

יוני 2020

TASC Insights

חווית המטופל במרחב שבין האנושי לדיגיטלי

פתרונות דיגיטליים לצרכים אנושיים



חווית המטופל מקבלת פוקוס משמעותי בארגוני בריאות בארץ ובעולם בעשורים האחרונים

בשנים האחרונות הפכה חווית המטופל (Patient Experience, PX) למרכיב מרכזי בשיח של מערכות הבריאות. ארגוני בריאות ברחבי העולם מקנים לנושא חשיבות גבוהה ומקדישים לו משאבי מחקר, הון אנושי ותקציבים משמעותיים.

לחווית המטופל השפעה רבה על שיפור תוצאות קליניות, האצת ההחלמה ושיפור בתהליך השיקום. אופי החוויה מושפע מכמה רכיבים מרכזיים:



סביבה ונראות

התייחסות למרחב
הפיסי של בי"ח כחלק
מתהליך הטיפול, ומתן
מענה לצרכים כגון
התמצאות ושמירה על
פרטיות



זמינות ונגישות

התחשבות בזמן
המטופל, גמישות
בשעות קבלת
השירות וזמינות
למענה לשאלות



אמון ואכפתיות

העברת המסר
שפועלים לטובת
המטופל והתייחסות
אליו כאדם ולא כ'אוסף'
של מחלות



תיאום ומידע

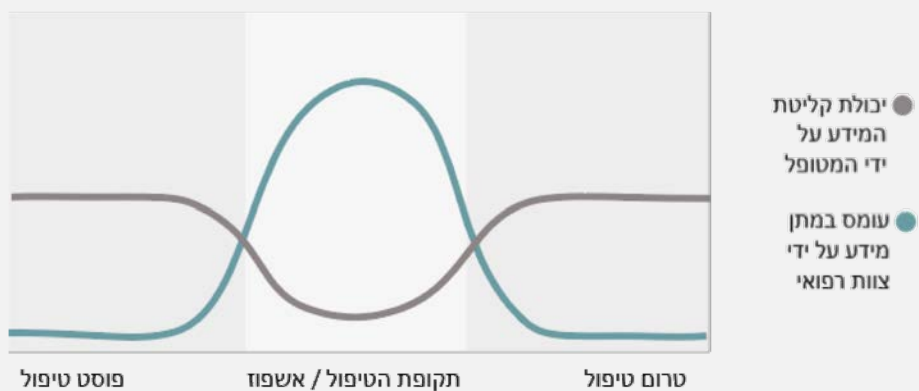
פרואקטיביות
בהגשת המידע
למטופל, באופן
פשוט, ברור וללא
סרבול מיותר

כפי שניתן לראות לעיל, מרכיב מרכזי בחווית המטופל הינו קבלת מידע והבנה מלאה לגבי ההליכים אותם הוא עתיד לעבור.

כיום, חלק ניכר מתהליך העברת המידע מתנקז לזמן המפגש עם הצוות הרפואי או בעת ביצוע הפרוצדורה הרפואית (כפי שניתן לראות בגרף בעמוד הבא). ברגעים אלו המטופל עשוי להיות מוצף ברמה הרגשית, ובעל יכולת מוגבלת להבין את הנאמר והמשמעויות הנגזרות מכך. כמו כן, ייתכן שלאחר קבלת המידע יעלו שאלות והתייעצויות, אך המטופל ומשפחתו לא יוכלו לקבל עליהן מענה, לאור האופי החד-פעמי של המפגש.

הפתרונות המוצעים היום ככלי עזר להעברת מידע כוללים בין היתר מדריכים מקצועיים, הכשרות ושימוש בכלים אדמיניסטרטיביים פשוטים לתקשורת עם המטופל (כמו שליחת מידע כתוב לאחר מפגש טיפולי או שיחה לווידאו הגעה והנחיות לטיפול). למרות העיסוק הניכר בשיפור העברת המידע למטופל, לא קיים עדיין פתרון מקיף, שנותן מענה מותאם לכלל צרכי המטופל, לאורך כל שלבי הטיפול השונים.

ציר זמן הטיפול ביחס לריכוז העברת המידע למטופל

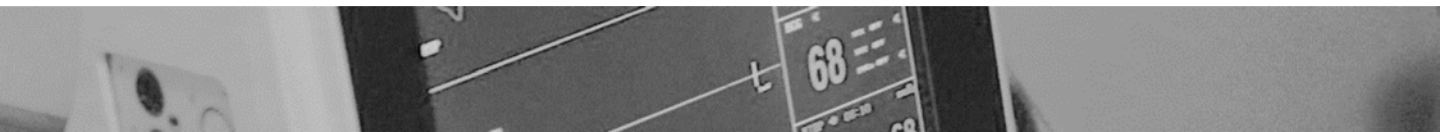


**פתרון הכרחי
לאתגרים הוא
הרחבת נקודות
הממשק להעברת
מידע שוטף לאורך
כל שלבי הטיפול**

מתן מידע נגיש ורציף לאורך כל התהליך הטיפולי (טרם ופוסט טיפול), יאפשר עיבוד והטמעה של המידע בצורה יעילה יותר על ידי המטופל וסביבתו התומכת. בנוסף, יש להרחיב את נקודות הממשק להעברת המידע, תוך שימוש בכלים דיגיטליים ופיסיים למתן מענה מותאם אישית. כל אלו יביאו לאופטימיזציה של התהליך, יצמצמו את העומסים על הצוות הרפואי ויובילו לשיפור חווית המטופל בכללותה.

שימוש באמצעים דיגיטליים מהווה פתרון מתאים לגישור על פערי המידע והתזמון ומספק מענה יעיל ואפקטיבי לאתגרים שאיתם מתמודד הצוות הרפואי, הן מבחינה תפעולית והן מבחינת שיפור מתן השירות למטופלים.

כבר כיום ישנם כלים דיגיטליים שונים אשר מאפשרים ניהול מיטבי של מסע המטופל, תוך הורדת העומסים על הצוותים הרפואיים.



מגוון חברות מציעות פתרונות דיגיטליים לניהול תהליכים רפואיים, למשל בשלבים של טרום ופוסט ניתוח, ואלו צוברים תאוצה ומוטמעים על ידי ארגוני בריאות ברחבי העולם.

פתרונות לדוגמה

דוגמאות לממשקים דיגיטליים המשלבים מענה לצרכי המטופל ולצרכי הצוות הרפואי, בדגש על אמצעים לתקשורת והעברת מידע; סרטוני הדרכה, צ'קליסט הכנה, ממשק ניווט, צ'ט לתקשורת מרחוק, מעקב אחר מדדים אישיים, ליווי אישי כולל תזכורות ודשבורד לצוות הרפואי לניהול ומעקב אחר התהליך המלא מול המטופל

TracPatch™

MobileSmith
HEALTH

Peri™

Buddy
Healthcare

ארגונים שהטמיעו פלטפורמות דיגיטליות מסוג זה מדווחות על שיפור מהותי בקיצור זמנים, יעילות ושביעות רצון המטופלים מהתהליך.

מדדי ההצלחה מתוך פיילוט להטעמת פלטפורמה דיגיטלית לניהול תהליך הטיפול:



ירידה של **98%** בשיחות
טלפון לתיאום תורים ותזכורות
למטופלים

ביקורת חיובית של
מטופלים על הפשטות
בקבלת מידע



עלייה ב-**50%**
ביכולת ניהול
מטופלים ביום אחד

מעל **80%** שימוש
בממשק על ידי מטופלים
שהשירות הוצע להם



חסכון של כ-**60 דק'**
בתהליך ההכנה לניתוח
לכל מטופל

ירידה של **80%** במפגשים
פרונטלים עם מטופלים למתן
מענה לשאלות



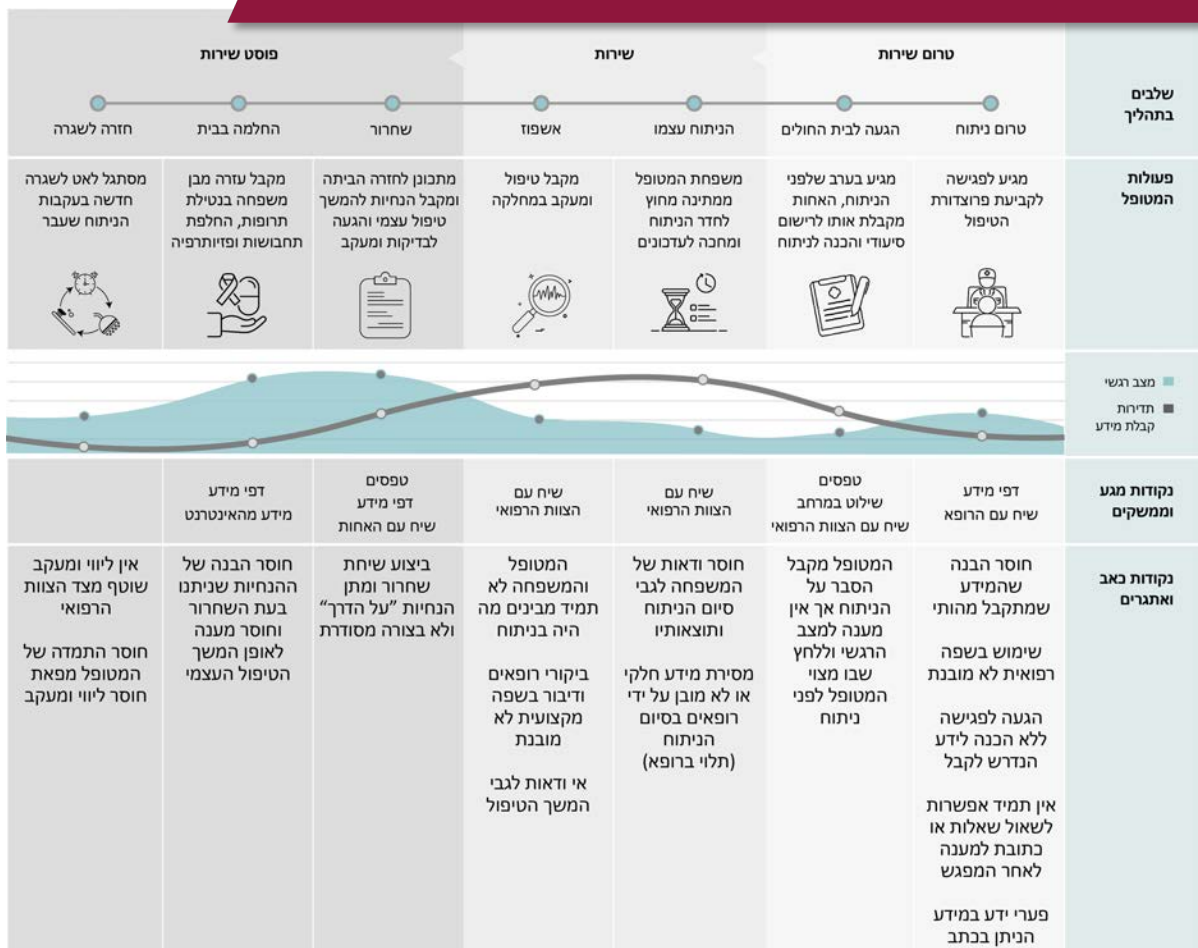
עם זאת, נמצא שפתרון דיגיטלי בלבד לא יספק מענה לכלל הצרכים, ולכן נכון לחתור לייצר פתרונות היברידיים, המשלבים שימוש בכלים דיגיטליים יחד עם מענה אנושי

שילוב בין ממשק אנושי לדיגיטלי

על מנת לאפיין תהליכים מיטביים, המשלבים מגע אנושי וכלים דיגיטליים במינוחים המדויקים, נדרשת הבנה עמוקה של צרכי המטופל, המתאפשרת באמצעות יישום גישת 'האדם במרכז', העומדת בבסיס מתודולוגית 'עיצוב שירות' (Service Design).

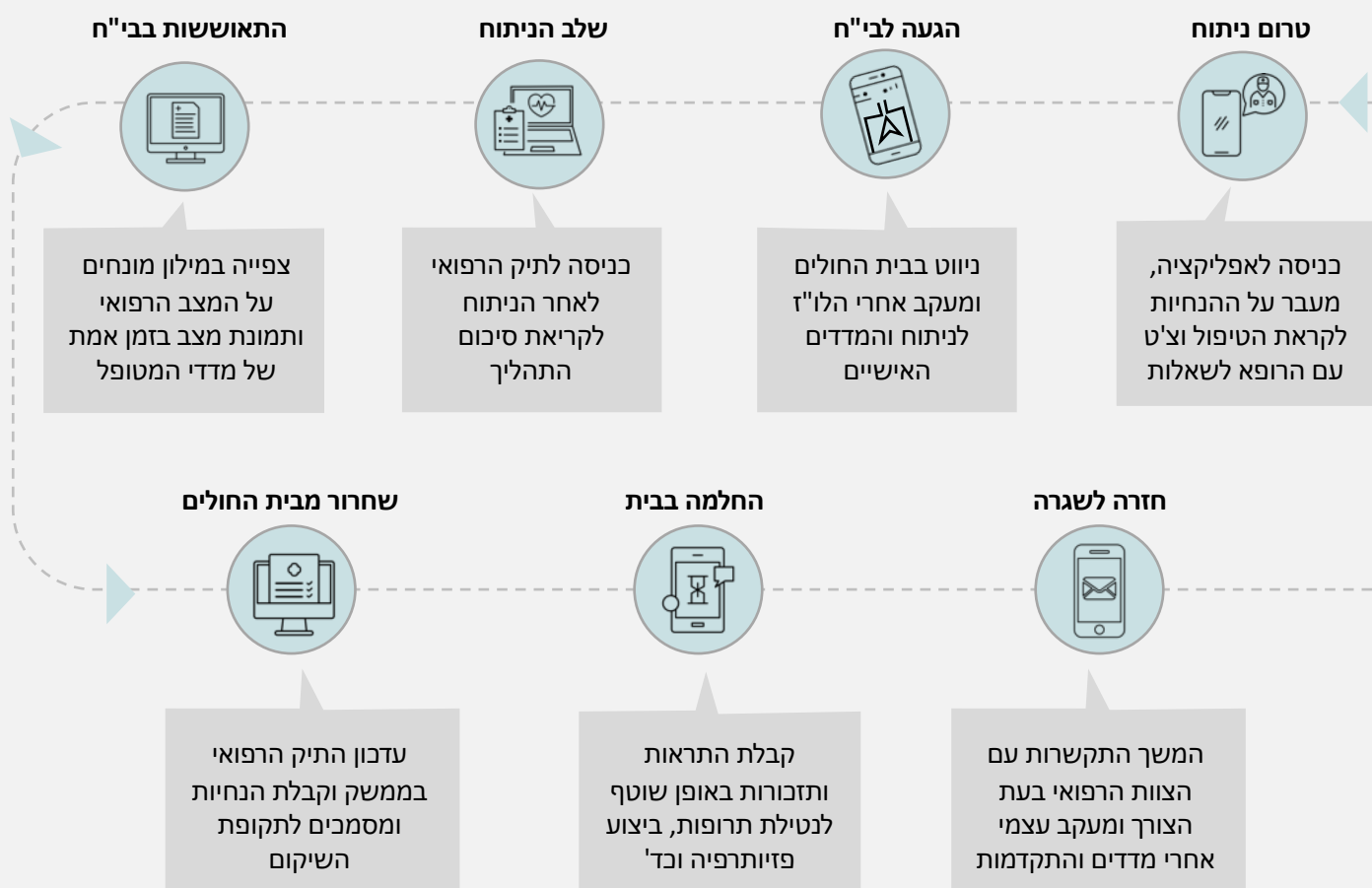
נקודת המוצא לבחינת פתרונות אפשריים היא דרך מפגש ישיר עם כל הגורמים שלוקחים חלק בתהליך הטיפול - מטופלים, Caregivers והצוותים הרפואיים - והבנה עמוקה של מגוון צרכי המטופלים. באמצעות כלי 'מפת מסע לקוח' ניתן לבחון את כל נקודות המגע בתהליך; בעלי העניין השונים, הממשקים בהם נעשה שימוש, תדירות וזמני הטיפול, וכמו כן את מצבו הרגשי של המטופל - כל אלו מסייעים בזיהוי נקודות כאב ואתגרים ובאיתור הזדמנויות חדשות לשיפור חוויית המטופל.

דוגמה למיפוי מסע מטופל בתהליך ניתוח אלקטיבי (על בסיס המצב הקיים כיום)



מתוך מיפוי מסע המטופל והתבוננות במצבו הרגשי לאורך התהליך, ניתן ללמוד כי ישנם פערים בין ציפיות המטופל לבין השירות שהוא מקבל בפועל. נקודות הממשק שלו עם הצוות הרפואי, בהן הוא מקבל מידע על הטיפול והתהליך, מועטות מדי בשביל שיוכל להבין את הסיטואציה המורכבת בה הוא מצוי. מצב זה יוצר פער וחוסר מענה על צרכי המטופל, שמוביל לתחושה של חוסר שליטה בתהליך, אי-ודאות מתמשך, חשש וחוסר אמון במערכת.

דוגמה למסע מטופל עתידי המשלב פתרונות דיגיטליים ואנושיים בתהליך ניתוח אלקטיבי



מסע המטופל העתידי מסייע בהמחשה של הפתרון ובהבנת המהלכים הנחוצים לשם יישום. ניתן לראות כי בנושאים כמו מתן הסברים והעברת מידע למטופלים, מומלץ להיעזר בכלים הדיגיטליים בחלקים הרפטיביים והטכניים יותר של התהליך. כך למשל, בטרם ההליך, ניתן להעביר אל המטופל רשימת הנחיות, כולל אפשרות לשיח מרחוק עם הצוות הרפואי. בשלבי הטיפול עצמו, הסביבה התומכת יכולה להיעזר במידע המתעדכן באופן שוטף, ללא צורך בפנייה אל הגורמים המקצועיים. ובתום הטיפול, יכול המטופל לקבל הכוונה מותאמת אישית, ללא צורך בהגעה פיזית אל בית החולים ולאורך כל תקופת ההחלמה.

במתן שירות רפואי ישנה חשיבות משמעותית למפגש האנושי, לצורך אבחון, בדיקה פיסית ומתן מענה וליווי רגשי ואמפתי למטופל בתהליך. בכדי לתת למטופל את חווית הטיפול הטובה והמקיפה ביותר, מומלץ לעצב תהליך המשלב בין הגורם האנושי לפלטפורמות דיגיטליות תומכות. יישום מהלך כגון זה חייב לקחת בחשבון את אופי עבודת הצוותים הרפואיים, ולהעמיד לרשותם כלי עזר דיגיטליים מותאמים, כך שיוכלו ללוות את המטופל ולהעניק לו את המידע הנדרש, תוך שמירה על שגרת העבודה וללא יצירת עומס נלווה. השימוש בכלים דיגיטליים, יפנה זמן משמעותי ותשומת לב של הצוותים הרפואיים לאלמנטים "הרכים" יותר בתהליך, של מתן תמיכה רגשית, התייחסות והתאמה אישית ומענה על שאלות פרטניות.

**על מנת להטמיע
בהצלחה פתרונות
דיגיטליים תומכים,
יש לוודא כי ניתן
מענה גם לצרכי
הצוות וגם לצרכי
המטופלים**



**חברת TASC מתמחה ביעוץ לארגוני בריאות, המבוסס על צוות ליבה
מולטי-דיסציפלינארי המשלב מומחיות בשוק הבריאות, לצד מומחיות
בתחום עיצוב השירות וחוויית המטופל**

אילן שחורי - מנכ"ל חברת TASC ומוביל תחום הבריאות
Ilan.Schory@tasc-consulting.com



נתליה פריד - מנהלת בכירה,
מומחית בתחומי תכנון אסטרטגי, כלכלי ותכנון מדיניות בארגוני בריאות
Natalia.Fryd@tasc-consulting.com



נורית מילוא – מנהלת בכירה,
מומחית בתחום Digital & Service Design
nurit.millo@tasc-consulting.com



ברכה קליין – מנהלת בכירה,
מומחית בתחום יעוץ ארגוני-תפעולי בארגוני בריאות ובתחום חווית המטופל
Bracha.Klein@tasc-consulting.com

