



**משרד  
הבריאות**  
לחיים בריאים יותר



# סקר חווית המטופל במרכזים לבריאות הנפש

אגף השירות - מינהל איכות שירות ובטיחות

יוני 2017



המטרה

# שיפור חוויית המטופל

**איך אתם מרגישים  
עם הטיפול שלנו?**

**הטופל/ת יקר/ה,**

נשמח לשמוע את דעתך על חוויית השירות  
ועל הטיפול שקיבלת בבית החולים במסגרת  
סקר שביעות רצון לאומי.

משרד הבריאות רואה בשיפור השירות וחווית המטופל  
יעד בעל חשיבות עליונה.

**המשוב שלך חשוב לבריאות של כולנו**

הסקר הוא וולונטרי, אם נבחרת להשתתף בו סרטך ישמשו  
את הסוקרים בלבד ותשובותך יהיו חסויות.

פרטים נוספים באתר משרד הבריאות  
[www.health.gov.il](http://www.health.gov.il)

תודה על שיתוף הפעולה  
אף השירות - מינהל איכות ושירות  
משרד הבריאות



משרד  
הבריאות



משרד  
הבריאות  
לחיים בריאים יותר



# אוכלוסיית הדגימה ואופן ביצוע הסקר

1,032 נסקרים  
(82% היענות)

ראיונות בין  
נובמבר 2016 - מרץ 2017

ראיונות פנים אל פנים  
במחלקות

מטופלים בני 18 ומעלה

ראיון בטווח של כשבוע  
לקראת השחרור

ראיון למטופל בלבד  
בשפה המועדפת עליו  
(עברית / ערבית / רוסית /  
אנגלית)

אושפזו לשבועיים  
ומעלה

מחלקות סגורות ופתוחות  
פעילות ב-11 מוסדות

ללא נוכחות  
איש צוות מלווה

## מאפייני המדגם

23% מאושפדים בפעם הראשונה  
51% אשפוז רביעי ומעלה



73% מאושפדים במחלקות סגורות



משך אשפוז חציוני – 30 ימים



9% דוברי ערבית  
11% דוברי רוסית



גיל חציוני - 41



59% גברים

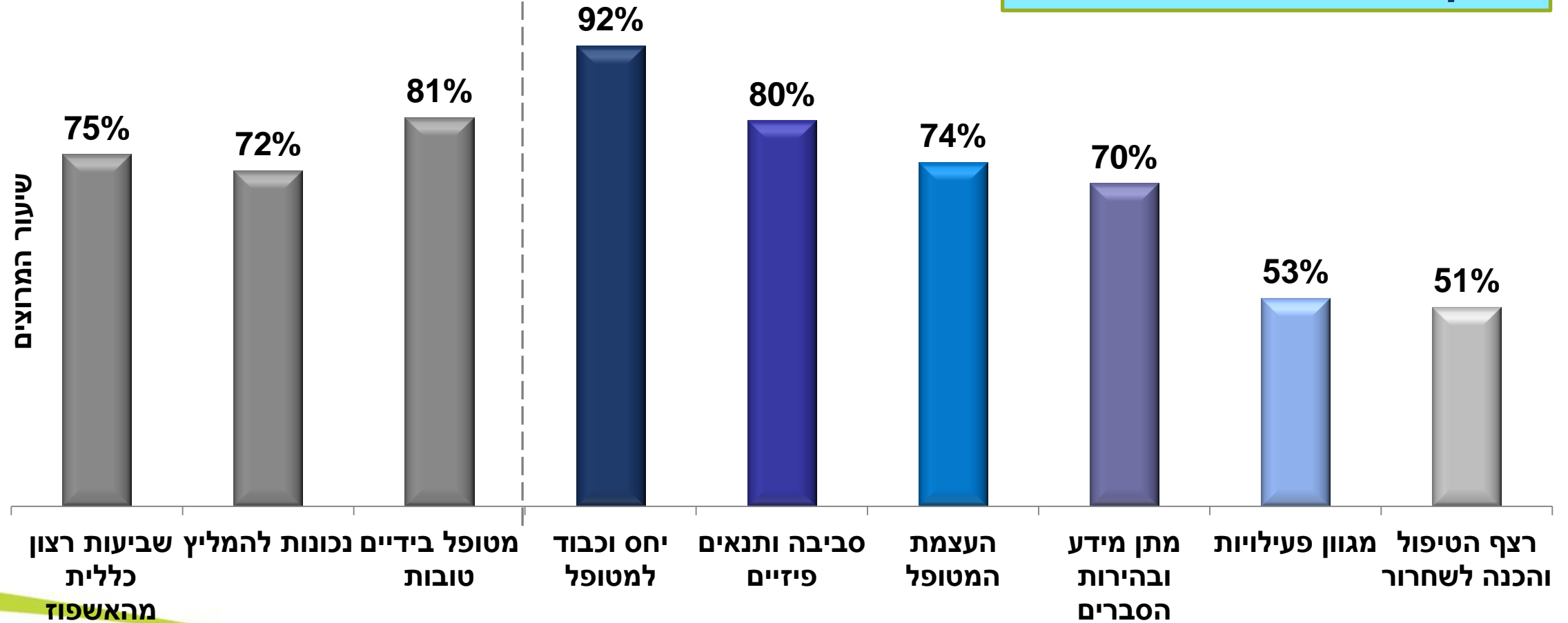


72% מאושפדים בהסכמה



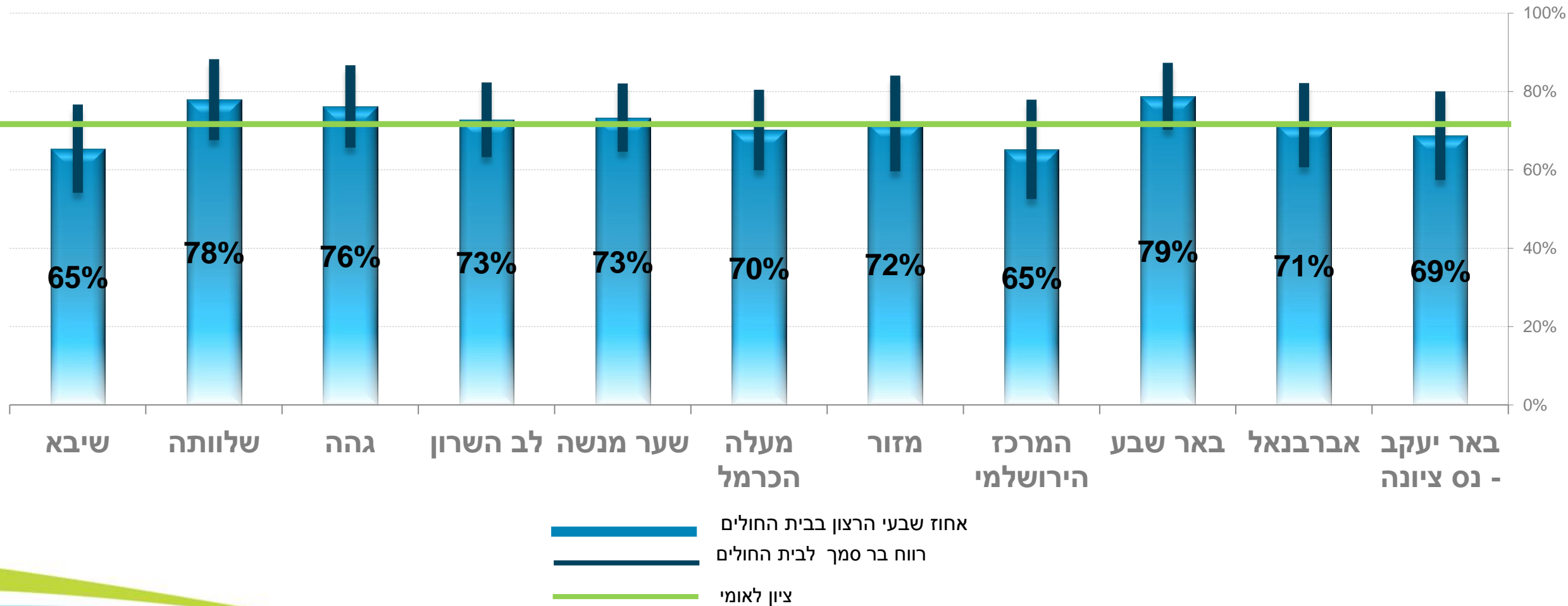
# מדדים מסכמים – תמונה לאומית

ציון לאומי מסכם – 71.9%



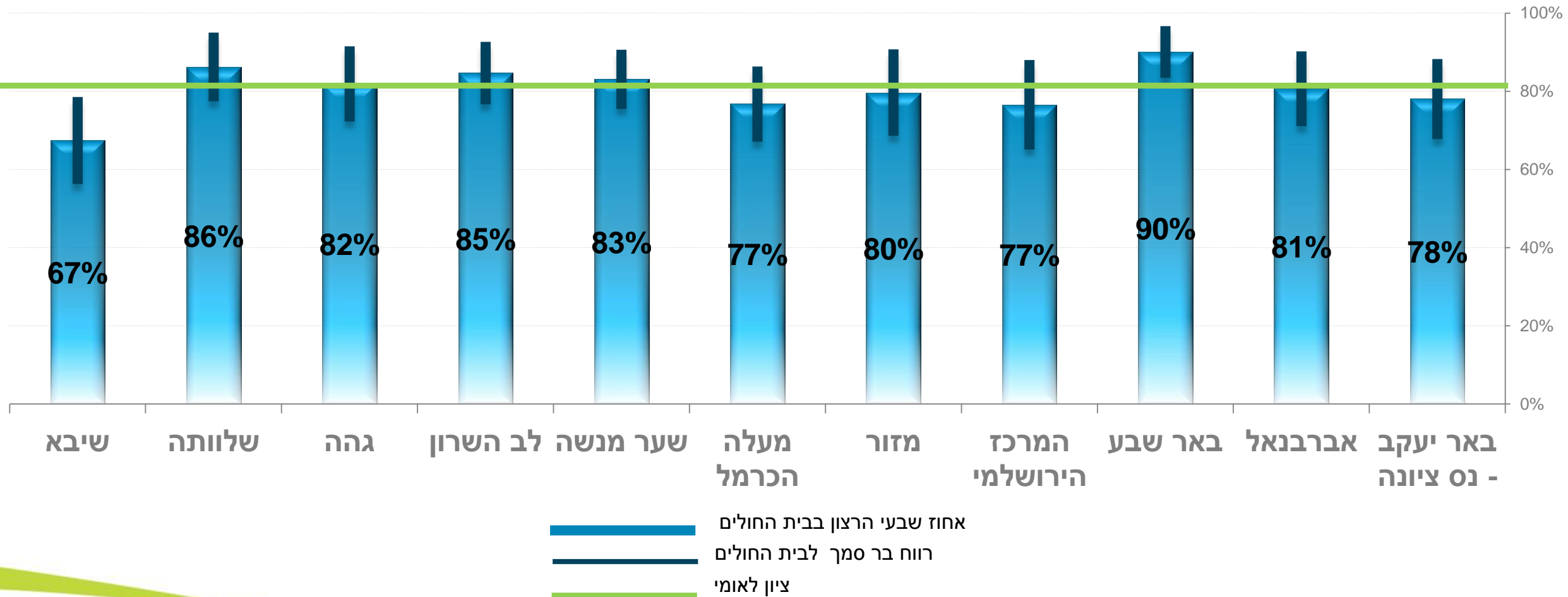
# ציון מסכם בבתי חולים 2017

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



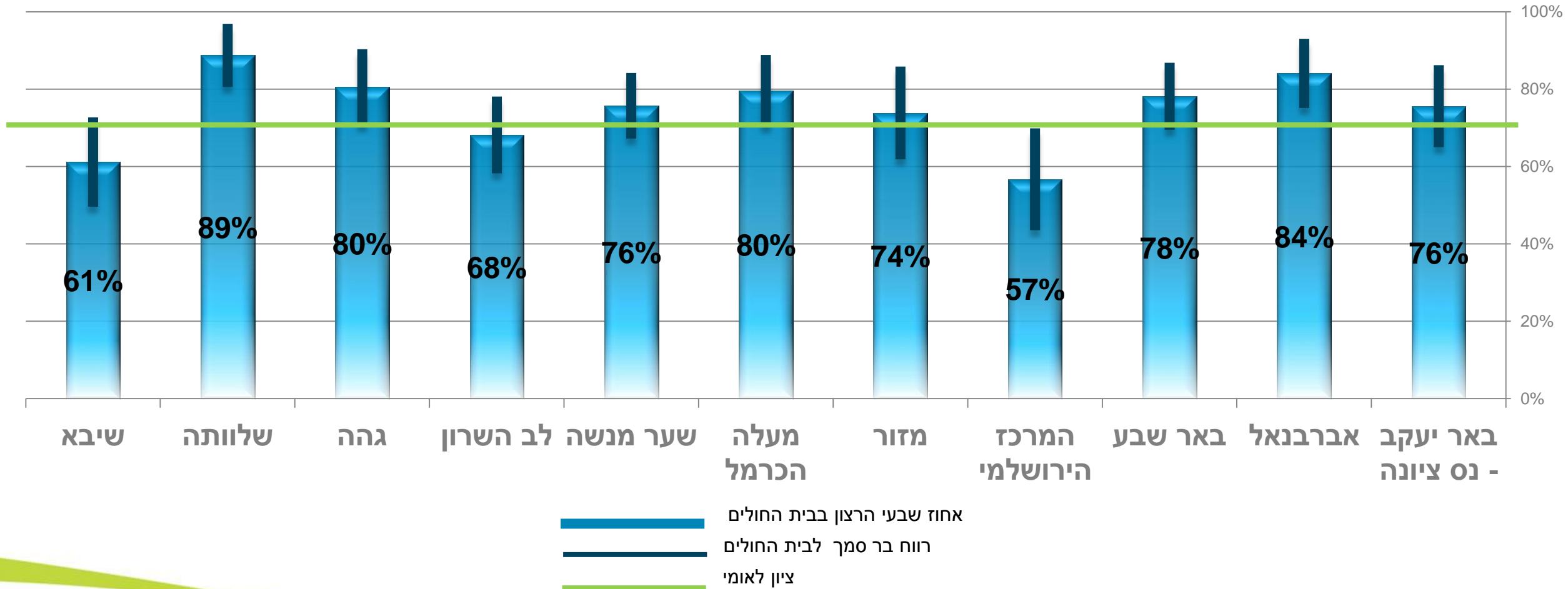
# הרגשת טיפול בידיים טובות

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



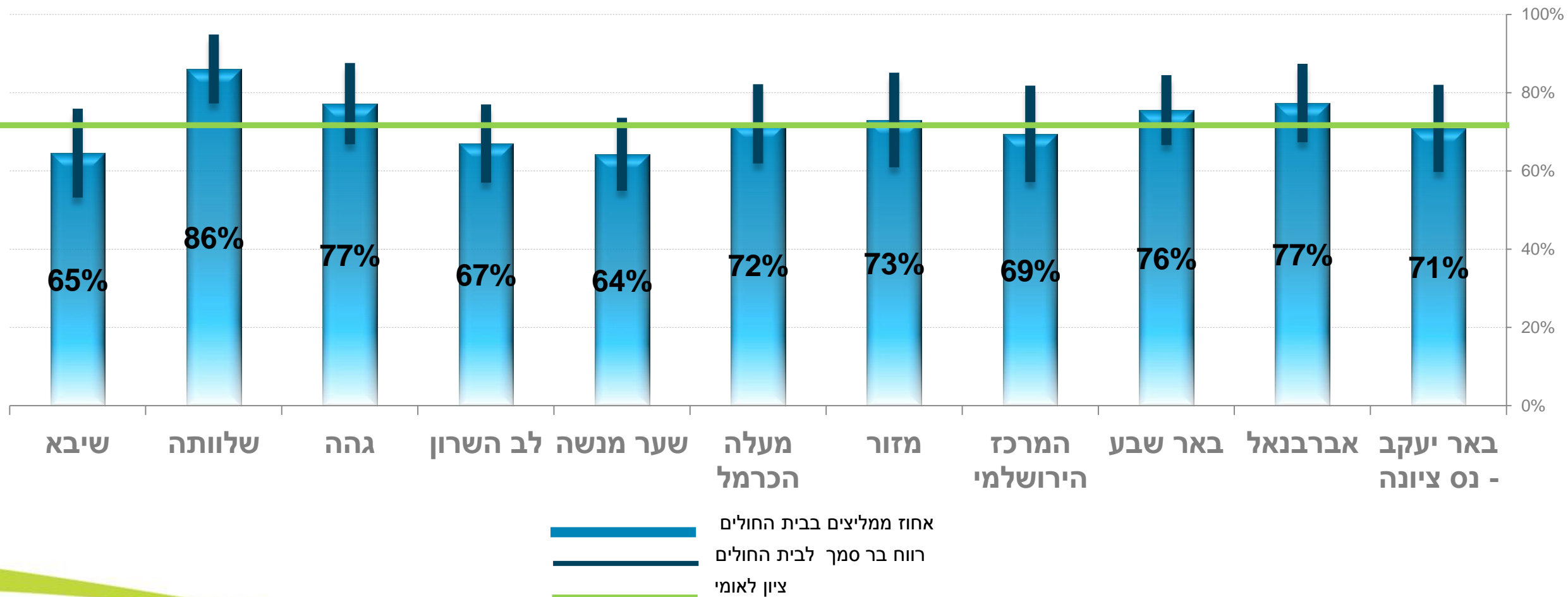
# שביעות רצון כללית

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



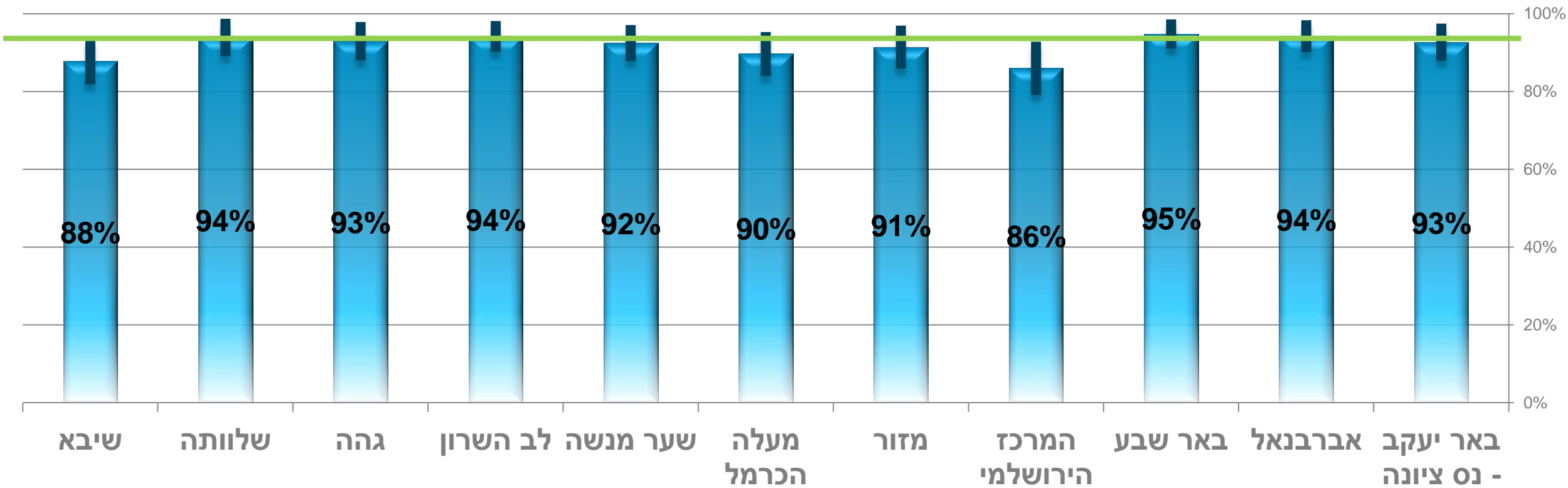
# נכונות להמליץ על בית החולים




מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



# מדד יחס וכבוד למטופל

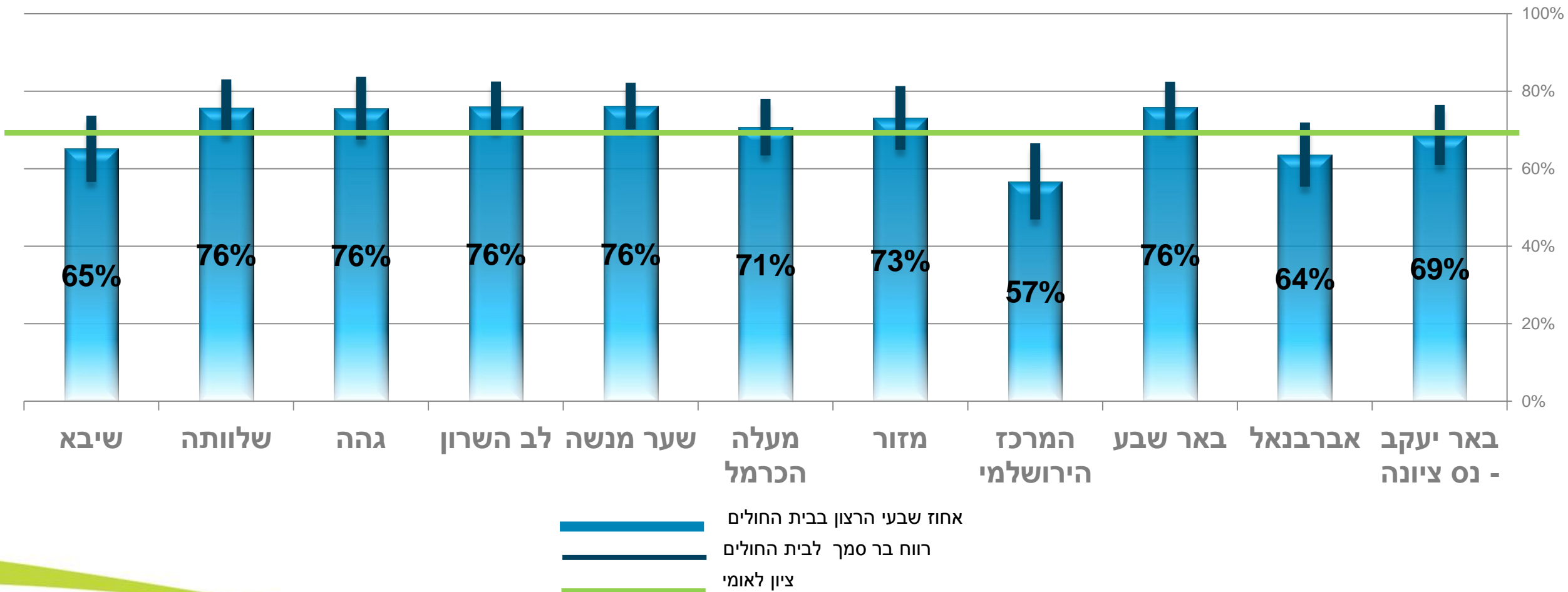
מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



-  אחוז שבעי הרצון בבית החולים
-  רווח בר סמך לבית החולים
-  ציון לאומי

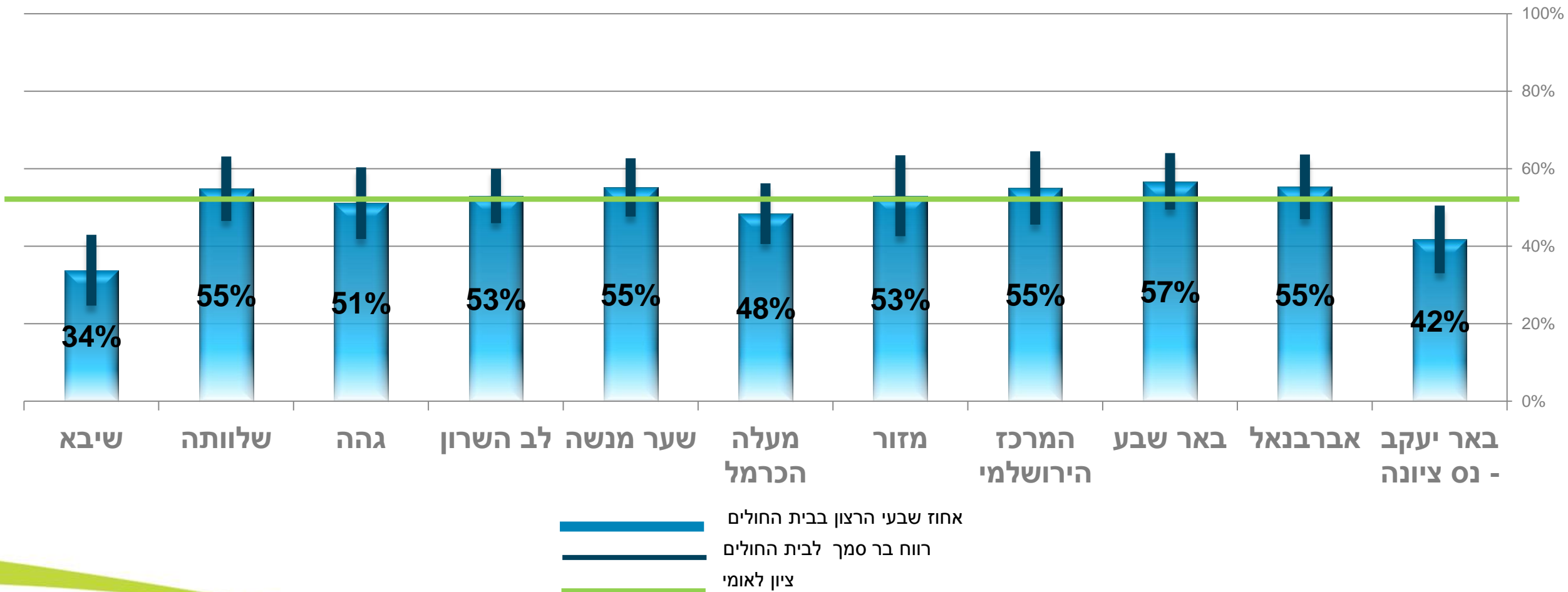
# מדד מתן מידע ובהירות ההסברים

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



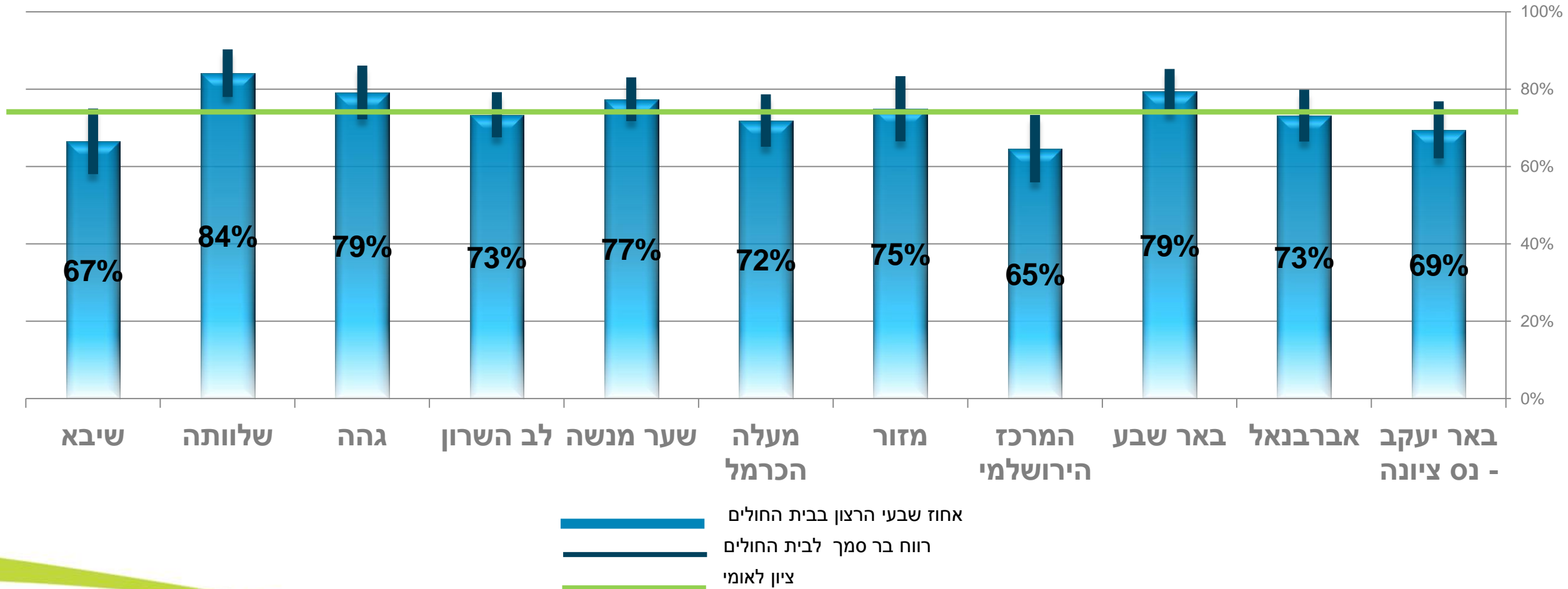
# מדד הכנה לשחרור ורצף טיפולי

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



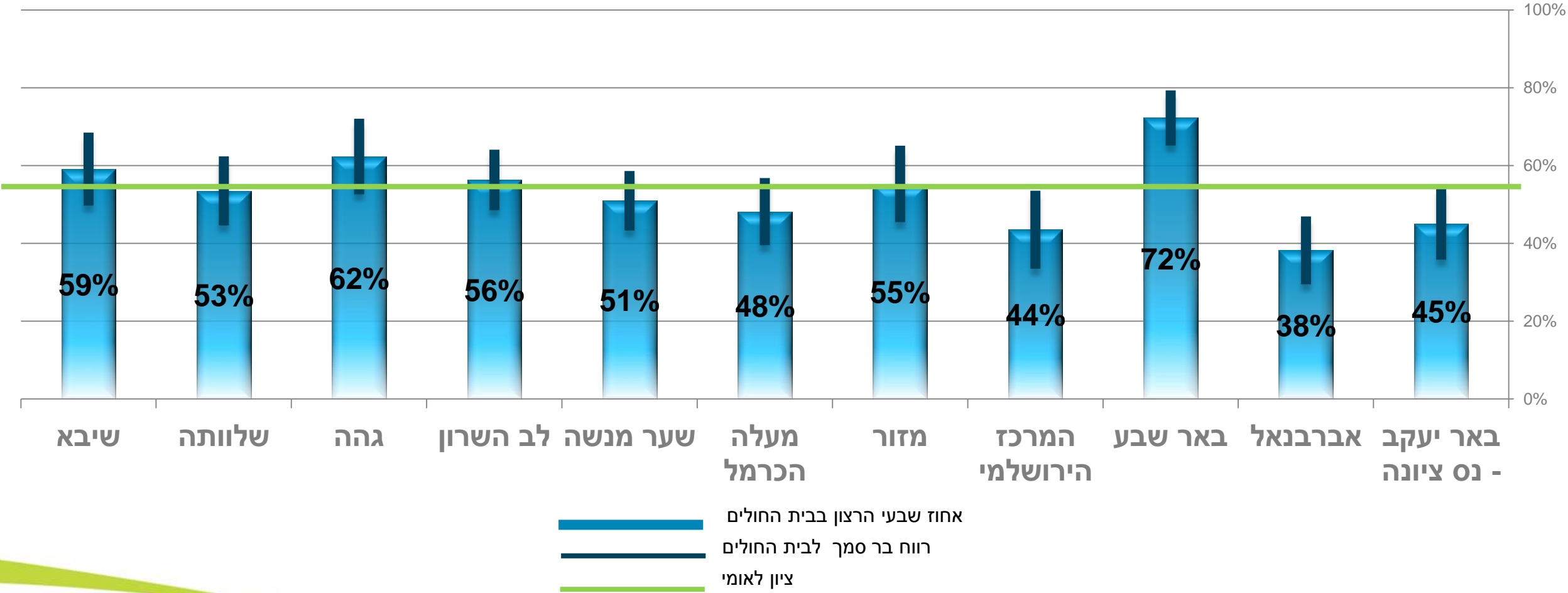
# מדד העצמת המטופל

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



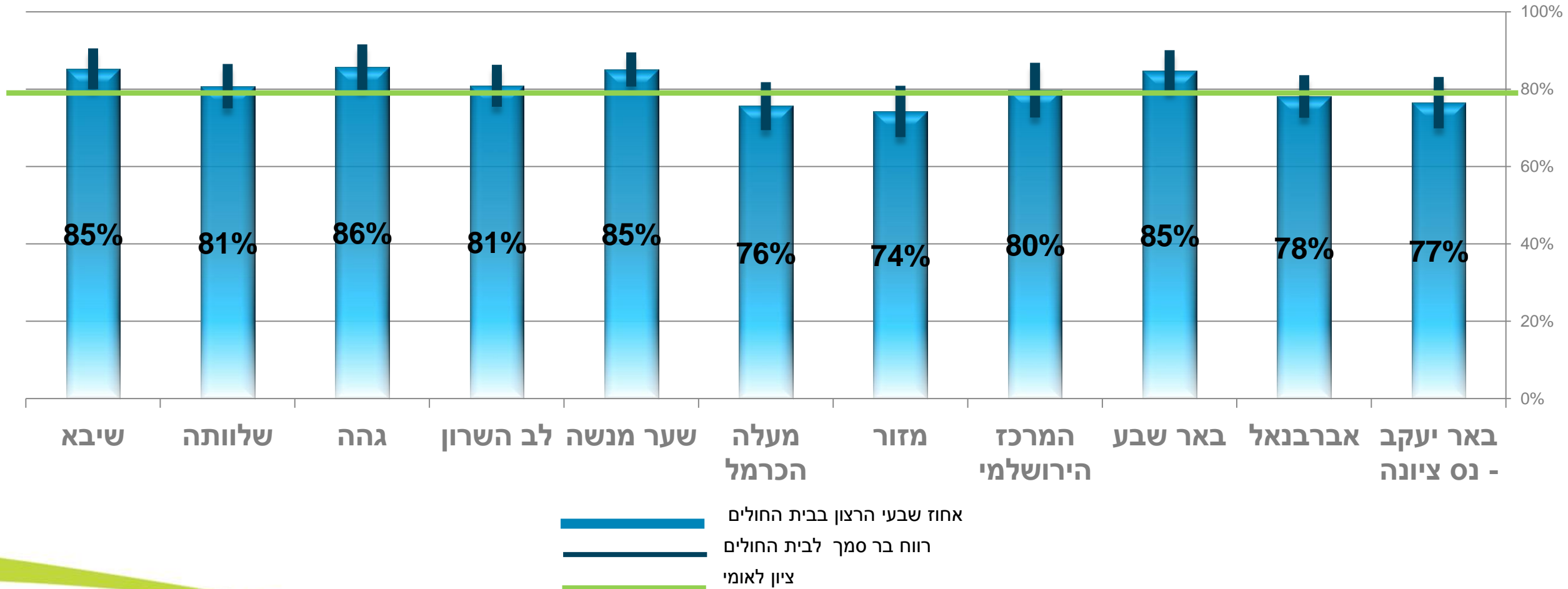
# מדד מגוון פעילויות

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים



# מדד תנאים סביבתיים

מסודר לפי היקף השחרורים של מטופלים בני 18+ באשפוז מעל שבועיים

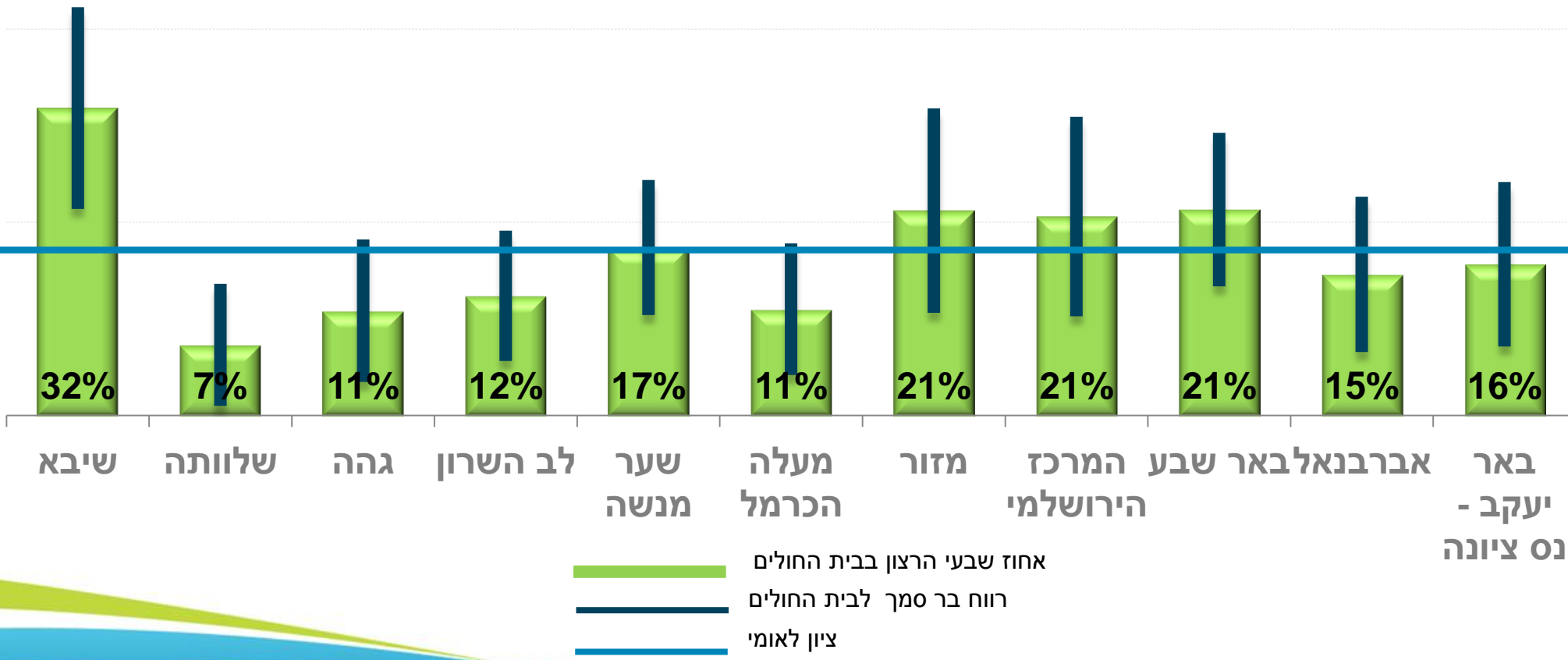


2017	שאלות	מדד
94%	יחס באדיבות ובכבוד:	יחס וכבוד למטופל
94%	- רופאים	
93%	- אחים ואחיות	
	- כח עזר	
93%	שמירה על פרטיות המטופל בזמן בדיקות או כאשר שוחחו על מצבו	
92%	האם הרגשת שלצוות המחלקה אכפת ממך?	העצמת המטופל
91%	הצוות עשה כל מה שביכולתו כדי לעזור?	
92%	האם הרגשת שהצוות האמין בך וביכולת שלך להשתקם?	
92%	האם הרגשת שצוות המחלקה עבד בתיאום ובשיתוף פעולה בכל הקשור לטיפול בך (לדוגמא, העברת מידע מאחד לשני, יישום המלצות הרופאים)?	רצף טיפולי

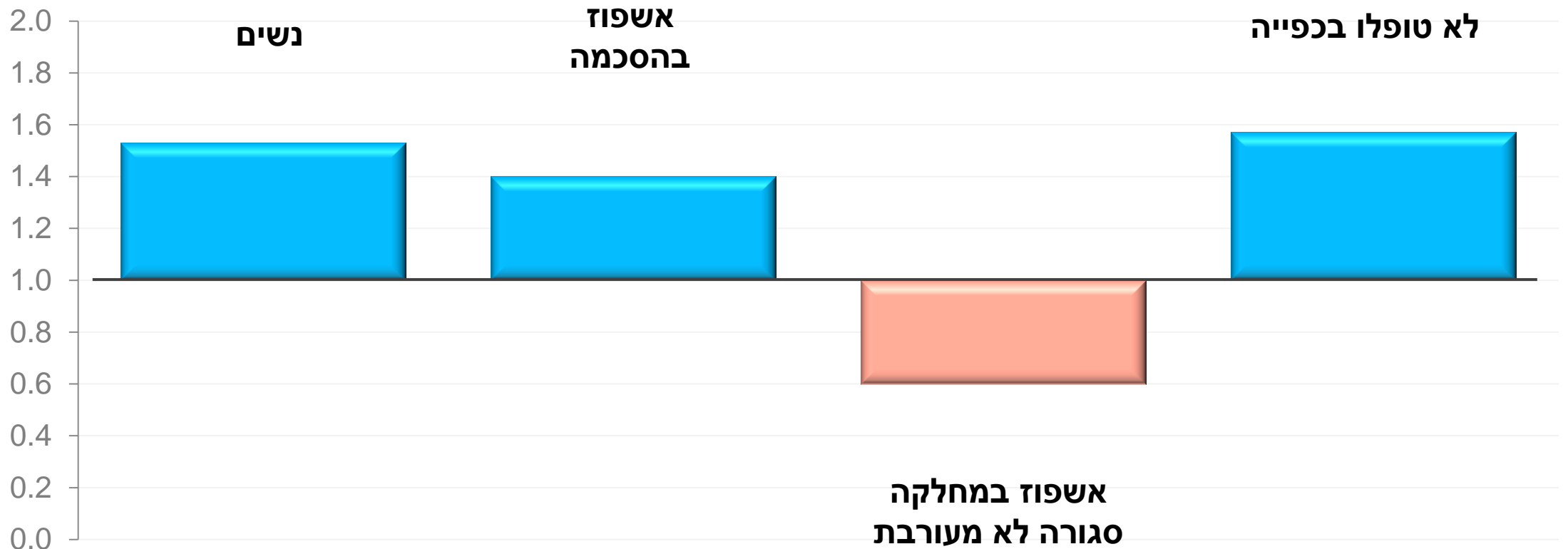
2017	שאלות	מדד
44%	הרגישו כי הצוות הכין אותם לשחרור באופן מלא	הכנה לשחרור
38%	הוסבר באופן מלא על הזכויות הסוציאליות	
60%	הבינו באופן מלא את תוכנית הטיפול	
61%	הוסבר היכן אמורים להמשיך את הטיפול אחרי השחרור מהאשפוז	
40%	האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך אחה"צ וסופי השבוע?	פעילויות
47%	האם הרגשת שפעילויות גופניות הן חלק משגרת היום במחלקה?	

# שיעור מטופלים באמצעים במהלך האשפוז (הגבלה מכנית/ חדר בידוד)

האם במהלך האשפוז באיזה מצב טופלת בכפייה (חדר הרגעה, קשירה)?  
**17% ברמה לאומית**



# ציון מסכם - רגרסיה לוגיסטית



אשפוז במחלקה  
סגורה לא מעורבת

# הפרמטרים המשפיעים ביותר על תחושת טיפול בידיים טובות (רגרסיה ליניארית בצעדים)



$R^2=40\%$

# תוצאות סקר חווית המטופל הלאומי במרכזים לבריאות הנפש עלו למערכת ה-BI

קישור למערכת ה-BI

[https://public.tableau.com/views/\\_5153/sheet0?%3Aembed=y&%3AshowVizHome=no&%3AshowTabs=y&%3Adisplay\\_count=y&%3Adisplay\\_static\\_image=y!#](https://public.tableau.com/views/_5153/sheet0?%3Aembed=y&%3AshowVizHome=no&%3AshowTabs=y&%3Adisplay_count=y&%3Adisplay_static_image=y!#)

- הנהלת משרד הבריאות ועובדי אגף השירות
- הנהלות בתי החולים והנהלת שירותי בריאות כללית
- אנשי קשר במרכזים לבריאות הנפש
- מכוני מחקר טלדור ומדגם
- ועדת ההיגוי המלווה



**משרד  
הבריאות**  
לחיים בריאים יותר



**תודה רבה  
על ההקשבה!!**