

ועדת גורן

פרוטוקול

מישיבה מיום 10.12.2009

נוכחים: חברי הועדה :
כב' השופט (בדימוס) אורי גורן, יו"ר הועדה
מר אביגדור קהלני
כב' השופט (בדימוס) ד"ר גבריאל קלינג
(הצטרף באיחור)
פרופ' יוסי תמיר
גב' אסתר דומיניסיני
משקיף מטעם משהב"ט :
משקיף מטעם משרד האוצר :
משקיף מטעם צה"ל
מר אביהו דיסטלמן
מרכז הוועדה :

הופיע בפני הוועדה :
נוכחים נוספים :
מר אריה מועלם - סמנכ"ל וראש אגף משפחות והנצחה
מר אלי בן-שם - יו"ר ארגון 'יד לבנים'
ד"ר יונה בר גור - יו"ר סניף רמת השרון
מר יוסף לוטנברג - יו"ר סניף 'יד לבנים' בת"א
גורמים נוספים.

*

הופעתו בפני הוועדה של מר אריה מועלם, סמנכ"ל וראש אגףמשפחות והנצחה במשהב"ט

א. גורן, יו"ר : ישיבת יום 10.12.2009. חברי הוועדה : אסתר דומיניסיני, יוסי תמיר, אביגדור קהלני והיו"ר, וכן מרכז הוועדה תא"ל אביהו דיסטלמן.

היום נתחיל בשמיעת הסקירה של מר אריה מועלם, שהוא סמנכ"ל וראש אגף משפחות והנצחה במשהב"ט. אנחנו מודים לך שבאת.

אריה מועלם : צהרים טובים לכולם. על-מנת להכניס אתכם לעולם הרגשי שלנו, ולפעילות מרגע שאנחנו נחשפים לה, אנחנו רוצים דווקא להתחיל – ונמצאים איתי פה, חבריי למטה, אגב – אנחנו רוצים להתחיל בסרטון של 2-3 דקות שהוא נקודת ההתחלה ונקודת המפגש של האגף עם המשפחות השכולות. זה קטע קטן מתהליך לוויית בבתי קברות צבאיים. (מציג את הסרטון)

א. גורן, יו"ר : תודה רבה.

אריה מועלם : זאת נקודת המפגש של עובדי האגף עם המשפחות השכולות, עם השבר הזה שנוצר. מכאן מתחיל, אפשר לקרוא לזה 'רומן' של עובדי משפחות והנצחה, היחידה להנצחה, היחידה לשירותים סוציאליים והיחידה לתגמולים והטבות (שאני ארחיב עליהם בהמשך), את הקשר ואת הטיפול עם המשפחות השכולות.

כמובן שזאת נקודה שהיא מאוד מאוד טעונה, מאוד מאוד רגשית, כשלתוך הבית ב'שבעה', צריכה להיכנס העובדת

ומכאן לנסות להוביל את המשפחה לקיום מהלך חיים רגיל.
אגף משפחות והנצחה, למעשה הוקם על רקע פעילות שנעשתה
באמצעות וועדה שבראשה עמד האלוף במיל. רפאל ורדי,
שהתבקש לבחון את אגף השיקום המאוחד במשהב"ט,
בהיבטים של תפישת ארגון, תפעול בין דרכי הפעולה
שקשורים בו.

למעשה, הרציונאל לבדיקה היה, לבדוק איך אפשר לשפר את
השירות ואיך אפשר לשפר את הפעילות של אגף השיקום
המאוחד לטובת אוכלוסית נכי צה"ל מחד, ולטובת
אוכלוסית המשפחות השכולות.

ב-1.2.2005, החליט מנכ"ל משהב"ט לפצל את אגף השיקום
לשניים ולהקים את אגף משפחות והנצחה, ואת אגף נכים,
במתכונתו.

אני נכנסתי לתפקיד בתאריך הזה, כאשר לפני כן שמשתי
כראש היחידה להצנחת החייל, באתי למשהב"ט בשנת 1998
ממערכת החינוך. ניהלתי לפני כן מרכזים קהילתיים שכללו
פעילות בלתי פורמאלית בתחום ביי"ס למוזיקה, ביי"ס
לספורט וביי"ס לאומנויות. לפני כן, בעבר הרחוק, מורה
למתמטיקה בביי"ס תיכון בירושלים (למי שפה ירושלמי),
ביה"ס אורט טנבין(?) בירושלים.

כפי שאמרתי, עפ"י החלטה, הוחלט על הקמת שני האגפים
ובמפגש הראשון שלי עם הפעילות הזאת, עם הטיפול
במשפחות – אני זוכר את הטלפון ראשון של מנכ"ל משהב"ט
דאז, אני זוכר את המשפט, ככה מהדהד, והעובדים מכירים
את המשפט הזה: "עכשיו תתחילו לדבר עם המשפחות". וזה
משפט שמלווה אותנו.

בתחילת הדרך, היו באגף שני אנשים, הייתי אני ועוד מזכירה, והיה צריך ללקט את העובדים ולהקים יש מאין. ולכן התחלנו לאסוף את העובדים, חלקם מהאגף המאוחד, חלקם עובדים שהצטרפו, והתגבשה איזושהי קבוצה של כמה עשרות עובדים שהתפקיד שלהם היה ליישם את אותו משפט שאמר מנכ"ל משהב"ט דאז, "תתחילו לדבר עם המשפחות". כינסנו את הארגונים היציגים וביקשנו מפרופ' אסא כשר, לבוא ולקבוע איזושהו מצפן, איזושהו קוד אתי לאגף, ואחרי מספר דיונים התגבש איזושהו מסמך שנקרא 'חזון האגף'. לי לא היה נוח כל כך, עם המסמך הזה. זה היה מסמך אקדמי שאפשר לשים אותו על הקיר, שהתגבש בו סיכום של אותם ימים.

התקשרתי לפרופ' אסא כשר, התנצלתי ואמרתי לו: אני הולך לתהליך אחר. תהליך כזה, אני לא בטוח שעובדים יתחברו אליו.

לקחנו את העובדים ... חילקנו את העובדים ל-6 קבוצות וסיכמתי איתם, שבמהלך יומיים, בסוף היומיים יצא חזון לאגף. שמנו את המשפט האחרון בחזון הזה, ובסוף לקחנו את ששת המסכמים שחברה כל אחת מששת הקבוצות, ויצא מסמך שאנחנו קוראים לו 'חזון אגף'. מי שמבקר באגף ובמחוזותיו, ימצא את החזון הזה תלוי על כל אחד מקירות האגף, וכמעט בכל דיון אנחנו מצביעים על המשפט האחרון באגף.

כאשר למעשה, הבקשה היתה לשנות את התפישה של הטיפול באנשים ואם ניקח בחשבון שבאותם ימים כשהתחלתי את פעילותי, היו בערך 300 תלונות שהיו מגיעות ללשכת השר,

ללשכת המנכ"ל, ללשכת ראש האגף – ואני מדבר על תלונות מהותיות – והדבר היה קצת תמוהה. כיוון שמערכת הביטחון השקיעה במשפחות השכולות, מעל מיליארד שקל, ובכל זאת המיליארד שקל הזה לא ניתן למשפחות בצורה שתשביע את רצונם, והיה צריך לעשות פה איזושהי מהפכה בתפישה. למעשה, מה שהחזון אמר, זה במקום לשנות את המדיניות מתגובה ליוזמה, כאשר תגובה ליוזמה לא רק בתוך האגף אלא גם כלפי המימשיקים החיצוניים של צה"ל, משהב"ט, ארגון 'יד לבנים' והארגונים האחרים, וגם פנימית, בתוך הבית, בתוך האגף עצמו. ועם התפישה הזאת, יצאנו לדרך. כאשר כל הפעילות שנעשתה, היא נגזרת של המילים "במקום להגיב – ליוזם".

אני אתן דוגמא, למשל, על פעילות שנעשתה. אני מצאתי שיש משפחות שכולות שלא הגיעו אליהן קרוב ל-20 שנה, ל-30 שנה, שהקשר היה קשר ראשוני ואם לא היתה תגובה של המשפחות השכולות, שהגיעו לאגף, הקשר היה רק באמצעות תלוש התגמולים. וקיבלתי החלטה, שהעובדים בתוך שנה רואים את כל המשפחות. החלטה, לכאורה מובנת מאליה. מדובר ב-14 אלף בתי אב, וצריך לבצע 14 אלף ביקורי בית אצל כולן, כדי לראות מה הצרכים שלהם, כדי לזהות את הצרכים, כי מגיע להם סל הטבות ומונחת בפניכם חוברת ההטבות שהמשפחות לא תמיד ידעו עליה, לא צרכו את ההטבות האלה, והרבה מהמשפחות הן משפחות מבוגרות. צריך לקחת בחשבון שבמלחמת יום כיפור, שהיתה לפני כמה עשרות שנים, הצטרפה המאסה העיקרית של המשפחות לאוכלוסית האגף – היו 2,700 חללים במלחמה הזאת, נוספו

כ-5,400 הורים ועוד כמה מאות אלמנות, שהצריכו טיפול מיוחד, בגלל אוכלוסיה מתבגרת. וכשבאים לעובדי מדינה, שהם עובדים טובים, ואומרים להם שהם משנים כרגע את התפישה ובמקום לשבת ולקבל קהל, הם יוצאים לקהל הביתה. יש ארגון עובדים, כולנו מכירים את זה, זה לא כל כך פשוט. היה קושי בשינוי, קשה לאנשים לשנות תפישה, כי באמת ככה נהגו, ככה חינכו אותם שמחכים להורים השכולים בלשכות, והם מגיעים אליהם. וכשאתה אומר להם: תצא מהמשרד, קח את האוטו וסע לרעננה, סע לפ"ת, תפגוש את המשפחות, תבדוק מה בדיוק המשפחות צריכות ואם צריך שם טיפול משפחה מתבגרת וצריך סיעוד – אז תביא לה את הסיעוד הביתה, ואם יש הטבה בדיור אז תביא לה את ההטבה הביתה.

זה שינוי שלא כל כך קל היה ליישם, ואני נדרשתי לקיים מעל 100 פגישות אישיות עם כל אחד מהעובדים, כדי להסביר להם את המהות של התפישה, כדי להתחבר לחזון. לאחר מכן עשו גם פגישות קבוצתיות, ואפילו למפגשים הראשונים, לצאת איתם החוצה. זאת אומרת, ביקשתי לנקות לי את היומן שבוע, והצטרפתי לעובדות הרווחה ולעובדות השיקום, כאשר המפגשים היו מתואמים, מתועדים – היום בתוכנת מחשב, כל ביקור כזה אנחנו יודעים מה עלה בו בתוך הביקור – ומצאתי, בחלק מהמקרים, שהמשפחות לא דורשות הרבה. חלק מהדרישה היה: קשר, תקשורת עם מישהו, הכרה שהמדינה מגיעה אליהם (ואני אגע בזה גם בהמשך).

כפי שאמרתי, היה צריך להקים אגף ולייסד את כל המחוזות שלו מחדש, כולל ההפרדה מאגף השיקום שהצריכה בינוי,

משרדים, איוש משרות חדשות וכמובן התאמת דרכי עבודה ונהלים חדשים שהיה צריך לבנות.

אוכלוסית היעד של האגף, מורכבת מאנשי צה"ל, אנשי משטרה ושב"כ, שב"ס, מוסד, משמר הכנסת, נפגעי פעולות איבה בחו"ל משנת 1980, כיתות כוננות, אנשי צד"ל, נפגעי קישון, נכי צה"ל שנפטרו והוכרו ע"י קצין התגמולים שיש קשר בין פציעתם- בין נכותם לבין פטירתם, ואוכלוסיה נוספת שאם היה חלילה נפגע פעולות איבה מהמוסד, שמטופל ע"י המוסד לבטוח לאומי וגם באותה משפחה היה שכול נוסף של משהב"ט, יש תהליך של איחוד תיקים וניתן למשפחה לקבל את השירות ממקור אחד במדינה ולא משני מקורות. אם נחזור אחורה, ונגע בפעילות האגף, הפעילות כפי שראיתם מושתת על חקיקה ממלכתית. החוק הראשון הוא חוק בתי קברות צבאיים, שהוא חוק ערכי בעיניי. שדן בעיקר בזכאות לקבורה והנצחה של חללי מערכות ישראל, וכמובן אחזקת בתי קברות צבאיים. והחוקים האחרים, זה חוק משפחות חללים שנספו במערכה – תש"י (1950), חוק התגמולים לחללים ולבני משפחותיהם, כאשר החוקים האלה דנים בעיקר בזכויות שמגיעות לבני משפחות שנספו במסגרת שירותם הצבאי.

צריך לקחת בחשבון, שהודעת חלל אחד, או חלל אחד שמתקבל, זה עולם ומלואו. זה מצריך טיפול בהורים, זה מצריך טיפול באלמנה אם יש, אם החלל נשוי אז צריך לטיפול בילדיו ובמקרים מסויימים – וכרגע מתגברת גם המודעות לנושא של הטיפול באחים השכולים, כך שהטיפול הוא בהרכב של כל המשפחה.

השקף הבא מתאר את מספר החללים וההתפלגויות של החללים משנת 2001 עד דצמבר 2009. ניתן לראות כאן את העליות בשנים שהיתה פעילות מבצעית מוגברת, כמו למשל ב-2002 מבצע 'חומת מגן'; כמו למשל ב-2006 – מלחמת לבנון השנייה.

כאשר לפניכם גם הנסיבות של הנפילה ובשורה האחרונה, לנכים שנפטרו עקב נכותם והוכרו ע"י קצין התגמולים ואז, ברגע שהנכה הולך לעולמו משפחתו הופכת להיות משפחה שכולה.

תהליך הכרה במשפחה שכולה, מתחיל למעשה מהודעת חלל שמתקבלת ע"י צה"ל, המשטרה או הגופים האחרים, כאשר התהליך כולו מתבצע בתוך האגף. ופה, אולי, כדאי לתשומת ליבכם, ההבדל בין תהליך ההכרה במשפחה שכולה לבין נכה צה"ל או נכה בכלל, הוא שבמקרה של משפחה שכולה, חובת ההוכחה היא על המדינה. אנחנו יוצאים מתוך הנחה, שמשפחה שמאבדת בן, נקלעת למצב נפשי אחר, ליכולת נפשית בלתי קיימת, ליכולת פיזית בלתי קיימת. ולכן קצין התגמולים באגף, תפקידו לעשות את כל העבודה שעושה אותו עו"ד שמגיש את התלונה בשם משפחת הנכה ולהוכיח, אכן, שיש קשר בין המוות לבין השירות. ולכן, גם, התהליך הוא הרבה יותר קל למשפחות השכולות, ולכן גם תהליך התביעות או מספר התביעות קטן במאות אחוזים, מתביעות של נכי צה"ל. וזאת, אולי, נקודה חשובה בהשוואה בין הכרה בנכה צה"ל לבין הכרה במשפחה שכולה.

עם קבלת ההודעה (אם נמשיך את התהליך), מקבל העובד הסוציאלי את ההודעה ובהנחיות שהוא מקבל, הוא נכנס

למשפחה. כמובן, קצין התגמולים עוסק באיסוף כל החומרים. בגלל שחובת ההוכחה היא עלינו, יושב בישיבות עם קרפ"ר, עם מצ"ח, עם הפרקליטות, כדי לקצר את התהליך שתהליך ההכרה יהיה כמה שיותר קצר למשפחה. זה מדובר במקרים שבהם יש מחלות או פעילות אזרחית. ברגע שמדובר בפעילות מבצעית, כאשר בהודעה שצה"ל מוסר לנו, כתוב שהפעילות היא מבצעית, תהליך ההכרה הוא תוך ימים – לפעמים 3 ימים, לפעמים אפילו לפני תום הישבעה, המשפחה באופן אוטומטי מוכרת. וכמובן, לאחר מכן מגיעה ההחלטה.

השקף הבא מתאר את מספר ההחלטות של היחידה להכרה וקביעת זכאות בין השנים 2005 ל-2009. צריך לראות את השורה הראשונה, שמדברת על סה"כ החללים; השורה השנייה מדברת כמה מתוכם היו נכים שנפטרו והוכרו ע"י קצין התגמולים, כמי שפטירתם היתה בגין נכותם, שיש קשר בין פטירתם לבין נכותם.

הרכב האוכלוסיה המטופלת באגף, הוא כ-11,400 הורים שכולים ביולי 2008. ביולי 2009 יש קיטון של 2.1%. צריך לקחת בחשבון את הנתון שהזכרתי קודם, שהמשפחות השכולות מתבגרות ולכן יש ירידה במספר ההורים השכולים. אוכלוסית האלמנות, גדלה בפחות מ-1% וזאת כתוצאה מאותן משפחות של נכים שנפטרו והאלמנות האלה מצטרפות לאוכלוסית האגף. יתומים עד גיל 30, עפ"י חוק, מטופלים ע"י האגף. בסה"כ מדובר ב-18,275 נפשות.

ניתן לראות בשקף הבא, את הירידה באוכלוסית ההורים השכולים (את ההסבר נתתי קודם), משנת 2000 עד 2008, זה

כתוצאה מהתבגרות האוכלוסיה. לעומת השקף הבא של אוכלוסית האלמנות שהולכת וגדלה, כתוצאה מאותן משפחות נכים שנפטרו עקב נכותם. צריך לקחת בחשבון שב-1.3.2010 מצטרפות כ-1,000 אלמנות בנוסף לאוכלוסית האלמנות האלה, כתוצאה מחוק שעבר לפני כשבועיים בכנסת, להחזיר את זכויותיהן של אלמנות שנשאו בשנית. החוק הזה משפיע גם על אוכלוסית אלמנות נפגעי פעולות איבה. ובימים האלה, האגף כמרקחה, לקלוט את אותן אלף אלמנות מכאן ואילך. צריך לקחת בחשבון, שכל אלמנה כזאת הולכת לקבל תגמול חודשי ו-

שאלה : ההכרה היא רטרואקטיבית?

אריה מועלם : ההכרה כן, אבל התגמול הוא מכאן ואילך.

כאשר כל אלמנה כזאת מקבלת את סל ההטבות שאגע בו בהמשך, ותגמול חודשי של כ-7,000 שקל. ההיקף הכספי של הפעילות הזאת, הוא מעל 100 מיליון שקל בשנה לאגף. (מציג שקף) יש פה את התפלגות הגילאים של ההורים השכולים והתפלגות הגילאים של האלמנות. אם נחזור למטרות-העל שקבענו לעצמנו, זה שיפור מתמיד בשירות שניתן למשפחות השכולות, גיבוש והטמעת תורת הטיפול של העובדים הסוציאליים והמשפחות השכולות – וכאן מצאנו 'תורה שבע"פ' של תפישה של עובדים סוציאליים שבמשך 60 שנה טיפלו במשפחות השכולות, אבל לא היה משהו סדור. לא למדו באקדמיה איך לטפל במשפחות שכולות. זאת היתה 'תורה שבע"פ' שהועברה מעובד סוציאלי לעובד סוציאלי. לאחרונה, סיימנו תהליך של 3 שנים לכתיבת תורת הטיפול.

ישבו כ-20 עובדים סוציאליים בראשות ראש היחידה ובראשות מנחה חיצונית, במשך 3 שנים פעם בשבוע, וכתבו חוברת (אם יש אותה פה, אפשר אולי להציג אותה), שנמצאת בימים אלה בדפוס, ומגדירה מהו תהליך הטיפול בנקודות ההתערבות של העובד הסוציאלי במשפחה השכולה. דרך אגב, זה היה אחד מהלקחים של דו"ח ורדי, שלא היתה תורה סדורה לאגף השיקום ולשמחתי, לקראת יום הזכרון בעזרת השם, אנחנו נמסור את הספרים הראשונים לראשי הארגונים היציגים.

הדבר הנוסף שקבענו במטרות-העל, זה קירוב והנצחה, שזאת אולי אחת המטרות החשובות ביותר בעיניי, גם מבחינה ערכית, הנצחתם של חללי מערכות ישראל לאזרחי המדינה, וכמובן חיזוק הקשר עם הארגונים היציגים. ישנם שני ארגונים יציגים שאנחנו מכירים בהם כארגונים יציגים: ארגון 'יד לבנים' וארגון 'אלמנות ויתומי צה"ל', וכמובן כל הקשר עם צה"ל, שאני אגע בו בהמשך. היעדים שקבענו לעצמנו, זה כפי שנקבע בדו"ח ורדי: לשפר את השירות ולהתאים אותו לצרכי המשפחות השכולות; לקצר את התהליכים למשפחות, כדי שיקבלו את ההטבות ואת הסיוע; ולבחון את כל תהליך ההטבות שניתן למשפחות השכולות, על-מנת להפחית את הצורך בלהגיש בקשות ולממש אותן, וליזום את מתן הזכאויות ולא להמתין לדרישה. וכתוצאה מזה, עריכת הסכמים עם ספקים, ולא הסכמים עם כל פרט וכל משפחה שכולה.

א. גורן, יו"ר: אתם כפופים ישירות למנכ"ל משהב"ט?

אריה מועלם: אני כפוף ישירות למנכ"ל משהב"ט, כאשר המבנה הארגוני

שאנחנו- במטה האגף יש 5 יחידות שאחת מהן דנה בתגמולים והטבות; יחידה להנצחת החייל; יחידה לשירותי שיקום; היחידה לתקציבים; היחידה להכרה וקביעת זכאות. ומתחת להם יושבים ששת המחוזות שפרוסים ברחבי הארץ: טבריה, חיפה, ירושלים, מרכז, רחובות וב"ש, ואליהם מסונפים העובדים הסוציאליים ועובדי הרווחה שהם הקו הראשון שמבקרים את המשפחות השכולות. סה"כ באגף יש כ-30 עובדי רווחה, וכ-36 עובדים סוציאליים שאמורים לתת טיפול באוכלוסיה. הפעילות של העובד הסוציאלי, הוא מופקד על מתן השירות הטיפולי, השיקומי, כל אחד בתחום אזורו; עובדי הרווחה מופקדים על מתן השירות של הרווחה, מימוש הזכויות; ואליהם מצטרפים עובדי היחידה להנצחת החייל, שהם למעשה העובדים שנמצאים בקשר הראשוני, ביום הראשון, עם המשפחות, ומסייעים לצה"ל בהבאה לקבורה של חללי מערכות ישראל; ומטה האגף שתפקידו לעסוק בכל הפעילות הזאת ולפקח ולהדריך.

אם אני אחזור לעקרונות השירות, לראשונה מאז הקמת האגף לפני כ-60 שנה, החלטנו לבצע סקר צרכים וסקר עמדות אצל ההורים השכולים, ששוב זה לא דבר מובן מאליו. לבצע סקר באוכלוסיה מסוג כזה, הוא לא פשוט. לקחנו חברה חיצונית, כדי שהסקר לא יהיה מוטה. בסקר בחרנו בין 80 ל-90 שאלות. שלחנו סוקרים הביתה להורים השכולים, ואצל האלמנות היה קצת יותר קושי, כי היתה חשדנות של האלמנות ולכן חלק מהסקרים התבצע בצורה טלפונית. לקחנו קבוצות מיקוד ושאלנו שאלות שונות בסקר, כאשר

אחת השאלות היתה: כיצד היתה יכולה להיות ההתמודדות, ללא סיוע משהב"ט, ושאלות נוספות.

גילינו בסקר מספר נושאים, שלשמחתי טיפלנו בהם. אנחנו בימים אלה, לקראת סקר שני, כדי לראות אם היישום היה נכון וכדי לראות האם ישנם צרכים נוספים.

אחד הנושאים שעלה בסקר, זה היה מידע. שאין מספיק מידע למשפחות השכולות על הזכאויות שלהם ועל ההטבות שלהם. אז כתוצאה מזה, טיפלנו בנושא המידע ברמה של הפקת חוברת מידע ועדכון שוטף לזכאים; ודבר נוסף, זה אתר אינטרנט אגפי שהקמנו, ומצאנו שתלוש התגמולים הוא מקור- כל אחד מאיתנו קורא את תלוש המשכורת שלו. בחלקו האחד של התלוש, התחלנו להזרים הודעות ומידע להורים השכולים.

דבר נוסף שמצאנו בסקר, זה היה שאנחנו לא זמינים בטלפון. מתקשרים הורים שכולים, מתקשרות אלמנות ואנחנו לא עונים בטלפון. וכשהתחלתי לבדוק את הסיבה, מצאתי שהסיבה מבחינת העובדים היא נכונה: שאם כשיש ממול משפחה שכולה, כדי לקבל קהל או כשנמצאים בביקור בית, הם לא ליד הטלפון. או כשהם מדברים עם משפחה הם לא יכולים לענות לטלפון, ואז הטלפון היה נכנס לקולן והיתה מגיעה שעה 4-5 היו צריכים ללכת הביתה ולא הספיקו לחזור למשפחות.

ולכן, חיברנו את כל המחוזות למרכז שירות טלפוני, בנינו מרכז שירות טלפוני אנושי. שמנו שם מנהלת ו-6 טלפניות, כאשר כל השיחות מב"ש, ת"א, ירושלים, מגיעות לאותו מרכז ובין 14 ל-37 שניות הטלפניות האלה התחייבו לתת

מענה. התוצאה היתה, ש-67% מהפניות קיבלו מענה מיידית-
א. גורן, יו"ר: שאלה אם הם ידעו מה לענות, לא סתם להרים את הטלפון?
אריה מועלם: א. הדרכנו אותם קודם, חיברנו אותם למרכז המחשוב של
האגף. כאשר משפחה היתה מתקשרת, היו מקישים את שמה
של המשפחה ועל המסך היה מופיע כל הזכאויות וכל התיק
של המשפחה. כאשר היו נותנים את התשובה, לפנייהם היה על
המסך כל המידע לגבי אותה משפחה, תוך כדי השיחה איתם,
כאשר 67% מהפניות קיבלו מענה מיידית באמצעות המוקד.
33% מהפניות הועברו לאותן עובדות רווחה שנמצאות בקצה,
כאשר לאותן עובדות רווחה נתנה הנחיה שבתוך 48 שעות הן
צריכות לתת מענה לפונה, ולחזור לאותו מוקד שמסר להן את
ההודעה, לדווח שניתן טיפול, כדי לסגור את אותה פניה
במחוז. ועל זה, מתבצע מעקב תמידי, פעם בשבוע, של
האחראית על הבקרה באגף, כדי לראות שאכן המשפחות
קיבלו את המענה בתוך 48 שעות.
בנוסף לזה, במהלך השנים, כתוצאה – המוקד הזה קיים רק 3
שנים –

א. דומיניסיני: כמה פניות יש בחודש?

אריה מועלם: כ-600 פניות.

בנוסף לזה, בזמן הפנוי של אותן מוקדניות, נתנו שירות יזום
שלנו לגבי תזכורת, לגבי נושאים נוספים אצל משפחות ואצל
אלמנות. למעשה, מרכז השירות הפך להיות מרכז שירות
יזום. כמובן שזה בהתחלה, השינוי אצל המשפחות היה
תהליך שהיו חשדות וכיוצא בזה. היום התהליך הוא תהליך
מסודר, תיאמנו את הנושא מול הארגונים היציגים והתוצאות
הן תוצאות חיוביות ואין ספק שהשירות שופר בצורה

משמעותית.

דבר נוסף שעלה בסקר, זה שחלק מהתהליכים הם בירוקרטיים, ולטפל בבירוקרטיה זה דבר לא פשוט. מינית צוות באגף, בראשות ראש היחידה לתגמולים והטבות, יחד עם עובדי השטח, שיטפל בתהליך עצמו. בסוף התהליך, קיצרנו כ-20 פעולות והקטנו את הבירוקרטיה, ואני אתן מספר דוגמאות.

אחת ההטבות שמקבלות המשפחות, זה מכשיר שמיעה. מכשיר שמיעה, כדי לצרוך אותו, היה צריך כל 3 שנים, ללכת לרופא אף אוזן גרון, להביא אישור שאתה צריך את המכשיר, ללכת לרכוש את המכשיר, להגיע לפקידת הרווחה, לתת לה את האישור שאתה אכן כבד שמיעה, אישור שקנית, ולקבל את ההטבה. כעבור 3 שנים לחזור על התהליך, שוב, תלך לרופא וכו' וכו'. מצאנו שההליכה לרופא מיותרת אחרי פעם אחת, אז הורדנו כבר תהליך אחד. או, לחילופין, ישנם 700 הורים שכולים שהם סיעודיים ומקבלים מאיתנו החזר על מוצרי ספיגה. תהליך לקבלת החזר היה, ללכת לרופא המטפל, להביא אישור שאתה סיעודי, לרכוש את מוצרי הספיגה, לבוא לעובדת הרווחה ולתת את האישור שאתה סיעודי ואישור הקבלה שרכשת, ואז היא היתה צריכה לבצע תהליך של לבדוק את התהליך ואולי להחזיר את הכסף כעבור חודש וחצי.

החלטנו שאותם 700-800 הורים שכולים לא צריכים להגיע אלינו בכלל. הם יכולים להישאר בבית. לקחנו את הרשימה של ה-700, עשינו מכרז, העברנו את זה לחברה שזכתה במכרז, היא הגיעה אליהם הביתה, מתוך אותה מדיניות של

אגף יוזם, לתת להם את מוצרי הספיגה בתוך הבית. התהליך הזה עשה כמה דברים: ראשית, זה מנע מהם את הצורך לבוא למשרד ולהתעסק עם הבושה הזאת של לתת את הקבלות. אנחנו מדברים על הורים שכולים ואלמנות מבוגרות, שהתהליך הזה לא נעים להם. גם לעובדות הרווחה לא נעים התהליך הזה.

אז ראשית, והדבר הכי חשוב זה מנענו מהם את הבושה הזאת; דבר שני, התהליך הזה חסך כ-800 אלף שקל בשנה, למערכת; הדבר השלישי, הוא חסך את הזמן של אותן עובדות רווחה, ו-700-800 הורים, 700-800 שעות כל שלושה חודשים, כפול 4 זה כמה מאות שעות שיכולנו להוציא את העובדים החוצה כדי לעשות את ביקורי הבית.

דבר נוסף שמצאנו בסקר, וגם טיפלנו בו, זה זמן השירות. חלק מהשירות שאנחנו נותנים, כמו למשל הטבה של הרכב, ההורים השכולים היו צריכים למסור את האישורים הנדרשים ולהמתין. משך ההמתנה לא היה מוגדר. צריך לעבור מהשולחן של העובד הזה לעובד הזה, עד שהיה מגיע לנקודת האישור – לפעמים 20 יום, לפעמים 40 יום, לפעמים 50 יום. ואחד מהתהליכים היפים והקשים שהיה צריך לעבור, זה לקבוע מדדי זמן. כמה זמן כל עובד יכול להחזיק את הבקשה ואת הפניה לרכב, לדיר, לסיעוד. כמה זמן הפניה נשארת על השולחן של כל אחד, והצורך לעשות תהליך ממוחשב, כדי למחשב כל נקודה כזאת, כדי שתהיה בקרה על כל נקודה כזאת.

כיום, כמעט לכל הטבה מוגדרים לוחות זמנים למענה של פניה של כל משפחה. יש מדדי זמן קבועים לכל אחת

מההטבות, ויש מערכת בקרה ממוחשבת שבוחנת האם העובד
אכן עמד במדדי הזמן שהיו לו, ואם לא, המנהל שלו צריך
לתת הסבר – כי זה מגיע אלי, או כשזה מגיע למבקר האגף,
כדי לבדוק מדוע לא עמדו במדדי הזמן.
וכמובן, שבהתחלה היה קצת קשה כי היה צריך להרגיל את
העובדים למשהו אחר, צריך להרגיל את העובדים לשינוי, כי
לפני כן הפניה היתה יכולה להישאר על השולחן שבוע. היום,
בתוך 3 ימים הוא צריך לטפל בפניה והיא צריכה לעבור
לגורם הבא. ואם בתוך 21 יום המשפחה לא מקבלת תשובה,
זה מגיע אליי או מגיע למבקר האגף, ואז המנהל נדרש
לתשובות.
לשמחתי, עברנו תהליך הטמעה והתהליך הזה עובד בצורה
יפה, מבוקרת היום. אין הרבה פניות שמתעכבות, וגם כשיש
עיכוב אז חלק הוא בגין זה שאין את כל הטפסים שהמשפחה
היתה צריכה להעביר, או אין את כל הפרטים. כמובן, כפי
שאמרתי, ישנו תהליך מסודר בנושא הזה.
כל זה, מביא אותנו לקראת ניסיון לערוך אמנת שירות באגף,
כאשר אמנת שירות עם אוכלוסיה של משפחות שכולות, היא
לא פשוטה. כשאתה לוקח משפחות שכולות שחרב עליהן
עולמן, ואתה צריך לטפל בהן, זה תהליך בכלל לא פשוט.
תהליך מצד אחד רגשי לא פשוט, ותהליך פיזי מצד שני, לא
פשוט, כי המשפחה מאבדת את היכולת שלה להשתכר,
המשפחה מאבדת את היכולת שלה לתפקד, המשפחה מאבדת
יכולת הרגשית שלה ואפילו גם בתוך המשפחה.
כדי לדבר על שירות וכדי לדבר על אמנת שירות, היה צריך
לבצע את כל אותם תהליכים שהזכרתי, ותהליכים אחרים

שלא הזכרתי, כדוגמת התלונות שדיברתי עליהן בתחילת דבריי, אותם 300 תלונות שמצאנו, אחת הדרכים לטפל בהן, היתה, שלקחת גורם חיצוני, שיעבור בין המחוזות אחת לשבועיים במשך 4 שעות, לכנס את העובדים, אני החזרתי את התלונות למחוז וביקשתי שכל תלונה כזאת תנותח: למה בכלל הגענו לתלונה כזאת, ואיך אפשר היה למנוע אותה. ואחרי תהליך של כמה שנים, אנחנו מדברים היום על בערך – כמה תלונות בודדות שנספרות כל חודש, זה מאותן 300 תלונות. ואני לא מדבר על פניות לצורך צריכת הטבות, אלא על אותן תלונות מהותיות, מוצדקות, אותן 300 תלונות, ירדו לכמה תלונות בודדות. וזה כתוצאה מכל אותם תהליכים של ניתוח אותן תלונות ולהחזיר אותם למחוז שמנהל המחוז ביחד עם העובדים יבחן למה בכלל הגענו לתלונה הזאת, כתוצאה מאותם ביקורי בית שנעשו אצל המשפחות השכולות, שהשירות יובא אליהן הביתה ותהיה יוזמה ולא תגובה, ותהליכים אחרים כמו מדדי זמן והמרכז שירות טלפוני, שהזכרנו קודם.

צריך לקחת בחשבון, שתהליך כזה בלי תמיכה של העובדים לא יכול להיות, ולכן יצאנו לשני סקרים אצל העובדים עצמם, כדי לבחון האם העובדים באמת נמצאים במדיניות או מאמינים במדיניות, והיו הרבה מקומות שהיינו צריכים לחזק, להזמין את העובד לפגישה אישית, לשבת איתו ולנסות לראות מה העמדות שלו, לנסות לשנות את העמדות שלו ולהביא אותו למדיניות האגף. וכמובן, במהלך השנים האלה, יצרנו גם איזושהי גאווה יחידה, ואיזושהי תרבות אחרת שנהוגה היום באגף, והעובדים הולכים עם אותה תרבות.

אם אני אגע בליבה של הפעילות של האגף, היא מחולקת ל-3 נושאים: החלק הראשון זה התמיכה הרגשית, שניתנת ע"י היחידה לשירותי שיקום סוציאליים; החלק השני זה התמיכה הכלכלית, שניתנת ע"י התגמול שמקבלת כל משפחה שכולה וסל ההטבות; והחלק השלישי זה הפעילות הערכית, של המורשת, של הזכרון, של ההנצחה, של בתי הקברות הצבאיים. ואני רוצה להיכנס לכל אחת מהיחידות האלה, ולדבר על הפעילות הכללית שלה.

היחידה הראשונה זה היחידה הארצית לשירותי שיקום, שעוסקת בעבודה הסוציאלית הפרטנית. לכל משפחה שכולה, בעקבות האסון, מוצמד עובד פרטני שמגיע למשפחה. ביחידה הזאת נכתבה גם אותה תורת טיפול שדיברתי עליה, וכמובן, לפי הצורך, ניתן גם טיפול פסיכולוגיה.

כדי להתאים את עצמנו לרוח הזמן, הקמנו לאחרונה וועדה שעוסקת בכלל במה זה טיפול, הוועדה הזאת מורכבת מאנשי מקצוע כמו ד"ר מלכינסון וד"ר איתמר ברנע, ועליה שותפים נציג ארגון 'יד לבנים' ונציגת ארגון האלמנות, כדי לתת מושג מה זה טיפול. האם טיפול הוא רק טיפול פסיכולוגי, האם טרפיה כזאת או אחרת היא טיפול, ובכלל להגדיר את מקצועות הטיפול כאשר צריך לקחת בחשבון, שמערכת הביטחון משקיעה בנושא הזה מעל 40 מיליון שקל.

הדבר השני, זה הקבוצות – ואחד מהדברים שפותחו במשהב"ט ויש ממנו השלכה לחברה הישראלית כולה, היא קבוצות תמיכה. קבוצות תמיכה של משהב"ט, באגף משפחות, הן קבוצות שאולי נושא שנלמד בהרבה מאוד גופים מקבילים

כמו נפגעי תאונות דרכים ואחרים, פועלות כמה מאות או כמה עשרות קבוצות, של זכאים לפי צורך, שנפגשות אחת לשבוע במשך שנתיים, זה קבוצות של אנשים בעלי מכנה משותף עם מנחה מקצועי שמקבל הדרכה מהעובדים שלנו, איך לעשות את האינטראקציה בתוך הקבוצה ולעשות את ההתמודדות של המשפחה, קלה יותר.

אנחנו גם מפעילים כ-1,000 מתנדבים, אזרחים טובים, ישראלים שהתפקיד שלהם זה- כפי שאמרתי, חלק מהמשפחות הן מבוגרות, זה לדבר איתם. לשבת ולהיכנס פעם בשבועיים לאב שכול או אלמנה או אם שכולה, ולדבר איתם על ההתמודדויות היומיומיות שלהם. אלה אזרחים ישראלים שהתברכו בערך בנושיו מוסף. אנחנו נותנים להם הדרכה אחת ל- כמובן, בתחילת התהליך, ומלווים אותם אחת לחודש והם משמשים, למעשה, כזרוע ארוכה בנוסף לאותם עובדי האגף.

הדבר הבא זה חונכות ליתומים, חונכות 'פרחי' לילדים, וכמובן התייחסות מיוחדת לאוכלוסית המיעוטים.

אנחנו הכנסנו לאגף בשנתיים האחרונות, עובדים סוציאליים מהמגזר הבדואי, עובדים סוציאליים ועובדי רווחה, מהמגזר הדרוזי – כדי שיכירו את השפה, יכירו את התרבות, יכירו את המנטליות. כי צריך לקחת בחשבון, כשמדברים עם אלמנה, לצורך העניין דרוזית, אז ליד נמצא מישהו שמשגיח ולא תמיד האינטראקציה היא חופשית. מצאנו שכשמכניסים עובדים מקרב האוכלוסיה הזאת, שמכירים את המנטליות, מכירים את התרבות, מכירים את השפה, התהליך הוא יותר קל. ההתמודדות יותר קלה. גם בקרב האוכלוסיה הבדוואית, יש לה את המאפיינים שלה, וגם בקרב האוכלוסיה הדרוזית,

שיש לה את המאפיינים שלה.

הדבר הנוסף, זה שישנה הדרכה מסודרת, לכל אותם עובדים, ומחקרים בתחום חקר השכול, בתחום ניווט ידע וכיוצא בזה. תחום נוסף זה עיסוק בהכשרה מקצועית ותעסוקה, למשפחות השכולות. אנחנו מאפשרים לימודים גם ליתומים, גם להורים, גם לאלמנות. הכשרה מקצועית, סיוע בהשמה בעבודה, התערבויות, מדי פעם, במניעת פיטורין, וכיוצא בזה.

לאחרונה יש תופעה חדשה, של פיתוח מועדונים, מועדוני תרבות למשפחות שכולות. מועדון כזה מוצלח, קיים בירושלים, עם כ-300 משפחות, וזה אנשים שאולי לא הולכים למועדונים השכונתיים, אבל כן הולכים למועדון הזה, כי הם מרגישים שם יותר בטוחים, אנשים שם קבוצת השתייכות, מרגישים שם קבוצת התייחסות משלהם.

היחידה השניה זו היחידה הארצית לתגמולים והטבות, שהמטרה שלה זה לפנות את המשפחות השכולות מדאגה לקיום היומיומי, על-מנת שיוכלו לטפל בכאב ולכן ניתן לכל משפחה שכולה, סיוע בתגמולים ובהטבות, שעונה בעיקר על הצורך בביטחון הפיזי והכלכלי, והפועל היוצא הוא שיפור איכות החיים של המשפחות השכולות, בגלל הקושי בהתמודדות היומיומית שלהם, כתוצאה מהאסון, כתוצאה מהשכול.

בחברות שנתנו לכם, אתם יכולים לראות את סל ההטבות שמקבלים הורים שכולים, סל הטבות שמקבלות האלמנות, וכיוצא בזה.

א. גורן, יו"ר: יש משהו יותר מעודכן מ-2006?

אריה מועלים : אנחנו מעדכנים מעת לעת בתלושי התגמולים, וממש בימים האלה נמצאת בדפוס חוברת חדשה שאני מניח שהיא תצא עוד לפני סיום עבודת הוועדה, ואנחנו ניתן לכם את החוברת. בשקף הבא אתם יכולים לראות את התגמולים וההטבות שמקבלת כל משפחה בשנה הראשונה, שזה מורכב מאלמנות בנפרד והורים בנפרד.

השורה הראשונה זה התגמולים : הורים שכולים נשואים מקבלים כ-6,000 שקל לשנה ; אלמנות כ-7,000 שקל. ולפניכם סל ההטבות.

האגף, כפי שאמרתי, מחולק ל-6 מחוזות, כאשר הפעילות של המחוזות מרכזת את הטיפול במשפחות השכולות, בפיזור הגיאוגרפי. מנהלי המחוזות הם למעשה תמנון ארוך שצריך לנהל תקשורת גם עם גורמי פנים בתוך המערכת וגם עם גורמי חוץ.

א. גורן, יו"ר : מחוזות, יש להם משרדים, מבנים בכל מחוז ומחוז?
אריה מועלים : כל מחוז יש לו מבנה, יש לשכה מסודרת, מנהל מחוז – שמפוזרים בכל הארץ, שהם קרובים גיאוגרפית למקום המגורים של המשפחות השכולות.

א. גורן, יו"ר : הם גם מקבלים קהל?
אריה מועלים : וודאי. היחידה השלישית והערכית, זאת היחידה להנצחת החייל. ופה, אני חושב, שאם הטיפול במשפחות השכולות, אנחנו מגדירים אותו אצלנו כטיפול שהוא קודש, הרי שהיחידה להנצחת חיילים היא קודש הקודשים, כי היא דנה ועוסקת בחלק הכי רגיש, הכי ערכי והכי חשוב גם למשפחות וגם לנו, כמדינה, וזה המסגרת הממלכתית שמטפלת בבתי קברות צבאיים ואמונה על הנצחת חללי מערכות ישראל.

היחידה פועלת מתוקף חוק בתי קברות צבאיים, כאשר בתחום אחריותה של היחידה, זה להקים את בתי הקברות הצבאיים; לתחזק אותם באופן שוטף; להקים חלקות קבורה צבאיות בבתי קברות אזרחיים ובמקומות שאין בתי קברות צבאיים.

ליד היחידה להנצחת החייל, עפ"י חוק, קיימת מועצה ציבורית להנצחת החייל, כאשר המועצה הזאת מורכבת מהורים שכולים ובעיקר דנה בסוגיות רגישות שנדרשת להם מערכת הביטחון ושר הביטחון, בכל מה שקשור להבאה לקבורה.

היום, המועצה הזאת היא לקראת סיום עבודה של למעלה משנה, שמהותה זה קביעת הזכאות של מי מבין האוכלוסיות זכאי להיות מובא לבתי קברות צבאיים. בראש המועצה הזאת עומד היום נחום איצקוביץ, שהוא מנכ"ל משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

המועצה עשתה, כפי שאמרתי, תהליך ארוך. הופיעו בפניה מפכ"ל המשטרה, ראש המוסד, ראש השב"כ, ראש שב"ס, ראש אכ"א של המשטרה ולקראת הגשת המסקנות, גם רמטכ"ל, וכמובן היא צריכה להניח על שולחן שר הביטחון את המלצתה מי זכאי להיכנס תחת חוק בתי קברות צבאיים, ולהיות מובא לקבורה בבתי קברות צבאיים.

הפעילות הערכית הזאת, מובאת לידי ביטוי באתר 'יזכור'. אתר 'יזכור' הוא אתר ייחודי, אולי ייחודי בעולם, שהוא המסגרת הממלכתית להנציח את חללי מערכות ישראל. קודם לטכנולוגיה של האינטרנט היו קיימים ספרי 'יזכור', כאשר ספר 'יזכור' זה הספר הממלכתי הרשמי של המדינה, עם

קורות החיים של הנופלים. עם הטכנולוגיה החדשה, העלינו את הספרים האלה לאתר אינטרנט. היום כל משפחה יכולה לראות את קורות החיים של בנה, באתר האינטרנט, שמספרת את סיפור חייהם של הנופלים במערכות ישראל. לאחרונה, בנינו מערכת ייחודית, אולי ייחודית בעולם, שנקראת GIS, למיפוי בתי הקברות הצבאיים. ובעניין הזה, אולי סיפור קצר. זה התחיל מתוך התפקיד הקודם שלי ביחידה להנצחת החייל. הגיע יום אחד, אחד ממנהלי האיזורים בצפון, ומספר שהגיעה משאית, נכנסה לבית הקברות בנהריה, העמיסה את האבן של המצבה על המשאית, נסעה למפעל, מחק את הכיתוב על המצבה והחזיר את המצבה כעבור כמה שעות, עם כיתוב אחר. הסיפור הזה לא נתן לי מנוח. למחרת בבוקר הזמנתי את המנהל אליי, ואמרתי לו שאותה משאית הגיעה בלילה, ולקחה את המצבות מבית הקברות הצבאי ושינתה את מקומם. וצריך עד השעה 11, שיש אזכרה בבית הקברות, להחזיר את המצב לקדמותו. וזה היה בשנת 2003 - בערך ב-2003.

כמובן שאותו מנהל איבד את העשתונות והתחיל לחפש את הניירות כדי לראות את הסדר בבית הקברות ולהחזיר את המצב לקדמותו. אחרי מסע חיפושים, הוא הגיע אליי עם שמינית בריסטול צהוב, כתוב בעפרון - חלקו מחוק, חלקו לא מחוק - ואי אפשר היה לראות ממנו כלום. ואז שלחתי אותו שוב לחפש עוד ניירות. הוא הגיע אליי 'מחליף צבעים'. דקה לפני שהוא קיבל התקף לב אמרתי לו 'שב רגע. זה לא קרה באמת, זה היה רק חלום, אבל המשאית הזאת יכולה להגיע

ברצינות'. הפסקנו את עבודת היחידה ושלחנו את כל העובדים לשטח, לעשות מיפוי מדוייק של בתי הקברות הצבאיים. יצאנו למכרז לחברת מחשוב, מחשבנו את כל בתי הקברות הצבאיים והיום המערכת כולה ממוחשבת, ישנה מערכת מיפוי של בתי העלמין הצבאיים, שמאפשרת איתור כל אחד מהקברים. חשפנו חלק מזה באתר האינטרנט. המערכת היא מערכת עבודה. הכתמים הירוקים שאתם רואים – המערכת יורדת לרזולוציות מאוד נמוכות – הכתמים הירוקים שאתם רואים, זה צמרות העצים שנמצאים שם. אנחנו יודעים היום, כל ברז היכן נמצא בבית הקברות, כל כסא היכן נמצא בבית הקברות. זו מערכת, כפי שאמרתי, שמשמשת גם לתכנון, ניהול ותחזוקה של בתי העלמין הצבאיים וגורמים לא מעטים בעולם התעניינו במערכת הזאת.

אני ביקרתי לאחרונה בבית הקברות הצבאי בארלינגטון, התעניינתי טיפה במערכת המיחשובית שלהם, הפער הוא כל כך גדול בין המערכות שאין ספק שבנושא הזה, אנחנו יכולים להגיד שאנחנו מובילים בעולם.

נושא נוסף, זה הנושא של האנדרטאות. קיים חוק - ופה אולי קיים איזשהו בלבול בציבוריות הישראלית - קיים חוק אתרי הנצחה גנים לאומיים, שקובע שהאחריות על תחזוקת האנדרטאות היא בידי הרשויות המקומיות שבתחומם מוקמת האנדרטה. אבל זה חוק כמו חוקים אחרים שהרשויות המקומיות לא אוכפות אותו, ואנחנו נדרשים בגלל הרגישות שלנו ביחידה להנצחת החייל, לטפל באותם אתרי הנצחה ובאותן אנדרטאות שמוקמות ברשויות המקומיות. לצורך

העניין, הפכנו להיות הזרוע הביצועית של וועדה בין-משרדית, של משרד האוצר, משרד הפנים ומשרד הביטחון שעשינו איגום משאבים כדי לטפל נקודתית באותן הזנחות של הרשויות המקומיות ובשנים האחרונות טיפלנו בכמה מאות אנדרטאות כדי להפוך את המראה שלהן- שוב, אני מדגיש שהחוק קובע שהאחריות היא בידי הרשויות המקומיות, אבל בגלל הרגישות של משרד הביטחון, לקחנו על עצמנו את הנושא.

היחידה הזאת ממונה גם על חוק יום הזכרון, כאשר צריך לקחת בחשבון שביום הזכרון פוקדים את בתי הקברות הצבאיים, מעל מיליון וחצי אזרחים מהמדינה. אני לא מכיר מדינה כזאת בעולם, שאחוז כזה גדול מתושביה, ביום הזכרון פוקד את בתי הקברות הצבאיים. וכדי להיות מוכנים לאותם מיליון וחצי משפחות ואזרחים שמגיעים לבתי הקברות הצבאיים, אם ראש היחידה להנצחת החייל לא יתחיל את עבודתו יום אחרי יום הזכרון, הוא יגיע ליום הזכרון הבא לא מוכן. וזה לא מובן מאליו. חלק מכס, אולי גם מבקרים בבתי קברות צבאיים, זה לא מובן מאליו להגיע לבית הקברות ולמצוא את הפרחים בדיוק במקום ואת ערימת הגזם, שאותו גן לא ישכח בכניסה לבית הקברות ביום הזכרון ונקיון ובינוי וכל מה שקשור לעניין הזה.

אנחנו הכנסנו איזשהו חידוש גם, ביום הזכרון, מתוך אותה תפישה של אגף יוזם. מצאנו, כפי שאמרתי, שהאוכלוסיה מתבגרת ושמנו ליד כל קבר כסא קטן, שמאפשר לאותה אם שכולה בת 80 שעולה במעלה ההר בהר הרצל, או בבתי הקברות האחרים בארץ, אחרי נחשול האנשים, להגיע ליד

הקבר של בנה ושתהיה לה אפשרות לנוח טיפה. הכסא הזה, גם בא מתוך אותה מחשבה של הדאגה לאוכלוסיה המבוגרת ולאוכלוסיה המתבגרת.

נושא נוסף שאני רוצה לגעת בו: דיברתי על הפעילות של צה"ל. אחד הדברים שמצאתי, כשהקמנו את האגף, היה שצה"ל, מחלקת נפגעים ואגף השיקום עבדו בשני קווים מקבילים. הם נכנסו לאותן משפחות, טיפלו באותם נושאים, אבל התקשורת ביניהם לא היתה קיימת. ואצל המשפחות, זה גם יצר בלבול.

זה התחיל ממש מהשלב הראשון, שמשפחה לא ידעה מה תפקידו של צה"ל ומה תפקידו של משהב"ט.

הקמנו 5 צוותי חשיבה, כשהצוותים האלה תפקידם היה לחבר את המידע שבין צה"ל ובין משהב"ט. זה התחיל מכרטיס שהשארנו אצל כל אחת מהמשפחות (נדמה לי שיש לכם אותו בחומר שנתנו לכם), שהגדיר מה עושה משהב"ט, מה עושה צה"ל. בדף האחורי שמנו את מספרי הקשר שאפשר להתקשר לקצינות הנפגעים, לעובדות הסוציאליות ולעובדות הרווחה, כדי להתחיל לעשות איזשהו סדר בנושא הזה.

הקמנו פורומים משותפים: פורום עטי, שמתכנס מעת לעת כדי לדון במשברים, כדי לדון בקונפליקטים, כדי לחשוב ביחד, כדי להתמודד ביחד עם הבאות. הקמנו פורומים נוספים בראשות ראשי היחידות, שדנים בכל משפחה מרגע קרות האסון והליווי שלה ב-'שבעה', ב'שלושים' וב'שנה' וכך הלאה.

אין ספק שהפעילות הזאת גרמה לכך שהמידע והטיפול במשפחה, הפך להיות הרבה יותר מוצלח.

אביגדור קהלני: אני מבין שהטיפול של צה"ל, הוא בסה"כ סיוע מורלי.

אין להם סמכויות או תקציבים?

אריה מועלם: התקציבים נמצאים- הטיפול נמצא בידי משהב"ט, הקשר, הליווי, נמצא בידי צה"ל. אנחנו קלטנו לאחרונה כמה קצינות נפגעים שפרשו לאגף, ושאלתי את אחת העובדות את השאלה שאביגדור, אתה שאלת: מה ההבדל בין תפקידך בצבא לבין תפקידך במשהב"ט, והיא ענתה תשובה יפה: 'כשהייתי קצינת נפגעים, התפקיד שלי היה לשמוע את המשפחה, להיות אליה אמפטית, לחבק את המשפחה. וכשעברתי למשהב"ט להיות עובדת רווחה, התפקיד שלי הוא לטפל באותה בעיה'. התפקיד היה יותר ליווי, לשמוע, לחבק, לתמוך. אבל כשהיא עברה למשהב"ט בתור עובדת רווחה, היא היתה צריכה לפתור את הבעיה וזה בדיוק ההבדל המהותי.

א. גורן, יו"ר: זה שלב המשכי.

אריה מועלם: כן. השקף הבא מתאר את תקציב האגף לשנת 2008, כ- 1.340 מיליארד שקל עם החלוקה לתגמולים, הטבות, פעילות בתי הקברות וההנצחה, תקציב תמיכות בארגונים היציגים ובגופים אחרים, הוצאות שונות. כפי שאמרתי, סה"כ התקציב הוא 1.340 מיליארד שקל. בשקף הבא אפשר לראות את הגידול משנת 2000 עד 2008, כאשר הקפיצה הגדולה בין 2000 ל-2001 היא הרפורמה שהתבצעה בתגמולי ההורים השכולים, שעלתה כ-160 מיליון שקל; וקפיצה נוספת, בין שנת 2007 ל-2008, כ-105 מיליון שקל זה הגידול בתקציב, כתוצאה מביטול מבחן הכנסה. עד ינואר 2008 היה קיים מבחן הכנסה. כל משפחה

שכולה היתה מקבלת תגמול בהתאם לגובה ההכנסה, ככל שהכנסתה של המשפחה היתה גבוהה יותר – התגמול היה נמוך יותר. והתהליך הזה היה משפיל, תהליך לא פשוט. וב-1.1.2008 נכנס לתוקפו החוק שקובע תגמול אחיד למשפחות השכולות, תגמול שניתן ללא קשר להכנסתה של המשפחה. כמובן שזה הגדיל את התקציב במעל 100 מיליון שקלים. זוג הורים מקבל כ-5,694 שקלים; תגמול להורה בודד, שהוא פרוד, הוא כ-80% מהסך הזה, זה יוצא בערך כ-4,500 שקלים; אם ישנם הורים מחוסרי הכנסה, שאין להם בכלל הכנסה ומתקיימים רק מהתגמול, זכאים לקבל סכום נוסף של כ-1,068 שקלים.

תגמול לאלמנות: לאלמנות לא היה מעולם מבחן הכנסה, אלמנה ללא ילדים קיבלה באופן קבוע כ-6,620 שקלים; אלמנה עם ילד – זה גדל ב-7%; אלמנה עם שני ילדים – אתם יכולים לראות את הגידול; כאשר אלמנה עם 7 ילדים (יש כמה בודדות כאלה), מקבלות כ-14,000 שקל. יתום שלומד לימודים לתואר ראשון, מקבל שכ"ל ודמי קיום של 2,263 שקלים.

השקף הבא מתאר את סל הזכאות להטבות שניתנות להורים שכולים, שמתחילות ב'שבעה' עם הוצאות אבל, מענק הנצחה, הלוואה בסמוך לאסון, גילום תרופות וניתוח רפואי, הבראה שנתית, החזקת טלפון, פטור מאגרת רישוי, לימודים בתיכון לאחים שכולים ודמי השכרה. בנוסף, סיוע לדיוור, עזרת הזולת, שכ"ל של 40% מגובה שכ"ל לאחים שכולים, שיעורי עזר לאחים שכולים, מימון שהייה במוסד סיעודי, סיוע רפואי, רכב וכו'.

חלק מההטבות ניתנות בצורה אוטומטית, חלק מההטבות בצורת פניה.

אותו דבר בפניכם סל ההטבות לאלמנות, שהוא גם מופיע בחומר שקיבלתם מאיתנו.

בנוסף, ישנם סיוע בנושא של הנצחה, מענק הנצחה, דמי אזכרה והשתתפות בהוצאות אבל.

בנוסף ישנה פעילות רבה, סיוע לצה"ל לקיום טכסי אזכרה חיליים וטכסים נוספים. נתנו לכם גם את ההוצאות של ביצוע תקציב היחידה להנצחת החייל. בחלק שמנו גם שקף שמראה על חסכון והתייעלות, וכמובן, אני חוזר למדיניות הראשונה, של שיפור השירות המתמיד ולצורך כך גם כתבתי להורים אגרת שיצאה לפני כחודשיים, על פעולות נוספות שאנחנו מקיימים ממש בימים האחרונים.

מצאנו, שלצד הליווי הרגשי- רוב המשפחות נכנסות למשבר כלכלי, וכדי לסייע במשבר הזה, עובדי האגף כולם עברו סדנה בליווי כלכלי, איך מתמודדים עם ניהול כלכלת המשפחה. ואחרי שהעובדים עברו את הסדנה, החלטנו שהסדנה הזו ראויה גם לאלמנות ולהורים. אנחנו מתחילים בימים אלה עם פיילוט של קבוצת אלמנות, שלצד ליווי רגשי אנחנו לוקחים מדריך כלכלי. קאוצ'ר כזה שיעשה בחלק מהזמן סדנה קבוצתית, ובחלק מהזמן ליווי אישי של המשפחה, עם ניהול התקציב של אותו בית, של אותה אלמנה שמתמודדת כרגע עם הצורך להתנהל לבד, בלי בן-זוג, עם משכנתא, עם בית, עם כל מה שכרוך בכך, ואותו דבר הורים שכולים, שכפי שאמרתי, ברגע של משבר חרב עליהם עולמם.

דבר נוסף שנמצא בבחינה בימים אלה, זה כל הטיפול הנפשי.

הזכרתי את וועדת מלכינסון ששותפים לה גם הארגונים היציגים. הוועדה אמורה לסיים את עבודתה בעוד כחודשיים, כאשר התפקיד של הוועדה זה לבחון מה זה בכלל טיפול. דבר נוסף, הדגשתי במצגת שהאוכלוסיה הולכת ומתבגרת וישנם צרכים של האוכלוסיה, שאולי לא היה נכונים לפני מספר שנים כי האוכלוסיה היתה יותר צעירה. לא היו נכונים לתקופת 73', כי האוכלוסיה אולי היתה יותר צעירה, ולא הצטרפו כמות של 5,400 הורים שכולים למעגל השכול. גם לצורך העניין, חברנו לגופים מקצועיים כמו אש"ל בג'וינט וגם אב שכול שיש לו טיפה גישה לנושא, ד"ר אלי ורטמן ששכל את בנו במבצע 'עופרת יצוקה', וגם אלמנת צה"ל ששותפה לתהליך הזה – כדי לבחון בכלל את כל הנושא של התבגרות האוכלוסיה ואיך אפשר להתאים את ההטבות ואת הצרכים לאוכלוסיה המתבגרת. אמנת שירות שדיברתי עליה, אני מקווה שבימים הקרובים, לצד החזון תוצג גם אמנת שירות. פרויקט נוסף, מצאנו צורך לחזק את האחים השכולים ואת היתומים, בחברה, בבתי הספר שלהם, במקומות שבהם הם נמצאים. ולכן, אנחנו בתחילת ינואר, לוקחים את האוכלוסיה של הילדים מקרב האוכלוסיה היהודית, הבדואית והדרוזית – את האחים השכולים ואת היתומים – לפרוייקט שנקרא 'ברית חיים'. 4 ימים של סדנה, לצורך חיזוק הקשר ביניהם ולצורך העברת מסר לחברה הישראלית, על סובלנות וכל מה שקשור לזה. בראש הפרוייקט הזה עומדת אלמנה בשם עדי מינץ, שהיא עצמה אשת חינוך וכיוצא בזה. תהליך נוסף שקיבל לאחרונה אפילו פרס של צוות שיפור, זה

תהליך כתיבת ביוגרפיות למשפחות השכולות. גם פה יישמנו תפישה של יוזמה ולא תגובה. העובדים שלנו מגיעים היום לבתי המשפחות השכולות, וכותבים איתם את הביוגרפיה שמתפרסמת בספר 'יזכור'.

אחד מהדברים שחלק מהמשפחות מצאו בו הזדהות, זה התנדבות במחנות צה"ל. דווקא במחנות צה"ל! ופיתחנו עם צה"ל, כרגע, איזשהו פרויקט שבו הורים שכולים יכולים פעם בשבוע להתנדב לבסיסי צה"ל, וכתוצאה מזה לתרום דווקא לצה"ל שבנם היה שייך לו. אני יכול לספר, שבמחנה נתן שנמצא בדרום, לפני מבצע 'עופרת יצוקה', כל אותם מכשירי קשר של החיילים שחזרו מהפעילות, הגיעו לאותם הורים שכולים והיו צריכים לשנות את האפרכסת או לשנות את החוטים או לשנות את הדברים- הפעילות הזאת חסכה כסף לצה"ל, זה חשוב: חסכה נדמה לי כ-4 מיליון שקל לצה"ל, למבצע 'עופרת יצוקה'. זה חלק חשוב, אבל החלק היותר חשוב זה החיבור שנוצר שם, בין ההורים השכולים לבין החיילים. בחלק מהמקרים, נוצר אפילו אימוץ של חיילים מתוך הבסיס, עם אותן משפחות שכולות. אנחנו הרחבנו את הפרוייקט הזה יחד עם קצין לוגיסטיקה ראשי, ששם 3 קודקודים ב-3 מחוזות בארץ, והעובדים שלנו היו מחוברים לפעילות הזאת, והאוכלוסיה הזאת הולכת וגדלה. אנחנו, כפי שאמרתי, בימים האלה עם שני סקרים נוספים כדי לבדוק את הצרכים של המשפחות השכולות, עם אותה חברה שערכה את הסקרים קודם, כדי גם לבחון אם יישנו את התוצאות של הסקר הקודם. ושוב, בדיקת עמדות של העובדים, אם הן נמצאות בהתאם לחזון האגף, בהתאם

לאמנת השירות של האגף.

בימים האלה אנחנו עוסקים גם בתכנון של היכל זכרון לאומי לחללי מערכות ישראל, אחרי החלטה על ביטול פרוייקט הר איתן, מצאנו שיש הרבה חללים שלא מוזכרים באף מקום. התוכנית היא, של לבנות משהו צנוע, היכל צנוע,

א. גורן, יו"ר: ירדו מהר איתן?

אריה מועלם: במקום הר איתן. בבית הקברות הצבאי בהר הרצל בירושלים,

מקום שעל קירותיו יונצחו חללי כל מערכות ישראל כ- 22,600. וביום השנה יידלק נר זכרון ליד שמו של כל חלל וגם משפחות שהלכו לעולמן ואין מי שיזכיר ביום השנה את בנם, המדינה כמדינה מרגע הקמת האתר, לנצח תזכור את אותו- ביום השנה, ביום האזכרה ונר זכרון ידלוק ליד שמו. אנחנו לא מדברים על תקציבי הר איתן, אביגדור, שאתם מכיר אותם בסכומים של מיליונים. אנחנו מדברים על משהו צנוע, בסדר גודל של עלות של 9 מיליון שקל, ששם תודלק אש תמיד.

ודבר נוסף, ראשי מדינה שמגיעים לכאן, נלקחים תמיד לייד ושם ואין להם חלק בנושא של התקומה של המדינה. הכוונה היא, להביא לשם את ראשי המדינה שמגיעים, להניח זר לזכרם של חללי מערכות ישראל. זה מקום שנותן כבוד למשפחות, זה מקום שנותן כבוד להורים השכולים. שר הביטחון הקים וועדה בראשות האלוף יהיה, שתבחן את הכלים שיש לאגף להתמודד עם מקרים חריגים. אני רוצה, אולי, לחזור לעניין של ביקורי הבית. מה עשה הפרוייקט הזה של ביקורי הבית, מה שנקרא 'מחוז יוצר קשר', גם לעובדים עצמם שאחרי התהליך שעברנו, השאלות

של העובדים היו- כל ההתנגדות שהיתה כשהתחילו את התהליך, היום אתה שומע מהם: למה לא עשינו את זה קודם, ולמה זה לא היה קיים קודם, התהליך הזה. וזה ממש עשה את המהפכה, ואם שואלים אותי מה הדבר המרכזי שנעשה בשינוי, מאז הקמת האגף, אני חושב שזה השינוי המהותי שיצאנו החוצה למשפחות השכולות, לבתים, והבאנו להם את השירות הביתה ובדקנו את השירות הביתה. ולי יש יכולת, כמנהל היום, להיכנס לכל אחד מהביקורים האלה ולדעת מה היה תהליך הביקור ומה עלה גם, בביקור הזה. איזה דברים עלו ע"י המשפחות. ומשפחות שהיו מנותקות לאורך שנים בעבר, נוצר פתאום קשר וחידוש קשר עם כל המשפחות; התדמית שהיתה שלילית, בגלל פצלו את אגף השיקום לפני 5 שנים, אותן 300 תלונות שירדו לכמה בודדות, השתנו. היתה חשדנות של המשפחות, גם בגלל מבחן הכנסה – כתוצאה מביטול מבחן הכנסה יש יותר שקיפות ויותר מתן מידע. אותרו צרכים של המשפחות ונתנו להם מענות, התלונות החריגות והפניות ירדו בצורה משמעותית. חלק מהמשפחות מבוגרות ויש להם קושי, בכלל, לפנות, קושי מנטלי. ובביקורי בית האלה, הגענו לאותן משפחות שהיה קשה להן לפנות אלינו.

אנחנו מאמינים, גם אני וגם עובדי האגף שהתקבצו לאגף הזה, מאמינים שהעבודה שלנו היא שליחות, שליחות שנתנה לנו הזכות לטפל במשפחות השכולות האלה, וכפי שנאמר וכפי שאמר דוד בן-גוריון: אינני יודע חוב גדול יותר מהחוב של העם היהודי לאותם אנשים. ואני מקווה, שבעזרת השם יהיה לנו הכוח להתמודד עם השליחות הזאת. תודה רבה.

א. גורן, יו"ר: תודה רבה לך. אנחנו התרשמנו מאוד מהדברים שלך, והתרשמנו עוד יותר, מהעשייה. ובדרך הבדיחות, הייתי אומר, שהייתי מעביר אותך לאגף אחר – שהיית עושה גם שם סדר וגם מביא את השיפורים וההתקדמות הזאת, גם בחשיבה וגם בעשייה. אז כבר בשלב הזה אני יכול להגיד לך יישר כוח, ועזרת לנו מאוד בהבהרת צרכי האגף והיישום של זה. ואם חברי הוועדה רוצים להעיר משהו, בבקשה.

אביגדור קהלני: גם אני התרשמתי מאוד, גילוי נאות, אני שייך לאגף הזה מהצד השכול במשפחה שלי.

יש לי מספר שאלות, על כולן תוכל לענות ברצף לאחר מכן, ולא שאלה-שאלה.

הנכים שנפטרים לאחר מכן, ונקראים חללי צה"ל. המספרים פה הם מדהימים, כפי שהוצג, זה 50% מהמשפחות השכולות. הייתי רוצה לדעת, איך מתקבלת ההחלטה, מי הגוף שמחליט? אני מבין שהתנאים שלהם, הבסיסיים, הם אותם תנאים של חלל צה"ל. זה דבר אחד שאני רוצה לדעת.

האם האגף עוסק בסיבות המוות, האם האגף מבדיל בסיבות מוות שהיו פעולה מבצעית או במדים או בתוך היחידה, לסיבות מוות שהיו בחופשה או דברים כאלה?

האם התקציב שהצגת אותו כרגע בפנינו, הוא גמיש להחלטתך, או שהוא בעצם כולו 'צבוע' ומתוך השאלה על התקציב, האם כל אותם סעיפים תקציביים שנאמרו כאן, שמקבלת משפחה – האם אלה דברים שנחקקו, או שזה החלטות של משהב"ט? כלומר אם אלמנה מקבלת x כסף, זה בחוק או שזו החלטה שלכם, יש לכם גמישות בנושא הזה? האם אתה חש שישנו צורך של האגף, בשינויים בחקיקה.

כלומר, איזשהם שינויים שכרגע אנחנו לא יכולים לראות את זה, מזווית הראיה שלנו?

הצגת פה בצורה יפה מאוד, את הנושא של התלונות. אנחנו תיכף נשמע את אלי, שיציג את זווית הראיה של המשפחות. האם ישנם דברים שאתה היית רוצה לשנות, ואתה לא יכול? סליחה על השאלה הישירה, לא יכול להיות שאת הכל שינית כמו שאתה רוצה. יש דברים שאתה רוצה לפנות למדינה?! והשאלה האחרונה, שנמצאת פה מנכ"לית ביטוח לאומי, האם – סליחה על השאלה הגסה – אתה יכול להציג לנו, מה ההבדלים בין מי שלבש מדים לבין מישהו שאיננו לובש מדים, שבוא נאמר, נפל על משמרתו בצורה כזו או אחרת? א. גורן, יו"ר: לגבי מה, לגבי ההטבות?

אביגדור קהלני: כן, בהחלט, אני מדבר על ההטבות- לא צריך להיכנס לפרטים, בעקרון.

א. דומיניסיני: קודם כל, אני באמת רוצה להצטרף לשבחים, באמת נשמע שנעשית עבודה באמת רצינית ביותר.

הסקירה שלך, ככל שתהיה מעניינת, הייתי רוצה להתייחס יותר ספציפית לעמדתך ביחס לוועדה. כי אתה בעצם סקרת סקירה רחבה, היא מעניינת אבל היא לא כל רלוונטית לדיון בוועדה. אני לא יודעת אם אתה יכול להשיב, כי ראש אגף השיקום התייחס.

לאור כתב המינוי של הוועדה, האם יש לך דיעה בעניין- הוועדה שכרגע אתה מופיע בפניה, האם אתה יכול להגיד לנו את דעתך כראש אגף, או תגיד 'זו דעתי האישית' (אני לא יודעת איך אתה רוצה להציג עניין), ביחס למה שנדון כאן. כי באמת, אתה עושה עבודה נהדרת אבל בוא נתייחס

לשאלות.

לשאלתך, אביגדור, קודם כל מדינת ישראל קבעה אפריורי – ואני מברכת על כך – שמי שנפל במערכות ישראל, ההטבות והתנאים והטיפול בו, הוא שונה לחלוטין - זה סדרי העדיפויות הערכיים של מדינת ישראל - ביחס לפטירה של כל אדם שיוס אחד ילך לעולמו. אז אין ספק, שקצבת שאירים-אביגדור קהלני: אני לא מדבר על פטירה. עובד מדינה שנסע בתוקף תפקידו ועשה תאונה ונהרג, דינו שונה מעובד מדינה שלבש מדים, שהיה גם בחופשה.

א. דומיניסיני: כמובן. זה שוב, החלטה של המדינה.

אין ספק, כשאני אציג בפני הוועדה, זה בטח יהיה מעניין לראות, כי זו סוגיה מאוד רלוונטית לדיוני הוועדה, השוואה בין ההטבות הניתנות לכל אחת מהקטגוריות, גם בנושא שיקום גם בנושא נכות וגם בנושא שכול, ביחס לאוכלוסיות השונות במדינת ישראל. כי המחוקק מראש התכוון שיהיה שינוי, אבל כדאי לראות מה מהותו של השינוי. אבל אני אשמח אם אתה תתייחס לשאלתי. אריה מועלם: אני אענה, אבל ברשותכם, לא לפי הסדר.

קודם כל אני מודה לכם על הפידבאק שנתתם לי. התפישה שלנו היא תפישה ערכית, לגבי סיבות המוות, אנחנו לא דנים בסיבות המוות. מרגע שמשפחה שכולה הוכרה כמשפחה שכולה, אין הבדל בשום דבר בתהליך הטיפול או בתהליך ההתייחסות של העובדים. לא בתגמול, לא בהטבות, לא בעובד הסוציאלי, לא בעובד הרווחה, לא בקבורה – הקבר הוא אותו קבר, המצבה היא אותה מצבה. קבוצת התמיכה היא אותה קבוצת תמיכה, ואני חושב שזה בכלל ברמה

הערכית.

צריך לדון, קודם, בשאלה מי מוכר או מי לא מוכר. מרגע שהיתה הכרה, אין בכלל סמכות לעובדים ואין להם בכלל מקום, אפילו, לחשוב – למרות שאני מעודד אותם לחשיבה וליצירתיות – אין להם מקום לחשוב ולתת יותר הטבות או פחות הטבות למשפחה כזאת או אחרת. כי מי שמנו להחליט, אם כאבה של משפחה שבנה התאבד, הוא יותר גדול מכאבה של משפחה שבנה נפל בקרב. אני לא שם את עצמי במקום הזה, ואני לא שם עובדים שלי במקום הזה. אם היתה הכרה, אם היתה החלטה שמשפחה היא משפחה שכולה, מבחינתנו היא שווה לכל דבר ולכל סיוע שהיא צריכה.

אביגדור קהלני: כלומר, האם בשלב ההכרה יש מישהו ששוקל את הדבר הזה? אריה מועלם: אנחנו, למעשה, מקבלים את סיבות הנפילה מהצבא עצמו. הצבא שולח הודעת חלל ונותן לנו את סיבת הנפילה. ישנו קצין תגמולים, שתפקידו לבדוק במקרים של- במקרים של משפחות שהם בחובה, כל המשפחות מוכרות. זה עפ"י החוק.

משפחות של חללים שנמצאות בשירות קבע, אם הם נמצאות ב-10 שנים הראשונות של השירות שלהם, צריך להתקיים תוך ועקב. זאת אומרת, שהמוות צריך להיות תוך השירות ועקב השירות. וזה תפקידו של קצין התגמולים. אני נגעתי בזה בקצה, ואמרתי שפה חובת ההוכחה היא על קצין התגמולים ולא על המשפחה, שהיא צריכה לקחת עו"ד ושיתבע את משהב"ט. קצין התגמולים יושב בוועדות השונות בתוך צה"ל. לפעמים התהליך נמשך, לפעמים הפרקליטות או מצ"ח לא

גומר את התהליך מהר, כי יש חקירה והסיבות הן כאלה ואחרות. אבל מרגע שהצבא סיים את תפקידו, לקצין התגמולים לוקח מספר ימים כדי לקבל את ההחלטה. זאת אומרת, אין עיכוב אצלנו בתהליך קבלת ההחלטה, העיכוב מתבצע בתהליך עצמו, של הקרפ"ר שקבע שהיה קשר סיבתי בין המחלה לבין השירות, או של הפצ"ר שקבע שהיה פה משהו שהתבצע לא כדין או כדין, עד התהליך של ההחלטה שלו, או מצ"ח שיחליט שהתאונה היתה בגין הרשלנות של זה או בגין רשלנות אחרת.

הדבר היחידי שיש לנו בו סמכות להחליט, זה התנהגות רעה וחמורה. ואם קצין התגמולים ראה שיש פה איזושהי התנהגות- כמו למשל נהיגה בשכרות, שחייל יצא ממקום מסויים והיה שיכור ונהרג כתוצאה מהשכרות הזאת, הפעולה הזאת מוגדרת כהתנהגות רעה וחמורה ומשפחתו של אותו חלל אינה מקבלת תגמולים.

אבל, בנושא הערכי של הקבורה, באותו קודש קודשים שדיברתי עליו, החלל הזה נקבר בבית קברות צבאי, כי ערב מותו היה במדים, וכמובן מתבצעת לו לווייה צבאית. למעט מקרה אחד, מקרה שראש אכ"א והפצ"ר מקבלים החלטה מיידית שהיה פה קלון – במקרה הזה אין קבורה צבאית. אני אומר, זה מקרים מאוד מאוד בודדים. אפילו לא זכור לי מקרה אחד בשנה האחרונה, של קלון, צריך לקחת בחשבון, שיש גם הפרדה בין הקבורה לבין הטיפול במשפחה. כי כשהמת מונח לפניך, אין לך את כל הזמן הזה לעשות את הבדיקות של מצ"ח, של קרפ"ר ושל כל אותם נושאים, ואני חושב שזה נכון, מביאים את החלל

לקבורה בכל הכבוד הראוי. אי אפשר – ואני לא מכיר יכולת בכלל – לתקן, חלילה, טעות שנעשית במקרה כזה, שלא הבאת את החלל לקבורה ואח"כ הוכחת הקשר בין המוות לבין השירות. וכדי לא להיות במקום הזה, אז ההחלטה היא ערכית והיא נכונה וצריך להמשיך אותה.

לשאלה של התקציב, האם הוא גמיש או 'צבוע' – התקציב כמעט כולו 'צבוע'. יש תקציב לתגמולים ויש תקציב להטבות. אני לא יכול לקבל החלטה, היום, מבלי לשנות את הכללים אפילו ברמת שר הביטחון, שחוקק תקנות מיוחדות לגבי אוכלוסיה כזאת או אחרת.

דיווחתי למשל, על תהליך הקטנת הבירוקרטיה. אז זה תהליך שהצריך שינוי של הטבות, שינוי של הוראות אגף שמאשר אותן שר הביטחון. או לחילופין, כרגע שאלת לגבי האם התקציב נמצא בחקיקה, או ההטבות נמצאות בחקיקה. כרגע התגמול ניתן עפ"י חוק. חלק קטן מההטבות ניתן בחקיקה, ומתבצעת עבודה שהסתיימה ממש בימים האלה, שכל ההטבות של האגף הופכות להיות חלק מהחקיקה הראשית והופכות להיות תקנות.

אביגדור קהלני: כלומר בחקיקה מדברים על מספרים?

אריה מועלם: בוודאי. זה חלק מההערה של היועץ המשפטי לממשלה, שהעיר לגבי שני האגפים, ממש לפני שבוע, נדמה לי. סיימנו את הכנת תסקיר החוק שהוגש למשרד המשפטים, כדי להפוך את אותן הטבות לתקנות.

לשאלה הקודמת, בעניין של האם ניתן מספיק או לא ניתן מספיק בטיפול, תראה, אולי ניקח את זה לאיזשהו משל, לאיזשהו מקום בתפילה. כל בוקר קוראים ממסכת פאה,

"אלו דברים שאין להם שיעור". בעיניי ובעיני העובדים שלי באגף, הטיפול במשפחות זה דבר שאין לו שיעור, לפחות מבחינת היכולת שלנו לתת. מבחינת המימוש העצמי שלנו. כי אנחנו בחרנו לעבוד באגף הזה ולטפל במשפחות, וזה דבר שאין לו שיעור. ודיברתי על זה גם בסוף המצגת שלי. לגבי הסוגיה של לובשי מדים ולא לובשי מדים – עסקנו בסוגיה הזאת, בתחום של הקבורה, לאחרונה, במועצה הציבורית להנצחת החייל. הופיע בפני המועצה, ראש המוסד, מאיר דגן שדיבר בהרחבה על הנושא הזה. ואני מקבל את העמדה שלו ואת אותה עמדה של דיכטר. באסון 'צורי' למשל, כשהתמוטטו אותם בתים. חלק מהאנשים שנהרגו שם, היו אנשי שב"כ, אזרחים. מה ההבדל בינם לבין החיילים? הם ביצעו פעילות לא פחות חשובה, אבל בלי מדים. אין הבדל, מרגע שהוחלט שהם מוכרים לצורך קבורה או לצורך תגמולים, בינם לבין חיילים. בעיניי אין הבדל למדים. השאלה מה היו הנסיבות שהביאו אותך למקום הזה ולמקרה הזה.

בסוגיה של העמדה שלי, לשאלתך לגבי העמדה שלי ביחס לוועדה – אני סבור שלא צריך לשנות או לפצל את האוכלוסיות, כי כפי שאמרתי, אני לא יכול לדעת מהו גודל כאבה של משפחה שכולה ששכלה בן בקרב, או לגודל כאבה של משפחה ששכלה בן בתאונת דרכים או בהתאבדות, שחלה כתוצאה מהשירות או לא כתוצאה מהשירות. לכן, בעיניי, נכון היה שהוועדה לא תעסוק באגף משפחות והנצחה. ודרך אגב, את העמדה הזאת ביטאתי גם כלפי מנכ"ל משהב"ט וכלפי גורמים אחרים. ונאמר לי (אולי קצת הוטעיתי, אפילו),

שהזיקה בין הוועדה לבין האגף, היא רק לגבי אותם נכים שנפטרו עקב נכותם, ולא לגבי כלל אוכלוסית האגף. כך ש- דיווחתי על זה גם למזכיר הוועדה, בשיחות טלפון שהיו לנו, אבל כפי שאני מבין, הוועדה קיבלה מנדט מהממשלה, ואני נמצא פה בשביל זה.

יוסי תמיר: אני פשוט רוצה קצת הרחבה על העניין הזה, כי אני מבין את

העמדה שלך, שאין קשר לסיבות הנפילה. אני מבין גם, מהדוגמא שלך אם מתמוטט בית בצור ויש שם איש שב"כ וכו'. יש לכם, אבל, עמדה בסיסית לגבי עניין של כניסת אוכלוסיות שזה לא דווקא בכלל עקב פעילות שהיא מבצעית, משמר הכנסת, שב"ס, משטרה. כל שוטר, הרי, בסופו של דבר, יבוא אליכם בסופה של הדרך?

אני שואל את השאלה הזאת, כי לי יש כל הזמן רושם שחלק, אולי, מהביקורת שהיתה בעבר, או חלק מההתנסות של האגף שלך- יכול להיות, אפילו, אני אגיד את זה במרכאות כפולות "נגרם נזק" מכניסה של אוכלוסיות כאלה לטיפול הממשי עצמו. יש לכם עמדה לגבי העניין הזה?

אריה מועלם: העמדה האישית שלי, שאותה אוכלוסיה שנמצאת היום

בהגדרה של 'בעת ועקב', ואותה אוכלוסיית חיילים ושוטרים שנמצאת בשירות חובה, ואותה אוכלוסיה של אנשים שהם אזרחים כמו שב"כ, מוסד, שצריך למצוא את הקשר בין השירות שלהם לבין הנסיבות שמצאו את מותם – צריכה להישאר כפי שהיא.

א. גורן, יו"ר: אני מודה לך. כמובן, אם תרצו להמשיך לבוא לבקר אותנו, נשמח.

כמו כן, אם יתעורר צורך בהזמנה נוספת אז-

אריה מועלם: אנחנו לרשותכם.

(תום הופעתו בפני הוועדה של מר אריה מועלם, סמנכ"ל וראש אגף משפחות

והנצחה)