הג'וינט | קרן מוריס וויויאן וואהל



ישראל 2035 סקירה אסטרטגית:

בריאות נפשית בעידן הדיגיטלי:

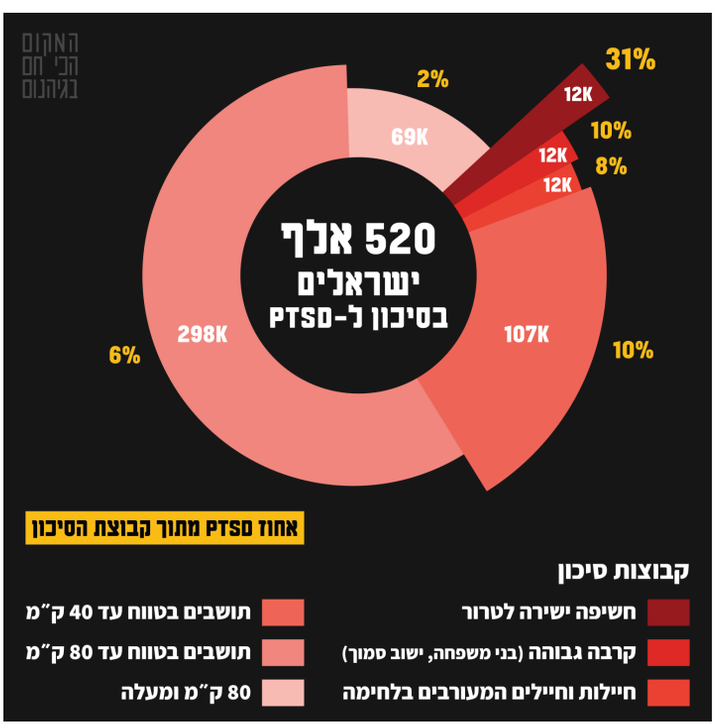
האם מענים טכנולוגיים יכולים לשפר את חיינו?

השורה התחתונה

- הפער הגובר בין הביקוש למענים רגשיים לבין היצע מערך בריאות הנפש, מחייב פיתוח מענים רחבים וחדשניים. לפלטפורמות ואפליקציות טכנולוגיות הפוטנציאל להציע מענה משלים זמין ויעיל.
- אימוץ הטכנולוגיה על ידי משתמשים רבים והוכחת יעילות ובטיחות השימוש נותרו אתגרים משמעותיים.
- מספר עקרונות הוכחו כיעילים בהגברת השימוש במענים טכנולוגיים רגשיים, כמו יצירת מענים רלוונטיים ומותאמים-אישית למשתמשים ושמירה על פרטיות המידע.
- בימים אלו אנו בג'וינט מובילים את הסדרת התחום באמצעות גיבוש תו איכות ייעודי, שיסייע למקבלי החלטות לפתח מענים טכנולוגיים איכותיים ובטוחים.

הביקוש מזנק, המשאבים מוגבלים - והטכנולוגיה נכנסת לתמונה

בעקבות אירועי ה-7 באוקטובר, אנו עדים לזינוק בשכיחות תסמינים רגשיים ונפשיים בקרב האוכלוסייה בישראל. לפי מחקר שנערך בסוף שנת 2024, יותר מחצי מיליון בני אדם בישראל נמצאים בסיכון להפרעה פוסט טראומטית כתוצאה מהאירועים 32% מהישראלים מדווחים על דיכאון ו-21% על חרדה בעקבות המלחמה. מערך בריאות הנפש מתמודד עם עלייה דרמטית בפניות, המחסור במטפלים רגשיים מחריף, זמני ההמתנה מתארכים - ולתוך הוואקום הזה נכנסות טכנולוגיות שמציעות מענה משלים נגיש ואפקטיבי.



הטכנולוגיה זמינה בכל מקום ובכל זמן בלחיצת כפתור, מאפשרת למשתמשים שליטה ובחירה, וביישום נכון היא עשויה להיטיב איתם. אנשים רבים, ובפרט בני נוער, שנמנעים מפנייה לטיפול רגשי בשל הסטיגמה החברתית, עשויים להעדיף מענה טכנולוגי שהוא עבורם טבעי ונגיש. כבר כיום בני נוער רבים פונים לכלי בינה מלאכותית בשאלות רגשיות, למרות האפשרות לפיתוח תלות רגשית, למידע לא אמין ואף להחמרה במצבם.

למקור

בריאות נפשית זה עניין של כולנו

בריאות נפשית היא מצב דינמי המשקף את היכולת של האדם לתפקד, להתמודד עם אתגרי החיים, לווסת רגשות, לבנות קשרים משמעותיים ולחוות תחושת משמעות ושלומות. בריאות נפשית מתקיימת על רצף, ואינה מתמצה בהיעדר או קיום של אבחנה רפואית, אלא מושפעת ממכלול רחב של גורמים – אישיים, גופניים, חברתיים וסביבתיים – ומתפתחת לאורך זמן מתוך יחסי גומלין מתמשכים בין גוף לנפש, בין האדם לבין ההקשר שבו הוא חי, ובין גורמי סיכון, גורמי הגנה וחוסן.

לצד היתרונות הרבים שבהנגשת מענים טכנולוגיים רגשיים, לא ניתן להתעלם מהאתגרים: שיעורי אימוץ נמוכים ביחס למענים לא-טכנולוגיים, היעדר רגולציה וחוסר ודאות באשר ליעילות ובטיחות השימוש.

איך נעודד שימוש בטכנולוגיות לצרכים רגשיים?

נתונים מצביעים על שימוש נמוך באפליקציות המיועדות לצרכים רגשיים לעומת אפליקציות לצרכים אחרים, ועל רמות שימוש גבוהות יותר בתקופות חירום לעומת בזמן שגרה.

הנעת משתמשים לשימוש בטכנולוגיה, שימורם לאורך זמן כמשתמשים פעילים, הרחבת מעגל המשתמשים - אלו רק חלק מהאתגרים המשמעותיים שניצבים בפני מי שעוסקים בפיתוח מענים טכנולוגיים רגשיים.

מה אפשר לעשות כדי להתמודד עם האתגרים הללו?

- מענים רלוונטיים בכל זמן: יצירת מענים שמספקים למשתמשים ערך גם בזמן שגרה - ולא רק בחירום. הצעת תמיכה כללית ומתמשכת, לצד תמיכה ספציפית ומיידית בעת משבר.
- התאמה-אישית: התאמת המענים לצרכים ולקשיים הספציפיים של כל משתמש.
- מרחב בטוח: הקפדה על פרטיות ואנונימיות המשתמשים כדי לאפשר להם חווית שימוש בטוחה.

1500 משתמשים בשבועיים: מענה טכנולוגי רגשי בקופת חולים מכבי

יומיים לאחר פרוץ המלחמה עם איראן, קיבלנו משותפינו במכבי מידע על עלייה חדה בפניות לקווי החירום - אינדיקציה ברורה למצוקה רגשית גוברת בקרב המבוטחים. בתוך ארבעה ימים הובלנו תהליך סקירה מהיר ומקיף של מענים דיגיטליים, לצד בקרת איכות מקצועית, שבסיומו עלו לאתר מכבי שתי אפליקציות לתרגול נשימה ומדיטציה: FlowMD ו-MyMedi.

כך הנגשנו בתוך זמן קצר מענה דיגיטלי משלים, זמין, ללא עלות עבור כלל מבוטחי מכבי.

איך נבטיח מענה איכותי ובטוח למשתמשים?

מענים טכנולוגיים בתחום הבריאות הנפשית עשויים להיטיב עם המשתמשים, ואף להשתוות ביעילותם לטיפול פנים-אל-פנים. עם זאת, חלקם עלולים לא רק שלא להיטיב עם המשתמשים, אלא אף להרע את מצבם.

בפיתוח מענים טכנולוגיים בתחום הבריאות הנפשית נדרשת אחריות לוודא שהמענה איכותי ובטוח עבור המשתמשים. אולם היעדר תו תקן ישראלי ייעודי למענים טכנולוגיים רגשיים מקשה על יישום אחריות זו.

70.4% מהאפליקציות בתחום בריאות נפשית באנגליה לא עומדות בתו האיכות

ארגון ORCHA מטעם משרד הבריאות באנגליה בחן כ-600 אפליקציות הפופולאריות ביותר בקרב משתמשים, המציעות תמיכה בהתמודדות עם חרדה, דיכאון, פגיעה עצמית ואובדנות.

הבחינה כללה מעל 260 פרמטרים שונים הנוגעים לפרטיות, יעילות טיפולית וחווית המשתמש.

מבין כל האפליקציות שנבדקו, **רק 29.6% מהן עמדו בסף המינימלי** של תו האיכות הבריטי.

הנתונים הללו ממחישים עד כמה חיוני לייצר ולהטמיע בישראל תו תקן שיבטיח איכות, בטיחות ושימושיות של מענים רגשיים טכנולוגיים.

בימים אלו פועל ארגון הג'וינט, בשיתוף מרכז מיטיב ואוניברסיטת רייכמן, לגיבוש **תו תקן למענים רגשיים, תוך התייחסות מיוחדת למענים דיגיטליים** על שום אופיים הייחודי.

תו התקן יותאם לשימוש במערכות השונות: מערכות הבריאות וקופות החולים, צבא, חברות פרטיות ועוד, וכך יסייע למנוע נזק ולייצר הזדמנויות:

- **ישים את האדם במרכז** ויאפשר לו להבין מה הוא בוחר באופן מושכל
- **יסייע למפתחים** לפתח מראש פתרונות איכותיים ומותאמים יותר
- **יאפשר נקודת מבט מערכתית והוליסטית,** יביא לחיסכון במשאבים המוקדשים כיום להערכת טכנולוגיות מצד גורמים שונים, וייצר סטנדרטיזציה

אמות המידה בתו התקן יתבססו על הידע שנצבר בעבודה מחקרית ובין-מגזרית של הג'וינט, ויתייחסו להיבטים כמו:

- **רלוונטיות, איכות ואפקטיביות:** האם המענה פותר את בעיית המשתמשים? האם הוא מבוסס על ידע מקצועי או נבדק על ידי אנשי מקצוע בתחום בריאות הנפש? האם נבחן מחקרית? מהו אופי המענה הניתן?
- **מענה שוויוני למגוון אוכלוסיות:** האם ישנו ייצוג של מגוון האוכלוסיות בשלב התכנון? האם המענה עונה לצרכים ומותאם לאוכלוסיות מוחלשות (למשל שפה ניטרלית מבחינה מגדרית, פונקציית שמע וכדומה)?
- **בטיחות ואבטחת מידע:** האם ברור מי אמור ולא אמור להשתמש במענה הטכנולוגי? האם מיושם ומתועד תהליך ניהול סיכונים? האם נשמרת פרטיות המשתמשים? האם נאסף מידע על המשתמשים, איזה שימוש נעשה בו והיכן הוא מאוחסן? האם ישנה שקיפות לגבי איסוף המידע? האם המשתמשים מיודעים על זכויותיהם ביחס לנתוניהם?
- **זמינות, נגישות וחוויית משתמש:** האם המענה נגיש למגוון אוכלוסיות? האם הממשק פשוט, ברור וקל לתפעול? האם בוצעו בדיקות משתמשים? האם מוצעת תמיכה טכנית? האם המשתמשים יכולים להתאים את ממשק המשתמש לצרכיהם (כמו שפה, מאפייני תצוגה וכו')?

מענים רגשיים דיגיטליים הם כבר חלק מהמציאות. הם מציעים הזדמנות משמעותית, אך גם אתגרים וסיכונים אפשריים כאשר הם אינם מפוקחים. שילוב של עקרונות להגברת השימוש עם תו איכות ייעודי יאפשר לכולנו לקדם רווחה נפשית בצורה יעילה, אחראית ובטוחה.

רוצים ללמוד מהניסיון המצטבר של הג'וינט, ולהוביל יחד פיתוח של מענים רגשיים מבוססי טכנולוגיה?

דברו איתנו, שתפו אותנו בצרכים ובהזדמנויות שאתם מזהים - ונבחן יחד כיצד לפתח מענה דיגיטלי מדויק למקבלי שירות, לקהילות או לעובדים שלכם.

