

## תקציר מנהלים סקר חווית המטופל במחלקות לרפואה דחופה

משרד הבריאות קיים במאי-אוגוסט 2015 סקר לאומי לבחינת חווית המטופל במחלקות לרפואה דחופה 26 בתי חולים כלליים. הסקר הינו חלק מסדרת סקרי חווית מטופל לאומיים שעורך משרד הבריאות ויבוצע מעתה אחת לשנתיים.

שאלון הסקר נבנה על ידי ועדת היגוי רחבה שכללה נציגים ממערכת הבריאות ונציגי מטופלים. מבין הנושאים שנבדקו בשאלון: שביעות רצון כללית, נכונות להמליץ על המחלקה לרפואה דחופה, יחס הצוותים המטופלים, מתן מידע ובהירות ההסברים, זמני המתנה, רצף הטיפול בתחנות השונות, אופן התנהלות המלר"ד, סביבה ותנאים פיזיים.

אוכלוסיית המחקר כללה מטופלים שביקרו במחלקות לרפואה דחופה והשתחררו או התאשפזו. נדגמו מטופלים מכל סוגי המלר"דים פרט למלר"ד נפש, מלר"ד נשים ומלר"ד יולדות. מכל בי"ח נדגם מספר שווה של מטופלים (n=400) עפ"י דגימת שכבות בחלוקה לפי מלר"ד כללי (n=300) ומלר"ד ילדים (n=100). הפניה למטופלים התקיימה עד 14 יום ממועד הביקור במלר"ד (למטופלים שכבר השתחררו מבית החולים) באמצעות ראיון טלפוני בין החודשים מאי-אוגוסט. הראיון בוצע עם המטופלים עצמם, עם הורים לקטינים ומלווים של קשישים מעל גיל 76, בשפה המועדפת על המטופל (עברית, רוסית, ערבית או אנגלית). רואיינו 10,152 מטופלים ב-26 בתי חולים.

לצורך הצגת הממצאים ברמה הלאומית, נערך שקלול המשקף את היחס שבין הדגימה לבין היקף המופעים בפועל בכל אחד מבתי החולים. כמו כן בוצע שקלול עבור כל בית חולים לפי סוג המלר"ד (כללי או ילדים) ולפי יום ההגעה למלר"ד (ימי א', ימי ב'-ה' וסופי שבוע).

עיבוד הנתונים נעשה על פי חמשת המדדים שהוגדרו בחוזר המנכ"ל לשיפור חווית המטופל במערכת הבריאות. כל מדד חושב כממוצע של אחוז המטופלים המרוצים (TOP2) בקרב בעלי הדעה בכל אחת מהשאלות הרלבנטיות. כמו כן, נבדקה המהימנות הפנימית של כל מדד (אלפא קרונבר).

**ממצאים לאומיים:** שיעור המרוצים (TOP2) בכל אחד מהמדדים: יחס וכבוד למטופל (75%), מתן מידע והסברים (69%), רצף הטיפול (67%), תנאים פיסיים (66%), זמני המתנה (67% התופסים את זמני ההמתנה כסביר או קצר). בנוסף נבחנו ארבע שאלות באופן רחבי: שביעות רצון כללית (56%), הנכונות להמליץ על בית החולים (59%), הרגשת המטופל שהוא טופל בידיים טובות (69%) והתחושה שהביקור במלר"ד סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגיע (68%).



בהשוואה בין בתי חולים לפי גודלם נמצאו הבדלים מובהקים בין קבוצות בתי החולים כאשר קיים יתרון לבתי החולים הקטנים בכל הפרמטרים בהשוואה למרכזי העל ובתי החולים בגודל בינוני.

בהשוואה בין סוגי המלר"דים, בכל הפרמטרים שנבדקו קיים יתרון מובהק למלר"ד ילדים (שביעות רצון כללית 72%, 82% מההורים מרגישים שילדם טופל בידיים טובות והנכונות להמליץ עומדת על 73%) בהשוואה למלר"ד הכללי (שביעות רצון כללית – 53%, 66% הרגישו שטופלו בידיים טובות, 56% היו ממליצים על המלר"ד).

### האתגרים העולים מהסקר:

שביעות רצון כללית נמוכה ועומדת על 56% מרוצים. 39% מהמטופלים לא ימליצו על המלר"ד שבו ביקרו. 45% מהמטופלים דיווחו שאנשי הצוות המטפל לא הציגו את עצמם בשם ובתפקיד. 69% הרגישו שצוות המלר"ד עבד בתאום ובשיתוף פעולה. רק 54% מהמטופלים הרגישו שמשך השהייה שלהם היה קצר או סביר (משך שהייה של מעל 4 שעות נתפס כארוך). 42% מהמטופלים מרגישים שתנאי ההמתנה במלר"ד לא היו נוחים, שליש מהמטופלים לא ידעו מה היה השלב הבא בטיפול שלהם, 35% מהמטופלים הרגישו שההסברים על התוצאות שקיבלו לא היו מובנים להם, ו15% ממטופלים דיווחו שלא קיבלו כלל הסבר על תוצאות הבדיקות. 35% מהמטופלים הרגישו שהזמן מהרגע שהוחלט על אשפוזם במלר"ד ועד שעלו למחלקה היה ארוך.

המשתנים המשפיעים ביותר על שביעות הרצון המטופלים ועל נכונותם להמליץ על המלר"ד: תחושת המטופל בידיים טובות (69%), העבודה במלר"ד התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת (64%), צוות חדר המלר"ד עבד בתאום ובשיתוף פעולה (69%), התייחסות לכאב המטופל (68%) הרגישו שסייעו להם להתמודד על הכאב, התייחסות האחיות לשאלות ולחששות המטופל (73%), קבלת מענה ללא צורך להתאמץ (66%), הביקור סיפק מענה לבעיה איתה הגיע המטופל (68%), התייחסות הרופאים לשאלות ולחששות המטופל (77%).

בהשוואה בין מטופלים שאושפזו למטופלים ששחררו נמצאו הבדלים זניחים בתוצאות הסקר. שתי קבוצות הגיל עם שביעות הרצון הנמוכה ביותר לשאר קבוצות הגיל הינן צעירים בין הגילאים 18-34 וקשישים מבוגרים מעל גיל 85.



**משרד  
הבריאות**  
לחיים בריאים יותר

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

בהשוואה בין ימי השבוע נמצא שבימי א' המטופלים הכי פחות מרוצים ובסופי השבוע המטופלים יותר מרוצים. היקפי הפעילות בימי א' גבוהים מהיקפי הפעילות בשאר ימי השבוע.

סקר חווית המטופל במלר"דים מציף אתגרים רבים למערכת הבריאות. התכנית הלאומית לשיפור הטיפול במלר"דים שמוביל השר ליצמן צפויה לתת מענה נרחב למכלול האתגרים שהוגדרו. התוכנית הלאומית לשיפור השירות ואיכות הטיפול במלרדים צפויה לספק תשתית לשיפור חווית המטופל במלרדים. תוצאות הסקר מהוות בסיס לתחילת מדידה רציפה של חווית המטופל במחלקות לרפואה דחופה בישראל ובעתיד ישולבו במודל התמרוץ של בתי החולים הכלליים.

מרכזי על						מרכזי על	ארצי	סה"כ מלר"ד
שיבא	רמב"ם	בילינסון (ללא מיון ילדים)	סרוקה	הדסה עין כרם	איכילוב - סוראסקי			
404	410	303	400	408	434	2359	10152	מס' המשיבים בפועל
55.3%	49.4%	51.9%	47.4%	63.1%	55.1%	52.6%	<b>56.1%</b>	שביעות רצון כללית במהיקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
70.5%	62.8%	72.8%	66.0%	78.3%	70.2%	69.1%	<b>68.9%</b>	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
76.0%	72.8%	75.2%	71.5%	78.3%	75.7%	74.4%	<b>75.1%</b>	יחס וכבוד למטופל
79.8%	77.7%	79.6%	77.2%	85.2%	84.0%	80.0%	<b>83.5%</b>	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
79.5%	76.1%	73.6%	72.8%	83.4%	74.7%	75.9%	<b>77.8%</b>	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
93.0%	95.6%		82.4%	84.7%	93.5%	88.3%	<b>86.7%</b>	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
77.6%	71.4%	73.0%	66.1%	77.6%	70.1%	71.7%	<b>72.9%</b>	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
82.2%	81.7%	80.6%	79.4%	84.6%	82.7%	81.5%	<b>80.4%</b>	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
90.6%	92.2%		84.2%	87.2%	94.3%	88.7%	<b>86.4%</b>	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
79.8%	76.3%	79.7%	75.5%	79.0%	77.9%	77.8%	<b>77.2%</b>	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
57.7%	49.7%	59.2%	53.4%	59.0%	65.8%	57.2%	<b>55.1%</b>	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
81.8%	86.4%	88.7%	83.7%	81.8%	81.4%	83.8%	<b>83.7%</b>	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
65.2%	64.1%	66.1%	63.8%	72.8%	67.9%	65.8%	<b>67.6%</b>	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
64.7%	65.6%	66.9%	62.8%	72.7%	63.8%	65.1%	<b>66.6%</b>	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
55.9%	57.6%	56.3%	44.2%	65.4%	62.6%	55.0%	<b>57.8%</b>	האחות הסבירה לך/ לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאה)
70.3%	65.6%	70.0%	67.6%	72.6%	63.0%	67.8%	<b>68.1%</b>	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
64.9%	68.6%	65.8%	64.9%	76.6%	65.5%	66.6%	<b>68.5%</b>	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
60.7%	59.8%	63.4%	61.4%	72.2%	60.6%	62.0%	<b>64.1%</b>	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
71.2%	72.5%	74.0%	74.7%	78.8%	67.6%	72.7%	<b>73.5%</b>	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)
79.5%	85.6%	82.9%	77.6%	73.7%	76.1%	79.2%	<b>79.4%</b>	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)
69.0%	66.3%	68.7%	67.3%	72.0%	67.4%	68.1%	<b>69.4%</b>	מתן מידע והסברים
68.1%	69.7%	68.0%	65.1%	73.6%	68.3%	68.0%	<b>69.8%</b>	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
78.2%	75.0%	73.6%	74.9%	77.9%	75.1%	75.7%	<b>75.8%</b>	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
66.5%	56.0%	65.8%	62.1%	69.0%	63.7%	63.4%	<b>65.8%</b>	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
60.1%	64.7%	65.9%	69.7%	64.3%	60.9%	64.5%	<b>65.4%</b>	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
63.5%	60.4%	61.3%	61.9%	70.9%	66.3%	63.5%	<b>66.9%</b>	המתנות
68.6%	68.6%	78.6%	71.9%	86.5%	78.0%	74.0%	<b>76.5%</b>	זמן המתנה עד שאחות טריאה בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
62.4%	54.3%	58.5%	55.4%	62.4%	68.5%	60.1%	<b>62.8%</b>	זמן המתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
60.7%	59.8%	60.1%	61.9%	56.9%	57.2%	59.8%	<b>63.3%</b>	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן המתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
86.3%	76.5%	80.1%	84.4%	86.9%	82.6%	82.8%	<b>83.8%</b>	זמן המתנה לבדיקת דימות
69.8%	66.0%	57.7%	65.5%	77.6%	70.0%	67.1%	<b>67.5%</b>	זמן המתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
46.7%	44.6%	43.4%	48.0%	58.0%	49.1%	47.6%	<b>54.1%</b>	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
55.6%	58.7%	42.3%	67.3%	67.7%	52.7%	57.1%	<b>64.7%</b>	משך הזמן שעבר מסיים הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)
57.4%	65.3%	78.3%	66.1%	60.6%	60.4%	64.4%	<b>65.8%</b>	תנאים פיזיים
48.9%	56.7%	70.8%	58.0%	48.0%	51.6%	55.7%	<b>58.0%</b>	תנאי המתנה במיון היו נוחים
66.9%	73.6%	85.3%	74.6%	70.5%	71.1%	73.4%	<b>74.1%</b>	רמת הניקיון בחדר מיון
91.9%	96.3%	97.2%	86.2%	96.3%	96.9%	93.3%	<b>93.9%</b>	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)
63.5%	65.6%	64.7%	63.5%	77.5%	66.8%	65.7%	<b>67.5%</b>	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
64.0%	54.7%	62.5%	55.6%	70.0%	64.5%	60.9%	<b>58.9%</b>	נכונות המלמ"ץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

בתי חולים בינוניים												בתי חולים בינוניים	ארצי	סה"כ מלר"ד
שערי צדק	שניידר	קפלן	נהריה	מאיר	וולפסון	המרכז בעמק	הלל יפה	הכרמל	ברזילי	בני ציון	אסף הרופא			
411	226	420	405	400	411	400	408	402	404	408	405	4700	10152	מס' המשיבים בפועל
58.6%	63.4%	50.1%	56.7%	61.4%	44.1%	65.8%	49.7%	66.2%	50.9%	64.3%	51.8%	56.0%	56.1%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
74.6%	81.5%	64.5%	66.2%	77.6%	57.9%	70.6%	60.0%	79.5%	65.7%	72.0%	62.7%	68.5%	68.9%	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
76.9%	84.9%	71.4%	71.6%	78.5%	64.5%	79.6%	74.8%	82.1%	71.2%	76.2%	73.0%	74.8%	75.1%	יחס וכבוד למטופל
87.0%	87.7%	84.9%	84.7%	89.4%	75.6%	86.7%	87.3%	93.0%	80.2%	84.1%	82.5%	85.1%	83.5%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
84.3%	85.8%	69.7%	76.5%	81.2%	64.9%	83.4%	79.0%	85.0%	73.9%	81.0%	75.3%	77.6%	77.8%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
95.9%	87.2%	79.4%	80.5%	86.5%	86.4%	88.1%	79.2%	90.7%	84.7%	95.5%	86.2%	85.9%	86.7%	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
75.5%	82.6%	68.6%	67.5%	75.9%	57.4%	78.5%	73.8%	80.7%	71.9%	77.8%	67.4%	72.1%	72.9%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
80.4%	88.1%	78.2%	77.5%	83.5%	72.9%	83.2%	78.5%	86.2%	76.4%	82.4%	74.7%	79.5%	80.4%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
90.1%	91.3%	81.0%	83.0%	79.7%	87.6%	84.3%	83.9%	91.0%	84.6%	92.4%	91.7%	86.4%	86.4%	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
79.0%	84.8%	74.5%	74.2%	81.8%	64.5%	79.2%	77.6%	82.6%	74.1%	79.7%	73.6%	76.5%	77.2%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
54.6%	72.7%	51.2%	45.3%	61.6%	43.2%	65.8%	47.9%	62.1%	40.8%	53.2%	57.0%	54.1%	55.1%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
82.4%	90.5%	81.7%	80.3%	85.3%	75.4%	86.0%	80.6%	88.2%	80.4%	82.9%	85.8%	83.0%	83.7%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
68.8%	77.4%	62.3%	61.1%	68.8%	60.0%	74.9%	68.6%	77.5%	64.1%	66.2%	64.1%	67.1%	67.6%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
69.7%	77.1%	63.4%	62.8%	68.0%	54.7%	72.6%	67.1%	74.2%	62.4%	70.9%	62.9%	66.2%	66.6%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
63.0%	73.3%	58.3%	57.2%	57.3%	53.6%	65.3%	60.0%	66.3%	51.0%	59.3%	50.9%	58.6%	57.8%	האחות הסבירה לך/לכמה מהמשלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאה)
72.3%	78.8%	64.2%	62.8%	70.3%	56.1%	73.0%	67.9%	73.7%	64.0%	74.0%	64.2%	67.5%	68.1%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
70.8%	75.0%	65.9%	64.4%	68.0%	54.0%	76.2%	69.0%	75.8%	65.0%	74.5%	66.6%	68.0%	68.5%	צוות חדר המיון עבד בתאום ובשיתוף פעולה
67.0%	72.5%	58.4%	61.3%	65.8%	45.8%	71.7%	60.2%	76.4%	59.6%	71.5%	60.9%	63.1%	64.1%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
73.7%	82.8%	69.4%	66.9%	78.1%	63.9%	76.3%	78.6%	76.0%	73.6%	73.6%	72.0%	73.3%	73.5%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)
81.8%	92.8%	76.5%	74.9%	82.6%	69.9%	86.0%	76.7%	86.1%	73.8%	87.0%	76.6%	79.5%	79.4%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)
71.9%	80.2%	65.7%	65.3%	72.8%	57.5%	75.3%	67.0%	75.4%	68.1%	72.2%	68.2%	69.2%	69.4%	מתן מידע והסברים
74.6%	86.9%	63.9%	65.9%	71.6%	56.3%	78.7%	68.6%	74.7%	67.5%	72.1%	70.1%	70.0%	69.8%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
77.5%	88.4%	70.8%	70.9%	79.0%	67.9%	80.0%	72.7%	80.1%	75.0%	79.9%	73.6%	75.5%	75.8%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
67.3%	68.9%	64.0%	61.1%	68.9%	52.1%	71.3%	61.1%	78.5%	66.3%	69.0%	63.6%	65.3%	65.8%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
66.8%	75.2%	63.4%	63.9%	69.5%	50.1%	72.1%	64.6%	69.3%	61.4%	66.5%	67.0%	65.4%	65.4%	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
68.5%	61.0%	62.8%	64.4%	69.5%	58.8%	72.7%	65.7%	74.4%	67.8%	73.4%	61.6%	66.3%	66.9%	המתנות
80.6%	74.6%	71.8%	70.2%	82.1%	67.9%	82.9%	71.5%	88.1%	69.8%	81.6%	72.9%	75.8%	76.5%	זמן המתנה עד שאחות טריאה/בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
60.0%	54.0%	59.1%	59.7%	62.4%	55.5%	69.9%	60.8%	72.5%	64.1%	69.0%	56.0%	61.5%	62.8%	זמן המתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
69.9%	57.7%	62.4%	62.0%	56.3%	55.9%	73.3%	59.1%	69.0%	66.8%	72.2%	58.3%	62.9%	63.3%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן המתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
78.3%	86.7%	87.8%	83.9%	86.6%	79.4%	83.6%	86.4%	81.5%	86.6%	85.3%	78.5%	83.3%	83.8%	זמן המתנה לבדיקת דימות
71.3%	71.2%	62.6%	62.0%	70.6%	57.5%	69.1%	74.0%	66.0%	63.7%	74.7%	54.3%	65.7%	67.5%	זמן המתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
56.1%	46.3%	47.8%	51.1%	59.3%	43.8%	63.5%	54.6%	63.1%	57.1%	63.0%	48.5%	54.1%	54.1%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
69.5%	41.7%	61.8%	63.8%	81.2%	55.9%	68.5%	71.6%	83.2%	81.0%	63.4%	63.5%	68.0%	64.7%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)
63.4%	75.6%	66.8%	70.5%	68.2%	53.3%	66.9%	57.8%	76.8%	58.5%	68.7%	62.6%	65.0%	65.8%	תנאים פיזיים
52.7%	66.9%	61.6%	63.3%	62.7%	43.3%	57.7%	47.6%	68.0%	53.1%	63.5%	55.3%	57.2%	58.0%	תנאי המתנה במיון היו נוחים
75.0%	85.1%	71.5%	78.3%	75.2%	63.3%	76.8%	69.4%	86.0%	63.1%	73.6%	69.9%	73.2%	74.1%	רמת הניקיון בחדר מיון
95.5%	100.0%	93.1%	93.7%	95.6%	96.4%	97.8%	88.0%	93.1%	94.4%	93.4%	91.3%	94.2%	93.9%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)
72.2%	77.7%	65.3%	63.8%	67.8%	62.5%	70.3%	69.1%	70.8%	68.1%	69.0%	60.1%	67.2%	67.5%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
70.4%	77.3%	51.1%	53.8%	60.7%	42.6%	59.1%	47.7%	73.3%	46.9%	71.6%	54.5%	57.3%	58.9%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

בתי חולים קטנים								בתי חולים קטנים	ארצי	סה"כ מלר"ד
רבקה זיו	פוריה	מעייני הישועה	לניאדו	יוספטל	השרון ללא מיון ילדים	הסקוטי	הדסה הר הצופים			
404	421	400	382	381	301	400	404	3093	10152	מס' המשיבים בפועל
50.8%	62.6%	79.7%	64.3%	56.6%	66.7%	67.6%	64.0%	62.9%	56.1%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
61.1%	71.1%	81.7%	68.7%	64.4%	70.0%	72.7%	74.8%	69.8%	68.9%	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
73.0%	78.4%	81.3%	77.7%	74.5%	78.2%	81.8%	76.9%	77.5%	75.1%	יחס וכבוד למטופל
82.8%	88.6%	89.9%	84.9%	80.5%	84.4%	84.9%	84.7%	84.9%	83.5%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרוב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
76.7%	83.2%	86.3%	83.0%	82.8%	83.0%	83.9%	79.8%	82.0%	77.8%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
84.9%	90.5%	88.7%	82.1%	85.9%		84.8%	90.8%	86.9%	86.7%	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
70.8%	79.8%	83.8%	77.0%	76.1%	77.7%	79.7%	76.7%	77.2%	72.9%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
78.4%	84.7%	84.8%	80.7%	77.0%	83.0%	81.7%	81.4%	81.3%	80.4%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
73.9%	92.5%	86.9%	74.0%	78.0%		86.4%	84.5%	82.6%	86.4%	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
72.8%	80.2%	84.4%	77.6%	73.3%	77.4%	83.3%	80.5%	78.3%	77.2%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
49.3%	49.6%	45.9%	52.2%	53.1%	56.9%	73.9%	51.1%	53.9%	55.1%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
81.9%	90.1%	88.1%	83.7%	82.9%	87.7%	87.9%	86.1%	85.8%	83.7%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
65.5%	71.2%	81.0%	75.3%	69.5%	70.3%	79.8%	70.2%	72.4%	67.6%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
64.8%	70.9%	79.9%	70.6%	67.8%	68.3%	73.9%	70.2%	70.3%	66.6%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
56.7%	66.7%	74.3%	61.4%	58.4%	55.1%	55.2%	57.2%	60.3%	57.8%	האחות הסבירה לך/לכס מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרוב מי שראה אחות טריאה')
64.5%	70.1%	78.5%	71.9%	66.7%	72.7%	75.8%	68.3%	70.5%	68.1%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
68.1%	73.0%	83.3%	74.1%	69.8%	70.1%	80.2%	72.9%	73.5%	68.5%	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
63.0%	68.3%	82.2%	70.1%	66.9%	69.1%	80.2%	74.7%	70.9%	64.1%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
70.6%	78.0%	82.2%	73.6%	76.9%	74.6%	73.4%	76.8%	75.4%	73.5%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרוב מי ששוחזר)
70.9%	80.9%	84.7%	79.1%	81.1%	78.8%	88.1%	79.5%	79.7%	79.4%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרוב מי שאישפז)
65.9%	73.0%	79.1%	72.2%	69.5%	73.7%	78.2%	71.3%	72.3%	69.4%	מתן מידע והסברים
67.5%	75.9%	79.8%	70.3%	73.1%	71.4%	74.7%	71.6%	72.5%	69.8%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
70.7%	78.5%	82.1%	77.3%	75.2%	78.2%	80.2%	74.6%	76.7%	75.8%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
64.0%	65.8%	79.0%	76.6%	67.7%	74.5%	78.4%	70.4%	71.6%	65.8%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
56.0%	72.0%	74.7%	63.2%	60.1%	68.8%	80.1%	66.7%	67.1%	65.4%	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרוב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
64.1%	71.2%	83.9%	80.7%	72.9%	76.6%	81.2%	73.2%	75.0%	66.9%	המתנות
75.5%	81.5%	89.8%	89.3%	79.7%	85.6%	83.3%	83.0%	83.3%	76.5%	זמן ההמתנה עד שאחות טריאה' בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
57.0%	66.0%	82.9%	81.2%	68.2%	73.0%	80.7%	70.2%	71.9%	62.8%	זמן ההמתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
61.7%	67.8%	79.4%	79.9%	76.8%	69.9%	80.0%	69.1%	71.9%	63.3%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן ההמתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
82.4%	85.8%	93.2%	92.9%	85.1%	90.9%	88.2%	78.8%	87.1%	83.8%	זמן ההמתנה לבדיקת דימות
67.0%	69.8%	83.9%	73.3%	76.0%	71.8%	81.7%	74.1%	73.9%	67.5%	זמן ההמתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
47.4%	61.1%	80.1%	73.0%	64.1%	69.2%	76.8%	63.8%	65.9%	54.1%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
65.5%	65.8%	81.7%	70.8%	74.3%	69.0%	75.7%	69.3%	70.3%	64.7%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרוב מי שאישפז)
64.9%	78.0%	85.4%	61.4%	76.6%	63.8%	78.0%	69.5%	70.9%	65.8%	תנאים פיזיים
55.3%	70.0%	81.9%	59.0%	69.2%	57.1%	73.5%	60.8%	64.6%	58.0%	תנאי ההמתנה במיון היו נוחים
76.3%	87.5%	89.3%	63.9%	84.2%	69.2%	83.0%	78.5%	78.0%	74.1%	רמת הניקיון בחדר מיון
82.1%	97.2%	98.2%	95.8%	96.9%	96.4%	87.5%	100.0%	94.3%	93.9%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרוב מי שהגיע עם אמבולנס)
65.6%	74.8%	79.0%	70.2%	69.9%	69.0%	76.7%	72.0%	71.7%	67.5%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
50.1%	67.1%	80.3%	55.6%	49.9%	65.7%	62.2%	58.1%	59.8%	58.9%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

מרכזי על										
מלר"ד מבוגרים - כללי	ארצי	מרכזי על	אייכילוב סוראסקי	הדסה עין כרם	סורוקה	בלינסון ללא מיון ילדים	רמב"ם	שיבא		
מס' המשיבים בפועל	7571	1840	324	304	300	303	306	303		
<b>שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)</b>	53.1%	49.1%	49.8%	60.1%	45.3%	51.9%	40.3%	52.5%		
<b>הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?</b>	66.2%	66.4%	65.3%	77.4%	63.3%	72.8%	55.7%	68.6%		
<b>יחס וכבוד למטופל</b>	73.2%	72.5%	72.1%	77.1%	69.9%	75.2%	68.5%	74.5%		
במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)	82.6%	78.8%	79.6%	85.5%	76.9%	79.6%	74.6%	79.9%		
האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	75.8%	73.6%	71.0%	82.2%	70.3%	73.6%	71.7%	77.6%		
האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך	70.6%	69.4%	66.0%	76.4%	63.8%	73.0%	66.5%	75.4%		
הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	79.0%	80.2%	81.2%	83.2%	78.2%	80.6%	79.0%	81.1%		
הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך	75.7%	76.5%	75.0%	78.6%	74.7%	79.7%	72.6%	79.0%		
אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד	52.6%	54.5%	61.5%	57.6%	51.5%	59.2%	43.8%	54.7%		
הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך	82.4%	82.6%	78.7%	79.9%	82.6%	88.7%	84.3%	81.3%		
הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו	65.4%	63.3%	62.8%	70.3%	62.3%	66.1%	58.2%	64.0%		
<b>רצף הטיפול - פנימי ובשחרור</b>	64.2%	62.6%	59.5%	70.5%	60.4%	66.9%	60.3%	62.9%		
האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאז')	54.7%	51.4%	58.3%	62.3%	39.6%	56.3%	50.7%	52.4%		
האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול	66.0%	65.4%	59.0%	70.0%	64.9%	70.0%	61.6%	68.9%		
צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה	66.2%	64.5%	62.3%	74.5%	63.9%	65.8%	63.2%	63.2%		
העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת	61.7%	59.5%	55.5%	70.8%	60.0%	63.4%	51.7%	59.9%		
ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)	71.0%	69.9%	62.0%	75.7%	72.1%	74.0%	67.6%	69.3%		
ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)	77.9%	77.4%	72.1%	75.2%	74.7%	82.9%	84.2%	78.0%		
<b>מתן מידע והסברים</b>	67.2%	65.7%	64.0%	70.5%	64.6%	68.7%	61.5%	67.1%		
ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך	67.2%	65.5%	65.0%	72.5%	62.3%	68.0%	65.5%	65.0%		
ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך	73.7%	73.5%	71.2%	76.2%	72.1%	73.6%	72.0%	77.0%		
קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמן	63.8%	61.0%	60.1%	68.4%	59.3%	65.8%	49.4%	65.0%		
ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)	63.8%	62.7%	59.4%	62.7%	67.5%	65.9%	61.0%	59.0%		
<b>זמני המתנה</b>	65.5%	61.5%	63.2%	69.7%	60.6%	61.3%	54.8%	62.6%		
זמן המתנה עד שאחות טריאז' בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה	74.8%	71.8%	74.6%	84.9%	70.0%	78.6%	62.7%	67.2%		
זמן המתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה	60.6%	57.4%	64.1%	59.6%	55.1%	58.5%	45.3%	60.5%		
במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן המתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי	62.1%	58.3%	55.9%	56.2%	61.5%	60.1%	55.8%	57.9%		
זמן המתנה לבדיקת דימות	83.4%	82.6%	82.9%	86.6%	83.4%	80.1%	75.4%	87.1%		
זמן המתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה	66.9%	66.5%	69.4%	77.7%	63.6%	57.7%	65.9%	70.3%		
בסך הכל, משך הזמן הכולל שהיית במיון	52.1%	44.5%	43.5%	56.5%	45.8%	43.4%	37.1%	45.2%		
משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)	64.4%	55.5%	50.1%	67.4%	65.9%	42.3%	56.1%	56.3%		
<b>תנאים פיזיים</b>	64.1%	62.1%	55.1%	59.5%	65.0%	78.3%	59.1%	55.4%		
תנאי המתנה במיון היו נוחים	56.0%	53.2%	45.5%	46.6%	56.7%	70.8%	48.9%	47.0%		
רמת הניקיון בחדר מיון	72.7%	71.5%	66.4%	69.2%	73.9%	85.3%	68.4%	64.8%		
צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)	93.9%	93.5%	98.4%	96.5%	86.5%	97.2%	95.9%	91.5%		
הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך	65.1%	62.9%	61.3%	75.4%	61.9%	64.7%	59.5%	61.3%		
<b>נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)</b>	55.8%	58.0%	58.6%	69.6%	53.7%	62.5%	46.8%	62.3%		

בתי חולים בינוניים													
שערי צדק	קפלן	נהריה	מאיר	וולפסון	המרכז בעמק	הלל יפה	הכרמל	ברזילי	בני ציון	אסף הרוסא	בתי חולים בינוניים	ארצי	מלר"ד מבוגרים - כללי
308	319	301	299	289	300	307	301	302	309	303	3338	7571	מס' המשיבים בפועל
53.2%	44.2%	53.5%	60.5%	38.3%	63.6%	46.3%	65.0%	48.7%	62.1%	48.4%	52.5%	53.1%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
70.5%	59.9%	64.0%	77.1%	51.8%	68.5%	57.0%	79.2%	63.6%	69.1%	59.7%	65.2%	66.2%	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
74.3%	68.6%	69.9%	77.5%	60.5%	78.3%	72.7%	81.3%	69.7%	74.2%	70.8%	72.3%	73.2%	יחס וכבוד למטופל
85.6%	82.8%	84.5%	89.1%	74.5%	86.4%	87.3%	92.9%	78.1%	82.3%	83.0%	84.3%	82.6%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
81.5%	66.6%	74.3%	79.8%	60.1%	82.5%	77.0%	84.8%	71.7%	78.9%	73.0%	75.1%	75.8%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
72.2%	65.8%	64.7%	74.3%	51.9%	76.1%	70.9%	80.2%	71.0%	75.5%	65.2%	69.3%	70.6%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
78.4%	76.6%	76.3%	83.0%	69.9%	82.1%	76.4%	85.2%	74.4%	81.5%	72.1%	77.5%	79.0%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
76.9%	71.9%	72.8%	81.1%	59.6%	77.9%	76.4%	82.0%	72.8%	77.9%	71.9%	74.4%	75.7%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
51.8%	46.7%	43.0%	59.9%	39.8%	64.5%	45.0%	59.3%	40.1%	50.9%	52.9%	50.6%	52.6%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
80.7%	78.5%	79.1%	84.6%	73.1%	84.3%	79.0%	88.4%	79.9%	80.7%	83.8%	81.1%	82.4%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
66.4%	58.6%	58.9%	68.6%	54.7%	73.7%	65.9%	76.1%	61.9%	64.5%	62.2%	64.4%	65.4%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
66.9%	60.2%	60.6%	67.0%	49.7%	70.9%	64.7%	72.9%	60.6%	68.7%	60.9%	63.5%	64.2%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
59.8%	57.5%	54.5%	54.9%	47.8%	63.6%	58.3%	64.0%	48.9%	55.8%	47.8%	55.3%	54.7%	האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאז)
70.0%	62.1%	59.8%	69.6%	53.0%	71.7%	65.0%	72.7%	62.2%	72.5%	62.0%	65.0%	66.0%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
67.1%	61.1%	62.4%	67.6%	47.7%	74.3%	65.6%	74.9%	63.6%	72.6%	64.1%	65.1%	66.2%	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
65.4%	53.2%	58.9%	64.6%	39.8%	69.4%	56.6%	75.5%	56.8%	68.6%	60.1%	60.1%	61.7%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
69.7%	65.6%	65.2%	77.4%	60.7%	74.7%	77.6%	74.4%	72.0%	71.4%	69.6%	70.8%	71.0%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחזר)
77.7%	74.7%	75.2%	83.0%	63.8%	85.0%	76.0%	85.9%	73.2%	87.9%	76.6%	77.7%	77.9%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)
68.9%	63.5%	63.0%	71.9%	52.4%	73.4%	64.8%	74.1%	66.8%	70.3%	67.0%	66.7%	67.2%	מתן מידע והסברים
71.1%	61.6%	63.4%	71.2%	48.2%	77.0%	66.3%	73.2%	65.7%	69.1%	69.4%	66.9%	67.2%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
73.8%	68.9%	69.6%	77.6%	63.5%	77.9%	70.4%	79.0%	73.7%	78.0%	73.5%	73.0%	73.7%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
65.0%	61.8%	58.5%	67.8%	48.0%	70.2%	58.0%	78.5%	64.7%	67.2%	60.3%	63.1%	63.8%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
64.7%	62.1%	61.2%	69.5%	45.8%	69.2%	63.3%	67.1%	60.7%	65.1%	67.6%	63.5%	63.8%	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
66.1%	58.5%	62.0%	69.4%	55.2%	72.0%	63.8%	74.3%	66.1%	72.1%	61.1%	65.0%	65.5%	זמני המתנה
77.5%	66.7%	67.4%	82.3%	64.2%	82.2%	68.8%	88.2%	67.2%	79.7%	72.2%	73.8%	74.8%	זמן ההמתנה עד שאחות טריאז' בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
55.5%	53.3%	56.3%	61.3%	49.9%	68.6%	57.3%	71.4%	61.6%	66.4%	55.0%	59.0%	60.6%	זמן ההמתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
68.7%	58.4%	59.5%	55.2%	51.7%	72.3%	57.5%	67.9%	65.9%	71.7%	58.1%	61.4%	62.1%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן ההמתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
76.1%	86.3%	83.2%	87.3%	78.2%	83.7%	86.0%	81.8%	85.7%	84.5%	78.5%	82.7%	83.4%	זמן ההמתנה לבדיקת דימות
71.5%	59.7%	59.9%	69.8%	54.7%	69.9%	74.0%	66.3%	63.2%	74.8%	53.8%	64.6%	66.9%	זמן ההמתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
52.9%	41.9%	47.6%	60.4%	39.0%	61.5%	52.8%	62.8%	55.0%	61.6%	47.1%	52.4%	52.1%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
68.3%	59.0%	61.9%	81.8%	55.4%	68.2%	71.5%	84.9%	79.2%	62.3%	64.0%	69.0%	64.4%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)
59.9%	62.9%	69.1%	69.0%	51.0%	65.6%	55.2%	75.9%	58.5%	66.3%	62.5%	63.1%	64.1%	תנאים פיזיים
49.3%	56.7%	61.8%	62.7%	40.4%	55.6%	44.5%	66.0%	52.8%	61.1%	55.9%	55.0%	56.0%	תנאי ההמתנה במיון היו נוחים
71.7%	68.2%	77.1%	76.7%	61.5%	76.3%	67.4%	86.1%	63.1%	70.9%	69.2%	71.6%	72.7%	רמת הניקיון בחדר מיון
97.2%	92.6%	93.3%	95.3%	96.1%	97.8%	87.7%	93.0%	94.2%	93.1%	91.6%	94.1%	93.9%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)
68.5%	61.9%	59.9%	66.5%	59.0%	68.4%	67.6%	69.2%	67.1%	66.7%	58.9%	64.5%	65.1%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
66.2%	44.1%	51.6%	59.9%	37.4%	55.8%	44.0%	72.1%	44.0%	69.6%	52.8%	53.2%	55.8%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)



בתי חולים קטנים												
מלר"ד מבוגרים - כללי	ארצי	מרכזים קטנים	הדסה הר הצופים	הסקוטי	השרון ללא מיון ילדים	יוספטל	לניאדו	הישועה מעייני	פוריה	רבקה זיו		
מס' המשיבים בפועל	7571	2393	304	300	301	284	301	300	305	298		
שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)	53.1%	62.0%	61.0%	67.6%	66.7%	55.2%	65.8%	78.1%	60.3%	49.5%		
הרגשת במהלך הביקור במיון/שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?	66.2%	68.6%	72.6%	72.8%	70.0%	63.5%	69.0%	79.1%	69.3%	59.2%		
יחס וכבוד למטופל	73.2%	77.0%	74.6%	81.9%	78.2%	73.9%	78.1%	81.2%	77.2%	72.5%		
במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)	82.6%	84.8%	82.4%	84.8%	84.4%	80.5%	86.5%	90.9%	88.1%	82.3%		
האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	75.8%	81.4%	77.2%	84.1%	83.0%	82.0%	83.0%	86.7%	81.6%	76.3%		
האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך	70.6%	76.4%	73.5%	80.0%	77.7%	74.0%	77.7%	82.7%	78.6%	69.7%		
הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד	79.0%	81.0%	79.7%	81.3%	83.0%	77.7%	80.5%	86.7%	83.5%	78.6%		
הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך	75.7%	77.7%	78.6%	83.3%	77.4%	71.8%	77.8%	85.0%	79.1%	72.2%		
אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד	52.6%	54.7%	50.2%	74.3%	56.9%	54.8%	52.7%	47.1%	49.1%	50.2%		
הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך	82.4%	85.7%	85.9%	88.1%	87.7%	82.3%	83.6%	86.7%	90.3%	82.1%		
הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו	65.4%	72.0%	68.2%	79.8%	70.3%	68.2%	77.5%	80.2%	69.6%	64.2%		
רצף הטיפול - פנימי ובשחרור	64.2%	69.2%	67.6%	74.0%	68.3%	65.8%	70.8%	77.5%	69.6%	63.3%		
האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאה)	54.7%	58.9%	56.3%	54.9%	55.1%	55.6%	61.2%	72.7%	65.6%	54.2%		
האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול	66.0%	69.6%	66.3%	75.9%	72.7%	63.9%	71.3%	75.4%	69.4%	64.1%		
צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה	66.2%	72.3%	70.5%	80.4%	70.1%	68.9%	73.7%	80.9%	71.2%	66.3%		
העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת	61.7%	70.0%	71.1%	80.5%	69.1%	64.8%	71.6%	80.5%	66.1%	61.9%		
ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששחרר)	71.0%	73.8%	72.6%	73.4%	74.6%	75.5%	74.2%	79.7%	76.4%	67.9%		
ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)	77.9%	79.1%	76.0%	88.4%	78.8%	78.1%	78.8%	82.9%	81.5%	70.6%		
מתן מידע והסברים	67.2%	71.4%	68.6%	78.2%	73.7%	68.3%	72.4%	77.5%	71.3%	64.5%		
ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך	67.2%	71.1%	68.8%	74.6%	71.4%	71.5%	70.4%	77.3%	73.9%	65.1%		
ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך	73.7%	75.7%	71.1%	80.1%	78.2%	73.7%	76.7%	80.9%	77.1%	69.7%		
קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ	63.8%	71.0%	69.1%	78.5%	74.5%	67.6%	77.5%	75.8%	63.5%	63.1%		
ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)	63.8%	66.8%	64.0%	80.1%	68.8%	58.9%	64.5%	75.6%	71.3%	54.6%		
זמני המתנה	65.5%	74.6%	70.1%	81.5%	76.6%	73.1%	82.5%	83.7%	69.9%	62.6%		
זמן ההמתנה עד שאחות טריאה בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה	74.8%	83.0%	80.6%	83.4%	85.6%	78.5%	91.6%	89.3%	80.3%	73.8%		
זמן ההמתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה	60.6%	71.0%	66.1%	80.9%	73.0%	67.6%	83.2%	81.9%	63.4%	54.4%		
במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן ההמתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי	62.1%	71.5%	67.1%	80.1%	69.9%	74.9%	81.2%	80.1%	65.9%	61.1%		
זמן ההמתנה לבדיקת דימות	83.4%	86.8%	76.1%	88.3%	90.9%	83.8%	93.1%	93.5%	85.5%	81.6%		
זמן ההמתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה	66.9%	73.9%	73.3%	82.2%	71.8%	74.3%	74.5%	80.6%	70.8%	66.8%		
בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון	52.1%	65.2%	58.7%	77.0%	69.2%	64.2%	74.5%	80.0%	59.5%	45.4%		
משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)	64.4%	70.0%	71.7%	75.8%	69.0%	74.3%	71.2%	88.6%	64.0%	62.2%		
תנאים פיזיים	64.1%	70.5%	69.3%	78.3%	63.8%	76.9%	62.1%	83.4%	76.8%	65.2%		
תנאי ההמתנה במיון היו נוחים	56.0%	63.8%	60.1%	73.6%	57.1%	69.4%	59.5%	79.0%	67.8%	55.4%		
רמת הניקיון בחדר מיון	72.7%	77.8%	78.5%	83.5%	69.2%	84.8%	64.7%	88.1%	87.3%	76.9%		
צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)	93.9%	94.0%	100.0%	87.4%	96.4%	96.7%	95.6%	97.8%	97.1%	81.8%		
הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע לידך	65.1%	70.7%	69.8%	76.5%	69.0%	67.2%	71.7%	76.7%	73.4%	64.2%		
נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)	55.8%	59.0%	55.8%	62.2%	65.7%	48.3%	56.8%	78.1%	65.6%	49.0%		

מרכזי על					מרכזי על	ארצי	מלר"ד ילדים
שיבא	רמב"ם	סורוקה	הדסה עין כרם	איכילוב סוראסקי			
101	104	100	104	110	519	2581	מס' המשיבים בפועל
75.0%	85.0%	57.0%	76.9%	77.1%	72.1%	70.7%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
83.9%	90.7%	78.1%	82.5%	90.5%	84.9%	82.2%	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
86.9%	90.0%	78.4%	84.2%	90.8%	85.5%	84.3%	יחס וכבוד למטופל
79.4%	87.9%	78.5%	83.8%	99.2%	86.0%	87.0%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
92.8%	93.6%	83.4%	88.8%	90.0%	89.0%	87.6%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
96.7%	95.5%	82.8%	86.2%	93.7%	90.4%	88.8%	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטינים בלבד)
92.6%	90.1%	75.9%	83.2%	86.2%	84.5%	83.4%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
89.9%	91.7%	84.7%	90.8%	88.9%	88.5%	87.1%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
88.7%	92.0%	82.3%	87.7%	94.5%	88.7%	88.1%	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטינים בלבד)
84.9%	90.2%	79.1%	80.6%	89.3%	84.7%	84.4%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
78.8%	73.4%	61.7%	65.6%	83.8%	72.2%	66.8%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
85.4%	95.0%	87.9%	90.2%	92.4%	90.1%	89.7%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
74.4%	88.5%	70.1%	84.9%	88.8%	79.9%	78.2%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
77.2%	86.6%	73.1%	82.8%	82.0%	79.4%	78.0%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
79.0%	84.1%	63.2%	79.1%	81.5%	75.3%	72.3%	האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאז')
80.6%	81.8%	79.7%	84.2%	79.5%	80.6%	78.2%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
76.7%	89.4%	69.3%	85.6%	77.8%	77.9%	79.0%	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
66.5%	90.9%	67.8%	78.5%	81.6%	76.3%	75.7%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
83.4%	88.8%	86.1%	93.3%	89.1%	87.5%	84.8%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)
92.7%	92.9%	90.0%	66.8%	95.4%	90.1%	87.3%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)
82.8%	85.3%	79.2%	78.8%	81.2%	81.4%	79.8%	מתן מידע והסברים
89.7%	86.2%	76.9%	78.4%	82.3%	82.2%	82.0%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
87.0%	86.6%	87.0%	85.6%	91.0%	87.7%	85.7%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
76.4%	81.8%	73.8%	71.7%	78.7%	76.7%	75.1%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
70.4%	89.3%	80.0%	74.9%	68.5%	76.7%	74.3%	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
70.5%	82.4%	68.0%	76.5%	79.0%	74.6%	73.4%	זמני המתנה
77.7%	90.8%	80.3%	94.3%	92.2%	85.9%	84.5%	זמן המתנה עד שאחות טריאז' בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
76.1%	87.9%	56.8%	74.9%	86.6%	74.7%	73.0%	זמן המתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
80.4%	76.0%	64.1%	60.5%	62.2%	68.0%	70.2%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן המתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
72.1%	83.3%	91.1%	88.8%	80.7%	84.0%	87.2%	זמן המתנה לבדיקת דימות
65.6%	66.9%	73.2%	76.5%	73.2%	71.3%	70.8%	זמן המתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
57.1%	74.2%	57.9%	64.9%	72.4%	65.0%	63.6%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
48.9%	74.1%	73.1%	69.6%	64.8%	67.3%	66.1%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)
71.8%	89.4%	70.9%	65.5%	81.9%	76.7%	73.9%	תנאים פיזיים
61.8%	85.5%	63.9%	53.9%	75.0%	69.5%	67.5%	תנאי ההמתנה במיון היו נוחים
80.9%	93.2%	77.2%	76.2%	88.9%	83.6%	80.7%	רמת הניקיון בחדר מיון
100.0%	100.0%	79.5%	95.0%	50.0%	89.6%	94.4%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)
77.8%	86.5%	70.3%	87.4%	87.8%	80.4%	78.8%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
76.0%	85.3%	64.2%	72.1%	88.4%	77.0%	73.2%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

בתי חולים בינוניים												בתי חולים בינוניים	ארצי	מלר"ד ילדים
שערי צדק	שניידר	קפלן	נתריה	מאיר	וולפסון	המרכז בעמק	הלל יפה	הברמל	ברזילי	בני ציון	אסף הרופא			
103	226	101	104	101	122	100	101	101	102	99	102	1362	2581	מס' המשיבים בפועל
78.8%	63.4%	74.1%	77.7%	66.8%	67.3%	78.6%	72.4%	74.2%	67.2%	77.9%	68.3%	70.5%	70.7%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
89.6%	81.5%	83.3%	80.2%	81.3%	81.8%	82.7%	80.0%	81.4%	82.5%	90.3%	77.1%	82.2%	82.2%	הרגשת בניהול הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
86.8%	84.9%	83.0%	82.6%	84.7%	80.5%	87.2%	88.6%	87.9%	82.7%	88.6%	84.1%	84.7%	84.3%	יחס וכבוד למטופל
91.4%	87.7%	92.5%	85.6%	91.1%	79.7%	88.0%	87.2%	93.5%	94.4%	94.6%	80.5%	87.9%	87.0%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (במקב' מי שלא הגיע עם אמבולנס)
94.2%	85.8%	81.6%	90.6%	89.7%	83.0%	88.3%	91.4%	86.7%	89.8%	93.3%	85.3%	87.4%	87.6%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
96.3%	87.2%	81.2%	86.4%	90.5%	86.4%	89.6%	93.6%	88.4%	87.8%	94.8%	88.4%	88.5%	88.8%	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
87.3%	82.6%	79.2%	84.4%	84.8%	77.3%	92.3%	93.2%	84.4%	78.7%	90.2%	76.7%	83.2%	83.4%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
87.4%	88.1%	84.4%	85.2%	86.6%	84.3%	89.8%	92.3%	93.1%	91.7%	88.0%	86.7%	87.6%	87.1%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
89.4%	91.3%	83.9%	84.9%	86.5%	87.6%	85.4%	90.2%	90.1%	87.9%	90.7%	94.5%	88.9%	88.1%	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
86.5%	84.8%	84.8%	83.2%	85.5%	83.8%	86.7%	85.4%	87.1%	83.9%	90.5%	81.7%	84.9%	84.4%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
64.4%	72.7%	69.6%	60.2%	72.2%	57.2%	73.5%	68.4%	81.4%	46.2%	66.6%	76.6%	68.5%	66.8%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
88.5%	90.5%	94.1%	88.1%	89.1%	83.9%	95.8%	90.6%	87.0%	84.7%	95.3%	95.2%	90.4%	89.7%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
78.5%	77.4%	78.4%	75.2%	70.3%	79.1%	82.7%	88.4%	86.1%	80.9%	77.7%	73.3%	78.1%	78.2%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
80.0%	77.1%	76.4%	77.0%	74.8%	74.8%	82.9%	83.4%	83.3%	76.8%	84.3%	72.6%	77.6%	78.0%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
73.9%	73.3%	61.3%	73.4%	71.7%	75.7%	74.8%	70.5%	82.5%	67.4%	79.6%	66.0%	71.8%	72.3%	האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (במקב' מי שראה אחות טריאה)
80.6%	78.8%	72.8%	82.1%	74.6%	68.2%	81.1%	87.0%	81.2%	77.4%	83.0%	74.4%	77.5%	78.2%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
83.3%	75.0%	84.0%	76.8%	70.7%	77.2%	87.2%	90.9%	81.7%	74.9%	85.1%	78.0%	79.3%	79.0%	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
72.9%	72.5%	78.4%	76.1%	73.1%	69.6%	84.7%	84.2%	82.6%	80.2%	88.3%	65.3%	75.2%	75.7%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
90.3%	82.8%	87.3%	78.9%	82.8%	76.9%	85.6%	85.5%	86.4%	85.7%	87.4%	82.6%	83.8%	84.8%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (במקב' מי ששוחזר)
94.7%	92.8%	82.0%	72.7%	80.0%	90.5%	92.5%	80.3%	87.6%	78.6%	80.4%	76.2%	86.5%	87.3%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (במקב' מי שאושפז)
82.9%	80.2%	74.4%	79.7%	78.3%	77.8%	86.5%	81.6%	84.2%	78.3%	84.0%	73.9%	79.5%	79.8%	מתן מידע והסברים
87.0%	86.9%	72.7%	82.0%	74.5%	86.0%	88.2%	83.1%	85.6%	80.0%	89.0%	73.4%	82.3%	82.0%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
90.9%	88.4%	78.4%	78.9%	87.7%	85.4%	92.2%	87.4%	87.8%	84.5%	91.0%	74.0%	85.4%	85.7%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
75.5%	68.9%	73.0%	77.4%	75.7%	68.3%	77.6%	80.8%	77.9%	77.9%	79.7%	78.8%	74.3%	75.1%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמץ
75.8%	75.2%	69.9%	84.2%	69.0%	68.8%	88.3%	73.3%	85.7%	69.0%	74.3%	63.0%	74.5%	74.3%	הסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (במקב' מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
77.4%	61.0%	80.6%	79.8%	69.9%	73.3%	77.3%	78.5%	74.9%	80.5%	81.3%	63.8%	72.0%	73.4%	זמני המתנה
91.5%	74.6%	92.0%	87.2%	81.1%	82.5%	87.3%	88.1%	87.7%	89.6%	92.7%	76.4%	83.5%	84.5%	זמן המתנה עד שאחות טריאה בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
76.5%	54.0%	81.8%	80.9%	69.5%	77.1%	77.9%	83.3%	80.6%	82.6%	84.1%	60.6%	71.2%	73.0%	זמן המתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
74.8%	57.7%	79.9%	82.1%	63.8%	75.6%	80.1%	73.2%	78.2%	76.3%	75.9%	59.9%	70.4%	70.2%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן המתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
93.2%	86.7%	100.0%	92.2%	81.4%	87.9%	83.3%	92.2%	77.7%	100.0%	92.7%	78.7%	88.0%	87.2%	זמן המתנה לבדיקת דימות
70.4%	71.2%	74.0%	75.4%	76.0%	68.3%	65.4%	73.8%	64.1%	67.0%	74.5%	57.5%	69.8%	70.8%	זמן המתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
67.8%	46.3%	72.8%	74.3%	52.8%	62.5%	74.9%	66.5%	65.0%	72.6%	71.3%	54.8%	61.3%	63.6%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
73.1%	41.7%	70.4%	75.4%	77.9%	57.3%	70.4%	72.1%	70.0%	96.2%	70.7%	61.0%	64.3%	66.1%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (במקב' מי שאושפז)
75.9%	75.6%	83.1%	79.5%	63.2%	62.2%	74.4%	74.5%	83.0%	58.6%	83.6%	62.9%	72.6%	73.9%	תנאים פיזיים
65.2%	66.9%	81.2%	73.1%	62.4%	54.7%	69.9%	67.9%	80.8%	55.2%	78.5%	52.8%	66.2%	67.5%	תנאי המתנה במיון היו נוחים
85.8%	85.1%	85.0%	85.8%	65.8%	70.2%	79.7%	82.3%	85.2%	62.9%	90.8%	73.3%	79.7%	80.7%	רמת הניקיון בחדר מיון
80.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	85.5%	95.5%	94.4%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (במקב' מי שהגיע עם אמבולנס)
87.9%	77.7%	81.1%	89.7%	76.4%	76.5%	80.9%	80.1%	80.7%	75.4%	83.3%	65.8%	78.5%	78.8%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
85.3%	77.3%	79.2%	67.3%	65.7%	62.3%	78.0%	71.6%	81.5%	67.8%	84.2%	62.7%	73.4%	73.2%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

בתי חולים קטנים							בתי חולים קטנים	ארצי	מלר"ד ילדים
רבקה זיו	פוריה	מעייני הישועה	לניאדו	יוספטל	הסקוטי	הדסה הר הצופים			
106	116	100	81	97	100	100	700	2581	מס' המשיבים בפועל
59.2%	79.6%	82.9%	51.7%	61.6%	69.3%	73.0%	68.6%	70.7%	שביעות רצון כללית מהביקור במיון (שיעור מדרגים 8-10)
72.6%	84.4%	86.8%	66.2%	67.9%	70.3%	81.3%	76.7%	82.2%	הרגשת במהלך הביקור במיון שאתה/שילדך מטופל בידיים טובות?
75.9%	86.9%	81.5%	74.4%	76.6%	81.4%	83.7%	80.0%	84.3%	יחס וכבוד למטופל
85.6%	91.7%	88.2%	73.5%	80.3%	88.3%	90.7%	85.5%	87.0%	במשרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שלא הגיע עם אמבולנס)
79.2%	94.4%	85.4%	82.8%	85.8%	80.1%	87.3%	85.5%	87.6%	האחיות בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
84.3%	93.8%	88.7%	78.6%	86.5%	80.2%	91.5%	87.3%	88.8%	האחיות התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
77.5%	88.1%	86.0%	71.2%	83.7%	72.9%	86.4%	82.2%	83.4%	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
76.7%	93.7%	81.4%	82.4%	74.5%	90.2%	86.5%	82.6%	87.1%	הרופאים בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
81.1%	90.8%	86.9%	81.3%	78.0%	89.8%	84.2%	83.9%	88.1%	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות (לקטנים בלבד)
76.7%	88.6%	83.4%	76.0%	78.7%	83.7%	86.2%	81.9%	84.4%	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
43.5%	53.1%	43.7%	47.3%	46.9%	64.8%	54.0%	48.7%	66.8%	אנשי הצוות בחדר מיון הציגו את עצמם בשם ובתפקיד
80.6%	88.7%	90.8%	84.3%	85.4%	83.7%	86.7%	86.1%	89.7%	הצוות המטפל בחדר מיון שמר על הפרטיות שלך / של ילדך
73.2%	83.0%	82.7%	57.8%	74.5%	81.3%	75.9%	74.9%	78.2%	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
74.1%	80.9%	84.3%	68.7%	75.0%	72.6%	77.9%	76.9%	78.0%	רצף הטיפול - פנימי ובשחרור
71.6%	75.0%	77.2%	63.3%	68.5%	61.2%	60.0%	68.6%	72.3%	האחות הסבירה לך/לכם מה משך השלב הבא הצפוי לך בטיפול (בקרב מי שראה אחות טריאה)
67.2%	75.5%	84.4%	76.9%	76.4%	74.2%	74.2%	75.9%	78.2%	האם ידעת בכל זמן מהו השלב הבא בטיפול
78.3%	85.4%	87.6%	77.5%	73.1%	76.8%	79.9%	80.3%	79.0%	צוות חדר המיון עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
69.5%	83.6%	85.3%	57.4%	74.3%	74.3%	85.4%	76.7%	75.7%	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
86.3%	88.4%	87.2%	70.2%	81.7%	74.2%	88.8%	83.5%	84.8%	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)
73.1%	75.8%	87.5%	86.6%	100.0%	81.6%	90.5%	84.5%	87.3%	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך (בקרב מי שאושפז)
74.6%	85.4%	82.2%	70.5%	74.0%	78.4%	79.2%	77.7%	79.8%	מתן מידע והסברים
81.8%	89.9%	84.8%	69.5%	78.9%	77.1%	79.5%	80.6%	82.0%	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
77.0%	88.9%	84.3%	82.1%	80.6%	81.6%	85.2%	83.0%	85.7%	ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
69.6%	82.3%	85.0%	69.0%	68.1%	75.5%	74.2%	74.8%	75.1%	קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא צורך להתאמן
66.7%	77.8%	72.7%	49.5%	65.0%	79.9%	75.9%	69.3%	74.3%	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך (בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או דימות)
73.2%	81.2%	84.3%	65.5%	72.3%	75.5%	82.5%	77.0%	73.4%	זמני המתנה
85.5%	90.9%	90.8%	68.3%	83.9%	80.8%	90.1%	85.4%	84.5%	זמן ההמתנה עד שאחות טריאה/בדקה אותך/את ילדך בפעם הראשונה
72.4%	85.2%	84.6%	65.1%	70.1%	76.6%	82.2%	77.0%	73.0%	זמן ההמתנה עד שרופא בחדר מיון בדק אותך/את ילדך בפעם הראשונה
66.0%	86.6%	77.6%	56.3%	84.7%	75.1%	76.4%	75.5%	70.2%	במידה ובדק אותך רופא נוסף, זמן ההמתנה עד שבדק אותך/את ילדך רופא נוסף יועץ מקצועי
92.5%	88.7%	92.4%	90.2%	92.1%	85.0%	88.4%	90.2%	87.2%	זמן ההמתנה לבדיקת דימות
67.6%	62.9%	92.9%	63.0%	81.4%	71.1%	76.8%	74.0%	70.8%	זמן ההמתנה לקבלת התוצאות של בדיקות המעבדה
59.7%	72.5%	80.1%	59.9%	63.8%	72.9%	79.3%	70.2%	63.6%	בסך הכל, משך הזמן הכולל שהייתם במיון
88.4%	82.7%	70.6%	60.1%	74.6%	74.9%	62.2%	73.0%	66.1%	משך הזמן שעבר מסיום הטיפול בחדר המיון ועד ההעברה למחלקה (בקרב מי שאושפז)
63.0%	87.3%	89.0%	55.6%	75.3%	71.6%	70.2%	73.5%	73.9%	תנאים פיזיים
54.3%	85.7%	87.3%	54.5%	68.6%	70.9%	63.0%	69.0%	67.5%	תנאי ההמתנה במיון היו נוחים
72.6%	88.7%	91.4%	57.9%	82.4%	73.4%	78.6%	79.0%	80.7%	רמת הניקיון בחדר מיון
100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	94.4%	צוות האמבולנס התייחס אליך באדיבות ובכבוד (בקרב מי שהגיע עם אמבולנס)
73.2%	84.7%	83.6%	61.4%	78.7%	80.9%	78.1%	76.8%	78.8%	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/הגיע ילדך
57.2%	77.9%	84.6%	46.0%	55.5%	62.4%	64.4%	64.5%	73.2%	נכונות להמליץ על בית חולים בעת הצורך (שיעור מדרגים 8-10)

