



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

| שיבא | שלוותה | גהה | לב השרון | שער מנשה | מעלה הכרמל | מזור | המרכז הירושלמי | באר שבע | אברבנאל | באר יעקב – נס ציונה | סה"כ ארצי | |
|-------|--------|-------|-------------|-------------|---------------|-------|-------------------|------------|---------|---------------------------|--------------|---|
| 88 | 82 | 83 | 113 | 138 | 100 | 66 | 68 | 122 | 89 | 83 | 1032 | מס' משיבים בפועל |
| 65.6% | 78% | 76.2% | 72.8% | 73.4% | 70.2% | 71.9% | 65.3% | 78.8% | 71.4% | 68.7% | 71.9% | ציון מסכם חווית המטופל |
| 61.2% | 88.8% | 80.5% | 68.2% | 75.7% | 79.6% | 73.8% | 56.7% | 78.2% | 84.1% | 75.6% | 74.9% | שביעות רצון כללית מהאשפוז בבית החולים (שיעור מדרגים 8-10) |
| 64.6% | 86.1% | 77.2% | 67% | 64.3% | 72.0% | 73.0% | 69.5% | 75.6% | 77.4% | 70.9% | 72.4% | נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10) |
| 67.4% | 86.3% | 81.9% | 84.7% | 83.1% | 76.8% | 79.7% | 76.6% | 90.1% | 80.7% | 78.0% | 80.7% | באיזו מידה הרגשת במהלך האשפוז שאתה מטופל בידיים טובות? |
| 87.8% | 93.9% | 92.9% | 94.2% | 92.5% | 89.7% | 91.5% | 86.0% | 94.8% | 94.2% | 92.7% | 91.9% | יחס וכבוד למטופל |
| 87.7% | 92.7% | 90.0% | 91.8% | 91.9% | 83.5% | 95.2% | 82.4% | 92.2% | 94.3% | 88.0% | 89.9% | האם הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך? |
| 90.6% | 96.3% | 94.0% | 95.5% | 94.2% | 87.0% | 96.9% | 89.4% | 95.0% | 96.6% | 95.1% | 93.7% | האם הרגשת שהרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד? |
| 84.5% | 92.7% | 93.8% | 93.7% | 92.0% | 88.9% | 92.3% | 89.6% | 95.7% | 87.2% | 90.2% | 91.0% | האם האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך? |
| 90.6% | 96.2% | 92.6% | 94.7% | 94.9% | 93.0% | 95.4% | 89.4% | 95.9% | 96.5% | 90.4% | 93.6% | האם הרגשת שהאחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד? |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

| שיבא | שלוותה | גהה | לב השרון | שער מנשה | מעלה הכרמל | מזר | המרכז הירושלמי | באר שבע | אברבנאל | באר יעקב – נס ציונה | סה"כ ארצי | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|---------------------------|--------------|--|
| 91.3% | 98.7% | 93.7% | 94.4% | 92.4% | 88.4% | 93.7% | 88.7% | 96.4% | 96.6% | 93.8% | 93.4% | האם הצוות שמר על הפרטיות שלך בזמן הבדיקות או כאשר דיברו על מצבך? |
| 85.9% | 90.2% | 91.5% | 92.8% | 92.6% | 91.8% | 85.9% | 84.4% | 95.8% | 91.9% | 95.1% | 91.1% | האם הרגשת שהצוות המטפל עושה כל מה שביכולתו כדי לעזור לך? |
| 85.7% | 95.1% | 92.2% | 94.5% | 91.2% | 93.3% | 86.7% | 86.9% | 97.2% | 97.7% | 94.4% | 92.5% | האם צוות כח העזר התייחס אליך באדיבות ובכבוד? |
| 89.4% | 92.6% | 96.2% | 97.2% | 90.8% | 92.9% | 87.5% | 82.3% | 91.2% | 92.8% | 95.2% | 91.6% | האם הרגשת שלצוות המחלקה אכפת ממך? |
| 65.2% | 75.8% | 75.6% | 76.0% | 76.2% | 70.8% | 73.1% | 56.7% | 76.0% | 63.7% | 68.7% | 70.4% | מתן מידע והסברים |
| 66.7% | 82.1% | 80.5% | 79.5% | 83.0% | 63.2% | 84.8% | 67.2% | 81.4% | 64.4% | 73.8% | 74.9% | האם הבנת את ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהרופאים? |
| 65.8% | 62.8% | 67.9% | 80.4% | 78.8% | 80.2% | 75.0% | 50.0% | 82.1% | 61.4% | 75.6% | 71.6% | האם ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהאחיות היו מובנים לך? |
| 54.7% | 65.7% | 70.1% | 57.0% | 56.9% | 64.1% | 47.6% | 50.9% | 58.5% | 51.4% | 49.4% | 56.2% | האם קיבלת מהצוות מידע והסברים על הסיבה שבגללה אתה מאושפז באופן שיכולת להבין? |
| 74.4% | 91.0% | 83.8% | 87.2% | 86.9% | 75.5% | 85.5% | 64.1% | 84.5% | 77.3% | 75.6% | 80.0% | האם קיבלת מענה מהצוות המטפל לשאלות ולבקשות שלך, ללא צורך להתאמץ? |
| 33.8% | 54.8% | 51.1% | 52.9% | 55.2% | 48.4% | 53.0% | 55.1% | 56.7% | 55.3% | 41.8% | 51.1% | רצף טיפול והכנה לשחרור |
| 26.6% | 49.4% | 45.0% | 36.6% | 50.0% | 32.3% | 55.6% | 49.2% | 53.0% | 50.0% | 35.4% | 44.4% | האם הצוות הכין אותך לקראת השחרור באופן מלא? |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

| שיבא | שלוותה | גהה | לב השרון | שער מנשה | מעלה הכרמל | מזר | המרכז הירושלמי | באר שבע | אברבנאל | באר יעקב – נס ציונה | סה"כ ארצי | |
|-------|--------|-------|-------------|-------------|---------------|-------|-------------------|------------|---------|---------------------------|--------------|---|
| 14.3% | 33.9% | 38.5% | 35.9% | 45.1% | 50.7% | 48.9% | 27.7% | 41.7% | 31.6% | 36.5% | 38.1% | האם הוסברו לך הזכויות הסוציאליות (לדוגמא, מידע על סל שיקום, אחוזי נכות נפשית מביטוח לאומי)? |
| 50.7% | 67.6% | 65.4% | 71.2% | 69.2% | 64.5% | 53.4% | 68.9% | 67.4% | 63.0% | 47.9% | 62.6% | האם התוכנית הטיפולית ותהליך השיקום שניתן לך מתאימים לצרכים שלך? |
| 42.7% | 72.6% | 55.7% | 71.0% | 58.8% | 46.1% | 63.0% | 77.1% | 72.6% | 70.3% | 48.1% | 61.2% | האם הסבירו לך היכן אתה אמור להמשיך את הטיפול אחרי השחרור מאשפוז? |
| 88.9% | 94.7% | 93.5% | 95.4% | 89.4% | 91.5% | 93.7% | 86.8% | 95.5% | 90.9% | 90.8% | 91.9% | האם הרגשת שצוות המחלקה עבד בתיאום ובשיתוף פעולה בכל הקשור לטיפול? |
| 66.5% | 84.1% | 79.2% | 73.4% | 77.4% | 71.9% | 74.9% | 64.6% | 79.4% | 73.2% | 69.5% | 73.7% | העצמת המטופל |
| 73.2% | 91.4% | 90.0% | 79.3% | 85.5% | 66.0% | 81.8% | 74.2% | 83.2% | 82.6% | 75.9% | 79.8% | האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם הרופא שלך על מצבך הרפואי והטיפול בך? |
| 70.5% | 93.7% | 81.7% | 52.7% | 77.0% | 80.9% | 78.8% | 61.3% | 87.7% | 81.3% | 71.3% | 75.8% | האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם האחיות על מצבך הרפואי והטיפול בך? |
| 83.8% | 97.3% | 93.5% | 95.3% | 88.0% | 94.6% | 82.0% | 82.8% | 95.5% | 97.4% | 95.1% | 91.6% | האם הרגשת שהצוות האמין בך וביכולת שלך להשתקם? |
| 65.1% | 71.1% | 72.8% | 77.1% | 73.7% | 60.9% | 75.4% | 56.3% | 72.5% | 46.3% | 54.4% | 65.1% | האם היית שותף בהחלטות הטיפוליות במידה בה היית מעוניין? |
| 50.0% | 69.6% | 62.2% | 64.3% | 65.2% | 59.2% | 58.7% | 48.3% | 65.8% | 63.5% | 50.0% | 59.6% | במהלך שהיית בבית החולים, האם הבנת את תכנית הטיפול בך (אילו בדיקות וטיפולים מתוכננים לך באשפוז)? |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

| שיבא | שלוותה | גהה | לב השרון | שער מנשה | מעלה הכרמל | מזור | המרכז הירושלמי | באר שבע | אברבנאל | באר יעקב – נס ציונה | סה"כ ארצי | |
|-------|--------|-------|-------------|-------------|---------------|-------|-------------------|------------|---------|---------------------------|--------------|--|
| 59.1% | 53.5% | 62.3% | 56.3% | 51.0% | 48.2% | 55.3% | 43.5% | 72.3% | 38.2% | 45.1% | 52.5% | מגוון פעילויות |
| 66.7% | 77.2% | 76.3% | 69.7% | 69.3% | 73.7% | 72.6% | 66.7% | 88.1% | 56.8% | 52.5% | 69.3% | האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך שעות היום (לא אחר הצהריים ובסופי שבוע)? |
| 48.1% | 38.2% | 58.7% | 27.8% | 54.8% | 37.0% | 42.6% | 29.5% | 55.3% | 27.8% | 27.3% | 40.0% | האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך אחה"צ וסופי השבוע? |
| 61.5% | 44.9% | 55.4% | 66.3% | 29.6% | 36.0% | 51.6% | 32.3% | 70.4% | 25.6% | 54.3% | 46.9% | האם הרגשת שפעילויות גופניות הן חלק משגרת היום במחלקה? |
| 85.3% | 80.8% | 85.7% | 80.9% | 85.1% | 75.6% | 74.2% | 79.8% | 84.7% | 78.1% | 76.5% | 80.2% | תנאים פיזיים |
| 89.7% | 88.8% | 85.4% | 79.1% | 92.0% | 86.7% | 84.8% | 89.1% | 91.0% | 88.8% | 73.1% | 86.0% | במהלך האשפוז שלך, האם היה שקט בשעות הלילה בחדר שלך ובסביבה שלך? |
| 93.1% | 96.2% | 92.6% | 90.8% | 92.0% | 91.9% | 90.5% | 92.3% | 92.7% | 93.3% | 96.2% | 92.8% | האם אתה שבע רצון מזמינות הבגדים, מגבות, סדינים, שמיות? |
| 80.2% | 82.1% | 88.5% | 93.9% | 82.4% | 80.7% | 78.9% | 64.3% | 94.7% | 83.8% | 83.8% | 82.9% | באיזו מידה התנאים לרשות המבקרים היו שלך נוחים? |
| 62.4% | 51.9% | 74.4% | 63.6% | 69.1% | 48.5% | 53.0% | 74.6% | 63.9% | 58.0% | 65.9% | 62.4% | באיזו מידה אתה שבע רצון מהאוכל שהוגש לך בבית החולים? |
| 94.3% | 84.0% | 86.6% | 77.0% | 87.0% | 77.0% | 65.1% | 70.8% | 88.9% | 62.9% | 75.9% | 77.9% | באיזו מידה אתה מרוצה מרמת הניקיון במחלקה? |
| 90.8% | 82.7% | 86.6% | 84.7% | 87.7% | 69.7% | 75.4% | 82.5% | 89.1% | 83.0% | 72.8% | 81.6% | באיזו מידה הרגשת נוח בחדר בו אושפדת? (מיטה קבועה, ...) |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

| שיבא | שלוחה | גהה | לב השרון | שער מנשה | מעלה הכרמל | מזר | המרכז הירושלמי | באר שבע | אברבנאל | באר יעקב – נס ציונה | סה"כ ארצי | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------|--|
| | | | | | | | | | | | | מיזוג אוויר, מזרון..) |
| | | | | | | | | | | | | |
| 31.8% | 7.3% | 10.8% | 12.4% | 17.4% | 11% | 21.2% | 20.6% | 21.3% | 14.6% | 15.7% | 16.7% | האם במהלך האשפוז באיזה שהוא מצב טופלת בכפייה (חדר הרגעה, קשירה)? |
| 84.9% | 86.6% | 91.6% | 93.6% | 90.5% | 92% | 89.4% | 90.3% | 91.5% | 92.9% | 84.1% | 89.9% | האם במהלך האשפוז הרגשת מוגן ובטוח ? |
| 73.6% (n=53) | 87.5% (n=32) | 96.6% (n=29) | 82.5% (n=80) | 72.4% (n=105) | 67.5% (n=40) | 83.7% (n=43) | 77.3% (n=22) | 88.0% (n=50) | 68.8% (n=32) | 83.7% (n=49) | 79.5% (n=535) | עד כמה אתה שבע רצון מהטיפול שקיבלת מפסיכולוגית? |
| 70.7% (n=41) | 92.3% (n=26) | 82.6% (n=23) | 84.1% (n=44) | 77.4% (n=115) | 73.4% (n=79) | 73.7% (n=57) | 81.6% (n=38) | 89.1% (n=92) | 85.3% (n=34) | 71.8% (n=39) | 79.1% (n=588) | עד כמה אתה שבע רצון מהמפגשים עם העובדות הסוציאליות? |
| 71% | 90.5% | 84.1% | 85.2% | 76.4% | 77.8% | 80.7% | 85% | 91.2% | 93% | 78.8% | 83.4% | עד כמה אתה שבע רצון מצוות הריפוי בעיסוק בבית החולים? |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

נספח א' – מתודולוגיה והסבר על אופן חישוב התוצאות

בניתוח התוצאות ברמה הארצית, ניתן לכל בית חולים משקל ביחס מתאים למספר המשוחררים מבית החולים (מתוך המטופלים בני 18+ המאושפזים מעל שבועיים) בתקופה של ביצוע הסקר (נובמבר 2016 – מרץ 2017) בבית החולים.

במסגרת הפקת הלקחים והתובנות מהסקר שנערך לראשונה במרכזים לבריאות הנפש בתחילת שנת 2015, נערכו מספר שינויים מתודולוגיים בביצוע הסקר הנוכחי:

- הראיונות התקיימו ללא נוכחות של איש צוות מטעם בית החולים, בראיון אחד על אחד של הסוקר עם המטופל
- בוצעו מספר שינויים בשאלון: חידוד שאלות קיימות, שינוי סולמות ואפשרויות התשובה והוספת שאלות חדשות
- המחלקות הפסיכיאטריות במרכז הרפואי שיבא הצטרפו לסקר לאור השינויים הנ"ל, בסקר הנוכחי לא יוצגו מגמות לאורך זמן (השוואה אל הסקר 2015).

שאלון הסקר כלל כ-40 שאלות. לצורך ניתוח הנתונים נבנו **מדדים רוחביים** למספר פריטים בשאלון (היו גם פריטים שלא נכללו בשום מדד). המדדים נבנו ללא חלוקה לסקטורים מקצועיים, עפ"י חוזר המנכ"ל לקידום חווית המטופל. השיוך למדד תוכן נעשה ללא קשר למיקום השאלה בשאלון.

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

כל מדד חושב כממוצע של אחוז המטופלים המרוצים בכל אחת מהשאלות הרלוונטיות שקובצו למדד.

כמו כן, חושב הציון המסכם את חווית המטופל – ממוצע של 3 מדדי התוצאה ומדדים רוחביים), ציון שמשקף במידה שווה את תחושות המטופלים והעבודה המשמעותית שמבוצעת בבתי החולים.

אשכולות רוחביים מתייחסים לתחומים הבאים:

יחס וכבוד למטופל Cronbach's Alpha=0.88

- א. האם הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך?
- ב. האם הרגשת שהרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?
- ג. האם האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך?
- ד. האם הרגשת שהאחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?
- ה. האם הצוות המטפל שמר על הפרטיות שלך בזמן הבדיקות או כאשר דיברו על מצבך?
- ו. האם הרגשת שהצוות המטפל עושה כל מה שביכולתו כדי לעזור לך?
- ז. האם צוות כח העזר התייחס אליך באדיבות ובכבוד?
- ח. האם הרגשת שלצוות המחלקה אכפת ממך?

מתן מידע ובהירות הסברים Cronbach's Alpha=0.66



Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971

מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

משרד
הבריאות
לחיים בריאים יותר

- א. האם הבנת את ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהרופאים במהלך האשפוז?
- ב. האם ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהאחיות היו מובנים לך?
- ג. האם קיבלת מהצוות מידע והסברים על הסיבה שבגללה אתה מאושפז באופן שיכולת להבין?
- ד. האם קיבלת מענה מהצוות המטפל לשאלות ולבקשות שלך, ללא צורך להתאמץ?

הכנה לשחרור ורצף הטיפול Cronbach's Alpha=0.61

- א. האם הצוות הכין אותך לקראת השחרור?
- ב. האם הוסברו לך הזכויות הסוציאליות (לדוגמא, מידע על סל שיקום, אחוזי נכות נפשית מביטוח לאומי)?
- ג. האם לדעתך התוכנית הטיפולית ותהליך השיקום שניתן לך מתאימים לצרכים שלך?
- ד. האם הסבירו לך היכן אתה אמור להמשיך את הטיפול אחרי השחרור מאשפוז?
- ה. האם הרגשת שצוות המחלקה עבד בתיאום ובשיתוף פעולה בכל הקשור לטיפול בך (לדוגמא, העברת מידע מאחד לשני, יישום המלצות הרופאים)?

העצמת המטופל Cronbach's Alpha=0.615

- א. האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם הרופא שלך על מצבך הרפואי והטיפול בך?
- ב. האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם האחיות על מצבך הרפואי והטיפול בך?
- ג. האם הרגשת שהצוות האמין בך וביכולת שלך להשתקם?
- ד. האם היית שותף בהחלטות הטיפוליות במידה בה היית מעוניין?
- ה. במהלך שהיית בבית החולים, האם הבנת את תכנית הטיפול בך (אילו בדיקות וטיפולים מתוכננים לך באשפוז)?

מגוון פעילויות Cronbach's Alpha=0.71

- א. האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך שעות היום (לא אחר הצהריים ובסופי שבוע)?

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

ב. האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך אחה"צ וסופי השבוע?

ג. האם הרגשת שפעילויות גופניות הן חלק משגרת היום במחלקה?

תנאים פיזיים Cronbach's Alpha=0.70

א. במהלך האשפוז שלך, האם היה שקט בשעות הלילה בחדר שלך ובסביבה שלך?

ב. האם אתה שבע רצון מזמינות הבגדים, מגבות, סדינים, שמיכות שסופקו לך במהלך האשפוז?

ג. באיזו מידה התנאים לרשות המבקרים היו שלך נוחים?

ד. באיזו מידה אתה שבע רצון מהאוכל שהוגש לך בבית החולים?

ה. באיזו מידה אתה מרוצה מרמת הניקיון במחלקה: חדר, שירותים, שטחים ציבוריים וכו'?

ו. באיזו מידה הרגשת נוח בחדר בו אושפזת? (מיטה קבועה, מיזוג אוויר, מזרון..)

שאלות אשר לא נכללו בחישוב ויוצגו בנפרד:

○ שביעות רצון כללית מהטיפול בבית החולים – יוצג שיעור המטופלים המרוצים (TOP3 – מדרגי 10-8 בסולם של 1-10) בקרב בעלי הדעה.

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

- נכונות להמליץ על בית החולים – יוצג שיעור המטופלים המרוצים (TOP3 – מדרגי 8-10 בסולם של 1-10) בקרב בעלי הדעה.
- בשאלות המתייחסות לשביעות הרצון מהפסיכולוג, מעובד סוציאלי ומצוות ריפוי בעיסוק – יוצג שיעור המרוצים (TOP2) בקרב המטופלים שנפגשו עם בעל המקצוע הרלוונטי
- האם במהלך האשפוז הרגשת מוגן ובטוח?

**Quality and Service Administration
Service Division**
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



**מינהל איכות ושירות
אגף השירות**
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971



חטיבת הבריאות
אגף השירות | מינהל איכות ושירות
Quality and service Administration

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

הגדרות שיעור המרוצים

- ההגדרות להבעת שביעות רצון לפי תשובות המרואייין, בהיגדי השאלון השונים, נקבעו לפי סוג השאלה. להלן פירוט ההגדרות לשאלות השונות:

| קריטריונים לשביעות רצון (בקרב בעלי הדעה) | סוג השאלה |
|---|---|
| מתן ציונים 8-10 (בסולם של 1 עד 10) | הערכת שביעות רצון כללית ונכונות להמליץ על בית החולים |
| שתי התשובות הגבוהות ביותר (TOP2) באחד מסולמות ההערכה הבאים: - תמיד בדרך כלל כן בדרך כלל לא בכלל לא - במידה רבה מאוד במידה רבה במידה בינונית בכלל לא | בחינת רמת ההערכה לנושאים שונים תחושת טיפול בדידים טובות |
| קביעה כי המידע ניתן באופן מלא בסולם הבא: כן, באופן מלא כן, באופן חלקי לא. | מתן מידע והכנה לקראת השחרור |

Quality and Service Administration
Service Division
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
Tel: *5400 Fax: 02-5655971



מינהל איכות ושירות
אגף השירות
ת.ד. 1176 ירושלים 91010
call.habriut@moh.health.gov.il
טל: *5400 פקס: 02-5655971