

השפעת מחויבות חברתית תאגידית על שביעות רצון

בתהליך הלידה

ד"ר איריס גרטנר מוריוסף

בית הספר לניהול

המרכז האקדמי הרב תחומי ירושלים

irisge@edu.jmc.ac.il

תוצאות

- שביעות הרצון מהלידה הושפעה באופן מובהק ממצב משפחתי, תמיכה משפחתית, רמת חרדה לפני הלידה, ותחושת שליטה בתהליך.
- שביעות רצון גבוהה יותר בבתי חולים עם מחויבות חברתית ליחס האנושי ולתהליך הלידה
- לא נמצאו הבדלים בין קבוצות גיל ורמת השכלה.
- מרבית האמהות היו חוזרות לאותו מקום
- מספר הלידות הקודמות וציפיות מוקדמות מהצוות הרפואי לא משפיעים משמעותית.
- הקשרים הבולטים ביותר לשביעות רצון היולדות נמצאו במרכיבים רגשיים וחברתיים – חוסן משפחתי, תמיכה קרובה, רמת חרדה נמוכה ותחושת שליטה מוגברת בתהליך.

התפלגות מדדי שביעות רצון בקרב יולדות שילדו בבית חולים מחויבות גבוהה לעומת מחויבות נמוכה



מסקנות ודין

- מחויבות חברתית של בית החולים מהווה מנגנון מרכזי לשיפור חוויית הלידה ושביעות הרצון של היולדות,
- משפר חוויית הלידה, (אינטראקציה הבינאישית ותהליך הלידה)
- הכשרת צוותים רפואיים בתקשורת אמפתית, זיהוי חרדה, חיזוק תחושת שליטה ושיפור תקשורת מעלה את החוויה הרגשית ושביעות הרצון של היולדות.
- עידוד מילולי מצד הצוות הרפואי בזמן הלידה משמש ככלי פשוט אך אפקטיבי לשיפור חוויית הלידה – הוא מחזק את תחושת המסוגלות של היולדת, מפחית חרדה, ותורם לשביעות רצון גבוהה יותר מהתהליך.

רקע

- שביעות רצון יולדות משפיעה על well being האם.
- בתי חולים ציבוריים בישראל משקיעים משאבים גבוהים לשיפור חוויית הלידה.
- שביעות רצון משירותים בכלל ושירותי לידה בפרט נמדדת על פי שביעות רצון מ - (3P's)
- Personal Interaction – יחס אישי, הקשבה, אמפתיה, שיתוף בקבלת החלטות.
- Process – זמינות משאבים, ציוד רפואי, שירותי הרדמה ותמיכה חירומית.
- Physical Evidence – ניקיון, פרטיות, היגיינה סביבה פיזית נעימה.

מטרות המחקר

- איפיון פרמטרים המשפיעים על שביעות רצון יולדות
- בחינת השפעת אחריות חברתית על שביעות רצון.
- המלצות לשיפור חוויית הלידה בגישה ממוקדת-לקוח.

תהליך

- מחלקות יולדות בבתי חולים בארץ
- חלוקה לשני סוגים: עם ובלי מחויבות סביבתית חברתית
- שטחים ירוקים, פרקטיקות סביבתיות, נגישות תחברותית, תרומה לקהילה והדרכות בשירות מכבד.
- נדגמו נשים עד שנה לאחר הלידה

שביעות רצון מכל אחד מ 3P's

שביעות רצון	ממוצע	סטיית תקן
שביעות רצון כללית	3.83	1.05
תקשורת בינאישית	3.99	0.87
שביעות רצון תהליך	3.75	0.86
סביבת חדר הלידה	4.04	0.87