העצמת מטופלים מבוגרים וצמצום פערים דיגיטליים: שיפור שיעור הזימון העצמי לרפואה ראשונית במרפאת נווה ים

דיקלה שמואל, מנהלת אדמיניסטרטיבית במרפאת נווה ים

רקע

מרפאת נווה ים בראשון לציון הינה מרפאה ראשונית ומונה כ-5,377 מטופלים (9,097 נפשות).
כ-34% ממטופלי המרפאה בני 65 ומעלה, לרבות אוכלוסייה משמעותית של קשישים המתגוררים באחוזת ראשונים שמעל למרפאה. עם כניסתי לתפקיד כמנהלת אדמיניסטרטיבית ב-01/09/2025 זוהתה תופעה של פניות מרובות למרפאה, הן פרונטליות והן טלפוניות, לצורך זימון תורים לרפואת משפחה. מטופלים רבים, בעיקר מבוגרים, התקשו לבצע זימון עצמאי והסתמכו על צוותי המרפאה. מצב זה יצר עומס שירותי, חוסר שביעות רצון, תחושת לחץ עבור המטופלים ועבור הצוותים, ותלות במערכת.

מטרת העבודה

להגדיל את שיעור הזימון העצמי לרפואה ראשונית באמצעות העצמת מטופלים, הנגשת כלים דיגיטליים וצמצום חסמי שימוש בקרב אוכלוסייה מבוגרת.

שיטת ההתערבות החל מ-01/10/2025

בוצע פיילוט הדרכתי יזום. כל מטופל שפנה למרפאה לצורך זימון תור קיבל הדרכה אישית באחד או יותר משלושה ערוצים: מערכת הזימון הטלפונית, אתר ואפליקציית הכללית, ועמדת המידע והשירות שמוצבת במרפאה. צוות המרפאה ליווה מטופלים באופן אישי, ביצע הדגמות בזמן אמת ועודד התנסות עצמאית חוזרת. ההתערבות התבססה על גישה אנושית, סבלנית ומותאמת לאוכלוסיית גיל הזהב.

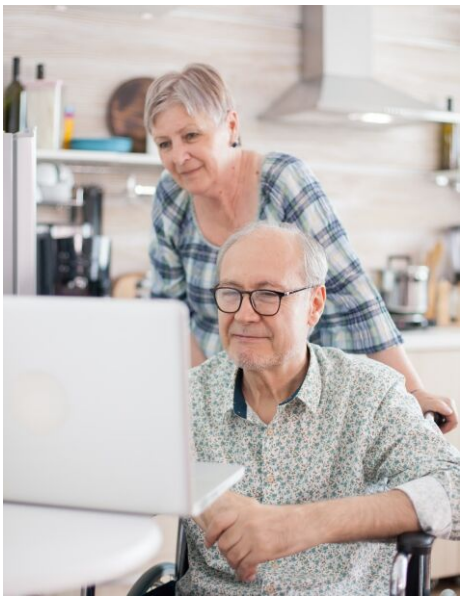
מדדי הערכה

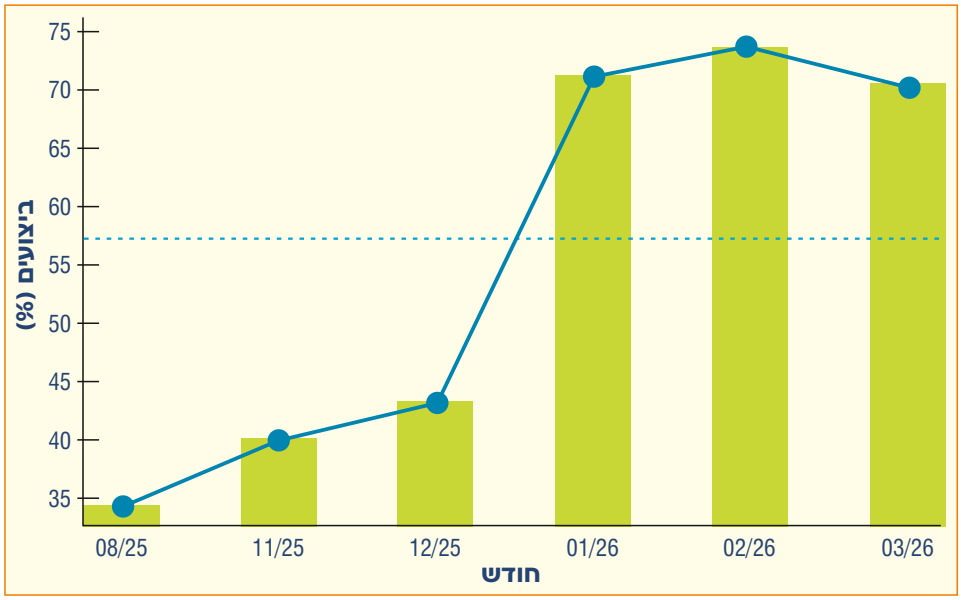
מדד האיכות שנבחן היה "זימון עצמי לרפואה ראשונית". היעד הארגוני החודשי שהגדירה הכללית עומד על 57% ומשקלו 6% מסך מדדי המינהל.

תוצאות

באוגוסט 2025 עמד ביצוע המדד על 34.4% בלבד. לאחר ההתערבות נרשמה עלייה הדרגתית ומתמשכת: בנובמבר 2025 43.14%, בדצמבר 2025 71%, בינואר 2026 73.36% ובפברואר 2026 70.03%. מדובר בשיפור של יותר מ-100% ביחס לנקודת הבסיס, תוך מעבר עקבי מעל היעד הארגוני.

מגמת השיפור במדד הזימון העצמי לרפואה ראשונית לאורך תקופת ההתערבות





מסקנות ולקחים

הדרכה אישית והנגשה יזומה של ערוצי שירות דיגיטליים אפשרו למטופלים מבוגרים לרכוש מיומנויות חדשות ולהגדיל את עצמאותם בניהול הבריאות. המהלך תרם לצמצום פערים דיגיטליים, שיפור חוויית המטופל, הגברת הנגישות והשוויון בשירותי הבריאות והפחתת עומסים תפעוליים במרפאה. העבודה מדגימה כיצד התערבות פשוטה, ממוקדת אדם, יכולה לייצר השפעה משמעותית על מדדי איכות ועל חוויית השירות.

מחוז מרכז

כללית