

"בוקר טוב הורים"

זמינות צוות בכיר במחלקת ילדים

לשיפור חווית ההורים וילדיהם במהלך האשפוז

סמדר סעדון – מנהלת אֶחִיות מחלקת ילדים ב'

פרופ' רונן שפיגל – מנהל מחלקת ילדים ב'

אסנת בריימוק - סגנית מנהלת אֶחִיות מחלקת ילדים ב'

רקע

כיום, שביעות רצון המטופל הוא חלק חשוב מהתהליך הטיפולי ומהווה פקטור המשפיע על ההיענות ובטיחות הטיפול.

מחקרים מראים כי יש קורלציה ברורה בין יכולות תקשורת טובות של הצוות המטפל עם המטופלים לבין שביעות הרצון שלהם מהטיפול

(Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care, Mojgan Lofti et al, Nursing open 6 (3), 2019)

בהסתכלות על סקרי שביעות רצון במחלקת ילדים ב' בבית החולים "העמק" בשנת 2021 ו-2022 נצפתה ירידה של כ-7% בקריטריון של 'תיאום בין אנשי צוות', ירידה של כ-11% בקריטריון של 'יידוע על השלב הבא בטיפול' וירידה של כ-3% בקריטריון של 'מתן אפשרות לשאלות שאלות והתייחסות לחששות'.

מטרה

יצירת מנגנון שיסייע בשיפור שביעות רצון המטופל בדגש על זמינות ונגישות הצוות, יידוע מטופלים על התוכנית הטיפולית ומתן אפשרות לשאלות ומענה לחששות המטופלים ומשפחותיהם.

שיטות

ביצוע סבב משותף של צוות הטיפול הבכיר הכולל את הרופא הבכיר האחראי והאחות האחראית באותו יום, מיד לאחר ישיבת הבוקר. במהלך הסבב מתבצע עדכון של המטופלים ומשפחותיהם אודות התוכנית הטיפולית, מתן אפשרות לשאלות והעלאת חששות ותיאום ציפיות לגבי המשך הטיפול באשפוז.



דין ומסקנות

לאחר הטמעת הפרויקט של סבב בוקר משותף של הצוות הבכיר במחלקת ילדים ב' העמק, נרשמה עלייה בשביעות רצון המטופלים ומשפחותיהם בדגש על הקטגוריות של תיאום בין אנשי הצוות, יידוע של התוכנית הטיפולית ובהירות ההסברים. יש צורך בהמשך ייעול יכולות התקשורת בין הצוות הטיפולי למטופלים במטרה להעלות את שביעות הרצון ובכך להשפיע לטובה על ההיענות הטיפולית ובטיחות הטיפול.

תוצאות

בהשוואה של סקרי שביעות רצון במחלקת ילדים ב' בבית חולים "העמק" בין 2022 ל-2023 – לאחר הטמעת הפרויקט נצפתה עלייה של כ-12% בקטגוריה של 'תיאום בין אנשי הצוות', עלייה של כ-17% בקטגוריה של 'יידוע על השלב הבא בטיפול ועלייה של כ-6% וכ-11% בקטגוריה של 'בהירות ההסברים' בקרב האחיות והרופאים בהתאמה.