

שיחת שחרור עם מטופל - מודל 5 המ"מים

גב' ליאת ליפסקי - מנהלת מערך השירות וחוויית המטופל וצוות המערך,
ד"ר אסנת ירחובסקי וגב' לובנה מחמוד - הנהלת מחלקה פנימית א'

רקע:

- שלב השחרור הינו שלב משמעותי להבנת המשך הטיפול של המטופל. נמצא כי מטופלים המבינים את הוראות הטיפול בשחרור, נמצאים ב- 30% פחות סיכון לאשפוז חוזר או הגעה למיון (B.W Jack et al. Annals of internal Medicine 150, 178-187, 2009)
- שיחת שחרור עם מטופל מהווה שלב חשוב בסגירת הטיפול בבית החולים טרם המעבר לקהילה והשחרור הביתה
- משאלונים וראיונות שערכנו עם מטופלים לאחר שחרור עולה כי שיחת השחרור עם הרופאים/ות מתבצעת כחלק מביקור המטופלים ולעיתים לא מתבצעת כלל
- עומס משימות ותעדופן מהווה חסם בביצוע שיחת שחרור איכותית ונפרדת עם המטופל, כמו גם החשש, הטבעי, של אנשי הצוות ששיחת שחרור עלולה לארוך זמן רב מדי

מטרה:

הבניית שיחת שחרור ייעודית שתבוצע ע"י הצוות הרפואי תוך שימוש במודל ייחודי המאפשר שיח קצר, ענייני וזריז - מודל 5 המ"מים

התערבות:

- השחרור יהיה בהתאם למודל 5 המ"מים - מודל שיחה ייחודי שנבנה במאיר

- שיחת השחרור תתבצע בנפרד מהביקור ותכלול מטופל ומלווה לחיזוק הבנת ההנחיות להמשך הטיפול וסיכום האשפוז

- לאחר שיחת השחרור יסומן ברכיב קמיליון ייעודי אישור לביצוע השיחה על ידי הצוות הרפואי (לצורך מעקב ותשאול מטופלים)

- שילוב מועצת מטופלים בבחינת התהליך

שיחת שחרור עם מטופל	
מה היה לי?	תיאור האבחנה
מה עשו לי?	תיאור הטיפול שהמטופל קיבל
מה צפוי לי בימים הקרובים?	דגשים לימים הראשונים לאחר שחרור: שינוי בתרופות, תופעות לוואי ומצבים המצריכים פניה לרופא/מיון
מענה לשאלות	מתן מענה לשאלות נוספות של המטופל/מלווה
מילה אישית MeirWay	מילה אישית וחיזוק לקראת פרידה

ס. כל הכותבות שמות למרכז רפואי מאיר

מערך השירות וחוויית המטופל

תוצאות:

שיפור במדדי שחרור בין השנים 2021 ל-2022 בסקר חווית המטופל (ראה גרף) מדיווחי מטופלים: "סוף סוף הרגשתי חופשי לשאול שאלות", "הבנתי במדויק את ההנחיות להמשך".
צוות: "המודל של שיחת השחרור נותן לנו כלי אפקטיבי ומאפשר לנו לדבר עם המטופלים בצורה יעילה"

סיכום:

הצוותים והמטופלים דיווחו על שיפור בתיאום בין אנשי הצוות, על הבנה טובה יותר של תהליך האשפוז, על בהירות ההנחיות להמשך הטיפול לאחר השחרור ותחושת סיפוק גדולה בסגירת המעגל עם המטופל.

