.

חלל - אדם שנפטר כתוצאה מפיגוע חבלני/פעולת איבה.

משרד הפנים - הגוף האחראי על תיאום וביצוע נוהל "חבצלת פיגועים", בין הגופים והמשרדים השונים, באמצעות הרשות המקומית, שבתחומה אירע הפיגוע החבלני/פעולת איבה.

פיגוע חבלני /פעולת איבה - הינם אחד מאלה:

א. פגיעה מפעולות איבה של כוחות אויב, לרבות פעולות איבה שאירעו מחוץ לישראל ומטרתן פגיעה בעם היהודי.

ב. פגיעה בשגגה מידי אדם, עקב פעולות איבה של כוחות אויב, או פגיעה

בשגגה בנסיבות, שהיה בהן מקום לחשש סביר, שתבוצע פעולת איבה.

ג. פגיעה מנשק שהיה מיועד לפעולות איבה של כוחות אויב, או פגיעה מנשק

שהיה מיועד נגד פעולה כזאת, חוץ מפגיעה שנפגע בה אדם בן 18 ומעלה,

בזמן מעשה פשע או עבירה שיש בה זדון, או רשלנות פושעת.

#### **4. הערכות המוסד לביטוח לאומי**

4.1 המוסד לביטוח לאומי אחראי על העברת רשימה שמית ומספרי טלפון של עו"ש שיקום, לרשות המקומית, לטובת יצירת קשר בעת הצורך. כמו כן, באחריותו לעדכן בכל שינוי.

4.2 בעת קיום הכשרה/יום עיון, בנושא של המוסד לביטוח לאומי, יזומן מנהל המחלקה לשירותים חברתיים, או מי מטעמו, ליום זה.

## **5. הערכות ברשויות המקומיות**

5.1 האחריות לביצוע נוהל "חבצלת פיגועים", מוטלת על הרשות המקומית בה התגורר החלל.

5.2 לרשות הרשות המקומית, עומד "אוגדן הנהלים הבינתחומי לרשות המקומית" והוראות תע"ס לפרק זה, המאגדים ומרכזים, את כל הקשור להתארגנות הנדרשת להפעלת השירותים, לצורך הטיפול באוכלוסייה, בשעת חירום/באירוע חירום.

5.3 משרד הרווחה והשירותים החברתיים, באמצעות מערך ההדרכה, מכשיר קבוצות של עובדי רשויות מקומיות, מבין העובדים הפועלים בתחומי הטיפול באדם ובקהילה, לתפקוד בשעת חירום/אירוע חירום. ההיערכות ל"נוהל חבצלת", נעשה במסגרת ההדרכה לצוותי ההודעות למשפחות החללים.

5.4 הרשות המקומית, אחראית להעביר למוסד לביטוח לאומי (לאגף שיקום ואיבה), רשימה שמית ומספרי טלפון של עו"ס, שעמם יש ליצור קשר בעת הצורך. כמו כן, באחריותה לעדכן בכל שינוי.

5.5 בעת קיום הכשרה/יום עיון בנושא, תזמן הרשות המקומית את עו"ס השיקום ופקיד תביעות איבה, או מי מטעמו, ליום זה.

## **6. שלבים עיקריים לביצוע הנוהל**

- א. מרכז שליטה של משטרת ישראל, יודיע למזכיר הממשלה בדבר הפיגוע החבלני, כמו גם פרטים ראשוניים על הנפגעים.
- ב. הממונה יבצע אימות ובדיקה ראשונית, של נתוני החלל, מול מינהל האוכלוסין.
- ג. הממונה יעדכן את מזכיר הממשלה ואת מנהל אגף פעולות איבה, במוסד לביטוח הלאומי, ביחס לחלל.
- ד. הממונה יאמת את זיהוי החלל מול המטה הארצי, במשטרת ישראל והמכון לרפואה משפטית, באבו כביר.

- ה. נפטר אדם כתוצאה מאירוע, אשר משטרת ישראל לא הגדירה כפיגוע חבלני, ניתן יהיה לבצע לוויה על-פי נוהל זה, על בסיס הומניטארי. יובהר, כי אין בקיום הלוויה כאמור, כדי להוות הכרה בנפגע, על-פי חוק תגמולים.
- ו. הממונה יעדכן את הרשות המקומית, אשר בתחומה מתגורר החלל. הרשות המקומית תהיה אחראית על מסירת הודעה למשפחת החלל. הממונה יעדכן את המוסד לביטוח לאומי.
- ז. הממונה יעדכן את מזכיר הממשלה בדבר מועד הלוויה ויבצע תיאום של השתתפות נציג המדינה בלוויה.
- ח. הממונה יבצע תיאום סופי עם הרשות המקומית והמוסד לביטוח לאומי, ביחס למועד הלוויה ולהשתתפות נציג המדינה. הממונה יעדכן, כאמור, את מזכיר הממשלה ואת נציג המדינה.
- ט. הממונה יתאם עם הרשות המקומית ועם משטרת ישראל את מועד ההלוויה, אבטחתה ואבטחת נציג המדינה.
- י. הממונה ידווח למזכיר הממשלה והמשרדים, על אודות פרטי משפחת החלל ומקום ישיבת השבעה, או ההתכנסות של המשפחה.
- יא. הממונה יהיה אחראי על הטיפול בהוצאות הלוויה שאושרו מראש, מול המוסד לביטוח לאומי ומזכיר הממשלה.

## **7. הגדרת תחומי אחריות ומיצוי זכויות**

- 7.1 להלן יחסי הגומלין בין אגף השיקום במוסד לביטוח לאומי, לבין המחלקות לשירותים חברתיים, בסיוע למיצוי זכויות נפגעי פעולות איבה. פירוט התהליך בנספח א' להוראה זו.
- 7.2 עו"סים של המחלקות לשירותים חברתיים, מטפלים ומלווים את המשפחות ב-24 שעות הראשונות של אירוע פעולות איבה, וכן מלווים את בני המשפחה למכון לרפואה משפטית באבו-כביר. כמו כן, העו"סים פועלים בהתאמה לתע"ס חירום, לנוהל הבינתחומי לשעת חרום ונוהל "חבצלת פיגועים". בתום פרק הזמן האמור, מועבר הטיפול במשפחות השכולות ומשפחות הנפגעים, לפקיד השיקום במוסד לביטוח לאומי.

### 7.3 להלן הגדרת תחומי האחריות של העו"ס ברשות המקומית:

- א. ריכוז פעילות צוות ההודעות למשפחה וייצוג של הרשות המקומית, בפני המשפחה, בהעדר בצוות נציג מועצה/נבחר ציבור.
- ב. מתן תמיכה ראשונית למשפחה.
- ג. אבחון המערכת המשפחתית ואיתור רשתות תמיכה.
- ד. מתן סיוע בהתמודדות עם האובדן וליווי המשפחה 24 שעות הראשונות, לפי הצורך.
- ה. תיאום בין המשפחה לבין גורמי הרשויות המקומיות, בנוגע לסידורי הלוויה.
- ו. העברת מידע למשפחה, על סידורי הלוויה.
- ז. העברת דיווח ופרטים משלימים לעו"ס, של המוסד לביטוח לאומי, לצורך המשך טיפול.
- ח. עדכון המשפחה, על העברת הטיפול לידי הביטוח הלאומי.

### 7.4 להלן הגדרת תחומי האחריות של פקיד השיקום במוסד לביטוח לאומי:

- א. פקיד השיקום, פועל על פי חוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה תשי"ח - 1970.
- ב. 24 שעות לאחר האירוע ולאחר שקיבלו מידע ופרטים, מהעובד הסוציאלי של הרשות המקומית, ייצרו עובדי השיקום קשר עם הנפגעים ועם בני משפחותיהם. מעתה ואילך, יעמדו לרשותם במתן ייעוץ, הדרכה והכוונה בכל בעיה: נפשית, חברתית ומשפחתית.
- ג. עובדי השיקום ידריכו את בני המשפחה, כיצד לממש את הזכויות והשירותים השונים המגיעים להם.
- ד. ניתן לקבל חוברות המפרטות את תחומי הסיוע, במוקד טלפוני של המוסד לביטוח לאומי.
- ה. במקרים של צורך בטיפול בילדים, קביעת אפטרופסות לילדים תתבצע בהתאם לאירוע, ע"י פקיד הסעד. סידור ילד במסגרת, יעשה ע"י ועדת תכנון, טיפול והערכה במחלקה לשירותים חברתיים, עפ"י הוראה 8.9 בתע"ס. לוועדת ההחלטה, יוזמן פקיד השיקום של המוסד לביטוח לאומי.

**8. תפקיד המחוז של משרד הרווחה והשירותים החברתיים**

באירועים רבי נפגעים ובמקרים של נפגעים מרשות אחרת, יסייע בתיאומים, מנהל המחוז של המשרד, או מי מטעמו.

**9. תפקיד המחוז של המוסד לביטוח לאומי**

לתאם עם הרשות המקומית, את הצרכים המידיים של בני המשפחה. כמו כן, להביא בני משפחה מקרבה ראשונה השוהים בחו"ל. רשימת סניפי הביטוח הלאומי מצויה באתר האינטרנט של המשרד.

**10. שלבי התהליך בעת הפעלת נוהל "חבצלת פיגועים"**

השלבים בתהליך	רשות מקומית / מחלקה לשירותים חברתיים	אגף לפעולות איבה	אגף השיקום
מסירת הודעה על-ידי המשטרה לרשות המקומית בה התגורר החלל.	קבלת אישור מהמונה לביצוע נוהל "חבצלת פיגועים".		
1. אחריות כוללת לביצוע הלוויה. 2. מסירת הודעה למשפחת החלל. 3. מסירת הודעה למוסד לביטוח לאומי. 4. העברת פרטים לממונה על החלל ומשפחתו. 5. תיאום הלוויה עם משטרת ישראל, החברה קדישא והמוסד לביטוח לאומי, כמפורט בנוהל.	1. העברת מידע ופרטים לרשות המקומית והמשפחה השכולה, לגבי הזכויות וההטבות על-פי חוק התגמולים. 2. העמדת מונית. 3. אמבולנס במקום הלוויה. 4. מים. 5. סוכת אכלים במידת הצורך.		



## הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום

=====

הרכב צוות המטה של המחלקה, שיבוץ בעלי תפקידים והוצאת כתב מינוי

מעודכן לתאריך: \_\_\_\_\_

הערות	דרכי התקשרות				תפקיד	שם העובד/ת	מס' סידורי
	דוא"ל	פקס'	טל' נייד	טלפון			
							מנהל/ת
							ממלא/ת מקום
							מזכירה
							<b>רכזי נושאים</b>
							בעלי צרכים מיוחדים
							זקנים
							נציגות במכלול טיפול באוכלוסיה
							מתנדבים פינוי/קליטה יזום
							מרכז מידע/ קו חם
							רובעים/ שכונות

מס' סידורי	שם העובד/ת	תפקיד	דרכי התקשרות				הערות
			טלפון	טל' נייד	פקס'	דוא"ל	
ראשי צוותים							
לזירת האירוע							
מספר 2 מרכז מידע ר"צ							
מספר 2							
מרכז פינוי וקליטה							
מספר 2							
לב"ח							
מספר 2							
להודעות למשפחות חללים							
מספר 2							
לאבו-כביר							
מספר 2							
לבתי הספר							
מספר 2							

**היערכות המחלקה לשירותים חברתיים**  
**מערך כוח האדם בחירום - טלפונים חיוניים**  
 =====

**להלן פורמט לצוותי התערבות ומתנדבים**

צוות התערבות: \_\_\_\_\_

מעודכן לתאריך: \_\_\_\_\_

הערות	דרכי התקשרות				תפקיד	שם העובד/ת	מס' סידורי
	דוא"ל	פקס'	טל' נייד	טלפון			

רשימות צוותי צח"י/צח"ש

הערות	דרכי התקשרות				שכונה	תפקיד	שם העובד/ת	
	דוא"ל	פקס'	טל' נייד	טלפון				
								ראש צוות
								סגן ראש צוות
								עוזר/מסייע
								סיוע לגורמי בטחון
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								תחום חינוך, תרבות ונוער
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								תחום פרט, משפחה, קהילה והתנדבות
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב

הערות	דרכי התקשרות				שכונה	תפקיד	שם העובד/ת	
	דוא"ל	פקס'	טל' נייד	טלפון				
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								תחום מידע, הסברה ודוברות
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב
								תחום מידע, הסברה ודוברות
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								תחום בריאות (הנפש/ הציבור)
								רכז
								מ"מ רכז
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								פעיל מתנדב
								תחום לוגיסטיקה
								רכז

הערות	דרכי התקשרות				תפקיד/שוב/שכונה	שם העובד/ת	
	דוא"ל	פקס'	טל' נייד	טלפון			
							מ"מ רכז
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב
							פעיל מתנדב

**נספח ד' 1 (20.3)**

**מיפוי אוכלוסיית המעגל השני**

פורמט המתאים ל: אנשים עם מוגבלות, זקנים, ילדים ונוער בסיכון, משפחות חסרות רשת תמיכתית (חד-הוריות, עולים וכדומה)

מס' סידורי	שם ומשפחה	כתובת שכונה	טלפון בבית	טלפון נייד	קרוב איש קשר	רמת מיגון	נתונים
1.							
2.							

**מיפוי מסגרות רווחה**

פורמט המתאים ל: מסגרות רווחה יומית של אוכלוסיית המעגל השני ומיפוי מסגרות חוץ ביתיות (רווחה), הנמצאות בישוב.

מס' סידורי	שם המסגרת	כתובת	טלפון	טל' נייד של מנהל המסגרת	איש קשר	רמת מיגון	הערות דגשים
1.							
2.							



## מיפוי אוכלוסיית המעגל השני

### שאלון מקוצר לאיתור אדם עם צרכים מיוחדים

**הרציונל לשאלון המקוצר:** השאלון מאפשר איתור אדם עם צרכים מיוחדים באמצעות מערכת מחשבית, במוקד ההתערבות, במצבי חירום. עם איתור השאלון ותשובותיו, ניתן לזהות תחומי מצוקה אפשריים, של אנשים עם מגבלות שונות, ולפעול על פי מערך הנחיות ידועות מראש.

### **פרטים מזהים**

1. שם פרטי: \_\_\_\_\_
2. שם משפחה: \_\_\_\_\_
3. כתובת: \_\_\_\_\_
- שם הישוב \_\_\_\_\_ שכונה \_\_\_\_\_ רח' \_\_\_\_\_ מס' \_\_\_\_\_
4. שנת לידה: \_\_\_\_\_
5. מין: זכר/נקבה
6. מס' טלפון: \_\_\_\_\_

### **צרכים מיוחדים**

- הנך מתבקש לסמן את התשובה הנכונה. (כל שאלה/תשובה מתייחסת ללשון נקבה)
7. עם מי אתה גר: לבד/בני משפחה או מטפלת.
  8. מה היא הנכות או המוגבלות העיקרית שלך: פיזית/עיוורון/לקות ראייה/חירשות/לקות שמיעה/נפשית/שכלית/מחלה כרונית קשה.
  9. האם אתה נזקק לעזרה בביצוע פעולות יומיומיות, למשל - רחצה; הלבשה; אכילה; היגיינה אישית: כן/לא.
  10. האם יש לך קשיים בניידות: כן/לא.

11. האם אתה נזקק למכשור רפואי מיוחד, למשל - ציוד לדיאליזה בטנית; דיאליזה; מנשם ביתי (BPAP, CPAP); מכשיר אינהלציה; זונדה; הזנה דרך דופן הבטן: כן/לא.
12. האם תוכל להספיק להגיע למרחב "הכי מוגן" במקום מגוריך: כן/לא.
13. האם אתה זקוק לאמצעי תקשורת מיוחדים בזמני חירום, למשל - שפת סימנים; זימונית; פקס; טלפון מותאם ללקות שמיעה/לקות ראייה: כן/לא.
14. האם אתה זקוק לעזרה בהספקת מוצרי מזון ואוכל למקום מגוריך: כן/לא.

מיפוי אוכלוסיית המעגל השני

שאלון מפורט לאדם עם המיגבלות

שם הרשות המקומית: \_\_\_\_\_

שם הגוף שנבחר להיערכות וטיפול במצבי חירום: \_\_\_\_\_

כתובת: רח' \_\_\_\_\_ מספר \_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_

טל': \_\_\_\_\_ טל' סולרי: \_\_\_\_\_

אתר באינטרנט: \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_

השאלון המצורף, הועבר אליך משום שאנו יודעים שאת/ה מתמודד בחיי היום-יום עם מחלה כרונית, נכות או מוגבלות, המחייבים היערכות מתאימה בחיי היום-יום ובמיוחד במצבי חירום. הנך מתבקש/ת לענות על השאלות המפורטות לעיל. ניתן להיעזר במילוי השאלון בבני משפחה, אפוטרופוס, חבר, מתנדב או איש מקצוע, שבו אתה נעזר בדרך כלל.

התשובות לשאלות תאפשרנה לנו וגם לך, לבני משפחתך ולקרוביך, להיערך לקראת מצבי חירום אפשריים. המצבים הם מצבי מלחמה, טרור, רעידת אדמה, שריפה וכו'. תשובותיך לשאלות, תאפשרנה לנו לדעת עובדות שונות אודות מצבך האישי והאופן שבו יהיה עליך להתמודד במצבי חירום. מידע זה יאפשר לנו להיערך מבעוד מועד, להגשת הסיוע הדחוף לך ולמשפחתך, בשעת חירום.

במידה ובבית מתגוררים מספר אנשים עם צרכים מיוחדים, יש למלא את השאלון עבור כל אחד מהם בנפרד. אנו מבטיחים לך, שהמידע שתבחר להעביר אלינו בתשובותיך, ישמר בסודיות בידי הגורמים שמונו לעזור לך במצבי החירום. בתשובותיך לשאלון, אתה יכול לענות רק לשאלות החשובות בעיניך והמשמעותיות לדעתך, בכל מצב חירום, ולאפשרות שתזדקק לקבל את הסיוע שלנו. ניתן לדלג על שאלות שאינן חשובות עבורך.

בכל שאלה ניתנות לך מספר תשובות אפשריות. יש להקיף בעיגול את התשובה הנכונה ולפרט לפי מידת הצורך.

## מס' סידורי של השאלון:

תאריך מילוי השאלון: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### פרטים מזהים

1. שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_
2. כתובת: שם הישוב \_\_\_\_\_ רח' \_\_\_\_\_ מספר \_\_\_\_\_
3. מ"ז: \_\_\_\_\_ או מס' דרכון: \_\_\_\_\_ נתינות: \_\_\_\_\_
4. תאריך לידה: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
5. מין: זכר / נקבה.
6. טל': \_\_\_\_\_ טל' סלולרי: \_\_\_\_\_
- פקס': \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_
7. מצב משפחתי: רווק(ה) / נשוי(אה) / גרוש(ה) / פרוד(ה) / אלמן(ה).
8. האם מונה לך אפוטרופוס: כן/לא. אם "כן" יש לפרט את שמו: \_\_\_\_\_
- טל': \_\_\_\_\_ טל' סלולרי: \_\_\_\_\_

### תנאי מגורים

9. סוג המגורים: דירה בבעלות או שכירות אישית / דיור ציבורי / דיור מוגן / דיור מוגן קבוצתי/הוסטל קהילתי.
10. מספר האנשים המתגוררים בבית: \_\_\_\_\_
11. עם מי אתה גר (ניתן לסמן יותר מאפשרות אחת): אני מתגורר לבדי/מתגורר עם בת זוג / מתגורר עם אבא ואימא / מתגורר עם בני משפחה אחרים / מתגורר עם מטפל אישי / מתגורר עם שותפים / מתגורר עם הילד(ים), פרט את מספר הילדים: \_\_\_\_\_ הגיל: \_\_\_\_\_
12. קומת המגורים: קומת קרקע/קומה אחרת. פרט את מספר הקומה: \_\_\_\_\_
13. אמצעי עליה וירידה מקומת מגורים שאינה קומת הקרקע: מדרגות ומעלית/ מדרגות, פרט את מספר המדרגות: \_\_\_\_\_
14. כניסה ויציאה עד למדרכה או שביל ציבורי: נגישה (רוחבה עולה על 110 ס"מ והשיפוע אינו עולה על 10%) / לא נגישה.
15. אמצעי מיגון: ממ"ד / ממ"ק / מקלט בבניין / מקלט סמוך / אין מקלט / אחר, פרט: \_\_\_\_\_
16. האם אמצעי המיגון נגיש: כן/לא.

17. באיזה אופן אתה יכול להגיע לאמצעי המיגון: בהליכה / להיעזר בהליכה / עם אמצעי הניידות שבו אתה משתמש בדרך כלל.
18. במידה והתנאים לא מאפשרים לך להישאר בבית, לאן היית רוצה לעבור: משפחה / חברים / אזור מגורים / אחר.
- פרט את הכתובת: \_\_\_\_\_

### **מצב בריאות ועזרה אישית**

19. מה היא הנכות העיקרית שלך: נכות פיזית / חרש / כבד שמיעה / עיוור / כבד ראייה / הנמכה קוגניטיבית עם בעיות בתפקוד / נכות נפשית / מחלה כרונית / אחר (כולל רב נכותי), פרט: \_\_\_\_\_
20. האם נקבעה לך נכות רפואית: כן/לא. אם "כן", פרט: אחוזי הנכות \_\_\_\_\_
21. האם אתה מטופל על ידי מטפל אישי או עובד זר: כן / לא. אם "כן", פרט את ימי השבוע (למשל ב' ו-ה' או א'-ו') \_\_\_\_\_ וכמה שעות ביום \_\_\_\_\_
22. האם אתה מקבל בבית טיפולים רפואיים (כגון: דיאליזה, פיזיותרפיה): כן / לא. אם "כן", פרט: \_\_\_\_\_
23. האם אתה לוקח תרופות באופן קבוע: כן / לא.
24. כל כמה זמן אתה מחדש את מלאי התרופות בבית: פעם בשבוע / פעם בשבועיים / פעם בשלושה שבועות / פעם בחודש / אחר, פרט \_\_\_\_\_
25. האם אתה מקבל עזרה בהבאת התרופות לביתך: כן/לא. אם התשובה "כן", פרט: בן משפחה/שותף מגורים/חבר/מתנדב. שם העוזר: \_\_\_\_\_
- טל': \_\_\_\_\_ טל' סלולרי: \_\_\_\_\_
26. האם אתה מקבל עזרה בלקיחת תרופות: כן / לא.
27. האם אתה זקוק לביקורת או טיפול רפואי קבוע מחוץ לביתך: כן / לא. אם "כן" פרט את מספר הפעמים: פעמיים בשבוע / פעם בשבוע / פעם בשבועיים / פעם בחודש/אחר, פרט \_\_\_\_\_
28. היכן ניתן לך הטיפול הרפואי הקבוע: מרפאה, כתובת: \_\_\_\_\_ / בי"ח, שם: \_\_\_\_\_
29. כיצד אתה מגיע למקום הטיפול הקבוע: הליכה / תחבורה ציבורית / רכב פרטי / מונית / הסעה מאורגנת.
30. האם אתה מקבל עזרה ברחצה: כן / לא.
31. האם אתה מקבל עזרה בהיגיינה האישית (בהפרשות): כן / לא.

32. האם אתה מקבל עזרה בהלבשה: כן / לא.
33. האם אתה מקבל עזרה בכביסה: כן / לא.
34. האם אתה מחובר ללחצן מצוקה: כן / לא.
35. האם אתה נזקק למכשיר חמצן או מיכל חמצן: כן / לא.
36. האם אתה מקבל עזרה בהאכלה: כן / לא.
37. האם יש לך הנחיות מיוחדות או אזהרה במקרה של פינוי: לא / כן,
- אם "כן" פרט: \_\_\_\_\_

### ניידות אישית

38. ניידות אישית: אין קושי בניידות / יש קושי בניידות.
39. האם אתה מרותק למיטה: כן / לא.
40. האם אתה מרותק לבית: כן / לא.
41. האם יש בביתך מעלית: כן / לא.
42. אמצעי עזרה בניידות: עזרה בהליכה/מקל הליכה/לעיוורים/כלב נחייה לעיוורים/מקל הליכה / הליכון / קביים / כסא גלגלים / כיסא ממונע / קלנועית / אחר, פרט: \_\_\_\_\_
43. האם אתה עצמאי בהפעלת כיסא הגלגלים: כן / לא.

### אמצעי תקשורת

44. באיזו שפה אתה מבקש לקבל הודעות: עברית / ערבית / אנגלית / צרפתית / מרוקאית / אידיש / לדינו / אמהרית / רוסית / אחרת, פרט: \_\_\_\_\_
45. האם אתה צופה בטלביזיה ומקבל הודעות דרכה: כן / לא.
46. האם אתה משתמש באינטרנט: כן / לא.
47. האם אתה משתמש במכשיר שמיעה: כן/לא.
48. האם אתה זקוק לקבלת הודעות במכשיר מתאים: כן / לא. אם "כן" פרט: בטלפון מותאם ללקות שמיעה / בפקס / בטלי סלולרי-SMS / בזימונית.
49. האם אתה נעזר בתרגום לשפת הסימנים בשידורי הטלוויזיה: כן / לא.
50. האם אתה משתמש באמצעי תקשורת חלופית: כן / לא.
- אם "כן" פרט: לוח / מחשב / פלט קולי / אחר \_\_\_\_\_

### הבטחת מזון

51. האם אתה קונה בעצמך מוצרי מזון ומוצרי יסוד: כן/לא. אם "לא" פרט מי עושה עבורך את הקניות: בן משפחה / שותף למגורים / שכן / חבר / אחר, פרט: שם \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_ טל' סלולרי \_\_\_\_\_
52. האם אתה נעזר בתרומה של מוצרי מזון באופן קבוע: כן / לא. אם "כן" מה שם האירגון התורם \_\_\_\_\_
53. האם אתה מכין בעצמך את האוכל: כן / לא. אם "לא" פרט מי מכין: האוכל מגיע הביתה מוכן כמשלוח / מטפלת אישית / בן משפחה / שותף מגורים / חבר /שכן/אחר. פרט את שמו \_\_\_\_\_ ומס' טל' \_\_\_\_\_
54. האם אתה אוכל מזון מיוחד: כן / לא, אם "כן" פרט, נטול סוכר / נטול מלח / דיאטה מיוחדת, אם "כן" פרט: \_\_\_\_\_

### כללי

55. מה מקור ההכנסה שלך: שכר עבודה / קצבת נכות / קצבת זקנה / אחר, פרט: \_\_\_\_\_
56. האם אתה יכול לפדות את הכנסתך בבנק / בדואר באופן עצמאי: כן / לא. אם התשובה "לא" פרט על ידי מי ניתנת העזרה: שם: \_\_\_\_\_ טל': \_\_\_\_\_ וטל' סלולרי: \_\_\_\_\_
57. האם אתה שייך ל"קהילה תומכת": כן / לא.
58. האם תוכל להיעזר על ידי שכן/נים במצבי חירום: כן/לא. אם התשובה "כן" פרט את השם: \_\_\_\_\_ ומס' טל' \_\_\_\_\_
59. האם אתה עובד במקום עבודה: כן/לא. אם "כן" פרט שם מקום העבודה: \_\_\_\_\_ כתובת: \_\_\_\_\_ טל' \_\_\_\_\_ שם איש קשר \_\_\_\_\_
60. כיצד אתה מגיע למקום העבודה: בהליכה / בתחבורה ציבורית / רכב פרטי / מונית / הסעה מאורגנת.
61. האם אתה מבקר באופן קבוע במסגרת יומית: כן / לא. אם "כן", פרט: מועדון / מרכז יום לקשיש / מרכז יום / מרכז לשיקום מקצועי / מפעל מוגן. פרט: כמה ימים בשבוע \_\_\_\_\_ כמה שעות ביום \_\_\_\_\_ שם המקום: \_\_\_\_\_ הכתובת: \_\_\_\_\_ שם איש קשר: \_\_\_\_\_

62. כיצד אתה מגיע למסגרת היומית: הליכה / תחבורה ציבורית / רכב פרטי / מונית / הסעה מאורגנת.
63. האם אתה לומד במסגרת חינוך: כן/לא. אם "כן" פרט, שם המקום: \_\_\_\_\_  
הכתובת: \_\_\_\_\_ שם איש קשר: \_\_\_\_\_
64. כיצד אתה מגיע למסגרת החינוכית: הליכה / תחבורה ציבורית / רכב פרטי / מונית / הסעה מאורגנת.
65. האם אתה מטופל על ידי אחד או יותר מהגורמים הבאים (ניתן לסמן יותר מאפשרות אחת): סניף המוסד לביטוח לאומי / מרפאה לבריאות נפש / לשכה לשירותים חברתיים/חברת סיעוד, פרט שם: \_\_\_\_\_ /  
עמותה או אירגון עזרה מקומי, פרט שם: \_\_\_\_\_  
פרט את שם איש הקשר בגורם המטפל: \_\_\_\_\_



**מיפוי משלים של אוכלוסיית המעגל השני,**  
**אנשים עם צרכים מיוחדים מנתוני הביטוח הלאומי:**

**פרטים נוספים:** ימולאו עם קבלת הנתונים מביטוח לאומי ובסמוך למעבר לשעת חירום, ע"י הקהילות התומכות/תומך קהילתי. ניתן להסתייע גם בנתוני היסוד, שאלון מיפוי אוכלוסייה, וכרטיסי חירום אישי(מצב משפחתי, מין, ילדים, ועולים קיימים כבר במרשם האוכלוסין במשרד).

1. **פרטים מזהים:**  
שם משפחה: \_\_\_\_\_ שם פרטי: \_\_\_\_\_  
מ"ז: \_\_\_\_\_ תאריך לידה: \_\_\_\_\_
2. **אחוז נכות רפואית משוקללת:** \_\_\_\_\_
3. **דרגת אי כושר:** \_\_\_\_\_
4. **רשימת הליקויים של הפרט - סעיפים ואחוזיהם:** \_\_\_\_\_
5. **דרגת הניידות:**  
(דרגת הנכות בניידות ומוגבלות בניידות מסווגת ליקויים שונים לקבוצת שייכות אחת. נבקש לקבל סיווגים כלליים נוספים במידה וישנם כגון: ליקויים קוגניטיביים שאינם פיגור. במידה ויש יותר מליקוי אחד לציין האם זאת המוגבלות הראשית).
6. **תאריך תחילת הנכות:** \_\_\_\_\_  
(או הגיל בו היא נגרמה)
7. **קצבאות -**  
(במידה והאדם מקבל אזי יש לכתוב איזה קצבאות הוא מקבל: נכות כללית, שר"מ לפי הדרגות, דרגת ה-ADL ניידות לפי בעל רכב / חסר רכב, גמלת ילד נכה, נפגע פעולות איבה ונכות מעבודה).
8. **מקבלי השלמת הכנסה:** \_\_\_\_\_

**לכל נתון נבקש תאריך תחילת תוקף ותאריך סיום (או לצמיתות).**

9. פרטי דיור

- מען המגורים: \_\_\_\_\_ בעלות: \_\_\_\_\_  
טל': \_\_\_\_\_ פקס': \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_  
עם מי גר בדירה? \*בן זוג \*בן משפחה \*מטפל \*לבד  
10. האם יש למבוטח עזרה בבית? כן / לא  
סוג העזרה שמקבל בבית:  
האם יש אנשים נוספים עם צרכים מיוחדים בבית?  
11. האם יש אפטרופוס? כן / לא  
פרטי איש הקשר/אפטרופוס: שם פרטי \_\_\_\_\_ שם משפחה \_\_\_\_\_  
טל': \_\_\_\_\_ דוא"ל: \_\_\_\_\_  
12. תקשורת:  
עברית: קריאה/כתיבה: יכולת דיבור: שפה זרה:  
לליקויי שמיעה וחרשים - תקשורת לא וורבלית: שפת סימנים, לוח בליס, אחר:  
13. תעסוקה (כולל עקרת בית וסטודנט): מלא / חלקי / ללא.  
מקצוע \_\_\_\_\_ עיסוק: \_\_\_\_\_  
14. נידות: \*מרותק למיטה \*זקוק למלווה \*מרותק בית \*עצמאי  
15. האם משתמש באביזרי עזר ומכשור רפואי? כן / לא.  
אם כן, איזה?  
(למשל: מקל הליכה; הליכון; כסא גלגלים; כיסא ממונע; קביים; מכשיר  
שמיעה, בלוני חמצן, ציוד לדיאליזה בטנית; המו-דיאליזה; מנשם ביתי (CPAP,  
BPAP); מכשיר אינהלציה; זונדה; הזנה דרך דופן הבטן; כן / לא.)

נספח ה' (20.3)

**הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חירום**  
**טלפונים חיוניים - אנשי המחלקה לשירותים חברתיים**

מעודכן לתאריך: \_\_\_\_\_

מס' סידורי	שם העובד/ת	כתובת	דרכי התקשרות				הערות
			טלפון	טל' נייד	פקס'	דוא"ל	

**הערכות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חירום - טלפונים חיוניים**  
 פורמט המתאים ל: חדר מצב רשות, חדר מצב משרד הרווחה והשירותים החברתיים,  
 מעודכן לתאריך: \_\_\_\_\_

מס' סידורי	הגורם / איש קשר	כתובת / מיקום הגורם	דרכי התקשרות				הערות
			טלפון	טל' נייד	פקס'	דוא"ל	

**הערכות המחלקה לש"ח לשעת חרום טלפונים חיוניים: בתי חולים\***

\*ירשמו בעדיפות אלה הרלוונטיים במיוחד לרשות.

מעודכן לתאריך: \_\_\_\_\_

מס' סידורי	הגורם בביה"ח בית החולים	מרכזיה	מרכז מידע	שרות סוציאלי	חדר מיון	הערות
1.	ירושלים - הדסה - הר הצופים					
2.	ירושלים - הדסה - עין כרם					
3.	ירושלים - שערי צדק					
4.	ירושלים - ביקור חולים					
5.	תל אביב - איכילוב					
6.	תל אביב - שניידר לילדים					
7.	חיפה - רמב"ם					
8.	חיפה - כרמל					
9.	פתח תקווה - השרון					
10.	תל השומר - שיבא					
11.	נהריה - גליל מערבי					
12.	חדרה - הלל יפה					

מס' סידורי	הגורם בביה"ח בית החולים	מרכזיה	מרכז מידע	שרות סוציאלי	חדר מיון	הערות
13.	חולון - וולפסון					
14.	רחובות - קפלן					
15.	צריפין - אסף הרופא					
16.	עפולה - העמק					
17.	טבריה - פוריה					
18.	כפר סבא - מאיר					
19.	באר שבע - סורוקה					
20.	אילת - יוספטל					

עזרים לשימוש צוות חמ"ל רווחה

תמונת מצב אוכלוסייה - דף עזר

מס' / סידורי	הנושא / אירוע / מצב	מקום / קהילה	עיתוי	תוצאות / משמעות	הערות
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					

**סיכום מסקנות**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_



דפי עזר לתכנון הטיפול באירוע / אסון

קבלת הדיווח \_\_\_\_\_ זמן ומקום האירוע \_\_\_\_\_ נפגעים \_\_\_\_\_  
 תאריך: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_ אזרחים \_\_\_\_\_ חיילים \_\_\_\_\_  
 שעה: \_\_\_\_\_ שעה: \_\_\_\_\_ פצוע: \_\_\_\_\_  
 ממי: \_\_\_\_\_ מקום \_\_\_\_\_ הרוג: \_\_\_\_\_

1. עיקרי האירוע ודגשים

\_\_\_\_\_

2. ניתוח האירוע והגדרת הצרכים

	מי זקוק לעזרה/תמיכה
	נושאים לטיפול מיידי
	נושאים לטיפול בעדיפות משנית
	סיוע אפשרי ברשות/רובע/שכונה
	סיוע אפשרי מחוץ לרשות/רובע/שכונה



משימות ודגשים לטיפול / ביצוע

					נושאים עיקריים לתדרוך
					דגשים לתדרוך
הערות	מתי	מה מודיע	למי מודיע	מי מודיע	הפצת מידע
הערות	נושאים		עם מי	מי	קשר עם גורמי תקשורת
					נושאים נוספים לפי הצורך

רשימת גורמים לדיווח ו/או דרישה לסיוע

גורמי חירום ובטחון			
הגורם	עיתוי	הגורם	עיתוי
קב"ט הרשות המקומית			
משטרה		משרד הפנים	
מד"א		מס רכוש/חב' ביטוח/שמאים	
כבאות והצלה		תקשורת:	
קצין העיר		תקשורת:	
נציג פקע"ר		<b>גורמים ברשות המקומית</b>	
<b>גורמי רפואה / בריאות</b>		מוקד/מרכז הפעלה	
בית מרקחת		מזכירות	
רופא		ראש הרשות	
אח/ות חובש		מחלקות ברשות	
קופ"ח		רכז/ת מתנדבים	
קופ"ח		רב/מועצה דתית/חברה קדישא	
גורמי אספקה שירותים אחרים		דובר הרשות	
המוסד לביטוח לאומי		מהנדס	
מזון		גורמי חינוך, תרבות ונוער	
חברות היסעים		שפ"י	
שירותי תקשורת		בי"ס	
ספקי דלק		גן/מעון	

## חוסן קהילתי: תפקיד העו"ס הקהילתי בשלב ההתכוננות

### 1. אפיון קהילתי

- יצירת היכרות אישית ויחסי גומלין עם הקהילות ומאפייניהן.
- זיהוי ומיפוי גורמי סיכון ואיומים אפשריים על הקהילות - כלכליים, חברתיים, ביטחוניים, סביבתיים וכו' - העלולים ליצור שינוי, או להתפתח למצבי מצוקה ומשבר.
- מיפוי מערכתי של כל קהילה: הכרת הקהילה, מאפייניה ומרכיביה לרבות המרקם החברתי, הדינמיקה בין הקבוצות השונות בקהילה וזיקתן לקהילה הרחבה. המיפוי יתבצע בסיוע המנהיגות בקהילות ופעילים:
  - א. איסוף ועיבוד נתונים על הקהילה, מתוך מאגר נתוני יסוד ומתוך מאגרים נוספים (ביטוח לאומי, השרות הרלוונטי וכו').
  - ב. מיפוי המערכת (גורמי הרשות המקומית ואירגונים הפועלים עם הקהילה, או משפיעים על התהליכים שבה).
  - ג. רישות חברתי/קהילתי לזיהוי ואיתור של:
    - 1) מוקדי עוצמה, כוח והשפעה בקהילה: מנהיגות פורמאלית ובלתי פורמאלית, מנהיגות קהילתית, מקבלי החלטות, מעצבי דעת קהל, נציגי קבוצות.
    - 2) מוקדי חולשה בקהילה.
    - 3) תהליכים חברתיים וכלכליים המתרחשים בקהילות.
    - 4) מוסדות, אירגונים, עמותות וגופים הקשורים לקהילה.
    - 5) גורמים בעלי זיקה לקהילה - המהווים יעד לשיתוף פעולה.

### 2. איתור ומיפוי כוחות משאבים וצרכים

- א. הפעלת הפעילים הקהילתיים בכל קהילות היעד, לאיתור ומיפוי כוחות, משאבים וצרכים (צפויים או בפועל) של פרטים, משפחות וקבוצות בקהילה, למצבי איום ומשבר.
- ב. מיפוי משאבי וצרכי המערכת - היערכות הרשות המקומית עצמה והגופים הפועלים במרחבה, לקראת מצבי משבר וחירום צפויים:

- 1) איסוף נתונים לגבי משאבים נדרשים ומקורות להשגתם: (כ"א, אמצעים, מידע, תקשורת, מיגון, שירותים וכו').
- 2) מיפוי המשאבים בקהילה והמקורות להשגתם (בהתנדבות או ברכישה).
- 3) מיפוי חברתי-כלכלי של כל קהילה, בהתייחס למקורות קיום, תעסוקה, עסקים וכו'.
- ג. מיפוי משאבי הון, שניתן להשתמש בהם, ברמה הקהילתית (הון: אנושי, חברתי, פיננסי, הנדסי ונכסי טבע).
- ד. מיפוי משאבים רלוונטיים מחוץ לקהילה ומחוץ לרשות המקומית והמקורות להשגתם.

### 3. אירגון קהילתי

- א. ייזום והובלה של התארגנויות חברי הקהילה, להקמת מנגנוני סיוע קהילתיים כלכליים וחברתיים, בשיתוף עם פעילים קהילתיים, אירגונים וולונטריים ועמותות, למתן מענה לצורכי הקהילה, בכוחות עצמה.
- ב. הקמת מערך פעילים קהילתיים, לתיאום ושיתוף פעולה, בין גורמים בקהילה לבין הרשות המקומית, במצבי משבר וחירום.
- ג. פיתוח רשתות תמיכה ועזרה עצמית והדדית בקהילות.
- ד. הקמת צוותי משימה, של פעילים ומתנדבים, להפעלת תוכניות קהילתיות.

### 4. ייזום ותכנון תכניות התערבות בקהילה והפעלתן

(בדגש על המוכנות למצבי משבר וחירום)

- א. הכרת התוכניות לפיתוח קהילתי, התערבויות בקהילה ויצירת קשר. כמו כן היכרות עם המעורבים בפעילויות אלה (אירגונים, קהילות, יחידים וקבוצות).
- ב. עידוד השתתפות תושבי הקהילה בפעילויות קהילתיות שונות, על מנת ליצור מעורבות ומחויבות בשעת משבר.
- ג. ייצוג ההיבטים הקהילתיים של אוכלוסיות היעד, בעבודת המטה של המחלקה לשירותים חברתיים ושל מטה הרשות המקומית, בהכנה למצבי משבר וחירום.
- ד. ייזום והובלת פעולות להתאמת תוכניות ופרויקטים קיימים, למתן מענה לצורכי הקהילות הייחודיים במצבי משבר וחירום.

# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 20.4 (הוראה 4 לפרק 20 בתע"ס) מס' עמודים: 20

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: י"ז בסיון תשע"ד  
15 ביוני 2014

## פעילות המחלקה לשירותים חברתיים לשעת חרום שלב המתיחות-כוננות, מעבר לשעת חרום, אירוע חרום ושגרת חרום

=====

### 1. כללי

-----

1.1 הוראה זו באה להבהיר את מדיניות המשרד בתחום פעילות המחלקה לשירותים חברתיים בעת קרות אירוע חרום, תוך הגדרת הסמכות והאחריות של המחלקה כחלק מהרשות המקומית.

1.2 אירועי חרום הינם: שעת חרום המוכרזת כתוצאה ממצב לחימה עם האויב, פיגועים חבלניים עוינים (פח"ע), מצבי חרום הנובעים מאסון טבע או אסון תעשייתי ו/או כל אירוע אחר אשר יוגדר כמצב חרום על ידי ממשלת ישראל או ראש הרשות.

1.3 הרשות המקומית אחראית להתגוננות האזרחית בתחומה מתוקף חוק. על ראש הרשות מוטלת האחריות לאכוף את הוראות ההתגוננות ולפעול לפיהן ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.

1.4 ברשות הרשות המקומית תיק האב לשעת חרום ואוגדן הנהלים הבינתחומי המהווים מסגרת לפעילות הרשות המקומית. הוראה זו באה להדגיש את חובת המחלקה לשירותים חברתיים ויש לפעול על פיה בעת שגרה, במצבי החרום המנויים לעיל.

## 2. הגדרות

מילון מונחים והגדרות מפורט מופיע בנספח להוראה 20.1.

## 3. שלב החרום כולל בתוכו 4 תתי שלבים:

א. **מתיחות/כוננות** - מכלול הפעילויות אותן יש לבצע בהתאם להנחיית גורם מוסמך, כאשר מוכרזת כוננות, או כאשר יש חשש סביר להתלקחות מעשי איבה. פירוט בנספח א' להוראה זו.

ב. **מעבר משיגרה/כוננות לשעת חרום** - מכלול הפעילויות אותן יש לבצע כאשר מתחילה שעת חרום, בין אם ע"י הכרזה פורמאלית ובין אם כתוצאה מהתרחשות פעולות איבה או אסון המוני. פירוט בנספח ב' להוראה זו.

ג. **אירוע חרום** - מכלול הפעילויות אותן יש לבצע בעת התרחשות של אירוע חרום (כגון: נפילת טיל, אסון טבע, אסון תעשייתי). פירוט בנספח ג' להוראה זו.

ד. **שיגרת חרום** - מכלול הפעילויות אותן יש לבצע בעת מצב משבר או חרום כולל, בשעה שאין אירועי חרום מוגדרים ברשות המקומית. פירוט בנספח ד' להוראה זו.

#### 4. תפקיד המחלקה לשירותים חברתיים בשעת חרום

---

- א. להיות גורם מקצועי אנושי ונגיש לזיהוי ומיפוי האנשים שנפגעו.
- ב. להגדיר את דרכי סיוע.
- ג. לתאם ולהפעיל את גורמי הסיוע השונים. ברשות ומחוץ לרשות.
- ד. לבצע פעילויות התערבות פסיכו-סוציאליות במתכונת של צוותים רב מקצועיים - צוות התערבות אזורי לטיפול ביחידים, משפחות וקבוצות שנפגעו.
- ה. מיפוי צרכי האוכלוסייה ברשות הגדרת דרכי סיוע והוצאה לפועל של תוכנית התערבות רשותית.

#### 5. תפיסת הפעלה של המחלקה לשירותים חברתיים בעת חרום - הנחות יסוד

---

- א. המחלקה לשירותים חברתיים מהווה נדבך מרכזי בהערכות הרשות המקומית למצבי חרום ומשבר.
- ב. המחלקה לשירותים חברתיים אחראית למתן שירותים שהוגדרו בהוראות התע"ס לאוכלוסיית הרשות המקומית בעת רגיעה ובשעת חרום.
- ג. הערכות מוקדמת של המחלקה לשירותים חברתיים כפי שמפורט בהוראה 20.3 בתע"ס. תסייע רבות, בנסיבות המיוחדות, למעבר תקין של המחלקה לשירותים חברתיים, מרגיעה לחרום.
- ד. אוכלוסיית "המעגל השני", לה מחויבת המחלקה לשירותים חברתיים, מתוקף מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מתאפיינת בסף פגיעות נמוך

יותר מאשר כלל אוכלוסיית הרשות המקומית. מצב זה מחייב טיפול ותמיכה ממוקדים יותר של המחלקה באוכלוסיה זו ומתן מענה הולם לצרכיה. עוד על אוכלוסיית המעגל השני, ניתן לקרוא בהוראה 20.1 בתע"ס.

ה. ככל שאוכלוסיית המעגל השני תהיה מוכנה יותר להתמודדות עם מצבי משבר חרום, כך תקטן תלותה בעת מצב החרום עצמו, ובצורך שלה לקבל סיוע מהרשות המקומית ומהמחלקה לשירותים חברתיים. תלותה של "אוכלוסיית המעגל השני" במצבי חרום, בצורך שלה לקבל סיוע מהרשות המקומית ומהמחלקה, תקטן, ככל שתהיה מוכנה יותר להתמודדות עם מצבים אלו.

ו. מגוון תרחישי המשבר והחרום והמציאות המשתנה מחייבים גמישות תפקודית וזמינות מרבית של המחלקה לשירותים חברתיים לצרכי האוכלוסייה. ככל שהמעבר משיגרה לחרום יהיה רציף יותר, כך תגדל היעילות והמועילות של עבודת המחלקה. עבודת המחלקה במצבי משבר וחרום תהווה המשך רציף לעבודתה בזמן שיגרה.

ז. שירותי המחלקה לשירותים חברתיים בשעת חרום יינתנו לאוכלוסיית "המעגל השני", גם כאשר אוכלוסיה זו תשהה מחוץ לגבולות הרשות המקומית, באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים של הרשות הקולטת, ללא התחשבות ב"מגבלה הטריטוריאלית" (הקיימת בשגרה). הטיפול באוכלוסיה הנקלטת ייעשה בתיאום ובשיתוף פעולה עם המחלקה לשירותים חברתיים ברשות האם, על מנת להבטיח רציפות טיפולית.

ח. בעת חרום תתמקד המחלקה בתפקידי החרום ובהרחבת "סל השירותים" עפ"י המתחייב ממאפייני החרום שנוספו למציאות המקומית. במקביל תשאף המחלקה לשמר את מסגרת מתן השירות השוטף במסגרת המגבלות המתחייבות מהמצב.

ט. בהתרחש מצב משבר וחרום, יפעל העובד הקהילתי, למתן מענה עבור צורכי הקהילות בכלל והנפגעים בפרט, על בסיס התשתית, ההכנות והתכנון שהוכנו מראש. העובד הקהילתי יהווה גורם מרכזי לגיוס הכוחות קהילתיים לתהליך שיקום הקהילה. כמפורט בנספח ה' להוראה זו.



## 6. עיקרי הפעילויות הנדרשות מהמחלקה לשירותים חברתיים

א. **מתן מענה סוציאלי:** המחלקה לשירותים חברתיים אחראית בשעת חרום, על מתן מענה סוציאלי כולל לצרכי אוכלוסיית "המעגל השני" במישורים הבאים:

- (1) לוודא קיומם של צרכים בסיסיים בתחום הפיזי קיומי.
- (2) לתת עדיפות לטיפול וסיוע לאנשים בעלי צרכים מיוחדים, בדגש על חסרי עורף משפחתי.
- (3) להנגשת שירות פסיכו-סוציאלי: רגשי-תמיכתי באמצעות שיחות אישיות/קבוצתיות, "קו חם" לתמיכה טלפונית וקבלת מידע, כולל שילוב בקו 106 העירוני, ביקורים וקשר טלפוני לצמצום תחושת הבדידות ו/או חוסר האונים, ביצוע הפגות.
- (4) להפעלת כוחות בקהילה לסיוע עצמי להתמודדות עם המשבר.

ב. **הנגשת שירותים:** עם ההכרזה על מצב חרום, ולנוכח המגבלות שמציאות החרום כופה על האוכלוסייה בכלל ועל חלק גדול מאוכלוסיית "המעגל השני" בפרט, יש לשאוף להנגיש את שירותי המחלקה לשירותים חברתיים עבור אוכלוסיית היעד בהתאמה למאפייני המצב - הרחבת הפעילות בשיטה של יישוג, פריסת שירותי המחלקה לשירותים חברתיים בהתאמה למאפיינים הגיאוגרפיים (פיזור מבני המגורים על שטח עירוני גדול וכד') ו/או הארגוניים (הערכות השכונות, רובעים וכד') של הרשות ועוד.

ג. **שעות פעילות המחלקה:** במצבי משבר וחרום אקוטי, המחלקה לשירותים חברתיים תפעל במשך עשרים וארבע שעות ביממה, כאשר בשעות העומס העיקריות תתוגברנה המשמרות כולל קיום תורנות כוננות.

ד. **פתיחת ערוץ טלפוני:** בכל מחלקה לשירותים חברתיים ייפתח קו קשר עצמאי או בשילוב קו 106 של הרשו"מ שיאויש/ייתמך ע"י עו"ס, הערוץ הטלפוני נועד למתן מענה תמיכתי מקצועי, והעברת מידע חיוני.

ה. **פינוי אוכלוסייה:**

- (1) אם ויוחלט על פינוי אוכלוסייה מהרשות - המחלקה לשירותים חברתיים,

תהיה אחראית על קביעת סדרי העדיפויות לפינוי האוכלוסייה המוגדרת כ"מעגל השני".

- (2) מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות אליהן תפונה אוכלוסייה המוגדרת כאוכלוסיית "המעגל השני" תקיימנה קשר רצוף עם מפונים אלו, תיתן מענה לצרכיהן ותתאם ככל הניתן את פעולותיה עם המחלקה לשירותים חברתיים בקהילת האם.
- (3) השתתפות בפינוי קליטה של אוכלוסייה הייחודית כנגזרת ממאפייני מצב החרום, וע"פ הנחיות הרשות המקומית, פיקוד העורף, משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומשרד הבריאות ובסיוע גורמים אלה.

#### ג. גיוס וריתוק עובדים:

- (1) עובדי המחלקה לשירותים חברתיים ברשות יגויסו וירותרקו לצורך הפעלת השירותים האמורים.
- (2) עובדי מסגרות הרווחה היומיות ברשות יותרקו לשעת חרום לטובת פעילות באחריות המחלקה לשירותים חברתיים.

- ז. ילדי עובדים: בהתאם להנחיות המשרד להגנת העורף ופיקוד העורף, ילדי עובדי המחלקה ישהו במסגרת מוגנת בסיוע מערכת החינוך המקומית.

#### ח. מתן סיוע:

- (1) מתן סיוע לעובדי המחלקה לצורך מילוי משימותיהם בשעת חרום: רשויות מקומיות בהן מצב המשבר או החרום יחייב מענה מעבר ליכולות של המחלקה לשירותים חברתיים (כגון: מספר העובדים והיקף המשאבים הנדרש), תקבלנה סיוע מקצועי עפ"י תיאום מוקדם עם המפקח המערכתי לשעת חרום ו/או חמ"ל המחוז ובאמצעותו (כגון תגבור בעו"סים, מתנדבים, אמצעים ותקציב).
- (2) סיוע למשרד בטיפול באוכלוסיית ה"מעגל הראשון" החוסה במסגרות החוץ ביתיות שבתחום הרשות המקומית בהתחשב במשאבי המחלקה לשירותים חברתיים ובהתאמה למאפייני המצב והאילוצים הנגזרים ממנו.
- (3) ככלל, הטיפול באוכלוסיית המעגל השלישי יהיה באחריות הרשות המקומית על כלל מכלוליה, תוך סיוע של כלל משרדי הממשלה ובראשם המשרד להגנת העורף. המחלקה תסייע למשרד בהגדרת נזקקותם של אוכלוסיית המעגל השלישי לצורך זכאות קבלת שירותי המשרד.

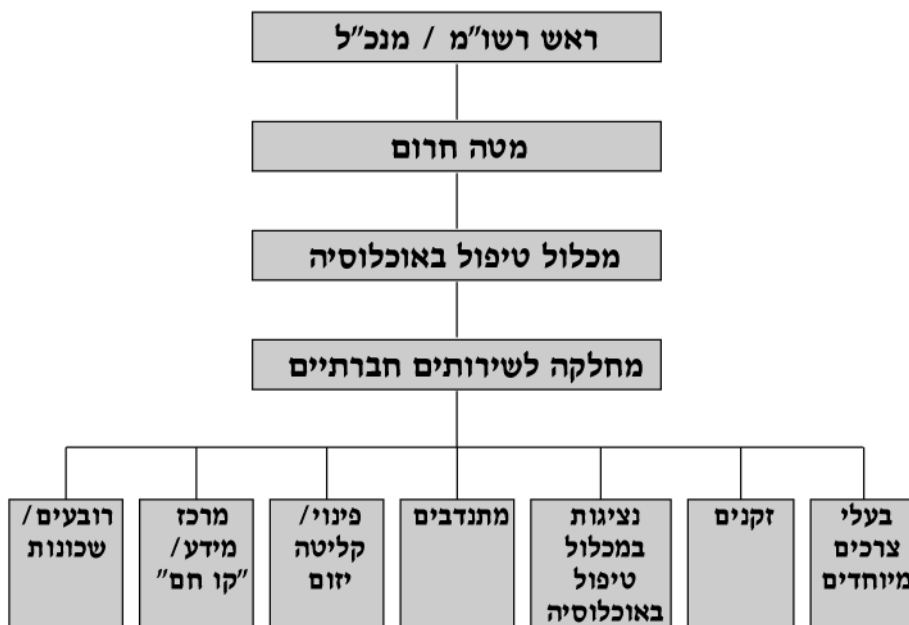
## 7. מבנה המחלקה לשירותים חברתיים והתארגנותם

-----

- א. מבנה המחלקה לשירותים חברתיים במצבי משבר וחרום יתבסס על מבנה המחלקה בזמן שיגרה, תוך התייחסות לתפיסת ההפעלה כפי שהוגדרה לעיל ולמשאבים העומדים לרשותה.
- ב. עבודת המחלקה לשירותים חברתיים תתבצע בהתאם לגודל ומבנה הרשו"מ מול "שותפי תפקיד" המוגדרים להלן:
- 1) במישור הפנימי (הרשות) - ראש הרשות, מנכ"ל, קב"ט, מפקד יקל"ר ו/או קצין התנהגות אוכלוסיה ביקל"ר, מנהיגים בקהילה, מנהל מחלקת החינוך, מנהל שפ"ח, מנהל משאבי אנוש/כוח אדם, מנהל מכלול אוכלוסיה, מנהלי רובעים, מנהלי מסגרות רווחה, מנהלי מסגרות חוץ ביתיות (רווחה), מנהל מרכז חוסן (ברשויות בהן קיים), ארגוני מתנדבים מקומיים.
- 2) במישור החיצוני - חמ"ל המחוז במשרד והמפקח המערכתי לשעת חרום ועמיתים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות סמוכות, ליצירת שיתופי פעולה וסיוע הדדי (בהתאמה להנחיות היועץ המשפטי של משרד הפנים).
- ג. מסגרות המקיימות פעילות יום בזמן שיגרה המיועדת לאוכלוסיית ה"מעגל השני" (דוגמת מרכזי יום לזקן), תפעלנה גם במצבי משבר וחרום, בכפוף להנחיות ראש הרשות ובהמלצת מנהל המחלקה לשירותים חברתיים ובתיאום עם פיקוד העורף.
- ד. במקרים בהם תתקבל החלטה ע"י הגורם המוסמך להפסיק באופן מלא או חלקי את פעילות אותם מרכזים יומיים בקהילה, תמשיך המחלקה לתת שירותים לאותה אוכלוסיה במקום שהותה, באמצעות עובדי המרכזים, אשר ירותקו ע"י המחלקה ויוכפפו למנהל המחלקה לשירותים חברתיים.

ה. להלן תרשים פריסה פונקציונאלית של המחלקה לשירותים חברתיים בזמן חרום:

תרשים פריסה פונקציונאלית של המחלקה לשירותים חברתיים בזמן חרום



8. תפקיד מנהל המחלקה לשירותים חברתיים

-----

#### כללי:

מנהל המחלקה לשירותים חברתיים הוא גורם מרכזי ביותר ברשות המקומית, בשגרה ובחרום, להבנת צורכי האוכלוסייה, להצעת דרכי התערבות ולבקרה על מוראל הקהילה ולכידותה. כל תפקיד הנוסף לתפקידו של מנהל המחלקה לשירותים חברתיים בשעת חרום הוא בנוסף לתפקידו האמור או בנפרד, ויש לעשות אבחנה בין תפקידים אלו. לפיכך, כאשר המנהל הקבוע של המחלקה משמש בעת חרום כמנהל מכלול

אוכלוסיה, יש למנות מראש בעל תפקיד אחר במקומו, מהמחלקה, לניהולה. ההחלטה על כך תתקבל בשלב ההערכות ותבוא לידי ביטוי בשיבוץ העובדים. המנהל יסתייע בעובדים לאורך כל הפעילות על-פי תוכנית העבודה, האירועים בשטח והנחיות מהגורמים המוסמכים.

### **תחומי הסמכות והאחריות של מנהל המחלקה לשירותים חברתיים**

#### **במצבי משבר וחרום:**

- א. לנהל את פעילות עובדי המחלקה לשירותים חברתיים וגורמים מסייעים (כגון: מסגרות יום, עמותות ומתנדבים), למילוי משימות ומטלות המחלקה לשירותים חברתיים.
- ב. לקיים שיגרת פעילות שוטפת של המחלקה לשירותים חברתיים ולהתאימה לדרישות הנגזרות מהמצב.
- ג. לתת מענה לצרכים המשתנים של אוכלוסיית ה"מעגל השני", תוך שימוש במיגוון רחב של אמצעים וכלים מקצועיים.
- ד. להפעיל את מערך המתנדבים כ"מכפיל כוח" לצורך מתן מענה מיטבי לאוכלוסיית היעד של המחלקה.
- ה. להפעיל פעילים קהילתיים אשר הינם בקשר שוטף עם הקהילות בעת שגרה, ולהם הכירות ומחויבות כלפי הקהילות ומהווים משענת משמעותית לקהילה בעת חרום.
- ו. להוות גורם מקצועי מתאם, מנחה ומבקר של פעילות עובדי המחלקה וגורמים מסייעים (מתנדבים וכד') לעבודת המחלקה לשירותים חברתיים.
- ז. להוות גורם מקצועי שותף לתהליכי קבלת ההחלטות במכלול הטיפול באוכלוסיה ובמטה החרום הרשותי.
- ח. לקיים באופן שוטף תהליכי קבלת החלטות - עדכון תמונת מצב רווחה וביצוע הערכת מצב רווחה, ובעקבותיה הגדרת הפעילות הנדרשת לטווח הקצר: 24 שעות הקרובות, הבינוני: מ-24 שעות ועד 72 שעות, והטווח הארוך: מעל 72 שעות.
- ט. להגדיר סדרי עדיפויות במתן המענים המקצועיים לאוכלוסיות הנזקקות ברשות.
- י. להשתתף בתכנון ובביצוע פינוי /קליטה של אוכלוסייה עם צרכים מיוחדים, עפ"י הערכת המצב ובהתאם להנחיית הגורם המוסמך.

- יא. לוודא כי ניתן מענה מייגוני ע"י הגורמים המוסמכים על פי הנחיות פיקוד העורף לילדי העובדים של המחלקה לשירותים חברתיים ושל מסגרות היום בתחומי הרווחה, ולטיפול בהם במשך שעות פעילות המחלקה .
- יב. לקיים קשר שוטף עם חמ"ל המחוז והמפקח המערכתי לחרום, להעביר דיווח יומי של תמונת מצב אוכלוסיית ה"מעגל השני", ולהציג משמעויות ודרישות סיוע שנגזרות מתמונת המצב.
- יג. עבודת מנהל המחלקה תתבצע תוך תיאום עם שאר המערכות ברשות המקומית (ראש הרשות, מנכ"ל ראשי מכלולים ויקל"ר), עם הנהלת המחוז הרלוונטי והמפקח מטעמו.

## 9. בקרה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים מפעיל בקרה שוטפת באמצעות האגף לביקורת פנימית ושותף לבקורות המשרד להגנת העורף ופקע"ר בנושא חרום.

**יוסי סילמן**  
**המנהל הכללי**

## שלב המתיחות / כוונות

=====

שלב זה הינו הפעילות הראשונית שנעשית עם קבלת הודעה על אירוע חרום מראש הרשות או מהמנכ"ל. המחלקה תתארגן לפעול במתכונת חרום באופן הבא:

### א. פתיחת חמ"ל רווחה

1. יש לוודא תקינות המערכות (חשמל, טלפונים, ציוד, מחשבים וכדומה).
  2. מנהל המחלקה לשירותים חברתיים יצור קשר עם גורמי הביטחון ברשות (מנכ"ל, קב"ט וכדומה), לקבלת מידע עדכני על האירוע ותוצאותיו, תוך דגש מיוחד על פרטי הנפגעים המעורבים באירוע והצרכים הראשוניים.
  3. מנהל המחלקה לשירותים חברתיים יכנס צוות מוביל לעדכון הערכות ראשוניים:
  - א. עדכון המצב - פירוט האיום והשלכותיו וההערכות הראשונית של הרשות המקומית והמחלקה לשירותים חברתיים.
  - ב. חלוקת תפקידים בצוות מוביל לסיוע הערכות המחלקה.
4. בדיקה ועדכון של מאגר הנתונים.

### ב. בניית תמונת מצב ראשונית וביצוע הערכת מצב הרווחה

1. איסוף מידע רלבנטי ממאגרי המידע.
2. ניתוח פניות תושבים וארגונים למוקד המידע, דיווחי עו"סים וגורמים נוספים (כגון: קב"ט, שפ"ח, עובדי מסגרות קהילתיות).

3. יצירת קשר עם קצין התנהגות אוכלוסייה ביחידת הקישור של פקע"ר ועדכון הדדי.

4. עדכון רשימת עו"סים המוכנים לפעולה מיידית.

5. עדכון רשימת חברי צח"י וצח"ש.

6. עדכון רשימת מתנדבים וארגוני מגזר שלישי המוכנים לפעולה מיידית.

**ג. עדכון כל העובדים הסוציאליים ורענון נהלים (פק"ל/תיק חרום)**

**ד. עדכון מנהלי מסגרות הרווחה היומיות בתמונת המצב ואישור תוכנית ההערכות.**

**ה. כוח-אדם**

מיפוי פערי כח אדם מול דרישות המצב והגדרות האיוש עפ"י תיק חרום:

1. בחינת מצבת העובדים בפועל, בחינת צרכי כוח אדם עפ"י הגדרות פק"ל/תיק חרום.

2. גיבוש דרישות לתגבור כוח אדם על מנת לצמצם פערים קיימים: שיבוץ עובדים עפ"י דרישות המצב (משמרות, צמצום פערים ראשוני וכד').

3. הגדרת סדרי עדיפויות לפעולה על בסיס הערכת המצב.

4. הגדרת תוכנית פעולה ל- 24 שעות הראשונות.

**ו. חבירה לקו המידע החם במוקד העירוני/מרכז המידע לסיוע טלפוני**

1. חבירה למוקד עירוני/פתיחת קו מידע חם למתן מענה למצוקות האוכלוסייה.



2. תיעוד פניות תושבים, ניתוח ועיבוד המידע לצורך בניית תמונת מצב.

ז. **איוש חמ"ל עירוני / מכלול אוכלוסייה בנציג המחלקה לשירותים חברתיים.**

ח. **מפקח מערכתי**

יחבור למנהל המחלקה יעודכן במצב, יאשר תוכניות ויבחן יכולת לסיוע.

ט. **יצירת קשר עם:**

1. מסגרות הרווחה החוץ ביתיות שבתוך הרשות, סיוע עפ"י יכולת והקצאת מתנדבים לפי הצורך.

2. יצירת קשר ותיאום פעילות מול עמותות מגזר שלישי.

3. איתור גורמי תמיכה וסיוע נוספים כגון: שכנים וחברים העשויים לסייע למשפחה שנפגעה, כולל התייחסות לקשיי שפה או רקע תרבותי (בקרב עולים חדשים או תושבי חוץ).

י. **גיוס מתנדבים ופירוט תפקידם**

1. גיוס מתנדבים, ביטוח מתנדבים ושיבוץ ע"פ צרכים.

2. סיוע במיפוי צרכים לאור המצב.

3. רענון תפקידים.

יא. **הערכות למקרה של פינוי יזום של אנשים עם מוגבלות וחסרי עורף משפחתי**

1. עדכון רשימת אוכלוסיית היעד.

2. בדיקת יעדי פינוי - התאמתם, פוטנציאל קליטה בהם.

3. תיאום פנים-רשותי, המשרד להגנת העורף ופיקוד העורף (לוגיסטיקה וכד').

## שלב המעבר משגרה לחרום

=====

- א. שלב זה נמשך כ-24 שעות - באירוע חרום שאינו רעידת אדמה.
- ב. באירוע חרום שהינו רעידת אדמה שלב זה נמשך 72 שעות-לאחר רעידת האדמה.
- ג. לאחר 24/72 שעות מתחיל שלב שיגרת החרום עד המועד בו יתממש האיום (פגיעה בשטח הרשות המקומית כתוצאה מאירוע מלחמתי או התרחשות האסון/אירוע החרום בשטח הרשות המקומית).
- ד. **שלב המעבר משגרה לחרום, יכול להתרחש ללא קיומו של השלב הקודם: שלב המתיחות כוננות.** (מעבר חד משיגרה ללא שלב כוננות - דוגמת מלחמת פתע, אסון טבע או אסון המוני). **אם לא קדם לשלב זה שלב מתיחות/כוננות - יש לבצע בנוסף על הפעילויות המוזכרות בשלב המתיחות לעיל גם את הפעולות הבאות:**
1. הפעלת צווי ריתוק לכל העובדים שבשיבוץ ועובדי מסגרות הרווחה הקהילתיות (כולל עיגון הנושא בחוזים שבין הרשות לעמותות המעסיקות עובדי מסגרות רווחה קהילתיות).
  2. הפעלת חמ"ל רווחה במתכונת חרום ועל פי תיק החרום וקביעת תורנויות לאיוש החמ"ל.
  3. עדכון התוכנית שהוכנה בזמן המתיחות/בניית תוכנית עבודה ל-24 שעות ראשונות.
  4. כניסה לפעילות חרום ויישום תוכנית העבודה.
  5. פעילויות שיש לבצע עת הוחלט לבצע פינוי:
    - א) השתתפות בביצוע פינוי יזום לפי הנחיית הגורם המוסמך;
    - ב) התרעה על מועד הפינוי לעובדים ולאוכלוסיית היעד.
    - ג) בחינת תוכנית המגירה לפינוי והתאמתה בשיתוף פקע"ר והמשרד להגנת העורף.
    - ד) הקצאת כוח אדם (עו"סים, מתנדבים, חברי צח"י וצח"ש) לסיוע בפינוי.
    - ה) סיוע בביצוע הפינוי היזום.
    - ו) תאום עם המחלקה ברשו"מ הקולטת.

- ז) בקרת ביצוע הקליטה במקום אליו הופנתה האוכלוסייה.  
ח) הצגת דרישות סיוע למכלול לוגיסטיקה והשלמת פערים.

#### ה. מפקח מערכתי לחרום:

1. ישמש כגורם תומך ומסייע למנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים בהתמודדות עם מצב החרום וטיפול באוכלוסיות הנזקקות.
2. יגיע פיזית ככל הניתן, למחלקה/מרכז ההפעלה הרשותי ויפגש עם מנהל המחלקה או מי מטעמו. במידה ולא יתאפשר לו להגיע למחלקה, יעמוד עם המחלקה לשירותים חברתיים בקשר שוטף, ככל הניתן.
3. יאסוף מידע באופן שוטף אודות הטיפול באוכלוסייה בעקבות אירועי חרום ויבצע הערכת מצב לגבי הצרכים הקיימים תוך מתן דגש על זיהוי פערים.
4. יעביר תמונת מצב יומית או דו יומית על-פי הצורך לראש האשכול/חמ"ל מרכזי ובו הגדרת המענים הנדרשים.
5. יסייע בקליטתו של עובד העתודה המחוזית במחלקה.
6. יסייע למנהל המחלקה לקבל סיוע ממחלקות אחרות וזאת בתאום עם ראש האשכול/ראש חמ"ל מחוזי.
7. יפעל בתאום עם גורמי חרום ברשות ובגורמי חרום כמו פקע"ר והמשרד להגנת העורף.
8. יעריך את יכולת המנהל וצוות החרום להתמודד עם המצב ויהווה גורם תומך בהתאם לצורך וידווח על מצבים קיצוניים הדורשים התערבות מיוחדת.

- ו. **דיווח ועדכון** גורמי משרד הרווחה והשירותים החברתיים (מפקח מערכתי לחרום וחמ"ל מחוזי) על-פי מתכונת דיווח שתוגדר.

#### ז. צח"י וצח"ש:

שמירת המסגרת הקהילתית כדי להקל על הפינוי.

#### ח. מתנדבים:

1. החלפת בעלי תפקידים ברמת המחלקה ובמוסדות.
2. בקורי בית.
3. איתור צרכים הנובעים מהמצב החרום.
4. הסתייעות בבעלי מקצוע, מתנדבים, בבצוע פעולות.

## טיפול באירוע חרום

=====

### כ ל י

1. טיפול באירוע חרום, תהליך הניהול והשליטה, הינו גורם המפתח לניהול יעיל ומוצלח של האירוע.
2. תהליך הטיפול באירוע חרום הנו תהליך "מעגלי" החוזר על עצמו מידי מספר שעות.
3. מודגש כי בניית תוכנית חרום- כפי שהתבקש לעשות עד כה, יוצרת תחושת רגיעה בעיתות שיגרה ומסייעת לטיפול נכון בשעת לחץ. על-אף מרכיב אי-הוודאות בהתרחשויות, ניתן יהיה לסמוך לפחות על תוכנית חרום מוכרת ומתורגלת.

### תהליך הטיפול באירוע חרום כולל את המרכיבים הבאים:

- א. **קבלת עדכון ראשוני על פרטי האירוע** ותוצאותיו מגורמי הביטחון ברשות (מנכ"ל, קב"ט וכדומה), תוך שימת דגש מיוחד על פרטי הנפגעים המעורבים באירוע והצרכים הראשוניים.
- ב. **עדכון צוות מוביל וביצוע הערכת מצב רווחה ראשונית.** על פיה יחליט מנהל המחלקה לשירותים חברתיים באם להזעיק את ראשי הצוותים הייעודיים, להיערך לאזעקת יתר העובדים ולהיכנס ל"כוננות הפעלה" במחלקה.
- ג. **הוצאת צוות התערבות לזירת האירוע.**
- ד. **חבירת צוות ההתערבות לצוות הרשות.**
- ה. **ביצוע הערכת מצב רווחה ובניית תמונת מצב שוטפת:**
  1. קבלת דיווחים שוטפים מצוות ההתערבות.
  2. עדכון ראש הרשות/מנכ"ל, באופן שוטף, לגבי היקף וזהות האוכלוסיות המטופלות או הדורשות התערבות וטיפול: סיוע לוגיסטי, רפואי, חינוכי, או התערבות של גורמים ממחלקות אחרות ברשות.
  3. ניתוח מידע שמתקבל במוקד מידע/קו חם.
  4. תיעוד ב"יומן אירועים" ודיווח למנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים

בעת קבלת הודעות או ידיעות הקשורות לאירוע, מגורמים פורמאליים, מצוותי ההתערבות ומהתושבים.

ו. **עדכון עובדים** - מנהל המחלקה, או ממלא מקומו בחרום, יעדכן את ראשי הצוותים ובאמצעותם את יתר העובדים, לגבי מידע, הערכות מצב, הנחיות והחלטות שנדונו וסוכמו בחמ"ל הרשות: מידע חיוני ודחוף יועבר מיידית. מידע שאינו חיוני/דחוף - יועבר בפרקי זמן קצובים (מומלץ אחת לשעה או שעתיים בשעות קבועות).

ז. **הפעלת צוותים יעודיים** - בהתאם לגודל ומבנה הרשו"מ יש להפעיל צוותים ייעודיים על בסיס תמונה והערכת מצב הרווחה:

1. מתן מענה לאוכלוסיה נפגעת בזירת האירוע ובמעגלי הפגיעות.
2. הוצאת צוות לבתי משפחות שנפגעו .
3. הוצאת צוות בתי חולים.
4. הפעלת צוות הודעה למשפחות.
5. תגבור איוש מוקד מידע/קו חם.

ח. **ביצוע דברור ראשוני** לצוות התערבות ולצוותים הייעודיים עם שובם ממשימותיהם כולל מתנדבים בצוותים.

ט. **ישיבות צוות:** חשוב לקבוע ולקיים ישיבות צוות עם סגל המחלקה אחת ל-6 שעות או לקראת סוף היום ולפני שלב מהותי בתהליך הטיפול באירוע, כגון:

החלטה לפנות שכונה או בתים, התארגנות לקליטת מפונים, סגירת בתי-ספר.

י. **תיעוד הפעילות:** ראשי הצוותים יתעדו את הפעילות המבוצעת ע"י חברי הצוות בזירות הפעילות השונות, יעבירו דו"ח פעילות יומי ודו"ח מסכם בסיום הפעילות למזכירות המחלקה.

יא. **דווח ועדכון:** מנהל המחלקה או ממלא מקומו, ימלאו דו"ח לאירוע והפקת לקחים ראשונית ויפיצו אותו לעובדי הרווחה ולמפקח המערכתי לחרום.

יב. **חזרה לשגרת חרום.**

## שיגרת חרום

=====

### כ ל י

בשגרת חרום נמשכת הפעילות השגרתית של המחלקה תוך מתן מענה לגידול בהיקף האוכלוסייה הזקוקה לסיוע ותמיכה, ולעומס המשימות המתחייב מנסיבות החרום.

### פעילויות המחלקה בשיגרת חרום

1. בשלב זה תיערך בנייה שוטפת של תמונת מצב רווחה עדכנית וביצוע הערכת מצב רווחה יומית לפי שערן פעילות מוסכם:
  - א. עדכון היקף וצרכים של אוכלוסיית "מעגל שני" (כולל אוכלוסיית מעגל שני שהתפתחה או נקלטה מרשויות אחרות) ששווה ברשות המקומית.
  - ב. בחינת צרכי האוכלוסייה (פיזי-קיומי, רגשי-תמיכתי, מידע).
  - ג. הערכת מצב של מסגרות רווחה קהילתיות - המשך הפעלה או סגירה/צמצום פעילות.
  - ד. עדכון יומי של פערי כוח אדם (עובדים ומתנדבים), משאבים, אמצעים-והשלמתם.
  - ה. תדרוך ועדכון מעת לעת של עובדי הרווחה והערכת מצבם.
2. בניית תוכנית עבודה יומית ומתן מענה לצרכי אוכלוסיית היעד ברשות המקומית, בהתאמה למצב החרום:
  - א. הפעלת קו מידע או איוש עמדות סיוע טלפוני במוקד הרשות.
  - ב. ביצוע ביקורי בית בהתאמה למאפייני מצב החרום.
  - ג. הפעלת רשתות תמיכה קהילתיות כולל צח"י וצח"ש.
  - ד. ליווי משפחות נפגעות.
  - ה. קשר עם מפוני רווחה שעברו לישובים אחרים.
  - ו. קשר עם נקלטים המוגדרים כאוכלוסיית המעגל השני בישוב.
  - ז. השתלבות בעבודת מכלול אוכלוסיה והרובעים.
  - ח. הוצאת אוכלוסיית מטופלי המעגל השני לימי הפגה.

3. סיוע בהפעלת מסגרות הרווחה היומיות.
4. יישום התוכניות החילופיות מול אוכלוסיות מסגרות הרווחה היומיות שנסגרו עקב המצב.
5. סיוע למסגרות המעגל הראשון לפי הצורך והיכולת.
6. סיוע בפינוי אוכלוסיות שמציאות החרום המתמשכת אינה מאפשרת שהייתם ברשות המקומית לפי הנחיית גורם מוסמך.
7. ביצוע פעילויות הפגה ורענון לעובדי הרווחה (עו"סים, עובדי מינהל וקהילה, עובדי מסגרות הרווחה היומיות ומתנדבים).
8. העברת דווח פעילות יומי של המחלקה לשירותים חברתיים לחמ"ל מחוזי ולמפקח המערכתי לחרום.
9. בנוסף לאוכלוסיות המטופלות ע"י המחלקה חשוב לשים לב לאוכלוסיות נוספות: (אוכלוסיית תל"מ- תשומת לב מיוחדת):
  - א. הנפגעים ובני משפחותיהם.
  - ב. הניצולים - אנשים שהיו בזירת האירוע בזמן ההתרחשות אך ניצלו ולא נפגעו.
  - ג. אנשים שנחשפו לאירוע - היו במקום ההתרחשות, תוך כדי האירוע או זמן קצר לאחריו.
  - ד. אנשים שהגישו סיוע ראשוני לנפגעים.
  - ה. אנשים שנפגעו בעבר מאירועים קודמים.
  - ו. אוכלוסיות בסיכון טבעי: זקנים, מוגבלים, ילדים, בעלי בעיות בריאות, בעלי בעיות נפשיות, משפחות ברוכות ילדים, נכים ועוד כפי שמוכר למחלקה לשירותים חברתיים.
  - ז. גורמים בישוב המצויים בקרבה רגשית עם הנפגעים.
  - ח. בני הרשות המתגוררים מחוץ לרשות/לישוב.

## **תפקיד העובד הסוציאלי הקהילתי בשלב התגובה והמענה למשבר או אירוע חרום**

=====

בהתרחש מצב משבר וחרום, יפעל העובד הסוציאלי הקהילתי למתן מענה "בזמן אמיתי" לצורכי הקהילות בכלל והנפגעים בפרט, על בסיס התשתית, ההכנות והתכניות שהוכנו:

- א) הפעלה של מערך הפעילים הקהילתיים לסיוע באיתור אוכלוסיות שנפגעו וזקוקות לסיוע או תמיכה (על פי מודל מעגלי היפגעות ותמיכה).
- ב) הפעלה של מערך הפעילים הקהילתיים לחבירה עם כלל חברי הקהילה (מוכרים ומצטרפים) לסיוע ותמיכה על פי הנסיבות.
- ג) סיוע באיסוף נתונים על אזורים שנפגעו ובגיבוש תמונת מצב דינמית של האוכלוסייה. (כולל שימוש ב- GIS)
- ד) סיוע לגורמי פס"ח בהפניית פעילים קהילתיים לסיוע ומתן מענה לצורכי אוכלוסיות היעד ומתקני קליטה (בתאום עם הרשות המקומית).
- ה) סיוע בקליטת גורמי התערבות מקצועיים, הכוונתם אל קהלי היעד בקהילה ויצירת התנאים האופטימאליים לתפקודם ומיצוי יכולתם, בשיתוף עם הצוותים הטיפוליים הרב מקצועיים.



# הוראות והודעות

מספר ההוראה: 20.5 (הוראה 5 לפרק 20 בתע"ס) מס' עמודים: 6

תאריך תחולה: 1.7.2014 תאריך פרסום: י"ז בסיון תשע"ד  
15 ביוני 2014

## פעולות המחלקה לשירותים חברתיים

### מעבר מחרום לשגרה ושיקום

=====

#### 1. כללי

-----

- 1.1 הוראה זו באה להבהיר את מדיניות המשרד בתחום הערכות המחלקה לשירותים חברתיים ומעבר מחרום לשגרה ושיקום, תוך הגדרת הסמכות והאחריות של המחלקה, כחלק מהרשות המקומית.
- 1.2 אירועי החרום הינם: שעת חרום המוכרזת כתוצאה ממצב לחימה עם האויב, פיגועים חבלניים עוינים ומצבי חרום הנובעים מאסון טבע או אסון תעשייתי, ו/או כל אירוע אחר אשר יוגדר כמצב חרום על ידי ממשלת ישראל או ראש הרשות.
- 1.3 הרשות המקומית אחראית על ההתגוננות האזרחית בתחומה, מתוקף חוק. על ראש הרשות מוטלת האחריות לאכוף את ההוראות ההתגוננות ולפעול לפיהן ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.
- 1.4 בידי הרשות המקומית קיים תיק האב לשעת חרום ואוגדן הנהלים

הבינתחומי, המהווים את המסגרת לפעילותה. הוראה זו באה להדגיש את חובת המחלקה לשירותים חברתיים ויש לפעול על פיה בעת מעבר מחרום לשגרה ושיקום.

## 2. הגדרות

---

מילון מונחים והגדרות מפורט מופיע בנספח להוראה 20.1.

## 3. תהליך המעבר מחרום לשגרה ושיקום (כולל 2 שלבים):

---

### 3.1 מעבר ממצב חרום לשגרה -

מכלול הפעילויות אותן יש לבצע עם סיום מצב החרום, כחלק מפעילות החזרה לשגרה.

### 3.2 שלב השיקום -

מכלול הפעילויות המיועדות להחזרת החיים למסלולם התקין.

## 4. פעילות המחלקה לשירותים חברתיים בעת מעבר ממצב חרום מצב שגרה

---

### כללי:

מצב חרום פוגע ברציפות התפקודית של הקהילה והמשפחה. שלב זה נועד להשיב את הסדר על כנו. לעיתים, נדרשת למידה של שגרה חדשה בשל אובדן, שינוי מקום מגורים וכדומה. תפקידה של המחלקה לשירותים חברתיים הוא לסייע לפרט, למשפחה ולקהילה לחזור לרציפות התפקודית מהר ככל הניתן.

### הפעילויות הנדרשות במעבר ממצב חרום חזרה לשגרה:

א. ההפקת לקחים והסקת מסקנות מפעילויות המחלקה בזמן חרום והטמעת שלהם.

- ב. הערכה ובניית תמונת מצב של הרווחה לטווח הזמן הבינוני והארוך.
- ג. בניית תוכנית עבודה הנגזרת מהערכת המצב, לטווח מיידי ובינוני.
- ד. בניית תוכנית **למסגרות היומיות** שמהותה חזרה לתפקוד, בשיתוף מנהלי המסגרות היומיות.
- ה. רענון ועדכון הנהלים של טיפול באוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, ברשימות מסודרות.

## ו. סיוע לקהילה

- 1) עריכת סיורים וביקורי בית בדגש על מקומות שנפגעו, לאיתור קשיים וצרכים.
- 2) ליווי משפחות, המוכרות למחלקה לשירותים חברתיים, שנפגעו באירועים.
- 3) הקמת צוות משימה טיפולי רב-מקצועי המורכב מעו"סים, פסיכולוגים, אנשי חינוך, אנשי דת ואנשי רפואה, למתן מענה לצרכים וקשיים רגשיים ובריאותיים בקרב האוכלוסייה שנפגעה.
- 4) איתור גורמים מנהיגותיים בקהילה וגיבושם, על מנת לתווך בין הצרכים שלה ובין נציגי הרשות המקומית.
- 5) מתן תמיכה לאוכלוסייה שמקום מגוריה נפגע והדרכתה, במיצוי זכויותיה.
- 6) הפעלת צח"י וצח"ש.

## ז. עיבוד רגשי

- 1) גיבוש קבוצות של אוכלוסיית מעגל שני לעיבוד רגשי.
- 2) קיום מפגשי עיבוד רגשי לעובדי המחלקה לשירותים חברתיים, ולעובדי מסגרות הרווחה היומיות. ככלל יש לדאוג לפעילויות הפגתית ואווור לעובדים, למתנדבים ולפעילים, אשר פעלו בשעת חרום, בסוף כל פרק באירועי החרום ולא יותר מ-24 שעות בין אירוע לאירוע.
- ח. ביצוע מפגש הוקרה, שליחת מכתבי הערכה ופרסי הערכה והוקרה לעובדים ולמתנדבים.
- ט. חזרה למסלול עבודה שגרתית.

## 5. שלב השיקום

-----

- 5.1 שלב השיקום מתחיל מרגע סיום האירוע ועד אשר האדם, משפחה או קהילה חוזרים, ככל הניתן, למצב שקדם לאירוע או מצב החרום, למרות הפגיעה והמשבר שעברו.
- 5.2 שלב זה עשוי להיות קצר או ארוך, בהתאם לעוצמת הפגיעה וכושרם של הפרט, המשפחה והקהילה, לגייס ולהפעיל משאבי התמודדות.
- 5.3 בשלב זה האדם מתחיל לעכל את עוצמת הפגיעה והשבר ואת ההשלכות העתידיות כתוצאה מכך. טווח התגובה של האדם יכול לנוע מרצון להתמודד בנחישות עם המצב ועד לתגובה משברית: כעס, התפרצות, האשמות, הסתגרות, דיכאון ותלות באחרים.
- 5.4 מטרות הסיוע המערכתי בשלב השיקום הוא לתאם, להנחות ולפקח על הפרט, המשפחה והקהילה בגיוס משאבי התמודדות, בסיוע של החזרה הדרגתית של כושר התפקוד, האמון בעצמי והשליטה על הגורל וכן בהפניה לגורמי הסיוע הרשמיים והמקצועיים.
- 5.5 המפקח המערכתי לחרום יהיה שותף לתהליך השיקום מול המפקח הייעודי והפקת לקחים ברשות ובמחוז, הפקת תובנות לגבי תפקוד המחלקה בחרום, ביצוע הערכת מצב לגבי צרכי המחלקה בתחומי הכשרה, תרגול, תוכניות עבודה וכדומה.
- 5.6 המשך הטיפול בפרט, במשפחה ובקהילה ייעשה ע"י המחלקות השונות, ברשות המקומית, בהתאם להגדרת התפקידים.
- 5.7 לטובת שיקום הקהילות, יפעל העובד הסוציאלי הקהילתי כמפורט בנספח להוראה זו.

## 6. ב ק ר ה

-----

משרד הרווחה והשירותים החברתיים, מפעיל בקרה שוטפת באמצעות מפקחי המשרד ובאמצעות האגף לביקורת פנימית של המשרד.

יוסי סילמן  
המנהל הכללי

**תפקידי העובד הסוציאלי הקהילתי בשלב שיקום הקהילות**

=====

(א) מיפוי עדכני ויצירת תמונת מצב של כל אחת מהקהילות, בעקבות המשבר, לאיתור שינויים פיזיים, חברתיים וכלכליים בקהילה ובאזורים שנפגעו.


(ב) ייזום של צוותי שיקום בינתחומיים ובין ארגוניים והקמתם, בשיתוף פעילים קהילתיים וארגונים בקהילה, לתכנון פעולות שיקום וביצוען בהיבטים הפיזיים, החברתיים והכלכליים בכל אחת מהקהילות.



# חוזר המנהל הכללי

---

ע"ד 215  
סיון תשע"ד  
יוני 2014



אתרנו באינטרנט: [www.molsa.gov.il](http://www.molsa.gov.il)  
ממשל זמין: [www.gov.il](http://www.gov.il)