

Perceptions and experiences of doctors during video visits in primary care

גלית פרילנד,¹² פרופ' רוני מנוס¹, ד"ר אירית צ'ודנר¹, יהודית צמיר², ד"ר דודי דביר², ד"ר גליה זכאי², ד"ר אביטל וויס², ד"ר דוב אלבווקרק², ד"ר מוטי חיימי²
 שיוך מוסדי: ¹ המכללה למנהל ² קופת חולים מאוחדת

מבוא

בעידן של אימוץ גובר של שירותים דיגיטליים, ביקורי וידאו ברפואה מרחוק משפרים את זמינות השירותים הרפואיים והנגשתם ומשנים את התפיסה המסורתית של המפגש הרפואי. עם התפרצות הקורונה חל גידול בשימוש בביקורי וידאו, מגמה שצפויה להימשך ולהתרחב. מחקרים מצאו כי ביקורי וידאו יעילים באופן דומה למפגשים פרונטליים - באיכות הטיפול, באבחנה קלינית ובתקשורת הבין־אישית, ותורמים לניחול מחלות כרוניות, להפחתת אשפוזים ועלויות.

רצינו - למרות העניין ההולך וגובר בשירותי ביקורי ווידאו ושביעות הרצון מהשימוש בו, במדינות ה־ OECD וב ישראל שיעור השימוש בפועל נותר נמוך והטמעה מערכתית עודנה חלקית.

על רקע פער זה, המחקר הנוכחי מבקש לבחון את הגורמים המעצבים את נכונותם של הרופאים לשימוש בביקורי ווידאו.

מטרת המחקר

המחקר בוחן כיצד רופאים תופסים וחווים את השימוש בביקורי וידאו, וכיצד תפיסותיהם וחוויותיהם משפיעות על הבחירה בשימוש ועל נכונותם לשלב את הטכנולוגיה בפרקטיקה הקלינית.

שיטה

מחקר איכותני, הנתונים נאספו באמצעות קבוצות מיקוד בהשתתפות 54 רופאים ברפואה ראשונית (משפחה, ילדים, פנימית וכו' וכללית), העובדים בקופת חולים מאוחדת. קבוצות המיקוד נחתו בגישה נרטיבית באמצעות ניתוח תוכן קטגוריאל שבוילו לזיהוי תמות עיקריות.

מסגרת תיאורית - המחקר נשען על מודל קבלת הטכנולוגיה (TAM, Technology Acceptance Model) המדגיש שלושה משתנים פונקציונליים: התועלת הנתפסת, קלות השימוש וכוונת השימוש כמבאים עיקריים לאימוץ טכנולוגיה. כדי להרחיב את ההבנה מעבר להיבטים פונקציונליים שלובים רכיבים של חווית שימוש U.S., הבוחנים תחושות ורגשות שמתגוררים בעת השימוש.

טיפולוגיה – 4 פרופילים של שימוש

[illegible]

חווית משתמש



• בחטון	• אמביוולנטיות	• חוסר ביטחון	• זלזול
• מקצועי	• סיפוק-מענה	• מקצועי	• במקצוע
• הנאה	• שירותי וגניש	• אי נוחות	• תסכול
• קירבה		• טכנולוגיות	• חוסר
• אינטימיות		• סיפוק-מענה	• יעילות
• יעילות		• שירותי נגיש	

מסקנות

אימוץ ביקורי הוידאו נע על רצף של נכונות לשימוש ולא כהבחנה דיכוטומית - "בעד או נגד". שונות זו נובעת מהבדלים בתפיסת תועלות, האמון בטכנולוגיה, חווית השימוש והמשמעות הקלינית שמייחסים הרופאים למפגש.

תרומת המחקר

ברמה התיאורטית - המחקר מרחיב את מודל TAM בשילוב רכיבים חוויתיים מתחום ה-UX.

ברמה היישומית - טיפולוגית הרופאים וערכי השימוש תומכים בפיתוח אסטרטגיות יישום דיפרנציאליות וגמישות המתחשבות בשונות. ברמה האישית, אימוץ מודע מאפשר בחירה מושכלת. תובנות אלו עשויות לייצל את הטמעת הטכנולוגיה ונגישותה לפרט. לארגון ולמערכת.

ממצאים

במחקר זה זוהתה טיפולוגיה חדשה של
ארבעה פרופילים של רופאים - בעד, מסויג,
ספקן ו-מתנגד, המייצגים רצף של נכונות
לשימוש.

בנוסף, זוהו ארבע תמות מרכזיות של ערכים המייצגים תועלות נתפסות בשימוש: ערך קליני, רגשי, שירותי ויעילות – שכל אחת מהן מתבטאת בצורה שונה בין הפרופילים השונים.

חווית המשתמש התמקדה בהיבטים אישיים, בינאישיים ומקצועיים – ובמיוחד תחושת קרבה, ביטחון מקצועי וטכנולוגי וסיפוק ממתן שירות נגיש וזמין משפיעות על הנכונות האישית לאימוץ הטכנולוגיה.

4 תועלות מרכזיות בשימוש

