



נספח ו'

טיפול במשפחות נפטרים שלא בשרות (עד גיל 67) - דף מידע לקצין

משא"ן ע"צ

קצין משא"ן ע"צ יקר.

כידוע לך בשנים האחרונות מבטחים אינה מטפלת בשארי גמלאים אשר פרשו פרישה מוקדמת, ולא הגיעו לגיל פרישה טבעית. לפיכך, טיפול באוכלוסיה זו ניתן על ידי צה"ל (מרכז תע"ץ).

על מנת להסדיר את נושא פנסיית שארים עבור המשפחה, עליך לעמוד בקשר מול משפחות גמלאים אשר נפטרו, ולוודא כי הטפסים והמסמכים הנדרשים יועברו למדור פרישה וסיומי העסקה במרכז תע"צ.

להלן מידע אשר יכול לסייע לך בפנותך את המשפחה, למילוי הטפסים:

המידע כולל:

אינפורמציה בנושא פנסיית שארים

אינפורמציה בנושא ביטוח לאומי

כלים בסיסים להתמודדות עם משפחות במצבי אבל.

פנסיית שארים מצה"ל

לאחר מותו של הגמלאי, זכאים שאיריו (אלמן/ה וילדים עד גיל 21) לפנסיה חודשית. על מנת למצות את זכויותיהם יש להמציא את המסמכים הבאים בנוסף לקיימים בנוהל: צילום תעודת פטירה + צילום של תעודת זהות, בו מצוין סטטוס בן/בת זוג הגמלאי, וצילום ספח פרטי הילדים. סטטוס בן הזוג חייב להיות אלמן/ה. במידה ובן הזוג לא שינה עדיין את הסטטוס לאלמן, יש להנחותו לגשת למשרד הפנים בעיר מגוריו ולשנות סטטוס. טופס בקשה לקצבה. הטופס חייב להיות חתום על ידי קצין האזרחים. זכאות יתומים הינה עד גיל 21. עד גיל 18 מקבל האפוטרופוס שלהם (כמעט תמיד מדובר בהורה, דהיינו האלמן/ה) את הקיצבה עבורם. יתום מעל גיל 18 צריך למלא טופס בקשה לקיצבה נפרד. יש להחתים את השארים על הטפסים הללו, בנוכחות קצין האזרחים.



אין לערוך חישוב פנסיוני עבור המשפחה, וזאת על מנת למנוע מתן אינפורמציה מוטעית. חישוב הפנסיה החודשית נעשית על ידי אנשי מקצוע מוסמכים ומומחים במרכז תע"צ, וניתנים באופן ספציפי למשפחה בהתאם למצב המשפחתי ומספר השארים. הפנסיה תופקד בחשבון הבנק עם סיום איסוף כל המסמכים הנדרשים, אישורם, והזנתם.

זכויות שארים מול ביטוח לאומי:

עם מותו של תושב ישראל זכאים שאיריו לקצבת שארים מהביטוח הלאומי על מנת למצות את זכויות האלמן מול בטל"א, אנא, הפנה את האלמן/ה לגשת לסניף בטל"א, מדור שארים, בעיר מגוריו. יש להצטייד בתעודת זהות מעודכנת בסטטוס מצב משפחתי (אלמן/ה).

משפחות במצבי אבל ושכול – מידע כללי:

בבואך לטפל במשפחת נפטר יש לזכור כי מדובר במשפחה אשר נמצאת במשבר. משבר מאופיין במספר שלבים. מניסיוננו, בבואך לבקר במשפחת נפטר, אתה עשוי להיחשף לשני סוגי תגובות, הקשורות לשלבים הבאים:

א. שלב ה^{לם} רגשי - בשלב זה, האדם החווה משבר נמצא במצב של בלבול, מתח, חוסר אונים והכחשה "זה לא באמת קרה לי". האדם אינו מבין עדיין את המציאות, הוא נמצא בניתוק רגשי ועסוק בעשייה. לעיתים יראה האדם אמיץ, אדיש, חזק, לעיתים מנותק ולא באמת מבין מה קרה לו. זהו שלב טבעי ואין טעם ל"שכנע" את האדם לעכל את אשר קרה. ההלם הרגשי הינו מנגנון הגנה פסיכולוגי, המגן על האדם מפני הצפה רגשית. האדם בשלב זה אינו מסוגל לשאת את כל הרגשות הקשים, ודרך ההלם הוא למעשה משאיר חלק גדול מהכאב וההתעסקות הרגשית בצד, על מנת לתת לעצמו את הזמן לעכל ולהרגיש את הדברים לאט יותר.

אחד מדרכי ההתערבות החשובים ביותר בשלב זה הוא מתן מידע קונקרטי, הדרוש להתארגנות היומיומית. לפיכך, סיוע במילוי הטפסים לצורך הסדרת הקצבה החודשית, הינם בעלי ערך רב בשלב זה.

ב. שלב הכ^{עס} - בשלב זה, האדם מתחיל להבין שזו המציאות אך אינו מוכן לקבל אותה ונלחם כדי לשנותה. אירוע משברי נתפס כמצב "לא הוגן" - למה זה קרה לי? אירוע כזה



מביא להרגשה של מוגבלות, חוסר אונים ואיבוד שליטה המעוררים כעס על המערכת שנתפסת חזקה.

בשלב זה אין טעם להסביר בהגיון או להתווכח כיוון שהאדם שקוע בתוך תחושות הכעס החזקות. לכן, יש להקשיב ברגישות ובסבלנות.

לסיכום:

מפגש מול בני משפחה אשר חווים משבר יכולה לעורר מצדם תגובות שונות כגון: בלבול, כעס, ניתוק וכו'. לפיכך, עליך להתייחס למשפחה ברגישות. יש להקשיב לנאמר באמפטיה ובסבלנות, ולהעביר את האינפורמציה באופן ברור ופשוט ולוודא שהובן.

להלן מספר כללים לעריכת שיחה, העשויים לסייע לך במפגש עם המשפחה:

א. פתיחה- בנימוס ואדיבות- לשאול לשלומם יש להסביר את הסיבה לפניה (סיוע במתן פנסיית שארים).

ב. גוף השיחה- בשלב זה, קצין האזרחים יספק לעובד אינפורמציה לגבי הטפסים הנדרשים ואופן מילויים, ויפנה את המשפחה לבירור זכויותיהם במדור שארים בביטוח לאומי. במידה והמשפחה משתפת רגשית, יש לאפשר להם לבטא את תחושותיהם. יתכן ובשלב זה יעלו רגשות שונים (בכי, עצב, כעס). עליכם לזכור כי מדובר בתגובות נורמטיביות לאדם במשבר. יש לשדר אמפטיה והבנה למצב "אני מקשיב, מבין, שאתה כועס/כואב וכו'".

ג. סיום השיחה- חזור בקצרה על הנקודות העיקריות וודא שהובנו כהלכה.

ד. פרידה- לציין בפני המשפחה כי הם מוזמנים ליצור קשר לאורך כל התהליך וכי היחידה תהיה בקשר עימו כדי ללוותם לאורך התהליך, עד להסדרת הפנסיה.