



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



סקר חווית המטופל במחלקות אשפוז בתי חולים כלליים 2018 מדידה שלישית

אגף שירות

המטרה

שיפור חווית המטופל



אוכלוסיית הדגימה ואופן ביצוע הסקר

10,969 נסקרים
(50% היענות)

משוחררים בין
מאי-אוגוסט 2018

סקר טלפוני

מטופלים בני 18 ומעלה

ראיון בטווח של עד
שבועיים ממועד הביקור

ראיון עם המטופל בלבד
בשפה המועדפת
(עברית / ערבית / רוסית /
אנגלית)

כ-500 נסקרים
מכל בית חולים

אושפזו ל-2 לילות ומעלה

דגימת שכבות:
כירורגיה
פנימית
שאר מחלקות בית החולים (ללא
מלר"ד, מרפאות, נשים, טיפול נמרץ, שיקום)

מאפייני המדגם

22% דוברי ערבית
8% דוברי רוסית



41% מעל גיל 65
גיל חציוני 62



55% גברים



48% מהמטופלים היו מאושפדים
עד 3 ימים



ל-63% מהמטופלים נתנה אפשרות
בחירת בית חולים



32% מאושפדים אלקטיביים



25% אקדמאים



48% סובלים ממחלות כרוניות



* (דומה למאפייני הסקר הקודם, 2016)

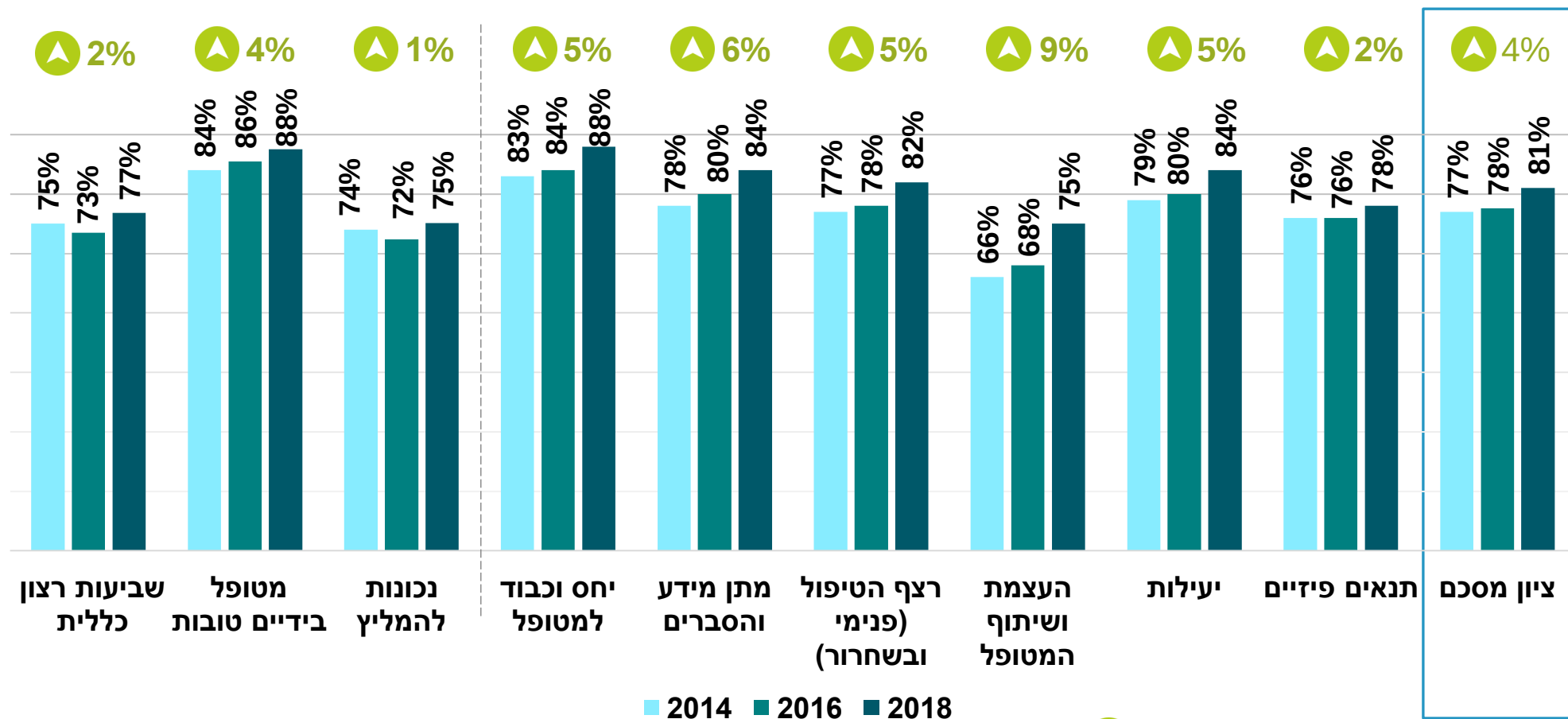
מדדי חווית המטופלים במחלקות האשפוז

תמונה לאומית לאורך זמן מ 2014 עד 2018



שיפור בכל המדדים
במהלך השנים.

המדדים נוצרו בחלוקת השאלות
לפי חוזר המנכ"ל לשיפור חווית
המטופל ולאחר בדיקת
המהימנות הפנימית של כל מדד



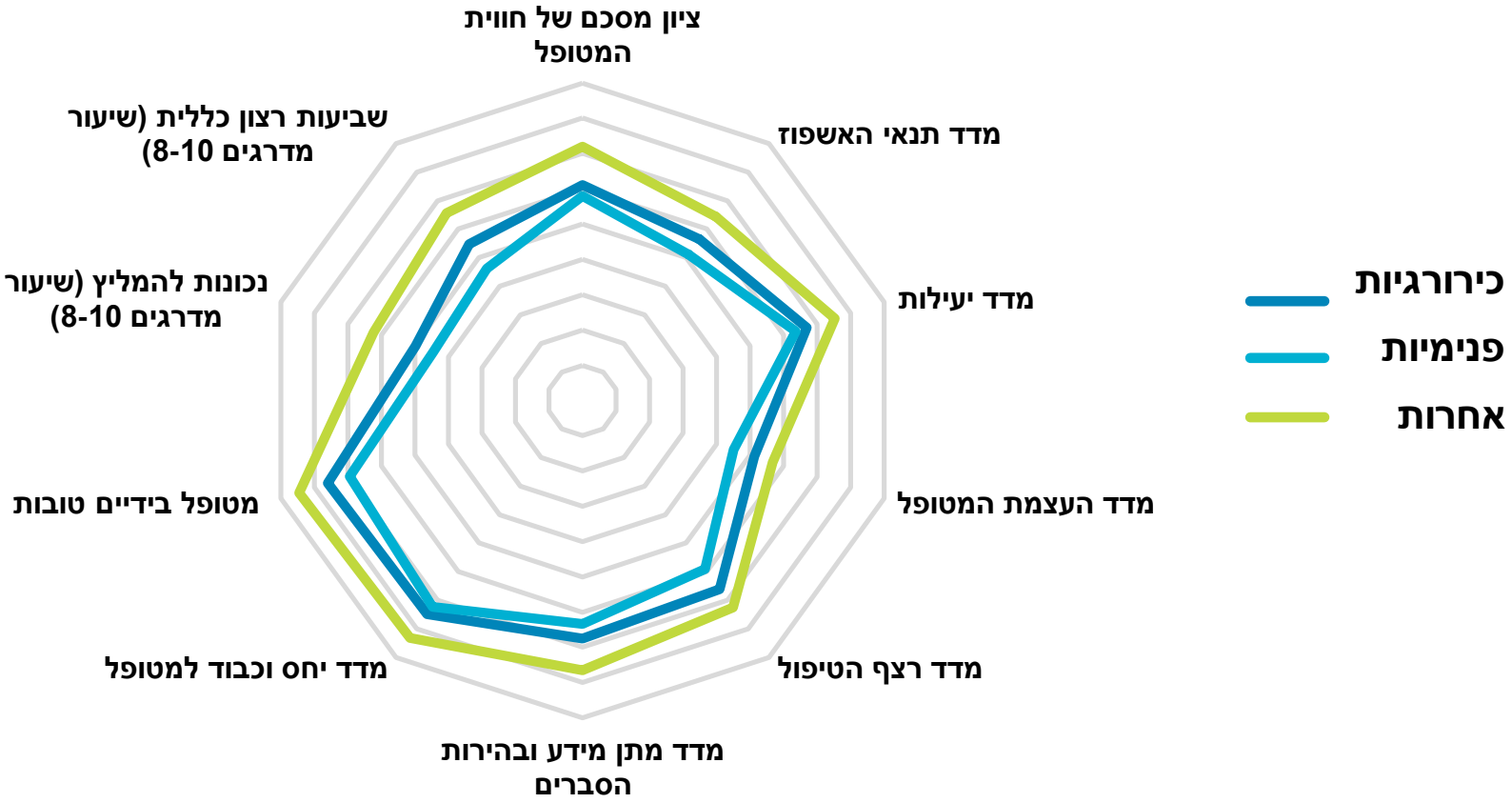
▲ השוואה 2018 - 2014

חוויית המטופלים - השוואה בין מחלקות



המחלקות האחרות מקבלות את הציונים הגבוהים ביותר.

מחלקות פנימיות עם ציונים נמוכים יותר, אל עף הפער המצטמצם.





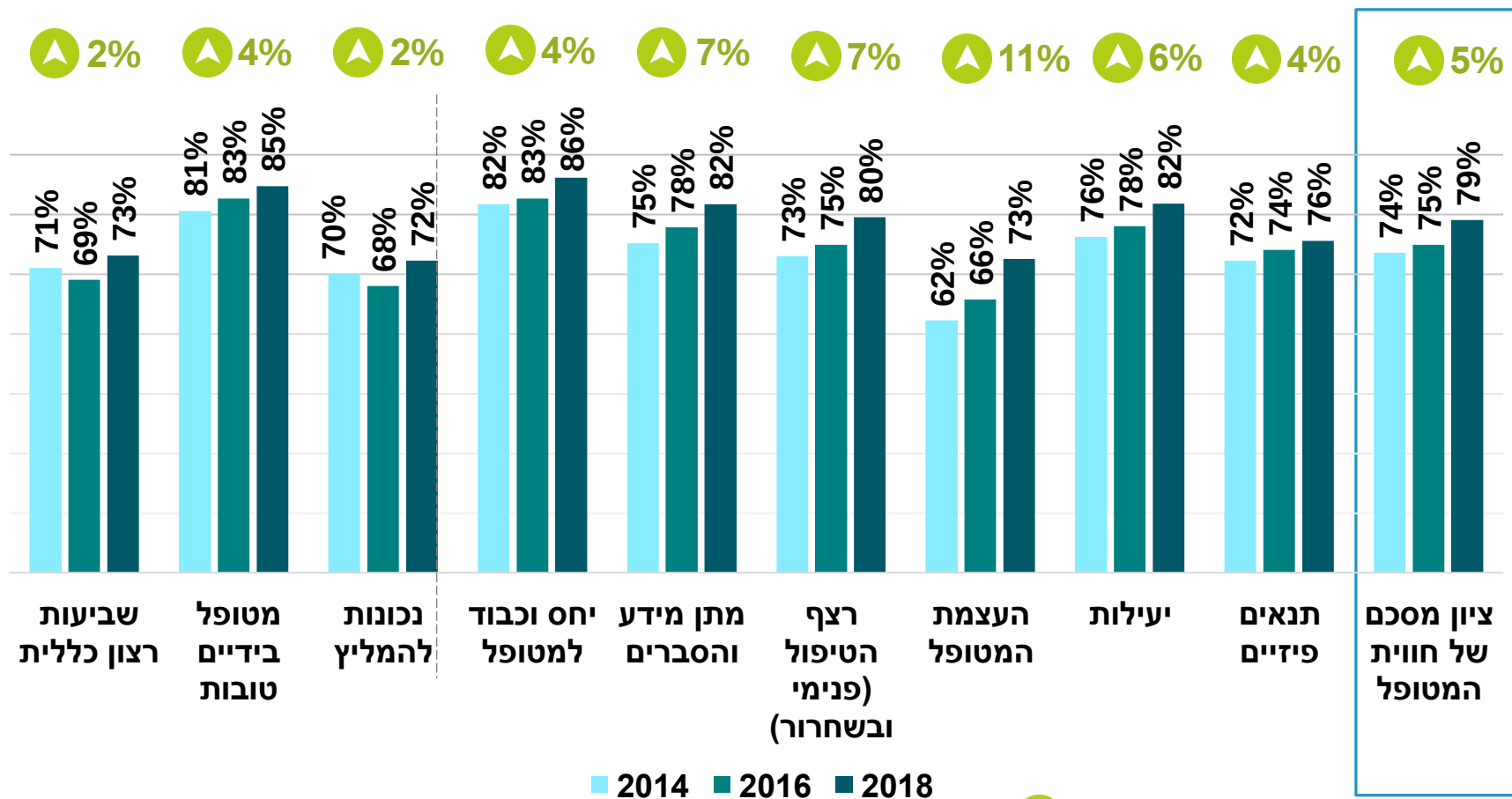
חוית המטופלים – מחלקות פנימיות

תמונה לאומית

שיפור ברוב המדדים.

בתי חולים עם עליה ניכרת
בציון המסכם במח' פנימיות:

- ❖ לניאדו (10%)
- ❖ קפלן (10%)
- ❖ הדסה עין כרם (7%)
- ❖ סורוקה (7%)
- ❖ מאיר (6%)
- ❖ בני ציון (6)



השוואה 2018 - 2014



חוויית המטופלים – מחלקות כירורגיות

תמונה לאומית

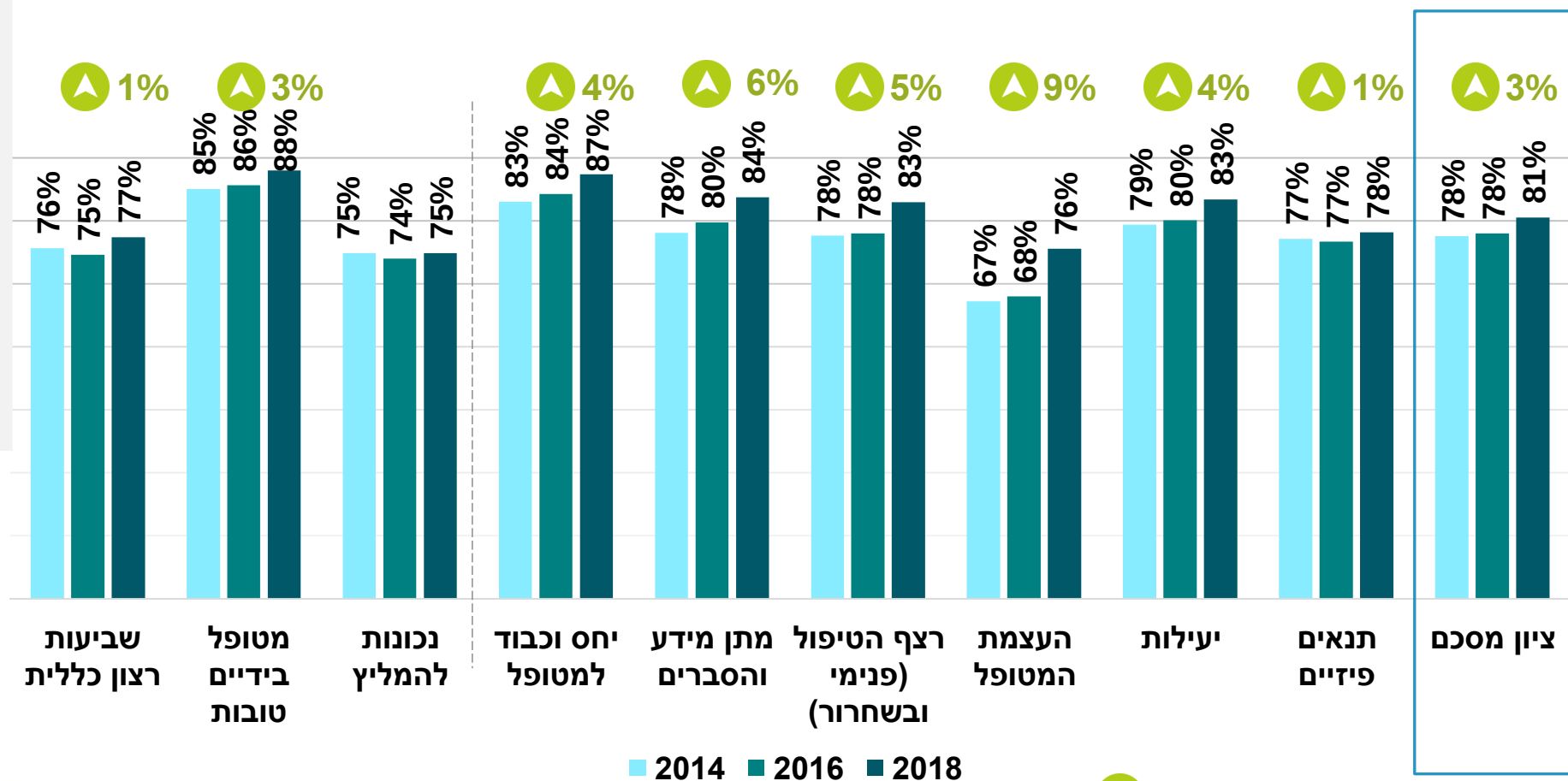
שיפור ברוב המדדים.

בתי חולים עם עליה ניכרת
בציון המסכם במח' כירורגיות:

❖ קפלן (12%)

❖ נהריה (9%)

❖ מעייני הישועה (8%)



▲ השוואה 2018 - 2014

חוויית המטופלים – מחלקות אחרות

תמונה לאומית



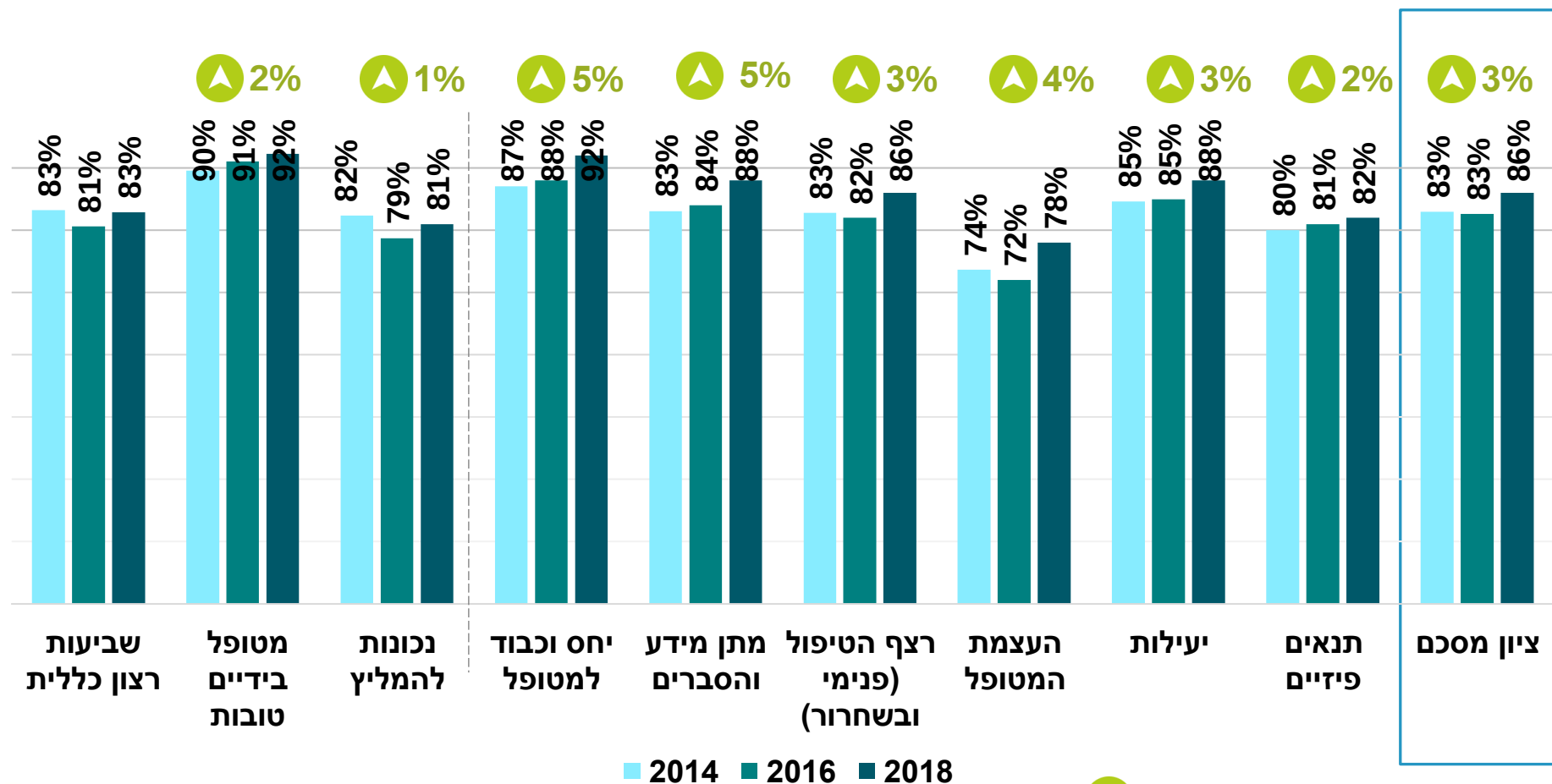
בתי חולים עם עליה ניכרת
בציון המסכם במחלקות
אחרות:

❖ נהריה (15%)

❖ ברזילי (8%)

❖ קפלן (7%)

❖ זיו (7%)

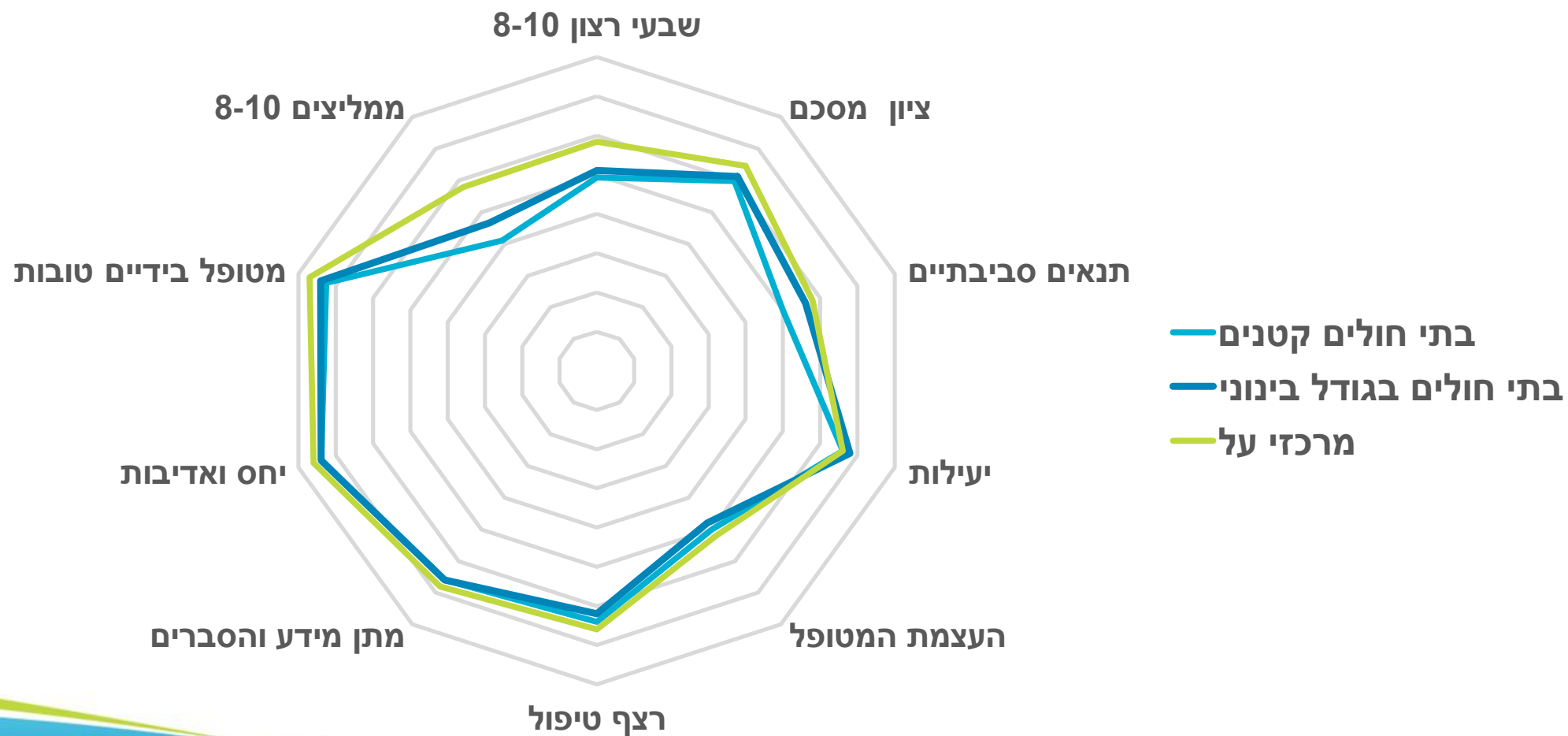


▲ השוואה 2018 - 2014

הנושאים שהשתפרו הכי הרבה

שאלות	2016	2018	אחוז שינוי	
העצמת המטופל	62%	70%	8% ▲	באיזו מידה הרגשת שהוצגו בפניך דרכי טיפול נוספות / חלופות טיפוליות?
	70%	78%	8% ▲	עד כמה הרגשת ששיתפו אותך באפשרויות הטיפוליות, במידה שבה היית מעוניין? כלומר, שיתפו אותך בהחלטות, והעדפותיך נלקחו בחשבון.
רצף הטיפול	68%	75%	7% ▲	באיזו מידה הרגשת שהצוות המטפל בך בבית החולים הכיר את מצבך הרפואי לפני האשפוז?
יחס וכבוד	80%	85%	5% ▲	באיזו מידה בביקור הרופאים הרגשת שמתייחסים אליך באופן אישי?
בהירות הסברים	81%	86%	5% ▲	בזמן השחרור מהאשפוז, באיזו מידה קיבלת הסבר המסכם את הבעיה הרפואית שלך והטיפול שניתן לך?

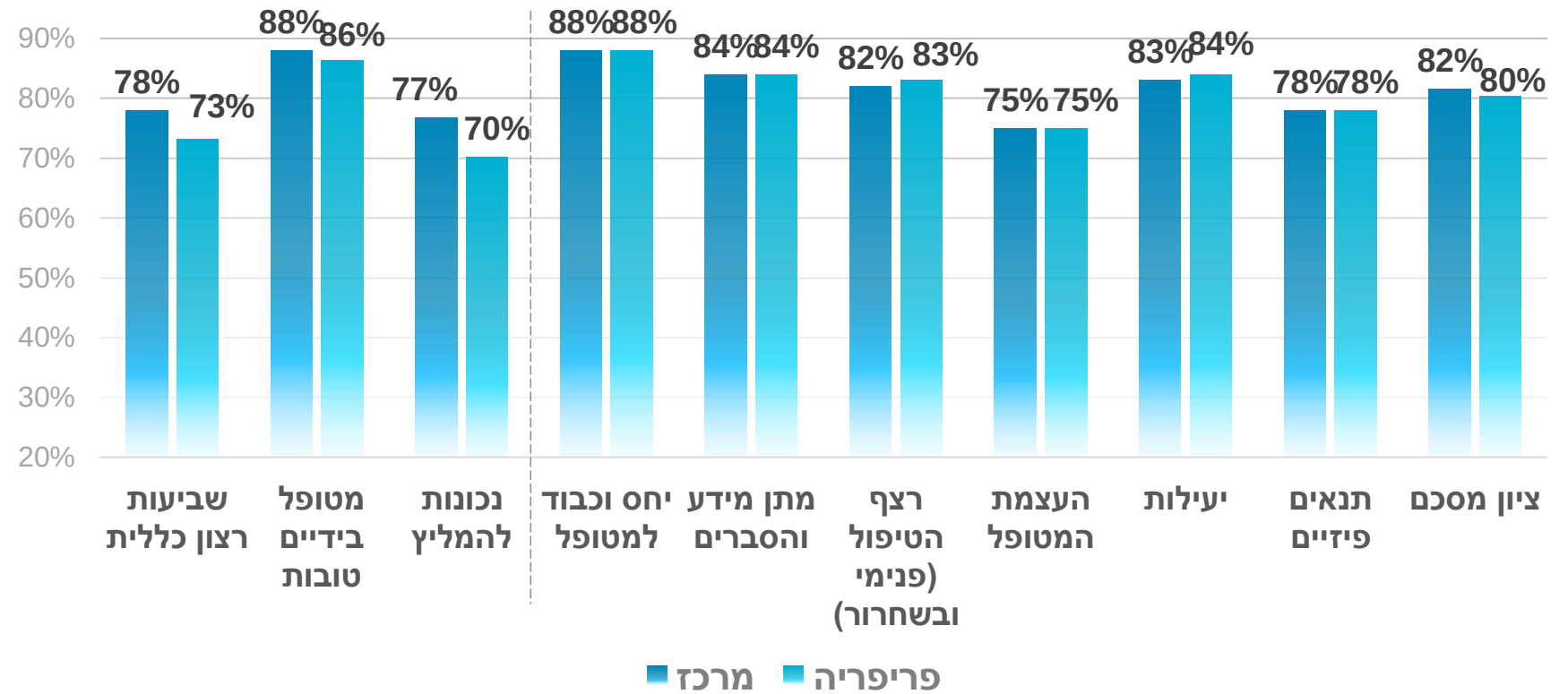
השוואה לפי גודל בית החולים



חוית המטופלים השוואה בין מרכז ופריפריה



ללא פערים בין הפריפריה
למרכז



נתונים נוספים

הבדלים זניחים בין נשים לגברים, כשגברים מעט יותר שבעי רצון מנשים

דוברי ערבית מרוצים יותר. דוברי רוסית מרוצים יותר מדוברי עברית.

הסובלים ממחלות כרוניות, מרוצים פחות מבעלי בריאות טובה.

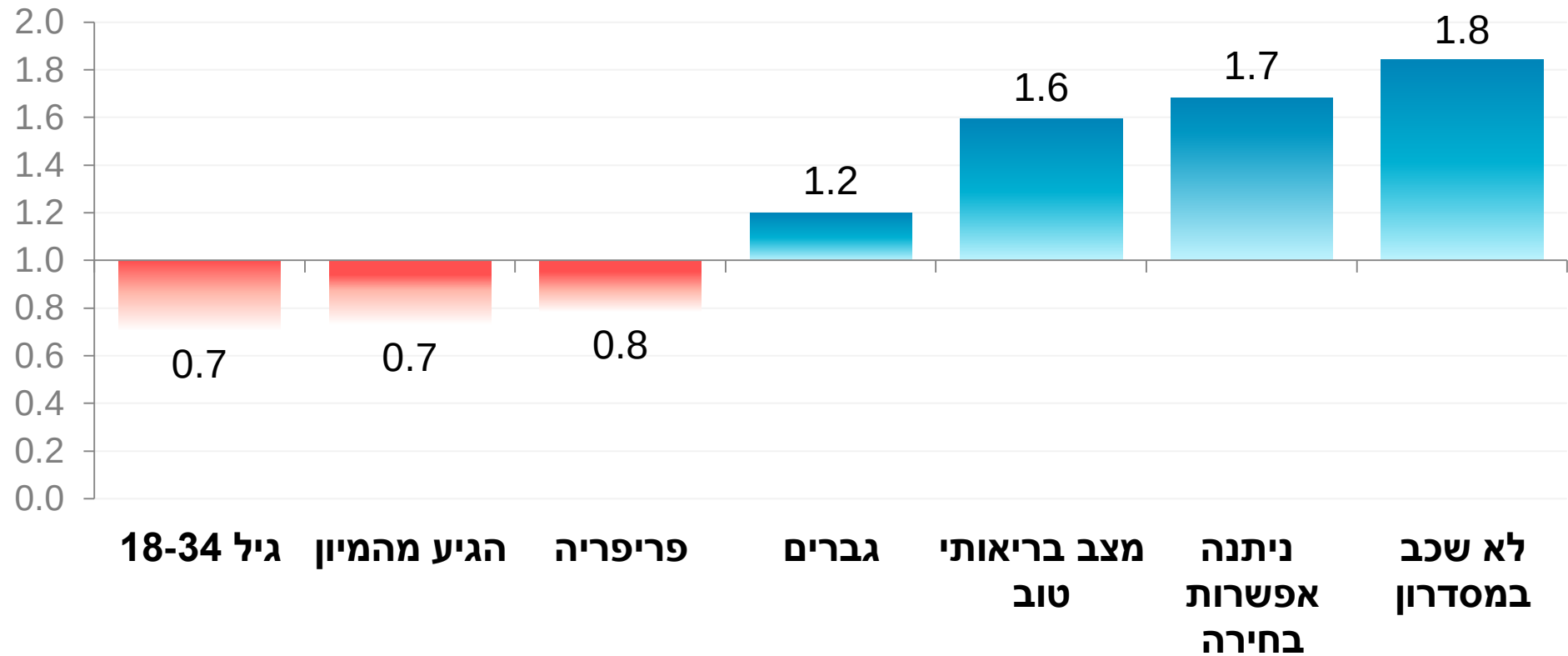
במרבית המדדים בעלי השכלה תיכונית ומטה מרוצים יותר מבעלי השכלה על תיכונית ואקדמאית.

גילאי 18-34 מרוצים פחות במדדים רבים בהשוואה לשתי הקבוצות המבוגרות יותר.

מאושפזים שניתנה להם האפשרות לבחור בי"ח, מרוצים יותר מאלו שנמנע מהם לבחור.

מאושפזים אלקטיביים שבעי רצון יותר ממאושפזים דרך המיון.

שביעות רצון כללית - רגרסיה לוגיסטית

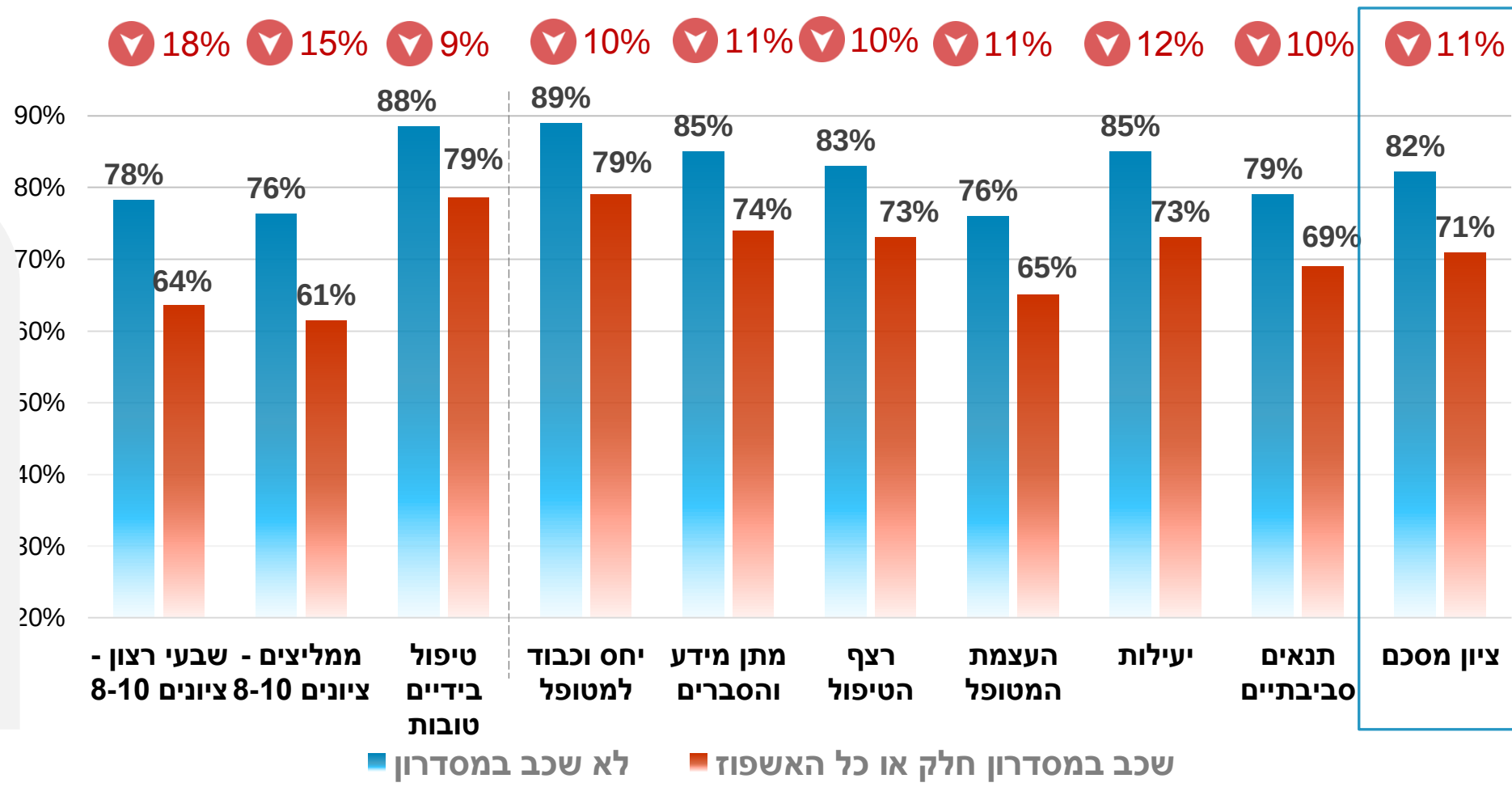


מטופלים שאושפזו במסדרון בהשוואה למטופלים שלא אושפזו במסדרון



כעשירית מהמטופלים שרואיינו אושפזו במסדרון במהלך כל האשפוז או חלקו.

חווית המטופל נגרעת בצורה משמעותית בעת אשפוז מסדרון (פערים של 10% עד 18% בציונים).



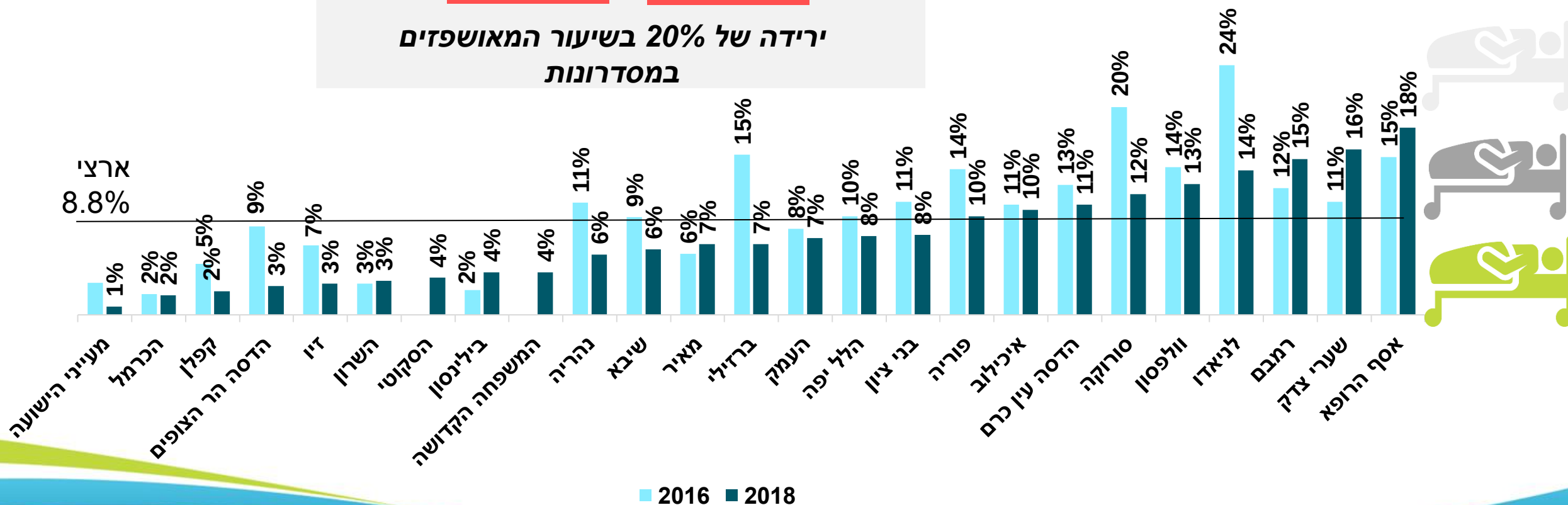
מאושפדים במסדרונות בבתי החולים



2018
8.8%

2016
10.5%

ירידה של 20% בשיעור המאושפדים במסדרונות



שכבו במסדרון | מאפיינים דמוגרפיים



אחוזי השוכבים במסדרון גבוהים יותר ב:

- בתי חולים גדולים
- במרכז הארץ
- במחלקות פנימיות במיוחד
- גילאי 18 - 34



סה"כ
8.8%

8.3%

9.0%

9.0%

7.7%

8.4%

9.0%

11.9%

8.1%

8.3%

11.8%

7.7%

4.4%

6.3%

8.8%

9.4%

אשה

גבר

מרכז

פריפריה

אין מחלות
כרוניות

יש מחלות
כרוניות

18-34

35-64

+65

פנימיות

כירורגיות

אחרות

בתי חולים
קטנים

בתי חולים
בגודל
בינוני

מרכזי על

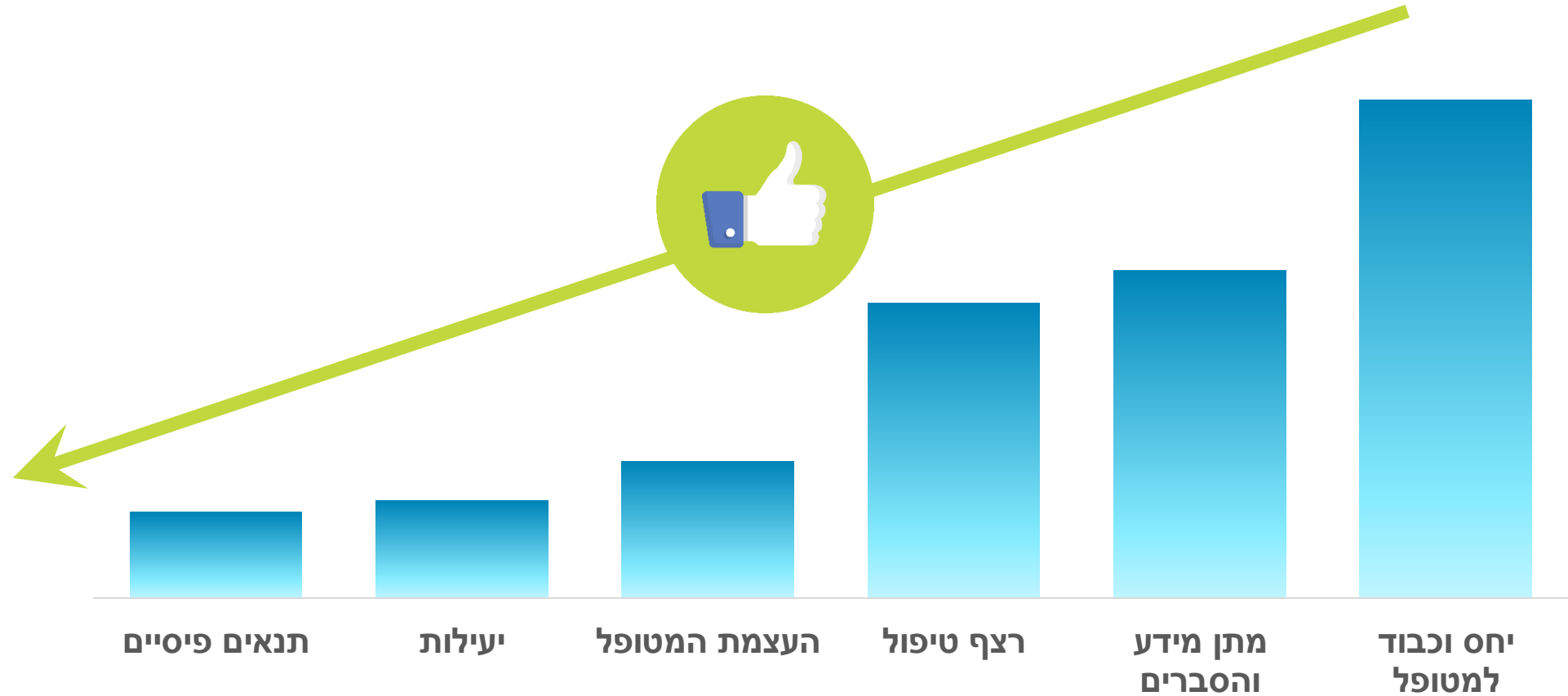


משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר



השפעת המדדים על תחושת הטיפול בידיים טובות

(רגרסיה ליניארית)



$R^2=57\%$

מתאמים עם תחושת טיפול בידיים טובות

בידיים טובות

0.720	מענה ללא צורך להתאמץ
0.600	יחס אדיב ומכבד מהרופאים
0.578	ההסברים ברורים מהרופאים
0.567	הרופאים התייחסו לשאלות ולחששות
0.548	עבודה בתיאום ובשת"פ
0.540	הרופאים התייחסו באופן אישי
0.529	האחיות התייחסו באדיבות ובכבוד
0.516	מתן הסברים ביוזמת הצוות
0.506	האחיות התייחסו לשאלות
0.506	שמירה על בטיחות
0.471	ההסברים מהאחיות היו ברורים
0.466	הסברים והוראות להמשך טיפול לאחר השחרור

מוצגים הפרמטרים
בעלי מתאם פירסון
בעוצמה מעל 0.45
($p < 0.001$)

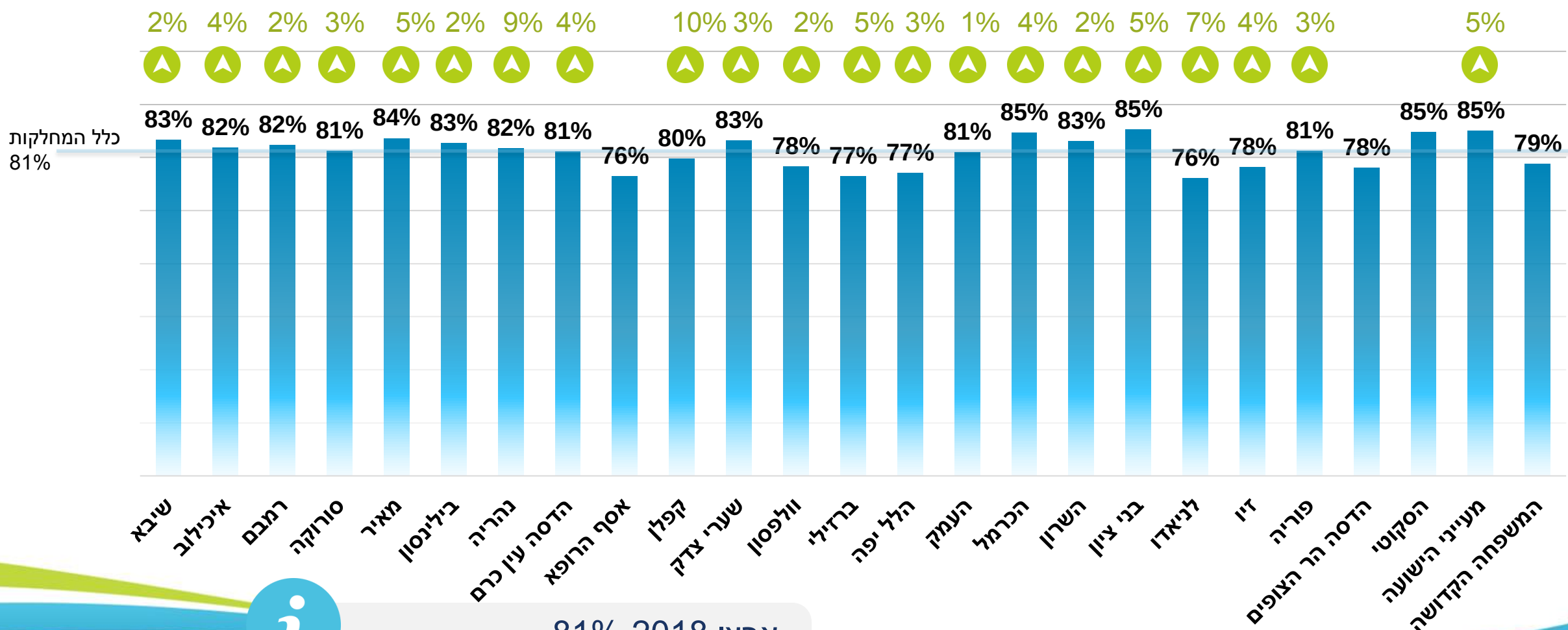
מה הכי חשוב לשיפור?

מחלקות פנימיות	כל המחלקות בסה"כ	
פרמטרים לשיפור	פרמטרים לשיפור	מדד
• היחס האישי בביקור רופאים • התייחסות הרופאים לשאלות וחששות.	• היחס האישי בביקור רופאים	יחס
• התחושה שמקבלים מענה לבקשות ללא מאמץ • הסברים ביוזמת צוות המחלקה	• התחושה שמקבלים מענה לבקשות ללא מאמץ • הסברים ביוזמת צוות המחלקה	מתן מידע
• מידע לגבי השלב הבא בטיפול	• מידע לגבי השלב הבא בטיפול	רצף הטיפול
• תהליך הקבלה למחלקה	• תהליך הקבלה למחלקה	יעילות
• הצגת דרכי טיפול וחלופות נוספות	• הצגת דרכי טיפול וחלופות נוספות	העצמה
• תנאי החדר • שקט בשעות הלילה	• תנאי החדר	תנאים



ציון מסכם בתי חולים 2018

מסודר לפי היקף השחרורים



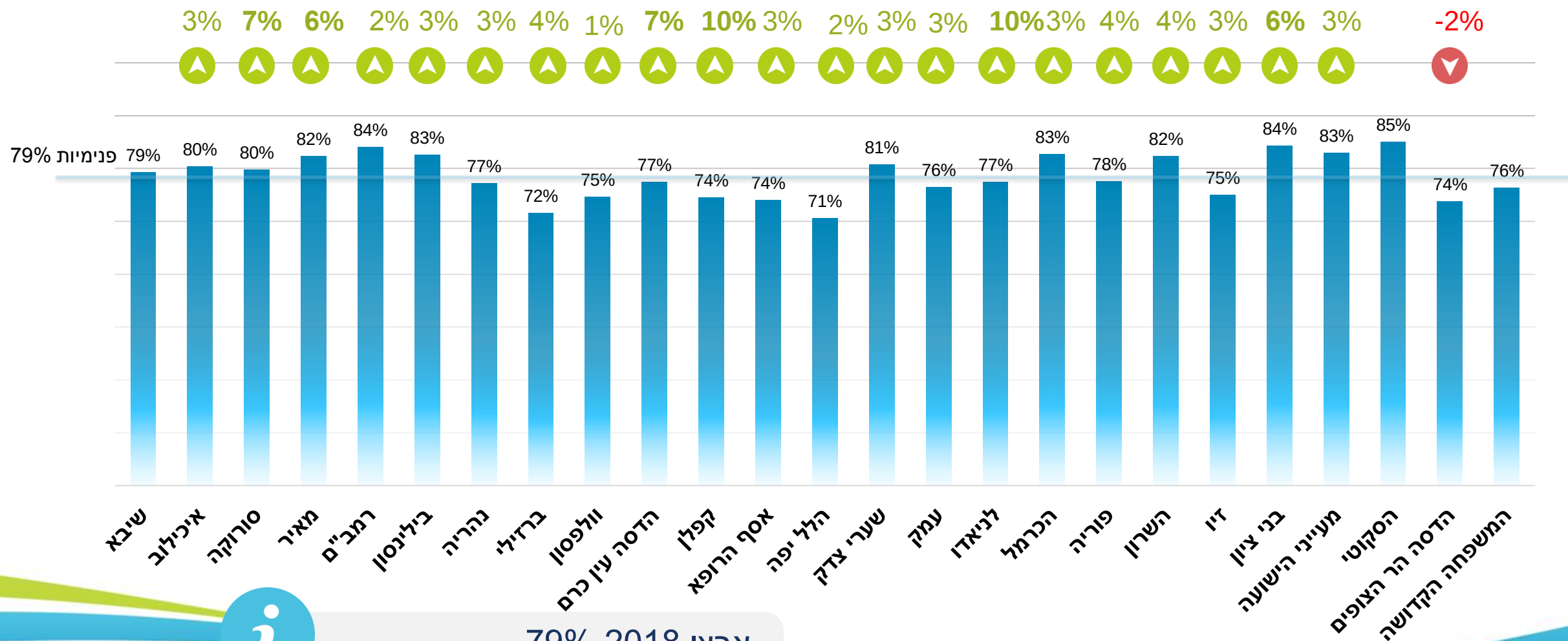
ארצי 2018 81%
ארצי 2016 78%



משרד
הבריאות
נחיש בריאים יותר

ציון מסכם – מחלקות פנימיות

מסודר לפי היקף השחרורים



ארצי 2018 79%
ארצי 2016 75%

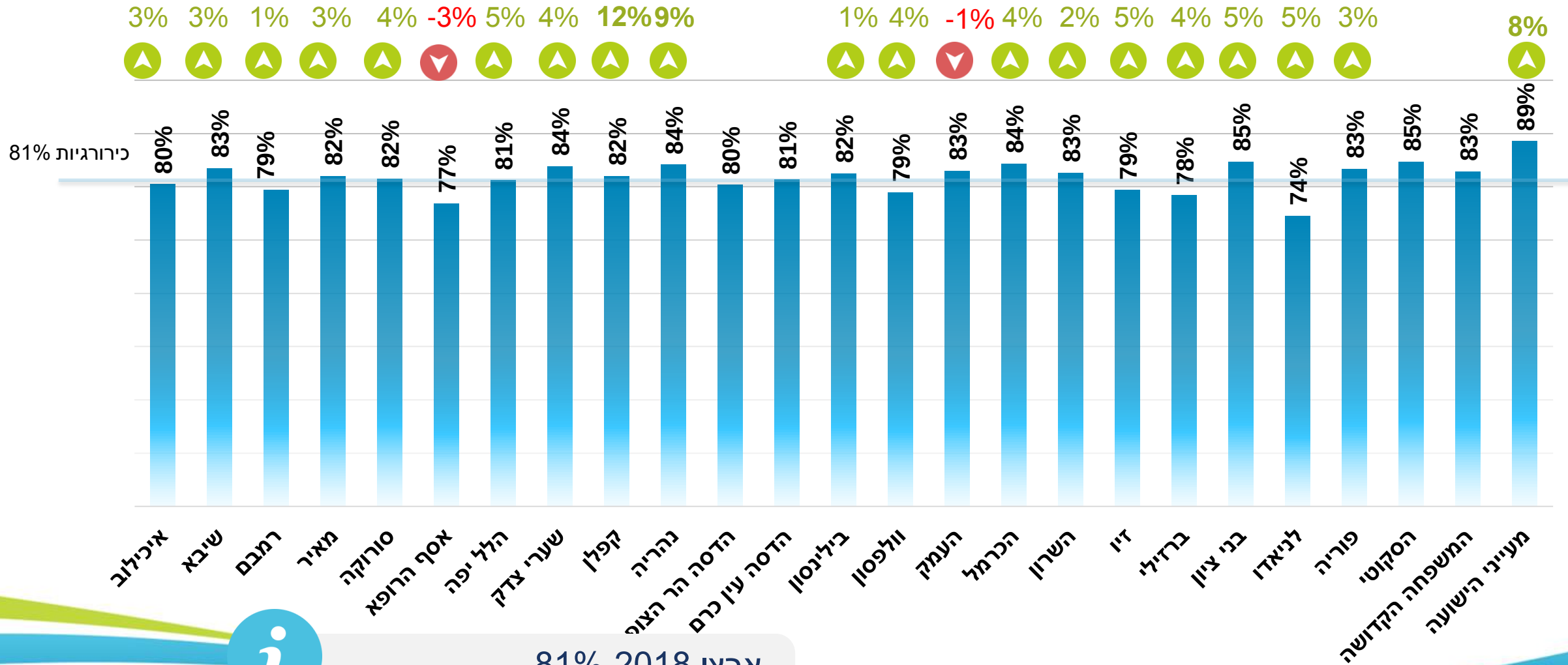


משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר



ציון מסכם – מחלקות כירורגיות

מסודר לפי היקף השחרורים



ארצי 2018 81%
ארצי 2016 78%

ציון מסכם – מחלקות אחרות

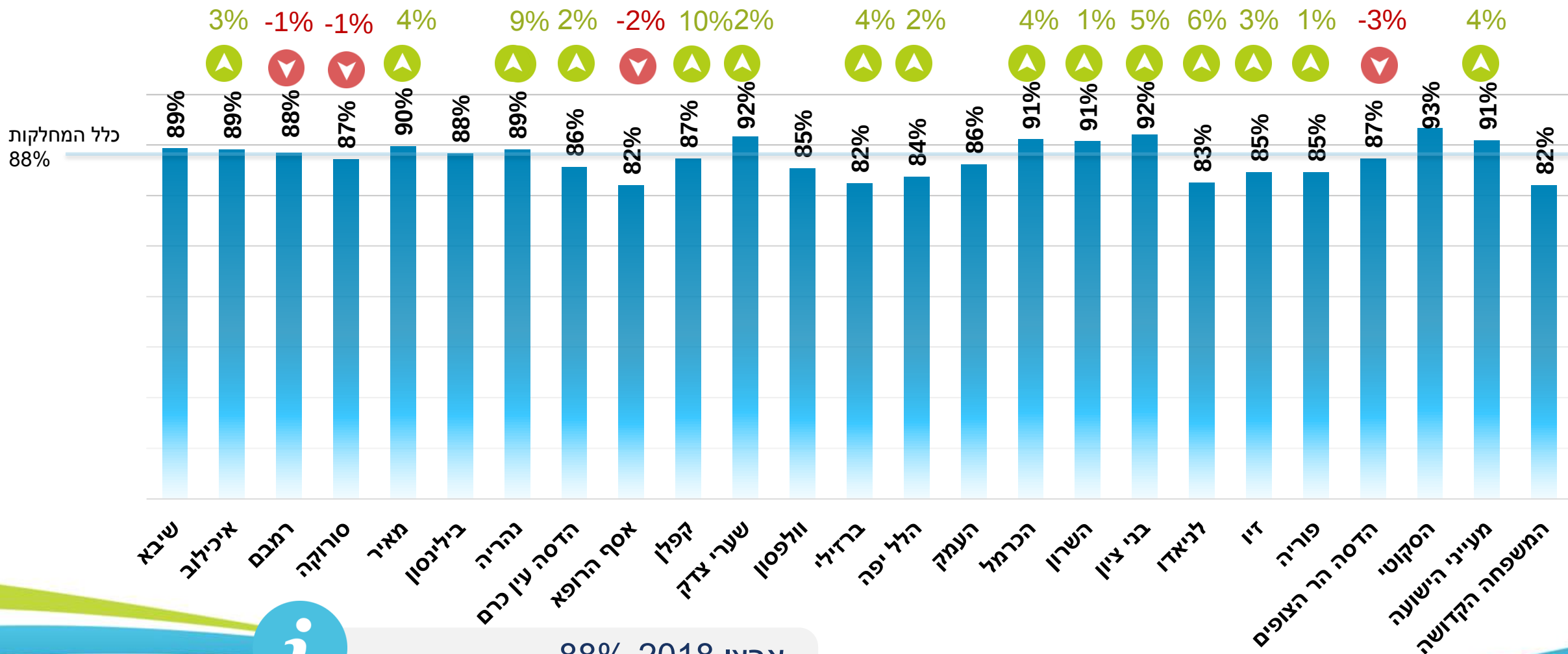
מסודר לפי היקף השחרורים



ארצי 2018 86%
ארצי 2016 83%

טיפול בידיים טובות

מסודר לפי היקף השחרורים

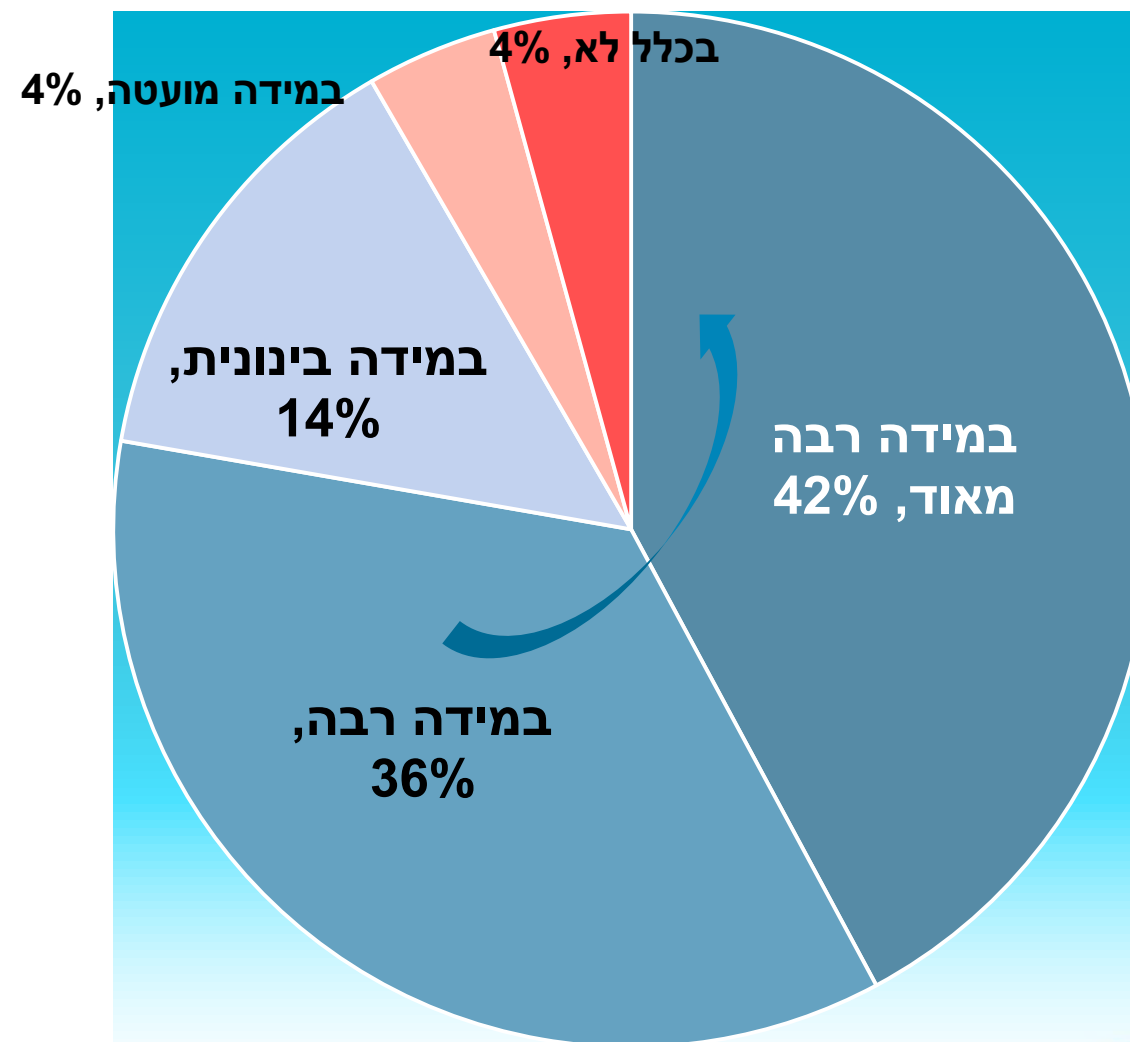


ארצי 2018 88%
ארצי 2016 85%

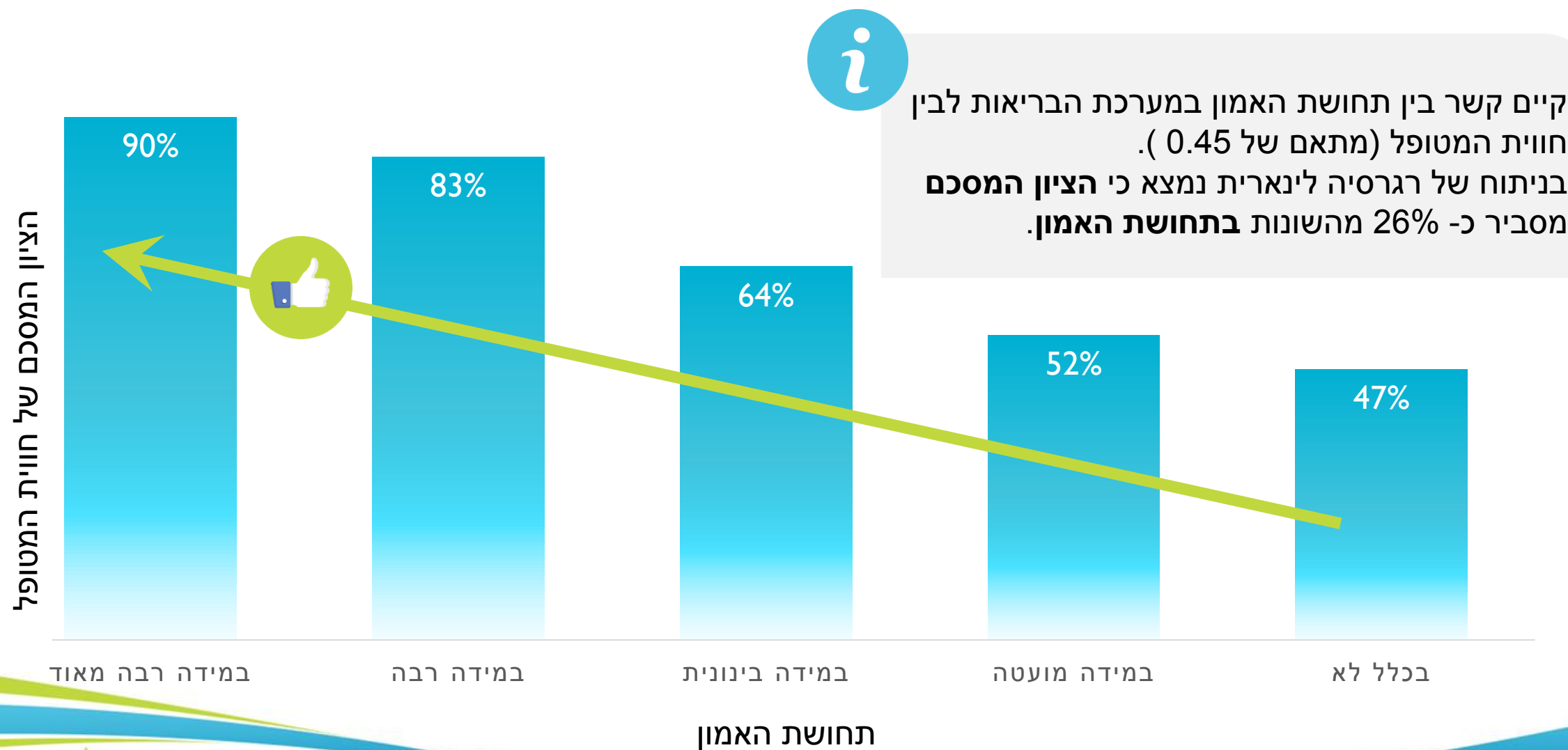
תחושת אמון במערכת הבריאות



78% מביעים אמון גבוה במערכת הבריאות.



הקשר בין הציון המסכם לבין תחושת האמון במערכת הבריאות



מאפייני רקע המשפיעים על תחושת האמן במערכת הבריאות בקרוב מאושפדים

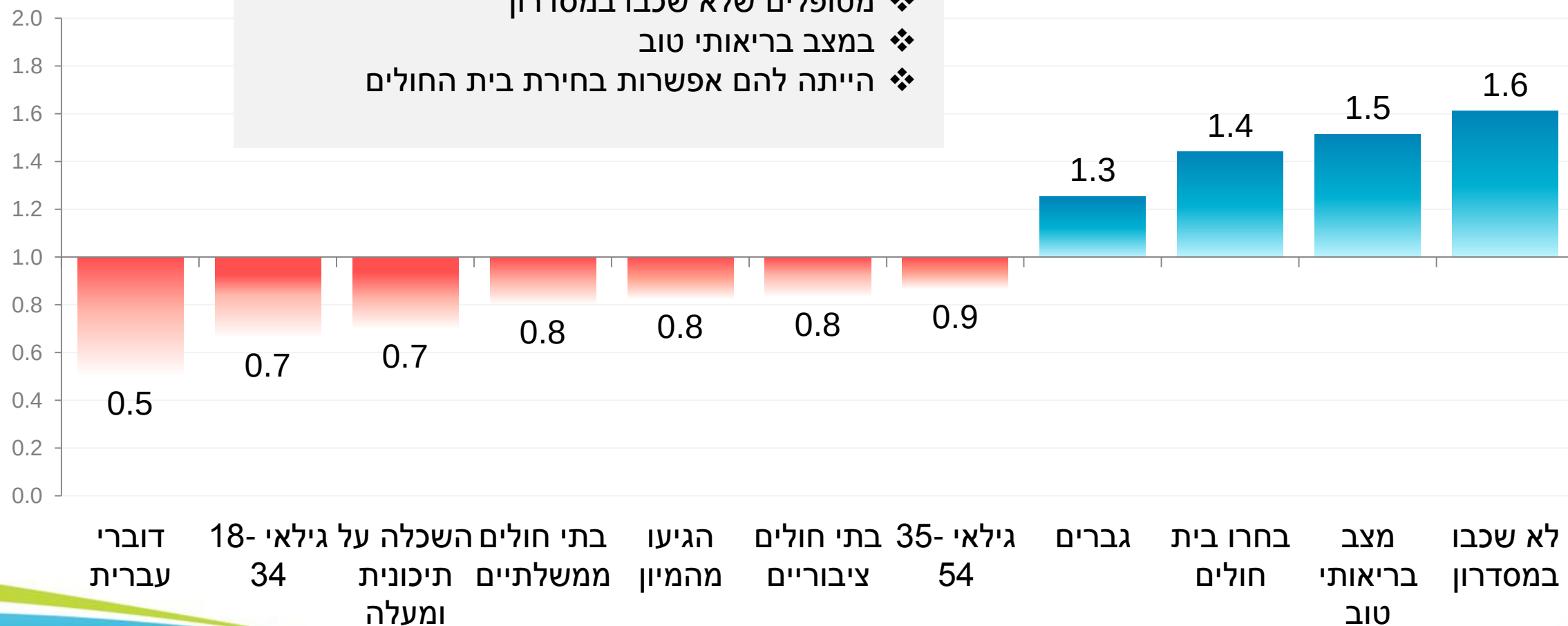


חשים יותר אמן במערכת הבריאות

❖ מטופלים שלא שכבו במסדרון

❖ במצב בריאותי טוב

❖ הייתה להם אפשרות בחירת בית החולים

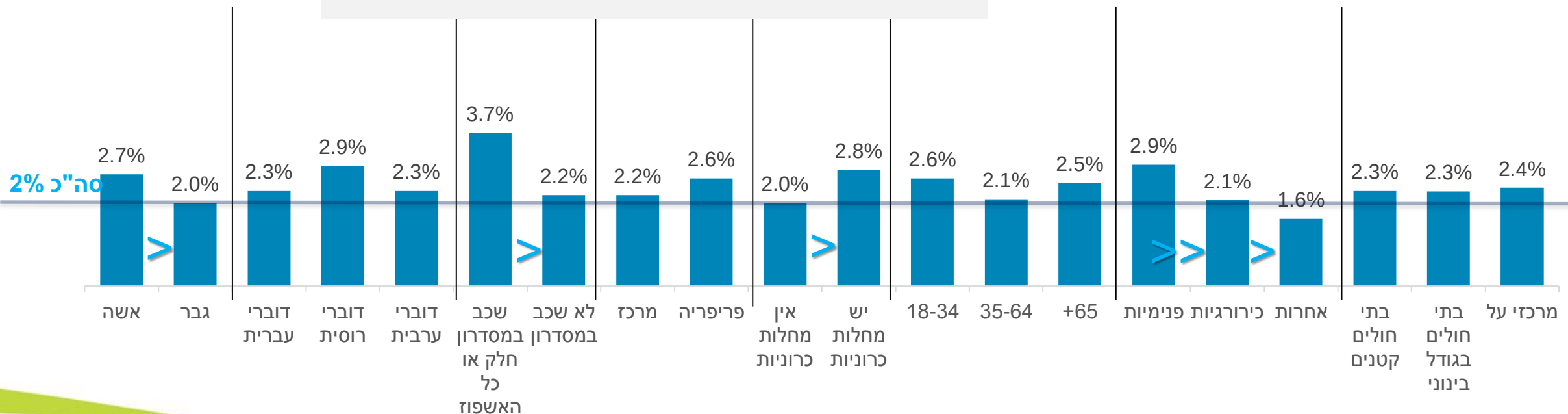


חוויית אפליה | מאפיינים דמוגרפיים



אחוז החווים אפליה גבוה בקרב:

- נשים
- מי ששכב במסדרון
- החולים במחלות כרוניות
- מאושפדים בפנימיות ומעט פחות בכירורגיות



שאלה: במהלך האשפוז האחרון, האם חשת אפליה על רקע של גיל, לאום, עדה, מין, מוגבלות פיזית או נפשית, נטייה מינית?

תוצאות סקר חווית המטופל הלאומי במחלקות האשפוז עלו היום למערכת ה-BI

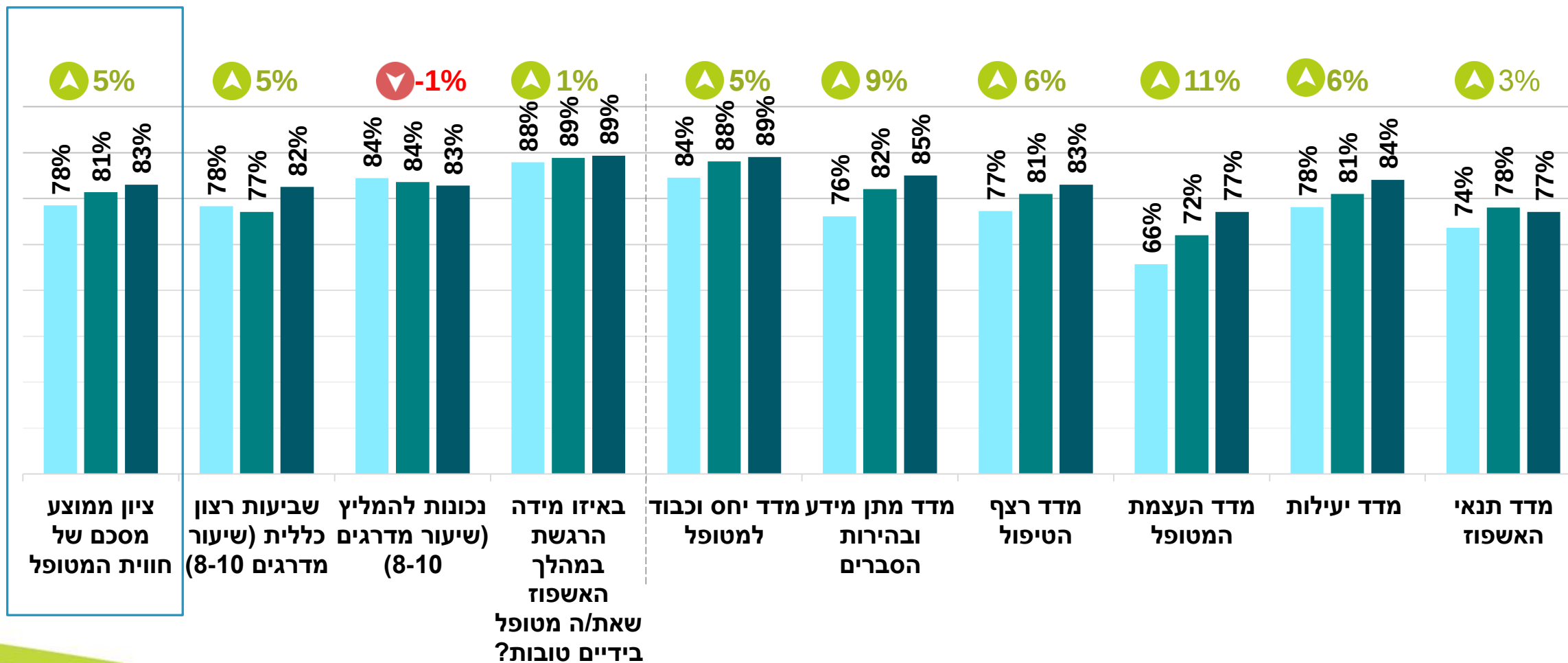
קישור למערכת ה-BI

https://public.tableau.com/views/_5153/sheet0?:embed=y&:showVizHome=no&:showTabs=y&:display_count=y&:display_static_image=y&:linktarget=_self%20

- תכנית התערבות לאומית לשיפור חווית המטופל והמטפל בפנימיות
- הקמת וועדת היגוי של שיתוף המטופלים
- שילוב אתגרים העולים מהסקר בתוכניות עבודה
- מומלץ לשלב תוצאות במודלי תמרוץ פנימיות
- ביצוע סקר מעקב ב-2020

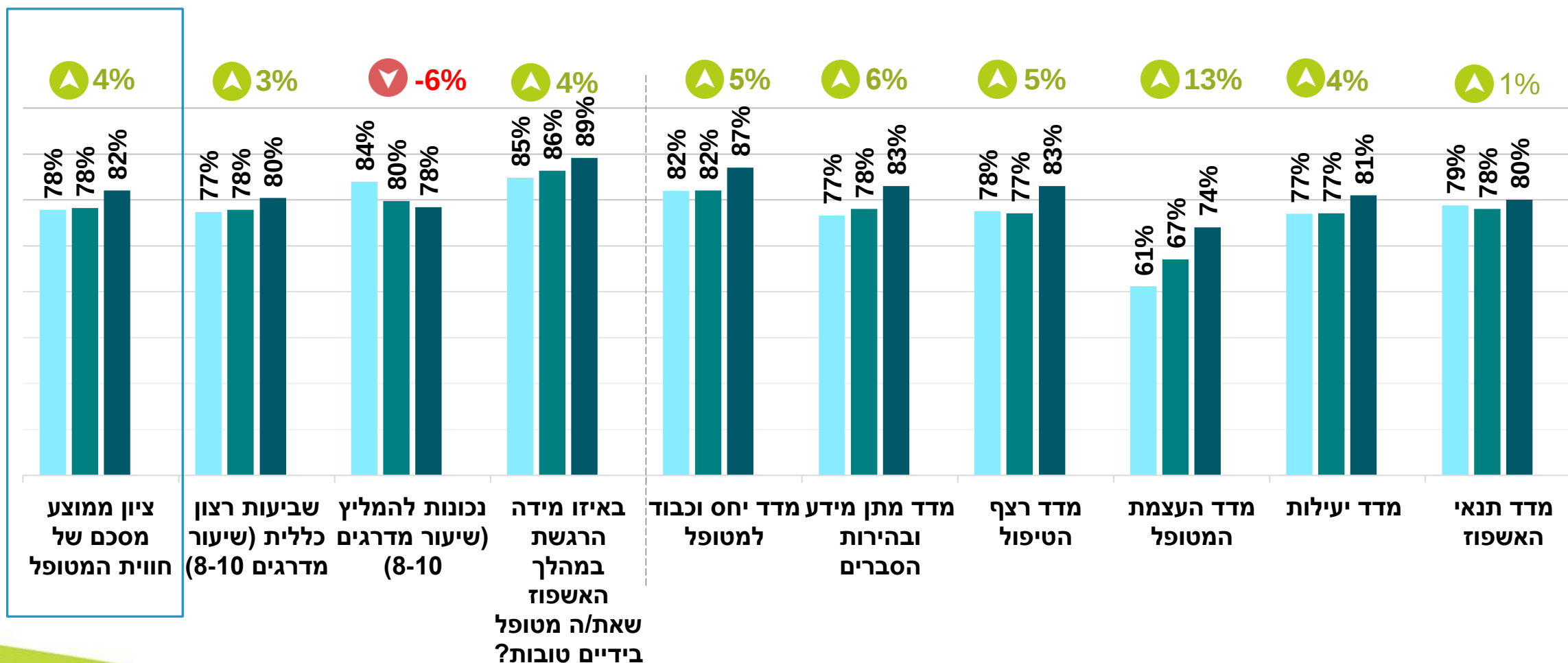


בתי חולים מגמות לאורך זמן



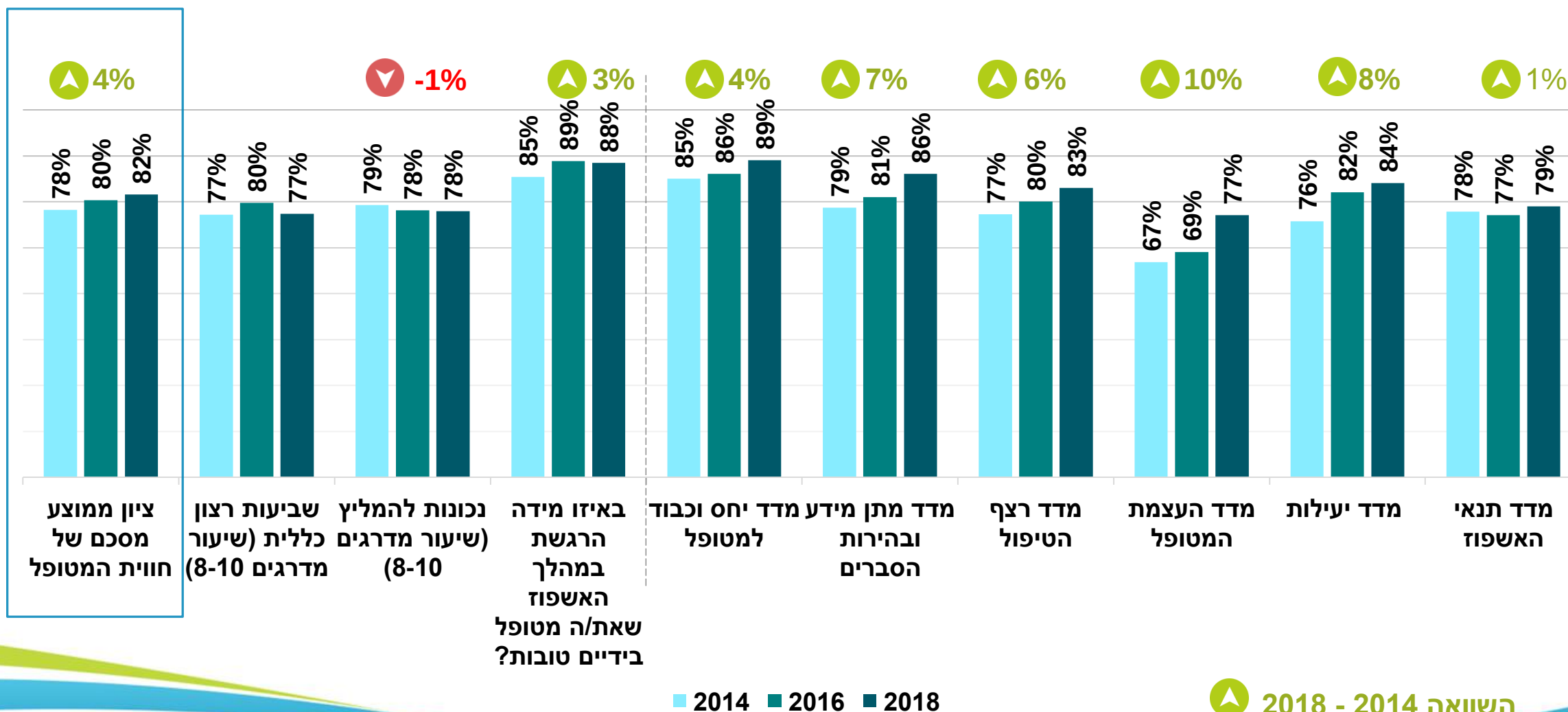
■ 2014 ■ 2016 ■ 2018

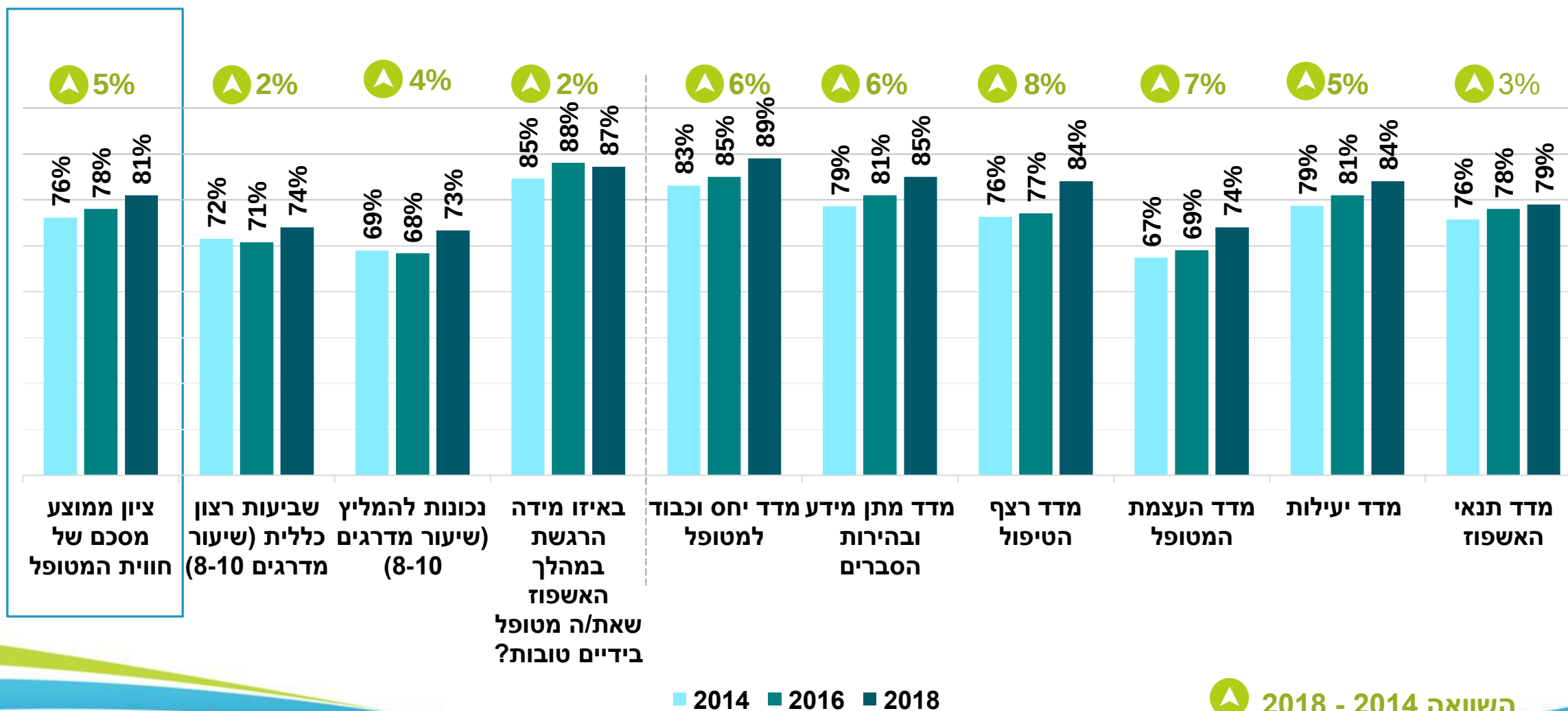
▲ השוואה 2018 - 2014



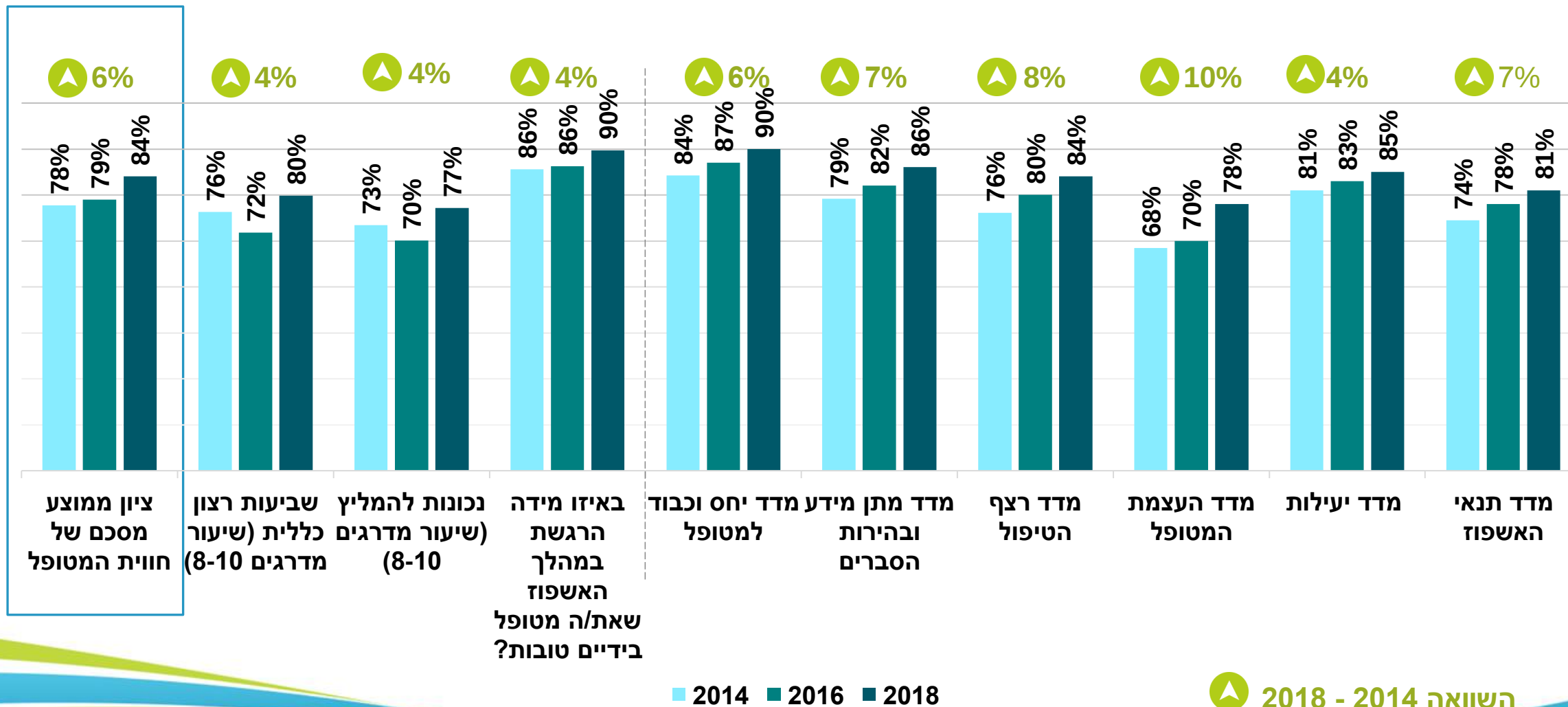
2014 2016 2018 עמודה 2

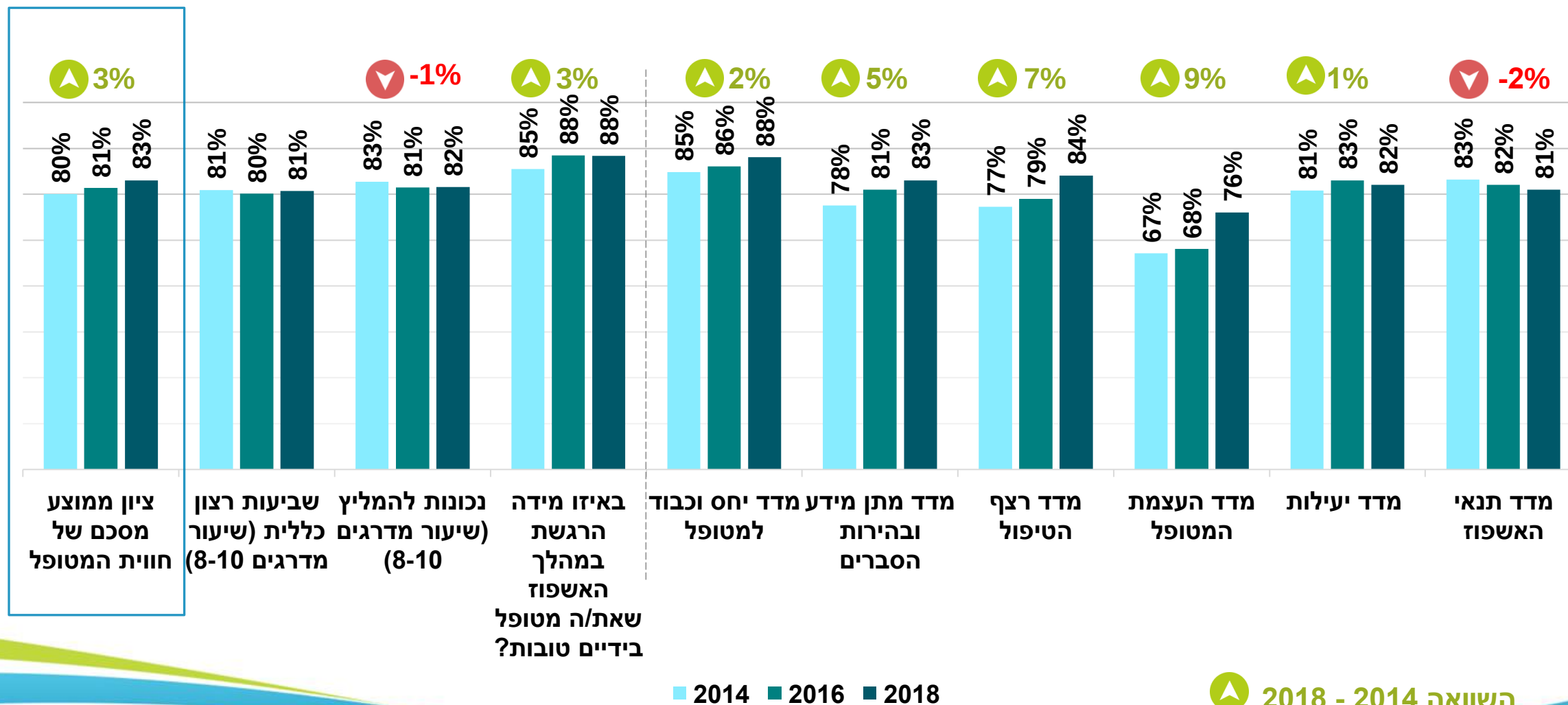
השוואה 2018 - 2014

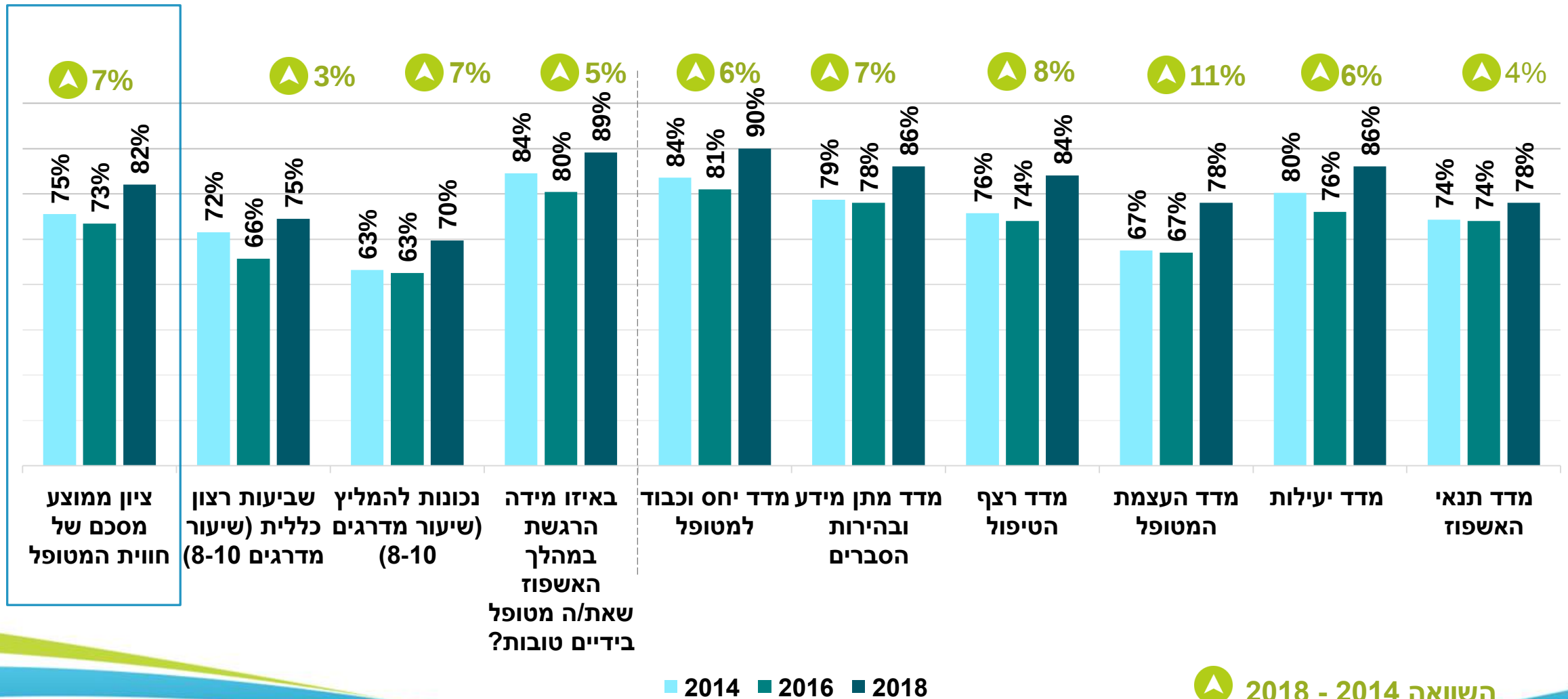




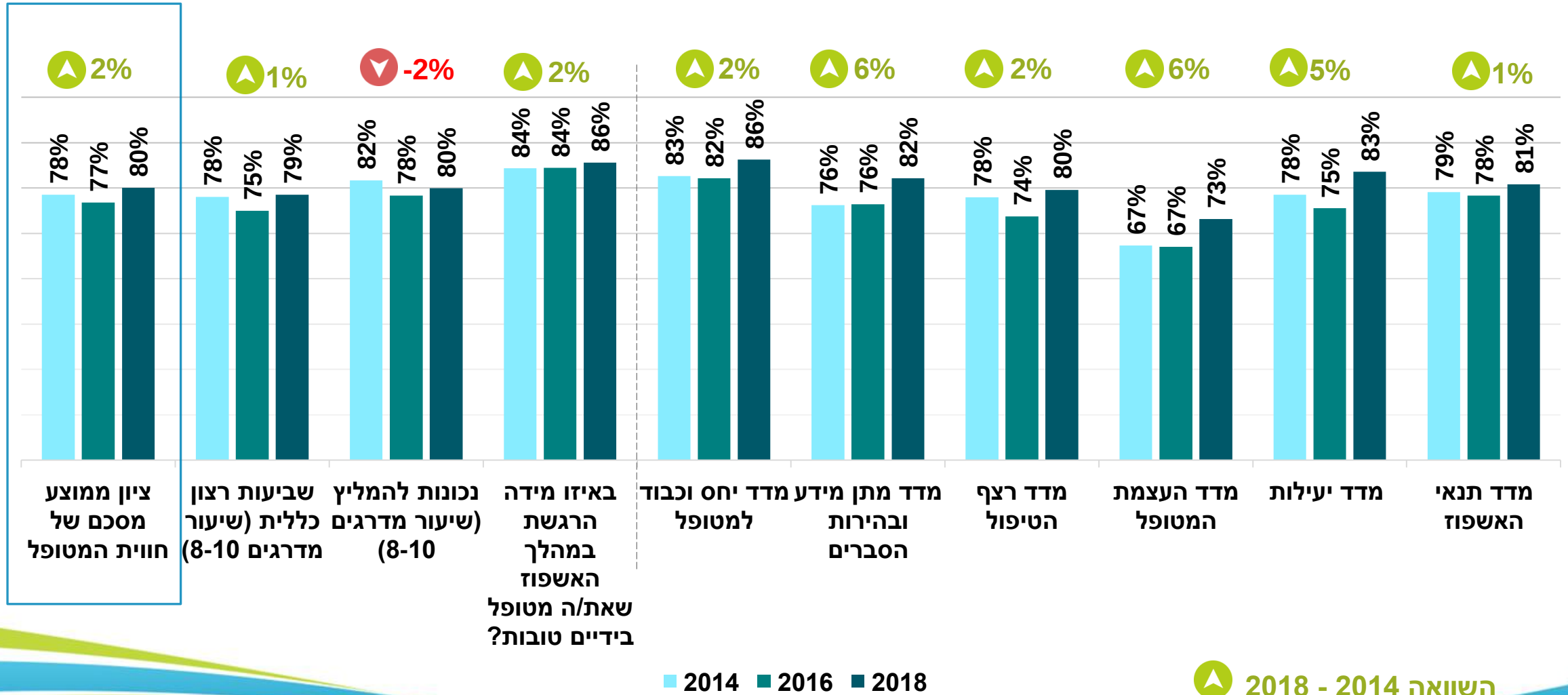
השוואה 2018 - 2014



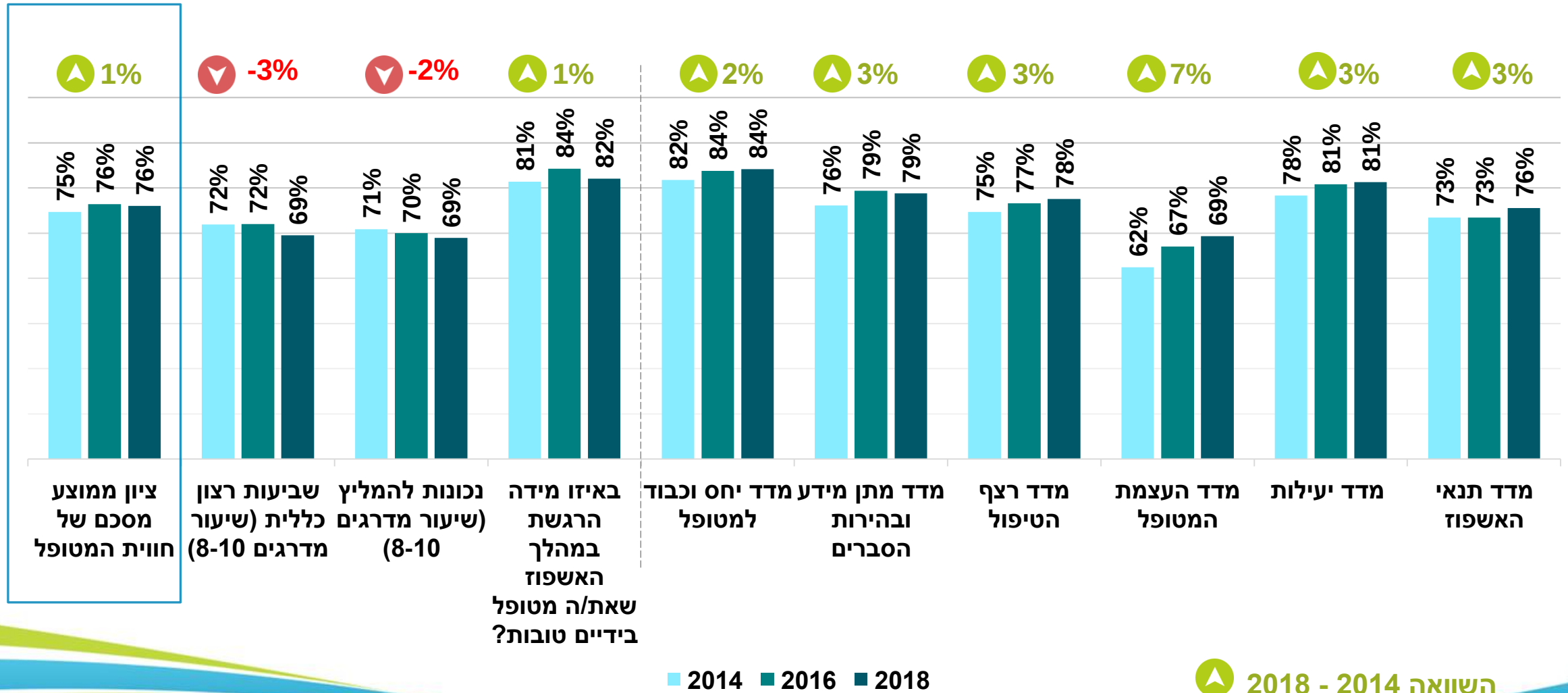


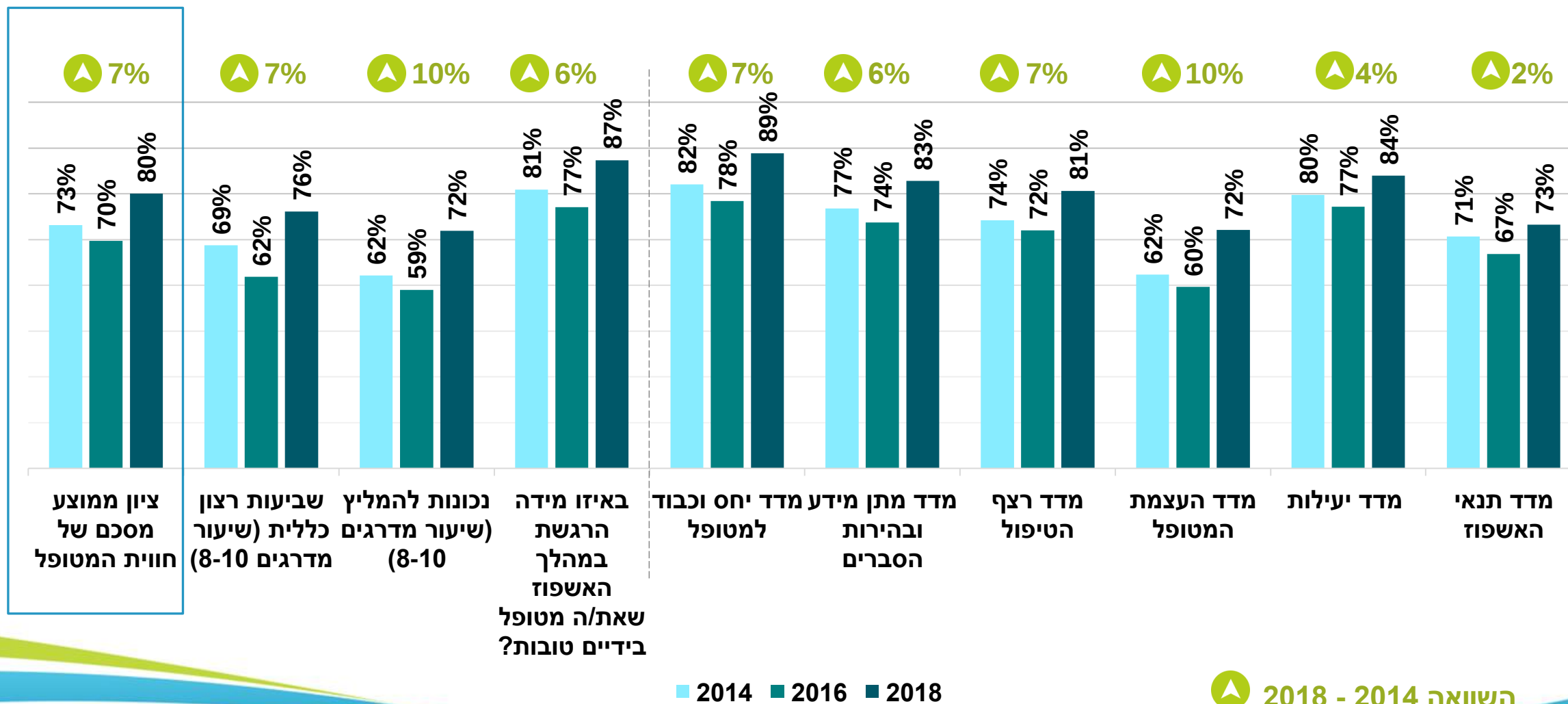


בי"ח הדסה עין כרם

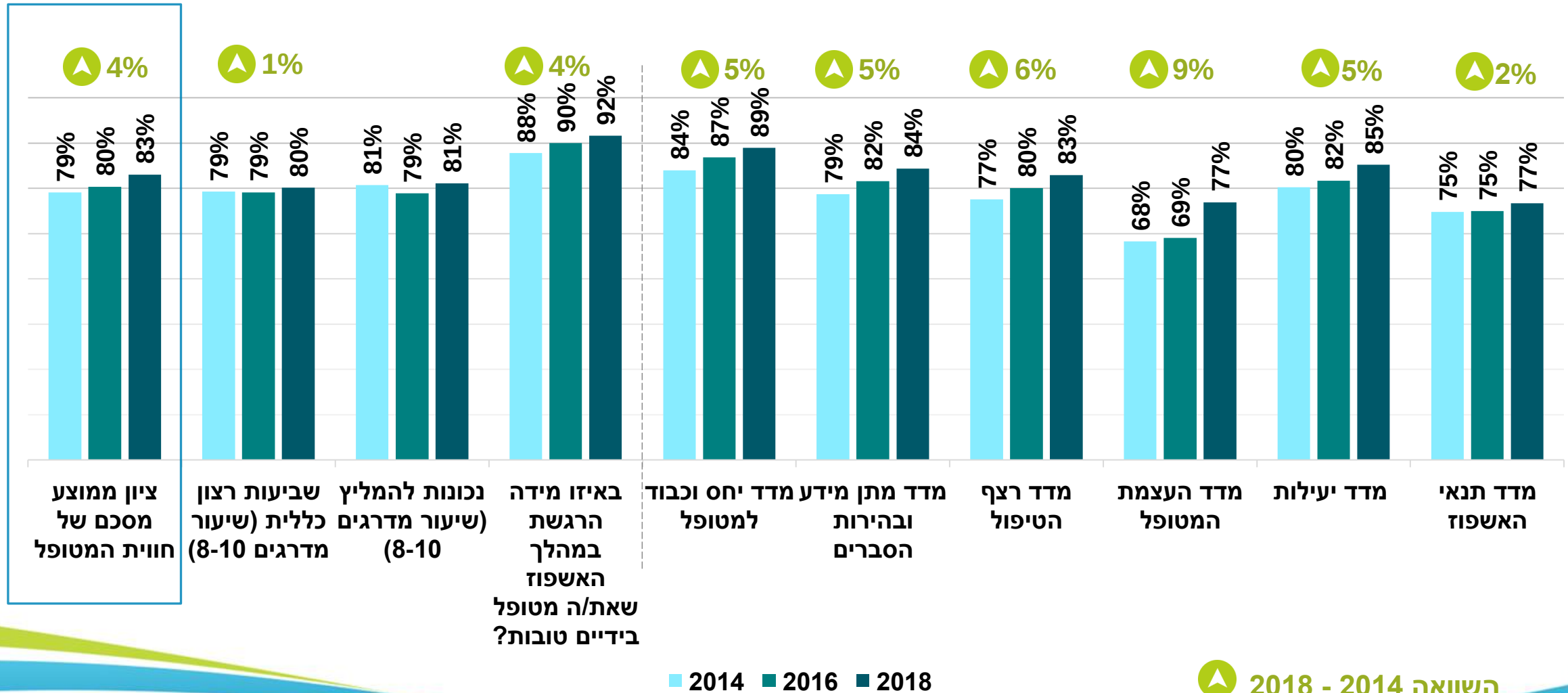


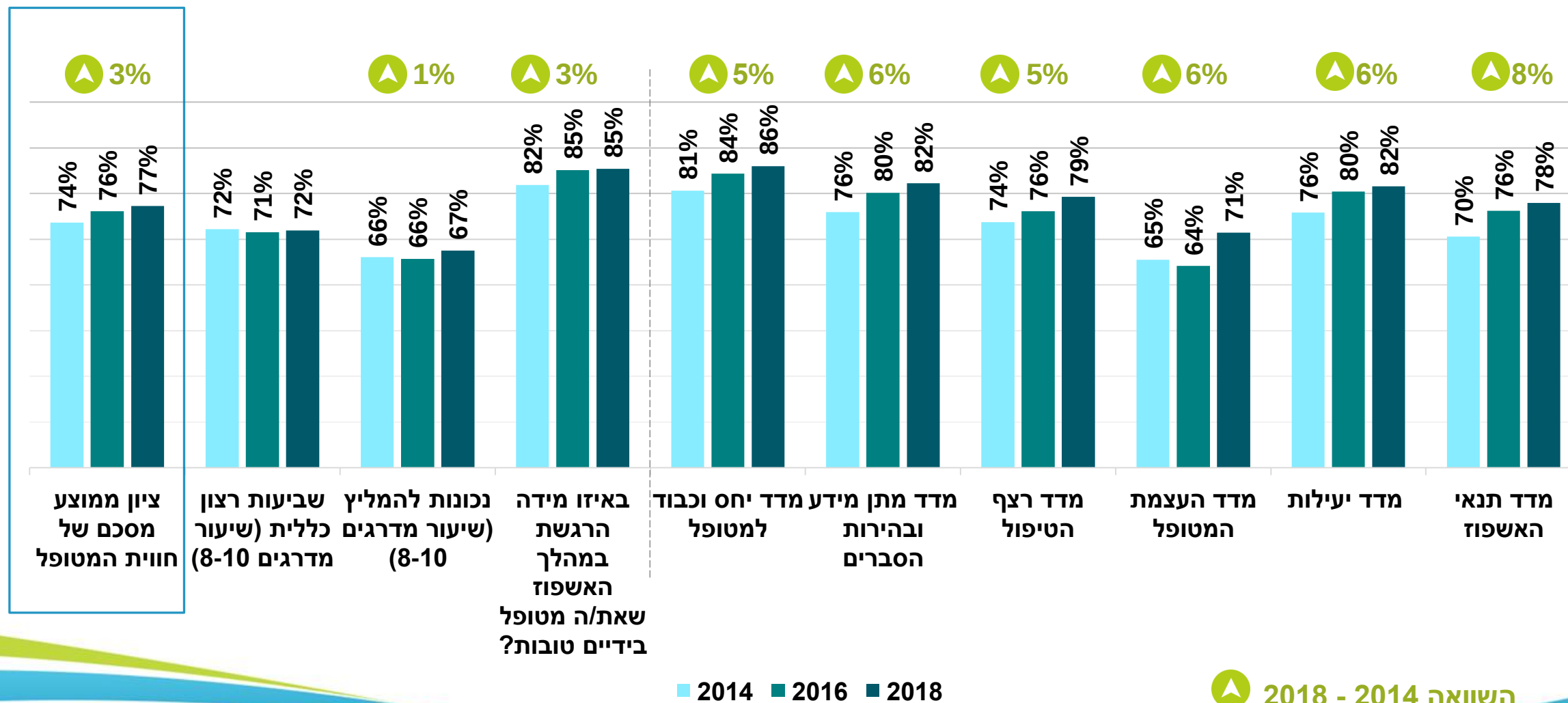
בי"ח אסף הרופא

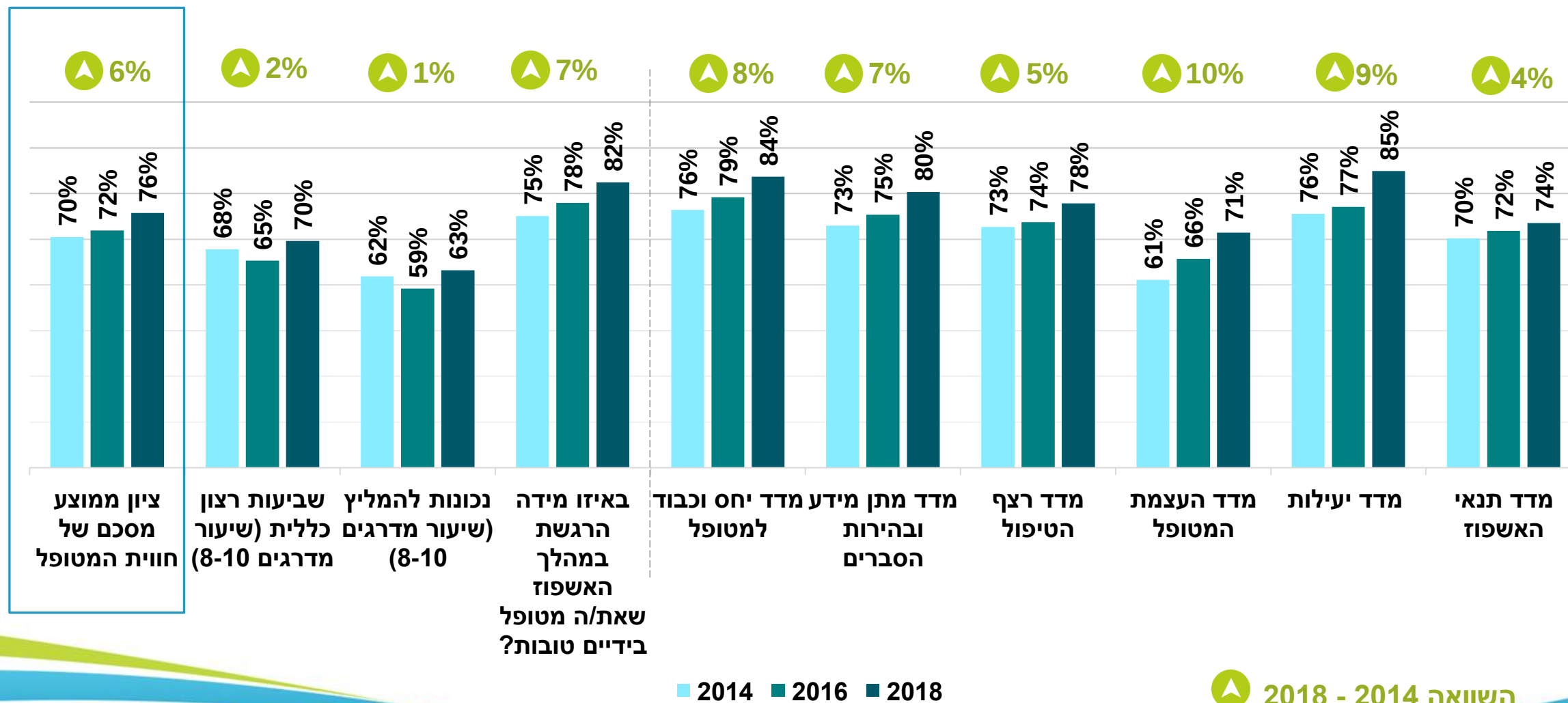


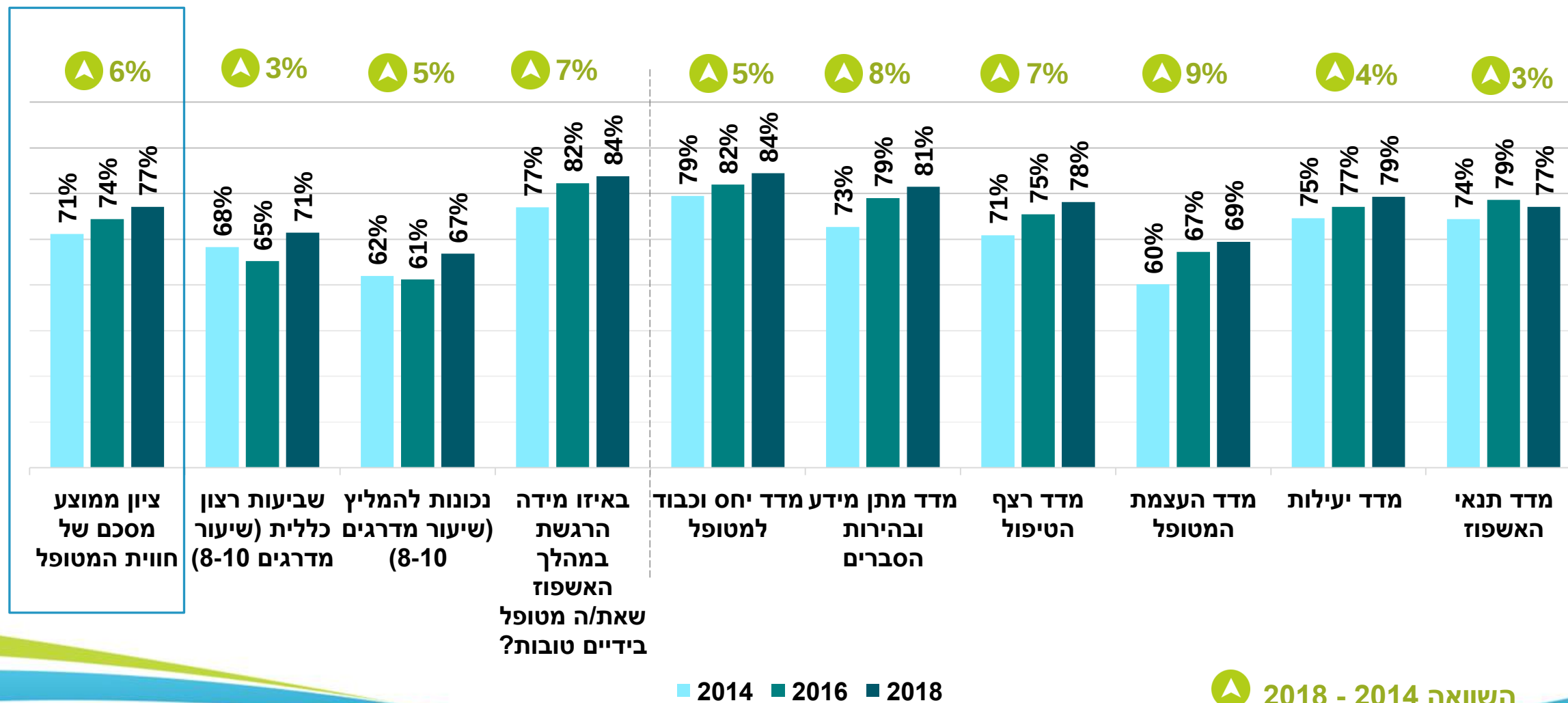


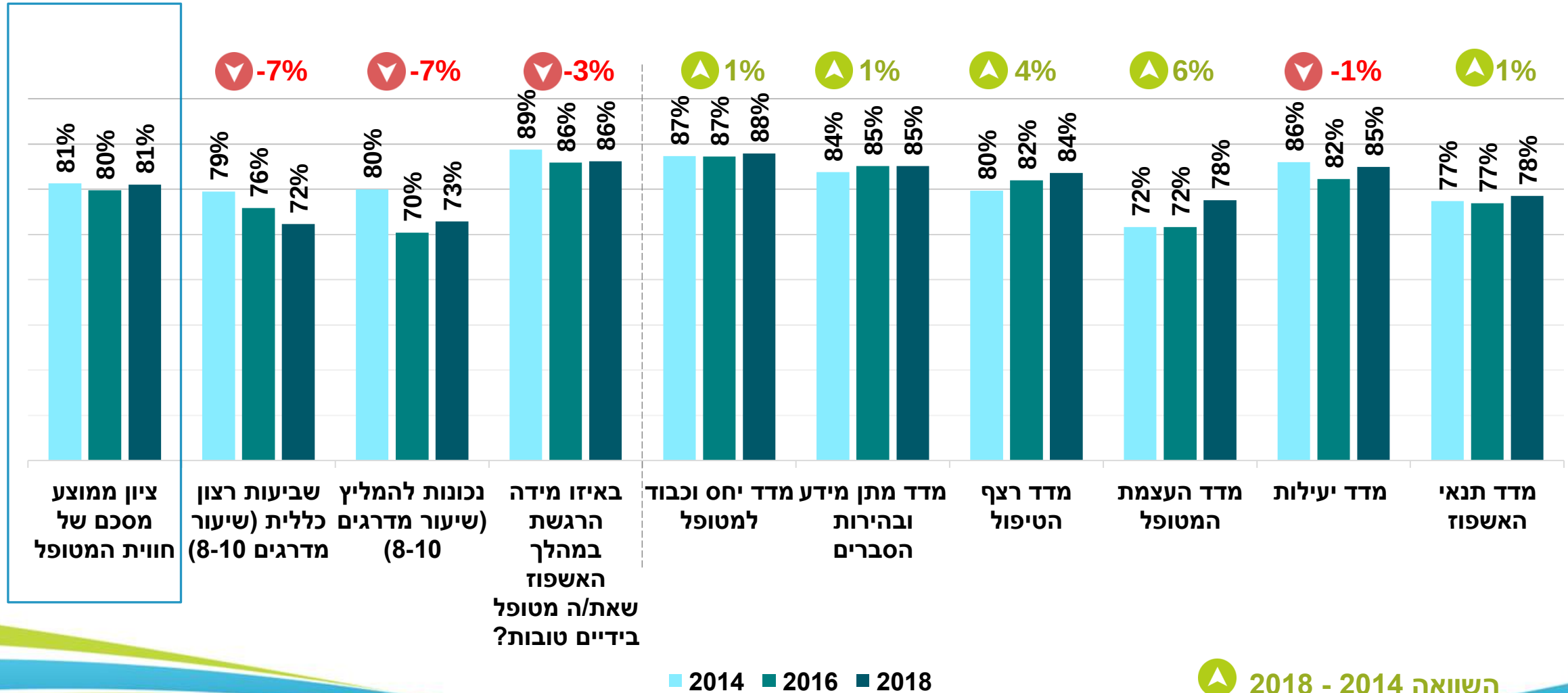
בי"ח שערי צדק



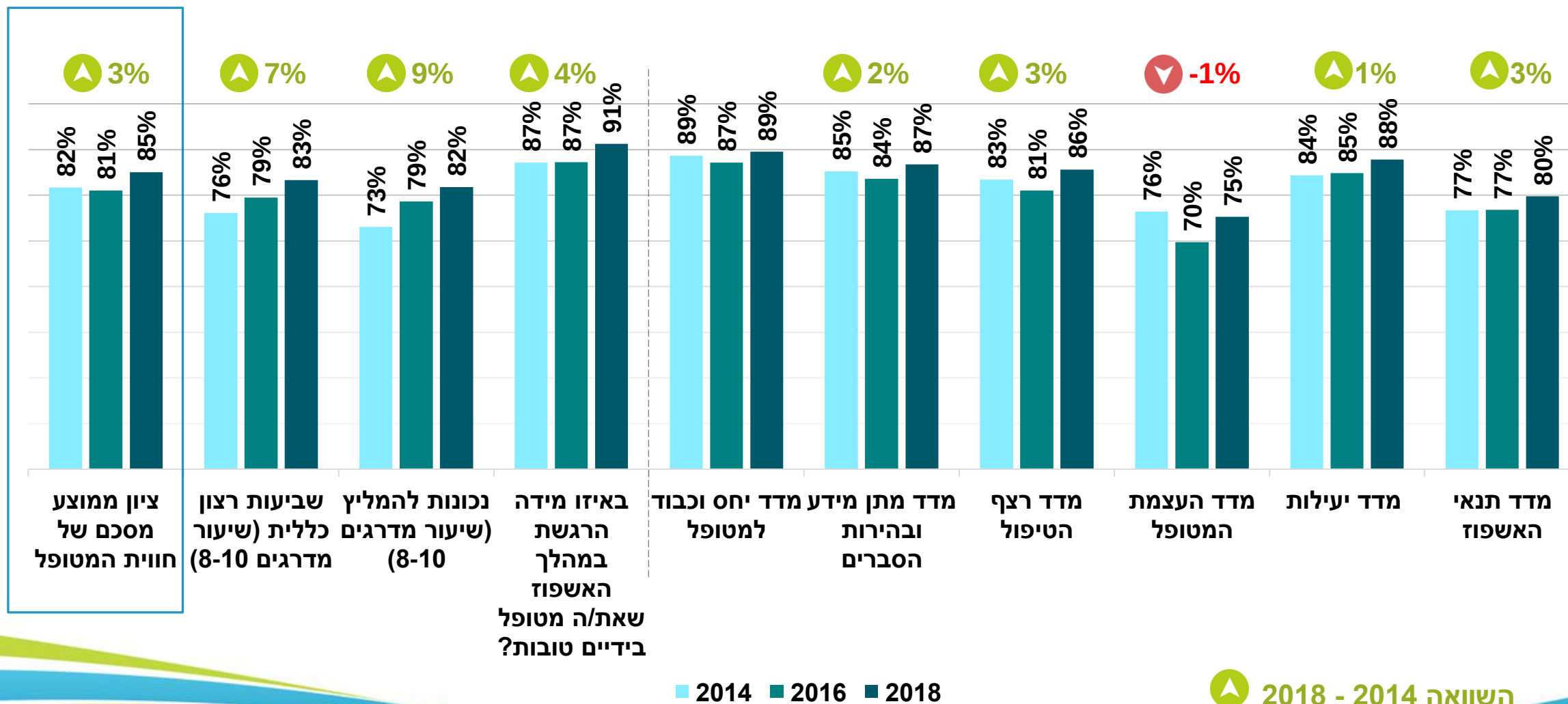




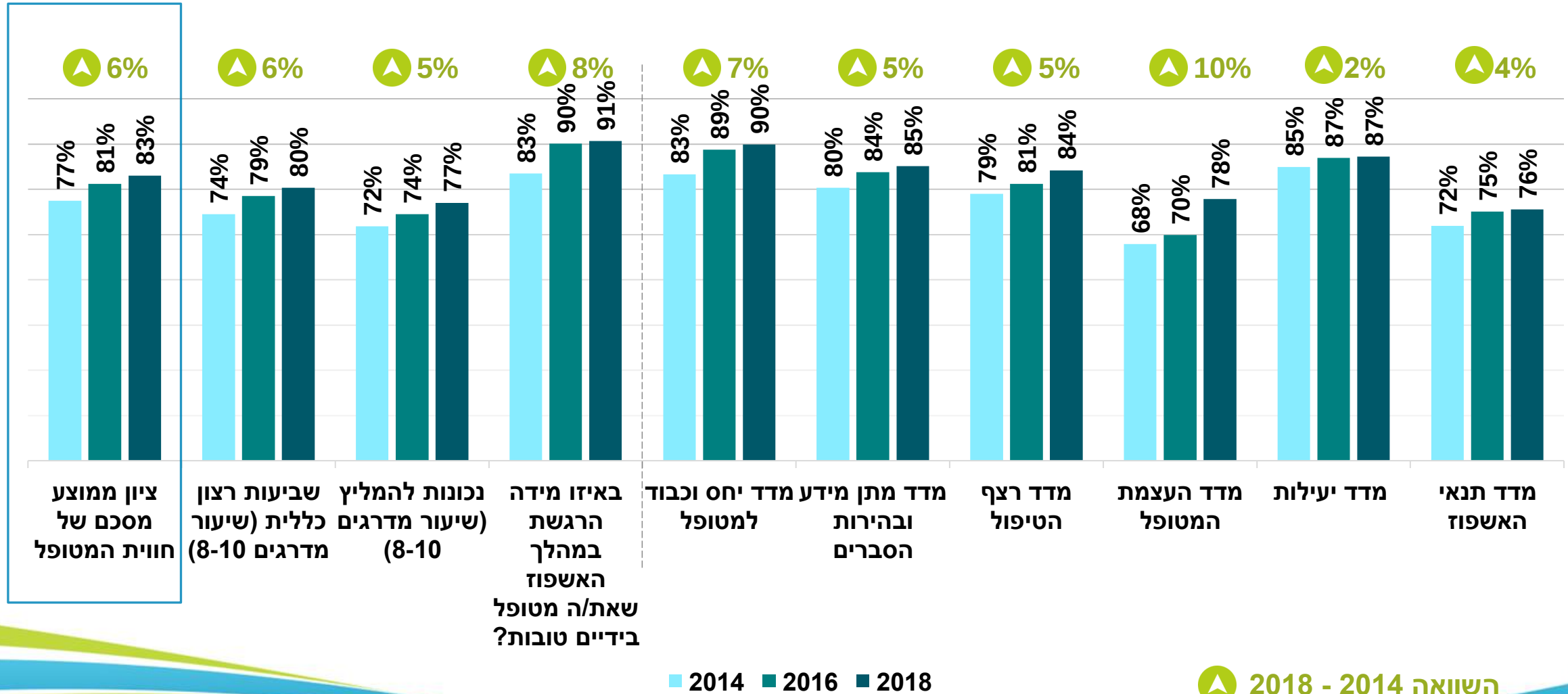


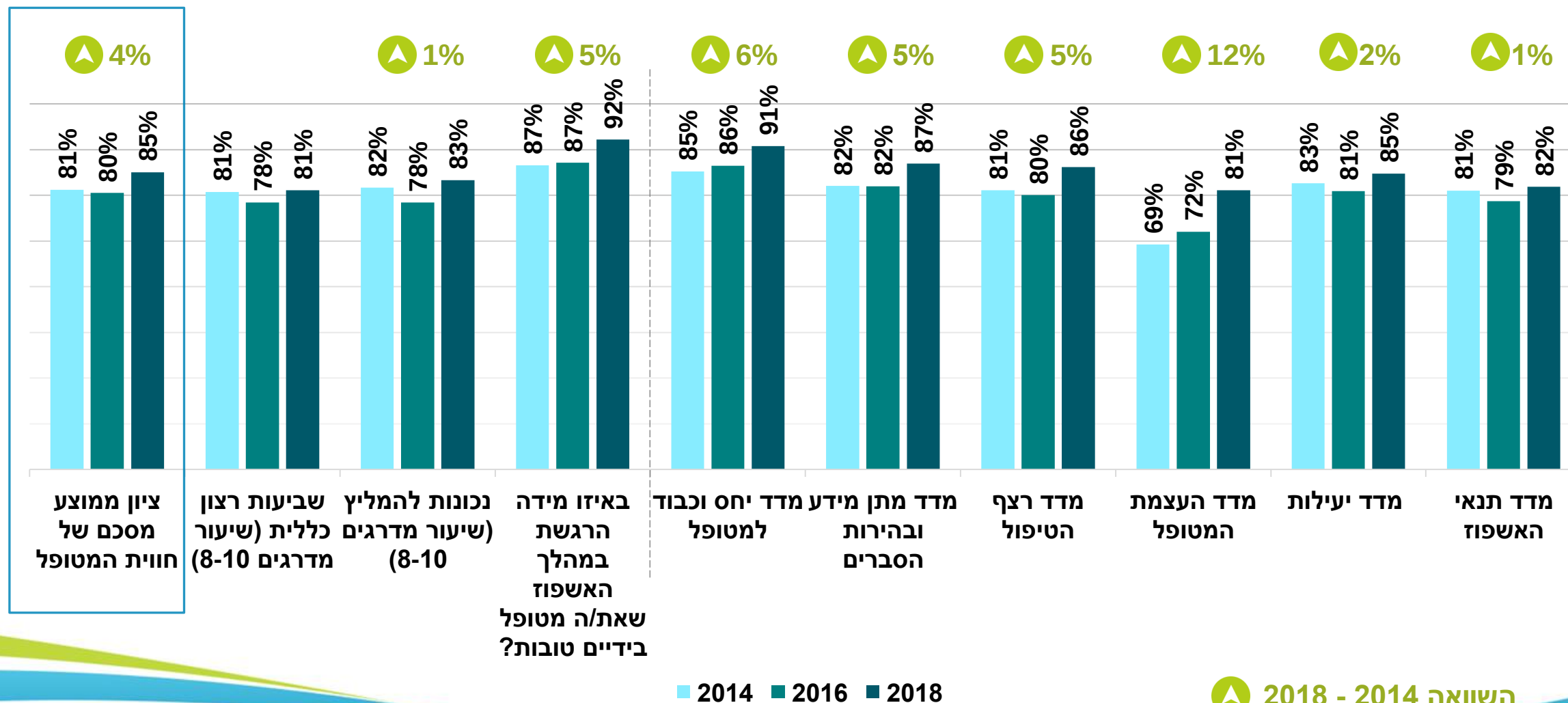


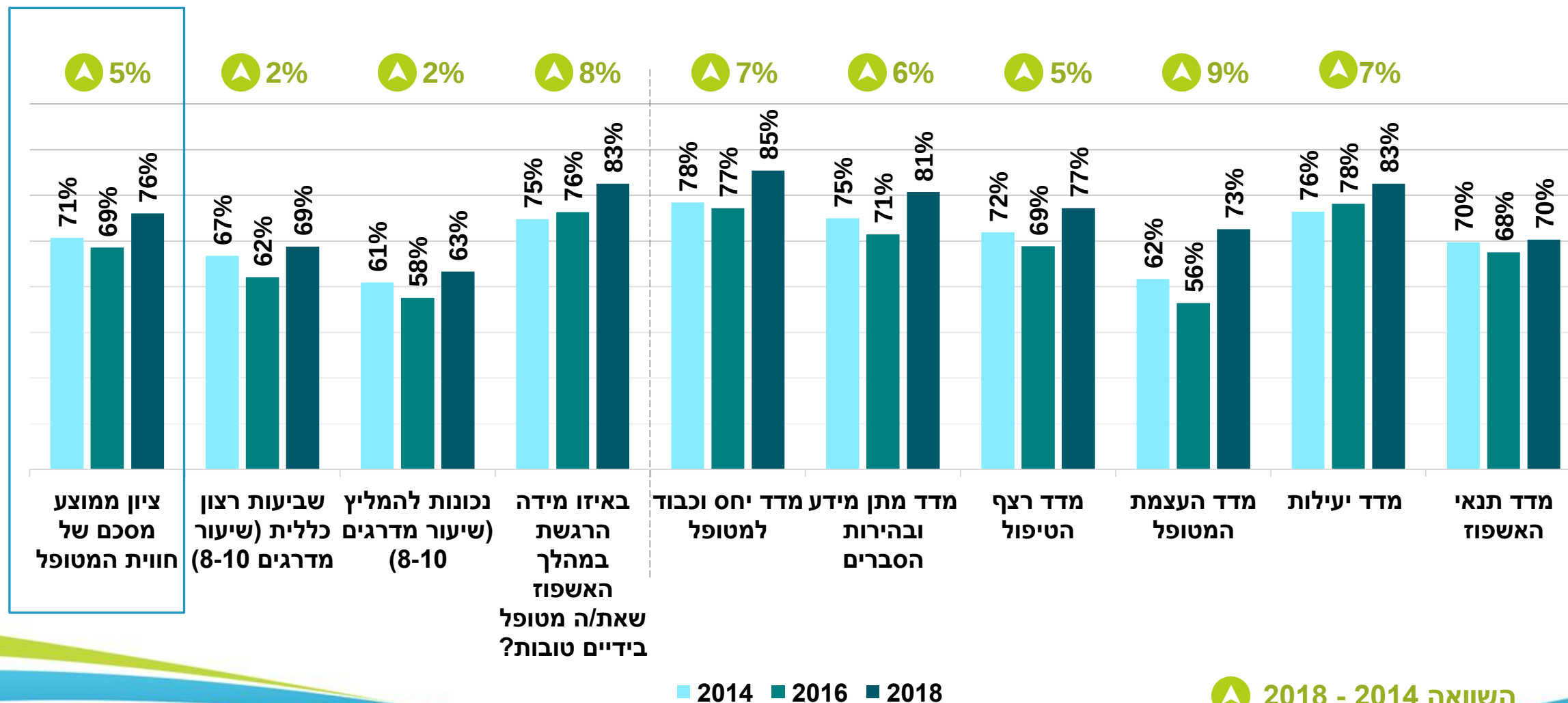
▲ השוואה 2018 - 2014

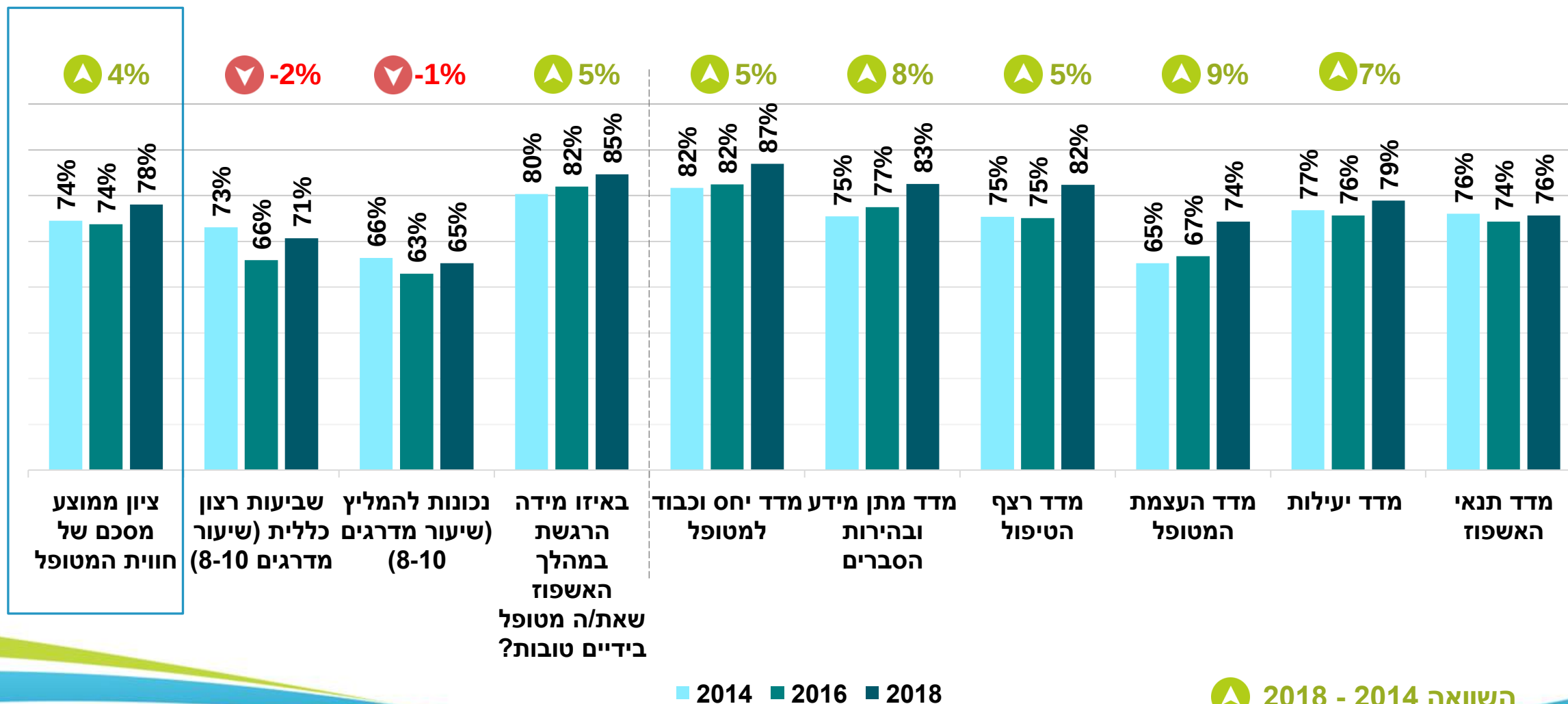


▲ השוואה 2018 - 2014

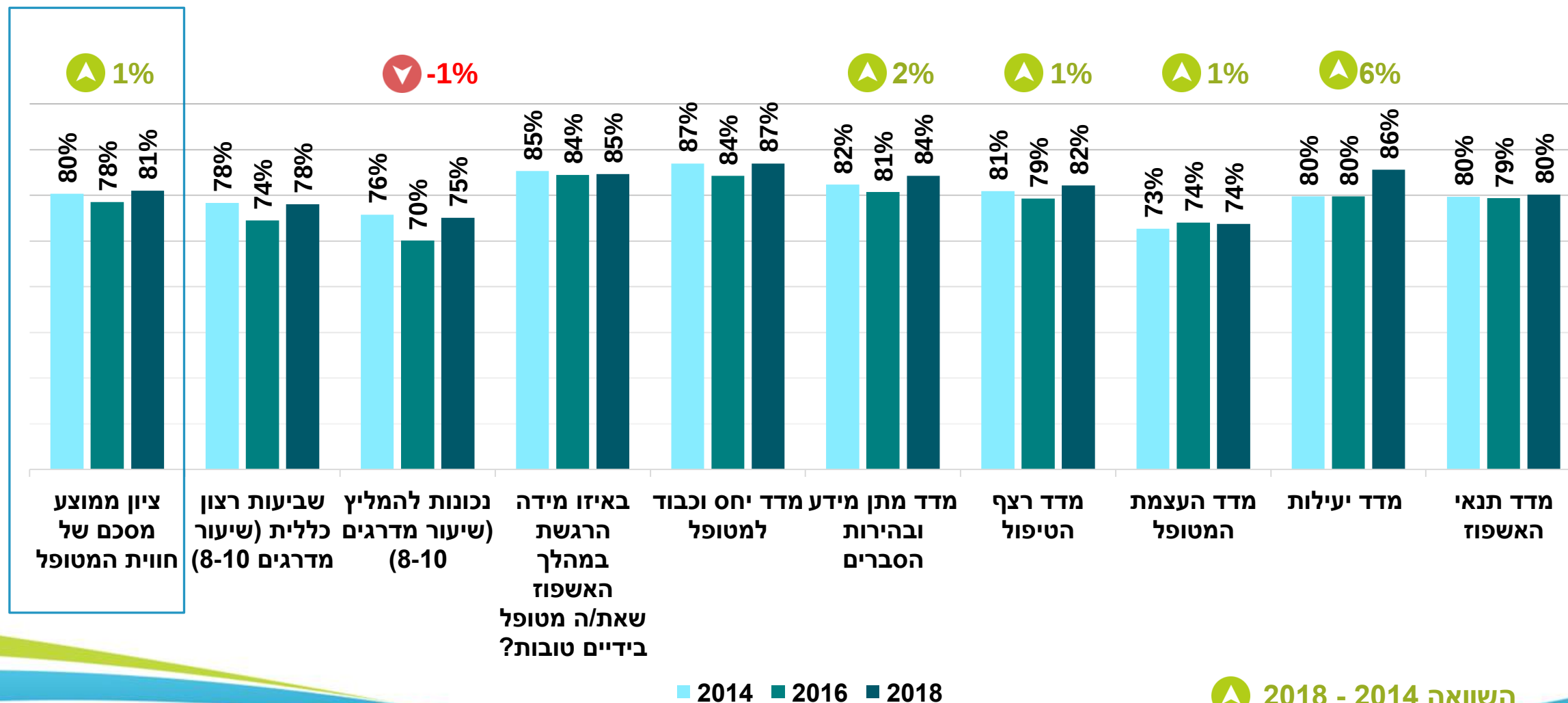






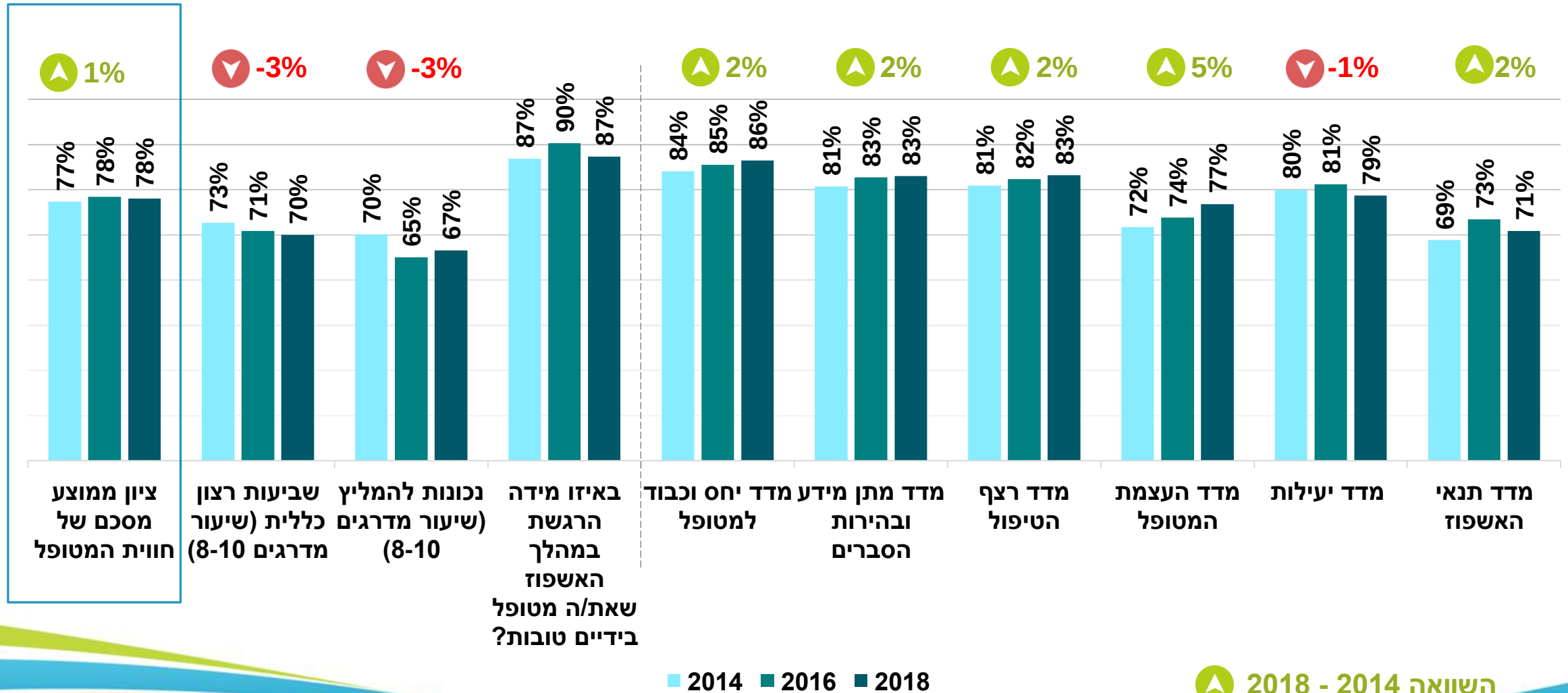


▲ השוואה 2018 - 2014

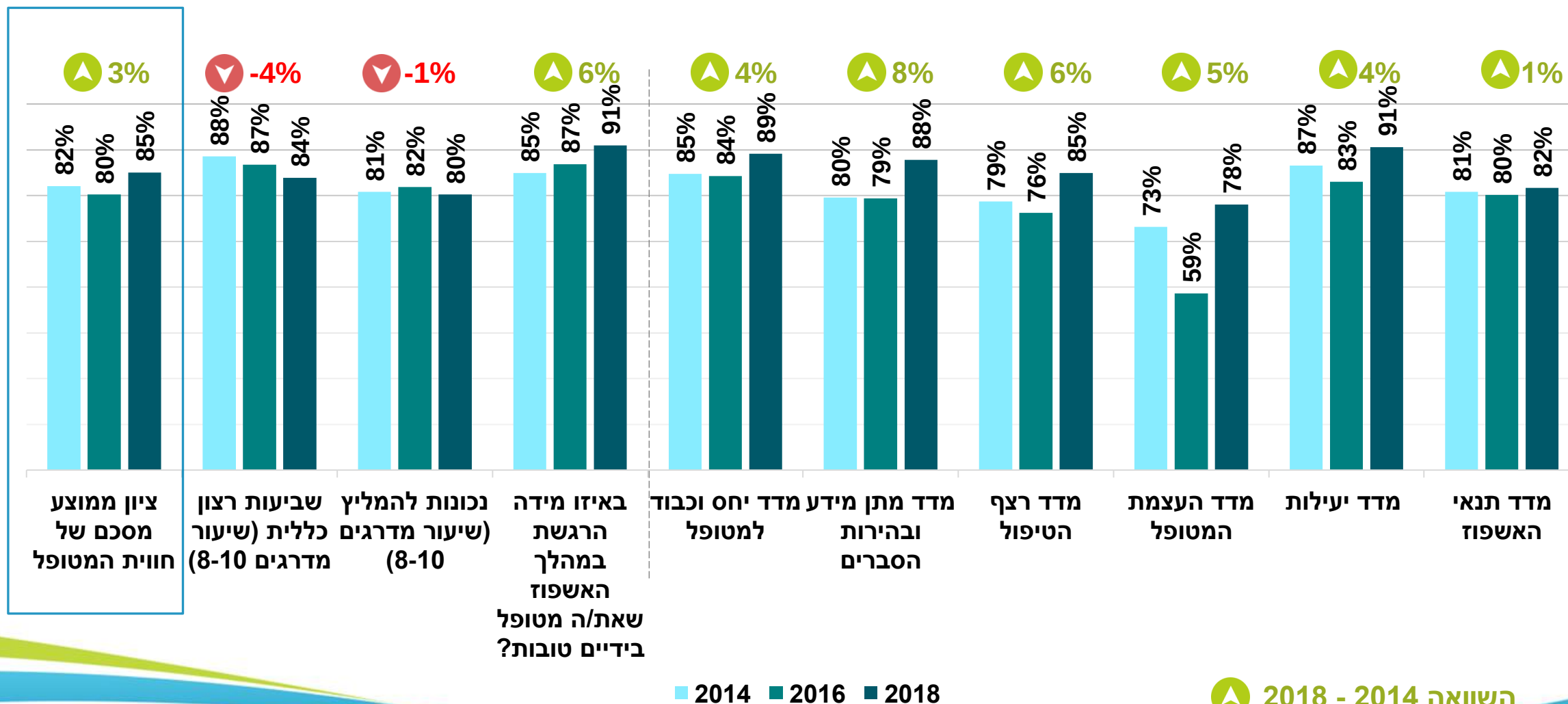


השוואה 2018 - 2014

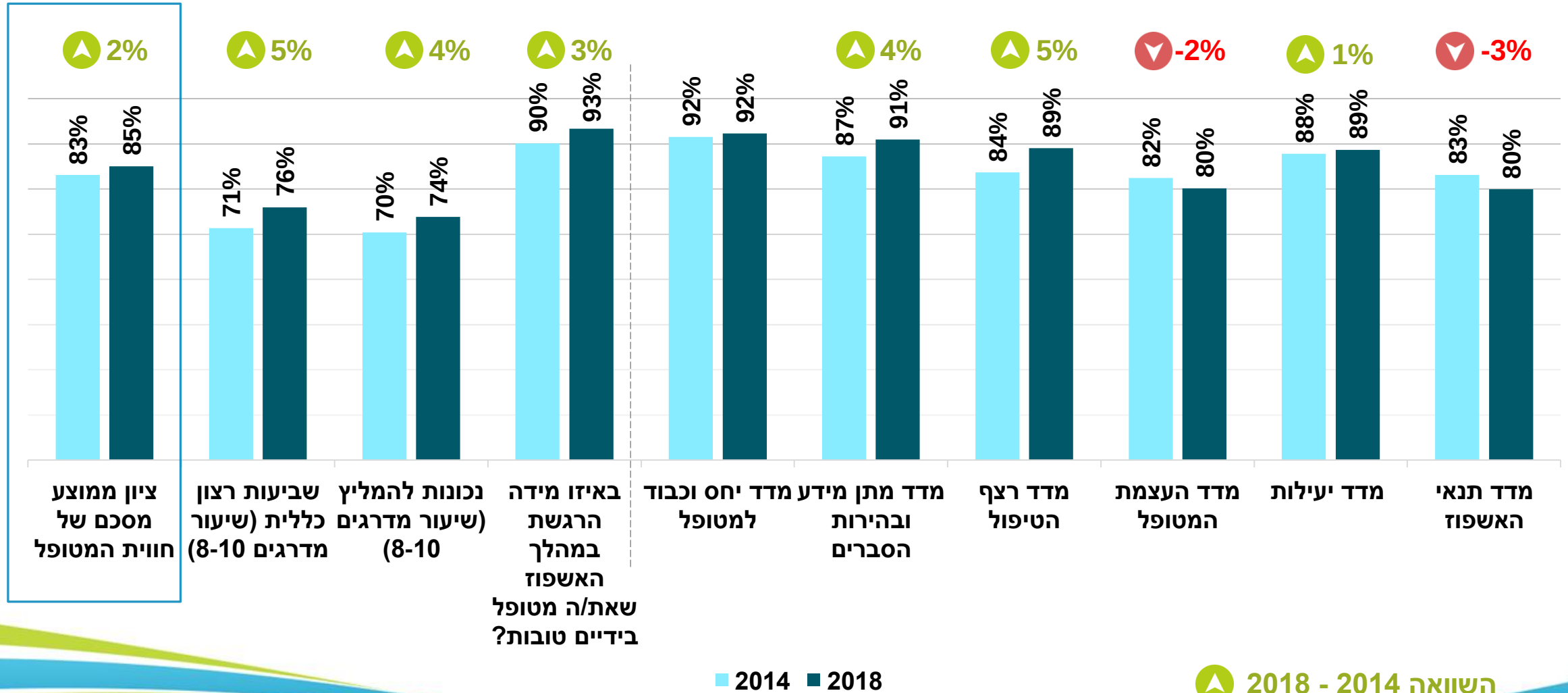
בי"ח הדסה הר הצופים



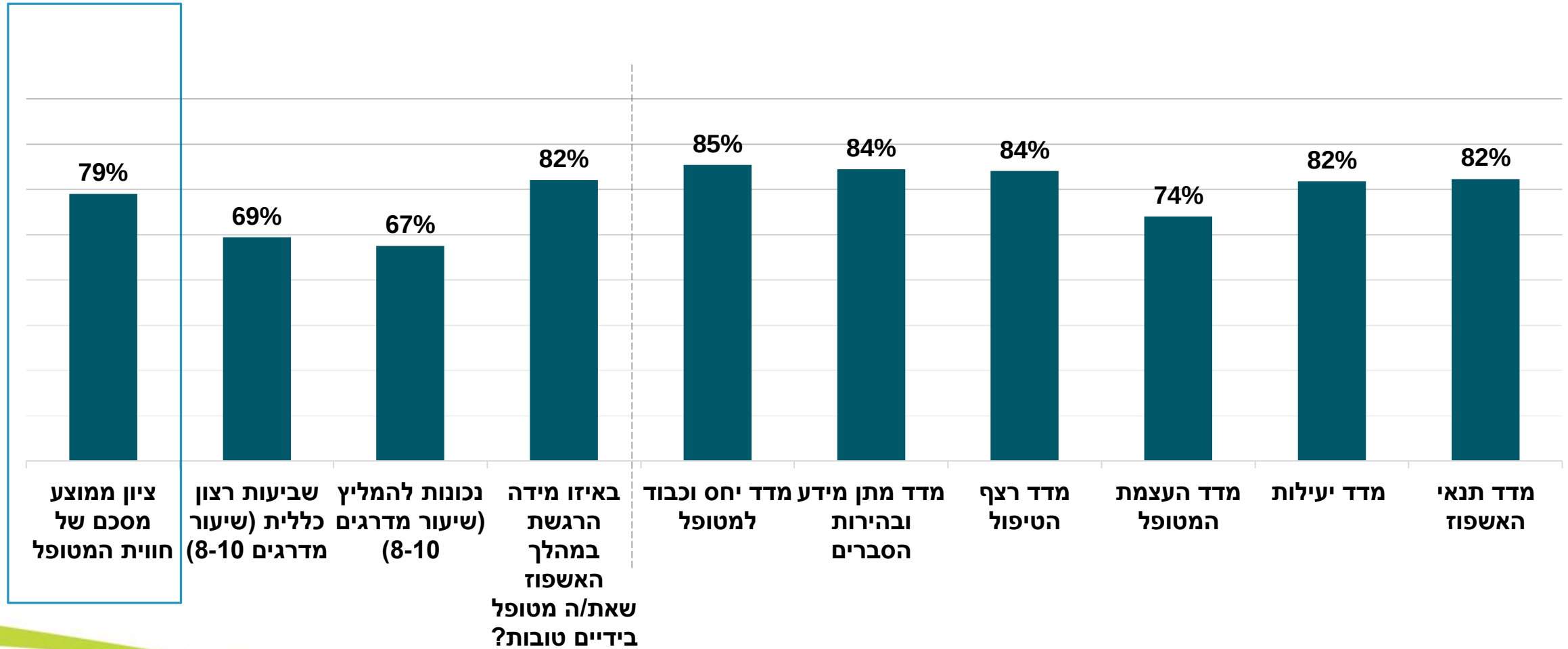
בי"ח מעייני הישועה



בי"ח הסקוטי



בי"ח המשפחה הקדושה



■ 2018



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



**תודה רבה
על שיתוף הפעולה!!**

