



לצדך, ברגעים החשובים של החיים

\* 9696 • [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il)

הביטוח הלאומי

שירות היעוץ לאזרח  
הותיק ומשפחתו

# הגיון לחדש

גליון מס' 38 | אוקטובר 2024



יובל לאגף הייעוץ  
לאזרח הוותיק ומשפחתו

## 50 שנה של נתינה באהבה

אגף ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו חוגג בימים אלה 50 שנות פעילות מבורכת, ציון דרך לתזכורת חיה ומשמעותית לכך שאקט הנתינה אינו מוגבל לגיל, אלא נשען על הרצון לסייע, לגעת בלבבות, ולחולל שינוי של ממש בקהילה.

מה שהתחיל כיוזמה קטנה וצנועה, גדל והתפתח לכדי מערכת שלמה, בה לוקחים חלק אלפי מתנדבים ומתנדבות שמקדישים מזמנם למען אוכלוסיית הזקנים בישראל.

התנדבותם של אנשים מבוגרים למען זקנים היא ביטוי עוצמתי של סולידריות חברתית וביטחון סוציאלי, עליהם מושתת בסיס הערכים של מדינת ישראל. מי שמכיר את הזיקנה על כל גווניה והתמודדותיה, יודע כמה חשוב להעניק לזקנים אוזן קשבת, ליווי רגשי ותמיכה ביום-יום. לא מדובר רק בסיוע טכני או ביוקרטי, אלא בהענקת תשומת לב אישית ובקיום קשר אנושי מתמשך, שמעניק לאנשים תחושה של משמעות, שייכות והבנה כי יש להם מקום של כבוד בחברה.

## תמיכה אישית ומיצוי זכויות - שני הצירים המרכזיים

האגף פועל בשני מישורים מרכזיים. מישור התמיכה ומישור מיצוי הזכויות. שני המישורים שזורים כשתי וערב האחד בשני, ומאפשרים הסתכלות הוליסטית על הזקן, מושא השירות שלנו.

במישור התמיכה, המתנדבים מעניקים סיוע רגשי וחברתי לזקנים בקהילה, במטרה לשפר את איכות חייהם ולספק להם תחושת ביטחון ושייכות. המתנדבים מלווים את הזקנים בביקורי הבית ובייעוץ טלפוני ומתמקדים במצבי אובדן, בדידות, קשיים כלכליים או חברתיים ובהתמודדות כללית של הזקנים עם אתגרי החיים.

במישור מיצוי הזכויות, האגף מסייע לאזרחים הוותיקים, להבין ולממש את זכויותיהם בחוק, בביטוח לאומי וברשויות מדינה וארגונים נוספים.

לפני כעשור הוקם מרכז התמיכה והמידע של השירות \*9696, שנותן מענה אלפי פניות מידי שבוע, ומסייע במיצוי זכויות אישי והוליסטי לזקנים ולבני משפחותיהם.

עובדי האגף ומתנדביו מיישמים, הלכה למעשה, גישה יזומה של הושתת יד שבה אין ממתנים לפניות של מבטחים, אלא נוקטים יוזמה אקטיבית בפנייה לאוכלוסייה המבוגרת. אנחנו פועלים לאתר צרכים בקרב הזקנים, במיוחד את אלו העלולים להיות במצבי מצוקה ומשבר.

האגף, על כל היבטיו, מבוסס על ערכים של כבוד האדם, חמלה, סולידריות חברתית והזדקנות בכבוד. השילוב של ידע וניסיון חיים יחד עם תחושת שליחות הופכים את המתנדבים שלנו לעוגן אמיתי עבור אוכלוסיית הגיל השלישי, בידיעה שעצם נוכחותם מייצרת שינוי ומביאה ערך אמיתי לחברה. היטיב לבטא זאת רובי ריבלין, נשיא מדינת ישראל לשעבר: "עוצמתה של חברה נמדדת לא רק בכוחם של מוסדותיה, אלא גם ברוח ההתנדבות של אזרחיה. המתנדבים הם הלב הפועם של הקהילה, הם אלו שמחזקים את החוסן החברתי ויוצרים חברה ערכית, חומלת ואכפתית".

## עם המבט קדימה

בראיה לעתיד, אני רואה את האגף מתפתח, מגייס מתנדבים רבים נוספים בכל קצוות הארץ, מעניק שירותים משמעותיים עבור הזקנים, מפתח תכניות בשיתופי פעולה, ומעניק משמעות הן למתנדבים בני הגיל השלישי והן לזקנים במדינת ישראל.

## בנימה אישית

ובנימה אישית, נפלה בידי הזכות לנהל את האגף המופלא הזה ולשמור על היהלום שבכתר. זכות זו אינה מובנת מאליה עבורי. אני מתייחסת לתפקיד זה ביראת כבוד. אני מבקשת להודות לורה שלום, מנהלת האגף האגדית, שהייתה עבורי מנטורית לאורך שנים.

אסיים בתפילה לחזרת החטופים, בברכת בהחלמה לפצועים ובתפילה עמוקה לחזרתם של כל חיילינו ובריאים ושלמים בגופם ובנפשם.

שלכם,

אביטל שלזינגר | מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, הביטוח הלאומי

# הגיל החדש

## מו"ל

אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

## עורכת

שרון כץ

## חברי מערכת

אביטל שלזינגר

מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

ורח שלום

לשעבר מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

דפנה כהן

סגנית מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

עירית בינות

אחראית תחום הדרכה באגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

שירלי להב פריס

מנהלת מרכז התמיכה והמידע הארצי \*9696 שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, ביטוח לאומי

גדי פורת

מנכ"ל ועורך, דורות

לקידום אוכלוסיה מבוגרת

## עריכה והפקה

דורות לקידום אוכלוסיה מבוגרת

## עיצוב גרפי

סיגלית סבטליט

## כתובת להחזרת דברי דואר

ביטוח לאומי, סניף רמת גן

רחוב חשמונאים 15, רמת גן

## כתובת המערכת

ת.ד. 1417 כפר סבא

טל. 09-7658088

פקס. 09-7662661

gilhadash@gmail.com



ה' תשרי תשפ"ה  
07 אוקטובר 2024

מתנדבות, מתנדבים ואזרחים וותיקים יקרים,

עם פרוס השנה החדשה ולרגל 50 שנה לאגף ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, ראשית ברצוני להודות למתנדבות ומתנדבי האגף, העושים פעילות משמעותית, ערכית, תומכת ומבורכת, המסייעת לכלל האזרחים הוותיקים ומקנה להם עזרה, ביטחון ואוזן קשבת.

כמו כן הנני מברך את עשייתו הברוכה של האגף שמטרתו לאפשר לאזרחי הגיל השלישי הזדקנות בכבוד ומעניק מענה לצרכיהם, תוך ליווי רגשי ומעשי במיצוי זכויותיהם.

אחרי השנה המאתגרת שעברנו, אני מאחל כי השנה בפתח תהא שנה טובה, בה נדע אחדות, ביטחון ובשורות טובות, שנוכל להמשיך בעשייה החשובה למען אזרחי מדינת ישראל.

ברצוני לשאת תפילה לחזרתם במהרה של החטופים, החלמתם של הפצועים וחזרתם בשלום של כל חיילנו וכוחות הביטחון הנלחמים למען ארצנו.

בכבוד רב,

צביקה כהן  
מ"מ מנכ"ל הביטוח הלאומי

## יובל לשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו: אבן יסוד בחוסן החברתי של ישראל

המתנדבים מגיעים מכל קצוות החברה הישראלית, ומשמיים גשר תרבותי בין הלקוחות לבין השירותים המוצעים להם

אורי כוזם \*

אחד מהיתרונות הבולטים של השירות הוא הגמישות והדינמיות שלו, המאפשרות להתאים את פעולתו לצרכים המשתנים של החברה. השירות מצטיין גם במתן מענה בתקופות חירום. במלחמה האחרונה, המתנדבים יצאו לבתי המלון למצות את זכויות המפונים ובמקביל יצרו קשר טלפוני עם קשישים המתגוררים ביישובים מפונים שלא התפנו מבתיים.

המתנדבים מביאים עימם ניסיון חיים, חוכמה, סבלנות וחמלה, ובזכותם השירות הוא הרבה יותר ממענה בירוקרטי - הוא מענה אנושי



האתגר העומד לפנינו הוא להמשיך לנצל את החוסן והכישרון שהמתנדבים מביאים עמם, ולהתאים את השירות לצרכים העתידיים.

לסיום, אני רוצה להודות לכל אלו שהיו חלק ממסע זה לאורך השנים: תודה עצומה לכם, המתנדבים, שבזכותכם השירות הזה קיים, מתפתח וצומח.

תודה מיוחדת לורה שלום, האחת והיחידה, שהנהיגה את השירות הזה מעל שני עשורים מתוך ראייה צופה פני עתיד, חדשנות ואמונה שהכל אפשרי.

ואחרונה חביבה, טלי שלזינגר, שהלפיד עובר אליה. אני מאחל לך הצלחה בהמשך הדרך ובהובלת השירות למען אזרחינו הוותיקים.

לפני 50 שנים קבוצת מנהיגים בעלי חזון בביטוח הלאומי הבינה את הצורך ביצירת שירות משלים לתשלומי הקצבאות לאזרחים הוותיקים. הם הבינו כי לצד תשלום הקצבאות יש לפעול למתן מענה רחב יותר, המשלב תמיכה רגשית, ייעוץ ומיצוי זכויות. כך נולד שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, שירות המשלב מתנדבים בעלי ניסיון חיים רב, ומאז הוא ממשיך להתפתח ולגדול.

השירות מהווה ביטוי לערכים המרכזיים של מדינת ישראל ושל הביטוח הלאומי - דאגה לאוכלוסייה הוותיקה ושמירה על הערכות ההדדיות. המתנדבים הם הלב הפועם של השירות. הם מגיעים מכל קצוות החברה הישראלית, ומשמיים גשר תרבותי בין הלקוחות לבין השירותים המוצעים להם. הם מביאים עימם ניסיון חיים, חוכמה, סבלנות וחמלה, ובזכותם השירות הוא הרבה יותר ממענה בירוקרטי - הוא מענה אנושי.

אחד מהיתרונות הבולטים של השירות הוא הגמישות והדינמיות שלו, המאפשרות להתאים את פעולתו לצרכים המשתנים של החברה



המתנדבים בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ניחנים בחוסן אישי וקהילתי. חוסן זה מתבטא בהקשבה אמיתית, בהבנה עמוקה של הצרכים ובזיהוי האתגרים שעומדים בפני הלקוחות שלנו. בין אם מדובר במענה טלפוני, קבלת קהל או ביקורי בית, המתנדבים תמיד שמים את האדם במרכז.

\* אורי כוזם, סמנכ"ל קצבאות קיום, תעסוקה והגיל השלישי, הביטוח הלאומי

## "הזמן הוא כמו נהר שאינך מכיר את מימיו אך עליך ללמוד כיצד לשחות בו"

תודה ענקית לעובדות הסוציאליות - מנהלות התחום, המרכזות והמתאמות במטה ובסניפים שצעדו איתי יד ביד כשותפות והאמינו בדרכי. חשיבות ומורכבות המשימות עמדו לנגד עינכן, פעלנו ביחד והנחנו תשתית חזקה של פתרונות ושירותים זמינים עבור האזרחים הוותיקים.

לצערנו, החברה הישראלית לא נהנית אפילו לא מיום אחד של מנוחה, לא בימי שגרה ובטח לא בימים של מלחמה קשה וכואבת. מדינה שבה מספר האזרחים הוותיקים הולך וגדל מחייבת את מנהיגיה ואת האחראים החברתיים המובילים אותה להרחיב את השירותים ולהקצות משאבים ראויים לטיפול מתאים לאזרחיה הוותיקים.

אני נושאת ברכות חמות ואיחולים מעומק הלב להמשך הצלחה ולעשייה מבורכת לכל המנהלים והסמנכ"לים שליוו אותי בדרכי הארוכה, ולמחליפתי בתפקיד, טלי שלזינגר, מנהלת אגף ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו. טלי יקרה, תפקידך מורכב אך רגישותך, ערכיך וכישוריך הניהוליים והמקצועיים יובילו אותך אל מחוזות של עשייה פורייה עם כל העובדים והמתנדבים הנפלאים שלצידיך. עלי והצלחי!

ברגשות חמים אני נפרדת גם מכם קוראים יקרים. בכל גיליון של 'הגיל החדש' שיצא לאור לאורך השנים עמדתם לנגד עיניי.

שלכם תמיד,

ורה שלום | לשעבר מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, הביטוח הלאומי

אני מסיימת את תפקידי כמנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו לאחר 24 שנה. התחלתי כאישה צעירה ואני מסיימת כאזרחית ותיקה. לאורך השנים זכיתי ללמוד את עולם הזקנה מקרוב, להיות חלק ממנו ולהכיר אותו דרכם של אלפי אנשים יקרים. התבוננתי בבני האדם, ביקשתי 'לגעת' בהם ולהשפיע לטובה על המציאות בה הם חיים. הקפדתי להיפתח לגישות התערבות פרקטיות תוך כדי חיבור לצרכים האמיתיים ולמכאובים של האזרחים הוותיקים ובני משפחותיהם.

ניהול האגף הייתה משימה מאתגרת ויצירתית כי הוא אינו דומה בשום צורה לאגפים אחרים בביטוח הלאומי. מהות קיומו של שירות זה מונחת על תחושת השליחות אותה הוא נושא באמצעות מנהליו, עובדיו ומתנדביו. קשר קרוב וזמין עם ציבור הקשישים צריך לעמוד תמיד בראש סולם העשייה של השירות. הסבל הרב של חלק מהקשישים מחייב אותנו לפעול מהר ולפשט תהליכים כדי להקל במעט על ההתמודדות הקשה מעצם קיומה. יותר מכל חשוב שנזכור כולנו כל הזמן, כי ריבוי המערכות ועומס המידע ומורכבותו אינם נהירים לאזרחים ותיקים והם מוצאים את עצמם חסרי אונים בהבנת התמונה המלאה.

בליבי תודה גדולה ומיוחדת לכל המתנדבים היקרים אשר פגשתי במשך כל שנותיי בשירות. הם אשר לימדוני להתבונן בזקנה דרך הלב, להרחיב את במבט, לחקור, להעמיק ולהעז להעמיד את המענים הדרושים לאדם הזקן. אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו נבנה בהתאם לתפיסת העבודה, לפיה כל אזרח וותיק הוא ייחודי עבור עצמו ועל כן עלינו להקפיד על מתן מענים מתאימים לפרט ולא רק לפורמט. מגוון השירותים של אגף הייעוץ משקף תפיסה זו המודעת לצרכים השונים של אוכלוסיית הקשישים - כל אזרח ותיק בהתאם לתרבותו, שפתו, מצבו האישי, המשפחתי התפקודי, הכלכלי והחברתי.

הפער בין הרשות הנתונה בידו של הביטוח הלאומי המוקנית לו מכוח החוק לבין המצוקות והקשיים עמם מתמודדים אזרחי ישראל, מולידה לא פעם ביקורת ציבורית נוקבת. לאורך השנים עשינו הכול כדי להקל על הברוקרטיה, להנגיש ידע ולהעניק שירות רגיש ומותאם.



# שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו - הפנים היפות של ביטוח לאומי

## מערך המתנדבים המבוגרים של הביטוח הלאומי הוא אחד ממערכי המתנדבים הגדולים ביותר בארץ והיעילים ביותר

ירונה שלום \*

האסוציאציה הראשונה שעולה בראש כשחושבים על מתנדבים היא של משהו לא לגמרי מוגדר. משהו שעושה משהו בצורה וולונטרית מתוך רצון לנתינה. אדם שאומר "הנני" ועושה מה שצריך, אבל עד גבול מסוים. לא כך הדבר כשמדובר במערך המתנדבים של שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, מערך צומח, מתפתח, מקצועי עם תיאוריית עבודה סדורה וברורה. המתנדבים המשתייכים אליו מתייחסים ביראת קודש לתפקידם, מפנימים את המחויבות שמונחת על כתפיהם ופועלים באחריות, התמדה ומסירות גבוהה במיוחד.

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו מונה כ-5000 מתנדבים הפועלים בכל חלקי הארץ, המספקים שירות בסניפי הביטוח הלאומי בישובים השונים ואף מגיעים לקשישים בבתיים בהתאם לצורך. מערך המתנדבים המבוגרים של הביטוח הלאומי הוא אחד ממערכי המתנדבים הגדולים ביותר בארץ והיעילים ביותר.

**המתנדבים המשתייכים אליו מתייחסים ביראת קודש לתפקידם, מפנימים את המחויבות שמונחת על כתפיהם ופועלים באחריות, התמדה ומסירות גבוהה במיוחד בניית מחויבות עמוקה**

מה למעשה בונה מחויבות עמוקה מצד מתנדב? המתנדבים במערך הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו עוברים תהליך של סוציאליזציה במסגרתו הם עוברים קורס הכנה ארוך. הם לומדים את כל תחומי הסיוע והשירות של הביטוח הלאומי באופן יסודי. הם גם מלווים באופן צמוד על ידי עובדים מסורים

# מגיע לכם!

## הדרך היצירתית והיעילה לקידום מיצוי זכויות והורדת חסמים בדרך לשם

עידית שדה עפרוני, עו"ס \*

בשנים האחרונות ניכר כי נושא מיצוי זכויות הפך לסוגיה מרכזית ומשמעותית בשיח הציבורי והמקצועי. גורמים בחברה האזרחית ובשוק החופשי עוסקים בסוגיה זו. סוגיית מיצוי הזכויות היא אבן יסוד בעבודת הביטוח הלאומי בכלל ובעבודת מתנדבי מחלקת ייעוץ לאזרח הוותיק בפרט.

קובעי מדיניות ובתוכם המוסד לביטוח לאומי, הקימו מערכות וערכו שינויים בתוכניות נוהגות כדי להתמודד עם נושא מיצוי הזכויות. התערורות העניין במיצוי זכויות משתקפת גם במחקרים, השופכים זרקור על זוויות שונות של התופעה.

**למתנדבים יש תפקיד מרכזי ומשמעותי המסייע להתגבר על מחסומי הבירוקרטיה והידע ואפילו על המחסום הפסיכולוגי**

בקרב הציבור מוכר התסכול המתמשך בקשר למיצוי זכויות. במצב אוטופי שבו כל מערכות המדינה מקושרות זו לזו ומסונכרנות ביניהן, ניתן היה בלחיצת כפתור לשכלל את כל הנתונים לגבי זכויותיו של אדם וכך להפחית בירוקרטיה וחסמים המונעים מאדם לקבל את מה שמגיע לו. דרגה גבוהה תהיה בערוץ של מימוש זכויות אוטומטי, היינו - זכויות בדחיפה, ולא במצב שבו האזרח/המטופל נדרש לפעולה אקטיבית מצידו באופן שאם מפאת גילו או אם משתנה מצבו הבריאותי, התעסקותי והמשפחתי.

**אי מיצוי זכויות**

ניתן לזהות סוגים שונים של אי-מיצוי זכויות:

- ניתן להבחין בין אי-מיצוי ראשוני, כשהזכאים לגמלה לא תובעים אותה מלכתחילה, לבין אי-מיצוי שניוני, המתייחס למקרים שבהם הזכאים לגמלה תובעים אותה, אך אינם מקבלים אותה בשל טעויות מנהליות או הטיות בהחלטות הפקידים וכיוצא באלה.
- הבחנה אחרת היא בין אי-מיצוי מוחלט לחלקי. אי-מיצוי מוחלט משמעו יחידים הזכאים לתוכנית מסוימת ולא מקבלים אותה, ואילו אי-מיצוי חלקי משמעו מצב שבו אדם

- הזכאי לגמלה תובע אותה, אך מקבל רק חלק ממנה. עוד ניתן להבחין בין אי-מיצוי קבוע, כשאדם לא תובע את הגמלה מהרגע שהפך זכאי לה ועד הרגע שבו זכאותו פוקעת, לאי-מיצוי זמני, כשהזכאי לגמלה או לשירות ממצה רק חלק מתקופת זכאותו. מצב של אי-מיצוי בתוכנית מסוימת עלול לגרום אי-מיצוי בתוכניות אחרות, תופעה המכונה אי-מיצוי מצטבר. כלומר: אדם או משק בית זכאים למספר גמלאות בעת ובעונה אחת או להטבות הנלוות לגמלה, אך לא מקבלים אותן. אי-מיצוי מצטבר הוא המצב החמור יותר, שהרי אוכלוסייה הזכאית ליותר מגמלה אחת נמצאת בדרך כלל במצוקה קשה יותר.

לאי-מיצוי זכויות השלכות שליליות מרחיקות לכת. ברמה הכי בסיסית, הוא מונע מחלק מהאזרחים את מה שהם זכאים לו על פי חוק. בנוסף, אי מיצוי זכויות, מטבעו, חותר תחת הזכויות החברתיות הנובעות וצומחות מזכויות האדם ומעצם היותו של אדם אזרח המדינה. יתר על כן, כשאזרחים אינם מממשים את זכאותם, לא יושגו יעדי המדיניות הציבורית של התוכניות החברתיות ובהם צמצום העוני, הגדלת הכנסה לאוכלוסיות שונות, חזרה מוצלחת לשוק העבודה, צמצום אי-שוויון או שמירה על רמת חיים בעת משבר.

בבואנו לבחון את היקף התופעה של אי מיצוי זכויות ניכר כי יש קושי לספק שיעורים מדויקים של תופעה זו, אך ברור כי סוגיית אי-מיצוי זכויות הינה בעיה כבדת משקל במדינות רווחה רבות ובכלל זה בישראל.

**האוכלוסיות הנפגעות**

מחקרים רבים ניסו לבחון אפיונים דמוגרפיים של האוכלוסייה הזכאית שלא הצליחה לממש את זכאותה. נמצא כי הסיכוי לאי-מיצוי גובר בקרב אוכלוסיות מסוימות, כגון קבוצות מודרות חברתית, הנמצאות בסכנת הכתמה (סטיגמה) גבוהה, אנשים ומשפחות שלא נזקקו עד כה לקצבה ובעקבות אירוע או שינוי מצב משתנה גם הסטטוס שלהם לעניין זכאותם, אנשים ומשפחות הזכאים לקצבה קטנה יחסית ואלה שאין להם תובת קבועה או חשבון בנק.





מקורות

- 1 יסעור-בורוכוביץ' ועמיתות, 2021; תרשיש וגל, 2021
- 2 גל, שלו ואייזנשטדט, 2009; טולדנו, 2014; טולדנו וגוטליב, 2014; ליון, 2009; Szeintuch, 2020
- 3 van Oorschot, 1995
- 4 גל, דהן, בניש, הולד ותרשיש, 2020
- 5 בניש ודוד, 2018; קרומר-נבו, 2014
- 6 Finn & Goodship, 2014
- 7 Mood, 2006
- 8 יסעור-בורוכוביץ' ועמיתות, 2021
- 9 Chareyron & Domingues, 2018; Mood, 2006
- 10 בניש ודוד, 2018

זכויותיהם. ואכן, במהלך השנים האחרונות נולדו יוזמות שונות ומגוונות של פרויקטים אשר מתמקדים באוכלוסיות מגוונות הדורשות מענה נפרד וממוקד לגבי מיצוי זכויות (כגון: עקרות בית, ניצולי שואה, מקבלי השלמת הכנסה ועוד).

הפטנט היעיל הזה של סיוע מתנדבים בני הגיל השלישי במיצוי זכויות מאפשר לביטוח הלאומי לשכלל את שירותיו ולתת מענה מדויק וספציפי יותר לאוכלוסיות יעד שונות. מדובר בפתרון שהוא WIN – WIN לשני הצדדים. המתנדבים לומדים, מתפתחים, חשים משמעות, מסוגלות ושייכות ביטוח לאומי מצליח לתת שירות מותאם יותר ואזרחי ישראל מרוויחים את זכויותיהם, ידע רחב יותר, יחס אישי וצדק חברתי.

\* עידית שדה עפרוני, היא עו"ס ומנהלת את הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, סניף חדרה, המוסד לביטוח לאומי

<<< המשך מעמוד 6

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק בנייהולה של ורה הבין מיד את גודל השעה והמתנדבים התגייסו לסייע במיצוי זכויות. הם הגיעו לכל בתי המלון ופתחו עמדות מידע, עזרו לאנשים למלא טפסים, עודדו ואמרו מילה טובה. ניסיונם רב השנים ורגישותם עזרה להם לגשת נכון לאוכלוסיות הפגיעות, להקשיב ולתת כתף.

בכל מקום אליו הם הגיעו הם זכו לשבחים על הסיוע ועל תרומתם המשמעותית. בזכותם הצלחנו להגיע ללבבות האנשים במלונות ובישובים ולהקל במעט על סבלם.

**המבט קדימה**

שירות ליעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח לאומי הפך לאורך השנים לשירות מקצועי הנתפס כפנים היפות של ביטוח לאומי. שירות היודע לבצע הנגשה גם לתחום התוכן הרלוונטי של הפונים אליו בבקשת עזרה וגם ביכולתו להגיע פיזית לאוכלוסיות שונות ומגוונות ולהעניק להם שירות מצוין. עלינו לשמור עליו, להרחיבו ולפתחו בימי שגרה ככלל ובעתות חירום בפרט.

**הקורונה ומלחמת 'חרבות ברזל' כתקופת מבחן**

השירות עמד למבחן בתקופת הקורונה וחשיבותו המרכזית בולטת גם בימים אלה. בתקופת הקורונה מתנדבי הייעוץ לקשיש יצרו קשר עם הקשישים, שמשו עבורם אוזן קשבת והיוו עבורם מקור לחברה ועידוד בזמנים קשים של בידוד ושמירת מרחק.

רכישת ערכות המחברים עבור הקשישים (מכשירים לגיל השלישי לניהול שיחות וידאו) בעת הקורונה היה מהלך חשוב שענה על צורך אמיתי ומהותי. זכור לי במיוחד מאותה תקופה משפט של חברה טובה שהכריזה: "הצלתם את אמא שלי!! לפחות אם היא לא יוצאת מהבית, היא פוגשת את חברותיה בידאו".

**השירות עמד למבחן בתקופת הקורונה וחשיבותו המרכזית בולטת גם בימים אלה**

לא הספקנו להתאושש מהקורונה והגיעה מלחמת 'חרבות ברזל' ולביטוח לאומי הייתה הזכות לטפל באוכלוסיית הנפגעים. בזמן קצר היינו צריכים להגיע למפונים רבים בבתי מלון שונים הפזורים על כל הארץ.

\* ירונה שלום, סמנכ"לית מערך נכויות ושיקום בביטוח לאומי וכיהנה כמ"מ מנכ"ל הביטוח הלאומי בזמן שהשירות חגג את יובל שנותיו

לסייע רבות לציבור המבוטחות למצות את זכויותיהן ולגרום לכך שתרווחנה קבלת קצבת אזרח וותיק במשך כ-8 שנים, החל מגיל 62+ ולא רק מגיל 70 כפי שהיו זכאויות במידה ולא היו משלימות תקופת אכשרה.

למתנדבים יש אפוא תפקיד מרכזי ומשמעותי המסייע להתגבר על מחסומי הבירוקרטיה והידע ואפילו על המחסום הפסיכולוגי. השירות אשר המתנדבים מעניקים לבני הגיל השלישי הוא אישי, דיסקרטי, בלתי אמצעי, נגיש, בגובה העין, במגוון שפות ומותאם אליהם. סיוע במילוי טפסים והנגשת השירות משמעותית עבור רבים ומסייעת להם למצות את זכויותיהם.

לאחרונה, הוכנס לשירותי ביטוח לאומי שירות של "תביעפון". באמצעות שירות זה המתנדבים נותנים שירות טלפוני למבוטחים אשר מבקשים למלא תביעה לגמלת סיעוד, אך יש להם קושי במילוי התביעה ואינם יכולים או מסוגלים להגיע לסניף על מנת לקבל סיוע במילוי טופס זה. באמצעות שיחה טלפונית, המתנדבים ממלאים בשמם את התביעה ועל ידי כך מתגברים על החסם הבירוקרטי-פיזי אשר מונע לא אחת את מיצוי הזכויות.

**השירות אשר המתנדבים מעניקים לבני הגיל השלישי הוא אישי, דיסקרטי, בלתי אמצעי, נגיש, בגובה העין, במגוון שפות ומותאם אליהם**

גם על המחסום הפסיכולוגי אשר מתייחס לקשיים רגשיים העלולים לעלות במהלך התהליך, ניתן להתגבר באמצעות עבודת המתנדבים. גילם, ניסיון חייהם, האינטונציה, הסבלנות ואופיו הכללי של השיח אותו הם מנהלים, מסייעים לאנשים רבים לחוש בנוח ולהתגבר על קשיים פסיכולוגיים כאלה ואחרים וכן על תחושת הבושה וחוסר האונים שלעיתים מתלוות לתהליך מיצוי הזכויות שלהם.

אנשים רואים מולם תמונת מראה של עצמם ומרגישים בנוח להיפתח, לשתף, לחלוק קשיים, מכאובים ותחושות בפני המתנדבים. העובדה שמדובר במתנדבים ולא בעובדים בשכר גם היא מפחיתה את המתח ומגבירה דיאלוג קשוב.

למעשה, אנו רואים כי מתנדבי הייעוץ לאזרח הוותיק מהווים סוכני-מיצוי וכי עבודתם קריטית וחשובה מאין כמוה ומסייעת רבות במיצוי זכויותיהם של בני הגיל השלישי ובני משפחתם סביב הגמלאות השונות ואף בנושאים שונים מחוץ לביטוח לאומי. העבודה השוטפת שלהם, הן בקבלת קהל והן בשיחות הטלפוניות וכן בביקורי הבית הראשוניים, מעודדת את המבוטחים לפנות לעזרה ומגדילה את מספר המבוטחים אשר ממצים את

**סוגיית מיצוי הזכויות היא אבן יסוד בעבודת הביטוח הלאומי בכלל ובעבודת מתנדבי מחלקת ייעוץ לאזרח הוותיק בפרט**

בני הגיל השלישי, מהווים פלח אוכלוסייה מרכזי בקבוצות אלה. כמו לדוגמה, אנשים ונשים אשר זקוקים לגמלת סיעוד בשל מצב תפקודי ובריאותי שהתדרדר במרוצת השנים אך בשל העובדה שעד כה לא הזדקקו לקצבה זו אינם יודעים על גמלה זו וכן לא תמיד ידעו איך לממש את זכאותם לגמלת סיעוד.

**החסמים המוכרים**

מחקרים שונים ניסו לאפיין סוגי חסמים מרכזיים בכל הנוגע למיצוי זכויות. הם סיווגו חסמים אלו ל-3 מרכזיים: חסמי ידע, חסמים בירוקרטיים וחסמים פסיכולוגיים. הסוג הראשון מתייחס למחסור בידע מהימן ותקף. פעמים רבות מדובר במחסור במידע גלוי על התוכנית ועל תנאי הזכאות שלה, אבל גם ידע סמוי, כגון ידע בירוקרטי בדבר התנהלות מוצלחת מול הפקידות המקצועית. לעיתים, חסם זה הוא תולדה של מחסור בידע פרטני, המחבר את תנאי הזכאות למצב החיים הממשי של האדם והמאפשר לו להבין בוודאות גבוהה שהוא זכאי לקצבה או לשירות, או ידע פרטני אודות מצבו של התובע בהליך התביעה (אם התקבלו המסמכים, מועד קבלת התשובה). חסמים בירוקרטיים נוגעים לחוויית השירות של הלקוחות במפגשם עם הפקידות המקצועית. במסדרונות המשרדים מצפים להם זמני המתנה ארוכים; טפסים ארוכים ולא בהירים שעליהם למלא; קושי להשיג מצד שלישי – מעסיקים, למשל, מסמכים מאמתים; דרכים מיושנות להגשת התביעה (אי שימוש בטכנולוגיות מתקדמות) ועוד. החסמים הפסיכולוגיים מתייחסים לקשיים הרגשיים הכרוכים בתהליך, מתחילתו ועד סופו, ובהם הקושי להיחשף, החשש מאובדן הפרטיות או מיחס מכתיים של הציבור או הפקידות המקצועית.

**הכלי היעיל והיצירתי להורדת החסמים**

עבודתם של מתנדבי הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי באה להתגבר על חסמים אלו. המתנדבים, שרובם המכריע הם בני הגיל השלישי, מנגישים את המידע והידע לקהל הרחב ובכך מסייעים להם להתגבר על חסם הידע. בקבלת קהל פרונטלית, בשיחות יזומות וכן במענה למרכז השירות הטלפוני הם מביאים בפני המבוטח בצורה אמפתית, רגישה וקשובה ידע נרחב ופרטים על הגמלאות השונות ותנאי זכאותם ועל ידי כך מסייעים להם להתגבר על מחסום הידע.

כמו כן, קיימות יוזמות שונות ופרויקטים אשר מטרתם הנגשת ידע ועל ידי כך העלאת אחוזי מיצוי הזכויות. פרויקט "עצמאות כלכלית לעקרת הבית" מדגים איך הנגשה של מידע וידע יכול



# שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו - אבני הדרך

**החיבור בין ארגון ביורוקרטי כמו הביטוח הלאומי לבין שירות שחלק משמעותי ממנו מבוסס על אזרחים ותיקים מתנדבים הוא ייחודי ואינו מובן מאליו**

**ורה שלום \***

חמישים שנה חלפו מאז שהוקם שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי. זיהוי הקשיים של האזרחים הוותיקים, למידת צרכיהם הייחודיים והתאמת המענים למגוון של תרבויות ומצבי חיים סייעו בעיצוב תפקידו ומטרותיו של השירות.

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו הוא אחד האגפים הייחודיים השייכים למינהל הגמלאות בביטוח הלאומי. שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו הוא ייחודי במינהל, שכן הוא אינו פועל כעוד שירות במסגרת חוק הביטוח הלאומי, אלא כשירות ייחודי שמטרתו אחת - כתובת מקצועית להדרכה, תמיכה ומיצוי זכויות לאוכלוסיית הזקנים במדינה.

השירות פועל באמצעות אלפי המתנדבים והמתנדבות ובהתאם לצרכים המשתנים העולים מהשטח. השירות הוא חלק אינטגרלי מהביטוח הלאומי, דבר המעיד על תפיסתו החברתית והרגישה של הארגון, שמכיר בקשיים ובצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים ומוצא פתרונות ומענים יצירתיים.

הזיקנה היא זכות גדולה למי שחי את שנותיו בכבוד אך פנים רבות לה. היא מושפעת בראש ובראשונה מהמצב הבריאותי והתפקודי של האזרח הוותיק, אך גם ממצבו המשפחתי, החברתי, והכלכלי, והמודעות שלו לזכויותיו בחוק. מאפיינים אלה אינם ייחודיים רק לאוכלוסיות המוחלשות ומשברי הזקנה השונים, פוגשים את הפרט והמשפחה, בכל מגזרי החברה ובכל מעמד חברתי או כלכלי. לרוב, המשברים המתהווים בזקנה מושפעים מירידה הדרגתית או חדה ביכולות, מיכולתה של המשפחה להתמודד עם השינויים המתרחשים אצל האדם הזקן וממקורות התמיכה והליווי שיש לו. חלק מרכזי מתחושת השייכות והביטחון של האדם תלוי ביכולת ההבעה והתקשורת

שלו עם הסביבה. האדם המבוגר עלול לחוש ניתוק וחוסר רלוונטיות כאשר פוגעים ברגשותיו ומרחיקים אותו ממרכז החיים וממיצוי מכלול זכויותיו הלגיטימיות.

החברה הישראלית עברה שינויים משמעותיים לאורך שנות קיומה של המדינה. אוכלוסיית האזרחים הוותיקים במדינה גדלה פי 3 ב-76 שנות קיומה. גם העלייה המרשימה בתוחלת החיים דורשת הרחבה של השירותים וגיוונם, במטרה לשפר את איכות החיים של האזרחים הוותיקים.

**התנדבות מעניקה משמעות לחיים, מקדמת את איכות חייו של האדם המתנדב וכי תרומתו של מתנדב מקצועי יכולה לשנות ולהשפיע דרמטית על החיים של הנעזר בו, במידה ונעשתה התאמה נכונה בין הנותן והמקבל.**

ימים האלה הם מהקשים ביותר שידעה המדינה. כולנו חווים מכאובים, אכזבות ומציאות בלתי נתפסת של עצב ותסכול מול ברבריות של אויב נתעב. בימים שחורים אלה אנו למדים רבות על כוחו וחוסנו האדיר של עם ישראל, ובהם מקומם החשוב של האזרחים הוותיקים.

## תפיסת השירות

הבסיס לתפיסת השירות של אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו הוא זה הרואה בזיקנה רצף של יכולות ומצבים. אנשים מבוגרים למען אחרים ולמען עצמם. שירות אשר ניתן

באמצעותו לסייע ולהסתייע: אזרחים ותיקים מתנדבים מעניקים שירות במגוון תחומי החיים לאזרחים וותיקים אחרים הזקוקים לסייע. האגף מנוהל על ידי קומץ אנשי מקצוע, כ-55 עובדות. ים סוציאליים, ים, מומחיות. ים בתחום הזקנה, עבודה סוציאלית קהילתית, ניהול מתנדבים מבוגרים ומיצוי זכויות, ולצידם אלפי אזרחים ותיקים מתנדבים.

## סיבה למסיבה

ב-4 בספטמבר 2023 חגגנו יובל לשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו. באירוע השתתפו קרוב ל-4000 אזרחים וותיקים מתנדבים שפעילים בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, עובדים ושותפים רבים לדרך. האירוע היה ביטוי לציון הדרך המשמעותית ב-50 שנות השירות, והזדמנות לכל אחד מהמשתתפים לחוש גאווה יחידה וסיפוק מהשתייכותו לשירות ערכי, מרשים בעוצמתו ובתרומתו. טעם ההתרגשות עודו בליבנו. יותר מכל המחיש האירוע את משמעות העשייה המרשימה של האגף המיוחד הבנוי על כוחה ועוצמתה החברתית של התנדבות מבוגרים מקצועית.

## ייחודי ומיוחד

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו אינו אגף שיגרתו במובן המקובל במדינת ישראל ואף לא בעולם. החיבור בין ארגון ביורוקרטי כמו הביטוח הלאומי לבין שירות רך ומקצועי המבוסס על מתנדבים שהם אזרחים ותיקים בעצמם, אינו מובן מאליו. השירות הוא אוניברסלי, ונועד לצמצם את פערי המידע ולהקל על הקושי המתלווה למיצוי זכויותיהם של אזרחים וותיקים. השירות ניתן ללא גביית תשלום ממבוטחיו ומתקיים על בסיס עקרונות וערכים חברתיים של תמיכה, ליווי ושמירה על כבוד האדם.

## ראשית הדרך

המחשבה על הקמת שירות מבוסס מתנדבים החלה עוד בשנות השישים על רקע קליטת העולים, השונות התרבותית, הצרכים המגוונים והדלות הכלכלית והביטחונית של המדינה הצעירה. שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו התגבש סופית והוקם בתחילת שנות השבעים מתוך הגות רעיונית ויזמות חברתית חכמה. לאורך כל שנות פעילות האגף, ההתבוננות בזקנים החיים בקהילה והתהליכים שעוברים עליהם אל מול התקדמות השירותים הציבוריים והממשלתיים, מכתיבה את מעני השירות. נקודת מבט נוספת מופנית לשינויים ולתמורות בעולם ההתנדבות האזרחי ונותני השירות – המתנדבים - הם גם מוטביו.

מודל הפעולה המיוחד של השירות על ידי אזרחים ותיקים מתנדבים מחייב אותנו כל העת לנוע קדימה כשירות סוציאלי ייחודי, המוביל פתרונות מותאמים אישית בעולם ביורוקרטי מורכב. באופן טבעי, יש לא מעט אתגרים וקשיים המבוססים

על אמונות, תפיסות מיושנות, חששות ופחד משינויים. עשרות שנים חלפו מאז התגבשה תפיסת העבודה המקצועית של המתנדבים שיזמו מנהלי השירות והתבססה על שיתוף פעולה בין האקדמיה לבין השטח. שיתוף פעולה בין בתי הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטאות לבין שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו היווה נדבך חשוב בהצלחה של השירות לפתח ראייה מקצועית ביחס ליכולות הנתינה של מתנדבים בגיל הזקנה.

**העלייה המרשימה בתוחלת החיים דורשת הרחבה של השירותים וגיוונם, במטרה לשפר את איכות החיים של האזרחים הוותיקים.**



## מבט אל העבר

חוק הביטוח הלאומי שחוקק בשנת 1953 היה הביטוי הראשון והמשמעותי ביותר לתחילתה של מדינת הרווחה. מדינת ישראל עיגנה בחוקיה הראשונים את הזכויות, הסיוע והתמיכה בחוליות החלשות בחברה - הזקנים והילדים. ואולם, מימוש זכויות אלה בקרב אוכלוסיות היעד השונות היה חלקי בלבד. לאוכלוסיית "הקשישים העולים" היה קשה במיוחד לדרוש ולקבל את זכויותיה במלואן. הקשישים העולים התמודדו עם אובדן זהות אישית, קשיי קליטה ותרבות ולא מצאו את מקומם בחברה החדשה. הסתגלותם הייתה איטית וחסרו להם המנגנונים המדינתיים הדרושים על מנת לקבל את המגיע להם.

מהומות וואדי סליב שהתרחשו בסוף שנות החמישים היו לאחד האירועים המביכים במדינה הצעירה חסרת האמצעים. ועדת החקירה שהוקמה באותם הימים הגיעה למסקנה שלמדינה אין אפשרות לספק מענים לאוכלוסייה באמצעות משרדיה הרשמיים, ולכן עליה להקים יחידות התנדבות שיסייעו לאזרחים למצוא את זכויותיהם.

## יזמות חברתית לתפארת

ליאו בלומנזון ז"ל עובד סוציאלי בהכשרתו וניצול שואה, שעבד בביטוח הלאומי היה הוגה הרעיון ומקימו של 'שירות הייעוץ לקשיש ולפנסיונר' (בשמו הראשון), המוכר כיום כשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו. בלומנזון זיהה את אוכלוסיית הזקנים כחוליה החלשה בחברה הישראלית אשר מדורגת בתחתית סולם העדיפויות שלה.

החשיבה היזמית והחדשנית של בלומנזון הוכיחה את עצמה. אלפי המתנדבים הפעילים כיום בשירות, גידול של פי מאה מחמישים ממספר המתנדבים הראשונים שגויסו בתחילת הדרך, הם אות לניצחון הרוח והנתינה של עולם הזקנה בחברה הישראלית.



על אף שהליך איתור המתנדבים פונה גם לאנשים בני 55 ומעלה, בפועל מתנדבי השירות הם לרוב בני 60 ומעלה, שמעוניינים להשתלב בפעילות משמעותית ומסוגלים להתמיד בהתנדבות לתקופות ארוכות. ניתן ללמוד על שביעות רצונם של המתנדבים מהוותק המרשים של ההתנדבות העומד במוצע על 13-15 שנים. חשוב לציין שעשרות ממשיכים בהתנדבותם גם 25 שנה ויותר.

מספר המתנדבים הגיע לשיאו עם כ-5000 מתנדבים פעילים. האתגרים החברתיים האדירים שהביאה עמה המלחמה רק העצימו את הצורך בשמירה והרחבת השירות.

כלפי המתנדב עצמו. המתנדב נדרש להתחייב ולהתמיד בקשר בינו לבין האזרח הוותיק בו הוא תומך, ואנו, מצידנו, מחויבים להתייחס באופן מכבד לזמנו האישי ולהעניק לו ידע וכלים מקצועיים איכותיים לבצע משימותיו.

איתור המתנדב המתאים מחייב השקעה רבה. חשוב שהמתנדבים הפוטנציאליים יהיו נכונים ללמוד ולהתחבר לערכים ולחזון של השירות, לתרום מזמנם, ניסיונם ומקצועיותם כפי יכולתם, וללא פשרות. מאחר והמתנדב מייצג את הביטוח הלאומי ואת אנשי המקצוע, השאיפה היא שהמתנדב יחוש כלפי המוטב שלו את אותה אחריות שאגף הייעוץ כולו פועל לאורה.

\* ורה שלום, ניהלה את אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו משנת 2000 ועד שנת 2024.

## שירותי אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו

מפגשים אלה החלו כרעיון ביוזמת מנהלת תחום ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בסניף נתניה ומאז מתקיימים בכל סניפי הביטוח הלאומי. מטרת ימי המידע היא לחשוף את הפורשים החדשים להיכרות עם זכויותיהם בביטוח הלאומי, לנושאים כלכליים חשובים, להתנהלות משפחתית וחברתית לאחר הפרישה ולחשיבות שילוב של פעילות משמעותית ותרבות פנאי בחיי הפנסיה.

- **ימי מידע העוסקים בזכויות עולים חדשים** – ימי מידע המיועדים לעולים ממדינות דוברי שפות שונות, כמו רוסית, גרמנית, צרפתית, ספרדית ואנגלית שאינם מכירים את זכויותיהם בביטוח הלאומי בישראל וזקוקים להסבר ולתיאום במסגרת האמנות הבינלאומיות עם מדינות מוצאם. דבקותם במטרה של המתנדבים דוברי השפות השונות ויכולת למידתם את החוקים המורכבים, מסייעות להם למצות את זכויותיהם של מוטבים ממגוון רחב.
- **ימי מידע העוסקים בזכויות לניצולי ושוורדי שואה** – סיוע במימוש זכויותיהם ניצולי שואה (בעיקר בעשור הקודם כאשר עוד ניתן היה לאתרם) ותיווך של חוקים

השירותים שפותחו על ידי שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו במהלך השנים הם רבים ומשתנים בהתאם לצרכים העולים בשטח ובהלימה לדרישות הארגון והחברה. הסקירה הבאה מאגדת את שירותי האגף טרם גיל הפרישה ועד לשלב ההזדקנות המתקדמת.

השירותים השונים ניתנים על ידי העובדים המקצועיים של האגף ועל ידי אזרחים ותיקים מתנדבים שיוצרים קשרים וחברות עם קשישים על בסיס של בגרות נפשית וניסיון חיים. קרבת הגיל מאפשרת הבנה טובה יותר של משמעות החיים בתקופת הגיל המאוחרת.

### שירותים הניתנים על ידי הגורמים המקצועיים:

1. **ימי מידע**
- **ימי מידע לאוכלוסיות שטרם הגיעו לגיל הפרישה במטרה לחשוף את המשתתפים לזכויותיהם העתידיות:**
- **ימי מידע למגיעים אל גיל הפרישה** – משנת 2003 מתקיימים בכל סניפי הביטוח הלאומי מפגשים פרונטליים יומיים אליהם מוזמנים גברים ונשים כחצי שנה בטרם הגיעם לגיל הפרישה הקבוע בחוק.

מהווים פלטפורמה מקצועית, ולא רק עבור הביטוח הלאומי. הם נגישים כמשאב עבור המדינה לסייע באיתור צרכים של אוכלוסיות ספציפיות אחרות. ההיכרות הרחבה של המתנדבים עם אזרחים וותיקים אחרים מהווה מכפיל כוח בזכות היותם אזרחים וותיקים בעצמם, שמשתייכים לקהילות חברתיות ותרבותיות שונות.

### "מדוע לא שמענו עליכם מעולם?"

לאורך שנים התחבטנו בשאלה זו ולא תמיד מצאנו תשובה, אך כיום היא נהירה לנו יותר ויותר:

- הביטוח הלאומי אינו עוסק בשייווק. כחלק מחובתו המקצועית הוא מפרסם את שירותיו בדרכים שונות באמצעות המדיה אך משאביו התקציביים מוגבלים.
- כל עוד האדם לא נדרש לשירות, אין לו עניין בו.

הקושי בהעלאת המודעות לשירות נובע, בין היתר, גם בשל השוני המהותי משירותים ציבוריים-ממשלתיים, שהרי השירותים ניתנים ברובם באמצעות מתנדבים, וזאת למרות שכרבע מיליון אזרחים וותיקים נעדרים בו במהלך כל שנה.

לכן, בהיכרותנו את המגבלות, אנו פועלים במכוון באמצעות פניות יזומות לאוכלוסיות העלולות להימצא במצבי משבר וסיכון על מנת לאתר אותם בזמן, לחשוף לפניהם את השירות שהמתנדבים מציעים ולסייע להם בעת הצורך. אנחנו שמחים לראות שאנשים שקיבלו מענה וצרכו את השירות זוכרים את יתרונותיו ומפיצים הלאה את הבשורה.

### התנדבות בחברה הישראלית

תפיסת ההתנדבות וחשיבותה בחברה הישראלית נמצאת בעלייה. עם זאת, עדיין קיים פער ברור בין הרצון של אנשים לקבל שירות מבר-סמכא לבין קבלת שירות מקצועי, טוב ככל שיהיה, ממתנדב. לאט לאט מתגבשת ההבנה שהתנדבות מעניקה משמעות לחיים, מקדמת את איכות חייו של האדם המתנדב וכי תרומתו של מתנדב מקצועי יכולה לשנות ולהשפיע דרמטית על החיים של הנעזר בו, במידה ונעשתה התאמה נכונה בין הנותן והמקבל.

ההכרה בכוחה ויתרונותיה של ההתנדבות הולך וגדל עם השנים בתפיסה החברתית-סוציאלית בישראל. הביטוח הלאומי מקדם התנדבות של אזרחים וותיקים כחלק מקידום חיים בעלי משמעות בגיל זיקנה. המתנדבים שלנו הם קודש הקודשים של השירות, הון אנושי יקר וחשוב ביותר.

ההתחייבות של אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו כלפי המתנדב היא ערכית בבסיסה. אנו מלווים את המתנדב לאורך השנים ברמה האישית והמקצועית כדי שיוכל להעניק שירות איכותי לאזרח הוותיק שנעזר בו, באופן דומה למחויבות שלנו

**מרבית המשימות שעמדו לפתחם של המתנדבים לאורך השנים היו תוצר של מפגש אישי וישיר עם קשישים שחשו בדידות כואבת, אובדן תחושת שייכות, פיחות בערכם העצמי ובביטחונם האישי והכלכלי.**



המתנדבים הפעילים בכל סניפי הביטוח הלאומי ברחבי הארץ, הם פרי יצירה של טיפוח ופיתוח עקבי של שירות מהותי והכרחי. כוחם וחוזקם של המתנדבים והמתנדבות מאז ועד היום בזכות השונות במוצא, בתרבות ובשפת האם. חוזקות אלה היו ועודן המפתח למתן שירות אישי ואנושי, קשוב, מכיל ובגובה העיניים. השירות מבוסס על יכולת טבעית של מתנדב להתחבר לאדם הקשיש העומד מולו, ממקום אישי ובשפה המובנת לו. הקשישים שהגיעו אל הביטוח הלאומי פגשו במתנדבים אמפתיים שגילו רגישות למצבם וידעו לתווך להם את המידע ולסייע להם במימוש זכויותיהם. המתנדבים למדו ממגע ראשון ובלתי אמצעי על הקשיים של הפונה וידעו להציע לו פתרונות יצירתיים נוספים לאלה הקבועים בחוק.

מרבית המשימות שעמדו לפתחם של המתנדבים לאורך השנים היו תוצר של מפגש אישי וישיר עם קשישים שחשו בדידות כואבת, אובדן תחושת שייכות, פיחות בערכם העצמי ובביטחונם האישי והכלכלי. לצערנו, גם היום, באופן שונה אך גם דומה, ההתמודדות עם הנושאים האלה מעסיקה את מתנדבי השירות.

כוחו של השירות החדש שהוקם באופן פורמלי בשנת 1972, צמח בזכות שייכותו לארגון יציב כמו הביטוח הלאומי שידע להעמיד מסגרת תקציבית לתכנון התפתחותו. הדרך לא הייתה קלה אך הייתה נחושה. השירות אף עוגן בתקנות הביטוח הלאומי באופן שהוחלט על הקמת מחלקות יעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בכל אחד מ-24 סניפי הביטוח הלאומי.

### שירות מבוסס התנדבות ויתרונותיו

התמדה, מחוברות, שותפות, רתימה, הערכה והכרה הן פעולות הכרחיות לחיזוק כוחה של ההתנדבות. בהיות שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו שירות ספירלי, הוא מזהה בעיות דרך צרכים, לומד אותם, ומספק פתרונות. המתנדבים, נותני השירות, עוברים הכשרה מקצועית ויעודית, שמהווה בסיס ליכולת התנועה וההתקדמות להתאמת המענים. לאורך השנים גם למדנו, כי המגע עם הזיקנה וההתמודדות עם קשיי האזרחים הוותיקים ומשפחותיהם הם שמהווים עבורנו בית ספר אמיתי ללמידה, פיתוח ועשייה רלוונטית וברת קיימא, הגם שאנו לא מצפים שהמענים תמיד יהיו מושלמים. אלפי המתנדבים של שרות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו ופריסתם הארצית





- **מענה טלפוני למחלקות:** פניות טלפוניות יזומות מטעם המחלקה המבוצעות ע"י המתנדבים לאוכלוסיות יעד נבחרות בהתאם להנחיית המטה.
- **פרויקטים ייחודיים:** פרויקטים ייחודיים מתקיימים לרוב בשיתוף פעולה עם אגפי אזרח וותיק וסיעוד, קשרי חוץ, קרנות הביטוח הלאומי וגורמי חוץ מקומיים או ארציים כמו מחלקות הרווחה וגורמים נוספים.
- **מרכז תמיכה ומידע טלפוני ארצי 9696\*:** שירות שהוקם בשנת 2013 כמענה טלפוני מידי, אישי וישר עבור אזרחים וותיקים או בני משפחותיהם. השירות פועל בימי א'-ה' מהשעה 9:00-13:30. מתנדבים מומחים בתחומי התוכן השונים עונים לפניות הקהל והצוות המקצועי מטפל בפניותיהם האישיות. השירות בא להרחיב את השירות הניתן באמצעות נתב השיחות.
- **נתב השיחות:** שירות טלפוני ייחודי שפותח בשנת 2008 במטרה לאפשר גישה ישירה לאזרחים הוותיקים לשירות במשך 24 שעות. השירות פועל באמצעות מערכת זיהוי קולי בו האזרח הוותיק אינו נדרש להשתמש בלחצנים. ניתן לתקשר עם המערכת בחמש שפות ולהשאיר הודעות, אותן שומעים מתנדבים ייעודיים בסניפים והם חוזרים לזקנים במהלך 24 שעות שלאחר מכן.

### השירות ניתן בחמש שפות:

**בעברית:** 02-6463400

**בערבית:** 02-6463401

**ברוסית:** 02-6463402

**באמהרית:** 02-6463403

**באנגלית:** 02-6463404

- המשתתפים בקבוצות עוסקים, בין היתר, בהתמודדות עם האובדן האישי, בשינוי התפקיד במשפחה, באובדן עצמאות בשל רצון ודאגת הילדים הבוגרים לאם/אב המבוגר שנותר לבדו ועוד. נכון להיום, בכל מחלקה מתקיימות מספר קבוצות מעורבות של נשים וגברים וביחד כ- 80 קבוצות מתקיימות בשנה בכל הארץ. הקבוצות מתקיימות בשפה הערבית בסניפים שבהם האוכלוסייה העיקרית דוברת השפה הערבית.
- **קבוצות לנשים בתהליכי גירושין** – קבוצות תמיכה מעצימות ותומכות לאזרחיות ותיקות שעוברות משבר גירושין בשלב הפרישה ממעגל העבודה, המועברות בהנחיית אנשי מקצוע. השירות החל לפני כעשרים שנה ולאורך השנים הוקמו מספר קבוצות מצומצם הנפגשות באופן פיזי או בדרך מקוונת.

### שירותים הניתנים על ידי אזרחים וותיקים מתנדבים:

- **ייעוץ פרונטלי במסגרת קבלת קהל בסניפים:** מתקיימים מפגשים פרונטליים לצורך הגשת סיוע ומתן ייעוץ לאזרחים וותיקים במסגרת קבלת הקהל הכללית בסניף במטרה לאפשר סיוע אישי לאזרחים וותיקים הזקוקים לכך בשל קשיי שפה או מורכבות הנושא.
- **ביקורי בית חברתיים:** ביקורי הבית מהווים מענה לתחושת הבידוד איתה מתמודד האזרח הוותיק בשל מצבו האישי. המתנדב העוסק בביקורי הבית לומד את תפקידו במסגרת קבוצת ההדרכה אליה משתייך. ביקור הבית מעניק גם לאזרח הוותיק תפקיד חשוב לארח את המתנדב בביתו תוך הקפדה מצד המתנדב על מסגרת הזמן ועל תכני השיחה במפגש.
- **ביקורים ייחודיים לצורך איתור מצבי מצוקה:** ביקורים ייחודיים וראשוניים מתקיימים בקרב אוכלוסיות העלולות להיות בסיכון בשל גילם המתקדם או מצבם התפקודי והמשפחתי והם אינם עונים לפניות הטלפוניות או האחרות. מתנדבים שהוכשרו לכך עורכים ביקורים אלה להשלמת המידע ולהסרת הספק.

אשר הכנסתם המשפחתית נמוכה ומסיבות שונות אינם מכירים את הזכויות המגיעות להם בהגיעם לגיל הפרישה. המידע החשוב המועבר במסגרת התכנית עשוי להשפיע בהמשך על הכנסותיהם ולאפשר להם התמודדות טובה יותר בעתיד. הרעיון המרכזי של התכנית הוא שיתוף מידע בפרק הזמן בו הפרט ו/או המשפחה עדיין יכולים לשנות ולדרוש זכויות המגיעות להם והניתנות רק לפני גיל הפרישה. התכנית, הכוללת 4 מפגשים, יצאה לפועל לאחר זיהוי החסם המרכזי של אוכלוסייה ספציפית, הנובע מקשיים רגשיים וחברתיים. המפגשים הייעודיים, אותם מלווים העובדים המקצועיים בכל אחד מהסניפים, מספקים להם מקור מידע ומקום להתייעצות ולהשתייכות. המתנדבים המשולבים בתכנית מכוונים את המשתתפים ותומכים בהם לאורך כל התקופה וגם לאחריה.

- **תכנית עצמאות כלכלית לעקרות הבית** – משנת 2020 מתקיים פרויקט ייחודי שהחל להיבנות בסניף חיפה בזכות יוזמה אישית של מנהלת תחום ייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, אשר ברגישותה זיהתה קבוצה ייחודית זו של "עקרות הבית" המוגדרות בחוק אך אינן מודעות לזכויותיהן העתידיות. מצב המוביל לכך שאותן נשים מפסידות שנות זכאות לקצבת אזרח וותיק עד הגיען לגיל המוחלט (70). המדובר בפרויקט מניעתי ומבורך. הפרויקט נועד לסייע לנשים באמצע החיים (גיל חמישים ומעלה), אשר עבדו בעבר ואף צברו חלק משנות/חודשי הוותק הנדרשות כבסיס לזכאות קבלת הקצבה בגיל המותנה, אך שינו את התנהלותן במהלך השנים מסיבות אישיות, תוך חוסר מודעות למשמעות ההשלכות בעתיד. בתכנית הן לומדות על זכויותיהן ומה נדרש מהן בכדי להיות זכאיות לקבלת קצבת אזרח וותיק בגיל המותנה.

### 3. קבוצת תמיכה

- **קבוצות תמיכה לאלמנים ולאלמנות** – קבוצות התמיכה הוקמו בתחילת שנות התשעים במאה הקודמת כמענה לצורך ייחודי עבור נשים שמצאו את עצמן לאחר משבר אלמנות, חסרות בידע ובכלים להתנהלות כלכלית ולהתמודדות עם הציפיות החברתיות והתרבותיות כתוצאה מהמשבר המשפחתי שפקד אותן. תחילה הוקמו קבוצות רק בחלק מהסניפים ועבור נשים בלבד. עם הזמן הפכו הקבוצות למסע חברתי ששינה את מעמד האלמנות, הן בקרב הנשים והן בקרב הגברים.

חדשים הרלוונטיים לשורדי שואה לרבות סיוע למי שלא התמידו בחידוש מימוש זכאותם מהרשות לניצולי שואה. ובנוסף, מידע עבור ילידי לוב, צפון אפריקה ועירק שניתנה לחלקם הכרה בזכותם כשורדי שואה והיו זקוקים לסיוע במילוי הטפסים או בתיווך מול הרשות לניצולי שואה.

### ימי מידע ייעודיים לאוכלוסיות ייחודיות במשבר:

- **אלמנות ואלמנים** – אזרחים וותיקים שפוקד אותם משבר האלמנות מוזמנים בשנתם הראשונה בסטטוס החדש לימי מידע ייעודיים המאפשרים להם ללמוד על השינויים שחלים בזכויותיהם בביטוח הלאומי, בקופות החולים השונות ומול הרשויות המקומיות. מטרת המפגשים היא מתן הסבר באופן רגיש ומתחשב במצבם האישי המיוחד של המשתתפים. האופי הייחודי של הקבוצה מאפשר להעניק להם שירות ייחודי מותאם וכתובת להתייעצות בהמשך.
- **ימי מידע לבני משפחה מטפלים** – "בני משפחה מטפלים" הם הגורם המרכזי הנושא באחריות הישירה בתהליך ההתמודדות עם קרוביהם זכאי חוק הסיעוד. המשבר הבריאותי-תפקודי הפוקד את בני המשפחה האזרח הוותיק, משפיע באופן ישיר על בני המשפחה המטפלים העיקריים. התלות התפקודית בזולת פוגעת לרוב בתחושת הביטחון של האזרח הוותיק ובכבוד האישי שלו בשל המעבר מעצמאות לתלות. לצד המשבר האישי מתרחש לרוב גם משבר משפחתי של קרוב אחד אשר הופך למטפל עיקרי הנושא באחריות. בחלק מסניפי הביטוח הלאומי מתקיימים ימי חשיפה לבני המשפחה אחת לשנה לצורך היכרות עם מגוון השירותים הקיימים בקהילה. במפגשים בני המשפחה מחדדים ומחדשים את ידיעותיהם הן ברמת הזכויות והחוק והן ברמת הידע המגוון של המעטפת הטיפולית. בני המשפחה עצמם מקבלים כתובת זמינה להתייעצויות ומקום לחלוק את מצוקותיהם והזדמנות לשתף בדילמות השונות מול האזרח הוותיק כהורה או כקרוב אחר. השירות ניתן גם בשפה הערבית בסניפים שבהם האוכלוסייה העיקרית דוברת השפה הערבית.

### 2. תכניות ייעודיות המתמקדות במאפיינים ייחודיים של קבוצות באוכלוסייה

- **תכנית 'שובר לעתיד'** – משנת 2021 מתקיים בכל סניפי הביטוח הלאומי פרויקט ייעודי לנשים וגברים





# הדרכה וליווי כמפתח להתנדבות מיטיבה

## ההכשרה המקצועית אותה מעמיד הגוף המפעיל, טרום התנדבות ולאורך תקופת ההתנדבות, והעמדת מסלולי התפתחות למתנדבים, משפיעים על תחושת ההשתייכות והמחויבות שלהם ועל השרות שהמוטבים מקבלים

### עיריית בינות \*

רוח ההתנדבות הינה דבר נפלא. הניצוץ בעיניים, החיוך על הפנים שעושים משהו חיובי והפעולה האקטיבית למען האחר ולמען הקהילה, מרגשים ומלהיבים בכל פעם מחדש את כל מי שהחליט לתרום מזמנו לטובת אחרים. יש אנשים שמתנדבים כל החיים ויש שנחשפים להתנדבות בשלבים מאוחרים יותר של החיים. ההתנדבות פנים רבות לה. היא יכולה להתבצע כיוזמה אישית או בדרך מאורגנת באמצעות גופים המפעילים מתנדבים. כך או כך התנדבות טובה, מדויקת, מועילה ומקצועית אינה מתהווה יש מאין ונכון להקדים לה תהליכי הכשרה והדרכה מקצועיים והגדרות תפקיד ברורות. ליווי שוטף, קשוב ואמפתי, והכרה והערכה - ישלימו את התמונה של התנדבות משמעותית.

כל גוף שמפעיל מתנדבים מודע לכך שהתנדבות יכולה להיות מתסכלת במידה ואינה עומדת בציפיות הן של המתנדב עצמו והן של המוטב שנהנה ממנה.

הדרך לייצר התנדבות משמעותית שמביאה ערך וסיפוק, עוברת במסלול של הכשרה וליווי רגיש מצד הגוף המפעיל, ושל למידה והתפתחות אישית מצד המתנדב.

התפיסה של ההתנדבות המודרנית מדברת על התנדבות מקצועית עם הגדרות ברורות ואחידות, הנסמכות על תיאום ציפיות הדדי. לפיכך, הכשרה, הדרכה ולמידה מתמדת הן אבני יסוד ביכולת למלא תפקידי התנדבות על הצד הטוב ביותר. חוויית ההתנדבות מושפעת מהניהול ומהכלים שמקבלים המתנדבים. ארגון המפעיל מתנדבים, המבקש לראות במתנדבים שותפים אמיתיים, חייב להקפיד על כל אלה גם יחד.

### הכשרה כמנוף להתנדבות מקצועית, מדויקת ומשמעותית

אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, רואה בהכשרת מתנדביו, כלי מרכזי וחשוב להגברת תחושתם כמשמעותיים ומחויבים לתפקידם. ההכשרה הניתנת למתנדבים נסמכת על חזון

של המתנדב ולמטרות התפקיד והנושא בו יעסוק. ההשתייכות של המתנדב לקבוצה משמשת לליווי ומעקב אחר ביצוע המשימות שהמתנדב מבצע, ולתמיכה באתגרים שיתקל בהם במסגרת התנדבותו. קבוצות אלה מלוות את המתנדבים מרגע כניסתם להתנדבות ועד לסיום פעילותם באגף.

מטרות ההכשרות עומדות לנגד עיננו כל העת: יצירת שפה אחידה בין המתנדבים, מתן כלים לביצוע התפקיד ההתנדבותי על הצד הטוב ביותר והזדמנות להעניק למתנדבים חברותא של קמפוס. למידה והתמקצעות לצד הנאה מקהילת סטודנטים של אזרחים וותיקים וצעירים. כל מערך ההכשרה מבוסס על ההבנה שהמתנדבים הם אלה שעומדים בקדמת הבמה ועליהם להעניק שרות מקצועי, רגיש וסבלני לזקן בקהילה.

במערך ההכשרה של הקורסים הייעודיים עוברים כ-500 מתנדבים חדשים בכל שנה. במהלך השיעורים מעשירים המתנדבים את עולם הידע שלהם בעולמות הזקנה ומקבלים כלים מעשיים. הקורסים הם "חגיגת טעימות" העוסקת בערכי ההתנדבות ובראייה הוולונטית של האדם הזקן הניצב מולם: תרבותו, שפתו, דרכי התקשורת עימו, תפיסת עולמו, האמונות והעמדות שהוא מביא עימו. את כל אלה יביאו המתנדבים לידי ביטוי במסגרת תפקידי ההתנדבות שלקחו על עצמם. בנוסף ללמידה המגוונת המתייחסת לעובדות, לחוויות ולתאוריות שונות, מתווספת למתנדב התנסות אישית לקראת ההשמה לתפקיד.

### רווחים הדדיים

מסעו של המתנדב בעולם ההתנדבות הוא מסע אישי וחברתי, בו הוא נכנס למסגרת סדורה ומובילי ההתנדבות בביטוח הלאומי צועדים עמו יד ביד בדרך להתנדבות מוצלחת.

באמצעות ההדרכה וההכשרה לומד המתנדב לעזור לזולת, אך לא פחות לעזור לעצמו בתהליכים השונים של הזדקנותו. התנדבותו, ועשייתו המשמעותית והאקטיבית שומרת על איכות חייו ומכניסה משמעות ורלוונטיות חדשה לחייו.

הקורסים מספקים למתנדבים גם חוויה רב תרבותית חברתית מרגשת. יהודים, ערבים, נוצרים, מוסלמים, צ'רקסים, דרוזים, עירוניים, מושבניקים וקיבוצניקים – כולם נפגשים על בסיס של כבוד ונתינה וביחד מהווים את "ישראל היפה" בכל הדרה.

בטקסי הסיום מוענקת למתנדבים תעודה המעידה על כך שהשלימו את לימודי ההכשרה. התעודה היא סמל לשיתוף הפעולה המכובד המתקיים בין האקדמיה לשדה החברתי – סוציאלי ולא פעם נשמעת הערה של מתנדב כזה או אחר המפנה את דבריו לילדיו ולנכדיו באמירה: "אין גיל ללמידה, סיימתי קורס באוניברסיטה ונהייתי ממש".

### \* עיריית בינות, אחראית ההדרכה באגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו.

תודה למיכל אברג'יל, סמנכ"לית 'מכון מגיד' ללימודי חוץ, האוניברסיטה העברית ירושלים, על תרומתה לכתיבה של מאמר זה.

”  
מסעו של המתנדב בעולם ההתנדבות הוא מסע אישי וחברתי, בו הוא נכנס למסגרת סדורה ומובילי ההתנדבות בביטוח הלאומי צועדים עמו יד ביד בדרך להתנדבות מוצלחת

### מסלולי התפתחות

המעטפת שהביטוח הלאומי מעמיד לטובת המתנדבים כוללת גם את ההשתלמויות לאורך תקופת ההתנדבות, המתקיימות בסניפי הביטוח הלאומי הפזורים ברחבי הארץ. ההשתלמויות עוסקות בנושאי רוחב שונים, כמו פסיכולוגיה, חשיבה חיובית וסוגיות שונות מעולם ההתנדבות. מתנדבים וותיקים מוזמנים להצטרף לקורס המשכי וייעודי להם, המספק העמקה נוספת בסוגיות עמן הם מתמודדים. בנוסף לכל אלה נערכים גם ימי עיון ספציפיים בנושאים נקודתיים וכתגמול לעשייה המבורכת, אחת לשנה, נערכים גם סיורים מקצועיים חווייתיים.

### תקופת קורונה

לאור המגבלות שהיו בתקופת מגפת הקורונה, התבצעו ההכשרות באופן מקוון, והרווחנו כלי דיגיטלי ללמידה, המהווה את אחד הכלים הלגיטימיים העומדים לרשותנו גם היום בהכשרת המתנדבים.

היכולת להשתנות, להתגמש וללמוד את השטח מנחה את מערך ההכשרות של ביטוח לאומי. תקופת הקורונה המאתגרת הובילה לגילויי חשיבה יצירתית. על מנת ליצור את תחושת השייכות, וההיכרות עם מהות העבודה והאתיקה שלה, נבנה כלי עזר מיוחד בשם "מזוודת ההתנדבות". מדובר במזוודה ייעודית שהגיעה פיזית לבית המתנדב ובתוכה המחשות לפעילות שנעשית תוך כדי הקורס, החל מספל ייחודי לכל סניף וכלה בקלפי תובנות. ההכרות האישית נעשתה באותה תקופה בשיחות טלפוניות אישיות בין משתתפי הקורס, ואף הועברה הכשרה ייחודית לעבודה באמצעות הטלפון הנייד.

### מילה לסיום

לסיכום, תפיסת ההדרכה של אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו מבוססת על הכשרה מקצועית ויסודית. למידה איכותית לאורך כל תקופת ההתנדבות מגבירה את המוטיבציה והמחויבות ואת אפשרויות הצמיחה וההתפתחות של המתנדבים והמתנדבות. הודות להכשרה ולהדרכות השוטפות האגף מצליח לשמור על איכות המענים לטובת ציבור הזקנים ובמקביל לתרום לאיכות חיי המתנדבים ורווחתם.



# הערך הכלכלי של שירות מתנדבי אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו וחשיבותו בעבודת הביטוח הלאומי

## המתנדבים והמתנדבות המבוגרים הם משאב רב ערך של הביטוח הלאומי המאפשר להעניק שירות אישי לפי צרכים משתנים

עוזיאל ברנע \*

אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו נמצא בגידול מתמיד של מתנדביו. בתקופה של כ-25 שנה הייתה לי הזכות ללוות את תהליך התפתחות השרות, במסגרת תפקידי במנהל משאבי אנוש, ובשנים האחרונות במנהל התקציבים והמכרזים בביטוח הלאומי. הפעילויות בהן המתנדבים לוקחים חלק גדול עם השנים ורק בשנה האחרונה השתלבו המתנדבים במאמץ המוגבר של הביטוח הלאומי במענה וסיוע למפונים במלונות.

בתחילת הדרך ובעזרת המתנדבים, הוכוון השרות כולו, לתת מענה לאוכלוסיית הגיל השלישי בארץ ולדאוג לקשר מתמיד עם. עם השנים קשת הפעילות הורחבה. המתנדבים פעלו בסניפי הביטוח הלאומי בסיוע לפונים בקבלת קהל, למתקשים בשפה או בכתיבה, לפונים למרכז התמיכה והמידע הטלפוני (9696\*) וכן למשימות נוספות שעלו בהתאם לצרכים המשתנים.

בהקשר זה, ראוי להזכיר כדוגמה את תכנית "שובר לעתיד". המדובר ביוזמה ופיתוח ייחודי של הביטוח הלאומי בליווי מחקר על ידי הג'וינט. התכנית נולדה לפני שנים ספורות לטובת אזרחים טרום הפיכתם ל'אזרחים וותיקים' והגעתם לגיל המוגדר בחוק. הרחבת החשיבה כלפי אוכלוסייה 'שקופה', שלא בהכרח היינו פוגשים אותה בטווח השנים הראשונות עם כניסתה לגיל השלישי, הובילה לזירוז התהליכים לטובת האזרחים הוותיקים העתידיים ולהעמדת תכנית ייעודית עבורם שתשולב בתכניות העבודה השוטפות של האגף.

מבט עתידי

הרחבת ערוצי הפעילות והגידול במספרי המתנדבים מצריכים

מאיתנו השקעה במימון, בהכשרה ובטיפול הקשר בין הביטוח הלאומי לבין מתנדביו. כך, בכל שנת תקציב אנו נדרשים ליחד הקצאה תקציבית למימון הפעילות של המתנדבים ולחשב היטב את המסלול התקציבי כדי לתת מענה לגידול ולהרחבת השירות. ראוי לציין, כי אנו רואים במתנדבי הביטוח הלאומי משאב אדיר המעשיר את המבנה הארגוני של הביטוח הלאומי. השרות מניח תשתית חשובה של נותני שירות, המספקים מענה ישיר, רגיש, אישי, מותאם ומקצועי לקהל המבקרים בסניפים, לאוכלוסייה המבוגרת ולכלל אזרחי ישראל.

אנו רואים במתנדבי הביטוח הלאומי משאב אדיר המעשיר את המבנה הארגוני של הביטוח הלאומי.

לאור הצרכים הגדולים והייחודיים של האוכלוסיות הזקוקות לשירות, להסברים מפורטים, לפתרונות ולהתמצאות בכבי זכויותיהם – השירות של מתנדבי האגף הוא בעל ערך אנושי וכלכלי רב – גם עבור המתנדבים המבוגרים עצמם וגם עבור הביטוח הלאומי שהינו אחד מעמודי התווך עליהם נשענת המדיניות החברתית בישראל.

המסלול התקציבי

ידוע כי תקציב השרות אינו נגזר מגמלת אזרח ותיק (זיקנה ושארים) והביטוח הלאומי על אתגריו הכבירים העתידיים ומשאביו המצומצמים, לא יכול להעמיד מיוזמתו, כחלופה למתנדבים, עובדים בשכר למתן שירות ייחודי, מהיר ומקצועי

כנדרש וכמתבקש ממדינה מפותחת ומודרנית. במיוחד בתקופות חירום ומשבר כמו בימים האלה של המלחמה, חשיבות שילובם של אזרחים ותיקים מתנדבים בשירות האגף הוא קריטי ואילולא התברך הביטוח הלאומי באלפי המתנדבים והמתנדבות שפועלים במסגרתו, השירות לציבור היה חלקי בלבד.

אנו עדים לכך שאוכלוסיית הגיל השלישי נמצאת בעליה מתמדת וצפויה להכפיל את עצמה בשנת 2030. עלינו להיערך למציאות זו ולמצוא את הדרך להגיע אל אוכלוסיית בני הגיל השלישי ולהעמיד עבורם פתרונות בנושאים שההתמודדות עמם קשה ומאתגרת עבורם. זאת לצד המשך פעילות עבור האוכלוסייה המבוגרת יותר, הזקוקה לסיוע בהנגשה ובמיצוי זכויות בהתאם למצבה הפיזיולוגי.

במיוחד בתקופות חירום ומשבר כמו בימים האלה של המלחמה, חשיבות שילובם של אזרחים ותיקים מתנדבים בשירות האגף הוא קריטי.

אתגרים רבים עומדים לפתחינו ומחייבים אותנו לבחון את ההשלכות התקציביות, לרבות מתן תשובה לשאלה הלגיטימית האם יש מקום לבחון את תקצוב הפעילות כחלק מהגמלה.

\* עוזיאל ברנע, ראש מינהל תקציבים בביטוח הלאומי. בעברו שימש כמ"מ סמנכ"ל משאבי אנוש בביטוח הלאומי.

אנו עדים לכך שאוכלוסיית הגיל השלישי נמצאת בעליה מתמדת וצפויה להכפיל את עצמה בשנת 2030 עלינו

להיערך למציאות זו ולמצוא את הדרך להגיע אל אוכלוסיית בני הגיל השלישי ולהעמיד עבורם פתרונות בנושאים שההתמודדות עמם קשה ומאתגרת עבורם.

מילה טובה

כמי שמלווה מקרוב את הפעילות של האגף ברצוני להודות לכלל העושים במלאכה בעבר ובהווה. לגב' ורה שלום, שניהלה את אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, על עשרות שנים של עבודה ושיתופי פעולה מאתגרים, הצלחה והמשך עשייה בכל התחומים. לטלי, מנהלת האגף הנוכחית, אני מאחל המשך פיתוח ועשייה מתחדשת עם הצוות המוביל של האגף במשרד הראשי ובסניפים.

ולכם, המתנדבים והמתנדבות היקרים, איחולי בריאות, שנה טובה והמשך פעילות מבורכת במכלול תחומי העשייה. בברכת תחל שנה וברכותיה ושנראה את אחינו חוזרים לביתם בבריאות – אמן!





אליהו ג'ורג'י בן 100 ומתנדב, סניף עפולה



קבוצת הדרכה קבועה של מתנדבים



סיום קורס מתנדב חדש בבר אילן



פרויקט עצמאות כלכלית לעקרת הבית סניף חולון



תמונה היסטורית. סניף פתח תקווה בניהולה של מרים סיון



יום עיון בסניף נתניה בניהולה של צילה רוזן, מנהלת המחלקה הראשונה



מתנדבי מרכז התמיכה בסניף מקצועי



יום עיון מקצועי בתל אביב



שובר לעתיד בסניף כפר סבא



תעודת הוקרה למתנדבת 10 שנות התנדבות



ראשוני המתנדבים במגזר הערבי, מנכ"ל הביטוח הלאומי והשר בן אליעזר



צבי גבעולי מנהל השירות השני בסניף חיפה עם ברוך אוברלנדר ז"ל



הנשיא עזר ויצמן ז"ל ושר הרווחה אלי ישי בחגיגות 25 שנה







# מסיפורי המתנדבים שלנו

## אלי קולבסקי וזאב גרינבוים



**גיל:** 68  
**מקום מגורים:** קריית אתא  
**סניף:** קריות  
**תפקיד:** יעוץ לאזרחים ותיקים וריכוז פרויקטים מיוחדים (עקרת הבית ו'שובר לעתיד').  
**שנות התנדבות:** שנתיים וחצי  
**מספר פעמים:** 2-3 בשבוע  
**עיסוק קודם:** אלי - מנהל בחברת תקשורת, זאב - עובד רפאל.

**סיבה:** ידענו שהתנדבות מסבה סיפוק גדול והחלטנו להכניסה ללו"ז השבועי שלנו.  
**סיפור ייחודי:** בקבוצת 'שובר לעתיד' אחת המשתתפות הגיעה ומיד רצתה ללכת הביתה, היא ראתה את תיק המסמכים שקיבלה וחשבה שלא רלוונטי עבורה. שכנענו אותה להישאר ולקחת חלק לפחות רק במפגש הראשון. לבסוף היא נשארה ולקחה חלק בכל המפגשים ובסוף הסדנה היא הודתה בפה מלא מול כל המשתתפים ולנו באופן אישי על כך ששכנענו אותה. היא הפכה לשגרירה של הביטוח הלאומי בכל מקום.  
**דבר שלמדתם:** לא להרים ידיים!  
**משפט מרגש:** "אני חוזר רק אליך"  
**דבר שלמדתם על עצמכם:** באנו מתחום אחר לגמרי ולא חשבנו שנתחבר לתחום של עשייה חברתית בכלל ומיצוי זכויות בפרט ובעת ראינו שכוחנו במונתנו ואנחנו ממש חיים את זה ונהנים מזה. נהיינו אנשים טובים יותר.  
**דבר משמח:** לראות אדם שיוצא עם חיוך מהסניף ולקבל פידבק חיובי.  
**תגובות מהסביבה:** "כל הכבוד לכם על ההתנדבות"  
**טיפ:** בואו בהמוניכם - זה שווה את הכל!

## דפנה קליר



**גיל:** 79  
**מקום מגורים:** תל אביב  
**סניף:** תל אביב  
**תפקיד:** נותנת ייעוץ טלפוני וכן ייעוץ בפגישות פנים אל פנים בסניף.  
**שנות התנדבות:** 9 שנים  
**מספר פעמים:** פעם בשבוע  
**עיסוק קודם:** גרונטולוגית  
**סיבה:** ביקשתי לתרום מניסיוני.

**סיפור ייחודי:** זוג תושבים חוזרים שלא היו להם הכנסות ולאחר מאמצים רבים סדרנו להם קצבת זקנה והשלמת הכנסה. הם לא ידעו את נפשם.  
**דבר שלמדת:** לא לוותר. חשוב להמשיך לחפש את הדרך והערוצים האפשריים כדי לסייע. דרושה יצירתיות ובקיאיות בשירותים כדי להצליח להגיע לפתרון.  
**משפט מרגש:** "אני לא יודעמה הייתי עושה בלעדיך!"  
**דבר שלמדת על עצמך:** הבנתי לעומק את התחושה הטובה שצומחת מלעזור למישהו ולתת מעצמך.  
**השפעה על חייך:** הבנתי עד כמה אני בת מזל.  
**תגובות מהסביבה:** הערכה רבה. עם זאת, לא פעם כאשר אני מציעה לאחרים להתנדב, התשובה השכיחה היא: "אולי בעתיד כרגע זה לא אקטואלי".  
**דבר משמח:** המפגש עם חברי המתנדבים. חברותא טובה ונעימה.  
**משפט חוזר:** "עזרת לי מאד"  
**טיפ:** אתם לא יודעים מה אתם מפסידים!

## דינה פינקמן



**גיל:** 77  
**מקום מגורים:** חיפה  
**סניף:** חיפה (עיר תחתית)  
**שנות התנדבות:** 15 שנה  
**מספר פעמים:** בממוצע 6-10 שעות בשבוע.  
**תפקיד:** הנחיית קבוצות תמיכה של אלמנים ואלמנות טריים.  
**עיסוק קודם:** עובדת סוציאלית, בעלת תואר שני.  
**סיבה:** הייתי גמלאית טרייה וחזרתי מחו"ל עם בעלי משהות ממושכת. היו בעיות סביב זכויותי בביטוח לאומי ובעלי ניסה לברר. עובדת סוציאלית מאגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו שהכירה אותי מקשרי עבודה שהיו לנו במהלך השנים הייתה במשרד. היא שמעה את השיחה עם בעלי והבינה שזו שעת כושר ומיד הרימה אלי טלפון ושאלה איך לא עלה בדעתי לבוא להתנדב. לא הייתה לי ברירה, לא נעים... והנה אני פה ולא מצטערת לרגע.

**מהות השירות:** אני מנחה קבוצות תמיכה של אלמנות ואלמנים טריים, שאיבדו בת/בן זוג לאחר עשרות שנים של זוגיות. חלקם התאלמנו לאחר טיפול ממושך בבן זוג חולה כרוני וחלק איבדו במפתיע את השותף הוותיק והאהוב לחיים ונותרו המומים. כולם חשים שעולמם חרב, שרויים בצער ובייאוש עמוק, חסרי אונים להתמודד עם נושאים לא מוכרים, חסרי בטחון, לבד בדירה הריקה. הם משתדלים לא להכביד על ילדיהם ועל הסביבה ומעמידים פנים. קבוצת התמיכה מאפשרת למשתתפים לגייס כוחות חדשים, לדבר גלויות, ללא מסיכות על המציאות החדשה ואתגריה, ללמוד מאחרים דרכי התמודדות, ליצור חברויות חדשות ולהרגיש פחות בודדים. חשוב להזכיר שהשתתפות בקבוצת התמיכה אינה מתאימה לכולם. יש הטוענים שקשה להם לשמוע צרות של אחרים. אחרים מרגישים שפרטיותם עלולה להיפגע, יש אנשים שקשיי נייודות מונעים מהם להשתתף. יש גם אנשים שבעבר סרבו להשתתף ואילו לאחר שלוש שנים דווקא רוצים (אך כבר לא מתאימים). לא כולם מוכנים להתחייב מראש להגיע לכל המפגשים בטענה כי לא מוכנים לקנות "חתול בשק". מאידך, זו לא תכנית בבקשתך ונדרשת התייחסות רצינית ומחויבות לאחרים בקבוצה. יש גם אנשים שמבקשים שהות לחשוב ולהתייעץ עם ילדים או קרובים.

**סיפור ייחודי:** התקשרתי לאלמנה שאיבדה את בעלה במפתיע, בצורה מזעזעת ונוראה. הצעתי לה להשתתף בקבוצה והיא סירבה. היא נשמעה כועסת, מיואשת ומבלבלת. לא רצתה להרחיב את הדיבור. חשתי שלא נכון לוותר עליה. הסברתי לה שאמשיך להתקשר כי חשוב לי שתשתתף. לא נעלבתי כשטרקה את הטלפון בפניי והמשכתי בשלי עד שלבסוף נעתרה. בסיום המפגשים סיפרה לי בדמעות שההטרדה שלי מנעה ממנה לסיים את

חיייה בצורה טרגית כי הייתה על סף ייאוש ואבדן עשתונות מוחלט ולא ראתה מוצא אחר. היו עוד אנשים שחזרו על כך שהקבוצה ממש הצילה את חייהם כי הגענו אליהם ברגע גורלי וקשה. דווקא כשהחושך סגר עליהם, הקשר עם מישהו זר שלפתע צץ, היווה משהו להיאחז בו.

**דבר שלמדת:** שמחתי שההקשבה והאינטואיציה שלי אותתו לי שיש כאן אדם בסכנה ולא ויתרתי. המשכתי להתקשר למרות שהיה קשה ולא נעים להיות "קרציה". מסתבר שאפילו שיחה מקרית בטלפון יכולה להעביר מסרים חשובים ואולי גם לשנות חיים.

**משפט מרגש:** אנשים רבים מדווחים שהקבוצה עוזרת להם בתקופה קשה ומודים על כך. בזמן שחייהם מתהפכים עליהם והמציאות נראית בלתי נסבלת, הקשר עם "אחים ואחיות" לצרה מאפשר הסתכלות מעודדת לעתיד ומסייע להתמודד עם הקשיים.

**דבר שלמדת על עצמך:** שיש בי תמימות ונאיביות יחד עם חושים שועליים שעוזרים לי לאתר אנשים שזקוקים לעזרה. למדתי שאני נהנית מהאתגר ומהנתינה, שיש בי יצירתיות ושמחת חיים וסקרנות אינסופית לבני אדם. ההתנדבות מנחמת בתוכי חלקים עצובים בחיי שאין להם נחמה.

**השפעה על חייך:** מסתבר שהשמועות הנלהבות שמפיצים בוגרי ובוגרות קבוצות התמיכה עוברות בכל העיר ואנשים מוסרים את המידע לאלמנים ואלמנות חדשים. יש פניות רבות וביקוש גובר לקחת חלק בהתנסות המיוחדת. הבוגרים מרגישים חופשי להתקשר אלי ולהפנות אחרים. אני מאושרת, ולא רק שמחה, לשמוע על קבוצות שממשיכות לפעול יחד לאורך שנים, להיפגש כחבורה מגובשת ועליזה של עזרה הדדית, של חברות נאמנה ואפילו רומנטית. ולחשוב שאני הייתי שם במקרה באותו רגע קשה ועזרתי לנס הזה להתרחש.

**תגובות מהסביבה:** השמועות על התועלת שמביאות קבוצות התמיכה מגיעות לבני משפחתי, למכרים, לחברים ולאנשים שונים. תמיד נעים לי לדעת כמה טוב הן מחוללות בחיי אנשים בשעתם הקשה וכמה השפעתן מתמידה ונמשכת עוד ועוד וחובקת מעגלים ומרחבי חיים ארוכים.

**דבר משמח:** הצלחות זה הכי כיף. אין כמו הצלחה!!! כשמישהו עצוב מעלה חיוך, כשייאוש מפנה מקום לתקווה, כשלא טורקים לי את הטלפון, כי ב"ביטוח לאומי כולם גנבים", אלא מוכנים להקשיב לי, כשזרים במצוקה מודים על שיחה שהפיגה במקצת את מועקתם ונתנה קרן אור, כשמישהו מספר ששמע על הקבוצות ואיזה יוזמה נהדרת זו ועוד בחינם?? שיש עוד דברים טובים בארץ הזאת, כשאני פוגשת חבורה חוגגת ושמחה שמזכירה לי שלפני המון שנים הכירו בזכותי, מה עוד צריך הבנאדם?

**משפט חוזר:** "תודה ועוד תודה ועוד אינסוף תודות!"  
**טיפ:** איך זה שאתם עוד לא פה? לא חבל על הזמן שלכם שמתבזבז לריק? קומו ועשו מעשה.





### ורדי גולדשטיין



**גיל:** 74  
**מקום מגורים:** אשדוד  
**סניף:** אשדוד  
**שנות התנדבות:** שנתיים

**תפקיד:** עצמאות כלכלית לעקרת הבית.  
**מספר פעמים:** בהתאם לצרכים של המחלקה  
**עיסוק קודם:** קניינית  
**סיבה:** יש לי זמן פנוי. חשבתי שאני יכולה לתרום מעט מהזמן הזה לעזרה כלשהיא.  
**מהות השירות:** מדובר בפרויקט שאמור לעזור לעקרות בית שיצאו ממעגל העבודה לחזור אליו וכך להבטיח לעצמן עצמאות כלכלית ביום שהן מגיעות לגיל פרישה. המטרה לסלול להן את הדרך להיות עצמאיות עם קצבת אזרח ותיק משלהן.  
**סיפור ייחודי:** לא מדובר בסיפור אלא במהלך רחב שנרתמתי אליו. האתגר הגדול של ההתנדבות שלי היה לשכנע עקרות בית מדוע כל כך חשוב עבורן לחזור למעגל העבודה. ולא רק את הנשים היינו צריכים לשכנע, גם את הבעלים. היו בעלים שכלל לא רצו שנשותיהם תצאנה לעבודה. עבורי זה היה אתגר ואפילו סוג של שליחות לשכנע את הנשים להשתתף בסדנה. כשאדם מבין בעצמו כמה טוב שיש לו כסף בזכות עצמו הוא יכול גם להסביר לאחרים טוב יותר.  
**דבר שלמדת:** שיש מגוון דרכים ושירותים שלא תמיד יודעים עליהם. הביטוח הלאומי עוזר בכל שלב בחיים.  
**משפט מרגש:** לאחר שיחה עם אחת הנשים על מהות הסדנה היא הודתה לי ואמרה: "הארת לי את החיים ונתת לי תקווה לעתיד טוב יותר".  
**דבר שלמדת על עצמך:** שיש לי יכולת להעביר מידע בשפה פשוטה ומובנת.  
**השפעה על חייך:** ההתנדבות חיזקה את ההערכה העצמית שלי.  
**תגובות מהסביבה:** התפעלות מכך שעדיין יש לי סבלנות לעשות דברים למען אחרים ולמען עצמי.  
**דבר משמח:** הציפיה ליום של פגישות עם מתנדבים אחרים. ההתנדבות שמחברת אותנו גם מייצרת קבוצת שייכות.  
**משפט חוזר:** "איזה כיף שהתקשרת דווקא אלי!"  
**טיפ:** צריך לנסות. זה ממלא את הנשמה.



### משה ימין



**גיל:** 86  
**מקום מגורים:** עכו  
**סניף:** נהריה  
**שנות התנדבות:** 23 שנים

**תפקיד:** יעוץ במוקד לאזרח הוותיק ומשפחתו.  
**מספר פעמים:** 3 פעמים בשבוע, 12 שעות שבועיות  
**עיסוק קודם:** עצמאי. בעל עסק סיטונאי לירקות ופירות.  
**סיבה:** ב-9 השנים האחרונות אני מתנדב במחלקת סיעוד. אני עובר שם על התיקים של האזרחים שמגישים בקשה לגמלת סיעוד, בודק מה חסר להם כגון חוזה שכירות, מסמכים רפואיים או אישורים מהבנקים. המחלקה שולחת מכתבים לאותם האנשים אבל זה לא מספיק. אני מדבר איתם ומסביר להם מה עליהם לעשות כי לא תמיד הם מבינים איך ומה. אני מקבל פיזיק מהאנשים שמאוד מודים לי ולביטוח לאומי על כל העזרה ומה שעושים למענם. עם זאת, יש כאלה שיש להם הרבה טענות ולא מרוצים מההחלטות או שלא מקבלים מה שביקשו והם באים בטענות. אני מאד מרוצה מהתפקיד ומהמחלקה, מעובדי המחלקה - עו"ס, מעריכים, יועצים וממנהלת המחלקה וכולם מאד מעריכים כל מה שאני עושה.  
**סיפור ייחודי:** נתבקשתי לבקר מתנדב לשעבר שהיה סיעודי. ביקרתי אותו פעם בשבוע ונוצר בינינו קשר אישי - חברי. התחלתי לבקר יותר מפעם בשבוע. כל פעם שהסתיים הביקור הוא ביקש שלא אשכח אותו ואמשיך להגיע. הייתה לו עובדת זרה והוא היה כל הזמן במיטה אך כשבאתי אליו היה קם. היינו יושבים תחת הסככה של השכן והעובדת הזרה הייתה מכינה לנו קפה. היינו יושבים בלי להסתכל על השעון, כמה שצריך. בפורים הייתי מביא לו צלחת עוגות מאשתי ז"ל. ביקרתי אותו כמה שנים עד שנפטר, גם לשבעה הגעתי לנחם את ילדיו.  
**דבר שלמדת:** כל עזרה שנותנים לאדם עושה טוב לנפש ולגוף. זה רווח גדול שהאדם מקבל בשביל עצמו.  
**משפט מרגש:** סייעתי לאבא שיש לו שתי בנות נכות וכתוצאה מזה הוא שלח לי בקבוק שתייה חריפה שהיה רשום עליו 480 ש"ח. התקשרתי אליו שיגיע אלי דחוף לסניף ביטוח לאומי בעכו. כשהוא הגיע הייתי עסוק עם מבוטח אז ביקשתי שיחכה עד שאסיים. ברגע שסיימתי הוא אמר לי: "אתה חושב שאני לא יודע בשביל מה התקשרת שאבוא דחוף?"



### זאב לנדאו



**גיל:** 84  
**מקום מגורים:** בני ברק  
**סניף:** בני ברק  
**שנות התנדבות:** 16.5 שנים

**תפקיד:** ביקורי בית מיוחדים וייעוץ טלפוני לאזרחים ותיקים מגיל 80 ומעלה.  
**מספר פעמים:** פעמיים בשבוע  
**עיסוק קודם:** מחשבים בחברת IBM.  
**סיבה:** בהיותי פנסיונר חדש, קיבלתי מכתב מביטוח לאומי רמת גן שנמצאתי מתאים להתנדבות בנושא "סיוע לקשיש". באתי, התראיינתי והתקבלתי. זו הייתה יוזמה של הביטוח הלאומי. לפני כן כבר התנדבתי באגודה של עזרה רפואית ידועה.  
**סיפור ייחודי:** בתוקף תפקידי הוטל עליי לבקר כל שבוע קשיש מוגבל ובודד בן 93 ללא קרובים או חברים בארץ. פגשתי קשיש בודד מאוד שמדבר עברית בסיסית. עם בתו הגרושה ובנה (נכדו) היה לו קשר די רופף. לקשיש היה גדול חיצוני על הראש בגודל תפוז והוא סבל מכאבים.

ענית: "למה תסבך אותי ואותך? הבקבוק ברכב, בוא נרד ותיקח אותו". כעבור שבוע הוא הגיע לסניף והביא לי חבילת שוקולדים וכל המתנדבים והעובדים נהנו. המילים החמות והתודות שלו ריגשו אותי מאד.  
**דבר שלמדת על עצמך:** למדתי שיש לי לב טוב, שאני בנוי לעזור לאנשים. התנדבות מרגשת אותי ונותנת לי סיפוק בחיים.  
**תגובות מהסביבה:** הילדים שלי אומרים לי לא להפסיק. תגובות אופייניות: כל הכבוד, ירבו כמוך בישראל.  
**דבר משמח:** זה עושה לי מאד מאד טוב, בגלל זה אני ממשיך להתנדבות גם בגילי המופלג. כשאני מגיע למקום ההתנדבות שלי, המנהלות והעובדות, כולן מתייחסות אלי בצורה יפה בכבוד ועם חיוך ולהיות בחברת אנשים כאלה עושה טוב לנשמה.  
**טיפ:** הייתי מציע להם להתנדב כי זו בריאות להתלבש ולצאת מהבית. יש כתובת לאן ללכת ומי שבוחר להיות בבית זה מרשם לפגיעה בבריאות ובמצב הרוח וגורם לבדידות.



כל שבוע שוחחנו על נושאים שונים והוא תמיד שמח מאוד כשהגעתי. לאחר שעבר ניתוח להורדת הגידול חזרתי לבקר והסתבר ששמיעתו נפגמה משמעותית, אולם המשכנו להיפגש ולשוחח כאשר הוא בקושי שומע. בביקור נוסף שערכתי אצלו הוא סיפר לי שעקב טיפול כושל באוזניו הוא נעשה חירש לחלוטין. הוא היה עצוב ומדוכא כי נפגעה יכולתו להאזין למוזיקה שאהב ולצפות בטלוויזיה. הוא היה מסוגל רק לקרוא. עודדתי אותו וציינתי שאמשיך לבוא אליו כל שבוע כבעבר. הוא התעודד מכך אבל אני הייתי בבעיה. איך מתקשרים עם אדם חירש?? לקחתי לוח עם עט לורד ועליו כתבתי את דבריי. הוא קרא וענה לי בקולו הרגיל. כך נמשכה התקשורת ביננו קרוב לשנתיים. אני כתבתי על הלוח והוא דיבר וסיפר. באופן קבוע הייתי בא תמיד עם כיבוד כלשהו: עוגיות, אגוזים, נשנושים שונים. הוא היה מאושר בכל פגישה שלנו, ולפעמים מגעועים, התקשר אליי בטלפון. בשיחות האלה הוא דיבר ללא יכולת לשמוע אותי. דיווחתי על הפגישות ביננו לאחראית בביטוח לאומי והיא התקשתה להאמין שכך מתבצע הקשר השבועי עם קשיש כואב, מדוכא וחירש. צירפתי לה תמונה משותפת של שנינו. יום אחד קיבלתי טלפון מבתו: "אבא נפטר...ותודה ענקית לך על השנתיים וחצי האחרונות שהיית ידידו היחיד וגרמת לו אושר ושמחה בכל פעם שבאת אליו. אני מברכת אותך".  
**דבר שלמדת:** לא לוותר ולא להיכנע גם במקרים קשים במיוחד.  
**משפט מרגש:** בורא עולם ישלם לך כגמולך, שלא תזדקק לעזרת אחרים כל חיך, ולא יחסר מאומה לך ולמשפחתך - תמיד.  
**דבר שלמדת על עצמך:** למדתי שמתן תמיכה ועזרה לאדם הנזקק מרחיב את ליבי בסיפוק רב ומעלה אותי לדרגה אנושית גבוהה.  
**דבר משמח:** הרגשת סיפוק אישי שאני תורם לזולת וכן שהנזקק מקבל טיפול טוב.  
**תגובות מהסביבה:** ברוב המקרים רק "תודה". לעיתים גם ברכה: "לבריאות, הצלחה והמשך סיוע לנזקקים לעוד שנים רבות וטובות". לפעמים: "תבורך משמיים". מאחלים לי כל טוב שבעולם שאיני בטל בבית אלא עוסק בסיוע לנזקקים. יש לי הרים של ברכות נפלאות בכתב ובע"פ. קיבלתי גם את אות "נשיא המדינה למתנדב מצטיין" וגם תעודות הוקרה משני ראשי עיר של בני ברק.  
**טיפ:** כדאי וחשוב להתנדב בנושאים שהאדם מוכשר בו, במקום להתבודד בבית. התנדבות מביאה בריאות טובה, עוצמה של עזרה לזולת והרגשה אישית עילאית.





### חסידה ויצמן



גיל: 67

מקום מגורים: קיסריה

סניף: חדרה

שנות התנדבות: 4 שנים

**תפקיד:** ביקור בית אצל קשישים וסיוע בהנחיית קבוצות אלמנים ואלמנות ביחד עם העובדת הסוציאלית.

**מספר פעמים:** לפי דרישה

**עיסוק קודם:** מורה בבית ספר תיכון

**סיבה:** רצון לעזור לאוכלוסייה מבוגרת נפלאה. מאחורי כל קשיש יש היסטוריה מפוארת. ביקשתי לעזור בתחום של בהפגת בדידות.

**סיפור ייחודי:** אישה מקסימה בת 68 עברה לגור בחדרה שנה לפני שהתאלמנה. אין לה קשר עם ילדיה, לא הספיקה להתאקלם בסביבה, הרגישה בדידות רבה, ולא מצאה טעם להמשיך לחיות. היו לי איתה שיחות רבות. חשפתי בפניה מקומות שבהם תמצא עניין למלא את שעות הפנאי שלה והפעלתי עליה לחץ גדול שתשתתף בקבוצת התמיכה. לא היה פשוט כלל. במפגשים הראשונים היא רק הקשיבה והייתה בוכה ללא הפסקה. לאט החלה להיפתח, להשתתף ואף יצרה קשר עם שתי נשים אלמנות מהקבוצה. נוצרה ביניהן חברות יפה. בסוף המפגשים האישה כתבה לי מכתב אישי מרגש ביותר בו היא תיארה כיצד הגיעה סקפטית, עם תחושות כבדות והיא מסיימת את המפגשים בתחושה שהיא חזקה יותר, שהיא קיבלה לגיטימציה לרגשות שלה ולכל מה שעברה, ובעיקר שהיא חייבת להמשיך את החיים. הקבוצה נתנה לה כוח, תקווה, חיזוקים ועידוד להתפייס עם ילדיה. היא מאושרת!

**דבר שלמדת:** קיומן של קבוצות תמיכה לאלמנים ואלמנות הינה מתנה יפה שמעניק להם המוסד לביטוח לאומי.

**משפט מרגש:** "נתת לי כוח להמשיך בחיים משמעותיים" **דבר שלמדת על עצמך:** כמה ההתנדבות עושה לי טוב. הנתינה ממלא אותי בסיפוק רב ביותר ובתחושת שליחות.

**השפעה על חייך:** העיסוק בנושאים טעונים כמו אבל ובדידות תורמים לי לתובנות ולמבט חשוב על החיים בגילי.

**תגובות מהסביבה:** הערכה רבה בעיקר כיוון שמדובר



### מלכה אקרמן



גיל: 69

מקום מגורים: חולון

סניף: רמת גן

שנות התנדבות: 8 שנים

**תפקיד:** מנחה של קבוצת אלמנות ואלמנים.

**מספר פעמים:** יום – יומיים בשבוע

**עיסוק קודם:** עובדת סוציאלית בדיר מוגן.

**סיבה:** במסגרת עבודתי כעובדת סוציאלית בדיר מוגן ראיתי את התרומה הגדולה של מתנדבים במסגרת הזו והבנתי שאבחר להתנדב עם אזרחים ותיקים.

**סיפור ייחודי:** יש אין ספור סיפורים אבל אם ארכז את הדברים המרגשים בכולם אסכם ואומר שמרגש לראות אלמנות ואלמנים שלומדים כי האובדן אינו סוף הדרך וכי ישנה אפשרות להתחיל פרק חדש (מבלי למחוק את העבר). הם לומדים שמותר לשמוח. בנוסף, משמח לסייע לאזרחים ותיקים לגלות את האפשרות שניתן למצוא חברויות חדשות בגיל הזהב.

**דבר שלמדת:** החיים חזקים מהכול

**משפט מרגש:** "אני סולחת לעצמי שבחרתי בחיים ומוצאת סיבה לשמוח".

**דבר שלמדת על עצמך:** אני שמחה להיות פעילה ומשמעותית גם בתקופת הפנסיה.

**השפעה על חייך:** אני נתרמת הרבה יותר מהתרומה שאני נותנת.

**תגובות מהסביבה:** אנשים מעריכים ומשבחים.

**דבר משמח:** החיוך של האלמנות והאלמנים מרחיב את הלב.

**משפט חוזר:** "תודה!"

**טיפ:** רוצה להרגיש שאתה עדיין שווה – התנדב!!

בעיסוק עם אוכלוסייה רגישה ובנושאים רגישים ומורכבים. **דבר משמח:** הרגשת סיפוק שגרמתי לאחרים לשמוח. זכיתי לקבל פידבק מפרגן מאוד מצד המשתתפים.

**משפט חוזר:** "את מלאך!"

**טיפ:** ההתנדבות תורמת להרגשת שייכות, חיוניות ולסיפוק. התרומה לזולת ממלאת את התורם יותר מהנתרם.



### יפה דורני



גיל: 83

מקום מגורים: אבן יהודה

סניף: נתניה

שנות התנדבות: 24 שנים

**תפקיד:** ביקור ביקור בית אצל קשישות וכתבת סיפורי חיייהן של נשים ותיקות שעלו לפני קום המדינה ולאחר קום המדינה.

**מספר פעמים:** פעם בשבוע אצל כל קשישה. לרוב למשך שעה פרט לאחת שהמפגש עמה נמשך שעתיים. היא לא מוותרת לי כי היא אישה שזקוקה להרבה עידוד עזרה ותשומת לב בשל טיפולה בבעלה החולה וכבד הראייה ואין איש פוקד את ביתה מלבד ילדיה שעושים תורנות בשבתות. **עיסוק קודם:** הוראה. גננת.

**סיבה:** אתחיל מבית הורי שהיו אנשי חסד וביתנו היה פתוח לכל. מאז עלייתם ארצה בשנת 1944 אבי ז"ל היה מבקר אצל קשישים עוזר להם ונותן מתן בסתה. גם אמי ז"ל הייתה אשת חסדים עשתה זאת באופן ספונטני ומרצונה הטוב. היא עזרה לנשים קשישות עם קשיים הכלכליים ופיזיים. היא הייתה מבקרת אותן בביתיהן וסועדת אותן. היא גם הזמינה אותן לביתנו, ואילו אני משחר נעוריי אהבתי להיות בקרבם של זקנים, ולשמוע את סיפוריהם. אמי גם שלחה אותי לבתי הקשישות עם ביצים מהלול שלנו, עוגיות תימניות שהייתה אופה בטבון ועם לבן ביתי שהייתה מכינה מחלב העזים שגידלה. מעשייה של הוריי היו לי דוגמה ומופת, נר לרגלי בדרכי בחיים. לעצמי אמרתי - אני רוצה להמשיך בדרכי הוריי. למרות כל מה שאני עושה אני מגיעה לכל מעשייה ועזרתם למען הזולת, יהי זכרם ברוך.

עם פרישתי מעבודתי החינוכית רציתי למלא את זמני הפנוי בעזרה לזולת. התנדבתי בבית אבות "תפארת בנים" בנתניה בהעברת שעת סיפור לחברים. באחת הפעמים במפגשי המורים פגשתי חברה שהתנדבה בביטוח לאומי והזמינה אותי להצטרף. קבעתי פגישה אצל צ'ילה רוזן שהייתה בזמנו מנהלת תחום הייעוץ לקשיש. לאחר הריאיון קבלתי רשימה של נשים לעריכת ביקורי בית. מאז במשך 23 שנים אני ממשיכה, לבקר באופן קבוע אצל חמש נשים. במקרה של מוות, אני מקבלת קשישה אחרת במקום הקשישה שהלכה לעולמה. את התנדבותי אני עושה בשמחה ובאהבה אני תורמת ונתרמת מחוכמת

חיייהן וסיפוריהן של הקשישות ויותר מכל מלאת סיפוק כשאני מצליחה להעלות חיוך על פניהן. מלבד הביקורים, העליתי על הכתב 20 סיפורי נשים, כרכתי את סיפורן לחוברת ונתתי להן במתנה ממני, למען בני משפחתם ולדורות הבאים. לכל אחת נתתי חוברת שבה הכנסתי תמונות משפחתיות ותעודות הוקרה שלהן. את הסיפורים שכתבתי כרכתי לשלושה כרכים, ושלחתי לספריה הלאומית ולביטוח לאומי.

**סיפור ייחודי:** סיפור אחד שריגש אותי שילב בין שתי ההתנדבויות שלי: כשהעברתי שעת סיפור בבית אבות "תפארת בנים" ישבה לידי קשישה, שלא יצרה קשר עם אף אחד מבית האבות. כולם חשבו שהיא אינה מדברת. באחת הפעמים עם סיום שעת הסיפור היא פצתה את פיה ואמרה לי "נהניתי מהסיפור". אחת החברות האחרות הגיבה ואמרה לה "חשבתי שאת לא יודעת לדבר". תגובת חברתה הכעיסה אותה ונתגלה ביניהן ויכוח ונדרשתי לפייס ולהרגיע. אמרתי לה שחברתה הגיבה כך מתוך שמחה לשמוע את קולה ולא כדי לפגוע בה. לאחר שרכשתי את אמונה היא אמרה לי שהייתה רוצה שאבקר אצלה פעם בשבוע. קיבלתי אישור על כך מביטוח לאומי וכך במשך שנים ביקרתי אותה ולמדתי ממנה המון.

**דבר שלמדת:** שיש חשיבות רבה בכל שלב ובמהלכים משמעותיים להתייעץ עם אדם מנוסה ומוסמך. **משפט מרגש:** "כשאת באה אלי את עושה לי טוב על הנשמה" **דבר שלמדת על עצמך:** תרמתי לאנשים להיות שמחים בחלקם, בני אדם מסקרנים אותי ואני נהנית ללמוד מהם, ושאני אוהבת אנשים ואהובה עליהם.

**השפעה על חייך:** למדתי חוכמת חיים ומסיפוריהם של הנשים, למדתי להעריך את החיים. ההתנדבות חיזקה אצלי עוד יותר את חשיבות אהבת הזולת ואת היכולת להעריך כל אדם באשר הוא אדם.

**תגובות מהסביבה:** המשפחה והחברים מעריכים מאד את מה שאני עושה וגאים בי.

**דבר משמח:** שאנשים שאני מבקרת מעלים חיוך על פניהם **משפט חוזר:** "חבל שאת לא באה אלי כמה פעמים בשבוע" **טיפ:** כדאי שתצטרפו למשפחת המתנדבים בביטוח לאומי כי בהתנדבות אנו תורמים לזולת ובעיקר נתרמים. בצוות אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו ביטוח לאומי האווירה היא של משפחה אחת גדולה. מקבלים כל מתנדב בחום ואהבה, נותנים למתנדבים הרגשה נעימה והערכה למה שהם עושים והמעטפת הזו הופכת את ההתנדבות למתוקה אפילו יותר.





### עמירם מוטעי

גיל: 70

מקום מגורים: צפת

סניף: צפת

שנות התנדבות: 3 שנים

תפקיד: מחשוב, נתב קבלת קהל.

מספר פעמים: פעמיים, כ-6 שעות

עיסוק קודם: לוגיסטיקה במשרד הבריאות.

סיבה: חוויה אישית. נתקלתי בקושי הבנת זכויותי ומילוי טפסים.

**סיפור ייחודי:** אישה המשתייכת לקהילה דתית וחיה בחו"ל, שלא היה לה חשבון בנק בארץ הגיעה לארץ לאחר גירושה. היא קיבלה מגורים, אוכל ודמי כיס אך הגיעה לגיל פנסיה ללא זכויות. לוויתי אותה אישית לבנק, בפניה לרבנות להכיר בגירושי ובפתיחת חשבון בבנק הדואר.

**דבר שלמדת:** אנשים פשוט לא יודעים את זכויותיהם.

**משפט מרגש:** תודה. אני יכול לקנות אוכל ותרופות.

**דבר שלמדת על עצמך:** אני יכול לתרום הרבה, בידע

וביחס אישי.

**תגובות מהסביבה:** כבוד, הערכה ואהבה.



בגיל 62 ולא בגיל 67 כשבעלי יקבל. ניסתה להסביר עוד קצת ואני ניסיתי להבין. בסוף הציעה ושאלה לפגישת הסבר. ולא אמרתי לה: "איך אני אצא לעבוד? מי יקח אותי היום?". מי ינקה את הבית ויכין סנדוויצ'ים כל בוקר?". וכן אמרתי "בטח שאבוא". והסתכלתי החוצה דרך הסורגים שעשו צל יפה על השיש המבריק. הבעל שלי לא חייב לדעת. אחר כך אולי אספר לו שזה יוצא עוד כסף לפנסיה.

**דבר שלמדת:** לעיתים אינפורמציה פשוטה שניתנת באופן ברור יכולה להביא רווחה כלכלית. פשוט, קל וניתן ליישום.

**משפט מרגש:** תודה על המידע. "לא ידעתי".

"לא ידעתי" היה צמד מילים ששמעתי שוב ושוב.

**דבר שלמדת על עצמך:** כשיש כלים לעזור אפילו שיחת טלפון אחת עושה שינוי משמעותי.

**השפעה על חייך:** סיפוק על היכולת לעשות שינוי.

**תגובות מהסביבה:** כל הכבוד.

**דבר משמח:** להרגיש תורמת.

**משפט חוזר:** פשוט – תודה!



### עירית פרידמן

גיל: 68

מקום מגורים: קרית טבעון

סניף: חיפה

שנות התנדבות: שנתיים

מספר פעמים: 4 שעות

תפקיד: פרויקט עצמאות לעקרת הבית.

עיסוק קודם: תרפיסטית

סיבה: המלצה של חברה.

**סיפור ייחודי:** דרך הסיפור הבא שכתבתי על סמך מפגש אמיתי אפשר להבין את חשיבות השירות הזה.

**"סנדוויצ'ים" / עירית פרידמן**

השעה 8.30. שקט בבית. אני במטבח. מולי יש שני חלונות עם סורגים יפים מעוגלים. אני מסתכלת החוצה. שמש זורחת והמטפס בחוץ עם פרחים אדומים. אני מאחורי השיש. מדליקה טלוויזיה. רואה תוכניות בוקר. מעבירה מגב על הרצפה הנקייה. מקפלת שמיכות ומותחת סדינים. בעלי אוהב שהכול מסודר. פעם קראתי שיש הפרעה כזאת OCD. אנשים שצריכים שהכול יהיה פיקס. אז אני דואגת שיהיה ככה. שירגיש טוב. שלא תהיה הפרעה. שלא יתעצבן. שיבוא הביתה ויהיה רגוע. כבר שנים שאני לא עובדת. לפני שבאו הילדים הייתי סייעת בגן. אהבתי את הילדים והגננת והיה לי טוב לצאת. אבל אז עם הילדים, הוא אמר שלא משתלם מטפלת ואני נשארתי בבית. ואח"כ ההורים שלי חלו אחד אחרי השני ורצתי איתם כל בוקר לרופאים ואשפוזים וניתוח וכסא גלגלים וסטרוק ואז אמא שלו חטפה את האלצהיימר ועזרתי לאבא שלו לטפל בה. בסוף כולם מתו ואני נשארתי כאן. כבר לא מחפשת איך לצאת. מנקה כל יום משהו אחר. שיהיה נעים לכולם. הבוקר התחלתי עם החלונות בסלון. יש עליהם קצת אבק והילדים השאירו טביעות אצבע. בעלי אוהב שהם שקופים כמו אוויר. ואז ככה באמצע החלונות טלפון ממספר לא מזוהה. עניתי. חשבתי שבטח טעות. אבל לא. מישהי מביטוח לאומי. נדמה לי שאמרה שהיא מתנדבת אז לא ניתקתי אפילו שבהתחלה קצת נבהלתי. "אלה רק כסף רוצים". ככה בעלי אומר עליהם. וזה באמת מה שקרה כשההורים שלי חלו. כל השנים לקחו מהם ובסוף בקושי נתנו מטפלת ואת הנשמה הוציאו לי קודם. אבל ההיא בטלפון, המתנדבת, דיברה על משהו אחר. הסבירה שכדאי לי לצאת לעבוד עוד קצת עד הפנסיה שאגיע למכסה כדי שאקבל את הקצבה שלי



### דליה רוזנבלום

גיל: 74

מקום מגורים: רמת גן

סניף: רמת גן

שנות התנדבות: 10.5 שנים

תפקיד: יעוץ במוקד לאזרח הוותיק ומשפחתו.

מספר פעמים: אחת לשבוע

עיסוק קודם: מורה

**סיבה:** עברתי להתגורר ברמת גן וחפשי להתנדב. קיבלתי החלטה להתנדב למען אזרחים ותיקים.

**דבר שלמדת:** הדילמה בין נתוני המחשב לבין הסיפור האישי של האזרח אל מול גבולות הגזרה שלי כמתנדבת.

**משפט מרגש:** "הלואי והיו עוד אנשים כמוך במשרדי הממשלה".

**דבר שלמדת על עצמך:** להודות על הטוב, לבחור לראות את הטוב בכל דבר.

**השפעה על חייך:** אימצתי סבלנות רבה יותר ואי שיפוטיות כלפי אנשים.

**תגובות מהסביבה:** "כל הכבוד על ההתמדה והעזרה"

**דבר משמח:** מלאכת ההתנדבות עצמה, היכולת להקל על אנשים ולסייע בפתרון בעיות.

**משפט חוזר:** "כל הכבוד! בטוח שזה ביטוח לאומי?".

**טיפ:** יש בהתנדבות סיפוק עצום. אותי זה ממלא

ומאפשר לי להיות בהקשבה לאנשים מבוגרים.



**השפעה על חייך:** למדתי הרבה, הועשרתי בהשתלמויות בנושאים שונים. למדתי שאם תיתן - תקבל.

**תגובות מהסביבה:** תגובות לטובה, אני מסמיקה כשמחמיאים לי.

**דבר משמח:** עצם הפגישה עם הממונים ועם העמיתים היא כיף בפני עצמו. אני לומדת המון גם מעבודה של אחרים ומהערות הממונים.

**משפט חוזר:** תודה לך ולביטוח לאומי, אין עוד מקום שדואג ככה לאזרחים הוותיקים. בנוסף הם מודים לי שאני חוזרת אליהם.

**טיפ:** שלחתי הרבה אנשים להתנדב ולכל אחד אני אומרת - אם תתנדב תדע לקדש את מילות הלחת, תן ותקבל. "זרוק את

לחמך על פני המים ובבוא הימים תמצאנו", כשאדם שעושה טוב הוא יקבל טוב.



### מרגלית כהן

גיל: 94

מקום מגורים: נהריה

סניף: נהריה

שנות התנדבות: 31 שנים

תפקיד: ביקורי בית ושיחות טלפון.

מספר פעמים: לפחות פעמיים בשבוע.

עיסוק קודם: הוראה

**סיבה:** יציאה לגמלאות. חיפשתי דרך לעזור ולתת

כתף לאחרים.

**מהות השירות:** אני יוצרת קשר עם קשישים, משוחחת איתם ומראה להם את זכויותיהם מתוקף מעמדם כאזרחים ותיקים. בעבר ריכזתי קבוצת מתנדבים בעכו וכן עשיתי ביקורי בית ראשוניים וקבועים.

**סיפור ייחודי:** במסגרת טיפול באלמנות ואלמנים קיבלתי טופס לגברת והגעתי אליה אך היא לא פתחה לי את הדלת. הגעתי שוב למחרת בבוקר, אחרי כמה דקות נפתחה הדלת ואני רואה לפניי אישה עטופה בשמיכה. היא אמרה לי "עזבי אותי, את מפריעה לי".

נכנסתי לביתה והתחלתי לדבר איתה. ביקשתי להכין לה כוס תה. הסברתי לה שהתאלמנות זה לא סוף העולם, אלא סוף תקופה מסוימת והתחלת תקופה חדשה. אמרתי לה שמה שתביא איתה התקופה הבאה מעתה ואילך תלוי בה וברצון שלה. בביקור

נוסף אצלה הבנתי שיש לה בן חורג שגר בכרמיאל והייתה רוצה לשוחח איתו. סיפרתי לה שיש לי בת שגרה בכרמיאל, והצעתי לה שאקח אותה אליו. הצעתי שנקבע שעה לסיום הביקור ואבוא לקחת אותה. היא לא האמינה שאעשה זאת עבודה וכך

נפתח הקשר בינינו. כמובן שכל זה נעשה בתיאום ולאחר דיווח לממונים עלי. לאחר שהתקרבנו התחלתי לשכנע אותה להתנדב איתנו. כעבור חודש מאותה שיחת עידוד היא נהייתה מתנדבת מהשורה.

**דבר שלמדת:** למתנדב דרושים אורך רוח וסבלנות

בכדי להגיע לליבו של האדם הזקוק לסיוע ולנצל כל פרצה כדי לתקשר אתו.

**משפט מרגש:** "אני חייב שתעזרו לי כי לא נשארה לי דרך אחרת".

**דבר שלמדת על עצמך:** שאני מתאימה להתנדבות עם קשישים אפילו שכל עולמי היה עם צעירים, לכוון

את דרכם לעתיד מזהיר.



### נילי ניניו



**גיל:** 72  
**מקום מגורים:** לוד  
**סניף:** רמלה

**שנות התנדבות:** 4 שנים

**תפקיד:** שיחות טלפון חברתיות.

**מספר פעמים:** פעם בשבוע, שלוש שעות.

**עיסוק קודם:** עוזרת רפואית במחלקת אלצהיימר בבית"ח תל השומר.

**סיבה:** הסיפוק מהנתינה.

**סיפור ייחודי:** אני משוחחת עם אנשים מקסימים וכולם נוגעים לליבי ומביאים לי סיפוק אדיר אבל מקרה מרגש במיוחד הוא הקשר שלי עם אחת מהדיירות בדור מוגן בלוד, שחיה בגפה וללא ילדים. אני משוחחת עמה טלפונית אחת לשבוע. באחד מימי שלישי, היום הקבוע שלי בביטוח לאומי, היא הגיעה בהפתעה לבקר אותי בסניף והביאה לי בונבוניירת שוקולד. כל כך התרגשתי לראותה עד כדי דמעות. בנוסף, היא הביאה לי ספרי קריאה כי היא יודעת שאני "תולעת ספרים". הביקור שלה נתן לי להבין עד כמה אני נוגעת בלב האנשים שאיתם אני משוחחת, ועד כמה נקשרתי אליהם ולליבם. אני מודה לביטוח לאומי על הזכות להתנדב ולהתחבר לאנשים.

**דבר שלמדת:** מעבר לקו הטלפון נמצאים אנשים שזקוקים לתשומת לב, וכל כך רוצים שיקשיבו להם. אני זמינה עבורם והם יכולים לשתף אותי בכל דבר שיבחרו. **משפט מרגש:** "תודה שאת קיימת".

**דבר שלמדת על עצמך:** יש לי כל כך הרבה מה לתת, יש בי נתינה ומסירות עד אין קץ.

**השפעה על חייך:** ההתנדבות נותנת לי סיפוק עצום ומוטיבציה לעזור לאנשים באשר הם.

**תגובות מהסביבה:** תגובות נפלאות ומלאות תודה והערכה.

**דבר משמח:** המפגש עם המתנדבים האחרים בסניף, והידיעה שהאנשים שאיתם אני מדברת בטלפון מחכים לשמוע אותי כל יום שלישי בשבוע. **משפט חוזר:** "תבורכי".

**טיפ:** לכו להתנדב! אתם לא יודעים כמה סיפוק ואהבה בתמורה אתם תקבלו מאנשים שזקוקים לתשומת ליבכם.



### רבקה בוך



**גיל:** 74  
**מקום מגורים:** חולון  
**סניף:** חולון

**שנות התנדבות:** 4 שנים

**תפקיד:** ביקורי בית, ייעוץ בקבלת קהל, הענקת תעודות הוקרה לבני +100.

**מספר פעמים:** בכל ימות השבוע.

**סיבה:** מאז ומתמיד היה לי יחס מיוחד לאנשים מבוגרים. אני נמשכת לסיפור חייהם המרתק.

**סיפור ייחודי:** קיימים סיפורים מרגשים רבים וקשה לבחור אחד. המחווה הקטנה שלנו לגבי בני ה-100 במתן עציץ קטן ופורח ותעודת הוקרה מרגשת אותם וגם אותנו. לאחרונה, התרגשתי לשמוע את אחד מבני ה-100 לו סייעתי. היה לו סיפור חיים מרתק ובו מעבר בין שלוש יבשות. האיש נולד באוסטרליה וברח כנער לאנגליה ומשם כנתין של מדינת אויב הועבר לאוסטרליה ובסוף המלחמה הגיע לארץ, הקים משפחה והתיישב בחולון. בפעם הראשונה שפגשתי אותו בגיל 100 הוא חי לבד, הלך ברגל לקאנטרי, השתתף בשיעורי ספורט, ברידג' ועוד. כעבור שנתיים, טען שמידי פעם הוא שוכח, והמשפחה החליטה להעסיק עובדת זרה שתעזור לו. כיוון שחסרה לו חברה, המלצנו לו ללכת למרכז יום וכיום הוא מבקר מידי יום במרכז ומאוד מרוצה מהחברה, מהחוגים ומהאוכל.

**דבר שלמדת:** חשוב מאוד להקשיב לבקשותיהם של הקשישים ולעדכן אותם על זכויותיהם.

**משפט מרגש:** יש מכלול של משפטים נעימים לאוזן אבל בגדול את כולם מאפיינת הכרת תודה מרגשת שנותנת סיפוק.

**דבר שלמדת על עצמך:** היכולת שלי להיכנס לנעליהם, להרגיש חמלה לאנשים שלא תמיד בורכו בחיים קלים ונוחים.

**השפעה על חייך:** אני מלאה בסיפוק ובאופטימיות. **תגובות מהסביבה:** מהללים ומשבחים וגם מבקשים ממני עזרה במיציא זכויותיהם.

**דבר משמח:** העניין הרב שאני מוצאת בהיכרות עם אנשים וסיפור חייהם.

**משפט חוזר:** "תודה".

**טיפ:** התנדבות תעשיר את חייכם בשמחה.



### עליזה מנדל



**גיל:** 73  
**מקום מגורים:** ירושלים  
**סניף:** ירושלים

**שנות התנדבות:** 6 שנים

**תפקיד:** ביקורי בית וייעוץ בסניף. בשנה האחרונה מתמקדת בקבלת קהל.

**מספר פעמים:** יום בשבוע לקבלת קהל ועוד שעתיים בשבוע לביקור בית.

**עיסוק קודם:** מפקחת בתי ספר על יסודיים במשרד החינוך, יועצת פדגוגית למנכ"ל המשרד.

**סיבה:** רצון להמשיך בעשייה משמעותית, לתרום בתחום מאתגר, לעזור לאזרחים ותיקים במיציא זכויותיהם וליצור לעצמי שגרת פעילות גם לאחר הפרישה לגמלאות.

**סיפור ייחודי:** בקבלת קהל יש לי הזדמנות יום-יומית לעזור לאזרחים ותיקים למצוא את זכויותיהם, לסייע להם להתגבר על מחסומי שפה, מחסומים בתקשורת דיגיטלית, מחסומים פסיכולוגיים כמו הפחד מבירוקרטיה, מטפסים, מפקידים ובמיוחד מהמוסד לביטוח לאומי. אני רווה נחת וסיפוק כאשר נכנס לחדרי אזרח ותיק כבוי, מבולבל ולרוב גם חרד וכועס, ואחרי מפגש "מילוי טפסים" שלרוב מתארך לשיחת נפש, הוא יוצא עם חיוך, אור בעיניים ומבטיח לחזור עם כל שאלה או בעיה "לגברת עליזה".

לפני כחודש הגיע אלי אזרח לקבלת עזרה במילוי תביעה לקצבת אזרח ותיק. הבחנתי שהוא צולע, מכשיר שמיעה באוזנו וכל חזותו אומרת מצוקה. לאחר מילוי הטפסים, שאלתי לשלומו והוא השיב שעדיין עובד למרות שסובל כאבים ברגלו ובשמיעתו חלה ירידה. שאלתי ממה נובעת צליעתו והוא סיפר שמדובר בפגיעה בעבודה ומקבל דמי פגיעה. שאלתי לשלום אשתו בת ה-64. הוא סיפר שלא הגישה תביעה לקצבת אזרח ותיק, שכן עדיין עובדת. בסיומו של המפגש קרו הדברים הבאים: מולא טופס תביעה לקצבת אזרח ותיק, אשתו של האזרח שוכנעה להגיש תביעה דומה, האזרח הגיש תביעה מגובה במסמכים להחמרה במצבו הבריאותי לצורך בחינה להגדלת דמי הפגיעה (שזכאי להם עד 120) תביעה שיש סיכוי טוב לקבל בגינה דמי פגיעה מוגדלים, ובעיקר הוא יצא בחיוך, בתחושה מתרוננת ובשמחה על שתי קצבאות אזרח ותיק שיקבלו הוא ואשתו, הגם שיוכלו להמשיך לעבוד.

האיש יצא בהכרת תודה על העזרה ועל האמפתיה וכך התפוגג לו הפחד וחזר הביטחון במערכת לאחר שראה מקרוב שיש גם פנים מאירות בביטוח הלאומי. חשוב לי לציין שתהליך מילוי הטפסים תמיד מלווה בבירור סטטוס הפונה בעזרתן של הממונות הנפלאות שלנו. כל בירור כזה נעשה במקצועיות, לעומק ועם כל הלב ומאפשר לנו, המתנדבים, לתת תשובות מדויקות ומרגיעות לפונים. צוות שירות הייעוץ לאזרח הוותיק יחד עם המתנדבים הם כמשפחה שנותנת את נשמתה לטובת האזרחים הוותיקים.

**דבר שלמדת:** הדבר הכי חשוב שלמדתי מהמקרה ומשאר המקרים ללא יוצא מן הכלל: אנשים זקוקים לאמפתיה ולתחושה שהם מובלים במפגש עם המערכת המפחידה. כמתנדבים עלינו לטעת בפונים תקווה וידע ולעודדם למצוא זכויות בכל מצב. עצתי לכל מקבלי הקהל: להאיר פנים ולא להתבייש לחפור ולשאל שאלות "מסביב" וכך לאפשר לאזרח למצוא זכויותיו במקסימום ולצאת בהרגשה טובה ובביטחון בעצמו ובמערכת.

**משפט מרגש:** תודה, לא ידעתי שבביטוח לאומי עוזרים, אני אחזור לכל שאלה, אני מרגיש בטוח, שיש על מי לסמוך, שיש את מי לשאול ועוד...

**דבר שלמדת על עצמך:** למדתי על עצמי שעזרה לזולת ממלאת את החיים במשמעות ובסיפוק.

**השפעה על חייך:** התחלתי להתנדב מיד עם פרישתי לגמלאות מתוך חשש להתבטל ולהשתעמם וגיליתי שההתנדבות לא רק מפיגה שעמום היא מהווה התחדשות, ממלאת את החיים במשמעות, בתוכן, בעניין ובעיקר בסיפוק רב ובשמחת חיים.

**תגובות מהסביבה:** הערכה רבה בעיקר מהילדים ומבן הזוג שגם הוא מתנדב נמרץ.

**דבר משמח:** מפגש עם חבריי המתנדבים והידיעה שניתן להעביר לאזרחים ותיקים רבים ידע במיציא זכויותיהם ולהחזיר להם את האמון והביטחון בעצמם ובמערכת.

**משפט חוזר:** ששינית להם את מה שהם חשבו על הביטוח הלאומי ונטעתי בהם תקוה שיש על מי לסמוך ושהם לא לבד.

**טיפ:** לרוץ להתנדב!!





### רותי שפירא



**גיל:** 78  
**מקום מגורים:** בני ברק  
**סניף:** בני ברק  
**שנות התנדבות:** 15 שנים

**תפקיד:** קבלת קהל ועזרה במילוי טפסים.  
**מספר פעמים:** פעם בשבוע, 5 שעות.  
**עיסוק קודם:** מורה ומזכירה רפואית במכון לפיזיותרפיה.  
**סיבה:** כל העבודות בהן עבדתי תמיד היו סביב תלמידים ואנשים. תמיד באופן פרונטלי. כשהגעתי לגיל זקנה היה לי טבעי להמשיך וראיתי כמה חשוב לעזור לקשישים.  
**סיפור ייחודי:** הסיפור העיקרי שחוזר על עצמו - קשיש נכנס אליי כולו מבולבל מכל הטפסים ואני קודם מרגיעה אותו ומתחילה למלא יחד איתו את הטופס ורואה שכל העניין הוא הבנת הנקרא, הוא נרגע ויוצא מרוצה מאוד.  
**דבר שלמדת:** לא חשוב אם אתה רופא, עו"ד או כל בעל מקצוע אחר, טפסים תמיד מפחידים את הקהל.  
**משפט מרגש:** קודם כל מברכים אותי ואחר כך אומרים לי שאהיה תמיד מהצד הנותן ולא מהנצרך.  
**דבר שלמדת על עצמך:** למדתי על הסבלנות והארת פנים שיש לי גם אחרי 15 שנה ועל היכולת לתת לאדם שמולי הרגשה שאני כולי נתונה לו.  
**השפעה על חייך:** התחלתי להתנדב מיד אחרי שבעלי נפטר. זה הדבר הכי חכם שיכולתי לעשות בזמן הקשה ההוא. ההתנדבות ממלאת אותי מאוד ונותנת לי תוכן בחיים. יוצא לי להכיר אנשים עם סיפורים מאוד קשים.  
**תגובות מהסביבה:** משפחתי מאוד שמחה שאני מתנדבת. הם רואים באיזו התלהבות אני הולכת להתנדב ואוהבים לשמוע ממני את הסיפורים המעניינים שלי.  
**דבר משמח:** הפגישה עם מגוון עצום של אנשים. זה לא נגמר בלמלא טופס, אני שומעת גם את סיפור החיים שלהם. הם מוצאים בי אוזן קשבת.  
**משפט חוזר:** הרבה לא מאמינים לי שכל זה בהתנדבות ובטוחים שאני מקבלת שכר על כך. תמיד מברכים אותי באריכות חיים של התנדבות ויוצאים עם חיוך.  
**טיפ:** מי שמתכוונת להתנדב חייבת לבוא עם הרבה סבלנות. לשמוע את הצד השני ולתת לו את ההרגשה שאת איתו ורוצה לעזור לו. חשוב שהאדם מולך ירגיש שהוא מאמין בך. התנדבות מעניקה משמעות בחיים.



### רונית רבינזון



**גיל:** 60  
**מקום מגורים:** רמת גן  
**סניף:** רמת גן  
**שנות התנדבות:** 5 שנים

**תפקיד:** מענה טלפוני וייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו.  
**מספר פעמים:** פעמיים בשבוע.  
**עיסוק קודם:** קצינת משטרה  
**סיבה:** תעסוקה, עניין, לימוד תחום חדש והרצון לתרום ולסייע לאוכלוסיית הגיל השלישי.  
**סיפור ייחודי:** סיוע בבחינה מחודשת של הכנסות בני זוג סיעודיים אשר תחילה זכו לגמלת סיעוד מופחתת ב-50% עקב הכנסות גבוהות, כביכול, אך בשיחה ממושכת עם בתם של בני הזוג התברר שהאם לא עבדה מעולם וככל הנראה חלה טעות בפירוט ההכנסות. הבת הונחתה כיצד להגיש את הבקשה לבחינה מחודשת, כיצד לציין את ההכנסות של ההורים, תוך מתן דגש ששני בני זוג סיעודיים נבחנו בשני מבחני הכנסות כיחיד. ואכן ההכוונה הצליחה והתקבל התיקון הנדרש, לאב רמה 6 ומעסיק עו"ד ולאם רמה 5 ומעסיקה מטפלת ישראלית והשניים זוכים לקצבה מלאה שאינה מופחתת כך שהמשפחה נדרשת לפחות הוצאות כספיות מחשבון ההורים.  
**דבר שלמדת:** תמיד חשוב להעמיק בסיפור המקרה, לשאול את הקשיש או בני משפחתו שאלות מרובות שיתנו לנו תמונת מצב אמיתית וכך נוכל לתת את הפתרון/הייעוץ המתאים ביותר כיצד לפעול.  
**משפט מרגש:** "את מאוד שירותית ופשוט מדהימה".  
**דבר שלמדת על עצמך:** יש לי יכולת הקשבה, הכלה ונתינה. ההתנדבות תורמת לי יותר משאני תורמת לפונים.  
**השפעה על חייך:** ההתנדבות מסבה לי אושר גדול. אני משתדלת להתנדב בכל זמן פנוי כי יש מחסור במתנדבים.  
**תגובות מהסביבה:** איזה יופי שלמדת תחום חדש וכל הכבוד על ההתנדבות.  
**דבר משמח:** משמח לפגוש את חבריי להתנדבות, אנשים חדשים שהכרתי במוקד וחלקם הפכו לחבריי הטובים, יש "גאוות יחידה" ואנחנו כמו משפחה קטנה.  
**משפט חוזר:** ברכות מכל הסוגים - איחולי בריאות טובה, תודות, שמחה על המענה האנושי ומתן תשובות  
**טיפ:** הגיע הזמן שתתחילו לעשות טוב לעצמכם ואח"כ לזולת!!



### שלמה וישראלה קבסה



**גיל:** שלמה: 73, ישראלה: 72  
**מקום מגורים:** אשקלון  
**סניף:** אשקלון

**שנות התנדבות:** שלמה: 7 שנים, ישראלה: 8 שנים  
**תפקיד:** בקורי בית. ליווי ותמיכה בקשישים.  
**מספר פעמים:** פעם, פעמיים לכל אחד מהקשישים. בהתאם לצרכים.  
**עיסוק קודם:** שלמה: מנהל מחלקה באגף החינוך בעירייה. ישראלה: רכזת ומחנכת בחטיבת הביניים.  
**סיבה:** רצינו להיות כלי לשליחות של נתינה זמינה ולב חם, אוהב ומכבד לאזרח הבודד.  
**מהות השירות:** חברה שמחה ומעשירה. אוזן קשבת להמיית הלב ותפילות הכאב הגופני המשפחתי, החברתי והחוויתי. סיוע בנגישות למידע בהתאם לצרכים, לזכויות ולרגישויות. העולות בשיחות. ליווי ברגעים שמחים, בימי הולדת וחגים עם טעימות אישיות ומתנות קטנות מפנקות. כל זה נעשה במסגרת הייעוץ לאזרח הוותיק.  
**סיפור ייחודי:** ישראלה: אני מתנדבת אצל אשה ערירית ובודדה עם בעיות רפואיות. היא צמאה לחברה וביקוריי מאירים את פניה. הביקורים, השיחות הטלפוניות ושליחת ווטצאפים מחזקים את רוחה ומעסיקים אותה. בנוסף שכנעתי אותה ללכת למועדון יום. לקראת יום הולדתה אני עושה לה שמח עם מתנה מיוחדת לה. בנוסף, לקראת חגים ובשבתות אני שולחת לה טעימות להמתיק את היום. כל משפחתי נוטלת חלק בכך, והיא מכירה אותם. זה חלק ממסורת קבועה שיש לנו באשקלון בפורים וחנוכה שהעובדים והמתנדבים ולעיתים גם ילדים ונכדים

מצטרפים יוצאים כקבוצה לשמח את הקשישים שאנו מלווים קבוע בביקורי בית. בביקורים החגיגיים האלה בחנוכה אנחנו מדלקים יחד נרות ושרים שירים, ובפורים אנחנו מגיעים אליהם מחופשים ומשמחים אותם עם משלוחי מנות, מוזיקה וריקודים. אני גם מעדכנת אותה בעזרה לבניית סוכה או בנוגע לקיום סדר פסח ציבורי של חב"ד. ככלל, קשה לה רגשית ובעדינות אני מנסה לעודד אותה כל פעם שאנחנו נפגשות. אני משתפת אותה בחיי משפחתי, ומחמיאה לה על התשבצים שהיא פותרת. אני בקשר איתה כבר 8 שנים והיא מקסימה ומוקירת תודה.  
**דבר שלמדת:** כמה קשה הבדידות וכמה חשובה הנתינה המחזקת, המחבקת והמעודדת. הנתינה נותנת כוחות, צובעת באופטימיות, בראיית הטוב ובהערכה את כל מה שיש לנו. כל הקשיים מתגמדים והחיים מקבלים פרופורציות. ההתנדבות שלנו היא מודל לילדינו לעשות טוב.  
**משפט מרגש:** שלמה: סייעתי לעולה מצרפת שאמר לי הביטוח הלאומי צריך לשמור על אנשים כמוך שתסביר להם בעברית את הבעיות והקשיים שלי.  
**דבר שלמדתם על עצמכם:** אנחנו חוליה בשרשרת הדורות של עם אחד בלב אחד המרגיש ורגיש לאחר.  
**השפעה על חייכם:** ההתנדבות היא חלק אינטגרלי מהחיים ומשפיעה לטובה על סדר היום.  
**תגובות מהסביבה:** הערכה. רצון להשפיע. שמחה על ההתנדבות התעניינות בה וחיזוקים חיוביים.  
**דבר משמח:** המפגש האישי. החיזוק והשמחה של קשישים.  
**משפט חוזר:** תודות. אני כבר מחכה לביקור הבא. אני מרגיש כוחות חדשים אחרי הביקור שלך.  
**טיפ:** רוצו להתנדב! זה אושר ועושר רוחני של חוויית נתינה לנו, לאחר ולקיום עולם טוב יותר. את המילה נתנו ניתן לקרוא ישר והפוך - ללמדנו כשנותנים שני הצדדים נותנים ואין צד שרק מקבל.





### מירי שרובן



**גיל:** 67  
**מקום מגורים:** פתח תקוה  
**סניף:** פתח תקוה  
**שנות התנדבות:** 7 שנים  
**תפקיד:** יועצת טלפונית בעיקר למגזר דוברי רוסית.  
**מספר פעמים:** פעם בשבוע  
**עיסוק קודם:** רכזת אשראי עסקי בבנק דיסקונט.  
**סיבה:** כל החיים הבוגרים שלי אני אוהבת לעזור לאנשים. בשנת 1989 כשגל העלייה מברית המועצות התחיל, אני ובעלי לקחנו על עצמנו משימה לעזור כמה שניתן לעולים החדשים. הנושא של אזרח וותיק קרוב לליבי, טיפולתי בהוריי, בחמי ובחמותי. התחלתי להתנדב בביטוח לאומי בשנת 2017 בפרויקט של פנסיות מרוסיה ומשם התגלגלתי ליעוץ.  
**סיפור ייחודי:** בתחילת מגפת הקורונה ב-2020 התבקשתי ליצור קשר עם זוג אזרחים ותיקים, עריריים ללא ילדים ומשפחה פה בארץ ולא יודעים בכלל עברית. המשימה היתה לעזור להם עם תרגומים של מסמכים שהם מקבלים. מאז אני בקשר מתמיד איתם, הם יוצרים איתי קשר מתי שהם צריכים לקבוע תור לרופאים או לכתוב מכתב. הם אנשים קשיי יום ודאגתי שיקבלו ארוחות מאגף הרווחה בעירייה. הם מאוד מתרגשים כשהם מדברים איתי ואני זמינה להם בכל שעות היום.  
**דבר שלמדת:** למדתי שלעיתים הקשבה וסבלנות זה כל מה שצריך לבן אדם מבוגר כדי להרגיש שייך ולא לבד.  
**משפט מרגש:** "תודה שאת קיימת".  
**דבר שלמדת על עצמך:** ההתנדבות נותנת לי כוח וסיפוק אדיר. אני שמחה שאני יכולה לעזור ולהקשיב והלוואי עוד אנשים היו מצטרפים לפעילות החשובה הזאת.  
**השפעה על חייך:** אני מאוד מתרגשת לבוא פעם בשבוע להתנדבות. הכרתי חברות ואנחנו שומרות על הקשר גם מחוץ לימי התנדבות.  
**תגובות מהסביבה:** הילדים והנכדים מאוד מתעניינים בהתנדבות שלי, הם שואלים אותי שאלות. גם החברות שלי מעריכות אותי.  
**דבר משמח:** משמחת מאוד הרגשה שעשיתי משהו מועיל, שהחברה עוד צריכה אותי. אני מאוד מקווה להמשיך בפעילות הזאת.  
**משפט חוזר:** תודה. את מאוד נחמדה, תודה שעזרת לנו **טיפ:** הייתי רוצה לומר שהתנדבות זאת שליחות, זה ממלא אותך ברגש עילאי.



### אילנה שרון



**גיל:** 78  
**מקום מגורים:** ראשון לציון  
**סניף:** ראשון לציון  
**שנות התנדבות:** 15 שנים  
**תפקיד:** יעוץ טלפוני - מיצוי זכויות ותמיכה לאלמנים ולאמנות.  
**מספר פעמים:** יום בשבוע  
**עיסוק קודם:** הוראה  
**סיבה:** סגירת מעגל עקב המרחק מההורים הקשישים.  
**סיפור ייחודי:** אישה שבעלה נפטר בידיים שלה. גילו לו סרטן והוא נפטר ממש תוך כמה ימים. הם ניהלו עסק ביחד והיא נתקלה בקושי רב להמשיך בשל ההתמודדות עם ההלם והאובדן. היא הייתה שקועה באבל ובצער ובמקביל הייתה צריכה לדאוג לניהול העסק ומשק הבית. תמכתי בה נפשית, הייתי לה אוזן קשבת. הסברתי לה בסבלנות מהן הזכויות שמגיעות לה. מלבד התמיכה הנפשית שהיא הייתה זקוקה לה, נתתי לה עצות מעשיות להתמודדות עם האבל, הפניתי אותה לגורמים שיכולים לעזור לה בהתנהלות עם העסק. בשיחות איתה עלה המון חוסר אונים בהתנהלות מול הרשויות, ליוויתי אותה באופן שבועי בהתמודדות, בתמיכה ובעצות מעשיות מה לעשות, למי לפנות ועודדתי אותה לקום ולפעול.  
**דבר שלמדת:** חידדתי את היכולת שלי להקשיב לאנשים ולהיות אמפטיית.  
**משפט מרגש:** 'אלוקים שלח אותך אליי'.  
**דבר שלמדת על עצמך:** שאני אוהבת לעזור לאנשים.  
**השפעה על חייך:** אני רגישה יותר משחשבת ובגלל זה משחקת אותה קשוחה.  
**תגובות מהסביבה:** הילדים שלי מאוד גאים בי. זה מרחיב לי את הלב.  
**דבר משמח:** משמח אותי שאנשים נפתחים בפניי ומעוניינים להכיר ולפגוש אותי.  
**משפט חוזר:** 'את מלאך', 'את נכס'.  
**טיפ:** מצאו תחום שאתם מתחברים אליו ולכו להתנדב.



### שרה מוטולה



**גיל:** 77  
**מקום מגורים:** תל אביב  
**סניף:** רמת גן  
**שנות התנדבות:** 22 שנים  
**תפקיד:** ייעוץ.  
**מספר פעמים:** פעם בשבוע  
**עיסוק קודם:** מבקרת בביקוח על הבנקים בבנק ישראל.  
**סיבה:** למדתי בווינגייט התעמלות לגיל הזהב ומתוך עניין וסקרנות החלטתי להתנדב לטובת אוכלוסייה זו.  
**סיפור ייחודי:** אישה שפרשה לפנסיה וכתבה לי אחרי הטיפול בה את הדברים הבאים: "נכנסתי מאוד מבולבלת ולא ידעתי מה לעשות, שרה "סידרה" לי את הראש ועזרה לי מאוד בהחלטה כיצד להשלים עם מצבי כקשישה".  
**דבר שלמדת:** חשיבות הקשבה לזולת ואמפתיה.  
**משפט מרגש:** "הרגשתי שהיא עוזרת מכל הלב, אין דברים כאלה, שירבו כמותה. יש לכם נכס בביטוח הלאומי. זו פעם שניה שאני זוכה לשירות מצוין".  
**דבר שלמדת על עצמך:** שיש לי סבלנות וסובלנות ונכונות להקשיב לאחר.  
**השפעה על חייך:** אני אוהבת את ההתנדבות. בכל יום אני לומדת דברים חדשים, דבר שמוסיף הרבה תוכן ומשמעות לחיי.  
**תגובות מהסביבה:** כל הכבוד לך. זה לא מובן מאליו.  
**דבר משמח:** התודה שאני זוכה לה מאנשים והחיוך הגדול שעל פניהם לאחר מתן השירות.  
**משפט חוזר:** קיבלת אותי בסבר פנים יפות עם המון סבלנות ועכשיו יש לי יחס אחר לביטוח לאומי.  
**טיפ:** אולי זה נשמע נדוש, אבל בנתינה יש המון תמורה וכל אדם שנכנס אובד עצות ויוצא עם חיוך, מעניק לי המון שמחה בלב.



### שרה לוי



**גיל:** 72  
**סניף:** נוף הגליל  
**שנות התנדבות:** 15 שנים  
**תפקיד:** נאמן מחשב, וביקורי בית לבני 100.  
**מספר פעמים:** 3 פעמים בשבוע  
**עיסוק קודם:** משרד הפנים - ועדה מחוזית בודקת תוכניות.  
**סיבה:** יצאתי לפנסיה וחיפשתי איך לעזור לאנשים הזקוקים לעזרה.  
**סיפור ייחודי:** עשיתי ביקור בית לגברת קשישה בת 100. היה קושי בתאום מול המשפחה אבל לשמחתי הקושי נפתר וקיימנו ביקור מרגש ומיוחד. האפשרות להסב עוד שמחה ונחת לאישה בגיל מופלג מסב אושר ונחת שעשינו משהו טוב.  
**דבר שלמדת:** התמדה ונחישות בביקור כדי שאכן ייצא לפועל. לא להיכנע לחסמים ולקשיים בפרוצדורליים.  
**משפט מרגש:** זה פחות המשפטים שנאמרים על ידי האנשים ויותר העיניים שמדברות. ההתרגשות והמבט בעיניים אומרים הכול.  
**דבר שלמדת על עצמך:** השמחה עוברת מלב ללב. ההתנדבות עושה לי טוב ותחושת השליחות נותנת לי סיפוק ענק.  
**השפעה על חייך:** הוסיפה תחושה משמעותית. עשיה אקטיבית ביום יום ועזרה לאנשים.  
**תגובות מהסביבה:** הסביבה הקרובה נהנית מזה שאני מעניקה מעצמי למען הקשישים. זו דוגמה אישית לסובבים אותי. הם רואים אותי מאושרת וזה מייצר אצלם גם תחושה של שקט ושמחה.  
**דבר משמח:** המפגש הפיזי עם המתנדבים האחרים. כיף להיפגש. אין כמו מפגש אנושי. יש מכנה משותף של נתינה בין כולנו. אנחנו מתמחים בלעשות טוב.  
**משפט חוזר:** תודה שאתם מעניקים ונמצאים במקום הזה עם אוזן קשבת.  
**טיפ:** נתינה לאחר עושה את האדם הנותן רגוע, שמח ומסופק. במפגשים חברתיים אני תמיד ממליצה על ההתנדבות.



במידה של החזרה:  
ביטוח לאומי, סניף רמת גן  
רחוב חשמונאים 15 רמת גן

שולם  
.P.P  
7001



מתנדבים ומתנדבות  
באירוע היובל של אגף הייעוץ  
לאזרח הותיק ומשפחתו