

מחלקת משאבי הידע

# מערך הסיוע בחירום של בית איזי שפירא

"חרבות ברזל" - דו"ח ביניים

נובמבר 2023

כסלו תשפ"ד

## תוכן העניינים

3	..... תקציר מנהלים
7	..... מערך הסיוע בחירום: רקע – ד"ר בנימין הוזמי
10	..... טיפולים פרטניים – יעל יושעי
14	..... טיפול רגשי במכון בריימן – לימור מאירוביץ' ושפי משיח
16	..... הפגה בבריכה וטיפול הידרותרפי – אילנית וייגנפלד-להב ויעל יושעי
18	..... טיפול בגרייה רב-חושית בחדר הסנוזלן – יעל יושעי
19	..... עזרה ראשונה דנטלית – הדסה גרנות וד"ר שלהב מלמוד
21	..... סיום טיפול – יעל יושעי
22	..... ימי הפגה לגוף ולנפש – אסנת אלנתן
25	..... פעילות חברתית עבור אנשים עם מוגבלות – אילנה שילת
28	..... פרויקט התנדבות לאנשים עם מוגבלות בבתיהם – אסנת אלנתן
32	..... הסברה והדרכה להתמודדות עם דחק – ד"ר דליה נסים
36	..... סיכום – יעל יושעי
38	..... נספח

## תקציר מנהלים

אירועי חירום על רקע בטחוני מגבירים תחושת לחץ וחרדה ומערערים את שגרת החיים בקרב משפחות וקהילות. בני משפחה מגויסים לשירות, העומסים על כתפי בני המשפחה הנשארים בעורף רבים שכן הם נאלצים לפעול לבניית שגרת חירום והתאזנות מחודשת בצלן של פגיעה במשאבי צמיחה וקיום ותחושת אובדן, פגיעות, חוסר ודאות ודאגה עזה. ילדים, ובפרט כאלה עם מוגבלות נוטים ל"צמידות" מוגברת ותלות בהוריהם ולכך השלכות בהיבטים של שחיקה, לשני הצדדים. ניתן לומר כי המציאות של אי-ודאות וחרדה מתמשכות, פוגעת בגוף, בנפש ובתפקוד.

אירועי ה-7.10.23 ומלחמת "חרבות ברזל" שפרצה בעקבותיהם עוררה את הצורך בהערכה מיידית של ההשלכות הקיומיות של המצב הביטחוני על אזרחי המדינה בכלל ואנשים עם מוגבלות בפרט. העובדה כי משפחות רבות נאלצו לעקור ממקום מגוריהם הוסיפה לחוויית הדחק וחוסר הודאות וערערה בהיבטים רבים את התנהלותן היומיומית של המשפחות. תושבי הדרום פונו עקב חוויית איום ממשית אותה חוו ובמקרים רבים עדיין חיה בתוכם. תושבי הצפון פונו כלקח מאירועי הדרום ונקלעו אף הם לתחושת אי ודאות וחשש מהתפתחותו של אירוע ביטחוני בסביבת חיותם הטבעית, על כל המשתמע מכך. כארגון הפועל לשינוי חברתי בתחום המוגבלויות ולהטמעתו התפתחו תובנות בארגון אודות צרכים מרכזיים של אנשים עם מוגבלות ובגישה מערכתית הותאמו **מענים המתייחסים לפרט, למשפחה ולקהילה**. בהתייחס לקהילה, זו גויסה גם כמשאב וכהון אנושי על מנת להגביר השתתפות פעילה של אזרחים ולאפשר להם הזדמנות לקחת חלק בבניית החוסן הלאומי, במציאות המאתגרת והעמומה, שכמוה לא היכרנו. בנוסף, קבוצות מקהילות המפונים הוזמנו לקבל שירותים ייחודיים לעת זו, במסגרת הארגון.

חמשת השירותים המרכזיים, שכולם מוצעים ללא עלות, יפורטו להלן:

1. **טיפולים פרטניים** – לילדים ובוגרים עם וללא מוגבלות ולבני משפחותיהם – שירות זה פותח על מנת לאפשר רצף טיפולים מקיימים ומשמרים עבור אנשים עם מוגבלות. זאת מאחר שנאלצו להתנתק מתשתיות שירותיות במקומות מגוריהם. בהיבט הרגשי – המענה הינו בגדר התערבות בשעת משבר שאיננה תלויה בטיפולים קודמים, הן עבור ההורים והן עבור ילדיהם.

2. **ימי הפוגה לגוף ולנפש** – שירות זה ניתן לילדים ובוגרים עם וללא מוגבלות, אשר פונו מצפון ומדרום. ימי אירוח אלה כוללים מענה לגוף ולנפש באמצעות שהייה בבריכה, במתקני כושר, בחדר לגרייה רב חושית (הסנוולן), בפעילות יצירה והפעלות נוספות. בנוסף כוללת התכנית ארוחת צהרים חמה וכן פינת קפה פעילה לכל אורך שעות האירוח. תכנית זו נבנית בהתאמה לכל קבוצה. איתור הקבוצות נעשה באופן יזום באמצעות פניה לגורמי רווחה במרכזים בהם הם שוהים. המשתתפים מגיעים בהסעות במימון בית איזי שפירא.

3. **פעילות חברתית** - תכנית זו מיועדת לצעירים ובוגרים עם מוגבלות. המציאות הביטחונית ערערה את ביטחונם של אנשים עם מוגבלות לשהות במרחבים שאינם ממוגנים וכפועל יוצא רבים מהם שוהים בביתם. בנוסף מסגרות חברתיות וחינוכיות רבות סגרו את שעריהן, ובפרט בסמוך לפרוץ המלחמה. עקב כך נגזרה על אנשים עם מוגבלות בדידות וניתוק ממפגשים חברתיים. שירות זה כולל שתי קבוצות חברתיות. לצעירים בגיל בית הספר ולבוגרים בגילאי 18+. בקבוצות אלה משתתפים אנשים עם מוגבלות שכלית קלה מאזור רעננה והשרון וזאת על מנת לאפשר רצף מפגשים פנים-אל-פנים במרחב בטוח ומוגן. הפעולות כוללות מענה לצרכי הגוף והנפש.

4. **פרויקט התנדבות** – פרויקט זה מאפשר מענה לצרכים אישיים של אנשים עם מוגבלות בביתם על ידי מתנדבים מתאימים שגייס הארגון למטרה זו. המתנדבים מגיעים לבתי מקבלי השירות לפחות אחת לשבוע. אחת לשבועיים-שלושה מתקיימת שיחת מעקב על מנת לבחון את טיב ההתאמה ושביעות רצון של שני הצדדים. אשת הקשר בארגון מהווה גורם מלווה הן לאנשים עם מוגבלות והן למתנדבים. כמו כן, מוצעת למתנדבים הדרכה בזום, לפרקים. חלק מהמתנדבים מבקשים להתנדב במסגרות חינוכיות ומוצע להם, בשלב זה להתנדב בבית הספר של בית איזי שפירא על מנת שפעילותם תלווה בהדרכה מקצועית.

5. **סדנאות להתמודדות עם דחק** - מצב מלחמה גורר בעקבותיו תחושת אי ודאות מתמשכת ובעקבותיה חרדה ודחק. בניית החוסן במצב זה חשובה לכלל האוכלוסייה ובכלל זה אנשים עם מוגבלות, הורים ונותני שירותים. בית איזי שפירא פיתח מערכי הדרכה והסברה הכוללים סדנאות מקוונות סינכרוניות וסרטוני הדרכה קצרים שהועלו ליו-טיוב ולפייסבוק הארגוני. מפגשי ההדרכה ותכני סרטוני ההסברה מותאמים לקהלים השונים ובכלל זה כאלה שהינם דוברי אנגלית או ערבית. בנוסף, מכון טראמפ שבבית איזי שפירא מציע

הרצאות בנושאים: מסירת בשורה מרה והתמודדות של אנשים עם מוגבלות שכלית עם מוות. הרצאות אלה מאפשרות למשתתפים לקבל ידע וכלים להתמודדות עם סוגיות רגישות ומורכבות אלה.

השירותים בהם בחר הארגון להתמקד ניתנים חנם ומופעלים על ידי עובדי הארגון ומערך מתנדבים אותו פיתח הארגון למטרה זו. המשוב לשירותים אותם הציע הארגון בקרב מקבלי השירות מלמד על המשמעותיות שלהם עבורם. בתום כחודש מיום פתיחת מערך החירום התפתחו תובנות רבות אודות צרכי מקבלי השירות, והשלכות הפרת האיזון בחייהם על התנהלותם כיום, אודות מהות השירות ודרכי העבודה. תובנה מרכזית היא כי יש לאתר את האנשים ולפנות אליהם בתהליכי יישוג (reaching out) שכן הפרסום ברשתות החברתיות ובערוצים אחרים מקובלים אינו מתאים. זאת מאחר שהמשפחות מותשות וחסרות כוחות להתארגן ולהתגייס לצריכת שירותים שאינם במתחם אליו פונו. ביטוי לכך אנו רואים בנטייה לשריין מועד לקבלת שירות וביטול המפגש ברגע האחרון. מסיבה זו, חשוב לאתר אנשי קשר שמייצגים קהילות על מנת שהשירות יינתן לקבוצות בעלות היכרות מוקדמת בריכוזה של דמות שמעודדת מוטיבציה לשינוי, להסתגלות ולבניית שגרה גם בחירום. הגעה לצריכת שירותים כקבוצות מחזקת חוויית השתייכות בימים בהם היא כה נחוצה. כמו כן, היא מקלה על היערכות לוגיסטית ומקצועית. למשל, ארגון הסעות המקלות על הקבוצות להגיע לארגון לימי ההפגה או התאמה מקצועית של תוכן ימי ההפגה באמצעות תיאום ציפיות עם הקבוצה. הניסיון מלמד כי כאשר מגיעים אנשים בודדים ללא היכרות מוקדמת לימי הפגה, הרכב הקבוצה ההטרונגי והקושי לקיים תיאום ציפיות מוקדם משפיעים על התנהלות הקבוצה לאורך היום ועל יצירת חיבור בינאישי של הפרטים בקבוצה מאוד מגוונת בהרכבה.

צריכת שירותים במתכונת של ימי הפגה, חשובה גם לחשיפה ראשונית לשירותים אותם יוכלו אנשים ומשפחות לקבל בהמשך ביקוריהם בבית איזי שפירא, חינוס. לכן, קיימת חשיבות לביקורים חוזרים של קבוצות, על מנת שיקבלו את השירותים שבכוחו של הארגון להציע באופן תהליכי שיאפשר עומק להתערבות.

מבחינה רגשית, בולט הבדל בין אנשים שפנו בעקבות אירועים טראומטיים לעומת כאלה שפנו "למניעה". בנוסף, על אף שהורים מדווחים על צרכי ילדיהם בטיפול רגשי ואחר, במקרים רבים נראה כי חשוב בראש ובראשונה שהם עצמם יזכו לתמיכה רגשית בהיותם הקברניטים של התא ומשפחתי ומעצבי האקלים הרגשי בו. בהתייחס להתאמה התרבותית, חשוב לפתח מענים גם עבור האוכלוסייה דוברת ערבית שלרוב לא נמצאת במרכז תשומת הלב באירועי חירום ביטחוניים, ובאירוע הנוכחי חוותה פגיעות והעדר תשתיות למיגון.

חשוב לזכור כי אירועי חירום הינם דינמיים ומשום כך אינו דומה מענה חירום למענה שיקום. כשם שהמציאות משתנה על ציר הזמן, גם הצרכים משתנים וכפועל יוצא התאמת המענים. מסיבה זו חשוב לתעל את המפגשים עם מקבלי השירות על מנת לנהל שיח תדיר אתם ממנו יוכל הארגון ללמוד על השלבים אותם הם חווים בתהליך ההתמודדות עם המציאות יוצאת הדופן, הצרכים להם הם זקוקים בכל נקודת זמן ודיוק המענים בהתאם.

דו"ח ביניים זה יתעדכן לפרקים שכן הארגון מצוי בשלבי למידה של כל אחד מהם על מנת לדייק את השירות ולטייבו. השיח עם מקבלי השירות מסייע לארגון ללמוד את מורכבות המציאות עבור אנשים עם מאפיינים שונים וצרכים שונים וכן את האופן בו הם חווים אותה. כמו כן, מהן ההשלכות הרגשיות, החברתיות והכלכליות של מציאות זו על הרווחה האישית שלהם. למידה זו תסייע לארגון להיות שופר עבורם ולהתריע על צרכיהם בפני נותני שירותים וקובעי מדיניות.

מסמך זה נכתב כשילוב של דו"ח לצורכי הארגון וכמדריך להפעלת שירותים דומים. זאת על מנת שארגונים עמיתים, רשויות רווחה וקובעי מדיניות יוכלו לבחון את האפשרות להפעיל שירותים דומים, במידת הצורך, בתחומן. תקוותנו כי ימים של שלוה ובטחון ייתרו את השימוש במודל זה ויחד עם זאת יהיה בכוחו להועיל בעת הצורך.

ד"ר בנימין הוזמי

מנהל אקדמי

## מערך הסיוע בחירום של בית איזי שפירא

### רקע

אילון ולהד (2000) בספרם חיים על הגבול מצטטים את דוד בן-גוריון שאמר: "כל העם צבא – כל הארץ חזית". האירועים הקשים של ה-07.10.23 שהביאו למלחמת "חרבות ברזל" המחישו משפט זה בצורה מדממת וכואבת. החוויות הטראומטיות שנצרכו בלב האומה בכלל ובלב שורדי אירועי הטרור הרצחניים בפרט עדיין פועמות וחיות לצד הניסיון להסתגל למציאות לא רגילה. לראשונה, התמודדה מדינת ישראל עם שכול ואבדן בהיקפים שלא ידעה כמותם ועם מציאות בה אנשים נעקרים מבתיהם ומקהילותיהם, גם אם זמנית, על מנת לשמור על ביטחונם האישי. המציאות החדשה הפרה את האיזון בחייהם של רבים במישורי חיים משמעותיים. הם נאלצו להתנתק מבתיהם וחלקם אף איבדו את "מבצרים". הם איבדו בני משפחה, חברים ושכנים וחלק גדול מהם התרחק פיזית ממקורות ההשתייכות והתמיכה שלהם ומשגרת החיים המוכרת להם. עבור אנשים רבים גם החוסן הכלכלי שלהם התערער ועתידם הכלכלי לוט בערפל. המציאות הביטחונית לה נחשפו ועדיין הם חשופים ערערה ומערערת עבור רבים גם את תחושת החוסן והאיזון הנפשי. המציאות אותה הכירו השתנתה עבורם במהירות ביום אפל אחד.

נקודת האור בתקופה חשוכה זו הייתה העדות לכך כי מנגנון הלכידות וההישרדות הלאומי חי ופועם. רוח ההתנדבות וההתגייסות הלאומית הייחודית של העם בארץ ובתפוצות הפיחה תקווה כי תרומתם של יחידים וקבוצות למאבק התקומה הלאומי ושילוב כוחות יסייעו לכולנו לקום מעפר ולהביס את כוחות השחור, שכן "כוחנו באחדותנו".

הפסיכולוגים מולי להד ועפרה אילון ליוו אירועי חירום רבים, בעיקר על רקע בטחוני. ניסיונם המקצועי לימד כי אירועי חירום על רקע בטחוני מגבירים תחושת לחץ וחרדה ומערערים את שגרת החיים בקרב משפחות וקהילות. בני משפחה מגויסים לשירות, העומסים על כתפי בני המשפחה הנשארים בעורף רבים שכן הם נאלצים לפעול לבניית שגרת חירום והתאזנות מחודשת בצלן של פגיעה במשאבי צמיחה וקיום ותחושת אובדן, פגיעות, חוסר ודאות ודאגה עזה. ילדים, ובפרט כאלה עם מוגבלות נוטים ל"צמידות" מוגברת ותלות בהוריהם ולכך השלכות בהיבטים של שחיקה, לשני הצדדים. ניתן לומר כי המציאות של אי-ודאות וחרדה מתמשכות, פוגעת בגוף, בנפש ובתפקוד. על מנת לסייע לאנשים לבנות חוסן אישי במצבים אלה, בנו להד ואילון את מודל גש"ר מאח"ד שנועד לתת מענה לצורכי הגוף והנפש ולהשיב במידת מה תחושת רגיעה ושליטה לאדם. מודל זה טוען כי

התערבות במצבים משבריים אלה צריכה להתייחס לגוף, לשכל ולדפוסי החשיבה של האדם (שיח פנימי שלילי לצד שיח של תקווה ושליטה), רגש, משפחה, אמונות שיש לאדם, חברה וחויית השתייכות ודמיון ככלי לפיתוח החשיבה היצירתית והומור שיסייעו לאדם לפתח פתרונות יצירתיים להתמודד עם המציאות.

לאורם של צרכים אלה, התגייס בית איזי שפירא לפתח מענים עבור יחידים וקבוצות, בעיקר מקרב אלה אשר נאלצו להתפנות מבתיים וקהילותיהם, מצפון ומדרום, עקב המצב הביטחוני והקים **מערך סיוע בחירום** עבורם בחינם. סל השירותים נבנה הן עבור האוכלוסייה הכללית של המפונים והן שירותים ייחודיים עבור אנשים עם מוגבלות ובני משפחותיהם. הנחת העבודה של הנהלת הארגון הייתה כי כל מי שעבר את החוויה הקשה על השלכותיה הרבות זקוק לרווחה נפשית וגופנית ולחזוק החוסן האישי ולפיכך השירותים מוצעים לכל. בניית התכניות השונות נעשתה "תוך כדי תנועה" על מנת לאפשר מענה מיידי שמרכיביו ידוייקו על בסיס היכרות מעמיקה יותר עם צרכני השירות.

כארגון הפועל לשינוי חברתי בתחום המוגבלויות ולהטמעתו, גישת העבודה של בית איזי שפירא הינה מערכתית ומתייחסת לאנשים עם מוגבלות, לבני משפחותיהם ולקהילות בהן הם חיים ובכלל זה הקהילה המקצועית וקהילת קובעי המדיניות. זאת מתוך הבנה כי אדם חי בתוך הקשרו, מושפע על-ידי סביבתו אך גם משפיע עליה. תורם ונתרם. מסיבה זו גם **המענים שהותאמו מתייחסים לפרט, למשפחה ולקהילה**. בהתייחס לקהילה, זו גוייסה גם כמשאב וכהון אנושי על מנת להגביר השתתפות פעילה של אזרחים ולאפשר להם הזדמנות לקחת חלק בבניית החוסן הלאומי, במציאות המאתגרת והעמומה, שכמוה לא היכרנו. בנוסף, קבוצות מקהילות המפונים הוזמנו לקבל שירותים ייחודיים לעת זו, במסגרת הארגון.

### **המענים**

כמענה לצרכים שהחלו להתנקז לפתחו של בית איזי שפירא במישרין ובעקיפין, החליטה הנהלת הארגון להציע סל שירותים שיושתת על היצע השירותים הקיים במחלקות הבית, לצד מענים ייחודיים לצורכי השעה, ובכללם:

1. טיפולים פרטניים – לילדים ובוגרים עם וללא מוגבלות ולבני משפחותיהם
2. ימי הפגה לגוף ולנפש לילדים עם מוגבלות והוריהם או מלוויהם
3. פעילות חברתית עבור צעירים ובוגרים עם מוגבלות



4. פרויקט התנדבות – לסיוע לאנשים עם מוגבלות בבתיהם

5. סדנאות להתמודדות עם דחק לאנשים עם מוגבלות ונותני שירותים

### תהליך הטיפול בפנייה

בית איזי שפירא פתח שני מוקדים טלפוניים. האחד מיועד לקבלת פניות של אנשים עם וללא מוגבלות מצפון ומדרום אשר פונו מבתיהם או בחרו להתפנות, ומעוניינים בטיפולים פרטניים, ומספרו: 052-9677361. מוקד זה פועל בשעות 08:00-20:00. מפעילת המוקד מנתבת את הפניות לגורמים הרלוונטיים בארגון להמשך טיפול. במקביל נפתח מוקד נוסף לקבלת פניות לפרויקט התנדבות שמפעיל הארגון שפרטיו יופיעו במסמך זה בחלק המתאר את פעילותו, וכן פורסם מספר הטלפון של רכזת התכנית לפעילות חברתית. זאת על מנת לאפשר לארגון להגיב בזמן קצר לפניות הרבות שהתנקזו לפתחו, על פי תחומי העניין של הפונה. ברוב המקרים, ניתנו מספרי הטלפון האישיים של עובדי הארגון המעורבים בתכנית. בדיעבד לא נכון לעשות כן. הדבר יוצר סרבול וצורך בתיאום ותכלול ומסיבה זו, בהמשך הדרך, הוחלט על הפעלת מוקד פניות אחד זמין לאורך כל שעות היום עם מספר טלפון אחד. מפעילת המוקד משמשת כרכזת קליטה ומיון ראשוני. הרכזת קולטת את פרטי הפונים ומפנה אותם לשירותים השונים אותם מציע הארגון.

הניסיון מלמד כי חלק גדול ממשפחות המפונים אינן במצב של יזמה ובוודאי שהם חסרים אנרגיות עודפות להתמודד עם מנגנונים מסורבלים ובירוקרטיים. מסיבה זו חשוב להגיב לפניות אנשים מיידית ולקשרם עם השירותים המתאימים וכן לעשות תהליכי יישוג (reaching out). תהליכי היישוג לקליטת מועמדים פוטנציאליים כללו פניה לגורמי פיקוח, עובדים סוציאליים מאזור הדרום, בעלי תפקידים רלוונטיים במלונות אליהם התפנתה או פונתה אוכלוסיית תושבי בדרום והצפון, גורמים במשרד הרווחה ובפיקוד העורף. תהליכי האיתור היזומים נועדו להגיע למקסימום אוכלוסייה של צרכנים במינימום זמן. הקשר עם גורמים אלה כולל המלצה על משפחות או אנשים שלהערכתם יתאימו או שהינם מעוניינים בקבלת סיוע, כולל פרטי התקשרות. לא אחת, אנשים מאוד מתרגשים ומופתעים מכך שנותן שירות יזם קשר עמם מבלי שהם יזמו פנייה.

להלן יורחב הפירוט בהתייחס לכל שירות מוצע – הרציונאל לפתיחתו, מטרותיו ודרכי העבודה שהתגבשו תוך כדי מתן השירות.

## טיפול פרטניים - יעל יושעי

### הרציונאל

אנשים עם מוגבלות אשר פונו מצפון ומדרום נאלצו להיפרד (גם אם זמנית) ממערך שירותים מלווה ותומך. חלק משירותים אלה ניתן במסגרות החינוך בהם לומדים הילדים אך עקב סגירת בתי הספר באזורי העימות נמנע מהתלמידים סל השירותים הניתן במסגרות אלה. רצף טיפולים עקבי, משקם ומשמר עבורם חשוב לאין ערוך, ובפרט עבור אלה עם מוגבלות פיזית. בנוסף רבים מקרב המפונים התנתקו גם משירותים לתמיכה רגשית. עקב כך, בחר בית איזי שפירא להציע לאנשים עם ובלי מוגבלות מקרב תושבי הדרום והצפון טיפולים הנוגעים בגוף ובנפש, ללא עלות.

### מטרות השירות

- לסייע לילדים ובוגרים עם מוגבלות לשמר עקביות סבירה של שירותי טיפול
- לתרום לרווחה גופנית ונפשית של מקבלי השירות
- להוות עבור מקבלי השירות מסגרת השתייכות תומכת וזמינה

### מקבלי השירות

אנשים עם ובלי מוגבלות אשר פונו מצפון ומדרום ונאלצו להיפרד (גם אם זמנית) ממערך שירותים מלווה ותומך. לרוב ילדים המגיעים בליווי הוריהם.

### תהליך העבודה

#### פרסום השירות וגיוס לקוחות

תהליך הגיוס נעשה באמצעות פרסום השירות בפייסבוק ובאמצעות פניות יזומות לקבוצות וואטסאפ רלוונטיות, אנשי מפתח במנהיגות המקומית ובפיקוח של משרד הרווחה והביטחון החברתי. בנוסף, הפיק הארגון סרטונים בהם רכזי תחומי הטיפול בבית איזי שפירא פונים בהזמנה אישית לתושבי הדרום והצפון לבוא ולקבל את השירותים במסגרותיהם. פנייה בערוץ זה מהווה התחלה של יצירת קשר מוחשי ומזמין עם השירות.

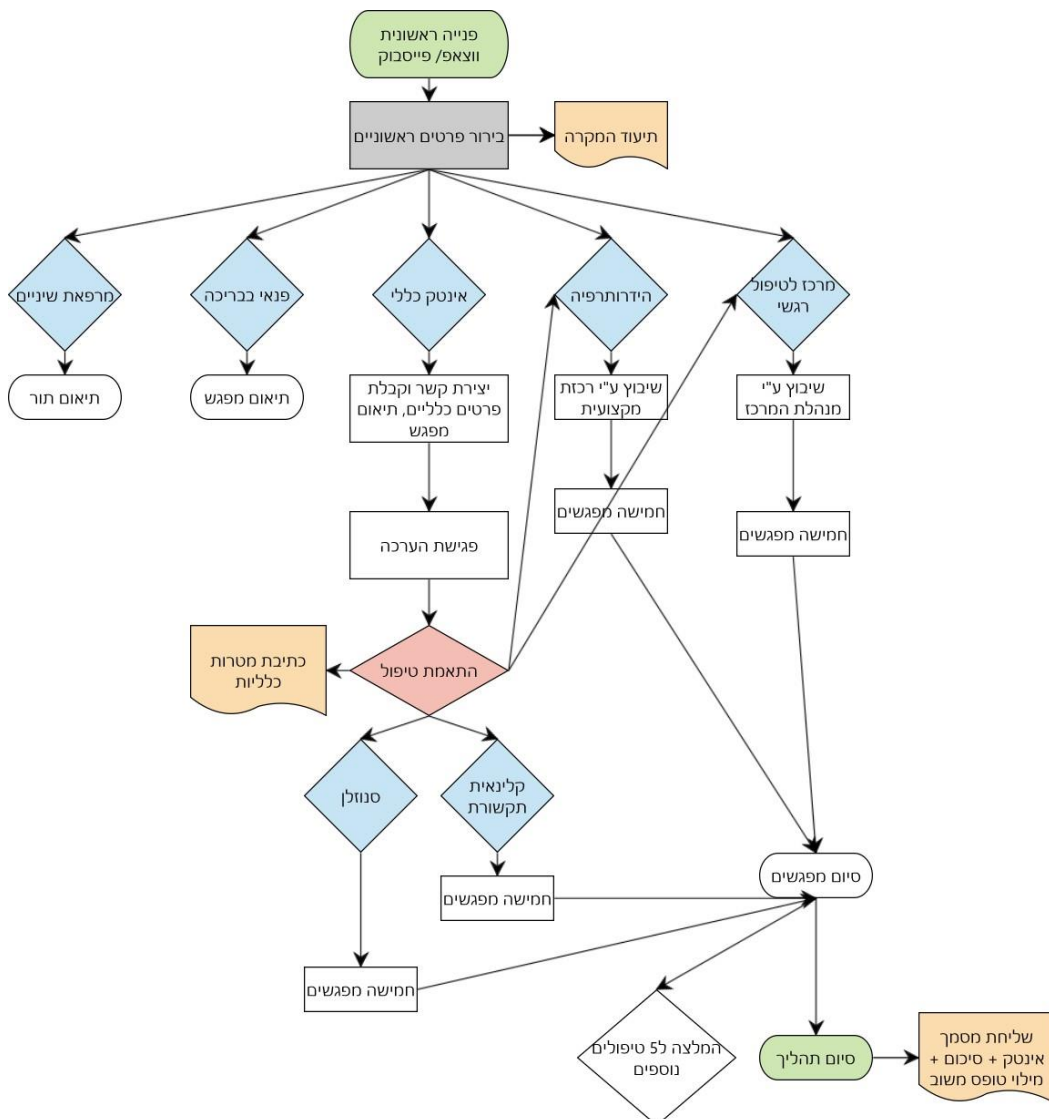
#### קבלת פנייה

הטיפול במקבל השירות מתחיל עם קבלת הפנייה. לאחר שיחה ראשונית עם רכזת מוקד הפניות לטיפול פרטניים, בה מתבקש הפונה להשאיר פרטי התקשרות ותעודם בטבלת מעקב, הוא מופנה

לאינטייק ובמקרים מסוימים, לשירות הספציפי אותו בקש. ברוב המקרים הם יופנו לאינטייק שיסייע להפניית הפונים לשירותים המתאימים להם. ניסיונו מלמד כי הורים רבים עלולים שלא לפנות לרכזת האינטייק במידה ויתבקשו לעשות כך, עקב חוסר בכוחות להתמודדות עם תהליכים ארוכים או בירוקרטים. מסיבה זו ברוב המקרים מספר הטלפון של הפונים מועבר לרכזת האינטייקים או לנותן השירות אליו הופנה האדם או משפחתו, על מנת שהם יזמו קשר עמם. תהליך הטיפול בפניה מתואר בתרשים הזרימה (תרשים מספר 1) שלהלן:

### תרשים מספר 1

#### תהליך הטיפול במקבלי שירותים פרטניים במרכז החירום



תהליך האינטייק הינו חשוב מאוד בנסיבות בהן פונות המשפחות. חלק מההורים רוצים בסיוע אך מתקשים למקד מה יתאים לבנם או בתם. רכזת האינטייקים הינה אשת מקצוע וותיקה בארגון המכירה אותו לפני ולפנים, יודעת לזהות צרכים טיפוליים ולהתאים תכנית התערבות. בפועל, הקשר עם ההורים מתחיל בשיחת הטלפון הראשונית שמקיימת הרכזת עם ההורים. במהלך השיחה, מציגה הרכזת את עצמה ואת בית איזי שפירא. היא מבקשת לקבל פרטים כלליים אודות האדם הזקוק לטיפול, וכן מבקשת לתאם עם ההורים או האדם הבוגר הפונה יום ושעה לפגישה (לרוב אנשים בוגרים יפנו לטיפולים ספציפיים ללא אינטייק). במידה ומדובר בילדים עם מוגבלות, מבקשת הרכזת מן ההורים שבמידה וקיים חומר אנמנסטי, שישלחו אתו מבעוד מועד או שיביאו עמם. למשפחות רבות אין דוחות טיפוליים משום שהם נותרו בבית או שהושמדו באירועי המלחמה. משך הפגישה עם ההורים הוא 45 עד 60 דקות. לרוב ההרכב הוא הורה וילד, או המשפחה כולה, כולל אחים/אחיות. לעיתים פגישת ההערכה היא עבור שני ילדים במשפחה. לרוב האינטייק מתקיים בחדר הריפוי בעיסוק שבארגון, משום שהוא מאפשר לילדים לעסוק במשחקים בזמן השיחה עם ההורים והאווירה בו עליזה ומזמינה. לעיתים במהלך השיחה אנו עוברים לחדר הסנוזלן או, במידה ונקבע הדבר מראש, נעשה אבחון תפקודי במים.

מהלך הפגישה עם המשפחה כולל פתיחה בה הם מקבלים הסבר אודות בית איזי שפירא ועל השירות אותו אנו מציעים למפונים הכולל עד 5 טיפולים, בכל אחד משני סוגים, ללא עלות. לאחר מכן, מבקשת הרכזת נתונים דמוגרפיים אודות הפונים כמו: שם ההורים, תאריך לידה של הילד, מספר תעודת זהות, האם ישנה אבחנה פורמלית.

לאחר הפתיחה, מתקיים ראיון עם ההורים, המתחיל בהפשרה אמפטית וונטילציה אודות תהליך הפינוי או ההתפנות ממקום המגורים. תוך מתן התשובות, הרכזת קשובה לקשיים העולים מן הפינוי ומקום המגורים הנוכחי, כגון שיבוש בסדר היום או מהלך יום לא מאורגן, ניתוק ממקורות תמיכה ואי הוודאות לגבי העתיד. בשלב זה עולים פעמים רבות סיפורים על האירועים מנקודת מבטם של ההורים ובכללם חוויות קשות מתהליך השהייה בממ"ד, התקפי חרדה או דאגה לבני משפחה פצועים או נעדרים ואבל וצער על מכרים או בני משפחה שנרצחו.

לאחר מכן, כולל האינטייק שאלות המתייחסות למהלך יומם של הבן או הבת של הילד בשגרה ובכלל זה סוג המסגרת בה מתחנך הילד. בהתייחס לשאלה זו עולה פעמים רבות העובדה כי הילדים רק

החלו את שנת הלימודים ולכן טרם החלו טיפולים או שהיו בתחילתו של תהליך הערכה ואבחון. ההורים נשאלים אודות מהות הטיפולים שקיבל בשגרה ומוקדי ההתערבות.

במקרים בהם הדבר חיוני, שואלת הרכזת אודות ההיסטוריה הרפואית של הילד או הילדה המועמדים לטיפול בהתייחס למהלך ההיריון והלידה, אבני דרך התפתחותיים, ביטויים של איחור התפתחותי ואבחונים שעברו בנם או בתם. בהמשך מתמקדות השאלות בתפקוד הפונה המועמד לטיפול בתחומים: תקשורת, תפקוד מוטורי, התנהגות, קוגניטיבי וכן תפקודי יום יום. בהקשר זה, פעמים רבות עולים בשיחות פערים בין תפקודו של הילד בשגרה לבין תפקודו במצב הנוכחי. בהמשך, מתבקשים ההורים למקד את הצורך המרכזי או הקושי אותו הם מזהים כעת על מנת למקד את תחומי ההתערבות אותם יציע הארגון.

תוך כדי הריאיון הרכזת צופה בילד בזמן משחק בחדר ומנסה להתרשם מסגנון המשחק, קשב, ריכוז, בטחון עצמי, תקשורת עם ההורה ו/או עם האחים/ות, יכולות מוטוריות ועוד. פעמים רבות עולים בשלב זה תכנים מן החוויות של הילדים מן המלחמה. לעתים, על מנת להעמיק את ההתרשמות הקלינית, מקיימת רכזת האינטייק, פעילות קצרה עם הילד, כמו: משחק, כתיבה, ציור, בדיקת טונוס וטווחי תנועה וכו'. על מנת לגייס שיתוף פעולה מירבי, תבחר המראינת גם את הסביבה בה תתבצע ההתרשמות הקלינית. במידה והמפגש עם הילד יתקיים בחדר הסנוולן, הרכזת תעריך את הפרופיל החושי של הילד, מה מעניין אותו, כיצד הוא מגיב לגירויים, במה הוא בוחר לעסוק. אם האינטייק הוא בברכה, הרכזת פועלת על פי אבחון ה-WOTA (water orientation test - ה-ALYN) להערכת יכולות תפקודיות במים. בכל אחד מן המקרים, האבחון מתבצע באווירה משחקית כדי לספק לילד תחושת נינוחות ובטחון.

בתום התצפית מסכמת רכזת האינטייק את המפגש עם ההורים. היא משתפת אותם קצרות בהתרשמותה בהתייחס ליכולות של הילד, אילו קשיים היא מזהה ומה היא מעריכה כמקור להם. בחירת הטיפולים המתאימים עבורו מתוך ההיצע הקיים נעשה בהשתתפות ההורים. אם ההורים אינם מכירים את כל הטיפולים, ניתן להם הסבר קצר אודותיהם, המלצה על הטיפולים שנראים כמתאימים לצרכי הבן או הבת ומיקוד הדגשים בכל טיפול. לדוגמה: שיבוץ להידרותרפיה בו יושם דגש על יכולות מוטוריות או להתערבות בחדר הסנוולן בה יושם דגש על עיבוד חושי ותקשורת. לסיכום ההורים מיודעים כי בתום פגישת האינטייק וההערכה ייכתב סיכום שמועבר למנהלות המחלקות הטיפוליות בארגון אליהן יופנו בנם או בתם. עותק ממנו יימסר גם להורים על-מנת שיוכלו להעביר אותו במידת הצורך לגורמי מקצוע אחרים בקהילה. בסיום הטיפול, יועבר דוח

מסכם להורים שנכתב על ידי המחלקה בה טופל האדם. דוח זה יימסר על ידי רכזת מוקד הפניות ובכך יסתיים הטיפול רשמית.

#### *בניית תכנית טיפול*

הרכזת אשר קיימה את שיחת האינטייק עם המשפחות ממליצה על תכנית טיפול ומפנה את המשפחות למחלקות הבית הרלוונטיות. כל מנהלת תחום טיפול מעודכנת בנתוני הרקע אשר נדלו באינטייק וממשיכה את הקשר האדם ומשפחתו. רוב המטופלים מופנים למרכז ההידרותרפי המציע טיפולים המשלבים גוף ונפש. כל מטופל זכאי לעד שני סוגים של טיפול ובכל אחד מהם לעד חמשה טיפולים. חשוב לזכור כי ההתערבות הינה קצרת טווח כמתבקש בנסיבות הקיימות והמציאות השברירית הנגזרת ממצב החירום. במידה ומזוהה צורך דחוף להתערבות ארוכה יותר – נבדקת האפשרות להארכת משך ההתערבות. הרושם המתקבל הוא כי תיחום מסגרת הזמן קצרת הטווח לשירות מקל על המשפחות להתגייס ולמצות את השירות.

#### *הפעלת תכנית הטיפול*

הטיפולים המוצעים למקבלי השירות כוללים בעיקר: טיפול רגשי, הפגה בבריכה וטיפולים הידרותרפיים, טיפול בגרייה רב-חושית (הסנוזלן) וטיפולי שיניים.

#### **טיפול רגשי במכון בריימן - לימור מאידוביץ' ושפי משיח**

"מכון בריימן" לשלומות ולרווחה רגשית לאנשים עם מוגבלות, בבית איזי שפירא מלווה רגשית, מזה עשרות שנים, ילדים, נוער ומבוגרים עם מוגבלות כלקויות למידה מורכבות, ADHD, הספקטרום האוטיסטי (ASD), קשיים על רקע נוירולוגי, מוגבלות פיזית, מחלות כרוניות שיש בהן מוגבלות וכן מוגבלות שכלית התפתחותית. המכון מסייע להם ולבני משפחותיהם להתמודד עם אתגרים רגשיים הנובעים מן המציאות אותה הם חיים לצד המוגבלות. הטיפול במסגרתו נועד לסייע להם לבנות חיים פעילים, בעלי משמעות ולממש את הפוטנציאל האישי הטמון בכל אחד ואחת. הטיפול מיועד למי שמתמודדים עם מצבי חרדה ודיכאון, קשיים בוויסות רגשי, התמודדות עם טראומות, משברים משפחתיים ועוד. המרכז מציע את שירותיו גם להורים ולבני משפחה אחרים – אחים ואחיות, סבים וסבתות. צוות המומחים במרכז כולל פסיכולוגים, עובדים סוציאליים, מטפלים באמנות ובמוסיקה ומטפלים משפחתיים.

לאור המצוקות הרגשיות הרבות אותם חווים רבים מקרב הפונים לבית איזי שפירא במהלך מלחמת חרבות ברזל, צוות המטפלים הרגשיים של מכון בריימן משתתף במתן מענה רגשי לפונים. הגדרת המענה היא **התערבות רגשית בזמן חירום**. משמעות הדבר היא לאפשר התערבות ראשונית תומכת ומכילה למסגרת התערבות של עד חמשה מפגשים לכל פונה.

כל הפניות מגיעות למוקד הטלפוני של מערך הסיוע בחירום שבבית איזי שפירא. רכזת המוקד קולטת את הפנייה ומנסה לבדוק ולמקד עם הפונים את עיקרי הצרכים שעולים מהבקשה. עד כה הגיעו למכון כ-35 פניות, מהם קיבלו ומקבלים מענה 25 מטופלים. חלקם ילדים וחלקם הורים או מטופלים בוגרים.

רוב הפניות הן של אנשים מפוני הדרום (עוטף עזה) וכן תושבי הדרום שהתפנו מיוזמתם. בנוסף, הגיעו פניות ספורות ממשפחות שפנו מהצפון. בין הפונים היה מספר מצומצם של משפחות שבהן אנשים עם מוגבלות. מקבלי השירות הינם ילדים ובוגרים. על אף שבהגדרת הייעוד, בית איזי מכוון לפיתוח ומתן מענים לאנשים עם מוגבלות, החליטה הנהלת הארגון לתת שירות לכל מי שיפנה לקבלת תמיכה רגשית. זאת מתוך הכרה במצוקה הרגשית של הפונים ומתוך רצון לאפשר התערבות שתתרום לרווחה רגשית ותצמצם מניעת מצבים רגשיים מורכבים יותר.

התמות המרכזיות שעולות במהלך המפגשים נחלקות לשלוש נקודות זמן: העבר, ההווה והעתיד.

התמודדות עם אירועי ה-7.10 – ההורים מספרים את החוויות האישיות שעברו במהלך אותה שבת ועל התנהלותם כאנשים פרטיים וכהורים. הם מבקשים לעבד את החוויות ולקבל כלים להתמודדות עם ההווה הרגשית אותה הם חווים. כמנהיגים הוריים עולה ביתר שאת הסוגיה של תיווך האירועים אותם חוו ולהם נחשפו, לילדיהם. כמו כן, הורים רבים מתארים את מורכבות התמודדות עם חיים בצל התראות "צבע אדום" ואזעקות תכופות.

בהתייחס להווה – הורים רבים מתארים את מורכבות המשימות המטלות על כתפיהם כראשי משפחה. בכלל זה, החיים כ"פליטים" בחדר מלון, חוסר הודאות והקושי לתכנן את העתיד הקרוב והרחוק. כמו כן, ניתוק הילדים מהמסגרות החינוכיות אליהן הם משתייכים בשגרה, הקושי לנהל סדר יום מאורגן, להציב גבולות במציאות של גבולות מטושטשים, שמירה על שגרת עבודה מרחוק (למי שיכול) בצד הדאגה לצורכי הילדים והמשפחה.

בהתייחס לעתיד – עולות סוגיות של בניית שגרה חדשה וזו מעוררת שאלות ותהיות רבות, כמו: האם יוכלו לשוב להתגורר בבית המשפחה? האם זהו מקום בטוח? האם זו בחירה אחראית? כמו:

כן משתפים ההורים במחשבות ודאגות אודות החזרה למעגל התעסוקה ולקיימות הכלכלית של המשפחה.

כיוון שמדובר בהתערבות בזמן משבר, המטפלים מתמקדים במציאת הכוחות והמשאבים (החיצוניים והפנימיים) של הפונים. רבים מההורים שפנו לקבלת טיפול במרכז בריימן, הצהירו כי הטיפול מיועד לילדיהם אך לאחר שיחת אינטייק עלה כי הם זקוקים למענה רגשי לא פחות מהם. מאחר שהמכון עובד מתוך ראייה מערכתית, ובכלל זה טיפולים דיאדיים ומשפחתיים התחדדה בקרב המטפלים התובנה שלעיתים מענה ממוקד להורים, מפחית את הצורך במתן מענה ישיר לילדיהם. רובם ככולם מרגישים אסירי תודה על הדלת הפתוחה, ומדווחים כי שיחה עם איש טיפול מקלה עליהם מאד. אחת המטופלות שהתקשרה על מנת לקבוע שיחות לבנה הבוגר, אמרה למטפלת בתום השיחה עמה "תודה על השיחה. לא דיברתי על זה עם אף אחד עד עכשיו, רק דאגתי לילדים שיהיו בסדר".

יש לציין את התגייסות הצוות להוסיף על העבודה השוטפת שלו את מתן המענים לפניית במסגרת הפרויקט. בישיבות הצוות נערך דיון קליני אודות המקרים אותם תיארנו מטופלים והמפגש הצוותי מהווה מרחב להתייעצות ולתמיכה עבור המטפלים. כמו כן, צוות המטפלים נותן בתקופה זו גם מענים לצרכים תוך-ארגוניים מאז תחילת המערכה. במסגרת זו מתקיימות קבוצת ליווי לצוות בית הספר, קבוצה לצוות המרכז הידרו-ספורט ומענים פרטניים לחלק מעובדי הבית, שהמנהלים שלהם זיהו צורך לליווי רגשי עבורם, בימים אלה.

### **הפגה בבריכה וטיפול הידרותרפי - אילנית וייגנפלד-להב ויעל יושעי**

הידרותרפיה – טיפול במים – מוגדרת כתוכנית טיפול העושה שימוש בתכונות הייחודיות של המים, כגון ציפה, מערבולות ולחץ הידרוסטטי, כדי לקדם, לשפר ולשמר מטרות תפקודיות. התכונות הייחודיות של המים מאפשרות תנועה קלה יותר, הפחתת כאבים ורכישת מיומנויות במגוון תחומים – מוטורי, תקשורתי, קוגניטיבי, התנהגותי וחושי.

הגישה הטיפולית במרכז ההידרותרפי מתבססת על שירות ממוקד אדם, גישה מערכתית המעודדת מעורבות הורים, התערבות המחברת בין גוף לנפש ועל גישה רב-תחומית מתחדשת. במרכז ההידרותרפי עובדים מטפלים המגיעים ממגוון תחומים מקצועיים, דבר המאפשר להתאים לכל מטופל את הידע והגישה הטיפולית המתאימים. הבריכה הטיפולית מהווה חלק ממערך הטיפולים



הניתן לתלמידי בית הספר ומעון היום וכן למטופלים המגיעים כמטופלי חוץ. ההתייחסות בטיפול ההידרותרפי אינה רק למיומנויות של עצמאות במים אלא לתפקוד בכל תחומי החיים.

מצבי דחק מעוררים את המערכת הסימפתטית (האחראית על עוררות ודריכות במצבים אלה). מחקרים שונים מצאו כי לטבילה במים ישנה השפעה מיטיבה מובהקת לרגיעה מאחר שהיא מעלה את פעילות המערכת הפרא – סימפטטית (המערכת היוצרת רגיעה). כמו כן, נמצא כי בעת הטבילה במים ישנה עלייה ברמות הדופמין והפחתה ברמות חרדה ודכאון. נתונים אלו חשובים במיוחד לאור העובדה כי הפונים לטיפול חוו, בדרך זו או אחרת, אירועים של לחץ, מתח וסכנת חיים.

אף שהמטופלים במים אינם מטופלים רגשיים, עליהם להתייחס לתגובות הרגשיות העולות במהלך הטיפול. השהות במים, השפעות הטבילה במים, הקרבה הפיזית בין המטופל ובין המטפל והטיפול עצמו עשויים לעורר תחושות ורגשות עזים, בעיקר כאשר מדובר במטופלים שעברו חוויות טראומטיות. חשוב לציין כי כאשר מטפל במים רואה כי הטיפול מעלה תכנים רגשיים מורכבים, עליו לבחון אם יש צורך במעורבות של מטפל בעל הכשרה רגשית או הפסקת הטיפול בכדי למנוע החמרה של המצב הרגשי.

הטיפולים ההידרותרפיים המוצעים למתאימים מיועדים בעיקר לילדים עם מגוון מוגבלויות התפתחותיות, כגון הספקטרום האוטיסטי, מוגבלות שכלית התפתחותית, מוגבלות פיזית, ADHD ועוד. חלק מלקבלי השירות המוצע במסגרת התכנית הינם ילדים שטופלו בהידרותרפיה גם לפני פרוץ המלחמה. מתן טיפולים אלו מאפשר להם לשמור על שגרה מסוימת והמשך עבודה על המטרות בהן התמקד הטיפול. בנוסף, מוצעים הטיפולים ללקוחות בוגרים שהחלו טיפול או שעמדו להתחילו לפני פרוץ המלחמה עקב מוגבלות נוירולוגית או אורתופדית וכן ללקוחות שטרם התנסו בטיפול זה, מאחר ובדרום הארץ ובצפונה הנגישות לטיפולים אלו מצומצמת יותר. בחלק מהמקרים נבחר טיפול זה על בסיס דיווחי ההורים אשר ציינו כי בעקבות המצב הביטחוני הילדים מגלים ביטויים של חוסר בטחון וחרדות. ילדים אלו נותקו בבת אחת מסביבתם הרגילה לאחר שחוו אירועים מאיימים בסביבה בה הם חיים ועקב כך הם מגלים רמה גבוהה של חרדה.

מטפלת אחת מניצולות המסיבה ברעים (נובה), קבלה טיפולי ווטסו (Watsu). ווטסו הינה שיטת טיפול פסיבית במים המשלבת בין מתיחות עדינות, תנועה ריתמית, עיסוי ושיאצו. טיפול זה מוכר כבעל השפעה על המערכת הסימפתטית והפרא סימפתטית והשפעתו יוצרת ירידה ברמות הורמוני דחק.

בטיפול הידרותרפי, כמו בטיפולים אחרים, נקבעות מטרות תפקודיות מדידות וברות השגה. מטרות אלה מוגדרות בשיתוף עם המטופל ומשפחתו. כאשר מדובר בהתערבות חירום ובטיפול קצר טווח, כמו זה המוצע כעת (חמשה טיפולים), נקבעות מטרות כלליות עם גבולות גמישים. ישנו דגש רב בטיפולים על רכישת בטחון, עצמאות והנאה, מתוך ידיעה כי הטיפול הינו לטווח קצר וכי המטופלים זקוקים לחוויות של הנאה ורגיעה.

### **טיפול בגרייה רב-חושית בחדר הסנוזלן - יעל יושעי**

המילה "סנוזלן" הינה שילוב של שתי מילים בהולנדית: "סנופלן" שפירושו "לרחרח" או "לחקור" ו"דוזלן" שפירושו "להירגע". הסביבה פותחה במקור בהולנד כסביבה חושית נעימה עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. חדר הסנוזלן הראשון בישראל נבנה בבית איזי שפירא. הסנוזלן הינו טיפול בגרייה רב חושית מבוקרת. זהו חדר הכולל אביזרים ייחודיים, המאפשרים למטפל להתאים את אופי הגירויים ועוצמתם למטופל ספציפי, בהתאם לצרכים החושיים שלו. ייחודו של הסנוזלן בעובדה שניתן לשנות את סביבת החדר בהתאם לצרכים החושיים של המטופל ובכך לפנותו לאינטראקציה, למשחק, ללמידה ולהנאה. הגישה הטיפולית בחדר מתבססת על גישת ה DIR (Developmental Individual differences Relationship based model) ועל גישת "המטפל המאפשר" של ד"ר קרל רוג'רס. על פי גישה זו, המטפל נמנע מלכוון את המטופל לדרך מסוימת אשר עוצבה מראש ומותיר את השליטה בתהליך בידי המטופל. הגישה המאפשרת מניחה כי תחושת הביטחון והחופש לבחור מפתחות אצל המטופל יוזמה ומעודדת צמיחה אישית.

בבית איזי שפירא ישנם שני חדרי סנוזלן. חדרים אלו צבועים לבן ובהם מזרונים לבנים, בריכת כדורים לבנים עם תאורה, סיבי אור צבעוניים, עמודי בועות, שטיח ובו נקודות אור ועוד. באחד מן החדרים קיימת גם רצפה אינטראקטיבית המופעלת על ידי תנועה. חדר הסנוזלן משמש ככלי טיפולי. הוא מהווה עוד כלי בארגז הכלים של מטפלים מדיסציפלינות שונות (ריפוי בעיסוק, קלינאות תקשורת, פיזיותרפיה, חינוך וטיפול רגשי). הסנוזלן, בהיותו סביבה רב-חושית, מתייחס למערכת היחסים בין מאפייני הסביבה הפיזית לבין השימוש בה על ידי המטפל. הסביבה הפיזית המותאמת, לצד גישת "המטפל המאפשר", מאפשרות שינויים בעוררות באמצעות השפעה על תהליכי רגיעה, הפחתת חרדות ושיכוך כאבים (פיזיים ורגשיים).

בתקופת המלחמה, התקבלו פניות רבות לטיפול בסנוזלן. חלק מן המטופלים מכירים את החדר מתוך ניסיון קודם וחלקם שמעו על קיומו אך טרם התנסו בו, או שאינם מכירים אותו כלל. בעת

ההערכה התפקודית יומלץ על טיפול בסנוזלן כאשר הגורם המעריך מזהה כי האופי הייחודי של החדר יכול לסייע בשיפור איכות חייו של המטופל ומשפחתו, על מנת לענות על מגוון צרכים :

- צורך ביצירת סביבה חושית מותאמת, בעיקר לאור העובדה כי הפונים נותקו באופן פתאומי מסביבתם הרגילה ונמצאים כעת בסביבה חדשה, שאינה בהכרח מותאמת. הרבה מן המטופלים מתגוררים כעת במלונות או בבתים של המשפחה המורחבת. בסביבות אלו, המשפחה מתקשה ליצור סביבה רגועה ומכילה עבור המטופל. הסנוזלן מאפשר ליצור עבורם סביבה חושית העונה על צרכיהם ומאפשרת "זמן הפוגה" מן הסביבה שאינה מותאמת. המטפלות המיומנות בזיהוי הקשיים בעיבוד החושי יכולות, על סמך ההתנסות בחדר, להציע למשפחה אפשרויות להתאמה חושית של מערך הגירויים גם בסביבה הזמנית בה הם מתגוררים.
- צורך ביצירת חוויות מהנות, מרגיעות ובטוחות. הפונים עברו חוויות של פחד, לחץ, מתח וסכנת חיים מיידית ואמתית. הרבה מן הפונים מגיבים באופן קיצוני לרעשים פתאומיים לאחר שנחשפו לרעש האזעקות, נפילות הטילים, היירוטים והירי. החדר מאפשר זמן של שקט, ללא צורך בדיבורים מצד המטפל או המטופל.
- צורך בסביבה בטוחה מבחינה פיזית ורגשית. החדר הינו סגור ושקט, ללא הסחות מן הסביבה החיצונית ועם אפשרות לצמצם את כמות הגירויים. הגירויים בחדר הינם איטיים וצפויים והסביבה, הכוללת מזרונים וקירות מרופדים, הינה בטוחה. תנאים אלו מאפשרים למטופל לחוש בטחון פיזי ורגשי. גישת "המטפל המאפשר" לאורה עובדים אנשי הצוות מאפשרת למטופל להוביל את ההתרחשות תוך שהוא חווה שליטה.

#### **עזרה ראשונה דנטלית - הדסה גרנות ושלהב מלמוד**

מרפאת השיניים של בית איזי שפירא פועלת בקהילה למתן שירות דנטלי ממוקד-אדם, מקיף מיטבי עבור אנשים עם מוגבלות. ההנחה הערכית היא כי טיפול צריך להיות "עם" המטופל ולא "עליו". המרפאה פועלת לקידום טיפול דנטלי מותאם, נגיש ואיכותי לאנשים עם מוגבלות, הכולל מענה רחב ורב-מקצועי תחת קורת גג אחת. המרפאה משמשת כמרכז לפיתוח דרכי טיפול ייעודיות וחדשניות ומעודדת למידה ורכישת ידע וכלים בתחום רפואת השיניים בעבור אנשים עם מוגבלות. כל זאת לאור ערכים של כבוד האדם, בחירה, שוויון ומצוינות. הגישה הערכית והמקצועית במרפאת השיניים בבית איזי שפירא היא להימנע ככל האפשר מביצוע טיפולים בהרדמה כללית ותחת זאת

להגביר השתתפות של מקבל השירות בעזרת הכלים הייחודיים שפותחו במרפאה ומיושמים בה. נוסף על ההשלכות הרפואיות הנלוות לטיפול דנטלי תחת הרדמה כללית, ישנם גם היבטים ערכיים הראויים להתייחסות ואשר תומכים בגישה הנהוגה במרפאה. הצוות מגלה גישה אמפתית המכוונת להתחקות אחר העדפותיו של המטופל ולהתאים באופן מיטבי מענים לצרכים ורצונות אלה. בעשור האחרון מציעה המרפאה טיפולים דנטליים לאנשים אשר להם חרדה דנטלית. גישות ההתערבות הייחודיות שפתחה המרפאה לחשיפה הדרגתית למרפאה ולטיפול ולמתן תחושת שליטה למטופל בכל שלב משלבי הטיפול מאפשרות לאנשים שנמנעו מטיפול שיניים לצרוך שירות מותאם ורגיש עבורם.

במהלך השבועות האחרונים, מאז פרצה מלחמת חרבות ברזל, החליטה הנהלת הארגון לכלול גם את השירותים הדנטליים במרפאה במסגרת סל השירותים המוצע למפונים ולמתפנים מרצון מאזור הדרום והצפון. זאת מאחר שאנשים התנתקו מקהילות מגוריהם ומנותני השירותים אליהם פנו לקבלת טיפול, בימים כתיקונם. הפנייה לקבלת השירות הינה פרטנית באמצעות מוקד הפניות לקבלת שירות בחירום של הארגון שפורסם בפייסבוק בו מתארת מנהלת המרפאה את השירות ומזמינה את הזקוקים לו, לקבלו במסגרת המרפאה, חינם. הפרסום כולל לינק להשאת פרטי התקשרות.

פרטי הפונים מגיעים למנהלת המרפאה שיוזמת שיחה טלפונית עם הפונים לאפיון הצורך ולקביעת תור למתאימים. שירותים אלה כוללים טיפולי חירום חד-פעמיים, כמו סתימות, הכנה לטיפול שורש, עקירה, תיקון כתרים שנפלו וכיו"ב, חינם. עד לתאריך 13.11.23 פנו למוקד 19 אנשים. 11 מהם קבלו טיפול, ארבעה נוספים בתהליכי תיאום וארבעה מטופלים פנו לקבלת שירות אך לא הגיעו במועד שנקבע או שביטלו את הטיפול בסמוך למועד שנקבע לו. הפונים הגיעו מצפון (היישובים הצפוניים ביותר - קריית-שמונה ושלומי) ומדרום (האזור הדרומי ביותר - נתבות, אשקלון ויישובי עוטף עזה). טווח הגילאים של מקבלי הטיפול הינו 5-69 שנים והגיל הממוצע 50 שנים. אחד מהם הינו אדם עם מוגבלות. במקרים מסוימים הצוות מפנה אנשים למרפאות הקרובות למקום שהייתם או מגוריהם, בהם פועלים צוות רופאי שיניים לטיפולים דחופים, מתוך מאגר קיים. בחלק מהמקרים, המטופלים מעוניינים להמשיך בטיפול מלא במסגרת המרפאה.

בסיום קבלת הטיפול בכל אחד מארבעת הטיפולים המוצעים (רגשי, הידרותרפיה, הסנוזלן ומרפאת השיניים), כותבים המטפלים סיכום טיפול עבור אלה שטופלו במסגרת השירות. סיכום זה ניתן ידנית למקבלי השירות עם המלצות להמשך טיפול בפניה בקהילה. סיכומים אלה הינם בנוסף לסיכום שיחת האינטיק, התובנות המקצועיות שנגזרו ממנה וההמלצות לדרכי התערבות שנכללו בה.

## ימי הפגה לגוף ולנפש לכלל אוכלוסיית המפונים - אסנת אלנתן

### הרציונאל

בחברת שהפיקה סוכנות הפליטים של האו"ם (UNHCR) בשנת 2004, בנושא: "עקרונות מנחים לעקירות-פנימית", הוגדרו עקורים כך: "עקורים הם אנשים או קבוצות אנשים שאולצו להימלט או לעזוב את מקומות מגוריהם הקבועים בעיקר כתוצאה מעימות מזוין או כתוצאה מניסיון להימנע מעימות כזה, ממצבי אלימות כלליים, מהפרת זכויות אדם, מאסונות טבע או מעשה ידי-אדם, אשר לא חצו גבולות בינלאומיים מוכרים." לחוויית העקירות (בשונה מפליטות) השלכות כלכליות, חברתיות ונפשיות רבות. היא מאלצת את האדם שנאלץ לעקור, גם אם זמנית, להתנתק מתחושת הביטחון של "ביתי הוא מבצרי", מסביבת החיות הטבעית, ממערך השירותים והתמיכות הפורמליים והלא-פורמליים, מחוויית ההשתייכות החברתית, ובמקרים רבים ללא הכנה מוקדמת.

משפחות של מפונים אשר עקרו ממקומות מגוריהם מצאו עצמם לפתע "פליטים בארצם". הקשיים היומיומיים של תפקוד בתנאים לא קלים מלווים משפחות אלו בשגרת החירום שלהם במלונות או בחיים אצל קרוביהם או בדירות ארעי. בצד קשיי היומיום המשפחות מתמודדות גם עם חרדות, קשיים בוויסות רגשי ומתח של חלק מבני המשפחה או כולם. תחושת אי הודאות והאיום מעוררים חוויית דחק רבה שביטוייה עלולים להיות גופניים ונפשיים כאחד. מסיבה זו, בחר בית איזי שפירא לאפשר לקבוצות מפונים ומתפנים מהדרום ומהצפון להגיע לימי הפגה בבית איזי שפירא. השירות פתוח לאנשים עם וללא מוגבלות, חינם.

לבית איזי שפירא יש כלים, מסורת מקצועית וידע המסייעים לאנשים עם מוגבלות לרכוש אסטרטגיות לשליטה בגורלם, לצמצום חרדה ולשיפור הוויסות הרגשי והחוש. כלים אלו יכולים להיות מועילים מאוד עבור משפחות המפונים בנסיבות המלחמה. בית איזי שפירא יכול לסייע למשפחות בכלל ולילדים ולהורים בפרט לעשות "פסק זמן" במרוץ היומיומי ולהשתמש במתקנים ובכלים שנבנו בארגון לשם הפחתת חרדה ומתח ושיפור בוויסות הרגשי והתפקודי. לשם כך אנו מזמינים משפחות של מפונים לפעילות של כשלוש שעות בבית איזי שפירא, בשעות הבוקר או אחר הצהריים. השירות ניתן חינם.

## מטרות השירות

- להעביר למשתתפים מסר של סולידריות ולבסס תחושת השתייכות במציאות של תלישות
- לאפשר למשתתפים פעולות הפגה לגוף ולנפש ולהפחית חרדה ומתח
- לקיים שיח לא פורמלי אודות השלכות המציאות הביטחונית על חייהם וללמוד על צרכיהם
- לאפשר להורים פסק זמן מהאחריות והדאגה לילדיהם
- לפתוח אפשרויות למתן שירותים נוספים למשתתפים, ברמה האישית או הקבוצתית

## מאפייני אוכלוסיית מקבלי השירות

- מפונים מהדרום או מקרית שמונה וכן קבוצות של אנשים מהדרום שלא התפנו אך חשו כי הם זקוקים להפוגה והפגה מהלחימה המתרחשת בזירת חייהם. רובם משפחות עם ילד עם מוגבלות. חלק מהקבוצות מגיעות עם היכרות מוקדמת ובחלק מהמקרים מגיעים אנשים עם רקע שונה (מבחינת גיל, עצמאות תפקודית, אזור מגורים). שירות זה הופעל החל מהשבוע השני למלחמה. בכל שבוע מגיעות 3-4 קבוצות ובכל אחת מהן כ-20 משתתפים.

## דרכי העבודה

### גיוס

גיוס המשתתפים נעשה באמצעות העלאת מודעה בפייסבוק המזמינה משפחות מהדרום ומהצפון להגיע לימי הפגה. המעוניינים מוזמנים לפנות לאשת הקשר באמצעות הוואטסאפ שמספרו: 052-9677361. יחד עם זאת, ברוב המקרים, רכזת התכנית יזמה ויוזמת פניות למוקדים אליהם פונו תושבי הדרום והצפון. ניהול הקשר הינו עם גורמי הרווחה במקום. חלק מהקבוצות מגיעות אחת לשבוע בקביעות. המוקדים בהם שוהים המפונים הינם: מפונים מקריית שמונה הנמצאים בכפר הרא"ה. קבוצה זו מגיעה לבית איזי שפירא בכל יום חמישי, מזה מספר שבועות. קבוצה נוספת של אנשים עם מוגבלות מעמותת גוונים שבשדרות, שוהה בירושלים, ומגיעה בימי ראשון. ובנוסף, קבוצה מנתיבות שפונתה לבית שמש מגיעה לצרוך שירות זה. כל הקבוצות האלה הינן של אנשים עם היכרות מוקדמת. קבוצה נוספת מנתיבות הינה של אנשים שלא פונו והגיעו לצרוך את השירות. קבוצה זו מאוד הטרוגנית בהתייחס לגילאי האנשים ואף מבחינת עצמאות תפקודית ורקע מקצועי.

המשתתפים מוזמנים להשתתף בשתי פעילויות בכל פעם מתוך מגוון אפשרויות כמו, שהייה בבריכה מחוממת, פעילות מרגיעה בסנוולן (חדר לוויסות חושי), פעילות ספורטיבית בחדר הכושר שבמרכז הספורט של בית איזי שפירא, פעילות יצירה (כיור בחמר, בישול, אמנות). התכנית הספציפית לכל קבוצה נבנית בהתאם לצרכיה. האירוח כולל ארוחת צהריים וכן פינת קפה ומנוחה העומדת לרשות ההורים ובני המשפחה. התכנית כוללת הסעה חנם ממקום שהייה של המשפחות לבית איזי שפירא ובחזרה במימון הארגון. מרבית רכיבי התכנית מופעלים על-ידי מתנדבים תוך שימוש במתקנים שבארגון ובסיוע התשתיות הארגוניות של בית איזי שפירא כמחלקת הלוגיסטיקה, המטבח, פרסום והסברה ומחלקות נוספות.

### תובנות ביניים

- הסעה הינה תנאי הכרחי לקיום התכנית
- יש ערך רב בהשתתפות לאורך זמן של אותן משפחות בתכנית (זאת על מנת לאפשר חוויית השתייכות במצב של תלישות ולהגביר את משמעותו של תהליך ההתאזנות הזמנית במציאות אותה הם חווים). יחד עם זאת, יש לאפשר גם השתתפות חד-פעמית למשפחות או יחידים שאינם יכולים להגיע יותר מפעם אחת.
- לשם קיום שירות איכותי חשוב להקפיד על הדרכה מקצועית ותמיכה למתנדבים



## פעילות חברתית עבור אנשים עם מוגבלות - אילנה שילת

### הרציונאל

ילדים ובוגרים עם מוגבלות מדווחים על תחושת בדידות מועצמת במצבי חירום. בשיחות מיקוד שקיים בית איזי שפירא עם נציגות מועצת קבוצות המנהיגות הפועלות בארגון, אודות התמודדות אנשים עם מוגבלות במציאות הקיימת, עלה הנושא ביתר שאת. קשרים חברתיים ומפגשים חברתיים הינם משאב חשוב להתמודדות עם מצבי דחק, לתמיכה, לביסוס חויית השתייכות, לביטוי רגשי ולהסחת דעת זמנית ממוקד החרדה. לאחר פרוץ המלחמה הושבתה פעילות מועדונים חברתיים רבים והצטמצמה ההזדמנות למפגשים פנים-אל פנים. כפועל יוצא היחידה המשפחתית חוותה לחץ נוסף שכן הורים ובני משפחה נדרשו לשהות פרקי זמן ממושכים עם ילדיהם, להעשיר את סדר יומם וכל זאת, בהרכב משפחתי חסר. הניסיון של הארגון בהפעלת מועדונים חברתיים לאנשים עם מוגבלות שכלית, בהפעלת קבוצות סינגור עצמי, בפישוט לשוני ובהפעלת מתנדבים, אפשרו את פתיחתו של שירות זה באופן מיידי. השירות כולל מענה חברתי בשתי קבוצות משתתפים – קבוצת צעירים המיועדת לתלמידי בתי ספר וקבוצת בוגרים בגילאי 18+.

### מטרות השירות

- לבסס תחושת השתייכות במציאות של בדידות מוגברת
- לאפשר פעולות הפגה למשתתפים
- לעודד שיח מאפשר ומוגשש קוגניטיבית אודות המציאות הביטחונית והשלכותיה
- להשיב מעט תחושת שליטה ולהקנות כלים להתמודדות בתקופה של אי ודאות מתמשכת

### מאפייני אוכלוסיית מקבלי השירות

בשונה מקבוצות חברתיות שלרוב מיועדות לקהלים מסוימים על בסיס קריטריונים מובחנים, במקרה זה פנה בית איזי שפירא בפרסום השירות לכל דורש והוחלט לבנות את אופיין של הקבוצות בהתאמה למאפייני הפונים. הפרסום אודות השירות המוצע נעשה באמצעות דף הפייסבוק של הארגון, ובקבוצות וואטסאפ של מתנדבים ברעננה, עם הזמנה ליצור קשר עם מנהלת מערך המתנדבים של הארגון שהינה גם המרכזת של שירות חדש זה, באמצעות מספר הטלפון הישיר שלה. זאת מתוך רצון לייעל תהליכים ולאפשר את פתיחת השירות במינימום זמן. לאחר שיחה של רכזת התכנית עם המועמד והגורם המלווה אותו, היא משבצת את המשתתף לקבוצה המתאימה. השיבוץ נעשה לא רק בהתבסס על גילו הכרונולוגי של המועמד אלא גם לפי בשלות אישית ותחומי עניין.

**קבוצת הצעירים** – מונה כ-8 ילדים בגילאי 5-10 עם סוגים שונים של מוגבלות. על אף שהפניה הייתה פתוחה לכל, רוב הפונים הינם עם מוגבלות שכלית וחלקם גם עם ASD.

**קבוצת הבוגרים** – מונה חמשה חברים עם מוגבלות שכלית קלה.

רוב המשתתפים בקבוצות אלה הינם תושבי רעננה וסביבתה וזאת על מנת לאפשר רצף פעילות של מפגשים פנים-אל-פנים.

### **דרכי העבודה**

על מנת להשיג את מטרות התכנית בהיבט החברתי וחיונית ההשתייכות, ראוי כי הפעילות החברתית תתפרס על לפחות יומיים בשבוע במרווחים שיאפשרו ציפייה סבירה בין מפגש למפגש. מסיבה זו, החליט הצוות המוביל לקיים את פעילות הקבוצות בימים ראשון ורביעי, בשעות 16:00-17:30. היקף פעילות זה אינו מעמיס על המלווים את המשתתפים וכן משך המפגשים אינו ארוך מדי לטווחי הקשב שלהם, ובפרט עם העומס המחשבתי בימים אלה. הפעילות מתקיימת בבית איזי שפירא ועל מנת ליצור אוירה נעימה, משפחתית ומכילה, למשתתפים מוצע כיבוד בתחילת המפגש שעומד לרשותם גם במהלכו.

**תכני פעילות לקבוצת הצעירים** – המטרה היא לחלק את ימי הפעילות באופן בו יום אחד יאפשר הפגה לנפש ויום אחד לגוף. מסיבה זו, פעולות המתייחסות לנפש כוללות –פעילות יצירה, הכנת כדורי שוקולד משחק חופשי שמעודד הבעה ואינטראקציה חברתית, סיוע בעזרת בעלי חיים והפעלה בתחומי המוזיקה. במקביל, מפעילי התכנית מייחדים פעילות להרגעת הגוף ולשחרור אנרגיה באמצעות פעילות ספורטיבית בחדר אתגרים וכן ג'מבורי. ההורים משתתפים בפעילות על פי אופי הפעילות, רצונם ורצון המשתתפים.

**תכני פעילות לקבוצת הבוגרים** – ברוח דומה ועל בסיס עקרונות דומים, גם פעילות הבוגרים מכוונת לגעת בגוף ובנפש. פעילות רגשית כוללת – עיבוד רגשי של התמודדות המשתתפים עם מצב האיום הביטחוני אותו הם חווים, שיחות קבוצתיות, משחקי חברה, פעילות עם בעלי חיים והפעלה בגישת פוטו ווייס (פעילות המאפשרת הבעה רגשית וחקר נושא באמצעות צילום). הפעילות הנוגעת בגוף נעשית באמצעות פעילות ספורטיבית וסדנאות יוגה.

**ההנחיה** – חשוב מאוד שהפעלת קבוצות אלה תעשה על ידי אנשים המיומנים בהנחיית קבוצות, בהפעלה חברתית, בשישוט לשוני ובהיכרות גישה הכוחות – המתמקדת בחוזקותיו של האדם, לצד היכרות עם מאפייני הלקות של המשתתפים וההתאמות הנדרשות בעטיין. קבוצת הבוגרים פועלת בהנחייתה של מנחה מנוסה בתחום הסינגור העצמי וההנגשה הקוגניטיבית. קבוצת הצעירים מופעלת על ידי מנחה שעבדה עם ילדים עם מוגבלות במסגרת אלן ירושלים, אליה מצטרפים מתנדבים מתנועת הנוער בני עקיבא. אחת המתנדבות פעלה בעבר במועדון הבוגרים של בית איזי שפירא ועקב כך יש לה ניסיון ממשי ועשיר בהפעלת הקבוצות.

### **תובנות ביניים**

קיומן של הקבוצות מסתמן כחשוב מאוד עבור המשתתפים ועבור הוריהם ומלוויהם. המפגשים עבור הצעירים מחייבים מעברים בין מספר הפעלות בכל מפגש על מנת לאפשר גיוון שיגייס את המשתתפים לקשב ולהשתתפות פעילה. הורים מדווחים כי מפגשים אלה מאפשרים גם להם הפוגה זמנית מעומס המטלות וההתמודדויות המוטלות על כתפיהם.

## פרויקט התנדבות - לסיוע לאנשים עם מוגבלות בבתייהם - אסנת אלנתן

### הרציונאל

המצב הביטחוני הקיים עורר חרדה של אנשים בכלל, ואנשים עם מוגבלות בפרט, להסתובב במרחב הפתוח בשל חשש לשלומם האישי. הדבר נכון במיוחד בהתייחס לאנשים עם מוגבלות פיזית או לקוויות חושיות המתקשים להגיב להתראות בזמן אמת במהירות המתבקשת, על פי הנחיות פיקוד העורף. עקב כך, הוגבלה העצמאות התפקודית של חלק מהאנשים (למשל ביציאה לקניות או לצריכת שירותים אחרים) ורבים מהם נאלצו לוותר על שירותים קהילתיים, חברתיים ואחרים. אנשים רבים עם מוגבלות ובפרט אלה החיים בגפם, מדווחים על בדידות מוגברת בימים אלה. בנוסף, במשפחות רבות גויסו בני משפחה לשירות ועקב כך אלה אשר נשארו בעורף נאלצים להמשיך לנהל תפקוד משפחתי תקין עם משאבי תמיכה והשתתפות דלים יותר. ילדים עם מוגבלות נאלצו בראשית המשבר להישאר בבתייהם וגם כיום הפעלת התכניות הינה חלקית ביותר. ההיצמדות האינטנסיבית של הילדים, בעיקר לאימותיהם, מגבירה את חוויית הדחק והמעמסה המוטלת על כתפיהן. מסיבות אלה, כארגון בעל ניסיון רב-עשורים בהפעלת מתנדבים, בחר הארגון להפעיל פרויקט התנדבות שיאפשר סיוע לאנשים עם מוגבלות בבתייהם.

### מטרות השירות

- להגביר את משאבי התמיכה - עבור אנשים עם מוגבלות בבתייהם
- למתן את חוויית הבדידות וחוויית הדחק
- לאפשר לאלה המעוניינים בהתנדבות הזדמנות לנתינה בעלת משמעות

### מאפייני אוכלוסיית מקבלי השירות

הפרויקט מיועד עבור אנשים עם מוגבלות מאזור השרון בכל טווח הגילאים. יחד עם זאת מוקד הפניות הוא הורים לילדים בגילאי חינוך. גיוס הפונים נעשה באמצעות פרסום ברשתות החברתיות ובעיקר באמצעות פרסום פתוח בפייסבוק והשארית הודעות בקבוצות וואטסאפ רלוונטיות. עד כה (09.10.23) פנו 113, 18 מהם נמצאו כלא מתאימים לתכנית עקב מקום מגורים או סיבות אחרות. 62 מהם קבלו מענה והיתר מצויים בתהליכי שיבוץ. המעוניינים בהתנדבות פנו ממגוון אזורים גיאוגרפיים (נכון לתאריך 13.11.23) ובכללם: רעננה (50), כפר סבא (30), תא-ר"ג – גבעתיים (30), הרצליה והוד השרון (32), נתניה-כפר יונה (13), פתח תקוה- גבעת שמואל- ראש העין (25), השרון

הצפוני (11), מדרום לתל אביב (חולון, ראשון-לציון, נס-ציונה) (9), צפונה מנתניה (7), ירושלים, קלנסואה, נגב- 1-2 מכל אזור .

מהפונים, מיעוט הפניות היה של אנשים עם מוגבלות או הורים לילדים עם מוגבלות גם מחוץ לגזרה גיאוגרפית זו. דוגמה למקרה זה הייתה פניה של 17 אנשים שפנו מעיריית ראשון לציון. במקרה זה יזמה רכזת התכנית פניה לסגן ראש העיר ראשון לציון בבקשה שיקלוט את פרטי 15 פונים (2 סרבו להעביר פרטים) להמשך טיפול בפניותם.

### **מאפייני המתנדבים**

גיוס המתנדבים נעשה באופן דומה לגיוס מקבלי השירות. הפניות שנקלטות במוקד באמצעות טופס פייסבוק, מוקלדות לגיליון מעקב ונשות המוקד פונות למועמדים. הטופס כולל שאלות בסיסיות ובכללן שם מלא, יישוב ופרטי התקשרות כמו מספר טלפון וכתובת דוא"ל. עד כה פנו למוקד 223 והתקבלו לפעילות 65 מתוכם, 34 נמצאו לא רלוונטיים עקב מגוון סיבות כמו חוסר נכונות לבקר בבתיים, ציפייה לתחום התנדבות שאיננו בהיצע של התכנית, חזרה לעבודה או למקום המגורים המקורי או שחזרו בהם.

### **דרכי העבודה**

#### *טיפול בפנייה*

בשיחה עם מבקשי הסיוע נעשה בירור אודות טיב הצורך, הימים והשעות המתאימים לפעילות, וכן מאפיינים תפקודיים של האדם ובעיקר להתייחס לתקשורת ולניידות. זאת מאחר שלא כל מתנדב מצוי באמצעי תקשורת חלופיים וכן לא כולם מתאימים להתנדבות הכוללת הושבה, הרמה או פעולות פיזיות אחרות.

בשיחה שמתקיימת עם המועמד להתנדבות נעשה בירור אודות תחום העיסוק הראשי שלו, כישורים תעסוקתיים מרכזיים, היכרות עם אנשים עם מוגבלות, סוג ההתנדבות המועדף, נכונותו לתת סיוע בבית מקבל השירות, המרחק הגיאוגרפי אליו הוא מוכן לנסוע וזמינותו (ימים/היקף שעות/בוקר או ערב). אם בשיחה, סבורה מפעילת המוקד שישנם מועמדים מתאימים בגיליון של מקבלי השירות, היא בודקת עם המועמד את נכונותו לתת שירות לאדם עם המאפיינים שצוינו בפניו. חלק מהמועמדים נוטים שלא לקבל את ההצעה, בשל חשש ממפגש עם אוכלוסייה של מקבלי שירות שאיננה מוכרת להם די הצורך. כל מתנדב מתחייב להגיע לבית מקבל השירות לפחות אחת לשבוע.

כל המתנדבים מבוטחים בביטוח צד ג' של הארגון. יש צורך גם בביטוח המתנדבים במסגרת המוסד לביטוח לאומי.

### *שיבוץ המתנדב*

במקרים רבים השיבוץ נעשה לאחר מספר שיחות עם המועמד ומשנמצאה פעילות מתאימה עבורו הוא מקבל מספר טלפון של מקבל סיוע על מנת להתחיל בתהליך היכרות וסיוע. בנוסף להתנדבות בבתי אנשים עם מוגבלות מוצעים למתנדבים תחומי עשייה נוספים כמו: הדרכת קבוצות שמגיעות לארגון בימי הפגה ועזרה בהסעות למטופלים מקרב המפונים מדרום וצפון הפונים לקבלת שירותי טיפול פרטניים בארגון. חלק מהמתנדבים מעוניינים לעסוק בפעילות חינוכית ומוצע להם להשתלב ככוח עזר במסגרות החינוך של בית איזי. מספר מתנדבות עוברות הכשרה מהירה להפעלה של קבוצות מקבלי שירות מקרב המפונים בגרייה רב-חושית בחדר הסנוזלן.

### *מהלך ההתנדבות*

כל מתנדב פועל בהתאם למטרות שהגדיר עם מקבל השירות או הוריו. אחת לשבועיים ולפחות אחת לשלושה שבועות מתקיימת שיחת מעקב על מנת לבחון את טיב ההתאמה ושביעות רצון של שני הצדדים. אשת הקשר בארגון מהווה גורם מלווה הן לאנשים עם מוגבלות והן למתנדבים. כמו כן, מוצעת למתנדבים הדרכה בזום, לפרקים.

### **תובנות ביניים**

**ישום** - בשבועיים הראשונים הקישור להרשמה הן למקבלי השירות והן למתנדבים כלל טופס יחסית ארוך (בן 15 שאלות). כשנוכחנו שאנשים רבים נכנסו לטופס אך נמנעו מלמלא אותו הבנו כי יש מקום לפשט את התהליך למילוי פרטים אישיים בסיסיים בלבד. יחד עם זאת, חשוב מאוד מיידית לקבל קורות חיים של כל מתנדב, שכן כשליח של הארגון, עלינו לדעת את מי אנחנו מפנים לעבודה עם מקבלי השירות. הדבר צריך להתקבע כנוהל לכל פונה להתנדבות. כך ניתן יהיה להיעזר באופן מיטבי ומירבי בכישוריהם של המתנדבים גם לפיתוח מיזמים נוספים או להיעזר בהם להרחבת שירותים קיימים אותם אנו מציעים בימי חירום (ואולי גם "ביום שאחרי").

**הדרכה** – מתנדבים אשר פעילים באופן קבוע בסיוע לאוכלוסייה נזקקת נתקלים באתגרים שלעיתים אין להם כלים להתמודד איתם. המתנדבים מתקשים לעיתים להבנות דפוסי תקשורת יעילים עם המסתייעים בהם, שואלים שאלות על גבולות התפקיד וכד'

מחד – יש צורך בהדרכה של המתנדבים, מאידך- המתנדבים עצמם לא פנויים בעומס החיים בשיגרה ובוודאי בחירום להשתתף במפגשי הדרכה קבועים. לנו כארגון מקצועי חשוב למצוא את הדרך לתמוך במתנדבים ולהדריך אותם במסגרת המגבלות הקיימות.

*ביסוס ההשתייכות לארגון* – כיוון שהפרויקט נבנה כמענה חירום, יש צורך בביסוס תחושת השייכות הן של קבוצת המתנדבים והן של מקבלי השירות לארגון. ביסוס תחושת ההשתייכות בקרב מקבלי השירות יאפשר להם להזדהות עם הארגון ויבסס את הידיעה כי מאחורי התכנית עומד ארגון שסל שירותיו עומד לרשותם גם בימי שגרה.

*מדיניות הארגון* – יש להגדיר את טיב מערכת היחסים שבין הארגון למתנדבים ולמקבלי השירות ולדייק ציפיות. כמו כן, לשקול מתי מגדירים סיום התנדבות. בנוסף יש לשקול עד מתי ימשך הפרויקט ומה יעלה בגורלו בימי שגרה.

## הסברה והדרכה להתמודדות עם דחק - ד"ר דליה נסים

### הרציונאל

מצב מלחמה גורר בעקבותיו תחושת אי ודאות מתמשכת ובעקבותיה חרדה ודחק. יש מי שחוה איום באופן ישיר ויש מי שנחשף לחדשות ולמראות שערערו את תחושת הביטחון. בניית החוסן האישי מושתתת במידה רבה על הפרשנות האישית של האדם למציאות אותה הוא חווה, ולתחושות הנלוות לפרשנות זו. בניית החוסן חשובה לכלל האוכלוסייה ובכלל זה אנשים, הורים ונותני שירותים. בית איזי שפירא פיתח מערכי הדרכה והסברה שכוונו לסייע ליחידים ולקבוצות להשיב תחושת שליטה סבירה במציאות לא סבירה ומתמשכת. אנשים עם מוגבלות מתמודדים עם חוויות דחק נוספות בשל חסמים הנובעים מחסר של התאמות סביבתיות של תשתיות וכן של שירותים ומידע אותם הם צורכים. מערכי הדרכה אלה פתוחים לקהל הרחב של אנשים שלהם נגיעה אישית או מקצועית לתחום המוגבלות והם כוללים סדנאות מקוונות סינכרוניות וסרטוני הדרכה קצרים שהועלו ליו-טיוב ולפייסבוק הארגוני. מפגשי ההדרכה ו/או תכני סרטוני ההסברה מותאמים לקהלים השונים ובכלל זה כאלה שהינם דוברי אנגלית או ערבית.

### מטרות השירות

- לאפשר למשתתפים הזדמנות לשיתוף רגשי במציאות אותה הם חווים
- הקניית ידע למשתתפים אודות גורמים אפשריים לתחושות דחק וחרדה
- שיתוף בכלים להתמודדות עם מחוללי דחק
- ללמוד מכלי ראשון על האתגרים בפניהם ניצבים אנשים מקהלים שונים ומתרבויות שונות

### מאפייני אוכלוסיית מקבלי השירות

אנשי מקצוע, אנשים עם מוגבלות – יחידים וקבוצות (כחברים בקבוצות מנהיגות, דיירים במערכי דיור, מקבלי שירות בעבר ובהווה בבית איזי שפירא), הורים לאנשים עם מוגבלות ונותני שירותים במגוון ארגונים. בנוסף, צוות העובדים של בית איזי שפירא והמתנדבים הפועלים במסגרת מערך החירום. יצוין כי קהל גדול של אנשים דוברי ערבית פנה בבקשה להשתתף בסדנאות אלה שכן הם פחות מודעים וערוכים בשגרה לסוגיית ההתמודדות במצבי חירום ובפרט התמודדות עם אירועים ביטחוניים ועקב כך, פחות חשופים לידע אודות דרכי התמודדות.



מייד עם פרוץ המלחמה פנו לבית איזי שפירא מקבלי שירות לשעבר, סטודנטים ועמיתים, ושיתפו בתחושות החרדה ואי-הודאות והשלכותיהן על השגרות שלהם כנותני שירות ועל אלה של מקבלי השירות. כמו כן, פנו הורים רבים של מקבלי שירות בעבר ובהווה והעלו את הצורך בקבלת כלים להתמודדות עם המציאות המאיימת והלא מוכרת אותה כולנו חווים. הצוות המקצועי במכון התגייס לבנות גוף ידע להתמודדות עם חרדה ודחק שתורגם הרצאה ומערך מפגש עבור קהל משתלמים מגוון. סדנאות לאנשי מקצוע לוו בהדרכה על הדרכה בתחום והמרצים הנחו את המשתתפים כיצד לבנות מפגשי תמיכה בנושא התמודדות עם דחק במצב של איום בטחוני מתמשך.

גיוס המשתתפים למפגשים אלה נעשה באמצעות פניה יזומה לגורמים שונים ובעיקר אלה אשר העלו את הצורך, בהמשך הדרך, ככל שנחשפו יותר אנשים לתוכן במפגשי ההדרכה, החלו להגיע פניות להרצאות בנושא לפתחו של המכון. השירות ניתן חינם אך המשתתפים מבקשים להירשם מבעוד מועד, על מנת שיישלח אליהם קישור לפגישת זום. מפגשים אלה תורגמו גם לשפה הערבית.

בנוסף, מחלקת ההסברה של בית איזי שפירא בשיתוף מכון טראמפ, יזמה צילום של שלושה סרטוני הדרכה הפתוחים לכל. כארגון העובד לשינוי חברתי בגישה מערכתית, גם בהקשר הנוכחי הופקו הסרטונים, להדרכה להתמודדות עם מצבי איום מתמשך, לשלושה קהלי יעד: לאנשים עם מוגבלות, להורים ולצוותי טיפול. בכל אחד מהסרטונים הדובר הוא אדם מקרב הקהל אליו פונה הסרט. הסרט המיועד לאנשים עם מוגבלות – צולם גם באנגלית. הסרטים הופצו ברשתות החברתיות.

צורך ייחודי נוסף אותו זיהה המכון היה הנגשת המציאות הביטחונית המורכבת לאנשים עם מוגבלות שכלית ובפרט בקרב אלה אשר חוו אובדן של מכר או קרוב משפחה. כותבת פרק זה, הרכזת הפדגוגית במכון טראמפ, הייתה מעורבת בשנת 2011 בעבודתה באגף למוגבלות שכלית במשרד הרווחה, בכתובת תדריך ששמו "בשורה מרה והאדם עם מוגבלות שכלית". התאמת התכנים למציאות העכשווית הינה פרי יזמה משותפת שלה ושל הילה תמר אדרי עמיתה החוקרת את תפיסת המוות בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית. במפגש ביניהן חודד הצורך כי בעת הזו, כאשר כמות ההרוגים, הנרצחים, החטופים והנעדרים כה גדולה, יש צורך דחוף בהכנת תדריך שיספק כלים לאנשי המקצוע בבואם לבשר בשורה מרה לאנשים עם מוגבלות. התדריך שנכתב על ידן, מבוסס על מודל ה spikes ומכיל הנחיות כתובות לרופאים, אחיות, עובדים סוציאליים וקציני נפגעים למסירת בשורה מרה לאנשים עם מוגבלות שכלית – על מוות בקרבות, חטיפה או נפילה

בשבי של קרוב משפחה. את תהליך הכתיבה ליוו בייעוץ די"ר יעל קרני ויזל ודי"ר יעל שובל-צוקרמן, מאוניברסיטת בר אילן ודי"ר אתי אבלין מבית הספר המרכזי לעובדים בשרותי הרווחה המובילה את נושא מסירת בשורה מרה לאנשי המקצוע. התדריך הוצג גם לאנשי מינהל מוגבלויות ולאנשי קרן שלם, ועבר סבב תיקונים נוסף לפני פרסומו. התדריך מופיע באתר קרן שלם וכן במאגר הידע של בית איזי שפירא.

תוך כדי כתיבתו עלה צורך נוסף והוא הנגשת השיח בשפה פשוטה בהתייחס לסוגיות: מה זה חטוף? מה עושים בלוויה? מה זה מוות?

לפיכך הורחב העיסוק בגוף הידע למיזם בשותפות קרן שלם, מינהל מוגבלויות, בית איזי שפירא ואגודת עמי- המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית בליווי ועדת היגוי מקצועית מלווה. שיתוף פעולה זה הביא להרחבת השירותים בתחום שכלל: כתיבת תדריך לבשורה מרה בעברית, בערבית ובאנגלית, לפיתוח מילון מושגים רלוונטי בפישוט לשוני בעברית ובערבית ולהפקת סרטון לאנשי מקצוע המנחה כיצד למסור בשורה מרה בעברית ובערבית, וכן גרסה של סרט בעברית עם כתוביות באנגלית. בימים אלה שוקד הצוות על פיתוח נוסף של כרטיסיות הדרכה לאיש המקצוע לניהול שיחה בשפה פשוטה במספר נושאים כמו: מוות, גסיסה ולוויה.

בהמשך לעשייה "משלבת כוחות זו", מכון טראמפ שבבית איזי שפירא מציע הרצאות בנושאים: מסירת בשורה מרה והתמודדות של אנשים עם מוגבלות שכלית עם מוות. הרצאות אלה מאפשרות למשתתפים לקבל ידע וכלים להתמודדות עם סוגיות רגישות ומורכבות אלה.

## תובנות

- חשוב להגיב לצורכי השדה במהירות שכן תחושת חוסר האונים והדחק הינם בשיאם בסמוך לפרוץ המשבר. תובנה זו מתחדדת לאור משוב שהתקבל מבית הספר המרכזי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים: המפגשים נתנו מענה מידי לתחושת ההלם והכאב של המשתתפים לצד כלים פרקטיים ליצירת רצף תפקודי ומשמעות עבור הצוותים עצמם ומקבלי השרות שבאחריותם.
- יש צורך במספר פורמטים של תכני ההדרכה – כאלה בהם החלק העיוני תיאורטי מורחב לעומת כאלה שבהם מושם דגש על הכלים המעשיים.

- מומלץ לקיים את המפגשים בקבוצות קטנות שכן למשתתפים יש צורך לשתף בחוויותיהם ולהעלות דוגמאות ומקרים אתם הם מתמודדים, להתייעצות.
- חשוב שבכלל המרצים יהיו כאלה המנוסים בהנגשה קוגניטיבית ובפישוט לשוני, וכן כאלה שלצד מיומנויות ההוראה הטובות שלהם הינם עם רקע קליני. זאת מאחר שחלק מהקבוצות מתנהלות במתכונת של קבוצות פסיכו-חינוכיות, המשלבות ידע מובנה עם תהליכים דינמיים.

מלחמת חרבות ברזל חשפה את האוכלוסייה בישראל למציאות שלא הכירה בעבר. השלכותיו של האיום הביטחוני הקרינו על תחושת הרווחה האישית של כל אזרח בשל מצב איום מתמשך. בנוסף לחוויית הדחק, החרדה והדאגה, נאלצו רבים לעקור ממקומות מגוריהם למשכן חלופי.

אנשים עם מוגבלות חוו מציאות זו בעוצמות עזות יותר. חלק גדול מהם התקשה להתנהל על פי הנחיות פיקוד העורף בשל העדר תשתיות המותאמות לצרכים הנובעים מהמוגבלות. יש שאף לא היה בכוחם להעתיק את מקום מגוריהם זמנית בשל העדר סביבות מותאמות חלופיות או ניווד ציוד עזר רפואי.

בית איזי שפירא, כארגון הפועל לשינוי חברתי בתחום המוגבלות זה העשור החמישי, הבין כי יש מקום לתת מענה מיידי לצרכים דחופים אותם זיהה ולכאלה שהגיעו לפתחו. המענים אותם הציע הארגון "בהתארגנות תוך כדי תנועה" הינם טיפולים פרטניים להמשך רצף טיפול בגוף ובנפש לאנשים עם מוגבלות ותמיכה רגשית לאנשים ללא מוגבלות, ימי הפגה לקבוצות מפונים, הפעלת קבוצות חברתיות, התנדבות בבתיים של אנשים עם מוגבלות והדרכה והסברה להתמודדות במצבי דחק. שירותים אלה ניתנים חינם ומופעלים על ידי עובדי הארגון ומתנדבים שגויסו למטרה זו.

המשוב לשירותים אלה בקרב מקבלי השירות מלמד על משמעותם עבורם ויחד עם זאת הארגון מצוי בשלבי למידה של כל אחד מהם על מנת לדייק את השירות ולטייבו. בתום כחודש מיום פתיחת מערך החירום התפתחו תובנות רבות אודות צרכי מקבלי השירות, והשלכות הפרת האיזון בחייהם על התנהלותם כיום, אודות מהות השירות ודרכי העבודה. תובנה מרכזית היא כי יש לאתר את האנשים ולפנות אליהם בתהליכי יישוג (reaching out) שכן הפרסום ברשתות החברתיות ובערוצים אחרים מקובלים אינו מתאים. זאת מאחר שהמשפחות מותשות וחסרות כוחות להתארגן ולהתגייס לצריכת שירותים שאינם במתחם אליו פונו. ביטוי לכך אנו רואים בנטייה לשריין מועד לקבלת שירות וביטול המפגש ברגע האחרון. מסיבה זו, חשוב לאתר אנשי קשר שמייצגים קהילות על מנת שהשירות יינתן לקבוצות בעלת היכרות מוקדמת בריכוזה של דמות שמעודדת מוטיבציה לשינוי, להסתגלות ולבניית שגרה גם בחירום. הגעה לצריכת שירותים כקבוצות מחזקת חוויית השתייכות בימים בהם היא כה נחוצה. כמו כן, היא מקלה על היערכות לוגיסטית ומקצועית. למשל, ארגון הסעות המקלות על הקבוצות להגיע לארגון לימי ההפגה או התאמה מקצועית של תוכן ימי ההפגה באמצעות תיאום ציפיות עם הקבוצה. הניסיון מלמד כי כאשר מגיעים אנשים בודדים ללא היכרות מוקדמת לימי הפגה, הרכב הקבוצה ההטרונגי והקושי לקיים תיאום ציפיות מוקדם

משפיעים על התנהלות הקבוצה לאורך היום ועל יצירת חיבור בינאישי של הפרטים בקבוצה מאוד מגוונת בהרכבה.

צריכת שירותים במתכונת של ימי הפגה, חשובה גם לחשיפה ראשונית לשירותים אותם יוכלו אנשים ומשפחות לקבל בהמשך ביקוריהם בבית איזי שפירא, חינם. לכן, קיימת חשיבות לביקורים חוזרים של קבוצות, על מנת שיקבלו את השירותים שבכוחו של הארגון להציע באופן תהליכי שיאפשר עומק להתערבות.

מבחינה רגשית, בולט הבדל בין אנשים שפוננו בעקבות אירועים טראומטיים לעומת כאלה שפוננו "למניעה". בנוסף, על אף שהורים מדווחים על צרכי ילדיהם בטיפול רגשי ואחר, במקרים רבים נראה כי חשוב בראש ובראשונה שהם יזכו לתמיכה רגשית בהיותם הקברניטים של התא ומשפחתי ומעצבי האקלים הרגשי בו. בהתייחס להתאמה התרבותית, חשוב לפתח מענים גם עבור האוכלוסייה דוברת ערבית שלרוב לא נמצאת במרכז תשומת הלב באירועי חירום ביטחוניים, ובאירוע הנוכחי חוותה פגיעות והעדר תשתיות למיגון.

חשוב לזכור כי אירועי חירום הינם דינמיים ומשום כך אינו דומה מענה חירום למענה שיקום. כשם שהמציאות משתנה על ציר הזמן, גם הצרכים משתנים וכפועל יוצא התאמת המענים. מסיבה זו חשוב לתעל את המפגשים עם מקבלי השירות על מנת לנהל שיח תדיר אתם ממנו יוכל הארגון ללמוד על השלבים אותם הם חווים בתהליך ההתמודדות עם המציאות יוצאת הדופן, הצרכים להם הם זקוקים בכל נקודת זמן ודיוק המענים בהתאם. תורת עבודה סדורה עשויה להיות לעזר גם באירועי חירום שאינם ביטחוניים ותאפשר מתן מענה ראשוני מקצועי ומהיר יותר.

נספח מס' 1:

## טבלת נתונים אודות מקבלי שירות לשעת חירום בבית איזי שפירא

בתאריכים: 22.10.23 – 30.11.23

257	פונים להתנדבות	פעילות הפגה ומתנדבים
75	מתוכם שובצו	
137	פנו לקבלת שירות ממתנדבים	
64	קיבלו מענה	
7	ימי הפגה	
75	סה"כ משתתפים בקבוצות	
5	מספר משתתפים בקבוצות חברתיות – בוגרים	
8	מספר משתתפים בקבוצות חברתיות – ילדים	
165	הגיעו לפעילות הפגה בבריכה	
124 <sup>1</sup>	מקבלי שירות התערבות רגשית בשעת חירום	
7	מקבלי שירות סנוזלן	
17	מקבלי שירות הידרותרפיה	
20 <sup>2</sup>	מקבלי שירות דנטלי	
34	מספר סדנאות והרצאות בנושא חירום	מכון טראמפ
1123	מספר משתתפים בסדנאות והרצאות	

<sup>1</sup> בסך הכל הגיעו 52 פניות, חלק קבעו וביטלו או שציינו שלא רלוונטי עקב חזרה למקום המגורים או קבלת שירות במקום אחר

<sup>2</sup> 7 טיפולים נוספים נקבעו ובוטלו על ידי הלקוח/ה