



אוניברסיטת חיפה
University of Haifa
جامعة حيفا



המרכז הרפואי
הלל יפה
מומחים באנשים



השימוש ב WhatsApp לתקשורת קלינית תוך ציוותית בבתי החולים בישראל אם אינך יכול לנצח אותו – הסדר אותו

דרורה בן מיכאל וינקר

ס. המנהל האדמיניסטרטיבי, המרכז הרפואי הלל יפה

ד"ר עו"ד מאיה פלד רז

ראשת תוכנית ההתמחות בביו-אתיקה, בית הספר לבריאות
הציבור, אוניברסיטת חיפה



WhatsApp בישראל

אפליקציה חינמית

הפכה לרשת חברתית וקהילתית

פופולריות בישראל

יולי 2024 - מקום ראשון במדד המותגים של גלובס

(עקפה את גוגל, נטפליקס, קוקה קולה ובמבה)

נמצאת בשימוש ע"י 98% מהישראלים. 95% ברמה יומיומית*

WhatsApp במערכת הבריאות



אבטחת מידע



סודיות



רפואית



רגולציה

אימוץ טכנולוגיה שאינה
מותאמת למערכת
הבריאות

WhatsApp במערכת הבריאות

רוטינת עבודה – תקשורת בין ובתוך הצוותים בארגון

ושיתופי פעולה ומידע מחוץ לארגון

קורונה – חלק מתהליכי עבודה ותקשורת עם

מטופלים

סייבר – צורת התקשורת היחידה הזמינה (פקס)

בהעדר מדיניות רגולטורית ברורה האחריות על

קביעת המדיניות ומתן הנחיות היא של מנהלי בתי

החולים





המחקר

תבנית המחקר:

מחקר חתרן כמותני

מבוסס על שאלון מתוקף איטלקי עם התאמה לישראל

אוכלוסיית היעד:

חברי צוות רפואיים וסיעודיים בבתי חולים

כלליים בישראל

המחקר נערך מיוני 2023 ועד נובמבר

2023

שיטת הדגימה:

דגימת נוחות באמצעות שאלונים ידניים ושאלונים

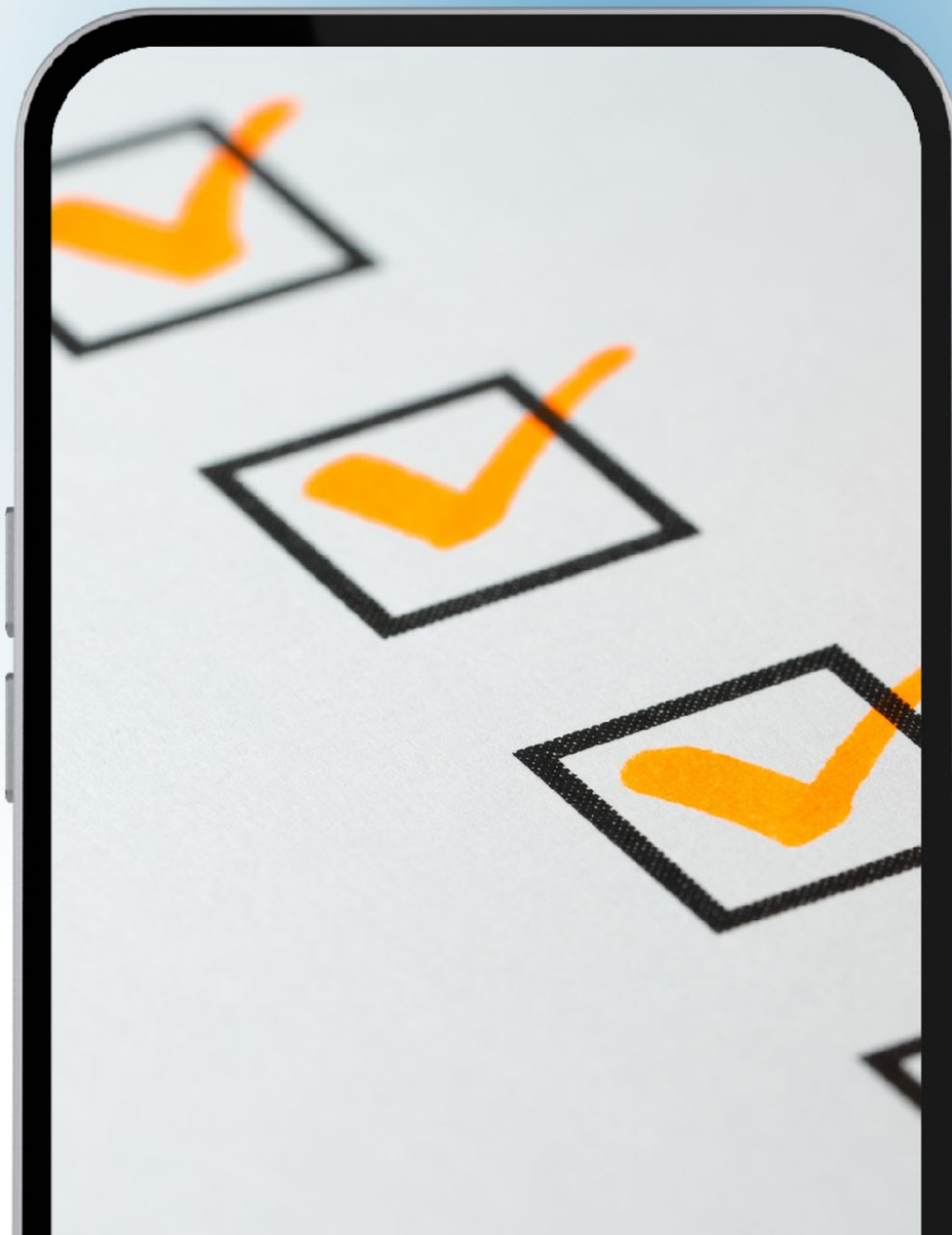
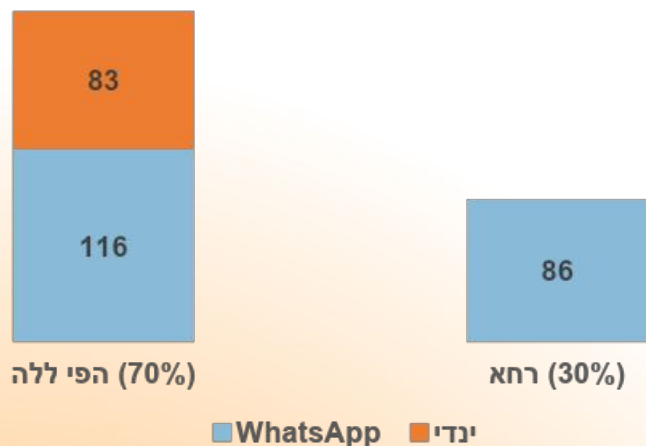
ב Google Forms שהופצו באמצעות WhatsApp

גודל המדגם:

אוכלוסיית המחקר מורכבת משתי קבוצות:

1. חברי צוות סיעודי - 152 משתתפים

2. חברי צוות רפואי - 132 משתתפים





כלי המחקר

שאלון בן 66 שאלות

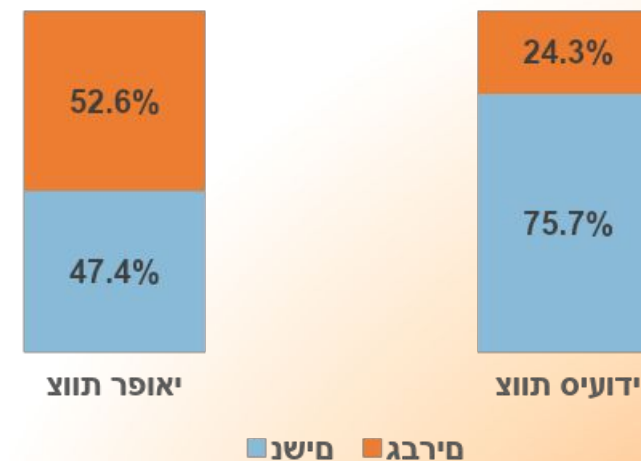
- נתונים דמוגרפיים - 9 שאלות
המשתנה התלוי:
- השימוש בפועל ב 15 - WhatsApp היגדים
המשתנים הבלתי תלויים:
- תפיסת התועלת האישית והמקצועית משימוש בווטסאפ – 11 היגדים
- תפיסת התועלת מגורמים רגולטוריים (קיום חוקים, כללים, תהליכי פיקוח) – 4 היגדים
- תפיסת התועלת מגורמים נורמטיביים (סוציאליזציה של מה נתפס התנהגות הולמת בארגון) – 5 היגדים
- תפיסת הסיכון מהשימוש – 15 היגדים
- שאלות אינפורמטיביות כלליות - 7 שאלות



אוכלוסיית

המדגם

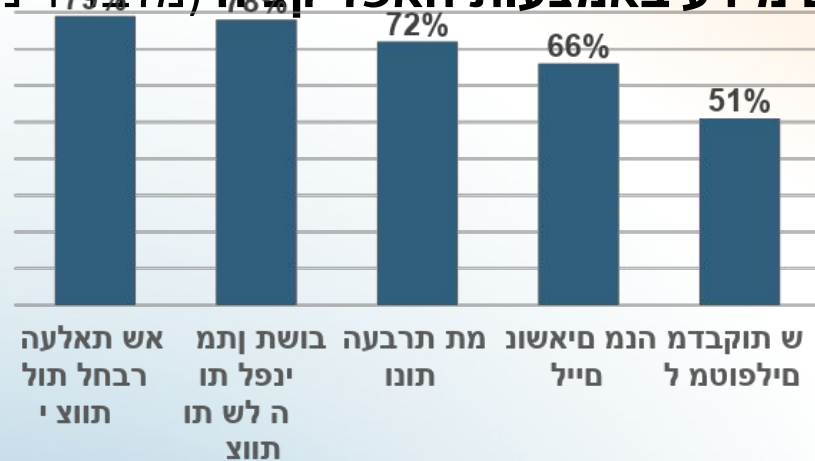
- תפקידים – ייצוג הולם לכל קבוצה
- עיקר המשיבים מאגף כירורגי ופנימי
- שנות ניסיון – ייצוג יתר לוותק עד 5 ומעל 16 שנים
- מגדר



תוצאות

- 11.3% ללא הגנה על מכשיר הסמארטפון - כ- 15% בסייעודי ו- 7% ברפואי

- כולם מעבירים מידע באמצעות האפליקציה (מלבד 4 מהצוות הסיעודי)



- העברת מידע קליני לא מזוהה - 86% מהצוות הרפואי ו- 64% מהסיעודי
- העברת מידע קליני מזוהה כ- 78% מהרפואי ומעל ל- 50% מהצוות הסיעודי.

- כ- 81% מהצוות הסיעודי עבר הדרכת אבטחת מידע לעומת כ- 61% בלבד מהצוות הרפואי.





• תפיסה אישית של תועלת המקצועית – גבוהה

- גורם לחיסכון בזמן העבודה
- משפר את התקשורת בין מטפלים
- בעל תפוצה רחבה.

• תפיסת תועלת על בסיס התנהלות עמיתים גבוהה

- כ- 91% מהצוות הרפואי ו-82% מהצוות הסיעודי ($p < 0.01$) משוכנעים שעמיתיהם משתמשים **לצרכים מקצועיים**.
- כ- 76% מהצוות הרפואי ו-57% בלבד מהצוות הסיעודי ($p < 0.001$) משוכנעים שעמיתיהם משתמשים ב- WhatsApp **לשיתוף מידע על מטופלים**.



• תפיסת תועלת של גורמים רגולטוריים נמוכה

מאד

- בדומה למחקרים בעולם נמצא כי השפעת הרגולציה על השימוש נמוכה מאד.
- **היא גבוהה יותר בקרב הצוות הסיעודי**
($p < 0.01$)

• תפיסת הסיכון מהשימוש - גבוהה

- מפריע לעבודתם ($p < 0.001$)
 - מעלה את הסיכון לטעויות ($p < 0.001$)
 - מוטרדים מכך שאין הנחיות ברורות לגבי שימוש בטוח ($p < 0.05$)
- גבוהה יותר בצורה מובהקת בקרב הצוות הסיעודי**



מודל הניבוי

למנבאים גיל, תועלת אישית, תועלת ארגונית רגולטורית ונורמטיבית

יש תרומה ייחודית מובהקת לניבוי השימוש ב WhatsApp ($p < 0.01$)

- גיל – רמת השימוש עולה ככל שהמשתמש צעיר יותר.
- תועלת אישית - רמת השימוש עולה ככל שאיש הצוות משוכנע שהתפקוד שלו משתפר.
- תועלת ארגונית רגולטורית - רמת השימוש גבוהה יותר בקרב עובדים שקיבלו מסר ברור מההנהלה לגבי אופן השימוש באפליקציה (השפעה קטנה).
- תועלת ארגונית נורמטיבית – רמת השימוש עולה ככל שהשימוש בארגון נפוץ ונהוג יותר.
- סיכון - בקשר נשים בלבד – השימוש פוחת ככל שתפיסת הסיכון עולה.

רגולציה פוסט מחקר

מרץ 2024 - "ההגנה על פרטיות מטופלים בהעברת מידע רפואי באמצעים דיגיטליים", הרשות להגנת הפרטיות, משרד המשפטים

- צמצום השימוש בתוכנות לא ייעודיות להעברת מידע מזהה
- העברת(השארת) האחריות אל בעלי המאגר הרפואי (מנהל הארגון)
- מניעת שמירת הפרטים במכשיר הפרטי ובענן
- השמטת מידע שעלול להביא לזיהוי מטופל
- קביעת מדיניות ארגונית שתכלול הנחיות לגבי העברת מידע, שמירת המידע, מחיקת המידע והגנה באמצעות סיסמה.

המסמך מציג את האיסורים החוקים והסיכונים אך מתיר את השימוש באפליקציה תוך "הפלת" האחריות על הארגונים הרפואיים.

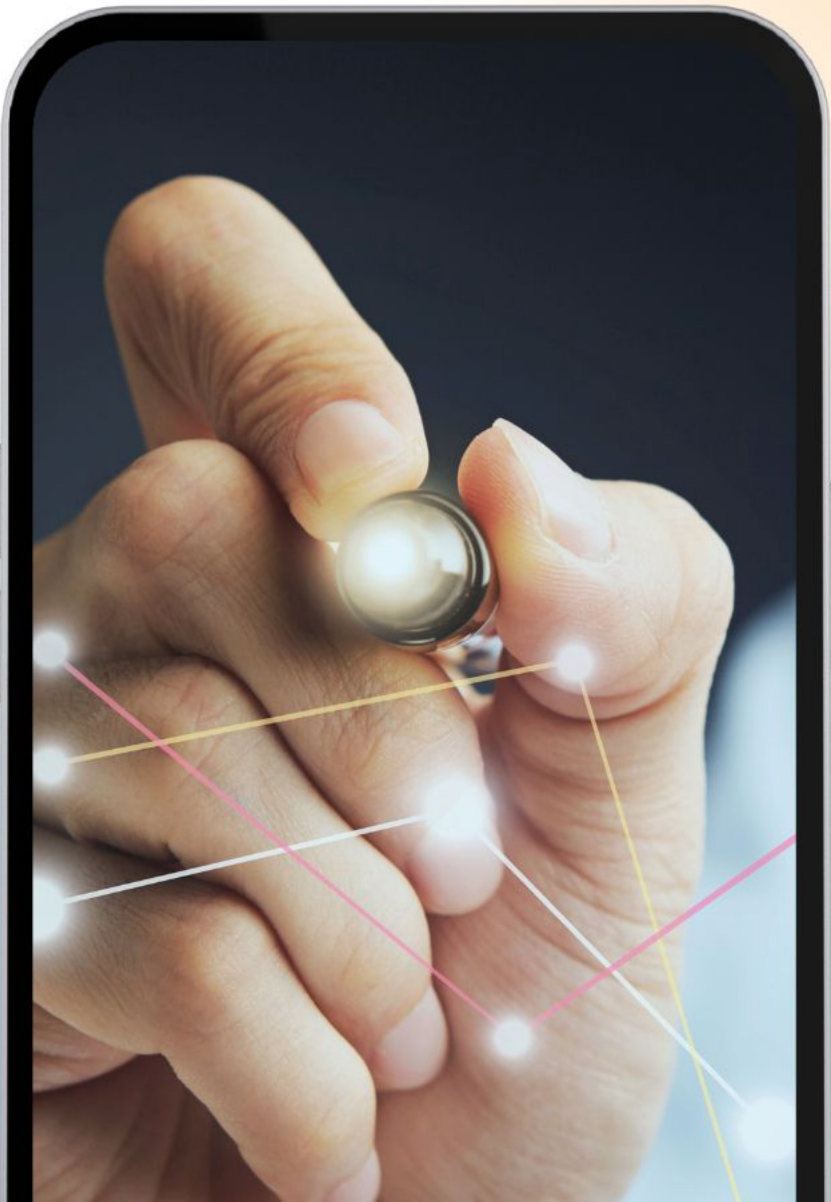
אינו מכיל המלצות אופרטיביות.



סיכום



- ווטסאפ הינו כלי עבודה עוצמתי ומציל חיים
- קונפליקט מובנה - התועלת האישית והנורמטיביות גבוהות במקביל לתפיסת סיכון גבוהה (בקרב נשים)
- צמצום למינימום של הסיכון לפגיעה בסודיות הרפואית
- איסור רגולטורי גורף אינו בר יישום



המלצות

הכרה ב WhatsApp ככלי עבודה (רגולציה)

הבלטת הסיכון וייצור נורמות עבודה ארגוניות

- הצוות הסיעודי כמובילות שינוי (רוב נשי, תפיסת סיכון גבוהה)
- השקעה רבה בצוות הרפואי (לא משתתפים בהדרכות, רוב גברי)
- הדרכות פרונטליות בנוסף ללומדות

הבניית תהליכי עבודה בטוחים

- הקפדה על הגנה (סיסמה, אצבע או פנים)
- המידע מוצפן מקצה לקצה – הבעיה בקצוות
- חובת שימוש ב"הודעות זמניות" בקבוצות

אין בהמלצות אלו שינוי או הפרעה לצורת העבודה



תודה על ההאזנה