

צמצום פערי אי-שוויון בבריאות בעידן הדיגיטלי - הנגשת הדיגיטל לאוכלוסיה הקשישה לקידום איכות, בטיחות ושירות

זהבה גלאי יונס מנהלת סיעוד פנימית ד', טארק אבו ראס סגן מנהלת סיעוד פנימית ד', פרופ' דרור דיקר מנהל מחלקה פנימית ד', צוות מחלקת פנימית ד', שושי ישי אחות מפקחת סיעוד, מיטב מוזס עורכי מרכזת תחום איכות וניהול סיכונים, ציפי דמרי -מנהלת הסיעוד, דר' איתן חבר מנהל בית החולים

הגדרת הבעיה



- בשנת 2022, 73% מהמטופלים שאושפזו במחלקה פנימית ד' היו מעל גיל 65.
בבית החולים שביעות רצון המטופלים נמדדת בשתי שיטות:
1. שליחת מסרונים יומיים בשעות הצהריים למאושפזים.
2. סקר טלפוני מדגמי לחלק מהמטופלים לאחר שחרורם הביתה.

הבעיה בשיטות סיקור אלו:

- **מרחיבות את פערי אי השוויון** מאחר והן אינן מתחשבות בגיל, בשפה ובאוריינות הדיגיטאלית של המטופל הקשיש.
- **אין מענה מידי לצרכי המטופל** - תוצאות המשוב היומי מתקבלות רק יום לאחר מתן המשוב.

מטרת העבודה ויעדיה



- צמצום פערי אי השוויון בקרב הקשישים המאושפזים במחלקה הפנימית על ידי הנגשת הסקר.
מתן מענה ל- 90% מהבעיות הנסקרות בסקר היומי, בזמן אמת.
ביצוע סקר יומי באמצעות ראיון אישי ל- 2-3 מטופלים, שאינם מסוגלים למלא משוב יומי דיגיטלי בעקבות פערי שפה, גיל ואוריינות דיגיטלית.

תהליך העבודה



- יבוצעו 2 ראיונות יומיים כמשוב, למטופלים העונים לקריטריונים, המאושפזים מעל יממה
- הסקר יבוצע לצד מיטת המטופל בשפתו, מותאם לצרכיו.
- השאלון מורכב מאשכולות: יחס, כאב, מענה לפניות, תאום טיפול, תנאים פיזיים וזהה לסקר הדיגיטלי
- מרכזת הטיפול תיתן מענה מידי לבעיות שבסמכותה.
- בעיות מורכבות יופנו למנהלת הסיעוד במחלקה.

תוצאות



במהלך שנת 2022 בוצעו 300 שאלונים למטופלים עם אוריינות דיגיטלית נמוכה. שביעות הרצון השתפרה ברוב הפרמטרים שנבדקו בסקר- מעל 90% 'תיאום בין אנשי הצוות' - חלה עלייה אך טרם עמדנו ביעד שנקבע. 'ניקיון' - חלה ירידה - 78% - מצב הדורש תיאום ציפיות עם ממשק אנשי המשק

מסקנות והמלצות



המחלקה חרתה על דגלה לטפל בכל המטופלים בכל הגלים, בעיקר במטופלים הקשישים והציבה לעצמה לסייע למאמץ הלאומי של צמצום אי השוויון בבריאות, כאחת ממטרות משרד הבריאות.
הנגשת מידע באופן מסורתי לאוכלוסייה הקשישה, מצמצמת את פערי האוריינות, משפרת את איכות הטיפול ושביעות הרצון. תקשורת הינה מרכיב משמעותי הטיפול. הסקר שיפר את התקשורת באופן כללי בין המטופלים ומשפחותיהם והנהלת המחלקה. המחלקה הכפילה את מספר השאלונים בשנה הנוכחית.