

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז", במרכזים רפואיים אקדמיים

ד"ר רפאל הוד^{1,2}, פרופ' עודד מימון¹, ד"ר גיורא קפלן³, ד"ר ירון קונלי⁴, פרופ' איל צימליכמן^{5,1}

Sept. 5, 2023

¹אוניברסיטת תל-אביב, ²שנקר, ³מכון גרטנר, המרכז הרפואי שמיר - אסף הרופא, ⁵המרכז הרפואי שיבא-תל השומר

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

רכיבים עיקריים של טיפול באיכות גבוהה



הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

2

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

רקע ומטרות

- בשנים האחרונות הפכה גישת "המטופל במרכז" לנושא שנמצא בליבת העשייה, הבדיקה והמחקר, למידת השירות הדרוש במתן טיפול הולם לצרכני מערכות וארגוני הבריאות למיניהם.
- עם זאת, חסרים מדדי איכות מהימנים דיים שיסייעו למדוד באופן אובייקטיבי את מידת היותו של "המטופל במרכז"
- בנוסף, לא אותר ידע מספק בנוגע להבדלים בין תפיסת המטופלים לתפיסת המטפלים, לגבי אותם פרמטרים שיכולים להוות בסיס למדידה ולהגדרה שכזו.
- לאור זאת, מטרת המחקר היו:
- איתור פרמטרים ומדדי איכות מתאימים עבור מודל אחוד למדידת וקביעת הערך של גישת "המטופל במרכז"
- בדיקת הבדלי התפיסות בין מטופלים למטפלים בנוגע לפרמטרים המוצעים.

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

3

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

שיטות

- מחקר אמפירי/איכותני שנערך במרכז הרפואי האקדמי שיבא
- כלל שתי קבוצות מיקוד: האחת של מטופלים והשנייה של מטפלים
- בשלב ראשון נעשה תהליך לאיתור מדדים כמותיים לבחינת איכות השרות, על בסיס קונצנזוס קבוצתי, בנוסף למדדי שביעות-רצון המטופלים הקיימים כיום
- לאחר מכן נערכו שתי קבוצות המיקוד (מטופלים ומטפלים) למציאת פערים בין תפיסות המטופלים למטפלים, כבסיס לבחירת הפרמטרים המתאימים למודל האחוד ולאישוש המדדים המתאימים (נבחנו 10 מדדים שהוגדרו בקונצנזוס)
- המידע שהתקבל נעשה על בסיס תמלול ושיקלוט הדיונים
- ניתוח המידע נעשה בעזרת מתודולוגיה איכותנית של 'ניתוח רשתות תמטיות'.

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

4

**הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים**

ממצאים עיקריים

חמש התמות העיקריות שהתקבלו מניתוח התמלול של קבוצות המיקוד:

(1) זמני המתנה – Waiting times

(2) חוסר זמינות – Unavailability

(3) אוריינטציה – Orientation

(4) בטיחות – Safety

(5) נוחות – Well-being

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

5

**הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים**

ממצאים עיקריים (המשך)

חמשת המדדים העיקריים שנבחרו ע"י המטופלים (לפי סדר חשיבות מהגבוה לנמוך):

ממוצע*	קטגוריה	תיאור הממד	דירוג
9.83	יעילות	זמן המתנה לבדיקת רופא במיון (המדד המוביל)	1
7.50	נצילות	ביטול ברגע האחרון של ניתוח מתוכנן	2
7.50	נצילות	אשפוז במסדרון המחלקה (עם אותה רמת חשיבות)	3
6.17	יעילות	זמן המתנה במיון להעברה למחלקה	4
6.00	יעילות	זמן המתנה לבדיקת רופא במרפאות חוץ	5

*בסולם 1-10, כאשר: 1 = הכי נמוך ו-10 = הכי גבוה

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

6

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

ממצאים עיקריים (המשך)

- השוואה בין התפיסות של קבוצות המיקוד השונות העלתה כי בכל המקרים, למעט אחד, קיימת תמימות דעים לגבי חשיבותם של אותם מדדים, שהתבטאה במתאם פירסון חיובי, גבוה ומובהק ($r=0.879, p<.05$).
- הפער המשמעותי היחיד בין תפיסת המטופלים לתפיסת המטפלים, נמצא בתפיסת חשיבות המדד "שיעור האשפוזים במסדרון", שנמצאה חשובה יותר בעיני המטופלים לעומת המטפלים.

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

7

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

מסקנות והמלצות

- נמצאה הלימה גבוהה ביותר ומובהקת בין צוות המטפלים לקבוצת המטופלים, עובדה המחזקת את מסקנות המחקר בקביעה זהותם של המדדים החשובים
- מומלץ לבנות את המודל האחוד על סמך חמשת המדדים לעיל, ובנוסף על מדד "זמן עד לקבלת מכתב שחרור"
- שילובו של המדד לעיל נובע מהחשיבות שמייחסים לזמינות מיטות האשפוז במחלקות, הן במרכזים הרפואיים והן ע"י משרד הבריאות
- בשלב הבא מוצע לבצע פיילוט ב-2-3 בתי-חולים/מחלקות אשפוז.

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה

8

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

תודה לכם על ההקשבה

ותודה למכון הלאומי לחקר שירותי הבריאות

ומדיניות הבריאות על מימון המחקר

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה – 5/9/2023

הבדלים בין עמדות מטופלים ומטפלים לגבי מדדי איכות
להערכת גישת "המטופל במרכז" במרכזים רפואיים אקדמיים

לשאלות ולפרטים נוספים

Rafael.hod@gmail.com

הכינוס השנתי ה-28 של החברה הישראלית לאיכות ברפואה – 5/9/2023