



המוקד הווירטואלי לרפואה דחופה תהליכי עבודה חדשים מבוססי טכנולוגיה

מפקדת שירותי הרפואה, חיל הרפואה

סרן ד"ר משה שטיינר

אל"ם ד"ר ארז קרפ פרופסור טליה מירון-שץ

המרכז לשירותי הרפואה



קופת החולים הקטנה ביותר בפריסה הרחבה ביותר.

מענה לחיילי החובה ולמשרתי הקבע.

שיוך מטופל - מטפל בהתאם ליחידה הצבאית.

מאפיין מרכזי בניהול רפואי : אופי היחידה קדמי או עורפי.

מענה רפוא לאחר שעות הפעילות*:

(1) פנייה עצמאית למלר"ד - החזר בדיעבד.

(2) ייעוץ טלפוני - אחים ואחיות.

(3) רשת מרפאות 'ביקורופא'.

מענה רפואי לאחר שעות הפעילות



המענה הרפואי בסניפי מרפאות 'ביקורופא':

- 20 סניפים בפריסה ארצית.
- טווח פניות חודשי ממוצע: 35-45 אלף.
- כ-60% מהמפגשים - ימי מחלה.
- שיעור נמוך של טיפול תרופתי.
- שפל צריכת שירותים ב-2020 ללא עלייה בתחלואה חמורה.
- מענה רפואי מוגבל במערכת מידע רפואי נפרדת.

רעיון הקמת המוקד

מוקד נגיש, זמין המאפשר ניהול מפגשים
רפואיים בתיק הרפואי של המטופל

הרעיון

שיפור נגישות לשירותי רפואה ושיפור איכות הטיפול
הרפואי באמצעות ניתוב משאבי ריפוי.

המגבלה

קריסה בעקבות עומס פניות .

הפתרון

א. שער מוקד מסווג המאפשר בחירת מטופלים
מתאימים וויסות מטופלים בעומס על המוקד.
ב. תהליך עבודה דיגיטלי.



השער הדיגיטלי למוקד

SYMPTOMS CHECKER - TRIAGE TYPE

דרישות המערכת:

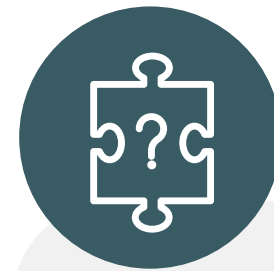
1. רגישות גבוהה - קודם כל בטיחות.
2. חוקת סיווג סגורה.
3. **שאלונים תואמי אוכלוסייה:**
תלונות ושפת שאלונים.
4. שילוב שיקולי ניהול בקופת החולים.
5. אפשרות ויסות בין יעדי הטיפול.



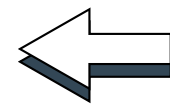
בניית ה-SYMPATOM CHECKER



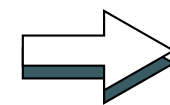
הגדרת החלטת
המערכת:
ימי מחלה, טלהרפואה,
ביקור רופא, מלר"ד, מד"א.



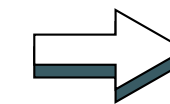
בחירת השאלונים:
רשימת אבחנות המובילות
במוקדי החירום.



בחינת שאלונים: תשאול
על ידי צוות רפואי.



בחינת שאלונים: תשאול
על ידי נציגות השירות.



בחינת שאלונים:
שימוש על ידי המטופלים.

טיפול דיגיטלי בפנייה למוקד

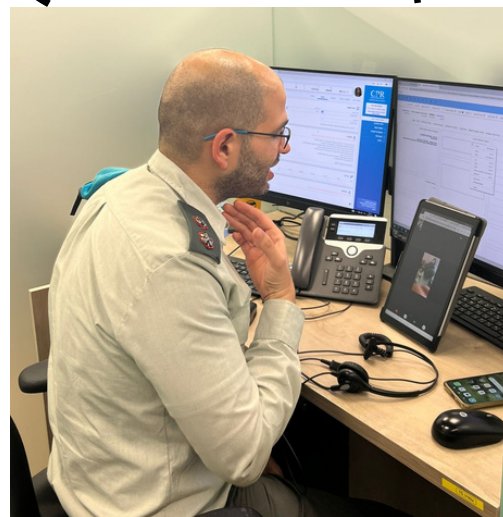
נשמח לעזרתך במענה על שאלון לגבי השימוש במערכת האוטומטית לרפואה דחופה (בוט), לצורכי שיפור המענה.
<https://forms.office.com/r/Sd2VxUxggX>
נודה מאוד לעזרתך

סקר שביעות רצון

שליחת סקר שביעות רצון למטופל לפי החלטת סיכום הטיפול.

מפגש רפואי ווירטואלי

השלמת המפגש הרפואי בהתקשרות דרך המערכת וסגירת הפנייה עם ההחלטה שהתקבלה



העברת הפנייה לטיפול הצוות הרפואי

העברת הפניות שהוגדרו לטיפול הצוות הרפואי לטיפול

שידור המידע לתיק המטופל

שידור סיכום הפנייה למערכת המידע הרפואית הצבאית

תאריך מתן	15:52 21/08/2022
שם המטפל	מערכת רפואה דחופה

ימיג' חייב להימצא במנוחה בבית ולהימנע מכל פעילות מומלץ על 2 ימי ג' מתאריך 21/8/2022 ועד תאריך 23/8/2022 פרטי הקר"פ: מערכת רפואה דחופה מספר מזהה: 8880073



קיבלת ימי מנוחה

חזרה לשגרה ביום רביעי, 12.04.23



טריאז רפואי

סיווג הפנייה בהתאם לאלגוריתם שהוגדר Microsoft azur bot

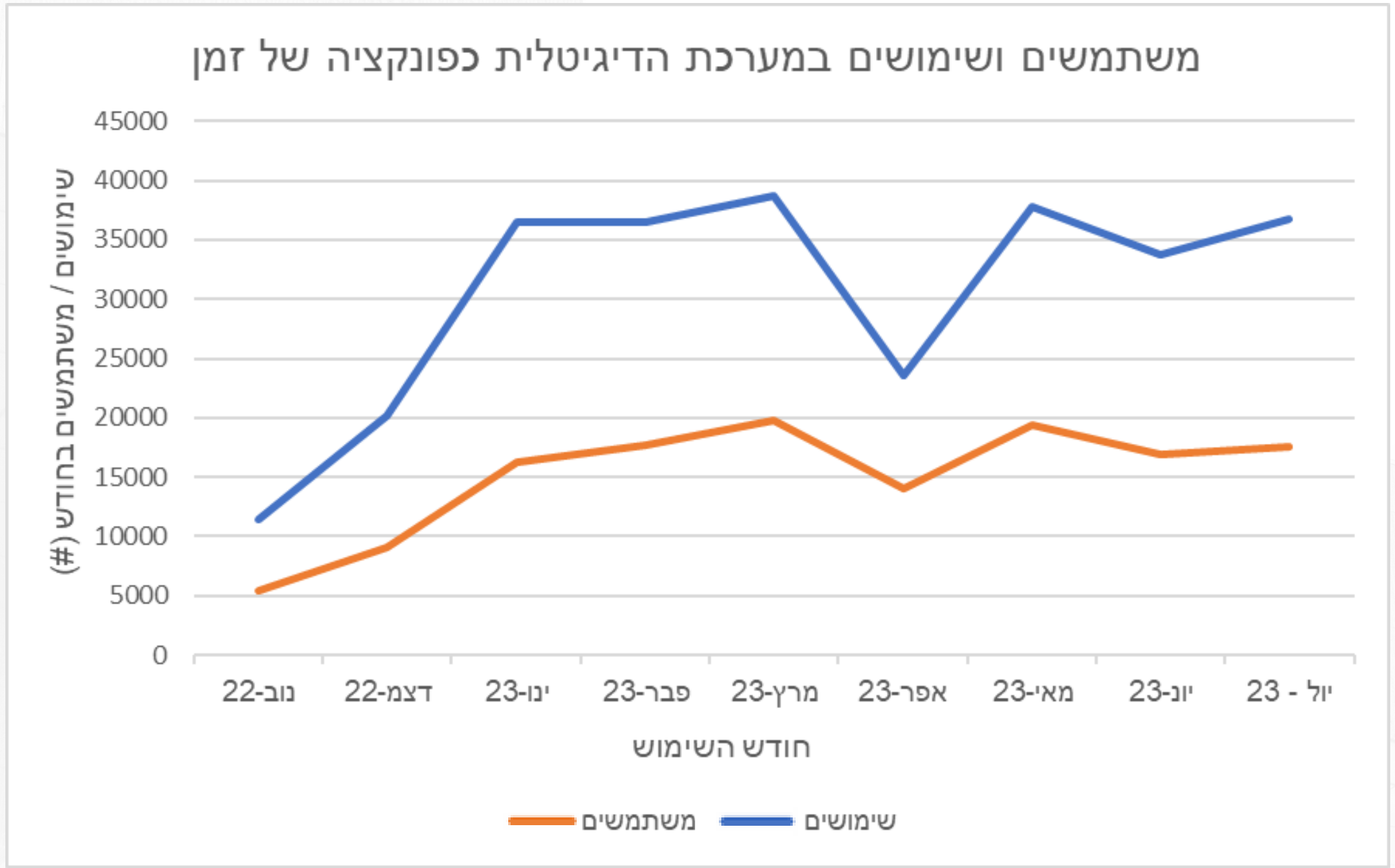
סיום טיפול

במקרה של המלצה על ימי מחלה או פנייה לבדיקה פרונטלית

פתיחת הפנייה

מילוי שאלון אנמנסטי בהתאם לתלונה המרכזית על ידי המטופל

השימוש במוקד לאורך חודשי הפעילות

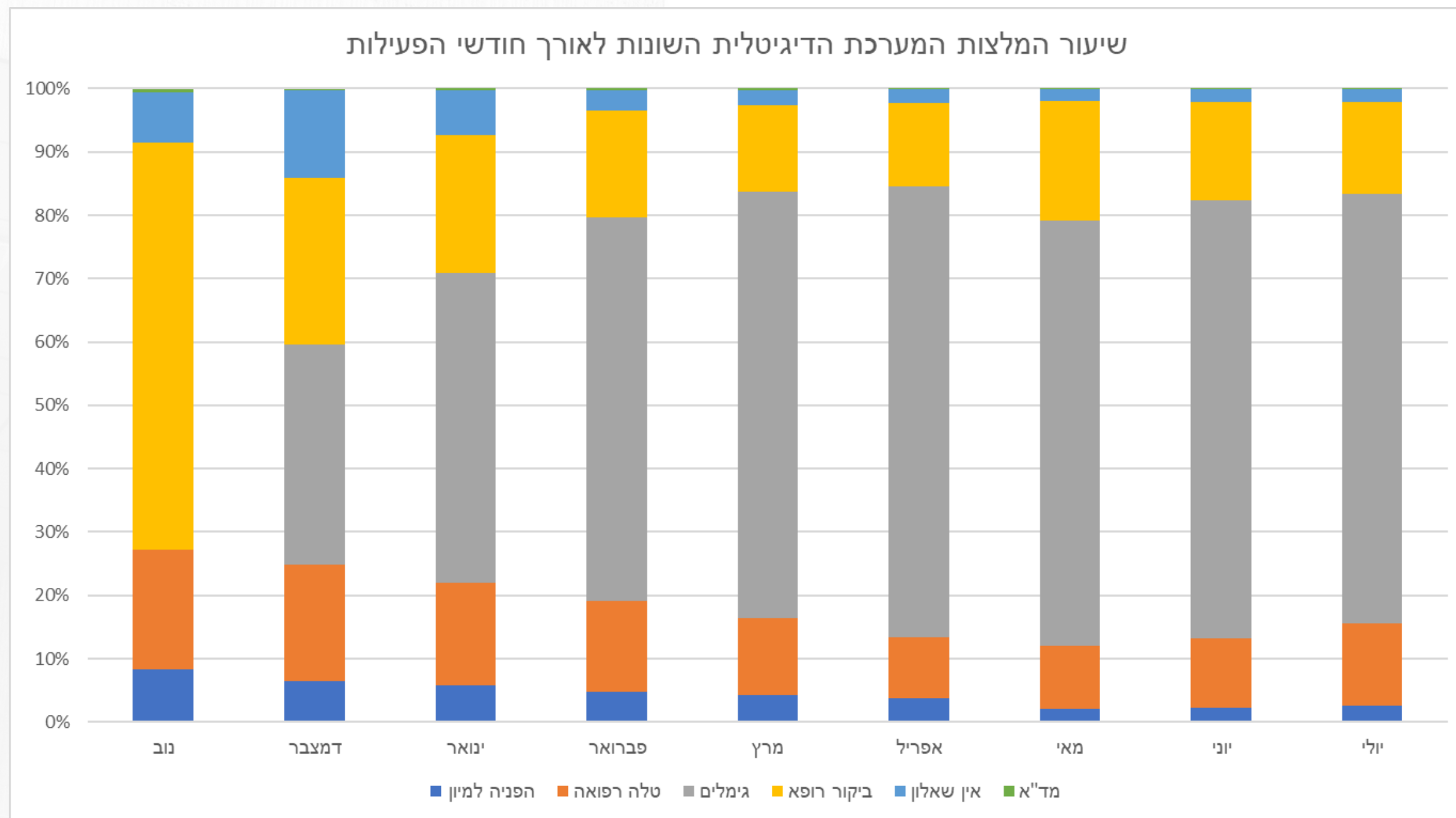


275 אלף שימושים.
63 אלף משתמשים.
כ-35 אלף פניות בחודש.

שיא שימוש: א', ג',
לפני חג וחופשה.
שפל שימוש: ה'.

דפוס צריכה
מקביל למרפאת
ביקור רופא.

תוצאות השימוש במערכת הדיגיטלית



163 אלף - טיפול עצמוני.
52 אלף - ביקור רופא.
35 אלף - טלרפואה.

11 אלף - הפניות למיון.
11 אלף - ללא שאלון.

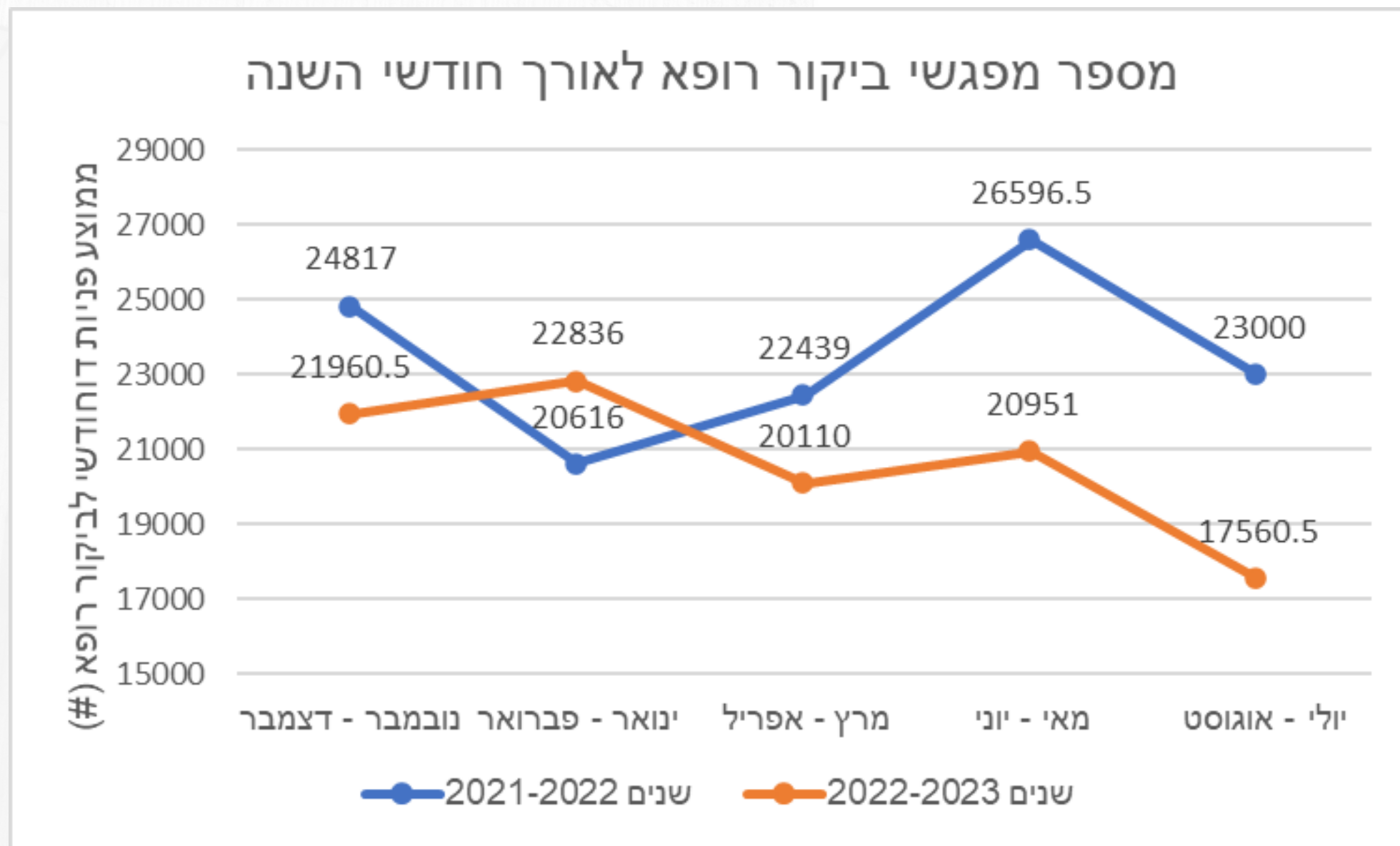
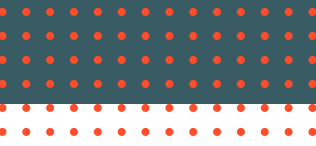
למידת המערכת:
• עלייה בימי מחלה.
• ירידה בצריכת רפואה.

מאפייני המטופלים בחלוקה לדפוסי צריכת רפואה לאחר שעות הפעילות

שימוש משולב	דיגיטלי בלעדית	פרונטלי בלעדית	ללא שימוש	כלל המטופלים
11,783	5,326	10,665	23,637	51,411
23	10.3	20.7	46	100%
19.4	20.8	21.3	25.7	22.8
5.5	4.1	4.1	3.3	4
0.25	0.1	0.14	0.05	0.11
35	35.7	33.5	40.5	37
0.8:1	1.25:1	1.22:1	2.3:1	1.5:1
1:19	1:4	1:3	1:1	1:2.33
39	33	41	35	36.6
42	44	58	58	52.6
9.2	9.7	8.4	9.7	9.2
47	45	33	28	34.8
0.04	0.32	0.35	1.23	0.7

מספר מטופלים (#)
שיעור מכלל הקבוצה (%)
גיל ממוצע (שנים)
מספר פניות ממוצע למרפאה
מספר הפניות ממוצע למיון
רישום תרופות כרוניות (%)
יחס זכר:נקבה
יחס קבע:חובה
סניף ב.ר. בעיר (%)
פרופיל >82 (%)
פרופיל 72 (%)
פרופיל <64 (%)
פרופיל 21 (%)

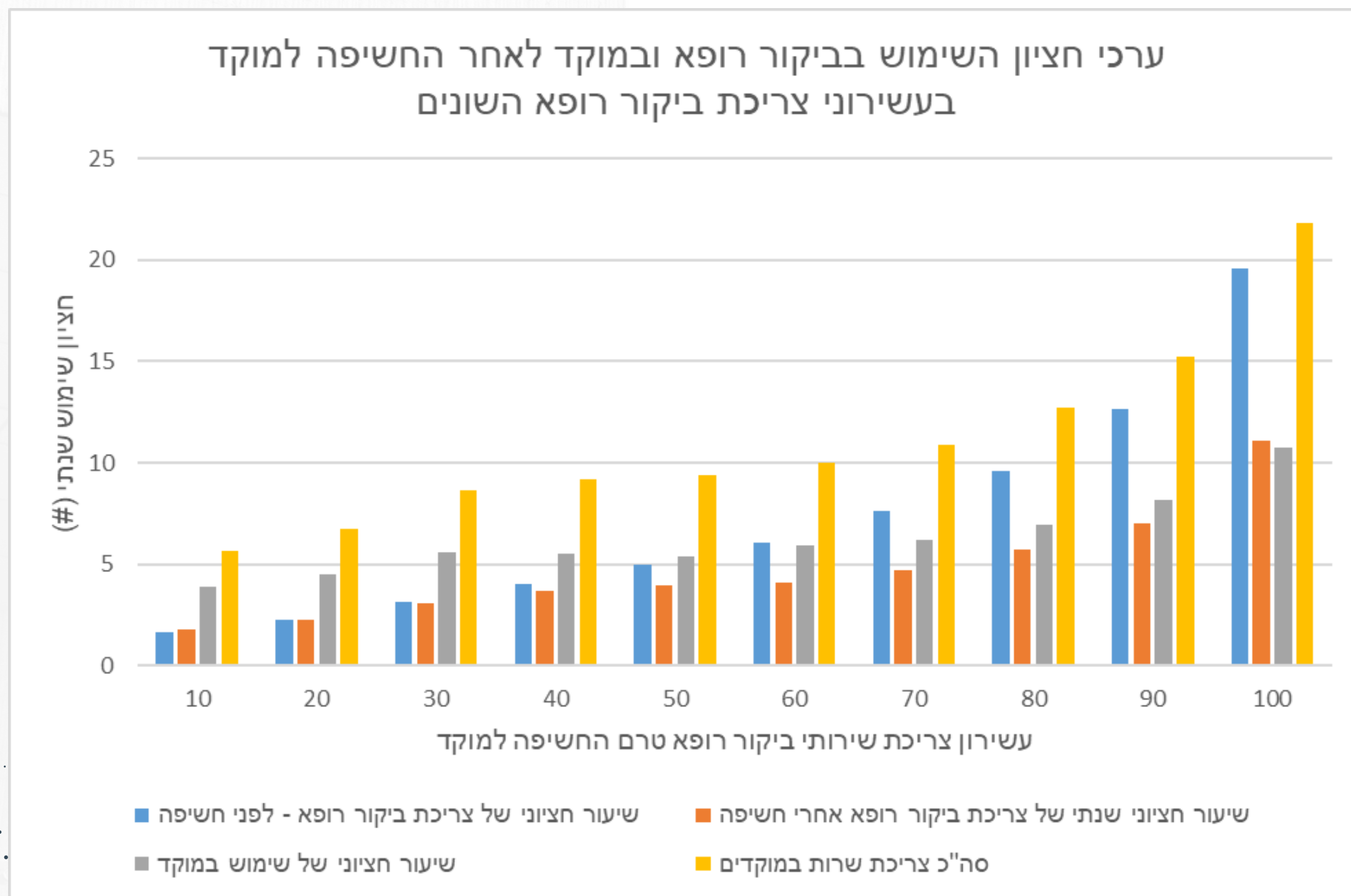
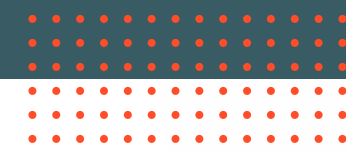
השפעת השימוש במוקד על פנייה לביקור רופא



פתיחת המוקד הובילה לירידה עקבית בפנייה לביקור רופא.

ירידה ממוצעת של 2,152 פניות לביקור רופא בחודש (ללא מוצ"ש).

השפעת השימוש במוקד על פניות לביקור רופא

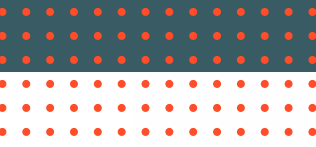


עלייה כללית בצריכת שירותי רפואה דחופה.

צרכני רפואה דחופה גבוה: הורדת צריכת שירות פרונטלי.

צרכני רפואה דחופה נמוכים: ללא השפעת צריכה.

השפעה על איכות ובטיחות הטיפול



מעקב איכות טיפול - ביקור במוקד 14 ימים לפני או אחרי אשפוז.

149 מטופלים אושפזו לאחר שהופנו למיון מהמוקד.

13 מטופלים הופנו למרפאת ביקור רופא ומשם הופנו למלר"ד.

2 מטופלים שהו בימי מחלה טרם האשפוז באמצעות שימוש בשאלון לא תואם תלונה.

275 אלף שימושים

שביעות רצון

תגובות - 257 אחוז היענות - 5%, סרגל דירוג: 1-5

שביעות רצון כללית - 3.8
אמליץ על שימוש במערכת - 4

המערכת קלה ונוחה לשימוש - 4.22
משך השימוש במערכת הוא סביר - 4.14

שיפור גישה לטיפול רפואי - 3.8 בהירות ההמלצה - 4

YES WE CAN!



**שילוב כלי בריאות דיגיטלי
טומן בחובו פוטנציאל לשיפור
שירותי רפואה באמצעות ניתוב
משאבי ריפוי ושיפור נגישות
לשירותי רפואה, תוך שמירה על
איכות ובטיחות הטיפול.**



תודה!

מפקדת שירותי הרפואה, חיל הרפואה

ד"ר סרן משה שטיינר

MOSHE.SHTEINER@MAIL.HUJI.AC.IL