



**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



סקר חווית המטופל במחלקות לרפואה דחופה

אגף השירות

2019 – מדידה שלישית

אוכלוסיית הדגימה ואופן ביצוע הסקר

11,242 נסקרים
(59% היענות)

מטופלים במלר"ד
בין
מאי - אוגוסט 2019

סקר טלפוני

גם מטופלים ששחררו
וגם מטופלים שאושפזו

ראיון בטווח של עד
שבועיים ממועד הביקור

ראיון בשפה
המועדפת
(עברית / ערבית / רוסית /
אנגלית)

400 נסקרים מכל בית
חולים

כל סוגי המלר"דים
(ללא מיון נשים, יולדות,
נפש)

דגימת שכבות
(מיון כללי ומיון ילדים)

מאפייני המדגם

73% מבוגרים מגיעים עם מלווה



19% דוברי ערבית כשפה עיקרית
6% דוברי רוסית



17% הגיעו באמבולנס



30% מהמשיבים אקדמאים



30% סובלים ממחלות כרוניות



גיל חציוני
* 39 בכלל המדגם
* 49 בקרב מטופלים בגירים



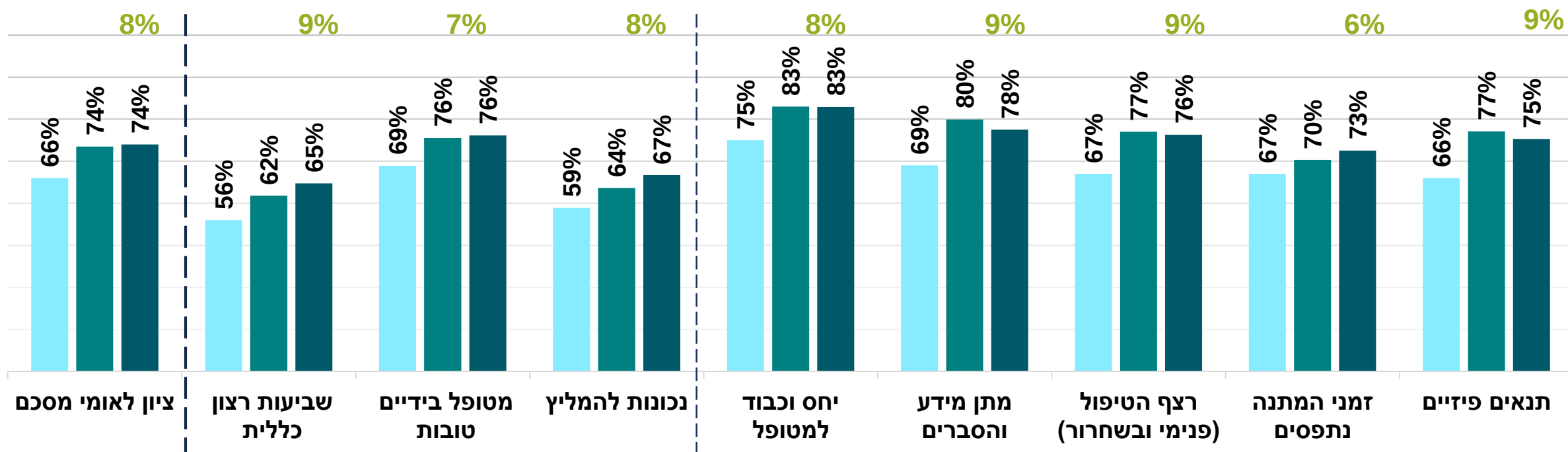
53% גברים



26% אושפזו במחלקות



מאפייני המדגם דומים לסקרים שנערכו בשנים 2017 ו- 2015



2015 2017 2019

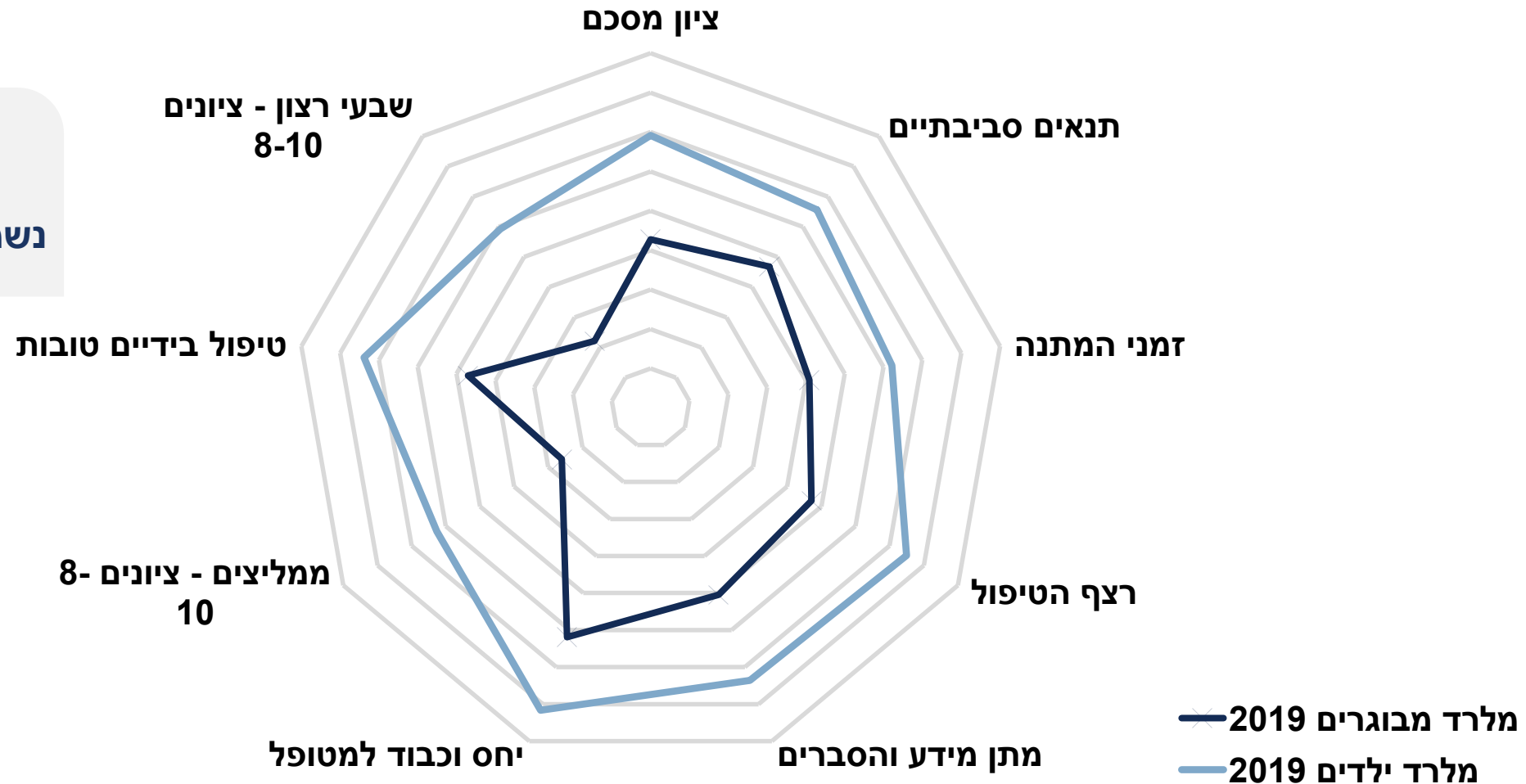
השוואה 2019 - 2015

חוית המטופלים - השוואה בין מלר"ד מבוגרים למלר"ד ילדים



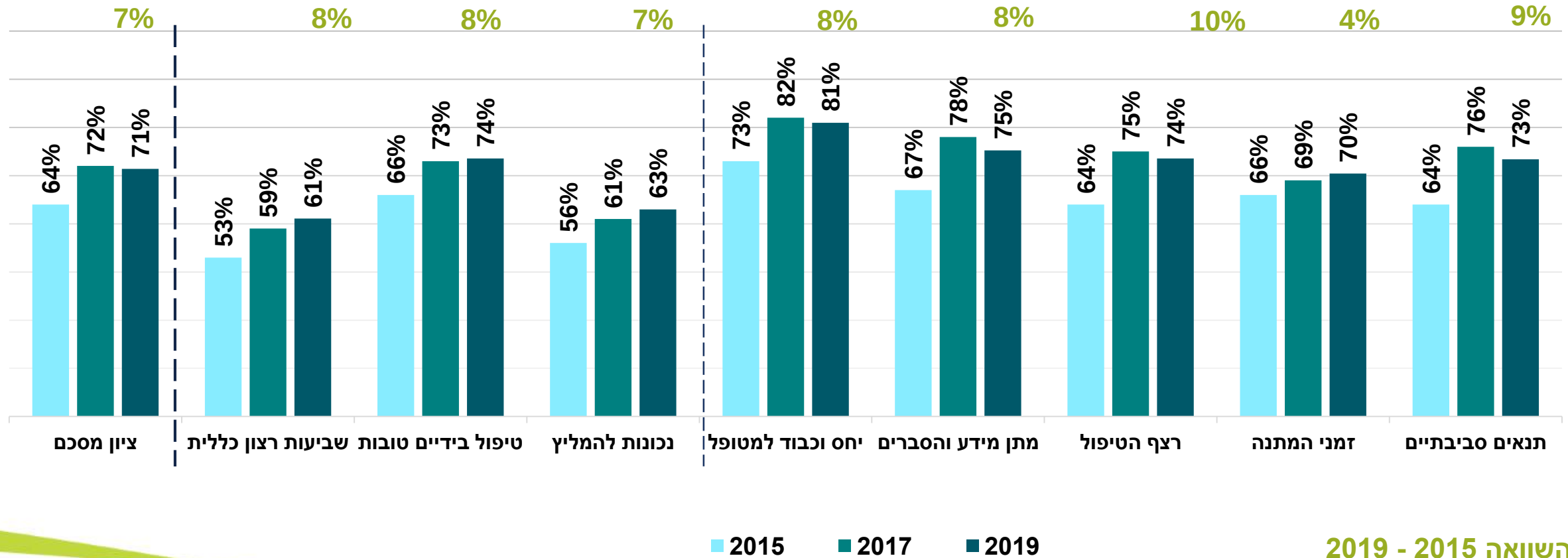
בדומה לשנים קודמות,

נשמר יתרון משמעותי למלר"ד ילדים.



מלר"ד מבוגרים

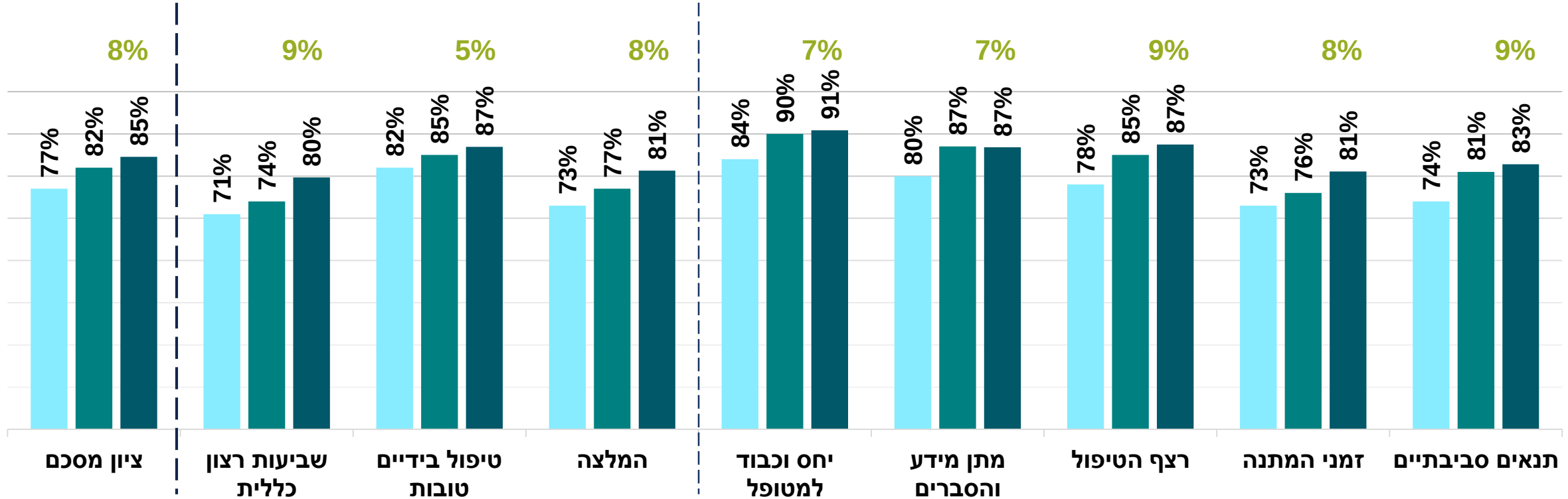
חוויית המטופלים במחלקות לרפואה דחופה



השוואה 2019 - 2015

מלר"ד ילדים

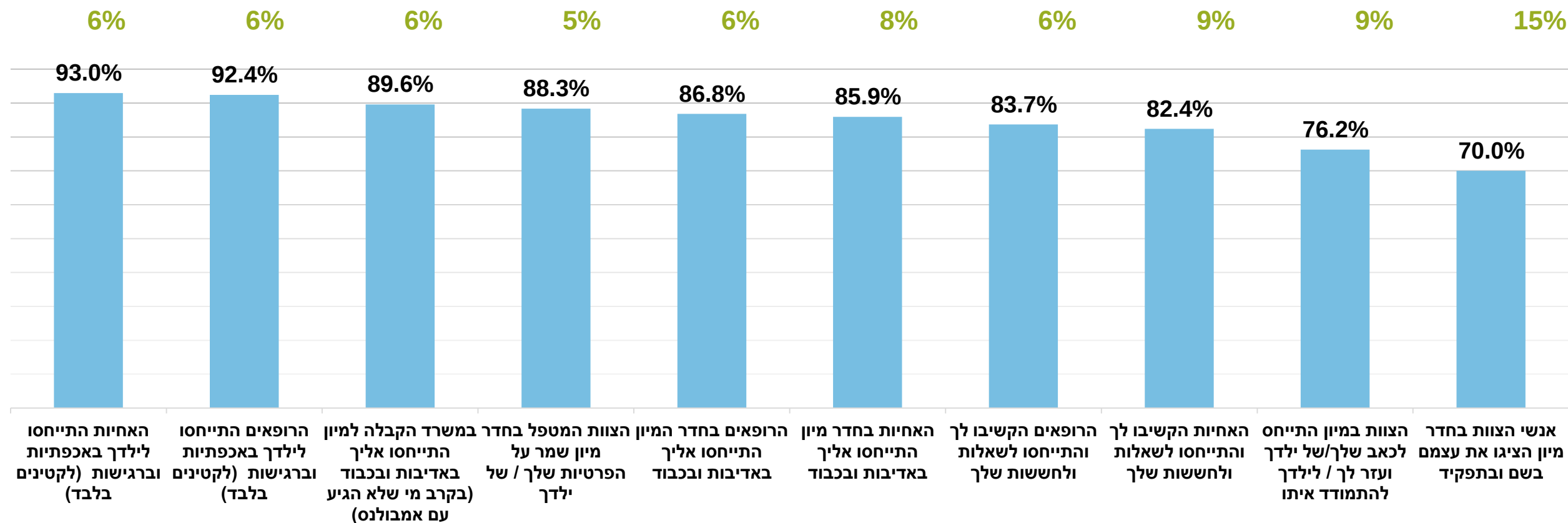
חוית המטופלים במחלקות לרפואה דחופה



השוואה 2015 - 2019

2015 2017 2019

מדד יחס וכבוד למטופל ולמשפחתו – מרכיבי המדד



מדד יחס וכבוד למטופל:

2019 – 83%, יציבות יחסית לסקר האחרון

2017 – 83%

2015 – 75%

השוואה 2019 - 2015

מדד מתן מידע והסברים – מרכיבי המדד

11%

80.4%

ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך
השהות במיון היו ברורים ומובנים לך

7%

82.9%

ההסברים שקיבלת מהרופאים במהלך
השהות במיון היו ברורים ומובנים לך

8%

73.2%

ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות,
שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך
(בקרב מי שביצע בדיקות מעבדה או
דימות)

7%

73.0%

קבלת מענה לשאלות ובקשות שלך ללא
צורך להתאמץ

מדד מתן מידע ובהירות הסברים:

77.5% – 2019

79.9% – 2017

69% – 2015

השוואה 2019 - 2015

מדד רצף הטיפול: פנימי ובשחרור – מרכיבי המדד

7%

6%

10%

9%

11%

14%

85.9%

79.8%

78.1%

77.0%

75.4%

72.3%

ההסברים שקיבלת על סיבת
האשפוז היו ברורים ומובנים לך
(בקרב מי שאושפז)

ההסברים שקיבלת במהלך
השחרור מהמיון היו ברורים
ומובנים לך (בקרב מי ששוחרר)

צוות חדר המיון עבד בתיאום
ובשיתוף פעולה

האם ידעת בכל זמן מהו השלב
הבא בטיפול

העבודה בחדר מיון התנהלה
בצורה מסודרת ומאורגנת

'האחות הסבירה לך/ לכם מה
משך השלב הבא הצפוי לך
בטיפול (בקרב מי שראה אחות
טריאז)

מדד רצף:

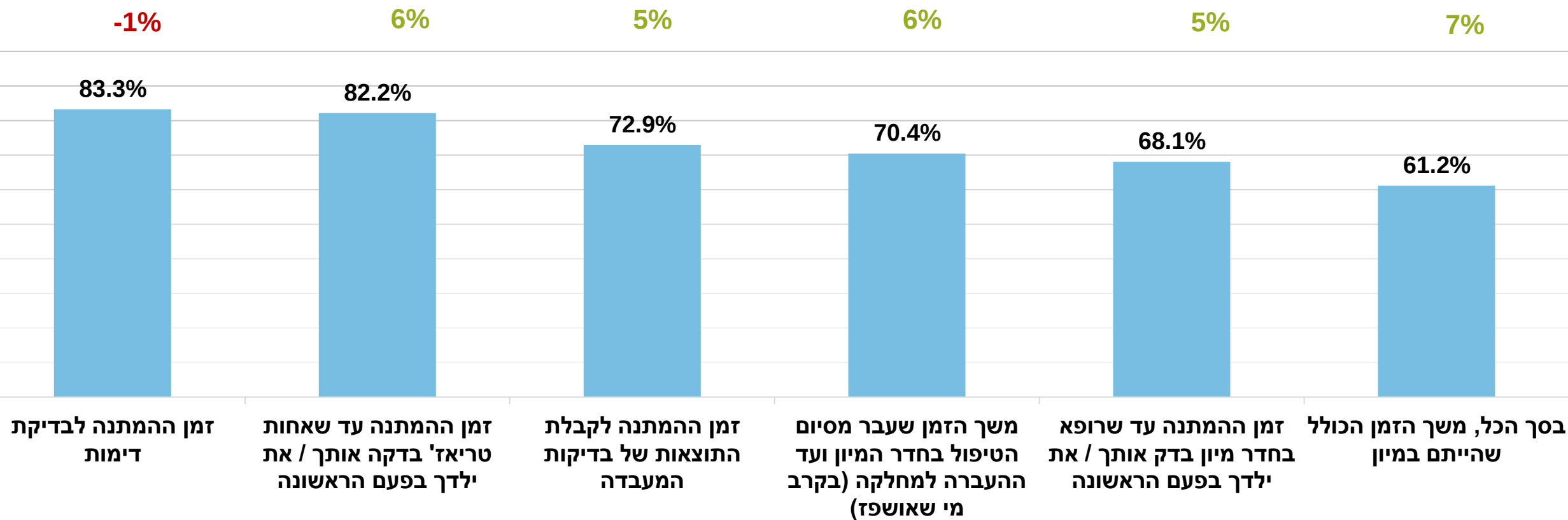
76% – 2019

77% – 2017

67% – 2015

השוואה 2019 - 2015

מדד זמני המתנה – מרכיבי המדד



מדד זמני המתנה:

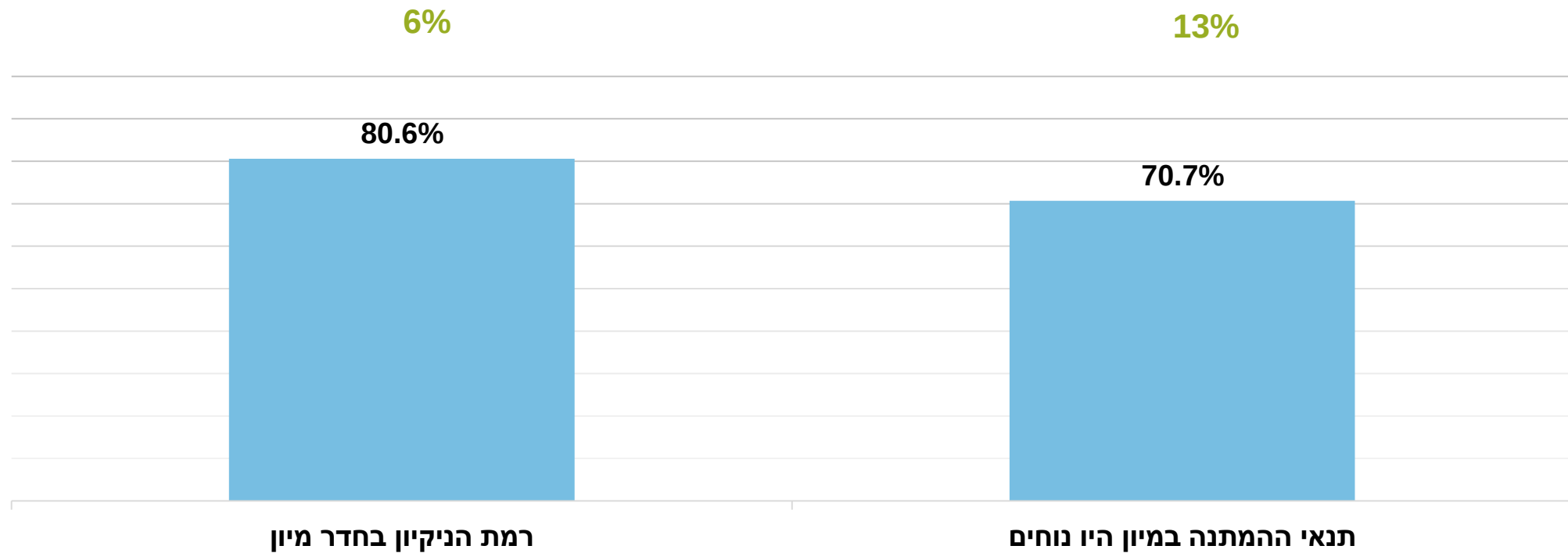
73% – 2019

70% – 2017

67% – 2015

השוואה 2019 - 2015

מדד תנאים פיזיים – מרכיבי המדד



מדד תנאים פיזיים:

75% – 2019

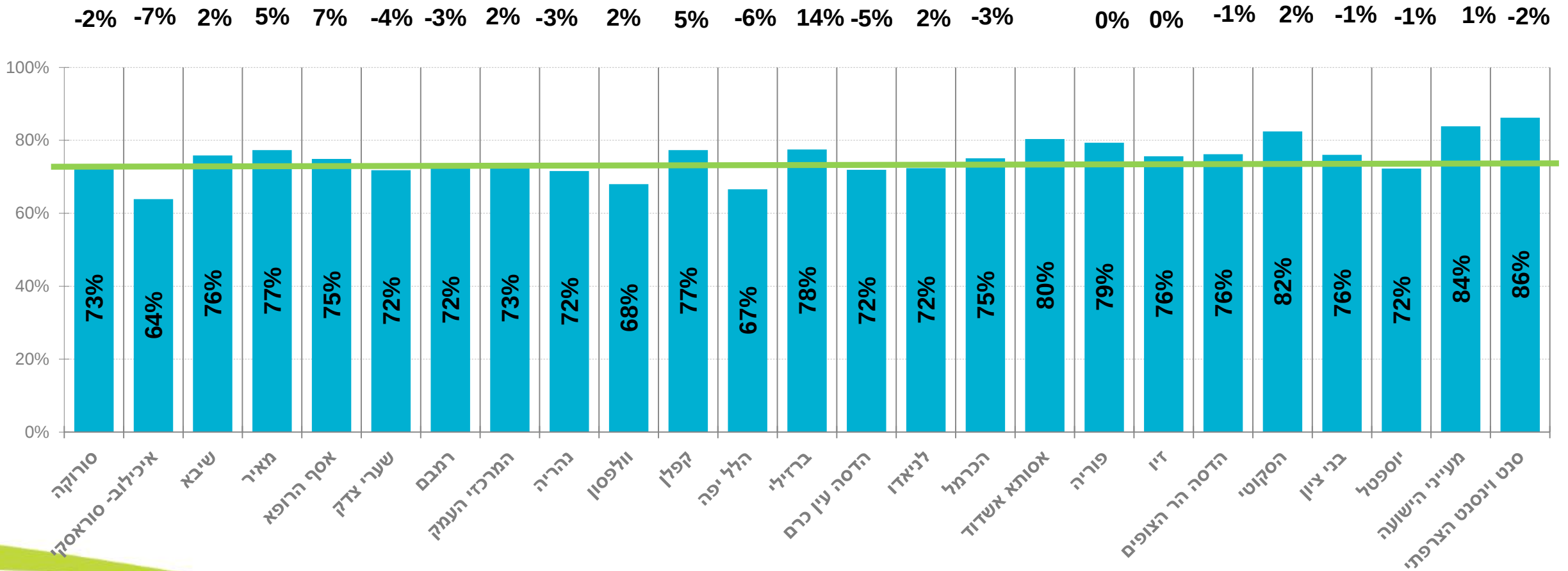
77% – 2017

66% – 2015

השוואה 2019 - 2015

ציון מסכם במלר"ד ארצי 2019

מסודר לפי היקף הביקורים השנתי למלר"דים



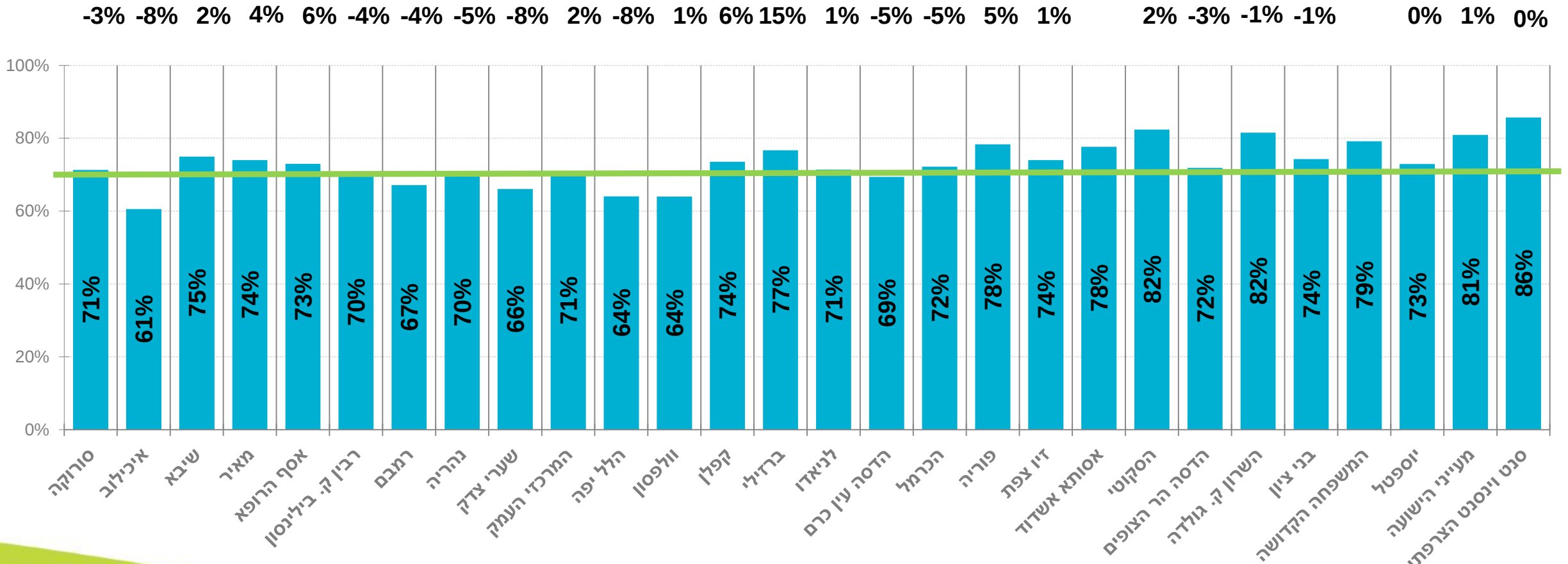
ציון מסכם בבית החולים
ציון לאומי

השוואה 2019 - 2017

הציון המאוחד של בית החולים אינו רלוונטי לבתי חולים בילינסון, השרון, שניידר והמשפחה הקדושה הסקר בוצע בתקופת בינוי במלר"דים הלל יפה ולניאדו. באיכילוב בתק' הסקר נערכו תהליכי תכנון ובינוי של המבנה החדש, לרבות שינויים תפעוליים ותהליכיים שגרמו לזמני המתנה חריגים ולפגיעה בחוויית המטופלים

ציון מסכם במלר"ד מבוגרים 2019

מסודר לפי היקף הביקורים השנתי למלר"די מבוגרים



השוואה 2019 - 2017

ציון מסכם בבית החולים
ציון לאומי

הסקר בוצע בתקופת בינוי במלר"דים הלל יפה ולניאדו. באיכילוב בתק' הסקר נערכו תהליכי תכנון ובינוי של המבנה החדש, לרבות שינויים תפעוליים ותהליכיים שגרמו לזמני המתנה חריגים ולפגיעה בחוויית המטופלים

מלר"די מבוגרים עם שינוי ניכר, ביחס לסקר 2017

בתי חולים עם ירידה ניכרת בציון המסכם במלר"ד מבוגרים:

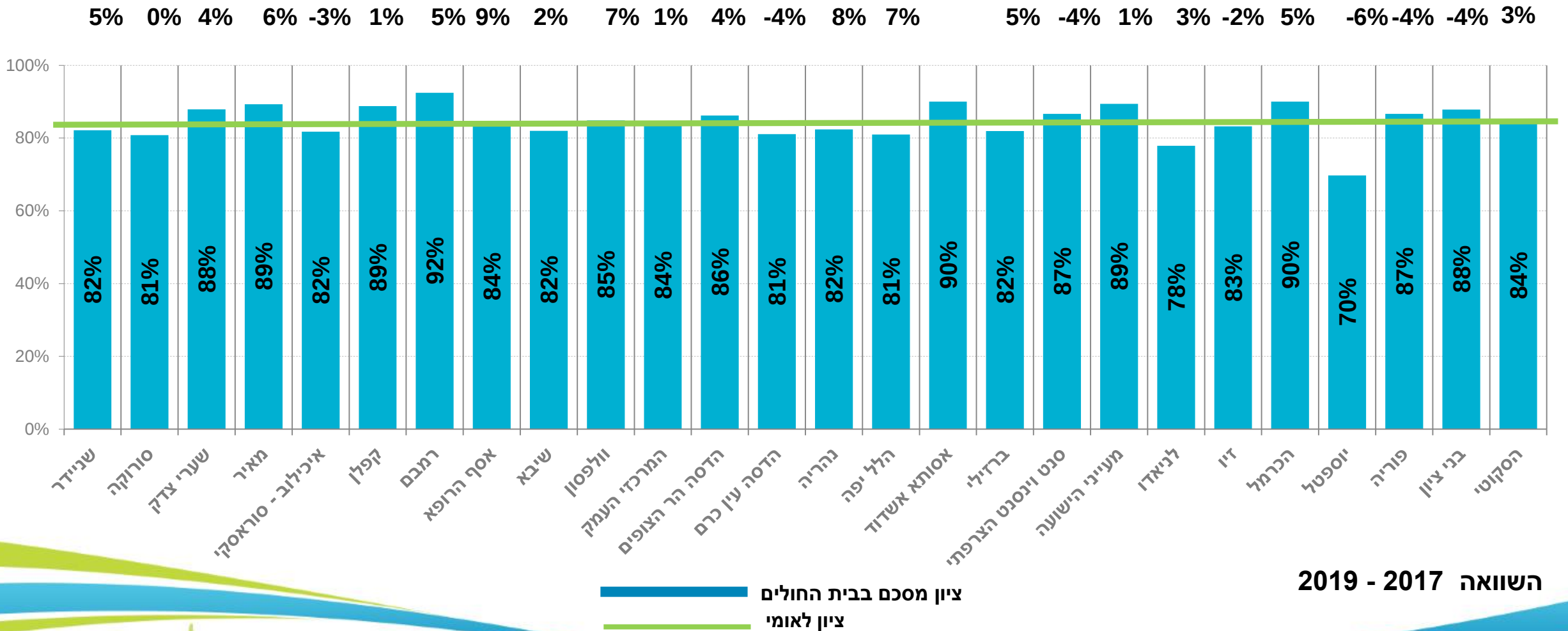
- הלל יפה (8%)
- שערי צדק (8%)
- איכילוב (8%)
- נהריה (5%)

בתי חולים עם עליה ניכרת בציון המסכם במלר"ד מבוגרים:

- ✓ ברזילי (15%)
- ✓ קפלן (5.5%)
- ✓ אסה"ר (6%)
- ✓ מאיר (4%)

ציון מסכם במלר"ד ילדים 2019

מסודר לפי היקף הביקורים השנתי למלר"ד ילדים



הסקר בוצע בתקופת בינוי במלר"ד הלל יפה ולניאדו. באיכילוב בתק' הסקר נערכו תהליכי תכנון ובינוי של המבנה החדש, לרבות שינויים תפעוליים ותהליכיים שגרמו לזמני המתנה חריגים ולפגיעה בחוויית המטופלים

מלר"די ילדים עם שינוי ניכר, ביחס לסקר 2017

בתי חולים עם ירידה בציון המסכם
במלר"ד ילדים:

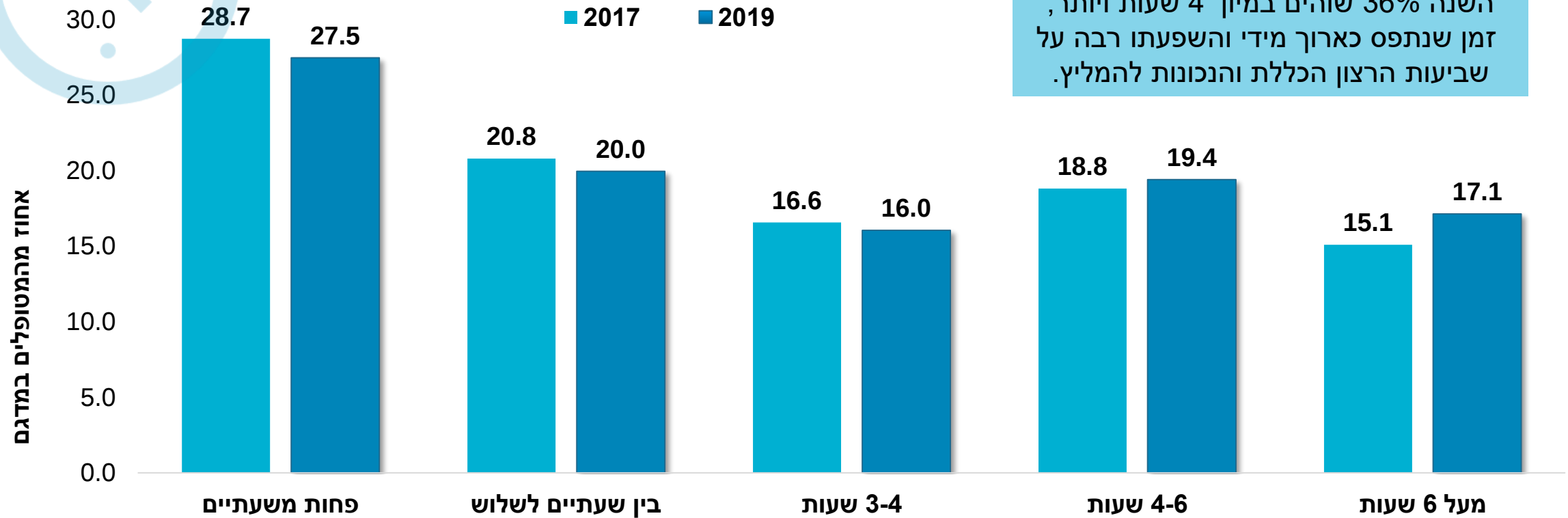
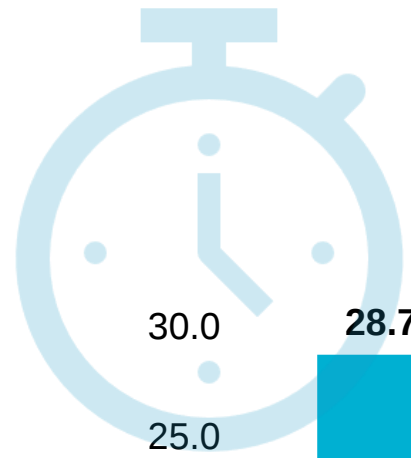
- יוספטל (6%)
- סנט וינסנט הצרפתי (4%)
- הדסה עין כרם (3.9%)
- פוריה (3.8%)
- בני ציון (3.5%)

בתי חולים עם עליה ניכרת בציון
המסכם במלר"ד ילדים:

- ✓ אסה"ר (9%)
- ✓ נהריה (8%)
- ✓ וולפסון (7%)
- ✓ הלל יפה (7%)
- ✓ מאיר (6%)
- ✓ ברזילי (5%)
- ✓ רמב"ם (4.7%)
- ✓ הכרמל (4.7%)
- ✓ שניידר (4.5%)



משך שהייה כולל במיון

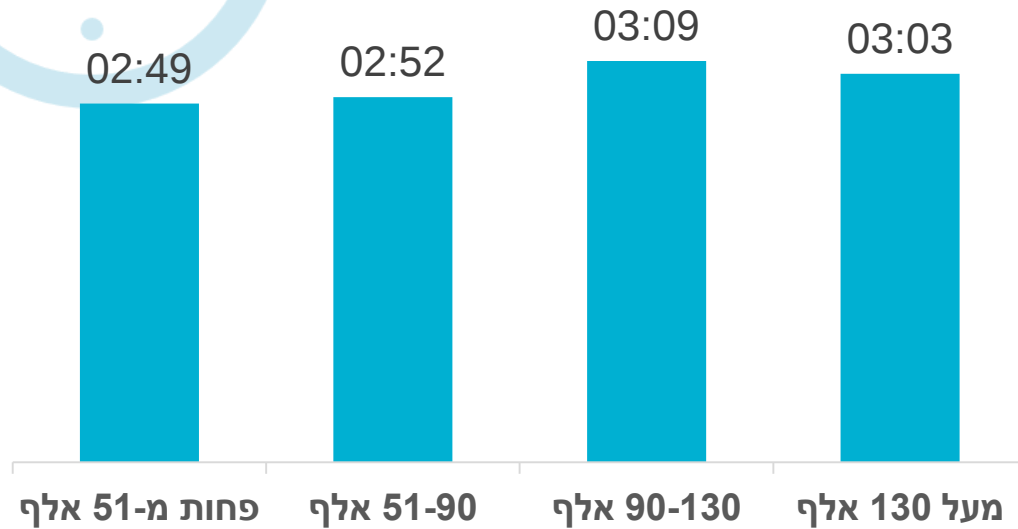
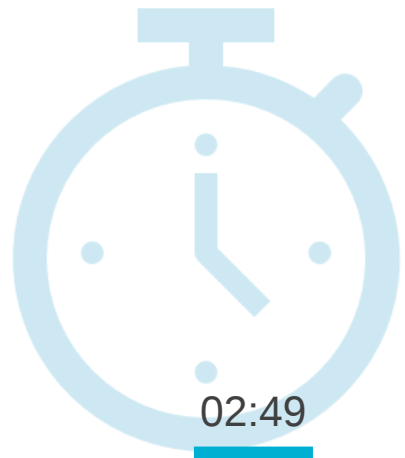


ללא הבדל משמעותי בין סוגי המיונים. 37% שוהים במיון 4 שעות ומעלה.
ממצאים דומים ל- 2017

לפי הנתונים שדווחו ע"י בתי חולים ברשימות המטופלים לסקר

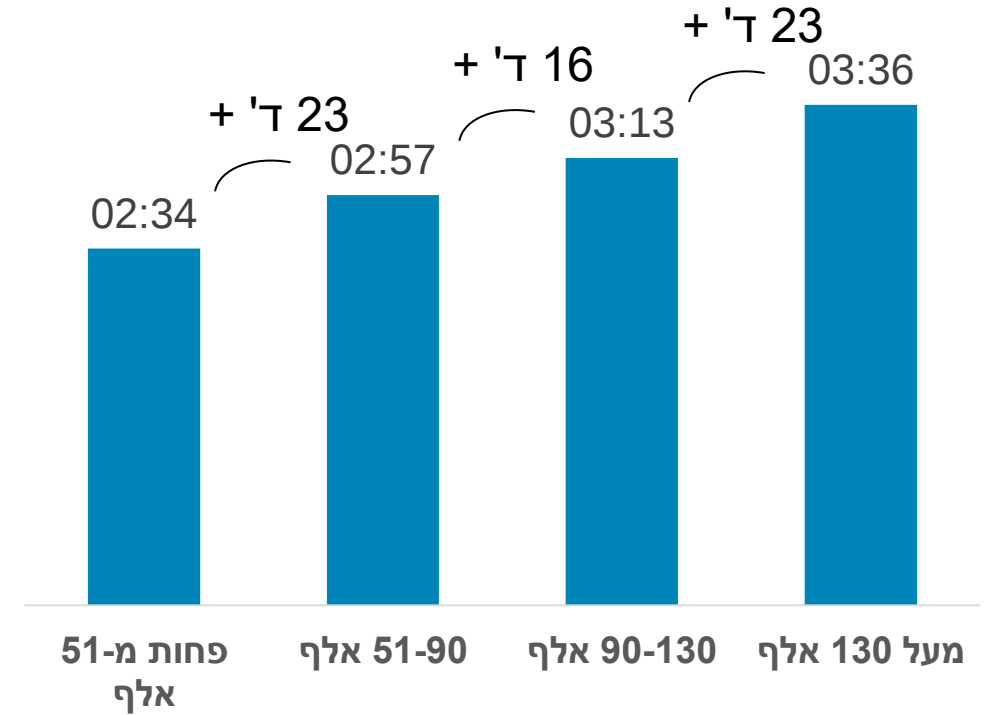
(בניטרול ערכים קיצוניים: משך שהייה הכולל היה פחות מרבע שעה או מעל 48 שעות)

משך השהייה הכולל במיון (במדגם) לפי היקף המטופלים במיון



היקף המטופלים במלר"ד 2017

משך השהייה בפועל לפי דיווחי בתי חולים (חציון)



היקף המטופלים במלר"ד 2019

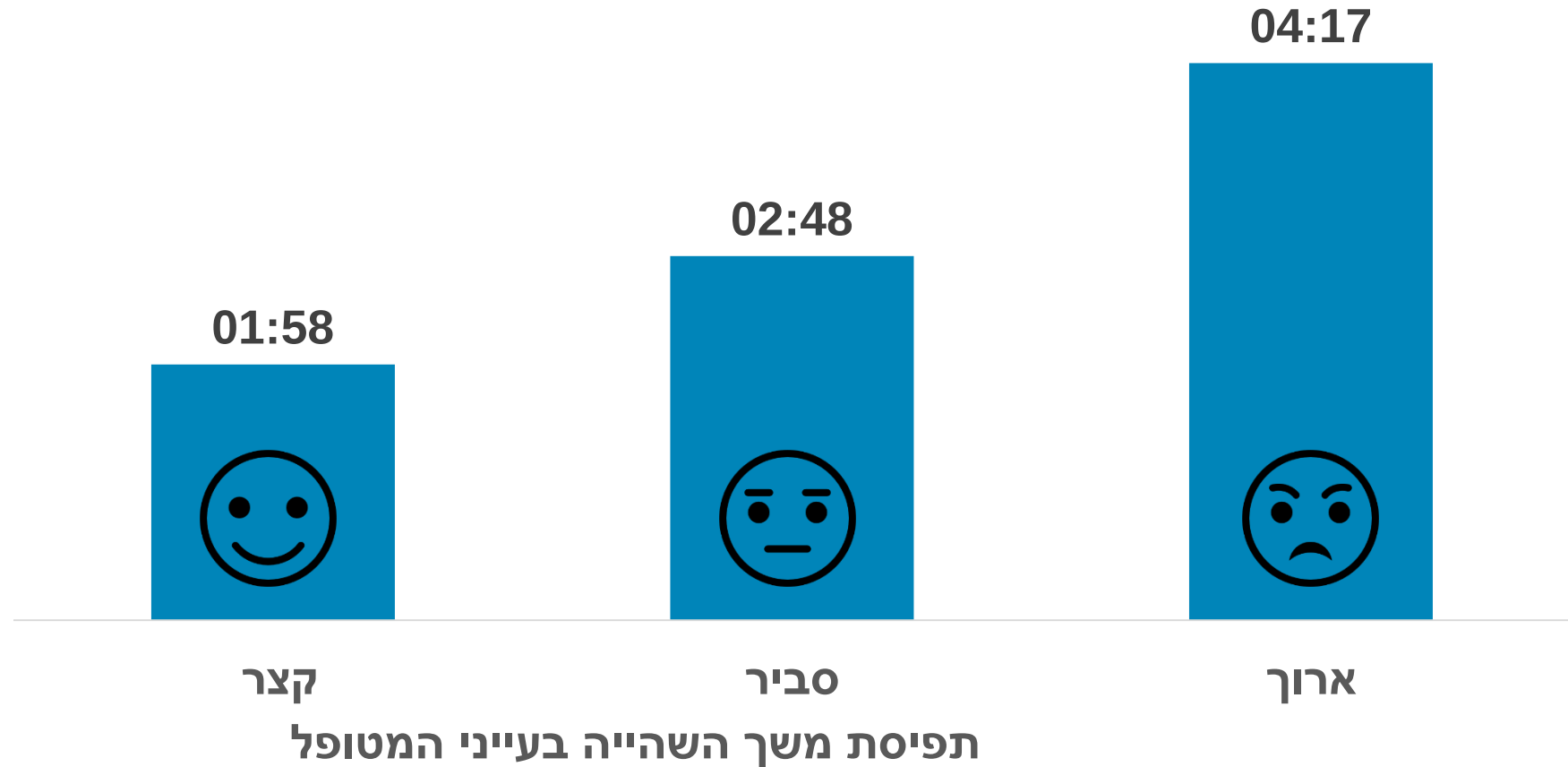
ככל שהמיון גדול יותר (בכ- 50,000 מטופלים) עולה משך השהייה בכרבע שעה עד כ- 20 דקות. ב- 2017 לא ניכר קשר דומה, והחציון היה דומה למיונים בהיקף פעילות שונה (סביב 3 שעות)

משך השהייה הכולל במיון נתפס בעייני המטופל אל מול אובייקטיבי 2019



משך השהייה בפועל לפי דיווחי בתי
חולים (חציון)

04:48
04:19
03:50
03:21
02:52
02:24
01:55
01:26
00:57
00:28
00:00



ללא שינוי ביחס לסקרים הקודמים

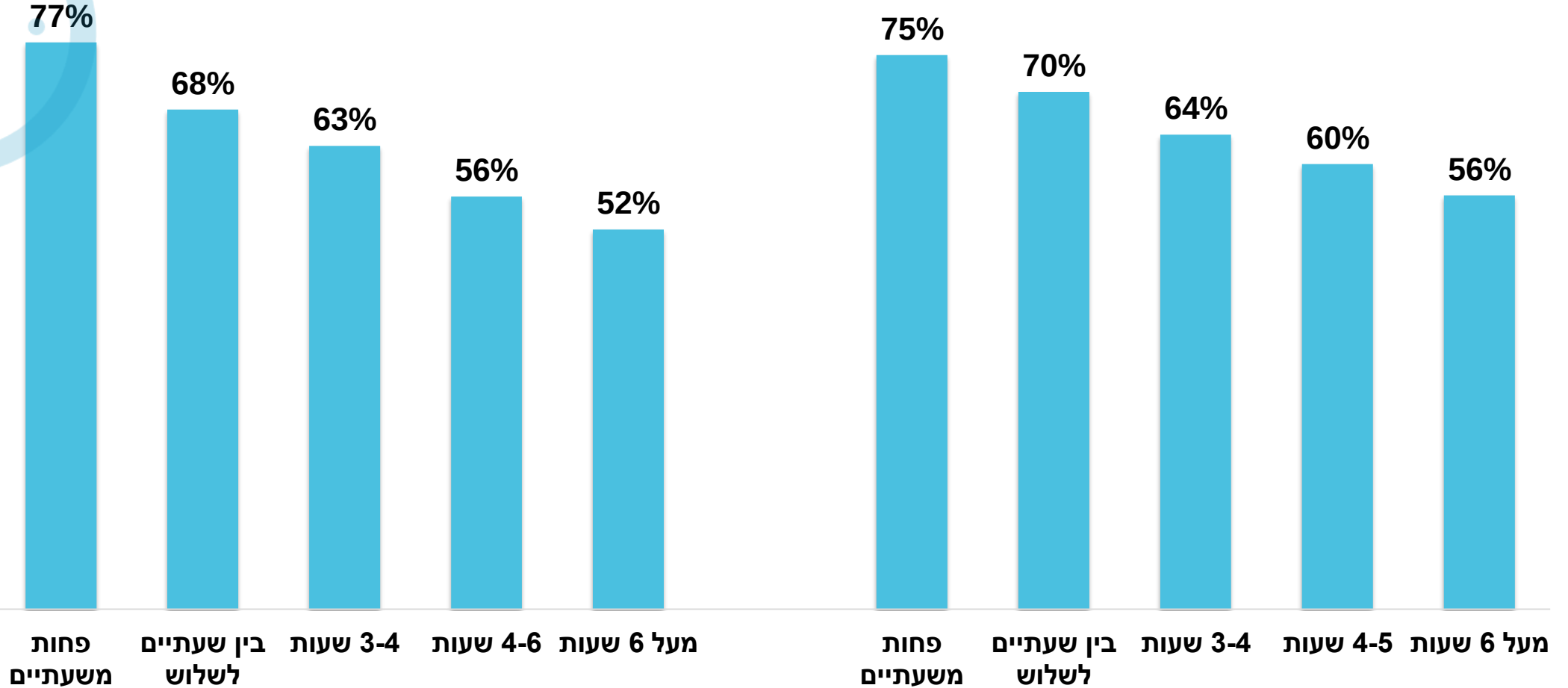
השפעת זמני המתנה

שביעות רצון כללית

נכונות להמליץ

שיעור המרוצים (8-10)

80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%



הפרמטרים המשפיעים ביותר על תחושת טיפול בידיים טובות

(קורלציות)

בידיים טובות

כל שאלות שביעות הרצון נמצאו בקשר חיובי מובהק ($p < 0.001$).
מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם ספירמן בעוצמה מעל 0.45

0.578	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
0.555	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות
0.551	הצוות עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
0.548	ההסברים שקיבלת מהרופאים היו ברורים ומובנים
0.540	הרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.536	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגיע ילדך
0.499	הרופאים התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות
0.493	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.491	היית צריך להתאמץ כדי לקבל מענה לשאלות ובקשות שלך
0.489	האחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.487	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים
0.483	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך
0.452	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך

הפרמטרים המשפיעים ביותר על תחושת טיפול בידיים טובות

מלר"ד כללי (קורלציות)

בידיים טובות

מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם ספירמן
בעוצמה מעל 0.4 מובהקות 0.01

0.579	העבודה התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
0.551	הצוות עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
0.55	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.542	ההסברים שקיבלת מהרופאים היו ברורים ומובנים לך
0.539	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/ הגיע ילדך
0.537	הרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.495	היית צריך להתאמץ כדי לקבל מענה לשאלות ובקשות שלך
0.494	האחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.493	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.484	ההסברים שקיבלת מהאחיות היו ברורים ומובנים לך
0.483	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך
0.445	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך
0.414	הצוות במיון התייחס לכאב שלך/של ילדך ועזר לך/לילדך להתמודד איתו
0.403	משרד הקבלה למיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד

הפרמטרים המשפיעים ביותר על תחושת טיפול בידיים טובות

מלר"ד ילדים (קורלציות)

בידיים טובות

0.529	<u>הרופאים</u> הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.526	ההסברים שקיבלת <u>מהרופאים</u> במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים לך
0.515	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
0.506	<u>הרופאים</u> בחדר המיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.485	הצוות עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
0.483	<u>הרופאים</u> התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות
0.464	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/ הגיע ילדך
0.441	ההסברים שקיבלת <u>מהאחיות</u> היו ברורים ומובנים לך
0.441	ההסבר שקיבלת על תוצאות הבדיקות, שבוצעו בחדר המיון, היה ברור ומובן לך
0.440	<u>האחיות</u> הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.437	הצוות הצליח להפחית את הכאב והחרדה של הילד הנובעים מהפעולה
0.430	ההסברים שקיבלת על סיבת האשפוז היו ברורים ומובנים לך
0.424	ההסברים שקיבלת במהלך השחרור מהמיון היו ברורים ומובנים לך
0.415	<u>האחיות</u> בחדר מיון התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.410	היית צריך להתאמץ כדי לקבל מענה לשאלות ובקשות שלך
0.402	באיזו מידה <u>האחיות</u> התייחסו לילדך באכפתיות וברגישות?

מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם ספירמן
בעוצמה מעל 0.4 מובהקות 0.01

הפרמטרים המשפיעים ביותר על שביעות רצון כללית (קורלציות)

0.588	העבודה בחדר מיון התנהלה בצורה מסודרת ומאורגנת
0.539	הצוות עבד בתיאום ובשיתוף פעולה
0.535	היית צריך להתאמץ כדי לקבל מענה לשאלות ובקשות שלך
0.507	הביקור האחרון במיון סיפק מענה סביר לבעיה שבגללה הגעת/ הגיע ילדך
-0.495	משך הזמן הכולל שהיית/שהייתם במיון (קשר שלילי)
0.49	הרופאים הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות
0.49	ההסברים שקיבלת מהרופאים היו ברורים ומובנים
-0.48	זמן ההמתנה עד שרופא בחדר מיון בדק בפעם הראשונה (קשר שלילי)
0.473	הרופאים התייחסו אליך באדיבות ובכבוד
0.469	האחיות הקשיבו לך והתייחסו לשאלות ולחששות שלך
0.459	ההסברים שקיבלת מהאחיות במהלך השהות במיון היו ברורים ומובנים
0.452	האחיות התייחסו אליך באדיבות ובכבוד

שביעות רצון
כללית

כל שאלות שביעות הרצון נמצאו בקשר חיובי מובהק ($p < 0.001$).
מוצגים הפרמטרים בעלי מתאם ספירמן בעוצמה מעל 0.45

נתונים נוספים

שביעות רצון נמוכה יותר באופן כללי ובמרבית הפרמטרים נמצאה בקרב :

נשים 

מטופלים במרכזי העל ובבתי חולים בגודל בינוני (לעומת הקטנים) 

מי שלא בחר לאיזה מיון להגיע 

מי ששוחרר (ללא אשפוז) במלר"ד מבוגרים 

במלר"ד מבוגרים, מטופלים שהגיעו בשעות של משמרת ערב 15:00-23:00 

במלר"ד מבוגרים, מטופלים המגיעים למיון בימי ראשון פחות מרוצים בהשוואה לסופ"ש. 

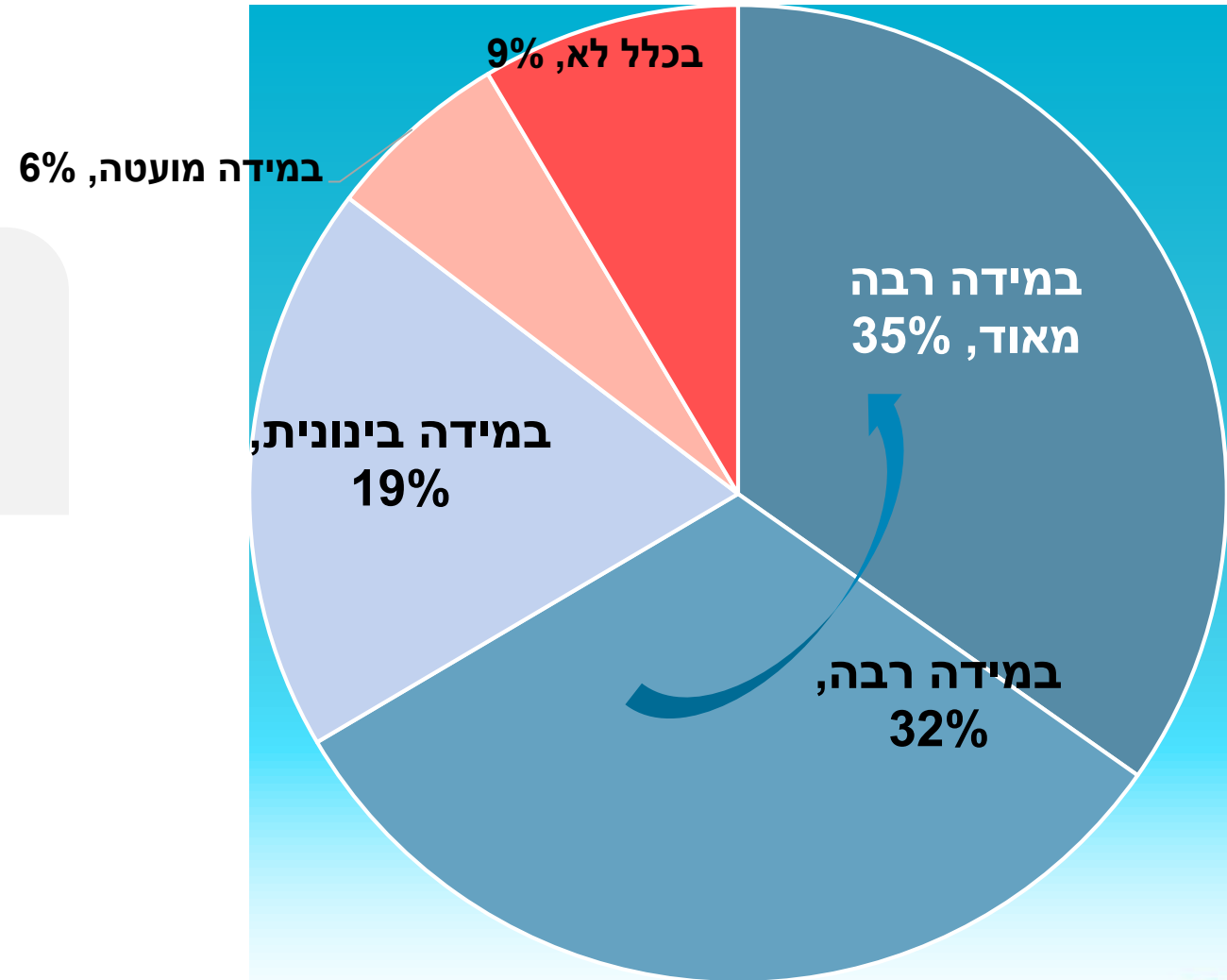
מלר"ד מבוגרים, מטופלים על ידי צוות רפואי של תורנים 

במלר"ד מבוגרים, מטופלים צעירים בגילאים 18-34 

28% מדווחים שטופלו ע"י עוזרי רופא. בנוסף, שיעור גבוה (23%) לא ידעו להגיד האם טופלו על ידי עוזר רופא במיון.

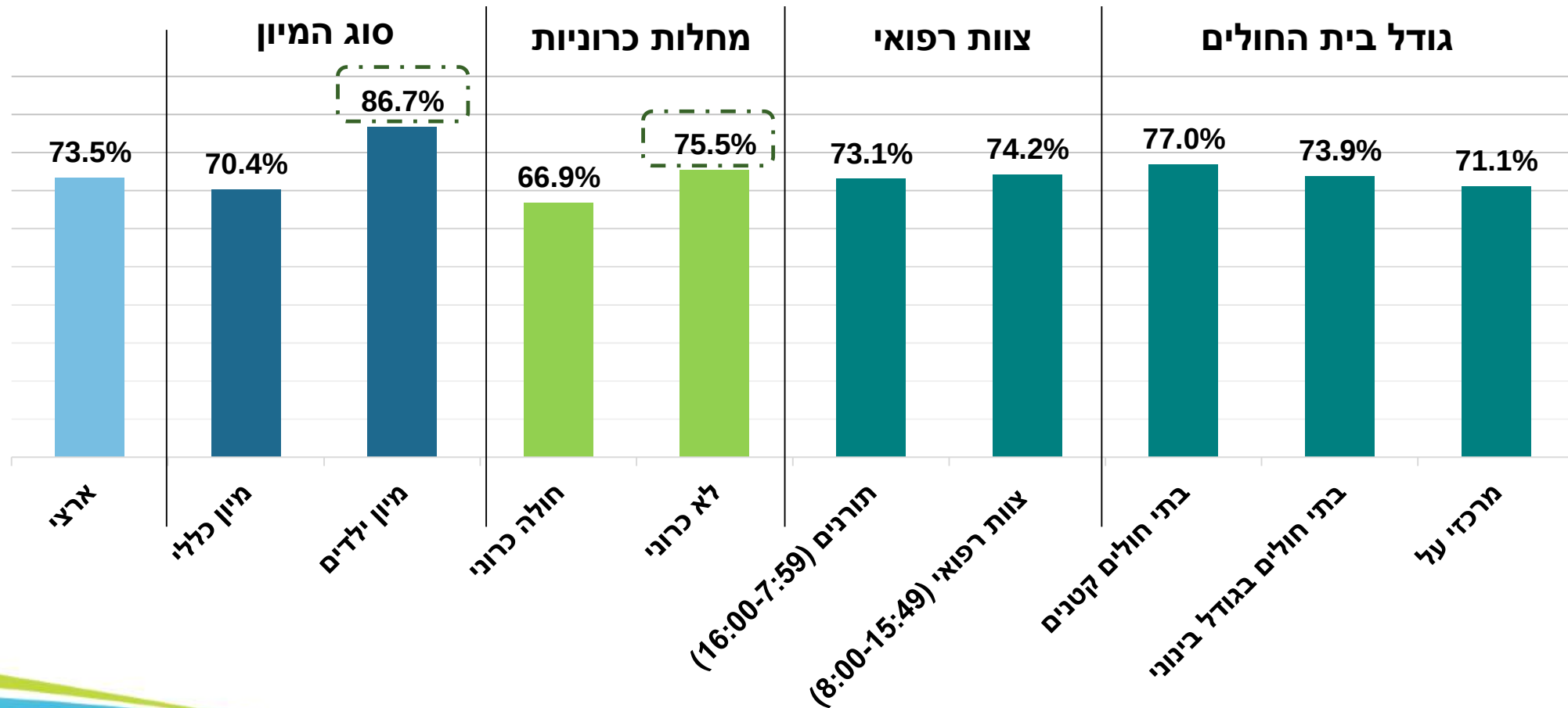
תחושת אמון במערכת הבריאות

67% מביעים אמון גבוה במערכת הבריאות.



קבלת מענה לבעיה בגללה הגיעו

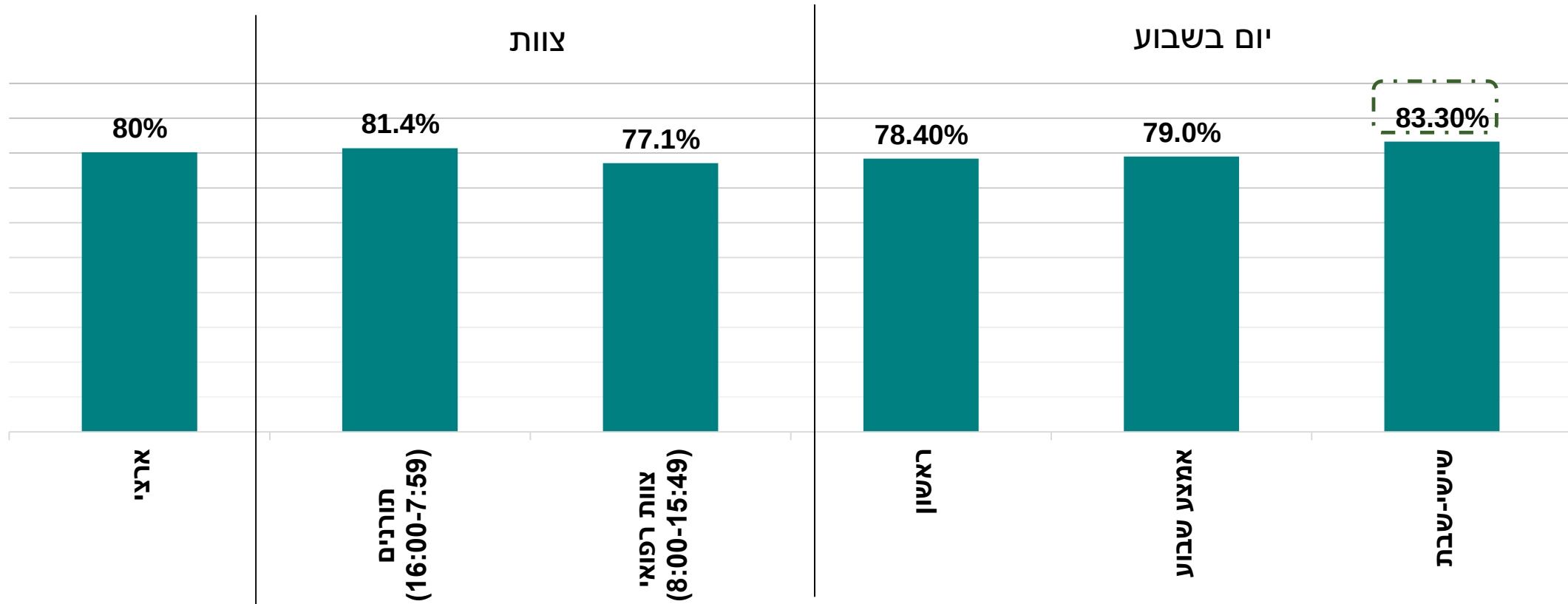
בקרב מטופלים ששוחררו לאחר הטיפול במיון



תפיסת קבלת מענה גבוהה יותר במיוני ילדים,
בקרב מטופלים ללא מחלות כרוניות וככל שבית החולים קטן יותר.

סדציה בביצוע פעולות כואבות לילדים

56% מהילדים המטופלים עברו תהליך שדרש הפחתת כאב.



מההורים, שילדיהם עברו פעולה כואבת במיון, מדווחים על הפחתת 80% כאב וחרדה.

ישנה אינדיקציה כי הדבר מתבצע יותר בשעות פחות עמוסות.

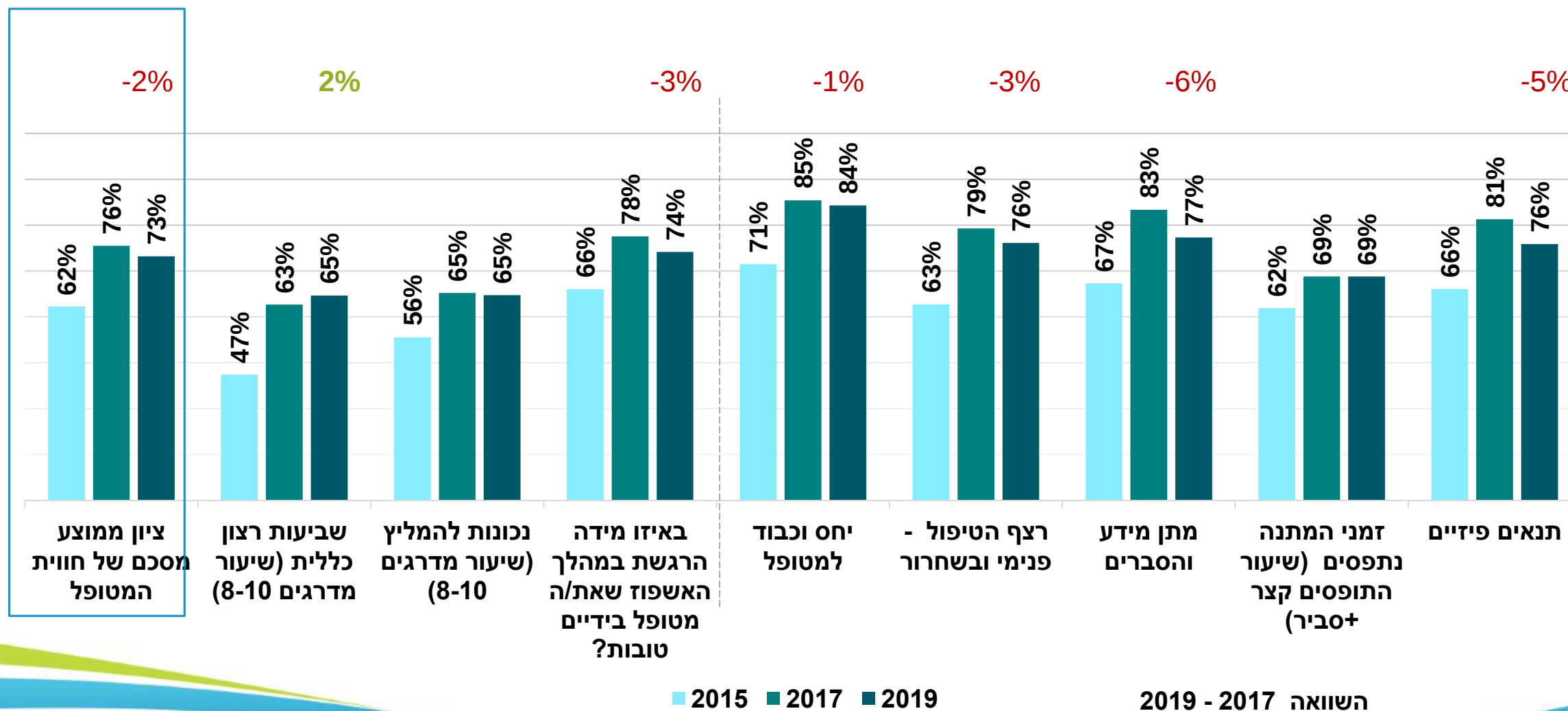


**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר

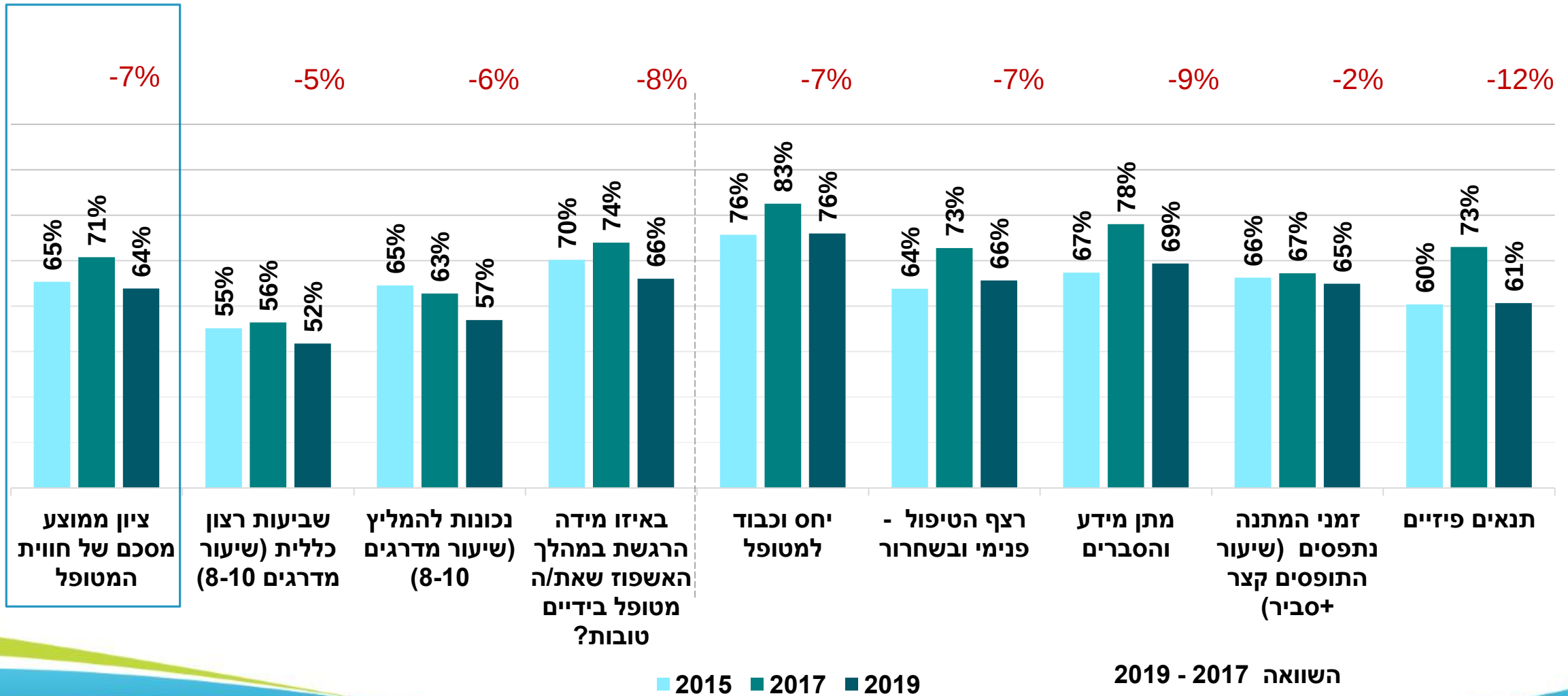


שקפים מסכמים לכל בית חולים

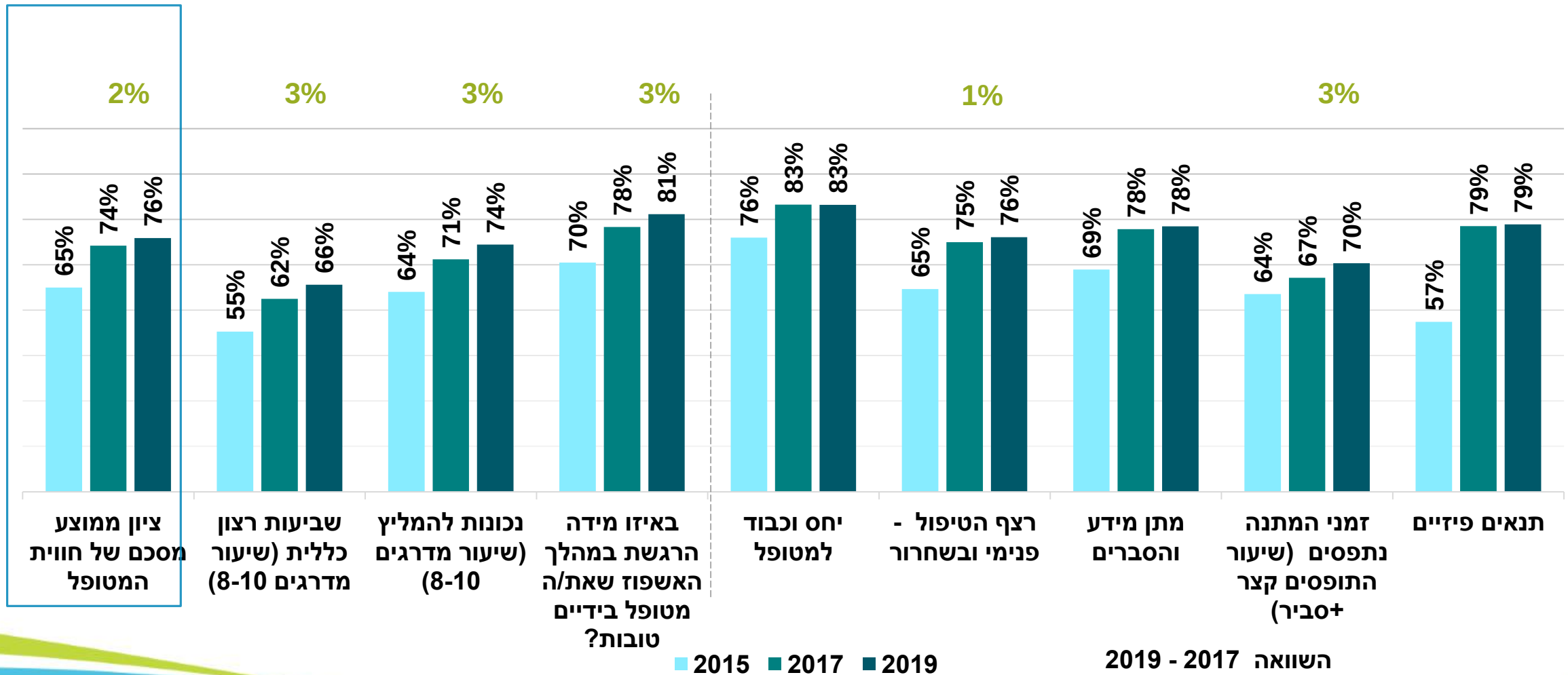
מדדים | בי"ח סורוקה



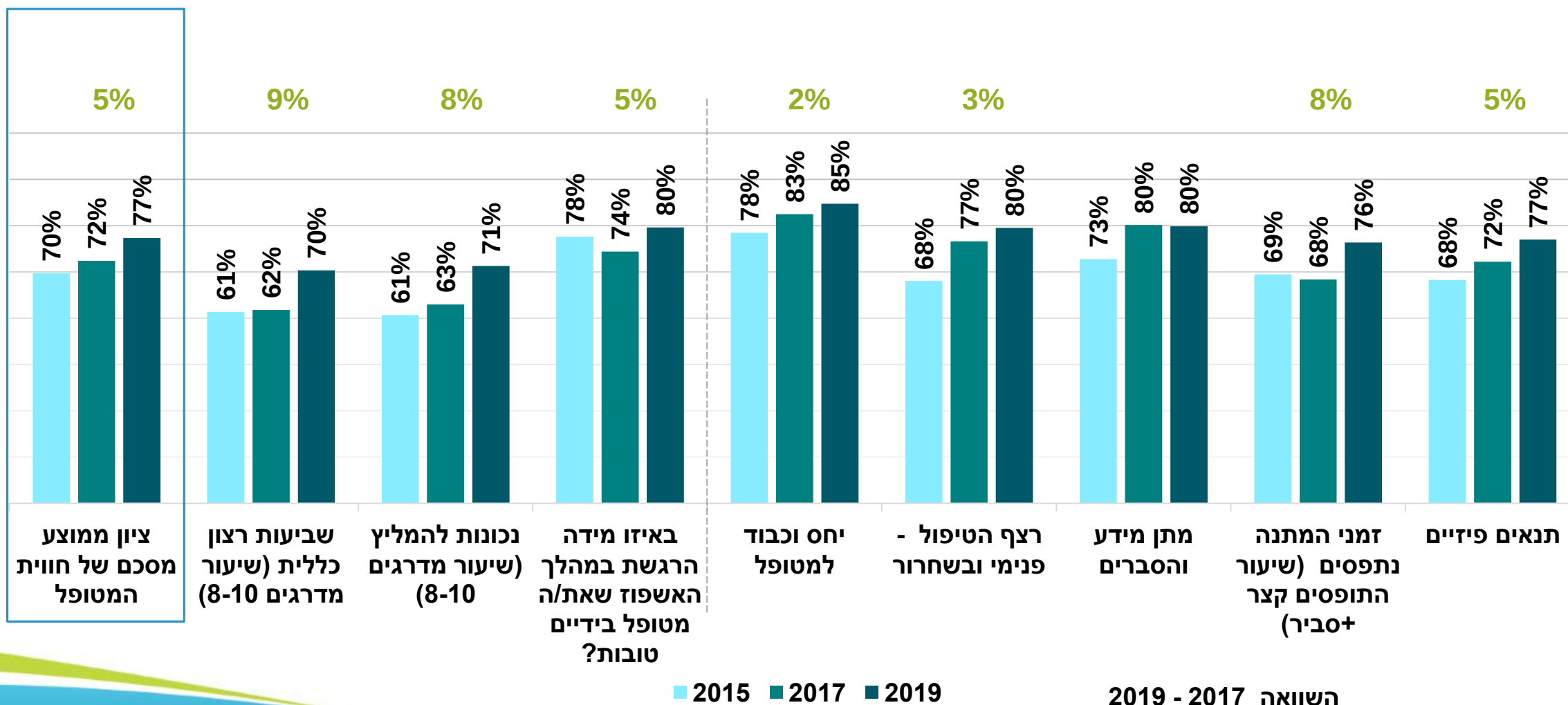
מדדים | בי"ח איכילוב



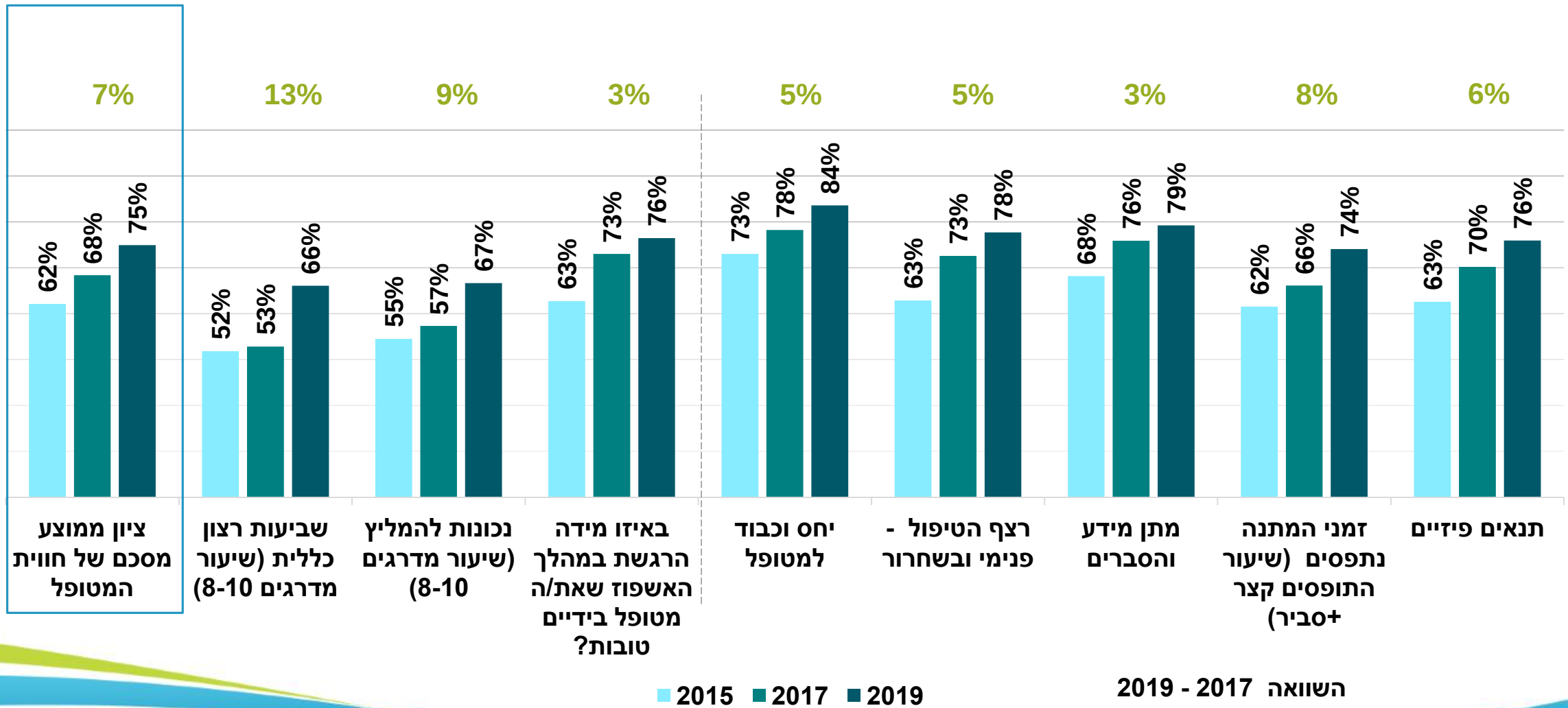
מדדים | בי"ח שיבא



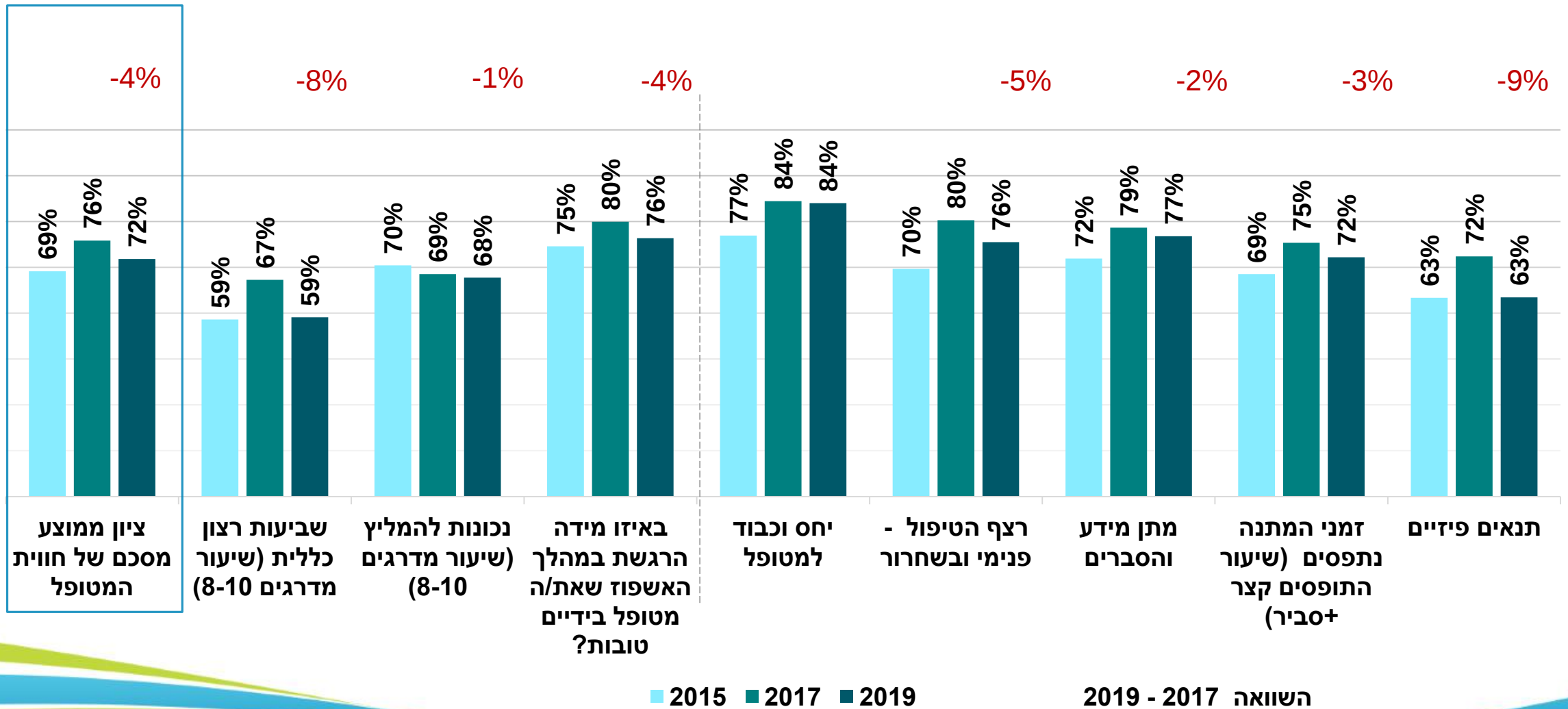
מדדים | בי"ח מאיר



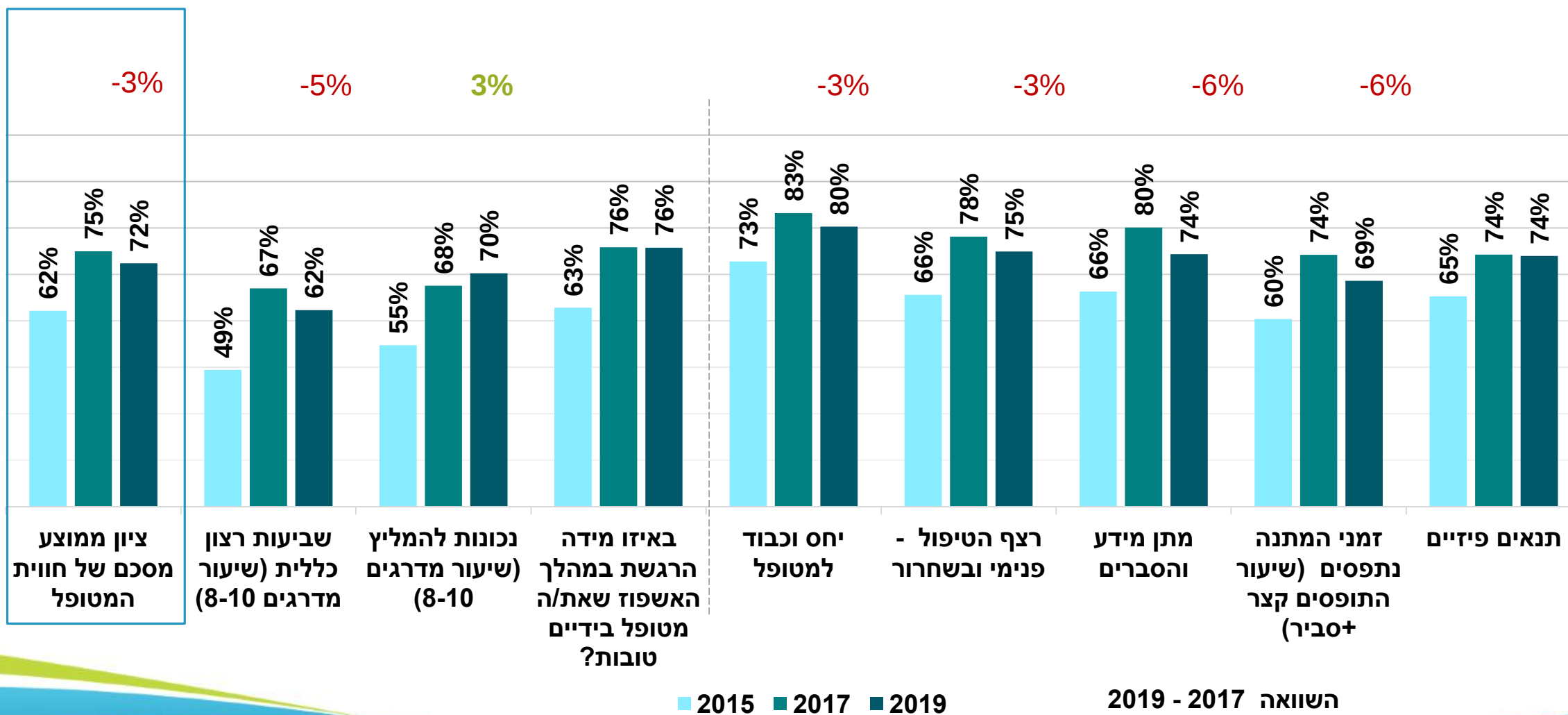
מדדים | בי"ח אסף הרופא



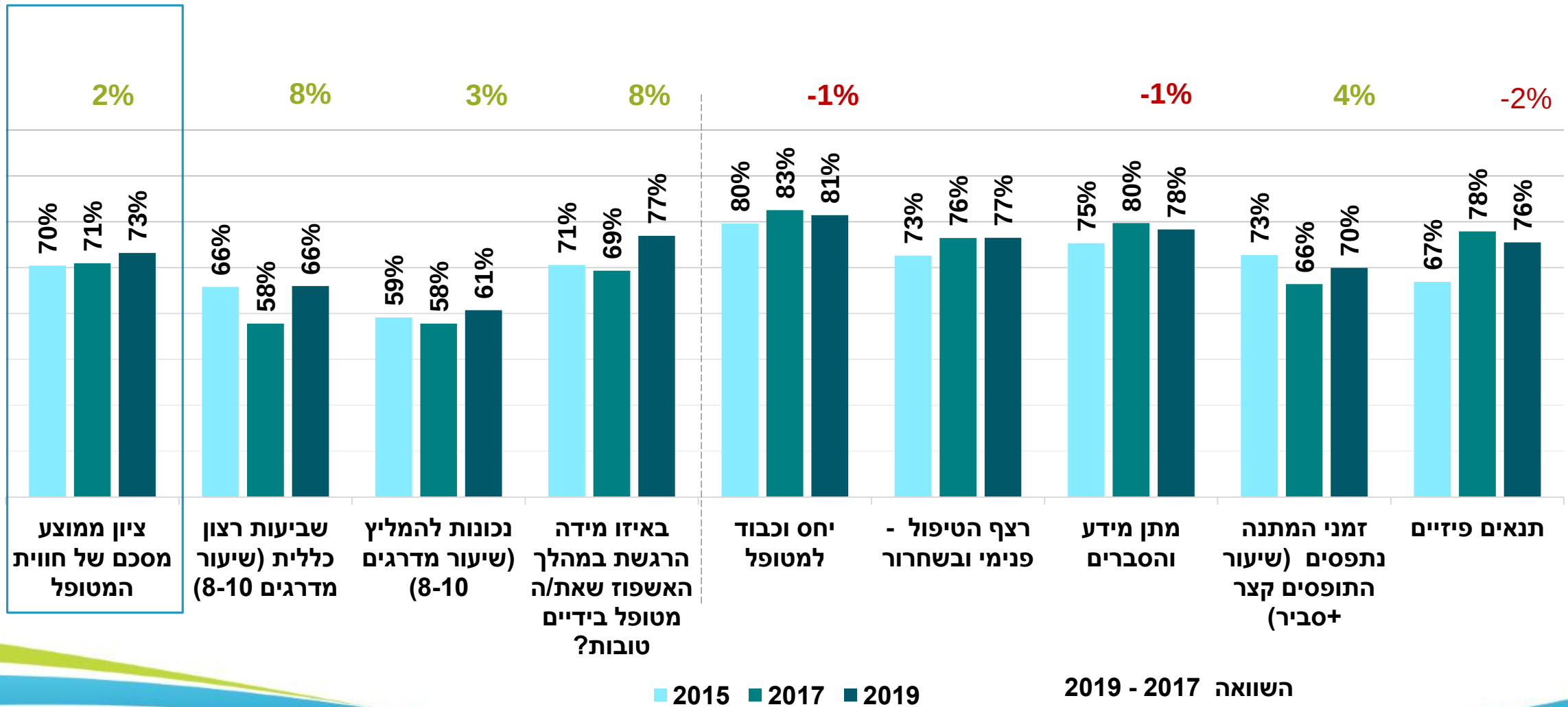
מדדים | בי"ח שערי צדק



מדדים | בי"ח רמב"ם

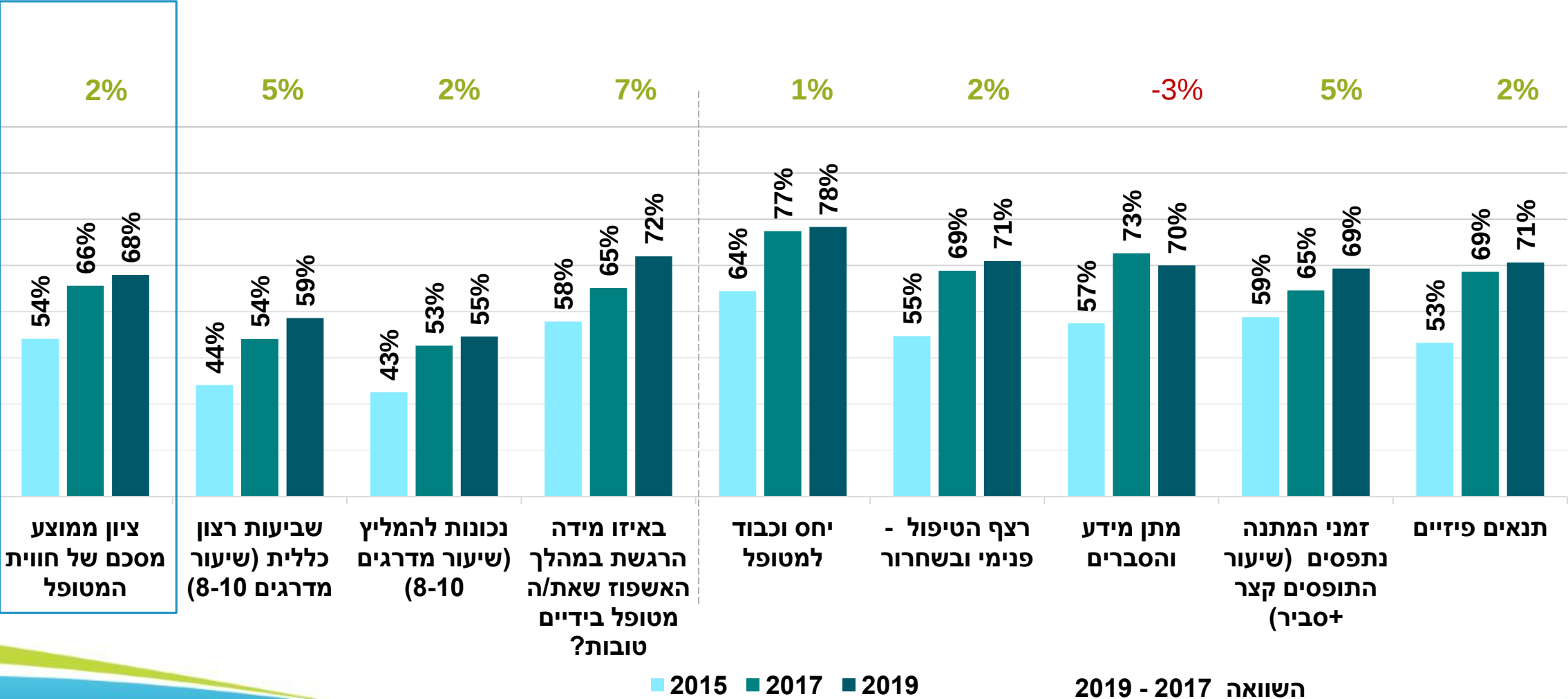


מדדים | בי"ח העמק

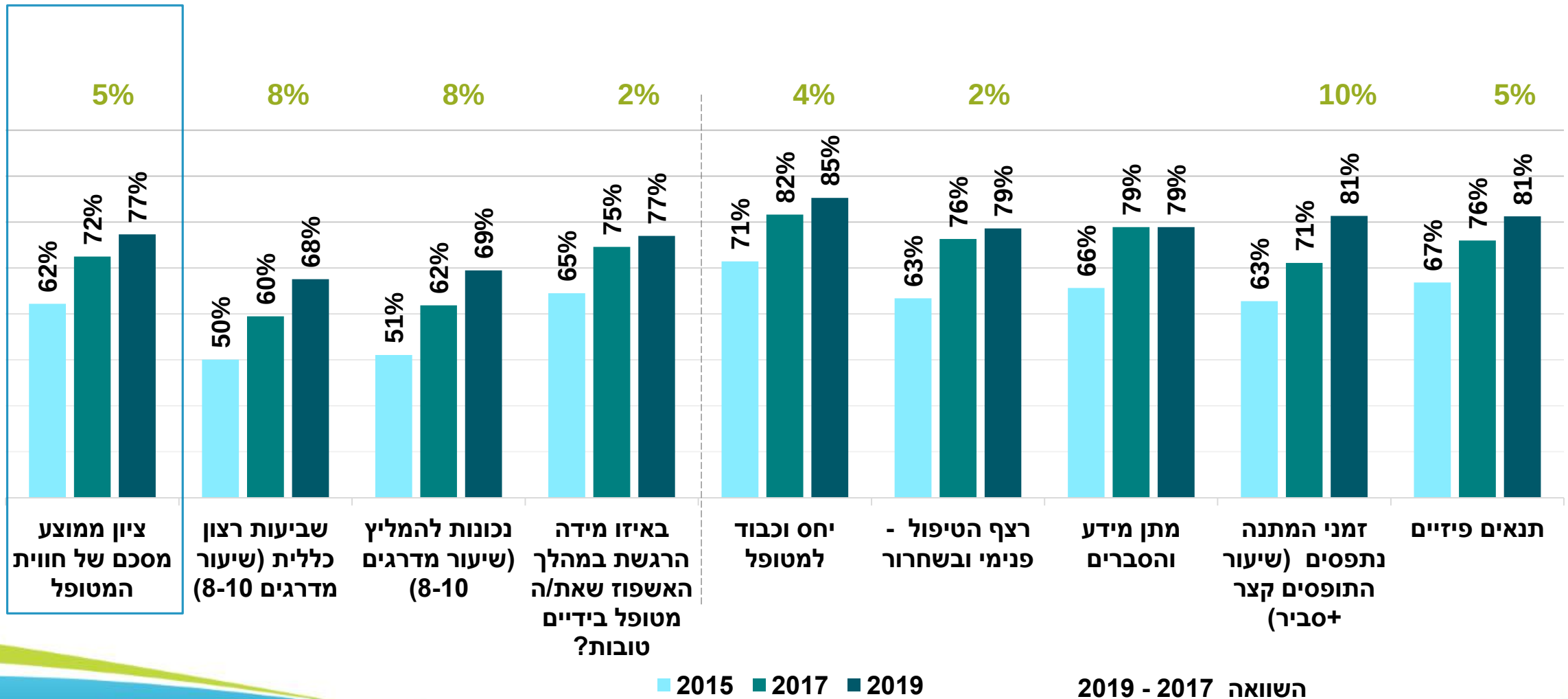




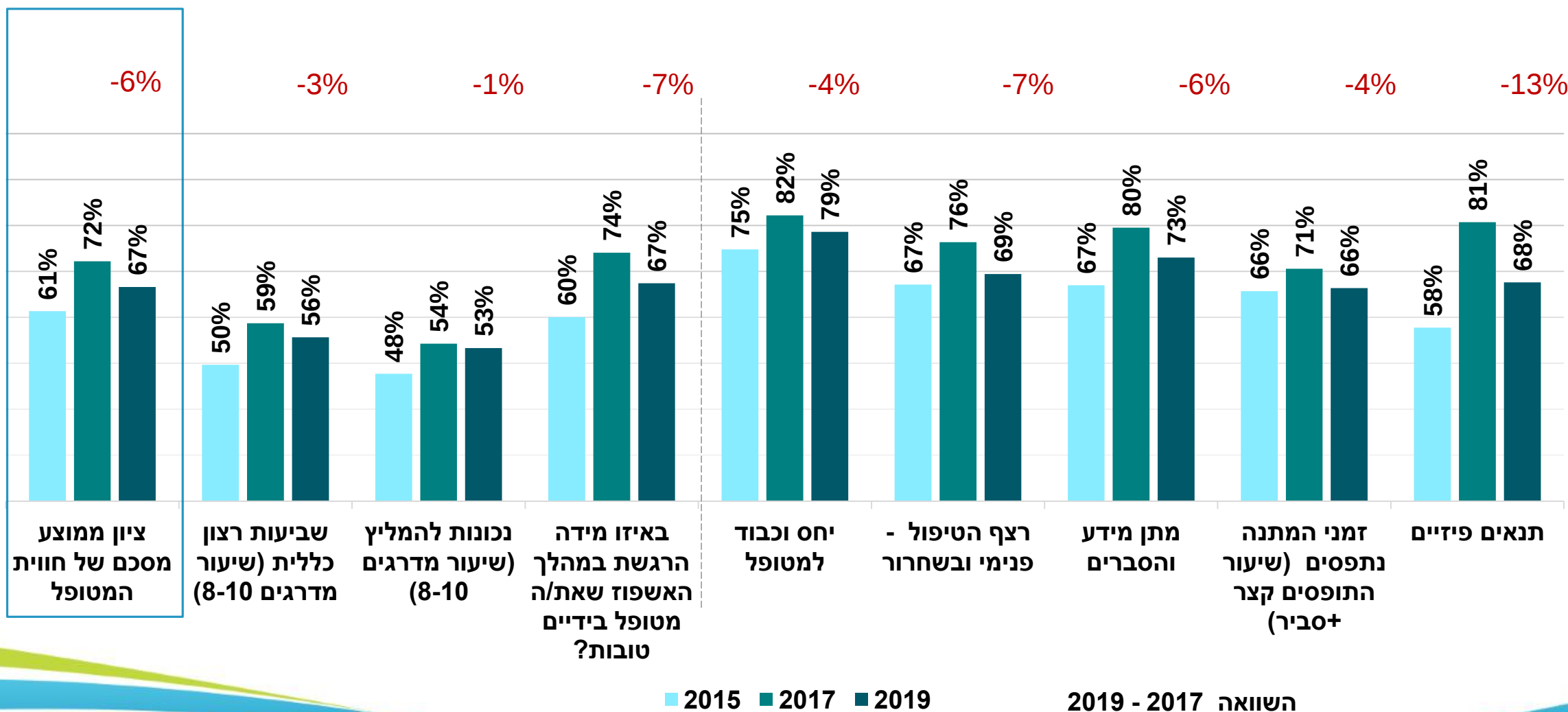
מדדים | בי"ח וולפסון



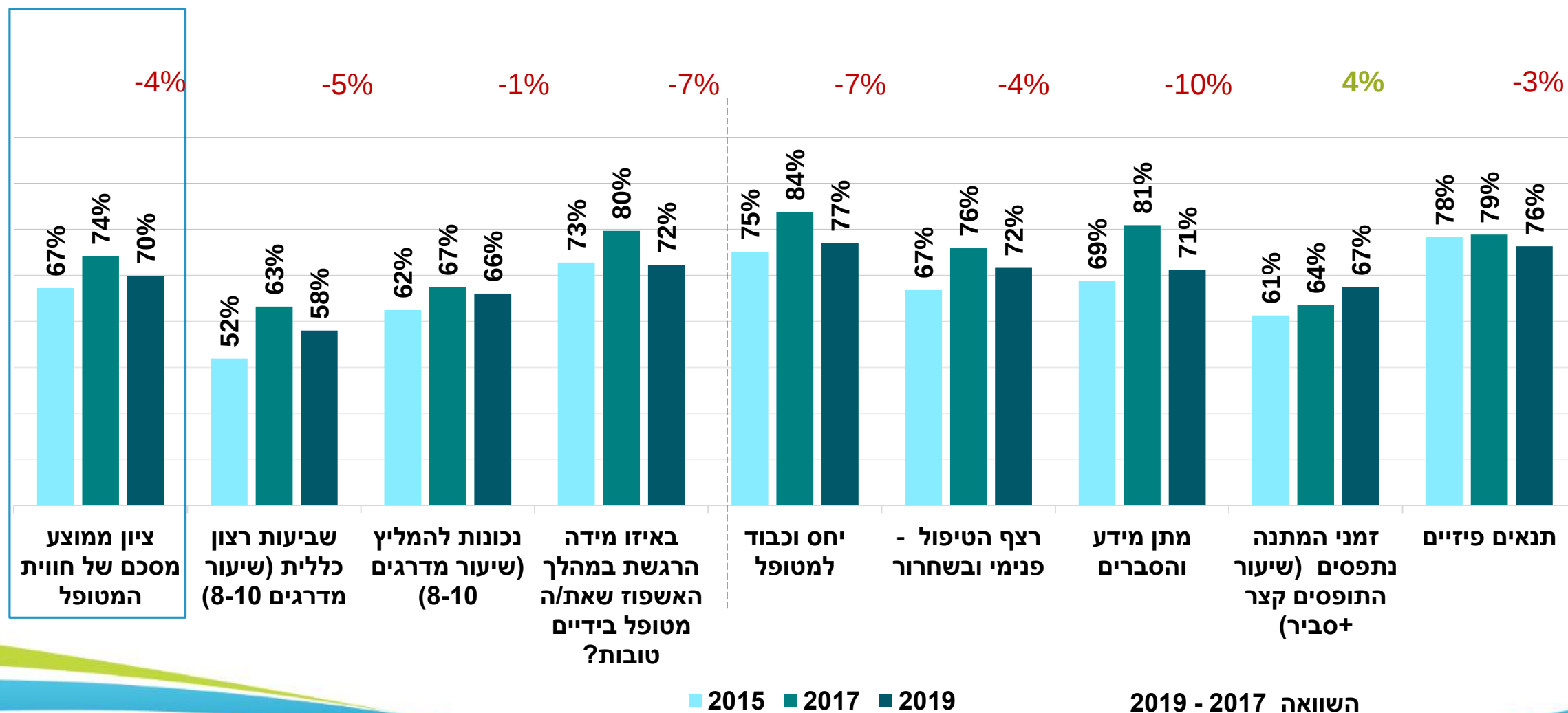
מדדים | בי"ח קפלן



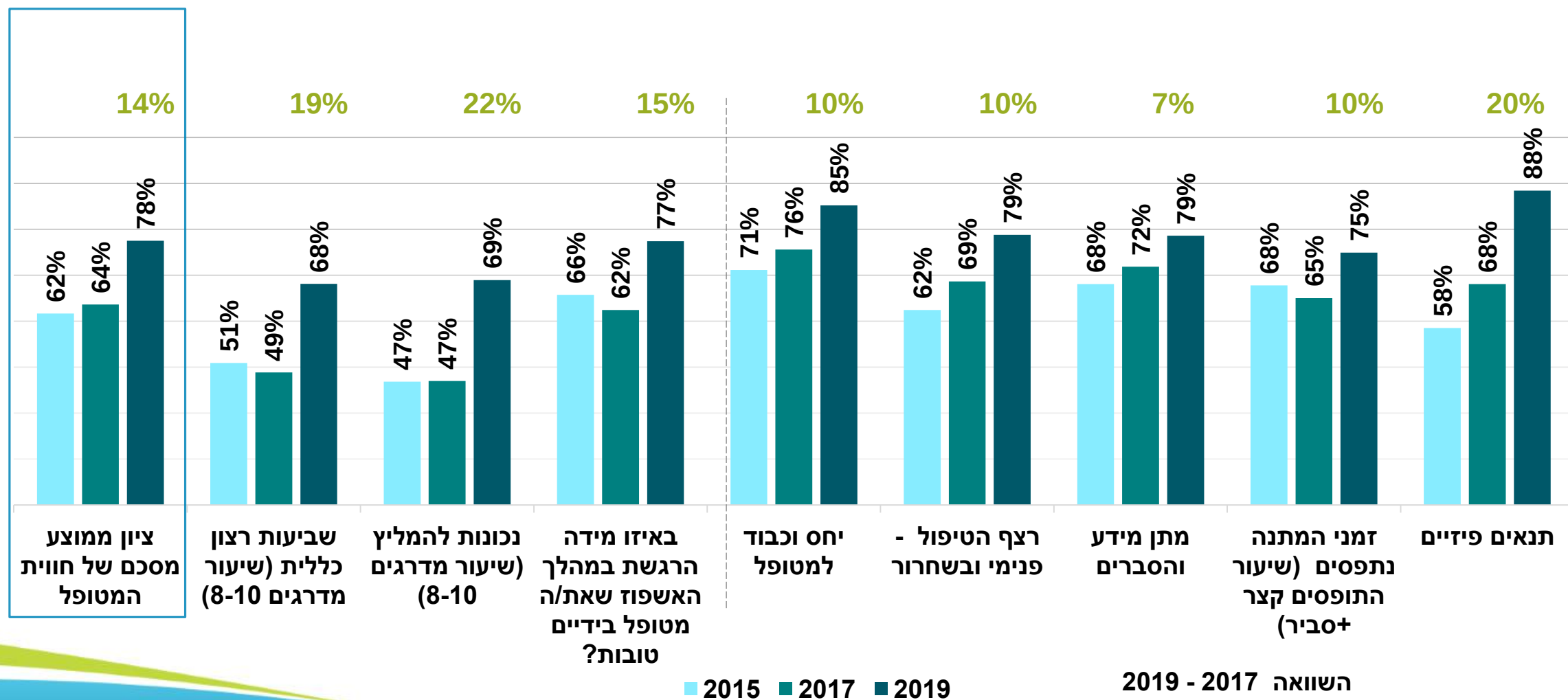
מדדים | בי"ח הלל יפה



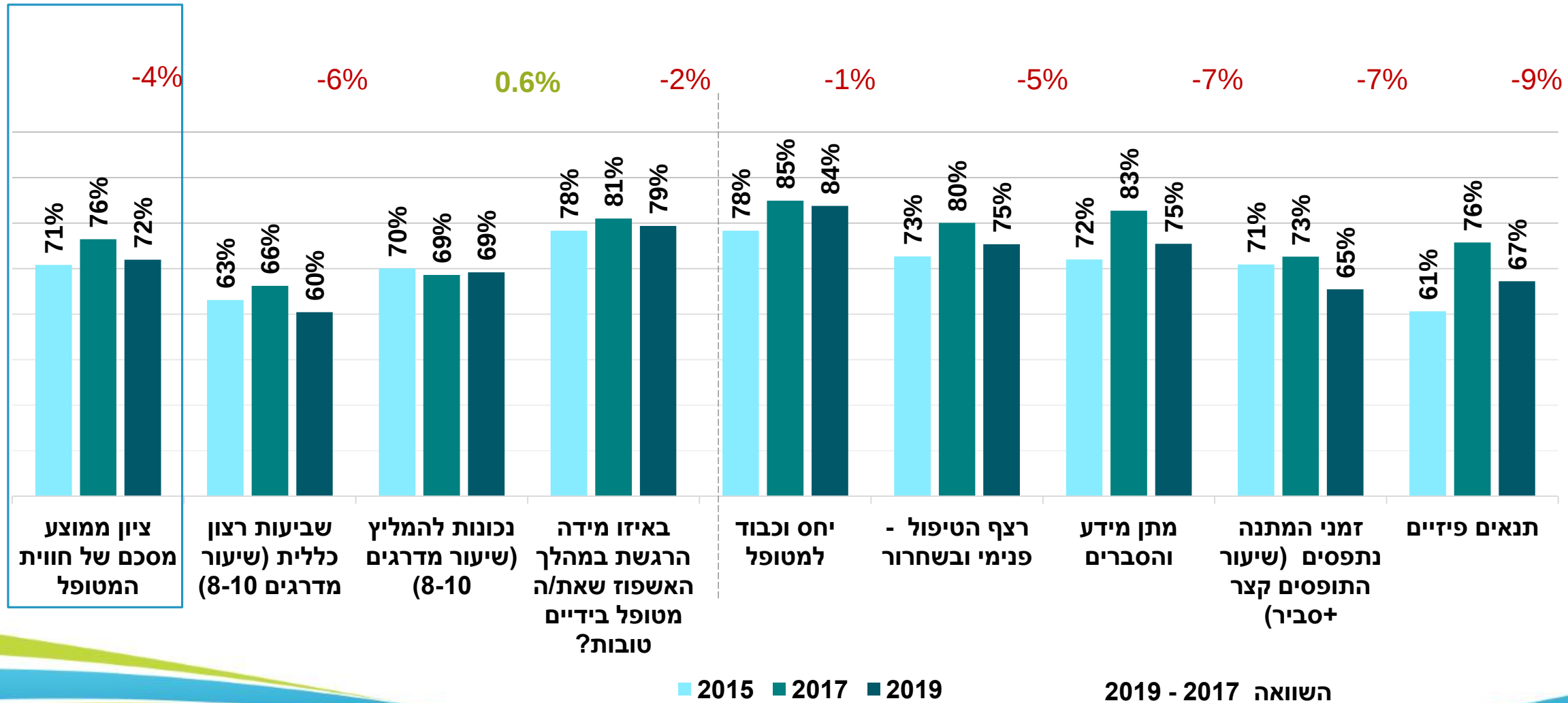
מדדים | בי"ח בילינסון



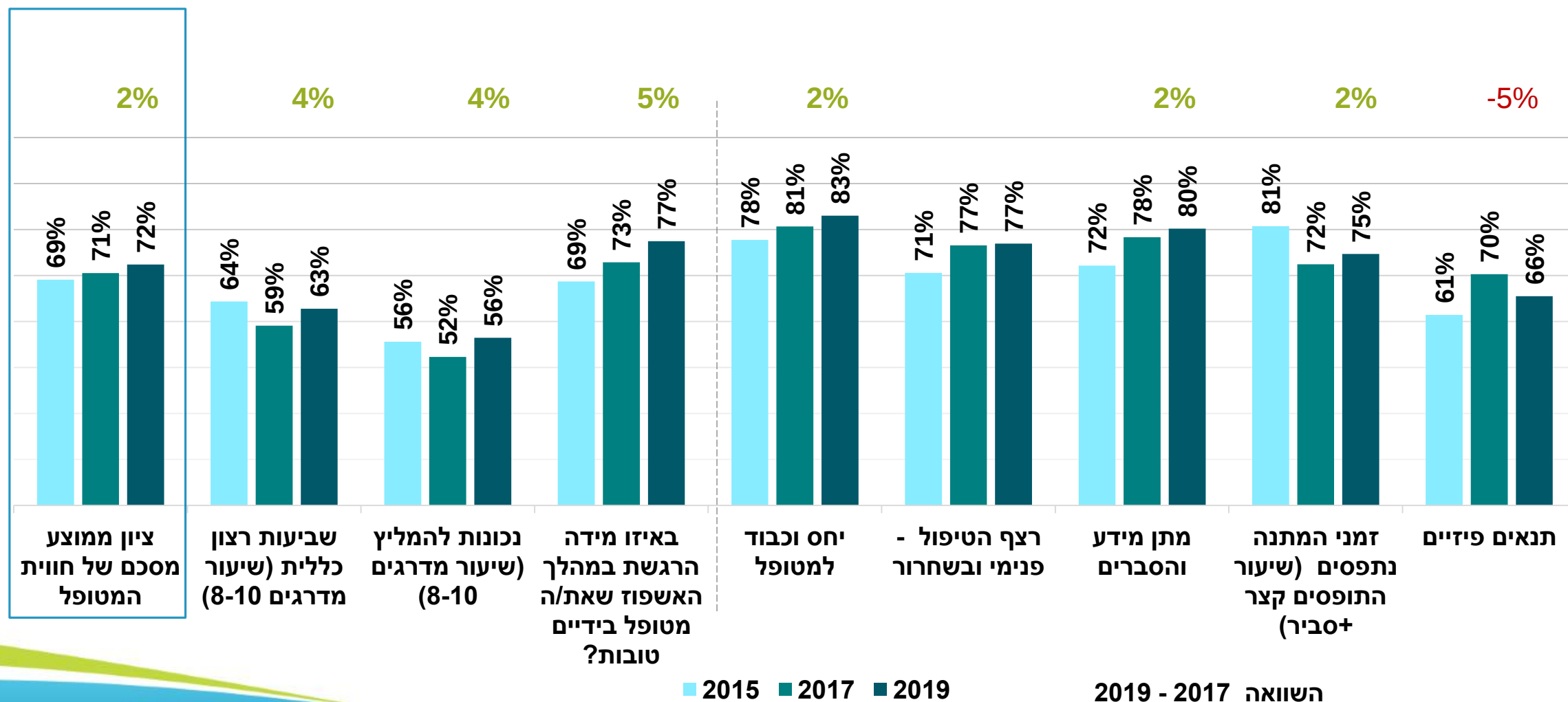
מדדים | בי"ח ברזילי



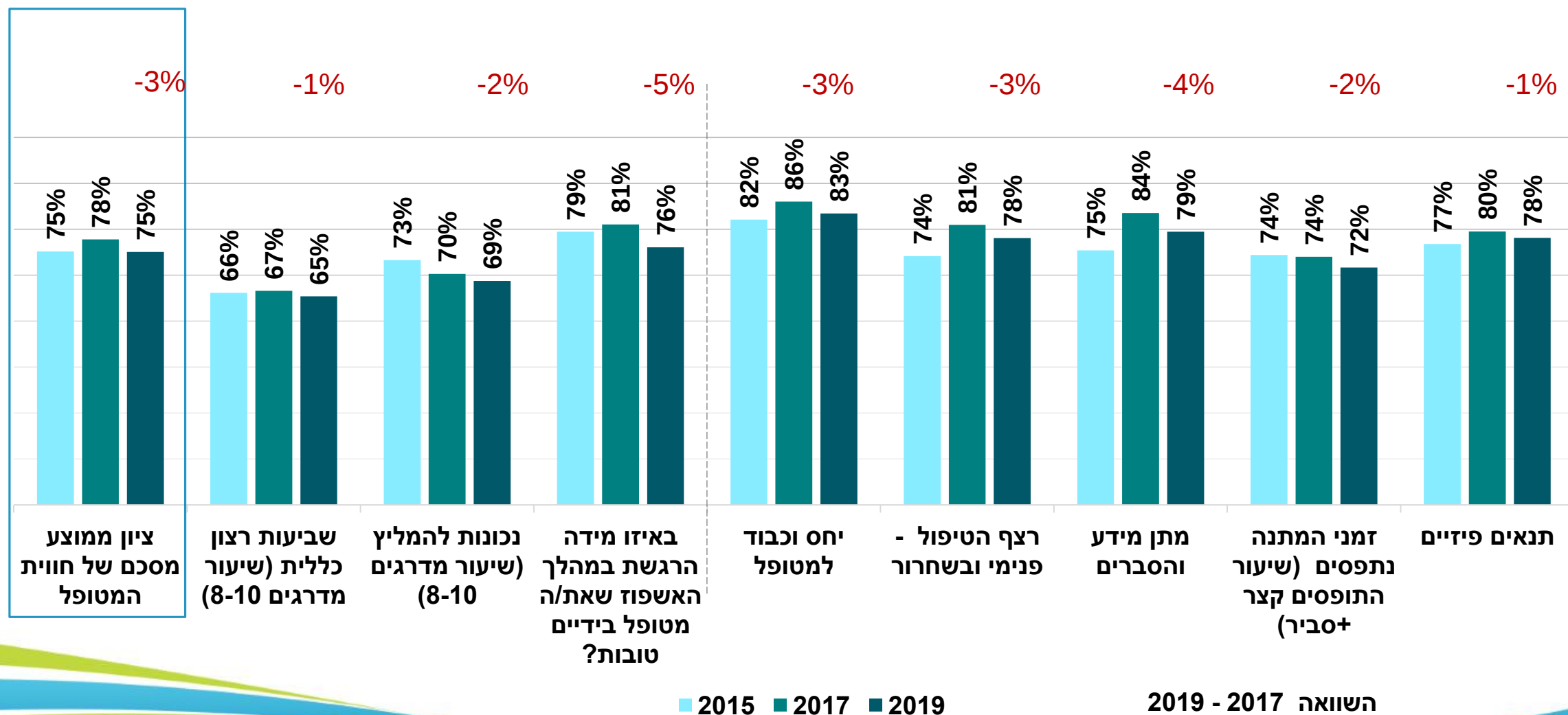
מדדים | בי"ח הדסה עין כרם



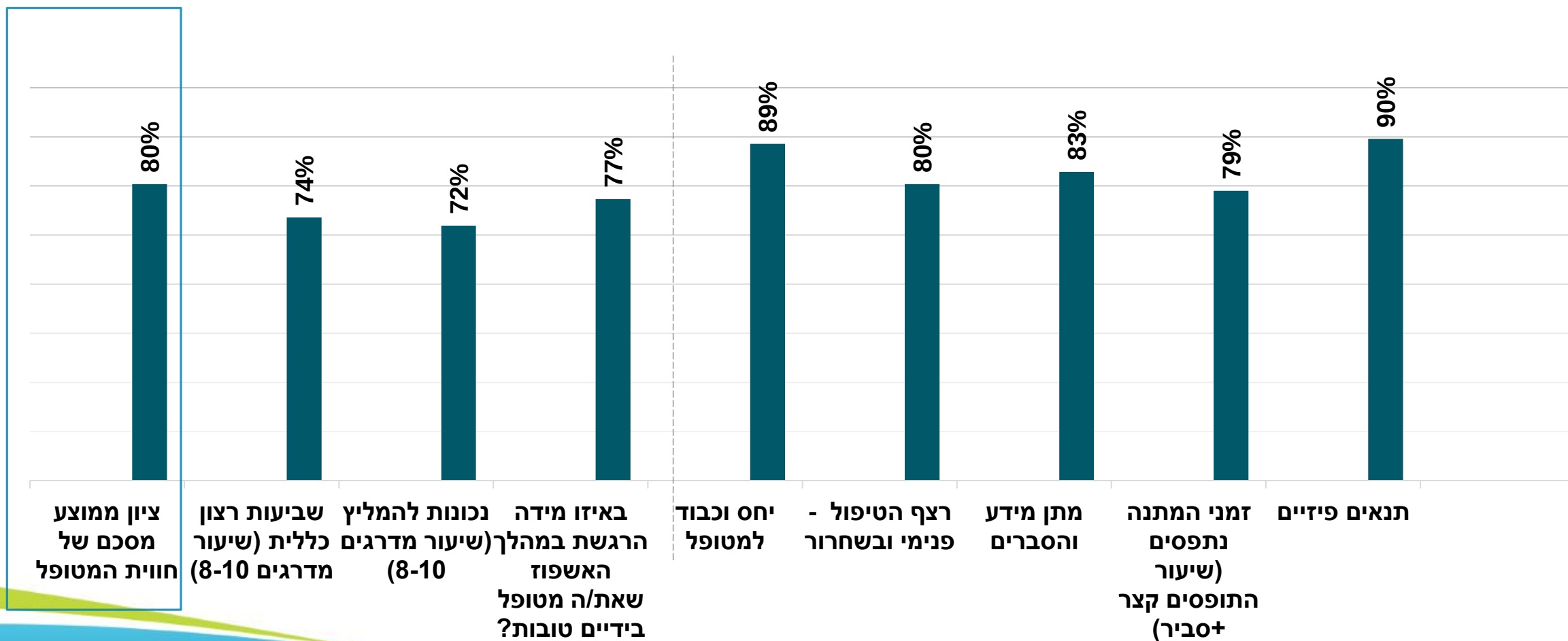
מדדים | בי"ח לניאדו



מדדים | בי"ח הכרמל

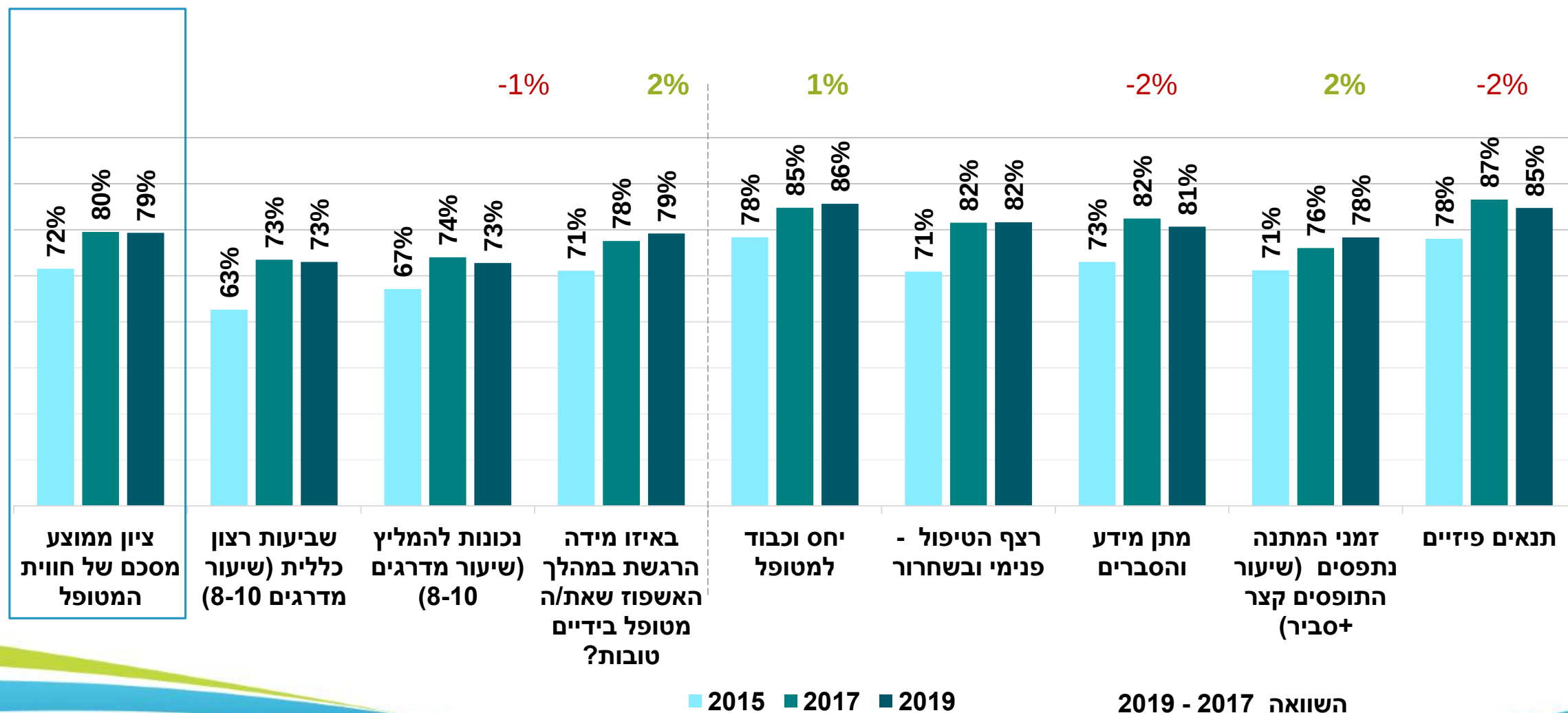


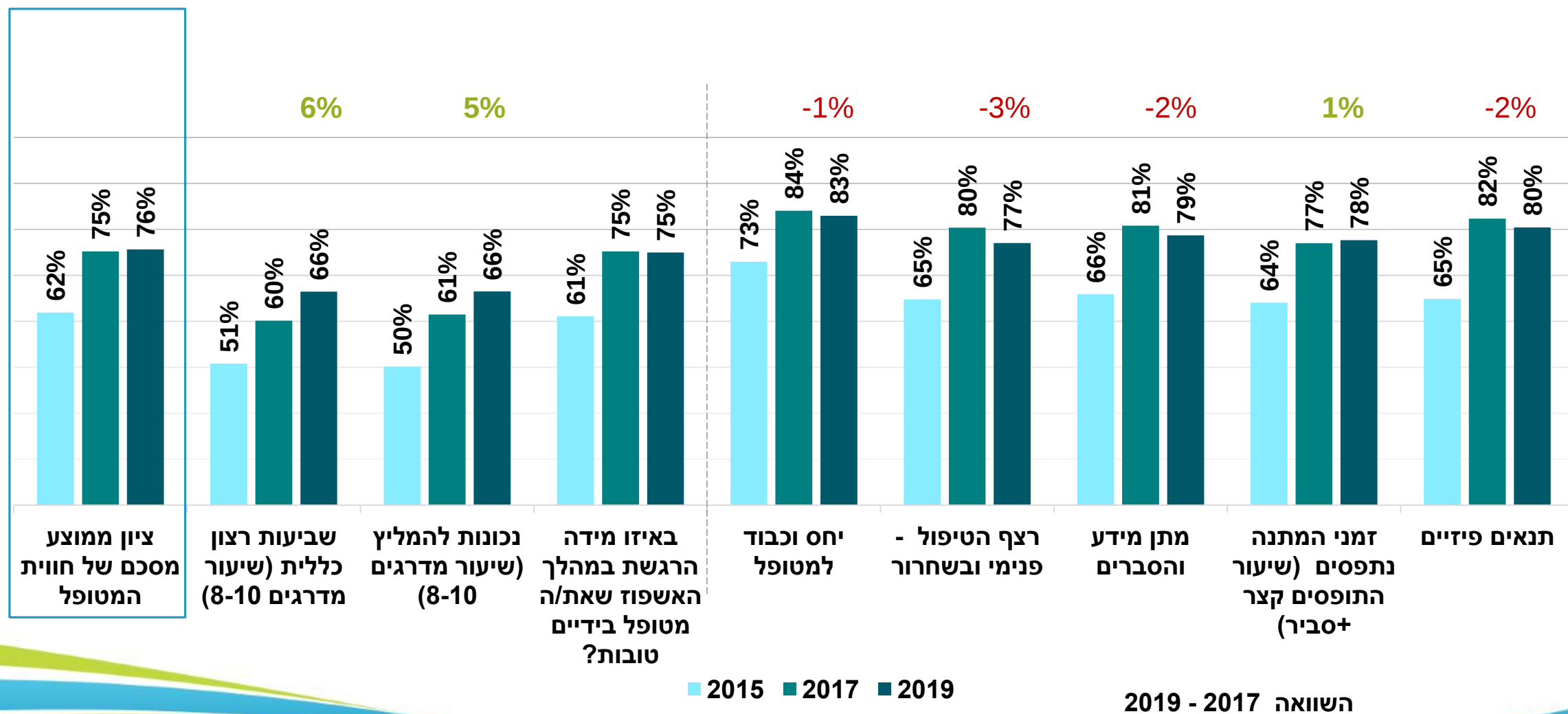
מדדים | בי"ח אסותא אשדוד



■ 2019

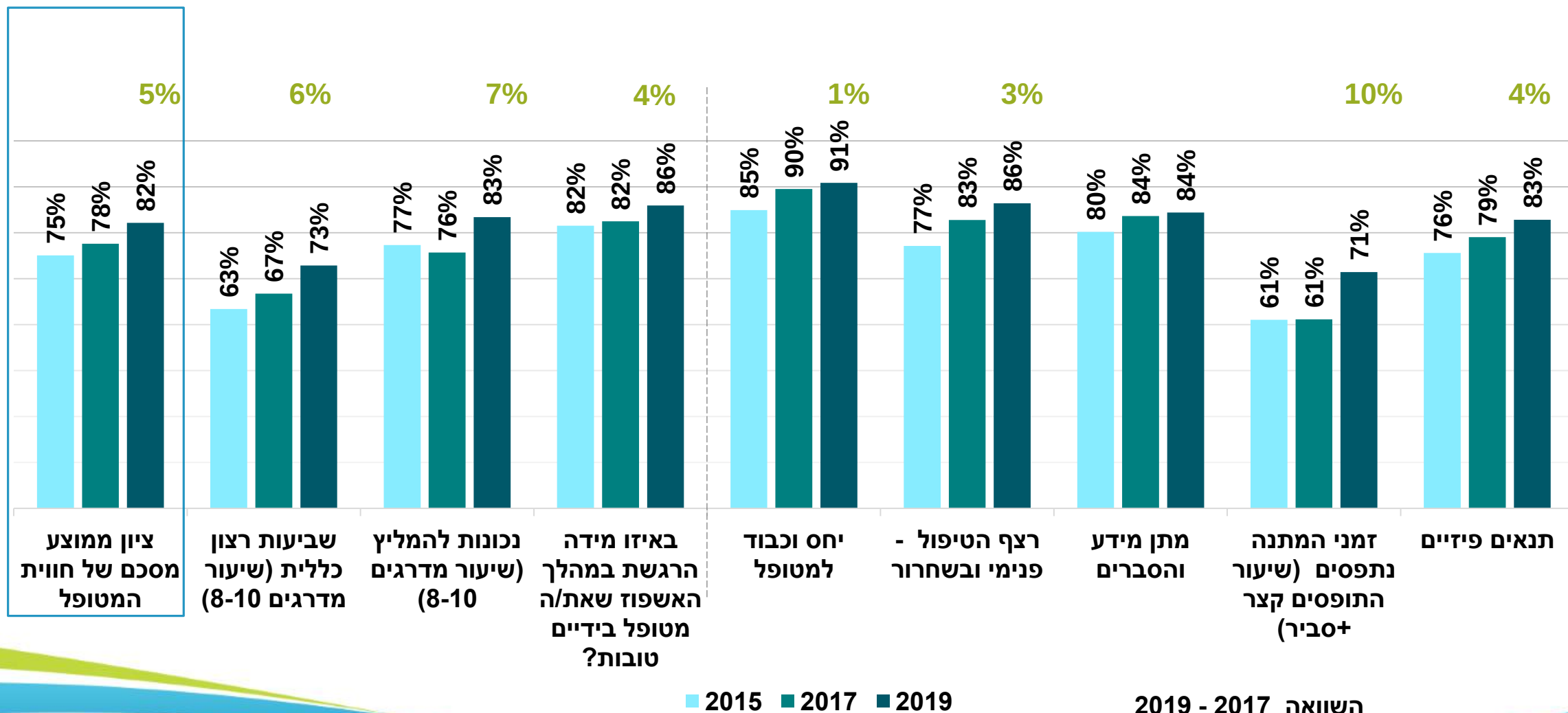
מדדים | בי"ח פוריה





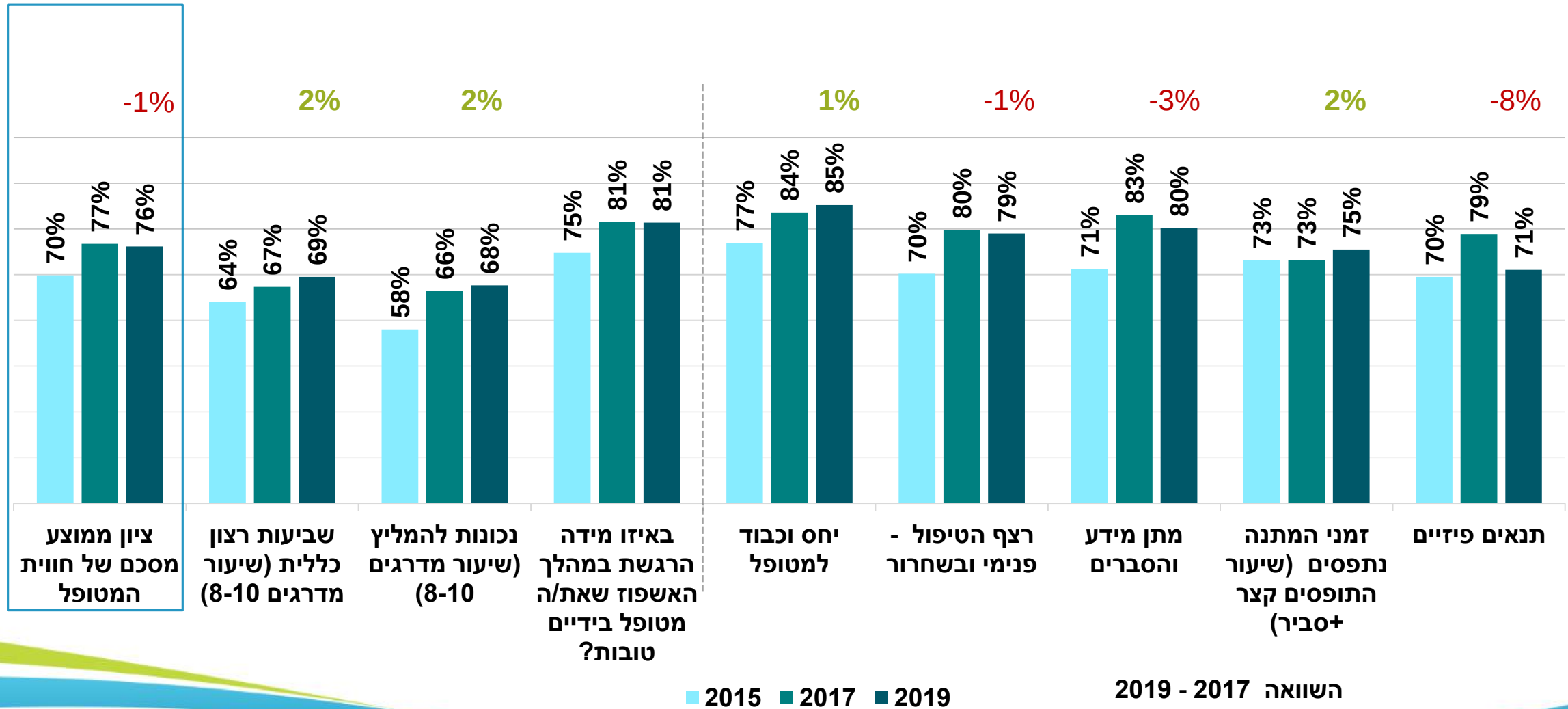
השוואה 2019 - 2017

מדדים | בי"ח שניידר

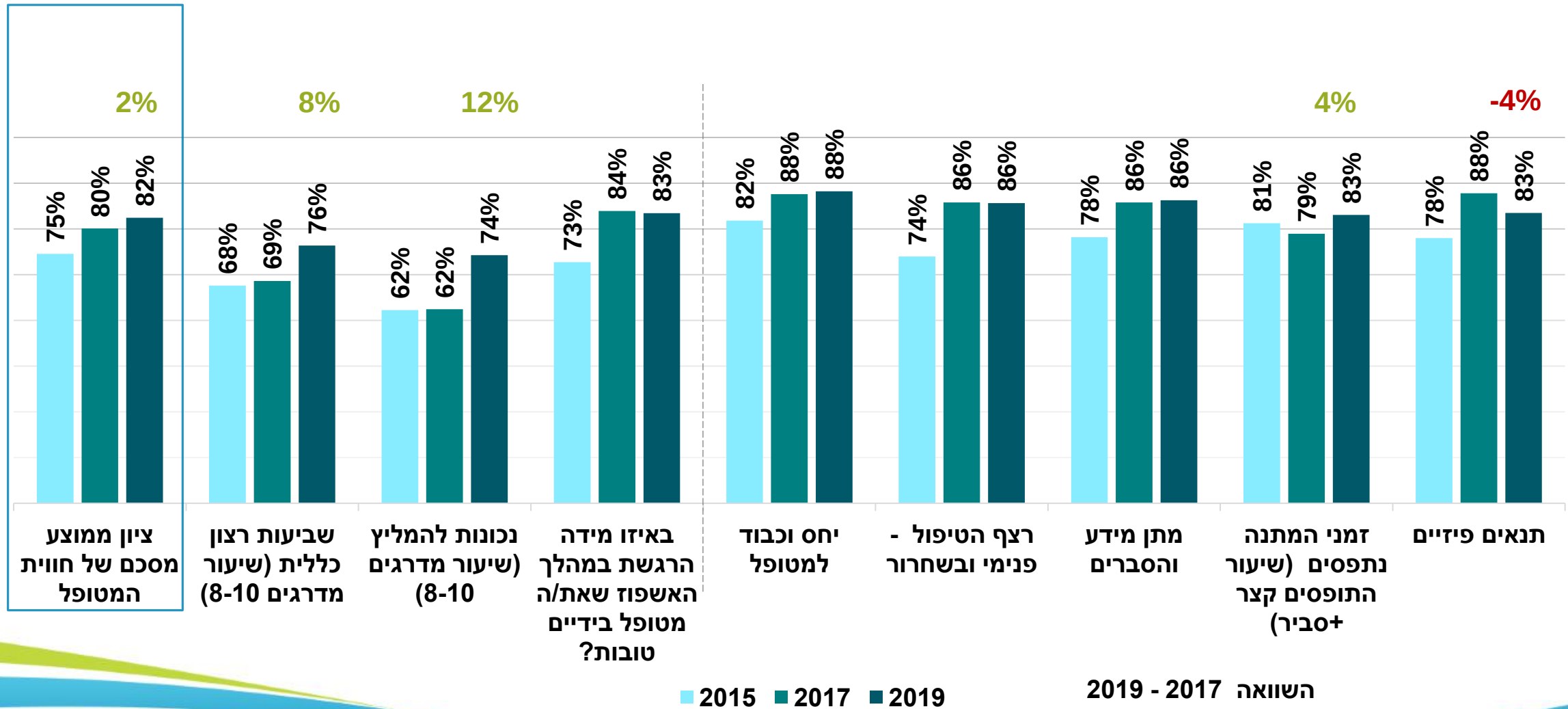


השוואה 2019 - 2017

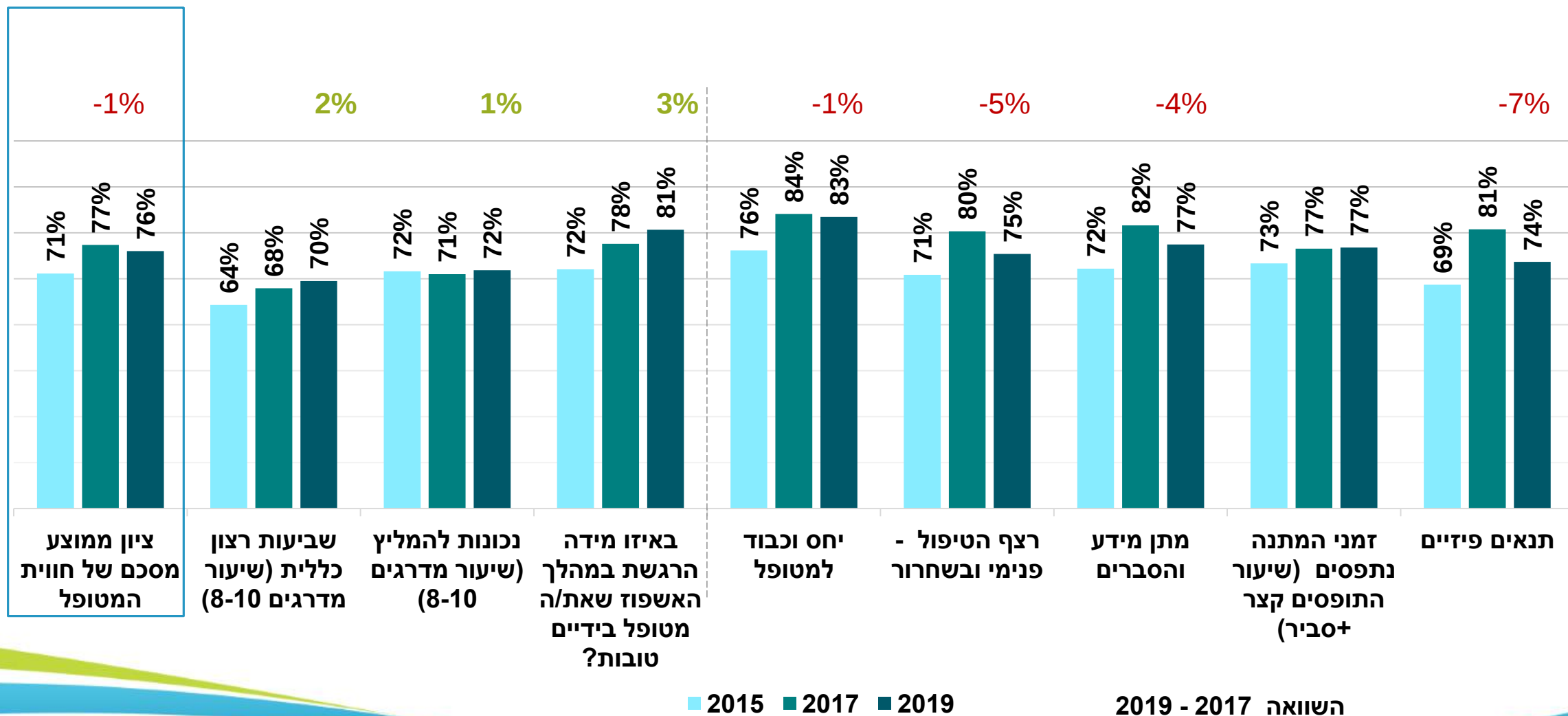
מדדים | בי"ח הדסה הר הצופים



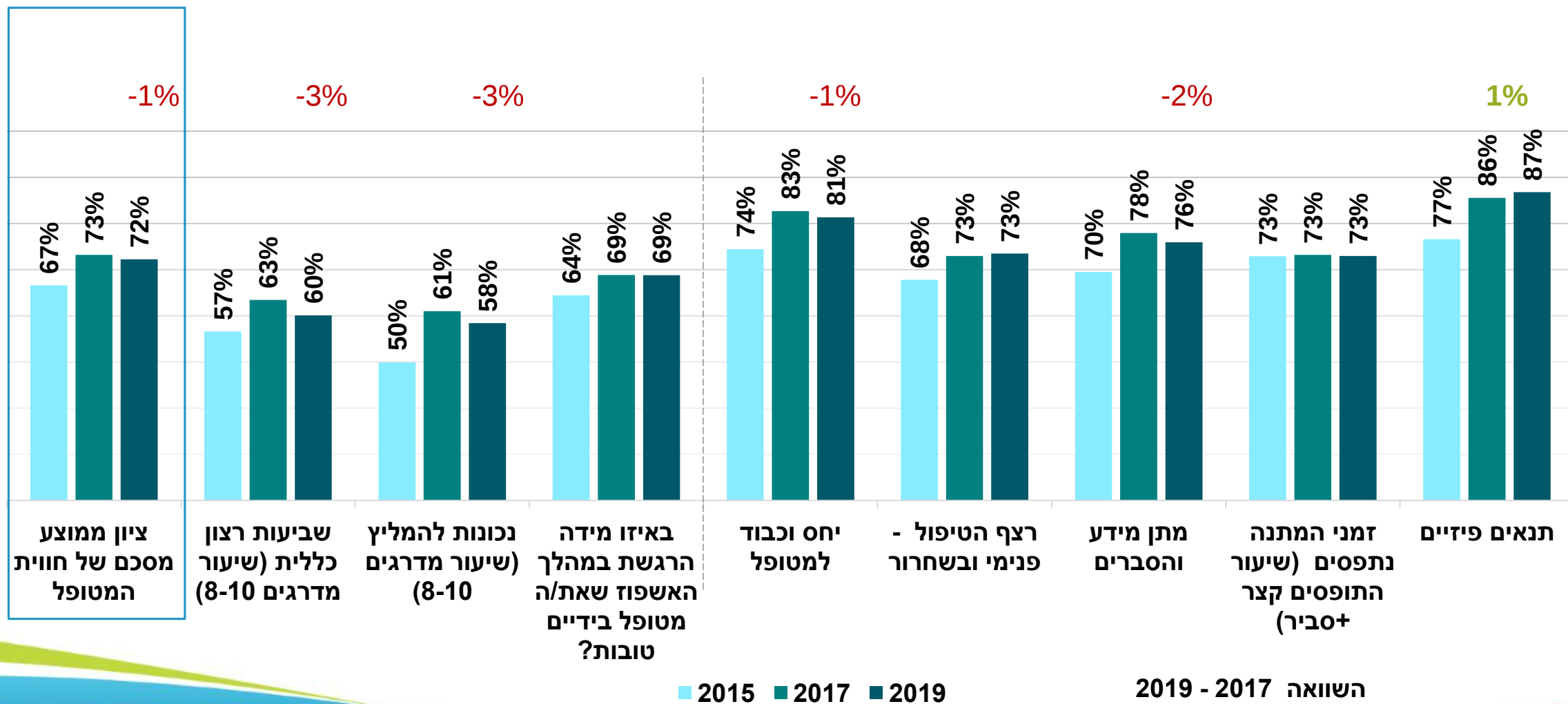
מדדים | בי"ח הסקוטי



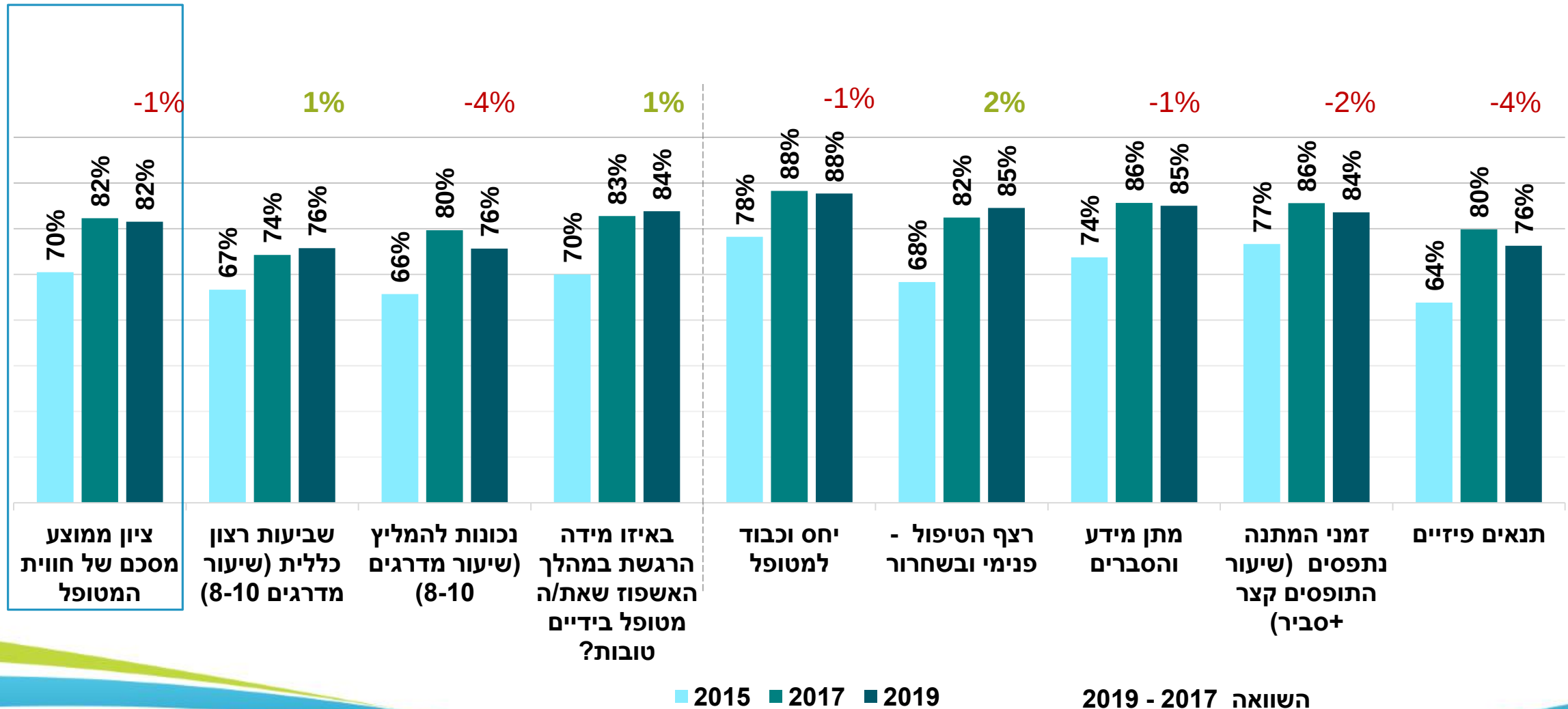
מדדים | בי"ח בני ציון



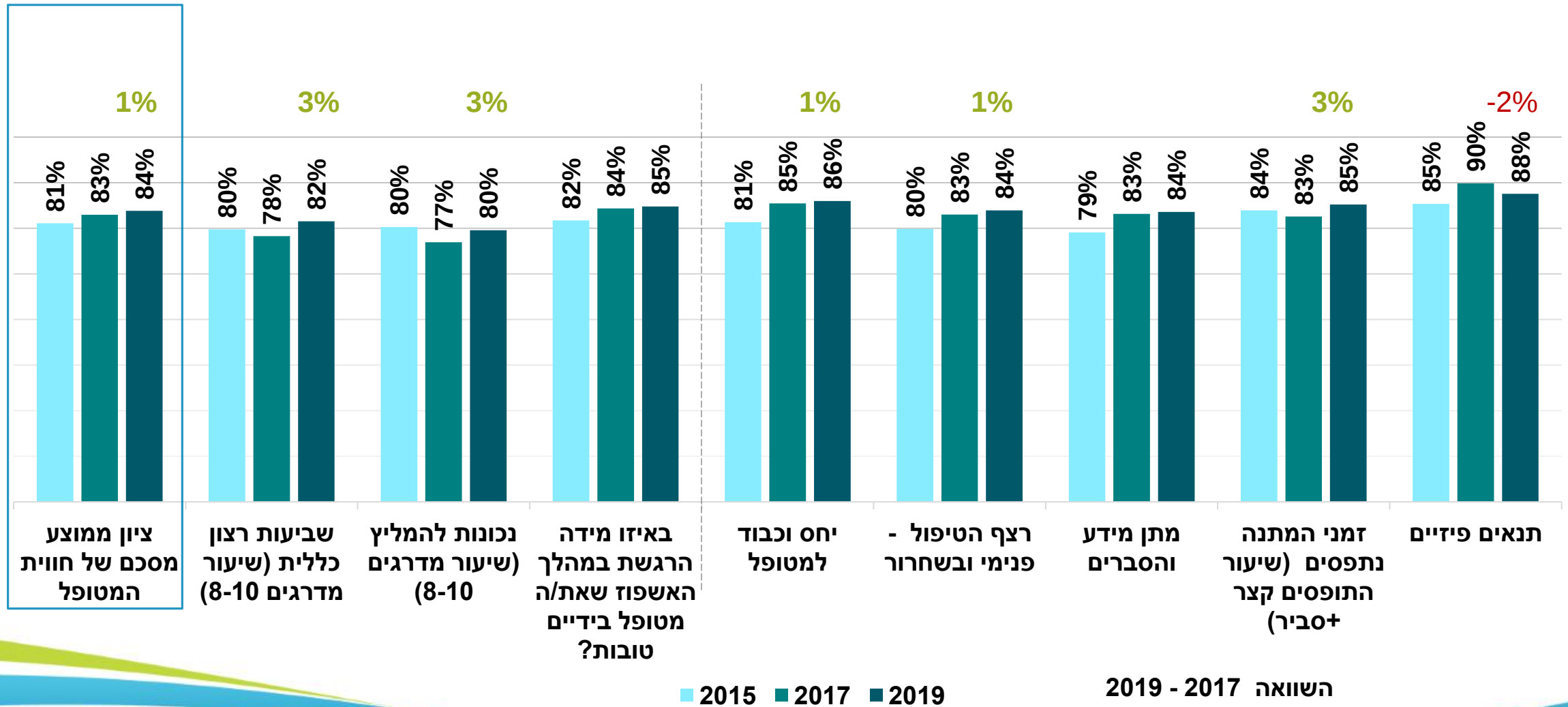
מדדים | בי"ח יוספטל



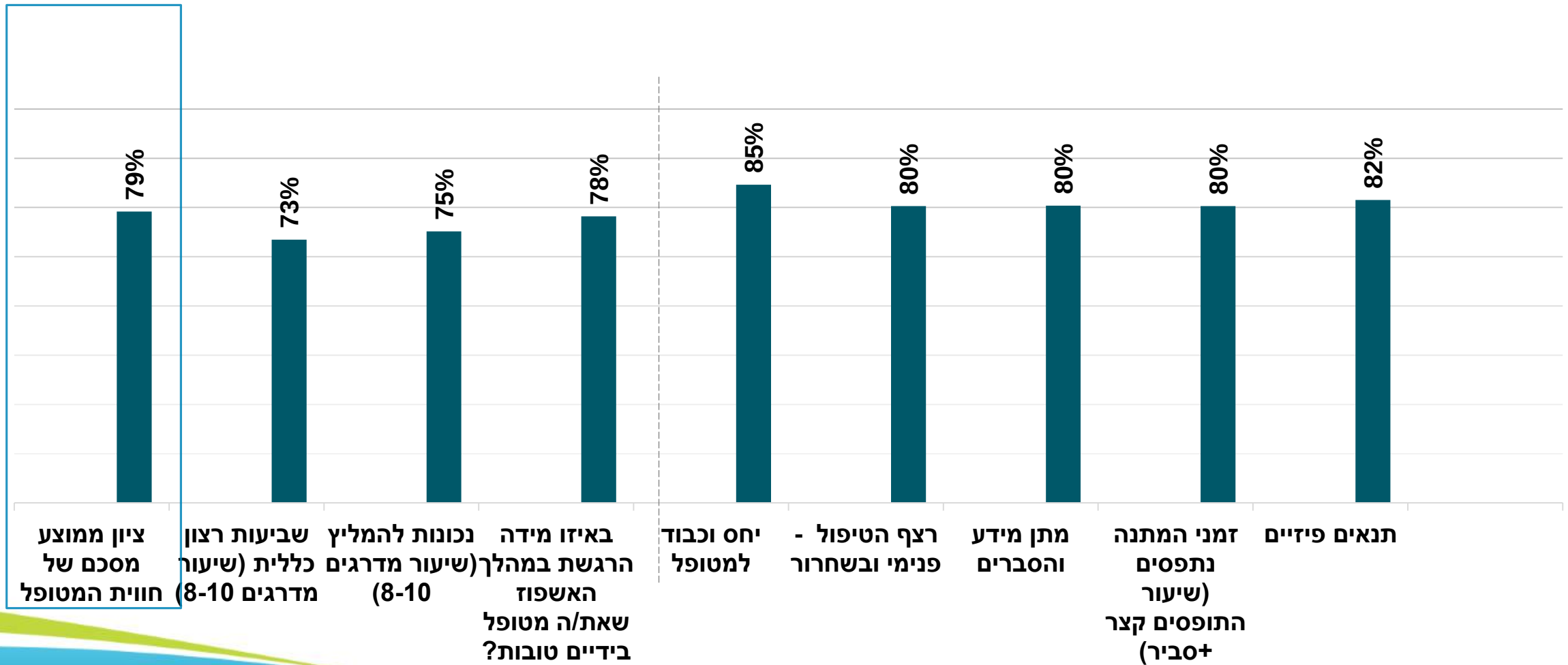
מדדים | בי"ח השרון



מדדים | בי"ח מעייני הישועה

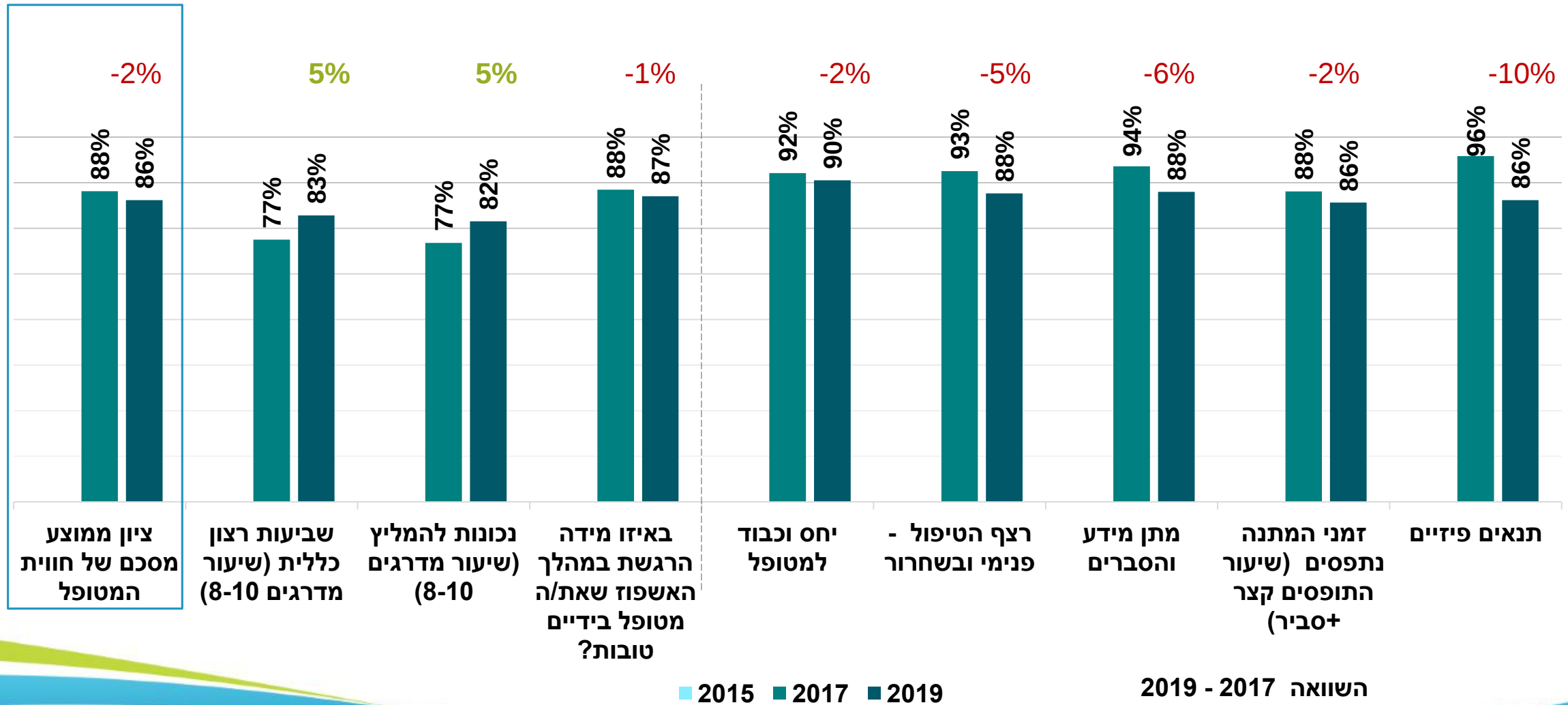


מדדים | בי"ח המשפחה הקדושה



■ 2019

מדדים | בי"ח סנט וינסנט





**משרד
הבריאות**
לחיים בריאים יותר



תודה רבה