

לצדך, ברגעים החשובים של החיים

\* 9696 • www.btl.gov.il



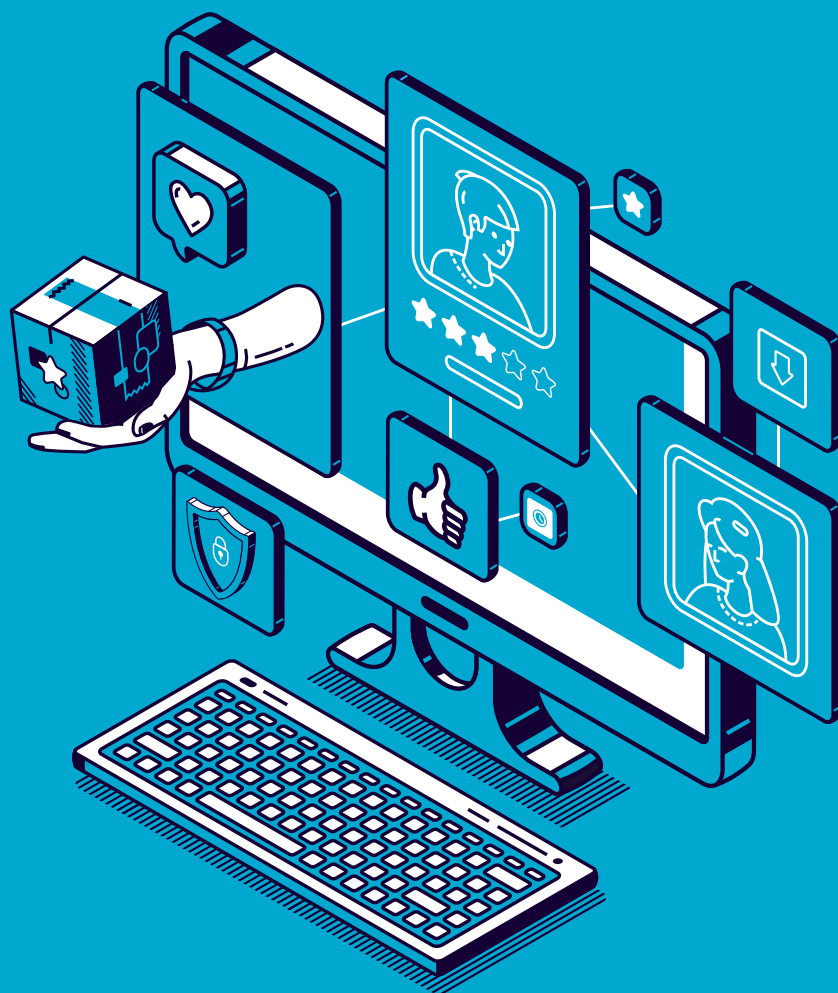
הביטוח הלאומי

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק  
ומשפחתו

# הגיון לחדש

עיתון לאנשים מתחדשים

גליון מס' 29 | נובמבר 2020



ניהול חיים במציאות מקוונת  
פתרונות טכנולוגיים לצרכים אנושיים

# לידיעת הקוראים: עדכונים ושינויים בזמן הקורונה

### מענק לכל אזרח

בעקבות משבר הקורונה הביטוח הלאומי שילם מענק לכל אזרח בגובה של 750 ש"ח. המענק שולם באופן אוטומטי במהלך חודש אוגוסט, לכל תושב ישראל שהכנסותיו בשנת 2019 נמוכות מ-649,560 ש"ח, או נמוך מ-641,830 ש"ח בשנת 2018, למי שטרם דווח ב-2019.

תוספת של 750 ש"ח נוספים למי שמקבל אחת מהקצאות הבאות: נכות כללית / הבטחת הכנסה / דמי מזונות / סיעוד או שירותים מיוחדים לאחר גיל הפרישה / אזרח ותיק ושארים שמקבלים גם השלמת הכנסה או השלמה לנכות / נכי איבה או נכי צה"ל המקבלים תגמולים מיוחדים / אסירי ציון לפי מבחני הכנסה / נכות לעולים חדשים ושירותים מיוחדים לעולים חדשים / קצבת נכי רדיפות ונכי מלחמה בנאצים ולאמנותיהם ממשרד האוצר לפי מבחני הכנסה / קצבאות עולה נזקק ותושב חוזר נזקק ממשרד הקליטה. כלומר, אזרחים אלו קיבלו מענק של 1500 ש"ח, ששולם בתאריכים 4-5.8.2020.

### דמי אבטלה

שכיר – מי שפוטר או הוצא לחל"ת בעקבות הקורונה לתקופה העולם על 30 יום (או 14 יום מתאריך 1.8) יכול לבדוק זכאותו לדמי אבטלה. התביעה תיבדק בכפוף לתנאי הזכאות בדמי אבטלה:

- תושב ישראל
- עד גיל 67
- פוטר או הוצא לחל"ת של 30 יום לפחות (בין ה-1.8.20-30.6.21) יכול להיות זכאי אם החל"ת הוא למשך 14 ימים לפחות במקום 30).
- התייצב בלשכת התעסוקה
- צבר לפחות 6 חודשי אבטלה ב-18 האחרונים (רלוונטי למי שהפסיק לעבוד בתקופה שבין 1.3.20 עד 30.6.21)
- מי שחזר לעבודתו מתקופת החל"ת – צריך לדווח לביטוח הלאומי (באופן קצר ומקוון) על מנת שלא ייווצר לו חוב.
- \* מגובה דמי האבטלה מנכים פנסיה והכנסה מעבודה.

בעקבות משבר הקורונה ניתן לקבל דמי אבטלה וגם קצבת אזרח ותיק לתקופה מ-1.3.2020 עד 30.6.21. בתקופה זו, דמי האבטלה לא יילקחו בחשבון ככפל קצבאות אלא כהכנסה מעבודה לצורך חישוב זכאות לקצבת אזרח ותיק.

### קבלת קצבת אזרח ותיק בין גיל הפרישה לגיל הזכאות

מי שיצא לחל"ת או צומצמו הכנסותיו מעבודה עקב הקורונה והוא מקבל קצבת אזרח ותיק יחסית עקב הכנסות מעבודה, יש לעדכן את ביטוח לאומי על הפסקת העבודה, כדי שנוכל לחשב מחדש את סכום הקצבה. מי שדחה את קבלת קצבת אזרח ותיק לגיל הזכאות (גיל 70) בגלל הכנסות מעבודה והופסקה / צומצמה עבודתו עקב הקורונה, יוכל להגיש בקשה לקבל קצבת אזרח ותיק עבודה חודשים אלו.

הכנסה ליחיד עד 6014 ש"ח ברוטו מעבודה או הכנסה למי שיש לו בן זוג (ע"פ הגדרת חוק הביטוח הלאומי) עד 8019 ש"ח מזכה בקצבת אזרח ותיק מלאה.

### השלמת הכנסה

מי שהוצא לחל"ת / צומצמה עבודתו עקב הקורונה יכול לבדוק זכאותו להשלמת הכנסה, בכפוף ליתר תנאי הזכאות בהשלמת הכנסה. גמלת השלמת הכנסה משולמת למי שמתקיים מקצבאות הביטוח הלאומי בלבד או מהכנסות נמוכות נוספות בלבד. מבחן הזכאות הוא לשני בני הזוג וכולל בדיקת סך ההכנסות מכל מקור שהוא (יתרות בבנק, בעלות על רכב ובעלות על נכסים).

### מענק הסתגלות

מי שמלאו לו 67 והוא פוטר או שמעסיקו הוציא אותו לחל"ת מ-1.3.2020 עד 30.6.2021 לתקופה של 30 יום לפחות יוכל להיות זכאי למענק הסתגלות (או 14 יום מתאריך 1.8.20).

תנאי הזכאות למענק:

1. אתה תושב ישראל
  2. עבדת כשכיר 3 חודשים רצופים לפחות, לפני שהוציאו אותך לחל"ת (הראשון) או לפני שפוטרת.
  3. הפסקת לעבוד למשך 30 יום לפחות (מי שהוצא לחל"ת החל מ-1.8.20 יוכל להיות זכאי למענק אם החל"ת הוא למשך 14 יום לפחות במקום 30). **עדכון:**
- בני 67-70** שהפסיקו לעבוד **מיוזמתם** בגלל חשש מנגיף הקורונה מתבקשים לצרף אישור רפואי על כך שנמצאים בקבוצת סיכון.
- בני 70 ומעלה** שהפסיקו לעבוד **מיוזמתם** בגלל חשש מנגיף הקורונה מתבקשים לשלוח הצהרה על כך.

4. הכנסתך מפנסיות עבודה אינה עולה על 5,000 ש"ח ברוטו בחודש. סכום המענק הוא בין 1,000 – 4,000 ש"ח ותלוי בגובה ההכנסה מפנסיות עבודה. אין צורך להתייצב בשירות התעסוקה, ואין צורך לצרף אישור מעסיק על הפסקת עבודה או אישורי פנסיה. יש להגיש טופס בקשה למענק הסתגלות לבני 67 ומעלה אותו ניתן להגיש באתר הביטוח הלאומי, או לעדכן על תקופת חל"ת נוספת. מי שחזר לעבודתו מתקופת החל"ת – צריך לדווח לביטוח הלאומי (באופן קצר ומקוון) על מנת שלא ייווצר לו חוב.

### סיעוד בתקופת הקורונה

מקבלי שירותי סיעוד אשר עקב הקורונה לא סופקו להם שירותי סיעוד (מרכז היום נסגר, חששו להכניס מטפלת לביתם) יוכלו להמיר את זכאותם בשירותים חלופיים (אספקת ארוחות מוכנות לדוג'). כמו כן ניתן להמיר את הגמלה לגמלה כספית עד דצמבר 2020.

**ניתן לפנות למוקד הסיעוד \*2637.**

### תשלום מענק למקבלי קצבאות נכות

הביטוח הלאומי משלם מענק חד פעמי לשנת 2020 עבור החודשים בהם הייתה זכאות למקבלי הקצבאות הבאות:

- נכות כללית
- שירותים מיוחדים
- ילד נכה
- קצבת אזרח ותיק עם השלמה לנכות

\* שימו לב: מקבלי קצבת נכות עבודה לא זכאים למענק.

מי שמקבל יותר מקצבה אחת יקבל מענק עבור כל קצבה. למשל מקבל קצבת אזרח ותיק עם השלמה לנכות וקצבת שירותים מיוחדים, יקבלו שני מענקים – אחד עבור כל קצבה.

המענק ישולם באופן אוטומטי בשתי פעימות: פעימה ראשונה בחודש אוקטובר 2020, פעימה ראשונה בחודש דצמבר 2020.

סכום המענק תלוי בגובה אחוזי הנכות, ונע בין 100-190 ש"ח לחודש. למשל מקבל קצבת נכות כללית 100% יקבל בחודש אוקטובר 2020 מענק בסך 1900 ש"ח ובחודש דצמבר 380 ש"ח.

### מומלץ להתעדכן באופן שוטף באתר האינטרנט של המוסד לביטוח

**לאומי לגבי זכויותיכם, כתובת האתר: [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il)**

בכל שאלה ניתן לפנות למרכז התמיכה והמידע הארצי של אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי \*9696 בימי ראשון עד חמישי בין השעות 8:30-13:30 (בתקופת הקורונה).

בימי שגרר המרכז פועל בין 9:00-12:30.

ניתן לפנות אלינו במייל [9696@nioi.gov.il](mailto:9696@nioi.gov.il)

### קוראים יקרים,

מדור לדור עוברים הסיפורים על מגפות קטלניות שפקדו את העולם לאורך שנותיו. הפחד מהן תמיד היה גורם משמעותי שהשפיע על מבנה החברה ושינה סדרי עולם. גם היום אנו נשענים על הזיכרון העולמי של המגפה הספרדית מלפני כמאה שנים. אולי כדי להזכיר שגם המגפה המתרחשת כאן תחלוף בקרוב בעזרת המדע והרפואה שיכניעו אותה.

כך היה עם מחלות קטלניות שהפכו לשמות חיסונים, כמו Pneumonia - דלקת ראות קטלנית שהייתה פעילה במיוחד עד המאה ה-19, וגם עם השחפת, הדבר והאבעבועות, החצבת, החזרת והאדמת ועוד. גם החיסון נגד מחלת הפוליו-שיתוק ילדים, נולד ממגפה שאיימה על כל העולם ומוגרה בזכות ממציאה, ד"ר יונה אדוארד סאלק באפריל 1955.

בנוסף להיבט הרפואי הברור, אזרחים וותיקים רבים מצביעים על הסגר והבידוד כגורמים המשפיעים לרעה על בריאות הנפש. שברירותם של האזרחים הוותיקים גדלה במיוחד בשל הגיל המתקדם, מחלות הרקע והבדידות המתעצמת. החשש והפחד מפני המגפה מערער עוד יותר את הרוח האיתנה ותעצמות הנפש של אזרחים ותיקים שנרכשו בזכות ניסיונם רב השנים ועמידותם במהמורות החיים. רבים מהאזרחים הוותיקים משכילים ללוסט את עולמם בין בדידות למציאות וליצור סדר ומשמעות במציאות החדשה. הם מוצאים לעצמם מסגרות להתנדב בהן ועיסוקים שונים הממלאים את זמנם, ולעיתים הם מפתיעים אפילו את עצמם ופורצים גבולות שהיו עבורם עד היום מחוץ לתחום.

הקורונה חידדה את הצורך במפגש בין-אישי. אזרחים ותיקים התגברו על המחסום הדיגיטלי ואימצו את "הזום" המאפשר להם להתחבר ליקיריהם "פנים אל פנים" על גבי המסכים. אל לנו להמעיט בערכו של המפגש החלופי בזכותו מצמצמים את תחושת הריחוק והניתוק. ההיכרות עם הכלים החדשים מצמצמת את הפערים בין הדורות וממקדת גם עבור מפתחי השירותים את הצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים. לשמחתנו, האמצעים הדיגיטליים והתקשורת הטלפונית המתקדמת תפסו את קדמת הבמה והפכו "למוצא" בדרכים ללא מוצא. הם חלופה ראויה בשעת חירום למפגש הפיזי בו אנו יכולים לצפות בפניו של האחר, להתחבר אליו במבט העיניים ולקראו שפתיו.

**אם הקורונה לא הייתה מחלה היא הייתה תיקון של ממש לדרך שהלכנו בה, התפתלנו והסתבכנו.** כעת יש לעשות ולא רק להתבונן, להעז ולהכיר מוצרים, שירותים וכלים חדשים ולאמץ אותם להתנהלותנו השוטפת כדי לממש את עצמינו.

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי מופעל על-ידי אזרחים וותיקים מתנדבים. מעל ל-5,000 מתנדבים פועלים בכל סניפי הביטוח הלאומי בארץ. הרוח הטובה והמוטיבציה הגבוהה של המתנדבים הובילה אותנו ליצור את התנאים החדשים להמשך עבודתם בהתאם לתו הסגול. וותיקותם וזקנתם היא אינה מגבלה, היא עוצמה וכוח וזוגמה אישית לכל מי שחש חולשה. בזכותם אציין שהצלחנו לשנות תהליכי עבודה ועברנו להשתמש באמצעים דיגיטליים, להיפגש עם הקהל בזום ולהעניק שירותים בעזרת שימוש מוגבר בדואר האלקטרוני, בוואטס-אפ, בווידיאו ובשיחות טלפון ממושכות. מצאנו כלים שבאמצעותם אנו יכולים לכוון במידה רבה את הנעזרים בנו ולספק להם פתרונות זמינים. מתנדבי שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו בביטוח הלאומי עומדים לרשותכם בסניפים ובמרכז התמיכה והמידע הארצי \*9696 וממשיכים בעשייתם המבורכת למרות השינויים.

לשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו אחריות ישירה כלפי קהל האזרחים הוותיקים ובמיוחד למבוגרים יותר ועלינו להמשיך וליצור את ההתאמות הדרושות למרות ההגבלות.

ובנימה אישית, אזרחים וותיקים ויקרים, מחזקת אתכם על תבונתכם ובחירותיכם גם בזמן של ריחוק פיזי לבחור באיכות חיים טובה יותר, על פני ויתור או תסכול. אנו, באגף שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, עושים כל מאמץ לעמוד לצידכם ולא רק ברגעי הקושי, אלא גם בתהליכי העצמה והתפתחות. אתם לא לבד.

קריאה מהנה,

ורה שלום | מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו, הביטוח הלאומי

#### מ"ל

אגף הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו,  
ביטוח לאומי

#### עורכת

שרון כץ

#### חברי מערכת

ורה שלום

מנהלת אגף הייעוץ לאזרח הוותיק  
ולמשפחתו, ביטוח לאומי

דפנה כהן

סגנית מנהלת אגף הייעוץ לאזרח  
הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

עירית בינות

אחראית תחום הדרכה באגף הייעוץ לאזרח  
הוותיק ולמשפחתו, ביטוח לאומי

שירלי להב פריס

מנהלת מרכז התמיכה והמידע הארצי \*9696  
שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו,  
ביטוח לאומי

גדי פורת

מנכ"ל ועורך, דורות

לקידום אוכלוסיה מבוגרת

#### עריכה והפקה

דורות לקידום אוכלוסיה מבוגרת

#### עיצוב גרפי

סיגלית סבטליט

#### כתובת לחזרת דברי דואר

ביטוח לאומי, סניף רמת גן  
רחוב חשמונאים 15, רמת גן

#### כתובת המערכת

ת.ד. 1417 כפר סבא

טל. 09-7658088

פקס. 09-7662661

gilhadash@gmail.com

# רפואה אישית מרחוק - מציאות אפשרית או פרדוקס?

הטכנולוגיה מסייעת לטיפול הרפואי בחולים אך הצרכים האנושיים הבסיסיים נותרו כשהיו. כולנו, ובייחוד אנשים מבוגרים, רוצים לפגוש את הרופא האישי, להסתכל בעיניו, לבטוח בו ולהרגיש שהוא נמצא בשבילם.

ד"ר טל פטלון, מאיה כהן עדולמי \*

## המשבר וצמיחה ממנו

אל המגמות האלו הצטרפה מגפת הקורונה, שטרפה את הקלפים והקצינה מצבים קיימים. בעוד המבוגרים והחולים במחלות הכרוניות נזקקו יותר מתמיד לטיפול צמוד, הכתיבה המגפה טיפול מרחוק בלבד. בעוד אחת הבעיות החמורות בגיל המבוגר מלכתחילה הייתה בדידות, כעת נכפה בידוד כמעט הרמטי וארוך טווח, שאינו תואם את הצורך האנושי בכלל ובוודאי לא את אורחות חיינו בישראל המעצימים את ערכי המשפחתיות והקשרים החברתיים. האתגר היה ועודנו לספק מענה טיפולי מקיף לצרכי הבריאות השגרתיים של כלל האוכלוסיות, בדגש על האוכלוסייה המבוגרת. הטיפול באוכלוסייה המבוגרת דורש טיפול מקיף יותר, ללא מגע, וטיפול במחלה חדשה ולא מוכרת הפוגעת בה קשות.

אך כל משבר, מביא עמו הזדמנות לצמיחה. Never waste a good crisis היא אמירתו הידועה של סר ווינסטון צ'רצ'יל - מגדולי המנהיגים בעולם המערבי - באמצע שנות ה-40 של המאה הקודמת. אמירה שנאמרה לקראת סוף מלחמת העולם השנייה, בהתייחסותו למשימה שהשתתף בה להקמת גוף האומות המאוחדות. בהתייחסות למגפת הקורונה והאתגרים בניהול שירותי הרפואה, אמירה זו מעולם לא היה נכונה יותר.

הקורונה טלטלה את עולמנו, כארגוני בריאות, לא פחות מכל מלחמה. נדרשנו ביום אחד לתת מענה מלא הן לצרכים הטיפולים השגרתיים והן לצרכי המגיפה עולמית. מענה זה כלל את המאושפזים בביתם או המשתחררים, המבודדים ובני משפחותיהם, ולהגדיל משמעותית את קיבולת המעבדות. ואת הכל לעשות אחרת, שונה לגמרי מהאופן בו אנו יודעים, רגילים

שנת 2020 תהיה השנה הראשונה בהיסטוריה העולמית בה מספר האנשים מעל גיל 65 יהיה גבוה יותר ממספר הילדים בני 5 ומטה. זהו שיאו של שינוי שמתרחש משך עשרות שנים ויש לו השלכות כלכליות, חברתיות ורפואיות משמעותיות. בישראל, חיים כיום כ-9 מיליון איש ואישה, מתוכם קרוב ל-900,000 מעל גיל 67 וכ-250,000 מעל גיל 80. אנו חיים ופעילים שנים רבות יותר ובהתאמה אחוז החולים במחלות כרוניות עולה כמו גם השילוב של מספר המחלות הכרוניות אצל כל מטופל. על פי נתוני מכון מילקן בארה"ב, בין השנים 2003-2023 חלה עלייה של בין 29% ל-62% של החולים במצבים הכרוניים השכיחים (שבץ, מחלות לב, סכרת, מחלות נפשיות, לחץ דם גבוה וסרטן), כאשר שיעור הגידול באוכלוסייה הכללית עומד על כ-20% בלבד. לאחד מכל שלושה מבוגרים (מעל גיל 67) יש כיום יותר ממחלה כרונית אחת והטיפול במטופלים אלו נעשה על כן מורכב יותר ובעל השלכות רחבות. ככל שמספר האנשים החולים במחלות כרוניות עולה ועמו הצרכים ההולכים וגדלים למענה רפואי, חברתי, כלכלי ונפשי, נדרשת מערכת הבריאות להתאמה למגמות ולטיוב הטיפול במטופלים.

התפתחות הטכנולוגיה והמחסור בצוותים רפואיים הביאו לשינוי באופן מתן הטיפול הרפואי. מטיפול שהיה בעבר אישי וארוך שנים בין רופא לבין מטופל וכלל היכרות מעמיקה עם אורחות חייו של המטופל, משפחתו, ביתו, סביבתו, הרגלי האכילה שלו והעדפותיו, חל מעבר לטיפול מבוסס נתונים ומידע ממוחשב "אובייקטיבי" - בדיקות מעבדה, לקיחת מדדים באופן אוטומטי, ואפילו הבדיקה הפיזיקלית אינה מחויבת המציאות ברבים מן הביקורים הרפואיים. כל אלו אפשרו במקרים רבים מענה לצרכים הרפואיים גם ללא מפגש פיזי ומרחוק.

מיליון ביקורים קודמים במכבי, ומאפשרת להבין ולהשוות את המצב הרפואי לזה של מטופלים אחרים עם רקע וסימפטומים דומים. עם פרוץ הגל הראשון, השיקה מכבי את השירות המשלים המאפשר להתייעץ עם רופא לאחר קבלת חוות הדעת מהאפליקציה. השירות פעיל בשעות הערב, כאשר המרפאות סגורות, ומאפשר למטופל לקבל מענה מידי (זמן ההמתנה הוא כ-10 דקות בלבד), בשעות לא שגרתיות, בעת הימצאות בסביבה הביתית. לרופא, מתאפשר לטפל במספר מטופלים בו זמנית, מביתו או מהמשרד, תוך כדי ייעול הטיפול באמצעות קבלת חלק מהנתונים הרלוונטיים מתוך האפליקציה (בהתבסס על הנתונים שהזין המטופל והגישה לתיק הרפואי האישי). בסיום הביקור הווירטואלי, המטופל יכול לקבל מרשם, הפנייה לבדיקה או להמשך טיפול, ככל שדרש. השירות זכה להצלחה גדולה. בימי שיא מטופלים מדי ערב כ-400 מבוטחי מכבי. עד היום קיבלו את השירות החדש כ-40,000 מבוטחים בשעות הערב, שטופלו על ידי כ-70 רופאים. שביעות הרצון הן של המטופלים והן של המטופלים דורגה כגבוהה ביותר.

### קצת מישראל והרבה מהעולם

בעולם ישנן מספר דוגמאות נוספות ליישומים מרחיקי לכת שניצנים שלהם ראינו עוד טרם מגפת הקורונה, אך הן אומצו ויושמו באופן מקיף במהלכה. במרכז פלורידה, ארה"ב, מקום מגוריהם של מבוגרים רבים לאחר הפרישה לפנסיה, השיקו חברת המשלוחים UPS ורשת בתי המרקחת CVS שירות אשר מאפשר לכ-160,000 תושבים מבוגרים במדינה לקבל את תרופות המרשם הקבועות שלהם עד הבית במשלוח באמצעות רחפנים. עבור קשישים ואנשים המרותקים לביתם, מדובר בשירות חיוני ביותר המשלב את הצורך בהמשך הטיפול במצבים הכרוניים תוך הימנעות מהגעה לבתי מרקחת, ששיעור ההידבקות בקורונה בהם עלול להיות גבוה ביותר.

חברת אמזון, המובילה העולמית בשימוש בשירותי משלוחים, שמאפשרת קבלת כמעט כל מוצר עד הבית בתוך פחות מ-24 שעות ובחינם, רכשה חברת סטארט אפ בשם pill pack והרחיבה באמצעותה שירות למשלוחי תרופות. השירות החדש

ומבינים. ובמלחמה, כמו במלחמה, כולם נרתמים. אנשים הופכים יצירתיים ומייצרים יש מאין; שיתופי פעולה שבעבר לא התאפשרו נראים לפתע טבעיים מתמיד; תהליכים שבעבר לקחו חודשים ושנים נבנו ואושרו תוך דקות; התקשרויות עם חברות וקשרים בין ארגונים נרקמו בזריזות; מערכות ממוחשבות חדשות נבנו והוטמעו תוך שעות ותהליכים רגולטוריים בני עשרות שנים שונו מן היסוד. על הטמעה וחינוך שוק מוסדרים בכלל לא היה מה לדבר, כי פשוט דילגנו עליהם.

הטכנולוגיות, למזלנו, היו קיימות עוד קודם לפרוץ המשבר מה שאפשר לנו להדביק את הפער וליישמן מהר. מושגים כמו רפואה מרחוק, רפואה א-סינכרונית, טלה-רפואה, אשפוז בית ורבים אחרים מדוברים בעולם הרפואי מזה שנים רבות אך לא יושמו באופן מקיף. השינויים עד כה היו איטיים ומדודים. אנחנו, מטפלים ומטופלים, חששנו מהם, במידה רבה בצדק. אנו אוהבים ומעריכים את המוכר והידוע ואת תשומת הלב האישית, את הקשר האנושי בין מטפל למטופל. לעתים קרובות אנחנו לא מאתגרים את עצמנו מספיק. אנו מרוצים, (או שהתרגלנו) מהאופן בו הדברים מתנהלים ולא מזדרזים לשנותם. בעתות משבר, לעומת זאת, מתהפכות היוצרות. ארגונים ואנשים מחפשים באופן אקטיבי שינוי בכדי לענות על הצרכים המשתנים של קהלי היעד.

### נתונים מהשטח

ואכן, מנתונים בעולם שהצטברו במהלך הגל הראשון ולאחריו עולה שהצפי לשימוש בטלה-רפואה בשנת 2020 עלה בכ-500% ויגיע לכמיליארד ביקורים במהלך השנה, 80% מתוכם ביקורים שקשורים לקורונה. סקר של חברת הייעוץ העולמית מקינזי העלה, כי היקף הפעילות ברפואה מרחוק עלה מ-11% בשנת 2019 ל-46% בשנת 2020. במכבי שירותי בריאות, המספקת שירותי בריאות לכ-25% מאוכלוסיית המדינה, בשיא הגל הראשון של הקורונה, 80% מהביקורים התבצעו מרחוק (באמצעות טלפון, וידאו, צ'אט, מייל ועוד). מתחילת 2020 ועד היום (אוקטובר 2020) התבצעו כבר כ-6 מיליון ביקורים מרחוק. אלו בוצעו בחלקם באמצעים פשוטים, קיימים ומבוססים (טלפון, מייל, וידאו) ובחלקם בדרכים חדשות לחלוטין.

### פלאי הטכנולוגיה

אחד השירותים שהושקו בקבוצת מכבי הוא פרי שיתוף פעולה של מכון קאהן סגול מכבי למחקר וחדשנות עם חברת הסטארט אפ K. החברה פיתחה טכנולוגיה מבוססת בינה מלאכותית על מנת לספק למשתמשים חוות דעת ראשוניות על בסיס מאפיינים דומים של מטופלי מכבי. למעשה, האפליקציה המותקנת על הטלפון הנייד של המטופל מנהלת עמו שיח ושואלת שאלות מותאמות אישית על בסיס נתוניו האישיים והסימפטומים שתיאר. את תשובותיו היא משווה לכ-650

**במציאות של עלייה המתמדת  
בשיעורי האשפוז והעומס על  
הצוותים הרפואיים, אין ספק  
שטיפול ואשפוז ביתי ימנעו  
את סכנת הזיהום החמורה בבתי החולים,  
ובעיקר יתרמו הן לשיפור הטיפול במטופל,  
הן לשביעות רצונו של המטופל שזוכה  
להישאר בסביבתו הביתית והן להפחתת  
העומס על מחלקות האשפוז בבתי החולים.**



33% מהביקורים בחדר המיון, מפחית את העומס על הצוותים הרפואיים בבתי החולים ומאפשר טיפול מיטבי בחולים בחדר המיון ובמחלקות.

### יתרונות מובהקים

פתרונות ניטור מרחוק, כמו זה המתואר לעיל, באמצעות סנסורים לבישים ובסביבת המטופל (שעון, מצלמה, סנסור באזור המיטה, אבחון באמצעות קול וכיו"ב) מאפשרים ניטור מתמיד וזיהוי אפשרי של מצבים רפואיים מחריפים והתערבות מוקדמת וטיפול מיטבי במקרה הצורך. במציאות של עלייה המתמדת בשיעורי האשפוז והעומס על הצוותים הרפואיים, אין ספק שטיפול ואשפוז ביתי ימנעו את סכנת הזיהום החמורה בבתי החולים, ובעיקר יתרמו הן לשיפור הטיפול במטופל, הן לשביעות רצונו של המטופל שזוכה להישאר בסביבתו הביתית והן להפחתת העומס על מחלקות האשפוז בבתי החולים. כחלק מההיערכות לחורף הקרוב והעלייה הצפויה והטבעית בשיעור המאושפזים, בייחוד בעת מגיפת הקורונה, נערכת מכבי למתן שירותי אשפוז ביתי בהיקפים גדולים הרבה יותר מבעבר.

### מכאן להבא...

מגיפת הקורונה הביאה עמה קשיים רבים, אך גם הזדמנויות משמעותיות. בתחום הטיפול הרפואי היא אילצה את כולנו - רופאים, מטופלים וארגוני בריאות - לצאת מאזור הנוחות שלנו ולהתנהל אחרת. עם שוך הגל הראשון גילינו שמטופלים רבים, בעיקר בני הדור הצעיר, העסוקים והבריאים יותר, קיבלו את השינוי בברכה ואינם מעוניינים לחזור לאחור בזמן, אלא להמשיך ולקבל את הטיפול הרפואי בזמן ובאופן שנוח להם, מרחוק ובאמצעים ממוחשבים. את בני הדור המבוגר ואלו הזקוקים לתמיכה משמעותית יותר ראינו חוזרים למרפאות. עבורם, מדובר לא רק בשירות חיוני יותר, אלא גם בתעסוקה, בהפגת השגרה ובקיום קשר אישי ועמוק יותר עם הרופאים והמטפלים. בסופו של דבר, הטכנולוגיה היא כלי שעומד לשירותנו ובאפשרותנו לעשות בה שימוש בכדי להקל עלינו ולסייע לנו, אך צרכינו האנושיים הבסיסיים נותרו כשהיו. אנו עדיין רוצים לפגוש את הרופא האישי שלנו, להסתכל בעיניו, לבטוח בו, להרגיש את היסודיות באופן בו הוא בודק אותנו ולדעת שהוא כאן בשבילנו מתי ואיך שנצטרך.

האתגר המשמעותי שעומד לפתחנו כעת - להצליח לשלב בין היכולות הטכנולוגיות המשמעותיות שפיתחנו כאמצעי על מנת להגיע למטרה שהייתה ונותרה - טיפול אישי ומקיף בכלל צרכינו הרפואיים. ■

מאפשר לקבל באופן קבוע משלוחי תרופות ארוזים מראש על פי השעות והימים בהם נדרש המטופל לקחתן. השירות מאפשר בו בזמן לחסוך טעויות בעת לקיחת התרופה, חסכון בזמן בשל הצורך של המטופל לחלק התרופות לקופסאות ייעודיות ומתן שקט נפשי למטופלים ולבני משפחותיהם. בעתיד תאפשר אמזון באמצעות שירות אלקסה (עוזרת קולית) לקבל תזכורות אישיות ללקיחת התרופות ולחידוש באופן אוטומטי של מלאי התרופות, דבר שיאפשר פתרון נוסף לבעיה המשמעותית של ציות למשטר התרופות היומי.

גם בישראל השיקה לאחרונה מכבי שירותי בריאות, כמו גם ארגוני בריאות אחרים, שירותי משלוח תרופות עד הבית וכן שירותי הזמנה מראש של תרופות ללא המתנה בתור בבתי המרקחת.

### התפתחות הטכנולוגיה והמחסור בצוותים רפואיים הביאו לשינוי באופן מתן הטיפול הרפואי.

### מטיפול שהיה בעבר אישי וארוך

שנים בין רופא לבין מטופל וכלל היכרות

מעמיקה עם אורחות חייו של המטופל,

משפחתו, ביתו, סביבתו, הרגלי האכילה שלו

והעדפותיו, חל מעבר לטיפול מבוסס נתונים

ומידע ממוחשב "אובייקטיבי" - בדיקות

מעבדה, לקיחת מדדים באופן אוטומטי,

ואפילו הבדיקה הפיזיקלית אינה מחויבת

המציאות ברבים מן הביקורים הרפואיים.

חברת Mercy, מארגוני הבריאות הגדולים מארה"ב, לקחה את הטיפול ברפואה מרחוק לרמות שטרם הכירו - הקמת של בית חולים וירטואלי - Mercy Virtual - אשר משלב יכולות שונות של ניטור טיפול מרחוק. במרכז השליטה הייעודי יושבים רופאים ומטפלים ומתקשרים מרחוק עם מטופלים במקומות שונים במדינה באמצעות מסכים וסנסורים באיכות גבוהה ביותר. השירות מאפשר מזידה מרחוק של סימנים חיוניים ונתונים נוספים של מטופלים בביתם וקשר ישיר בין המטפלים במרכז השליטה למטופלים בביתם או בחדרם בבית החולים. השירות מאפשר לרופאים גישה מהירה להתייעצויות עם רופאים מומחים במקצועות השונים ומתן מענה מקצועי בזמן שיא למטופלים. להערכת החברה, השירות מאפשר לחסוך

\* ד"ר טל פטלון, מנהלת מכון קאהן סגול מכבי למחקר וחדשנות, ומאיה כהן עדולמי, סגנית מנהלת מכון קאהן סגול מכבי למחקר וחדשנות

# בנקאות דיגיטלית לאזרחים ותיקים

## על החששות מבנקאות דיגיטלית והדרכים להפיג אותם כדי שניתן יהיה ליהנות מיתרונותיה - זמינות, נוחות ועלות מופחתת

### איילון בנימין \*

- שכתובת הספק או השירות כתובה נכון ולא עם שגיאה אפילו מינורית כדוגמת תוספת או החלפת אות).
- יש לוודא האם נוסח הדואר האלקטרוני ("המייל") כללי (לדוגמא, נוסח "לקוח יקר" ללא פרטי הלקוח אמור להעלות חשד), והאם הוא בשפה העברית כאשר מדובר בבנק בישראל או בחברה מקומית.
  - יש לוודא האם הנוסח תיקני והולם וללא שגיאות ניסוח ו/או שגיאות כתיב. שימו לב – דואר אלקטרוני בשפה עילגת או בשפה שונה מזו שבה החברה או השירות נהג להתכתב עם הלקוח, ייחשב כחשוד.
2. **נעילה וסיסמה** - יש להקפיד על נעילת הטלפון הנייד או המחשב ועל יצירת סיסמת כניסה ייחודית לאתר האינטרנט או האפליקציה של הבנק, המשלבת לפחות שמונה אותיות וספרות.
3. **הורדת תכנים** - במידה והנכם מעוניינים להוריד תכנים שונים, מומלץ לעשות זאת רק מאתרים מוכרים ולפי המלצות של גולשים אחרים.
4. **רשת מאובטחת** - בעת גלישה אלחוטית (Wi-Fi) במקום ציבורי, הימנעו מכניסה לחשבון הבנק שלכם או לאתרים המחייבים פרטים אישיים.
5. **מסירת פרטים** - אין למסור בשום מקרה אמצעי זיהוי ופרטים אישיים אחרים, גם אם הנימוקים נראים משכנעים (כגון: הצורך לעדכן פרטי הלקוח במערכת לשיפור השירות, שדרוג אמצעי אבטחה לטובת הלקוח וכד'). הבנק או חברות שונות לעולם לא יבקשו באמצעות הדוא"ל שהלקוח יזין פרטים אלו. בקשה לעדכון פרטים נעשית רק לאחר תהליך זיהוי לקוח, לדוגמא, באמצעות אתר הבנק או החברה.
6. **תוכנות הגנה** - מומלץ להתקין תוכנות הגנה במחשב האישי ובמכשיר הטלפון הנייד וכן להקפיד על עדכניות מערכת ההפעלה.

לאור השינוי בטעמי הציבור, אשר פוקד בתדירות נמוכה יותר את סניפי הבנקים ומבצע כיום את מרבית פעולותיו הבנקאיות באמצעים ישירים, ובהתאם למגמה העולמית של מעבר לשירותים דיגיטליים, הן בבנקאות והן בתחומים אחרים, גם המערכת הבנקאית בישראל נמצאת בעיצומה של מהפכה שכוללת מעבר לשירותים בנקאיים דיגיטליים.

מדובר במהפכה חיובית התורמת להפחתה בעמלות ומקטינה את הצורך והטירחה להגיע לסניף הבנק. עם זאת, ישנן אוכלוסיות הנדרשות ליווי והכוונה בהסתגלות לשינוי המואץ במעבר לדיגיטל, כדוגמת האזרחים הוותיקים.

טור זה יציג את התמודדות עם החששות הטבעיים בהסתגלות לדיגיטל ואת זכויות האזרחים הוותיקים בהתנהלות מול הבנק, וכן יפרט אודות הפעולות הבנקאיות הנרחבות שניתן לבצע באמצעים הדיגיטליים שמעמיד הבנק לרשות לקוחותיו.

החשש מביצוע פעולות בנקאיות באופן דיגיטלי מתייחס לקושי של אנשים בהתמודדות עם הכלים הדיגיטליים השונים, לתפיסה שהשימוש בדיגיטל פחות בטוח מהממשק עם בנקאי ולהנחה שהשימוש בדיגיטל אינו נוח. ניתן לסווג חששות אלו תחת "משולש החשש": לא בטוח, לא קל ולא נוח.

### זה לא בטוח?

בהתייחס לחשש "זה לא בטוח", עלינו לדעת שבהקפדה על כללי הגלישה הבטוחה שיפורטו כעת, יש כדי לצמצם באופן משמעותי את הסיכונים בגלישה:

1. **לא מזהים לא נכנסים** - לא פותחים קישורים חשודים שהגיעו לדואר האלקטרוני או בהודעת טקסט בטלפון הנייד מגורמים לא מוכרים. יש לבדוק את תוכן ההודעה המתקבלת בדואר האלקטרוני באופן הבא:

- יש לוודא שכתובת השולח מוכרת ללקוח (לדוגמא, חברה שהלקוח מנוי בה) ולבדוק שהכתובת מדויקת (לדוגמא,

## זה לא נוח?

בהתייחס לחשש "זה לא נוח", ולכך שהכיתוב באתר קטן מדי, מטושטש ואינו ידידותי, דעו כי ניתן ליצור חוויית גלישה ידידותית ונוחה יותר על ידי שימוש בתפריט הנגישות באתר האינטרנט. כמו כן, ניתן לבצע התאמות אלו גם במכונות לשירות עצמי המאפשרות משיכת/הפקדת מזומן, הפקדת שיקים ועוד, בבנקים השונים.

לפי החוק, אתרי האינטרנט מחויבים להציג תפריט נגישות באתר המאפשר להתאים צבעים, להגדיל את הכתב וכיוצא בזה. נסו לבצע את ההתאמות באתר שלכם ובדקו האם זה מקל עליכם בעת הגלישה.

## זה לא קל?

בהתייחס לחשש "זה לא קל" - הסתגלות לכל תחום חדש טומנת בחובה חשש טבעי ומוכן. כדי להפיג חשש זה וליהנות מיתרונות השימוש בדיגיטל הכוללות הוזלת עלויות, חיסכון בזמן, נוחות בביצוע הפעולות מכל מקום ובכל זמן ועוד, מוצע להיעזר גם בבני המשפחה, על מנת להרחיב את ההיכרות עם העולם הדיגיטלי. ניתן גם להיעזר בהדרכות המתקיימות במתנ"סים/ מרכזים קהילתיים/ מועדוני גמלאים השונים המסייעים בהיכרות בסיסית עם עולם הדיגיטל, או לפנות לבנק בו מתנהל חשבונכם ולבקש הדרכה והכוונה על השימוש בכלים הדיגיטליים שמציע הבנק.

## דוגמאות לביצוע פעולות בנקאיות באמצעים ישירים

שירות	מה זה נותן לנו?	איך ניתן לבצע זאת?	למה זה כדאי?
<b>הזמנת פנקסי שיקים</b>	אין צורך להגיע לסניף כדי להזמין את הפנקסים. חלק מהבנקים מאפשרים לקבל את הפנקסים ישירות לבית הלקוח.	ניתן לבצע זאת באתר האינטרנט, באפליקציה, או במכשירים האוטומטיים.	הזמנה עצמאית זולה יותר מהזמנה באמצעות בנקאי.
<b>הפקדת שיקים</b>	הפקדת שיק "למוטב בלבד" עד לסך של 50,000 ₪, של כל בנק ללא צורך להגיע לסניף.	ניתן לבצע זאת באפליקציה באופן הבא: 1. בודקים שהשיק הוא "למוטב בלבד" ושסכומו לא עולה על 50,000 ₪. 2. חותמים בגב השיק. 3. בוחרים את אפשרות "הפקדת שיק" באפליקציה. 4. מקלידים את סכום השיק. 5. מצלמים את השיק משני צדדיו ולוחצים אישור על ביצוע הפעולה.	ניתן לבצע בכל זמן ובכל מקום, באופן עצמאי.
<b>העברות כספים</b>	העברת כסף לחשבונות אחרים או בין החשבונות האישיים.	ניתן לבצע זאת באתר האינטרנט/באפליקציה.	העברה באופן עצמאי זולה יותר מהעברה באמצעות בנקאי בסניף/במוקד הטלפוני.

אינטרנט, מענה טלפוני אוטומטי) וביצוע פעולה אחת אצל פקיד, בעלות של עד 10 ₪ לחודש.

הפיקוח על הבנקים חייב את הבנקים לצרף את האזרחים הוותיקים למסלול מוזל זה, ועל הבנקים לבחון תחילה האם צירוף זה אכן משתלם ללקוח.

כאמור, ביצוע פעולות בערוצים הישירים הינו זול יותר מביצוע פעולות באמצעות בנקאי.

אזרחים ותיקים (נשים מעל גיל 62, גברים מעל גיל 67), מצורפים אוטומטית למסלול עמלות מוזל הכולל ביצוע 10 פעולות בערוץ ישיר (מכשיר אוטומטי, אפליקציה, אתר



### ימי קורונה

להלן מספר עדכונים רלוונטיים אודות שימוש בשירותי בנקאות בתקופת הקורונה:

- בתקופת משבר הקורונה מרבית הבנקים מבקשים מהלקוחות לתאם תור מראש טרם הגעה לסניפים.
  - במטרה לצמצם את הצורך ביציאה מהבית בתקופה זו, הבנקים/חברות כרטיסי האשראי יוכלו לשלוח הודעה ללקוחות שטרם הצטרפו לשירות קבלת מידע וביצוע פעולות בערוצים הישירים - אתר אינטרנט, אפליקציה, מוקד טלפוני - המציעה להם להצטרף לשירותים אלה. במידה והלקוחות מעוניינים להצטרף, ינחו אותם כיצד לבצע זאת, גם אם הם לא חתמו על ההסכם הנדרש לצורך כך.
  - ההצטרפות תבוצע **ללא צורך להגיע לסניף** ולחתום על הסכם ההצטרפות, אלא ניתן לחתום על ההסכם באמצעות מגוון ערוצים ישירים שהבנק/חברת כרטיסי האשראי מעמידים לרשות הלקוחות.
  - ללקוחות מקבלי קצבאות, אשר אין ברשותם כרטיס חיוב ונוהגים למשוך את הקצבאות באמצעות שירותי הקופה בסניף, הבנקים שולחים כרטיסי חיוב מיידי (דביט) כדי לסייע להם למשוך את הקצבה מכל מכשיר כספומט, ללא צורך בהגעה לסניף. הלקוחות יוכלו להיעזר בכרטיס החיוב המיידי גם לצורך ביצוע עסקאות מרחוק (באמצעות הטלפון או האינטרנט), ככל שיידרשו לכך.
  - הפיקוח על הבנקים הוזיל את העמלות הבאות כדי לסייע לשמירה על בריאות הציבור בתקופה מורכבת זו. שימוש מרחוק בשירותים בנקאיים יפחית את הצורך להגיע אל סניף הבנק:
    - o **עמלת דמי כרטיס חיוב מיידי (דביט)** – ניתן פטור מלא מדמי החיוב החודשיים בגין החזקת הכרטיס.
    - o **עמלת פעולה על ידי פקיד במוקד הטלפוני של הבנק** - ביצוע פעולה על ידי פקיד בחשבון עו"ש המבוצעת באמצעות מוקד טלפוני מאויש, נחשבת כפעולה שבוצעה על ידי פקיד ובהתאם נגבה בגינה תעריף עמלת פעולה על ידי פקיד העומדת על סך של כ - 6 ₪ בממוצע. הפיקוח החליט שהסכום המרבי בו ניתן יהיה לחייב לקוח בגין שירות במוקד הטלפוני יעמוד על 2.5 ₪.
- ההוזלה תהיה בתוקף בין התאריכים -13.10.20-13.4.21.

יצוין, כי מי שמרגיש שהשימוש באתר האינטרנט או האפליקציה מורכב מדי עבורו, יכול לבצע את הפעולות הבנקאיות גם באמצעות המכשירים האוטומטיים הנמצאים במבואות הסניפים. במכשירים אלו, ניתן לבצע את כל הפעולות שניתן לבצע מול בנקאי בקופה ( בירור יתרה, הפקדת/משיכת מזומן, הפקדת שיקים, תשלום חשבונות ועוד), באופן עצמאי ובעלות נמוכה יותר.

כמו כן, במידה והנכם מעוניינים לשוחח עם בנקאי אינכם חייבים להגיע לסניף לשם כך. ניתן לעשות זאת באמצעות פנייה למוקד הטלפוני של הבנק המאויש על ידי בנקאים שיכולים להעניק לכם שירות מלא ופעיל בשעות נרחבות יותר משעות פעילות הסניף.

אזרחים ותיקים מעל גיל 75 יקבלו קדימות במענה, בעת פנייתם למוקד הטלפוני של הבנק. בתקופת הקורונה, הנחה הפיקוח על הבנקים את הבנקים לאפשר גם ללקוחות מגיל 70 ולא רק ללקוחות מגיל 75 כפי שבשגרה לקבל קדימות בתור בקבלת מענה במוקד הטלפוני.

### סיכום

לאילו מכם שטרם עשו את הצעד הראשון לעבר הבנקאות הדיגיטלית, אנו מזמינים אתכם לנסות ולהתחיל להשתמש בדיגיטל גם לצורך ניהול הפעילות הבנקאית שלכם, וליהנות מיתרונות הבנקאות הדיגיטלית- זמינות, נוחות ועלות מופחתת. גישה מהירה בכל עת למידע ללא תלות בבנקאי, תסייע לכם בהתנהלות כלכלית מושכלת ועצמאית. הבנקים משקיעים תשומת לב רבה בשירות הבנקאי הניתן לאזרחים ותיקים ומציעים הדרכות בנושא ההסתגלות לבנקאות הדיגיטלית והקלות שונות, בין היתר, מתן שירות בנקאי באמצעות סניפים ניידים המגיעים למקבצי דיור מוגן/ בתי אבות ומאפשרים לאזרחים הוותיקים למשוך כסף ולבצע פעולות בנקאיות נוספות. מומלץ לפנות לבנק בו מתנהל חשבונכם ולהתעדכן בהקלות הניתנות לאזרחים הוותיקים.

אמנם הבנקאות מתקדמת לעולם הדיגיטלי ומפתחת עוד שירותים בנקאיים הניתנים לביצוע באמצעים דיגיטליים, אך חשוב להדגיש כי נושא השירות, בין אם בדיגיטל, באמצעות שיחה עם בנקאי במוקד הטלפוני או בהגעה לסניף, הינו חשוב ונמצא במיקוד הפיקוח על הבנקים, והמערכת הבנקאית משקיעה בו תשומות רבות. ■

\* איילון בנימין, אחראי תחום חינוך פיננסי בפיקוח על הבנקים

# פנאי חברתי דיגיטלי - עולם שלם של אפשרויות

**המרחב המקוון הוא היום פתרון אפשרי ומקביל למציאות הפיזית  
שנגזלה מהאזרחים הוותיקים בשל מגפת הקורונה. המרחב המקוון  
מאפשר לבני הגיל השלישי להיות חלק מקהילה, ולצרוך סוגים שונים  
של פעילויות תרבות ופנאי מרחוק**

**חני יודל \***

אתר מוטק'ה הפועל ללא מטרות רווח ופונה לבני +50, שהוקם לפני כ-14 שנה על ידי פרופ' מרדכי שני, מנהל המרכז הרפואי שיבא ומנכ"ל משרד הבריאות לשעבר, נולד מתוך החזון לאפשר תקשורת טובה ובריאה לאוכלוסייה המבוגרת בארץ. זאת, מתוך ההבנה שפלטפורמה המעניקה גם תכנים רלוונטיים, גם קהילות לפי תחומי עניין וגם זירה למפגשים חברתיים ולהיכרות חדשות, תורמת לאיכות החיים של החברים בה, ובאופן עקיף - גם לבריאותם. מוסכם על הכל שהאויב המרכזי של הזיקנה הוא הבדידות, הבדידות שמובילה לחולי ולדיכאון. נכון ל-2018, 23% מבני הגיל השלישי בארץ גרים בגפם (כ-32% מהנשים וכ-12% מהגברים), כאשר 32% מקרב אוכלוסייה זו מדווחים על תחושת בדידות לפעמים או לעיתים קרובות - 27% מבני 65-74, וכ-39% מבני +75.

**תקופת הקורונה הביאה עמה  
קשיים רבים, במיוחד עבוד  
אוכלוסיית המבוגרים, יחד עם  
זאת היא גרמה לקפיצה מאוד  
משמעותית בהיכרות שלה עם טכנולוגיות  
שונות לשמירה על קשר עם העולם בכלל  
ועם הקרובים בפרט.**

נגיף הקורונה שכופה על כולנו ובעיקר על האוכלוסייה המבוגרת ריחוק חברתי, מעצים את תחושת הבדידות הזו. הקהילות הייחודיות שאתר מוטק'ה מציע מגבשות סביבן גולשים בתחומי עניין מגוונים - מבישול דרך צילום ועד היכרות, ומניעות אותם לשיח אינטראקטיבי ופעיל. סביב עשרות הקהילות הקיימות באתר נבנות חברויות ואף הכרויות רומנטיות. בימים כתיקונם

הטכנולוגיה לא מפסיקה להתפתח ולהפגיע, אך נראה כי בעשור האחרון ההתפתחות הזו מואצת במיוחד - הרשתות החברתיות הפכו לזירת התקשורת הדומיננטית ביותר, תוך שהן מדלגות בקלילות על מרחקים גאוגרפיים. שירותים רבים הפכו לדיגיטליים - כך למשל סניפי בנק הולכים ונסגרים ומציעים את שירותיהם דרך אתרי האינטרנט, קופות החולים מאפשרות זימון תורים, קבלת מידע ומרשמים באופן מקוון. גם רשתות מזון, אופנה ופנאי מציעות את מרכולתן ברכישה אינטרנטית. בסביבה הטכנולוגית הזו, אוריינות דיגיטלית הפכה לתנאי הכרחי להשתלבות בחברה. אלא שישנן אוכלוסיות ששוחות פחות באוקיינוס הזה. אוכלוסיית האזרחים הוותיקים היא אחת מהן (לצד המגזר הערבי והחברה החרדית): למרות העלייה בשימוש באינטרנט ובפלטפורמות דיגיטליות בשנים האחרונות, עדיין ניתן לראות פערים בשיעור ובאופי השימוש ברשת בקרב האזרחים הוותיקים.

## **חברות, תרבות וזוגיות מקוונת**

אל המציאות הזו נכנס לחיינו מחודש מרץ השנה נגיף הקורונה, שהפך את חיינו ואת השימוש ברשת להכרחי אף יותר, בעיקר בקרב האוכלוסייה המבוגרת הנמצאת בקבוצת סיכון. ההסתגרות בבית, החשש מהידבקות וההנחיות שלא לצאת מהבית למעט לקניות הכרחיות במהלך חודשי הסגר, לצד הבדידות החברתית, הולידו תלות בפלטפורמות הדיגיטליות וברשתות החברתיות. גופי תרבות ופנאי כמו תיאטראות ומוזיאונים אפשרו סיורים וירטואליים וצפייה בהצגות אונליין, ותוכנות לשיחות וידאו מרובות משתתפים נכנסו לחיינו. אך נראה, כי מענה דיגיטלי ידיוותי למשתמש לצורך של כולנו בשיח חברתי והשתתפות אקטיבית בפעילויות פנאי בערוץ הדיגיטלי, חיוניים עבור האוכלוסייה הוותיקה בימים אלה.

בגלישה באתר: כך, החל מאמצע חודש מרס, אז הוטל הסגר במדינה, חלה עלייה של 17% בכניסות ובהרשמות לאתר לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה. גם בקבוצת הפייסבוק של מוטק'ה חלה עלייה, בשיעור של 30%, בהצטרפות לקבוצה, וזאת לעומת התקופה המקבילה בשנה שעברה. עלייה עצומה של 150% חלה בשיח ובהשתתפות בקבוצות החברתיות באתר, דבר שמלמד על הצורך הממשי באינטראקציות חברתיות באוכלוסייה המבוגרת, שגדל בתקופת הריחוק החברתי, ועל המענה שהשיח והפעילות ברשת נותן לכך.

**לשימוש באינטרנט השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים ובריאותיים שונים בקרב בני 65+ השימוש מגדיל את תחושת העצמאות והמסוגלות של בני הגיל המבוגר, מחזק את הדימוי העצמי, תורם להתנהלות כלכלית נכונה**

#### בריאים יותר, מתים פחות

ממחקרים שנערכו בשנים האחרונות עולה, כי לשימוש באינטרנט השפעה חיובית על היבטים פסיכולוגיים ובריאותיים שונים בקרב בני 65+. השימוש מגדיל את תחושת העצמאות והמסוגלות של בני הגיל המבוגר, מחזק את הדימוי העצמי, תורם להתנהלות כלכלית נכונה ועוד. מחקר שפורסם ב-2016 בכתב העת של האקדמיה הלאומית האמריקאית למדעים (PNAS) מצא, כי למעורבות שלנו ברשתות חברתיות יש השפעה חיובית על הבריאות שלנו, וכי אנשים עם יותר חברים אונליין נוטים למות פחות, בהשוואה לחברייהם שאינם פעילים ברשת.

באתר מוטק'ה הגולשים מעורבים חברתית באמצעות הקהילות הרבות הפעילות בו בתחומי עניין שונים ומגוונים. דרך האתר הם מוצאים בין היתר חברים חדשים, מחדשים קשר עם חברים ותיקים, לומדים מיומנויות חדשות ואפילו מוצאים אהבה. לפני כשנה, בט"ו באב, חג האהבה העברי, פורסם באתר סיפורם של רחלי שמיר, אז בת 76 ומשה רקח, אז בן 73. רחלי הייתה גרושה כשהכירה את משה בקהילת הטיולים של האתר, ובכלל לא כיוונה למצוא אהבה. למרות שהוא חי אז בארה"ב הם נפגשו בארץ, ומאז לא נפרדו. זאת הייתה אהבה ממבט ראשון, או נכון יותר מדיבור ראשון - החודש הראשון להיכרותם התנהלה בעיקר באמצעות תוכנה לשיחות וידאו מרחוק.

"סיפרו לי שיש אתר נחמד בשם מוטק'ה שכדאי לי לשוטט בו", סיפרה רחלי באותו ראיון. "רציתי להתחיל לצאת לטיולים, נכנסתי לקהילות ורשמתי את הפרטים שלי. פתאום ראיתי אור

נולדים גם מפגשים קבוצתיים מחוץ לזירה האינטרנטית. מאז פרוץ משבר הקורונה בארץ מפעיל אתר מוטק'ה את "מועדון תרבות", שמאפשר לקהילת החברים בו לצרוך סוגים שונים של פעילויות תרבות ופנאי מרחוק.

באתר מוטק'ה, המופעל על ידי מכון גרטנר בתל השומה, שמים דגש על פעילות אקטיבית ועל הנגשת שפע פעילויות רלוונטיות לקהל הגולשים, בהן החברים לוקחים חלק פעיל. הגולשים באתר יכולים להנות מפעילויות ספורט כמו פלדנקרז, התעמלות בונה עצם, תרגילי כושר מותאמים גיל, מסדנאות יצירה, בישול, שיעורי שפות, יוגה צחוק, שירה בציבור ועוד. בנוסף, מציע המועדון מגוון הרצאות בתחומי היסטוריה, גאוגרפיה, משפט, בריאות ועוד.

בימים אלה, בהם הקשרים הפיזיים עם בני המשפחה והחברים הולכים ומצטמצמים עבור האוכלוסייה המבוגרת, השמירה על הפעילות החברתית והשיח החברתי היא קריטית למניעת תחושת בדידות, דיכאון וחרדה. זו אחת הסיבות שאתר מוטק'ה מפעיל שיחות חברים מונחות מרחוק דרך תוכנת זום, כל פעם בנושא אחר, לרוב סביב נושא מערכות יחסים, התמודדות עם לחץ, משפחה, זוגיות ועוד. במסגרת השיח נוצרות גם היכרותיות חדשות בין החברים והם מקבלים במה להתבטא, לחלוק דעות ואף לקבל תמיכה.

תקופת הקורונה הביאה עמה קשיים רבים, במיוחד עבור אוכלוסיית המבוגרים, יחד עם זאת היא גרמה לקפיצה מאוד משמעותית בהיכרות שלה עם טכנולוגיות שונות לשמירה על קשר עם העולם בכלל ועם הקרובים בפרט. כך נפתח בפני המבוגרים עולם שלם של אפשרויות שלא היו קיימות קודם, לצריכת תרבות פנאי חדשה, המעניקה תחושה של מסוגלות ומשמעות. כדי לקדם אוריינות דיגיטלית בנוגע לתוכנות, שלרובנו לא היו מוכרות לפני הקורונה כמו תוכנת זום, הועברו באתר מוטק'ה הדרכות מקוונות לגולשים על ידי אנשי מקצוע מהתחום, להנגשת הכלים הטכנולוגיים. הפתיחות החדשה של האוכלוסייה המבוגרת לפלטפורמות נוספת, שדרכן ניתן להנגיש עבורה כלים להיכרות, יצירת ערך, משמעות ופעילות, מהווה יתרון עצום.

#### נתוני אמת

השימוש בטכנולוגיה לא יכול להחליף את הצורך האנושי בקשר פיזי, במגע, בחיבוק וביציאה מהבית להתאווררות, למפגש או לפעילות, אבל הוא בהחלט מהווה את התחליף הטוב ביותר בתקופות מאתגרות כגון אלה, ואף בתקופות שגרה - שגם בהן, למרות האפשרות לצאת ולהיפגש, יש לא מעט שעות של פנאי שאפשר ורצוי למלא. בדיקה של נתוני הגלישה באתר מוטק'ה מלמדת, כי מאז התפרצות נגיף הקורונה בארץ אכן חלה עלייה

**השימוש בטכנולוגיה לא יכול להחליף את הצורך האנושי בקשר פיזי, במגע, בחיבוק וביציאה מהבית להתאווורות, למפגש או לפעילות, אבל הוא בהחלט מהווה את התחליף הטוב ביותר בתקופות מאתגרות**



על הלב, הפכנו לחברות בלב ובנפש - למרות המרחק נפגשנו במקומות שונים. יום יום אנחנו משוחחות בנייד ובסקייפ, מקשיבות בסבלנות אחת לשנייה, פותרות בעיות אישיות אחת של השנייה, מיעצות, והכל ברוח טובה ונעימה."

לפני כשנתיים נולד במוטק'ה מיזם בשם קהילת COM, שנועד ללמד את הגולשים מיומנויות טכנולוגיות - קניות ברשת, הזמנת תור בקופת חולים, יישומי טלפון חכם ללא תשלום ובלי לצאת מהבית. הקהילה הוקמה על ידי **ד"ר עופרה ניר גל**, גולשת האתר בת 78, ונוהלה על ידה לצד גולשים נוספים, בהתנדבות. "זו חוויה נהדרת לראות איך אנשים בגילנו, שלא מאמינים שהם יכולים ללמוד טכנולוגיה חדשה, מגלים עולם חדש ונוכחים לדעת שיש להם יכולת", אמרה עופרה בשיחה עם מוטק'ה. ■

ירוק מהבהב, קורא לי לשיחה. אני טיפוס הרפתקני, ההודעה תפסה אותי בערב של שעמום, ואמרתי לעצמי 'מה יכול להיות, נקשקש קצת'. לא שמתי לב שכתוב שהוא מתגורר באמריקה ושהוא פרופסור למיקרוביולוגיה. רק כשצלצל ראיתי מהמספר שזאת שיחת חוץ. הוא סיפר שהוא גר באריזונה. פייסבוק עוד לא היה לנו, התחלנו לדבר בסקייפ שיחות ארוכות. אחרי חודש הוא הגיע לארץ, יש לו אח בישראל". מאז הם ביחד, מחלקים את חייהם בין אריזונה לישראל, ואף התחתנו בבניין העירייה בארה"ב.

בקהילה ייעודית באתר מוטק'ה המשתמשים יכולים לפרסם מודעות בהן הם מחפשים שותפים לטיול או לטיסה בלבד. רינה הכת בת ה-70, חובבת טיולים מושבעת יצאה לטיול מהנה בפורטוגל עם שותפה שהכירה באתר. "מכיוון שלא היה לנו זמן להיפגש לפני כן רק שוחחנו בטלפון ונפגשנו כבר בשדה התעופה", סיפרה אז רינה בכתבה שפורסמה באתר. "היא הייתה אישה נחמדה ומשכילה והיה לנו כיף לטייל ולהסתובב יחד ברחובות פורטוגל".

כשהגולשת אפרת, בשנות ה-60 לחייה, נשאלה לפני מספר שנים מהו מוטק'ה בשבילה, היא השיבה: "הרווחתי בגדול. אני מתגוררת באזור המרכז והכרתי חברה מאזור הצפון. עם יד

הרשמה כניסה מה אתם מחפשים? מוטק'ה

בית היכרות כל הקבוצות מגזין טיולים מועדון תרבות בלוגים משחקים מודעות איך מתמצאים באתר?

**עם חברים נהנים יותר**  
בילויים, חברים חדשים, היכרות וטיולים לבני 50 פלוס - תחת קורת גג אחת  
בואו, מתחילים מכאן

להכיר חברים חדשים להתאהב מחדש לטייל עם חברים לצאת לבילויים לקרוא כל מה שמעניין

\* חני יודל, עורכת אתר מוטק'ה

# מיצוי זכויות בזכות הקורונה

## הנתונים מעידים על עלייה מדורגת בשימוש באתר 'כל זכות' בתקופה זו בקרב האוכלוסייה המבוגרת ובמיצוי זכויותיהם

אמתי קורן \*

**"הטכנולוגיה יכולה לעזור לאזרחים וותיקים לשמור על קשר, להתחבר, ולפי מה שאנחנו לומדים ב'כל זכות', גם להיכרות של זכויותיהם ולעלייה בשיעור המיצוי שלהן".**

עם פרוץ משבר הקורונה, חלה עליה חדה בשימוש ב"כל זכות" בכל המגזרים והגילאים. הפיטורים הנרחבים במשק, סוגיית המענקים, חוסר הודאות הכלכלית והצורך במידע ברור ומהימן - כל אלו הובילו רבות ורבים אל האתר שלנו. להמחשה - בחודש מרץ 2020, החודש הראשון של המשבר היו "כל זכות" 5 מיליון צפיות, יותר מכפול מאשר במרץ של השנה הקודמת. הערכים הנצפים ביותר היו, כמובן, ערכים חדשים הקשורים לקורונה. לא מעט מהם קשורים לאזרחים וותיקים.

### הערכים הפופולריים

הערך העיקרי שעורר עניין בהקשר של האזרחים הוותיקים בתקופת הקורונה - היה "מענק הסתגלות לעובדים מעל גיל 67 שיצאו לחופשה ללא תשלום או פוטרו בעקבות משבר קורונה", ובמקום השני - "מידע חשוב לעובד מעל גיל 60 העומד בפני פיטורים או חופשה ללא תשלום בתקופת משבר הקורונה". מכך ניתן ללמוד על המספר הגבוה של אזרחים וותיקים בשוק העבודה ועל החשיבות בהנגשת זכויות להם.

במקום השלישי בכניסות לערכי הקורונה המתייחסים לשכבת גיל זו, נמצא **מדריך לאזרחים וותיקים** אשר מפנה את הגולשים למידע כמו גישה למזון ותרופות בימי בידוד ודרכי התקשורת עם גופי סיוע. במקום הרביעי - **"מידע חשוב בנושא העסקת עובד זר בתקופת הקורונה"**.

הנתונים מעידים על עלייה מדורגת בשימוש באתר 'כל זכות' בתקופה זו בקרב האוכלוסייה המבוגרת. סביר שלא תמיד השימוש נעשה על ידי האזרח הוותיק עצמו. יש שימוש נרחב המשך בעמוד 23 <<<

מה למדנו על אזרחים וותיקים בתקופת הקורונה? האם משבר הקורונה לימד אזרחים וותיקים לצרוך זכויות בצורה מקוונת? אלו שאלות עמן התמודדנו באתר 'כל זכות' בחודשים האחרונים, כחלק מהניסיון שלנו להבין את הגולשים שלנו יותר טוב. האוכלוסיות המודרות והשקופות הן אלה שעמדו לנגד עינינו כאשר הקמנו את האתר לפני 10 שנים, במטרה להנגיש זכויות לכלל תושבי המדינה בעברית ובערבית. בנושא האזרחים הוותיקים, האתגר אפילו גדול יותר, היות שלעיתים מגבלת הגיל מונעת מאנשים לבצע פעולות שלאחרים נראות פשוטות - חיפוש ב"גוגל", לחיצה על לינק, שלא לדבר על משלוח טופס מקוון או סריקת מסמך. כל אלה יכולים להיות שווים אלפי שקלים בשנה ואפילו יותר - אבל ראשית יש להתגבר על המכשול הטכנולוגי.

תקופת הקורונה העצימה את הצורך במידע נגיש לאוכלוסיית בני הגיל השלישי. אוכלוסייה שהוגדרה כקבוצה בסיכון, שנגזר עליה ריחוק חברתי ופיזי ולאטגרי הגיל המורכבים ממילא נכנסו בתקופה זו אתגרים חדשים של התמודדות עם חששות בריאותיים, גזירות חברתיות ואי ודאות גדול.

ב'כל זכות' קיימים מאות ערכים שמתייחסים לגיל המבוגר ומפרטים את המצב המשפטי הקיים לגבי קצבאות, הנחות, זכאויות מיוחדות, צוואות, ייפוי כוח, העסקת עובדים סיעודיים ועוד. לאורך השנים גילינו, ששיעור האזרחים הוותיקים בקרב הגולשים באתר לא רחוק משיעורם בחברה הכללית. על פי נתוני הלמ"ס, 15% מאזרחי המדינה הינם מעל גיל 65. באתר "כל זכות" אחוז הגולשים בגיל זה נע בין 12% (לפי "גוגל אנליטיקס") ו-11% (לפי סקרים של האתר עצמו). הנתונים הללו מאומתים בכניסות לערכים. לערך "קצבת זיקנה" למשל, יש 40 אלף כניסות בשנה, לעומת 100 אלף לקצבת נכות או 200 אלף לקצבת אבטלה. מכך אנחנו למדים, ששיעור האזרחים הוותיקים שגולשים ב"כל זכות" דומה לשיעורם באוכלוסייה הכללית.

\* אמתי קורן, מנכ"ל 'כל זכות', אתר הזכויות של ישראל בעברית ובערבית, המספק מידע רב לאזרחים וותיקים, תוך שהוא מעודד אותם להתגבר על המשוכה הטכנולוגית. הכנסו ל'כל זכות', ב- [www.kolzchut.org.il](http://www.kolzchut.org.il)

# פתרונות חכמים לחיים טובים

**רשימה פתוחה של פתרונות טכנולוגיים חדשניים ופתרונות התנהגותיים וטבעיים שעוזרים לשיפור איכות החיים של אזרחים וותיקים בימים של שהות ממושכת בבית**

**איזי גל \***

## האם טכנולוגיה יכולה לעזור לנו ללכת?

בסופו של דבר אנחנו אלה שצריכים לקבל את ההחלטה לצאת מאזור הנוחות וללכת, רצוי כל יום.

ועדיין, ניתן להשתמש בשתיים וחצי טכנולוגיות כדי לאמץ ולהתמיד במשטר הליכה יומי. האחת, באמצעות שעון דיגיטלי (דוגמת Apple Watch או גרסאות פשוטות וזולות יותר – דוגמת השעונים של Garmin) או אפליקציות חנימיות בסולרי כגון Runkeeper – כל אלה מודדים את ביצועי הליכה שלנו ומגדילים את המוטיבציה. השנייה, באמצעות שימוש במדיה חברתית כגון Facebook. פשוט תודיעו שם לכל החברים\ ות שהחלטתם ללכת כל יום X ק"מ, ושבוונתכם לעדכן את הדף שלכם בכל יום על הביצועים והעמידה ביעדים. שלושה דברים טובים יקרו: האחד, הגדלת המוטיבציה לעמוד במשהו שהתחייבתם עליו לחוג המכרים והידידים שלכם. השני – כאשר יש על פרק היד או בכיס המכנסיים יחידה שמודדת את צעדיכם ושומרת את ההיסטוריה, יש רצון גדול יותר לעשות V על המטלה היומית, והשלישי – עידוד החברים שלכם לעשות אותו הדבר.

**האפליקציה מציעה מאכלים מומלצים לצריכה יומית כדי למנוע מחלות ולחזק את**

**המערכת החיסונית. ניתן להוריד את האפליקציה בטלפוני אנדרואיד ובאייפון.**

ומהו החצי? החצי הוא שילוב שתי הטכניקות: מדידה ופרסום התוצאה היומית. רוב היחידות הדיגיטליות ששמים על פרק היד או שמופעלות בטלפון הסלולרי מאפשרות העברה והפצה של המידע, ולכן ניתן לקשר את התוצאה לרשת חברתית ולתת משנה תוקף, אמינות ודיוק לתוצאה היומית.

יותר מ-90% מהישראלים שמעל לגיל 70 מעדיפים להמשיך לחיות בבית. חיים בסביבה המוכרת, בין שכנים וחברים באותו מקום בו חיינו עד כה. כדי לחיות בבית צריכים להתקיים מספר תנאים בסיסיים: בריאות סבירה, תפקוד יום-יומי (ADL) עצמאי, סביבה תומכת, כושר סביר ובטחון עצמי.

אנו חיים בתקופה בה יותר אנשים (ורופאים) מבינים, שניתן לרפא או לשפר את הפרוגנוזה ולעצור מחלות רבות, וביחוד מחלות כרוניות קשות כמו מחלות לב, סוכרת, לחץ דם ולעיתים אפילו סרטן, באמצעות שינוי אורח החיים. אנשים מבינים שפתרון בעיה רפואית באמצעות תזונה, למשל, עדיף על צריכת תרופות כל החיים. אלה שמבינים ומפנימים זאת מגיעים בדרך כלל לשיבה טובה בבריאות טובה, ומסוגלים להמשיך לחיות בבית.

## בשורות האפליקציה

Daily Dozen היא אפליקציה סלולרית פרי יוזמתו של רופא אמריקאי המנהל ארגון המתמחה במחקרים על אוכל (www.nutritionfacts.org). האפליקציה מציעה מאכלים מומלצים לצריכה יומית כדי למנוע מחלות ולחזק את המערכת החיסונית. ניתן להוריד את האפליקציה (חינם, כשירות לציבור, אפילו ללא מודעות כמקובל באפליקציות חנימיות) גם בטלפוני אנדרואיד וגם באייפון.

## שווה לצפות

אני ממליץ לצפות בוידאו הקצר של ד"ר מייק אוונס ביוטיוב, המדבר על דבר אחד פשוט שניתן לעשות, שמוריד בעשרות אחוזים התפתחות של מחלות שונות ודיכאונות. לאלה שמרגישים נוח עם וידאו קצר באנגלית, מומלץ לראות ביוטיוב את הוידאו "23 hours and ½ and". ניתן לסרוק את הקוד הבא כדי להגיע ישירות לוידאו:



## אני ממליץ לצפות בוידאו הקצר של ד"ר מייק אוונס ביוטיוב, המדבר על דבר אחד פשוט שניתן לעשות, שמוריד בעשרות אחוזים התפתחות של מחלות שונות ודיכאונות

שינה טובה חיונית בכל גיל, קל וחומר לאנשים מבוגרים. הדעה הרווחת שמבוגרים יכולים לישון פחות בלי לפגוע בתפקודם היא מופרכת. כל אדם חייב לישון 7 שעות ומעלה, כולל אלה שישנים 4 שעות בלילה וטוענים שהכול נפלא. חוסר בשינה פוגע פיזית ושכלית. מי שיתעניין ימצא דרכים רבות לשיפור השינה שאינן קשורות לטכנולוגיה, כגון הימנעות מארוחות ושתייה מספר שעות לפני השינה, הימנעות מזמן מסך (כולל פלאפונים) לפני השינה, שימוש במנורות שהספקטרום שלהם (הצבע של האור) לא מכיל אור כחול (מנורות עם אור צהוב להבדיל מאור לבן), החשכת חדר השינה בלילה ועוד. ואולם, ישנו גורם נוסף שיכול לשפר את השינה בצורה משמעותית – והוא, למרבה הפלא, דווקא רעש. רעש לבן. חדר השינה שלנו חשוף בדרך כלל לרעשי רקע של מכונות, אופנועים, אמבולנסים, נביחות כלבים, טלוויזיות של השכנים או סתם מוסיקה רועשת. מסתבר שניתן למסך את הרעשים האלה באמצעות רעש לבן. רעש לבן הוא רעש מונוטוני על ספקטרום רחב (תדרים שונים המשתנים בצורה אקראית). במחקר שנעשה במחלקות טיפול נמרץ, מחלקות בהן הטיפול הוא מסביב לשעון (וכמובן הרעש בהתאם) מצד אחד, ומצד שני מנוחה בלתי מופרעת לחולה היא חיונית ביותר, נמצא שהכנסת רעש לבן שיפרה בצורה משמעותית את איכות זמן השינה של המטופלים (3).

מחקר נוסף הראה שגם כשאין רעשים חיצוניים, שינה עם רעש לבן איכותית יותר משינה בשקט מוחלט.

חפשו בחנות האפליקציות של הטלפון הסלולרי White Noise Generator ותמצאו עולם של אפליקציות המאפשרות לחולל רעש לבן באמצעות הטלפון הסלולרי, וגם רעשים מונוטוניים מרגיעים אחרים, כמו טפטוף גשם או שקשוק גלגלי רכבת.

### מים איכותיים ואוויר נקי

כיצד ניתן לשפר את איכות המים? אנשים רבים מקפידים להשתמש בפילטרים מסוגים שונים, בין אם הם מותקנים על קו המים הראשי, מתחת לכיור במטבח או במכשיר דוגמת תמי 4. ומה ניתן לעשות ביחס לאוויר שאנו נושמים? קיימים מכשירים רבים המטהרים את האוויר, ויש כאלה שגם משמידים וירוסים. ישנן שתי שיטות מוכחות שנחקרו בהקשר של השמדת וירוסים, ויש לפחות מחקר רציני אחד המתייחס להשמדת וירוסים הדומים ל-COVID19, וירוס הקורונה הממר את חיינו. (המחקר נעשה על וירוסים שחפת) (2)

כאמור, במקרים רבים פעולה כזאת מביאה לתגובת שרשרת של חברים שמתחילים גם הם להעלות לרשת ביצועים יומיים.

### התוספת שקופצת

עם השנים והנסיבות מצטברות מגבלות שונות, שעלולות להקשות על החיים בבית, במיוחד אם חיים ללא בן\בת זוג. לפני חודשים אחדים פנתה אליי ידידה טובה, שמזמן כבר שכחה את יום הולדתה השבעים. היא הייתה מעורבת בתאונת דרכים בדרכה לפגישת עבודה (כן, עבודה...). כריות האוויר נפתחו, הרכב התרסק. היא יצאה ללא פגע, נכנסה למונית והגיעה באיחור קל לפגישה. שעות מאוחר יותר גופה הכואב לא איפשר לה לקום מהכיסא ולעמוד. היא פנתה אלי, כמי שעוסק בטכנולוגיות זיקנה, כדי לקבל המלצות לפתרונות טכנולוגיים אפשריים להתמודד עם הקושי הפיזי שהתעורר. ואכן, יש פתרון גם לבעיה הזאת, כמו גם למגוון רחב מאוד של בעיות אחרות. במקרה של אדם החי לבד, גם בעיה "קטנה" יכולה ליצור קושי רציני ביכולת להמשיך לחיות לבד. הפתרון במקרה הזה הוא יחידה עם קפיץ הניתן לכיוון, שמסייעת בדחיפה לעבר משיבה לעמידה. עיקרון הפעולה של הקפיץ – אם משקל היושב/ת הוא



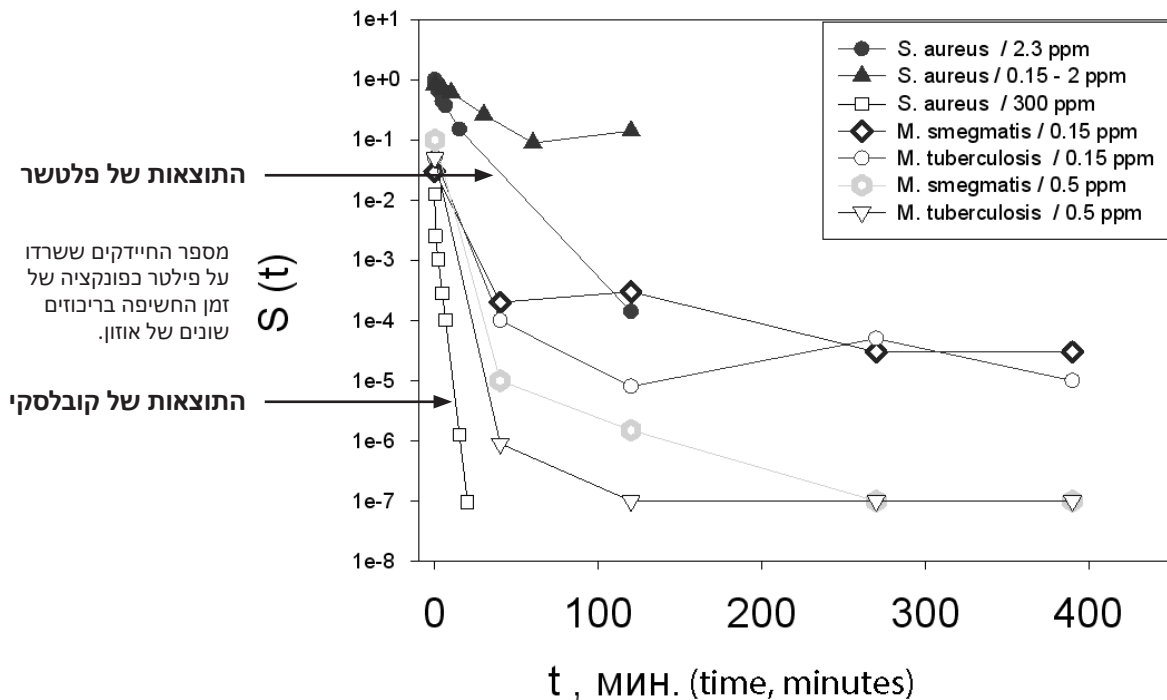
50 ק"ג, מכונים את היחידה ל-45 ק"ג, היושב/ת "מכניע/ה" את המנגנון והשיבה כרגיל. המשתמש/ת מפעיל/ה כוח של 5 ק"ג בלבד (במקום 50), המנגנון עושה את פעולתו ותומך ב-45 ק"ג נוספים. פתרון פשוט, לא יקר, ומאפשר להמשיך לחיות בבית גם ללא עזרה.

### שינה לכולם, ולא רק לחלשים

נושא נוסף החשוב ליכולות, לעמידות הפיזית, לקוגניציה ולהרגשה הטובה היומיומית היא שינה טובה. אמליץ למי ששולט באנגלית לצפות בהרצאת וידאו של אחד המומחים העולמיים לשינה, פרופ' מת'יו ווקר העוסקת בחשיבות השינה, שהועברה לעובדי גוגל. לצפייה בהרצאה יש לסרוק את הקוד הבא:



## תוצאות ניסוי ביטול פעילות של מיקרואורגניזמים על ידי אוזון



W.J. Kowalski et al., *Ozone Science & Engineering*, 1998, 20: p. 205-221. / L.A. Fletcher et al., *BMC Microbiology*, 2007, 7(32). / C.J. Wechsler, *Environ. Health Perspectives*, 2006, 114:10, p. 1489-1496.

דוגמה למתקן שמחסל בקטריות באמצעות יונים שליליים הוא מוצר בעל שני מצבי פעולה שמיינן את האוויר ויכול גם לייצר אוזון (ניתן לקנות אותו באתרים אינטרנטיים - חפשו Ozon generator and ionizer).

### אביזרים לבישים

השעון החכם התאים בעבר לחובבי גאדג'טים בלבד, אבל היום הוא יכול לספק שקט נפשי ותועלת גם לאנשים מבוגרים שאינם חוששים מטכנולוגיה. השעון החכם של אפל כולל טלפון מובנה עם רמקול חזק במיוחד (אפשר לרכוש גם אוזניה אלחוטית), מיקרופון רגיש ואיכות צליל טובה כך שהוא מאפשר למשתמש ליצור קשר קולי עם הגורמים אליהם השעון פונה בשעת חירום. בהיבט הנוחות, השעון יכול לשמש תחליף לטלפון הסלולרי כשיצאים להליכה או לכל פעילות שלא מתאים לקחת טלפון.

**השעון החכם התאים בעבר לחובבי גאדג'טים בלבד, אבל היום הוא יכול לספק שקט נפשי ותועלת גם לאנשים מבוגרים שאינם חוששים מטכנולוגיה.**



ניתן לקנות מתקנים המשמידים וירוסים, חיידקים ובקטריות במערכות מיזוג אוויר, ויש גם מכשירים ביתיים שממקמים בחדר ומחברים לחשמל. מכשירים אלה מכילים בין אחד לארבעה מהמנגנונים הבאים:

1. מיקרו פילטרים (טובים בעיקר לסינון אבק).
2. מנורות אולטרה סגולות (הורגות חיידקים ווירוסים – קיימות במכשירי טיהור מים דוגמת תמי 4).
3. מיינני אוויר (מציפים את האוויר ביונים שליליים, שפעולתם כפולה – הורגים וירוסים וחיידקים ומשפרים את מצב הרוח. על חוף הים יש ריכוז גבוה של יונים שליליים והם תורמים להרגשה הטובה שלנו בחוף הים).<sup>(1)</sup>
4. מחוללי אוזון (האוזון - מולקולה לא יציבה של 3 אטומי חמצן, להבדיל מהחמצן אותו אנו נושמים שיש בו שני אטומי חמצן במולקולה). האוזון הוא מחמצן חריף בעל ריח אופייני ולא בריא לנשום אותו זמן ממושך. למרות זאת יש מערכות המייצרות אותו (בדרך כלל לזמן קצוב לפי הצורך) והוא שימושי גם לחטא חדרים כאשר הם לא בשימוש וגם להוציא ריחות עקשניים (כגון ריחות עישון).



**אנו חיים בתקופה בה יותר אנשים (ורופאים) מבינים, שניתן לרפא או לשפר את הפרוגנוזה ולעצור מחלות רבות, וביחוד מחלות כרוניות קשות כמו מחלות לב, סוכרת, לחץ דם ולעיתים אפילו סרטן, באמצעות שינוי אורח החיים.**



היומית. מצד שני, השעון נותן בסיס לתוכנה שיכולה לנטר את המדדים הבריאותיים ולתת לאדם התרעות כאשר יש שינויים משמעותיים במדדים אלו. אחד הדברים המדהימים בשעון החדש הוא האפשרות לקבל אלקטרוקרדיוגרמה (ECG) מלאה של הלב. אפל הצליחה להכניס לשעון שלה פונקציונליות של ECG עם אישור של ה-FDA - הרשות האמריקאית האחראית (בין השאר) על בחינת ואישור מוצרים רפואיים. משמעות הדבר היא שהמשתמש בשעון יכול לבצע בדיקת ECG בעצמו תוך חצי דקה ולשלוח את התוצאות לרופא שלו. הביטחון העצמי, החיסכון בזמן והנוחות הניתנים על ידי האפשרות לקחת מדידות במהלך היום בלי להגיע לקליניקה נותנים למשתמש נוחות ושקט נפשי, ולרופא תמונה מדויקת ומעודכנת על מצבו של המשתמש.

זמן סוללה של יום עד יומיים, טעינה מהירה ופעילות עצמאית (ללא צורך בטלפון סלולרי צמוד), עמידות טובה למים ומסך גדול הניתן להתאמה אישית - כל אלה הופכים את השעון החדש של אפל לפשוט ונוח להפעלה. לראות את השעה באותיות קידוש לבנה בלי משקפיים כבר אמרנו?

מחירי השעונים החכמים צפויים לצנוח עם כניסת מתחרים לשוק שנכנסים לשוק כבר עכשיו. ■

(1) יונים-שליליים-למה-הם-טובים-ריכוז-מחקרי: <http://opontop.co.il>

(2) מחקר: מניעת התפשטות שחפת באמצעות יונים שליליים:

<https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1000043>

(3) Michael L. Stanchina, Muhanned Abu-Hijleh, Bilal K.

Chaudhry, Carol C. Carlisle, Richard P. Millman: The influence of white noise on sleep in subjects exposed to ICU noise

הג'ירוסקופ - מד תאוצה ואלגוריתם מתוחכם המובנים בטלפון ומאפשרים לזהות נפילה בצורה אמינה יותר מאשר המוצרים הייעודיים הקיימים כיום בשוק. איתור הנפילה יכול להיות בכל מקום, היות והשעון הוא יחידה סלולרית עצמאית. עם זיהוי נפילה, השעון מכריז על נפילה. אם הנפילה אינה קשה ובעל השעון מתאושש עצמאית הוא יכול לבטל את התרעת הנפילה תוך דקה. ללא ביטול ההתרעה, השעון מתקשר אוטומטית למספר חירום. היות והשעון הוא גם טלפון סלולרי עצמאי עם רמקול ומיקרופון משובחים, הוא משמש ככפתור מצוקה, מזהה נפילה ויחידת תקשורת - יחידה קטנה העובדת בכל מקום (בבית ומחוצה לו). יתרונו של השעון שהוא כולל גם GPS ובנוסף להתרעה הוא גם מעביר את מיקום האירוע. נושא הנפילות הוא נושא רגיש, המציף בפני משתמשים זקנים את חולשתם, אך שימוש בפתרונות אלה שנועדו מלכתחילה לתת התרעות על נפילה של ספורטאים העוסקים בספורט רגיל ובספורט אקסטרים מרחיקה אותם מהם את ריח הגילנות של "הזקן המסכן", ורואה בהם מוצרים שנועדו לספק פתרונות במקרים של פגיעת ספורט. נושא הספורט מודגש מאוד בשעונים החכמים, ובשעון החכם הנוכחי של אפל הוא קשור גם לביצוע מדידים רפואיים. מד דופק, מד חימצון דם, מדידת שריפת קלוריות, התרעות על פעילות קצב לב מהיר או איטי ואי סדירות של פעילות הלב - כולם מנוטרים בשעון החכם. הרווח כאן הוא כפול: מצד אחד, אפשר לקבל מידע על הפעילות הגופנית ולקבל מעקב ועידוד לעמידה ביעדי הפעילות הגופנית



\* איזי גל, סמנכ"ל חדשנות בחברת Xorcom

# הביטוח הלאומי בלחיצת עכבר

**הקורונה יצרה מצב שרבים מאזרחי המדינה נדרשו לפעול מול הביטוח הלאומי. היכולת לעשות זאת באופן מקוון ובצורה יעילה וזמינה חוסכת זמן ומשאבים. אתר הביטוח הלאומי השתדרג כדי שהתהליך יהיה קצר וידידותי.**

## איריס אליאסיאן \*

בנוסף לזכויות בביטוח הלאומי, ניתן למצוא באתר גם את פירוט הזכויות של מקבלי קצבאות במוסדות וארגונים אחרים כמו: הנחה בארנונה, בתשלומי מים, חשמל ועוד (כניסה לשירות מאתר הביטוח הלאומי < מיצוי זכויות > הטבות במוסדות וארגונים).

### העברה ושליחת מסמכים

היום כבר לא צריך לצאת מהבית, לחפש את הפקס, או להיות תלויים באחרים כדי להעביר אל הביטוח הלאומי מסמכים. אפשר לעשות זאת בקלות גם מהטלפון הנייד (מצלמים את המסמך, ממלאים פרטים ושולחים). את המסמכים אנו מקבלים ישירות לתוך המערכות והפקידים המקצועיים הרלוונטיים מטפלים בהם.

### צריכים לשלוח מסמך?

תוכלו לעשות זאת באמצעות שירות "שליחת מסמכים" באתר. זוהי דרך נוחה לשימוש במחשב ובטלפון הנייד.

### טפסים ואישורים

אזרחים ותיקים יכולים להגיש לביטוח הלאומי באופן עצמאי באתר האינטרנט תביעה לקצבת אזרח ותיק באופן עצמאי, תביעה להשלמת הכנסה וכן תביעה לגמלת סיעוד. התביעה נקלטת במערכות הביטוח הלאומי ומטופלת על ידי הפקיד בסניף.

### שירות אישי

באזור השירות האישי באתר ניתן בכל עת לצפות בתיק האישי שלכם בביטוח הלאומי. בין היתר, ניתן לראות בו את מועד תשלום הקצבה ומה קורה עם תביעה שהוגשה.

המוסד לביטוח לאומי הוא אחד מעמודי התווך שעליהם נשענת המדיניות החברתית בישראל. הוא פועל מתוקף חוק הביטוח הלאומי שהתקבל בכנסת בנובמבר 1953. הביטוח הלאומי נוגע באנשים מלידה ועד זיקנה ומזה כ-15 שנים מפתח שירותים דיגיטליים לשימוש האזרחים, שירותים אשר זמינים 24 שעות, שבעה ימים בשבוע.

עם פריצתה של הקורונה הורחבו השירותים הדיגיטליים כדי לענות על דרישות שנבעו משינוי חקיקה, הנחיות ומצבים שעלו מהשטח, תוך התחשבות במגבלות של ריחוק פיזי ושמירה על בריאות האזרחים.

השירותים הניתנים לאזרחים הוותיקים ולכלל לקוחות הביטוח הלאומי הם נגישים ומותאמים גם למי שראייתו אינה מיטבית או בעלי ליקויים שונים, כולל לקויות קוגניטיביות. הטקסטים ניתנים להגדלה והקטנה וכן ניתנים להקראה למי שברשותו טכנולוגיה מסייעת (אנשים בעלי עיוורון). מדובר בשירותים מגוונים כשהעיקרים שבהם יפורטו במאמר זה.

### מידע למיצוי ומימוש זכויות

על מנת להיות זכאים לקצבה מהביטוח הלאומי יש לעמוד בתנאי זכאות ולהגיש טופס בקשה ומסמכים רלוונטיים. המידע על הזכויות מוצג בהגשה ידידותית לאזרח - אתר האינטרנט של הביטוח הלאומי מרכז את כל המידע הרלוונטי בחמש שפות: עברית, ערבית, רוסית, אנגלית וצרפתית. גם יצירת קשר עם נציגי הביטוח הלאומי מתאפשרת בשפות אלו באמצעות האתר (תחת תפריט "צור קשר").

כמו כן, על מנת לבדוק האם אתם זכאים לקצבה עומדים לרשותכם מחשבוני זכויות. לאחר מענה קצר על מספר שאלות המנוסחות בשפה פשוטה, המחשבון עונה האם יש זכאות לקצבה ומדריך את הזכאים כיצד לפעול כדי לממש את זכואתם.

אתר שעוסק בתשלום מענק הסתגלות לאזרחים ותיקים בני 67 ומעלה שעבודתם הופסקה בגלל המשבר, נצפה 638,561 פעמים (מדובר בשירותים חדשים שעלו לאתר תוך כדי ובמסגרת ההתמודדות ובהלימה להחלטות הממשלה.

מתוך רגישות והבנה כי אנשים רבים הרגישו בתחילת המשבר ובמהלכו כי חרב עליהם עולמם, ביצענו פעולות של הרגעת המסרים. כל הנושאים הרלוונטיים למשבר רוכזו במקום אחד כך, להקל על הפונים לנתב את פניותיהם לכתובת המתאימה. גם צבעי האתר רוכזו כך שיהיו רגועים יותר ולא מלחיצים. חשוב להדגיש, בתקופה זו מתקיימים מפגשים דיגיטליים באמצעות תוכנת ה-ZOOM עם הנהלת הביטוח הלאומי, בהם נציגי ארגונים ואזרחים שואלים שאלות ומעלים סוגיות לדיון משותף. באתר האינטרנט ניתן למצוא את רשימת המפגשים ולהירשם אליהם. תובנות ממפגשים אלו מפורסמות באתר. למתקשים בביצוע משימות דרך האתר מועברות הרצאות בזום בהן מוצג האתר ואופן השימוש בשירותים המגוונים הניתנים באמצעותו. ■

## מה קרה בתקופת משבר הקורונה במספרים?

15.3.2019 31.8.2019	15.3.2020 31.8.2020	נתוני כניסות
3,568,526	38,019,947	אתר כללי
3,568,526	11,543,251	משתמשים חדשים
95,268	951,701	בדיקת זכאות לדמי אבטלה
127,253	2,194,166	חישוב סכום דמי אבטלה
	204,714	חישוב תקופת חל"ת המזכה בדמי אבטלה (חדש)
	875,855	אתר הנחיות קורונה
205,931	3,674,766	אתר אבטלה
76,111	4,007,150	דף מקדים – הגשת תביעה מקוונת לאבטלה
15,240,751 (בכל שנת 2019)	26,000,000	שירות אישי
153,705	1,551,993	פניות באמצעות האתר

### מחשבוני זכויות

מאפשרים בשפה פשוטה לבדוק האם אני זכאי לקצבה ומה סכום הקצבה:

- חישוב גיל פרישה
- בדיקת זכאות לקצבת אזרח ותיק וחישוב סכום הקצבה
- חישוב תוספת ותק
- בדיקת זכאות לקצבת שאירים
- בדיקת זכאות לגמלת סיעוד
- בניית סל מוצרי סיעוד

### אז איך ניגשים ומתחילים?

לאתר הביטוח הלאומי ניתן לגשת ישירות על ידי הקלדת הכתובת [bt.gov.il](http://bt.gov.il) או באמצעות כניסה למנוע חיפוש (כדוגמת גוגל) והקלדה "ביטוח לאומי". בתוך האתר עצמו ניתן בקלות לנווט או להשתמש במנוע החיפוש, הנמצא בחלקו השמאלי העליון של המסך. בחיפוש ניתן להקליד מילה או מילים ולקבל את המידע והשירותים הרלוונטיים לאותו נושא.

מי שמעונין להתחיל לגלוש באתר ישירות למידע הרלוונטי לאירוע שקרה לו בחיים, יוכל לעשות זאת באמצעות המדריך "מיצוי זכויות לפי אירועים בחיים", וכך גם באמצעות "מיצוי זכויות לפי קבוצות אוכלוסייה".

### למה לי לגלוש באתר?

הכניסה לאתר הביטוח הלאומי והגלישה בו ובאתרים אחרים מאפשרת עצמאות במיצוי זכויות, מחזקת את תחושת המסוגלות העצמית ומצמצמת את התחום שבו האדם מרגיש חסר שליטה. השימוש בכלים הדיגיטליים הופך את האזרח הוותיק לפרואקטיבי ומסייע לו במיצוי זכויותיו אשר לעיתים פזורות בין משרדים שונים.

בתקופה האחרונה, משבר הקורונה אילץ רבים מהאזרחים וביניהם האזרחים הוותיקים לפנות לזירה הדיגיטלית והאיץ את השימוש בה, לאחר שהופסקה קבלת קהלב סניפים לא קיבלו קהל והמוקדים הטלפוניים היו (ועדיין) בעומסים חריגים.

נתוני השימוש בערוצים הדיגיטליים מוכיחים לכולם, כי חיוני ביותר, בימים כתיקונם ובימי משבר, שיהיו שירותים הניתנים לציבור מעבר למגבלות מקום וזמן. לדוגמה, אתר העוסק בזכויות לקצבת אזרח ותיק נצפה בתקופת המשבר 511,204 פעמים\ בהשוואה לשנת 2019 בה נצפה 132,717 פעמים.

\* איריס אליאסיאן, מנהלת חטיבה בכירה, חטיבת האינטרנט, המוסד לביטוח לאומי

# גלישה בטוחה ברשת

## כיצד להנות מהיתרונות הרבים שהרשת מביאה לאזרחים ותיקים לצד הכרה בסכנות ובהונאות שגלומות בה

ידי בן שלום וד"ר מיכל הלפרין בן צבי, ג'וינט ישראל-אשל\*

### יתרונות לצד סכנות

החל מ-2018 פועל המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים, שותפות של ג'וינט ישראל-אשל ומטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" במשרד הדיגיטל הלאומי. מטרת המיזם הינה לקדם את השימוש בסביבות הדיגיטליות בקרב אזרחים ותיקים כאמצעי לקידום זקנה פעילה. לצד החשיבות של הסביבה הדיגיטלית והיתרונות הרבים שלה חשוב להכיר את הסכנות הפוטנציאליות הטמונות בשימוש ברשת, וכיצד יש להתגונן בפניהם.

פשיעה כלכלית הינה נושא מורכב הכולל מגוון של דרכי פעולה שמטרתם עושיק. למשל, שיחות טלמרקטינג המפעילות לחץ לרכוש מוצרים, השקעות, מינויים להגרלות, או שירותים כגון ביטוח. אלו ימכרו במחיר מופקע, בהתחייבות לאורך זמן, לא יסופקו כלל או שיסופק מוצר אחר מהמוזמן, או יכללו מידע שקרי לגבי איכות השירות/מוצר. זאת לצד הערמת קשיים על בקשות לביטול עסקאות.

הונאות שמטרתן קבלת כסף מהאדם באמצעות סחיטה – למשל טענה שנמצא חומר רגיש אצלו בטלפון או נעילת המחשב כך שלא ניתן להתחבר בלי להעביר תשלום, העברת כספים בעקבות טענה של סיוע דחוף לאדם שנמצא במצוקה, ועוד.

### הונאות בחסות הקורונה

בתקופת הקורונה, צצו הונאות חדשות המנצלות את הבלבול והלחץ בהם אנשים רבים שרויים להשגת פרטי אזרחים או כספים במרמה. משטרת ישראל הוציאה אזהרות ייחודיות המתייחסות לקבלת פרטים אישיים של אדם באמצעות התחזות לגורם רפואי או ממשלתי, לכאורה כחלק מחקירה אפידמיולוגית; שיחות המבקשות סיוע כלכלי לקרוב משפחה שחלה לכאורה; אתרים המתחזים לאתרי מכירה של ציוד רפואי מותאם לקורונה, או אתרים שנראים כמו אתרי מידע רשמיים אך מכילים קישורים זדוניים שלחיצה עליהם מאפשרת השתלת וירוס או השתלות על המחשב.

לאחרונה, נשמע המושג אוריינות דיגיטלית חדשות לבקרים. אולי זה הרגע לעצור ולשאול מהי אוריינות דיגיטלית?

אוריינות דיגיטלית מוגדרת כ"מכלול הכישורים והידע הרלוונטי אשר נדרשים להתנהלות בסביבה דיגיטלית בהקשר חברתי, אזרחי ותעסוקתי" (נמרוד, 2010). כישורים אלה כוללים מיומנויות טכניות, קוגניטיביות וחברתיות הנדרשות לביצוע מטלות ולפתרון בעיות בסביבות דיגיטליות באופן המאפשר לאדם למצות את הפוטנציאל הגלום בה למטרותיו, תוך שמירה על התנהלות בטוחה. במילים פשוטות, נהוג להתייחס לאוריינות דיגיטלית כקראו וכתוב של העולם החדש.

חשבו לרגע על היתרונות שבכניסה לחשבון הבנק דרך האינטרנט, הזמנת תור לרופא מהמחשב, השתתפות בקבוצת הוואטסאפ המשפחתית או האזנה להרצאות בזום. כל אלו מתאפשרים תודות לדיגיטל. השליטה בסביבה הדיגיטלית משפיעה על כל תחומי החיים: התנהלות פיננסית נבונה; קידום אורח חיים בריא; פנאי איכותי וחיזוק הרשת החברתית; תעסוקה וזמנות, למידה לאורך החיים והשתתפות אזרחית פעילה. בקרב זקנים נמצא כי שימוש באינטרנט תורם לעלייה בתחושת החיבוריות החברתית, הרווחה הנפשית, תחושת סיפוק בחיים ויכולת לקבל החלטות מושכלות יותר, לצד ירידה בתחושות של דיכאון ובדידות, ירידה בהוצאות רפואיות ואף האטה של הירידה בתפקוד הקוגניטיבי.

בנוסף, יש להכיר בכך כי נגיף הקורונה ומדיניות הבידוד החברתי שנגזר בעקבותיו מייצר מצב חדש, בו דיגיטל כברירת מחדל הפך להיות האופציה היחידה לאזרחים לצריכת שירותים וקיום תקשורת עם העולם. מי שאינו אורייני דיגיטלי מודר מחיי היומיום של הציבוריות הישראלית ואיכות חייו נפגעת קשות.

לאור זאת, יש להתייחס לאוריינות דיגיטלית ונגישות לאינטרנט כזכות אזרחית בסיסית. זאת נכון ביתר שאת במדינה חדשנית וטכנולוגית כמו ישראל, שמעודדת "דיגיטל כברירת מחדל" ומתקיים בה תהליך חיובי של טרנספורמציה דיגיטלית והאצת מענים ושירותים דיגיטליים.

אם אכן הוא העביר את הקישור (הלינק) או הקובץ ואם מדובר בתוכן בטוח.

2. **התקנת תוכנות ואפליקציות בטלפון החכם או במחשב.** נקפיד להתקין תוכנות ואפליקציות מאתרים רשמיים בלבד. כך למשל כדי להתקין תוכנות במחשב, יש לעשות זאת מהאתר של Microsoft או מחנות האפליקציות של Google, שנחשבים לאתרים אמינים. כדי להתקין אפליקציות לטלפון החכם, יש להשתמש לשם כך רק בחנות האפליקציות (חנות Play באנדרואיד ו-App store באייפון).

### X אם יש ספק, אין ספק!

**יש להימנע מלהוריד תוכנה שאנחנו לא בטוחים לגביה.** תוכנה שכן כדאי להוריד היא תוכנות אנטי-וירוס שתסייע לנו בהגנה על המכשיר. כדאי להתקין על המחשב והטלפון החכם תוכנת אנטי וירוס, ולהגדיר בהם סריקה אוטומטית לאיתור וירוסים פעם ביום (אפשר להיעזר באיש מקצוע לשם כך).

### סיסמאות

- אחד הכלים היעילים ביותר להגן על עצמנו הוא בחירת סיסמאות חזקות לכל היישומים (אפליקציות) והאתרים שאנו גולשים בהם. **חשוב שהסיסמה לא תכיל פרטים אישיים** – כגון שם פרטי, שם משפחה, תאריך לידה, מספר תעודת זהות, מספר טלפון או מספר חשבון בנק.
- חשוב להגדיר סיסמה שונה לכל יישום (דואר אלקטרוני / בנק / פייסבוק / קניות וכדומה).
  - אין לשמור סיסמאות בטלפון הנייד, מחשב שהמכשיר ייגנב.
  - מומלץ לרשום את הסיסמאות בדף מסודר ולהניחו במקום בטוח ורחוק מהמחשב.
  - מומלץ להחליף סיסמאות כל שישה חודשים.

X קיבלתם הודעה או דוא"ל מחברה עסקית, קופת חולים, משרד ממשלתי, בנק, פייסבוק וכיוצא באלה, ובה מבקשים ממכם לעדכן פרטי תשלום, סיסמה או פרטים אישיים כמו כתובת ותעודת זהות?

**לעולם אין למסור סיסמאות ופרטים אישיים לגורם שזים אליכם את הפנייה.** במיוחד אם ההודעה כוללת טון של דחיפות או איום – למשל שחשבוך ייחסם תוך 12 שעות. זכרו, הפרטים של כל לקוח או משתמש הם קבועים עד אשר הלקוח מבקש מיזמתו לשנות אותם. תוכלו לוודא שלא מדובר בהודעה אמיתית על-ידי שיחה טלפונית לגורם ששלח אותה לכאורה.

### קניות באינטרנט

הקניות באינטרנט יכולות להקל על ההתנהלות שלנו, לחסוך לנו זמן ולעיתים גם עלויות. עם זאת, יש לשים לב לכמה נושאים לפני שקונים.

**יש להכיר בכך כי נגיף הקורונה ומדיניות הבידוד החברתי שנגזר בעקבותיו מייצר מצב חדש, בו דיגיטל כברירת מחדל הפך להיות האופציה היחידה לאזרחים לצריכת שירותים וקיום תקשורת עם העולם.**



### אזרחים ותיקים כיעד

אזרחים ותיקים נוטים להיות יעד מרכזי להונאות כאלה. הגופים הזדוניים מניחים שיהיה קל יותר להפעיל מניפולציה או לחץ על אדם מבוגר, לנצל חוסר הבנה, בלבול, אי הכרות עם שיטות ההונאה הנפוצות, או חוסר ידע לגבי אפיקים להתגונן. אך כמובן שאזרחים ותיקים אינם קהל היעד היחיד, צעירים כמבוגרים נופלים קורבן להונאות, כולל אפילו אנשים שעוסקים למחייתם בתחומים דיגיטליים ומודעים לסכנות.

במהלך 2018 הוגשו לרשות להגנת הצרכן מעל ל-10,000 תלונות, כ-25% מתוכן בשל הטעיית הצרכן, ובמהלך 2019 הוגשו למועצה הישראלית לצרכנות יותר ב-24,000 תלונות, מתוכן מעל ל-3,000 עסקו בהטעיית הצרכן, וקרוב ל-18 מיליון ש"ח הוחזרו לצרכנים.

### מסמך עקרונות בסיסי לסיוע במניעת הונאות ברשת - לגזור ולשמור

לאור אתגרים אלו הפקנו במסגרת המיזם הלאומי ובשותפות עם איגוד האינטרנט הישראלי מסמך עקרונות בסיסי שיכול לסייע לצעירים ומבוגרים כאחד להימנע מההונאות הנפוצות ביותר ברשת.

### X זהירות, וירוס!

וירוס בעולם הדיגיטלי דומה לוירוס במציאות. הוא עלול להרוס את המחשב או את הטלפון החכם שלנו, ולעיתים גם לאפשר לגורמים פליליים לאסוף עלינו מידע ולהשתמש בפרטים האישיים שלנו. נדבקים בוירוס בעיקר באמצעות לחיצה על קישורים והורדת תוכנות.

### איך נזהרים?

1. **קיבלתם קישור (לינק) בהודעת SMS, בוואטסאפ, בדוא"ל או בצ"ט.** הקדישו תשומת לב לזיהוי השולח של המייל או ההודעה. גם אם נראה שההודעה ממוענת אליכם באופן אישי, שאלו את עצמכם: האם אתם מכירים את מי ששלח? **לא מכירים:** אל תפתחו את ההודעה, אל תמסרו פרטים אישיים ואל תפיצו את ההודעה הלאה. מומלץ למחוק את ההודעה הזאת.
- מכירים:** לפני שאתם לוחצים על הקישור, או מורידים קובץ שמצורף להודעה, שלחו הודעה חזרה לשולח ושאלו אותו

- מישהו מתקשר, לכאורה בשם בן משפחה או מכר שלכם, ומבקש עזרה כספית או אחרת? בקשו שיחזור אליכם עוד חצי שעה ונתקו את השיחה. התקשרו לאותו בן משפחה / מכר או לקרוביו ודרשו בשלומם.
- מישהו שלח לכם דואר אלקטרוני, SMS או וואצאפ, עם בקשה דחופה לסיוע כלכלי מסיבה כלשהי (למשל עבור אדם זר או בן משפחה שחולה, נתקע במדינה זרה וצריך כסף לחזור לארץ)? אל תשיבו לדוא"ל. אם מדובר באדם מוכר, צרו קשר טלפוני עימו ודרשו בשלום האדם שהוזכר בפנייה. במרבית הפעמים אותו אדם לא מודע לכך שבקשות כאלה מופצות בשמו.

**חפשו את המנעול הירוק או שחור המופיע בשורה של כתובת האתר כדי לוודא שהאתר מאובטח ושנשמרים בו פרטי כרטיס האשראי שלכם. וודאו שכתובת האתר מתחילה באותיות https.**

#### X אתרים מתחזים

כאשר אנחנו גולשים באינטרנט, חשוב לשים לב שלא הגענו לאתר מתחזה, ש"מתחפש" לאתר אחר. לעיתים יכולה להופיע כתובת דומה מאוד לאתר האמיתי ושיש בה שינוי של תו אחד. כך למשל אתר החדשות Ynet.co.il יכול להופיע כ-Ymet.co.il ולהכיל קישורים זדוניים. לחלופין, אתר ממשלתי, כמו הר הכסף למשל, יופיע בסיומת co.il במקום סיומת gov.il, שהיא הסיומת הממשלתית הרשמית, וכך יגבה במרמה תשלום על שירות ממשלתי שמוצע בחינם.

#### מה עושים?

נקרא בתשומת לב את שורת כתובת האתר בדפדפן, ונוודא שהיא נכונה. שימו לב שההתחלה או הסיומת בכתובת האתרים של משרדי הממשלה היא gov.il, ואילו הסיומת בכתובת האתרים של הרשויות המקומיות היא muni.il.

#### X ידיעות כזב (פייק ניוז)

אחת התופעות שמאפיינת את העת האחרונה היא ריבוי ידיעות המפיצות מידע לא מבוסס ואף שקרי. ידיעות כאלו עלולות לגרום לפחד מיותר או לשאננות מסוכנת.

- העדיפו לרכוש מחנויות שאתם מכירים ושנכנסתם אליהן מיוזמתכם, למשל דרך חיפוש בגוגל ולא בעקבות לחיצה על פרסומת.

- אם בכל זאת הגעתם לחנות שאתם לא מכירים, חפשו עליה מידע באינטרנט ובעיקר ביקורות של לקוחות קודמים. בדקו שיש לחנות כתובת פיזית תקינה ואפשרות ליצור קשר באמצעות מספר טלפון.

- השוו מחירים – אם המחירים באתר נמוכים מאוד, אנו עלולים להתפתות אבל כדאי לחשוש. לכן כדאי להשוות מחירים לפני כל קנייה. אתרים מומלצים להשוואה: [www.wisebuy.co.il](http://www.wisebuy.co.il) או [www.zap.co.il](http://www.zap.co.il), [www.kamazee.co.il](http://www.kamazee.co.il) חפשו את המנעול הירוק או שחור המופיע בשורה של כתובת האתר כדי לוודא שהאתר מאובטח ושנשמרים בו פרטי כרטיס האשראי שלכם. וודאו שכתובת האתר מתחילה באותיות https. שימו לב להבדלים בכתובות האתרים בין אתר מאובטח ללא מאובטח:

#### לא מאובטח

[www.shopping.co.il](http://www.shopping.co.il)

#### מאובטח

<https://shopping.co.il>

בדוגמא זו ישנו סימון אדום ברור שמעיד שהאתר לא מאובטח. לעיתים לא יופיע סימון ונראה רק את כתובת האתר, לכן חפשו תמיד את המנעול לפני הזנת פרטי תשלום.

- X הודעת פרסומת / מבצע: אם לא זכור לכם שנרשמתם למועדון או לרשימת התפוצה של החנות, עדיף להימנע מללחוץ על קישור שנשלח אליכם. מתעניינים במבצע? אתם יכולים להיכנס לחנות דרך הדפדפן (גוגל) ולבדוק האם המבצע הזה מופיע באתר של החנות.

#### X הונאות בטלפון ובדוא"ל

הונאות בטלפון ובדואר אלקטרוני מיועדות בדרך כלל לקבלת כסף באופן ישיר מכם או באמצעות פרטים אישיים שתמסרו. כיצד להימנע מהונאות כאלה:

- מישהו התקשר אליכם, מציע לכם הצעה אטרקטיבית ולוחץ עליכם לקבל החלטה? אנחנו ממליצים בחום להימנע מרכישה טלפונית, אפילו כשמדובר בגוף מוכר כמו חברת ביטוח או סלולר. אם קשה לכם להתמודד עם לחץ מהצד שפנה אליכם, אמרו שעליכם להתייעץ עם הילדים או עם בן/בת הזוג ונתקו את השיחה.
- מישהו התקשר ומבקש לוודא איתכם פרטים אישיים? אמרו לו שאתם תצרו קשר חזרה עם החברה כדי למסור את הפרטים ונתקו את השיחה.

\* ידידי בן שלום, מומחית בקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אוכלוסיות מוחלשות, מנהלת המיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים, ג'וינט אשל.

\* ד"ר מיכל הלפרין-בן צבי, מומחית בתחום הפסיכולוגיה של הזיקנה, מנהלת פיתוח ידע ולמידה, ג'וינט אשל.

המשך מעמוד 13 <<<

גם על ידי בני משפחה, עובדים סוציאליים ואנשי מקצוע נוספים שרוצים לעזור. אם כי אנו סבורים שדווקא הבידוד והתקופה המתגרת, פתחו רבות ורבים לעולמות של טכנולוגיה. אם סבתא יודעת כבר לקיים שיחה ב"זום" כדי לדבר עם הנכדים - היא גם יכולה להגיע ל"כל זכות" וללמוד כמה כסף מגיע לה בתקופה זו, או איך להסדיר את יחסיה עם המטפלת הסיעודית.

### ערוצי הפצת מידע נוספים

כעת, משהובהר כי הקורונה היא חלק מחיינו ולא תעלם כל כך מהר - אנו משקיעים מאמצים לחשוף את הגולשים הוותיקים לפלטפורמות נוספות. פתחנו ערוץ טלגרם לשימושם של אזרחים וותיקים ועובדים סוציאליים שעובדים איתם ואנו מפיצים בו מידע על זכויות הקשורות לקורונה, וגם כאלה שהיו כאן קודם.

הטכנולוגיה יכולה לעזור לאזרחים וותיקים לשמור על קשר, להתחבר, ולפי מה שאנחנו לומדים ב'כל זכות', גם להיכרות של זכויותיהם ולעלייה בשיעור המיצוי שלהן. נמשיך לעקוב אחר מגמות אלה, כדי ללמוד מההורים והסבים והסבתות שלנו מה הם צריכים, ולהעניק להם את זה בצורה פשוטה ונגישה. ■

### מה עושים?

- הטילו ספק בידיעה שנשמעת לכם קיצונית מידי או מפתיעה לגורם שהיא מיוחסת אליה.
- אפשר להצליב את המידע מול מידע המפורסם באתרים רשמיים, כגון משרד הבריאות ומשטרת ישראל, אתרי חדשות אמנים, או להתייעץ עם קרוב משפחה או חבר. אפשרות נוספת היא לבדוק את הידיעה באתר "לא רלוונטי" [irrelevant.org.il](http://irrelevant.org.il)

### מסר סיכום לסיום

חשוב לזכור שכולנו, צעירים כמבוגרים, יכולים ליפול קורבן להונאות ברשת ואין במה להתבייש! אם נלמד להיזהר מהסכנות הנפוצות, נזהר בלחיצה על קישורים ונמנע לחלוטין ממסירת פרטים אישיים, נוכל להנות מגלישה מהנה, מועילה ובטוחה. ■

מאמר זה נכתב בשיתוף פעולה בין ג'וינט ישראל-אשל ומטה המיזם הלאומי "ישראל דיגיטלית" במשרד הדיגיטל הלאומי לבין איגוד האינטרנט הישראלי (ע"ר) כחלק מהמיזם הלאומי לקידום אוריינות דיגיטלית בקרב אזרחים ותיקים.

לקריאה על תוצרי המיזם והתעדכנות בפעילות קיימת, ניתן לבקר באתר המיזם: <http://digitalcampus.co.il>

## נתקלתם בהונאה?

אנא דווחו לנטיקה מבית ארגון האינטרנט הישראלי באחד מן האמצעים הבאים:  
שיחה או הודעת וואטסאפ לטלפון: 054-8858911 | דוא"ל: [safe@isoc.org.il](mailto:safe@isoc.org.il)  
טופס דיווח: <https://www.isoc.org.il/netica/report>

### כך תוכלו לסייע לאחרים ולמנוע את ההונאה הבאה.

בנוסף, ניתן לדווח לאגודה הישראלית לצרכנות -

<https://www.consumers.org.il/category/complaint-form>

וכן לרשות להגנת הצרכן -

[https://www.gov.il/he/service/filing\\_a\\_complaint\\_to\\_fair\\_trade\\_authority](https://www.gov.il/he/service/filing_a_complaint_to_fair_trade_authority)

## "משפחה ותיקה" המשפחה הכי מודרנית שיש

פודקאסט העוסק באוכלוסייה המבוגרת ובני משפחתם

הביטוח  
הלאומי



שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו



## גמלאים וגמלאיות בני 55 ומעלה

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו,  
מזמין אתכם להתנדב בתקופה מאתגרת זו  
למען האוכלוסייה המבוגרת בקהילה



לפח

בימים אלו כשאין באפשרותנו לבוא במגע ישיר עם האוכלוסייה המבוגרת,  
אנו מציעים, לבעלי יכולת ונגישות דיגיטלית להתנדב למען תמיכה וייעוץ  
לאוכלוסיית הגיל השלישי בטלפון ובאמצעים דיגיטליים.  
כמתנדבים, תוכשרו לתפקיד במסגרת קורסים מותאמים  
בתחום הגרונטולוגיה (מדעי הזקנה).  
ההכשרות יתקיימו באמצעים דיגיטליים וטכנולוגיים.