



הנגשה דיגיטלית מותאמת אישית של מידע שירותי וטיפול עבור חברים/מבוטחים שפוננו מביתם

חן ברדה, ורד סין סוסיה, אורן שגב, נורית גבע, חאלד אבו חוסיין
מחוז שרון, מכבי שירותי בריאות

רקע

אירועי שבעה באוקטובר הציבו אתגר של ניוז אוכלוסייה מאזורי הגבול למרכז הארץ והבטחת רצף טיפול ושירות בריאות בקהילה בתנאי משבר. אתגר נוסף הוא הנגשת המידע עבור המפונים כאשר אמצעים מסורתיים לא ענו על הצורך בדחיפות, מהירות, קלות ונגישות ולכן הנגשנו את פריסת השירותים במקום המגורים החדש אליו פנו

מטרה

הנגשה טכנולוגית מותאמת אישית ונוחה לשימוש של מידע שירותי וטיפול עבור חברים שפוננו מביתם עקב המלחמה

שיטות

שלב I

הגעה פיסית לבתי המלון, מסירת אמצעי הקשר וסל השירותים המוצע בסביבת המגורים החדשה. מתן שירותים רפואיים ואחרים תוך שת"פ עם חמ"לים אזרחיים והשלטון המקומי.

שלב II

WhatsApp מחוזי אליו פנו המפונים בכל שאלה או בעיה. מענה לפניית בוצע באמצעות צוות מט"ר כאשר ה-SLA הוא מיידית עד 24 שעות.

שלב III

פיתוח "כרטיס ביקור דיגיטלי" בהתאמה אישית במרחב ספציפי מופנה לחבר בפניה אישית.

תוצאות

קיבלנו דו"חות מפונים ממחוזות הצפון והדרום שחלק מאוכלוסייתם פונתה מאז מאורעות אוקטובר 2023. על בסיס דו"חות שקיבלנו ממחוזות צפון ודרום נערכו שיחות למבוטחים כאשר המידע שנאסף לאן פונו וכיצד ניתן לתקשר איתם. על בסיס דו"חות אלו נשלחו הודעות WhatsApp למפונים. מתוך כ- 900 מפונים 85% הודעות נשלחו.

מסקנות

כרטיס הביקור הדיגיטלי הוא פתרון טכנולוגי מהיר, מידי, מונגש ונוח לשימוש. הכרטיס הדיגיטלי מנגיש שירותים ויישומים רבים לחבר המפונה מביתו והכל במרחק "הקלקה" בטלפון הנייד.

