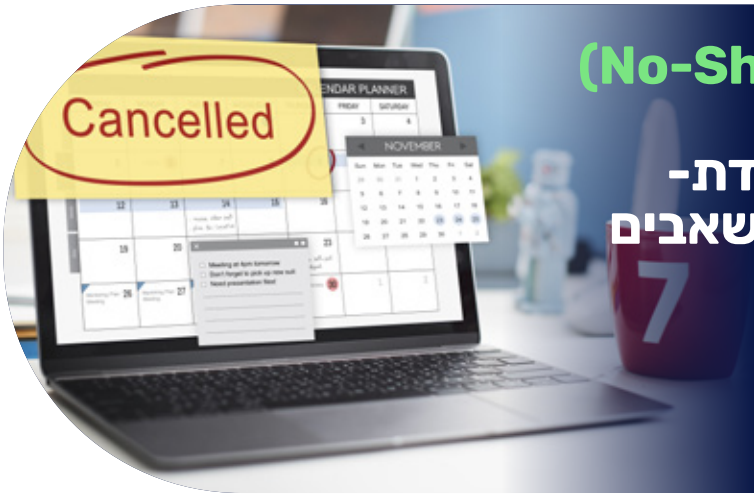


הפחתת שיעורי אי-הגעה (No-Show) במכון אורודינמיקה קהילתי: התערבות רב-מערכתית ממוקדת- מטופל לשיפור זמינות וניצול משאבים

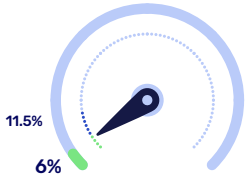
בית חולים אסותא ראשון לציון

עינב קהלני, אחות אחראית מכון אורודינמיקה
רחל בייטנר, מנהלת אחיות
ד"ר בועז קלמוביץ, מנהל רפואי
ד"ר אנג'לה עירוני, מנהלת בית החולים
ענת עזרא, מנהלת האדמיניסטרציה
זינה בורכוב, מזכירת אורודינמיקה

רקע ומטרות:

בדיקות אורודינמיקה מהוות כלי מרכזי באבחון ובהכוונת טיפול בהפרעות בתפקוד דרכי השתן התחתונות. שיעורי אי-הגעה (No-Show) גבוהים במרפאות אלו מובילים לבזבוז משאבים קליניים יקרים, להתארכות תורי ההמתנה ולעלייה בעלויות התפעול.

במכון קהילתי המבצע היקף נרחב של כ-3,000 בדיקות בשנה, עמד שיעור **אי-ההגעה בשנת 2025 על 11.5% בממוצע**, וזמינות התורים הגיעה לכחצי שנה.



מטרת הפרויקט הייתה להפחית את שיעור אי-ההגעה **ליעד של כ-6%**, תוך שיפור חוויית המטופל, הנגשת המידע וייעול ניצול משאבי המערכת.

שיטות:

בשלב הראשון בוצע תחקור יזום בקרב מטופלים שלא הגיעו לבדיקה, לצורך מיפוי וזיהוי החסמים. הממצאים העלו כי הסיבות המרכזיות לאי-הגעה הן חשש ומבוכה מהבדיקה, אי-ביצוע בדיקות מקדימות (תרבית שתן) בזמן, ושכחת מועד התור שנקבע חודשים מראש. בעקבות דיון רב-סקטוריאלי שנקט גישה אינטגרטיבית (אחיות, רפואה, אדמיניסטרציה ושירות) גובשה תוכנית התערבות תלת-ממדית:

01

מענה אנושי מותאם וליווי קליני:

הכשרת נאמנות שירות ליצירת קשר טלפוני שבוע לפני הבדיקה לווידוא מוכנות קלינית (בדיקת תרבית שתן מול רופא המשפחה) ומענה על שאלות. מטופלים שהביעו חשש או חרדה הופנו לשיחה יזומה ומעמיקה עם אחות המרפאה.

02

תקשורת דיגיטלית חכמה:

הוספת ערוץ תזכורת יומיים לפני התור (הודעה קולית ו-WhatsApp) הכוללת הנחיות הכנה ופלטפורמה לביטול או אישור מיידי בלחיצת כפתור.

03

שיפור זמינות מבני:

קליטת שני רופאים נוספים ופתיחת תורים כדי לקצר את משך ההמתנה המקורי ולמנוע שכיחת תורים בשל טווח קביעה רחוק.

תוצאות:

לאחר יישום התוכנית בתחילת שנת 2026, נצפתה ירידה עקבית והדרגתית בשיעורי אי-ההגעה.

בחודש מאי 26, שיעור אי-ההגעה צומצם ל-8%.

וביולי 26 כבר הושג היעד ואף מעבר לו: ושיעור אי-ההגעה ירד ל- 5.5%.

מהלך זה הוביל לשיפור משמעותי בניצול התורים בפועל ובקיצור זמני ההמתנה לבדיקה עבור כלל האוכלוסייה.

מסקנות והמלצות:

הפרויקט מדגים כי הפחתת תופעת אי-ההגעה במערכת הבריאות דורשת שילוב מנצח בין פתרונות טכנולוגיים, שיפור תשתיות זמינות, ומעל לכל – מתן מענה אנושי, רגיש ומותאם אישית לחששות המטופל ("המימד האנושי" באיכות). הסרת חסמים פרוצדורליים ורגשיים במקביל תורמת הן לרווחת המטופל והן ליעילות הארגונית. מומלץ להמשיך בניטור הנתונים, לבסס את מודל הליווי, ולבחון את העתקתו למרפאות מומחים נוספות הסובלות משונות גבוהה בעמידה בזמנים וזמינות תורים.