**מסמך הנחיות ליזמים ופורמט נדרש**

**עבודה עם אזרחים ותיקים ואנשים עם צרכים מיוחדים בפרויקטים של התחדשות עירונית**

**תוכן העניינים**

רקע על אוכלוסיות ייחודיות בתהליכי התחדשות עירונית......................................................................................................................................................2 - 3

המלצות לליווי חברתי מותאם לאוכלוסיית האזרחים הותיקים ובעלי הצרכים המיוחדים שיינתנו מהחברה היזמית / מארגנת................................................... 4 - 6

נספח א' - מיפוי חברתי לאזרחים ותיקים ולאנשים עם צרכים מיוחדים (להגשה עם דו"ח חברתי שלב 2)................................................................................7 - 9

* מיפוי אזרחים ותיקים במתחם.....................................................................................................................................................................................8
* מיפוי אנשים עם צרכים מיוחדים שמתגוררים במתחם...................................................................................................................................................9

נספח ב' – מיפוי אזרחים ותיקים במתחם ואנשים עם צרכים מיוחדים (עדכון לשלב היתר הבנייה)..................................................................................... 10 - 11

* מיפוי אזרחים ותיקים במתחם...................................................................................................................................................................................10
* מיפוי אנשים עם צרכים מיוחדים שמתגוררים במתחם...............................................................................................................................................11

כלי עזר: מענים מומלצים והסתכלות רגשית, חברתית וקונקרטית לשלב הפינוי והאכלוס.................................................................................................. 12 – 13

הנספחים יוגשו למחלקה לעבודה קהילתית במערכת הגט-סטטוס ובמיילים הבאים:

1. glomer1@jerusalem.muni.il
2. psrotem@jerusalem.muni.il
3. hevrati@jda.gov.il

**רקע**

אוכלוסיית האזרחים הותיקים מתמודדת עם אתגרי חיים נרחבים כגון ירידה בתפקוד הגופני והקוגניטיבי, עלייה בכמות שעות הפנאי בשל הפרישה והחיים אחריה, ירידה בהכנסה החודשית, בדידות זוגית ומשפחתית, צמצום המעגל החברתי-קהילתי ועוד. לעיתים היא אף סובלת מקושי נפשי, מחוסר אמון ומחרדה המתעוררת כתוצאה ממעברים ומשינויים. פרויקטים של התחדשות עירונית עלולים להציף אתגרים אלה ולהוות תקופת משבר עבור האזרחים הותיקים. בעקבות כך, הם זקוקים לליווי מותאם, להתמודדות עם עזיבת דירה בה גרו תקופה ארוכה, לליווי במציאת דירה חלופית, לסיוע על רקע קשיי שפה ולהנגשה של מידע.

בתהליכי התחדשות עירונית נתייחס לאוכלוסיית האזרחים הותיקים לפי 3 קבוצות גיל:

1. ותיקים צעירים – בני 65-69 – על רקע העלייה בתוחלת החיים, אוכלוסייה זו עלולה להיתקל בקשיים משמעותיים במהלך הדרך וככל הנראה תזדקק לליווי מעמיק.
2. בני 70-74 – אוכלוסייה זו, המתגוררת במתחם, זכאית לאחת משלוש תמורות אפשריות על פי חוק. לרוב היא זקוקה למענים ייחודיים ולליווי לאורך חיי הפרויקט.
3. בני 75+ - אוכלוסייה זו זכאית על פי חוק לאחת משלוש האפשרויות למגורים מחוץ לפרויקט לבחירתם. לרוב היא זקוקה למענים ייחודיים ולליווי לאורך חיי הפרויקט.

אוכלוסיית האנשים עם צרכים מיוחדים – אוכלוסייה ייעודית בפרויקטים של פינוי בינוי, הזקוקה לליווי מותאם לצרכיה הייחודיים - הן ברמה החברתית והן מבחינת התאמת התכנון ברמת נגישות, קומה והתאמת דירה נגישה לתקופת השכירות.

אוכלוסיית הדיור הציבורי – לאוכלוסייה זו מענים מותאמים על פי חוק. ישנה חשיבות גדולה לייצר קשר עם החברות המשכנות כבר בשלב התחלתי של הפרויקט לשם מתן מענים מותאמים.

**המסמך מחולק לפי מענים מותאמים בשלבים השונים בתהליך קידום פרויקט התחדשות עירונית ומכיל מסמכים להגשה למחלקה לעבודה קהילתית בשני שלבים:**

1. **במסגרת הגשת דו"ח חברתי שלב 2 – לאחר פתיחת תיק תב"ע**
2. **בשלב היתר הבנייה**

**המלצות לליווי חברתי מותאם לאוכלוסיית האזרחים הותיקים ואנשים עם צרכים מיוחדים מהחברה היזמית / המארגנת**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **שלב תכנוני** | **שלב חברתי** | **תחום** | **פירוט** | **מסמך להגשה** |
| **שלב מקדים**לפני דיון מקדים בעירייה והמינהלת | **הגשת דו"ח חברתי****שלב 1** | כנס הסברה והצגת זכויות על פי חוק | **מתחם בו מתגוררים 10 ומעלה אזרחים ותיקים ואנשים עם צרכים מיוחדים** – מומלץ לקיים כנס הסברה ייעודי בנפרד.**מתחם בו מתגוררים פחות מ-10 אזרחים ותיקים ואנשים עם צרכים מיוחדים** – יש להתייחס בכינוס הכללי לזכויות האזרחים הותיקים והאנשים עם צרכים מיוחדים.💡 טיפ – מומלץ להתאים את חומרי ההסברה (כתב גדול וקריא) ולהמליץ להזמין בן משפחה | פרוטוקול מפגש |
| מפגש ראשוני | הצגת זכויות על פי חוקלוחות זמנים משועריםמתן פרטי התקשרות לאיש קשר מטעם החברה המארגנת / יזמית💡 טיפ: מומלץ לתת עלון עם מספרי טלפון לפנייה למינהלת להתחדשות עירונית וללשכת הרווחה השכונתית. |  |
| מעורבות בנציגות המתחם | אנחנו ממליצים לעודד בעלי דירות המהווים חלק מאוכלוסיית האזרחים הותיקים להציע את עצמם לנציגות ולסייע להם בתהליך ההסמכה ובפעילותם במסגרת הנציגות.  |  |
| **פתיחת תיק תב"ע** | **הגשת דו"ח חברתי****שלב 2** | מיפוי צרכים | יש לבצע מיפוי צרכים בהתאם לקריטריונים המופיעים בטבלה המפורטת בעמודים XX  |  |
| התייחסות תכנונית | 1. תכנון המרחב – קישוריות לשכונה, נקודות מפגש, מעברים מונגשים למועדון לאזרח ותיק, למסחר, לתחבורה ציבורית ולמוקדים סמוכים של שירותים או פנאי.
2. תכנון הדירות: קומה, גודל דירה, תכנון שיאפשר דיוריות (שתי דירות) – יחידת דיור נלווית אך עצמאית הסמוכה לדירה הראשית ויכולה לשמש למגורי מטפל.
 |  |
| **משתנה במועד** | **החתמה על חוזה סופי** | פגישה אישית להסברת עיקרי ההצעה | * מומלץ להזמין בן משפחה נוסף או גורם מטפל ובליווי עו"ד הדיירים
* יש להשאיר מסמך עקרונות הצעה בדגש על התמורות המוצעות בהתאם לצרכים

**אין להחתים על אף הסכם / חוזה לפני שמוודאים שיש לאזרח גישה למידע על הפרויקט, איש קשר מהנציגות ותקשורת עם עו"ד הדיירים. מומלץ לשאול את האזרח האם ירצה לקבל עותק קשיח ולספק לו זאת בהתאם לצרכיו.**💡 טיפ: מומלץ לא להחתים על מסמכים במעמד הפגישה ולאפשר העמקה בפרטים. |  |
| **במקביל לתהליך ההתקדמות** | **כנסי הסברה לעדכון לאורך התהליך** | כנסי הסברה ייעודיים | יש לדאוג לכנסי הסברה פרונטליים לאורך שלבים שונים בפרויקט, לשם עדכון בתכנון המוצע ובשלבי ההתקדמות | פרוטוקולים ורשימות משתתפים  |
| **היתר בנייה** | **עדכון מיפוי כשנה לפני הפינוי** | מפגשים פרטניים | * יש לעדכן את המחלקה לעבודה קהילתית על כמות ואחוז האזרחים הותיקים והאנשים עם צרכים מיוחדים במתחם
* זיהוי צרכים ובניית תכונית התערבות פרטנית לקראת הפינוי

יש לציין איזו עזרה ניתנת במציאת דירה ובמעבר דירה. | מיפוי מעודכן להגשה לפי דרישות המחלקה לעבודה קהילתית |
| **פינוי והריסה** | **עדכונים שוטפים** | שקיפות והנגשת מידע | יש לשמור על קשר ולשלוח עדכון אחת לרבעון. מומלץ לבצע את העדכון בשיחות טלפון. |  |
| **אכלוס מחדש** | יצירת ועד בית, זיהוי גורמים שיוכלו לתמוך באזרח הותיק בשלב זה. יש לפנות למחלקה לעבודה קהילתית לליווי חברתי לחיים בבניינים רבי-קומות ובמגדלים. | פנייה למחלקה ועדכון על לוחות זמנים ועל הפעולות שיינקטו |

**נספח א' – מיפוי חברתי לאזרחים ותיקים ולאנשים עם צרכים מיוחדים**

העמודים הבאים מתארים מיפוי חברתי שיש להגיש כחלק מדו"ח חברתי שלב 2.

חלק זה מצורף כנספח לדו"ח למען שמירת סודיות בעלי הדירות ואין להעלות אותו למערכת המבא"ת – אלא לשלוח ישירות למחלקה לעבודה קהילתית.

יש לתאר את המענים הניתנים על ידי החברה היזמית.

חלק זה אינו המלצות לפעולה אלא מיועד לכתיבת תכונית הפעולה המאושרת ומבוצעת על ידי החברה היזמית.

**בדו"ח החברתי עצמו** – יש להציג נתונים כפי שמפורטים בתבנית ולתאר את תוכנית ההתערבות המוצעת – מועדי כנסים, מועדי פגישות אישיות ועוד. מומלץ להסתמך על המתואר לעיל.

**מיפוי אזרחים ותיקים במתחם**

**להגשה בדו"ח חברתי שלב 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **שם מלא** | **טלפון ליצירת קשר** | **איש קשר מטעם האזרח הותיק** | **האם מתכנן לחזור לגור במתחם?** | **מצב תפקודי** (עצמאי / סיעודי / מגבלה ספציפית) | **מצב משפחתי** | **מקבל הבטחת הכנסה?**כן / לא | **ליווי חברתי נדרש בתהליך**כולל התייחסות לצרכים במעבר לשכירות | **תיאור תמורה נבחרת (ככל שנבחרה) והתאמות תכנוניות במתחם החדש**קומה / גודל דירה / הנגשת הדירה ועוד |
| **בעלי דירות בגילאי 65-69** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **בעלי דירות בגילאי 70-74** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **בעלי דירות בגילאי 75+** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

במידה וזוהה אזרח ותיק שהתהליך מסב לו מצוקה מיוחדת, שמביע חששות או שמסרב לשתף פעולה עם היזם, יש להפנות את פרטיו למחלקה לעבודה קהילתית לצורך יצירת קשר אישי ע"י נציג המחלקה או גורם מטעם מחלקת הרווחה.

**מיפוי אנשים עם צרכים מיוחדים שמתגוררים במתחם**

**להגשה בדו"ח חברתי שלב 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **שם מלא** | **טלפון ליצירת קשר** | **איש קשר מטעמו במידת הצורך** | **מצב תפקודי**  | **גיל** | **מצב משפחתי** | **ליווי חברתי נדרש בתהליך**כולל התייחסות לצרכים במעבר לשכירות | **התאמות תכנוניות במתחם החדש**קומה / גודל דירה / הנגשת הדירה ועוד |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**מיפוי אזרחים ותיקים במתחם**

**להגשה בשלב פתיחת תיק היתר בנייה**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | **שם מלא** | **טלפון ליצירת קשר** | **איש קשר מטעם האזרח הותיק** | **האם מתכנן לחזור לגור במתחם?** | **מצב תפקודי** (עצמאי / סיעודי / מגבלה ספציפית) | **תיאור תמורה נבחרת מתוך החלופות על פי חוק** | **תוכנית חברתית פרטנית לתקופת המעבר לשכירות** | **פירוט התכנון האדריכלי המותאם שנקבע במתחם החדש**קומה / גודל דירה / הנגשת הדירה ועוד |
| **בעלי דירות בגילאי 65-69** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **בעלי דירות בגילאי 70-74** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **בעלי דירות בגילאי 75+** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

יש לספק תיאור עדכני על הגילאים והפרטים הנוספים אשר נכונים לעת פתיחת תיק היתר בנייה

**מיפוי אנשים עם צרכים מיוחדים שמתגוררים במתחם**

**להגשה בשלב פתיחת תיק היתר בנייה**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **שם מלא** | **טלפון ליצירת קשר** | **איש קשר מטעמו במידת הצורך** | **מצב תפקודי**  | **גיל** | **מצב משפחתי** | **ליווי חברתי נדרש בתהליך**כולל התייחסות לצרכים במעבר לשכירות | **התאמות תכנוניות במתחם החדש**קומה / גודל דירה / הנגשת הדירה ועוד |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**כלי עזר: מענים מומלצים והסתכלות רגשית, חברתית וקונקרטית לשלב הפינוי והאכלוס**

חלק זה מכיל הרחבה בנשוא אתגרים רגשיים וחברתיים אשר עלולים לפגוש את האזרח הותיק בשלב הפינוי והאכלוס ואפשרויות שונות למתן מענה. אלו הם שלבים מורכבים לאזרח הותיק ולכן מפורטים ביתר פירוט. מסמך זה הינו תוצר של עבודת מיפוי בנושא צרכיהם של אזרחים וותיקים בפרויקטים של פינוי בינוי. מטרתו היא לתת כלים להבנה ולליווי אפשר של אוכלוסייה זו. אין במסמך זה הנחיות לעבודה נדרשת.

**מענים מומלצים פרק 1: עזיבת הדירה, מעבר לדירה חלופית והסתגלות לדירה חדשה**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **שלב / מענה** | **רגשי** | **חברתי** | **קונקרטי** |
| **עזיבת הדירה** | * שיחות פרטניות ועיבוד הפרידה וההתנתקות מהדירה.
* ליווי בתהליך מיון וזריקת ציוד מיותר.
* יש להעמיד לרשות האזרח הותיק גורם סוציאלי מקצועי.
 | * פרידה מגורמי התמיכה השכונתיים.
 | * מציאת דירה חלופית בהתאם לצרכים ולרצונות האזרח הותיק (קירבה לקופת חולים, למרכז קניות, לבנק, למועדון לאזרח ותיק, ללשכת רווחה ועוד).
* מומלץ להעמיד לטובת האזרח הותיק גורם מתווך שיסייע במציאת דירה שעונה על מירב הצרכים.
* סיוע פיזי באריזה.
* במקרה הצורך – יש לבחון אפשרות להשכרת מחסן לאחסון ציוד עודף.
 |
| **מעבר לדירה חלופית** |  |  | * ליווי בתהליך פריקת הציוד וסידור הדירה לנוחיות האזרח הותיק.
* הנגשה פיזית של הדירה לצורכי האזרח הותיק (עזרים ועוד).
 |
| **הסתגלות לסביבה החדשה** | * שיחות פרטניות – התמודדות עם שינויים והסתגלות לסביבה חדשה.
 | * מציאת גורמי תמיכה בקהילה (מועדון לאזרח ותיק, רווחה, שכנים ועוד).
 | * התמצאות בשכונה.
* וידוא נגישות והיכרות עם שירותים ציבוריים, מסחריים ותחבורה ציבורית.
* סיוע ביורוקרטי בהליכי רישום (רווחה, קופ"ח, מועדון לאזרח ותיק, בנק ועוד).
 |

**הנחיות כלליות:**

1. השנה הראשונה היא קריטית – לכן חשוב לעקוב באופן צמוד ועקבי: מיד לאחר היציאה מהבית, ולאחר מכן כל 4 חודשים לאורך השנה הראשונה.
2. החל מהשנה השנייה ועד סיום התהליך וחזרת הקשיש לביתו: לפי הצורך שייקבע עם הקשיש, משפחתו או לפחות פעם בשנה.

**מענים מומלצים פרק 2: עזיבת הדירה החלופית, מעבר דירה והסתגלות לסביבה החדשה**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **שלב / מענה** | **רגשי** | **חברתי** | **קונקרטי** |
| **עזיבת הדירה החלופית** |  |  | * סיוע פיזי באריזת תכולת הדירה.
 |
| **מעבר לדירה החדשה** | * ליווי פרטני בהליך קבלת הדירה החדשה והפיכתה ל"בית".
 |  | * התמצאות בשכונה.
* וידוא נגישות והיכרות עם שירותים ציבוריים, מסחריים ותחבורה ציבורית.
* סיוע ביורוקרטי בהליכי רישום (רווחה, קופ"ח, מועדון לאזרח ותיק, בנק ועוד).
* הנגשה פיזית של הדירה לצורכי האזרח הותיק (עזרים ועוד).
 |
| **חיים ברבי קומות ובמגדלים (בשלב זה המענים יינתנו ע"י גורם עירוני)** |  | * יצירת קשר עם השכנים (ותיקים וחדשים, יצירת ועד בית, חברת אחזקה ועוד).
 | * בניית תוכנית כלכלית להתמודדות עם ההוצאות החודשיות "החדשות" (כאשר תקופת הסיוע תיגמר).
 |

**הנחיות כלליות:**

1. עם החזרה לבית – מעקב ראשוני עם חזרת הקשיש לביתו ואח"כ כעבור שלושה חודשים או בהתאם לצורך.
2. שנת בדק – בטרם מסתיימת שנת הבדק – יש ליצור קשר עם האזרח הותיק ולבדוק האם ישנן תקלות שלא קיבלו מענה.