

חווית המטופל במחלקות האשפוז

ממצאי סקר 2024-25

נובמבר 2025

אגף בכיר שירות לציבור

מטרת הסקר

- הפניית תשומת לב לחוויית המטופל במחלקות האשפוז
- הסקר ככלי למידה ועבודה עבור הנהלת המשרד והנהלות המרכזים הרפואיים
- רתימת המערכת – הסקר לווה על ידי וועדת היגוי רחבה
- מיקוד במשתנים העיקריים בחוויית המטופל

תקציר

- הסקר התקיים בין התאריכים 11.2024-03.2025 -
- על הסקר ענו 11,553 משיבים
- הציון הלאומי הינו 82% והוא מעיד על שביעות רצון טובה מחוויית האשפוז
- הציונים הגבוהים ביותר בסקר קשורים לאיכות הקשר המקצועי בין

הצוותים המקצועיים למטופלים – מדד בידיים טובות 86% ומדד היחס 84%*

*ראו פירוט בשקפים 21-24

תוכן

מתודולוגית הסקר

תמונת מצב כללית

ממצאים עיקריים

סיכום

מתודולוגיה
שינויים ועדכונים מסקר מחלקות אשפוז 2021



- **עדכון המשתנים והמשקולות בשאלון**
- **קיצור מספר השאלות**
- **הוספת שאלות פתוחות**
- **יצירת דוח מעמיק לבית חולים**
- **הוספת מלווים –** נסקרו כ 11% מלווים במטרה לשמוע את "קולות המטופלים" שנמנע מהם להשיב

מתודולוגיה
מי נסקר?

500 מטופלים במחלקות אשפוז * 27 בתי חולים:

- 200 בפנימיות
- 200 בכירורגיות
- 100 מחלקות אחרות*
- מחלקות שלא השתתפו: יולדות, ילדים, טיפול נמרץ, שיקום, פסיכיאטריה, נשים, אשפוז יום ומלר"ד

* מחלקות אחרות: אורולוגיה, נוירוכירורגיה, השתלת כליה/ ריאה, כירורגיית חזה ולב, כירורגיה כלי דם, פלסטית, כוויות, א.א.ג, עיניים, פה ולסת

מתודולוגיה

תקופת הדגימה
- 11.2024-03.2025
- (במהלך מלחמת חרבות ברזל)

שיטת הדגימה
- דגימה טלפונית
- עד שבועיים לאחר השחרור

המדגם והמענה
- סה"כ משיבים 11,553 מתוך 156,263 רשומות (רשומות מטוייבות שהוכנסו למערכת הדגימה).
- שיעור ההשבה עומד על 36% מתוך 31,870 משיבים עימם נוצר קשר (משיבים שענו לפניה*).
- טעות הדגימה המרבית 0.9% ±
- יעד הדגימה לכל בית חולים עמד על 500 סקרים בחלוקה לפי מחלקות – יעד של 200 סקרים למחלקות פנימיות, 200 סקרים למחלקות כירורגית וכ- 100 סקרים למחלקות אחרות (מחלקות שאינן מלר"ד, מרפאות, יולדות ונשים, ילדים, טיפול נמרץ ושיקום).
- גודל המדגם של מרבית בתי החולים עמד על כ-500 סקרים ובבתי חולים בהם היה מיעוט מאושפזים/ רשומות גודל המדגם הינו נמוך יותר
- הנתונים שוקללו לפי שיעור שחרורים לשנת 2024 לפי כל בית חולים ובתוך כל בית חולים לפי מח' כירורגית, מח' פנימית ומחלקות אחרות.
- מטופלים בני 18 ומעלה, שאושפזו לפחות 2 לילות במחלקות הרלוונטיות והשתחררו מבית חולים עד כשבועיים לפני הפניה להשתתפות בסקר

- משיבים לפי בתי חולים

- העמקה במאפייני המדגם

* בסקר זה לא ניתן לדווח על שיעור המשיבים שלא השיבו לשיחה

המשתנים שנבדקו

יחס	28%
מאמץ נדרש	9%
סביבה ותנאים פיזיים	12%
קבלת מידע	16%
תהליך השחרור	5%

• משתנים בלתי תלויים

חלק מהמשתנים מורכבים
מסט של שאלות העמקה

שביעות רצון כללית	15%
תחושת "בידיים טובות"	15%

• משתנים תלויים

* מדדי תוצאה= שיקוף הערכתו הכוללת של המטופל לגבי איכות השירות שניתן לו= תוצאה נתפסת

שאלות ומשקולות

נושא		שאלה	אחוז	אחוז נושא
משתנים תלויים	שביעות רצון כללית	דרג/י את שביעות רצונך הכללית מהאשפוז	15%	30%
	תחושת "ידיים טובות"	באיזו מידה הרגשת במהלך האשפוז שאת/ה מטופל/ת בידיים טובות?	15%	
משתנים בלתי תלויים	יחס	במהלך האשפוז האחרון שלך, באיזו מידה הרגשת שהצוות נתן לך יחס אישי ?	7%	28%
		באיזו מידה הרגשת שהצוות כיבד את פרטיותך?	7%	
		האם הצוות הציג את עצמו בשם ובתפקיד?	7%	
		באיזו מידה הרגשת שהצוות התייחס לכאב שלך ועזר לך להתמודד עמו?	7%	
	מאמץ נדרש	באיזו מידה קיבלת מענה לבקשות ולצרכים שלך ללא צורך להתאמץ	9%	9%
	סביבה ותנאים פיזיים	באיזו מידה את/ה שבע רצון מרמת הניקיון?	3%	12%
		באיזו מידה היית מרוצה מתנאי החדר, המקלחת והשירותים במחלקה?	3%	
		באיזו מידה היית מרוצה מהתנאים שעמדו לרשות המלווים והמבקרים שלך?	3%	
		באיזו מידה שרר שקט במחלקה?	3%	
	קבלת מידע	מידע על מצבך הרפואי?	5.3%	16%
		הנחיות שניתנו לך על המשך הטיפול לאחר השחרור מבית החולים?	5.3%	
		באיזו מידה הרגשת כי הצוות שיתף אותך באפשרויות הטיפול?	5.3%	
	תהליך השחרור	באיזו מידה את/ה שבע/ת רצון מתהליך השחרור שלך?	5%	5%

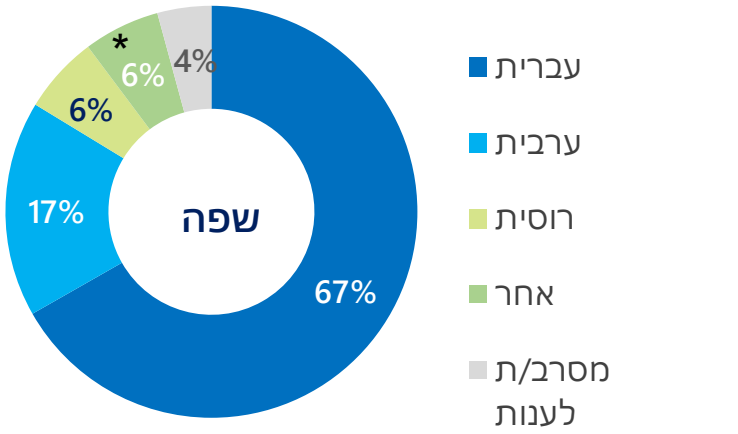
אופן החישוב

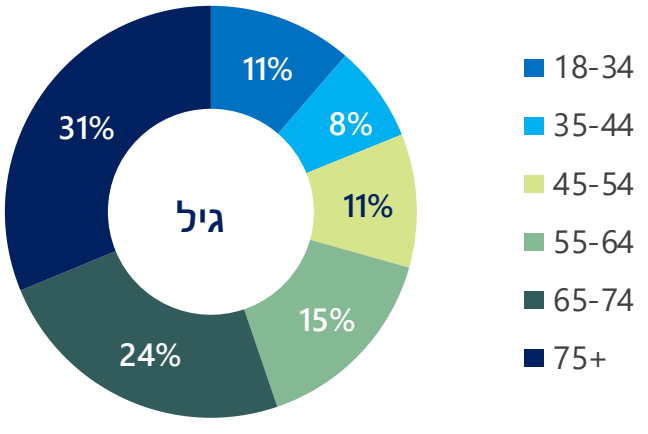
שלב 1
חישוב מדרגי 4+5 (מרוצה +מאוד) בכל שאלה

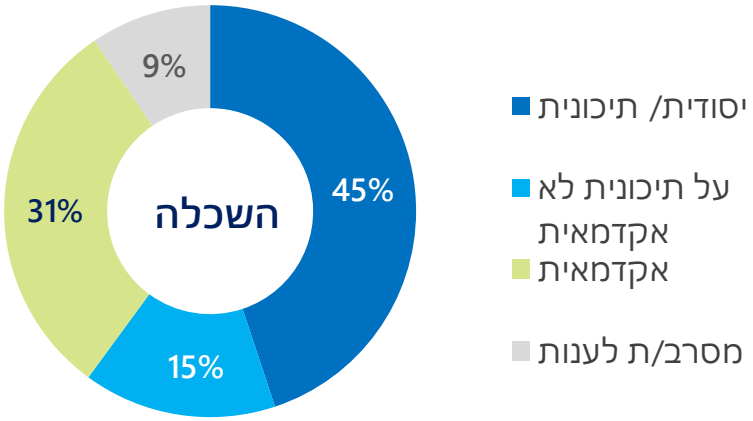
שלב 2
חישוב הציון המסכם לכל בי"ח לפי המשקולות הנ"ל ושחרור לשנת 2024

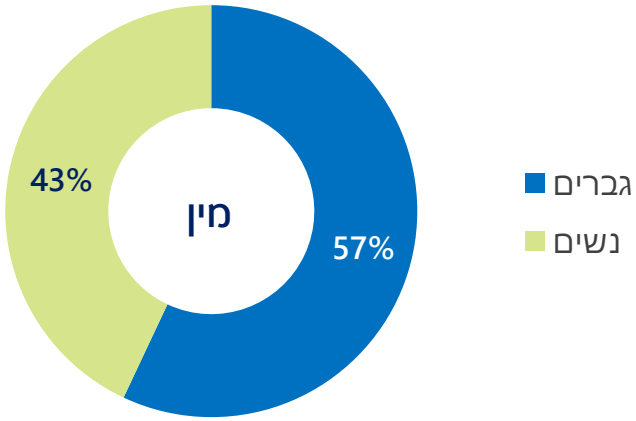
שלב 3
חישוב הציון הלאומי = ממוצע פשוט של כל בתי החולים (מטופלים ומלווים)

מאפייני המדגם

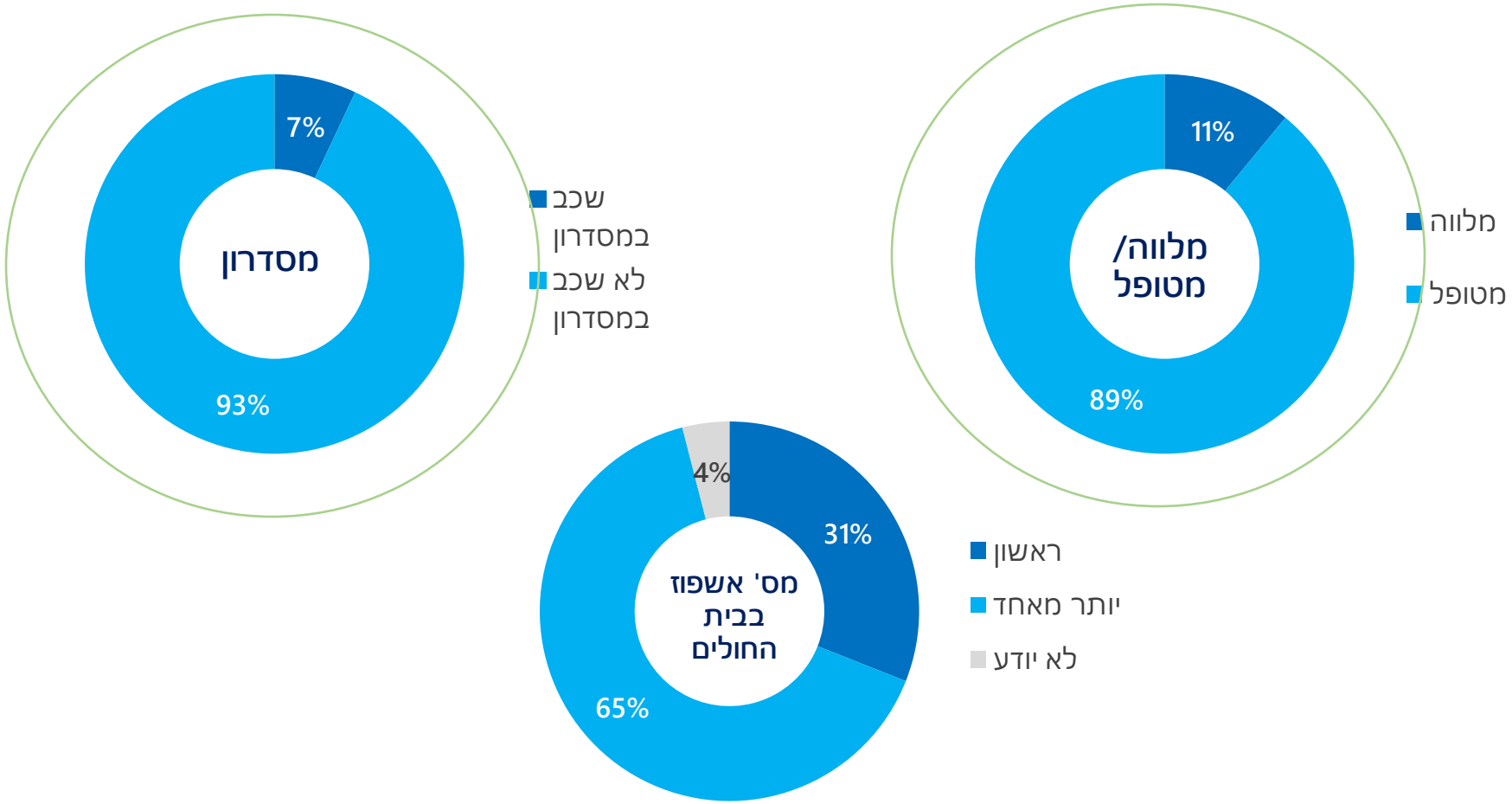








מאפייני המדגם

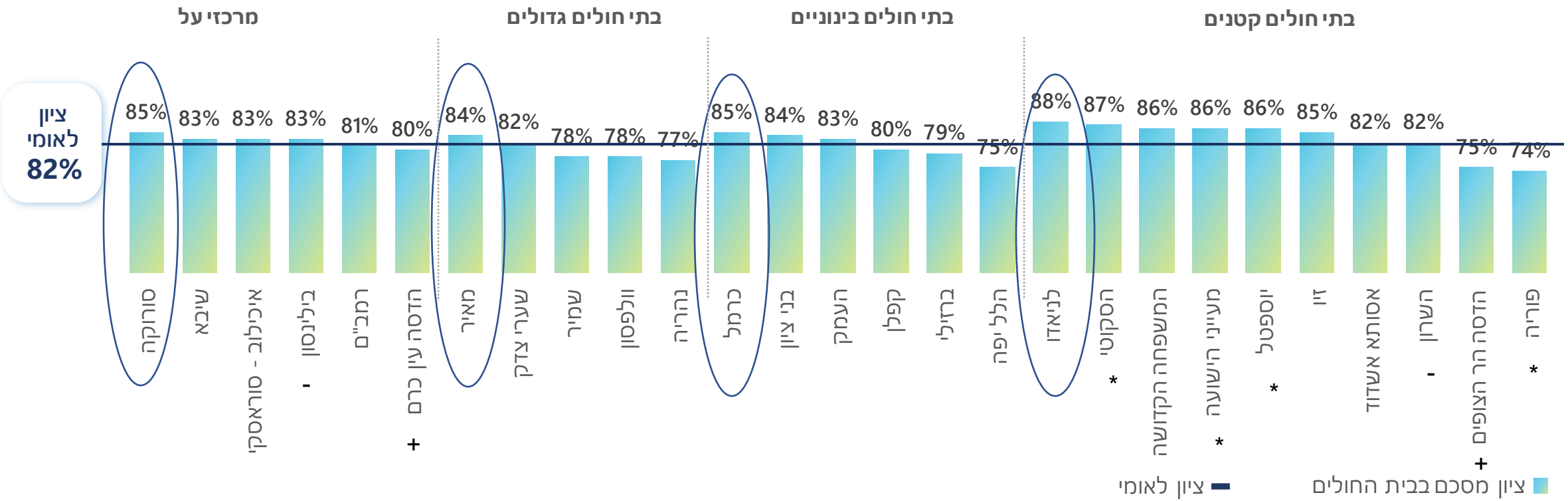


~~ה~~אם זה האשפוז הראשון שלך בבית חולים זה? | האם שכבת במסדרון במהלך האשפוז האחרון? | השיחה מתקיימת עם (מלווה/מטופל)



תמונת מצב כללית

ציון מסכם – בתי חולים לפי גוזל

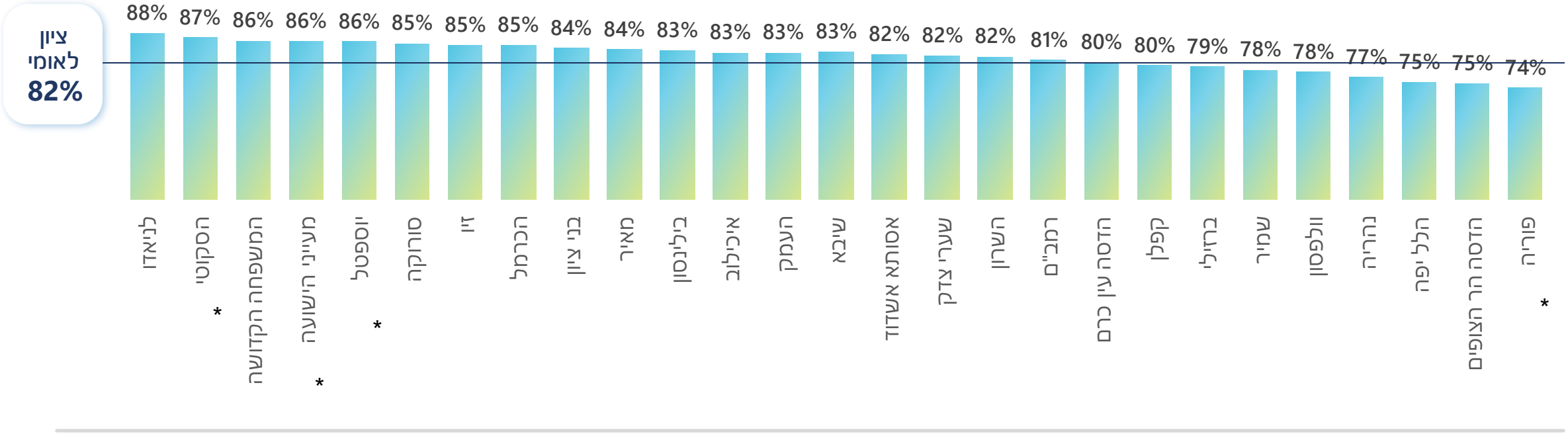


סורוקה מוביל את בתי החולים במרכזי העל, מאיר מוביל בגדולים, כרמל מוביל בבינוניים ולניאדו מוביל בקטנים.

* כמות הנסקרים בבית החולים נמוכה מ- 200 סקרים
\+ ציון מסכם הדסה 83%
\- ציון מסכם רבין 78%

הציון הלאומי משוקלל לפי מספר השחרורים השנתי ב2024 גוזל בית החולים – בהתאם לחלוקה המקובלת במשרד. מרכזי העל הדסה ורבין –הציון מחולק בין הקמפוסים השונים (הדסה עין כרם והדסה הר הצופים בנפרד, בילינסון והשרון בנפרד, בהתאמה)

ציון מסכם: לפי בתי חולים (82%)



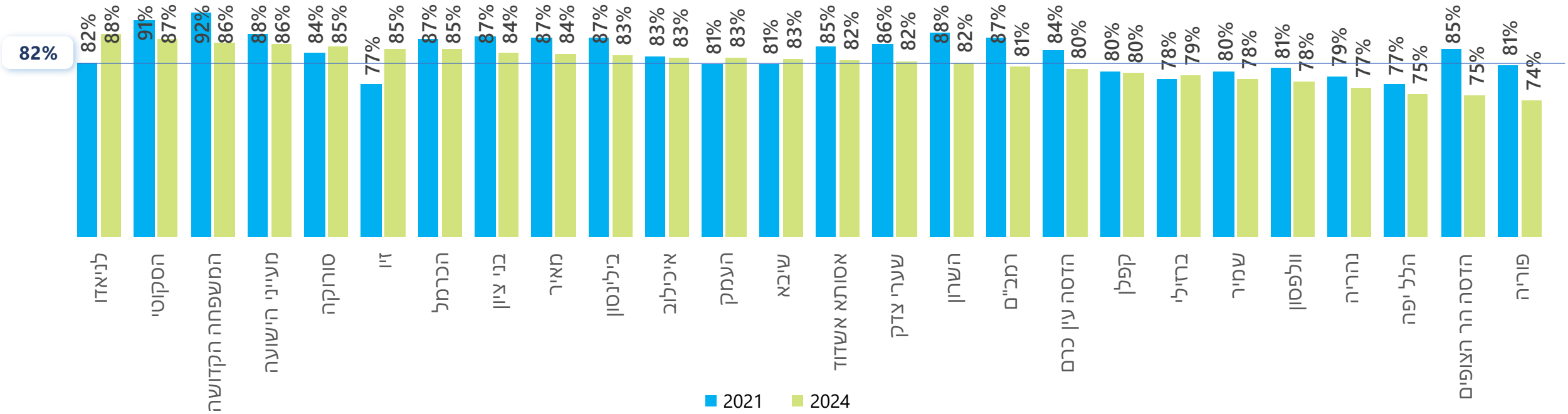
בשנת 2024 בתי החולים המובילים בחוויית המטופל במחלקות האשפוז: לניאדו והסקוטי.

פוריה, הדסה הר הצופים והלל יפה נמוכים יחסית.

* כמות הנסקרים בבית החולים נמוכה מ- 200 סקרים

הציון הלאומי משוקלל לפי מספר השחרורים השנתי | לא ניתן להשוות את הציון המסכם לסקר הקודם לאור שינויים בשאלון למעט שאלת 'ידיים טובות'

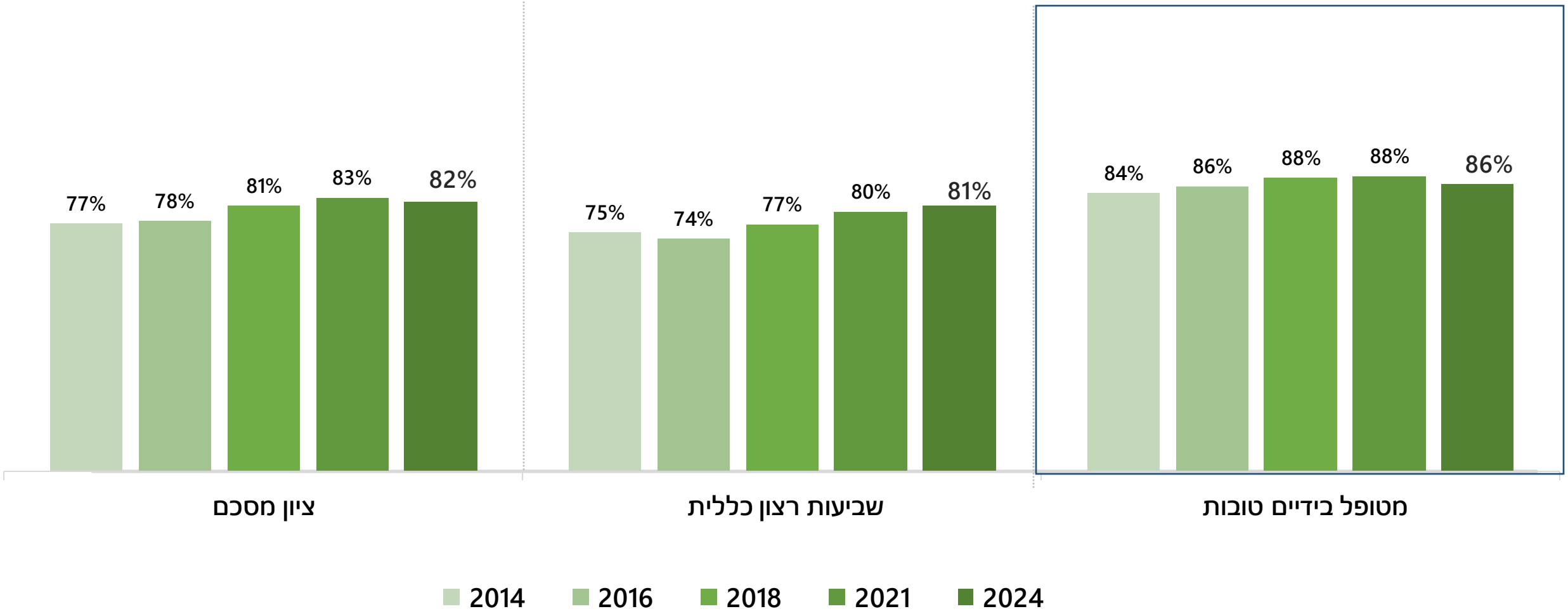
בתי חולים: השוואה ל-2021 (ציון מסכם 83%)



יש להתייחס במשנה זהירות בשל שינויים במבנה השאלון, באופן חישוב הציון המסכם ומרכיביו

מגמות:

ציון מסכם, שביעות רצון וידיים טובות

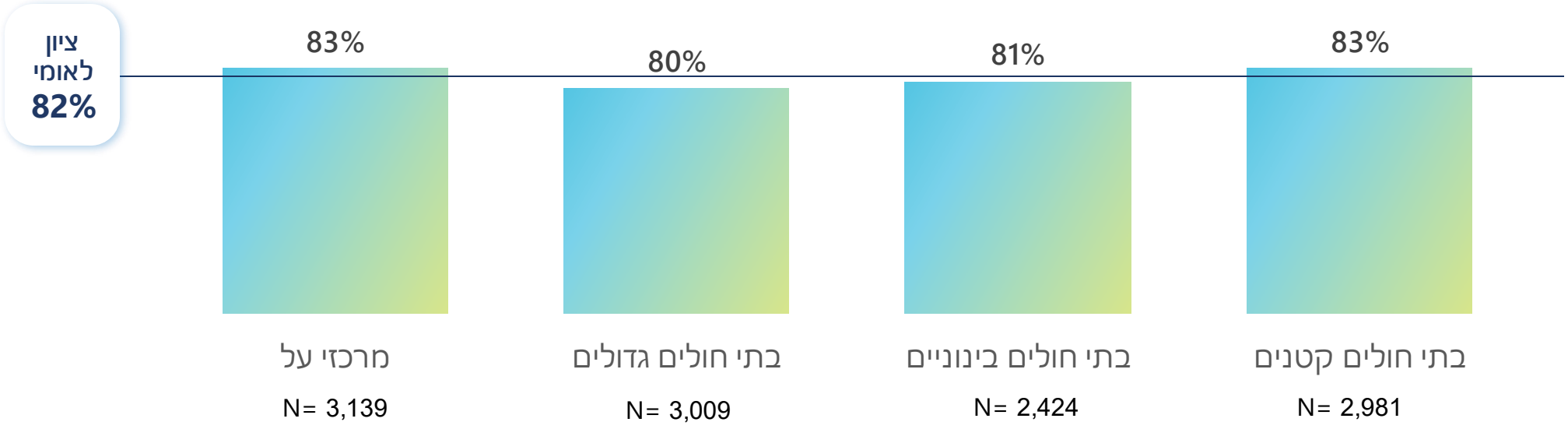


שאלת "מטופל בידיים טובות" הינה השאלה היחידה שנותרה ללא שינוי בהשוואה לסקרי העבר.

יש להתייחס במשנה זהירות להשוואות נוספות בשל שינויים במבנה השאלון, באופן חישוב הציון המסכם ומרכיביו

הציון הלאומי משוקלל לפי מספר השחרורים השנתי | למעט שאלת "בידיים טובות, יש להשוות בזהירות ציונים נוספים לאור השינויים שחלו בסקר

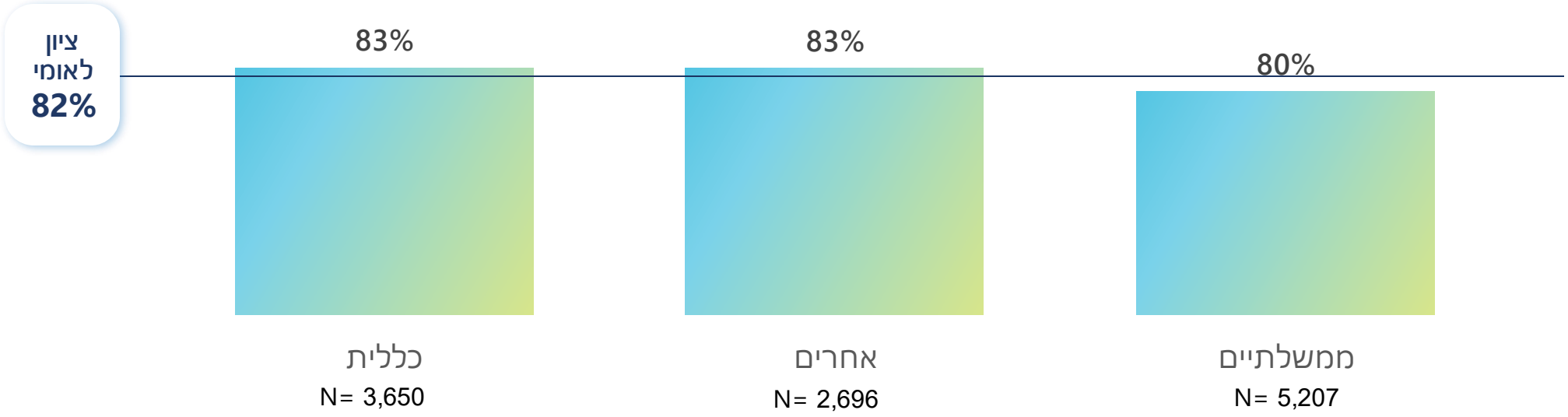
ציון מסכם – לפי גודל בית החולים



פערים קטנים בלבד בחוויית המטופל לטובת בתי החולים הקטנים ומרכזי העל.

הציון הלאומי משוקלל לפי מספר השחרורים השנתי
גודל בית החולים – בהתאם לחלוקה המקובלת במשרד. מרכזי העל הדסה ורבין –הציון מחולק בין הקמפוסים השונים (הדסה עין כרם והדסה הר הצופים בנפרד, בילינסון והשרון בנפרד, בהתאמה)

ציון מסכם לפי - בעלות



פערים קטנים בלבד בחוויית המטופל בחלוקה לפי בעלות



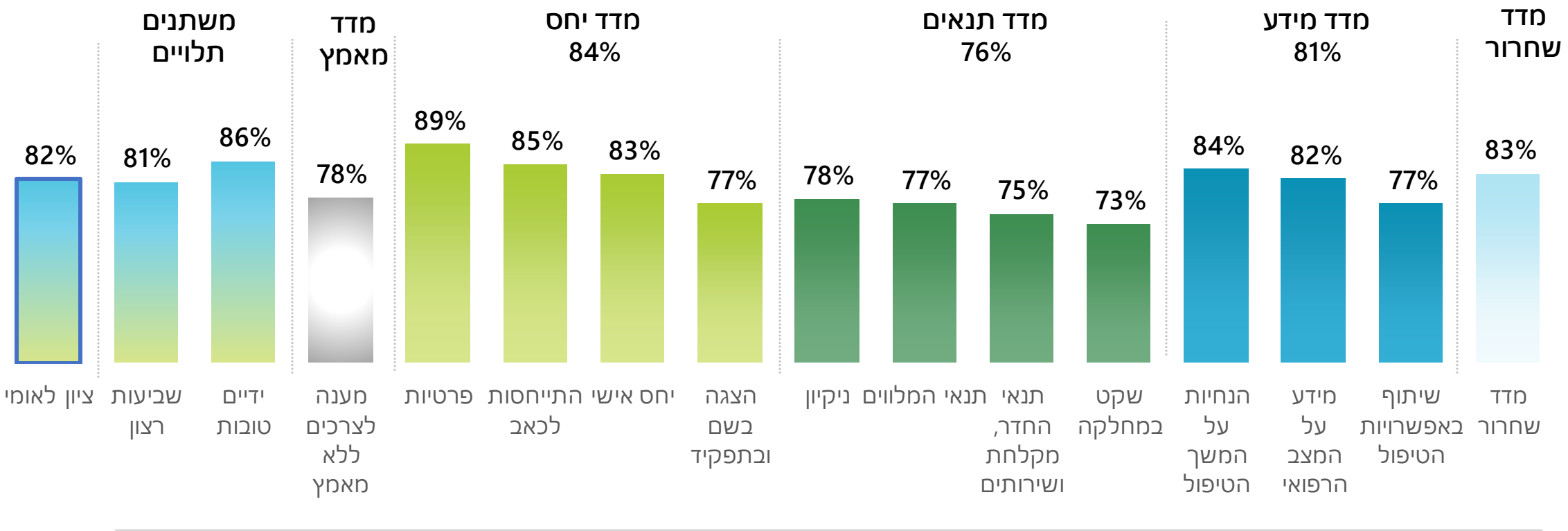
ממצאים עיקריים

עבודת הצוותים המקצועיים

- מטופלים בכלל בתי החולים הביעו הערכה לעבודת הצוותים המקצועיים
- נושא היחס האישי של הצוותים בלט לטובה הן כמדד הגבוה ביותר והן במלל חופשי
- ממצאים אלה משקפים את מחויבותם יוצאת הדופן של הצוותים להעניק טיפול אנושי ומקצועי בתנאים מורכבים ביותר

ראו פירוט בהמשך – מדד היחס במדדי חווית המטופל, מענה לשאלה פתוחה – ,ממה היית מרוצה במהלך שהותך, וכן ניתוח רגרסיה למשתני הסקר – שקפים 22, 23, 24

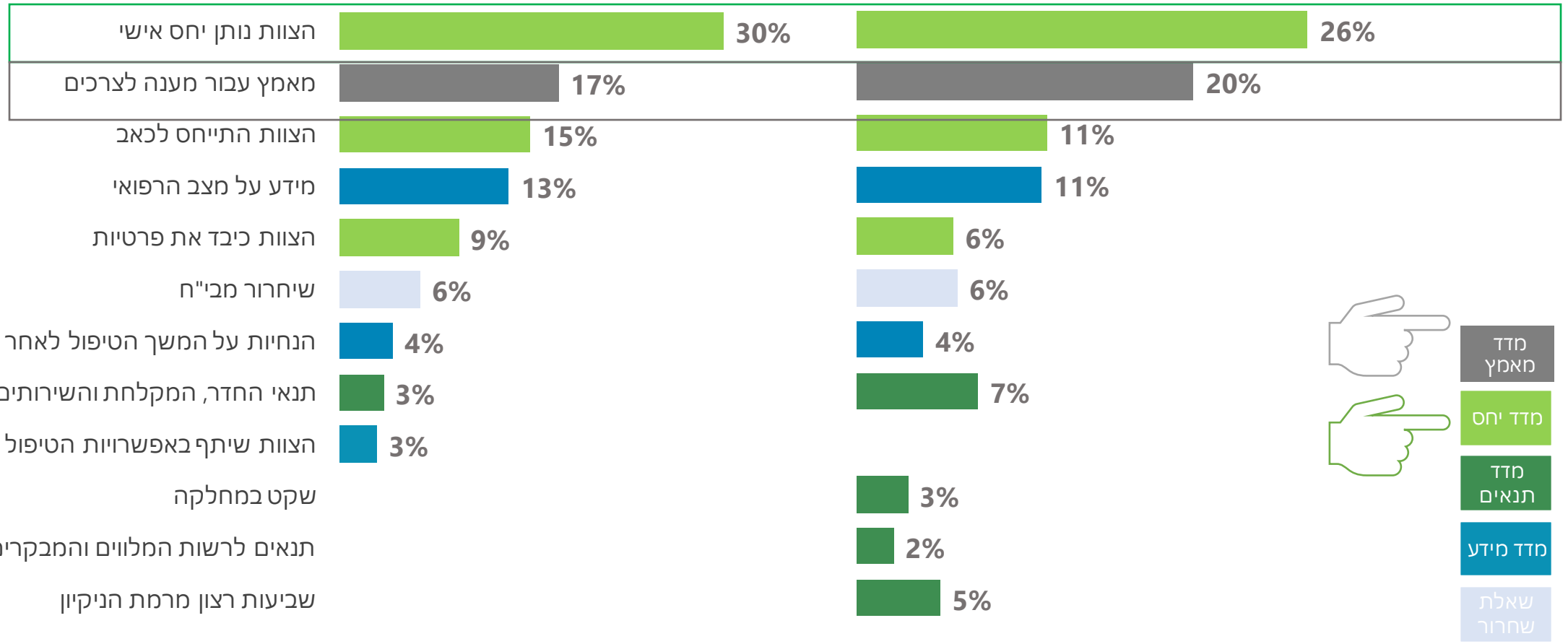
מרכיבי המדדים – שימור ושיפור



ניתוח הגורמים המשפיעים על שביעות הרצון הכללית ו"ידיים טובות"

מבוסס על ניתוח רגרסיה לינארית (Stepwise)

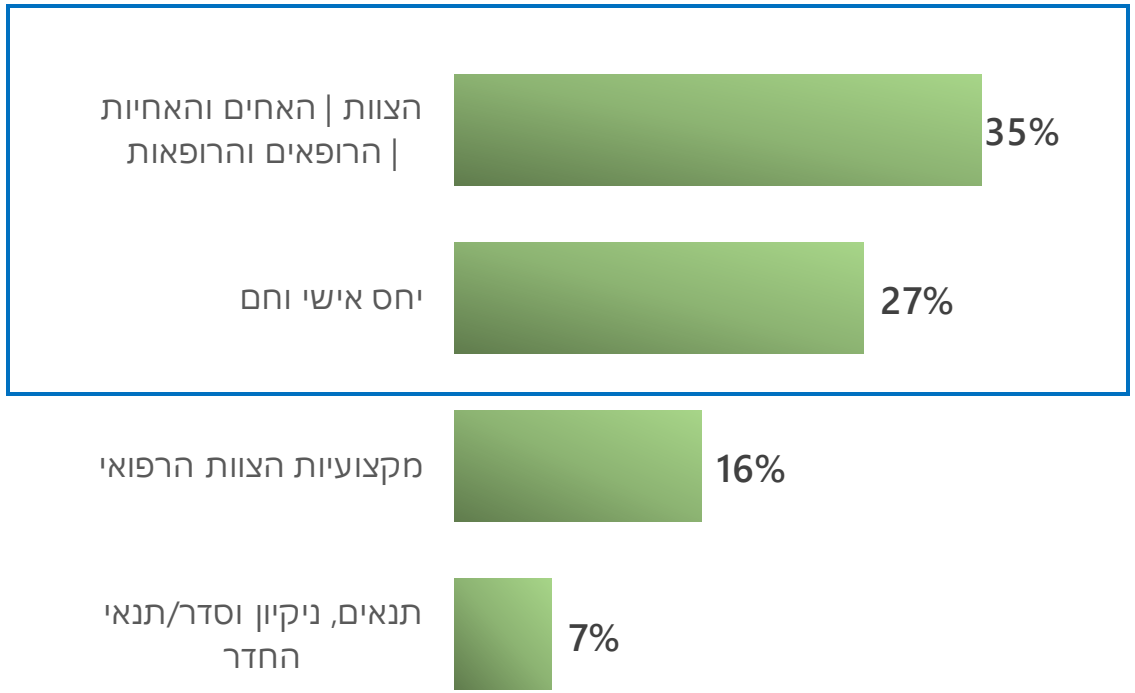
המשתנה התלוי: שאלת שביעות רצון כללית | שונות מוסברת 61%



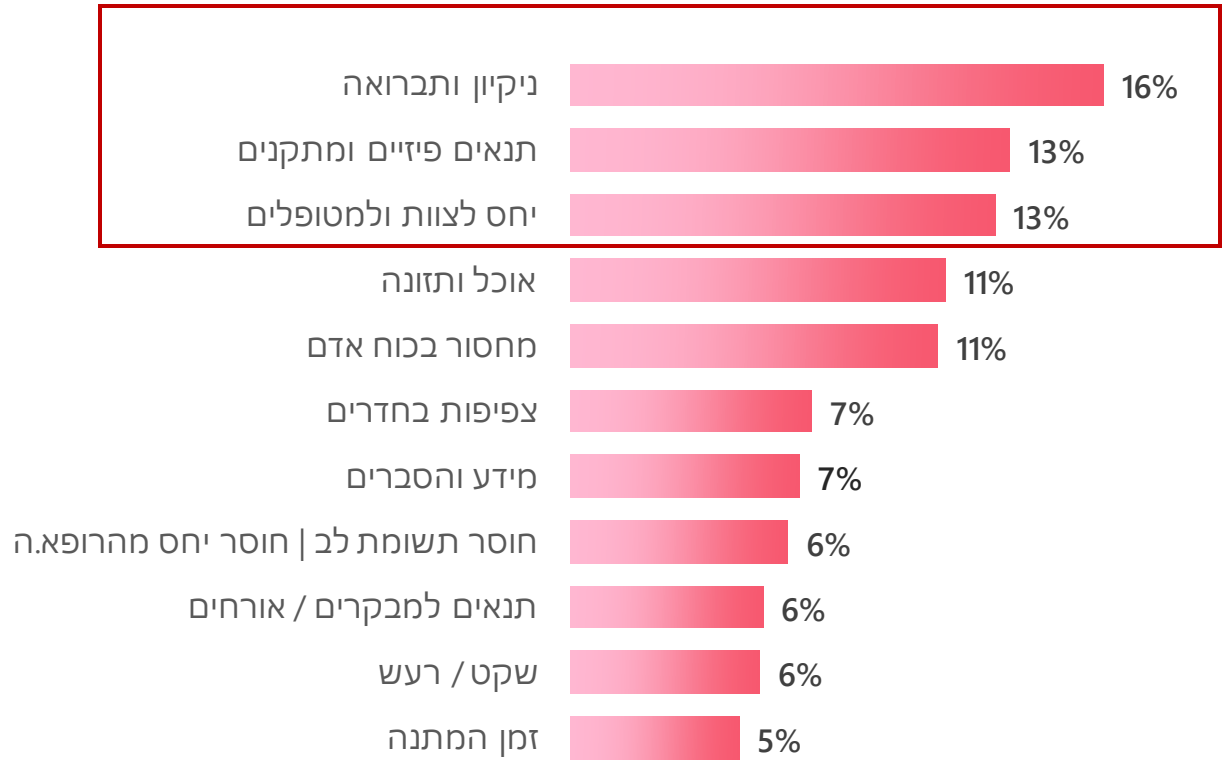
המשתנה התלוי: שאלת מטופל בידיים טובות | שונות מוסברת 64%

שאלה פתוחה:

ממה היית מרוצה במהלך שהותך?



מה לדעתך צריך לשפר?



N=11,426

משתנים בולטים המשפיעים על שביעות רצון

	מסדרון	מלווה/ מטופל	מחלקה	גיל	שפה
מרוצים פחות	אושפזו במסדרון **67%**	מלווים **74%**	פנימיות **76%**	25-34 **78%**	רוסית **79%**
מרוצים יותר	אושפזו בחדר **83%**	מטופלים **82%**	אחרות **88%**	55-64 **85%**	אנגלית **85%**



מה הלאה

סי.איי מידע שיווקי

מה הלאה

- כל בית חולים יקבל את הממצאים הרלוונטיים ואת נתוני המקור
- אגף בכיר שירות לציבור ימשיך לעבוד מול בתי החולים בנושא, לרבות בניית הכשרות וימי עיון למנהלות השירות
- משרד הבריאות נערך להפצת סקרים לאומיים נוספים בנושא חווית המטופל, בהתאם למיקודי המשרד



משרד הבריאות
לחיים בריאים יותר

תודה רבה!

אגף בכיר שירות לציבור