כללית

שיפור שירות וזמינות תור לבריאות הנפש

·ליאורה מוכאילוב- מנהלת אדמיניסטרטיבית עוטף נפש שדרות
·ד"ר אנטון לגרב- מנהלת מרפאת עוטף נפש שדרות
·רחל דסה- עובדת מינהל מרפאת עוטף נפש שדרות

עוטף נפש שדרות

רקע

תחום בריאות הנפש הפך בשנים האחרונות, ובייחוד לאחר מגפת הקורונה ואירועי השביעי באוקטובר, לצורך משמעותי ומרכזי במערכת הבריאות, במיוחד באזור הדרום. במרפאת עוטף נפש בשדרות נוצר עומס רב המתבטא בזמני המתנה ארוכים לתורים פסיכיאטריים –לצורך העניין זמן המתנה לפסיכיאטר לילדים עמד על מעל לשנה, לצד עומס טלפוני, אי הופעה לתורים, חוסר שביעות רצון מטופלים ושחיקה של הצוות.

מטרות

- ייעול ניהול התורים
- צמצום אורך תור לפסיכיאטר
- צמצום זמן מענה למטופל
- שיפור חווית המטופל

שיטה

אפיון צרכים לטובת מיפוי הבעיה:

בחינת שיחות נכנסות
זיהוי חסמים בתהליך תיאום התורים, ובניית רשימת המתנה ממוקדת

גיבוש ממצאים
בניית מערכת המתנה חכמה ועשירה במידע, המאפשרת שליפה מהירה של מטופלים בעלי פוטנציאל הגעה גבוהה במקרה של ביטול תור

המערכת
המערכת מתבססת על פרמטרים כגון, רמת דחיפות, יכולת הגעה בזמן קצר, סוג התור, העדפת רופא, עיר וצרכים רפואיים

תוצאות

ייעול ניהול התורים
אפשרות למתן מענה למקרים דחופים

צמצום אורך תור לפסיכיאטר
54 ימים
63 ימים
6.2026
6.2025

צמצום זמן מענה למטופל
96% מענה
68% מענה
6.2026
6.2025

שיפור חווית המטופל
87.5% מרוצים מבין המשיבים לסקר

מסקנות והמלצות

- **מיקוד בבעיה, מיפוי צרכים ושימוש יעיל במשאבים קיימים יכולים להביא לשיפור משמעותי בנגישות ובזמינות שירותי בריאות הנפש.**
- **מומלץ להמשיך בפיתוח מנגנוני ניהול חכמים לרשימות המתנה ולהרחיב את המודל למרפאות נוספות.**

"ניהול תורים חכם = שירות זמין יותר, מטופל מרוצה יותר, וצוות שפועל ביעילות גדולה יותר"