

מענה לדו"ח נקח"ל

צה"ל מודה לנקח"ל ולנציגיו על הדו"ח והעבודה לאורך השנה ומייחס חשיבות רבה לדו"ח המציף נושאים הדורשים בחינה וטיפול בחיי היום-יום של חיילי צה"ל. הדו"ח יסייע לקידום המענה הניתן למשרתי צה"ל באופן פרטני ומערכתי. משבר הקורונה עמו מתמודד העולם כולו, הביא בפני צה"ל קשיים ואתגרים חדשים. צה"ל לומד ומתפתח כל העת על מנת לספק פתרונות ראויים לכלל אוכלוסיית משרתיו.

בצה"ל קיימים מספר מגגוני בקרה וביקורת פנימיים שמטרתם להוביל לשיפור במגוון רחב של נושאים, ובראשם במוכנות צה"ל בשגרה ובחירום לצד איכות המענה והטיפול במשרתים. צה"ל לומד את הממצאים, יפיק לקחים נדרשים ויתקן את שנדרש בהקדם.

להלן תקציר ההתייחסות לממצאי הדו"ח:

- אין בצה"ל מקום לאלימות מכל סוג שהיא וכזו מטופלת ביד קשה. חמורים יותר מקרים בהם אירעה אלימות של מפקד כלפי פקודו. אלו הם מקרים חריגים ביותר המטופלים בחומרה רבה.
- פקודות צה"ל מועברות למפקדים ולמשרתי חובה כאחד באופן ברור וחד משמעי ככל שניתן. במקביל, פועלים מפקדי צה"ל להבהרת הפקודות במידת הצורך וזאת, על מנת שיבצעו כלשונן.
- צה"ל מתייחס ברצינות רבה לקבילות משרתי הקבע ורואה בהן כלי לבחינה ולשיפור מתמיד בהתנהלותו.
- שירותי הרפואה הניתנים למשרתי צה"ל מצויים בליבת העיסוק של חיל הרפואה, אגף הטכנולוגיה והלוגיסטיקה והמטה הכללי. חיל הרפואה ימשיך לפעול ללא לאות למתן מענה מיטבי לכלל המשרתים בשורותיו. המענה הרפואי לחיילים הן במרפאות היחידתיות והן במרפאות "ביקורופא" מבוקר על ידי הגורמים המקצועיים בחיל הרפואה באופן תדיר.
- עם תחילת התפשטות הנגיף קורונה, החל צה"ל בתהליך למידה מואץ ובמקביל ביצע שורת מהלכים ופעולות שתכליתם לאפשר לו להתמודד עם המגיפה, להכיל את תוצאותיה ולאפשר המשך תפקוד יעיל ושוטף ללא פגיעה בכשירותו. דוגמאות לפעילות זו ניתן לראות בהפעלת מערך בדיקות נרחב, מתן מענה לבידוד משרתים ובמתן מענה רפואי למשרתים אשר חלו בנגיף, הן בבידוד ביתי והן באמצעות שיכון בכפר המחלימים באשקלון. בדיקות קורונה מתבצעות למשרתי צה"ל, במתחמים הצבאיים, על-פי קריטריונים קבועים מראש ותוך הפעלת שיקול דעת. צה"ל ערוך להרחבת המענה הניתן במעבדת הקורונה הצבאית ככל שנדרש לכך.

- צה"ל ימשיך לשמש ציר מרכזי במאמץ הכולל במאבק בהתפשטות הנגיף, למען קטיעת שרשראות ההדבקה ושמירה על רציפותו התפקודית וכשירותו המבצעית.
- צה"ל קשוב לכלל הצרכים של משרתיו ומבצע התאמות נרחבות שמטרתן לדאוג לצרכי הפרט המשתנים בשל המשבר.
- צה"ל פועל למתן מענה מהיר, יסודי ומדויק למלש"בים וימשיך לייצר ממשקים נוספים שיאפשרו שקיפות בתהליך הטיפול בפניות אוכלוסיה זו ובכך ימשיך לקצר את זמני ההמתנה ואת מהירות הטיפול בבקשות.

התנהגות לא מכבדת ואלימות פיזית ומילולית של מפקדים:

אלימות, מכל סוג שהיא, הינה תופעה פסולה ואסורה אשר אין לה מקום בצה"ל. צה"ל מגנה ומוקיע אלימות פיזית ומילולית כלפי משרתיו, רואה אירועים מסוג זה בחומרה רבה, מתחקר אותם לעומקם ומלווה את המשרתים שנפגעו ככל שנדרש. מקרים בהם אירעה אלימות של מפקד כלפי פקודו הם חריגים ביותר, ומטופלים ביד קשה.

פגיעה בזכויות הפרט בשל פערים מקצועיים:

צה"ל רואה חשיבות רבה במתן מידע מלא, מהימן ומדויק למשרתיו בחובה, בקבע ובמילואים. גופי המטה בצה"ל פועלים בתיאום ובשיתוף פעולה על מנת לממש את מלוא זכויות החיילים, ולצמצם מצבים בהם הנחיות ו/או פקודות הקשורות לנושא זה מעורפלות או אינן מבוצעות כראוי.

טיוב הטיפול במשרתים מחייב זרימת מידע והנגשתו למפקדים ולאנשי הפרט בשטח ובכדי לתעל, לייעל ולדייק את התהליכים האלו, נעשים מאמצים נרחבים באגף כוח האדם, כמו ביצוע הכשרות תקופתיות לדרגי המשא"ן הפרוסים, הזוטרים והבכירים, והפצת אגרות מידע למפקדים ולאנשי הסגל בהודעות ובקבוצות פנימיות בשלל הפלטפורמות הדיגיטליות.

כמו כן, השנה הוקם ענף תקשורת פנים-ארגונית באגף כוח האדם ובעזרתו נוכל להרחיב את השיח ולתווך את העדכונים המשתנים גם ליחידות הקצה.

צה"ל מברך על העדכון שבוצע השנה לתקרות תשלומי המשפחה בצה"ל, אשר הביא לגידול של כ-13% בסכום המשולם לחיילים וכן להגדלת היקף החיילים הזכאים. בזכות עדכון זה אנו יכולים להמשיך ולהגן על זכויות הזכאים לסיוע ולתמוך בהם בצורה המיטבית ואף נרחיב ונמסד את מנגנון העדכון באופן שנתי.

צה"ל מעמיד לידי גורמי הטיפול בפרט בשורותיו את הכלים המקצועיים הנדרשים על מנת לבצע את תפקידם בצורה הטובה ביותר, וימשיך לבצע בקרה צמודה בנושא כדי להבטיח את מתן הזכויות המלאות למשרתים בצה"ל.

קבילות משרתי הקבע:

הגם שיש ירידה בהיקף קבילות אנשי הקבע בשנת 2020, והוא הנמוך ביותר מזה עשור, צה"ל מצר על כל פגיעה במשרת קבע. חטיבת הסגל לוקחת לתשומת ליבה כל קבילה בפני עצמה ומבצעת הליך סדור של בחינה, הפקת משמעויות ותחקור.

חטיבת הסגל חורטת על דגלה את ערך השקיפות וההוגנות ופועלת רבות בכדי לקדם תהליכים שישפרו את הטיפול במשרתי הקבע ברוח זו. מאמצים אלו, מתמקדים בהנגשת המידע הן למפקדים והן לפרט, ובקידום מערכות המאפשרות את קיום התהליכים שבתחום זה באופן שקוף וסדור.

באבחון החטיבה נמצא כי הפער העיקרי במקצועיות אנשי הסגל נוגע בסוגיית הכשרות היסוד לתפקידים השונים בחטיבת הסגל. בשל כך, נבנה מערך הכשרות מסודר שייושם החל מהשנה הקרובה ובו מתואמות הכשרות שונות, בשיטות מגוונות ולכלל הדרגים שמטרתן למקצע וליישר קו בין כלל העוסקים במלאכה.

בנוסף, על מנת לחזק את המענה לאנשי הקבע, בימים אלו מתגבשת המלצה ארגונית באגף כוח האדם לריכוז כלל צירי הטיפול והדאגה לשמירה על זכויות אנשי הקבע תחת חטיבה אחת, אשר תספק מענה מרוכז לפרט באופן מקיף מסונכרן והוליסטי.

רפואה:

חיל הרפואה פועל על מנת להעניק למשרתי צה"ל טיפול רפואי בסטנדרט המקצועי הגבוה ביותר, זאת באמצעות מערך רחב של גורמים מקצועיים מחיל הרפואה מכלל תחומי ושירותי הרפואה הזמינים במדינת ישראל. אנשי חיל הרפואה רואים בעבודתם שליחות ומבצעים אותה במסירות תוך הבנה של כובד המשקל המונח על כתפיהם, והם נכונים להעניק טיפול רפואי מקצועי בכל העת, למי שזקוק לו, בחירום או בשגרה. חיל הרפואה מוביל זה כמעט שנה את ההתמודדות הפנים-צבאית מול מגפת הקורונה, במקצועיות ובנאמנות, לצד מתן שירות רפואי ראוי לכל משרתי צה"ל.

השירות הרפואי הניתן לכלל המשרתים בצה"ל נעשה באמצעות מומחים רפואיים צבאיים ושאינם-צבאיים, להם ידע וניסיון רב ואליהם פונים גורמי הרפואה הראשונית, במקרה הצורך.

על פי הנהלים, התייעצויות אלה יתועדו בתיקו הרפואי של המטופל במטרה לאפשר לרופאי היחידות לקיים מעקב ובקרה אחר הטיפול הרפואי הנדרש ולשמר את רציפות הטיפול, לה מחויבים.

בצה"ל נתונה הסמכות הרפואית לגורמי המקצוע ואלה מקיימים קשר שוטף וישיר עם המפקדים על מנת לוודא כי ההנחיות המקצועיות ימומשו כלשונו. כחלק ממחויבותם לבריאות משרתי צה"ל, מקיימים גורמי הרפואה מעקב אחר מימוש ההנחיות שנתנו למטופל תוך גילוי מעורבות אל מול מפקדים במקרה הצורך. נוסף על זאת, במרפאות ביחידות, על סגליהן, קיימת זמינות למטופלים ולמפקדים להתייעצות - בכל עת.

כל גורם מטפל נתון לבקרה ולמעקב של הממונים עליו, ובמקרה של אבחנה שגויה – המקרה נבדק לעומק ומתוחקר בידי הגורמים המקצועיים בחיל הרפואה, על מנת להפיק לקחים ולמנוע הישנות של מקרים דומים בעתיד.

חיל הרפואה ימשיך לספק שירות רפואי איכותי למשרתי צה"ל, תוך תחקור מתמיד ולמידה, במטרה להמשיך לשפר ולקדם את השירות הניתן.

כל חריגה מהנהלים, כדוגמאת אלו המוצגות בדו"ח, מטופלת ואלו יחודדו ככל שיעלה הצורך. במקרה הצורך, נוקט חיל הרפואה בצעדים לשיפור איכות השירות, זאת באמצעות בקרה על הגורמים הרפואיים, שנעשית בידי רופאים אחרים, חניכה והשתתפות בכנסים ובהשתלמויות מקצועיות. חיל הרפואה רואה במתן שירות ראוי ערך עליון וגורם מכריע בהשפעתו על איכות הטיפול הרפואי, ועל כן כל חריגה שתימצא תטופל באופן יסודי.

התמודדות צה"ל עם מגפת הקורונה:

צה"ל עושה מאמצים רבים ונוקט משנה זהירות על מנת למנוע את התפשטות התחלואה בבסיסיו ומבצע הערכות מצב שוטפות לשם קבלת תמונת מצב עדכנית ובהתאם לכך - להכווין את אופן הטיפול והמענה בכל הקשור להתגוננות מהתפשטות הנגיף. זאת, לצד שמירה על רציפות תיפקודו וכשירותו של צה"ל ועמידה במשימותיו.

כחלק ממטרתו לשמור על הרציפות התפקודית והכשירות המבצעית, מנחה צה"ל את משרתיו להתנהגות על פי כללי זהירות מחמירים, בהתאם לאופי פעילות צה"ל במרחב הצבאי ולהנחיות הנהוגות במרחב האזרחי.

הנחיות צה"ל מפורסמות באופן שוטף בפלטפורמות הפנימיות, באתר צה"ל וברשתות החברתיות.

בנוסף, מתבצעות כל העת פעולות רבות בהיבטי הסברה ואכיפה על ידי גורמי צה"ל על כלל ההנחיות, ברמת הדרג הפיקודי וגופי המשמעת ביחידות וביחידות הבקרה המטכ"ליות. עם פרוץ הנגיף בעולם, החל חיל הרפואה בלמידה ובחקר מקצועי של המגפה, תוך שהוא מקיים הערכות מצב עתיות, עוקב אחר מגמות התחלואה, וממליץ למטכ"ל אילו הנחיות יש להחיל בצה"ל, על מנת להתאים את אופן התנהלותו של הצבא לתקופה זאת, לשמור על כשירותו המבצעית ורציפותו התפקודית ולהבטיח את בריאות משרתיו. במסגרת תהליך הלמידה, ובמקביל להתרחבות הספרות המקצועית הנוגעת לדבר, בוצעו שינויי מדיניות – מבידוד מסגרותי שהוחל בתוך צה"ל, לבידוד סלקטיבי ביחידה, בידוד ביתי או במתקן בידוד ייעודי – זאת בהתאם למצבו הרפואי של החייל, אופי שירותו והתנאים העומדים לרשותו.

הנחיות מרחיבות ומחייבות בהקשר לאוכלוסיות בסיכון הופצו עם אישורן לסגלי הרפואה ביחידות וכן בציר פיקודי, באמצעות חטיבת המבצעים. ההנחיות נכתבו תוך התייעצות נרחבת עם גורמים מקצועיים. בתהליך למידה מתמשך וככל שנאסף מידע רפואי חדש, הנושא נדון בשנית וההנחיות הותאמו.

במטרה לקיים ניטור וניתוח מדויק של התחלואה בצה"ל, קבע חיל הרפואה קריטריונים קבועים לקבלת בדיקת קורונה, אשר גובשו בהלימה להמלצות משרד הבריאות, ארגוני הבריאות המרכזיים בעולם והמחקר האקדמי בנושא. הקריטריונים תקפים בעת עלייה בקצב התחלואה ובתקופות בהן התחלואה נמוכה כאחד, וקבלת ההחלטה מונעת משיקולים מקצועיים בלבד. מנגנון האישור הצבאי מאפשר לגורמי הרפואה להפעיל שיקול דעת ולאשר בקשה לדיגום גם אם אינה עומדת בקריטריונים. למערך הדיגום הצבאי היכולת להתרחב וכמות הבדיקות שניתן לבצע במעבדה הצבאית גמישה ועל כן, היא יכולה לבצע בדיקות נוספות על פי צורך. נוסף לכך, כל יחידה יכולה להזמין על פי צורך ניידת דיגום אשר תתייצב בבסיס בתוך 24 שעות לכל היותר. לנוחיותם של משרתי צה"ל, ניתן להידגם גם במתחמי פיקוד העורף אשר פזורים בפריסה ארצית. **חיל הרפואה ימשיך לספק מענה רפואי מקיף ומיטבי, במטרה להבטיח את בריאות כלל משרתי צה"ל ובכדי לשמור על כשירותו של הצבא.**

OTR: יצוין כי בחודש האחרון אימץ משרד הבריאות גישה זהה וקבע קריטריונים דומים לבדיקה.

חיל הרפואה פועל לזיהוי מהיר של חולים ביחידות צה"ל, מתוך הבנה כי לדבר השפעה קריטית על קטיעת שרשראות ההדבקה. גורמי הרפואה הפזורים ביחידות השונות חתרו לזיהוי ממוקד

של מוקדי התחלואה וטיפול בהם, תוך התייעצות עם אפידמיולוגים מומחים מתוך הבנה כי בסיסי ההכשרה, לנוכח גודלם ואופי השירות בהם, הם בעלי פוטנציאל הדבקה גבוה מיחידות אחרות, בוצעו בהם ובמוקדי הדבקה אחרים ("יחידות אדומות") מבצעי דיגום מרוכזים, במסגרתם נדגמו מסגרות שלמות אשר נחשבו לחשודות והן הורחקו, נשלחו לבידוד או פונו להחלמה, בהתאם לממצאי הבדיקות. על מנת לאפשר ליחידות אלה זיהוי מהיר, ניתנו להן האמצעים להקמה של חוליית דיגום יחידתית, אשר הורכבה ממשרתי היחידה והופעלה במקרה הצורך, לצד ניידות דיגום ייעודיות שנשלחו גם הן ליחידות אלה לסייע בדיגום. חיל הרפואה ימשיך לפעול על מנת לקטוע במהירות וביעילות את שרשראות ההדבקה בצה"ל, וזאת במטרה לשמר את הרציפות התפקודית שלו ולשמור על בריאות משרתיו.

בתקופת הקורונה מספק חיל הרפואה למשרתי צה"ל מענה מקיף ושלם, המבוסס על מערך דיגום עצמאי, במתחמים קבועים ומשתנים, ביחידות ואף עד לבית החייל. החיל מפעיל מעבדת קורונה צבאית ואת כפר המחלימים, אשר מהווה מתקן החלמה לחולי קורונה קלים, מקרב משרתי צה"ל. במהלך השנה פעל מתקן החלמה נוסף, על בסיס כפר הנופש בגבעת אולגה, אשר נפתח לפי הצורך. במתקני ההחלמה ניתן לכלל השוהים מענה וליווי רפואי ופיקודי מקיף, במטרה לאפשר להם להחלים במהרה ולשוב ליחידתם כשהם כשירים להמשך שירותם. עם ההתקדמות בלמידת המחלה, שונתה המדיניות המחייבת אשפוז במתקן ההחלמה וכיום ניתנת למשרתי צה"ל, שרוצים בכך ויש בידם תנאים מתאימים, אפשרות להחלמה באשפוז ביתי, בדומה למרבית אוכלוסיית החולים במדינת ישראל, תוך מעקב וליווי רפואי ופיקודי מרחוק. **הקבילות אשר הוגשו השנה בנושא זה נמצאו כלא מוצדקות.** חיל הרפואה ימשיך לספק מענה רפואי מקיף בסטנדרט מקצועי גבוה, לטובת ולרווחת משרתי צה"ל.

במהלך תקופה זו, ובמקביל להתרחבות הספרות המקצועית והידע הרפואי הנצבר בתחום, הפיץ ענף בריאות הצבא כ-1,000 הנחיות ועדכוני-הנחיות, לרבות בכל הנוגע לאופן הגדרתו של חולה קורונה כמחלים וכיצד יש לנהוג בו. קציני בריאות הצבא והמרפאות ביחידות השונות פעלו בשיתוף המפקדים להטמעתן של ההנחיות בשטח. הגדרת חיילים כמחלימים ומדיניות השחרור מכפר המחלימים נגזרות מנהלי משרד הבריאות ונקבעות בצה"ל לאחר התייעצות מקצועית ודיונים מעמיקים. ההנחיות חודדו באופן תדיר וכל חריגה מהן טופלה בתוך זמן קצר משהתגלתה.

עם פרוץ מגפת הקורונה נדרש צה"ל להתמודדות עם הקלות בתנאי השירות שניתנו על רקע רפואי למשרתים, אשר חלקם שובצו ביחידות סגורות, אל מול עוצר יציאות שהוטל על אותן היחידות.

במטרה שלא לפגוע במשרתים אשר ניתנו להם ההקלות ולאפשר במקביל שמירה על הנחיות העוצר, וזאת על מנת שיהיה אפקטיבי, קיימו המפקדים בשטח שיח שוטף עם קציני בריאות הנפש וקציני הרפואה ביחידות השונות, ואלה פעלו יחד ברגישות ובשיקול דעת על מנת לקבל החלטות מושכלות. במקרה הצורך, הועברו חיילים לשירות ביחידות אשר אופי השירות בהן הלם את ההקלות שניתנו להם. הנושא טופל במסגרת הנחיה חדשה שנכתבה והופצה, אשר מפרטת את אופן הטיפול בחיילים בעלי הקלות בתנאי שירות על רקע רפואי.

בתקופת הקורונה המאתגרת, ביצע אגף כוח האדם התאמות נרחבות בכדי לדאוג לצרכי הפרט המשתנים. לצד סל המענקים והסיוע הכלכלי שניתנו לחיילים הזקוקים לכך עוד טרם הקורונה והורחב בעת זו, הקים צה"ל קרן סיוע שמאפשרת מתן מענקים לחיילים שאיבדו את מקום עבודתם וזקוקים לסיוע נוסף. כמו כן, בוצעו מהלכים של קיצור ביורוקרטיה והארכת זכאויות אוטומטית לחיילים שנזקקו לכך.

בנוסף, הוקם בחודשים האחרונים מרכז לחיילים בודדים המהווה מוקד זמין 24/7 במגוון נושאים לחיילים ולמשפחותיהם, ולצד זאת, מאגד את המידע הנדרש גם למפקדים בנושא. כמו כן, צה"ל אפשר לחיילים בודדים בלבד שירות סדיר נוסף למשך תקופה מסויימת, ע"פ רצונם כדי להקל את יציאתם לאזרחות בתקופה מאתגרת זו.

אי-הקפדה על זכויות רפואיות של חיילים:

צה"ל שם את בריאות משרתיו בראש מעייניו, ולכל משרת בצה"ל מובטח שיקבל טיפול רפואי ונפשי על-פי צורך בצורה מלאה ומספקת. כל פגיעה בזכותם של משרתים לסיוע רפואי או נפשי מטופלת בחומרה.

קבילות מלש"בים:

בשנה האחרונה ביצעה יחידת מיטב פעולות רבות לשיפור המענה במוקד למלש"בים ולבני משפחותיהם.

ערוצי הדיגיטל הורחבו ומספר הפניות בפייסבוק גדל פי 16. מסלולי הכשרה והאיוש של נציגות השירות עודכנו ונפתחו דסקים מקצועיים במוקד השירות לנושאים שונים ובהם דחיית גיוס, מיון ושיבוץ - כל זאת על מנת לקצר את זמן המענה ודיוקו ולאפשר את סגירת הפניות בקו הראשון. בנוסף, במהלך חודש נובמבר האחרון, הושק באתר מתגייסים מתחם הפניות ובו

משוקף למלש"בים סטטוס פניותיהם וכן סטטוס הטיפול בהן, ומחודש מרץ ישוקף גם זמן הטיפול.

לצד כל אלה, פועלת יחידת "מיטב" על מנת להכניס את כלל מוקדי השירות למערכת שירות לקוחות אחודה, CRM, וזאת לצורך הגברת הסינכרון בתשובות הניתנות.

אתר המתגייסים יעבור שדרוג משמעותי לצד השקת אפליקציה חדשה לצורך טיוב הקשר עם המלש"ב והנגשת השירותים החדשניים. בנוסף, מערכת הטלפונים תעודכן לגרסה חדשה אשר תאפשר יכולות מענה חדשניות.

צה"ל ימישך לפעול לשיפור איכות השירות והשקיפות של תהליך המיון ובגיוס לצה"ל.