

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.04	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 1 מתוך 5	שם הנוהל : מדיניות המרכז לבריאות הנפש באר שבע בתחום חווית המטופל	

ניהול שינויים

תאריך	מחבר	תפקיד	מהדורה	מהות השינוי
24.12.2020			1.0	מסמך ראשוני
1.3.2023			1.0	הארכת תוקף הנוהל
01.05.2025			1.0	הארכת תוקף הנוהל

חתימות:

מאשרי הנוהל: חברי ועדת נהלים

תאריך:

שם ותפקיד: ד"ר מילי בר שקד סגנית מנהל בית החולים	
שם ותפקיד: רותי לוי סגנית מנהל הסיעוד	
שם ותפקיד: אמשיקשוילי רחל ממונה על האקרדיטציה	

אישור סופי:

שם המאשר	תפקיד	תאריך	חתימה
פרופ' דורון תודר	מנהל בית החולים	01.05.2022	
יוסף כמאל	אח ראשי	01.05.2022	

תוכן

1. כללי:	2.....
2. מטרה:	2.....
3. סימוכין:	2.....
4. אחריות:	2.....
5. חלות:	3.....
6. הגדרות:	3.....
7. שיטה:	3.....

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.04	עד תאריך : 01.05.2028	תקף מתאריך : 01.05.2025
עמוד 2 מתוך 5	שם הנוהל : מדיניות המרכז לבריאות הנפש באר שבע בתחום חווית המטופל	

1. כללי:

- 1.1 חווית המטופל משקפת את האופן בו המטופל תופס את מכלול ההתנסויות שלו עם בית החולים לאורך הרצף הטיפולי. חוויה זו מושפעת ממכלול המפגשים בין המטופל לכל אנשי הצוות בבית החולים ומציפיות המטופל מהטיפול בבית החולים.
- 1.2 טיפול ממוקד מטופל נחשב לאחד המרכיבים של טיפול איכותי והוא מוגדר כ"טיפול שמכבד את המטופל ומגיב להעדפות, לצרכים ולערכים של המטופל". נכללים בו ממדים כמו תמיכה רגשית, יחס מכבד, תמיכה פיזית, מידע ותקשורת, רצף ותיאום הטיפול, מעורבות המטופל ומשפחתו ונגישות לטיפול.
- 1.3 בספרות הוכח הקשר בין חווית המטופל לבין מדדי תוצאה ותהליך ההחלמה. חווית מטופלים טובה מביאה להיענות גבוהה יותר לטיפול, לחיזוק הקשר מטפל מטופל, העלאת שביעות הרצון מהטיפול ותחושת סיפוק של הצוות הרפואי מעבודתם.
- 1.4 בית החולים מחויב להשקיע במתן שירות איכותי, תוך מתן תשומת לב לאופן שבו חווה המטופל את השירות הרפואי הניתן לו.

2. מטרה:

- 2.1 לבסס חזון ערכים ותרבות אירגונית שמדגישים את חשיבות חווית המטופל ומשפחתו תוך התחשבות בהיבטים של יחס אנושי מכבד ותקשורת בין אישית.
- 2.2 להעריך ולשפר את חווית המטופל והשפעתה על הטיפול בו על ידי איסוף נתונים ניתוחם והמרתם למידע כדי לזהות אסטרטגיות לשיפור חווית המטופל.
- 2.3 לייצר מנגנון לבקרה ומדידה של חווית המטופל כדי למטב את השפעתם על איכות הטיפול.

3. סימוכין:

- 3.1 [חוזר המנהל הכללי "הנושא: חווית המטופל במערכת הבריאות", מס' 6/13, מתאריך 10.02.2013.](#)
- 3.2 [חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996](#)
- 3.3 [אגף השירות/ מנהל איכות, שירות ובטיחות "תורת השירות וחווית המטופל במערכת הבריאות בישראל" 06/2016.](#)
- 3.4 [נוהל מוסדי "מדיניות זכויות המטופל ומשפחתו"](#)
- 3.5 [נוהל מוסדי "כבוד המטופל ופרטיותו"](#)
- 3.6 [נוהל מוסדי "פניות הציבור"](#)
- 3.7 [נוהל מוסדי "הדרכת המטופל ומשפחתו"](#)
- 3.8 [נוהל מוסדי "הנגשה לשונית ותרבותית"](#)
- 3.9 [נוהל מוסדי "המדיניות האתית של המרכז וזימון ועדת אתיקה"](#)
- 3.10 [נוהל מוסדי "תוכנית איכות"](#)
- 3.11 [נוהל מוסדי "תוכנית ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול"](#)

4. אחריות:

- 4.1 אחריות לעדכון הנוהל מנהל בית החולים בשיתוף עם צוות PCC וועדת נהלים.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.04	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 01.03.2021
עמוד 3 מתוך 5	שם הנוהל : מדיניות המרכז לבריאות הנפש באר שבע בתחום חווית המטופל	

4.2 אחריות ליישום הנוהל :

- 4.2.1 מנהלי מחלקות/יחידות/ מרפאה
- 4.2.2 אחיות אחראיות
- 4.2.3 יו"ר וועדת חווית המטופל בשיתוף עם יו"ר וועדת איכות.

5. חלות:

6.1 כלל עובדי בית החולים

6. הגדרות:

אין

7. שיטה

7.1 הנהלת המרכז מגדירה ומטמיעה סטנדרטים ותהליכים להבטחת חווית מטופל חיובית בהיבטים מגוונים כגון :

- 7.1.01 **הנגשת מידע ומתן מידע הולם** - הנגשת מידע ומיצוי זכויות המטופל על ידי אתר אינטרנט של בית החולים, דפי מידע בשפות שונות. המידע יהיה נגיש, עדכני, מלא ואמין. המטפלים יציגו בפני המטופל ומשפחתו חלופות טיפול, זכויות, סוגי טיפולים, השלכות ותוצאות אפשריות.
 - 7.1.01.1 **מסירת מידע מחלקתי/יחידתי** : סדר יום במחלקה לרבות שעות ביקור, שעות ארוחות, תזונה וכלכלה, אחסון חפצים אישיים, כתובת לפניות ותלונות הציבור, בעלי תפקידים, מתן דף מידע מחלקתי/יחידתי ועוד.
- 7.1.02 **זכויות המטופל ומשפחתו** - הצוות המטפל יסייע למטופל במימוש ומיצוי זכויותיו הקשורות למצבו הרפואי ומנגישים לו באופן יזום את המידע הנדרש לצורך כך. ראה נוהל מוסדי "מדיניות זכויות המטופל ומשפחתו".
- 7.1.03 **העצמת המטופל ועידוד לאוטונומיה** - מתן אפשרויות בחירה למטופל, עידוד המטופל להיות מעורב בטיפול שלו, בקבלת החלטות. התחשבות ברצונותיו, העדפותיו, תרבותו וצרכיו.
- 7.1.04 **דאגה לבריאות המטופל** - הנהלת המרכז מזהה את תחום ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול כנמצא בליבת העשייה המקצועית. הבטחת מתן טיפול מיטבי, בסביבת עבודה בטוחה ובאווירה אנושית תוענק לכל מטופל. הפעילות השוטפת של בית החולים תהיה תוך שמירה על בטיחותם ובריאותם של העובדים, של המטופלים ושל המבקרים. בה"ח יעמוד בכל דרישות החוק, התקנות, התקנים ונהלי משרד הבריאות בנושא בטיחות בעבודה, בריאות תעסוקתית ובטיחות אש. ראה נוהל מוסדי "מדיניות בטיחות ובריאות תעסוקתית" ונוהל מוסדי "מדיניות איכות, ניהול סיכונים ובטיחות הטיפול.
- 7.1.05 **דאגה לטיפול איכותי ומקצועי** - בית החולים ישאף למתן טיפול מקצועי ועדכני. הצוות המטפל יבנה תוכנית טיפול מולטי-דיסציפלינרית המותאמת למצבו ולצרכיו של המטופל ובני משפחתו. בית החולים דוגל בהכשרות ובהדרכות לצוות על מנת לשמר רמת מקצועיות גבוהה.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.04	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 01.03.2021
עמוד 4 מתוך 5	שם הנוהל : מדיניות המרכז לבריאות הנפש באר שבע בתחום חווית המטופל	

- 7.1.06 סביבה מכבדת ובטוחה** - תנאים פיזיים הולמים למטופלים ולמטפלים, שמירה על פרטיות וניקיון, מניעת צפיפות ככל שניתן, תחזוקה של מבנים למניעת נפילות, שגרת יום שמותאמת למטופל, התחשבות בשעות מנוחה, תנאים נוחים במרפאה, מרחב ציבורי ואישי מרווח, תנאים נוחים למלווים ולמבקרים, סביבה שקטה, מזון, חנייה, שילוט ועוד.
- 7.1.07 שמירת רצף הטיפול** - העברת מידע בתוך יחידה בין מטפלים וסקטורים שונים לאורך הטיפול ובצמתים כמו העברת משמרת, פועלים לשיתוף מידע והעברתו תוך תיאום ושיתוף פעולה. במעבר בין יחידות מתקיים תיאום, שיתוף פעולה והעברת מידע בין המטפלים השונים ובצמתים השונים, כך שלא תהיה סתירה במידע ותהיה המשכיות טיפולית ושיתוף פעולה, כגון מעבר בין מחלקות, מעבר לקהילה. ראה נוהל מוסדי "רצף הטיפול".
- 7.1.08 מתן יחס מכבד** - הצגה עצמית של המטפל, פנייה למטופל בדרך שהוא מעוניין שיפנו אליו, שמירה על קשר עין עם המטופל, הקשבה לסיפור שלו. המטפל נוהג בכבוד, בהגינות, באדיבות ומתוך התחשבות בצרכיו.
- 7.1.09 הנגשה תרבותית** - הנגשת מידע בשפה של המטופל, שימוש בתרגום, שימוש בדפי מידע בשפות, הנגשה פיזית של מתקנים ועוד. ראה נוהל מוסדי "הנגשה לשונית ותרבותית".
- 7.1.10 שמירה על כבוד האדם ופרטיותו** - חובה על כל מטפל לעשות ככל הניתן לשמירה על כבודו ופרטיותו של המטופל בכל שלבי ומצבי הטיפול ולספק מענה לצורכי הפרטיות שלו. ראה נוהל מוסדי "כבוד ופרטיות".
- 7.1.11 אתיקה רפואית** - הנהלת המרכז וכלל צוות העובדים, יפעלו על פי נורמות בתחום הקליני, העסקי, הכלכלי, האתי והחוקי. השיקולים בעת החלטה בדילמה אתית יתבססו על החוק ועל הנורמות האתיות המקובלות בארץ ובעולם. הנהלת המרכז מאפשרת לעובדיה לדווח על דילמות אתיות, ללא חשש ותספק תמיכה באיתור ובהתמודדות עם דילמות אתיות. בבית החולים קיימת ועדת אתיקה מוסדית שמהווה את המסגרת לדיון בכל דילמה אתית בארגון, זאת מתוך ראייה לשמירה על בריאות המטופל וזכויותיו. ראה נוהל מוסדי "המדיניות האתית של המרכז וזימון ועדת אתיקה" וכן נוהל מוסדי "הקוד האתי לעובדי המרכז ברה"ן ב"ש".
- 7.1.12 פניות הציבור** - בבית החולים קיים נציג פניות הציבור הפועל לשמירת זכויות המטופל ומשפחתו, הבטחת טיפול איכותי ומתן מענה מהיר ושלם לתלונות ופניות. ראה נוהל מוסדי "פניות הציבור".
- 7.2 ערכים מרכזיים עליהם יתבסס המפגש הטיפולי בין המטפל למטופל כדי להיטיב את חווית המטופל :**
- 7.2.01 כבוד ואנושיות** - התנהגות הגורמת למטופל לחוש שרואים אותו כאדם שווה ולא לראותו כמקרה רפואי בלבד. התנהגות בכבוד ובנימוס והימנעות מהתנהגות העלולה לפגוע במטופל ו/או לתת לו הרגשה של זלזול, התאמת קצב דיבור ושפה מותאמים למטופל.
- 7.2.02 שיתוף** - יצירת הדדיות בין המטפל למטופל, תוך העברת מידע והתייעצות לאורך "המסע הטיפולי". שיתוף בהתלבטויות המקצועיות באופן מלא וברור, הצגת חלופות, קבלת הסכמתו להחלטות הטיפוליות והרפואיות. תאום ציפיות לגבי הטיפול ולוחות זמנים. יש להימנע מהבטחות שווא ואמירות כגון "אין לי מושג" מבלי לתת מענה הולם לשאלה/בקשה. במידה ונעשתה טעות, התנצלות בפני המטופל והסבר מדוע נעשתה טעות ומה ניתן לעשות כדי לתקן.

 בארות המרכז הרפואי לבריאות הנפש אצלנו אנשים משנים	זכויות המטופל ומשפחתו	משרד הבריאות בארות המרכז לבריאות הנפש
1	מהדורה	
מס' נוהל : 05.01.04	עד תאריך : 01.05.2028	תאריך הפצה : 01.03.2021
עמוד 5 מתוך 5	שם הנוהל : מדיניות המרכז לבריאות הנפש באר שבע בתחום חווית המטופל	

7.2.03 **אכפתיות-** לקיחת אחריות על כל מרכיבי הטיפול, רצון לסייע ולעזור למטופל ובני משפחתו, ראייה כוללת על מכלול המטופל ומתן מענה כולל למטופל. מתן הרגשה למטופל ולבני משפחתו שהם לא לבד.

7.2.04 **הקשבה-** מתן תשומת לב לצורכי המטופל ובני משפחתו, הקדשת זמן פרטני לשיח עם המטופל, התייחסות לדבריו, לענות על שאלותיו, להפחית הפרעות בשיחה עימו כך שניתן יהיה להתמקד בדבריו, לוודא הבנה של הדברים.

7.2.05 **חמלה-** תפיסה ערכית שדוגלת בחמלה ובסיוע לחלשים, הכרה במורכבות המעמד של הטיפול הרפואי, התנהלות מתוך אמפתיה למורכבות זו תוך סיוע ותמיכה במטופל ובני משפחתו.

7.3 וועדה לקידום חווית המטופל-

7.3.01 הנהלת המרכז הקימה וועדה לקידום חווית המטופל שמטרתה העיקרית היא לעודד תרבות אירגונית ממוקדת מטופל ולשקף את "קול המטופל" וצרכיו (ע"י איסוף מידע מסקרים, פניות הציבור, מפגשי מטופלים, מפגשי משפחות) בפני ההנהלה וכלל העובדים.

7.3.02 מטרות הוועדה ותפקידה הוגדרו על ידי הנהלת המרכז, חברי הוועדה יעודכנו מעת לעת. הוועדה תתאם ותרכז את כלל הפעילויות בנושא, הוועדה תהיה אחראית על גוף הידע, תאום פעילויות וקידום הנושא במרכז.

7.3.03 הוועדה לקידום חווית המטופל תערוך סקרי חווית המטופל מעת לעת ותבצע שיחות מדגמיות עם מטופלים ובני משפחותיהם כדי להעריך את מידת שביעות הרצון, חוויית המטופל והשפעתה על הטיפול בו.

7.3.04 נתונים מהסקרים/ שיחות מדגמיות בנושא חוויית המטופל מקובצים, מנותחים ומומרים למידע כדי לזהות אסטרטגיות לשיפור ולמידה. הוועדה תקבע תחום מתועדף לשיפור חווית המטופל, שישפיע באופן חיובי על הטיפול בו.

7.3.05 הוועדה תקבע תוכנית עבודה שנתית לקידום חווית המטופל תוך כדי התערבויות בתחומים שונים כגון הכשרות הצוות, הטמעת תרבות שירות וחוויית המטופל ותוודא ביצוע. הוועדה תזהה את האסטרטגיות שזוהו לשיפור חוויית המטופל ותדאג ליישומן. שיפורים בחוויית המטופל מנותחים ומתוקנים כדי למטב את השפעתם על איכות הטיפול בו.

8. נספחים

8.1 **נספח א'-** וועדה לקידום חווית המטופל.

נספח א'- וועדה לקידום חווית המטופל



כתב מינוי לוועדת
ת המטופל במרכז.pdf