

ל' שבט, תשע"ג
10 פברואר, 2013
מס': 6/13

הנושא: שיפור חווית המטופל במערכת הבריאות

חווית המטופל משקפת את האופן בו המטופל תופס את מכלול ההתנסויות שלו עם מערכת הבריאות לאורך הרצף הטיפולי. חוויה זו מושפעת ממכלול המפגשים בין המטופל למטפלו, מציפיות המטופל ממערכת הבריאות ומהתרבות הארגונית בכל אחת מהמסגרות איתן בא המטופל במגע.

חוק זכויות החולה נתן ביטוי לעובדה שאיכות טיפול ואיכות השירות אינן ניתנות להפרדה. סעיף 5 לחוק מציין כי "מטופל זכאי לקבל טיפול רפואי נאות, הן מבחינת הרמה המקצועית והאיכות הרפואית, והן מבחינת יחסי האנוש", בסעיף 10 נדרשים המטפל וכל עובד אחר של המוסד הרפואי, "לשמור על כבודו ועל פרטיותו של המטופל בכל שלבי הטיפול וסעיף 13 לחוק מגדיר את המידע הרפואי שיש למסור למטופל כדי שיוכל לתת הסכמה מדעת, כביטוי למעורבותו של המטופל בקבלת החלטות הנוגעות לבריאותו.

טיפול ממוקד מטופל נחשב לאחד המרכיבים של טיפול איכותי, והוא מוגדר כ"טיפול שמכבד את המטופל ומגיב להעדפות, לצרכים ולערכים של המטופל". נכללים בו מימדים כמו תמיכה רגשית, יחס מכבד, תמיכה פיזית, מידע ותקשורת, רצף ותיאום הטיפול, מעורבות המטופל ומשפחתו ונגישות לטיפול.

איכות השירות במערכת הבריאות הינה משימה העומדת לפתחו של כל איש צוות רפואי, כל מנהל וכל ארגון נותן שירות. מערכת הבריאות מחויבת להשקיע במתן שירות איכותי, תוך מתן תשומת לב לאופן שבו חווה המטופל את השרות הרפואי הניתן לו.

קידום חווית המטופל במערכת הבריאות דורש:

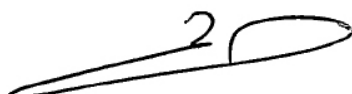
- לבסס חזון, ערכים ותרבות אירגונית שמדגישים את מרכזיות המטופל ומשפחתו, תוך התחשבות בהיבטים של יחס אנושי מכבד ותקשורת בינאישית.
- להטמיע את החשיבות שבניהול התחום בכל רמות הניהול של הארגון החל בהנהלה הבכירה ודרך המנהלים בכל יחידות המשנה.
- להגדיר ולהטמיע סטנדרטים ותהליכים להבטחת חווית מטופל חיובית בהיבטים מגוונים כמו מתן מידע הולם, העצמת המטופל, דאגה לבטיחות הטיפול, הבטחת תנאי מבנה נאותים, שמירת רצף הטיפול ומתן יחס מכבד.
- לייצר מנגנון לבקרה ומדידה קבועה של חווית המטופל, תוך שקיפות ארגונית וציבורית של הממצאים.
- לשלב את נושא חווית המטופל בתכנית הלימודים של בתי הספר לרפואה, סיעוד ומקצועות הבריאות ובהכשרת צוותים מטפלים ונותני שירות אחרים במערכת הבריאות.

מחויבות משרד הבריאות לשיפור חווית המטופל באה לידי ביטוי בבחירת נושא שיפור השירות כאחד מעמודי האש שמעצבים את מדיניות המשרד ובהקמת אגף ייעודי לשיפור השירות במסגרת מנהל איכות ושירות. מתוך הכרה בחשיבות הנושא, המשרד מעודד ומבקש מארגוני הבריאות להציב רף המחייב למנות בעל תפקיד ניהולי בכיר שיוביל את נושא חווית המטופל בכל ארגון.

קידום חווית המטופל ישולב במערך מדדים שמשרד הבריאות יבחן באופן קבוע באמצעות סקרים עתיים למדידת חווית המטופל במוסדות הבריאות – בתי חולים, קהילה והממשקים ביניהם. הסקר הלאומי הראשון יבוצע בבתי חולים כלליים בשנת 2013 ובהמשך יבוצע במערכות הבריאות בקהילה ובמסגרות בריאות נוספות. בכך מצטרפת מערכת הבריאות בישראל למהלך בינלאומי נרחב שעוסק בבחינת חווית המטופל באשפוז ובקהילה. המהלכים שתוארו לעיל נועדו לשפר את איכות השירות הניתן במערכת הבריאות בישראל, במטרה לשפר את רווחת ציבור המטופלים.

רצ"ב לעיונכם קובץ סטנדרטים שגובש ע"י וועדת היגוי ייעודית לנושא, שכללה נציגות נרחבת ומייצגת של ארגוני הבריאות. מתוך סטנדרטים אלו נבחרו תחומים מרכזיים שישמשו בסיס לסקר הלאומי הראשון למדידת חווית המטופל בבתי החולים הכלליים.

בכבוד רב,



פרופ' רוני גמזו

העתק: ח"כ הרב יעקב ליצמן, סגן שר הבריאות
מא/62678512

סטנדרטים למתן שירות איכותי לשיפור חווית המטופל במערכת הבריאות

נושא		סטנדרט
מידע	1	למטופל ניתן מידע מלא, עדכני, מובן ונגיש, בכל שלבי הטיפול, באופן יזום ובהתאם לרצון המטופל
	2	המוסד והצוות מסייעים למטופל במימוש ובמיצוי זכויות הקשורות למצבו הרפואי ומנגישים לו באופן יזום את המידע הנדרש לצורך כך
העצמת מטופלים	3	שיתוף והעצמת המטופל, והבטחת מעורבותו בתהליך הטיפול בו ובצמתי קבלת החלטות, בשקיפות ובהלימה לרצונו, תרבותו וצרכיו
יחס	4	הצוות המטפל נוהג במטופל בכבוד, בהגינות, באדיבות ומתוך התחשבות בצרכיו
	5	הצוות נותן מענה במהירות סבירה לבקשות ולצרכים של המטופל ובני המשפחה שמייצגים אותו
	6	הצוות נותן מענה לצרכים רגשיים תוך הפגנת אמפתיה, רגישות וחמלה
	7	נותן השירות הרפואי מתאים את הטיפול והשירות לצרכים הייחודיים – תרבותיים, דתיים ולשוניים של אוכלוסיית המטופלים, ככל שניתן
	8	הצוות המטפל מערב ומשתף את משפחת המטופל או אחר משמעותי, בהתאם לנסיבות ולאישור המטופל

נושא		סטנדרט
	9	השירות המנהלתי והלוגיסטי ניתן ביעילות ובאדיבות
טיפול בפניות ציבור	10	נותן השירות הרפואי (ארגון או מטפל פרטני) קשוב וזמין לקבל ולתת מענה בזמן סביר להערות, תלונות והצעות לשיפור, שמועלות ע"י המטופל
בטיחות הטיפול	11	נותן השירות הרפואי מחויב לפעול למניעת טעויות רפואיות ולקידום בטיחות הטיפול
מקצוענות	12	נותן השירות הרפואי מחויב למתן טיפול מקצועני ובאיכות גבוהה
	13	נותן השירות מתייחס לסבלו הפיזי של המטופל ופועל להפחית את עוצמתו ככל שניתן
רצף הטיפול – העברת מידע בין מטפלים	14	בתוך היחידה – המטפלים השונים בתוך היחידה הטיפולית ובצמתים כמו העברת משמרת, פועלים לשיתוף במידע והעברתו תוך תיאום ושיתוף פעולה
	15	במעבר בין היחידות – מתקיימים תיאום, שיתוף פעולה והעברת מידע בין המטפלים השונים בצמתים השונים: מעבר בין מחלקות ומתקנים, כולל במעבר קהילה-אשפוז (הפניה) ואשפוז-קהילה (שחרור)
תנאי המתקן/המבנה	16	תנאי המתקן הרפואי מותאמים לרווחת המטופל, כולל "מלונאות" – באשפוז או תנאים נוחים במרפאה, כמו לדוגמא מרחב אישי וציבורי מרווח, תנאים נוחים למלווה, סביבה שקטה, מזון וכו', חניה, שילוט, שירותים נלווים כולל עלויות חניון סבירות.
	17	שמירה על כללי ניקיון בהליך הטיפול והסביבה הטיפולית והפיזית שהמטופל פוגש

נושא		סטנדרט
	18	נותן השירות הרפואי ערוך למתן מענה למטופלים בעלי צרכים פיזיים מיוחדים , כולל קטינים, קשישים וחסרי ישע.
זמינות	19	זמינות השירות הרפואי (משך הזמן שנדרש להמתין עד לקבלת תור לבדיקה או טיפול, בקהילה או באשפוז), הולם את מצבו הקליני של החולה וסביר בהיבט השירותי.
	20	ניהול התורים וזמני המתנה, הולמים את מצבו הקליני של המטופל ומכבדים את זמנו