

הקשר בין סביבת העבודה של הצוות המטפל לשיעור רצון של מטופלים, ובתי חולים כלליים, הצלבת סקרי עובדים וסקרי מטופלים

ורד מדמון קיויתי⁽¹⁾, חוי ענבר לנקרי⁽²⁾, ד"ר עדי שריד⁽³⁾, עדי לשם⁽¹⁾, סיון טראו רחנשטיין⁽¹⁾, עדו שטיינמץ⁽¹⁾, פרופ' שרון טוקר⁽⁴⁾
(1) משרד הבריאות (2) ייעוץ וניהול מחקר (3) מכון שריד, (4) הפקולטה לניהול ע"ש קולר, אוניברסיטת תל-אביב

רקע

מודלים התערבותיים שונים דוגמת המודלים של ה-National Academy of Medicine או The Stanford Model of Occupational Well-Being, מציעים כי סביבת העבודה של צוותי הרפואה קשורה הדוק לאיכות הטיפול ולחווית המטופלים. עם זאת, לרוב נבחנים הממדים הללו בנפרד. פער זה מגביל את יכולתנו לזהות את גורמי השורש המשפיעים בזמנית על רווחת העובדים ועל שביעות רצון המטופלים, ומקשה על גיבוש התערבויות ארגוניות אפקטיביות ומושכלות.

מטרות המחקר

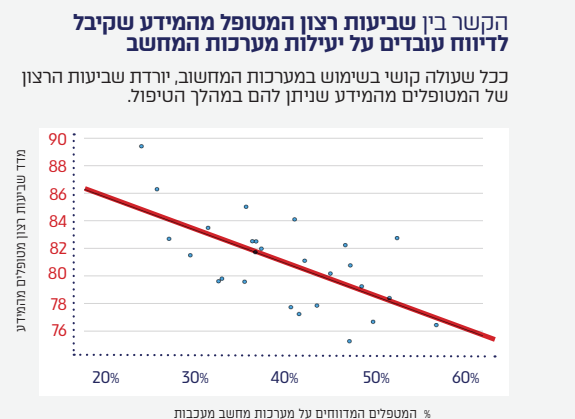
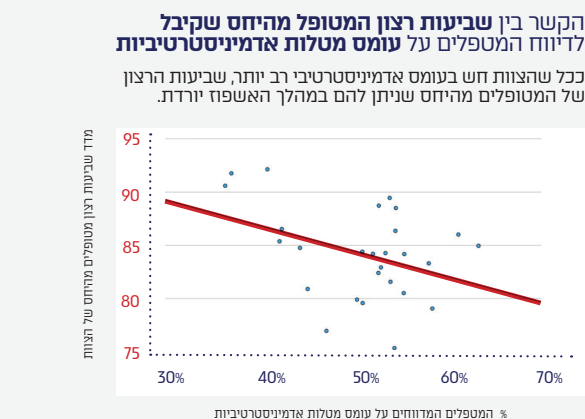
לבחון את הקשר בין חווית המטופלים לחווית המטופלים במחלקות האשפוז, מתוך תפיסה כי חווית העובדים משפיעה על איכות השירות והתפקוד. המחקר מדגיש את תרומת הסקר הלאומי לחיזוק עובדי מערכת הבריאות כמקור נתונים אסטרטגי לפיתוח מהלכים מבוססי נתונים לשיפור סביבת העבודה, חיזוק החוסן הארגוני ושיפור השירות בבתי החולים.

קונטקסט ושיטות המחקר

בחינת הקשר בין ממצאי שני סקרים לאומיים בלתי תלויים: (א) סקר חווית המטופל במחלקות האשפוז (נערך ב-2025 וכלל 11,553 משיבים) ו(ב) סקר השחיקה, גורמי הלחץ וגורמי החוסן שנערך ב-2025 ועליו השיבו כ-58,000 עובדים, מתוכם כ-8000 עובדי מערכי הפנימיות והכירורגיה ב-27 בתי החולים הכלליים. במסגרת המחקר הוצלבו ברמת בית החולים: דיווחי שביעות רצון מטופלים במדדים שונים עם דיווחי הצוותים המטפלים על גורמי הלחץ והמשאבים הארגוניים בסביבת העבודה.

הממצאים עיקריים

נמצאו קשרים שליליים מובהקים וחזקים בין ממצאי הסקרים הבלתי תלויים (המתאמים נעו בין 0.38 ל-0.64). הממצאים קשרו בין דיווחי הצוותים במחלקות האשפוז על גורמי לחץ כגון מערכות מחשוב מעכבות, חשיפת הצוותים לאלומות פיזית/ מילולית ועומסי עבודה גבוהים, לבין דיווחי המטופלים על שביעות רצון נמוכה מהאשפוז, מהיחס של הצוות המטפל ומהמידע שמועבר מהצוות המטפל למאושפזים. מנגד, נמצא קשר חיובי מובהק בין דיווחי הצוותים על שיתוף פעולה ועזרה הדדית בצוות לבין דיווחי המטופלים על שביעות רצון כללית ושביעות רצון מהמידע שניתן במהלך האשפוז.



סיכום: ממצאי המחקר מצביעים על הקשר בין סביבת העבודה לבין מדדי איכות השירות. הממצאים מדגישים את הצורך בהתמודדות עם גורמי שורש ארגוניים, כחלק מחיזוק תפקוד הארגון בכלל ולטובת המטופלים בפרט. הסקר הלאומי לחיזוק עובדי מערכת הבריאות מהווה כלי משמעותי לאיתור אתגרים ופער ארגוניים ולפיתוח מהלכי שיפור ממוקדים.