

הודעה לעיתונות סקר חווית המטופל במרכזים לבריאות הנפש 2019 (מדידה שלישית)

המדידה השלישית של הסקר הלאומי במרכזים לבריאות הנפש בוצעה במהלך חודשים נובמבר 2018–מרץ 2019 למטופלים בני 18 ומעלה שהיו מאושפזים לפחות כשבועיים במחלקות פתוחות וסגורות. הסקר הינו חלק מתוכנית סקרי חווית מטופל לאומיים שמשרד הבריאות מוביל בשנים האחרונות. במסגרת הסקר רואיינו למעלה מ-1000 מטופלים העומדים לקראת השחרור מ-11 מוסדות. הראיונות התקיימו פנים אל פנים עם המטופלים, ללא נוכחות של איש הצוות מבית החולים. אחוז ההיענות בקרב המטופלים שהוצע להם ע"י הסוקרים להשתתף בסקר, עמד על 69%. מדובר במדידה השלישית של הסקר במרכזים לבריאות הנפש, ומאז 2015 המשרד מקיים את הסקר הלאומי אחת לשנתיים.

השאלון הכיל מעל 40 שאלות מעולמות תוכן שונים (יחס, מתן מידע, רצף טיפול, העצמת המטופל, תנאים סביבתיים ועוד). 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. כל מדד חושב כממוצע של שיעור המטופלים המרוצים (2TOP) בקרב בעלי הדעה בכל אחת מהשאלות הרלבנטיות.

מאפייני המדגם: 44% מהמטופלים היו מאושפזים בעברם בבתי החולים בפסיכיאטריים מעל שלוש פעמים. עבור 24% מהנשאלים מדובר באשפוז ראשון בבית חולים פסיכיאטרי. 68% מהמטופלים אושפזו בהסכמתם. משך אשפוז חציוני עומד על חודש ימים. מעל 70% אושפזו במחלקות סגורות.

על מנת שממצאי הסקר ברמה הארצית ייצגו התמונה באופן נכון, נערך שקלול המשקף את היחס בין היקף המשוחררים בפועל¹ בכל אחד מבתי החולים בתקופת הסקר. כמו כן, ברמה הארצית נערך שקלול המשקף את היקף המטופלים בפועל בכל אחד מבתי החולים שנדגמו.

¹ בהתייחס לשחרור מטופלים מעל גיל 18, לאחר אשפוזים של שבועיים ומעלה.

Service Division

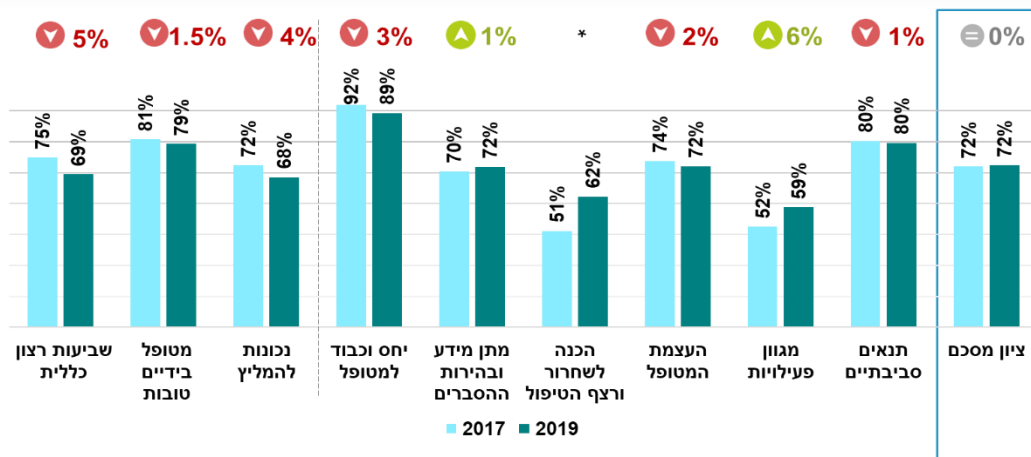
P.O.B 1176 Jerusalem 91010
 call.habriut@moh.health.gov.il
 Tel: *5400 Fax: 02-5655971



אגף השירות

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

מצורפת ההשוואה בין תוצאות הסקר ברמה הלאומית לאורך הזמן:



* לא בוצעה השוואה במדד זה בשל שינויים בהרכבו.

נשמרת יציבות בציון המסכם (72%), לצד ירידה קלה במדדי התוצאה: 69% מטופלים שבעי רצון (75% בסקר הקודם), 68% ימליצו על בית החולים בו אושפזו (72% ב 2017), 79% מרגישים כי הם מטופלים בידיים טובות (81% ב 2017).

הרוב המכריע של מטופלים (כ-90%) מרוצים מיחס מכבד. 80% שבעי רצון מתנאי אשפוז. תהליך ההכנה לשחרור ממשיך להיות נקודת תורפה ברמה הלאומית, כאשר רק 62% שבעי רצון מהנושא. על אף השיפור בציון המדד העוסק במגוון הפעילויות המוצעות במהלך היום (59% לעומת 52%), עדיין יש מקום להמשיך ולהשקיע בשיפור הנושא.

החזקות של בתי החולים הפסיכיאטריים, כפי שעולות בסקר, הן יחס הצוות למטופלים באדיבות ובכבוד (92%), התייחסות לשאלות ולחששות המטופל (89%), והרגשת המטופלים שהצוות עושה הכל כדי לעזור להם (88%) וכי לצוות אכפת מהמטופלים (90%). 94% ציינו כי פרטיותם נשמרה בזמן בדיקות או כאשר שוחחו על מצבם. בסקר זה המטופלים נשאלו לראשונה "באיזו מידה אתה מרגישה/ש בית החולים מכבד אותך כאדם?" – 84% הסכימו עם התחושה. 90% מהמטופלים מרגישים שאנשי הצוות עובדים ביחד בשיתוף למען המטופלים. 93% סבורים כי אנשי הצוות מאמינים ביכולת שלהם להשתקם.

ההסברים של אנשי הצוות נתפסים כברורים ומובנים (80% אחיות, 78% רופאים).

מדד התנאים הפיסיים מקבל ציונים גבוהים עם 80% מרוצים. המטופלים מרוצים מאוד מזמינות בגדים ומצעים (93%), משמירה על השקט בשעות הלילה (85%), 81% מרוצים מרמת הניקיון במחלקות (אם כי ישנה שונות בין בתי החולים), 79% מרוצים מנוחות החדר.

האוכל נתפס כחולשה כש-42% מהמטופלים לא שבעי רצון מהאוכל המוגש.

87% מהמטופלים הרגישו מוגנים ובטוחים במהלך האשפוז. 77% מרגישים כי הם מוכנים לשחרור.

Service Division

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



אגף השירות

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

הכנת המטופלים לשחרור והבטחת הרצף הטיפולי עולים כאחד **האתגרים** הניכרים של הסקר.

רק ל-57% הוסבר היכן הם אמורים להמשיך את הטיפול אחרי השחרור מאשפוז (61% ב-2017). בדומה לסקר הקודם, רק 38% השיבו כי הוסברו להם הזכויות הסוציאליות שלהם.

כמעט כל מטופל שני (46%) לא הבין באופן מלא את תוכנית הטיפול שלו(אילו בדיקות וטיפולים מתוכננים במהלך האשפוז). כשליש מהמטופלים הרגישו שלא שיתפו אותם באפשרויות הטיפוליות במידה בה היו מעוניינים.

אתגר נוסף הוא מחסור בפעילויות בעיקר בשעות אחר הצהריים. 45% מהמטופלים מרגישים שלא היו מספיק פעילויות זמינות עבורם אחר הצהריים. לאור השקעתם האדירה של בתי החולים בקידום הנושא, בפרמטר זה חל אחד השיפורים הניכרים ביחס לסקר קודם (55% לעומת 40%). מרבית בתי החולים השיגו שיפור של עשרות אחוזים בנושא זה, אך עדיין חשוב להמשיך ולהשקיע בהרחבת מגוון הפעילויות המותאמות למטופלים בשעות אחר הצהריים. כמו כן, רק מחצית מרגישים שפעילויות גופניות הן חלק משגרת היום במחלקה.

14% מהנשאלים השיבו בחיוב לשאלה "האם במהלך האשפוז באיזה שהוא מצב חווית הגבלה (חדר הרגעה, בידוד או קשירה)?" במהלך השנים האחרונות משרד הבריאות מוביל פעילות רחבה לצמצום הגבלות פיזיות באשפוז פסיכיאטרי וניתן לראות את השינוי ביחס לסקרים הקודמים (28% מהמטופלים המדווחים על חווית הגבלה פיזית ב-2015 ו-17% ב-2017).

במודל רגרסיה רב משתני לבחינת הגורמים המשפיעים על תחושת המטופלים בידיים טובות נמצא כי לפרמטרים הבאים השפעה מירבית ($R^2=46\%$): הרגשה שבית החולים מכבד אותך כאדם, הרגשה שלצוות אכפת מהמטופל, הצוות עושה כל מה שביכולתו כדי לעזור, התייחסות לשאלות ולחששות, האם במהלך האשפוז המטופל הרגיש מוגן ובטוח, קבלת מענה ללא צורך להתאמץ, שביעות רצון מהאוכל ותנאי החדר.

בבחינת הנושאים בהם כדאי להתמקד² לטובת שיפור שביעות רצון כללית ותחושת טיפול בידיים טובות, עולה צורך לשיפור בפרמטרים הבאים: שיתוף המטופל בהחלטות הטיפוליות, הבנת תכנית הטיפול (בדיקות וטיפולים), פעילויות זמינות במהלך שעות היום ואח"כ, קבלת מענה מהצוות המטפל לשאלות ולבקשות ללא מאמץ והאוכל המוגש.

² פרמטרים בחוויית המטופל שקיבלו ציונים נמוכים ומאידך נמצאו קשורים עם שביעות הרצון הכללית מהאשפוז או עם תחושת הטיפול בידיים טובות

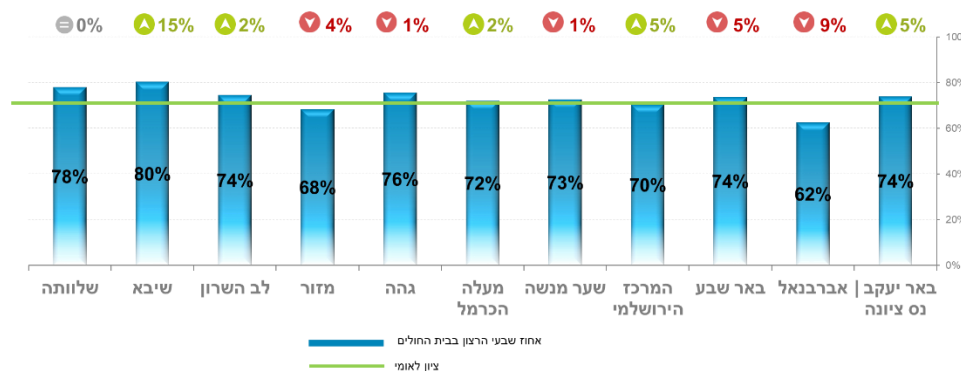
מטופלים שאושפזו בהסכמתם יותר שבעי רצון מהמטופלים שאושפזו בהוראה או בצו (ציון מסכם 75% לעומת 68% בהתאמה), כאשר ההבדלים המשמעותיים ביותר בשביעות רצון ונכונות להמליץ, במתן מידע ובהעצמת המטופל.

מטופלים צעירים בני 18-34 מביעים פחות שביעות הרצון. מטופלים מבוגרים בני 65 ומעלה מרגישים פחות מוכנים לשחרור (49% לעומת מעל 60% בקרב קבוצות גיל הצעירות).

באופן כללי נראה כי מטופלים המאושפזים במחלקות מעורבות מגדרית יותר מרוצים ממאושפזים במחלקות מופרדות. מטופלים שהיה להם מטפל עיקרי אליו יכלו לפנות בכל נושא, מרגישים מטופלים בידיים טובות, יותר שבעי רצון מיחס, מידע, תהליך ההכנה לשחרור ותחושת העצמה.

בקרב מי שחווה הגבלה במהלך האשפוז, שביעות הרצון נמוכה משמעותית, בהשוואה למי שלא הוגבל במהלך האשפוז (שביעות רצון כללית 62% לעומת 71% בהתאמה).

הציון המסכם של חווית המטופל ברמה הלאומית בסקר זה עומד על 72%. בתרשים הבא מוצגת ההשוואה בין בתי החולים השונים, תוך התייחסות לשינוי ביחס לסקר הקודם:



ממצאי הסקר הועברו להנהלת משרד הבריאות והנהלות בתי החולים וישולבו בתוכניות העבודה של היחידות המקצועיות ובתי החולים.

על מנת לאפשר צפייה בממצאי הסקר בחתכים שונים, כחלק מקידום תפיסת השקיפות במערכת הבריאות, [פנתחה מערכת BI להצגת הממצאים](#) לעוסקים במערכת הבריאות ולציבור הרחב.