

## פרק 12 - מוקד משפחות

בשל מגיפת הקורונה, הפוגעת משמעותית באוכלוסיית הקשישים, נמצא לנכון להקים מערך תומך רחב למשפחות המאושפזים והדיירים במסגרות השונות. אנו סבורים כי המענה הרחב שניתן יפחית משמעותית את הדאגה והחרדה, ובהיזון חוזר נכון יכול אף להוות כלי לתיעדוף וטיפול. המערך ערוך לתת את התמיכה הנדרשת לכ-90 אלף משפחות של השוהים בכ-1400 מסגרות.

### תפיסת הפעלה

1. המוקד ייתן מענה למשפחות הקשישים המאושפזים במוסדות השונים:
  - סיעודיים
  - מר"גים
  - בתי אבות
  - מקבצי דיור
2. ההתקשרות למוקד תהיה באמצעות מוקד \*5400, שלוחה 1.
3. המוקד הטלפוני יפעל בכל ימות השבוע, ראשון-שבת, מהשעה 7:00-23:00.
4. הפניות שיתקבלו במוקד יתועדו במערכת ה CRM.
5. תיעוד הפניות יאפשר ריכוז נתונים, צרכים ונושאים לטיפול שיעלו מהשטח.
6. המוקד יאוייש על ידי נציגים שיוכשרו לטובת המענה, בליווי של נציגים מקצועיים:
  - נציג אגף גריאטריה
  - נציג משרד הרווחה
7. לרשות הנציגים יעמוד מידע זמין שירוכז על ידי האגף והחמ"ל בנושאים שנדרש בהם מענה (כמות בדיקות, ציוד מיגון, מחלקות קורונה במוסדות השונים וכו')
8. פעילות המוקד תהיה בתיאום ושיתוף מלא עם חמ"ל גריאטריה, הצוותים במחוזות השונים כפי שיוגדר, כך שהמידע שיועבר לציבור יהיה מעודכן ומפורט ככל שניתן.
9. המענה המלא שיינתן בקו ראשון יכלול מידע בנושאים הבאים:
  - הנחיות כלליות לגבי ביקורים, מיגון, העברה לאשפוז במוסד אחר, בידוד בתוך המוסד וכד'.
  - מידע פרטני לגבי מוסד ספציפי- האם יש חולי קורונה במוסד, האם בוצעו בדיקות במוסד, כמה בדיקות נעשו ו/או מתי צפויות להילקח, ציוד מיגון שהועבר למוסד וכד'.

- פניות לגבי תשלומים/ קבלת קוד
- תלונות

10. מענה בקו שני יינתן בשני אפיקים שונים:

- מענה אישי המצריך מידע מתיק המטופל (מצב רפואי, תשובות לבדיקות) - העברה לאיש קשר שיוגדר על ידי המוסד. הגדרת SLA למענה, וחזרה ישירה ללקוח.
- תמיכה רגשית הנדרשת לבן המשפחה - העברת הלקוח לקו עו"סיות.  
\*לנספח שאלות ותשובות מוקד קורונה, [לחצו כאן](#)