



שירותי 'Telecare' לזקנים בישראל

אילא קרמל שיפמן יניב כהן
איילת ברג-ורמן שירלי רזניצקי

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק
תרגום לאנגלית: חני מנור
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

המחקר הוזמן על ידי אוניברסיטת פיראוס, בתיווך בית הספר לכלכלה ולמדע המדינה של לונדון
ומומן בסיוע המזכירות הכללית למחקר וחדשנות של משרד הפיתוח וההשקעות ביוון

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | אב תשפ"ב | אוגוסט 2022

רקע

הגידול בתוחלת החיים והעלייה המתמשכת בשיעור הזקנים באוכלוסייה, בד בבד עם יישום מדיניות של "הזדקנות בקהילה", מעלים את הצורך בפיתוח ובאימוץ של פתרונות טכנולוגיים (כגון מחשבים, רשת האינטרנט, טלפונים ניידים חכמים ומכשירים חשמליים חכמים) העשויים לסייע לזקנים להזדקן בביתם. מגוון השירותים הטכנולוגיים הקיים היום נחלק לשני סוגים: שירותים רפואיים – telehealth, ושירותים שאינם רפואיים וכוללים פעילות חברתית, השגחה וטיפול יום-יומי – telecare. שירותי telecare מסייעים לזקנים לשמור על עצמאותם ולהמשיך להתגורר בביתם באמצעות השגחה אוטומטית רציפה וחיבור הזקנים לסביבתם למטרות חברה ופנאי.

בשנת 2020 החלה ממשלת יוון בפיתוח תוכנית לאומית להזדקנות והיא מעוניינת לאמץ שירותי telecare המיושמים בעיקר בקהילה. אוניברסיטת פיראוס ובית הספר לכלכלה ולמדע המדינה של לונדון, המסייעים לממשלת יוון בגיבוש תוכנית ההזדקנות הלאומית, פנו למכון מאירס-ג'וינט ברוקדייל בבקשה לבחון את שירותי ה-telecare בישראל.

מטרות המחקר

מטרות המחקר הן: (1) לזהות ולמפות את שירותי ה-telecare הקיימים בישראל; (2) לזהות את האסטרטגיות של ישראל לקידום שירותי telecare; (3) לזהות אתגרים וחסמים לשימוש בשירותי telecare; (4) להציג אפשרויות להרחבת שירותי ה-telecare ביוון, על בסיס הניסיון של ישראל.

שיטת מחקר

המחקר התבסס על שני מקורות מידע: (1) ראיונות חצי מובנים עם 22 מומחים בנושא telecare ומתחיי טכנולוגיות מישראל; (2) סקירה של אתרי חברות המפתחות טכנולוגיות telecare עבור זקנים.

ממצאים עיקריים

מן המחקר עלה כי בישראל כמה משרדי ממשלה מקדמים מכרזים ויוזמות לפיתוח של טכנולוגיות ולשילובן בשירותים קיימים. בד בבד כמה חברות פיתחו שירותים טכנולוגיים לזקנים והן מפעילות אותם בקרב מאות זקנים בישראל. אולם, נראה כי תחום ה-telecare בישראל נמצא בשלבים ראשוניים של פיתוח והטמעה וכי עדיין לא התבסס מודל דומיננטי שפועל כראוי ונותן ערך לכל השותפים לו: המדינה/ הגוף הציבורי, הספק והמשתמש. בפני כל אחד מן השותפים עומדים אתגרים ושיקולים שעליהם להביא בחשבון בפיתוח השירותים הטכנולוגיים. האתגרים המרכזיים העומדים בפני המדינה הם הצורך להתגבר על מחסומים בירוקרטיים (למשל ניסוח חוזי מכרז) והצורך לגשר על פערים בינה ובין חברות טכנולוגיות הנוצרים בשל דרכי התנהלות שונות.

עבור הספקים האתגרים המרכזיים הם חוסר היכרות עם הצרכים של הזקנים ומציאת מודל פעולה רווחי. עבור הזקנים אחד האתגרים המרכזיים הוא אוריינות דיגיטלית נמוכה.

המלצות עיקריות

1. לממשלה יש תפקיד מרכזי בייזום ובמימון שירותי telecare והיא יכולה לפעול במגוון דרכים כדי לקדם את התחום. מומלץ לחשוב מראש על האתגרים הכרוכים בכך ולהביאם בחשבון כדי לסייע בפיתוח מנגנונים שיעזרו להתמודד עימם.
2. בפיתוח שירותים טכנולוגיים יש להביא בחשבון שחלק מובנה מן העולם הטכנולוגי הוא ההתמודדות עם כישלונות בהטמעת הטכנולוגיה ועם ניסיונות חוזרים להטעמתה.
3. עדיין לא נמצא מודל בר-קיימה (יעיל) המגדיר את משולש היחסים בין המדינה, הספק והמשתמש. מומלץ להמשיך ולהטמיע שירותים טכנולוגיים עבור זקנים כדי לסייע בהבניית מודל מיטבי.
4. אחד האתגרים של הממשלה, הספקים והמשתמשים הוא חוסר היכרות עם התרומה הפוטנציאלית של שירותי ה-telecare, על כן מומלץ להמשיך ולקדם את המודעות לנושא ואת הערך המוסף שיש לכל הצדדים ביישומם.

תמצית מנהלים

רקע

הגידול בתוחלת החיים והעלייה המתמשכת בשיעור הזקנים באוכלוסייה, בד בבד עם יישום מדיניות של "הזדקנות בקהילה", מעלים את הצורך בפיתוח ובאימוץ של פתרונות טכנולוגיים (כגון מחשבים, רשת האינטרנט, טלפונים ניידים חכמים ומכשירים חשמליים חכמים) העשויים לסייע לזקנים להזדקן בביתם. מגוון השירותים הטכנולוגיים הקיים היום נחלק לשני סוגים: שירותים רפואיים – telehealth, ושירותים שאינם רפואיים וכוללים פעילות חברתית, השגחה וטיפול יום-יומי – telecare. שירותי telecare מסייעים לזקנים לשמור על עצמאותם ולהמשיך להתגורר בביתם באמצעות השגחה אוטומטית רציפה וחיבור הזקנים לסביבתם למטרות חברה ופנאי.

מדוח שפורסם בשנת 2018 על ידי ה-ESPN European Social Policy Network) עולה כי ביוון טיפול ארוך טווח בזקנים (כולל שירותי מניעה ושיקום) איננו מפותח וכי אין שירותי סיעוד רשמיים ומקיפים. כמו כן מעורבות המדינה מוגבלת למדי, ולכן טיפול סיעודי נותר 'עניין משפחתי'.

בשנת 2020 החלה ממשלת יוון בפיתוח תוכנית לאומית להזדקנות והיא מעוניינת לאמץ שירותי telecare המיושמים בעיקר בקהילה. אוניברסיטת פיראוס ובית הספר לכלכלה ולמדע המדינה של לונדון, המסייעים לממשלת יוון בגיבוש התוכנית הלאומית, פנו למכון מאירס-ג'וינט ברוקדייל בבקשה לבחון את שירותי ה-telecare בישראל. המחקר נערך בין אפריל לנובמבר 2021. הדוח מציג יוזמות לפיתוח שירותים טכנולוגיים לזקנים ומתאר את השירותים עצמם.

מטרות המחקר

מטרות המחקר הן: (1) לזהות ולמפות את שירותי ה-telecare הקיימים בישראל; (2) לזהות את האסטרטגיות של ישראל לקידום שירותי telecare; (3) לזהות אתגרים וחסמים לשימוש בשירותי telecare; (4) להציג אפשרויות להרחבת שירותי ה-telecare ביוון, על בסיס הניסיון של ישראל.

שיטת מחקר

המחקר התבסס על שני מקורות מידע:

1. ראיונות חצי מובנים עם 22 מומחים בנושא telecare ומפתחי טכנולוגיות מישראל: חמישה קובעי מדיניות מארבעה משרדי ממשלה (משרד הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי, המוסד לביטוח הלאומי, המשרד לשוויון חברתי); שני קובעי מדיניות מרשויות מקומיות (עיריית תל אביב-יפו וירושלים); ארבעה נציגי עמותות; מנהלת קרן השקעות ליוזמות טכנולוגיות בתחום הזיקנה; מנהל טכנולוגיה בשירות הזיקנה בארגון חברתי גדול; שני נציגים מקופות חולים; נציג מבית אבות; ושישה נציגים מחברות שמפתחות טכנולוגיות עבור זקנים.
2. סקירה של אתרי חברות המפתחות טכנולוגיות telecare עבור זקנים.

ממצאים עיקריים

1. ארגונים המסייעים בפיתוח שירותים טכנולוגיים לזקנים ולנשים עם מוגבלות

בישראל שלושה ארגונים מרכזיים המסייעים בפיתוח טכנולוגיות עבור זקנים ונשים עם מוגבלות ומממנים אותן:

- רשות החדשנות – רשות סטטוטורית עצמאית המפקדת על קידום חדשנות כמנוף לצמיחה כלכלית מכילה ובת-קיימה בישראל. תפקידה לפתח שירותים לכלל האוכלוסיות במדינה.
- קהילת Aging IL – הוקמה כדי לקדם ולהאיץ גיבוש פתרונות לאתגרי ההזדקנות כעת ובעתיד, באמצעות פיתוח אקוסיסטם חדשני בתחום המשלב את כלל בעלי העניין (stakeholders) בתחום: יזמים, משקיעים, קרנות, ארגונים, משרדי ממשלה, רשויות מקומיות, אקדמיה ואזרחים ותיקים.
- Mediterranean Towers Ventures – קרן השקעות המופעלת על ידי חברה ציבורית המפעילה גם דיור מוגן ומועדון צרכנות. הקרן משקיעה בחברות טכנולוגיה המפתחות פתרונות פורצי דרך בתחום הזיקנה.

2. מכרזים ויוזמות לשילוב שירותים טכנולוגיים לזקנים בשירותים קיימים

מכרזי אתגר של משרד הבריאות

משרד הבריאות מעודד יוזמות ארגוניות לפיתוח והטמעה של שירותים טכנולוגיים תוך מתן דגש על התאמות לצורכי הארגון (לדוגמה קופת חולים או בית חולים) ומערכת הבריאות. מלבד בחירת הטכנולוגיה, במכרז מושם דגש על ביצוע פיילוט בהיקף רחב יחסית ובכמה מוסדות סיעודיים, על קביעת הקריטריונים להשתתפות בו, על קביעת מדדים לבחינת היעילות ועל קביעת סל הטיפולים. בשנת 2021 נערכו שישה פיילוטים במוסדות שונים.

מכרז חיישנים בבית של המוסד לביטוח הלאומי

במאי 2022 פרסם המוסד לביטוח הלאומי מכרז לשירות חדשני שיאפשר השגחה מרחוק על זקן סיעודי בביתו. זקן שיבחר בשירות יוכל להמיר חלק משעות הטיפול שהוא מקבל במסגרת חוק ביטוח סיעוד במערכת חיישנים שמשגיחה על האדם, מבררת אם אירע מצב חריג והוא יצא משגרתו, ואז מתריעה על כך ומזמינה שירות שיסייע לו. המערכת מבוססת על חיישנים המותקנים בביתו של האדם, והיא אינה מצלמת או מאזינה (אלא אם יש מצב חירום).

פרויקט מרכז יום וירטואלי, משרד הרווחה והביטחון החברתי

בשנים האחרונות החל משרד הרווחה והביטחון החברתי בפיתוח "מרכזי יום וירטואליים", כלומר מרכזי יום המשדרים מרחוק פעילויות פנאי כגון הרצאות או התעמלות עבור זקנים מרותקי בית. הטכנולוגיה שבה משתמשים במרכזים מאפשרת צפייה בתוכן באמצעות מסכי הטלוויזיה בביתו של הזקן והפעלת מערכת פשוטה ומותאמת לזקנים.

מכרז הליך 'דיאדה'

הליך 'דיאדה' הוא הליך לתמיכה בפיתוח חדשנות טכנולוגית בשירות החברה, שמטרתו הסבה מהירה של טכנולוגיות חדשניות קיימות למענה לצרכים שכיום אין להם מענה מספק. מודל הדיאדה (צמד) נועד לחבר בין יזמים הנגישים אל הטכנולוגיה הקיימת ובין מומחי צורך (כל ארגון או אדם שלהם ידע ונגישות משמעותית אל אוכלוסיות היעד).

יוזמות/ פרויקטים של הרשויות המקומיות

מגבלות התנועה והסגרים שהוטלו בישראל כדי להתמודד עם מגפת הקורונה דרשו מזקנים להישאר בבתייהם. בתקופה זו החלו הרשויות המקומיות להפעיל תוכניות דיגיטליות בעבורם. התוכניות כללו שידור מרחוק של פעילויות פנאי, כגון הרצאות ושיעורי התעמלות. השירותים הדיגיטליים סופקו על ידי חברת יוניפר וחברת E2C.

פיילוט מכבי שירותי בריאות

מכבי שירותי בריאות ביצעה פיילוט שאפשר לערוך שיחות וידיאו עם רופא, לערוך מפגשים קבוצתיים מקוונים לחולי סוכרת (כולל מפגשים עם רופא, דיאטנית, עובדת סוציאלית) ולהשתתף מרחוק בשיעורי התעמלות.

3. שירותי ה-telecare לזקנים בישראל

לחצן מצוקה

שירות לחצן מצוקה כולל לחצן קבוע המותקן בבית הזקן או אמצעי לביש (שעון או שרשרת) שהזקן עונד, ושירות של מוקד חירום המכיר את הרקע הרפואי של הזקן ומקבל את הפנייה בעת הפעלת הלחצן. בעת פנייה, נציג מן המוקד משוחח עם הזקן ונותן ייעוץ רפואי או מזעיק עזרה במקרה הצורך. בשנת 2021 השתמשו בשירות זה כ-100,000 איש.

שירותי תוכן ותקשורת מרחוק

חברת יוניפר נותנת שירותים בגישה מרחוק לזקנים המתגוררים בקהילה, הכוללים שירותי תוכן חי ואינטראקטיבי, תכנים מוקלטים, פעילות בקהילות, וחזקת קשרים חברתיים עם בני משפחה וחברים. החידוש העיקרי של יוניפר בהנגשת שירותים מרחוק הוא בפיתוח ממשק לטלוויזיה שהוא המסך המוכר והשימושי ביותר בקרב אוכלוסיית הזקנים. החברה מספקת גם את הפתרון הטכנולוגי וגם את התכנים הכוללים במערכת, מתוך תפיסה שיש להציע פתרון כולל כדי שלמערכת יהיה ערך עבור המשתמשים. בשנת 2021 השתמשו בשירות זה כ-10,000 איש.

שירותי חיישנים

שימוש בחיישנים למטרת השגחה הוא תחום מבטיח בעולם ה-telecare. כיום ישנן בישראל כמה יוזמות בתחום זה הנמצאות בשלבים שונים של פיתוח וניסוי. בשנת 2021 החלה חברה פרטית למתן שירותים רפואיים בבית בפיילוט של שירות חיישנים הניתן כשירות משלים למנויים הקיימים של החברה. שירות דומה נוסף קיים בישראל עבור מוסדות (Amity). בשנת 2021 השתמשו בשירות זה כמה מאות משתמשים. גישה אחרת לתחום ההשגחה מרחוק היא של חברת INVISICARE. חברה זו עושה שימוש בפיתוח נתוני הטלפון הנייד של הזקן כדי ללמוד את דפוסי הפעילות השגרית שלו וחריגות מהם שאולי מעידות על צורך בהתערבות.

הנגשת טכנולוגיה ופלטפורמה 'קהילות'

חברת E2C מפתחת ממשקים ופתרונות תוכנה לטלפונים ניידים חכמים ולטאבלטים עבור זקנים ובני משפחותיהם, ובכך מסייעת גם בהיבט של טיפול מרחוק באותם זקנים. מלבד התאמת המכשיר לשימוש עבור הזקנים, החברה פיתחה פלטפורמת 'קהילות' שמטרתה צמצום בעיית הבדידות של זקנים על ידי הנגשת פעילויות קבוצתיות דרך זום. השירות זמין בכמה שפות, כולל יוונית, ואפשר לרכוש אותו כיישומון (אפליקציה) או כמכשיר מותאם הכולל חומרה ותוכנה יחד. בשנת 2021 השתמשו בשירות זה כ-50,000 איש ברחבי העולם.

ניהול סדר יום, העצמה ושימור קוגניטיבי

עבור זקנים עם ירידה קוגניטיבית פותח פתרון המאפשר להם לשמור על עצמאות בניהול סדר היום ובהתמצאות בזמן. מכשיר MemoApp מבוסס על מסך מחשב עם יישומון מותאם ומצלמה המותקנת בבית הזקן ומשמשת להצגת מידע המסייע לו להתמצא בסדר היום ובתקשורת. ל-MemoApp יש 20 מודולים מובנים במערכת למגוון אתגרים ובהם גם חיזוק העצמאות והפעילות, העלאת זיכרונות וגירוי חושי, שימור מוחי והקרנת תמונות, מוזיקה וסרטים בהתאמה אישית מדויקת. בשנת 2021 השתמשו בשירות זה כמה מאות משתמשים.

4. מודלים להספקת שירותי telecare

מממצאי המחקר עולה שכמעט אין שוק פרטי של שירותי telecare שבו יש התקשרות ישירה בין ספק ללקוח. לכן נקודת הפתיחה לפיתוח שירותי telecare היא שיש כשל שוק ואת עיקר השירותים המסופקים יוזמים ומממנים המדינה או גוף ציבורי. הדבר נכון בנוגע לפיתוח כל טכנולוגיה הקשורה לזיקנה. התערבות המדינה או הגוף הציבורי נדרשת בשל (1) הצורך הגובר בהנגשה של שירותים טכנולוגיים לזקנים; (2) חוסר ההיכרות של חברות הטכנולוגיה עם הצרכים הייחודיים של הזקנים; (3) היעדר מניע כלכלי לפיתוח שירותים וטכנולוגיות.

על בסיס הממצאים זיהה צוות המחקר מודלים מגוונים להטמעת שירותי telecare לזקנים ולהספקתם. המודלים נבדלים ביניהם במערכת היחסים בין שלושת השותפים להספקת השירותים: המדינה/ הגוף הציבורי, הספק הפרטי והמשתמש.

סיכום

מסמך זה נועד למפות את שירותי ה-telecare בישראל המסייעים לזקנים המתגוררים בקהילה. מן הממצאים עלה כי בתחומי הפנאי והפגת הבדידות התפתחו עד כה שירותים מקוונים הכוללים שידורים של הרצאות ופעילות גופנית לזקנים בבית. השירותים מסופקים על ידי מסגרת עירונית או על ידי מרכז יום וירטואלי המופעל בתמיכת משרד הרווחה והביטחון החברתי.

עוד נמצא כי שירותי ה-telecare הבולט ביותר כיום בתחום ההשגחה הוא השירות הוותיק של לחצני מצוקה. בשירותים טכנולוגיים אחרים של תקשורת בין-אישית וניהול סדר יום לזקנים משתמשים בין מאות לאלפי זקנים וחלק מן השירותים עדיין בשלב הפיילוט. מרבית הניסיונות לא הגיעו לשלב הבשלות וההטמעה בשטח בהיקף רחב.

נראה כי תחום ה-telecare בישראל נמצא בשלבים ראשוניים של פיתוח והטמעה וכי עדיין לא התבסס מודל דומיננטי שפועל כראוי ונותן ערך לכל השותפים לו: המדינה/ הגוף הציבורי, הספק והמשתמש. בפני כל אחד מן השותפים עומדים אתגרים ושיקולים שעליהם להביא בחשבון בפיתוח השירותים הטכנולוגיים. האתגרים המרכזיים העומדים בפני המדינה הם הצורך להתגבר על מחסומים בירוקרטיים (למשל ניסוח חוזי מכרז) והצורך לגשר על פערים בינה ובין חברות טכנולוגיות הנוצרים בשל דרכי התנהלות שונות. עבור הספקים האתגרים המרכזיים הם חוסר היכרות עם הצרכים של הזקנים ומציאת מודל פעולה רווחי. עבור הזקנים אחד האתגרים המרכזיים הוא אוריינות דיגיטלית נמוכה.

המלצות

ההמלצות המפורטות להלן עלו מדברי המומחים שרואיינו למחקר ומבוססות על התובנות שעלו ממנו.

1. לממשלה יש תפקיד מרכזי בייזום ובמימון שירותי telecare והיא יכולה לפעול במגוון דרכים כדי לקדם את התחום. מומלץ לחשוב מראש על האתגרים הכרוכים בכך ולהביאם בחשבון כדי לסייע בפיתוח מנגנונים שיעזרו להתמודד עימם.
2. בפיתוח שירותים טכנולוגיים יש להביא בחשבון שחלק מובנה מן העולם הטכנולוגי הוא התמודדות עם כישלונות בהטמעת הטכנולוגיה ועם ניסיונות חוזרים להטעמה.
3. עדיין לא נמצא מודל בר-קיימה (יעיל) המגדיר את משולש היחסים בין המדינה, הספק והמשתמש. מומלץ להמשיך ולהטמיע שירותים טכנולוגיים עבור זקנים כדי לסייע בהבניית מודל מיטבי.
4. אחד האתגרים של הממשלה, הספקים והמשתמשים הוא חוסר היכרות עם התרומה הפוטנציאלית של שירותי ה-telecare, על כן מומלץ להמשיך ולקדם את המודעות לנושא ואת הערך המוסף שיש לכל הצדדים ביישומם.
5. התחום הטכנולוגי הוא תחום דינמי במהותו והטכנולוגיות ממשיכות להתפתח. מלבד הטכנולוגיות שהוזכרו במסמך זה ישנן טכנולוגיות שנמצאות בשלבים ראשוניים של כניסה לישראל, כגון רובוטים לטיפול בזקנים ומציאות מדומה לזקנים בכלל ולזקנים עם ירידה קוגניטיבית בפרט. מומלץ להמשיך לעקוב אחר פיתוחים טכנולוגיים חדשים.
6. מומלץ להציע שירותי telecare יחד עם שירותי telehealth, לדוגמה: שירות התקנת חיישנים בבית שיהיה חלק מסל שירותים שמאפשר גם שירותים של מעקב על בריאות, כגון ניטור מדדי לחץ דם. אנשים נוטים יותר להסכים לקבל שירותי בריאות מאשר שירותים שמסייעים במעקב על תנועה ופעילות חברתית. מומלץ להציע בסל גם שירותי שיקום.
7. מומלץ לפעול במסגרת עירונית ולמפות את צורכי האוכלוסייה המקומית. מומלץ גם לשלב רכז ייעודי לתוכניות telecare, שיהיה בקשר עם המשתמשים בשירות ויסייע גם ביצירת קהילות מקוונות בעלות תחומי עניין משותפים.
8. מומלץ להטמיע את שירותי ה-telecare במערך שירותים שכבר קיימים במדינה בעת פיתוח השירות, כגון מרכז יום, או להתבסס על אוכלוסייה שתומכת בזקנים, כגון בני משפחה מטפלים.
9. מומלץ לבנות קהילות היברידיות, כחלק מן ההכרה בחשיבות הקהילתיות בזיקנה. קהילות היברידיות מאפשרות מפגשים פנים אל פנים וגם חיבור מקוון. יתרה מכך, רצוי שלכל קהילה היברידית יהיה מנהל שירכז את הפעילות ושתהיה לו היכרות אישית

עם כל אחד מן המשתתפים. עם המשך פיתוח הקהילות אפשר יהיה להצביע על השילוב המומלץ בין קהילות הנפגשות פנים אל פנים וקהילות הנפגשות במפגשים מקוונים.

10. בעת תכנון שירות telecare לזקנים מומלץ לבצע פיילוט במקום מסוים לבחינת היתכנות וחשיפת אתגרים. רק לאחר קבלת תוצאות הפיילוט מומלץ להרחיב את התוכנית למקומות נוספים. כמו כן רצוי לבדוק מראש אם יש תוכניות דומות וללמוד מן ההצלחות ומן הכישלונות של חברות אחרות.

11. מומלץ להקים קבוצות של אנשי מקצוע הדנות בדיגיטציה של שירותים – בישראל יש כמה קבוצות כאלו, אחת מהן עוסקת בגריאטריה.

12. מומלץ להגדיר מראש מי קהל היעד שעבורו יפותח ויסופק השירות. חשוב מאוד לבדוק את המאפיינים של אוכלוסיית היעד של השירות כדי לתת מענה מיטבי.

13. אחד העקרונות המרכזיים להצלחת שירות הוא שיתוף קהל היעד בתכנונו ובפיתוחו. על כן מומלץ לשתף זקנים בתכנון הטכנולוגיה ושירותי ה-telecare.

14. מומלץ לצמצם את הבירוקרטיה לשילוב הטכנולוגיה בשירותים לזקנים כדי לסייע לחברות שכיום משרתות קהלים בעולם לשרת קהל יעד גם בישראל.

15. מומלץ להדריך את הצוותים המקצועיים שעובדים עם זקנים ולתת להם כלים לסיוע טכנולוגי, וזאת פרט להדרכה שניתנת לזקנים המשתמשים בטכנולוגיה. מומלץ להיעזר במתנדבים שיוכלו לסייע אישית לזקנים בעת הכנסת הטכנולוגיה ולהמשיך בליווי לאורך זמן.

16. מומלץ להשתמש בטכנולוגיות פשוטות, כגון טאבלט מותאם עם מעט כפתורים, שמע חזק וכתב גדול.

17. מומלץ שהזקנים עצמם יהיו מעורבים וייזמו פעילויות, יקימו קבוצות וירטואליות לפי תחומי עניין ואף ינהלו את הקבוצות הללו בעצמם.

דברי תודה

ברצוננו להודות לאנשי המקצוע שרואיינו למחקר.

גיא אברוצקי, ג'וינט-אלכא

אמיר אלון, חברת E2C

רוני אפשטיין, Memo-app

עינת ארגון, עיריית תל אביב-יפו

אופיר בן נתן, ג'וינט-אשל

יעל בנבנישתי, קרן השקעות מגדלי הים התיכון

עידו בנימין, חברת מט"ב

יוסי ברנט, מלב"ב

ד"ר אפרת גיל, שירותי בריאות כללית

איזי גל, חברת Xorcom

תמי דיסקין, משרד הרווחה והביטחון החברתי

גלעד הדס, ג'וינט-אשל

אורנה זמיר, המוסד לביטוח לאומי

ורד יוליוסבורגר, עיריית ירושלים

אור כהן, Global Ramp

איריס כהן, המשרד לשוויון חברתי

מיקי כפרי, חברת נטלי

עידן פנחס, חברת יוניפר

רמי קירשבלום, חברת יוניפר

נעמי שולמן, משרד הבריאות

תוכן עניינים

1	1. מבוא
1	1.1 רקע
2	1.2 שירותי בריאות ורווחה בישראל
3	1.3 שירותי בריאות ורווחה ביוון
5	2. המחקר
5	2.1 מטרות המחקר
5	2.2 שיטת מחקר
6	2.3 כלי המחקר
6	2.4 ניתוח הנתונים
6	2.5 אתיקה
7	3. ממצאים
7	3.1 פיתוח שירותים טכנולוגיים לזקנים למטרות בריאות ורווחה במגזר הציבורי
13	3.2 שירותי ה-telecare לזקנים בישראל
17	3.3 פיתוח שירותי telecare והספקתם
23	3.4 מגבלות המחקר
24	4. סיכום ותובנות מרכזיות
26	5. המלצות ליישום שירותי telecare ביוון
28	עוד פרסומים של המכון בנושא
29	מקורות

רשימת לוחות ותרשימים

12	לוח 1: מכרזים ופרויקטים – שירותי telecare
16	לוח 2: שירותי telecare
18	תרשים 1: מודלים לפיתוח שירותי telecare בישראל ולהספקתם