

חדשנות בשירותי הבריאות פיילוט עמדות שירות עצמי לבדיקות מעבדה

סילבי צוריאלי - מנהלת מעבדה מחוזית,
אנה משקוב - סגנית מנהלת מעבדה מחוזית
מחוז ירושלים והשפלה, מכבי שירות בריאות

רקע

מגמת השירות העצמי מתרחבת ברחבי העולם ומשפיעה על תחומים רבים, אך שירותי הבריאות בישראל טרם יישמו פתרונות דומים בתחום בדיקות המעבדה. יצאנו למהלך חדשני, והשקנו לראשונה בישראל פיילוט של עמדות שירות עצמי להנפקת ערכות בדיקה ולהחזרת דגימות. מטרת המהלך היא התאמת השירות הרפואי לעידן הדיגיטלי, תוך שיפור זמינות, פרטיות, נוחות ויעילות.

הגדרת הבעיה

תהליך הדגימה במרכזים רפואיים כולל מספר שלבים – זיהוי, קבלת ערכה, ביצוע הדגימה והפקדתה – אשר לרוב מצריכים המתנה, מגע עם צוות רפואי ותלות בשעות פעילות המעבדה. מצב זה עלול לפגוע בזמינות השירות, לייצר עומסים ולפגוע בחוויית המטופל.

מדדים ויעדים

מדדי שימוש: מספר משתמשים יומיים/שבועיים בעמדות
מדדי שביעות רצון: סקרים קצרים למשתמשים

יעדים:

- לפחות 20% מהדגימות הרלוונטיות יבוצעו בעמדות השירות העצמי
- שביעות רצון של מעל 90% מהמשתמשים

תיאור מצב קיים

במצב הנוכחי, מטופלים נדרשים להגיע פיזית לעמדות קבלה או למעבדה, לעבור תהליך זיהוי ידני, להמתין בתור, ולקבל סיוע מצוות רפואי לצורך ביצוע הדגימה. השירות מוגבל לשעות הפעילות של המעבדה, מה שמקשה על מטופלים בזמנים נמוכה או בלוחות זמנים צפופים.

תוכנית התערבות

הוצבו שתי עמדות שירות עצמי מתקדמות, המאפשרות זיהוי דיגיטלי של המבוטח, קבלת ערכה מותאמת לפי הפניה רפואית, ביצוע הדגימה באופן פרטי, והפקדתה ישירות במערכת – ללא תור, מגע אנושי או תלות בשעות פעילות המעבדה לדגימות הרלוונטיות. השירות זמין לאורך כל שעות פעילות המרכז הרפואי, ובשעות הבוקר נוכחת דיילת לסיוע.

תוצאות

במהלך שלושת השבועות הראשונים, כ-430 מבוטחים השתמשו בעמדת הניפוק כאשר להם הפניה תקפה ו-377 (88%) השלימו את התהליך במלואו. בעמדת ההחזרה השתמשו כ-480 מבוטחים, מתוכם 389 עם הפניה תקפה, ו-294 (73%) השלימו את התהליך במלואו. ניכרת עלייה הדרגתית בשימוש גם בשעות ללא נוכחות דיילת.

מסקנות והמלצות

הפיילוט מצביע על הצלחה ראשונית, עם שיעורי שימוש גבוהים ושביעות רצון מצד המבוטחים. עם זאת, נדרשת עבודה נוספת בשיפור ההסברה, קיצור מסמכים והנגשת המידע. השירות תורם לשיפור משמעותי בנגישות, פרטיות וחווית המשתמש, ומהווה פריצת דרך טכנולוגית ותפיסתית בשירותי הבריאות בישראל. הצלחת הפיילוט עשויה להוות בסיס להרחבת המודל בקהילה ולשדרוג מערכת הבריאות הציבורית.

