תקציר בנושא איכות השירות ומעורבות מטופלים - חוויית מטופל כחלק ממדדי איכות 2026

ענבל גושה, מנהלת אגף תפעול ופיתוח, מכבי טבעי



רקע

מכבי טבעי, רשת הרפואה המשלימה של מכבי שירותי בריאות, מעניקה שירות לכ-130,000 מטופלים בשנה ומבצעת כ-1.4 מיליון טיפולים.
זוהה צורך בחיזוק השירות המינהלי בדגש על שירות יוזם, הובלת המטופל לאורך רצף הטיפול ותיאום ציפיות אפקטיבי, לצד שיפור ציוני שביעות הרצון שעמדו על 88% בשנת 2023.
בנוסף, זוהה כי חלק מהמטופלים אינם ממשיכים סדרות טיפול, בין היתר בשל מיצוי חלקי של הזדמנויות שירות, קושי בהתמודדות עם התנגדויות והיעדר התאמה מספקת לצרכים האישיים. מצב זה הוביל לפגיעה בהמשכיות הטיפול ולפספוס הזדמנויות טיפוליות.

מטרה

שיפור חוויית המטופל והשירות המינהלי, לצד הגברת המשכיות הטיפול ושימור מטופלים לאורך זמן.
מטרות מישנה:

- חיזוק מסוגלות מתאמות השירות בהתמודדות עם התנגדויות
- הובלת תהליך שירות יוזם ומותאם אישית
- הגדלת מחויבות המטופל להמשך טיפול
- הגברת שמחת המטופלים ויצירת חוויית שירות יוזמת

הוגדרו מדדי הצלחה: שיפור 2% בשנה בציוני שביעות רצון , הקטנה של 10% בפניות ציבור מהשירות המינהלי.

שיטות

פותחה והוטמעה מתודולוגיה ארגונית רב שלבית הכוללת:

- הדרכה מבוססת תרחישים, שגובשה בצוותי חשיבה לפי סקטורים
- הכשרת מנהלים להטמעה בשטח והובלת שינוי התנהגותי
- הדרכות ייעודיות לכלל מתאמות השירות, כולל מתאמות חדשות.
- הטמעה שוטפת בישיבות צוות ומבדקי ידע תקופתיים מודל בקרה מובנה המבוסס על תצפיות ומשוב בזמן אמת

המודל שם דגש על אחידות בשיח השירותי, התאמה אישית לצרכי המטופל והובלתו האקטיבית בתהליך הטיפולי.

ממצאים

נרשמה עלייה מתמשכת בשביעות הרצון מהשירות המינהלי:
88% בשנת 2023, 90% בשנת 2024 ו-92% בשנת 2025 - עלייה כוללת של 4% בתוך שנתיים.
בנוסף, נרשמה ירידה של כ-27% בכמות פניות הציבור מהשירות המינהלי (מ-584 בשנת 2024 ל-428 בשנת 2025).
המגמה נמשכת גם בשנת 2026, על אף אתגרי התקופה.

מסקנות והמלצות

השקעה ממוקדת בהון האנושי, לצד מתודולוגיה סדורה הכוללת הדרכה, הטמעה ובקרה, מהווה מנוע מרכזי לשיפור חוויית המטופל.
שילוב בין מדידה רציפה, שיקוף נתונים בזמן אמת והובלת מנהלים מאפשר שינוי התנהגותי בשטח, משפר את איכות השירות ותורם להמשכיות טיפול.
מודל זה ניתן ליישום בארגונים נוספים המבקשים לשלב חוויית מטופל כחלק אינטגרלי ממדדי איכות.