

רציונאל המחקר

ככלל, המונח "טלה – רפואה" (Telemedicine) מתייחס למפגש בין מטפל ומטופל תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ותקשורת מקוונת. שירותי הטלה – רפואה נוגעים למתן שירותים קליניים "מרחוק", ללא ממשק פיזי ישיר בין המטפל למטופל. מספר מחקרים קודמים כבר מצאו יתרונות משמעותיים לשירותי הטלה – רפואה, לרבות שיפור איכות השירות הניתן על ידי מוסדות רפואיים למטופלים, הסרת מגבלות הקשורות למרחק גיאוגרפי בין מטפל למטופל, גישה נוחה ומהירה יותר למידע רפואי של מטופלים ואפשרות מהירה ליצירת קשר בין הצדדים. השימוש בטלה – רפואה אף נמצא קשור בהפחתת הוצאות דלק, בזבוזי ימי חופשה / מחלה של מטופלים, וכן, הפחתת הצורך של מטופלים להמתין זמן ממושך בתור (Aziz & Abochar, 2015).

עד כה, מרבית המחקרים בתחום טלה-רפואה התמקדו בבחינת חשיבות טכנולוגיה זו עבור מטופלים, רק מיעוטים התרכזו בבחינת יתרונות הטלה-רפואה עבור מטופלים (Kuzza, 2018). מטרת המחקר הנוכחי למלא חלל זה בספרות המחקרית ולבחון את הקשר בין שירותי טלה-רפואה לבין תחושת שביעות רצון ושחיקה בקרב מטופלים. שאלות המחקר הנוכחי הינן – האם קיים קשר בין שימוש בשירותי טלה – רפואה לבין תחושת שביעות רצון בקרב מטופלים? האם קיים קשר בין שימוש בשירותי טלה – רפואה לבין תחושת שחיקה בקרב מטופלים? מצופה כי ככל שמטופלים ידווחו על רמות גבוהות יותר של שימוש בשירותי טלה-רפואה כך הם ידווחו על תחושת שביעות רצון גבוהה, כמו גם, רמות נמוכות יותר של שחיקה בעבודה. למחקר הנוכחי צפויה תרומה חשובה לבספרות בתחום "שירותי הטלה-רפואה במערכת הבריאות". בכלל זה, ידוע כי תחושת שביעות רצון ושחיקה מהוות גורם מרכזי בפיתוח כוונות עזיבה ואף עזיבה ממשית של מטופלים את מקום עבודתם (Maslach & Leiter, 2007). כמו כן, שביעות רצון נמוכה ותחושת שחיקה נמצאו קשורות למונח המכונה "שחיקת אמפטיה", הקשור להפחתה בתחושת אמפטיה, סבלנות ואכפתיות של מטופלים כלפי מטופלים במערכת הבריאות (Neumann et al., 2011). תוצרי המחקר צפויים לשמש כאמצעי להתוויית מדיניות מבוססת ממצאים (Evidence Based Policy) להגברת תחושת שביעות הרצון של מטופלים, כמו גם, צמצום תחושת השחיקה במקום עבודתם. באופן זה, תוצרי המחקר עתידים לתרום, בין השאר, בהפחתת כוונות עזיבה ושחיקת אמפטיה בקרב מטופלים.

רקע ספרותי

טלה רפואה – הגדרה וחשיבות

המונח "טלה – רפואה" (Telemedicine), או בלשון אחרת "רפואה מרחוק", הוטבעה לראשונה על ידי ארגון הבריאות העולמי (World Health Organization). מושג זה צמח על רקע התפתחויות טכנולוגיות

בתחום התקשורת המקוונת כאמצעי לניטור, מעקב ושיפור מצבם הבריאותי של מטופלים. תמורות טכנולוגיות אלו הובילו לשינוי באופן השימוש במידע רפואי לצורך אבחון, טיפול ומניעה של מחלות ופציעות (Aziz & Abochar, 2015). טלה – רפואה מתייחסת למפגש המתבצע בין מטפל ומטופל תוך שימוש באמצעים טכנולוגיים ותקשורת דיגיטלית מקוונת. שירותי הטלה – רפואה נוגעים למתן שירותים קליניים "מרחוק", ללא ממשק פיזי בין המטפל למטופל, ומאפשרים ניטור, מעקב, הדמיה ואבחנה בהתייחס למצבם הרפואי של מטופלים. הגדרות אחרות מתייחסות לטלה – רפואה כשירותי תמיכה קליניים הניתנים למטופלים מחוץ לארבעת קירות כותלי המרפאה, ומסייעים לשמירה, ניטור ושיפור בריאותם של מטופלים. יישומים של טלה – רפואה באים לידי ביטוי תוך שימוש בדואר האלקטרוני, שיחות וידאו, כלים ואמצעים אלחוטיים (Wireless), אפליקציות בפלאפונים החכמים ואמצעי טכנולוגיה דיגיטלית מקוונים אחרים. דוגמאות נוספות של טלה – רפואה באים לידי ביטוי בהעברת תמונות רפואיות לצורך אבחנה רפואית, ניהול מצבים כרוניים, מעקב אחר נטילת תרופות, כמו גם, תהליכי הנחיה, לימודים, הדרכה והכשרה מקוונים בנושאים קליניים (Aziz & Abochar, 2015).

כאשר עוסקים במונח טלה – רפואה, חשוב לערוך הבחנה בין מונח זה לבין מונח מקביל המכונה טלה – בריאות (Telehealth). בכלל זה, טלה – בריאות הינו מונח רחב יותר המתייחס למטריה רחבה של שירותי תמיכה מקוונת "מרחוק" בנושאי בריאותיים ואדמניסטרטיביים. טלה-בריאות מתייחס לשירותי בריאות מרחוק, אשר לאו דווקא מתייחסים לתחום הקליני, כמו למשל – אפליקציות לזימון תורים אונליין; בקשת ימי מחלה אונליין; הדרכות, הכשרות וקורסים אונליין; אמצעים לקיום ישיבות מנהליות ברשת האינטרנט וכיוצא בזה. בעוד ששירותי טלה - בריאות נוגעים נוגעים בהיבטים קליניים וא-קליניים, שירותי טלה - רפואה נוגעים לשירותי בריאות מרחוק הבשדה הקליני (רפואי) בלבד (Aziz & Abochar, 2015).

לשימוש בטלה – רפואה מיוחסים בספרות המחקרית יתרונות משמעותיים רבים, שעיקרם, איכות השירות הניתן על ידי מוסדות רפואיים למטופלים. בכלל זה, בשונה משירותי בריאות מסורתיים, השימוש בשירות טלה – רפואה מאפשר למטופלים לקבל שירות מטעם צוותים רפואיים מכל מקום, ללא תלות באזור הגיאוגרפי בו הם מצויים. השימוש באמצעי רפואה מרחוק מאפשרים גישה נוחה ומהירה יותר למידע רפואי אודות מטופלים, כמו גם, גישה נוחה, מהירה ופשוטה יותר ליצירת קשר בין המטפל למטופל. יתרה מכך, השימוש בשירותים אלו מסייע בהפחתת הוצאות טיפול עבור מוסדות רפואיים, כמו גם, עבור המטופלים, למשל – הפחתת הוצאות דלק, בזבוז ימי חופשה / מחלה לצורך הגעה למרפאות וכדומה. זאת ועוד, שימוש בשירותי רפואה מרחוק מסייע בהפחתת הצורך של מטופלים להמתין זמן ממושך בתור, ואף מפחית את הסבירות לתחלואה נוספת בעקבות שהיה במחיצה פיזית עם חולים אחרים (Aziz & Abochar, 2015). מעבר ליתרונות לעיל, המחקר הנוכחי מבקש לבחון שני יתרונות נוספים אשר עשויים להתקשר לשימוש בטלה