

מבט אל המרכז לרפואה מקוונת בשעת חירום

רקע

מתן מענה רפואי מרחוק - בשעת חירום. במהלך משבר שפקד את ארצנו, החל מה 7.10.2024 גם המרכז לרפואה מקוונת מצא עצמו בתוך אירוע מטלטל. לצד האתגרים העומדים בפני הצוותים שלנו, הם נותרו איתנים במחויבותם לשרת את המבוטחים שלנו ברמת האכפתיות והחמלה הגבוהה ביותר. המטופלים מיעטו לצאת מהבית לטובת שירות רפואי, לכן שירותי הרפואה מרחוק שימשו כעוגן למענה רפואי. בחודשי הלחימה הראשונים נענו בממוצע 55,000 שיחות עם אחוזי נטישה נמוכים של כ 5%. בנוסף נצפתה הסתה של 6% מהשיחות לתוך שעות היום (שינוי בשעות העומסים). ראינו גידול של 11% בפניות בקרב מטופלי מחוז הדרום, ונצפה שימוש גבוה פי 3 בפרוטוקול חרדה.

מטרה

מתן טיפול מיטבי וייעוץ רפואי זמין גם ברגעי משבר לצד המשך עבודה בנושא חוסן ומקצועיות הצוותים.

שיטות

- מתן מעטפת ומענה מותאם למצב לעובדים.
- הדרכה על התמודדות עם שיחות קשות, מפגשי צוות קבועים עם מנהלים לעודד שיח בנושא ולתת כלים להתמודדות רגשית.
- יצירת ממשק עבודה ייחודי בין מוקד האחיות ומוקד העו"ס.
- פתיחת שירות חדש של רופאי משפחה במידי וגיוס של 26 רופאי משפחה למענה מקוון.
- הרחבת שירות לזמן הריון מקוון לנשים אשר חששו לצאת למעקב בקהילה, גידול ב 18%.
- הרחבת שעות פעילות רופאי הילדים, ניתן מענה ב 16% יותר לעומת רבעון קודם.
- % המענה בחודשי המלחמה הראשונים עמד על 95%.
- במהלך 3 חודשים הרופאים ייעצו לכ-8,200 מטופלים בזמן מענה ממוצע של כ 10 דקות.

ובכך השלמנו מתן מענה נרחב במגוון תחומים ע"י צוות רב מקצועי לצד אלו שמרנו על שיפור זמני מענה. כל אלו ועוד הביאו אותנו למתן טיפול מיטבי וייעוץ רפואי זמין גם ברגעי משבר אלו עם שמירה על שביעות רצון של המטופלים כ 90%.

מספרים מספרים

שביעות רצון חברי מכבי



% מענה



שינוי דפוס הפונים בתחילת המלחמה



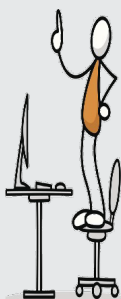
גידול של 11% בפניות של חברי מכבי ממחוז הדרום
גידול פי 3 בשימוש בפרוטוקול חרדה

הרחבת שירותים

פתיחת קו שני של רופאי משפחה
8,200 שיחות לרופאי משפחה ברבעון

הרחבת שירות לזמן הריון מקוון
גידול ב 18% בכמות הנשים בתכנית

הרחבת פעילות רופאי ילדים
גידול ב 16% בכמות הפניות



הכשרות ייעודיות



- הכשרה בנושא הטיפול הרפואי בטרומה
- הדרכה על התמודדות עם שיחות קשות.
- מפגשי צוות קבועים עם מנהלים לעודד שיח בנושא ולתת כלים להתמודדות רגשית

מעטפת רב מקצועית

- שיחת אחות
- התערבות רפואית במידת הצורך
- ממשק עבודה עם הקו החם
- ממשק עבודה עם פסיכולוגים ופסיכיאטרים

