

**התמודדות עם  
מצבי לחץ ומשבר  
במסגרות לטיפול  
באנשים עם פיגור שכלי:  
ערכת הדרכה**

פיתוח וייעוץ מקצועי

**דר' דליה ניסים\* אסתי פרידריך\*\***

\* האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
\*\* נטל - נפגעי טראומה על רקע לאומי (ע"ר)

**טבת תשע"א, דצמבר 2010**

לתשומת ♥ הקוראים באתר האינטרנט -  
המסמך ערוך להדפסה דו-צדדית

בגלל אופייה של השפה העברית וכדי למנוע סרבול,  
הדברים נכתבו בלשון זכר תוך  
כוונת התייחסות שווה לנשים ולגברים.

© כל הזכויות שמורות למשרד הרווחה והשירותים החברתיים - האגף לטיפול  
באדם עם פיגור שכלי ונט"ל - נפגעי טראומה על רקע לאומי (ע"ר)

כתיבה, עיבוד, עריכה ועיצוב של העֵרְכָה -  
*שרה קרניא*

עֲרַכְתָּ הַדְרָכָה זוֹ פּוֹתַחַה עַל בְּסִיס תּוֹכְנִית שֶׁל הָאֵגֶף לְטִיפּוֹל בְּאֵדָם עִם פִּיגּוֹר שְׁכָלִי -  
לְהַתְמוּדְדוֹת עִם מִצְבֵי מִשְׁבֵּר וְלַחֲץ. תּוֹדַתְנּוּ שְׁלוּחָה לְכוֹלָם -

דֹר' דְּלִיָּה נִיסִים, בְּתַפְקִידָה לְשַׁעֲבֵר כְּמַפְקַחַת אֶרְצִית עַל תְּכִנּוֹת קִידוּם.  
מֵר אֶרִיָּה שֶׁמֶשׁ, מַפְקַח אֶרְצִי עַל הָאוֹמְנָה, הַשִּׁירוֹת לְטִיפּוֹל בְּקֵהִילָה.  
גַּב' רוֹתֵי הַרְרִי, מַפְקַחַת מַעֲוֹנוֹת מַחֲזוֹ חִיפָה וְהַצְפוֹן.  
גַּב' עֵנַת שְׁפֶרְלִינְג, מַפְקַחַת הַשִּׁירוֹת לְטִיפּוֹל בְּקֵהִילָה, מַחֲזוֹ חִיפָה וְהַצְפוֹן.  
גַּב' נַעֲמָה אֲבוֹ, בְּתַפְקִידָה כְּעוֹבֵדַת סוֹצִיאֲלִית מַעוֹן "אֲבִיב", רַמְלָה.  
מֵר אֶלּוֹן הוֹבֵר, מִנְהַל מַעוֹן "רַמַּת טַבְרִיָּה", טַבְרִיָּה.  
גַּב' יוֹכִי טוֹלְדָנוֹ-פִּינְטוֹ, עוֹבֵדַת סוֹצִיאֲלִית מַעוֹן "עֵתִידוֹת", עֵכוֹ.  
גַּב' סַבְטְלָנָה לוֹבִנְץ, עוֹבֵדַת סוֹצִיאֲלִית מַעוֹן כֶּפֶר תְּקוּוּהָ, קֶרֶת טַבְעוֹן.  
גַּב' טַל מַרְטוֹן, לְשַׁעֲבֵר כֶּרְכֶזַת חִינוּךְ וְתְכִנּוֹת קִידוּם בְּמַעוֹן "אֲשֶׁכֶר", קֶרֶת טַבְעוֹן.  
גַּב' שְׁמֵרִית נוֹר, מַעֲרָךְ "דִּיּוֹר נוֹפְרִים", קֶרֶת חַיִּים / חִיפָה.  
גַּב' מַרִינָה עוֹוָאֵד, רֶכֶזַת תְּכִנּוֹת קִידוּם מַעוֹן "בֵּיתֵנוּ", נֶצֶרֶת.  
גַּב' חֲבַצְלַת עֵמֶרְנִי, מִנְהַלַת הַתַּעֲסוֹקָה, צ'יִימְס-יִשְׂרָאֵל.  
גַּב' פֶּלְבִי קוֹמָא, רֶכֶזַת חִינוּךְ מַעוֹן "נוֹפִים", טַבְרִיָּה.

הַסְדָּנָאוֹת פּוֹתַחוּ, תּוֹאֲמוּ וְהוֹנְחוּ בְּמַקְצוּעִיּוֹת וּבְמַסִּירוֹת רַבָּה עַל יָדֵי  
הַצְּוֹת הַקֵּהִילָתִי שֶׁל נְט"ל. יְבוֹאוּ עַל הַתּוֹדָה -

דֹר' רוֹנִי בֶּרְגֵר, פְּסִיכּוֹלוֹג קְלִינִי בְּכִיר וּמַטְפֵּל זוּגִי וּמִשְׁפַּחְתִּי.  
גַּב' אֶסְתֵי פֶרִידְרִיךְ, פְּסִיכּוֹתֶרְפִיסְטִית, מְדַרְיָכָה וּמִנְחַת קְבוּצוֹת.  
גַּב' יְהוּדִית גּוֹנֵן, מַטְפֵּלַת בְּאִמְנוּיוֹת, מְדַרְיָכָה בְּכִירָה וּמִנְחַת קְבוּצוֹת.  
מֵר מֶשֶׁה הוֹרּוֹבִיץ, פְּסִיכּוֹתֶרְפִיסְט וּמַטְפֵּל זוּגִי וּמִשְׁפַּחְתִּי.  
גַּב' וִרְדָּה אוֹשְׁפִיז, פְּסִיכּוֹלוֹגִית חֲבֵרֶתִית בְּכִירָה וְיוֹעֶצַת אֶרְגוֹנִית.  
גַּב' לִימּוֹר סוֹפֵר-פֶּטְמָן, פְּסִיכּוֹלוֹגִית חִינוּכִית וּפְסִיכּוֹתֶרְפִיסְטִית אִינְטֶגְרָטִיבִית.  
מֵר אֵיתָן אֲבֵרָהִם, פְּסִיכּוֹתֶרְפִיסְט וּמִנְחָה קְבוּצוֹת.  
גַּב' רִינָה בּוֹבְרָאוֹגְלוֹ, מַטְפֵּלַת בְּאִמְנוֹת, מְדַרְיָכָה.  
גַּב' יְהוּדִית בֶּר-חַי, יוֹעֶצַת אֶרְגוֹנִית וּמִנְחָה קְבוּצוֹת.  
גַּב' דִּינָה סַנְדְּרוֹב, פְּסִיכּוֹלוֹגִית קְלִינִית מוֹמַחִית מְדַרְיָכָה.  
גַּב' יַפְעֵת יֵגֵר, פְּסִיכּוֹתֶרְפִיסְטִית וּמַטְפֵּלַת בְּאִמְנוּיוֹת.  
גַּב' וִיוִיאָן רוֹיטְלִינְגֵר, עו"ס קְלִינִי וּפְסִיכּוֹתֶרְפִיסְטִית קוֹגְנִיטִיבִית הַתְּנַהֲגוֹתִית.  
גַּב' כֶּרֶם רוֹזֶנְשְׁטַיִן, מַתְאֲמַת אֲדַמִּינִיסְטְרָטִיבִית.

תּוֹדָה לְדֹר' רוֹנִי בֶּרְגֵר, לְשַׁעֲבֵר מִנְהַל הַצְּוֹת הַקֵּהִילָתִי בְּנְט"ל, עַל תְּרוֹמָתוֹ  
הַמַּקְצוּעִית.  
תּוֹדָה לְמַחְלָקָה לְדוֹבְרוֹת וַיְחִסִי צִיבוֹר שֶׁל נְט"ל וְלִגַּב' גְּלִי דֶגֶן, עַל הַתְּרוֹמָה  
לְהַפְקַת סֶרֶט הַהַדְרָכָה.

## מקורות ששמשו, בין השאר, לכתיבת ערכת ההדרכה:

→ חומרים בנושא התמודדות עם מצבי משבר, אשר מופיעים באתר קהילת הידע פיגור שכלי<sup>1</sup> - <http://www.molsa.gov.il/Kehilot/>.

→ הצעת נט"ל לביצוע סדנאות להתמודדות עם מצבי לחץ לצוותים העובדים עם אנשים עם פיגור שכלי (הוגשה לאגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי - משרד הרווחה והשירותים החברתיים).

→ חומרי רקע מקצועיים שהוכנו במסגרת נט"ל לצורך הסדנאות.

→ חומרים מאתר נט"ל - <http://www.natal.org.il/>.

→ ראיונות אישיים -

מעון "נווה רם", רכסים: **יעל בקר** - עו"ס; **פרידה בן-סימון** - אם הבית.

מעון "אשכר", קרית טבעון: **עידו בר-און** - רכז חינוכי.

---

<sup>1</sup> עם הכניסה לקהילה (אשר מותנית בהרשמה) - יש ללחוץ על לשונית מימין - "סוגיות נבחרות" ואחר כך על "מצבי משבר".

# תוכן עניינים

עמוד

פתח דבר -

- 6 דר' חיה עמינדב, מנהלת האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
- 9 אורלי גל, מנכ"לית נט"ל - נפגעי טראומה על רקע לאומי (ע"ר)
- 10 מבוא: למי ולמה מיועדת הערכה?
- 11 מבנה הערכה והשימוש בה
- 13 הערכות ארגונית-ניהולית למצבי חירום

## חלק א': מושגים, הבטים תיאורטיים וביטוייהם בסביבה הטיפולית

- א3 1. דחק, טראומה ופוסט-טראומה
- א7 2. תגובות לאירועי המלחמות בעורף: מסקנות ולקחים
- א17 3. אירועי דחק ומצבי משבר: איתור ואבחון של תגובות נורמטיביות לעומת תגובות בעיתיות
- א23 4. בעיות התנהגות והתפרצויות אלימות של אנשים עם פיגור שכלי וכלפיהם - כתגובה למשברים וכמקור ללחץ ודחק

## חלק ב': ארגז כלים והפעלות מסייעות

- ב3 1. איך לחזק ולפתח דרכי התמודדות במצבי דחק?
- ב13 2. כלים בסיסיים וטכניקות לסיוע במצבים של לחץ ומשבר
- ב21 3. הפעלות למרחב מוגן ולמקלט
- ב35 4. עיבוד חוויות רגשיות קשות

## חלק ג': נספחים

- ג3 1. מערכי הדרכה
- ג13 2. דפי מידע לבני המשפחה
- ג15 3. כלי עזר
- ג31 4. מקורות מומלצים לצפייה ולקריאה
- ג35 5. תקציר מחקר - דר' רוני ברגר ופרופסור מרק גלקופף

# פתח דבר

מדינת ישראל מתמודדת מאז ראשית דרכה עם מלחמות ואירועי חירום המאיימים על חיי האזרחים ומשבשים את שיגרת החיים. גם האנשים עם פיגור שכלי החיים בביתם עם בני משפחתם, בדירות, בהוסטלים ובמעונות, חשופים לאותם אירועי חיים קשים ונאלצים לחוות לחץ, משברים ופחד - שלהם ושל הסובבים אותם.

מלחמת לבנון השנייה היתה זרז לתחילת פעילות מואצת של האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי בכל הקשור להתמודדות רגשית ונפשית ולפיתוח חוסן אישי של האנשים עם פיגור שכלי ושל המטפלים בהם, יחד עם פעילות להעצמת המערכת.

פעילות האגף כללה עבודה עם שותפים רבים ובמישורים שונים: פיתוח קהילת ידע לחירום בשיתוף כל האגפים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים; פיתוח חומרי הפעלה מותאמים לאוכלוסייה בשיתוף אנשי צוות ממסגרות האגף; שיתוף פעולה עם ארגון BBII (מאוניברסיטת סירקוז, ארה"ב) לצורך ביצוע בדיקת מצב קיים והצעת תכנית הערכות לשעת חירום; פיתוח וביצוע של סדנאות מותאמות משותפות עם נט"ל; הפקת סרט הדרכה עם שחקני התיאטרון האחר של אקי"ם, ועוד...

כל החומרים והכלים שהופקו עד כה, הופצו בכתובים, הוצגו בכנסים בארץ ובעולם, פורסמו בקהילת הידע של האגף והוטמעו גם בדרכים נוספות כולל ימי עיון, סדנאות הכשרה וימי הפעלה בשטח. כעת אנו מציעים את ערכת ההדרכה המצורפת - כשלב מסכם של התהליך. אני משוכנעת כי החומרים הרבים, כמו גם הפעולות השונות שנוקט המשרד כולו והאגף בתוכו, מסייעות להגברת החוסן של הצוותים במסגרות הטיפול השונות ושל האנשים המטופלים על ידינו.

לפיכך, הרשו לי להודות לכל הצוותים אשר עסקו בפיתוח הכלים, למנחים אשר הפעילו את הסדנאות, ובעיקר לגב' אסתי פרידריך, לדר' רוני ברגר ולצוות המקצועי של נט"ל וכן לדר' דליה ניסים מהאגף. על ניווט הפעילויות והובלתם אל חוף מבטחים.

אנו מזמינים אתכם - הקוראים והמשתמשים בעֶרְפָה - לשתף אותנו בהתנסויות ובניסיון שלכם בהתמודדות עם מצבי לחץ, משבר וחירום באמצעות פניה לדר' דליה ניסים - מפקחת ארצית - ניהול ידע, תורה והדרכה באגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי באמצעות דוא"ל - [DaliaN@molsa.gov.il](mailto:DaliaN@molsa.gov.il) וכן באמצעות קהילת הידע פיגור שכלי באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים בכתובת הבאה (מותנה ברישום לקהילה):

<http://www.molsa.gov.il/Kehilot>

## דר' חיה עמינדב

מנהלת האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי  
משרד הרווחה והשירותים החברתיים

## קוראות וקוראים יקרים -

נט"ל הוקמה מתוך רצון להוות בית טיפולי רב-מקצועי לנפגעי טראומה, לשמש מסגרת להדרכה ולהתערבות מניעתית לאנשי מקצוע ולאוכלוסיות בסיכון, להעלות למודעות הציבורית את תופעת הטרומה מטרור ומלחמה, וכל זאת במטרה לחזק את החוסן והמשאבים העומדים לרשותם בהתמודדות יומיומית ובמניעת טראומה ושחיקה עתידיים.

בחיפוש אחר הדרך המיטבית לביצוע מטרותנו וביזמת הזמנה וליווי צמוד של האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי בנינו בנט"ל, מערך ארצי של סדנאות, במטרה לתת לצוותים העובדים במסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי ולמשפחות של אנשים בעלי פיגור שכלי, מענה מותאם להתמודדות עם מצבי חירום בדגש על העברת ידע, מידע ורכישה של מיומנויות וכלים פרקטיים בזמן חירום ובלחצים יומיומיים. כהשלמה לסדנאות שנערכו במסגרות ועל בסיס הניסיון שנצבר בנט"ל בכלל ובסדנאות אלה בפרט - הוכנה ערכת ההדרכה שלפניכם. ערכה זו משלבת בין התפיסה המקצועית שלנו לבין תחום הטיפול באנשים עם פיגור שכלי ומשפחותיהם ומאפשרת למידה ורענון לעובדים בשדה.

אני רוצה להודות לכל השותפים לעשייה המורכבת לעמיתות באגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי במשרד הרווחה והשירותים החברתיים: **דר' חיה עמינדב** - מנהלת האגף ו**דר' דליה ניסים** - מפקחת ארצית - ניהול ידע, תורה והדרכה - על הפתיחות, היצירתיות והתקשורת המכבדת והמשתפת.

חן חן לכל המנהלים והעובדים העושים עבודת קודש במסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי: מכל סדנה עמכם למדנו והשכלנו.

תודה לכל מנחי הצוות הקהילתי, לצוות דוברות ויחסי ציבור ולכל עובדי נט"ל ומתנדביה - המייצגים את מיטב ערכינו - התמקדות באדם ובצרכיו, חדשנות, יוזמה, גמישות, עבודה עם שותפים, מרחב והכלה לגיוון ולשונות.

## אורלי גל

מנכ"לית

נט"ל - נפגעי טראומה על רקע לאומי

## למי ולמה מיועדת הערכה?

כולנו חווים תחושות של לחץ ומתח המלווים אותנו בחיי היום יום ונובעים, על פי רוב, מבעיות כגון - עומס בעבודה, מחלת בן משפחה, קשיים כלכליים. בנוסף, כתושבי מדינת ישראל אנו נתונים באורח קבע לאיומים ביטחוניים. במיוחד בעשור האחרון מתנהלים חיינו, בצל פעולות טרור ובתוך מצבי מלחמה המתרחשת בעורף.

לחץ מוגדר כמצב בו קיים פער בין משאבי הפרט לדרישות ממנו. כל מצב בו אנו חשים שאין לנו מספיק משאבים כדי להתמודד בצורה יעילה עם הדרישות הניצבות בפנינו, עלול להתפתח ולהפוך למצב לחץ.

אין אלה בהכרח אירועים טראומטיים ומצבי חירום המזמנים שיבוש חמור ולא צפוי של אורח החיים. גם מצבי שגרה רגילים ומקובלים, הכרוכים בשינוי ומעבר מכל סוג שהוא, מחייבים הסתגלות רגשית ונפשית ועלולים להיות מקור של לחץ ומתח. מצב לחץ מתמשך, ללא תגבור משאבים נחוצים, או בהעדר סיוע רלוונטי, עלול ליצור מתח גובר והולך. מתח מתמשך ללא הקלה והפוגה, עלול להיִדָרֵדֵר לכדי משבר, על כל השלכותיו הנפשיות, הגופניות והתפקודיות.

עומס וקשיים מוכרים הנלווים לטיפול השוטף באדם עם פיגור שכלי - בין אם נעשה על ידי בני משפחה ובין אם במסגרת תפקיד בעבודה - גורמים, לעיתים קרובות, ללחץ ומתח אצל המטפלים. לא אחת, השפעתם מוקרנת באופן מיידי על המטופלים. תופעות דחק (stress) הן חלק בלתי נפרד ממגוון מצבי חירום: תאונות, פיגוע המוני, אירוע טרור, מצב מלחמה, אסון טבע או אסון סביבתי.

אין אנו יודעים מתי נקלע (חס וחלילה!) למצב משבר או למצב חירום. היותם בלתי צפויים מחייב אותנו להעריך לקראתם ולהתכונן אליו בזמן שגרה, על מנת לתת מענה מיידי וטוב, ככל האפשר, למטופלים עם פיגור שכלי.

הצורך להתמודד בצורה מודעת, מתוכננת ומישקלת עם מצבי לחץ, משבר וחירום - חיוני לטיפול איכותי וראוי באדם עם פיגור שכלי והביא לגיבוש ערכת הדרכה זו, שמטרתה להציג באופן ממצה, שיטתי ומקצועי את התורה שפותחה בתחום.



עֲרֶכֶת ההדרכה (*manual*) שלפניך נועדה לספק ידע, מידע, הכוונה וכלים התומכים בהתמודדות נכונה ומתאימה במגוון מצבים של לחץ, משבר, אירועי חירום המתרחשים בסביבות טיפול באנשים עם פיגור שכלי.

העֲרֶכֶה מיועדת למנהלים, אנשי מקצועות הטיפול (הצוות הרב-מקצועי), רכזים, אמהות בית, מדריכים ומטפלים העובדים במסגרות טיפול לאנשים עם פיגור שכלי בתחום הדיור החוץ-ביתי ובתחומי התעסוקה ופעילות הפנאי.

חלקים מהעֲרֶכֶה (בעיקר חלק א' וחלק ב') מתאימים לבני משפחות של אנשים עם פיגור שכלי וכן למשפחות אומנה המטפלות באדם עם פיגור שכלי.

## מבנה העֲרֶכֶה והשימוש בה

העֲרֶכֶה מבוססת על מספר מעגלי התייחסות -

◀ **האדם** עם פיגור שכלי; **אנשי הצוות**<sup>2</sup>, **בני המשפחה** המטפלים בו; **הסביבה** בה פועלת המסגרת.

בעֲרֶכֶה נכללים החלקים הבאים -  
הערכות ארגונית-ניהולית -

הנחיות המפרטות כיצד יש להעֲרֵךְ מבחינת ניהול המסגרת להתמודדות עם מצבי חירום כמלחמה, אסון טבע או אסון סביבתי.

חלק א' - **מושגים, הבטים תיאורטיים ומידע** -

כאן - מוגדרים ומובחנים זה מזה המושגים המרכזיים - לחץ, דחק, משבר, טראומה, תסמונת דחק פוסט-טראומתי, מתוארים המאפיינים של סוגי התגובות (בהקשר לכל מושג) הן בקרב אנשים עם פיגור שכלי והן בקרב המטפלים - תוך התייחסות לתיאוריה ולמחקר, וכן מוצגות דרכים לאתר ולזהות תגובות נורמטיביות במצבים של דחק, משבר וטראומה, לעומת תגובות המעידות על בעייתיות, אשר מצריכה קבלת סיוע מקצועי. חלק זה נחתם באפיונים וסיבות של התנהגות מאתגרת ואלימות.

חלק ב' - **ארגז כלים והפעלות מסייעות** -

הפרק מציג רעיונות, "טיפים" ודרכים למתן מענים רלוונטיים ומותאמים לצרכי אנשים עם פיגור שכלי, כדי לחזק ולפתח אצלם כישורי התמודדות, לנהל אתם תקשורת

---

<sup>2</sup> חלקים מהעֲרֶכֶה רלוונטיים גם לבני משפחות של בני אדם עם פיגור שכלי וכן למשפחות אומנה המטפלות באדם עם פיגור שכלי.

מקשיבה, מכילה ואסרטיבית, לאפשר ביטוי רגשי וויסות רגשי ולעבד חוויות טראומתיות, כגון בעקבות מצבים של מלחמה ואירועי מוות.

חלק ג' - נספחים -

כוללים חומרי עזר, כגון: מערכי הדרכה מפורטים; דפי מידע על דרכים להתמודדות עם מצבי לחץ, משבר וחירום המיועדים לבני המשפחה וכן למשפחות אומנה המטפלים באדם עם פיגור שכלי; טפסים, רשימות תיוג, שאלונים, מודלים לעבודה וכן מקורות לקריאה ולצפייה, אשר מומלצים להרחבה ולהעשרה.

העֵרְפָה ניתנת לשימוש בשתי דרכים:

- עיון כללי - לכל מי שעושה צעדים ראשונים בעבודה במסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי וכן לרענן תקופתי של אנשי צוות ותיקים;
- עיון ממוקד של מנהל המסגרת ו/או איש צוות בכיר לצורך בחירה של תכנים להנחיית אנשי הצוות - תוך התאמה לצרכי המסגרת.

לפניך סמלים (icons) המשמשים לאפיון ולתיוג סוגי התכנים של הפריטים והטקסטים המופיעים בעֵרְפָה.



רקע תיאורטי ו/או מושגי: מסומן כדלקמן -



דוגמאות מעשיות והתנסויות מהשטח: מסומנות כדלקמן -



טכניקות, כלים ו"טיפים" לפעולה: מסומנים כדלקמן -



מקורות להרחבה והעשרה: מסומנים כדלקמן -

לקורא ולמשתמש בעֵרְפָה -

בסופו של כל פרק עומד לרשותך **עמוד לרישום אישי** בו תוכל לרשום הערות ורעיונות, המותאמים למאפיינים ולצרכים של המסגרת שלך.

# הערכות ארגונית-ניהולית למצבי חירום

פרק זה<sup>3</sup> מדגים כיצד לבנות ולתחזק באופן שוטף ובזמן שגרה תשתיות ארגוניות-ניהוליות כדי להתמודד עם מצבי חירום.

## עקרונות<sup>4</sup>

האחריות להערכות לזמן חירום ולהתנהלות במצבי חירום מוטלת על מנהל המסגרת. להערכות לזמן חירום יש שתי השלכות מעשיות -

א. הכנה מתאימה למצב חירום צריכה להיות חלק בלתי נפרד מאורח החיים המקצועי והטיפולי בשגרת העבודה - מתוכננת היטב, מבוססת על חשיבה ושיקולי דעת ומותאמת לצרכי האדם עם פיגור שכלי;

ב. הכנה לעת חירום מחייבת רענון קבוע של נהלים ודרכי ההתנהלות המבטיחים מעבר רציף ומהיר, ככל שניתן, משגרה לחירום ולהיפך.

הערכות נכונה בעת שגרה לזמן חירום מחייבת התייחסות מערכתית, התחשבות ולקיחה בחשבון של גורמים רבים, ביניהם ניתן לציין -

➔ **שוניות** (variance) - הצרכים המגוונים של אוכלוסיית האנשים עם פיגור שכלי והמאפיינים המיוחדים לכל אחד יוצרים הטרוגניות המבדילה בין אדם אחד לאדם אחר ומצריכה התייחסות מותאמת לכל פרט.

➔ **תשתית אנושית מתפקדת** - צוות העובדים במסגרת הוא הבסיס לכל פעילות בשגרה ובחירום. כדי לשמר תפקוד תקין בצוות בעיתות חירום, נדרשת התייחסות מתאימה גם למחויבות שלהם לבני משפחותיהם, לצפות מגבלות ואילווצים העלולים להתעורר אצלם בתוקף שעת החירום.

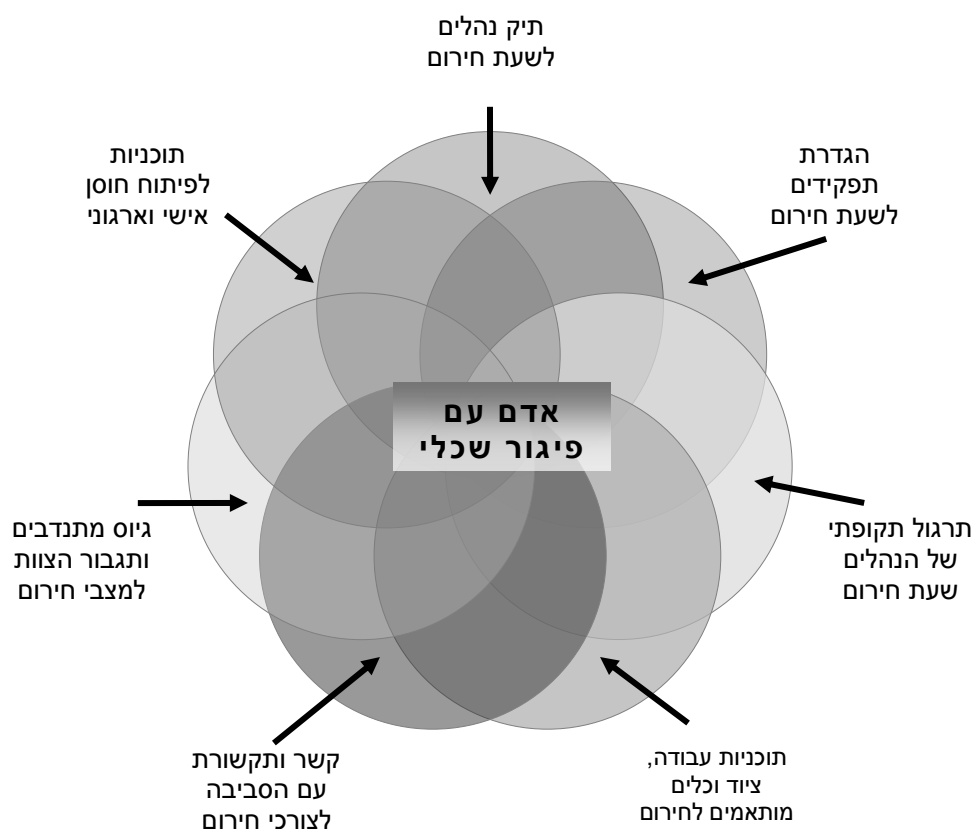
➔ **הערכות ארגונית וטכנית** - הגדרות ברורות, ידועות ומופרות של דרכי ההתנהלות ואופן ההתנהלות הנדרשים בעת חירום: כל מה שניתן יעבור למתכונת של "טייס אוטומטי" ויתנהל על פי תרגולת, שנעשית לפחות אחת לשנה.

➔ **חיבור לסביבה** - מארג קשרים עם ארגונים ואנשי מקצוע, בני משפחות ומתנדבים, אשר בעזרתם ניתן יהיה לתגבר את התשתית הצוותית הרגילה של המסגרת בכוח אדם נוסף למה שמקובל בעיתות שגרה ולספק מענים ראויים.

<sup>3</sup> מבוסס, בין השאר, על דו"ח מחקר מאת גריפל, אבי ושותיו, עינת (2008): **התארגנות בחירום עבור אנשים עם פיגור שכלי**, במימון ושיתוף של האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.  
<sup>4</sup> ראה גם - וגשל, מנחם: "גיבוש תפיסת החירום של משרד הרווחה והשירותים החברתיים", בתוך: **הדעה הרווחת - ביטאון האיגוד הישראלי לרווחה חברתית**, גיליון 46, ספטמבר 2008, עמודים 6 - 9.

## בניה ותחזוקה שוטפת של תשתיות לשעת חירום

נהלי משרד הרווחה והשירותים החברתיים ונהלי האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי הם הבסיס המחייב להכנת המסגרת לשעת חירום. תשתיות לשעת חירום כוללות שני סוגים של מרכיבים - אנושיים ופיזיים. הערכות נכונה משלבת בין שניהם. תשתיות אלה חייבות להבנות בצורה שקולה ונכונה בזמן שגרה לקראת התרחשות אפשרית של מצב חירום.



תרשים: מפת הערכות בשגרה לשעת חירום

באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים ניתן להצטרף לקהילת ידע מקצועית בנושא **חוסן חברתי ומצבי משבר**, שמטרתה לקדם שיח, למידה ושיתופי פעולה בין אנשי מקצועות הרווחה העוסקים בטיפול ומתן שירותים למגוון אוכלוסיות על רקע של משברים לאומיים ומצבי חירום. הצטרפות בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/Kehilot/>

עקרון מנחה לבניית תשתיות למצבי חירום הוא **"שניים במחיר אחד"**: חיבור יעיל בין צרכי השגרה והמענים להם לבין צרכי שעת החירום של המסגרת. ככל שנצליח ליצור סינרגיה ולחבר ביעילות בין הצרכים והמענים של השגרה והחירום, תהיה התועלת רבה יותר: חסכון באנרגיות ובמשאבים מצד אחד, מוכנות מיידית ומעבר מהיר משגרה לחירום ולהיפך.

הפעולות הנדרשות להכנת התשתיות לשעת חירום<sup>5</sup> כוללות - **הערכת מצב ותכנון**: איסוף מידע ומיפוי תשתיות קיימות למצב חירום<sup>6</sup>, זיהוי של פערים וחסרים, בחינת קשרים אפשריים בין תשתיות החירום לתשתיות השגרה, הכנת תיק חירום של המסגרת הכולל תרחישים שונים של מצבי חירום ונהלי תגובה, רשימות קשר לסוגיהן ורשומות רלוונטיות נוספות, כגון: הגדרות ואיוש של תפקידים לשעת חירום, מערך בקרה על כשירות ותקינות המרחבים והציוד, מערכים להכשרה ותרגול של הצוות ושל הדיירים / הלקוחות, מערך הגיבוי התפעולי לשעת חירום.

#### לדוגמה:



מרחב מוגן יכול לתפקד כמרחב דו-תכליתי: בזמן שגרה כחדר עבודה או אזור לפעילות חברתית, בזמן חירום כמחסה - ורצוי אפילו לשהות ממושכת. שאלות מרכזיות שנשאל את עצמנו בהקשר זה -

- מה נדרש כדי לאפשר תפקוד דו-תכליתי של המרחב המוגן באופן המותאם לאנשים עם פיגור שכלי?
- מה הוא פרק הזמן שיידרש כדי להפוך מרחב נתון למחסה - מותאם לאנשים עם פיגור שכלי - בשעת חירום?
- באילו דרכים ניתן להבטיח רציפות של מתן השירות במסגרת בעיתות חירום? מה מקומם של המתנדבים בשעת חירום?
- מה היא יכולת התגייסות של אנשי הצוות בשעת חירום לעומת מחויבויות שלהם לבני משפחותיהם? מה קורה לצוות במצב בו יש פינוי לאזור אחר, המחייב ליווי של 24 שעות במשך תקופה ממושכת?
- כיצד לגבות מידע חיוני להפעלת המסגרת, כדי למנוע הינזקות שלו במצב חירום?

<sup>5</sup> ראה כלי עזר, פרק ג', עמוד 18 - פריט 2: רשימת תיוג להערכות לשעת חירום.  
<sup>6</sup> ראה כלי עזר, פרק ג', עמוד 19 - פריט 3: דף מיפוי של צרכים ומענים לשעת חירום.

ארגון הצוות: כל מסגרת זקוקה בכל עת לצוות המבוסס על עובדים מוגדרים בתפקידיהם (מי עושה מה, איך ומתי?), מתורגלים ומיומנים בתיאום שוטף ביניהם ובפתרון בעיות. צוות מאורגן ומגובש יכול לקלוט ולהכיל תפקידים כמו נאמני חירום ומשימות ייחודיות ונחוצות לשעת חירום. הכשרה, הדרכה ותרגול סדירים של תפקידים ומיומנויות לשעת חירום יכולים לשפר ולחזק את עבודת הצוות גם לעיתות שגרה.

### לדוגמה:



אם בית ו/או איש תחזוקה במסגרת דיור חוץ-ביתי יכולים לשמש כנאמני חירום כלליים, שתפקידם כולל, בין השאר, בקרה שוטפת על תקינות ומוכנות של מרחבים וציוד לחירום.

עובדת סוציאלית ו/או מדריך ראשי של מעון-פנימייה יכולים לשמש כאחראים על ניהול תיק החירום של המסגרת, כולל נהלים ורשומות לשעת חירום ועדכון נתונים תקופתי.

שאלות מרכזיות שנשאל את עצמנו בהקשר זה -

- אלו תפקידים יחודיים נדרשים לקראת שעת חירום ובמהלכה? מה כולל כל תפקיד?
- מי, מבין אנשי הצוות, יכול למלא כל תפקיד?
- מה נחוץ כדי להכשיר, להדריך ולתרגל תפקידים ומשימות הקשורים לשעת חירום?
- אלו תוכניות הכשרה, הדרכה ותרגול מותאמות לצרכי המסגרת עומדות לרשותנו? כיצד נבנה וניישם תוכניות אלה? (כולל הגדרה של מטרות ויעדים, תכנים ונושאים, מנחים, תדירות ועיתוי, בקרת למידה).

**הסביבה כמקור לסיוע:** כל מסגרת היא חלק מסביבתה ומקיימת מערך קשרים עם גופים רבים - ממשלתיים, ציבוריים, התנדבותיים ועסקיים. רובם נחוצים וחיוניים בשעת חירום כמו גם בעת שגרה, כגון:

- הרשות המקומית - מוקד פניות הציבור, קצין הביטחון, מטה החירום, המחלקה לשירותים חברתיים, יחידת ההתנדבות;
- שירותי חירום והצלה - משטרה, כבאות, מגן דוד אדום;
- עמותות וארגוני מתנדבים;
- ספקים של שירותים וסחורות למסגרת.

יחד עם הגורמים הרשמיים יש גורמים נוספים בסביבה, היכולים לסייע בשעת חירום, כגון: שכנים המתגוררים בסמוך למסגרת, בני משפחות ולפי מצבם - אף אנשים עם פיגור שכלי בעצמם. רשת מקומית של מתנדבים, הנבנית ומופעלת על ידי המסגרת מבטיחה מקור תמיכה, עזרה וסיוע חיוניים לשעת חירום. ניתן להביא כוחות ומשאבים אלו למיצוי נכון ומעורבות מועילה בעת חירום בעזרת תשתית ארגונית ותחזוקה מתאימה תוך הגדרה ותיאום של ציפיות לשעת חירום.



### לדוגמה:

ספק של שירותי הסעדה למסגרת תעסוקה יכול להפסיק את פעילותו, משום שנמצא באזור שנפגע בשעת חירום. לעומת זאת המסגרת נמצאת מחוץ לאזור הפגוע וממשיכה בפעילותה השגרתית. חשוב לבחון חלופות הערכות אפשריות למצב כזה תוך שיתוף או לפחות ידוע של הספק. עובדת סוציאלית, הנותנת הדרכה למתנדבים הפועלים באופן רגיל במסגרת, תבחן עמם נכונות ואפשרויות להתנדב גם במצבי חירום ולאור הסכמתם תכשיר אותם לתפקידים בשעת חירום.

שאלות מרכזיות שנשאל את עצמנו בהקשר זה -

- מי הם הגורמים בסביבה החיוניים לנו במצבי חירום?
- במצבי חירום: אלו ציפיות יש לנו כלפי כל גורם?
- עם מי יש לנו קשרים שוטפים ועם מי כדאי לפתח בהקשר לשעת חירום?
- כיצד נתאם ציפיות לגבי מצבי חירום עם כל גורם רלוונטי בסביבה?
- מי מבין אנשי הצוות יהיה אחראי על תיאום הציפיות עם כל גורם (לקראת שעת חירום) ומימוש הציפיות (בזמן חירום)?
- כיצד נשתמש בתקשורת השגרתית עם הגורמים בסביבה כחלק מתחזוקה השוטפת של מארג קשרים לקבלת סיוע במצב חירום?
- כיצד נקיים את התקשורת עם כל גורם בזמן חירום (מי אנשי הקשר? באילו ערוצים/טכנולוגיות?)

## צוות לשעת חירום - בשיתוף הסביבה

מנהל המסגרת צריך "לחשוב חירום" ולהעריך בהתאם יחד עם צוותו, בשיתוף פעולה עם הסביבה וככל שניתן, בשילוב בני משפחות של האנשים עם פיגור שכלי. זאת באמצעות צוות לשעת חירום.

רצוי שצוות זה יכלול, בנוסף למנהל ולנאמני החירום מבין העובדים, גם נציגות של בני משפחות ומתנדבים מתוך הקהילה. מטרתו המרכזית של הצוות לשעת חירום הן -

➔ לשפר את הערכות המסגרת להתמודדות עם מצבי חירום;

➔ להגביר את תחושת החוסן במסגרת - אנחנו לא לבד!

צוות לשעת חירום צריך להשיג מספר יעדים בנקודות זמן שונות -

- בזמן שגרה: לחזק קשרים ולשתף את הסביבה - הפנימית והחיצונית של המסגרת בהערכות לקראת מצבי חירום ובהכנות לקראתם;
- בשעת חירום: לשמש גורם מתערב ראשוני בקורות אירוע או מצב של חירום ובטיפול בהשלכותיו וכן ◀ לסייע במצבי חירום תוך דגש על תחומים שהרשות המקומית וגורמי החירום מתקשים לתת להם מענה - כגון: הרגעה, תמיכה נפשית, שמירה על המורל, ליווי אישי וסיוע טכני באופן פרטני.
- בסיום מצב החירום: לעזור בשלב השיקום שאחרי אירוע (או מצב) החירום.

על מנת לממש את יעדיו של הצוות לשעת חירום, יש לקיים תוכנית הדרכה לחברים בו, המשלבת אנשי צוות ומתנדבים. מומלץ לבצע את ההדרכה באמצעות הרצאות תיאורטיות, דיונים וניתוחי אירוע, וסימולציות (תרגול "יבש" ותרגול מעשי הכולל ביצוע והתנסות הלכה למעשה - ככל שניתן).





לפניך הצעה של תוכנית הדרכה בנושא הערכות לחירום:

## ♥ לתשומת הלב

התוכנית ניתנת לביצוע באופן מודולרי ובהקשרים שונים: ישיבות צוות, השתלמות, סדנאות, יום עיון. ניתן להתאים את הנושאים לפי צרכי הצוות בכל מסגרת. שילוב המתנדבים הוא בהתאם לנהוג ולמקובל במסגרת.

| <u>הנושא</u>  | <u>המשתתפים</u>                   | <u>דרך ההנחיה</u>                                    | <u>יחידות זמן</u> |
|---|-----------------------------------|--|-------------------|
| מאפיינים של מצבי חירום ואסון, שלביהם והשלכותיהם על היחיד, המשפחה, הקבוצה והקהילה              | אנשי צוות ומתנדבים (מומלץ בצוותא) | הרצאות, דיון במליאה                                  | 2 - 3             |
| התנהגות יחידים וקבוצות במצבי דחק ומשבר ודרכים להתמודדות עם המצב                               | כנ"ל                              | הרצאות, ניתוח מקרה, דיון במליאה                      | 2 - 4             |
| טיפול בבני אדם עם פיגור שכלי על פי צרכיהם הייחודיים במצבי חירום                               | כנ"ל                              | הרצאות, סימולציה, דיון במליאה                        | 2 - 4             |
| עבודה בצוות לשעת חירום משותף לעובדים ולמתנדבים במסגרת   | כנ"ל                              | סיעור מוחות, משחק תפקידים / ניתוח אירוע, דיון במליאה | 3 - 4             |
| גיוס והפעלה של מתנדבים  | אנשי צוות המפעילים מתנדבים        | סיעור מוחות, משחק תפקידים, דיון במליאה               | 3 - 4             |
| זכויות וחובות המתנדב בצוות לשעת חירום - בשגרה ובזמן חירום                                     | אנשי צוות ומתנדבים (בצוותא)       | הרצאה  | 1                 |
| הכרת הגורמים המעורבים בטיפול באירוע חירום ותחומי אחריותם וסמכותם                              | כנ"ל                              | הרצאות אורח - נציגי שירותי החירום                    | 3 - 4             |
| מיפוי גורמי סיוע ותמיכה (פנים וחוץ) ויצירת ממשקי עבודה  | כנ"ל                              | סיעור מוחות, משחק תפקידים / ניתוח אירוע, דיון במליאה | 3 - 4             |
| עבודת הצוות לשעת חירום ונהלי דיווח בעת חירום  | כנ"ל                              | הרצאה, דיון במליאה                                   | 2 - 3             |
| הערכת מצב בשעת חירום  | אנשי צוות                         | הרצאה, דיון במליאה                                   | 2                 |
| נהלי התגובה למצבי החירום השונים   | אנשי צוות                         | הרצאה, דיון במליאה                                   | 2                 |
| התמודדות עם מצבי דחק וזיהוי משאבי התמודדות  | אנשי צוות ומתנדבים (בצוותא)       | הרצאה, משחק תפקידים, דיון במליאה                     | 2 - 3             |
| סיוע לנפגעים <sup>8</sup> - עקרונות הטיפול והסיוע   | כנ"ל                              | הרצאה, משחק תפקידים, דיון במליאה                     | 4 - 6             |
| נהלי חבירה ושיתופי פעולה עם גורמי סיוע: מד"א, משטרה, שירותי כבאות, הרשות המקומית, פיקוד העורף | כנ"ל                              | הרצאה ודיון במליאה                                   | 2                 |
| תפעול המסגרת במצבי חירום מתמשכים  | כנ"ל                              | סיעור מוחות, ניתוח אירוע, דיון במליאה                | 2 - 3             |

<sup>7</sup> יחידות הזמן מציינות היקף מומלץ של שעות לכל נושא.

<sup>8</sup> ניתן לשקול קורס החייאה / קורס בסיסי של עזרה ראשונה למתנדבים הפועלים בשגרה במסגרת או לפחות למתנדבי הצוות לשעת חירום.

## עמוד לרישום אישי

