

מרכזי מידע לבריאות הצרכן בישראל 1995-2000 / חסין שרית

תקציר:

מאז תחילת שנות השמונים של המאה העשרים השתנתה באופן דרמטי הסביבה של שירותי הבריאות בארצות הברית. מרכזי מידע לבריאות הצרכן הוקמו לראשונה בבתי חולים בארצות הברית בסוף שנות השבעים. הראשון שבהם, Planetree, נוסד על ידי Angelica Theriot ב-1978. מאז, מרכזי מידע לבריאות הצרכן ממשיכים להיפתח בבתי חולים נוספים, במרכזים רפואיים ובספריות. מערכות הבריאות מכירות יותר ויותר בחשיבות של חינוך הצרכנים לבריאות, לטיפול עצמי, לנטילת חלק פעיל בטיפול הרפואי ולניווט במערכת הבריאות. אחריות הספריות ומרכזי המידע לספק מידע בריאותי לצרכן היא גדולה וכבדה, וכרוכה בתובנה, אמפתיה, כישורי תקשורת והתמצאות במשאבי המידע הרלבנטיים. בישראל ישנם שישה מרכזים: "מרכז מידע בריאותי לציבור" שליד המרכז הרפואי האוניברסיטאי סורוקה בבאר-שבע; "מרכז מידע והדרכה לקידום בריאות" של עיריית ירושלים; "דעת" – שירותי מידע לבריאות בירושלים; "מרכז מידע לבריאות האישה" של מרכז רפואת נשים במרכז הרפואי רבין בפתח תקווה; "מוקד מידע בריאותי" של שירותי בריאות כללית בפתח תקווה ו"מרכז מידע בנושאי בריאות" של המרכז הרפואי העמק בעפולה. אלו הם מרכזים חדשים מאוד שנפתחו במהלך שנות התשעים. חלקם נמצאים במרכזים רפואיים והם מהווים חלק מתפיסת השירות החדשה של מרכזים רפואיים אלו. לכולם יש מטרת-על זהה: לתת לצרכן הבריאות מידע עדכני ורלבנטי הנוגע למחלתו, אשר יאפשר לו לקחת חלק בקבלת ההחלטות לגבי אופן הטיפול בו. מטרת-על זו נובעת בעיקר מהצורך הגדול במידע בריאותי ומתוקף סעיף 13 בחוק זכויות החולה, התשנ"ו-1996 העוסק בהסכמה מדעת. המחקר הנוכחי נערך במטרה לבחון האם ישראל הצטרפה לתהליך המתפתח בשירותי הבריאות בעולם המערבי על ידי הקמת מרכזי מידע לבריאות הצרכן. זהו מחקר ראשון מסוגו בארץ והוא דן בשאלות מחקר בסיסיות הנוגעות לאופי פעילות המרכזים.

שאלות המחקר היו כדלהלן:

(1) מי יזם את הקמת מרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (2) איזו פעילות מתבצעת במרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (3) באילו מקורות מידע משתמשים על מנת לתת מענה לפונים? (4) באילו שיטות שירות מספקים מידע במרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (5) באילו מצבי בריאות מספקים מידע לפונים למרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (6) מהם הנושאים המרכזיים הגורמים לצרכני הבריאות לפנות למרכזי המידע לבריאות הצרכן? (7) האם קיים פרוטוקול הקובע את כללי ההתנהגות במרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (8) מה הכשרתם של העובדים במרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל? (9) האם השירותים הניתנים על ידי מרכזי המידע לצרכני הבריאות ניתנים בחינם או בתשלום? (10) האם מרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל נתמכים על ידי בית חולים או מוסד רפואי אחר? (11) האם מרכזי המידע מנוהלים על ידי ספרייה רפואית? (12) האם מרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל מפרסמים את שירותיהם לציבור הרחב?

אוכלוסיית המחקר היא כלל העובדים והמתנדבים במרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל (117 אנשים). במדגם עשרים מרואיינים – עובדים ומתנדבים במרכזי המידע. הראיון כולל 54 שאלות, והוא בנוי משלושה חלקים עיקריים: פרטים אינפורמטיביים על מרכז המידע; מאפייני המרואיין ושאלות מנחות. השאלות המנחות כוללות שישה נושאים עיקריים: שיוך ארגוני; אוסף מרכז המידע; שירותי מרכז המידע; הפעולות המבוצעות במרכז המידע; סוג הפניות המתקבלות במרכז המידע; והצרכנים הפועים למרכז המידע. לצורך מחקר זה נבנה ראיון ייחודי.

הראיון נבנה על סמך שאלונים קודמים שהופיעו בשני מחקרים האחד של Marshall, Seward & Dilworth (1989, 1991) שבדק את צורכי המידע הבריאותי בספריות הציבוריות של אונטריו, קנדה; והשני של Baker (1997) שבדק את אספקת המידע הבריאותי לצרכן על ידי הספרנים בספריות הציבוריות במדינת מישיגן. הראיונות נערכו במהלך חודש פברואר 2001 באופן אישי במרכזי המידע השונים.

כל השערות המחקר אומתו, נמצא כי היוזמה להקמת מרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל לא אחידה והיא באה ברובה ממנהלי מרכזי המידע, אנשים מהמערכת הרפואית או ספרנים. בכל המרכזים עובדים ספרנים, מידענים ואחיות. הם מספקים מידע בריאותי לצרכנים שיאפשר להם ליטול חלק פעיל בטיפול ויסייע להם להשתתף בהחלטות הדנות בחייהם ובחיי הקרובים להם. לצורך זה משתמשים במרכזי המידע במגוון רחב של מקורות מידע ובעיקר בספרים ובעלונים. אספקת מידע בריאותי על ידי שליחת עלונים הוא ממצא ייחודי לישראל. כל המרכזים, למעט מוקד המידע של שירותי בריאות כללית, מספקים מידע באופן אישי. עיקר אספקת המידע בכל המרכזים מתבצעת על ידי קבלת פניות טלפוניות ושליחת חבילות מידע בדואר. תדירות הפניות לאספקת מידע בריאותי קטנה אולם היא עולה בהדרגה בכל מרכזי המידע מאז פתיחתם. לעיתים קרובות פונים צרכנים למרכזי המידע בבקשת מידע על מחלה ספציפית. השירות ניתן לכל פונה, בכל מצב בריאותי ובחנים. בכל המרכזים עדין לא נקבעו כללי התנהגות קבועים, אולם בכלם שמים דגש על מתן שירות טוב לצרכנים. רוב המרואיינים בעלי ניסיון מקצועי בתפקיד הקשור לעבודתם במרכז המידע. כמו כן הם בעלי ניסיון רב מאד (מעל חמש עשרה שנים) בתפקידים הקשורים לעבודתם במרכז המידע, אולם רובם בעלי ניסיון מועט בתפקיד שכולל אספקת מידע בריאותי. ניסיון מועט זה נובע מהזמן הקצר שמרכזי המידע קיימים בישראל ומהעובדה שבתי הספר למידע וספרנות עדיין לא פיתחו התמחות ספציפית באספקת מידע בריאותי. חשוב לציין כי מרכזי מידע לבריאות הצרכן קיימים בארצות הברית וברחבי העולם למעלה מעשרים שנה ויש להם תוכניות להכשרת מידענים וספרנים לאספקת מידע בריאותי. בארץ המרכזים הם רק בתחילת הדרך, ולכן אין להם כוח אדם רב ומיומן. רוב מרכזי המידע בארץ נתמכים על ידי מרכזים רפואיים ובעיקר על ידי קרנות תרומות. ברחבי העולם מרכזים רפואיים מכירים בחשיבות ובתועלת בקיום מרכז מידע בתוך הארגון ולכן הם מממנים את הקמת מרכזי המידע ותפעולם השוטף. מוקד המידע הטלפוני של שירותי בריאות כללית הוא היחיד הממומן על ידי הארגון לו הוא שייך, ללא צורך בתרומות. רק מרכז המידע בנושאי בריאות של המרכז הרפואי העמק ממוקם בתוך הספרייה הרפואית, מנוהל על ידי הספרייה הרפואית והאוסף של מרכז המידע משולב באוסף הכללי של הספרייה אולם הוא שוכן באזור נפרד בתוך הספרייה הרפואית. שני מרכזי מידע נוספים נמצאים בתוך מרכזים רפואיים. כל מרכזי המידע מפרסמים את שירותיהם, אולם לא כולם מפרסמים אותם לציבור הרחב. רק שירותי בריאות כללית מפרסמת את "כללית Call" (הכוללת את מוקד המידע הבריאותי) בטלוויזיה.

מחקר זה פותח פתח למחקרים נוספים שיבדקו: מהם צורכי המידע הבריאותי של אזרחי ישראל? האם מרכזי המידע לבריאות הצרכן בישראל מסוגלים לספק את צורכי המידע של אזרחי ישראל? מהי מידת שביעות הרצון של הפונים למרכזי המידע הקיימים? האם הספריות הציבוריות יכולות לספק מידע בריאותי לצרכנים? מחקר זה פותח פתח לתחום חדש וחשוב בארץ והוא המחקר בתחום צרכנות הבריאות.

מס' מיון בספרייה :
362.1 חסי.מר תשס"ב

