



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

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

סקר חווית המטופל הלאומי – בתי חולים פסיכיאטריים

שיפור השירות וחווית המטופל במערכת הבריאות הוא מיעדיו המרכזיים של משרד הבריאות.

בחודשים ינואר – אפריל 2015 יערך לראשונה בישראל סקר לאומי להערכת חווית המטופל בבתי החולים הפסיכיאטריים. הסקר יקיף את כל בתי החולים הפסיכיאטריים ויבוצע למאות משוחררים מאשפוז.

הסקר יכלול כ-40 שאלות, יבוצע באופן פרונטאלי ותוצאותיו ישוקפו להנהלת מערכת הבריאות ולציבור המטופלים.

במהלך זה מצטרפת ישראל למדינות המתקדמות בעולם המערבי בהן סקרים להערכת חווית המטופל נעשים בשנים האחרונות כבשגרה.

הסקר הוא וולונטרי ואם נבחרת להשתתף בו פרטייך ישמשו את הסוקרים בלבד ותשובותיך תהיינה חסויות. המשוב שלך ייתן לנו מידע חשוב שיוביל לשיפור שירותי הבריאות לכולנו.

דעתך חשובה לנו!!!

תודה על שיתוף הפעולה
אגף השירות
משרד הבריאות



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

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

שאלון סקר שביעות רצון בתי חולים פסיכיאטריים

1. אנא דרג את שביעות רצונך הכללית מהטיפול שקיבלת בבית החולים _____ באשפוז האחרון
שלך בסולם של 1 עד 10, כאשר 10 – פירושו מצוין ו-1 פירושו גרוע?

1 - גרוע 2 3 4 5 6 7 8 9 10 - מצוין 99 – לא יודע
(לא להקריא)

נתחיל עם קבלתך למחלקה

2. כשהגעת למחלקה, האם קיבלת מצוות המחלקה הסבר מפורט על החובות והזכויות שלך כמאושפז בדרך
אותה יכולת להבין? (הכוונה לביקורים, סיוע משפטי, אופן הגשת תלונה ועוד)

- א. כן, קיבלתי הסבר מלא וברור
- ב. כן, קיבלתי הסבר חלקי
- ג. לא הבנתי את ההסברים
- ד. לא קיבלתי הסברים
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)
- ו. קיבל דף בנושא ללא הסברים מהצוות (לא להקריא)

כעת אשאל אותך מספר שאלות על הטיפול שניתן לך על ידי הרופאים במהלך האשפוז האחרון

3. האם הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

4. האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם הרופא שלך על מצבך הרפואי והטיפול בד?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)



5. האם הבנת את ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהרופאים במהלך האשפוז?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)
- ו. לא קיבלתי הסברים (לא להקריא)

6. האם הרגשת שהרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

כעת אשאל אותך מספר שאלות על הטיפול שניתן לך על ידי האחיות במחלקה במהלך האשפוז האחרון

7. האם האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

8. האם ניתן לך מספיק זמן לדון עם האחיות על מצבך הרפואי והטיפול בך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

9. האם ההסברים על הטיפולים והתרופות שקיבלת מהאחיות היו מובנים לך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)
- ו. לא קיבלתי הסברים (לא להקריא)



10. האם הרגשת שהאחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

11. האם יש לך מטפל עיקרי/ אישי במחלקה אליו יכולת לפנות בכל שאלה לגבי הטיפול שלך?
לא / כן = מאיזה מקצוע המטפל האישי שלך? פסיכולוג / עו"ס/ אחות / רופא

12. עד כמה אתה שבע רצון מהטיפול שקיבלת מפסיכולוג/ית?

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא פגש פסיכולוג (לא להקריא)
- ו. לא יודע (לא להקריא)

13. עד כמה אתה שבע רצון מצוות הריפוי בעיסוק בבית החולים?

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא מרוצה
- ה. לא יודע / לא רלוונטי (לא להקריא)

14. עד כמה אתה שבע רצון מהמפגשים עם העובד/ת הסוציאלית?

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא פגש עו"ס (לא להקריא)
- ו. לא יודע (לא להקריא)



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

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

השאלות הבאות מתמקדות בצוות שטיפל בך במהלך האשפוז האחרון שלך בבית החולים (כל צוות המחלקה – רופאים, צוות סיעודי, פסיכולוגים, עו"ס, ריפוי בעיסוק):

15. האם הצוות המטפל שמר על הפרטיות שלך בזמן הבדיקות או כאשר דיברו על מצבך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

16. האם הרגשת שאתה שותף בהחלטות הטיפוליות במידה בה היית מעוניין?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

17. האם היית צריך להתאמץ כדי לקבל מענה מהצוות המטפל?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

18. במהלך שהייה בבית החולים, האם הבנת את תכנית הטיפול בך (אילו בדיקות וטיפולים מתוכננים לך באשפוז)?

- א. כן, באופן מלא
- ב. כן, באופן חלקי
- ג. לא
- ד. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

19. האם הרגשת שהצוות המטפל עושה כל מה שביכולתו כדי לעזור לך?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)



20. האם הרגשת שצוות המחלקה עבד בתיאום ובשיתוף פעולה בכל הקשור לטיפול בך (לדוגמא, העברת מידע מאחד לשני, יישום המלצות הרופאים)?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

21. האם מגוון הטיפולים והפעילויות במחלקה היו מספקים?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

22. האם הרגשת שהצוות האמין בך וביכולת שלך להשתקם?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

23. האם הרגשת שהיו מספיק פעילויות זמינות עבורך במהלך אה"צ וסופי השבוע?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

כעת אשאל אותך על התנאים בבית החולים:

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

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)



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

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

25. האם היית שבע רצון מזמינות הבגדים, מגבות, סדינים, שמיכות שסופקו לך במהלך האשפוז?

- א. תמיד
- ב. בדרך כלל כן
- ג. בדרך כלל לא
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

26. באיזו מידה חדר מבקרים היה נוח למבקרים שלך?

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

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

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

28. באיזו מידה היית מרוצה מרמת הניקיון במחלקה (חדר, שירותים, שטחים ציבוריים וכו')?

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)

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

- א. במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית
- ד. בכלל לא
- ה. לא יודע (לא להקריא)



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

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

כעת אתייחס לתהליך השחרור מבית החולים:

30. האם הצוות הכין אותך לקראת השחרור?

- א. כן, באופן מלא
- ב. כן, באופן חלקי
- ג. לא הוסבר
- ד. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

31. האם, לדעתך, משך הזמן שהיית מאושפז היה:

- א. ארוך מידי
- ב. קצר מידי
- ג. סביר ותואם

32. האם קיבלת מכתב שחרור ?

- א. כן
- ב. לא

33. האם הוסברו לך הזכויות הסוציאליות (לדוגמא, מידע על סל שיקום)?

- ה. כן, באופן מלא
- ו. כן, באופן חלקי
- ז. לא הוסבר
- ח. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

34. האם לדעתך התוכנית הטיפולית ותהליך השיקום שניתן לך מתאימים לצרכים שלך?

- א. כן, באופן מלא
- ב. כן, באופן חלקי
- ג. לא
- ד. לא יודע / לא זוכר (לא להקריא)

35. האם ידוע לך מה השלב הבא בטיפול לאחר השחרור שלך?

- א. כן, באופן מלא
- ב. כן, באופן חלקי
- ג. לא
- ד. עדיין לא יודע

ולסיכום:

36. אם מישהו בקרבך יזדקק לאשפוז פסיכיאטרי, האם תמליץ לו להגיע לבית החולים _____ (שם בית החולים)?

- א. אמליץ במידה רבה מאד
- ב. במידה רבה
- ג. במידה בינונית



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

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

ד. לא אמליץ
ה. לא יודע (לא להקריא)

37. האם יש לך הערות והצעות לשיפור?

מספר שאלות רקע לסיום (לצרכים סטטיסטיים בלבד)

38. מהו גילך? _____

39. מהי השפה העיקרית שאתה מדבר?

- א. עברית
- ב. אנגלית
- ג. ערבית
- ד. רוסית
- ה. אמהרית
- ו. אחר _____
- ז. מסרב (לא להקריא)

40. באיזו קופ"ח אתה מבוטח?

- א. כללית
- ב. מכבי
- ג. מאוחדת
- ד. לאומית
- ה. מסרב לענות (לא להקריא)

לאחר האשפוז לאן אתה עומד להשתחרר?

- א. הביתה
- ב. לבן משפחה / קרובי משפחה
- ג. להוסטל
- ד. אחר _____

41. האם האשפוז הנוכחי התקיים

- א. בהסכמה
- ב. בהוראה או בצו (לא בהסכמה)





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

**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

42. האם במהלך האשפוז באיזה שהוא מצב טופלת בכפייה?

- א. כן
- ב. לא
- ג. מסרב לענות (לא להקריא)

43. האם זהו האשפוז הראשון שלך בבית חולים פסיכיאטרי?

- א. אשפוז ראשון
- ב. אשפוז חוזר (אשפוז מס' _____)
- ג. מסרב (לא להקריא)

44. מספר ימי אשפוז עד כה _____

תודה רבה על שיתוף הפעולה!!