

כלי לאבחון מסע המטופל במלר"ד

חווית המטופל הינו אחד מעמודי האש של משרד הבריאות. חוויית המטופל מהווה חלק מהותי ממערכת בריאות איכותית וערכית, ומשאבים רבים מושקעים בהטמעת תפיסה זו בתרבות הארגונית של נותני שירותי הבריאות בארץ.

במסגרת תהליכי שיפור השירות במלר"דים, ובעזרת תהליכי קביעת הסטנדרט לתורת השירות, ביצענו מיפוי של חווית המטופל על שלבי הטיפול השונים במלר"ד. מטרת מיפוי זה הינה לאתר את החוזקות והחולשות של תהליכים אלו לטובת שיפור השירות וחווית המטופל.

השאלה המרכזית אשר מנחה את תהליך זה ומובילה את אופן בחינת ושיפור תהליך השירות היא:
מה יגרום למטופל להרגיש שהוא במרכז? ומה צריך להתקיים כדי שחווית המטופל תהיה טובה?
לצורך שימוש אופרטיבי של שאלות אלה יצרנו את כלי מדידה זה המאפשר התבוננות על מסע המטופל במלר"ד.

כלי זה מורכב משלושה פרקים עיקריים:

- **פרק ראשון:** מיפוי השלבים העיקריים במסע המטופל במלר"ד
- **פרק שני:** תהליכים תומכים המתקיימים במלר"ד
- **פרק שלישי:** מבט כולל ומסכם על חווית המטופל במלר"ד

אפשרויות מדידה: ניתן להשתמש בכלי זה במגוון אפשרויות מדידה כגון תצפיות, ראיונות עומק עם מטופלים, קיום קבוצות מיקוד עם מטופלים ומעקב שוטף אחר ממשקי העבודה של המטופלים.

מבנה הכלי: כלי זה מורכב ממספר חלקים עיקריים וניתן להשתמש בחלק אחד של הכלי, או אף חלקים קצובים ממנו. יחד עם זאת, חשוב להדגיש כי החלקים משלימים זה את זה, והתבוננות מקיפה על התהליך כולו היא משמעותית ובעלת ערך רב.

בהצלחה, אגף השירות

פרק ראשון: מיפוי השלבים העיקריים במסע המטופל במלר"ד

שלבים במסע המטופל	פרמטרים למדידה	מאפיינים ישומיים של האבחון	הערות
כניסה למלר"ד	מידע נגיש	<ul style="list-style-type: none">• הכוונה על אופן ההגעה למלר"ד• מידע נגיש על חניה• שילוט המכווין לעמדת המזכירות• גישה נוחה לעמדת המזכירות	
	קבלת פנים / כניסה	<ul style="list-style-type: none">• נציג המקבל ומכוון את הנכנסים• הכוונה לתחנה הבאה (משרד הקבלה)	
	תשתיות	<ul style="list-style-type: none">• כניסה נקייה, מוארת ורגועה• עמדת מים, קפה/תה כולל כוסות חד"פ• כיסאות להמתנה• עמדות טעינה לפלאפונים• זמינות כיסאות גלגלים• מערכת מיזוג מיטבית	

הערות	מאפיינים ישומיים של האבחון	פרמטרים למדידה	שלבים במסע המטופל
	<ul style="list-style-type: none"> נגישות למוגבלויות- כגון דלפק מונמך לכיסאות גלגלים, עמדות שמע עמדת קבלה המאפשרת פרטיות המטופל (הפרדה בין הדלפקים) 	תשתיות	משרד הקבלה
	<ul style="list-style-type: none"> יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך בדיקה האם קיים טופס התחייבות, במידה ולא, הסבר על התחייבות אל מול קופת החולים פתיחת גיליון מטופל והפנייה למיון המתאים (כירורגי/ פנימי/ אמבולטורי/ אורתופדי) זיהוי המלווה, במידת הצורך תאום ציפיות לגבי הגבלת המלווים זיהוי קשיי שפה ושימוש במוקד התרגום של משרד הבריאות או במתרגם מתוך בי"ח 	יחס וטיפול הצוות	
	<ul style="list-style-type: none"> הסבר תמציתי וברור על: <ul style="list-style-type: none"> אופן הסדרת התשלום שלבי התהליך גורמים מטפלים משך זמן ההמתנה תיאור והכוונה לשלב הבא הסבר על מערכות טכנולוגיות תומכות- כגון אפליקציה לניהול תורים 	מידע למטופל ולמשפחתו	
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית (שם, תפקיד ומטרה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך הקשבה לסיפור המטופל תוך הפגנת אכפתיות התייחסות לשאלות וחששות המטופל 	יחס הצוות	אחות טריאז'- בירור ראשוני
	<ul style="list-style-type: none"> סיווג המטופל לפי רמת דחיפות איתור מטופלים הזקוקים לליווי צמוד ומתן מענה ע"י ליווי של מתנדבים טיפול ראשוני- אומדן והפחתת כאב עמדת המתנה לאחות טריאז' 	רצף טיפול	

הערות	מאפיינים ישומיים של האבחון	פרמטרים למדידה	שלבים במסע המטופל
	<ul style="list-style-type: none"> הסבר על הבדיקות המתבצעות בתחנה תיאום ציפיות לגבי שלבי התהליך והבדיקות הנדרשות במהלך השהייה במלר"ד הסבר על התחנה הבאה, משך המתנה צפוי והכוונה למיקום ההמתנה 	<ul style="list-style-type: none"> מידע למטופל ולמשפחתו 	<p>אחות טריאז'- בירור ראשוני</p>
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית בתחילת המפגש ובסופו (שם, תפקיד "אני האחות המטפלת" ומטרת הבדיקה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קבלת פנים אמפתית והכבדת עם מילות עידוד קשר עין וחיוך הקשבה לסיפור המטופל כולל תשאל רגישות באופן הטיפול (כגון הסרת בגדי המטופל במידת הצורך בשקט וברוגע תוך שמירה על פרטיותו) התייחסות לשאלות וחששות המטופל והמלווה ("האם יש לך שאלות?") 	<ul style="list-style-type: none"> יחס הצוות 	<p>אחות מקבלת</p>
	<ul style="list-style-type: none"> הפחתת כאב איתור מטופלים הזקוקים למענה סוציאלי וקריאה לעובדת סוציאלית עמדת המתנה לאחות מקבלת 	<ul style="list-style-type: none"> רצף טיפול 	
	<ul style="list-style-type: none"> הסבר על הבדיקות המתבצעות בתחנה הסבר על שמירת חפצי ערך הסבר בנושא מזון- מה אפשר לאכול ומתי הסבר על התחנה הבאה, משך המתנה צפוי והכוונה למיקום ההמתנה 	<ul style="list-style-type: none"> מידע למטופל ולמשפחתו 	
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית (שם, תפקיד ומטרת הבדיקה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך הסבר על הבדיקה שמבוצעת תאום ציפיות עם המטופל (מתי הרופא המטפל יבדוק את ממצאי הבדיקות) מסירת מידע על התחנה הבאה, משך ההמתנה הצפוי והכוונה למקום ההמתנה 		<p>ביצוע בדיקות ראשוניות (דם וא.ק.ג)</p>

הערות	מאפיינים ישומיים של האבחון	פרמטרים למדידה	שלבים במסע המטופל
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית בתחילת המפגש ובסופו (שם, תפקיד "אני הרופא המטפל" ומטרת הבדיקה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך התייחסות לסיפור המטופל כולל תשאל התמודדות הולמת עם קונפליקטים הצצים במהלך הטיפול (רצון לבדיקות מיותרות) 	יחס הרופא	רופא מלר"ד
	<ul style="list-style-type: none"> תאום ציפיות עם המטופל לגבי הרופא האחראי על הטיפול בו אחריות על רצף הטיפול- אופן מעבר בין תחנות, סדר עדיפות התחנות, העברת מידע למטופל טיפול בכאב Checking in כל 30 דק' וסיוע לקידום המטופל ברצף הטיפול תקשורת יעילה בין רופא המטפל לשאר הצוות (אחיות, טכנאים ורופאים יועצים) 	רצף טיפול	
	<ul style="list-style-type: none"> מתן הסברים ברורים בנוגע לאבחנה, בדיקות צפויות, יועצים במידת הצורך וכו ניתן ורצוי להשתמש בעזרים חזותיים להמחשת ההסבר ולהבנה מלאה הסבר על השלבים הבאים בתהליך, משך המתנה צפוי והכוונה למיקום ההמתנה 	מידע למטופל ולמשפחתו	
	<ul style="list-style-type: none"> עידוד שאילת שאלות של המטופל והמלווה ("האם יש לך שאלות?") המטופל כשותף לתהליך ולבחירת אופן הטיפול כמתאים עבורו (הצעת חלופות, שיקוף מלא של המצב הרפואי) 	העצמת המטופל	
	<ul style="list-style-type: none"> תיאום ציפיות עם המטופל על משך ההמתנה הצפוי עד להגעת הסניטר הצגה עצמית (שם, תפקיד ומטרת הסיוע) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך דאגה לשמירת פרטיות המטופל במהלך השינוע (לדג' כיסוי המטופל) הימנעות משיחות טלפון פרטיות במהלך שינוע המטופל תיאום ציפיות לגבי זמן ההמתנה עד תחילת בדיקה עם סיום הבדיקה, תיאום בנוגע לזמן ההמתנה עד הגעת הסניטר והחזרת המטופל למלר"ד 		שינוע לבדיקה ע"י סניטר

הערות	מאפיינים ישומיים של האבחון	פרמטרים למדידה	שלבים במסע המטופל
	<ul style="list-style-type: none"> שילוט והסבר על אופן ההגעה לבדיקות הסבר על מטרת הבדיקות יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך במהלך ההמתנה בתור - ניהול התור כך שהמטופל יידע מי לפניו ועוד כמה זמן נדרש להמתין (רצוי להשתמש במערכת ניהול תורים) שיתוף המטופל ומשפחתו על מהלך הבדיקה, כאב צפוי, דגשים לתשומת לב הסבר על משך הזמן המשוער לפענוח הבדיקות מידע למטופל על דחיפות או חוסר דחיפות הבדיקות הזמנת סניטר להחזרת המטופל למלר"ד יידוע הצוות בנוגע לקבלת תוצאות הבדיקות 		ביצוע בדיקות (כגון הדמייה)
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית של הגורם המטפל (שם, תפקיד ומטרה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך התייחסות לסיפור המטופל כולל תשאל הסבר למטופל על בדיקת הייעוץ (מה מטרה, מה מבוצע ומהם ממצאי הבדיקות) 	יחס הרופא	רופא יועץ
	<ul style="list-style-type: none"> תקשורת יעילה בין רופא המטפל ל שאר הצוות (אחיות ורופא מלר"ד) הסבר על השלב הבא בתהליך, משך המתנה צפוי והכוונה למיקום ההמתנה 	רצף הטיפול	
	<ul style="list-style-type: none"> הצגה עצמית של הגורם המטפל (שם, תפקיד ומטרה) יחס של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות קשר עין וחיוך 	יחס הצוות	שחרור
	<ul style="list-style-type: none"> הסבר בעל פה של כל התהליך במיון (מה שיערו, איזה בדיקות נעשו, מה נמצא ומה האבחנה הסופית) תיאום ציפיות בנוגע לתהליך השחרור (תסמינים, זמן והתנהגות נדרשת) התייחסות לדגלים אדומים (התייחסות לאיסורים, מגבלות ומצבים חמורים) מתן תרופות והסבר על תופעות לוואי הסבר על המשך הטיפול כולל התייחסות למה, מתי, איפה ומי מטפל מקרים בהם צריך לחזור למיון 	סיכום האשפוז	שחרור

הערות	מאפיינים ישומיים של האבחון	פרמטרים למדידה	שלבים במסע המטופל
	<ul style="list-style-type: none"> המשך טיפול בקהילה "מעקב אחרי הפצע עוד שבוע אצל רופא המשפחה בקופת החולים" מסירת מכתב מודפס הכולל את כל ההסברים הנ"ל שליחת מכתב שחרור לרופא מטפל בקהילה ותייעוד במערכת (אופ"ק) מסירת דף הסבר על המצב הרפואי בעזרת ED FACTS הכולל: <ul style="list-style-type: none"> גורמים למצב אופן הטיפול הנדרש המלצות ואיסורים 	<ul style="list-style-type: none"> סיכום האשפוז 	<p>שחרור המשך</p>
	<ul style="list-style-type: none"> שימוש בשפה פשוטה וברורה שתהיה מובנת למטופל ווידוא הבנה זו מתן הסברים ברורים בנוגע לאבחנה ותוצאות הבדיקות הסבר על השלב הבא בטיפול בקהילה כולל לוחות זמנים צפויים והנחיות להמשך 	<ul style="list-style-type: none"> מידע למטופל ולמשפחתו 	
	<ul style="list-style-type: none"> עידוד שאילת שאלות ("האם יש לך שאלות?") 	<ul style="list-style-type: none"> העצמת המטופל 	
	<ul style="list-style-type: none"> תאום ציפיות עם המטופל לגבי תשלום אגרת מלר"ד (האם יש צורך בשליחת טופס 17, אופן השליחה ועד מתי נדרש להסדיר זאת) 	<ul style="list-style-type: none"> שחרור אדמיניסטרטיבי 	

פרק שני: תהליכים תומכים המתקיימים במלר"ד

ישנם תהליכים נוספים המתקיימים במיון אשר משפיעים על חוויית המטופל ולכן כדאי לבחון אותם תוך התייחסות למספר דגשים:

1. תהליך העברת משמרת

- העברה שקטה ורגועה
- ביצוע התהליך ליד מיטת המטופל
- יחס למטופל של אמפתיה, כבוד, הקשבה ואכפתיות
- הצגה בשם המטופל ולא ע"פ המחלה או המצב הרפואי
- הצגה של הצוות המטפל (רופא ואחות) המחליף את הצוות העוזב והאחראי על המטופל
- הסבר מטרת הבדיקה והחלפת המשמרת ("בודקים אותך כדי.. ומבצעים החלפת משמרת לשחרר את הצוות למנוחה")
- שמירה על פרטיות המטופל
- העברת מידע באופן מיטבי תוך מזעור טעויות ווידוא הבנה של הצוות המחליף- אבחנות, בדיקות, מטלות ושלבבים בטיפול
- החלפת משמרת מצומצמת ללא נוכחים מיותרים (סטודנטים)
- עדכון הצוות בנוגע לסוג תזונה- צום, כלכלה רכה וכד'

2. טיפול בחולים מושהים

- סבב ייעודי למטופלים אלה לפי הקריטריונים מוגדרים
- הנעמת אופן ההמתנה והשהות במיון בעזרת ערכת היגינה אישית (גרביים, כיסוי עיניים, מברשת ומשחת שיניים וכד')

פרק שלישי: מבט כולל על התהליך

מטרה	פרמטרים למדידה	מאפיינים ישומיים של האבחון	הערות
המתנה ראויה בין השלבים	<ul style="list-style-type: none"> האם שכחו אותי? קיצור זמני שהייה 	<ul style="list-style-type: none"> תאום ציפיות לגבי זמן המתנה לרופא יועץ ועדכון המטופל שיכול לקחת זמן רב. התעדכנות במסגרת ביצוע checking in למטופל על ידי רופא בכיר. שימוש בפלזמה הכוללת מסרים וניהול תור. הצגת המספרים של המטופלים הבאים בתור (כשיש ניהול תור). מטופלים שממתינים מעבר לזמן המקסימום לתחנה הבאה - מתן כלים לצוות לקיצור זמני המתנה בתחנות. במידה וקיים צוואר בקבוק משמעותי - הגדרת פעולות לביצוע מבעוד מועד להתמודדות על הסיטואציה כדי ל"שחרר" את צוואר הבקבוק (לדוג' תעדוף בדימות של מטופלים מהמלר"ד). הגדרת רמות שירות למקסימום זמן שעובר מקבלת תוצאה ועד עדכון המטופל. 	

יצירת חוויה חיובית למטפל	<ul style="list-style-type: none"> לתת למטפל תחושה שהוא חשוב ושמתחשבים בצרכיו, מומלץ ליזום פעולות השקעה במטפלים 	<ul style="list-style-type: none"> חדרי מנוחה; מקום שקט להתאוווררות הכולל ספה ופינת קפה מיקום אביזרי הטיפול (עגלות, מחשב, ארון תרופות וכד') במקום נוח ונגיש למטפלים עמדות לצוות הרפואי ולצוות הסיעוד כך שיהיו נוחות, נעימות ונגישות לצוות ולמטופלים עידוד מטפלים לצאת ל 15 דקות time out אחרי סיטואציה מסוימת הנגשת ארוחות לתורנים סדנאות להתמודדות עם אלימות אחת לשנה מתן כלים למנהלים לתמריצים וצ'ופרים לצוות (לדוג' שוברים לארוחות, קפה ומאפה) חגיגת הצלחות (לדוג' פרסום מכתבי ההוקרה שמתקבלים / שליחת פרחים לשבת למטפלים שקיבלו מכתבים מרגשים במיוחד) פעולות גיבוש צוותיות אפשרות תמיכה רגשית למטפל ע"י איש מקצוע לאחר ארוע קשה יזום שיעורים לצוות המלר"ד (לדוג' יוגה / יוגה צחוק / קבוצת תמיכה) אמצעי המסייע למטפלים להתמצא בתוך תהליך הטיפול: באחריות מי נמצא כל מטופל, סדר מעבר, מטופלים למעבר וכו סביבה נעימה ורגועה למטפל (תמונות טבע, אור מרגיע ועוד) 	
---------------------------------	--	--	--

מטרה	פרמטרים למדידה	מאפיינים ישומיים של האבחון	הערות
יצירת חוויה חיובית למטפל המשך		<ul style="list-style-type: none"> לאחר X שעות במיון - שובר לארוחה / אפשרות להזמנת ארוחה קבוצות דיון ותמיכה המיועדים לאנשי מקצועות הבריאות והמתמקדות ביחד מטפל- מטופל 	
מידע מלא וזמין למטופל ומשפחתו	קבלת מידע מספק וברור	<ul style="list-style-type: none"> זיהוי הצוות הרפואי תוך אבחנה בין אחיות לרופאים תגי שם (שם ותפקיד) שיוצגו באופן ברור ובולט הנגשת מידע בשפה של המטופל קצב דיבור ושפה מותאמים למטופל. ווידוא ההבנה של המטופל שימוש בדפי מידע ובעזרים מוחשיים הסבר לאורך שלבי התהליך על הבדיקות, הגורמים המטפלים וזמן המתנה משוער הסבר על מערכות טכנולוגיות תומכות- כגון מערכת לניהול תורים 	
	תחושה של טיפול בידיים טובות	<ul style="list-style-type: none"> תחושה שהעבודה מתנהלת בצורה מסודרת ומאורגנת (עבודה ע"פ תהליך מאורגן והגיוני) תחושה של תיאום ושיתוף פעולה בתוך הצוות שמירה על פרטיות המטופל (לא לשוחח על פרטי המטופל בפרהסיה, סגירת וילון) יחס של כבוד למטופל- פנייה בשמו. התעניינות יזומה במטופל ובשלומו 	
תנאי מתקן הולמים	נגישות פיזית	<ul style="list-style-type: none"> כניסה נגישה נגישות פיזית לחדרים כולל שירותים נגישות לבעלי לקות חושית (כבדי ראייה, שמיעה ודיבור) 	
	סביבת הטיפול	<ul style="list-style-type: none"> מרחב אישי וציבורי מרווח כניסה נקייה מוארת ורגועה סביבה שקטה סביבה נקייה כולל שירותים שילוט ברור ונגיש בשפות שונות 	

מטרה	פרמטרים למדידה	מאפיינים ישומיים של האבחון	הערות
תנאי מתקן הולמים המשך	תשתיות ראויות	<ul style="list-style-type: none"> • עמדת מים, קפה/תה כולל כוסות חד"פ • הגשת ארוחה אחרי X שעות • עמדות לטעינת טלפונים ניידים • טלוויזיות במקומות ההמתנה • מכונות לקנייה אישית (מזון והיגיינה אישית כמברשות שיניים) • פיג'מות, כריות, שמיכות וסדינים נקיים וזמינים • אלונקות זמינות • מיטות מתכווננות (עולות ויורדות) • שירותים נקיים ומאובזרים (סבון, נייר טואלט, אמצעי עזר) • מקומות ישיבה נוחים ונעימים • + כיסאות ספייר במקרי עומס 	

רצף טיפולי	פישוט התהליך	<ul style="list-style-type: none"> • מספר ממשקים מטפלים • אוטומציה של תהליכים • שימוש באמצעים טכנולוגיים (עדכון תחנות מסע המטופל, עדכון תוצאות בדיקות לצוות ולמטופל, עזרה במעבר בתוך בית החולים, הנגשת טפסים כגון מכתבי שחרור ועדכון הקהילה) • מניעת טרטור המטופל 	
-------------------	--------------	---	--