

האם יעוץ טלפוני עושה את ההבדל? הערכת תרומתו של מוקד סיוע טלפוני ומערך ביקורי בית לאנשים עם דמנציה ובני משפחותיהם

ויולטה רוזני RN, PhD¹, אריאלה פילקו RN, MPH², איליה קגן RN, PhD³.
¹ מרצה וראש היחידה ללימודי המשך, החוג לסיעוד, אוניברסיטת תל אביב
² מנהלת מערך תמיכה בקהילה, המרכז הרפואי הישראלי לאלצהיימר, רמת גן
³ ראש החוג לסיעוד, המכללה האקדמית אשקלון

1 רקע

הזדקנות האוכלוסייה והטמעת המדיניות של הזדקנות בקהילה (aging in place) הגדילו את העומס המוטל על מטפלים בלתי פורמליים, והטילו דרישות רבות על בני המשפחה, שמנסים להתמודד עם הצרכים המשתנים של טיפול בבית באדם עם מחלה פרוגרסיבית כדמנציה. בני המשפחה של אנשים עם דמנציה חווים לעיתים קרובות בדידות, מצוקה רגשית ופיזית בעודם ממלאים את תפקידם הטיפולי. במאי, 2018 הוקם במרכז הרפואי הישראלי לאלצהיימר מערך תמיכה טלפוני חדשני (מוקד סיוע) המעניק שירות ללא הפסקה (24/7) לכלל מבוטחי קופות החולים בישראל. צוות מומחים בתחום הדמנציה (סיעוד, רפואה ועבודה סוציאלית) מעניק תמיכה וייעוץ בארבע שפות במצבי שגרה וחירום לפונים למוקד. המוקד מספק שני סוגי שירות: "ייעוץ טלפוני" או "ייעוץ טלפוני פלוס" (ייעוץ טלפוני בשילוב עם ביקור בית על ידי איש מקצוע).

מטרות המחקר:

- א) למפות את התפלגות הפניות (סיבה, מי פונה, באיזה שעות, באיזה ימים בשבוע ועוד)
- ב) לבחון את שביעות הרצון של הפונים מהשירות
- ג) להעריך באיזו מידה מוקד הסיוע עונה על צורכי הפונים, במצבי שגרה וחירום.



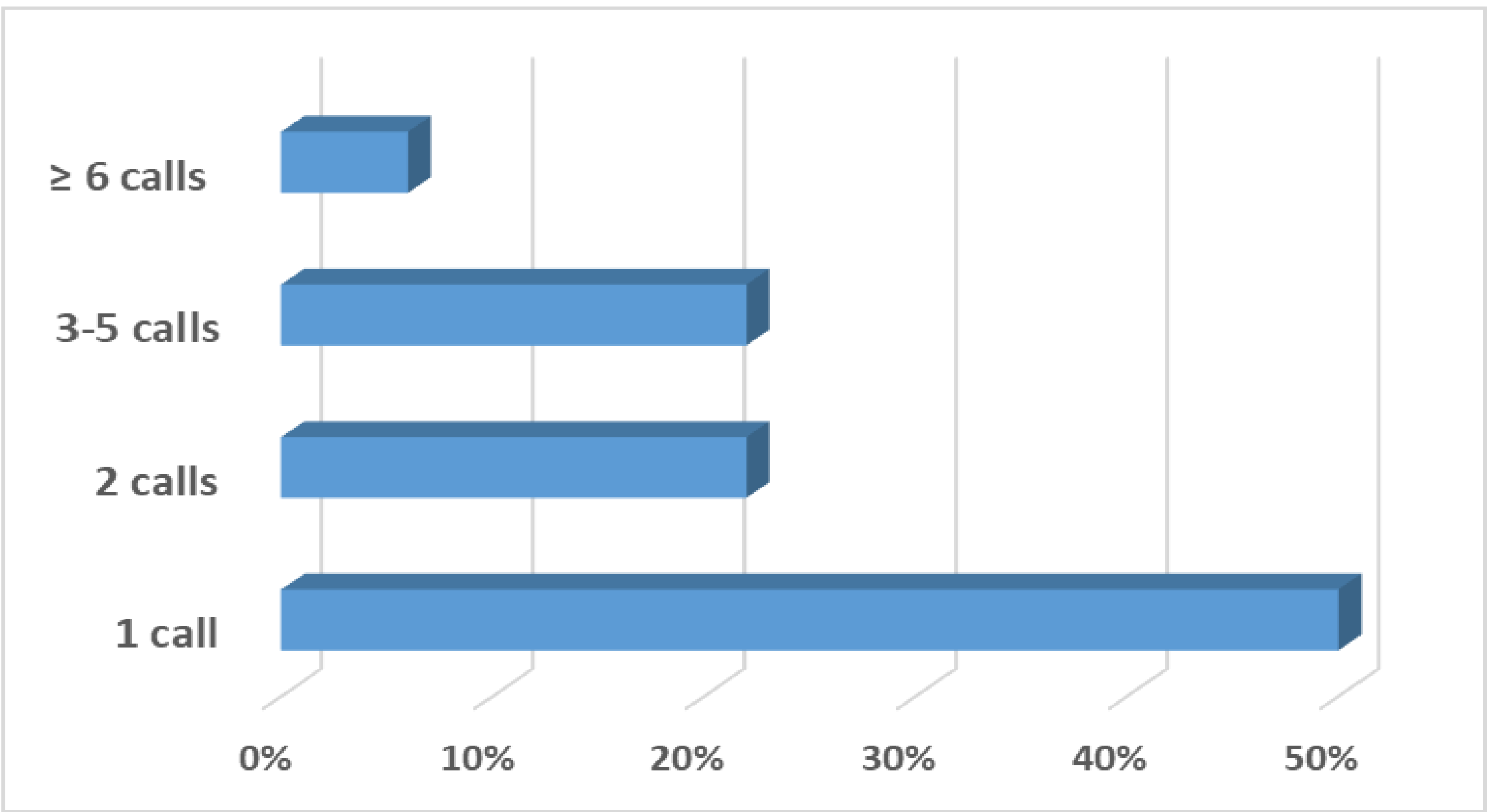
2 שיטות

מחקר רטרוספקטיבי שבו נותחו נתונים כמותניים ואיכותניים שנאספו ממאגרי המידע של מוקד סיוע טלפוני בין מאי 2018-אפריל 2022..

3 תוצאות

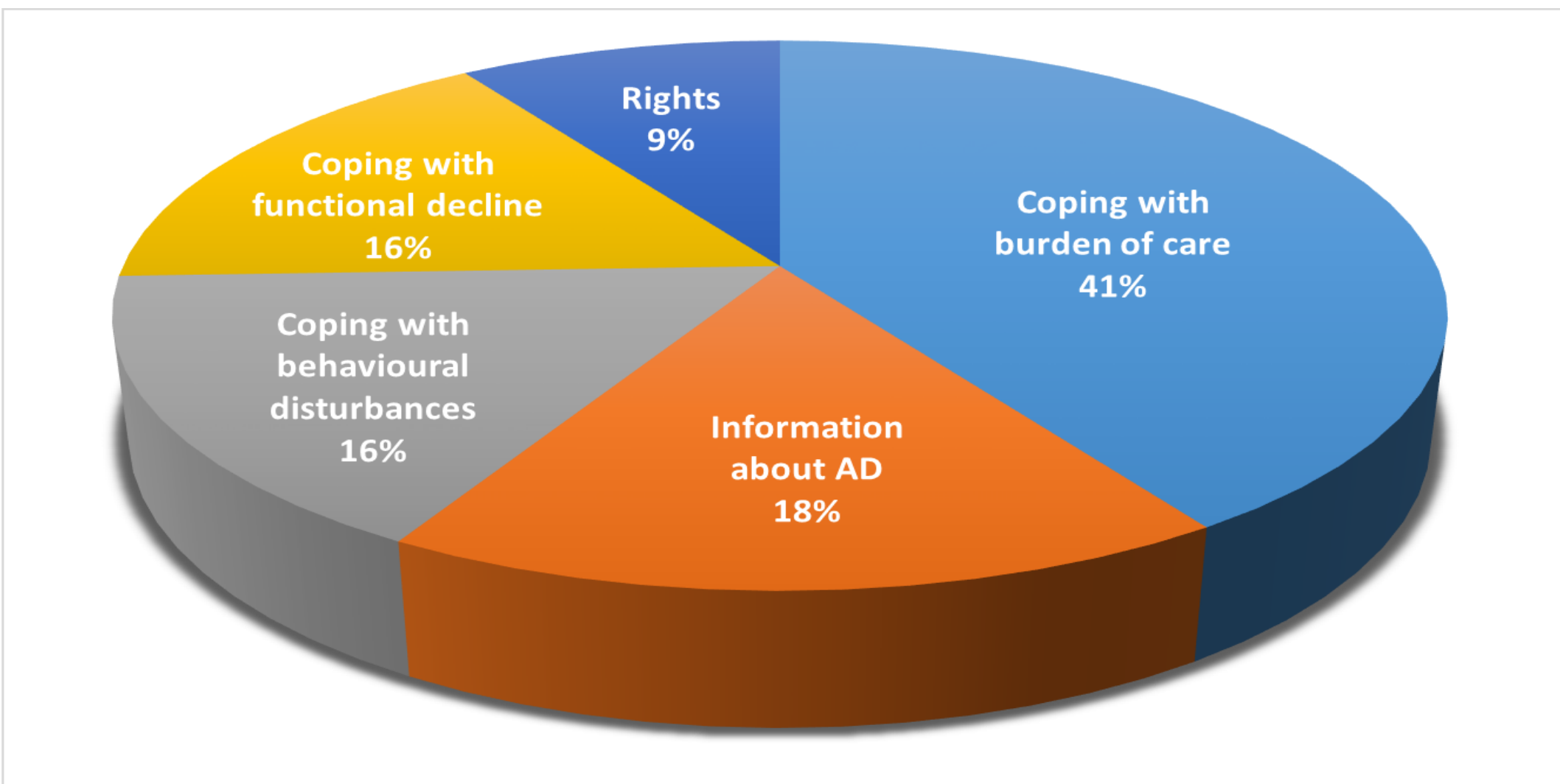
1. בתקופה זו התקבלו במוקד כ-15,000 פניות ונערכו למעלה מ-800 ביקורי בית. רוב הפונים (77%) דיווחו על עומס טיפולי כבד עד כבד מאוד.

התפלגות מספר פניות למוקד סיוע



2. רוב הפונים (77%) דיווחו על עומס טיפולי כבד עד כבד מאוד. סיבות הפניה היו עקב התמודדות עם נטל הטיפול (35%), בקשות לקבלת מידע לגבי מחלת אלצהיימר או טיפול תרופתי (15%), התמודדות עם הפרעות התנהגותיות (14%), התמודדות עם ירידה תפקודית (14%), שאלות לגבי זכויות ואפוסטרופסות (8%).

התפלגות סיבות פניה למוקד טלפוני



3. רוב ביקורי הבית היו ביוזמת צוות המומחים של מוקד סיוע (60%), עקב קשיי התמודדות (82%), ירידה תפקודית (65%), הפרעות התנהגותיות (57%) וקשיי תקשורת (25%). שביעות הרצון מביקורי בית וירטואליים או פנים אל פנים הייתה גבוהה מאוד (86%). רוב הפונים (71%) דיווחו שהם ימליצו לחבר להיעזר במוקד סיוע טלפוני ו-60% דיווחו שהם יפנו שוב בעתיד, במידת הצורך.

4 מסקנות

מוקד סיוע מהווה משאב להתערבות איכותית, יעילה ומותאמת אישית עבור חולי דמנציה ובני משפחותיהם במצבי שגרה וחרום. ממצאי המחקר מדגישים את חשיבות הנגשת מוקד סיוע לכלל המבוטחים בישראל, כפי שהומלץ על ידי התכנית הלאומית של משרד הבריאות להתמודדות עם מחלת האלצהיימר ודמנציות אחרות.