



מודדים חום
שיעור שביעות הרצון של המטופלים מבתי החולים

שביעות רצון כללית

- 81% שיבא
- 81% בילינסון
- 81% הכרמל
- 81% השרון
- 80% העמק
- 80% רמב"ם
- 80% שערי צדק
- 80% בני ציון
- 80% מעייני הישועה
- 79% מאיר
- 78% איכילוב
- 78% פוריה
- 78% הדסה הר הצופים
- 77% הדסה עין כרם
- 77% סורוקה
- 76% וולפסון
- 76% אסף הרופא
- 74% זיו
- 74% הלל יפה
- 73% נהריה
- 72% ברזיל
- 70% קפלן
- 68% לניאדו

ממוצע ארצי 78%

שביעות רצון מהתנאים הפיזיים

- 81% בילינסון
- 79% פוריה
- 79% בני ציון
- 79% הלל יפה
- 68% לניאדו
- 67% קפלן

ממוצע ארצי 76%

שביעות רצון מיחס הצוות הרפואי

- 89% השרון
- 88% שיבא
- 87% כרמל
- 87% שערי צדק
- 87% העמק
- 87% מאיר
- 78% קפלן
- 77% לניאדו

ממוצע ארצי 84%

בתי החולים על שולחן הנייתוחים

אחד מכל ארבעה מאושפזים לא מרוצה מבית החולים • כפי שפורסם לראשונה ב-ynet, מדד שביעות הרצון של החולים בישראל קובע: שיבא, בילינסון, הכרמל והשרון בצמרת, לניאדו וקפלן בתחתית הרשימה

רותם אליזרע

רק 78% מהמטופלים במחלקות האש"פוז בבתי החולים בישראל שבעי רצון מהטיפול שקיבלו. כך עולה מסקר שנערך על ידי משרד הבריאות ויוצג היום בבנם "החב"ר"ה הישראלית לאיכות הרפואה בישראל".
הסקר שהקיף 23 בתי חולים ציבוריים פורסם לראשונה ב-ynet. הסקר נערך וז הפעם השנייה כחלק מתוכניתו של שר הבריאות יעקב לייצמן להגביר את השקיפות במערכת הבריאות במטרה לשפר את השירותים.
במסגרת הסקר התקשרו נציגי משרד הבריאות לכ-500 חולים שהשתחררו מאשפוז בחודשים מאי-יולי השנה והיו מאושפזים לפחות

פחות בטוחים (רק 76% השיבו בחיוב).
"חווית המטופל והשירות שהוא מקבל הם חלק מאיכות הטיפול הרפואי", אומר פרופ' רן בליצר, יו"ר הכנס לאיכות ברפואה. "היכולת לתת שירות למטופל תוך התייחסות לצרכים שלו באופן מכבד, המאפשר לו להבין את כל המסרים שאומר הצוות הרפואי, זה חלק מהאיכות רפואית. אין טיפול איכותי שניתן בתנאים של חוסר כבוד או ביחס שהוא לא מספיק משביע רצון".
לדברי פרופ' בליצר מחקרים הוכיחו שכשהצוות הרפואי הקדיש זמן להסביר למטופלים על הטיפול שהם עוברים, הייתה לכך השפעה משמעותית על התוצאות הרפואיות. "רכיבים של חווית המטופל, של הרכבה והסברה הם לא רק עניין שירותי, אלא הם חלק מהטיפול ואנחנו מייחסים להם חשיבות גדולה".

ההירדררות הגדולה ביותר בכל הקשור לתחושת החולים הם קפלן (ירד מ-73% ל-70%) ולניאדו (מ-71% ל-68%).
הסקר בדק את שביעות הרצון של החולים מהתנאים הפיזיים במחלקות האשפוז ומיחס הצוות הרפואי: שיעור שביעות הרצון הגבוה ביותר מהתנאים הפיזיים נרשם בבילינסון, כפוריה, בבני ציון ובהלל יפה, ואילו ביחס הצוות מובילים השרון ושיבא. בתי החולים לניאדו וקפלן סוגרים את הרשימות גם בשתי הקטגוריות האלה.
המאושפזים נשאלו גם האם הם סומכים על צוות הרפואי שטיפל בהם והאם חשו שהם "בידיים טובות", ו-85% השיבו בחיוב. בבתי החולים השרון, שערי צדק והדסה הר הצופים עמד שיעור המשיבים בחיוב על 90%, ואילו בלניאדו ובקפלן החולים חשו החולים הכי

חות לשני לילות. החולים נשאלו על מידת שביעות הרצון שלהם מהתנאים הפיזיים, מיחס הצוות הרפואי ובאופן כללי. מהנתונים עולה כי שביעות הרצון הגבוהה ביותר (81%) נרשמה בבתי החולים שיבא, בילינסון, הכרמל והשרון. בתחתית הרשימה דורגו בתי החולים ברזילי (72%), קפלן (70%) ולניאדו (68%). ממוצע שביעות הרצון הכללי עומד על 78% - שיפור של אחוז אחד בלבד בהשוואה לסקר הקודם שנערך ב-2014. עם זאת, עדיין התוצאות מעידות כי כמעט אחד מכל ארבעה חולים לא שבע רצון מהטיפול שקיבל.
בתי החולים שבהם נרשם השיפור הגדול ביותר במצב שביעות הרצון הם השרון (עלה מ-77% ל-81%), שיבא (מ-78% ל-81%) והלל יפה (מ-71% ל-74%). בתי החולים שבהם הייתה