המטופל במרכז: הטמעת מודל "חמש דקות למטופל" לשיפור איכות ובטיחות הטיפול



רקע

חוויית המטופל מהווה מרכיב מרכזי בהערכת איכות הטיפול ומשקפת את תפיסת המטופל לגבי מכלול ההתנסויות שלו לאורך האשפוז והרצף הטיפולי. טיפול ממוקד מטופל מתבסס על תקשורת יעילה, יחס מכבד, שיתוף המטופל בקבלת החלטות, מענה לצרכים אישיים ורצף טיפולי. למרות חשיבותה של התקשורת, עומסי העבודה עלולים לצמצם את ההזדמנויות למפגש אישי ומשמעותי בין האחות למטופל. מתוך מחויבות לקידום תרבות של טיפול ממוקד מטופל, הוטמע בהרצליה מדיקל סנטר מודל "חמש דקות למטופל", המבוסס על מפגש יזום, מובנה ואחיד בין האחות למטופל בכל משמרת.

מטרה

לשפר את חוויית המטופל באמצעות יצירת תקשורת יזומה ומובנית בין האחות למטופל, לחזק את האמון ושיתוף הפעולה, להגביר את מעורבות המטופל בתוכנית הטיפול ולקדם איכות ובטיחות הטיפול.

שיטות

פותח פרוטוקול מובנה למפגש אחות ומטופל, שכלל הצגה עצמית, פנייה יזומה, בירור איכות השינה, המצב הקליני, מצב הרוח והצרכים האישיים, תוך מתן מידע על תוכנית הטיפול והצפוי במהלך המשמרת. התהליך הוטמע כחלק משגרת עבודת האחות בכלל מחלקות האשפוז, בליווי תוכנית הדרכה והטמעה לצוותים. לצורך הערכת היישום פותח כלי תצפית ייעודי, אשר בחן את ביצוע מרכיבי המפגש, איכות התקשורת ושביעות רצון המטופלים. הנתונים נאספו באופן שוטף ונותחו במסגרת דוחות האיכות הרבעוניים של בית החולים.

תוצאות

במהלך תקופת ההערכה נאספו 1,093 תצפיות על מפגשים קליניים בין אחות למטופל. מדדי הבסיס עמדו על 81%. לאחר הטמעת מודל "חמש דקות למטופל," ותוכנית הדרכה בנושא רצף ותיאום הטיפול נצפה שיפור עקבי במדדי איכות המפגש, עם עלייה כוללת של כ-20%. בשנת המדידה האחרונה התקבלו ציונים של 94% בפתיחת המפגש, 91% בהעברת התכנים הקליניים ו-95% בשביעות רצון המטופלים. בנוסף, נמצאו קשרים מובהקים בין משך המפגש והערכת איכותו לבין תפקיד, מגדר, השכלה וותק אנשי הצוות ($p<0.05$).

דיון ומסקנות

הטמעת מודל "5 דקות למטופל" תרמה ליישום עקבי של תקשורת יזומה וממוקדת מטופל כחלק משגרת עבודת האחות. השיפור במדדי האיכות ובשביעות רצון המטופלים מעיד כי התערבות פשוטה, מובנית וישימה עשויה לחזק את הקשר הטיפולי, להגביר את מעורבות המטופל בתהליך הטיפול ולשפר את איכות הטיפול וחוויית האשפוז. הממצאים מדגישים את חשיבות שילובם של מודלים מובנים לתקשורת בין אחות למטופל כאסטרטגיה לקידום איכות, בטיחות ורצף טיפול. בשלב הבא תיבחן השפעת המודל על חוויית המטופל לאחר השחרור ועל מדדי איכות נוספים.



הרצליה מדיקל סנטר

קרן עופר