



מוקד המצוקה של יד שרה

הכי אנושי – הכי מתקדם - הכי מקצועי

מוקד המצוקה של יד שרה מיועד לאנשים בודדים, קשישים או חולים רתוקים למיטה וכן לאנשים לאחר אירועים רפואיים הדורשים מעקב, ועלולים להזדקק בדחיפות לעזרה. או לכל אדם אשר מעוניין לקבל אופן קשבת (במקרה שכן הזוג יוצא למילואים חו"ל וכדו')

השירות מאפשר למנוי להמשיך את החיים בביתו שלו עם תחושת בטחון ושלוות נפש. זאת בזכות הידיעה שבעת מצוקה חלילה יעיק אליו המוקד עזרה מהירה: (אמבולנס, רופא, משטרה, מכבי אש, שכן, בן משפחה).

המוקד מקנה לבני המשפחה של המנוי רוגע, בידיעה שיש ליקרים נגישות מידית לגורמי הצלה וניתן להשאיר בבית ללא השגחה צמודה.

המוקד פועל בכל שעות היממה בכל ימות השנה. 24/7

צוות המוקד מאוּש ע"י מוקדנים שעברו הכשרה מקצועית מקיפה. בצוות, מוקדנים הדוברים מספר שפות – לצורך תקשורת יעילה עם המנויים בשפה השגורה על פיהם (ובידיעה כי בעת מצוקה ולחץ האדם "חוזר" לשפת האם...!)

הצוות מיומן בהפעלת מערכות רבות בו זמנית, תוך התמקדות בהצלת חיים ובהגשת עזרה דחופה. כל השיחות למוקד מוקלטות למעקב, לביקורת ולמשוב. הצוות פועל ברוח יד שרה מתוך שיקול דעת תחת לחץ, קור רוח ופעולה מהירה, ניסיון מקצועי – ולב פתוח.

המוקדנים מסבירי פנים, חדורים בערך הנתינה ופועלים מעל ומעבר להעניק יחס אישי ואת השירות הטוב והיעיל לכל מנוי. הצוות מעודד שיחות ויזום שיחות עם מנויים בודדים המבקשים אופן קשבת כדי להפיג בדידות ולשפר את מצבם הנפשי. הצוות יזום קריאות ניסוי ובדיקה למנויים רבים בכל תקופה.

- ע"י התחברות למוקד המצוקה של יד שרה המנוי זכאי לקבל סיוע ומידע על למעלה מ- 18 שירותים נוספים ביד שרה.
- בעתות מלחמה ובשעת חרום ע"פ הצורך פעילות המוקד עוברת למרחב מוגן וממשיך להעניק שירות באופן רציף.
- המוקד מופעל ע"פ כללי ההלכה.



משדר מצוקה - משדר המצוקה החדש בעולם, עם לחצן החרום החדש וחיישן הנפילה המשוכלל

מערכת ייחודית זו משפרת את הביטחון ואיכות החיים בבית, ומאפשרת קריאה מהירה לעזרה במצבי מצוקה.

לחצן המצוקה הנייד: במקרה מצוקה ניתן ללחוץ באופן יזום על לחצן המצוקה הנייד, או על הכפתור האדום ביחידת הבסיס, ומוקד החרום יהיה מיד על הקו.

חיישן הנפילה: במערכת קיימת שילוב של תליון מצוקה עם התרעת נפילה, המערכת תתקשר למוקד החרום באופן אוטומטי במקרה של נפילה.

יחידת הבסיס: כמו כן ניתן לנהל באמצעות המערכת שיחות טלפון באמצעות יחידת הבסיס בדיבור חופשי. המערכת מתחברת לקו הטלפון הביתי הרגיל ומותאמת לכל חברות התקשורת בישראל.

במקרה של הפסקת חשמל, מה עושים? יחידת הבסיס מצוידת בסוללת גיבוי ל-12 שעות, המאפשרת שימוש במערכת גם בעת הפסקת חשמל.

עמידות המכשיר ואמינותו: אביזרי המערכת של משדר המצוקה עשויים מחומרים חזקים, עמידים נגד מים וקלי משקל, מעוצבים ארגונומית **להפעלה קלה ומהירה**, כל המוצרים מאושרים ע"י משרד התקשורת ומכון התקנים הישראלי, ובעלי תקינה בינלאומית.

מדבר עברית: משדר המצוקה מתריע בעברית במידה וכבל החשמל או הטלפון נותק. למשדר גם נורת בקרה בולטת המתריעה על הפסקת חשמל או תקלה אחרת.

הגינות: המכשיר ניתן בהשאלה ללא דמי הצטרפות, התחייבות או קנס יציאה.



השאלת מכשיר מצוקה ככל שאר הפריטים המושאלים ביד שרה אינה כרוכה בדמי הצטרפות או ניתוק.

- **עירבון:** למכשיר המצוקה עומד על 360 ₪ וכן 60 ₪ עירבון לכל שעון/תליון, העירבון מוחזר לשואל לאחר החזרת המכשיר.
- **השאלה בסניפי יד שרה -** ניתן לשאול בכל סניפי יד שרה ע"י השואל עצמו, או ע"י בן משפחה
- **התקנה פשוטה:** המכשיר מותקן בקלות ובהתקנה עצמית. "שקע לתקע"
- **משלוח בדואר:** ניתן לקבל ע"י שליח לבית בתוספת 30 ₪ (דרך מוקד המצוקה)
- **חובת הדרכה:** לכל מכשיר מצורף חוברת הדרכה והתקנה מפורטת.



טבלת שירות – מוקד מצוקה

השירות	פרוט	מוקד מצוקה	מוקד מצוקה + סיוע רפואי/סיעודי 35 ₪ לחודש
אזעקת שירותי חירום	מענה מידי ואזעקת עזרה לבקשת המנוי	0 ₪	0 ₪
אוזן קשבת וסיוע בנושאים כלליים	הפגת בדידות ומתן ייעוץ לציד רפואי ע"י אנשי מקצוע בימי חול בשעות היום	0 ₪	0 ₪
ייעוץ על מכשור רפואי הנצרך בהתאם למצב	ייעוץ ע"י אנשי מקצוע במרכזי התצוגה וייעוץ – יד שרה	0 ₪	0 ₪
תחזוקת המכשיר	תיקון והחלפה בעת תקלה.	60 ₪ לביקור טכנאי	0 ₪ (החלפת סוללה/אובדן/שבר –השתתפות עצמית בסך 60 ₪)
הנחה קבועה ברכישת ציוד רפואי ביש"מ	ניתן לרכוש ציוד רפואי שיקומי ביש"מ (יד שרה מסייעת) בתנאי תשלום מיוחדים ובהנחה מיוחדת של עד 10 %	X	10% הנחה ההטבה תקפה למוצרים אשר מחירים עד 2000 ₪
ייעוץ טלפוני רפואי	ייעוץ טלפוני 24/7 על ידי רופא מוסמך, שיקבע אבחנה משוערת וימליץ על המשך טיפול.	באופן פרטי כ-75 ₪	10 ₪
ביקור רופא	ביקור רופא בבית המנוי, אבחון ראשוני, השארת מרשם תרופתי/ תרופות במידת הצורך. 24/7	בשעות הלילה ניתן לקבל בהתאם להסדר קופ"ח בשעות היום באופן פרטי בהתאם לחברה הרפואית כ-200 ₪	60 ₪
הזנקת אמבולנס	הזנקת של נידת אמבולנס/ טיפול נמרץ.	עפ"י תעריפי מד"א	20% (לאחר השתתפות קופ"ח)
שירות הרמה	במקרה של נפילת מני – שירות הרמה באמצעות גורם מוסמך 24/7	כ 200 ₪ (בהתאם לתעריף מד"א)	25 ₪



כתב שירות למנויי מוקד יד שרה

יד שרה ממליצה להצטרף לשירות המורחב ע"מ לקבל מגוון שירותים מהירים בזמן אמת.

1. כללי

1.1 "המנוי" – מנוי וכן בן / בת זוגו אשר נרשמו לשירות מוקד יד שרה יהיו זכאים לקבל את השירותים על פי כתב שרות זה ובכפוף לתוקף הסכם ההתקשרות בינו לבין יד שרה.

2 שירות לחצן מצוקה

- 2.1 המנוי יהיה זכאי למענה חירום ואזעקת עזרה 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.
- 2.2 בפנייה למוקד המצוקה של יד שרה במשך כל ימות השבוע בכל שעות היממה למעט שבתות וחגים, המנוי זכאי לקבל סיוע ומידע על למעלה מ- 18 שירותים נוספים.
- 2.3 מכשיר המצוקה ניתן בהשאלה ושירות המוקד בהתנדבות ללא דמי הצטרפות, התחייבות או קנס יציאה.
- 2.4 העירבון למכשיר הינו 360 ₪ כמו"כ העירבון לשעון/תליון 60 ₪

3 תחזוקת מכשיר המצוקה

- 3.1 על המנוי לבדוק את המכשיר באמצעות פנייה למוקד אחת לחודש.
- 3.2 בעת תקלה במכשיר המצוקה המנוי ידווח מידית למוקד טלפונית.
- 3.3 צוות המוקד יישלח טכנאי מיומן לבית המנוי תוך 2 ימי פעילות, לתיקון/החלפת המכשיר.
- 3.4 לקוח שאינו מנוי בסל המורחב ישתתף בעלות של 60 ₪ לשליחת טכנאי.

4 שירות ביקור רופא-למנויים בסל מורחב

- 4.1 המנוי יהא זכאי לקבל שרות רפואי כמפורט בסעיף 4.2 ע"י רופא.
 - 4.1.1 הזמנת ביקור רופא לבית כרוכה בהשתתפות עצמית בסך 60 ₪ בלבד. השירות יינתן בביתו של המנוי.
 - 4.2 המנוי יהיה זכאי לקבל שרות רפואי כמפורט להלן:
 - 4.2.1 מסירת אבחנה רפואית ע"י רופא.
 - 4.2.2 בדיקה רפואית של החולה לרבות שימוש בסטטוסקופ, לוכדי לשון, פנס, אוטוסקופ, פטיש רפלקסים, מד לחץ דם, קרדיופון, הכל כפי שיידרש על פי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - 4.2.3 קביעת אבחנה רפואית
 - 4.2.4 קבלת תרופות ראשוניות הכל לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - 4.2.5 קבלת מרשם לתרופות על פי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - 4.2.6 הפנייה להמשך טיפול לרופא המשפחה / הילדים המטפל במנוי באופן שוטף (ו/או לרופא מומחה אחר) לפי שיקול דעתו המקצועי של הרופא.
 - 4.2.7 הפניית המנוי לחדר מיון בבית חולים, לפי שיקול דעתו המקצועי של רופא.
 - 4.2.8 מתן תעודות/ות רפואיות. (סיכום ביקור)



5 שירות פינוי באמבולנס – למנויים בסל מורחב

- 5.1 המנוי יהיה זכאי להחזר תשלום חלקי עבור אמבולנס אשר הוזמן באישור רופא שנכח במקום או לחילופין המליץ בשיחת טלפון. במידה ולא היה אשפוז.
- 5.2 ע"פ תקנות משרד הבריאות במידה והמנוי אושפז, עלות הפינוי באמבולנס תועבר ע"י קופת החולים למד"א.
- 5.3 השתתפות יש שרה בהוצאות פינוי באמבולנס תעמוד על 80% מהסכום הנותר לאחר מימוש הזכאות ע"פ הביטוח המשלים בקופ"ח.
- 5.4 המנוי ישלם את השובר למד"א ולאחר מכן יישלח את השובר המשולם בדואר רשום ליד שרה.

6 שירות ייעוץ רפואי טלפוני – למנויים בסל מורחב

- 6.1 המנוי יהיה זכאי לייעוץ רפואי טלפוני על ידי רופא אשר יקבע אבחנה משוערת וימליץ על המשך טיפול.
- 6.2 הזמנת ייעוץ טלפוני כרוכה בהשתתפות עצמית בסך 10 ₪ בלבד.
- 6.3 הזכות לקבלת שירות רפואי ע"פ כתב שרות זה הינה אישית ואין המנוי רשאי להעבירה לאחר.

7 שירות הרמה במקרה נפילה – למנויים בסל מורחב

- 7.1 הלקוח יהא זכאי, במקרה של נפילה בתחומי ביתו בלבד, אשר לא גרמה לו לחבלה המחייבת מתן סיוע רפואי, להזעיק באמצעות המוקד, סיוע בהרמה.
- 7.2 הזמנת שירות הרמה כרוכה בהשתתפות עצמית בסך 25 ₪ בלבד.
- 7.3 המנוי ישלם את השובר למד"א ולאחר מכן יישלח את השובר המשולם בדואר רשום ליד שרה.
- 7.4 מודגש כי אין המדובר בשירות חירום ומשכך נותן השירות אינו מתחייב לזמני הגעה מסוימים, אלא לפי הזמן שיימסר על ידי המוקד בעת כל פניה ופניה.
- 7.5 השירות אינו נועד להחליף את שירותי רפואת החירום של מד"א ובכל מקרה של פגיעה ו/או פגיעה המצריכים טיפול רפואי – יש להזעיק את שירותי החירום.
- 7.6 מודגש כי השירות אינו מיועד למי שסובל ממחלה או מבעיה רפואית/גופנית, אשר חלות לגביה אחת מההסתייגויות המפורטות להלן: א. מונעת ממנו לקבל שירותי הרמה ב. מסכנת אותו בעת ההרמה ג. מציבה סכנה לגרימת נזק או חבלה נוספים/משניים בעת ההרמה ד. מצריכה שירותי הרמה קבועים.
- 7.7 השירות אינו מיועד לחולים סיעודיים אשר נדרשים לסיוע קבוע בהרמה
- 7.8 מובהר, כי השירות אינו כולל פינוי חירום לבית החולים ו/או בדיקה רפואית ו/או כל שירות אחר, פרט לשירות המצוין במפורש בס"ק 7.1 לעיל
- 7.9 מובהר כי השירות, בהיותו שירות של הרמה בלבד, אשר אינו ניתן על ידי רופאים או בעלי מקצוע רפואיים מוסמכים, אינו מיועד עבור מנויים הסובלים מפגיעות גופניות ו/או מצוקה רפואית כלשהי בעקבות הנפילה, או ללא קשר אליה, ואינו מהווה תחליף לפנייה לרופא. מובהר כי ככל שנותן השירות יתרשם כי מצבו הרפואי של מקבל השירות בעקבות הנפילה, או ללא קשר לנפילה, מחייב מתן שירות נוסף, מעבר לשירות כאמור בסעיף 3.1 לעיל, לרבות בדיקה רפואית (אשר צריכה להיעשות על ידי רופא מוסמך בלבד) ו/או פינוי לבית החולים, ו/או ככל שיתבקש על ידי מקבל השירות ליתן לו שירות נוסף מעבר לשירות כאמור בסעיף 7.1 לעיל (להלן: "השירות הנוסף") לא יכלל השירות הנ"ל בדמי ההשתתפות העצמית, והלקוח יישא בעלותו, בהתאם למערכת ההסכמים עם המוקד ו/או בהתאם לעלות השירות שיינתן על ידי צד ג. בכלל האמור,



- 7.10 רשאי המוקד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להחליט על הזמנת אמבולנס או גורם אחר המעניק שירות חירום.
- 7.11 בחתימתו על כתב שירות זה מאשר הלקוח לנותן השירות להזמין בעצמו ו/או להפנות את הלקוח לקבלת שירות מגורם חירום אחר, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וללא צורך בהסכמת הלקוח, והלקוח מתחייב לשאת בעלות השירות הנוסף - בין אם ניתן לו על פי בקשתו, ובין אם על פי שיקול דעתו של נותן השירות.
- 7.12 הזכות לקבלת השירות על פי כתב שירות זה הינה אישית ואין הלקוח רשאי להעבירה לאחר.

- 8 כללי
- 8.1 השרות הרפואי (ייעוץ/ביקור רופא) על פי כתב שרות זה ינתן כל ימות השנה 24 שעות ביממה. השירות ינתן ביום כיפור ע"פ זמינות נותני השירות.
- 8.2 שירות ביקור רופא ינתן בכל מקום בישראל שכתובתו נקובה בבירור, למעט יהודה, שומרון וחבל עזה, אך לרבות מעלה אדומים. ברמת הגולן השרות הרפואי ינתן בקצרין או בכל ישוב אחר באזור, לפי הודעת יד שרה.
- 8.3 השרות לא ינתן בבתי חולים.
- 8.4 עם תום הביקור יחתום המנוי או בן משפחתו, על ספח ביקורת לפיו הוא מאשר כי הרופא ערך את ביקור הבית או נתן שירות רפואי במוקד הרפואי.
- 8.5 ע"מ לקבל את השרות, המנוי מחייב להודיע למוקד על כל שינוי בכתובתו או במספר הטלפון בביתו.
- 8.6 במקרה ביטול הקריאה יודיע המנוי על הביטול למוקד, במידה והמוקד לא יעודכן המנוי יחויב בתשלום ההשתתפות העצמית.
- 8.7 על אף האמור בכתב שרות זה יד שרה לא תהא מחויבת למתן שרות זה במקרה של מצב מלחמה או גיוס כללי, מחסור כללי ברופאים באזור ו/או מפאת כל גורם אחר שלא ניתן לחזותו מראש או שאין באפשרות החברה למנעו. במקרה זה הודעת המוקד ללקוח בזמן קריאה תשחרר את המוקד ממתן שרות לפי כתב שרות זה ומכל אחריות.
- 8.8 יד שרה רשאית לשנות את תנאי ההסכם וכתב השרות בכפוף להודעה מראש.
- 8.9 השרות מותנה בכפוף לקבלת תשלום בפועל עבורו.



איש קשר לסיום תהליך הצטרפות:

טופס הצטרפות לשירותי מוקד המצוקה

שימו לב! מילוי הטופס במלואו יאפשר לנו להעניק לכם שירות טוב יותר.

פרטי המנוי/ה	פרטי בן/בת הזוג	
שם משפחה:		
שם פרטי:		
מספר זהות:		
תאריך לידה:	___/___/___	___/___/___
שפות דיבור:		
מצב משפחתי:		
טלפון בבית:		
טלפון סלולרי:		
דואר אלקטרוני:		

כתובת:

רחוב: _____ מס': _____ קומה: _____ כניסה: _____ דירה: _____
 שכונה: _____ עיר: _____ מיקוד: _____

ציון דרכי גישה מיוחדות לדירה: _____

מידע בריאותי:

דמנציה	כן / לא	כן / לא
חירשות	כן / לא	כן / לא
אילמות	כן / לא	כן / לא
קשיי שמיעה	כן / לא	כן / לא
חולה קרדיאלי	כן / לא	כן / לא
אלרגיה לתרופות (פרט)	כן / לא	כן / לא
סובל מנפילות	כן / לא	כן / לא
אלרגיות (פרט)	כן / לא	כן / לא
מצב תפקודי	עצמאי / מוגבל / סיעודי	עצמאי / מוגבל / סיעודי
לחץ דם בגורמה	/	/
תרופות קבועות:		
הנחיות חיוניות:		



פרטי קופת חולים:

שם הקופה:	
סוג ביטוח משלים:	

פרטי אנשי קשר:

נא לציין לפחות שכן אחד שברשותו מפתח לדירה + אנשי קשר נוספים.

קרובי משפחה:

שם:	איש קשר 1	איש קשר 2	איש קשר 3
קירבה:			
טלפון בבית:			
טלפון בעבודה:			
טלפון נייד:			
כתובת:			
מפתח:	כן / לא	כן / לא	כן / לא
גר קרוב:	כן / לא	כן / לא	כן / לא

שכנים ואנשי קשר נוספים:

שם:	איש קשר 1	איש קשר 2	איש קשר 3
קירבה:			
טלפון בבית:			
טלפון בעבודה:			
טלפון נייד:			
כתובת:			
מפתח:	כן / לא	כן / לא	כן / לא

מספר דגשים:

- ✓ את מכשיר המצוקה יש להתקין במיקום מרכזי בדירה ורחוק ממכשירים מרעישים.
- ✓ במידה ויש לכם שעון שבת, יש לדאוג ששקע החשמל המיועד למכשיר המצוקה, יהיה מנותק משעון השבת.
- ✓ יש לקרוא בעיון את חוברת ההוראות לפני ההתקנה.
- ✓ במקרה תקלה יש לחייג: 6447*.

הסכם

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____
בין יד שרה, שדרות הרצל 124 ירושלים, עמותה רשומה מס' 580030104 (להלן: "יד שרה") מצד אחד
ובין: _____ ת.ז.: _____ (להלן: "המנוי") מצד שני.

הואיל ויד שרה הינה גוף וולונטרי העוסק במתן עזרה וסיועוד.
והואיל וברצון המנוי לקבל שירותי מוקד מצוקה מיד שרה בכפוף לתנאי הסכם זה.

לפיכך באו הצדדים לידי הסכמה כדלהלן:

1. המבוא להסכם זה הוא חלק בלתי נפרד ממנו.
2. המנוי מבקש לשאול, באמצעות יד שרה, משדר מצוקה הכולל לחצן מצוקה נייד ו/או תליון הכולל גלאי נפילה (להלן: מכשיר מצוקה) ויד שרה נכונה להיענות לבקשתו בכפוף לתנאי הסכם זה. וברצון המנוי לקבל את שירותי מוקד המצוקה של יד שרה.
3. קריאת חירום של המנוי ליד שרה, באמצעות מכשיר המצוקה, משמעותה שיד שרה ו/או כל גורם אחר שמוזעק לטובתו לפעול בכל דרך שיראו לנכון כדי לענות לקריאת החירום שתתקבל במוקד יד שרה ממכשיר המצוקה, לרבות פריצת דלתות ו/או סורגים, חלונות וכי' בביתו לצורך הצלתו. המנוי מצהיר כי לא יהיו לו שום דרישות או תביעות בקשר לכל נזק שיגרם, אם ייגרם, כתוצאה מכל פעולה שתיעשה בעקבות קריאת החירום שלו.
4. ידוע למנוי כי כל פעולת קריאה באמצעות מכשיר המצוקה כרוכה בתשלום שיחת טלפון כפי שנקבע ו/או ייקבע על ידי חברת התקשורת הנוגעת בדבר.
5. למנוי ידוע כי עלולות להיות מגבלות בקשר הטלפוני, ו/או במכשיר המצוקה לרבות טעויות אנוש, ולרבות מקרה שבו נפל או החליק המנוי וכד' ומכשיר המצוקה לא התריע, כמו כן אפשר שתהא תקלה טכנית שלא נגרמה ע"י יד שרה, אשר תמנע את קבלת הקריאה של המנוי, כי אז המנוי פוטר את יד שרה וכל הפועל מטעמה מאחריות בגין אי-קליטת הקריאה ו/או בגין מסירתה או אי-מסירתה לגורמים המוזעקים, או בגין כל דבר אחר הכרוך בשירותי המוקד.
6. למנוי ידוע והוא מסכים לכך כי יד שרה אינה אחראית לכך שהגוף המוזעק אכן ייענה לקריאה וכי אין היא אחראית לכל מעשה או מחדל של הגוף המוזעק.
7. המנוי מתחייב לשאת בכל ההוצאות והתשלומים אשר ייגרמו עקב פעולת התקשרות למוקד ולשלם את הוצאות הגופים ו/או הגורמים אשר יוזעקו לעזרתו. המנוי מצהיר כי בשום מקרה לא תישא יד שרה בהוצאות ותשלומים כלשהם בגין פעולת התקשרות למוקד על ידי המנוי ובגין כל שירות שקיבל המנוי מכל גוף או גורם שנשלח לעזרתו, אלא במידה והמנוי רשום לשירות המורחב ובכפוף לכתב השירות.
8. ידוע למנוי כי במקרים של הטרדה מצד המנוי או מי מטעמו או כל אדם המתקשר ומטריד את המוקד יד שרה זכאית להפסיק את המשך מתן שירותי המוקד למנוי בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי.
9. מכשיר המצוקה כולל השעון/תליון הוא בבעלות יד שרה והמנוי רשאי לקבל את המכשיר בהשאלה מיד שרה תמורת ערבון אשר יוחזר בעת החזרת המכשיר.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המנוי

יד שרה

את הטפסים המלאים ניתן לשלוח באופנים הבאים:

• דואר אלקטרוני: sos@yadsarah.org.il

• פקס: 1532-6444-422

• כתובת: שד' הרצל 124 ירושלים 9618722 (עבור מוקד מצוקה)