

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים ¹	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 1 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

נוהל זה בא להסדיר את המהלכים אותם יש לנקוט במקרה שמתנדב/ת נפטר/ת (חלילה) במהלך השירות או במקרה של מתנדב/ת אבל/ה. אחראי לעדכון הנוהל: מנכ"לית

1. כללי

במהלך השירות, העמותה עלולה להידרש לטפל במקרים קיצוניים ומצערים שהמתנדבים ו/או משפחותיהם, נאלצים להתמודד איתם. על הגורמים השונים בעמותה לדווח כנדרש ולהגיש את מייטב הסיוע שהעמותה יכולה להציע.

2. מתנדב שנפטר במהלך השירות

- ✓ עם היוודע דבר האסון בעמותה, יש לוודא שהמשפחה קבלה את הבשורה על ידי הגורמים הרשמיים הממונים להודיע למשפחה (משטרה/גורמים רפואיים/גורמי רווחה בקהילה). בשום פנים ואופן אין להודיע למשפחה ישירות על ידי צוות העמותה.
 - ✓ קיימת חשיבות רבה לאימות המידע ואיסוף מידע ראשוני רב ומהימן ככל הניתן. כל המיידע יתועד על ידי עו"ס העמותה באמצעות הטפסים (נספח א' + ב') המופיעים בנספח 1 לנוהל זה.
 - ✓ יש לעדכן גורמים פנים אירגוניים וגורמי החוץ הקשורים לעניין, תוך שמירת סודיות מלאה.
- א. מנהלת מחוז/אגף תעדכן את המנכ"לית, סמנכ"לית, עו"ס העמותה ואת הרכזות
- ב. מנכ"לית – תעדכן את מנכ"ל הרשות לשירות לאומי- אזרחי
- ג. עו"ס העמותה – תעדכן את הרפרנט הרלוונטי ברשות לשירות לאומי-אזרחי.

¹ נוהל זה מתבסס על "נוהל טיפול וליווי נפגעים ובני משפחותיהם, בקרב משרתי השירות הלאומי-אזרחי" של הרשות לשירות לאומי-אזרחי, המצ"ב (נספח 1) הכולל דוגמאות לכל הטפסים שיש למלא בקרות מקרה (חלילה וחס)

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 2 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

- ד. מנהלת מחוז/אגף – לאחר שהמשפחה קבלה את הבשורה, מנהלת המחוז/אגף תעדכן את הגורם הבכיר ביותר בגוף המפעיל, את המתנדבים במקום השירות ואת השותפות/שותפים בדירה וגורמים נוספים בתוך העמותה בהתאם לצורך. ה. עו"ס העמותה תפתח קבוצת וואטסאפ פנימית בשם ("הודעת חלל+תאריך") שמטרתה ריכוז מידע ושיתוף עם הגורמים המעורבים (עו"ס, מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלות מחוז/אגפים, רכזת רלוונטית).
- ו. עו"ס העמותה תפתח "תיק חלל" שבו יתועדו עיקרי ההשתלשלות ביומן אירועים. ✓
אירוע שהתרחש בדירת שירות במסגרת השירות –
- א. עו"ס העמותה והרכזת תקיימנה פגישה בדירה עם בנות השירות שהתגוררו בדירה ולאחר מכן גם עם המתנדבות ששירתו איתה במקום השירות, בהקדם האפשרי כדי לאפשר למתנדבות וונטילציה, תיווך האירוע מגורם אחראי ומוסמך ומתן דגשים להתנהלות וסודיות.
- ב. רכזת/עו"ס תהיינה אחראיות לאיסוף כלל החפצים האישיים מהדירה והכנת רשימת מלאי מודפסת בשני עותקים, כאשר אחד מהם יחתם על ידי המשפחה לאחר שיקבלו את החפצים ויתויק ב"תיק חלל". העותק הנוסף ישאר בידי המשפחה.
- ✓ כניסה לבית המשפחה לפני הלוויה –
- מנכ"לית העמותה תיצור קשר עם נציג המשפחה בהקדם האפשרי לאחר שהם קבלו את הבשורה על האירוע ממקור רשמי, במטרה למסור פרטים ראשוניים אודות האירוע (במידה וישנם) ולבדוק עם המשפחה או עם נציג מטעמה, אם הם זקוקים לעזרה בארגון טקס הלוויה.

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 3 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

והשבעה. חשוב לציין ולהבטיח נוכחות בלוויה.

✓ מודעות אבל –

א. לאחר שנקבעה שעת ומועד הלוויה באחריות עוזרת המנכ"לית להדפיס מודעת

אבל מטעם העמותה בפורמט הקבוע כפי שמופיע בנספח.

ב. הודעה לעתונות על השתתפות בצער, תוצא מטעם לשכת מנכ"ל הרשות

לשירות לאומי, בתיאום עם מנכ"לית העמותה ובאישור הנוסח (נוסח קבוע) על

ידי המשפחה.

✓ השתתפות בלוויה:

א. מנכ"לית, מנהלת מחוז ו/או מנהלי אגפים, רכזות, עו"ס, סמנכ"לים – יהיו בקשר

ישיר עם המשפחה, כולל השתתפות בלוויה.

ב. הזמנת זר ללוויה (במידה וברשות מעוניינים, יוזמן זר נוסף זהה בשם הרשות) על

ידי רכזת כ"א, באחריות מנהלת המחוז / אגף, לאחר שביררה עם המשפחה

שמקובל עליה וברצונה שיונחו זרים.

ג. מנהלת מחוז/אגף תבדוק עם המשפחה אם יש צורך בסיוע נוסף.

ד. מנהלת מחוז/אגף תעדכן את מקום השירות, הרכזות ובנות השירות על מועד

ומקום הלוויה והשבעה

ה. הספדים – יישאו הספדים (באישור המשפחה) -מנכ"ל רשות השירות הלאומי.

אופציונלי: נציג מקום השירות, מנכ"לית העמותה.

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 4 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

✓ ביקורי שבעה:

- א. המנכ"לית ביחד עם מנהלת מחוז/אגף, עו"ס, סמנכ"לים, רכזת וגורמים נוספים מהעמותה יגיעו לניחום אבלים, לאחר תיאום עם המשפחה.
- ב. המנכ"לית תצטרף לנציגי הרשות לשירות לאומי-אזרחי, במידה ויביעו את רצונם להגיע לניחום אבלים ובתיאום עם המשפחה.
- ג. ביקור חברים לשירות ייעשה בליווי עו"ס/רכזת לאחר שיחת הכנה.
- ד. אזכרת שבעה – אזכרה מצומצמת לקמים משבעה תתקיים ביום השביעי מיום הקבורה. תשקל נוכחות נציגים מטעם העמותה.

✓ גילוי מצבה לאחר 30 יום –

ישתתפו מטעם העמותה, מנכ"לית, מנהלת מחוז/אגף רכזת, עו"ס. יש לעדכן את הרשות וגורמים נוספים (מפעיל, גורמים פנימיים של העמותה ומתנדבים) על מועד גילוי המצבה והאזכרה. יבדק עם המשפחה האם הם מעוניינים בהספד מטעם מנכ"ל הרשות או מי מטעמו.

- עד לתום 30 יום (ובתיאום עם המשפחה) יועברו למשפחה כל החפצים האישיים של המתנדב/ת ארוזים בצורה מסודרת בארגז מכובד מלווים בטופס מלאי מודפס ב-2 עותקים, כאשר על אחד מהם המשפחה חותמת לאישור על קבלת החפצים.

✓ אזכרה של שנה –

יש לציין בלוח השנה את המועד המשוער וליצור קשר עם המשפחה כחודשיים לפני מועד אזכרת השנה ולוודא שהמשפחה רוצה שנשתתף והאם הם מעוניינים שמישהו מטעם הרשות יישא הספד.

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 5 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

פעולות נוספות: ✓

- א. עו"ס – סיוע לרכזת ולמתנדבים שהכירו את המתנדב, במידת הצורך.
- ב. עו"ס – תברר את זכויותיו של המתנדב ותהיה בקשר עם המשפחה על מנת לסייע במיציא הזכויות מול רשות השירות הלאומי, משרד הבטחון ועוד..
- ג. רכזת כ"א – תבדוק עם חברת הביטוח של העמותה את המשמעות לגבי המתנדב ומשפחתו.
- ד. מנהלת מחוז / אגף/רכזת – יקיימו תהליך של חשיבה ויוזמה לגבי הנצחת המתנדב ביחד עם משפחתו.
- ה. במידה והמשפחה זקוקה לסייע כספי, העמותה תתרום סכום של עד 7,000 ₪, כולל מארז המזון בימי השבעה, על פי הנוהל של הרשות לשירות לאומי-אזרחי.

3. מתנדב לשירות לאומי - אבל

- ✓ עדכון – לגורמים הפנימיים בארגון – מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלת מחוז / אגף, עו"ס. במידת הצורך יעודכנו גורמים ברשות לשירות לאומי.
- ✓ הגעה ללוויה ולשבעה:
 - א. רכזות תגיע ללוויה.
 - ב. מנהלת מחוז / אגף יגיעו לשבעה.

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים - מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 6 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"ל/ית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

✓ מיצוי זכויות המתנדב:

עו"ס העמותה תסייע למתנדב למצות את זכויותיו לאור הסטטוס החדש שלו ותבדוק האם מעוניין/זקוק לליווי רגשי מטעם העמותה.

✓ סיוע כספי:

במידה ויתברר שהמשפחה זקוקה לסיוע כספי, העמותה תתרום סכום של כ- 1,000 ₪.

4. מטרת הנוהל

להסדיר את אופן התנהלות הגורמים השונים בעמותה האחראים למתנדבות/ים, לצורך ליווי המשפחות והמתנדבות/ים בשעת אבלם ולסייע במידת האפשר.

5. אחראים לביצוע הנוהל (על פי עניין)

מנכ"לית

סמנכ"ל/ית

מנהלות מחוז/אגפים

רכזות

עו"ס

ע' מנכ"לית

שם הנוהל: נוהל ניחום אבלים – מתנדבים	מספר נוהל: 55/2019	עמוד 7 מתוך 38
פרק: כח אדם	חל על: מנכ"לית, סמנכ"לית, מנהלי אגפים, מנהלות מחוז, עו"ס, רכזות, ע' מנכ"לית	ערך: יהודית קרפף
תאריך תחולה: 01.08.2016	עדכון אחרון: 21.09.2022	מהדורה: 3

נספח מס. 1

הנדון : נוהל טיפול וליווי נפגעים ובני משפחותיהם, בקרב משרתי השירות

הלאומי- אזרחי

1. כללי :

- א. נוהל זה הינו נדבך מרכזי בהיותו של השירות הלאומי-אזרחי ארגון מופת, המושתת על עקרונות שהם סלע קיומנו במדינת ישראל ובהם: אהבת הארץ, זולתנות, אחדות וערבות הדדית.
 - ב. ברוח זו, עוצבו העקרונות המנחים את נוהל הטיפול בנפגעים ובבני משפחותיהם, הבנויים ממחויבות עמוקה לשלומם ולרווחתם, הבנת חשיבותו ומשמעותו של השירות הלאומי-אזרחי עבור מדינת ישראל, והוקרה עמוקה לבני ובנות השירות הלאומי בחייהם ובמותם.
 - ג. בני ובנות השירות הלאומי-אזרחי מייצגים תצרף של דתות, עדות ומנהגים. 'כבוד האדם' הוא הערך המוביל בהקשר זה, תוך מתן דגש על שוויון ואחידות, בכפיפה אחת עם סובלנות, והתאמה מרבית לכל זרם וצורך.
 - ד. הנוהל בנוי כך, שהקשר האינטנסיבי עם המשפחה השכולה ימשך כחודש ימים ולא יתם עד שנדאג למיצוי כל זכויותיה ככתוב במסמך זה. לאחר הנחת יסודות טובים ויציבים לקשר נלווה את המשפחה עד מועד אזכרת השנה - נבקר בביתם, נתקשר בחגים, נגיע לאירועי הנצחה ומועדים המיוחדים למשפחה אליהם נוזמן. לאחר מכן יעבור הקשר למפגש דו שנתי, פעם אחת במהלך שבוע ההצדעה" ופעם שנייה בנציגות באזכרה השנתית.
- (1) הנוהל מחולק למקטעים לפי ציר הזמן ונושא. הוא מתחיל בקבלת המידע הראשוני אודות נפגעת/ ומלווה את העוסקים במלאכה בזמן הכניסה למשפחה, ההלוויה, השבעה ואזכרת גילוי מצבה ועד אזכרת השנה מיום האסון.
 - (2) מצוינות בנוהל זכויות בני המשפחות, שעלינו לסייע במיצוי.

3) מצורפים טפסים ופורמטים מסייעים.

2. קבלת מידע ראשוני

- א. עם היוודע דבר האסון בעמותה, יש לוודא שהמשפחה קיבלה את הבשורה, או שהגורמים המבשרים בדרכם למשפחה (משטרה/גורמים רפואיים/גורמי רווחה בקהילה). בשום פנים ואופן אין להודיע למשפחה ישירות בשיחת טלפון וכדומה, אלא לתת לגורמים האמונים על כך לבצע מלאכתם.
- ב. לאור זאת, יש לציין בפני כל מי שהתוודע למקרה המצער, כגון החברים לשירות, אנשי צוות בגוף המפעיל או בגוף המוכר, שמשימתנו הראשונית היא "שליטה בזליגת המידע", בכדי שלא יגיע למשפחת המנוח/ה בדרך לא אחראית ולא מכובדת. האופן בו המשפחה תקבל את הבשורה יהווה לימים מרכיב עיקרי בתהליך התמודדותה.
- ג. לצורך זה יוקם ויוכשר 'צוות התערבות' בכל עמותה, שיפעל כגוף אחד בלתי נפרד בעת אירוע נפגעים. רצוי להקפיד על תלבושת ייצוגית ותגי שם מזהים. במידה ואחד מאנשי הצוות אינו זמין, יפעל מנכ"ל העמותה למנות תחתיו חליף על בסיס עתודה.
- ד. להלן פירוט המשימות בשלב זה:

נושא	פירוט	אחריות בעל תפקיד
קבלת דיווח ואיסוף מידע ראשוני	<p>א. קבלת דיווח אודות נפגע מתקבל מגורמים שונים:</p> <p>מד"א, מ"י, תקשורת, מקום השירות, בית חולים, גורמי רווחה, משפחת החלל, חברים וגורמים נוספים.</p> <p>ב. קיימת חשיבות רבה לאימות המידע ואיסוף מידע ראשוני רב ומהימן ככל הניתן: פרטי הנפגע: שם + שם משפחה + ת.ז, מצב הפגיעה ונסיבותיה, מקום הימצאות המנוח/ה וכל פרט מידע נוסף שיכול לסייע בהבנת המקרה והמשמעויות הנוספות.</p> <p>ג. משלב זה ואילך הכל יהיה מתועד (נספח א'+ב').</p>	<p>מנכ"ל העמותה ירכיב צוות כניסה ראשונית לבית, המונה 2-3 אנשים. על הרכב הצוות יוחלט מראש: עו"ס, מנהל תפעול, רכזת/סמנכ"ל. הצוות יתוודע /ילווה פיזית ע"י מנהל ההתערבות.</p> <p>גורם יחיד ובלעדי מטעם העמותה - ימונה ע"י המנכ"ל לתיעוד הנתונים (ויהיה חלק מקבוצת הווטסאפ).</p>

<p>הגורם שקיבל את המידע או שהמנכ"ל הסמיכו לטפל בכך.</p> <p>לעיתים ישתנה סדר הדברים בהלימה להתרחשות במציאות.</p> <p>באחריות מנהל ההתערבות.</p>	<p>א. גם כאשר המידע אינו וודאי נבוצע עדכון סלפוני למעגל ראשון בשרשרת הדיווחים (מנכ"ל הרשות ולמנכ"ל העמותה, עו"ס עמותה ורכזת), תוך מתן דגש על שמירת סודיות מלאה.</p> <p>ב. אם המשפחה קיבלה את הבשורה, או מיד לאחר העברתה, יש לעדכן את הגורם הבכיר ביותר בגוף המפעיל - מקום השירות.</p> <p>ג. על מנהל ההתערבות ליצור קשרי אמון הדדיים, למען עדכון שוטף ובר-השפעה, עם הגורמים הבאים: המבשר, גורמים בראשות עירונית, גורמים אחראים בקהילה ושותפים רלוונטיים נוספים.</p> <p>ד. פתיחת קבוצת וואטסאפ פנימית בשם – "הודעת חלל +תאריך" (שם הקבוצה לא יכיל את שם המנוח/ה) שמטרתה ריכוז מידע ושיתוף עם הגורמים המעורבים.</p>	<p>דיווח למעגל</p> <p>דיווח ראשון</p>
<p>באחריות מנכ"ל הרשות לבחון את המידע שברשותו ולסווג את האירוע.</p>	<p>א. יש לבצע סיווג ראשוני לאירוע בהתאם ל: כמות הנפגעים, מורכבות נסיבות הפגיעה, היבטי זיהוי, אינדיקציות דוברות ועוד, ולהתאים לו מענה התערבותי.</p> <p>ב. ישנה חשיבות לשמירת סודיות ועבודה במעגלים קצרים וצמודים, עד שהננו בטוחים שהמשפחה קיבלה הודעה וגם אחרי.</p>	<p>סיווג האירוע</p>
	<p>מרגע זה ואילך יש לתעד את עיקרי ההשתלשלות ביומן אירועים</p>	<p>פתיחת אירוע ב"תיק חלל"</p>
<p>רכזת ו/או עו"ס</p>	<p>א. ההתנהלות הראשונית במקרה זה תהיה תוצאתית ומתואמת עם פעולות והנחיות גורמי החקירה והשיטור. אך בעוד הם עסוקים בשלהם עלינו להתרכז בחובותינו כלפי בנות השירות ומשפחת המנוח/ה.</p> <p>ב. במקרה זה הגעה פיסית למקום האירוע ושיחה עם בנות השירות. מטרות השיחה: וונטילציה, תיווך האירוע מגורם אחראי ומוסמך, דגשים להתנהלות וסודיות.</p>	<p>אירוע שהתרחש בדירת שירות במסגרת השירות.</p>

<p>רכזת/עו"ס תהיה אחראית על איסוף החפצים והכנת רשימת מלאי מודפסת. עותק מרשימה יימסר למשפחה בעת המסירה ועותק נוסף חתום על ידם ישמר.</p>	<p>ג. איסוף כלל החפצים אישיים מדירת בת/ת/ה/ה' (בנסיבות בהן מעורבת). כמו כן, יש לבקש מהמשטרה רשימת פריטים שנלקחו לצורך חקירה ולהעביר את המידע למשפחה.</p> <p>יש לאסוף גם חפצים הנראים בעינינו כשוליים, אך עבור המשפחות השכולות ערכם רב מאוד.</p> <p>החפצים יארזו בצורה מסודרת, ויונחו בתוך ארגז חדש בצבע ניטרלי ואטום.</p> <p>ד. מומלץ להסתייע ביועמ"ש משלב ראשוני - בנוגע למידת האחריות המשפטית והמשתמע מכך.</p>	
<p>מנכ"ל הרשות או מנהל צוות ההתערבות (לפי דרגת המורכבות והצורך).</p> <p>באחריות רכזת/ עו"ס לאחר תדרוך מנהל התערבות. מצ"ב טופס</p>	<p>א. ישנה חשיבות לחבור למקור המידע ולגורם המטפל ולשמירה על דיסקרטיות מרבית.</p> <ul style="list-style-type: none"> - תאונת דרכים : מדור נפגעים משטרת התנועה. - המנוחה ביצעו שירות לאומי במשטרה : רמ"ח פרט מ"י. - אובדנות/אחר : תחנת משטרה אזורית. - נפגעי פעולות איבה : ביטוח לאומי. - נסיבות רפואיות : עו"ס מחלקה בבית החולים. - מד"א וחבירה לגורמים המטפלים ברשות עירונית, החל מראש העיר. <p>ב. איסוף חפצים אישיים מדירת השירות (זהה לרשום לעיל).</p>	<p>אירוע שהתרחש מחוץ לשירות</p>
<p>הגורם האמון על התיעוד, מנהל ההתערבות.</p>	<p>בעזרת כל הנתונים שהשגנו ואלה הקיימים במערכת נבנה עץ משפחה ונפיק ממנו משמעויות (עיסוק של ההורים, מספר אחים, מספר בתי אב, קשיים והיסטוריה משפחתית, עולים חדשים, משפחות בחו"ל, מוכרים ברוחה ועוד).</p> <p>יש לבדוק האם נדרשת הודעה בחו"ל ולאסוף פרטי אנשי קשר בהתאם.</p>	<p>המשך איסוף פרטים מתמיד.</p>

	<p>קיימים מצבים שבהם ההתנהלות תתבצע בשני בתי אב או שלושה (הורים גרושים או אלמנה והורים/הורים מאמצים/ הורי אומנה מעורבים). במקרים כאלה נפעל עפ"י מדרג השארים ככתוב בחוק - האלמנה זכאית לקבל את המידע (ראשונה) ואת ההחלטות. ההורים יעודכנו ככל היותר במקביל. במקרים מורכבים נפעל לפי יועמ"ש.</p>	
--	--	--

3. כניסה לבית המשפחה:

- א. כניסה ראשונית לבית משפחה הינה אירוע מורכב הטומן בתוכו תחושת חוסר-וודאות, אימה ופחד.
- ב. עלינו לזכור כי מטרת התערבותנו בשלב כה ראשוני היא הרצון לסייע למשפחה ולא לנחמה. זו חובתנו המוסרית והערכית ועלינו להיות נכונים לה, למרות החששות הטבעיים.
- ג. יש להיות ערים למנהגי המשפחה, הרקע התרבותי, הדתי והעדתי ולנהוג כמנהג המקום. במידה ומנהגם זר לך, יש להסתייע בקרוב משפחה או ראש קהילתם.
- ד. בניית "הברית" עם המשפחה תורכב משלושה שלבים עיקריים:
 - 1) **התנהלות צוות התערבות ראשונית לאחר מסירת ההודעה** – לסיוע בארגון טקס הלוויה והשבעה.
 - 2) **כניסת מנכ"ל העמותה למסירת פרטים ראשוניים אודות האירוע - טרום הלוויה.** המידע שיימסר חייב להיות אמין ולכלול את העובדות המבוססות הידועות נכון לרגע זה באשר לנסיבות האסון. אין להסס להודות שיש פרטים שטרם ידועים לנו וכי הנושא יתברר/ייחקר והמשפחה תהיה זכאית לקבל את כל המידע. יש להקפיד למסור את העובדות בלבד, ולא השערות או מחשבות. ישנם מקרים בהם יופנו כלפי המנכ"ל תגובות קשות וקיצוניות של כעס והאשמה. עם כל הקושי הכרוך בכך, עלינו להתייחס לכך בהבנה. להיות קשובים לדברים הנאמרים, מבלי להגיב או לומר מילים מיותרות. מומלץ לתת ביטוי לרגש ולהפגין אמפטיה והכלה לאסונם. ביקור זה הוא קצר ותכליתי, הן מפאת הזמן הדוחק לפני הלוויה וכן כי קשה למשפחה לקלוט את המידע ולכן אין מקום להרחיב. ניפרד מהמשפחה בהבטחה להתראות בהלוויה ולעמוד לצדם ברגעיהם הקשים.
 - 3) **ביקורי ניחומים במהלך השבעה.**
- ה. לאחר כינון הברית וקשרי האמון, נמשיך ללוות את המשפחה כדלהלן:

נושא	פירוט	אחריות בעל תפקיד
עיתוי הכניסה לבית המשפחה ותדריך הצוות:	<p>עיתוי הכניסה לבית המשפחה יקבע בהתאם לנסיבות ובכפוף לשני עיקרים:</p> <p>א. <u>אחרי שקיבלו את הבשורה ממקור רשמי</u> (אלא אם כן היו נסיבות מיוחדות בהן גורם מטעמינו יאלץ להודיע).</p> <p>ב. <u>בסמוך להודעה ומהר ככל האפשר</u>.</p> <p>יש לבדוק מי מבני המשפחה קיבל את ההודעה (יתכן שיצטרכו סיוע בהודעות המשך בארץ ובחו"ל) ולברר אודות צרכים ראשוניים שעלו במהלך מסירת ההודעה (חוסן לילדים, הזדקקות לטיפול רפואי).</p>	אישור מנכ"ל הרשות
נוסח הודעה	<p>נוסח ההודעה יקבע ע"י מנכ"ל הרשות, בשיתוף מנהל ההתערבות ובהתאם למידע המצוי ברשותו. הנוסח נדרש להיות קצר ותכליתי, עפ"י תבנית המוגדרת מראש.</p> <p>הנוסח יכלול-</p> <p>וידוא כי פונים אל האדם הנכון במדרג השארים (הורים ולא שכנים). הצגה עצמית וייצוגית, השתתפות בצער המשפחה והסבר קצר על מטרת הגעתנו.</p> <p>נוסח מוצע: "שלום, אתם ההורים של? אנו נציגי הרשות לשירות לאומי אזרחי, משתתפים בצערכם על מותו/ה של __ בתכם/בנכם. אנחנו נתלווה אליכם בימים הקרובים ונסייע במה שביכולתנו.</p>	מנכ"ל הרשות ומנהל צוות התערבות.
הרכבת צוות לפני כניסה לבית המשפחה ותדריכו.	<p>הצוות יצויד בנוסח הודעה ברור, תיק ניהול אירוע (נספח ג') וכיכר את יכולותיו הפורמליות.</p> <p>הצוות שיוכשר מראש למשימה, יותאם לנסיבות ויורכב מבעלי התפקידים הבאים:</p> <p>מנהל התערבות</p>	מנכ"ל העמותה ירכיב צוות באישור מנכ"ל הרשות. מנהל ההתערבות יעמוד בראש המשימה.

	<p>סגן מנכ"ל/מנהל תפעול. לאומי אזרחי עו"סית ו/או רכזת.</p> <p>בתדריך המקדים יועברו כלל הדגשים והמידע אודות האירוע, הנפגע ובני משפחתו.</p> <p>הצוות לא ייפרד ויפעל בשותפות וכגוף אחד בבית משפחה.</p>	
<p>מנהל צוות התערבות.</p> <p>מנכ"ל העמותה המידע הנצבר ייכתב וישמר.</p>	<p>צוות ההתערבות יכין את המשפחה ואת הקרקע למפגש עם המנכ"ל. המפגש יתנהל באינטימיות בנוכחות המשפחה הגרעינית בלבד (כולל הילדים, אלא אם כן המשפחה לא מעוניינת) ובו ימסרו מסירת פרטים ראשוניים אודות האירוע ככל הידוע לנו.</p> <p>יש להיוועץ לגבי הפרטים ואופן הניסוח ומסירת המידע עם מנכ"ל הרשות/צוות התערבות/יועמ"ש.</p> <p>✓ במקרה אר"ן, יידרש תדרוך לנוסח אחיד לאירוע.</p>	<p>כניסת מנכ"ל למסירת מידע ראשוני</p>
	<p>✓ לעיתים בהתאם להנחיות המשטרה יתבצעו בדיקות משפטיות/ פעולות בגופת החלל (בדיקות טוקסיקולוגיות ועד נתיחה מלאה).</p> <p>✓ במקרים אלו המשפחה תנהל את כל המגעים, תקבל מידע והחלטות באופן ישיר. ללא נוכחות או התערבות של גורמים מטעם העמותה.</p> <p>✓ נתיחה : מתבצעת במכון לרפואה משפטית לאחר החתמת המשפחה על טפסי הסכמה.</p> <p>✓ תרומת איברים : במקרים בהם גורם רפואי קובע שניתן לבצע תרומת איברים, סגל ביה"ח יפנה באופן ישיר למשפחה.</p>	<p>בדיקות משפטיות/ רפואיות/ תרומת איברים</p>
<p>בקבוצת הווטסאפ הייעודית.</p> <p>תדרוך טלפוני או פיסי.</p>	<p>✓ עם סיום כל שלב קריטי בהתערבות יש לדווח למנהל ההתערבות / מנכ"ל עמותה / מנכ"ל רשות.</p> <p>✓ טרם כניסת ראש הרשות לבית המשפחה יש לציידו בכל המידע הרלוונטי, עד כה.</p>	<p>חשיבותם של דיווחים מלאים, ניהול הקשר עם המשפחות ותקשורת</p>

	<p>✓ כל אדם מטעם העמותה ו/או הרשות שייכנס מעתה לבית יהיה מתוודע במידע רלוונטי. המידע יהיה אחיד, מדויק ומהימן.</p>	<p>מיטבית בין כל הקצוות.</p>
--	---	------------------------------

4. משימת 'צוות התערבות' - רגישות, צניעות, מנהיגות ומה שביניהם.

- א. שאיפתנו להגיע לבית המשפחה ככל האפשר בתיאום עם הגורם המודיע, ולאחר היוודע הבשורה לכל בני המשפחה מדרגה ראשונה.
- ב. הצוות בראשות מנהל ההתערבות יפעל בייצוגיות מרבית, תוך הקפדה על נראות. לא יענה לשיחות טלפון אישיות בבית המשפחה ויתמסר למשימתו.
- ג. הצוות ינהג ברגישות - התבונה להבחין בצרכי המשפחה ולהוות עבורם מענה בטוח.
- צניעות** – קבלת החלטות תעשה על ידי המשפחה בלבד, בקצב שלה, תוך ליווי ואמפטיה. "דע מה למעלה ממך, עין רואה ואוזן שומעת" (משנה אבות).
- מנהיגות** – המשפחה זקוקה לגורם להישען עליו ולסמוך עליו בשעת הקשה. פעלו בנחישות ויסודיות, תוך איתור בני משפחה דומיננטיים אשר עשויים לסייע בתהליך.

אחריות	פירוט	המשימה
מנהל ההתערבות בעזרת צוותו	<p>✓ על צוות ההתערבות לדאוג ליצירת מרחב אינטימי בבית המשפחה לטובת סיוע בתיאום הלוויה ומהלכה ומילוי הטפסים השונים בצורה מלאה וקריאה (נספח ג') סיוע בתיאום הלוויה, מילוי טופס פרטים אישיים).</p> <p>✓ מעבר לכתוב מטה יש לנסות לסייע (מבלי להתחייב או להבטיח תוצאות) למשפחה בנקודות קריטיות בהן הן נתקלות במכשולים: למשל מול החברה קדישא/רווחה בעירייה ועוד. מילת הקוד: "נבדוק".</p> <p>✓ המשפחות שונות בצרכיהן, מנהיגיהן, תגובותיהן ובתמיכה המקיפה אותם ולכן יש לכבד כל בחירה או בקשה. יש להציע להם את העזרה הבאה, לפי טופס תיאום הלוויה:</p>	<p>סיוע בתיאום טקס הלוויה</p>

<p>מנהל צוות התערבות בעזרת צוותו</p>	<p>הדפסת מודעת אבל לאחר שנקבעה שעת ומועד הלוויה באחריות מנהל ההתערבות לאשר את מודעת האבל (פרטים אישיים, מועד לועזי ועברי כולל מעבר לתאריך עברי לאחר השקיעה, כתובת השבעה, פרטי הורים, נראות - מודעה לאורך ולא לרוחב). לאחר מכן המודעה תאושר גם ע"י המשפחה. המודעה תודפס בעמותה בפורמט קבוע, תודפס בבית דפוס קרוב ותיתלה על ידי קרובי משפחה במספר מקומות (מותרים ומכובדים) אותם תקבע המשפחה.</p>	
<p>לשכת מנכ"ל הרשות לאחר אישור המשפחה (באמצעות צוות התערבות).</p>	<p>הודעה בעיתונות על השתתפות בצער. המודעה תכלול את שם המנוח/ה, פרטי הלוויה (אם רלוונטי במועד הפרסום) וכתובת לקבלת מנחמים בשבעה כדלהלן: רשות השירות הלאומי אזרחי משתתפת בצערה של משפחת _____ על פטירתה בטרם עת של <u>(שם המנוחה)</u> ז"ל בעת שירותה. המשפחה תקבל מנחמים בכתובת: _____ "המקום ינחם אתכם בתוך שאר אבלי ציון וירושלים." נוסח המודעה קבוע <u>ומחייב אישור המשפחה.</u></p>	
<p>לפי חוזה התקשרות באחריות מנהל תפעול עמותה / איש לוגיסטיקה ברשות.</p>	<p>אוהל שבעה יוזמן לפי חוזה התקשרות ארצי ובמידה ואין למשפחה סידור אחר. אין להתחייב על מועד הקמה מדויק. מצורף טופס הזמנה בתיק.</p>	
<p>באחריות מנהל תפעול עמותה.</p>	<p>מארז מזון ייעודי לשבעה (שוברים/החזר הוצאות?) משלוח של מארז מוצרים יבשים לשבעה: קפה, תה, סוכר, סוכרזית, שוקולית, כלים חד פעמיים, עוגיות ועוגות, מלוחים, שתייה קלה ועוד.</p>	

<p>לפי חוזה התקשרות באחריות מנהל תפעול עמותה</p> <p>איש צוות בהחלטת מנהל צוות התערבות.</p>	<p>היסעים להלוויה המשפחה הגרעינית זכאית להסעה להלוויה אשר תמתין להם ליד הבית כחצי שעה לפחות לפני שעת היציאה. יש להזמין הסעה אחת עפ"י מספרם. בכך נאפשר להם "לצאת יחד למסע המשותף" החל מנקודת ההתחלה, באופן סמלי, מכובד וראוי. מצורף טופס. להסעה בפועל יצטרף איש צוות מטעם העמותה שילווה את המשפחה הלוך ושוב ויוודא שהכל כשורה.</p>	
<p>לפי חוזה באחריות מנהל תפעול עמותה או איש לוגיסטיקה ברשות.</p>	<p>העמדת שולחן עם בקבוקי מים קרים – הכמות תלויה במספר משתתפים פוטנציאלי (עד 300).</p>	
<p>לפי חוזה באחריות מנהל תפעול עמותה או איש לוגיסטיקה ברשות.</p>	<p>מערכת הגברה לפי רצון המשפחה. לעיתים קיימת מערכת הגברה בבתי העלמין או בעמותה עצמה.</p>	
<p>מנכ"ל עמותה מנכ"ל הרשות לשירות הלאומי.</p> <p>לשכת מנכ"ל</p>	<p>דברי פרידה בשם הרשות לשירות לאומי- אזרחי. במידה והמשפחה מעוניינת בהספד, הודע מיד למנכ"לים. אין להתחייב בשלב זה על בעל-תפקיד מסוים, רק לאחר קבלת אישור. מומלץ לברר עם הגוף המפעיל אם ירצו להספיד.</p>	
<p>רכישת שלושה זרים ממקור אחד, אשר באחריותו לשנעם לטקס ההלוויה מבעוד מועד.</p> <p>באחריות מנהל תפעול עמותה/איש לוגיסטיקה ברשות.</p>	<p>הנחת זרים תלויה ברצון המשפחה ומנהגיה, ישנן משפחות אשר מחשיבות את זה ל"מנהג גויים" ויש משפחות אשר רואות בזה סיממן כבוד. אי לכך, כמו כל דבר נשאל לרצונם, ללא שיפוטיות. זר הרשות זר העמותה זר מקום השירות - במידה וידוע לנו שנציגי הגוף המפעיל מגיעים להלוויה נציין זאת.</p>	

	<p>סיוע נוסף:</p> <p>✓ תיאום עם בית העלמין: מאחר וצוות ההתערבות הינו גורם רשמי, רצוי שמנהל ההתערבות יחבור לנציגי בית העלמין ויבקש מהרב המנהל את הטקס לערוך למשפחה שיחת הסבר קצרה ל"תיאום ציפיות" והסבר לגבי טקס ההלוויה: מיקום, הספדים, קריעה, אמירת קדיש, מסע הלוויה עד הקבר, הנחת זרים ובקשות מיוחדות.</p> <p>✓ רצוי לשתף עם מנהל הטקס פרטים כדוגמת: צפי משתתפים בהלוויה, מספר נואמים צפוי ועוד, שפה מדוברת, אישים חשובים המשתתפים, קשיים צפויים ועוד, תוך שמירה על חסיון הפרט וכבוד המת.</p> <p>✓ עזרה נוספת יכולה להיות: השאלת כסא גלגלים מיד-שרה עבור מבוגרים המתקשים בהליכה. או בקשה של בני המשפחה לטמון מכתב בקבר, לצלם את ההלוויה וכל דבר קטן כגדול שחשוב למשפחה ויכול לסייע להם בשעת יגונם.</p>	
<p>לשכת מנכ"ל העמותה. לשכת מנכ"ל הרשות. בשלב מסוים, בהחלטת מנהל צוות התערבות, עו"ס או רכזת יתמקדו בבנות השירות ופחות במשפחה.</p>	<p>יש לעדכן את מקום השירות אודות מועד ומיקום ההלוויה והשבעה. בנוסף, לעדכן את ראש הרשות העירונית. עו"ס/רכזת תעדכן ותתמוך את חברי השירות.</p>	<p>עדכון מועד ההלוויה</p>

- א. הגעת המשפחה בהסעה - אירוע ניהול ההלוויה מתחיל כאשר המשפחה מגיעה עם ההסעה לבית העלמין, בליווי איש צוות.
- ב. **תיאום שיחה עם איש דת/ רב שעורך את ההלוויה** - יש ללוות את המשפחה לתוך משרדי בית העלמין לפגישה שתואמה מראש – שם יפגשו עם רב בית העלמין להסבר אודות הטקס, כפי המופיע לעיל: מהלך ההלוויה תוך פירוט שלביה, צעידה לחלקה, הורדת הארון וכיסוי הקבר, קריעת הבגד, אמירת פרק תהילים, קדיש, דברי פרידה והנחת זרים. יש לתזמן את מועד הגעת המשפחה, כך שסיפיקו לקיים את השיחה בנחת ולהבין לקראת מה הם הולכים.
- ד. **ילדים** - תיווך המידע חשוב מאוד עבור ילדים (אחים ואחיות של המנוח/ה). במידה והוריהם מחליטים שייקחו חלק בטקס ההלוויה (וכך רצוי. תלוי גיל, בגרות ומידת רצונם) יש לוודא כי מסבירים להם בשפה ברורה ופשוטה מה הולך לקרות ואלו התנהגויות טבעיות יכולות להתרחש בהלוויה (בכי, נהי וצעקות רמות, אמירות כואבות). זאת על מנת להפחית אי-ודאות וחרדות ולאפשר להם להיפרד ולחוות את נקודת השבר יחד עם הוריהם ומשפחתם.
- הילדים והאחאים כולם, זקוקים שיראו אותם ויטייחסו אליהם. הם חלק בלתי נפרד מכל מה שקורה, אך יש נטייה להתייחס להורים בלבד בעתות משבר. מומלץ ורצוי להגדיר בעזרת המעגלים העוטפים את המשפחה (רווחה, קרובי משפחה, מחנכים, יועצים וכו') מלווה לכל ילד במהלך ההלוויה. מישהו בסביבתו הטבעית, עמו הוא מרגיש בנוח להחזין את רגשותיו, ש"יראה אותו" ויעטוף.
- ה. **דת, עדה, מנהג ואמונה** - מעמד ההלוויה שונה ממשפחה למשפחה ויקבע לפי הדת, העדה, האמונה, הנוהג והרצון של המשפחה. תפקידנו הוא לכבד ולתת מקום למגוון הרחב, ללא שיפוטיות ובהלימה עם ערכי האחידות והשוויון בהם אנו דוגלים.
- ו. **זיהוי ופרידה** - רגעים ספורים לפני תחילת טקס ההלוויה, יבקשו אנשי בית העלמין מקרוב משפחה לזהות את המת לפני הבאתו למנוחת עולמים. אנא, באם הדבר מתאפשר, הציעו לכל מי שחפץ מהמשפחה הגרעינית להיכנס לאותו חדר, גם אם מדובר בילדים שהוריהם מתירים זאת.
- הזיהוי הוא זכות גדולה עבור המשפחה להיפרד, להגיד את המילים שטרם נאמרו ולראות את יקירתן/יקירם בפעם האחרונה.
- ז. **הגורמים הנוכחים בהלוויה**: מנכ"ל הרשות, מנכ"ל העמותה, אנשי מפתח בעמותה, נציגי מקום השירות, חברים לשירות בליווי עו"ס/רכזת, צוות ההתערבות.
- ח. קשה לצפות את תגובות בני המשפחה במהלך ההלוויה. התפרצות רגשית ופורקן הם חלקים חיוניים בעיבוד האובדן ותחילת תהליך האבל.
- בזמן ההלוויה עצמה, משימתנו העיקרית היא ביצוע הלוויה מכובדת, שתפגין הוקרה והערכה מטעם השירות הלאומי כלפי משרתיו.
- מנהל צוות ההתערבות יכוון את בכירי השירות למילוי תפקידם כרשום מטה:**

המשימה	פירוט	בעל תפקיד אחראי
מערכת הגברה	יש לוודא כי המערכת תקינה, וממוקמת במקום רלוונטי למשתמשים.	יוגדר אחראי על משימה זו, שאינו חלק מצוות ההתערבות.
הספדים	לעיתים ההספדים יתקיימו ליד הקבר ולפעמים ברחבת הספדים ייעודית, בהתאם למנהגי המקום. יש לנייד את מערכת ההגברה ממקום למקום לפי צורך. יישאו הספד (באישור המשפחה): מנכ"ל העמותה - בשם העמותה. נציג מקום השירות – עימם נברר מבעוד מועד.	מנכ"ל עמותה
הנחת זרים	כאשר החזן מכריז על הנחת זרים, ראשון יניח את הזר הגורם הבכיר ביותר ואחריו בסדר יורד. 1. זר הרשות לשירות לאומי-אזרחי - יונח ע"י מנכ"ל הרשות. 2. זר העמותה - יונח ע"י מנכ"ל העמותה 3. זר מקום השירות - יונח ע"י הנציג הבכיר או חברותיה לעמותה.	מנכ"לים

השבעה:

נושא	פירוט	אחריות בעל תפקיד
ביקורי שבעה	<p>ביקור מנכ"ל העמותה – יתואם טלפונית עם המשפחה. יתלווה אליו מנהל צוות ההתערבות ו/או עו"ס, רכזת וגורמים נוספים בהתאם לצורך.</p> <p>יימסרו החומרים הבאים: "אישור שירות" מודפס על דף איכותי בתוך מעטפה גדולה לבנה - מסמך המאשר את תקופת השירות של המנוח/ה עד מועד הפטירה במהלך שירותה. המכתב ילווה בתעודת הפטירה ממשד הפנים.</p> <p>מכתב תנחומים מטעם מנכ"ל העמותה - מסמך בעל חשיבות ומשמעות מיוחדת, תוכנו מבטא הערכה על פועלו/ה ודמותו/ה של המנוח/ה.</p> <p>*במידה ויש מספר בתי אב, הביקורים והתעודות ינתנו לכל בית אב בנפרד.</p>	<p>יתואם וילווה על ידי גורם המוכר למשפחה (מצוות ההתערבות).</p> <p>באחריות מנכ"ל העמותה מצורף פורמט</p> <p>באחריות מנכ"ל העמותה מצורף פורמט</p>
	<p>ביקור ראש הרשות – יתואם טלפונית עם המשפחה. יתלווה אליו מנהל צוות ההתערבות ו/או נציג מהעמותה המוכר למשפחה.</p>	<p>יתואם וילווה על ידי גורם המוכר למשפחה.</p>
	<p>ביקור חברים לשירות בליווי עו"ס או רכזת וכן עידוד להגיע באופן חופשי.</p>	<p>שיחת הכנה ודיבוב שאחרי ע"י עו"ס/רכזת.</p>
אזכרת שבעה	<p>אזכרה מצומצמת ומשפחתית לקמים משבעה, תתקיים ביום השביעי מיום הקבורה.</p> <p>*רשות- נוכחות נציג עמותה</p>	<p>המשפחה אחראית לניהול ותיאום הטקס בבית העלמין.</p>
הוצאות שבעה	<p>מענק ראשוני של הוצאות אבלות. 7000 שקל לכל בית אב שיושב שבעה (הורים גרושים ו/או אלמנה).</p>	<p>עו"ס עמותה מול לשכת מנכ"ל הרשות.</p>

6. עד אזכרת גילוי מצבה: תום שלושים

- א. **תאריך** - אזכרת גילוי מצבה תתקיים שלושים יום בדיוק לאחר יום הקבורה העברי. (בשנים לאחר מכן האזכרה השנתית תתקיים בתאריך העברי של יום הפטירה). במידה והמשפחה מעלה קושי בקביעת המועד המדויק, ניתן להתייעץ עם רב ובלבד שנמסור לו נתונים לגבי יום ושעת הקבורה (לפני או אחרי השקיעה).
- ב. **נציגות** - באזכרה זו נחשפת המצבה שנבנתה למנוח/ה, עם שמו/ה המפורש ומלל אשר בחרה המשפחה. זו אזכרה מאוד רגישה וכואבת, מאחר והמצבה מהווה הוכחה ניצחת לאובדן הנורא. תפקידנו לתמוך את המשפחה ולשלוח נציגות מכובדת של לפחות עשרה משתתפים, החל ממנכ"ל הרשות, מנכ"ל העמותה ועד עמיתים/ות לשירות. באזכרה זו יוקרא הספד נוסף מאת מנכ"ל הרשות או מטעמו (ההספד יכול להיות לקוח ממכתב התנחומים מטעם מנכ"ל הרשות).
- 1) **מניין** - אם עולה קושי, יש לסייע למשפחה להעמיד מניין.
- 2) **מצבה** - במידה והמשפחה תהיה מעוניינת, יתווסף למצבה לוח שיש עם כיתוב המצביע על כך שהמנוח/ה נפטרה במהלך שירות לאומי-אזרחי.
- 3) משימותינו עד תום תקופת שלושים היום מפורטות להלן:

המשימה	פירוט	אחריות
ביקור מנכ"ל העמותה יחד עם עו"ס/רכזת.	בביקורים אלו ימסרו הפריטים והמסמכים (המפורטים בהמשך) שיש להעביר למשפחה: ✓ חפצים אישיים ותמונות. ✓ מסירת אישור תקופת שירות. ✓ מסירת תעודת פטירה ממשרד הפנים ✓ תיאום כיתוב ללוח המצבה "נפטרה/ה במהלך שירות לאומי-אזרחי".	מנכ"ל עמותה והצוות
תיאום כיתוב ע"ג המצבה	תיאום ציפיות - יש להסביר למשפחה במה דברים אמורים ואף להראות להם תמונה של לוח שיש מוכן. הכיתוב יהיה אחיד ושוויוני אצל כולם. יש להחתים את המשפחה (שני ההורים/אלמנה) על הנוסח הסופי.	מנכ"ל ומנהל התפעול
תעודת פטירה ממשרד הפנים	אישור המונפק במשרד הפנים ונדרש עבור המשפחה.	עו"ס עמותה/לשכת מנכ"ל הרשות מול משרד הפנים

<p>מצורף פורמט</p>	<p>אישור מטעם הרשות המצוין את תקופת השירות על מניינה עד למועד הפטירה. האישור משמש כאישור פטירה במהלך שירות ומיועד לסידורים בירוקרטיים מול הרשויות והבנקים, לדוג' לתביעת המענק והפיקדון.</p>	<p>אישור תקופת שירות</p>
<p>לשכת מנכ"ל הרשות</p>	<p>הביקור השני של מנכ"ל הרשות בבית המשפחה, יתקיים יחד עם מנכ"ל העמותה או לחוד (בהתאמה למצב) לקראת סוף השלושים. בביקור יימסרו החומרים הבאים : תעודת הוקרה וכבוד מודפסת על דף איכותי (ממסוגרת) - לא יימסר למי שנהרג בנסיבות קלון והתנהגות רעה וחמורה. מכתב תנחומים מטעם ראש הרשות - משפחות מייחסות חשיבות רבה לתוכן המכתב ולמעמד המסירה. יש להקריא את תוכן המכתב בפני המשפחה. המכתב יוגש בתוך מעטפת A4 אטומה, שאינו מקופל. *במידה ויש מספר בתי אב, התעודות ימסרו לכל בית אב בנפרד.</p>	<p>ביקור מנכ"ל הרשות</p>
<p>המסירה תבצע ע"י המנכ"ל יחד עם רכזת ו/או עו"ס שהכירו את המנוח/ה. על העמותה לרכוש ארגז אטום ומכובד להעברת הציוד למשפחה. וידוא מלאי הציוד ואיסופו ע"י הרכזת.</p>	<p>ימסרו למשפחה עד תום השלושים, בתיאום מראש (אין להפתיע את המשפחה, מאחר וזה מעמד קשה מאוד!). המעמד מייצר שלל תגובות השונות ממשפחה למשפחה, החל מבכי ונהי, דרך שאלות ענייניות ובדיקת רשימת הציוד ועד בקשה להשאיר את המארז סגור בחדר רחוק מעיניהם. בכל מקרה יש לקבל תדרוך מפורט מראש צוות התערבות למסירת חפצי החלל ולוודא שוב: ✓ <u>כל</u> החפצים האישיים ארוזים בסדר מופתי, בארגז מכובד, מותאמים לרשימת מלאי מודפסת. ✓ לציוד יצורף טופס מלאי בשני העתקים. עותק אחד חתום על ידי</p>	<p>חפצים אישיים ותמונות</p>

	<p>אחד ההורים ישמר בעמותה ועותק שני יימסר.</p> <p>✓ אין למסור חפצים טיפין טיפין, אלא בבת אחת. כל מסירה דומה לזריית מלח על פצע פתוח ומשווה לארגון דימוי בלתי-מקצועי. עם זאת, במידה ומוצאים חפצים לאחר המסירה יש לעדכן את מנהל ההתערבות ולהחליט יחד על אופן המסירה.</p> <p>✓ יש לבדוק עם החברות לדירה אם לא לקחו משהו למזכרת, או שבכוונתן למוסרו למשפחה בנפרד.</p>	
סגל עמותה	יש לעודד ביקורים של חברים לשירות ושל בכירים במקום השירות.	ביקורים נוספים
	<p>✓ יש להודיע על מועד האזכרה לכל המעוניין בכל אמצעי התקשורת העומדים לרשותנו.</p> <p>✓ נוכחות ייצוגית ומכובדת של לפחות עשרה אנשים מהעמותה.</p> <p>✓ הספד לאחר תיאום עם המשפחה ממנכ"ל הרשות או <u>מטעמו</u> (מנכ"ל/רכזת/ האדם שימצא כמתאים ביותר מטעם השירות).</p>	אזכרת גילוי מצבה
	ב'תיק חלל' אישי ישמרו המסמכים הבאים: טפסים אשר המשפחה הוחתמה עליהם העתקים מכל התעודות והמכתבים שנמסרו ניהול יומן אירועים, העתקי תכתובות, מעקב אחר מילוי זכויות וכל דבר רלוונטי.	תיעוד
לשכת מנכ"ל הרשות ומנכ"ל העמותה הרלוונטית	הצגת סיכום המקרה ולקחיו בפני כלל מנכ"לי העמותות השונות ברשות, במייל או מפגש.	מילוי דוח אירוע והצגת למידה

7. עד אזכרת שנה

<p>עו"ס עמותה תפנה את המשפחה. תשלום באחריות הרשות ישירות לעו"ד.</p>	<p>ניתן להפנות את המשפחה לעו"ד/נוטריון המתמחים בנושא באזור מגוריה.</p>	<p>צו ירושה</p>
<p><u>לפי חוק</u></p>	<p>כ- 400,000 שקל שישמשו לטיפול נפשי, רפואי, הנצחה ותמיכה במשפחה לאורך השנים.</p>	<p>קצבה חד פעמית</p>
	<p>יש <u>ליזום</u> קשר עם המשפחה <u>כחודשיים</u> לפני מועד אזכרת השנה, מאחר ויש משפחות שאזכרת 11 חודש היא המרכזית עבורם. ✓ יש לכבד את המשפחה בנוכחות מכובדת וייצוגית, לפחות עשרה משתתפים. ✓ באם המשפחה מבקשת נציג מטעם הרשות יישא הספד.</p>	<p>אזכרת שנה</p>

8. קשר, הנצחה ומורשת:

א. השתתפות באזכרות אחת לשנה.

האזכרה מתקיימת בכל שנה באופן קבוע בתאריך העברי של יום הפטירה. באם יש אילוצים נוהגים להקדים את מועד האזכרה אך לא לאחר. יש משפחות שנוהגות לקיים את האזכרה בתאריך הלועזי וזאת רצוי לדעת מראש.

המועד יופיע קבוע בלו"ז מנכ"ל העמותה ובלו"ז לשכת מנכ"ל הרשות לשירות לאומי (לשם מעקב). כשלושה שבועות לפני מועד האזכרה העברי, יש ליזום קשר עם המשפחה ולשאול לגבי התוכניות שלהם, המועד המדויק והאם ירצו נציגות. בנוסף, יש לעדכן את מקום השירות (בעיקר בשנים ראשונות).

ב. קשר בחגים ומועדים מיוחדים.

החגים המשפחתיים בצל השכול קשים עד מאוד. לפני ימים אלו יש ליצור קשר טלפוני עם המשפחה ולדרוש בשלומם, מתוך דאגה ואכפתיות. מומלץ להיזהר במילים "חג שמח" ולמצוא את המילים הנכונות והרגישות לברך.

ביקורים לפני החג יעשו טוב למשפחות ויתנו להם הרגשה שזוכרים אותן ואת יקירן - ושהם לא לבד בתוך החלל והכאב העצום.

ג. השתתפות באירועי הנצחה ביוזמה פרטית.

יש לעשות מאמץ ולהיענות בחיוב לכל הזמנה לאירועי הנצחה במהלך השנה, כגון: הכנסת ספר תורה, קריאת מקום "על שם" וכדומה. יש לייזע את מנכ"ל הרשות על כל אירוע כזה, אליו הדרג המייצג יקבע בהחלטתו או מי שהמנכ"ל הסמיכו לכך.

ד. הנצחה ומורשת.

- (1) עבור המשפחות השכולות, הנצחה עונה על הצורך העז להמשיך ולתת קיום למת וכן משמעות למותו ולחייו. צורך זה קיים אצל מרבית המשפחות האבלות, אך לא לכולם הכוח הנפשי להתמודד עם הכרוך בכך.
- (2) הנצחה מבוססת על עקרון השוויון והאחידות, שפירושו שיש לנהוג מנהג אחיד בהנצחת הנפטרים, כדי למנוע אפליה ופגיעה ברגשות המשפחות. לפיכך, כולם יונצחו במקום אחד ובאותה הדרך.
- (3) באתר הרשות לשירות לאומי יוקם דף "יזכור" לכל חלל ובו תמונתו וקורות חייו. כל המידע יכתב על ידי המשפחות בפורמט אחיד ובהיר ויפורסם לאחר אישורם.
- (4) מעמד זיכרון שנתי בשבוע ההצדעה: טקס בהשתתפות המשפחות (בעלי תפקידים מקרב המשפחות ברוטציה: קדיש, דבר המשפחות, אבוקת הזיכרון. אין להקריא "יזכור" משום שאינו כולל את אוכלוסיית השירות הלאומי).
- (5) בשבוע ההצדעה יינתן מקום ליוזמה תקשורתית אודות משפחה של בת/ת שירות לאומי-אזרחי שמצא מותו במסגרת השירות, והיוו דוגמא אישית בחייהם.



נספח א' - פרטים אודות האירוע :

שם ממלא הטופס: _____ תפקיד ממלא הטופס: _____
 שם הגוף המוכר: _____ תאריך: _____
פרטי החלל :

תעודת זהות	שם משפחה	שם פרטי	דת	תאריך לידה

נסיבות הפטירה – מידע ראשוני :

מיקום האירוע בו קרה המקרה:

האם במקום השירות? כן/לא האם בדרך לשירות או בחזרה ממנו? כן/לא

שם המסגרת בה קרה האירוע: _____

זמן האירוע - תאריך ושעה: _____

פרטי הגוף המפעיל ומקום השירות בו שירת החלל:

שם הגוף המפעיל: _____ שם מקום השירות: _____

כתובת מדויקת של מקום השירות בו שירת החלל :

שם הרחוב: _____ מס' הבית: _____ שם הישוב: _____

פרטי איש/אשת הקשר מטעם הגוף המפעיל בו שירת החלל:

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ תפקיד: _____

טלפון נייד: _____

נספח ב' - סדר הפעולות – טבלה המלווה את האירוע מצד ה"back office":

<u>פירוט</u>	<u>בוצע / לא בוצע</u>	<u>הערות</u>
איסוף ואימות פרטי האירוע ופרטי הנפגע –		עם קבלת פרטי האירוע ימולא טופס פרטים אודות האירוע.
עדכון ושיח עם מנכ"ל העמותה, מנכ"ל הרשות, רכזת ועו"ס – גזירת משמעויות מידיות.		שיחת ועידה - בה יועלו הנקודות הבאות : ✓ פעולות ראשוניות מול המשפחה. ✓ פעולות פנים וחוץ עמותה.
פתיחת קבוצה ווטסאפ לעדכונים שוטפים אודות האירוע		בתחילה עם הבכירים הרלוונטיים בלבד.
הפעלת מנהל אירוע ובניית צוות התערבות.		מנכ"ל הרשות ומנכ"ל העמותה
אירוע שהתרחש במקום השירות : 1. יצירת קשר עם גורם עמותה הנוכח במקום האירוע לקבלת פרטים. 2. הגעה למקום. 3. עדכון יועמ"ש. אירוע שהתרחש מחוץ לשירות : אימות המידע ומסירתו למשפחה מול מ"מ/מד"א : - ת.ד : מדור נפגעים משטרת התנועה. - המנוחה ביצעה שירות לאומי במשטרה : רמ"ח פרט מ"י. - כל מקרה אחר : תחנת משטרה אזורית.		התייעצות עם יועמ"ש לגבי אופן מסירת המידע הראשוני למשפחה ואחריות. - עדכון בקבוצת וואטסאפ.
מילוי טופס פרטים אישיים ועץ משפחה ומסירתם לצוות		גורם משרדי עפ"י מינוי מנכ"ל
תדרוך לקראת כניסת הצוות למשפחה לאחר מסירת ההודעה עם נוסח מותאם ותיק טפסים : - טופס פרטים משפחתיים.		בכפוף למילוי הטופס : הזמנת זרים מים

היסעים אוהל שבעה הגברה נציגות		- 'טופס מסייע' לארגון הלוויה. - פורמט למודעת אבל.
העדכון יבצע ברגישות ובכבוד תוך שמירה על כבוד המת וחיסיון הפרטים הנמצאים בחקירה. פורמט		עדכון בני ובנות השירות והתארגנות לקראת הגעתם להלוויה.
בקשות לוגיסטיות יועברו למנהל התפעול וביצוען יהיו באחריותו.		עדכון ומעקב לגבי המתרחש בבית המשפחה באמצעות קבוצת הוואטסאפ.
		אישור מודעת אבל ע"י מנהל התערבות והמשפחה.
נדרשת חתימת משפחה על גבי עותק.		אישור מודעת אבל מול המשפחה.
		הדפסת מודעות אבל ותלייתם.
		עם יציאת הצוות מבית המשפחה עליהם להשאיר פרטי התקשרות עימם.
הפצה במקומות רלוונטיים		הפצת הודעה מכובדת אודות ההלוויה. "הרשות לשירות לאומי אזרחי ועמותת _____ מרכינים ראש עם לכתה של _____ ז"ל מעמנו. ההלוויה תתקיים ביום _____ בשעה _____ בבית העלמין _____ הסעה תעמוד לרשות המשרתים במיקום _____ בשעה _____ יש להירשם מול איש הקשר (שם + טלפון). המשפחה תשב שבעה ב_____ משתתפים בצער המשפחה ונמשיך ללוותה".
		כתיבת הספד ע"י מנכ"ל העמותה ווידוא גריעה לינפטרם/ במערכות.
		פגישה מקדימה בבית העלמין לפני ההלוויה לתיאומים סופיים
		מתן מענה לבקשות המשפחה במהלך השבעה
		תיאום ביקורים
		דברים נוספים:

טופס פרטים משפחתיים

1. פרטי הנפגע עפ"י ת.ז. :

תעודת זהות	שם משפחה	שם פרטי	דת	תאריך פטירה	תאריך לידה

2. פרטי בן/בת הזוג (אלמן /אלמנה) :

שם בן/בת הזוג	כתובת מדויקת	טלפון נייד	תאריך לידה	מס' זהות	עיסוק

3. פרטי הורי החלל :

יחס הקרבה	שם פרטי ומשפחה	בחיים		כתובת מדויקת	טלפון	טלפון נייד	מס' זהות	תאריך לידה	עיסוק
		כן	לא						

4. פרטים על ילדים, אחים, אחיות של הנפגע :

יחס הקרבה	שם פרטי ומשפחה	כתובת מדויקת	טלפון	טלפון נייד	מס' זהות	תאריך לידה	עיסוק

5. הערות או נקודות מיוחדות לציון. יש להתייחס לכלל בני המשפחה (הורים, ילדים, סבא/סבתא, אלמן/ה) ולמצב סוציו אקונומי :

דתיים : כן / לא

בקשות מיוחדות מטעם המשפחה:

מאפיינים ייחודיים למשפחה :

נספח ג' - טופס מסייע לתיאום הלוויה

1. סיוע בתיאום הלוויה יתבצע מול הקרובים מדרגה ראשונה בלבד.
2. בקשות המשפחה יועברו למנהל ההתערבות/ מנכ"ל ורק עם קבלת אישור יימסרו תשובות סופיות למשפחה.
3. בחירת המשפחה בנוגע להלוויה:

בית העלמין: _____

תאריך הלוויה: _____

שעת לוויה: _____

4. הנפקת מודעת אבל עפ"י פורמט והחתמת המשפחה: בוצע / לא בוצע

5. טקס לוויה:

א. הגברה לטקס הלוויה: כן / לא

ב. מים בהלוויה: כן / לא

ג. דברי פרידה (הספדים) מטעם חברי העמותה - קבלת אישור המשפחה: כן / לא

• מנכ"ל העמותה או מי מטעמו – מאושר/ לא מאושר

• מקום השירות – יישא הספד מאושר/ לא מאושר

ד. טקס הנחת זרים: כן / לא

אם כן, עדכון על הזרים שיונחו במהלך הטקס

• זר הרשות לשירות לאומי-אזרחי - יונח ע"י מנכ"ל הרשות.

• זר העמותה - יונח ע"י מנכ"ל העמותה

• זר מקום השירות - יונח ע"י הנציג הבכיר או חברותיה לעמותה.

•

6. היסעים נדרשים למשפחה הגרעינית בלבד:

יש לבדוק האם נדרשים היסעים עפ"י הפורמט המצורף. ניתן להזמין היסעים למטרות

הבאות:

א. הסעה ללוויה.

ב. במקרים חריגים בלבד תמומן הסעה למכון פתולוגי, לשם זיהוי, פרידה וכו' (ללא

ליווי צוות ההתערבות).

סוג הרכב + כמות אנשים (משפחה גרעינית)	כתובת ההתייצבות	שעת ההתייצבות	מטרת הנסיעה	מסלול	איש הקשר להסעה

7. הדפסת מודעת אבל: כן / לא (נוסח המודעה קבוע)

א. כתובות להדבקת מודעות:

- (1) _____ איש קשר: _____
- (2) _____ איש קשר: _____
- (3) _____ איש קשר: _____
- (4) _____ איש קשר: _____

8. הודעת השתתפות בצער במשפחה בעיתונות - כן/לא

9. איות פונטי (שם פרטי ומשפחה בלועזית של החלל):

_____	_____
שם משפחה	שם פרטי

10. האם נדרש אוהל שבעה – כן / לא

אם כן, יש לדייק את הפרטים בכדי למנוע אי נעימויות:

- גודל השטח: _____
- גודל האוהל המבוקש: 8X6 / 4X6
- סוג המצע ואפשרות הקידוח: _____
- שטח נקי מעצמים נייחים: _____
- תאורה פנימית: _____
- מועד ההקמה: _____ מועד הפירוק: _____
- איש הקשר מטעם המשפחה: _____

11. חיבור בין המשפחה לבין מנהל הטקס בבית העלמין (תיאום ציפיות לגבי טקס ההלוויה,

הספדים ומיקום, קריעה, קדיש, הנחת זרים ובקשות מיוחדות)

בוצע / לא בוצע

12. מארז מזון לשבעה - כן/לא

פרטי ממלא הטופס:

_____	שם מלא	תאריך
_____	חתימה	

טופס תיעוד – איסוף חפצים אישיים מדירת השירות

ביום (תאריך) נאספו על ידי הח"מ חפצים אישיים מדירת השירות. להלן פירוט:

מס"ד	תיאור הפריט	כמות
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		



שם בעל התפקיד: _____ חתימה: _____

שמות ההורים מקבלים: _____

חתימה (לפחות אחד ההורים): _____

פורמט מודעת אבל: _____



רשות השירות הלאומי - אזרחי
מודיע בצער על מות

ז"ל _____ שם פרטי
_____ שם משפחה

בן/ בת _____ שם אב
_____ שם אם

ההלוויה תתקיים היום _____
יום בשבוע _____

התשע"_____ (_____)
תאריך עברי יום בחודש _____
תאריך לועזי יום חודש שנה _____

בשעה _____

בבית העלמין _____ בחלקה _____

המשפחה תשב שבעה ב _____



הנדון : אישור פטירה במהלך שירות לאומי-אזרחי ע"ש :

מספר זהות	שם פרטי	שם משפחה	ז"ל
-----------	---------	----------	-----

1. הנני לאשר בזאת שהמנוחה ביצעה שירות לאומי-אזרחי החל מתאריך _____ עד למועד פטירתה בתאריך (תאריך פטירה עברי), (תאריך פטירה לועזי) זאת בהתאם לחוק השירות האזרחי, התשע"ז – 2017.
2. את שירותה ביצעה ב(גוף המפעיל) בחסות (הגוף המוכר).

(להוסיף משפט)

ראובן פינסקי,
מנכ"ל
רשות השירות הלאומי - אזרחי



תעודת הוקרה וכבוד

לזכרה של
(שם המנוחה)
אשר נפטרה
ביום (תאריך עברי), (תאריך לועזי)

(שם המנוחה)
התנדבה לשירות הלאומי – אזרחי ושירתה ב(גוף
המפעיל) תחת חסות (הגוף המוכר);
ראתה בשירותה שליחות ונשאה בה במסירות;
תרומת חייה הייתה גדולה.

רשות השירות הלאומי - אזרחי אבל עמכם.
זכרה יהיה נצור לעד.

ראובן פינקסי,
מנכ"ל
רשות השירות הלאומי – אזרחי

(תאריך לועזי)

(תאריך עברי)

מכתב תנחומים מטעם מנכ"ל העמותה



תוכן הכרחי במכתב

משפחת _____ היקרה,

יקירתכן, _____ זיכרונה לברכה, נפטרה ביום (תאריך עברי ותאריך לועזי) ב_____.

ניתן לכתוב את נסיבות המוות הידועים לנו בוודאות, ציונים בדרכה, פועלה במהלך שירותה, תכונות אופי וקווים לדמותה.

מי ייתן ולא תדעו יגון ודאבה עוד.

יהי זכרה ברוך.

מנכ"ל
שם הגוף

חומר רקע למכתב תנחומים של ראש הרשות

תאריך לידה	מס' זהות	דת	שם פרטי	שם משפחה	תעודת זהות
------------	----------	----	---------	----------	------------

א. תאריך פטירה: _____

ב. מקום פטירה: _____

ג. תיאור מלא של נסיבות הפטירה ככל הידוע:

ד. שירתה ב(גוף המפעיל) _____

ה. תחת חסות (הגוף המוכר) _____

ו. תאר בפסקה מפורטת את מעלותיה של בת השירות (השתדל שיירשמו נקודות לא חופפות למכתב התנחומים של מנכ"ל העמותה):

ז. הבע את תחושותיך והרגשתך כלפי החללה:

ח. פנייה למשפחה _____

ט. הערות: _____

היקף סיוע

תמיכה נפשית לכל המשפחה-

הבראה-