

הקבינט של הדיאליזה - מועצת מטופלים

שיתוף פעולה של

הנהלת יחידת דיאליזה, יחידת השירות והמטופלים.

אתי גיבלי¹, פרופ' רוזן צבי בניה¹, ד"ר זינגרמן בוריס¹, אודיל אזולאי¹, שרית רונצווייג¹,
רוחמה עמר², יפה מקסימוב³, ציפי דמרי³, ד"ר איתן חבר⁴, ירון שילת⁴.

1-מכון הדיאליזה, 2-יחידת השרות, 3-הנהלת האחיות, 4-הנהלת בית החולים
בית חולים השרון מרכז רפואי רבין שרותי בריאות כללית

הגדרת הבעיה:

מטופלי דיאליזה הינם מטופלים כרוניים, סדרתיים, המגיעים ליחידת הדיאליזה בבית חולים 3 פעמים בשבוע לטיפול שאורך בית שני למטופלים אלה. צוותי בית החולים עושה מאמצים רבים על מנת לספק חווית טיפול ושירות מיטבית. מטופלי דיאליזה אינם נסקרים בסקר חוויות המטופל של הכללית כפי שנהוג ביתר המחלקות. לפי כך, חסר מידע לגבי הרצונות והצרכים הייחודיים למטופלי דיאליזה בבית החולים.

מטרות התוכנית ויעדים:

1. הקמת מועצת מטופלים ממקור ראשון ובלתי מתווך של "קול המטופל" לצד תיעודך ושיפור תהליכים מנקודת מבטו של המטופל הכרוני ובני משפחתו לשיפור חוויות המטופל ביחידת הדיאליזה. במועצה משתתפים מטופלים, נציגי הנהלה וצוות רב מקצועי מהשטח.
2. ביצוע סיעור מוחות בשיתוף המטופלים שמטרתו למפות את רצונותיהם וצרכיהם של המטופלים.
3. מתן מענה לנושא אחד ברבעון (תשתיות, מידע, תזונה, מיזוג וכד').
4. קיום 3 עד 4 מפגשים בשנה.
5. מרבית הנושאים והפתרונות מגובשים יחד עם מועצת מטופלים.
6. הדיונים מתקיימים במפגשים פרונטליים ובנוצאפ קבוצתי שנפתח לצורך מטרה זו.

תהליך העבודה ומתודולוגיה:

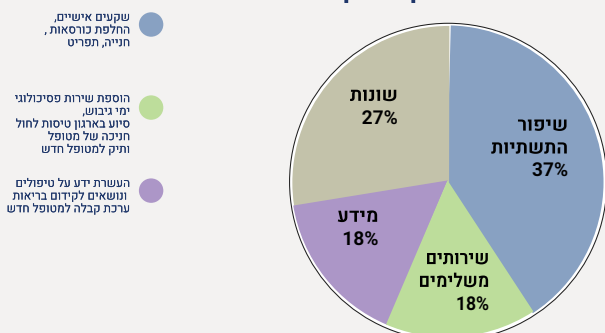
- גיוס הנהלת בית החולים לתהליך כשותף מוביל.
- גיוס הנהלת יחידת הדיאליזה והצוות המטפל.
- גיוס מטופלים ומשפחותיהם באמצעות שליחת קול קורא להצטרף למועצת מטופלים.
- ראיונות עם המטופלים שהביעו הסכמה להשתתף, תאום ציפיות והגדרת מטרות.
- התקיימה ישיבת מועצת מטופלים ראשונה בחודש אוגוסט 2023.
- הועלו נושאים לשימור ושיפור.
- הנושאים סווגו ל 4 קטגוריות.
- כל קטגוריה זכתה להתייחסות פרטנית בהנהלה - ישיבות לפתרון הבעיות על ידי ראשי ענפים.
- קביעת תכנית לביצוע מועצה אחת לרבעון.
- גיבוש פתרונות לנושאים שעלו בשיתוף המטופלים.

תוצאות:

•התקיימו שני מפגשים של מועצת מטופלים.
•השתתפו 12 מטופלים, 10 אנשי צוות מהנהלה בית החולים
והנהלת יחידת הדיאליזה.
•הועלו 20 נושאים לשיפור

לאחר רבעון : 88% מפערי התשתית טופלו
50% מפערי ידע הושלם ו50% בתהליך
83% מהנושאים השונים - טופלו
75% מהפערים בשירותים המשלמים
התקיים מפגש שני ובו הוצגו כל הנושאים שטופלו ומה מתוכנן למפגשים הבאים.

נושאים לשיפור שחולקו ל 4 קטגוריות :



סיכום :

מועצת מטופלים הינה כלי ניהולי חדשני לשיפור שביעות רצונם ובטיחותם של המטופלים אך גם של הצוות המטפל. בבסיסה, הבנת צרכים של המטופלים והצוות תוך יצירת שיתופי פעולה רבים ומניעת שחיקה. מתן עדיפות לנושאים דחופים העולים מהמועצה. חיזוק תחושת השליטה והמעורבות של המטופלים. שיפור שיתוף הפעולה בין הארגון למטופלים והמשפחות וחיזוק מעורבות המטופלים ובין היתר גם חיזוק תדמית היחידה ובית החולים.

